

REPORT SEGNALAZIONI DEI CITTADINI ANNO 2014

Gestione della procedura delle segnalazioni in esclusiva modalità telematica attraverso l'applicativo regionale – Report 2014 e comparazione con l'anno 2013

L'obiettivo del presente Report è quello di avere *una visione d'insieme dell'andamento delle segnalazioni nell'anno 2014* e rilevare, se possibile, le maggiori criticità emerse nel corso dell'anno. Le segnalazioni vengono raggruppate prendendo come riferimento essenzialmente tre fattori:

- la *Struttura* competente ad evadere la segnalazione - Settore di competenza;
- l'*Area* - ambito della problematica descritta; le aree sono trasversali alle Strutture e sono individuabili come le diverse "sfere di intervento" dell'Ente;
- la *Circoscrizione* - ubicazione geografica della criticità descritta; la circoscrizione viene presa in esame su tre aree a campione – le aree considerate sono quelle più significative per il numero di segnalazioni riportate, individuate anche nell'anno precedente.

Per avere a disposizione un valido supporto di confronto abbiamo considerato i medesimi indicatori del 2013 e gli stessi criteri valutativi stabiliti nell'ambito del precedente report così da poter evidenziare eventuali discostamenti dall'annualità precedente.

Nei diagrammi riportati in successione, si è deciso di fare un confronto diretto tra l'anno 2014 e il 2013 così da avere immediata percezione delle variazioni intervenute.

Come *indicatori generali* del numero delle segnalazioni si è preso in considerazione:

- il numero *totale* delle segnalazioni ricevute dall'1.01.2014 al 31.12.2014;
- la suddivisione delle segnalazioni per "stato"- dove gli stati considerati sono: *sollecitato – concluso*;

Ricordiamo per leggere meglio i diagrammi, che in base al programma regionale, le segnalazioni sono classificate in:

- *acquisite* (tutte le segnalazioni inserite nel sistema indipendentemente dal loro stato)
- *inoltrate* (tutte le segnalazioni inviate ai Settori di competenza ed in attesa di risposta)
- *sollecitate* (le segnalazioni inoltrate e decorsi il termine prefissato di 20 giorni sollecitate ai Settori di competenza - Le segnalazioni che non ricevono risposta a seguito dell'invio del sollecito, mantengono lo stato di "sollecitato")
- *concluse* (tutte le segnalazioni che hanno riportato una risposta da parte del Settore di competenza, che è stata inserita nel programma ed inviata all'utente via mail).
- Nell'ambito di questa valutazione, bisogna tenere conto che le segnalazioni sollecitate sono comunque da considerarsi "inevase" se non hanno riportato risposta dai Settori di competenza (in questo numero inevitabilmente ci saranno anche le segnalazioni nelle quali l'ufficio competente è intervenuto ma non ha comunicato a noi la risoluzione)

Secondo obiettivo che ci prefiggiamo è infatti quello di *fare un confronto con le precedenti annualità*; questo confronto risulterà molto utile per individuare una *tendenza* che su vari anni ci consentirà di valutare in modo apprezzabile le problematiche più ricorrenti sul nostro territorio.

La procedura "in esclusiva modalità telematica" implementata ed entrata a pieno regime a metà febbraio 2013 ha reso l'inoltro delle segnalazioni più celere e accessibile anche da parte degli utenti. Pertanto si è avuto un iniziale incremento di circa il 5% nell'anno 2013 del numero delle segnalazioni che però nell'anno 2014 hanno registrato una tendenza in diminuzione apprezzabile: da 2.492 nel 2013 le segnalazioni acquisite nel 2014 sono scese a 1.953, delle quali 1.168 *concluse* e 785 *sollecitate*, con un decremento di circa il 22% rispetto alla precedente annualità.

Da un'attenta analisi questa diminuzione può essere giustificata da varie motivazioni sia di carattere tecnico che di carattere politico.

L'implementazione della modalità telematica ha reso più visibile l'accesso al programma delle segnalazioni, l'utenza può inserire direttamente la segnalazione, dal portale del Comune di Lucca e visualizzare la risposta tramite il relativo ticket. L'aumentata accessibilità del programma delle segnalazioni in concomitanza con l'ingresso della nuova Amministrazione ha senz'altro contribuito ad un *picco* iniziale delle richieste di interventi di vario genere sul territorio. Questa tendenza si è poi stabilizzata ed ha in seguito registrato un brusco decremento con una ristabilizzazione del numero delle segnalazioni su valori precedenti.

Una delle possibili motivazioni, rilevabile da dati oggettivi, è senz'altro la mancanza di pronti interventi e celeri risposte alle richieste pervenute, ossia un'aspettativa non corrisposta riguardo all'efficacia di questo strumento che, nel momento in cui è stato reso più fruibile, è stato utilizzato subito con maggior intensità. D'altro canto invece, il sistema delle segnalazioni "in esclusiva modalità telematica" risulta essere ancora carente o comunque perfezionabile in molti ambiti, in special modo per quanto concerne il collegamento tra i vari Settori e l'inoltro delle risposte.

Il numero delle segnalazioni *concluse* è di fatto diminuito rispetto all'annualità precedente dal 66% al 59%, sono aumentate invece le segnalazioni *sollecitate o inevase* dal 34% al 40%. Nell'ambito di queste valutazioni da non trascurare, come già sottolineato anche lo scorso anno che il Programma Regionale, molto più accessibile ha registrato un aumento anche delle "Proposte e Suggerimenti e Reclami e Disservizi" che, molto spesso, restano classificati tra le segnalazioni senza immediata conclusione, in quanto richiedono interventi a lungo termine.

Bisogna rilevare infine che anche le modifiche apportate alla procedura possono aver influito sulla variazione dei dati.

Questa ulteriore discrepanza dal precedente anno è dovuta in prevalenza a ragioni tecniche. In primo luogo la decisione di procedere per snellire la procedura con un "solo sollecito" (anzichè due e successivo sollecito telefonico come in passato) ha inevitabilmente ridotto il numero delle risposte acquisite. A tale proposito, è utile tuttavia rilevare che ciò non significa necessariamente che gli interventi non siano stati eseguiti; si è riscontrato, infatti, che in una piccola percentuale gli interventi sono stati effettuati ma la risposta non è stata regolarmente inserita nel programma regionale. Questa tendenza di non inserire sempre le risposte è senza dubbio dovuta ad una difficoltà, ancora non completamente superata, di interfacciarsi con il programma delle segnalazioni da parte dei vari Settori. Questo perchè, come già abbiamo avuto l'opportunità di segnalare, in molti Settori non è ancora stato individuato un "referente". Le risposte pertanto pervengono tramite i canali più disparati (tipo mail ai vari indirizzi dell'urp) lasciando supporre che la funzionalità del programma non sia ancora ben acquisita da tutti.

In ultimo, anche la eliminazione della chiamata di risposta agli utenti (che con l'implementazione telematica è stata sostituita dall'invio della mail o dal semplice inserimento della risposta nel programma e pubblicazione sul sito, nel caso in cui il richiedente non sia dotato di mail propria) ha contribuito ad un' apprezzabile diminuzione delle segnalazioni. Di fatto, in passato era costante che al momento della comunicazione della risposta sorgessero spontaneamente altre segnalazioni da parte degli utenti, specialmente se persone non dotate di sistemi informatici che prendevano l'occasione di parlare con l'operatore per illustrare le problematiche più svariate. D'altro canto, questa modifica del processo di gestione delle segnalazioni ha comportato un immediato e tangibile risparmio di tempo e snellimento del processo di acquisizione e elaborazione dei dati.

Dopo questa prima introduzione, passiamo adesso ad un confronto dei dati raccolti ed una comparazione con il precedente anno.

Il primo Report riguarda il numero delle segnalazioni evidenziate per Struttura organizzativa. Per tutti i Report abbiamo prima riportato quello dell'anno preso in considerazione, anno 2014 ed a seguire, quello dell'anno precedente, anno 2013.

