



Città di Lucca



Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale

Report comparativo anno 2015



REPORT DESCRITTIVO - ANNO 2015

Gestione della procedura delle segnalazioni attraverso l'applicativo regionale – Report comparativo 2015.

Chiavi di lettura del Report

L'obiettivo del presente Report è innanzitutto quello di avere una visione comparativa dell'andamento delle segnalazioni nell'anno 2015 con gli anni precedenti.

Per chiarezza ripetiamo che 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 nel presente report sono quelle nelle quali è stato riscontrato un picco di segnalazioni nell'anno 2015 e inizio anno 2016.

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

- il numero *totale* delle segnalazioni ricevute dall'1.01.2015 al 31.12.2015;
- 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* - tutte le segnalazioni inoltrate che decorsi il termine prefissato di 20 giorni vengono sollecitate ai Settori di competenza e mantengono lo stato sollecitato se non ricevono risposta (da considerarsi dunque "inevase") ;
- *concluse* - tutte le segnalazioni che hanno riportato una risposta da parte del Settore di competenza, 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.

Note Generali

Il **Report riepilogativo** è relativo al numero delle segnalazioni e al loro stato; il dato numerico del 2015 verrà confrontato con quello delle precedenti annualità ottenendo l'andamento.

Nel **Report per Struttura**, come gli scorsi anni, le segnalazioni vengono divise per stato e per Struttura di competenza.

Nel **Report per Area**, dopo un quadro generale sulle segnalazioni, la nostra attenzione viene focalizzata nell'ambito delle Aree tematiche *Ambiente, Parchi – Spazi Pubblici – Verde*, facendo presente che sono incluse nell'area *Parchi* anche tutte le segnalazioni che riguardano il taglio erba ciglio strada che rientrano nella *Manutenzione verde cigli*.

Come già puntualizzato, l'*Area* così intesa andrà ad interessare diverse *Strutture* di competenza, nello specifico: Opera delle Mura, Ambiente, Sistema Ambiente Spa, Polizia Municipale e Strade. Tra queste Strutture presteremo particolare attenzione alle segnalazioni che rilevano problematiche

ambientali di competenza del Settore *Ambiente*, di *Sistema Ambiente Spa* e del *Comando di Polizia Municipale* perché presuppongono nella maggior parte dei casi abbandono di rifiuti.

Nel **Report per Circostrizione** analizzando le stesse Aree, *Ambiente, Parchi e spazi pubblici – Verde pubblico*, confronteremo i dati del 2015 con la precedente annualità e con il primo trimestre dell'anno 2016. Focalizzeremo l'attenzione sulle segnalazioni di problematiche ambientali che hanno richiesto gli interventi di Sistema Ambiente distribuendole per circostrizione per avere un quadro territoriale significativo.

Da rilevare infine che il programma regionale delle segnalazioni, da cui i dati sono estrapolati, presenta alcuni limiti che vanno ad influenzare l'esatta rilevazione di alcuni indicatori; non permette ad es. di inserire contestualmente due aree nel caso in cui la stessa segnalazione si riferisca a due diverse problematiche. Pertanto i dati ottenuti ci illustrano una situazione sottostimata, fornendo un quadro più ottimistico dell'effettiva situazione reale.

REPORT RIEPILOGATIVO

Al 31/12/2015 sono state registrate n. 1552 segnalazioni, tra reclami, rilievi e suggerimenti.

Le segnalazioni sono state acquisite per la maggior parte in modalità telematica, tramite il programma regionale, in misura residuale sono pervenute sugli indirizzi mail dell'Urp (urp@comune.lucca.it – urpbak@comune.lucca.it) e successivamente trasferite all'interno dell'apposito programma. In alcuni casi si è trattato di esposti e come tali sono stati indirizzati all'Ufficio Protocollo.

Confrontando il numero delle segnalazioni acquisite nel 2015 con quello degli anni precedenti rileviamo che la tendenza *in aumento* che aveva progressivamente caratterizzato il periodo dal 2010 al 2013 (e che ha raggiunto il suo apice nel 2013 con 2.492 segnalazioni) è stata seguita da una tendenza inversa *in diminuzione*, che ha riportato il numero delle segnalazioni sugli indici rilevati prima dell'implementazione del programma delle segnalazioni online, all'epoca del formato cartaceo.

Vediamo il numero totale di segnalazioni per anno, ricordando che la procedura in esclusiva modalità telematica è entrata a pieno regime nel 2013.

Dati statistici – totale segnalazioni per anno

2009	1.283
2010	1.753
2011	1.316
2012	2.002
2013	2.492
2014	1.953
2015	1.552

Questa drastica diminuzione delle segnalazioni si rileva con facilità dal grafico seguente:

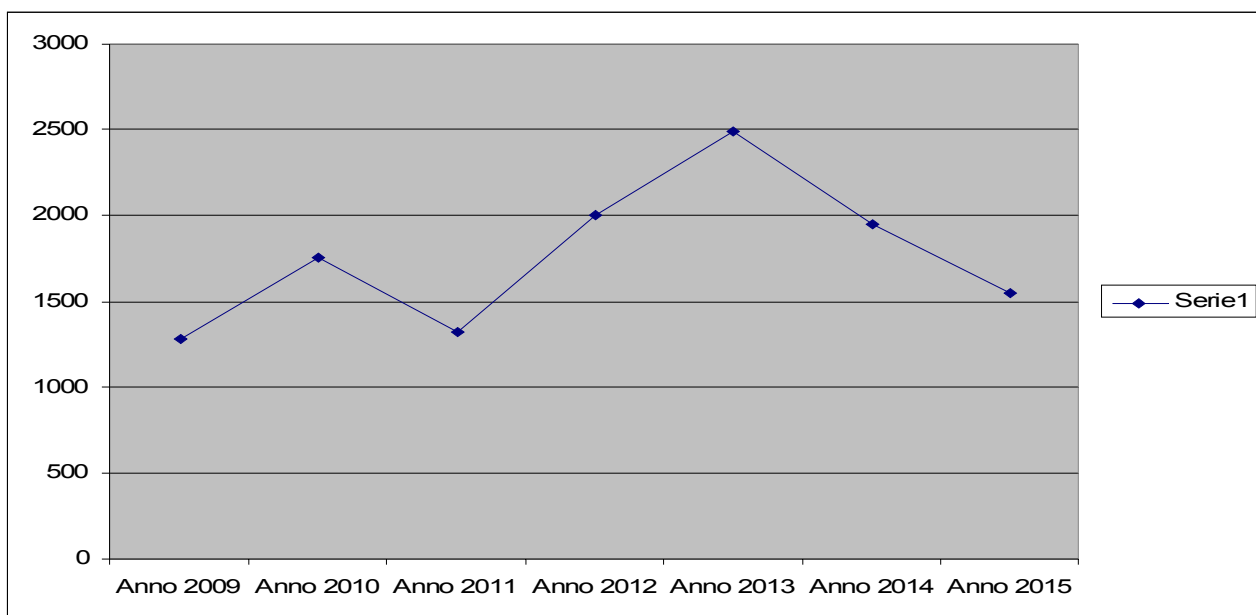


Grafico 1 - Andamento del numero delle segnalazioni anni 2009-2015

Dalla comparazione dei dati raccolti, si può ipotizzare un calo di fiducia da parte dell'utenza rispetto allo strumento delle segnalazioni. L'aspettativa iniziale riposta nel programma delle segnalazioni come strumento efficace per la veloce risoluzione di certe problematiche è stata in parte disattesa. Come contropartita, si è registrata una diminuzione del numero delle segnalazioni che si era inizialmente innalzato in concomitanza anche dell'ingresso della nuova Amministrazione. La conferma di questa ipotesi è data dal prevalente esito negativo delle risposte relative al gradimento del servizio.

REPORT PER STATO

Vediamo adesso la rappresentazione grafica delle segnalazioni divise per *stato*, ossia le segnalazioni *concluse* e quelle *inevase* (che pertanto mantengono lo stato *sollecitato* - senza risposta), relative agli anni 2013, 2014 e 2015 (grafico n. 2, 3 e 4).

Precisiamo che le segnalazioni *inevase* dopo 20gg/30gg vengono normalmente sollecitate ai Settori competenti.

