

# *Report Consultazione sul “Sistema Unico di Segnalazione”*

*A cura dell’Ufficio Diritti dei cittadini e partecipazione del Dipartimento Comunicazione*



(PERIODO CONSULTAZIONE 20 OTTOBRE – 20 NOVEMBRE 2017)

DICEMBRE 2017

# INDICE

Introduzione .....	2
Contesto e Riferimenti .....	2
Riferimenti normativi.....	2
Analisi di Contesto .....	3
Metodologia e Tempi .....	4
Questionario .....	5
Esiti della Consultazione .....	6
Ringraziamenti.....	12

## INTRODUZIONE

Il presente documento ha lo scopo di illustrare il report sulla consultazione pubblica on line, che si è svolta tramite un questionario di gradimento, in forma anonima, che ha consentito ai cittadini di valutare le funzionalità di utilizzo del “sistema unico di segnalazione”.

## CONTESTO E RIFERIMENTI

### RIFERIMENTI NORMATIVI

L'introduzione di un sistema di gestione dei reclami da parte delle amministrazioni pubbliche è uno dei frutti delle riforme che si sono susseguite a partire dall'ultimo decennio dello scorso secolo e che hanno sensibilmente modificato l'assetto dello Stato italiano.

Nel gennaio del 1994 (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*), viene infatti, emanata una direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri con cui, partendo dall'esperienza britannica, si introduce in Italia la Carta dei servizi.

L'amministrazione di Roma Capitale, con la Deliberazione n. 136/2005 il Consiglio Comunale, ha adottato il Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, al fine di favorire e promuovere le attività volte al miglioramento dei servizi erogati, all'ampliamento del consenso dei cittadini ed al progressivo sviluppo di forme di partecipazione civica, costituendo di fatto uno dei sistemi di ascolto e di moderazione dei conflitti con la cittadinanza sia nei confronti dei servizi erogati direttamente dall'amministrazione capitolina che di quelli forniti dalle aziende partecipate.

In adozione del citato regolamento è stata sviluppata una apposita piattaforma informatica per la raccolta, la gestione e il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, per brevità SGR, (sistema gestione reclami), che viene attualmente condivisa da oltre 50 strutture interne dell'amministrazione

capitolina grazie al lavoro di altrettanti U.R.P. e Punti di ascolto di secondo livello che, ai sensi della suddetta deliberazione sono titolari delle funzioni amministrative necessarie alla gestione del reclamo/segnalazione in stretto collegamento con gli uffici competenti.

Il sistema informatico che è stato previsto dal Regolamento in questione (SGR) è integrato con i principali sistemi di gestione informatizzata di Roma Capitale tra i quali, il protocollo generale, il CRM del Contact Center, la sezione Segnalazioni e Reclami del portale istituzionale per garantire la completa tracciabilità di ogni singola istanza in tutte le sue fasi e assicurare la piena accessibilità indipendentemente dal canale scelto dai Cittadini per l'inoltro.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, introdotto nell'ordinamento con il D.Lgs. n.82 del 7 marzo 2005, negli ultimi anni è stato oggetto di varie modifiche e integrazioni, allo scopo di assicurare e regolare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale all'interno della pubblica amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e privati.

## ANALISI DI CONTESTO

In coerenza con l'evoluzione normativa sopra richiamata, la Giunta Capitolina, con Deliberazione n. 20 del 24 febbraio 2017, ha approvato il documento strategico-operativo denominato "Agenda Digitale di Roma Capitale", che rappresenta il programma di riferimento per l'azione dell'Ente nell'ambito della trasformazione digitale della macchina amministrativa e dei servizi verso il cittadino, le imprese e in generale verso tutti i fruitori dei servizi di Roma Capitale.

In virtù degli indirizzi gestionali rappresentati dall'Agenda Digitale, Roma Capitale sta procedendo, quindi, al riordino dei vari sistemi di gestione delle comunicazioni inerenti i reclami e le segnalazioni che vede l'utilizzo di un unico prodotto informatico, per la gestione delle istanze, in modo da garantire trasparenza e omogeneità del trattamento, tracciabilità e monitoraggio del processo di lavorazione.

