



Città di Lucca



Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale

Report comparativo anno 2019



REPORT DESCRITTIVO - ANNO 2019

Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale – Report comparativo 2019.

Programma delle segnalazioni

Sportelli al Cittadino – U.R.P.

Gli Sportelli al Cittadino dell'Urp erogano vari servizi, raccolgono istanze, proposte, segnalazioni, reclami, inserendo le richieste nel circuito degli uffici comunali e fornendo ai cittadini tutta la necessaria assistenza in termini di informazione e di procedura.

Ogni cittadino può presentare la propria *segnalazione* su eventuali guasti e/o malfunzionamenti relativi a impianti, strade, segnaletica, illuminazione pubblica, giardini, ecc. a gestione del Comune, può fare richiesta di interventi manutentivi, comunicare inconvenienti e disservizi dell'Amministrazione, formulare proposte e proporre *reclami* sui servizi e sull'attività del Comune o infine inviare *suggerimenti e consigli*. Le segnalazioni possono riguardare un cittadino singolo o associato ad altri cittadini che rilevano le stesse problematiche.

La segnalazione ha pertanto lo scopo, nella maggior parte dei casi, di portare a conoscenza dell'Amministrazione una situazione di criticità. Il *suggerimento* è finalizzato invece a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di qualità dei servizi resi oppure un apprezzamento tendente ad evidenziare aspetti positivi della vita cittadina o dei servizi offerti di cui l'Amministrazione sia direttamente o indirettamente responsabile.

Con il termine *reclamo* si intende più specificatamente l'espressione di insoddisfazione, manifestata dal cittadino per evidenziare un malfunzionamento di un servizio garantito dall'Ente, ovvero l'inefficienza di un ufficio comunale nel rapporto con l'utenza o anche un comportamento del personale comunale.

La segnalazione e/o reclamo costituisce uno strumento di tutela a disposizione del cittadino; lo strumento più diretto e di facile utilizzazione di cui il cittadino può disporre nei confronti dell'Amministrazione; questa possibilità realizza un rapporto di collaborazione tra cittadino e Amministrazione. Il reclamo, inoltre, assolve ad una funzione di prevenzione del contenzioso ed è fondamentale per adottare tutte le azioni correttive necessarie, qualora si rilevi la sua fondatezza.

Nel momento in cui il cittadino si sente coinvolto nel processo di gestione delle segnalazioni, si creano in lui delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la sua opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile. Per questo motivo, è necessario dare un feed back all'utente che ha inviato una segnalazione, e permettere, **entro tempi certi e stabiliti**, di avere un riscontro alla richiesta presentata e sulle azioni intraprese in tal senso dall'Amministrazione.

Come si è detto, segnalazioni/reclami/suggerimenti si presentano all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che provvede a trasmetterle agli uffici competenti e successivamente a comunicare la risposta al cittadino. Possono pervenire all'Urp tramite il call center comunale, di persona allo sportello Urp o direttamente dal cittadino con l'utilizzo del programma online che è andato a sostituire gradualmente le altre modalità (lettera presentata e/o protocollata dall'ufficio Protocollo, lettera inviata per posta ordinaria, lettera inviata per fax, mail tramite posta elettronica - che si consigliano invece per la presentazione di *esposti*).

Attraverso il servizio delle Segnalazioni online non possono essere inviate comunicazioni riguardanti richieste di interventi di *emergenza* della Polizia Municipale: la segnalazione/reclamo non sostituisce in alcun modo il servizio di *pronto intervento*.

Pertanto, se la necessità è quella di contattare urgentemente le forze dell'ordine, è inderogabile comporre subito il numero telefonico 112 o 113; allo stesso modo per contattare i Vigili del Fuoco nel caso di pericolo per l'incolumità pubblica occorre utilizzare il numero telefonico 115.

Tramite il Programma delle segnalazioni non possono neppure essere presentate *querelle* e/o *denunce* che seguono tutto un altro percorso.

Allo stesso modo, in caso di *richieste di risarcimento per danni subiti*, si rinvia ad una specifica istanza scritta da inoltrarsi direttamente all'Ufficio Protocollo del Comune di Lucca.

Programma Online

Nel 2013, il Comune di Lucca, tramite il programma delle segnalazioni, si è dotato di un percorso unitario per la raccolta e la gestione delle, segnalazioni, reclami e suggerimenti al fine di favorire, semplificare ed estendere la comunicazione tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale.

Il sistema utilizzato dal Comune di Lucca di un sistema è stato creato dalla Rete degli Urp della Regione Toscana che fornisce ai Comuni che hanno aderito a questa iniziativa dell'utilizzo di questo programma assistenza costante e gratuita. Dopo aver preso visione dei consistenti vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'applicativo, ha attivato il sistema di gestione delle segnalazioni *online* che è entrato a far parte del sito del Comune.

Come già sottolineato, in linea con la direttiva per l'Amministrazione digitale e nell'ottica di un sempre maggior coinvolgimento del cittadino nelle attività dell'Ente, lo strumento di gestione delle segnalazioni/reclami *online* è fondamentale per dare la possibilità a chiunque di mettersi facilmente in contatto con l'Amministrazione.

Attraverso la procedura *online*, il cittadino può inserire autonomamente una segnalazione dopo essersi registrato e potrà accederci anche in futuro, può gestire le proprie segnalazioni per verificare lo stato di avanzamento o inserirne di nuova. Il numero di ticket della segnalazione permetterà di controllare le varie fasi di lavorazione da parte dei servizi competenti. Una volta registrata la richiesta, via rete, essa appare contemporaneamente sul terminale. Tutte le richieste devono contenere o un recapito telefonico o un indirizzo di posta elettronica in modo che il cittadino possa essere ricontattato in caso di necessità. Il cittadino può inviare la segnalazione allegando uno o più foto o documenti.

Il software è facilmente raggiungibile da una sezione dedicata del sito web del Comune di Lucca tramite il Portale Istituzionale, compilando un semplice modulo a cui si accede tramite il sito del www.comune.lucca.it. Il cittadino ha pertanto una gestione 'facilitata' delle segnalazioni attraverso la selezione diretta di categorie e sottocategorie predefinite.

L'utilità del programma, per il cittadino, riguarda la possibilità di inviare la segnalazione direttamente dal proprio pc di casa o dal palmare.

Tale programma non ha alcun costo ed è accessibile da qualsiasi postazione della rete interna, senza bisogno di installare alcun applicativo supplementare. La gestione è veloce, semplice e multiutente.

Il programma consiste semplicemente in un registro unico e informatico di gestione delle

segnalazioni che consente a tutti di inserire autonomamente le segnalazioni, sia agli operatori interni di ciascun servizio (Call Center e Urp), sia ai cittadini, con meno spreco di tempo e carta. Un sistema di comunicazione integrata capace di coinvolgere in tempo reale tutti i soggetti interessati dalle segnalazioni. Il grande vantaggio del programma è che tutte le richieste rimarranno per sempre registrate, complete delle varie fasi di lavorazione e di risposta definitiva e saranno sempre visibili e consultabili.

L'applicazione permette la raccolta di tutti i dati necessari contenenti la tipologia di intervento, i dettagli, le eventuali foto inviate dal cittadino, tutti i dati del segnalatore a cui sarà possibile comunicare la fattibilità dell'intervento richiesto e l'iter di risoluzione.

Attualmente il Programma è abbastanza semplice ma la Regione Toscana ha in corso un progetto di riqualificazione, potenziamento e adeguamento del programma alle nuove tecnologie che comprenderà vari interventi migliorativi, nell'ottica anche di limitarne al massimo la dispersione di dati e rendere il programma sempre più fruibile e più rispondente alle richieste crescenti degli utenti.

Il gruppo di lavoro che gestisce sul back office tale sistema è costituito, come già sottolineato, dagli operatori dell'Urp. L'Urp è titolare dell'iter, pertanto assegna la segnalazione al servizio di competenza o a più servizi, se la richiesta è articolata, e la monitorizza al fine accertarne la conclusione.

Una volta ricevuta la segnalazione e protocolla automaticamente (tramite il ticket identificativo) questa viene inoltrata all'ufficio di riferimento del Settore competente.

Il responsabile del Settore smista la segnalazione al referente che prepara la risposta inviata tramite mail del programma all'Urp; l'Urp la completa e la invia all'utente.

