lavoce.info

Basta un’app per migliorare i rapporti tra cittadino e Pa

27.10.15
Gabriele Giacomini

Dal 2010 il comune di Udine ha messo a disposizione dei cittadini un’applicazione per segnalare problemi di manutenzione, sicurezza stradale e decoro urbano. E permette anche di seguire l’iter della pratica, fino alla risoluzione. La partecipazione attiva e una burocrazia meno autoreferenziale.

Cos’è Epart

Epart è un’applicazione informatica georeferenziata utilizzata dal 2010 dal comune di Udine: permette ai cittadini di inviare segnalazioni alla pubblica amministrazione. L’obiettivo è quello di limitare i difetti della burocrazia e migliorare i risultati dell’appartato tecnico.
Con Epart il cittadino può seguire la gestione della propria segnalazione, mentre, dall’altro lato, l’ente pubblico può risolvere le varie segnalazioni con maggiore tempestività, interagendo con i cittadini e fornendo il senso delle attività degli uffici. Già dalla prima fase, avviata dall’allora assessore all’Innovazione Paolo Coppola, l’applicazione può essere utilizzata per denunciare diverse tipologie di problemi inerenti la manutenzione urbana; da giugno 2014, poi, il sistema è stato esteso alla sicurezza stradale e al decoro urbano.
Per effettuare una segnalazione, il cittadino deve indicare su una mappa di Udine il luogo dove è stato rilevato il problema, compilare un form con i suoi dati personali e alcune informazioni sulla questione da risolvere e inviarlo. La segnalazione entra così nello stato ‘in approvazione’ e viene sottoposta al vaglio degli operatori comunali. Se richiede interventi impossibili da soddisfare viene rifiutata e al cittadino viene spiegato il motivo del rifiuto. Se invece la segnalazione è ritenuta idonea viene presa ‘in carico’ – e rimane così indicata fino al momento in cui si perviene alla risoluzione del problema, che sarà comunicata con lo stato ‘risolta’.
Tutte le segnalazioni effettuate sono visibili sia sulla mappa sia in forma tabellare nella sezione ‘Lista segnalazioni’ e possono essere rintracciate con alcune funzionalità di ricerca.
Dall’attivazione della piattaforma al 5 maggio 2015, sono state registrate 4.566 segnalazioni (la popolazione di Udine è di circa 100mila abitanti), suddivise così negli anni: 194 nel 2010, 831 nel 2011, 1085 nel 2012, 1027 nel 2013, 1104 nel 2014, 325 nei primi quattro mesi del 2015. Il trend evidenzia una crescita della partecipazione.
Riportiamo inoltre in tabella 1 i dati che riguardano il genere di segnalazioni pervenute: quelle che riguardano le strade e la loro manutenzione sono le più frequenti, ovvero 2818, pari al 61,7 per cento del totale. Seguono quelle sull’ambiente – 808 – pari al 17,7 per cento del totale. Infine, le segnalazioni che riguardano il decoro urbano e la sicurezza stradale sono 764, il 16,7 per cento del totale.

Tabella 1: Numero di segnalazioni per categoria dal ottobre 2010 al 5 maggio 2015

Categoria	Numero segnalazioni per categoria
Strade	1327
Segnaletica stradale	792
Arredo Strade	699
Controlli traffico	437
Verde pubblico	426
Gestione dei rifiuti	269
Altro	176
Animali	113
Rumore e schiamazzi	68
Veicoli abbandonati	66
Soste irregolari	58
Comportamenti molesti su suolo pubblico	28
Comportamenti stradali scorretti	24
Controllo ZTL	23
Sicurezza ambientale	21
Soste in violazione della segnaletica	21
Eccesso di velocità	10
Soste su zone riservate (strisce gialle)	8
TOTALE	4566