In attuazione degli indirizzi della Giunta, l'Assessorato Roma Semplice ha quindi definito, nell'ambito dell'Agenda Digitale, tra le aree di intervento prioritarie, quella relativa alla "Piattaforma unica di segnalazione", per la gestione integrata e completa dell'intero flusso di trattamento e tracciatura delle segnalazioni indirizzate dai cittadini all'Amministrazione.

Ciò è dovuto al fatto che nel corso degli anni, si sono realizzati, oltre al sistema informativo denominato Sistema di Gestione dei reclami (SGR), previsto dal Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli apprezzamenti (Deliberazione C.C. n. 136/2005), altri sistemi preposti ad accogliere e gestire le segnalazioni che provengono dai cittadini, tra cui *Iosegnalo* (gestito dalla Polizia Locale) e S.I.D.U. Decoro Urbano (gestito dal Dip. Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana).

## METODOLOGIA E TEMPI

Nella pianificazione delle attività progettuali, è sorta la necessità di avviare una consultazione pubblica on line di tipo conoscitivo, attraverso cui Roma Capitale ha raccolto le idee, gli spunti, i suggerimenti di cittadini e più in generale di tutti i soggetti interessati e coinvolti a vario titolo, dal nuovo sistema unico di segnalazione.

Accedendo con le proprie credenziali, i cittadini hanno potuto simulare l'inserimento di una segnalazione su un prototipo on line liberamente navigabile ed esprimere così le proprie valutazioni sul nuovo sistema attraverso un questionario di gradimento.

La Consultazione sul Sistema Unico di Segnalazione si è svolta utilizzando l'applicazione open-source LimeSurvey<sup>1</sup>, uno strumento per la discussione partecipata che consente a tutte le strutture di Roma Capitale, centrali e territoriali, di lanciare sondaggi e consultazioni popolari su qualsiasi argomento di interesse generale, a supporto e orientamento delle decisioni strategiche legate al governo della città.

La Consultazione sul Sistema Unico di Segnalazione ha avuto una durata di 30 giorni, dal 20 ottobre al 20 novembre 2017.

---

<sup>1</sup> <https://www.limesurvey.org/>

## QUESTIONARIO

Il questionario per il Sistema unico di segnalazione si compone di 8 domande, che include risposte basate su una scala di 4 livelli (No-Poco-Sì-Molto) e di 2 livelli ( Sì e No) e risposte aperte (testo libero) nelle quali gli utenti hanno potuto inserire proposte e suggerimenti.

---

1 - Con quali dispositivi hai provato il sistema di segnalazioni?

2 - È stato facile inviare la segnalazione?

- a. Indica i motivi per i quali non ti è stato facile inviare la segnalazione (max 350 caratteri).
- b. Indica i motivi per i quali ti è stato poco facile inviare la segnalazione (max 350 caratteri).

3 - È stato facile trovare l'argomento oggetto della tua segnalazione?

- a. Quale voce non hai trovato? (max 350 caratteri)

4 - Per semplificare il rapporto cittadini - amministrazione è utile avere un unico punto di segnalazione per indicare eventuali disservizi?

- a. Per quale ragione hai dato valutazione non positiva? (max 350 caratteri)

5 - Hai trovato utile "Le mie segnalazioni" per migliorare il rapporto tra la comunità cittadina e l'Amministrazione?

Per quale ragione hai risposto "No" ? (max 350 caratteri)

6 - "Le mie segnalazioni" aiuta a comprendere i tempi impiegati per risolvere una segnalazione?

Per quale ragione hai risposto "No"? (max 350 caratteri)

7 - È stato facile utilizzare la mappa per indicare la località?