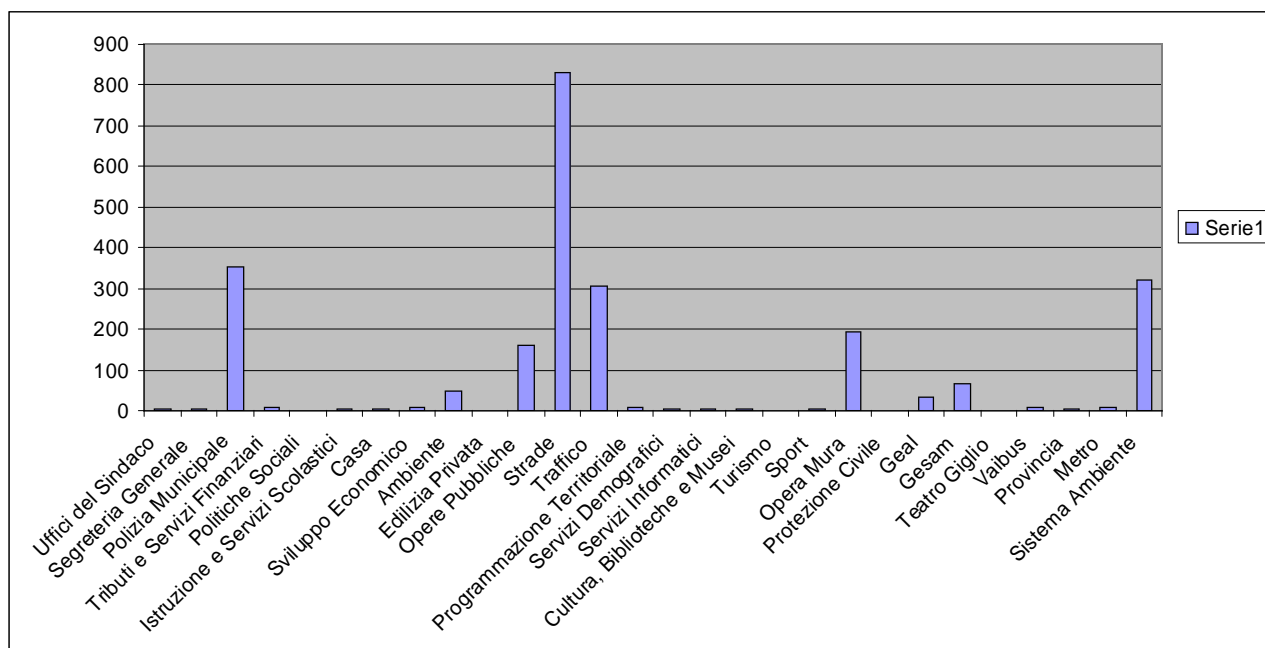


Illustrazione 1: Report anno 2014

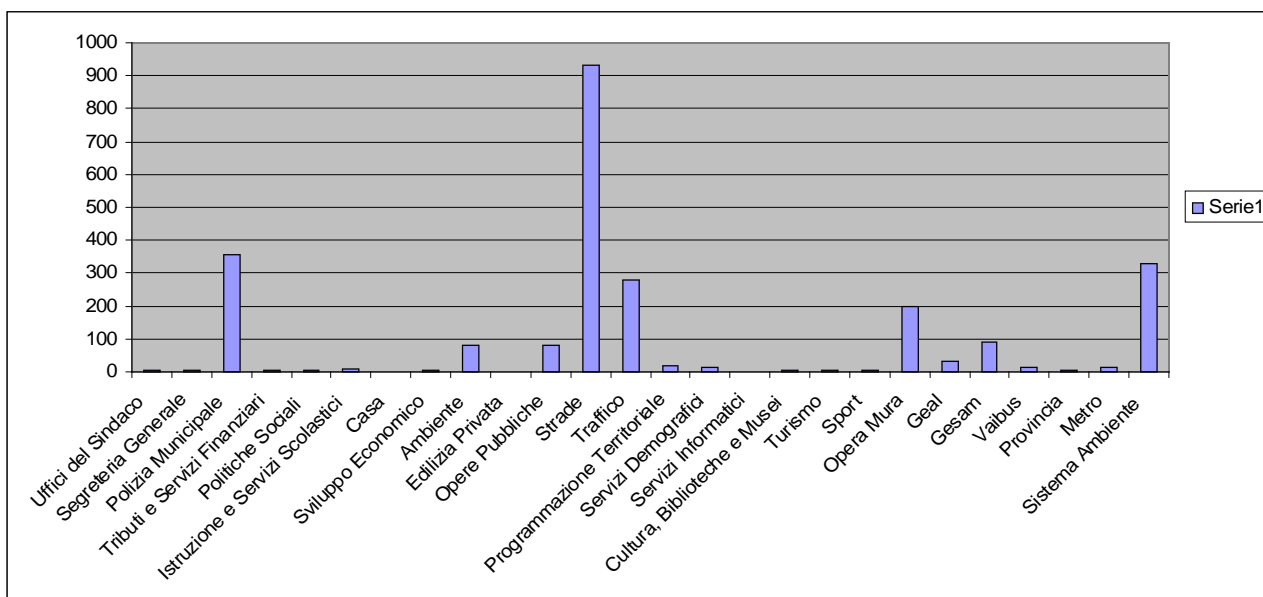


Illustrazione 2: Report anno 2013

Il *diagramma generale* successivo consente di valutare l'incidenza delle segnalazioni inevase rispetto al numero totale delle segnalazioni ricevute.

Prendendo in considerazione il periodo dal *1° gennaio 2014 al 31.12.2014* delle segnalazioni ricevute da questo Ufficio ed inoltrate ai vari Settori di competenza:

- il **60% circa** ossia **1.168** segnalazioni, risultano essere, alla stessa data, *evase* con risposta inviata al cittadino;
- il **40%** ossia **785** segnalazioni, risultano invece *sollecitate* ma *inevase* e senza alcuna risposta da parte dei Settori di competenza.

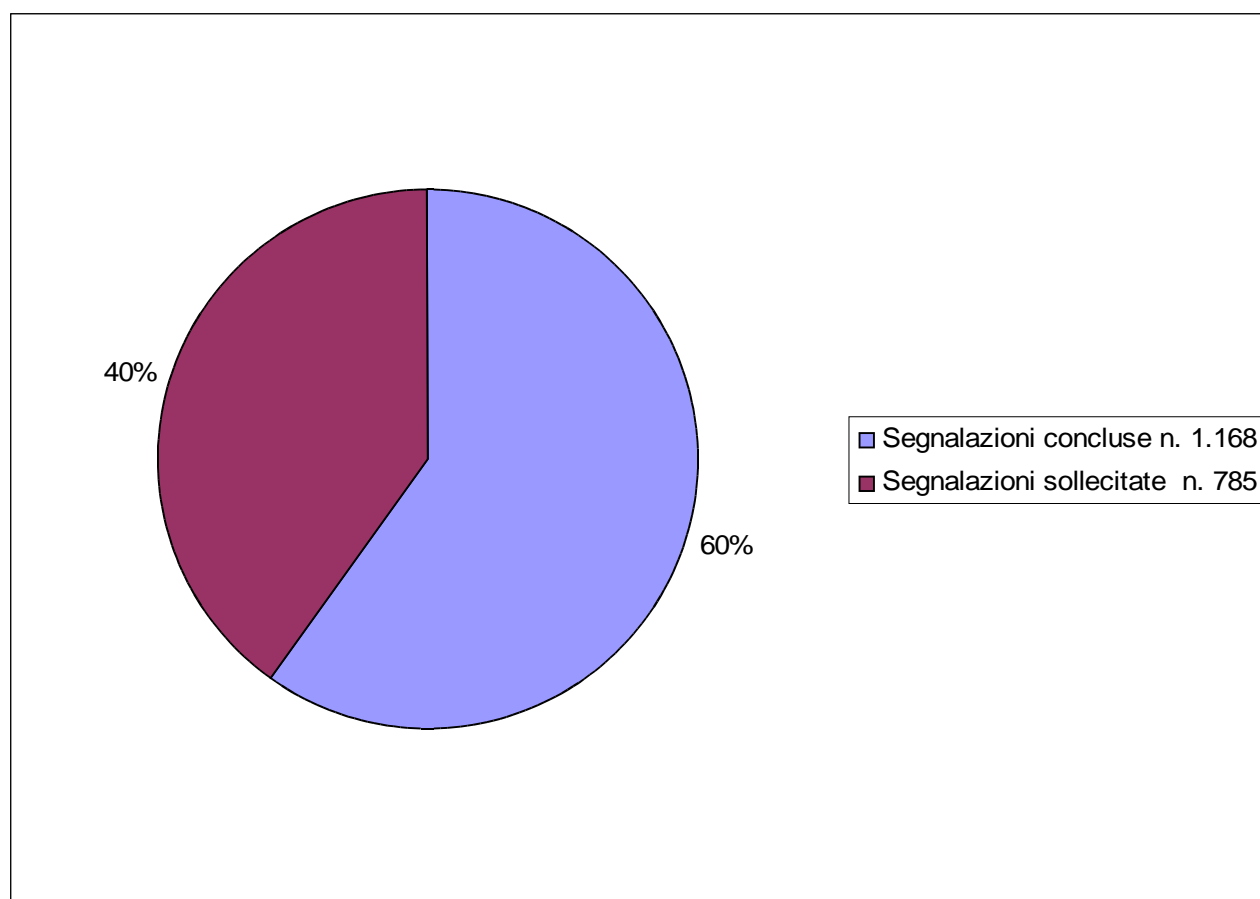


Illustrazione 3: Report anno 2014

Confrontando questi dati con il 2013 dal diagramma si evidenzia una diminuzione delle segnalazioni evase. Su n. 1953 segnalazioni nel 2014 il 60% circa risulta evaso, mentre nel 2013 su n. 2.492 risultava evaso il 66%. Il numero delle segnalazioni *evase* è diminuito, nonostante il decremento del numero totale delle segnalazioni del 22% rispetto alla precedente annualità. Questo è indicativo del fatto che sono aumentate le segnalazioni rimaste "irrisolte" o semplicemente "senza risposta". Interessante poter approfondire questo dato con il dettaglio delle segnalazioni inevase per verificare se trattasi di segnalazioni irrisolte oppure il dato rispecchia un problema di comunicazione da parte degli uffici al sistema centrale.

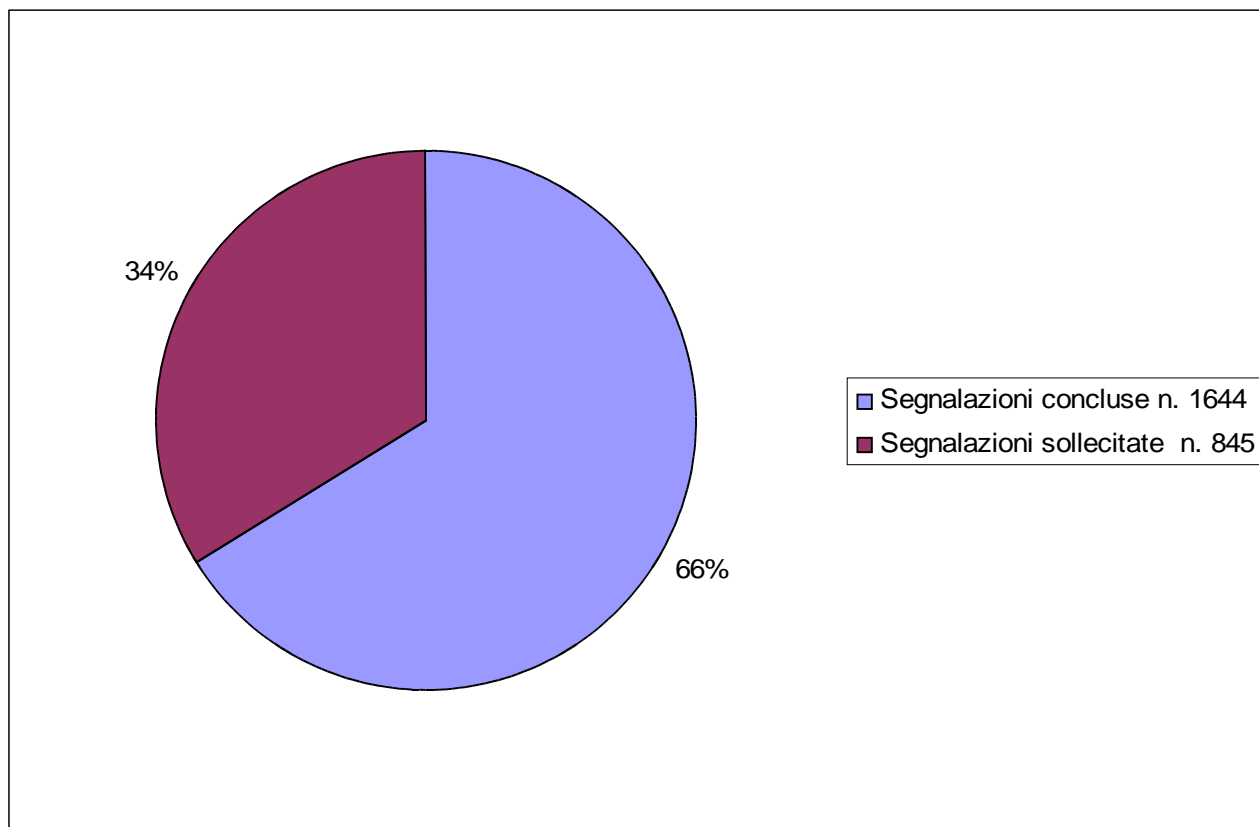


Illustrazione 4: Report anno 2013

Per quanto concerne il **Report per area** (di intervento) queste sono quelle rilevate dal sistema:

Arredo e decoro urbano
Opere Pubbliche
Viabilità
Ambiente
Parchi e spazi pubblici – Verde pubblico
Acqua
Illuminazione
Strade
Altre attività

Come per gli altri indicatori, anche in questo caso, le aree sono le medesime prese in considerazione l'annualità precedente.