L'Ufficio destinatario della segnalazione ha la possibilità di vedere in tempo reale le richieste, di rispondere subito, se è possibile, oppure dare pareri, indicare tempi di realizzazione, il risultato del sopralluogo, o quant'altro. E' interesse del servizio competente concludere la segnalazione appena possibile.

Quando la segnalazione viene chiusa al cittadino giunge una mail di informazione che viene pubblicata sul sito. La risposta, in realtà, può avvenire secondo diverse modalità: l'utente deve lasciare i propri dati per avere una risposta sulla sua personale mail, in caso contrario, potrà verificarla con il ticket corrispondente tramite il programma; con il programma delle segnalazioni le risposte sono trasmesse soltanto attraverso l'utilizzo di un indirizzo di posta elettronica che il cittadino ha fornito o in caso contrario verranno agganciate in automatico al ticket della segnalazione tramite la mail istituzionale del Comune urp@comune.lucca.it

Il programma pertanto ha una duplice utilità:

- al Cittadino che con il **Servizio Segnalazioni Online** ha la possibilità di partecipare attivamente al miglioramento della propria città, direttamente da casa e senza alcun costo; il programma delle segnalazioni agevola il cittadino nella espressione delle proprie segnalazioni e/o reclami fornendogli uno spazio apposito sul sito istituzionale
- al Comune che, grazie a questo servizio online, può tenere un archivio delle segnalazioni e gestire le verifiche e gli interventi, le non conformità e i disservizi.

In questo modo il Comune riesce a:

- migliorare i rapporti con i cittadini offrendo un servizio sempre disponibile online;
- avere un archivio delle Segnalazioni che viene condiviso tra i vari uffici Comunali e permette di affidare ciascuna pratica di segnalazione all'ufficio di competenza;
- diminuire le attività di sportello per gli addetti Comunali ed il carico di lavoro degli uffici comunali;
- semplificare l'iter della segnalazione e la gestione delle risoluzioni;
- verificare in tempo reale lo stato della segnalazione.

La gestione dei reclami è un'azione importante e fondamentale per l'Amministrazione per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti.

Report Riepilogativo

Al 31/12/2019, il numero complessivo delle segnalazioni ricevute dall'Urp è stato pari a n. **2.551**. Rispetto all'anno 2018, anche nel 2019, le segnalazioni sono incrementate; la percentuale rilevata di incremento è del 12% circa, registrando un aumento di n. 265 segnalazioni, rispetto all'anno 2018.

Nel grafico successivo, si può seguire l'andamento delle segnalazioni in questi ultimi dieci anni.

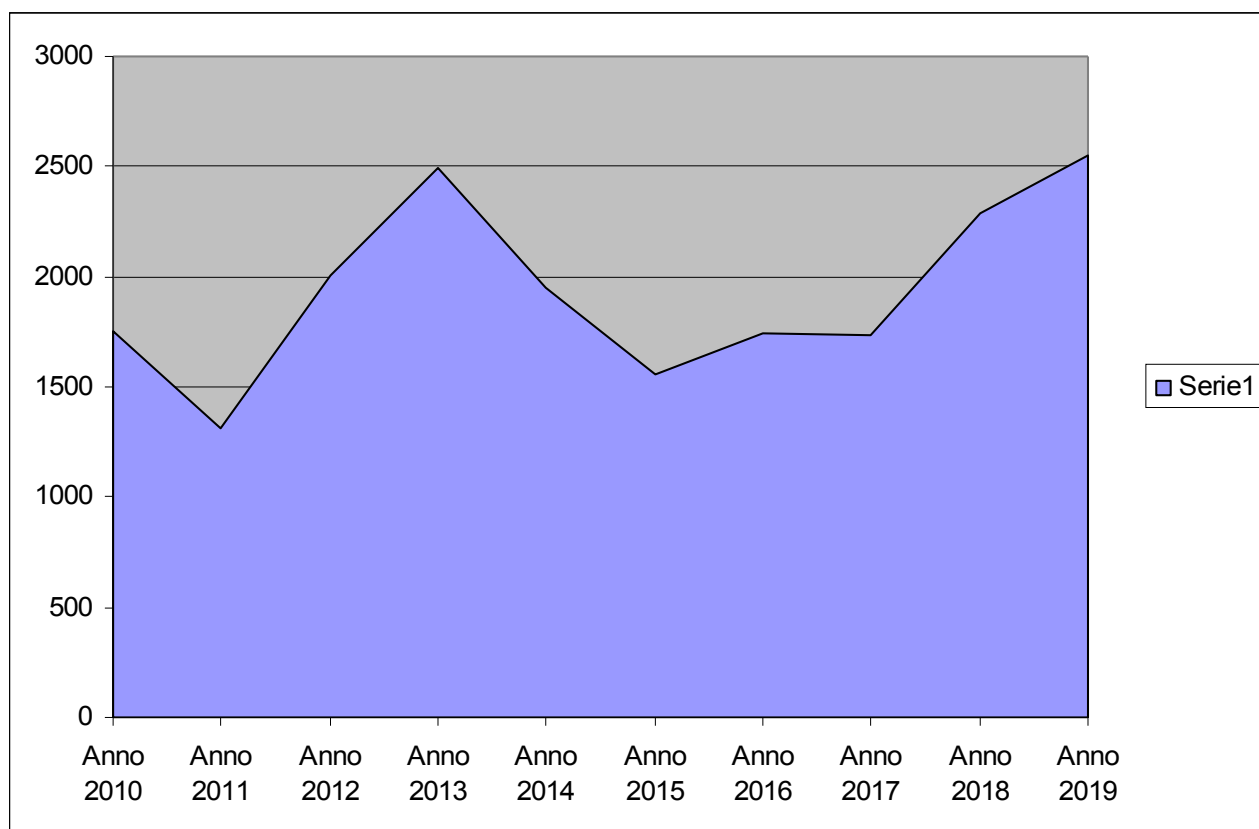


Grafico 1 – Andamento segnalazioni – anni 2010 – 2019

Come si evince dal grafico che segue il numero di segnalazioni ricevute nell'anno 2019 ha superato il numero registrato nel 2013, anno in cui, come già evidenziato in precedenza, è stato adottato l'applicativo della Rete degli Urp della Regione Toscana.

Dati statistici – numero totale segnalazioni per anno:

2013	2.492
2014	1.953
2015	1.552
2016	1.744
2017	1.737
2018	2.286
2019	2.551

Nel grafico che segue si nota un picco del numero delle segnalazioni nell'anno 2019, apprezzabile anche l'aumento riscontrato nell'anno 2018.