- a. Indica i motivi per i quali non ti è stato facile utilizzare la mappa (max 350 caratteri)
- b. Indica i motivi per i quali ti è stato poco facile utilizzare la mappa (max 350 caratteri)

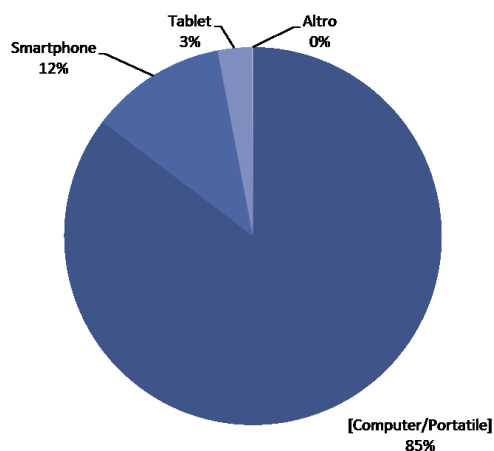
8 - Hai altri suggerimenti per migliorare il nuovo sistema? (max 500 caratteri)

## ESITI DELLA CONSULTAZIONE

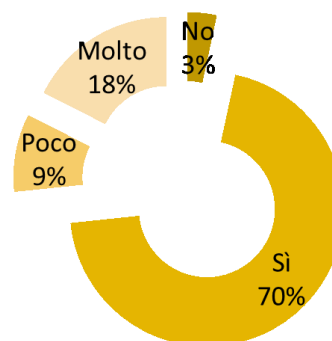
Nei 30 giorni in cui il Sistema Unico di Segnalazione è stato esposto a consultazione pubblica per i cittadini identificati, 4842 utenti hanno avuto accesso al questionario di gradimento e 3855 hanno compilato tutte le domande.

Nell'analisi che segue si è tenuto conto soltanto delle risposte date da chi ha completato il questionario in ogni sua parte.

### 1 -Con quali dispositivi hai provato il sistema di segnalazioni?



### 2-È stato facile inviare la segnalazione

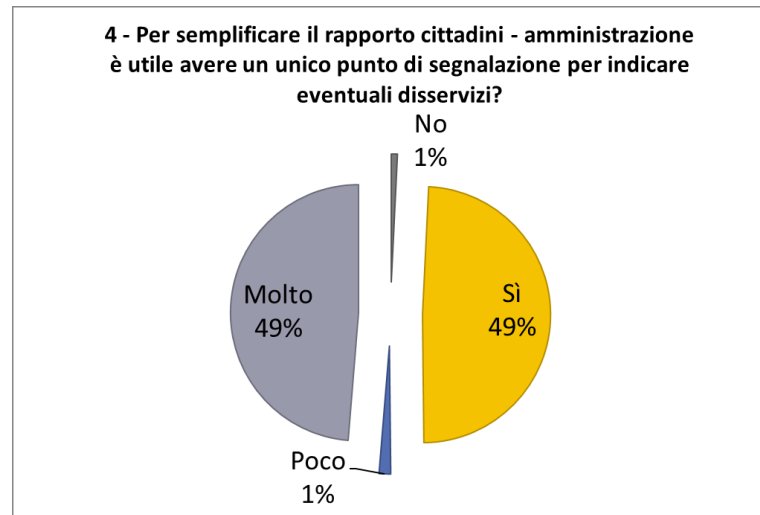
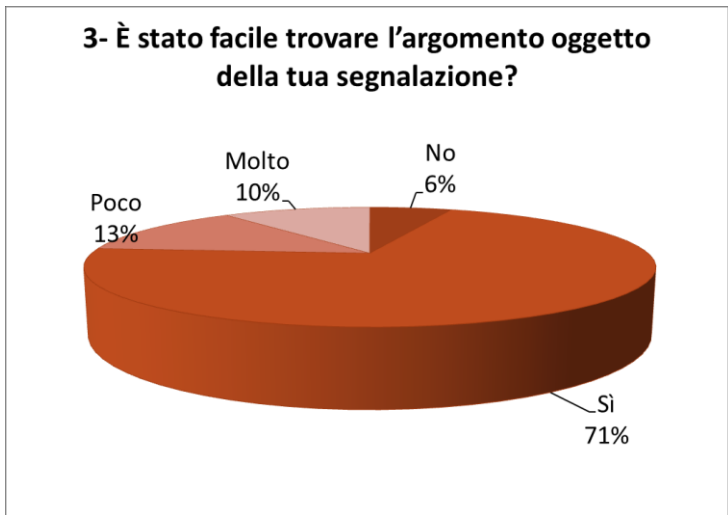


Dai grafici sopra illustrati (domanda n. 1 e 2), si evince che la quasi totalità degli utenti (l'85%) ha provato a utilizzare il sistema attraverso il Computer e l'88% ha ritenuto facile inviare una segnalazione.