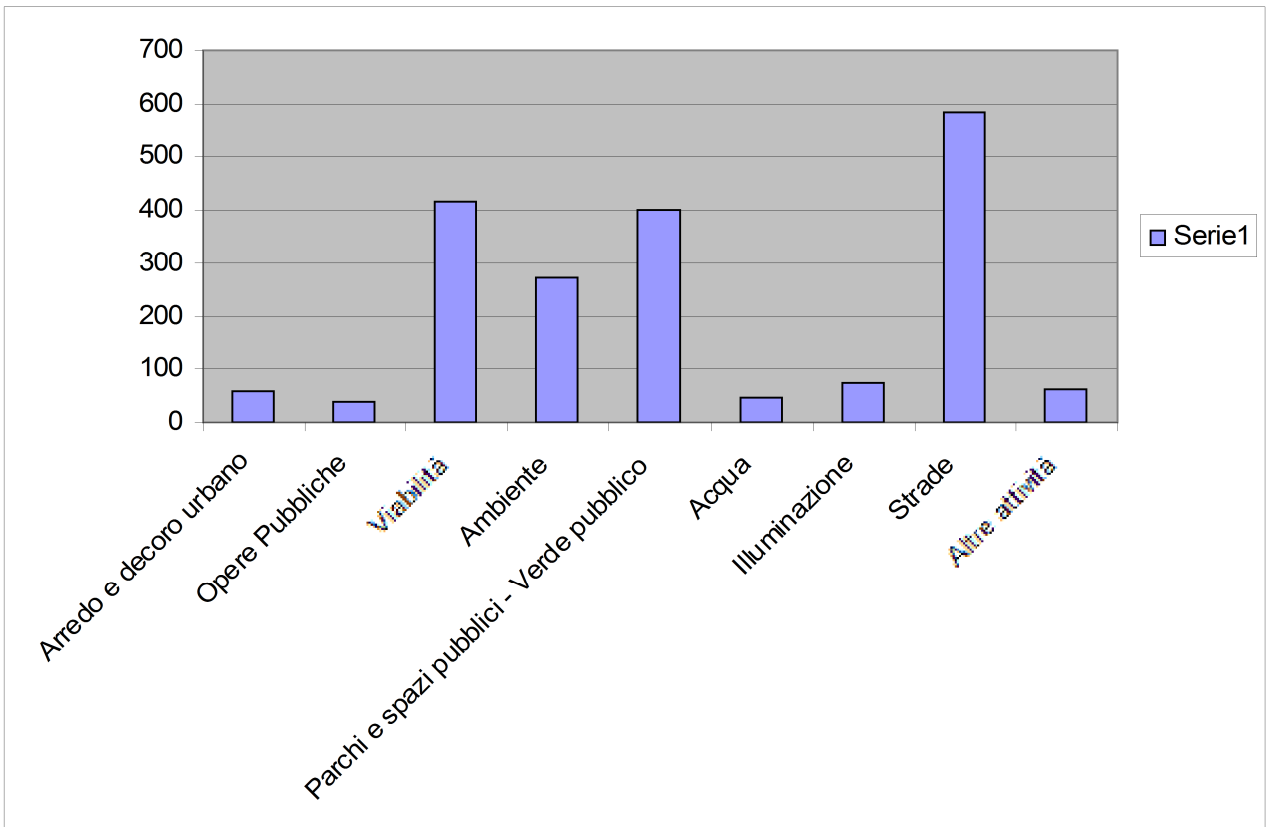


Illustrazione 6: Report anno 2014

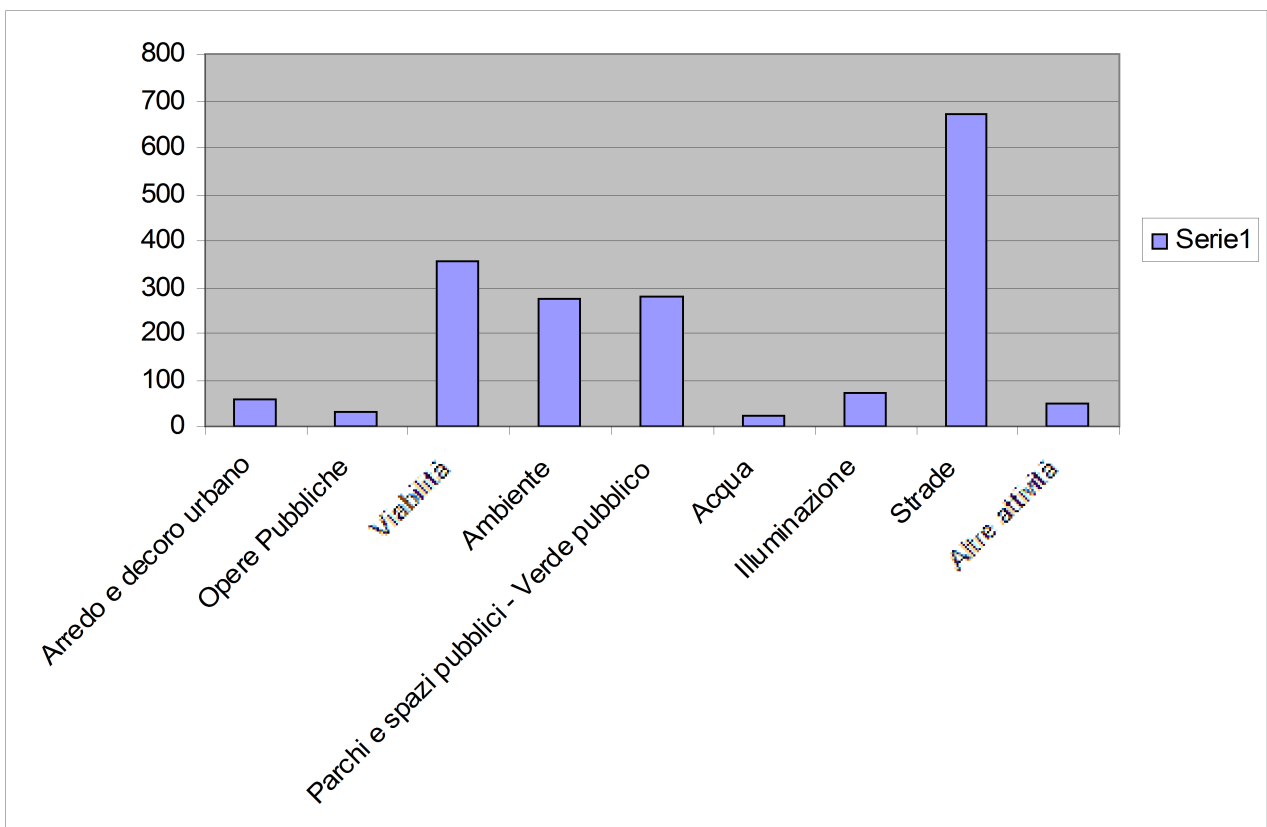


Illustrazione 7: Report anno 2013

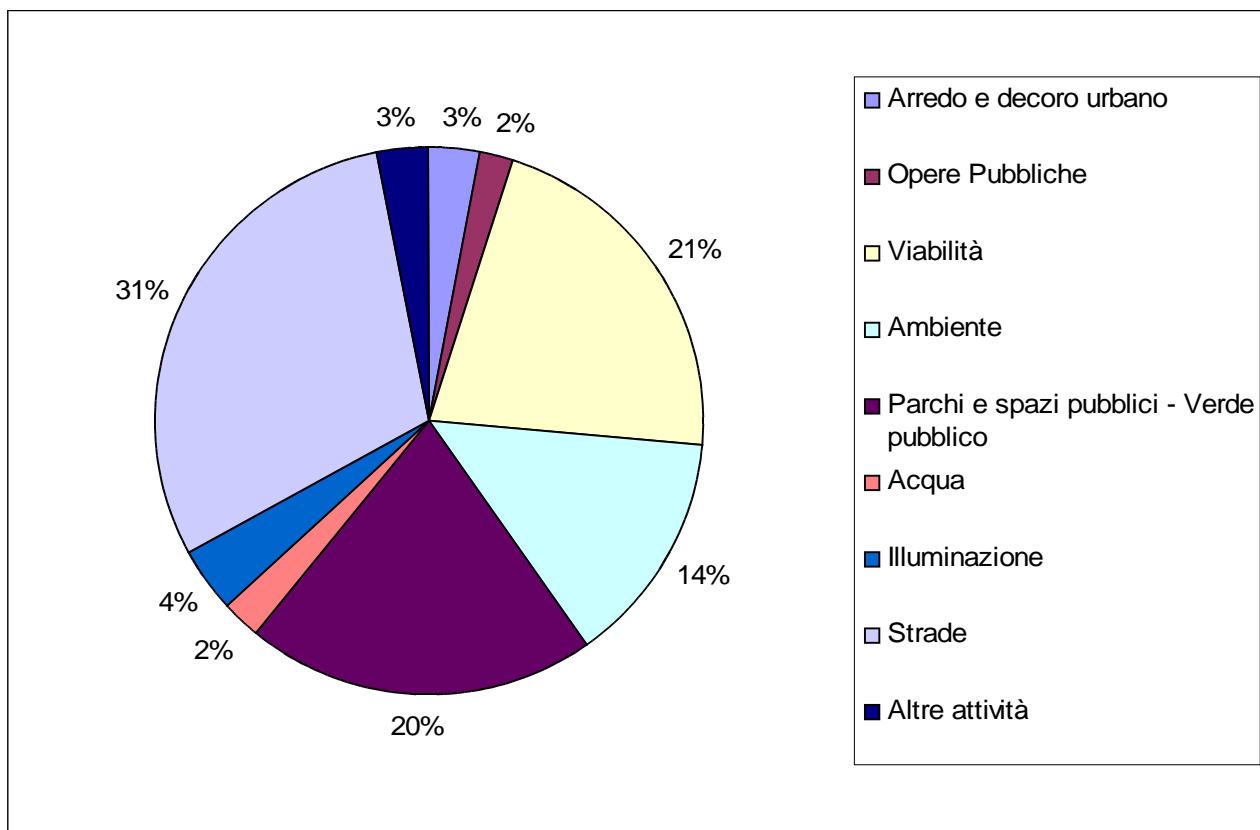


Illustrazione 8: Report anno 2014

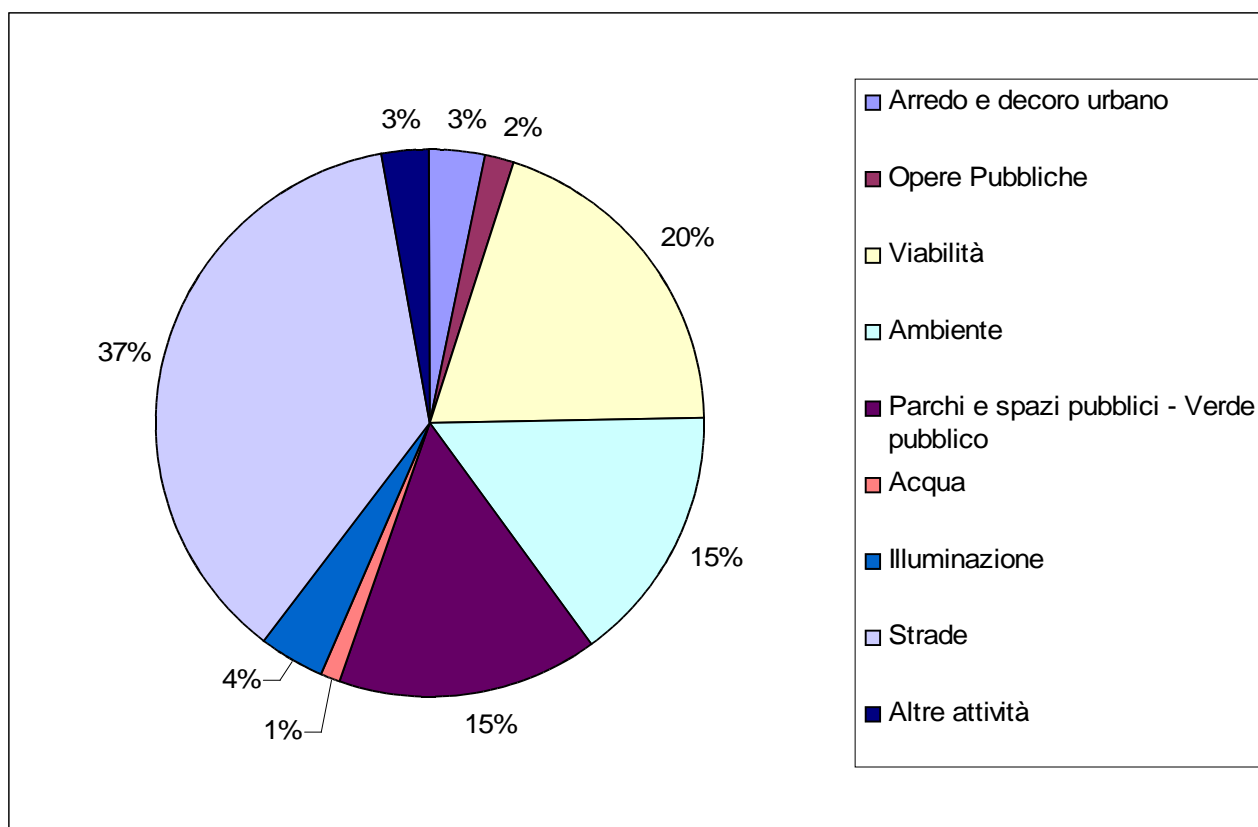


Illustrazione 9: Report anno 2013

Per quanto concerne i **Report per circoscrizione**, come lo scorso hanno, si è deciso di prendere in considerazione in modo più approfondito alcune delle problematiche maggiormente segnalate, riportando questi dati alle corrispondenti circoscrizioni per avere una panoramica della situazione territoriale.

C'è da dire che da questo punto di vista, in mancanza nell'applicativo regionale di un campo neutro che consenta di inserire un dato variabile d'interesse per le nostre statistiche (come ad esempio la circoscrizione o frazione in cui viene segnalata la problematica), nell'ottica di rintracciare le segnalazioni in base proprio alla circoscrizione, si è deciso a inizio anno, di inserire nell'*oggetto* delle segnalazioni il numero della circoscrizione seguito dalla località in cui veniva segnalata la problematica.

Questa accortezza, benchè non del tutto appropriata per questa ricerca, ci ha consentito a fine anno di estrapolare le segnalazioni più agevolmente rispetto all'anno 2013, raggruppandole ancora una volta per circoscrizione.

Su tre aree (**Viabilità – Strade – Parchi e spazi pubblici**), fra tutte quelle considerate (che corrispondono poi alle aree prese in considerazione anche nell'anno 2013, per agevolare il confronto) si è deciso infine di focalizzare in modo più puntuale, "*per circoscrizione*" territoriale, le problematiche esposte, al fine di individuare sul territorio quali sono le zone che presentano il maggior numero di criticità.

Da questa statistica emerge che l'area soggetta a maggiori segnalazioni è quella relativa all' Area Strade (buche, manutenzione fossi e canali, manutenzione piste ciclabili) 533 segnalazioni (670 segnalazioni nel 2013).