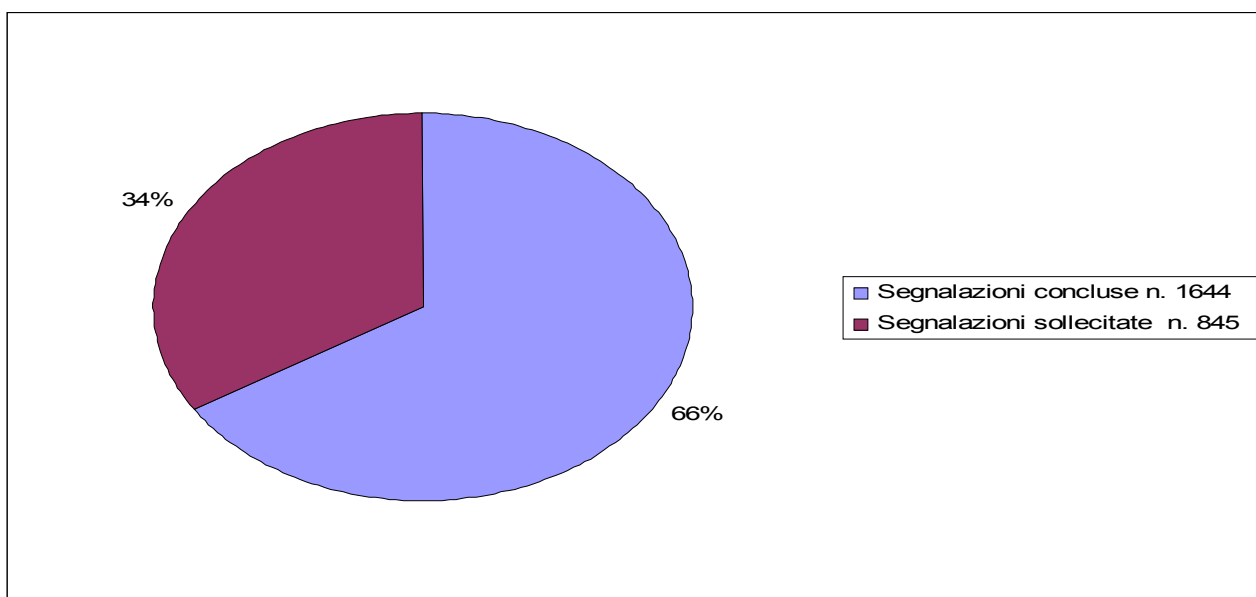


Grafico 2 - Segnalazioni concluse e inevase 2013

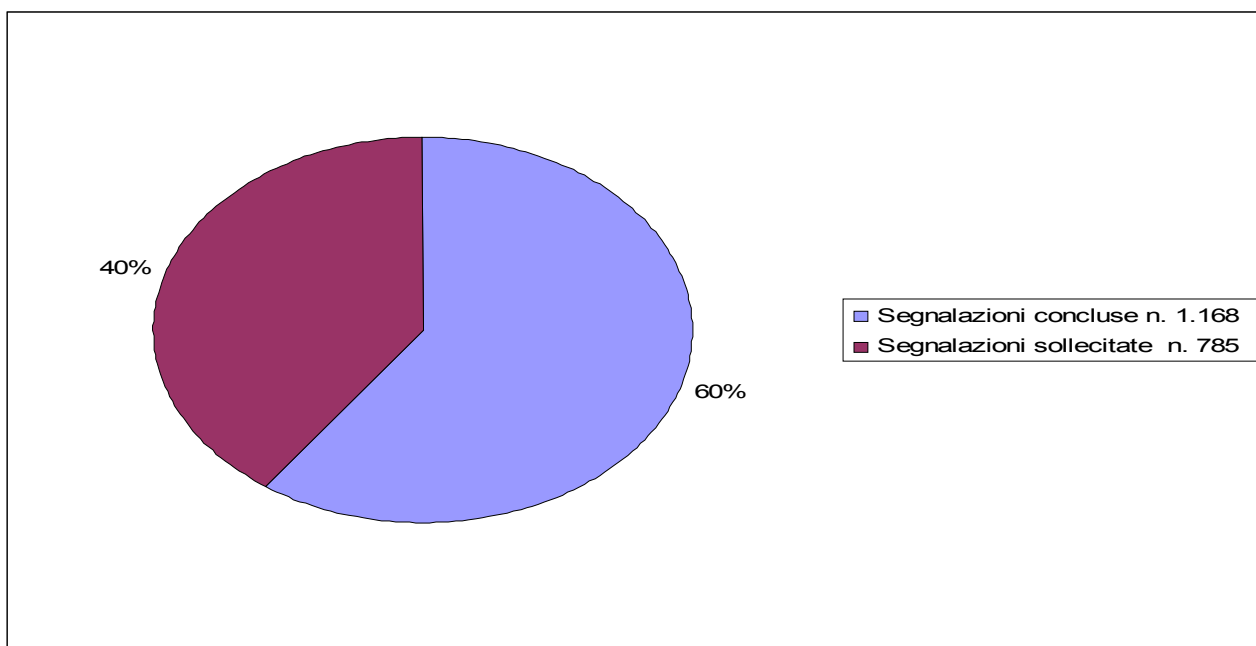


Grafico 3 - Segnalazioni concluse e inevase 2014

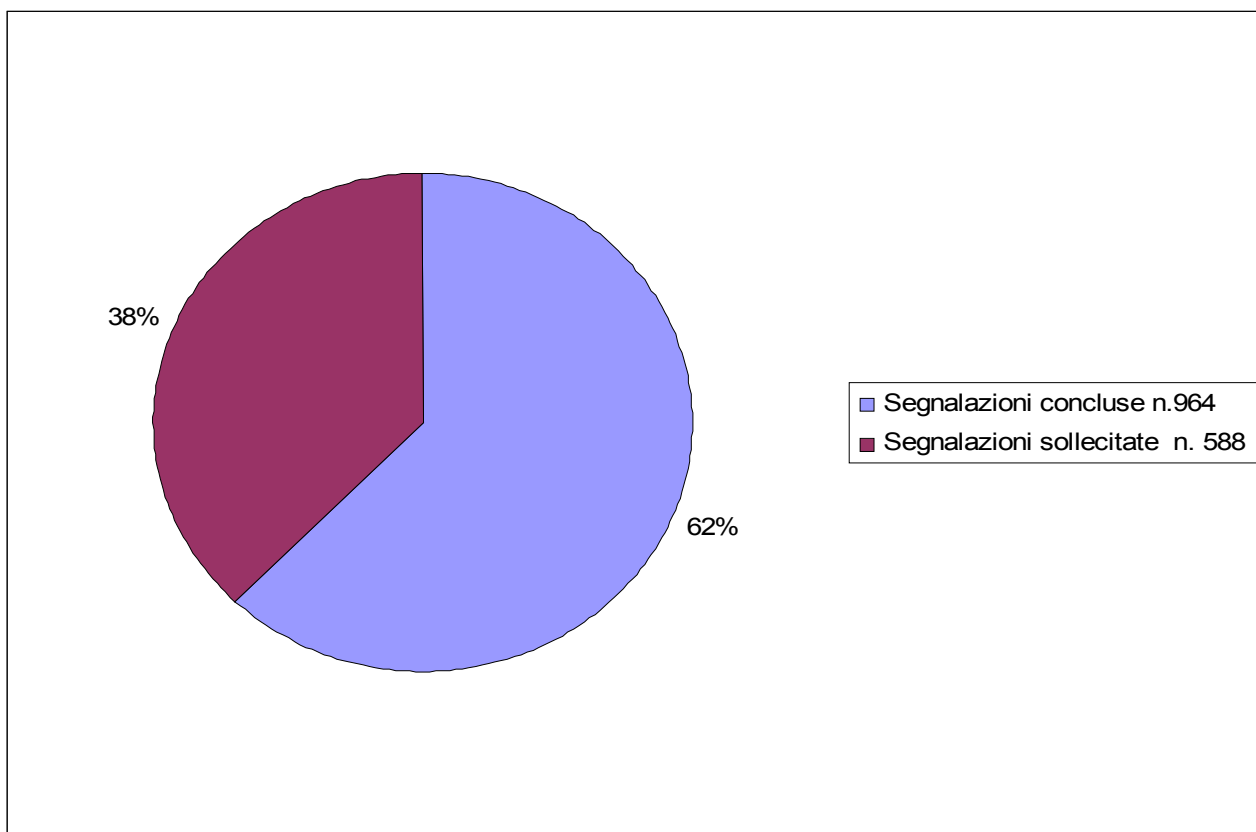


Grafico 4 - Segnalazioni concluse e inevase 2015

Il numero delle segnalazioni *concluse* nel 2015 è leggermente aumentato rispetto allo scorso anno, pur non essendo ancora allineato agli indicatori dell'annualità precedente. Questo aumento, se pur lieve, è indice di una maggior risposta da parte dei Settori coinvolti e potrebbe significare una migliore acquisizione della procedura telematica. Da precisare inoltre, in merito alle segnalazioni inevase, che molte di esse rientrano tra le *Proposte e Suggestimenti* e *Reclami* generici su disservizi che non possono avere per la loro natura immediata risoluzione e che richiedono spesso scelte politiche e programmazione di interventi a lungo termine.

REPORT PER STRUTTURA

Riportiamo qui di seguito la rappresentazione grafica delle segnalazioni suddivise per *Struttura* di competenza e per annualità. Dal confronto tra gli ultimi 3 anni, si nota subito che le segnalazioni di competenza del Settore Ambiente sono sensibilmente aumentate nell'anno 2015 rispetto alle annualità precedenti, così come le segnalazioni in carico all'Opera delle Mura e a Sistema Ambiente Spa, indice di una maggiore attenzione nei confronti della problematica ambientale.