La domanda n. 2 prevedeva la possibilità di esprimere le motivazioni per coloro che davano una risposta negativa (con "No o "Poco") Di seguito, si riportano alcune delle motivazioni:

- Mancanza di scelta libera dell'area tematica e problemi di collegamento
- Mancanza di un campo ricerca per indice delle segnalazioni possibili

- Sistema lento e poco fruibile
- Problema nell'utilizzazione della mappa
- Problema nell'utilizzazione su smathphone
- Selezione argomento farraginoso e elenchi troppo lunghi
- Difficoltà nella ricerca dell'argomento
- Mancanza di un App

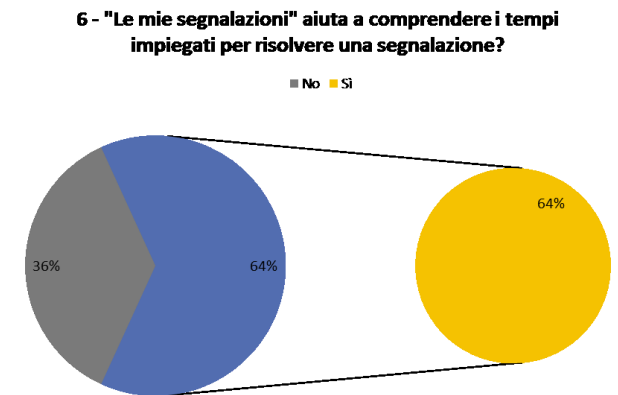
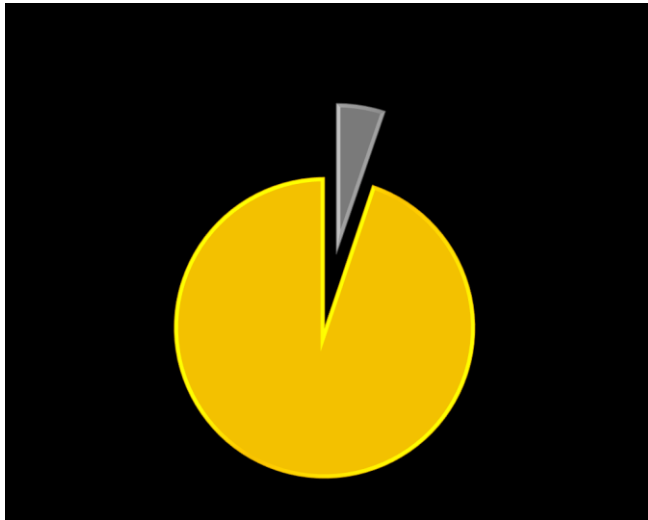


Per quanto riguarda la domanda n. 3 l'81% ha ritenuto facile trovare l'argomento oggetto della segnalazione, mentre è emerso il riconoscimento da parte della quasi totalità degli utenti, ben il 98%, dell'utilità di avere un unico punto di segnalazione per interagire con l'Amministrazione (domanda 4). La domanda n. 3, prevedeva la possibilità di proporre una voce di un argomento non trovato nelle elenchi delle casistiche segnalabili, per coloro che hanno risposto "No" e "Poco". Il 19% dei cittadini ha proposto delle voci che verranno preliminarmente analizzati dal team di progetto per il loro eventuale accoglimento.

Di seguito, si riportano alcune delle motivazioni espresse da coloro che hanno dato invece una risposta negativa (con "No" o "Poco") alla domanda n. 4 :

- Serve tempestività negli interventi;
- Preferenza dell'invio della segnalazione via email.