Di queste 533 riportiamo un'ulteriore suddivisione evidenziata nel grafico presentato:

- Buche e manto stradale con 421 (579 segnalazioni nel 2013);
- Fossi e canali con 51 (31 segnalazioni nel 2013);
- Manutenzione Marciapiedi e piste ciclabili con 26 (42 segnalazioni nel 2013);
- Reclami e disservizi con 35 (103 segnalazioni nel 2013).

Possiamo rilevare come il problema più evidente siano anche nel 2014 le buche e le asfaltature con 421 segnalazioni, che sono maggiormente distribuite nella circoscrizione n. 2 (incidenza del 21%). Si conferma la stessa problematica nella circoscrizione n. 2 anche il precedente anno. La novità è caratterizzata dalla diminuzione considerevole delle segnalazioni di queste problematiche nella circoscrizione 4 (dal 31% all'11%) e al contrario l'aumento nella circoscrizione 7 (dall'8% al 14%).

La seconda problematica in ordine di importanza è quella relativa alla manutenzione di fosse e canali, maggiormente sentita nella circoscrizione n. 3 (incidenza del 34%), anche l'anno precedente la circoscrizione n. 3 aveva registrato questo primato. Non solo la circoscrizione 3 rileva un aumento in percentuale rispetto allo scorso anno ma anche la circoscrizione 2 (dal 3 al 10%), flessione per la circoscrizione 7.

La manutenzione dei marciapiedi e piste ciclabili è maggiormente segnalata nella circoscrizione n. 2 (incidenza del 38%), l'anno precedente l'incidenza era del 46% quindi si è verificata una flessione. Interessante invece l'aumento considerevole della segnalazione di queste problematiche nella circoscrizione 1 (dal 5% al 19%) e in quella 3.

Buche - Buche pericolose - Grandi asfaltature - Griglie e tombini - Richiesta di ghiaino - Strada franata

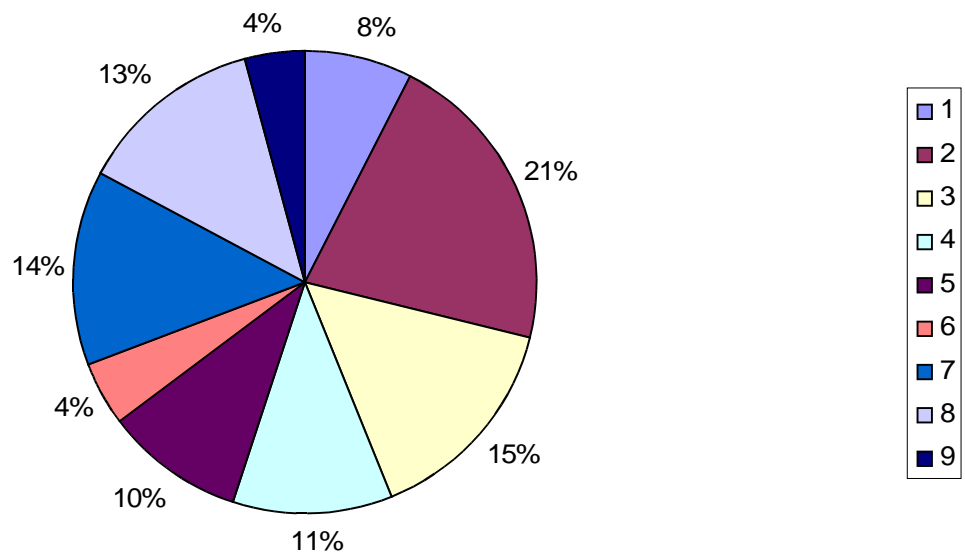


Illustrazione 10: Report anno 2014

Buche - Buche pericolose - Grandi asfaltature - Griglie e tombini - Richiesta di ghiaio - Strada franata