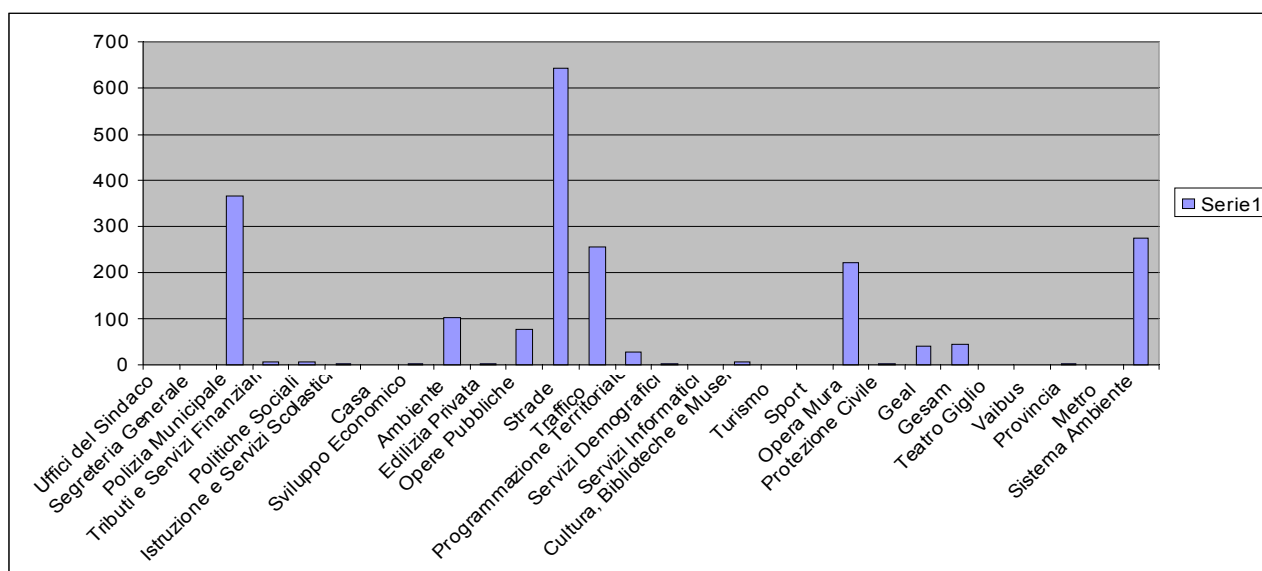


Grafico 5 - Segnalazioni per struttura di competenza anno 2015

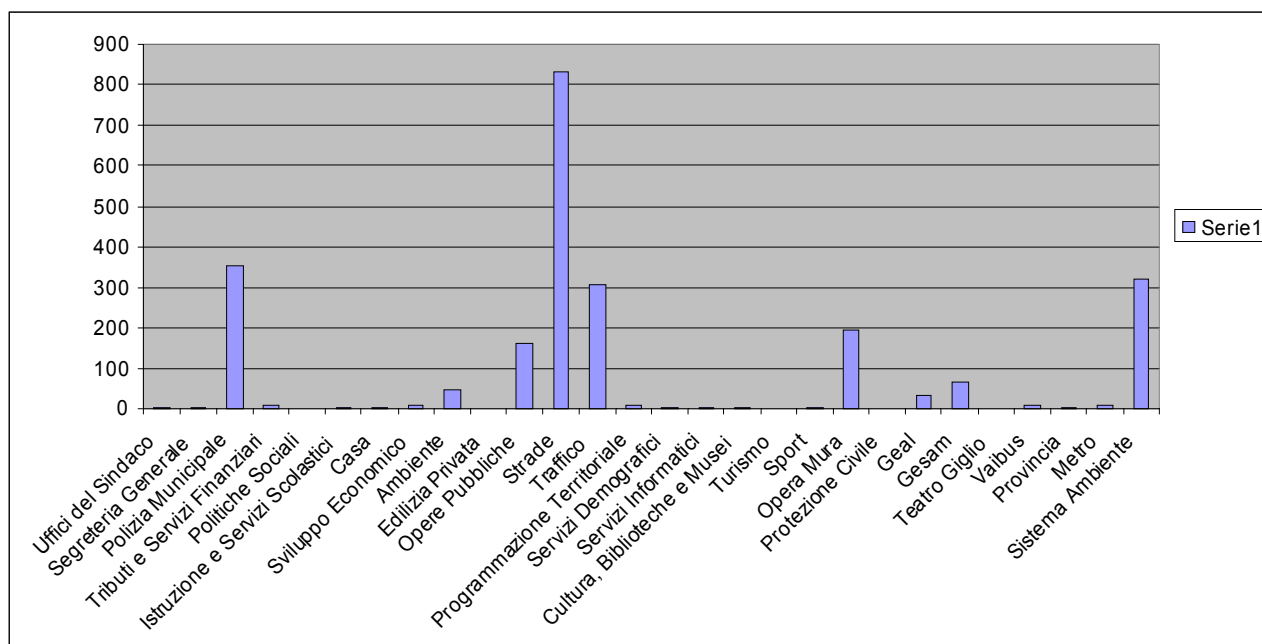


Grafico 6 - Segnalazioni per struttura di competenza anno 2014

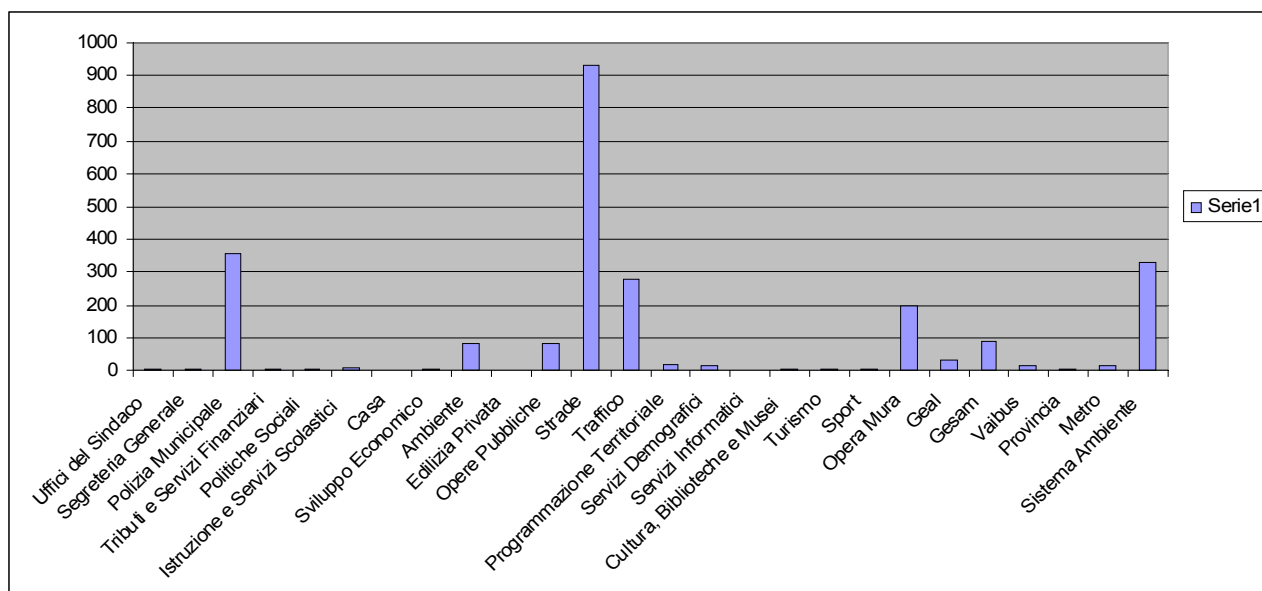


Grafico 7 - Segnalazioni per struttura di competenza anno 2013

REPORT PER AREA

Le *Aree* sono le sfere d'azione, gli ambiti di intervento dell'Amministrazione Comunale e come già specificato sono trasversali ai *Settori*; pertanto i grafici che seguono rappresentano tutte le segnalazioni inerenti quell'ambito di intervento specifico che ricade nella sfera di competenza di vari settori.

Le *Aree* prese in esame nel programma regionale delle segnalazioni sono le seguenti:

Arredo e decoro urbano

Opere Pubbliche

Viabilità

*Ambiente **

*Parchi e spazi pubblici – Verde pubblico **

Acqua

Illuminazione

Strade

Altre attività

Per l'anno 2015, abbiamo ritenuto opportuno focalizzare l'attenzione sull'Area *Ambiente* e su tutte le segnalazioni che riguardano il *Verde pubblico* (dai parchi alle piste ciclabili, alle mura urbane, al parco fluviale fino al taglio del verde sui cigli strada) evidenziando alcune problematiche.

Nei grafici seguenti è possibile visualizzare la suddivisione delle segnalazioni tra aree nel corso degli ultimi 3 anni.

Già da una prima analisi, si può notare un aumento considerevole delle segnalazioni nell'Area *Ambiente* che sono passate dal 15% dell'anno 2013 (14% del 2014 con un lieve decremento) al 19% nell'anno 2015.

Similare tendenza per le segnalazioni dell'Area *Parchi e spazi pubblici - Verde pubblico* che passano dal 15% del 2013, 20% del 2014 al 23% nel 2015.