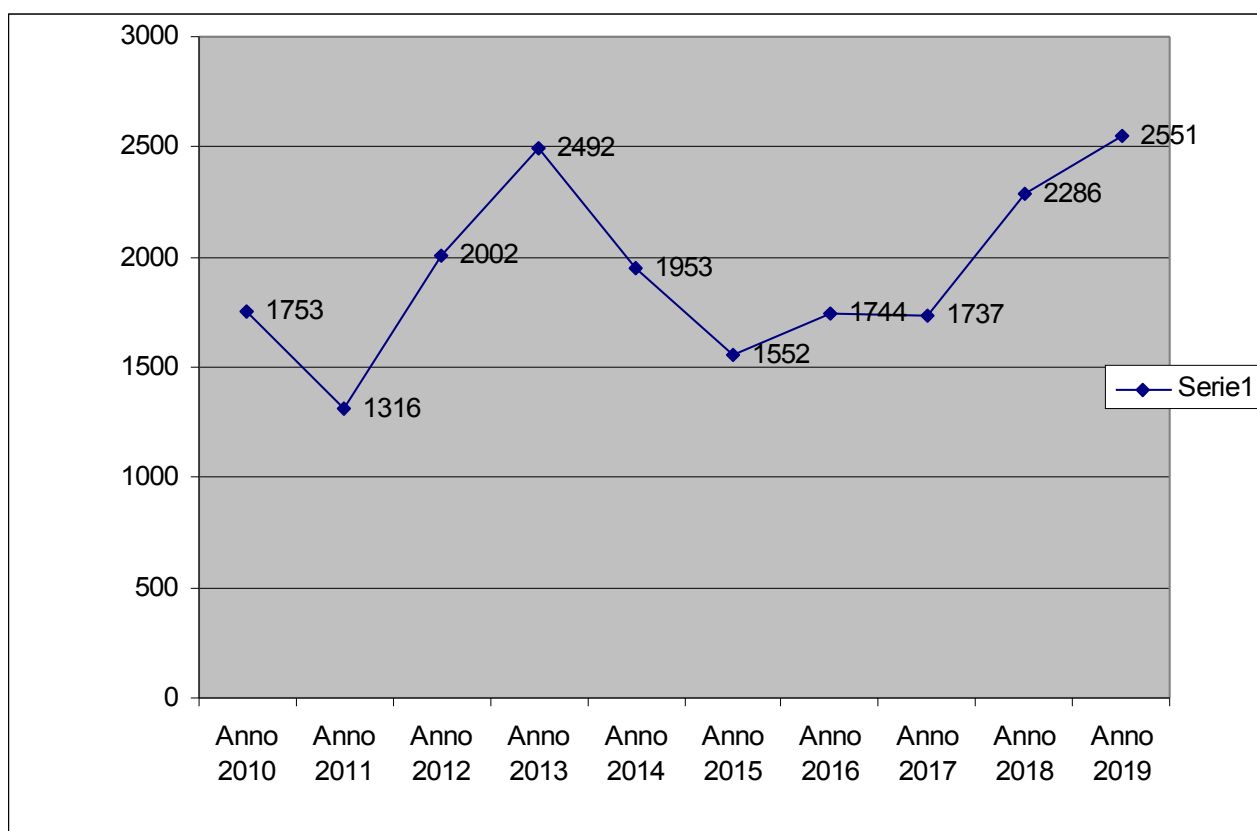


Grafico 2 – Dati numerici e andamento segnalazioni – anni 2010 – 2019

A tale proposito, è utile sottolineare che la funzionalità del sistema di gestione delle segnalazioni *online* è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori che devono comprendere che la gestione delle segnalazioni è una parte integrante dell'attività di assistenza dei cittadini, riconoscendo i benefici di un buon sistema di gestione delle loro richieste e intendendo la segnalazioni come un'opportunità, sia per andare incontro alle istanze del singolo utente che per migliorare il servizio.

Nella gestione delle segnalazioni/reclami il ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è fondamentale, in quanto, Come già ripetuto svariate volte, è l'Urp che fa da tramite tra l'Ufficio competente e l'utente.

Le segnalazioni/reclami sono assegnati dall'Urp ai referenti dei servizi o inviati alle partecipate per

la risoluzione dei problemi. L'Urp nella maggior parte di casi risponde al cittadino. Alcuni servizi rispondono direttamente al richiedente ma in ogni caso l'Urp deve sempre ricevere comunicazione della chiusura della pratica.

La procedura è abbastanza consolidata e consente al cittadino di avere un punto di riferimento certo. Recandosi ai nostri sportelli dell'Urp può avere informazioni sulla sua segnalazione.

Ecco una nuova illustrazione che mostra l'incremento delle segnalazioni dal 2010 al 2019.

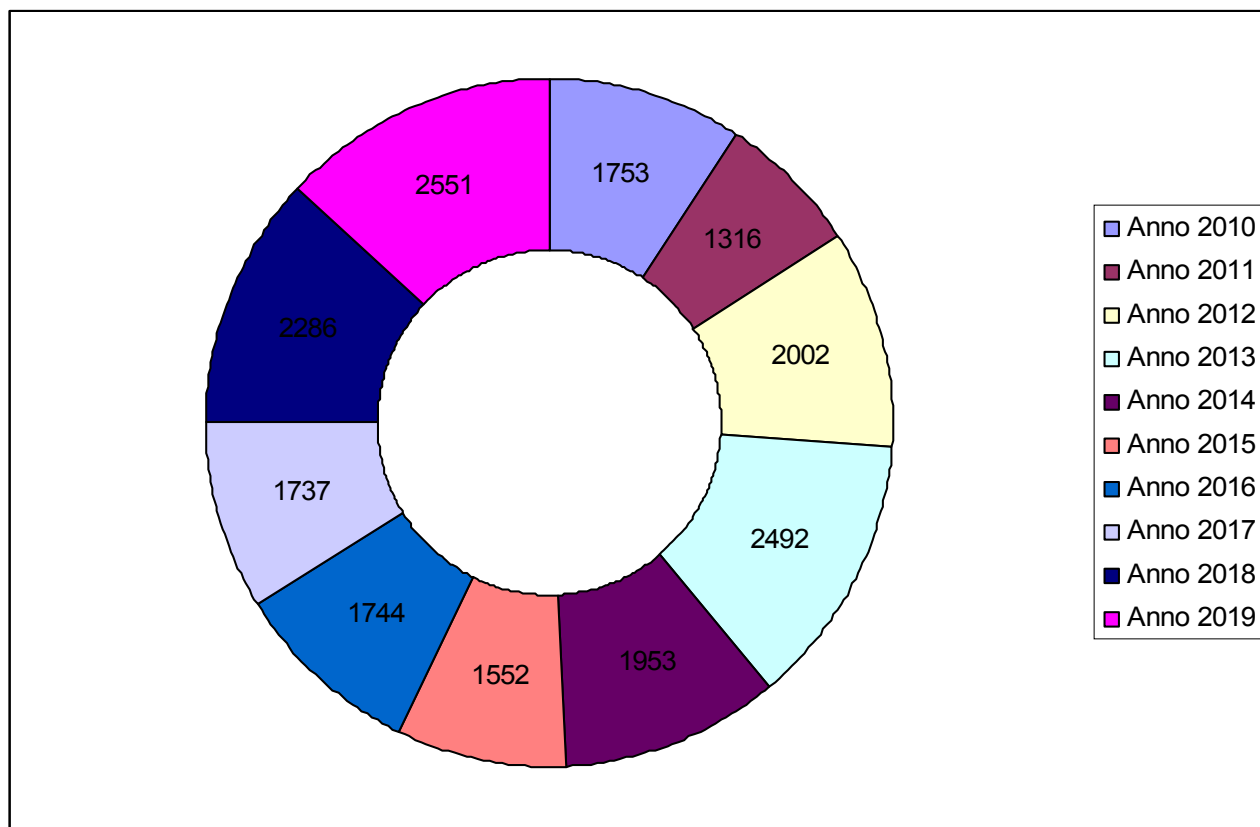


Grafico 3 – Numero segnalazioni – anni 2010 – 2019

Come si evince chiaramente dai grafici, dall'anno 2017 l'incremento delle segnalazioni è stato pressochè costante fino a raggiungere e superare i numeri relativi all'anno 2013, anno che è da riferimento come inizio dell'applicativo online.

Anche se permangono varie criticità lamentate anche negli altri report, questo incremento è sicuramente positivo; da tener presente è infatti che gli utenti presentano segnalazioni/reclami/suggerimenti solo se hanno maturato la sensazione che l'Amministrazione presti ascolto alle loro osservazioni e le utilizzi. Non reclameranno se avranno la percezione che il loro contributo resta vano. Possiamo rilevare pertanto che il cittadino ha percepito l'utilità di questo strumento e ha compreso che le segnalazioni non 'saranno lettera morta' ma verranno approfondite - se appropriate, e verrà data loro un riscontro; infine le informazioni ricevute dal cittadino saranno utilizzate per migliorare il servizio.

Tornando ad esaminare l'andamento delle segnalazioni segnalazioni nell'anno 2019, si può passare a verificare quante sono le segnalazioni 'evase' e quante sono le 'inevase', facendo un rapido confronto con gli scorsi anni. A questo proposito, è necessario ricordare che le segnalazioni inevase sono quelle che non hanno avuto una 'risposta scritta inviata all'utente'; ciò non significa, tuttavia, in molti casi, che non siano state positivamente concluse.