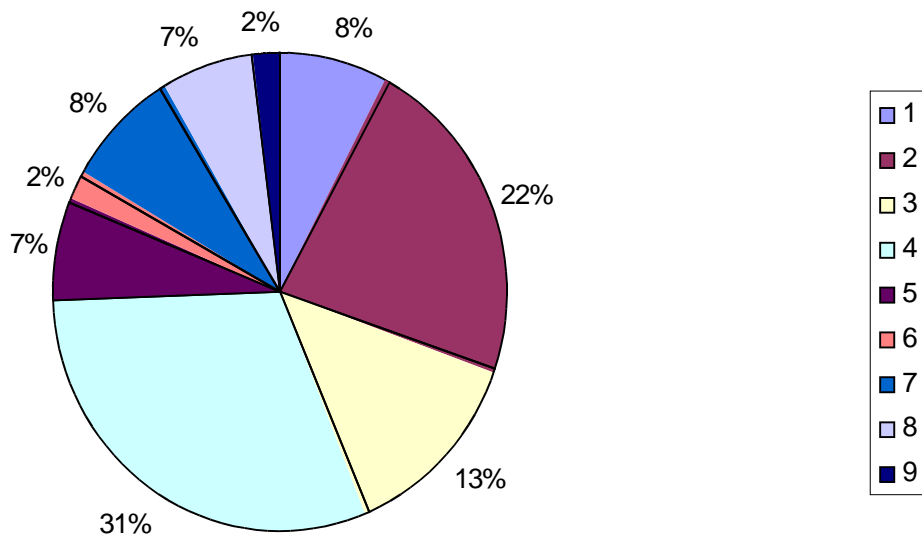


Illustrazione 11: Report anno 2013

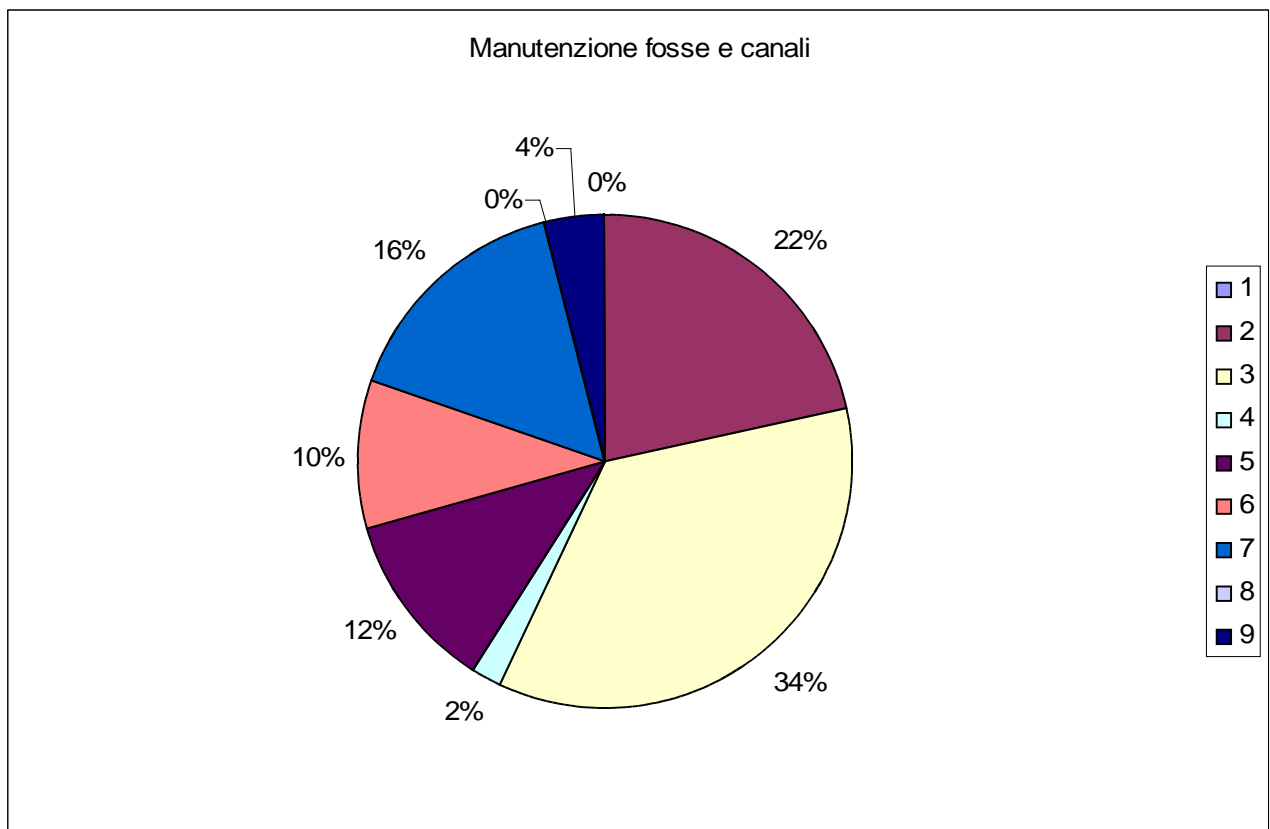


Illustrazione 12: Report anno 2014

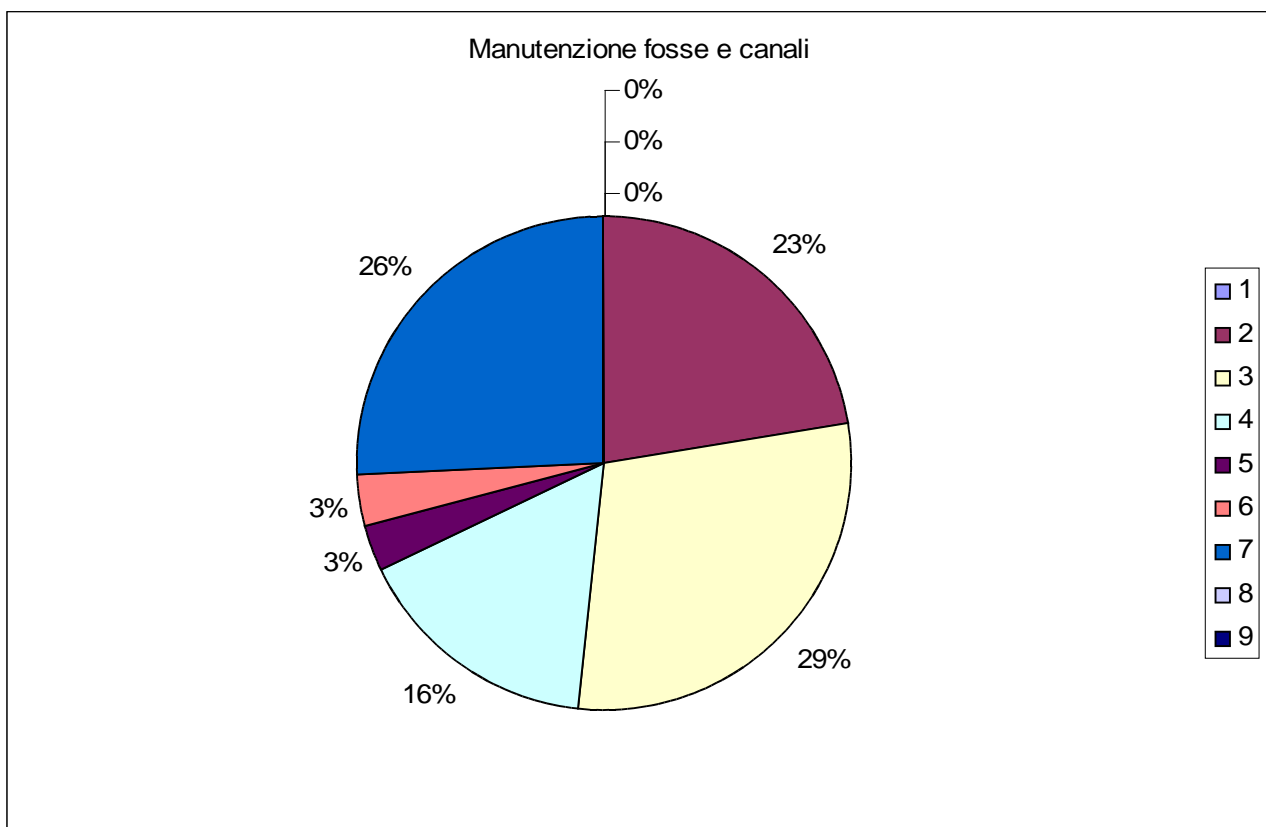


Illustrazione 13: Report anno 2013