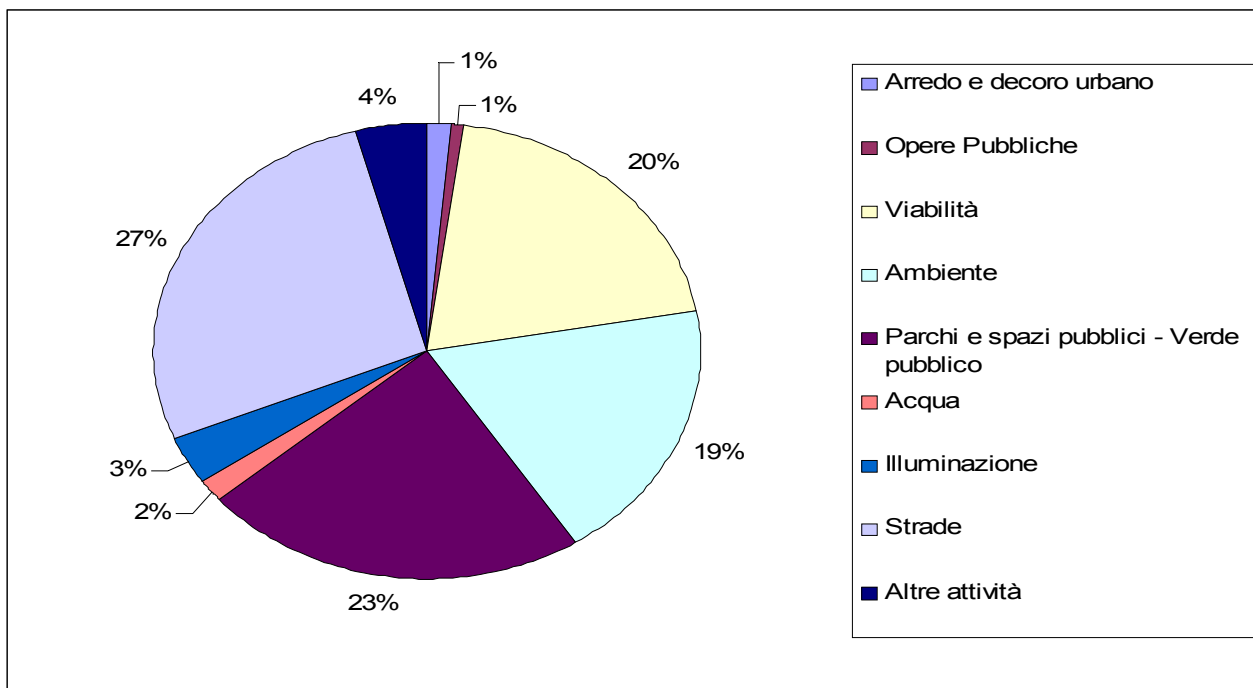


Grafico 8 – Segnalazioni per aree di intervento anno 2015

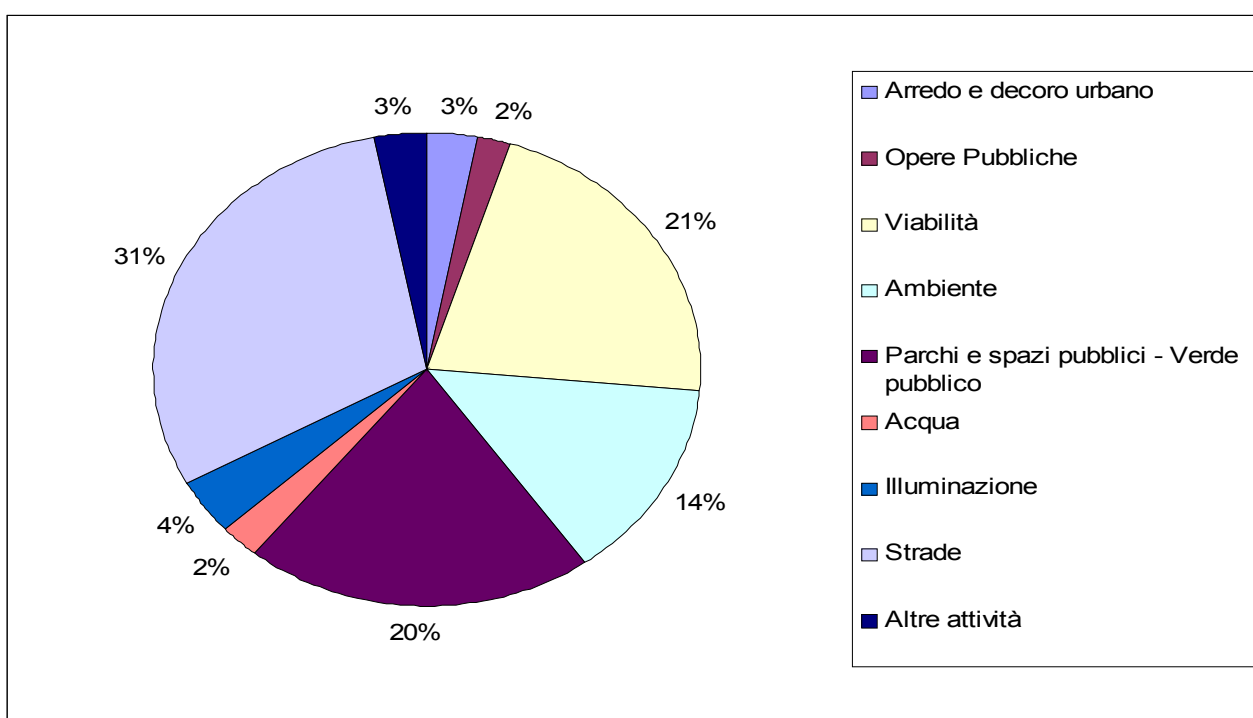


Grafico 9 - Segnalazioni per aree di intervento anno 2014

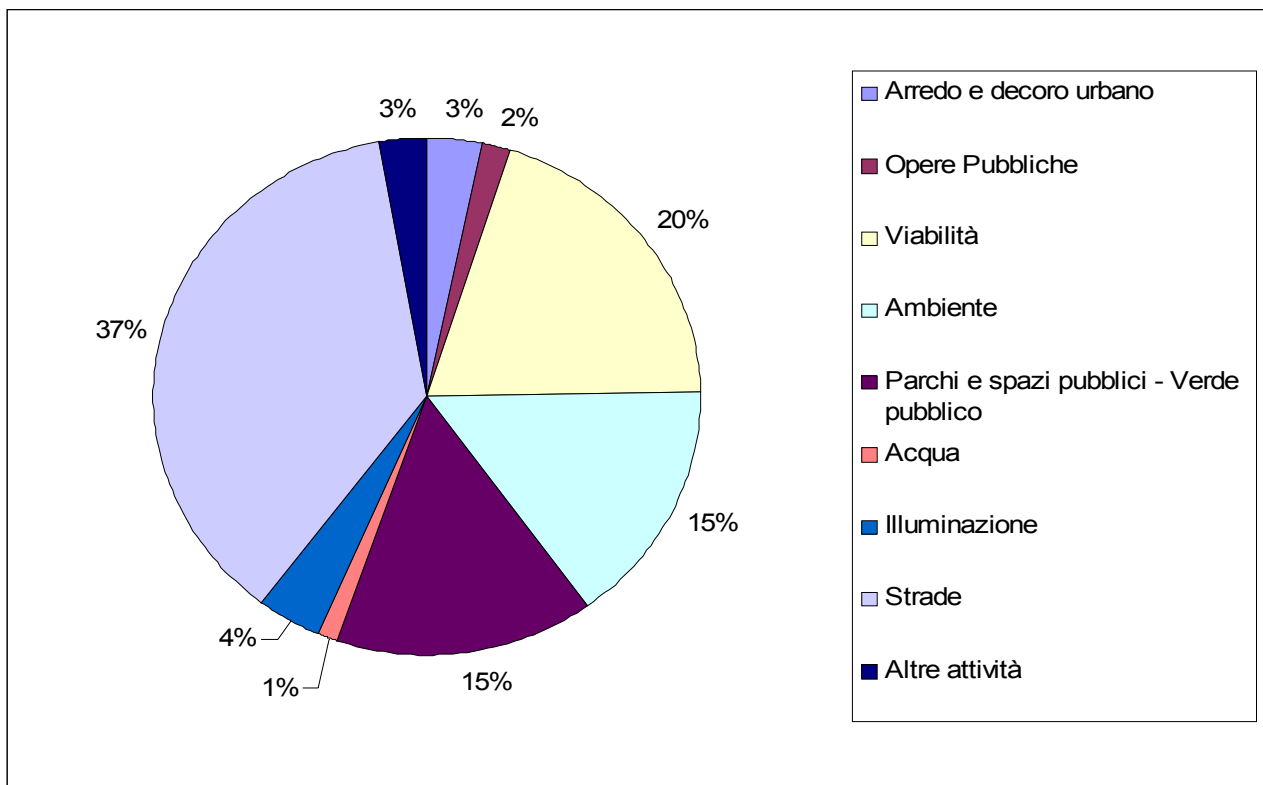


Grafico 10 - Segnalazioni per aree di intervento anno 2013

L'aumento significativo verificatosi nelle richieste di intervento in sfera ambientale nel 2015 è stato rilevato a inizio anno con un picco delle segnalazioni relative a casi di abbandono di rifiuti su tutto il territorio comunale. La percezione di un aumento più che apprezzabile delle segnalazioni in questo ambito è stata una delle motivazioni per ad approfondire maggiormente l'aspetto ambientale. Le ragioni di una tale tendenza vanno forse in parte ricercate nella diversa modalità di ritiro dei rifiuti che ha visto la progressiva introduzione della cosiddetta raccolta "porta a porta", nell'ottica del rilancio ed incentivazione della raccolta differenziata.

Precisiamo che, a far data dal 26 novembre 2015, il sistema di raccolta differenziata "porta a porta" è stato esteso anche alle ex Circostrizioni 5 e 6 a completamento della copertura di tutto il territorio comunale, con la sola esclusione del centro storico.

Parallelamente, è stata introdotta dal 7/01/2016 una nuova metodologia di raccolta dei rifiuti con tariffa avente natura corrispettiva, sulla base di un sistema di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti.

Dall' 01/01/2015 al 31/12/2015 le segnalazioni relative all'Area *Ambiente* sono state n. 279 (il 19% delle segnalazioni totali). Di queste, n. 276 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa in area pubblica, pur richiedendo in molti casi anche azioni più complesse in ambito ambientale; n. 144 segnalazioni hanno comportato il coinvolgimento del Comando di Polizia Municipale. Incrociando questi dati, si può ipotizzare con una certa approssimazione che in più della metà dei casi il Comando di Polizia Municipale è stato allertato per abbandono di rifiuti, partendo essenzialmente dalla considerazione che su n. 279 segnalazioni, n. 276, ossia la quasi totalità, ha richiesto anche un intervento di rimozione di rifiuti da parte di Sistema Ambiente Spa.

Per analizzare maggiormente nel dettaglio la problematica prendiamo in considerazione la situazione di ogni trimestre. Nel primo trimestre 2015, si è rilevato quanto segue: le segnalazioni relative alla sfera ambientale sono state 56, di cui 54 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa; in 23 casi si è avuto un intervento del Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale.

Nel secondo trimestre del 2015, le segnalazioni relative alla sfera ambientale sono state 64, tutte e 64 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa, 34 un intervento del Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale.

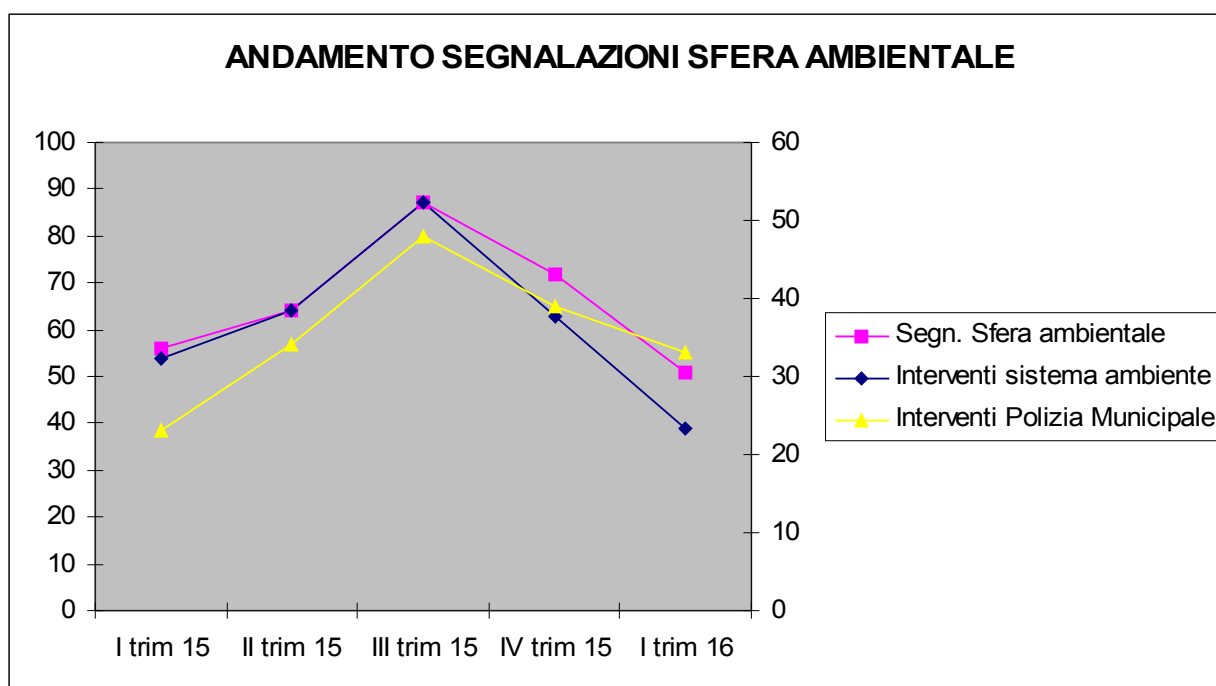
Nel terzo trimestre del 2015, le segnalazioni relative alla sfera ambientale sono state 87, tutte e 87 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa, 48 un intervento del Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale.

Se si considera invece l'ultimo trimestre del 2015, periodo in cui si è estesa su tutto il territorio comunale la raccolta 'porta a porta', rileviamo che le segnalazioni nella sfera ambientale sono state 72 di cui 63 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa, 39 hanno comportato anche un intervento del Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale.