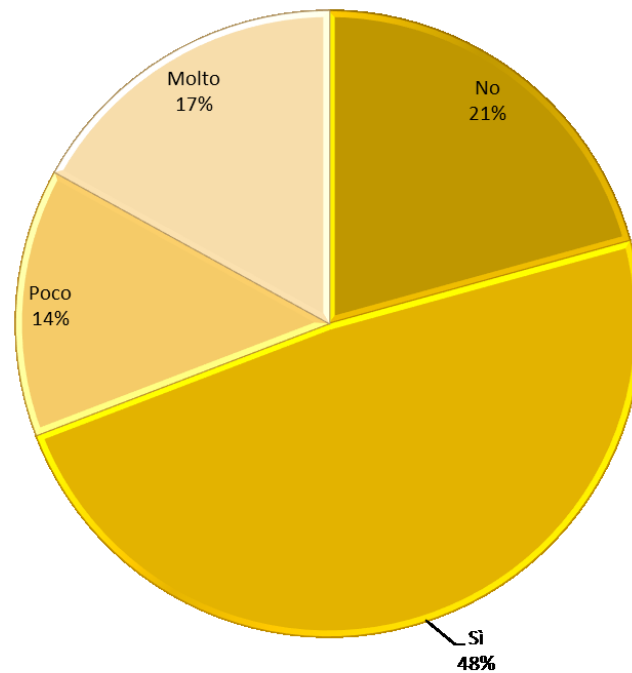
Il 95% (domanda n. 5) ha ritenuto utile la sezione all'interno del sistema, denominato "Le mie segnalazioni" per migliorare il rapporto tra la comunità cittadina. Inoltre la suddetta sezione agevola la comprensione dei tempi di risoluzione delle segnalazioni ( 64%)

La maggior parte di coloro che ha risposto «No» (5%) alla domanda n. 5 trova inutile l'intero sistema e non crede che si migliorerà il rapporto con l'Amministrazione in quanto vi è mancanza di feedback da parte dell'Amministrazione alle segnalazioni inviate.

Alla domanda n. 6 il 36% ha espresso un giudizio negativo in base ad alcune delle seguenti motivazioni.

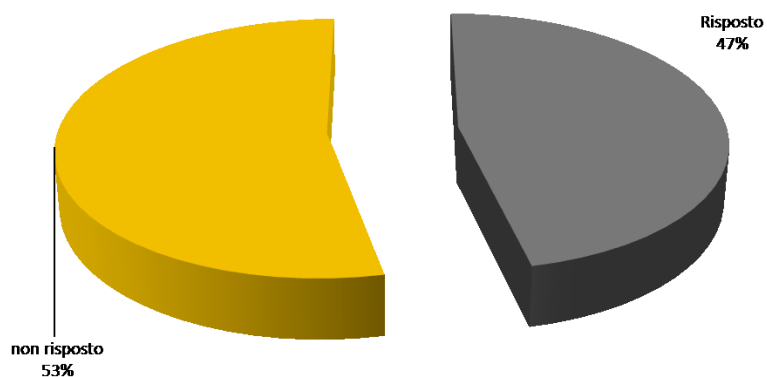
- Mancanza della certezza dei tempi di risoluzione dei problemi;
- Mancanza di un feedback e interattività da parte dell'Amministrazione;
- Mancanza dell'aggiornamento dello stato segnalazioni.