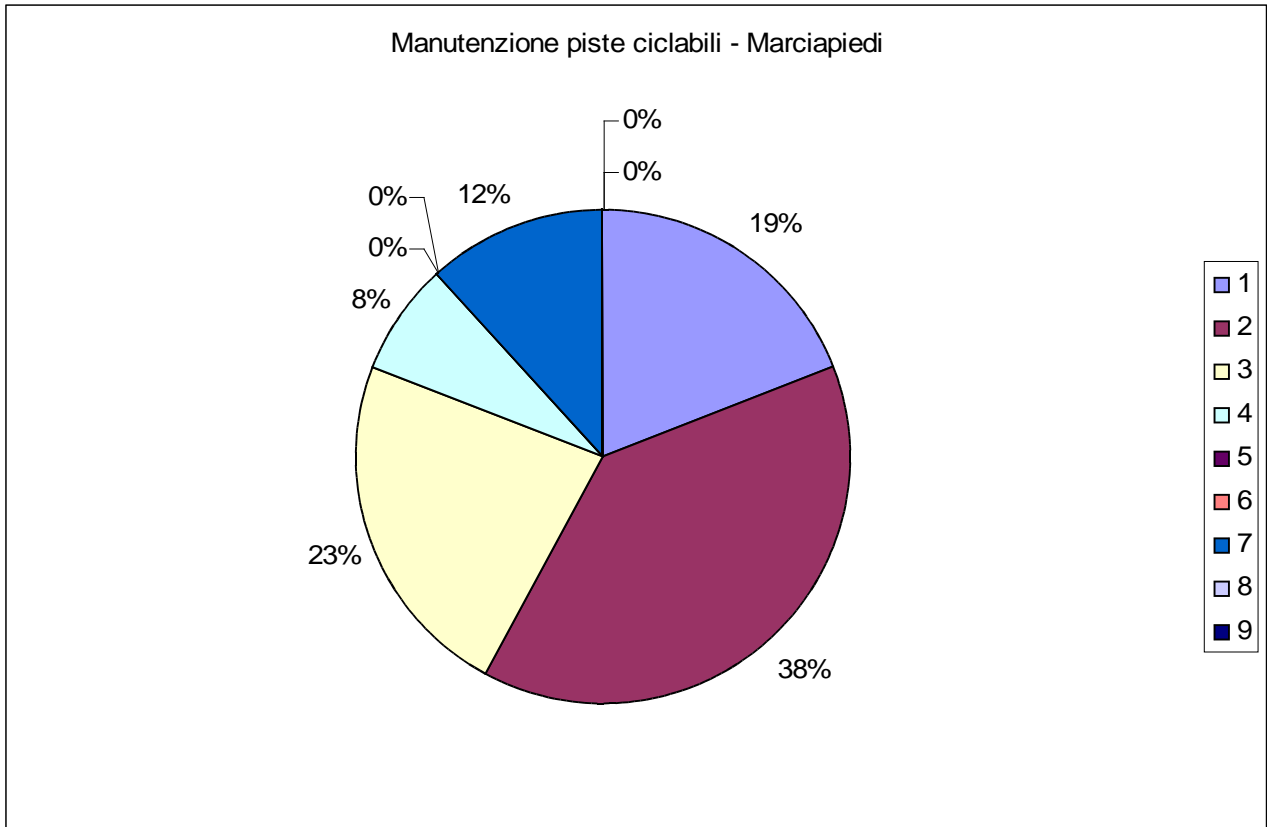


Illustrazione 14: Report anno 2014

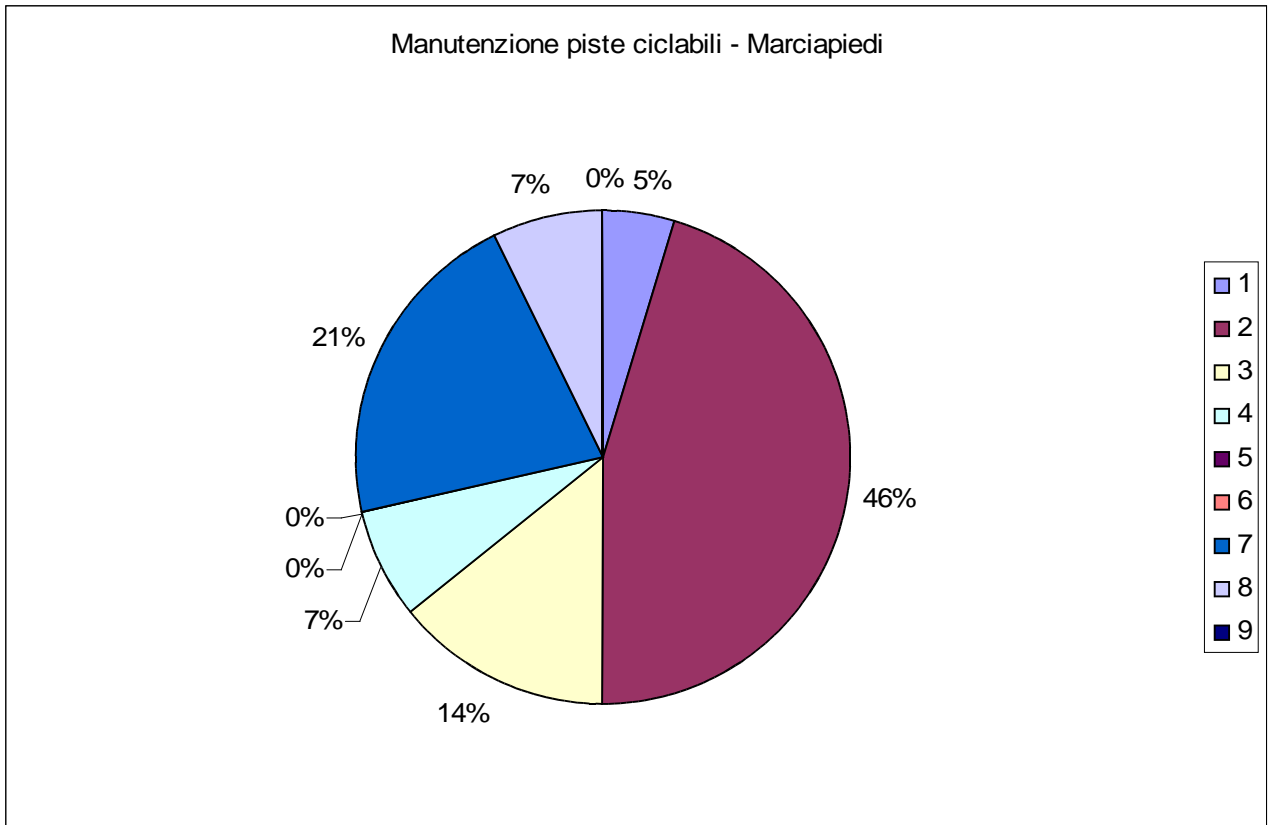


Illustrazione 15: Report anno 2013

L'altra area presa in esame è la Viabilità (segnaletica, traffico), con 302 (n. 357 segnalazioni anno 2013).

