



# Comune di Crema

AREA "SERVIZI AL CITTADINO"

\_Unità di lavoro riprogettazione URP\_

Prot. Part. \_\_\_\_\_

Crema, li 21 febbraio 2014

ALLA GIUNTA COMUNALE

SEDE

## **OGGETTO: Presentazione nuovo servizio segnalazione cittadini**

In occasione dell'ultima riunione dell'Unità di lavoro sulla riprogettazione dell'URP, abbiamo analizzato due soluzioni per gestire le segnalazioni dei cittadini su diverse tematiche (manutenzione strade; problemi di segnaletica; abbandono rifiuti; vandalismo e incuria, ecc.) con possibilità per i cittadini, previa iscrizione al servizio per conoscere l'identità del segnalante, di scattare foto con il cellulare (chiaramente dev'essere uno smartphone) e di inviarle direttamente all'URP tramite una piattaforma che, integrandosi con un'applicazione di geo-localizzazione, trasmette l'esatta ubicazione del problema segnalato: su una mappa virtuale di Crema viene automaticamente evidenziata una bandierina colorata (ogni tipologia di problemi ha un colore diverso) in modo che sia possibile visualizzare in tempo reale la mappa completa delle problematiche segnalate.

Dopo la segnalazione segue una fase di work-flow per cui viene segnata la data di segnalazione del problema, l'assunzione in carico da parte dell'ufficio URP, la trasmissione al competente ufficio (Ufficio Manutenzioni per problemi di dissesti stradali piuttosto che Servizio Ambiente per le questioni dell'abbandono rifiuti, ecc.) che segna eventuali osservazioni sulla possibilità e tempistica d'intervento e infine la conclusione con la auspicata soluzione del problema. I cittadini potranno seguire questa procedura interamente online.

La prima applicazione si chiama DecoroUrbano ed è un'applicazione web gratuita, bisogna iscriversi come ente e c'è la possibilità di "personalizzarla" con riferimenti al Comune, inserimento sul sito web istituzionale, ecc. L'indirizzo è [www.decorourbano.org](http://www.decorourbano.org) ed in allegato si trova la documentazione.

La seconda si chiama e-Part, è a pagamento (una forma di abbonamento) e risulta assai più completa e utile perché indicizza le segnalazioni e quindi consente di recuperare lo storico di una problematica, oppure evidenziarne l'incidenza in una determinata zona (es. incidenza di atti di vandalismo in una stessa zona ovvero numero buche stradali sempre emergenti in un certo tratto

di strada) oltre a creare automaticamente dei report sulla tempistica d'intervento, ecc. Ecco il sito di riferimento <http://www.epart.it/> (sempre in allegato la documentazione relativa)

Non escludiamo che vi siano altri prodotti analoghi ma questi hanno il pregio di avere già molti Comuni aderenti per cui diciamo che risultano già "testati" a livello di PA e oltretutto erano esplicitamente segnalati dal gruppo consiliare Movimento 5 Stelle nella discussione della mozione sull'URP approvata in Consiglio Comunale nel febbraio 2013.

Vorremmo adottare rapidamente questa nuova piattaforma che va nella direzione da un lato di semplificare il lavoro dell'URP di raccolta della segnalazione e di smistamento all'ufficio interessato (come detto riguarda solo chi ha uno smart-phone per cui rimarrà comunque attiva la modalità tradizionale di segnalazione telefonica o personale); dall'altro di rendere precisa la segnalazione appunto con la geo-localizzazione e quindi l'evidenza sulla mappa (l'UTC spesso lamenta scarsa precisione nelle segnalazioni e quindi diventa poi difficile intervenire).

Come step di progetto, si ipotizzano i seguenti passaggi:

- 1) adesione alla piattaforma DecoroUrbano, senza pubblicizzarla all'esterno ma invitando alcuni operatori del Comune a iscriversi (UTC, unità di progetto URP, ecc.), per consentire un utilizzo "riservato" per qualche tempo e verificare le modalità d'uso, eventuali problematiche nell'utilizzo, la tempistica d'intervento, ecc.
- 2) intanto valutare l'adesione alla seconda piattaforma, analizzandone l'aspetto economico, che come detto risulta più completa e utile e che si basa sullo stesso principio quindi quando gli operatori hanno dimestichezza con una piattaforma passare all'altra diventerebbe più facile
- 3) passare alla fase di pubblicizzazione e implementare il servizio su tutti gli strumenti (sito istituzionale, facebook, stampa, ecc.)

E' già stato coinvolto lo staff dei Sistemi Informativi che ha condiviso i passaggi ed è pronto ad attivare gli interventi necessari per l'implementazione del nuovo servizio.

Si chiede pertanto a codesta rispettabile Giunta Comunale un indirizzo operativo per procedere con i diversi step previsti.

Distinti saluti

**IL REFERENTE UNITA' DI PROGETTO**  
(Dott. Vittorio Vantadori)



[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it) 14/05/14