### 7 - È stato facile utilizzare la mappa per indicare la località?

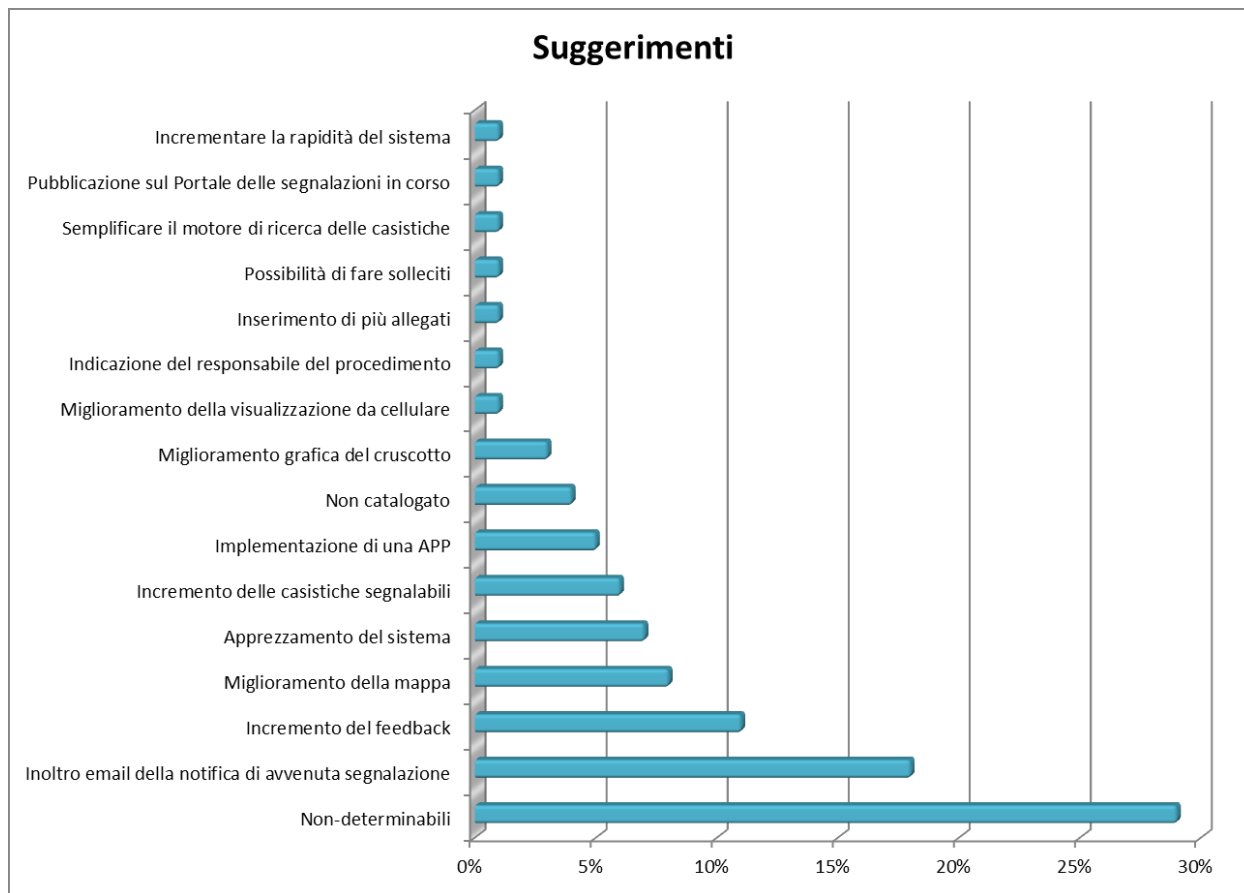


Il 65% ha ritenuto facile utilizzare la mappa per indicare la località, tuttavia alcuni utenti hanno avanzato delle osservazioni costruttive nel suo utilizzo e proposto delle azioni di miglioramento e semplificazione che sono state accolte per il rilascio della versione definitiva.

### 8 - Hai altri suggerimenti per migliorare il nuovo sistema?



La domanda n. 8 prevedeva la possibilità di esprimere dei suggerimenti per migliorare il nuovo sistema. Ha dato il proprio contributo il 47% degli utenti. I suddetti suggerimenti, che riprendono le osservazioni già espresse nelle precedenti domande a risposta aperta, sono stati analizzati dal gruppo di progetto, allo scopo di intraprendere della linee di adeguamento tecnologico da realizzare per il sistema unico di segnalazione. Di seguito si riporta una rappresentazione grafica che illustra una classificazione dei suggerimenti pervenuti.



Non è stato possibile classificare il 29% dei suggerimenti pervenuti, in quanto la maggior parte degli utenti non ha ben compreso le funzionalità del sistema e pertanto è necessario inserire delle FAQ più dettagliate di quelle già presenti nell'applicativo. Dal grafico si evince che il 4% dei suggerimenti non ha potuto essere catalogato, ma comunque è all'esame del gruppo di progetto.

## RINGRAZIAMENTI

Roma Capitale ringrazia tutti gli utenti che hanno contribuito a questa consultazione con le loro idee, suggerimenti e osservazioni.