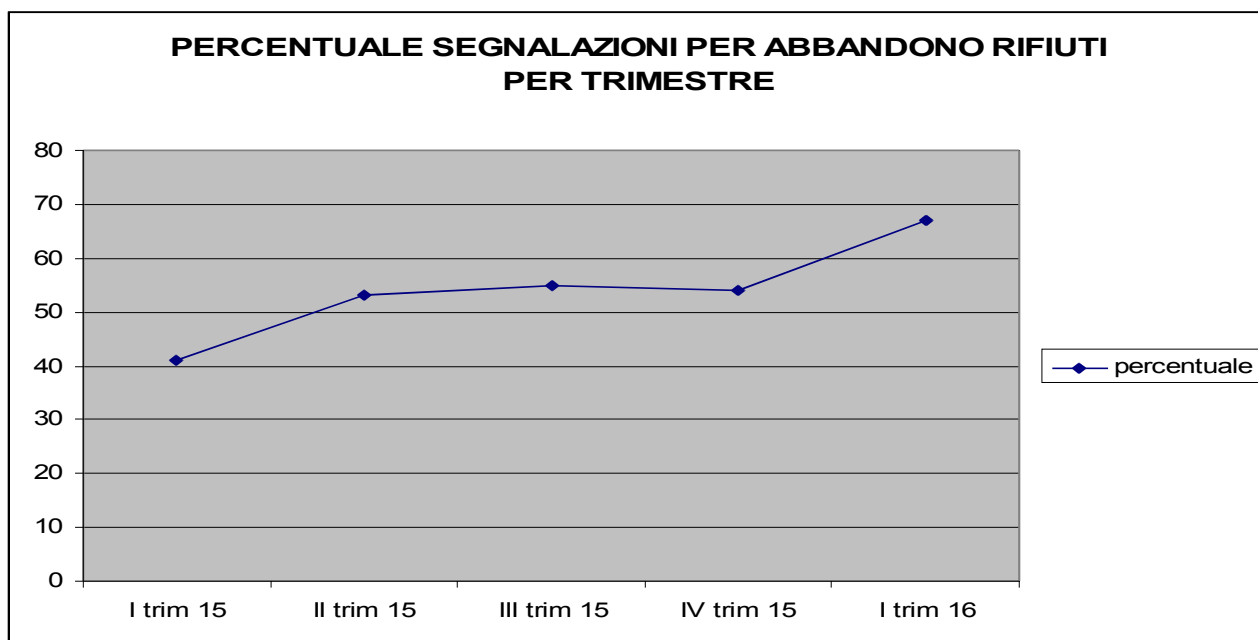
Nel primo trimestre del 2016, si registrano invece 51 segnalazioni relative alla sfera ambientale di cui 39 hanno comportato anche un intervento di pulizia da parte di Sistema Ambiente Spa e 33 un intervento del Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale.

Illustriamo di seguito con due grafici l'andamento delle segnalazioni relative alla sfera ambientale e le percentuali di quelle relative all'abbandono di rifiuti.

Il fatto che il numero di segnalazioni in Area *Ambiente* sia sempre accompagnato da un elevato numero di richieste di interventi di pulizia a Sistema Ambiente Spa fa presupporre che si tratti, nella maggior parte di casi, di un problema di rifiuti. L'ipotesi di 'abbandono di rifiuti' è anche avvalorata dall'elevato numero di richieste di intervento fatte al Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale (che per ogni trimestre sono state sempre superiori alla metà delle segnalazioni).



La flessione che si verifica negli ultimi trimestri è solo apparente in quanto dal grafico successivo si evince l'andamento crescente della percentuale delle segnalazioni per abbandono di rifiuti.



Dall'ultimo grafico, si evidenzia con chiarezza come il numero delle segnalazioni relative ad abbandono di rifiuti per trimestre registri una tendenza in aumento: 41% nel I trimestre 2015, 53% nel II trimestre 2015, 55% nel III trimestre 2015, 54%, con un lieve decremento nel IV trimestre 2015, 67% nel I trimestre 2016.

A sostegno di questa ricerca sono state prese in considerazione, nell'ambito dell'Area *Ambiente*, tre argomenti; le rispettive segnalazioni sono state analizzate facendo una comparazione sugli ultimi anni.

Gli argomenti ritenuti più salienti nell'ottica di una valutazione dell'andamento delle segnalazioni relative alla sfera ambientale sono i seguenti:

- *Bonifica e ripristino siti inquinati*
- *Rimozione e smaltimento rifiuti aree private*
- *Rimozione e smaltimento rifiuti area pubbliche*

Al fine di comprendere se la progressiva introduzione della raccolta 'porta a porta' possa in qualche modo aver influito sull'aumento dei casi di abbandono di rifiuti abbiamo esteso la nostra analisi fino all'anno 2012.

Precisiamo infatti che la raccolta 'porta a porta' è stata introdotta per le utenze non domestiche e domestiche del centro storico nell'anno 2009 ed stata progressivamente estesa. Tuttavia, è con la fine dell'anno 2012 e l'anno 2013 che è stata maggiormente intensificata attraverso la sua introduzione nelle varie circoscrizioni territoriali fino alla copertura di tutto il territorio comunale alla fine dell'anno 2015.

I dati relativi ai tre argomenti individuati, estrapolati dalle segnalazioni presentate negli ultimi quattro anni, sono messi a confronto nella tabella seguente:

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015
<i>Bonifica e ripristino siti inquinati</i>	2	23	30	38
<i>Rimozione e smaltimento rifiuti aree private</i>	1	3	6	14
<i>Rimozione e smaltimento rifiuti area pubbliche</i>	13	67	38	64
Totale	16	93	74	116

Come si può notare anche in questa tabella, le segnalazioni per abbandono di rifiuti nell'ambito delle segnalazioni relative alla sfera ambientale sono aumentate, come sono aumentate le richieste di bonifica di siti inquinati. Inoltre, l'apparente flessione verificatasi nelle segnalazioni per rimozione e smaltimento rifiuti su aree pubbliche nell'anno 2014 assume un significato diverso rilevando che delle 38 segnalazioni registrate 29 (quindi la quasi totalità) sono state effettuate nel secondo trimestre, periodo in cui la raccolta 'porta a porta' è stata estesa alle circoscrizioni n. 3, 7 ed alla circoscrizione n. 9. Si può pertanto asserire che l'introduzione della raccolta 'porta a porta' è stata accompagnata da un aumento dei casi di abbandono di rifiuti nel territorio comunale.

REPORT PER CIRCOSCRIZIONE

Per quanto concerne il Report per circoscrizione, come lo scorso anno, si è deciso di prendere in considerazione in modo più approfondito alcune delle problematiche maggiormente segnalate. Nell'ambito della sfera ambientale, abbiamo focalizzato la nostra attenzione in particolare sugli aspetti: rifiuti e verde pubblico (dalla situazione dei parchi alle piste ciclabili, dalle mura urbane al parco fluviale fino al taglio erba sui cigli strada). Le relative segnalazioni sono state raggruppate per circoscrizione di provenienza, in tal modo si è potuta ottenere una panoramica complessiva della situazione territoriale.

Innanzitutto, sono state riprese dal Report per Struttura le segnalazioni inviate a Sistema Ambiente Spa nell'anno 2015 per rifiuti abbandonati o interventi di pulizia su aree pubbliche (n. 276 segnalazioni) e sono state analizzate suddividendole per circoscrizione di provenienza.

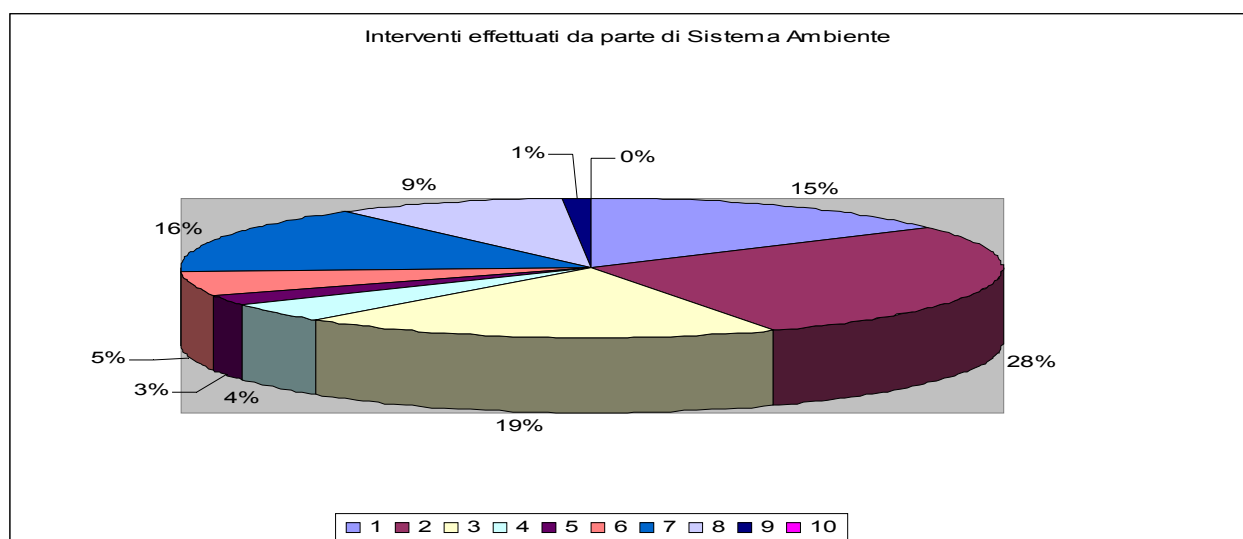


Grafico 11 – Segnalazioni in materia ambientale divise per circoscrizione anno 2015

Molto spesso, come già evidenziato, l'invio a Sistema Ambiente Spa fa seguito ad una segnalazione al Comando di Polizia Municipale con richiesta di controlli per discariche abusive. Precisiamo inoltre che i dati del presente grafico non sono comprensivi dei casi di abbandono di rifiuti su aree private per le quali si ha invece l'attivazione di un procedimento tramite il Comando di Polizia Municipale ed il Settore Ambiente.

Nel grafico sono state riportate le percentuali delle segnalazioni in materia ambientale per circoscrizione. Si può chiaramente vedere come il problema ambientale sia particolarmente sentito nel centro storico e zone limitrofe, circoscrizioni n. 1, 2, 3, 7.

Di seguito procediamo ad osservare nel dettaglio le segnalazioni relative alle 2 aree inerenti la problematica presa in esame e cioè l'Area *Ambiente* e quella denominata *Parchi e spazi pubblici, Verde pubblico*.

Area Ambiente

Partendo dalla prima area considerata, analizziamo i tre *argomenti* specifici divisi per circoscrizione:

- *Bonifica e ripristino siti inquinati*
- *Smaltimento rifiuti aree private*
- *Smaltimento rifiuti aree pubbliche*

I tre argomenti sopra indicati sono i più significativi rispetto alla problematica più generale dell'abbandono di rifiuti in quanto la loro analisi fornisce un indicatore sia per le aree private che per le aree pubbliche.