Dati statistici – percentuale segnalazioni 'inevase':

2013	34%
2014	40%
2015	38%
2016	25%
2017	39%
2018	43%
2019	52%

Nel grafico che segue i dati dell'anno 2019 in percentuale:

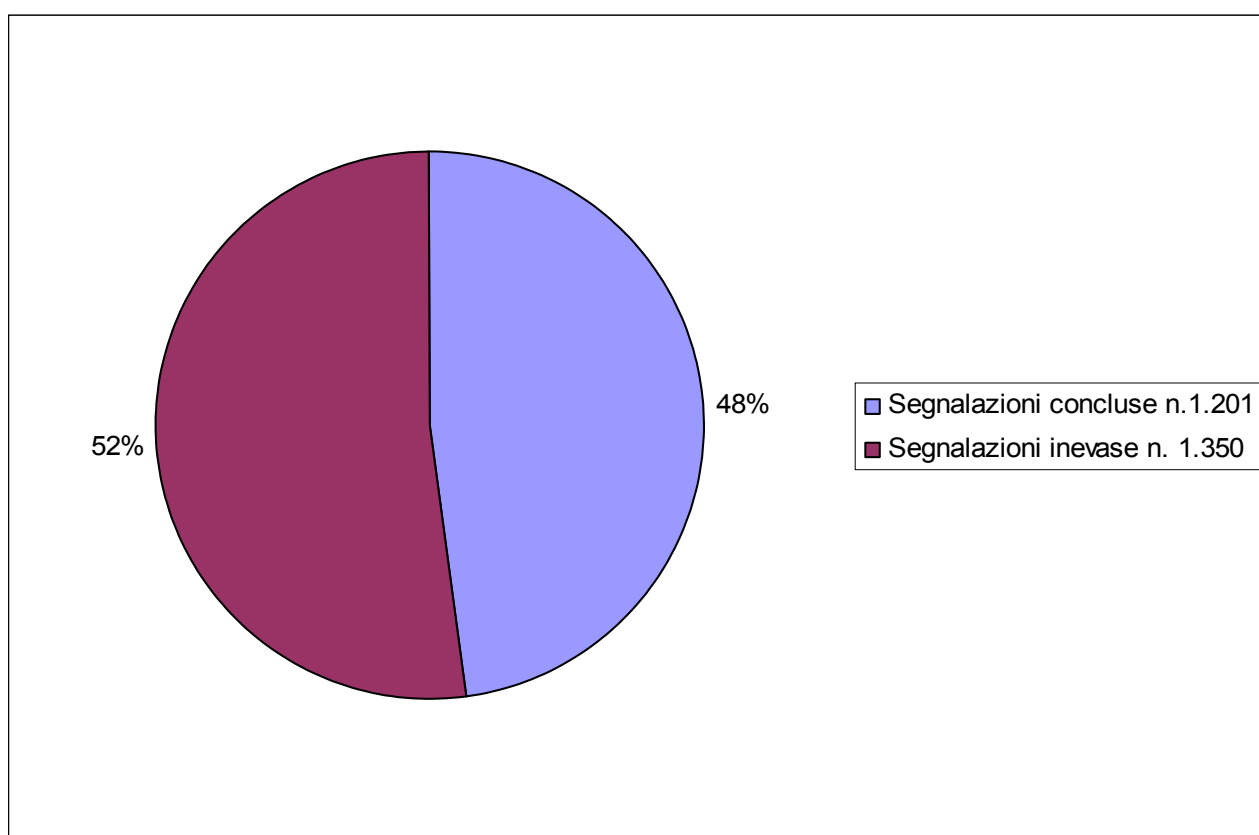


Grafico 4 – Percentuale delle segnalazioni evase rapportata alle segnalazioni inevase.

Ciò premesso, nell'analizzare i seguenti grafici, si può dire, con una certa tranquillità, che il numero delle segnalazioni 'inevase' non si discosta di gran lunga dal numero registrato nell'anno precedente, anno 2018.

Riportiamo i dati raccolti in due ulteriori grafici esemplificativi che mostrano sia il numero delle segnalazioni per anno che la percentuale delle segnalazioni 'inevase' e facciamo un rapido confronto tra gli ultimi sette anni.

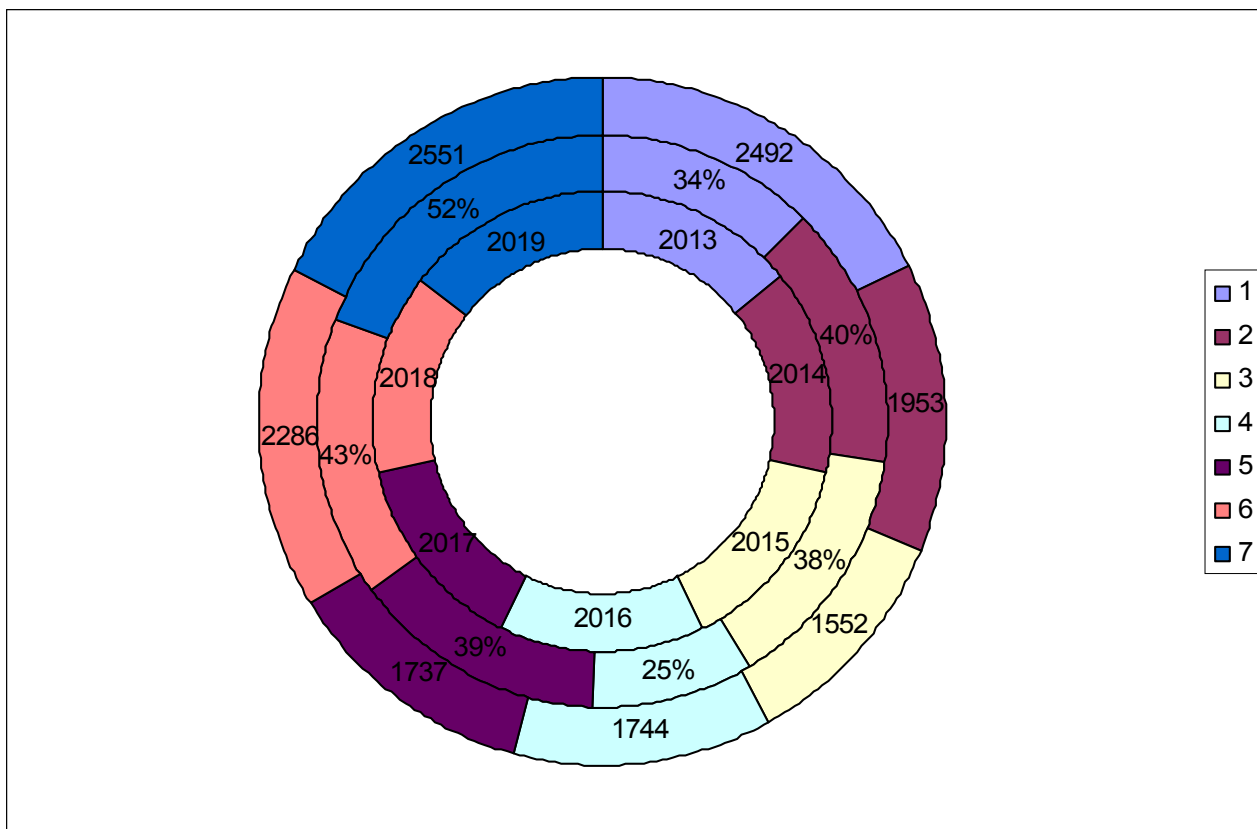


Grafico 5 – Percentuale delle segnalazioni inevase rapportata al numero di segnalazioni per anno

Riportiamo di seguito i trend numerici con le relative percentuali:

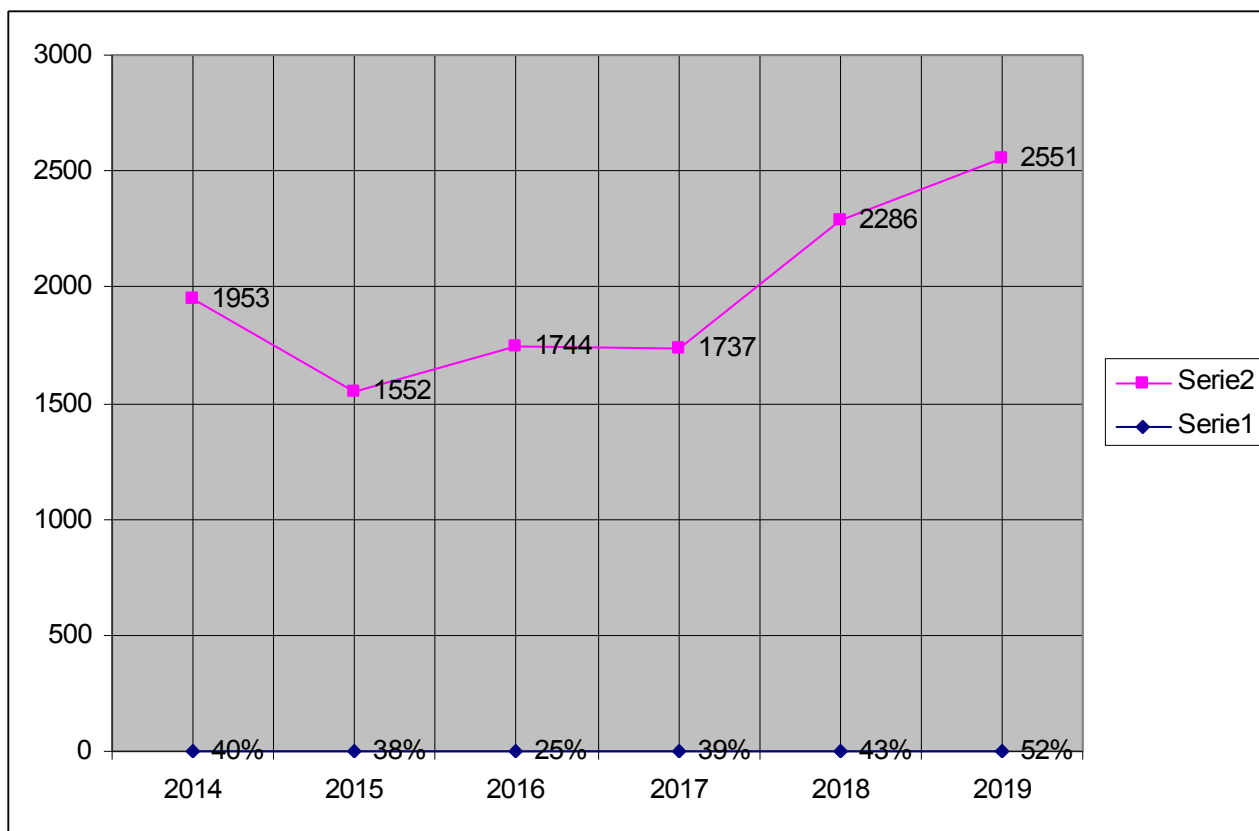


Grafico 6 – Trend delle segnalazioni inevase rapportata al numero di segnalazioni per anno

Report per Struttura

Grazie al report per Struttura, le segnalazioni vengono raggruppate in base alle Strutture organizzative di appartenenza, ossia le Strutture alle quali sono state inoltrate per competenza. Questo Report fornisce elementi circa le maggiori criticità rilevate nel corso dell'anno di riferimento e consente un utile confronto anche con le annualità precedenti.

Nell'anno 2019, come si è già precisato, sono state registrate n. 2.551 segnalazioni. Queste segnalazioni sono state distribuite tra le varie Strutture come segue:

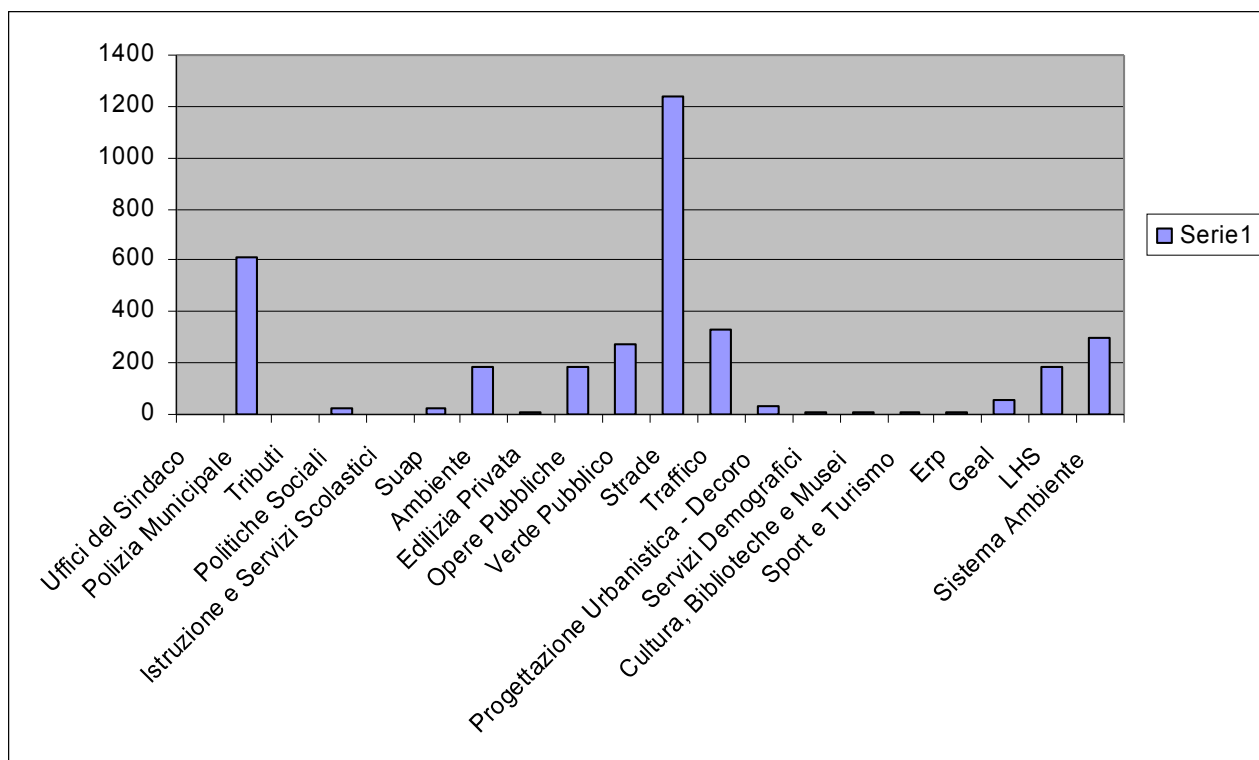


Grafico 7 – Diagramma per Struttura a istogramma – Anno 2019

Facendo un primo rapido confronto con l'anno 2018, è subito evidente l'incisivo aumento delle segnalazioni del Settore Strade che da n. 823 nell'anno 2018 sono aumentate a n. 1237 nell'anno 2019.

Evidenziamo adesso gli altri Settori che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni: il Comando di Polizia Municipale n. 609 (contro le n. 585 dell'anno2018), il Settore Ambiente n. 184 (contro le n. 220 dell'anno2018), le Opere Pubbliche n. 184 (contro le n. 122 dell'anno2018), Verde Pubblico n. 277 (contro le n. 543 dell'anno2018), Settore Traffico n. 333 (contro le n. 213 dell'anno2018), Progettazione Urbanistica n. 33 (contro le n. 50 dell'anno2018), Geal Spa n. 54 (contro le n. 67 dell'anno2018) LHS n. 188 ed infine Sistema Ambiente Spa con n. 299 segnalazioni (contro le n. 297 dell'anno2018).

Dopo aver preso atto che le segnalazioni totali sono aumentate da n. 2.286 nel 2018 a 2.551 nel 2019, è subito chiaro come un gran numero di segnalazioni si siano spostate dal Verde Pubblico al Settore Strade che ha riacquisito la competenza del taglio erba sui cigli delle strade comunali. Questo trend è pertanto, almeno in parte, la diretta conseguenza dei diversi cambiamenti apportati nella Struttura Organizzativa nell'anno 2018 che hanno diversamente distribuito le competenze della manutenzione del verde pubblico.

Si sono mantenute elevate, invece, le segnalazioni relative alla 'Sfera Ambientale', nonostante la creazione del portale dedicato *Ambiente Sistemato*. Da rilevare che queste segnalazioni riguardano, nello specifico, problemi di abbandono di rifiuti sul territorio comunale e reclami per disservizi. Sono diminuite invece le segnalazioni di richiesta pulizia strade (prevalentemente acquisite dal portale Ambiente Sistemato).