Verso una logica del risultato

Epart permette di conoscere quali aspetti dell'amministrare interessano di più alla popolazione (e su cui l'amministrazione è interessata a impegnarsi maggiormente), ma anche di limitare alcuni difetti tipici dell'apparato burocratico.
In particolare, gli assetti burocratici mostrano la tendenza a essere autoreferenziali. L'importanza attribuita alla conoscenza tecnica può ingenerare nella burocrazia una ritrosia a confrontarsi con stimoli esterni, soprattutto se questi richiedono di mettere in discussione le credenze o le routine dell'apparato. La tendenza può essere rafforzata dal fatto che l'amministrazione è in una condizione di monopolio (è la sola capace di dare pubblico effetto alle proprie decisioni). Inoltre un sistema burocratico è spesso guidato da una logica dell'adempimento, non da una logica del risultato: l'impegno orientato da criteri giuridici-normativi è spesso superiore a quello focalizzato sui risultati da raggiungere.
Epart può spingere l'apparato burocratico a contrastare la tendenza autoreferenziale per alcune ragioni: aumenta la dotazione informativa dei tecnici circa i problemi della città, la loro frequenza e distribuzione sul territorio; li obbliga a "fare i conti" con le esigenze dei cittadini in maniera trasparente; il meccanismo di feedback incentiva la burocrazia a non intendere la sua azione in senso meramente giuridico, ma a considerarla come funzionale alla risoluzione del problema (il passaggio della segnalazione dallo stato 'in approvazione', a quello 'in carico', a quello 'risolta' corrisponde a un processo di tipo sostanziale); permette agli amministratori di confrontare i livelli di efficienza dei servizi, instaurando una dinamica di confronto fra uffici.
In tabella 2 abbiamo considerato alcuni dati mettendo a confronto l'attività dei diversi uffici. Ad esempio, il Servizio patrimonio e ambiente risulta particolarmente efficiente, sia in termini di numero di segnalazioni risolte sia in termini di tempi medi di chiusura. L'Unità organizzativa mobilità, invece, registra un numero alto di segnalazioni non ancora chiuse o rifiutate. Quelle rifiutate sono ben duecento: la causa è nel patto di stabilità, che obbliga l'ufficio a contingentare il numero di interventi e a risolvere soprattutto problemi che richiedono piccole manutenzioni. Il Servizio infrastrutture, infine, ha un basso numero di segnalazioni rifiutate, ma registra i tempi di chiusura – e quindi di risoluzione del problema – più lunghi.

Tabella 2: Dati sull'efficienza degli uffici dal 1 gennaio 2013 al 5 maggio 2015

Ufficio	Categorie processate	Nr. Segnalaz. Totale	Nr. Segnalaz. Chiuse	Tempi medi Chiusura	Nr. Segnalaz. Rifiutate	Tempi medi Rifiuto
Servizio Patrimonio e Ambiente	Animali, Gestione dei rifiuti	188	161	15,25	1	10
Servizio Infrastrutture 1	Verde pubblico	247	183	171,32	27	244,44
Polizia Municipale	Comportamenti molesti, comportamenti stradali scorretti, controllo ZTL, eccesso di velocità, rumore e schiamazzi, sicurezza ambientale, soste in violazione di segnaletica, soste irregolari e su zone riservate, veicoli abbandonati, controlli traffico	416	336	88,95	36	112,64
U.Org. Mobilità	Segnaletica Stradale, strade	1082	471	65,32	200	41,67
Agenzia per le politiche ambientali - EMAS	Altro	92	60	51,35	11	2,27
U.Org Viabilità e fognature	Arredo stradale	431	260	21,49	76	25,41

Tabella 2: Dati sull'efficienza degli uffici dal 1 gennaio 2013 al 5 maggio 2015

Ufficio	Categorie processate	Nr. Segnalaz. Totale	Nr. Segnalaz. Chiuse	Tempi medi Chiusura	Nr. Segnalaz. Rifiutate	Tempi medi Rifiuto
Servizio Patrimonio e Ambiente	Animali, Gestione dei rifiuti	188	161	15,25	1	10
Servizio Infrastrutture 1	Verde pubblico	247	183	171,32	27	244,44
Polizia Municipale	Comportamenti molesti, comportamenti stradali scorretti, controllo ZTL, eccesso di velocità, rumore e schiamazzi, sicurezza ambientale, soste in violazione di segnaletica, soste irregolari e su zone riservate, veicoli abbandonati, controlli traffico	416	336	88,95	36	112,64
U.Org. Mobilità	Segnaletica Stradale, strade	1082	471	65,32	200	41,67
Agenzia per le politiche ambientali - EMAS	Altro	92	60	51,35	11	2,27
U.Org Viabilità e fognature	Arredo stradale	431	260	21,49	76	25,41

2 Commenta

Stampa

In questo articolo si parla di: app, burocrazia, pubblica amministrazione

BIO DELL'AUTORE

GABRIELE GIACOMINI

Laureato in Filosofia all’Università San Raffaele di Milano. Attualmente è Junior Researcher al CRESA (Centro di Ricerca in Epistemologia Sperimentale ed Applicata) e alla Scuola Mattei di Eni Corporate University.
Altri articoli di Gabriele Giacomini