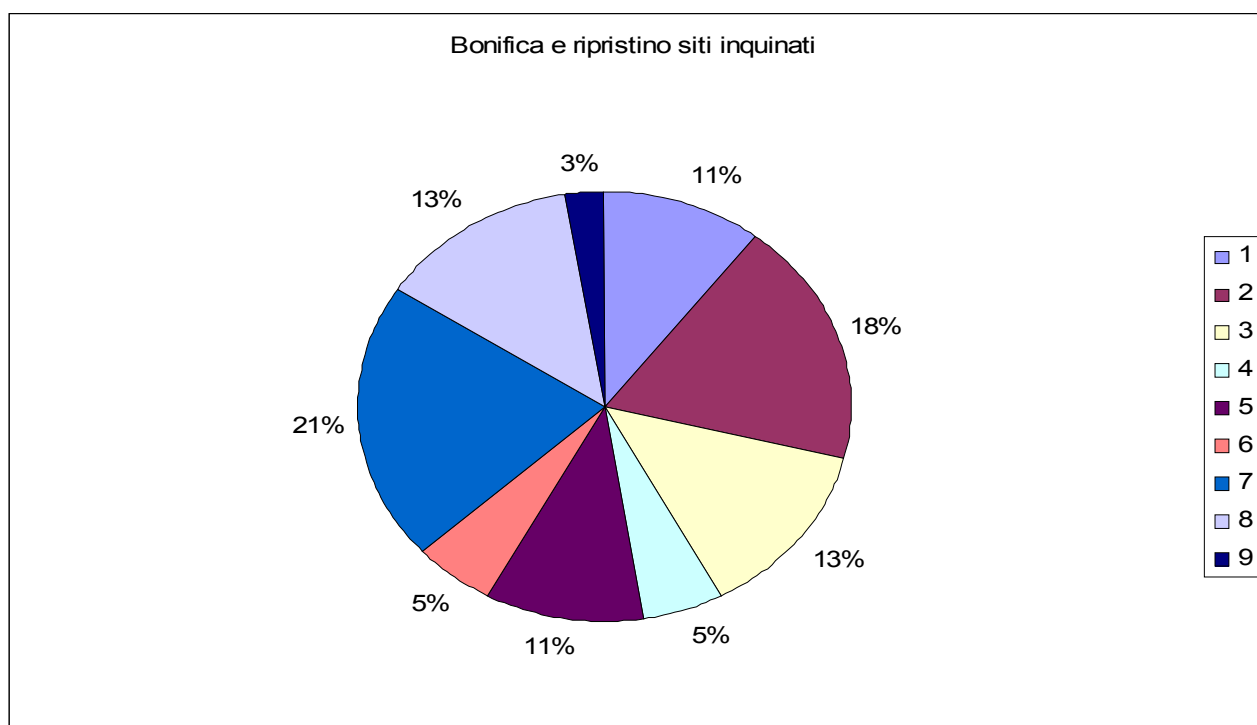


Grafico 12 – Segnalazioni in materia di “bonifica e ripristino siti inquinati” divisi per circoscrizione anno 2015

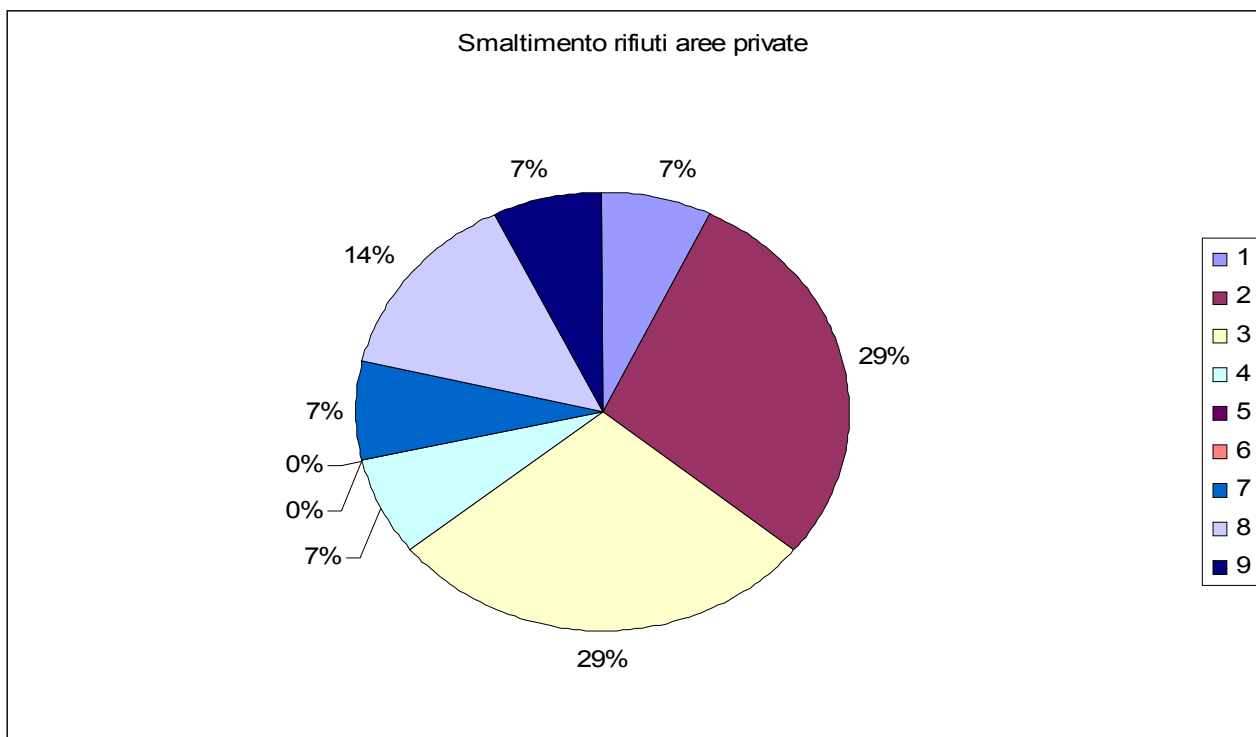


Grafico 13 – Segnalazioni in materia di “smaltimento rifiuti aree private” divisi per circoscrizione anno 2015

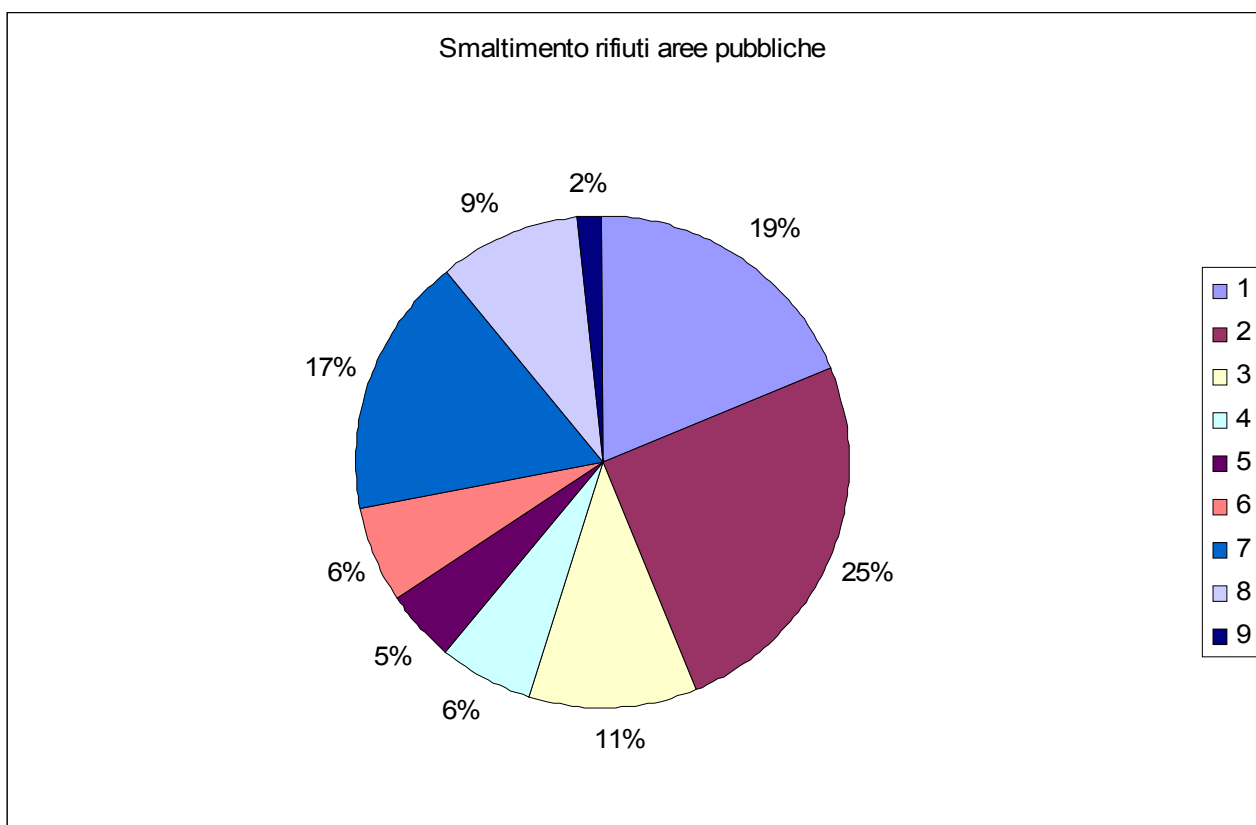


Grafico 14 – Segnalazioni in materia di “smaltimento rifiuti aree pubbliche” divisi per circoscrizione anno 2015

Dai tre grafici possiamo notare come le zone più interessate dalle problematiche descritte siano le circoscrizioni n. 2 e 3 in particolare per le segnalazioni riguardanti lo smaltimento dei rifiuti in aree private; 1 e 2 per quelle riguardanti lo smaltimento dei rifiuti nelle aree pubbliche. In ultima analisi possiamo sostenere che è la circoscrizione n. 2 il territorio in cui le problematiche sono maggiormente sentite dai cittadini insieme alla circoscrizione n. 7 (grafico n. 12).

Parchi e spazi Pubblici, Verde pubblico

La seconda e ultima area analizzata, vista l'incidenza sul numero delle segnalazioni, è *Parchi e spazi Pubblici, Verde pubblico* che ha interessato il 23% del totale delle segnalazioni nel 2015 (contro il 20% nel 2014 e il 15% nel 2013, grafici n. 8 - 9 - 10). Il dato relativo all'aumento considerevole nel 2015 delle segnalazioni inerenti parchi e spazi pubblici va associato a quello già espresso dell'aumento delle richieste di intervento rivolte a Sistema Ambiente Spa, al Settore Ambiente comunale e al Comando di Polizia Municipale in ambito ambientale, rivelando che la problematica rifiuti interessa anche i parchi pubblici e zone a verde.