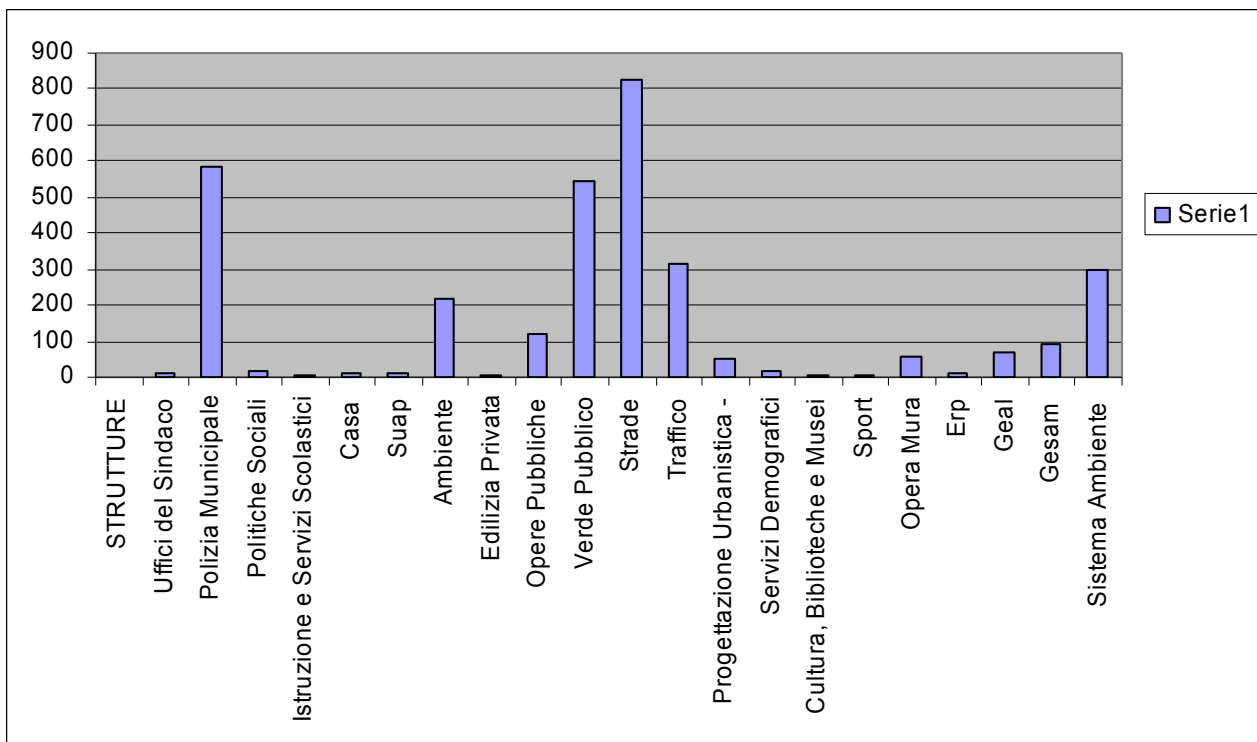


Grafico 8 – Diagramma per Struttura a istogramma - Anno 2018

Dal diagramma successivo risulta particolarmente evidente la distribuzione delle segnalazioni tra i diversi Settori.

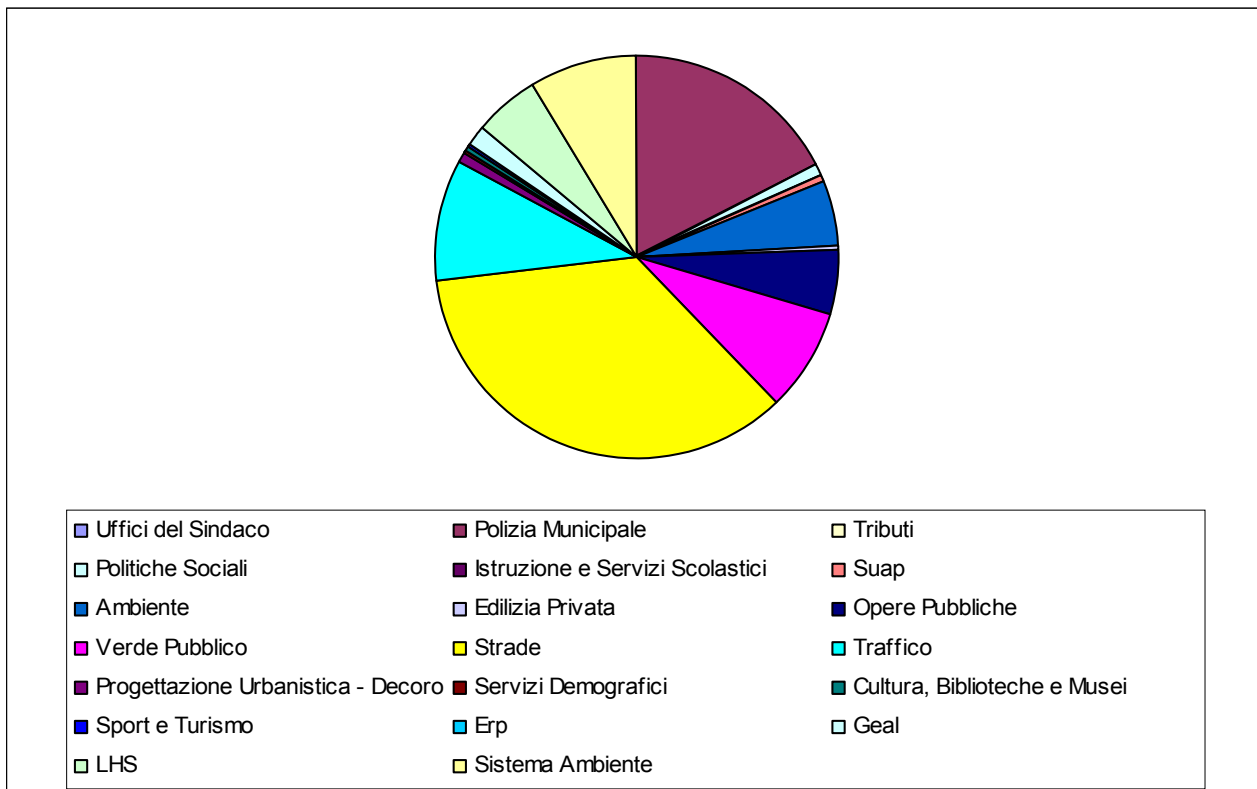


Grafico 8 – Diagramma per Struttura a torta – Anno 2019.

Facciamo un rapido confronto con l'anno precedente, anno 2018:

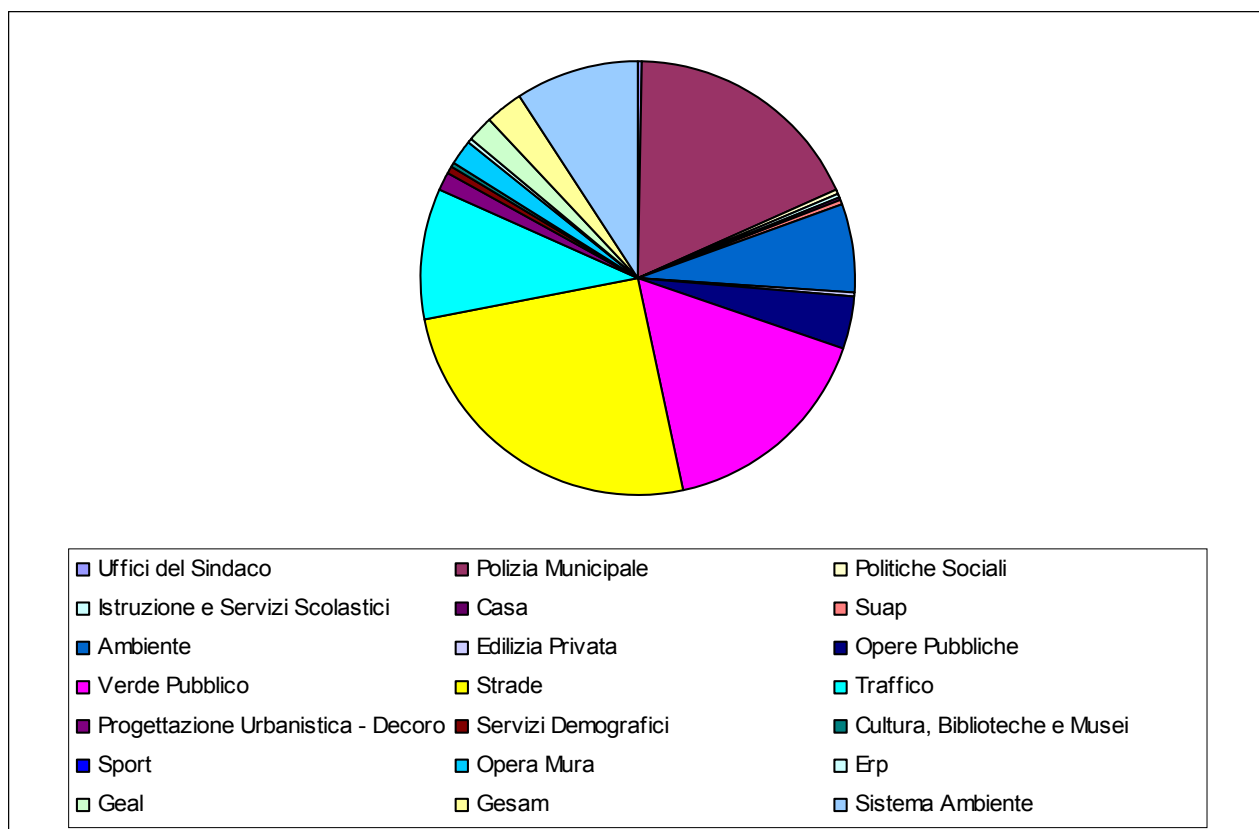


Grafico 9 – Diagramma per Struttura a torta – Anno 2018

Report per Area

Il diagramma per Area consente di avere una visione d'insieme dell'andamento delle diverse sfere di azione dell'Ente. L'Area, essendo trasversale alla Struttura, fornisce un dato complessivo di quale siano le maggiori criticità riscontrate nell'anno 2019 che risulta subito evidente anche all'occhio di un non addetto ai lavori.