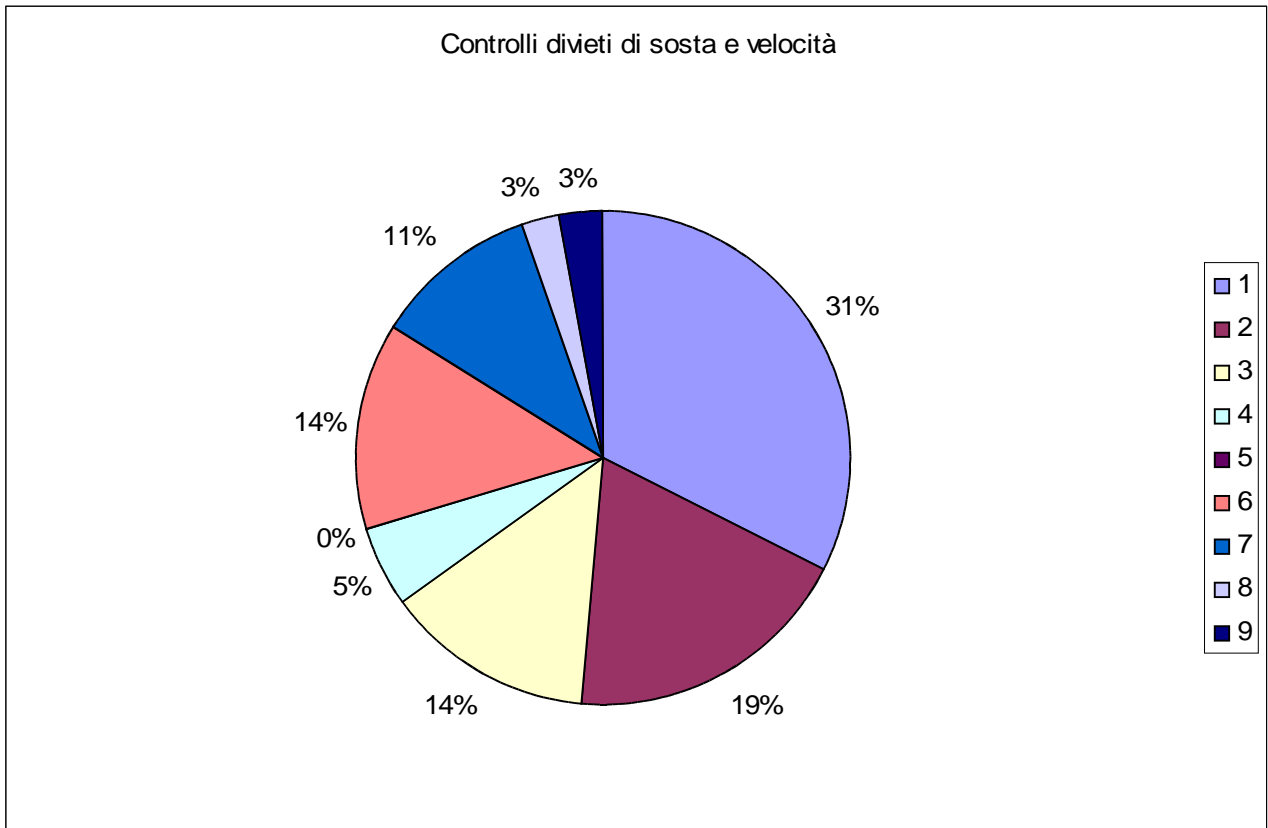


Illustrazione 16: Report anno 2014

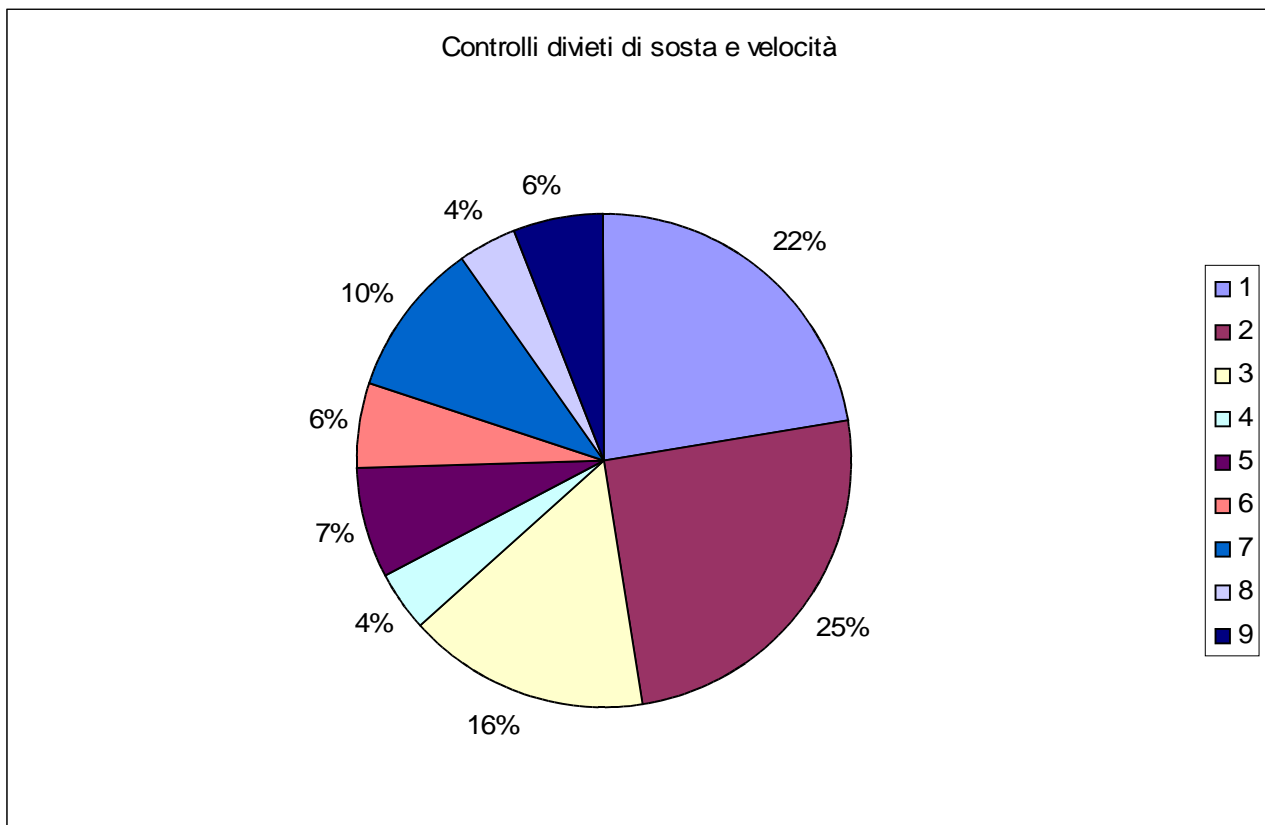


Illustrazione 17: Report anno 2013

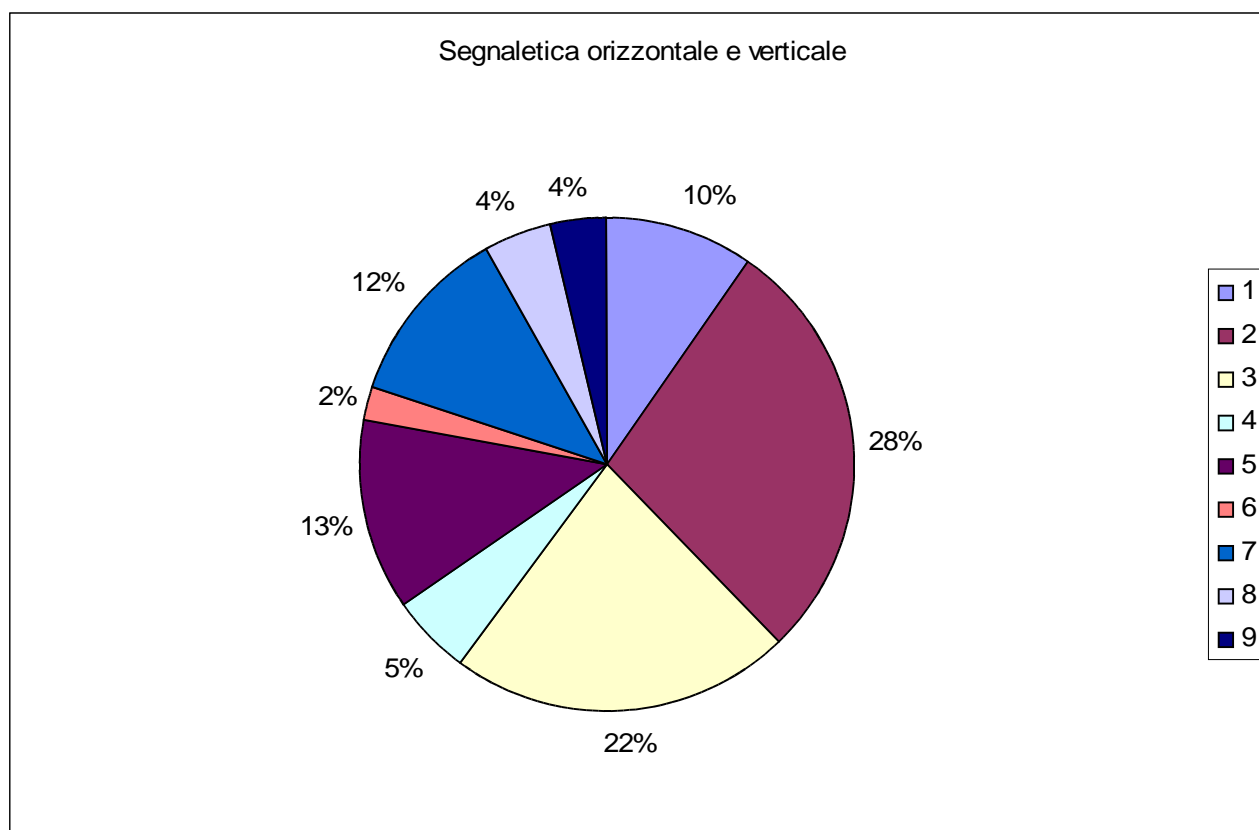


Illustrazione 18: Report anno 2014

Le segnalazioni sono così ripartite:

- Segnaletica Orizzontale e verticale con 135 segnalazioni (n. 107 segnalazioni anno 2013);
- Controlli, Divieti di sosta e Velocità con 37 segnalazioni (n. 156 segnalazioni anno 2013);
- Viabilità con 45 segnalazioni (n. 21 segnalazioni anno 2013);
- Proposte e Reclami con 85 segnalazioni (n. 73 segnalazioni anno 2013).

Come si può facilmente notare, nell'ambito di questa area la maggior criticità ricade nella circoscrizione n. 1 per i controlli stradali (incidenza del 31%), dove è d'altro canto drasticamente diminuita la richiesta per ripristino di segnaletica (dal 32% di incidenza nel 2013 al 10% nel 2014) e n. 2 per problemi di segnaletica (incidenza del 28%) con una leggera inversione di tendenza rispetto al precedente anno ed un aumento considerevole dell'incidenza nella circ. 6 per la richiesta di controlli stradali (dal 6% al 14%).

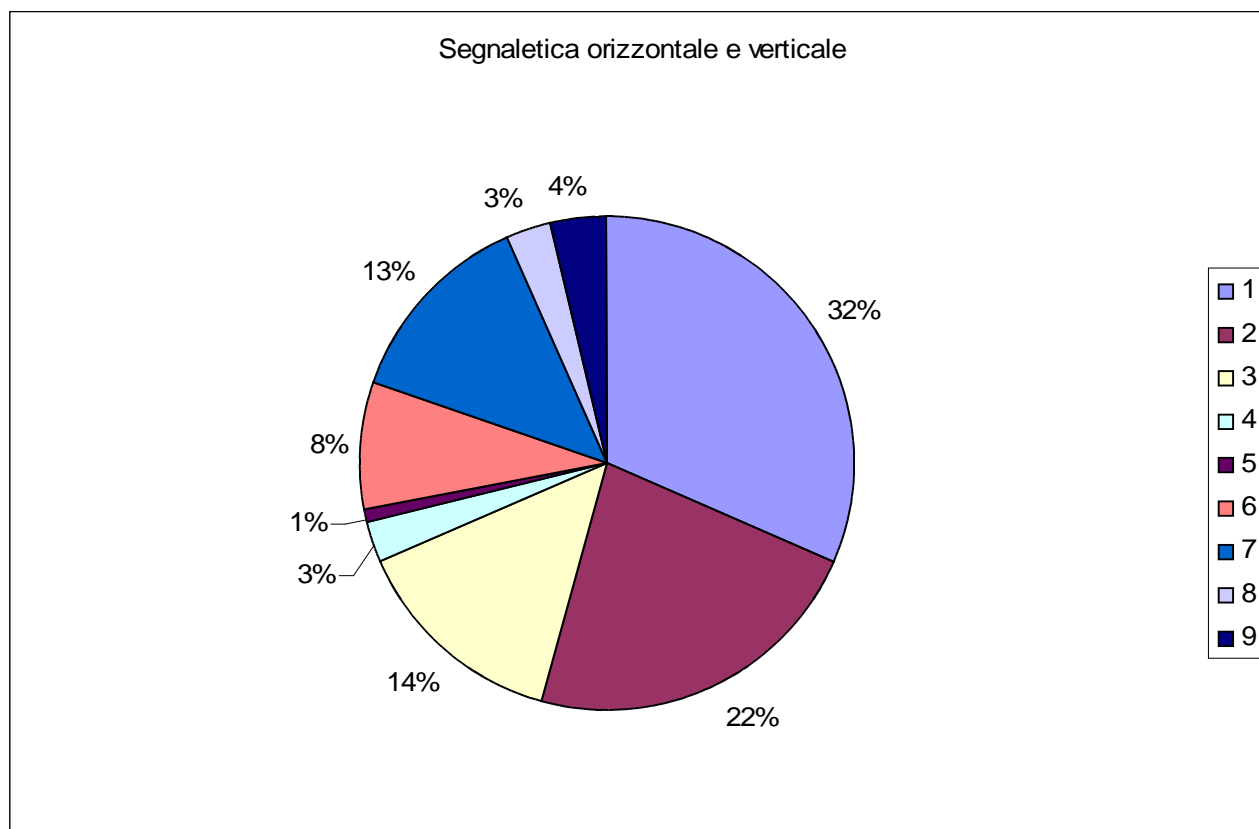


Illustrazione 19: Report anno 2013

L'ultima area sulla quale si prestata particolare attenzione, visto l'incidenza sul numero delle segnalazioni, è Parchi e spazi Pubblici, Verde pubblico con 268 segnalazioni (n. 279 segnalazioni nel 2013). La maggiore problematica evidenziata riguarda anche quest'anno la manutenzione verde cigli con 129 segnalazioni, che sono maggiormente distribuite nella circoscrizione n. 7 (27%).