E' un campanello di allarme che conferma la problematica sull'abbandono di rifiuti di cui si è parlato in precedenza.

All'interno dell'area sono state poi analizzate le segnalazioni riguardanti i seguenti *argomenti* specifici:

- *Manutenzione verde cigli*
- *Manutenzione aiuole, cinta muraria, parco fluviale, verde piste ciclabili*

Complessivamente, il numero delle segnalazioni relative alla manutenzione verde cigli è aumentato nell'ultimo anno. I grafici 15, 16 e 17 evidenziano la situazione degli ultimi tre anni delle segnalazioni riguardanti questo argomento specifico; evidente è l'aumento considerevole di tali segnalazioni nella circoscrizione n. 2 che anche in questo caso si conferma come la circoscrizione più sensibile alle problematiche ambientali.

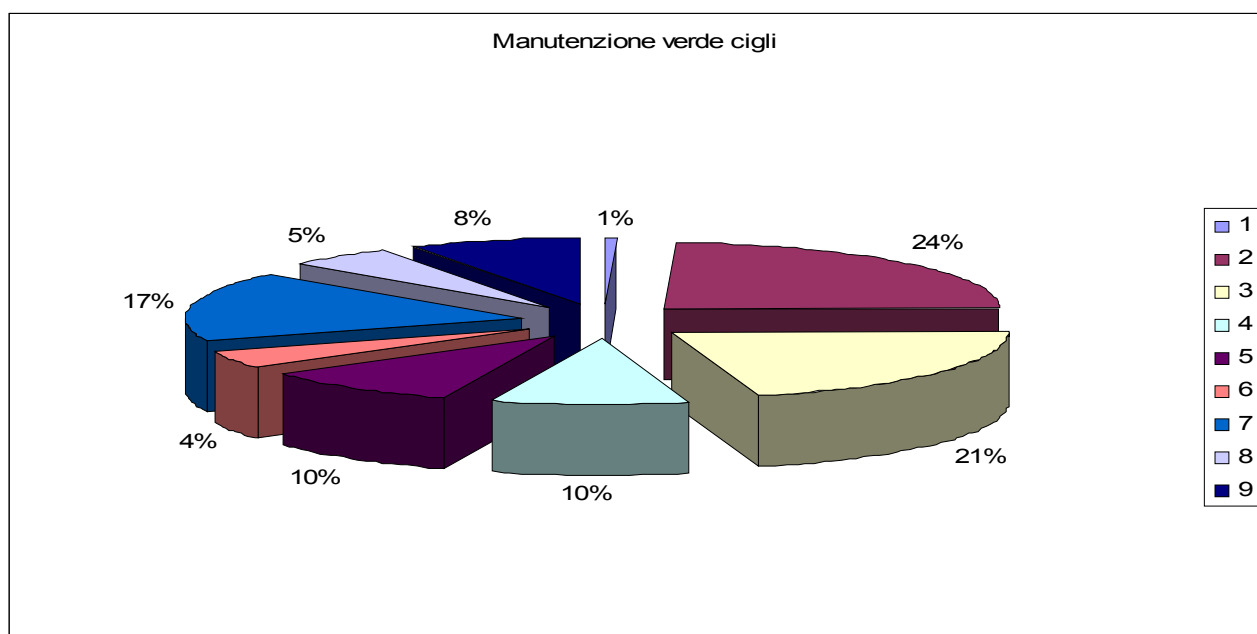


Grafico 15 – Segnalazioni in materia “manutenzione verde cigli” per circoscrizione - anno 2015

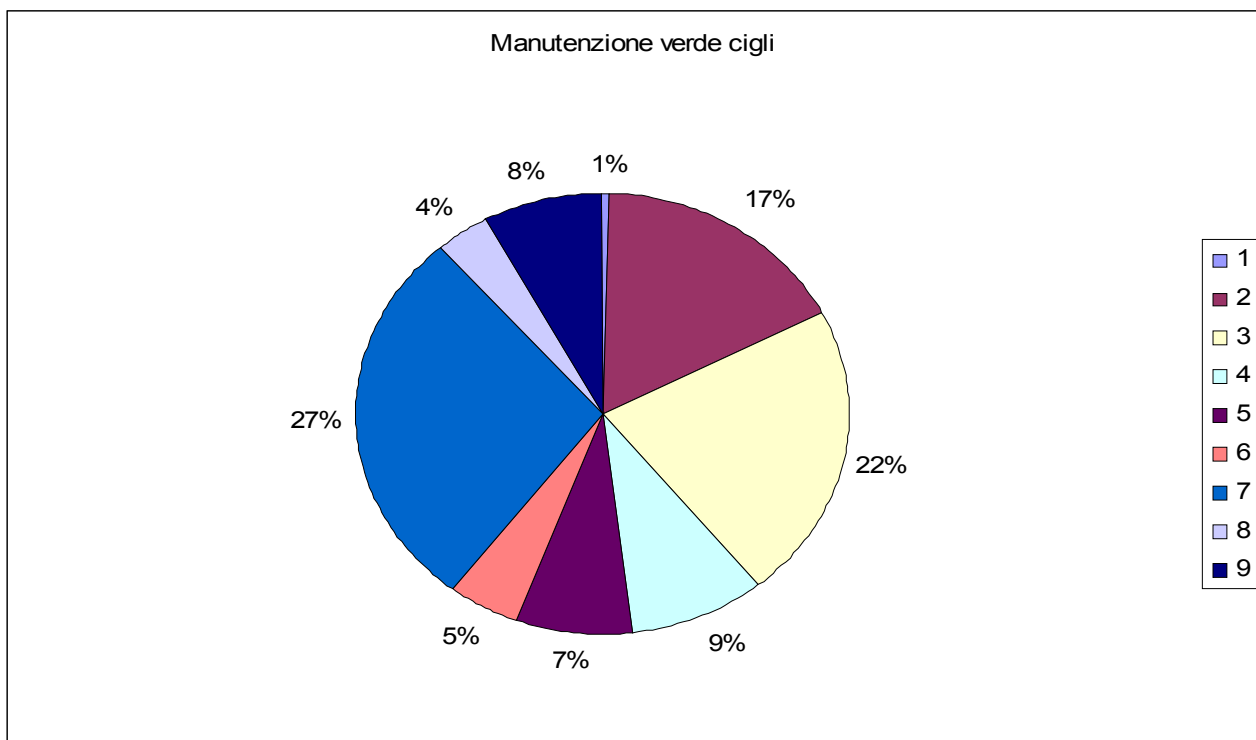


Grafico 16 – Segnalazioni in materia “manutenzione verde cigli” per circoscrizione - anno 2014

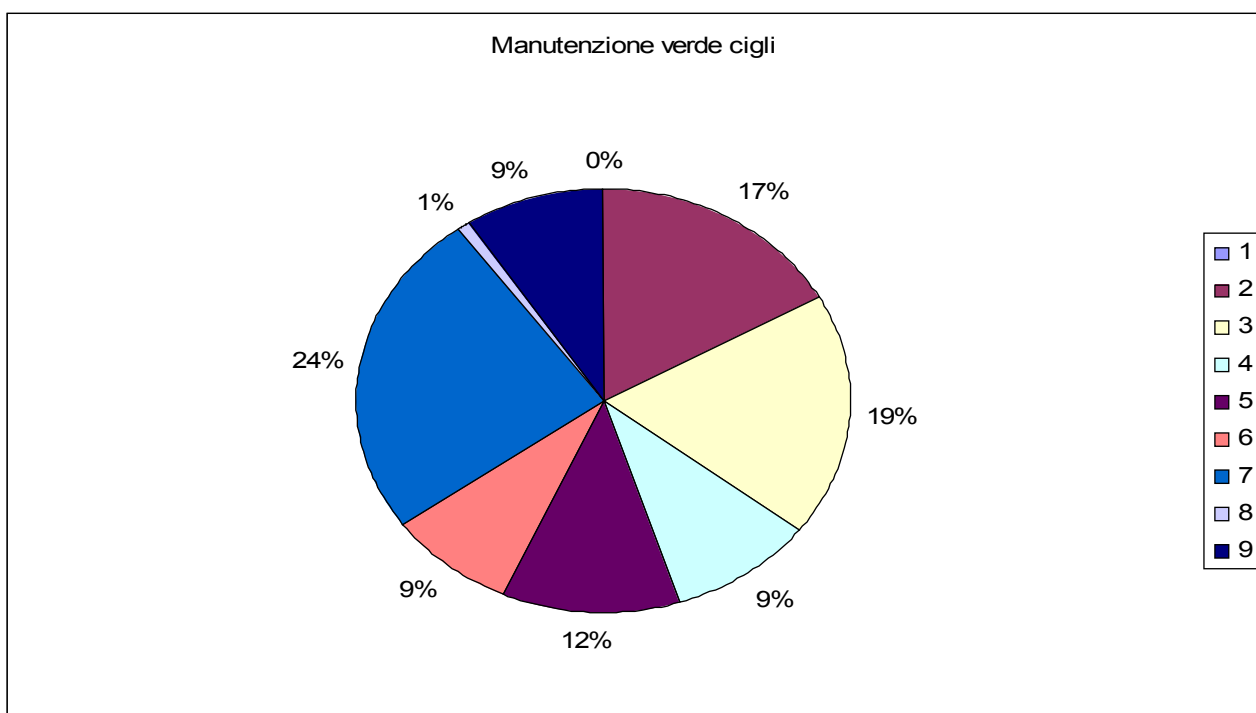


Grafico 17 – Segnalazioni in materia “manutenzione verde cigli” per circoscrizione - anno 2013

Anche le segnalazioni riguardanti richieste di interventi di manutenzione aiuole sono aumentate rispetto alle precedenti annualità: n. 111 richieste nel 2015, n. 104 nel 2014 rispetto alle n. 47 richieste nel 2013.

Dai successivi grafici è possibile osservare che le due circoscrizioni in cui si registra un aumento delle richieste sono la n. 5 e la n. 2; al contrario, nelle circoscrizioni 3 e 7 si può osservare un’ apprezzabile diminuzione delle segnalazioni nel corso degli ultimi 3 anni.