Nei grafici che seguono, il grafico a istogrammi e quello in percentuale, è possibile fare anche un rapido raffronto con l'anno 2018.

Incrociando questi dati con i precedenti dati raccolti con il Report per Struttura, ciò che è subito evidente è che la percentuale delle segnalazioni attribuite all'*Area Strade* si discosta leggermente dalla percentuale rilevata lo scorso anno ed è anzi in leggera diminuzione (il 30% nell'anno 2019 contro il 31% nell'anno 2018). Questo dato ad un primo esame sembrerebbe contrastare con quanto rilevato con il Report per Struttura; da un esame più attento è invece molto indicativo ed esplicativo. L'incrocio dei dati raccolti con i due Report va a sostenere la tesi inizialmente ipotizzata; l'aumento delle segnalazioni a carico del Settore Strade è dovuto, in massima parte, al passaggio al Settore Strade di una sfera di competenza relativa al Verde Pubblico (in particolare il taglio cigli delle strade comunali). La tesi esposta è ulteriormente confermata dalla stessa e quasi impercettibile variazione che si riscontra parallelamente nell'*Area Parchi e spazi pubblici – Verde Pubblico*.

Il Report per Area, a differenza di quello per Struttura, riconferma essenzialmente le sfere di criticità già rilevate nell'anno 2018, senza significativi scostamenti.