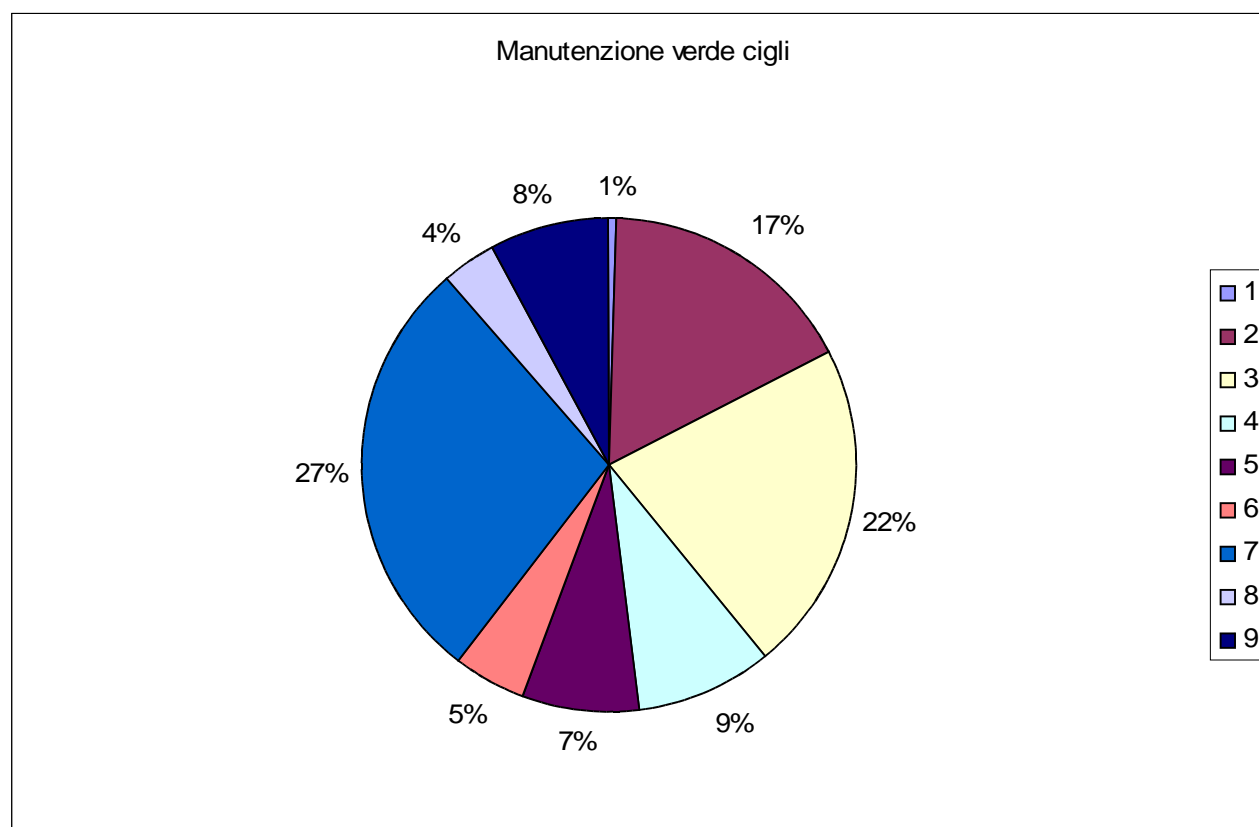


Illustrazione 20: Report anno 2014

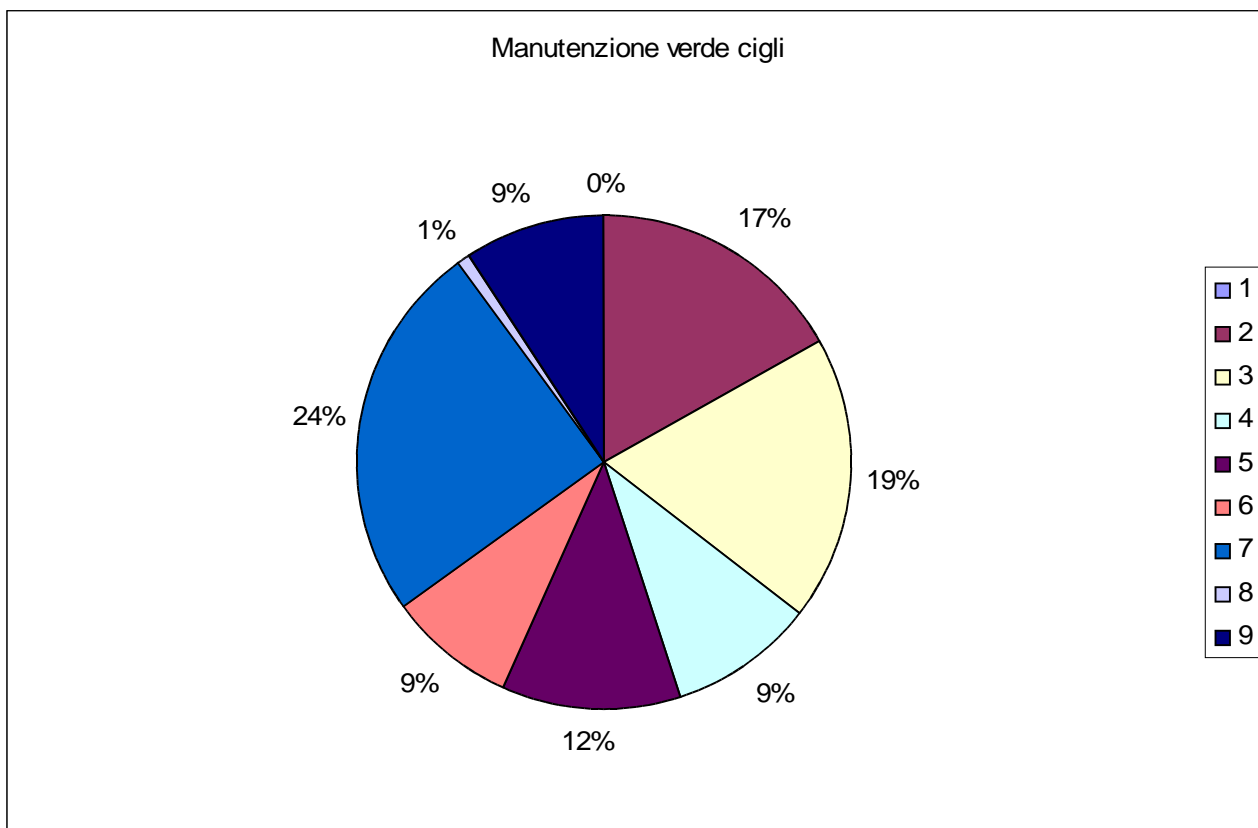


Illustrazione 21: Report anno 2013

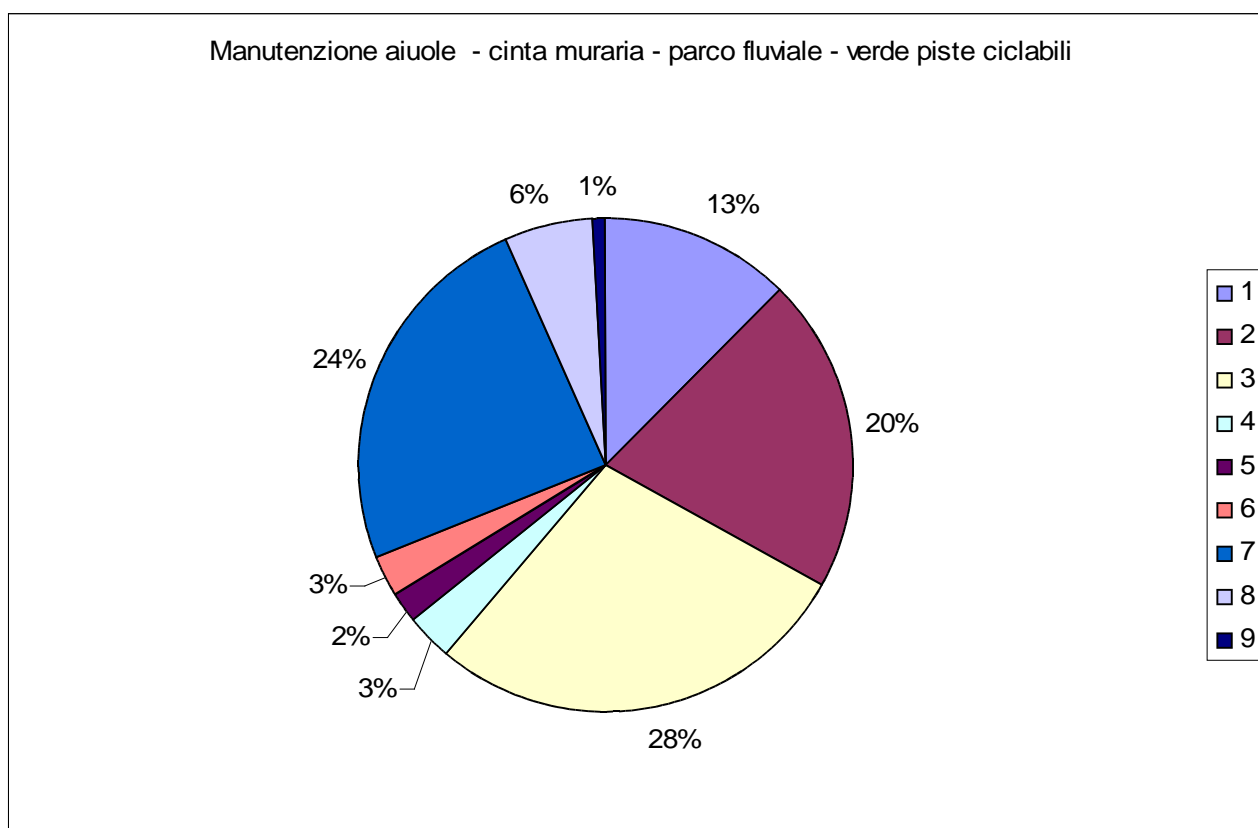


Illustrazione 22: Report anno 2014

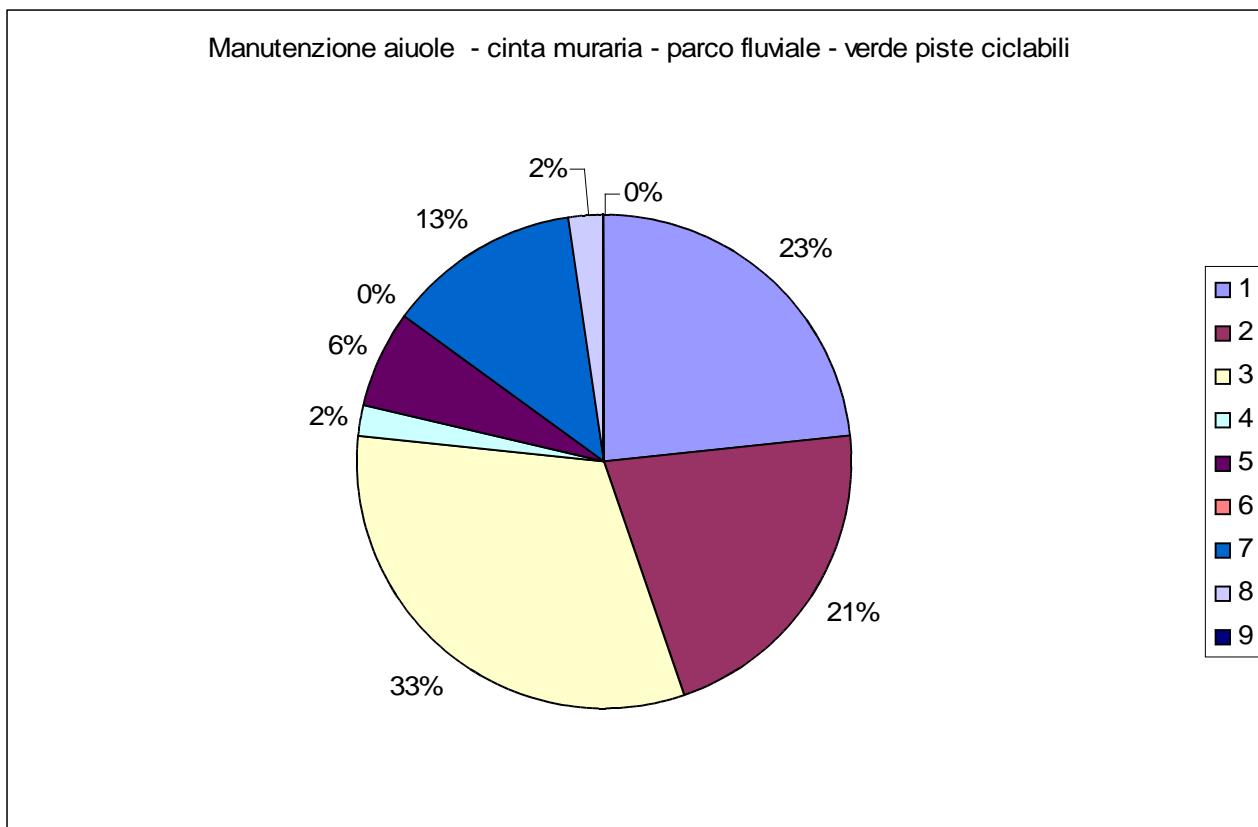


Illustrazione 23: Report anno 2013

Per quanto riguarda la *manutenzione aiuole* (altro argomento preso in considerazione nell'ambito dell'area *Spazi e parchi pubblici* insieme alla *manutenzione verde cigli*) è sempre nella circoscrizione n. 7 che si registra un aumento significativo (dal 13% di incidenza nel 2013 al 24% nel 2014). Complessivamente la richiesta di interventi di manutenzione aiuole è aumentata a 104 segnalazioni – n. 47 segnalazioni nel 2013.