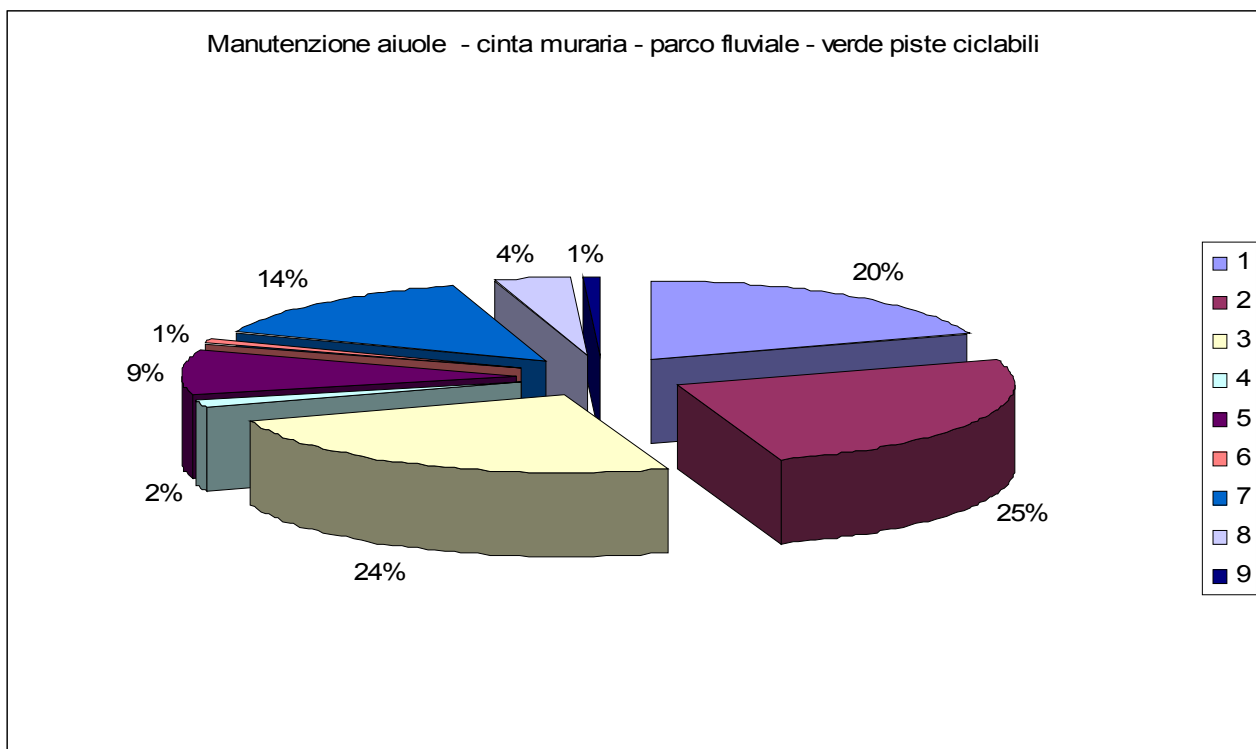


Grafico 18 – Segnalazioni in materia “manutenzione aiuole.....” per circoscrizione - anno 2015

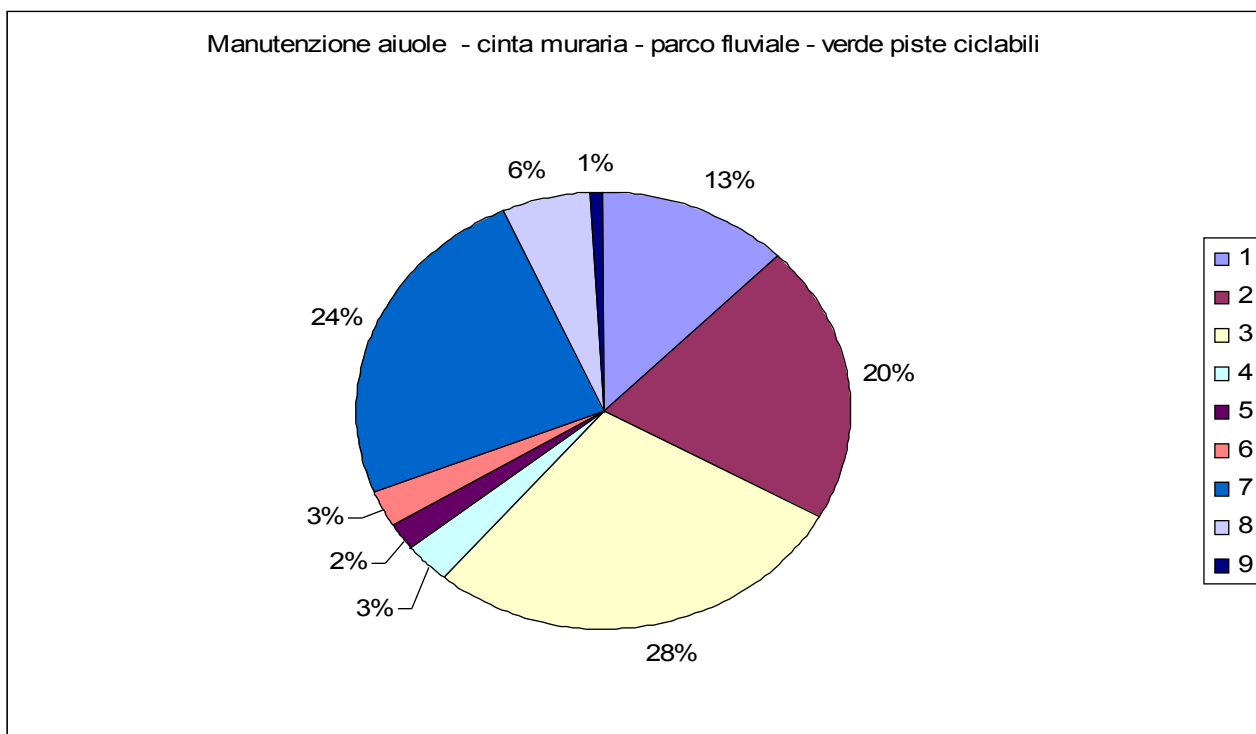


Grafico 19 - Segnalazioni in materia “manutenzione aiuole.....” per circoscrizione - anno 2014

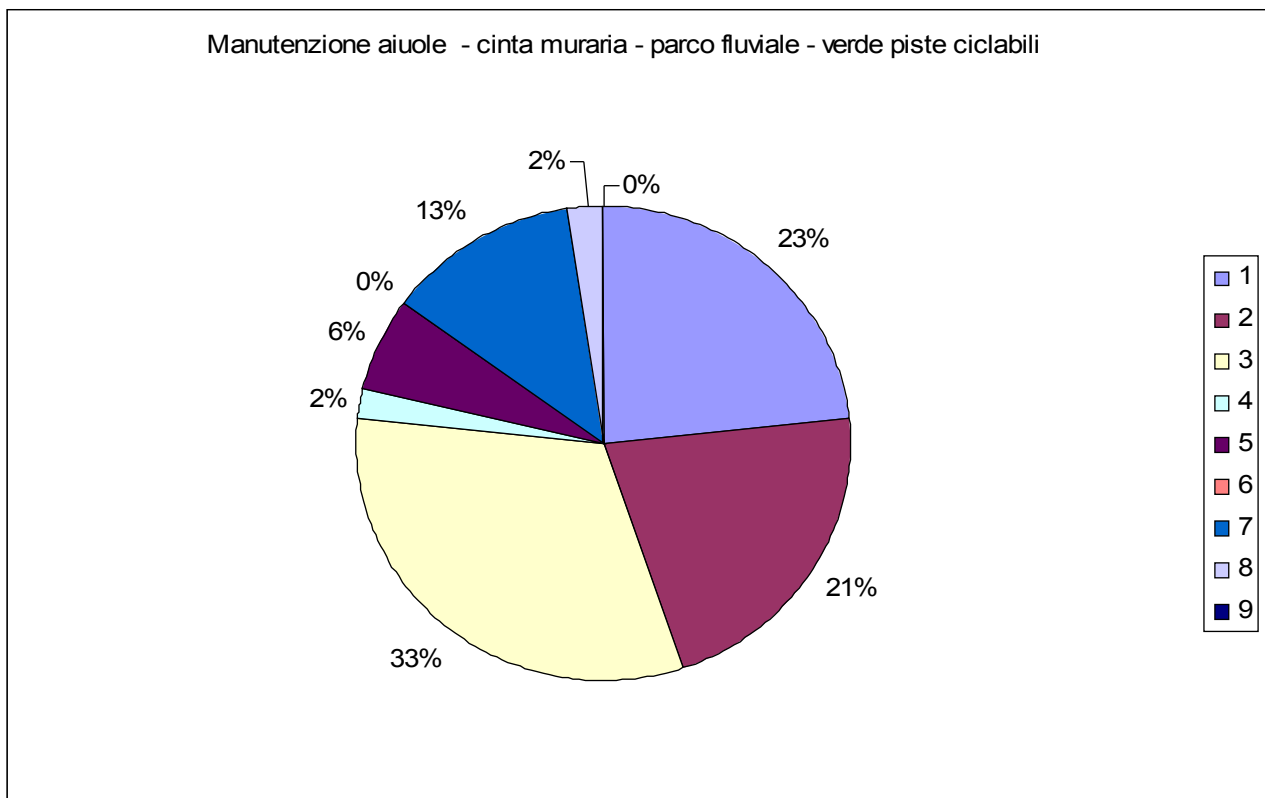


Grafico 20 - Segnalazioni in materia "manutenzione aiuole....." per circoscrizione - anno 2013

Riassumendo, il dato significativo che si può estrapolare dall'analisi esposta è che il problema ambientale rappresenta una delle criticità dell'annualità 2015, come confermano i dati singoli analizzati e messi in relazione tra loro. Dall'analisi incrociata dei dati è stato possibile formulare l'ipotesi che l'aumento dei casi di abbandono di rifiuti sia in parte correlato alla progressiva introduzione nel nostro territorio di un nuovo sistema di raccolta. Infatti, l'acutizzarsi delle problematiche ambientali e in particolare di quelle specifiche di abbandono di rifiuti nelle diverse aree del territorio comunale si è rilevato proprio nei momenti successivi all'introduzione e all'estensione della raccolta 'porta a porta' che evidentemente non ha ancora ricevuto il giusto riscontro tra la popolazione. Partendo da questa analisi, potrebbe essere interessante approfondire la tematica presso i cittadini attraverso un'indagine mirata in grado di confermare la tesi esposta ed eventualmente trovare spunti per un miglioramento dei servizi o per la loro promozione nel territorio.