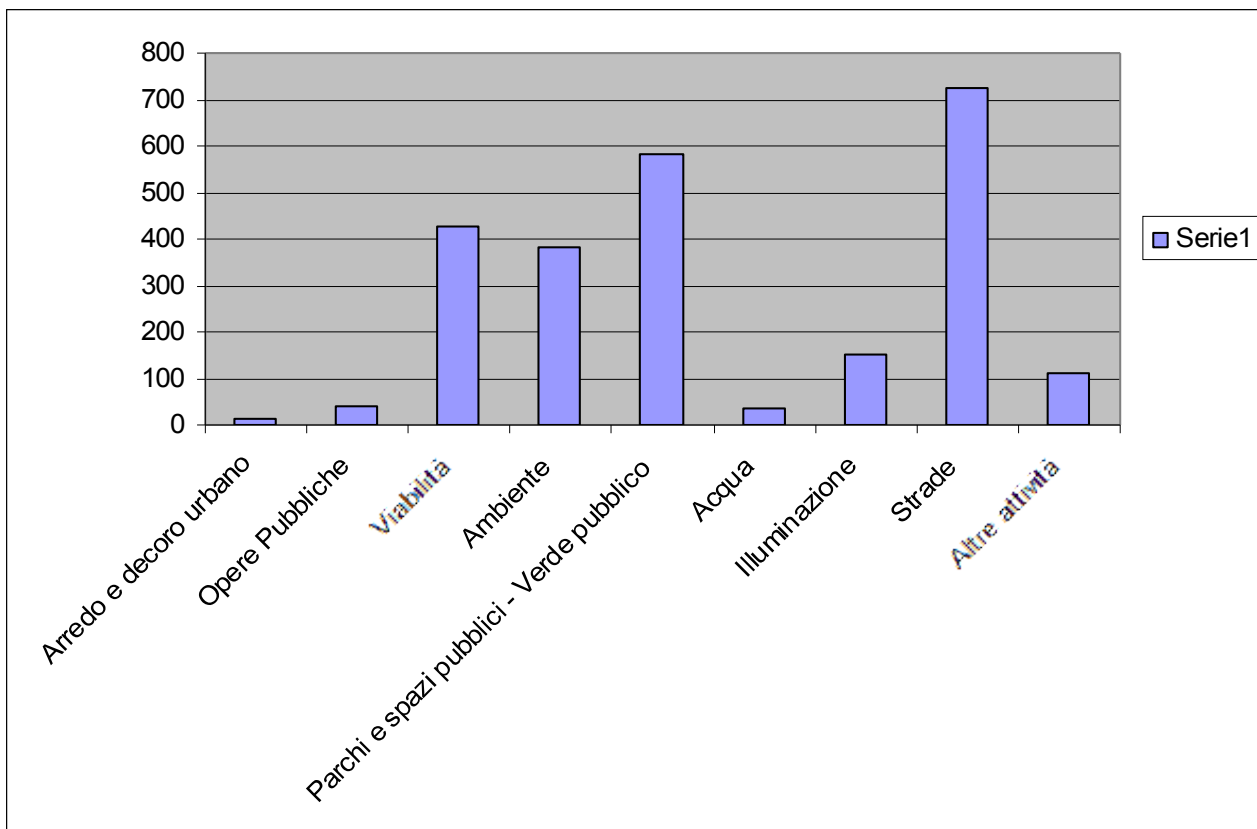


Grafico 10 – Diagramma per Area – Anno 2019

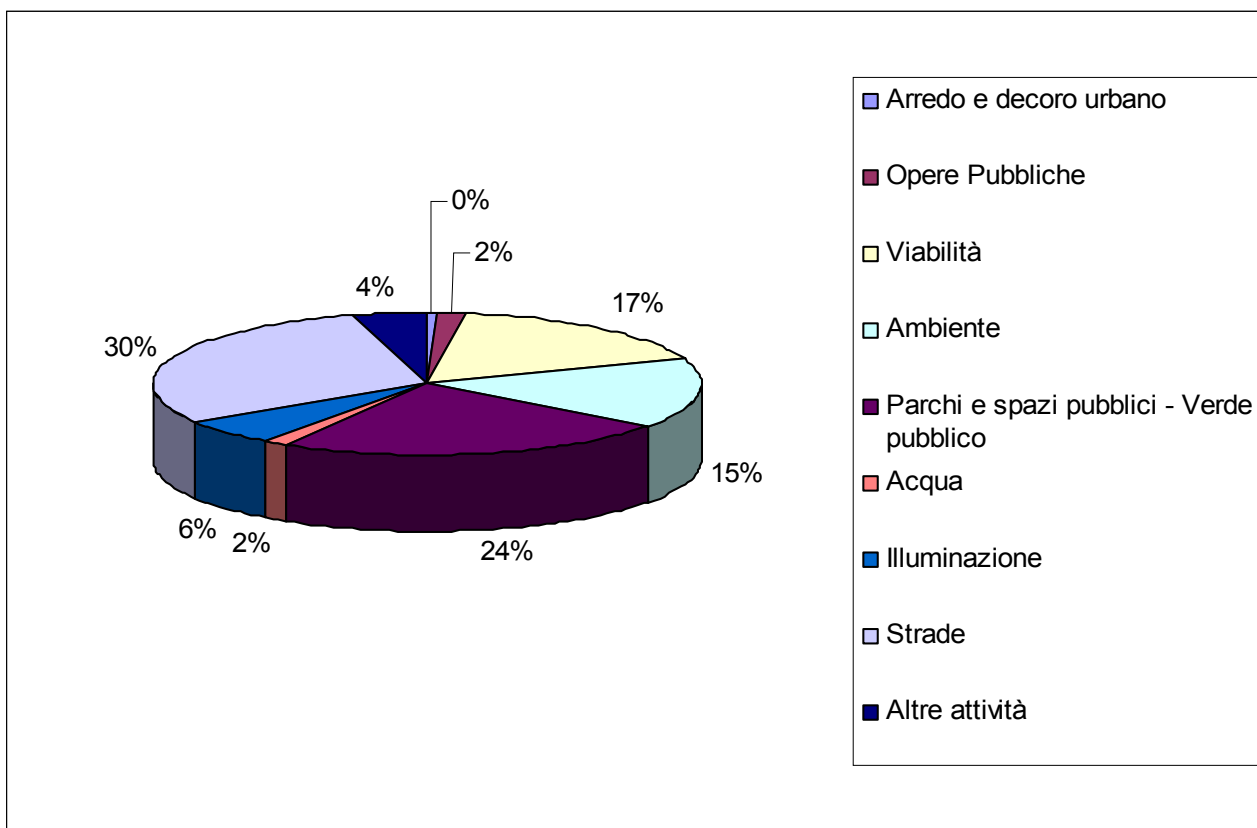


Grafico 11 – Diagramma per area percentuale – Anno 2019

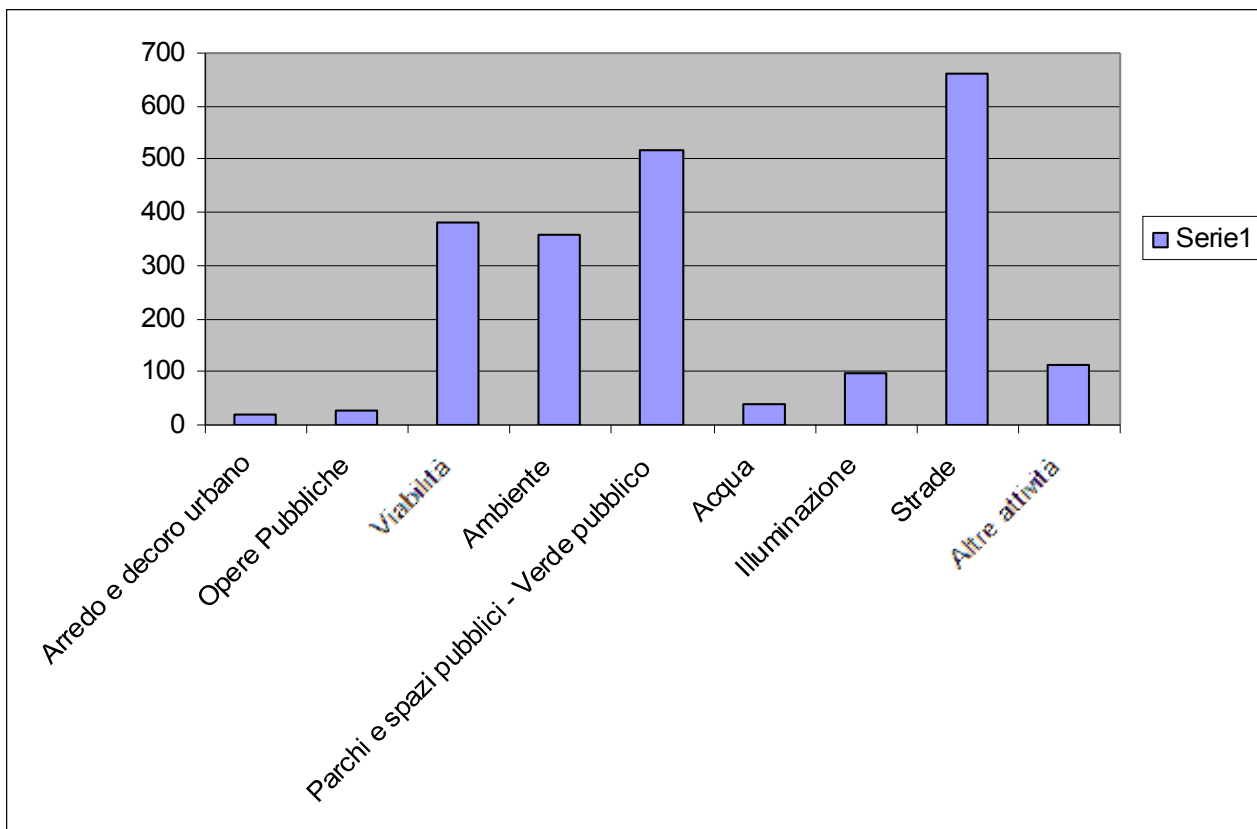


Grafico 12 – Diagramma per Area – Anno 2018

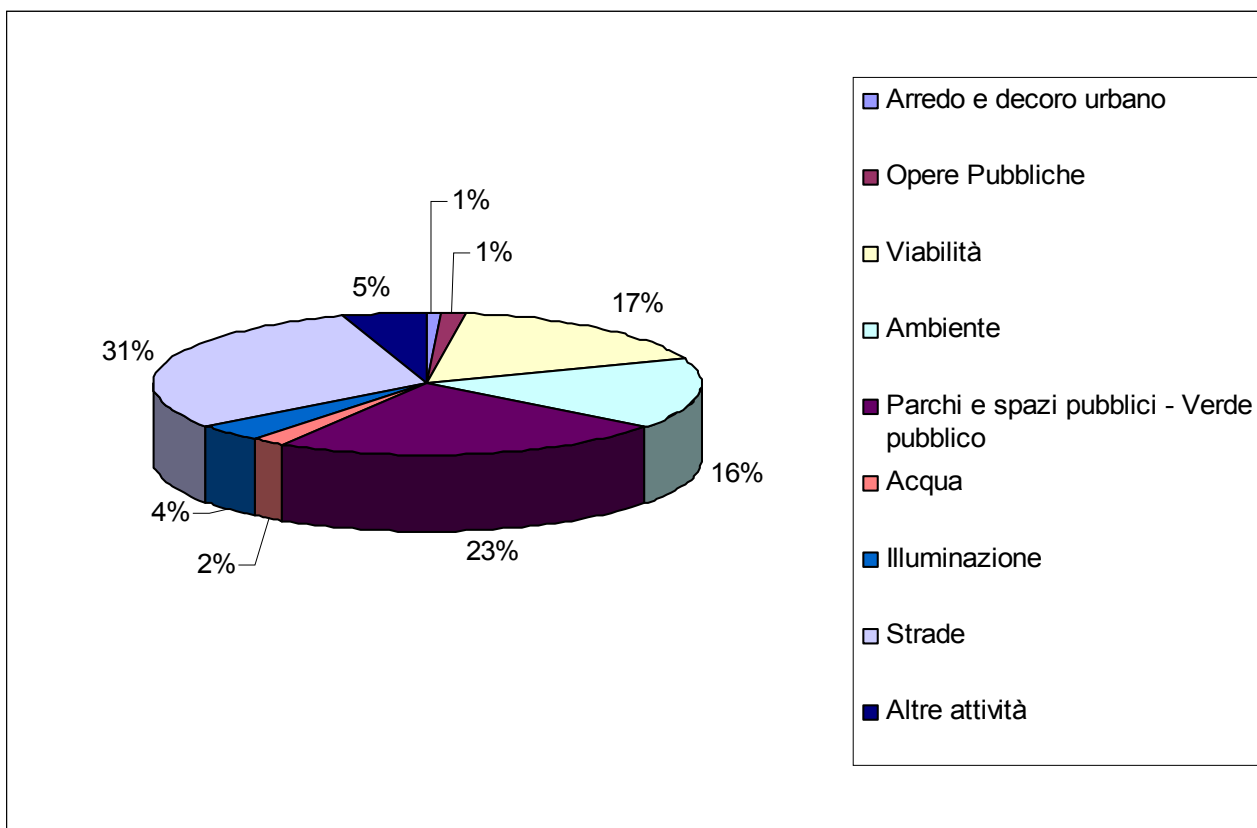


Grafico 13 – Diagramma per area percentuale – Anno 2018

Questo raffronto è necessario per comprendere l'utilità dei due diversi Report che ci consentono di indagare non solo quali sono le maggior criticità percepite dal cittadino, ma anche quali sono i

Settori che più vengono investiti da queste problematiche, in funzione anche dei cambiamenti apportati alla Struttura Organizzativa Comunale e dei passaggi di competenze che ne conseguono.

Da un esame integrato dei dati raccolti e dei due report, si evince pertanto che sia nell'anno 2018 che nell'anno 2019, i poli delle principali di criticità evidenziate dai cittadini non sono variati in maniera rilevante. Strade, Verde Pubblico, Viabilità e Ambiente permangono le 'sfere di azione dell'Ente' più sentite dai cittadini e nelle quali si concentrano, in assoluto, il maggior numero di *segnalazioni/reclami e suggerimenti*.