

ORSINI FRANCO

Novità! Area Outlet
 pavimenti e rivestimenti 1° scelta
 nei formati 50x50 - 30x60 - 45x45 - 40x40 - 33x33
 a partire da €6,64 a €11,00

VECCHIANO (PI) Via Provinciale, 12

vedi a pagina 21

il fogliaccio di PISA

PERIODICO GRATUITO DI ANNUNCI ECONOMICI, INFORMAZIONE LOCALE e CURIOSITÀ

n.376 in collaborazione con
PISAnotizie.it
 ANNO 10 - dal 23 Settembre al 6 Ottobre 2011

**prossima
 edizione
 venerdì 7 ottobre**

**per la tua
 pubblicità**
 tel. 050 220.11.85

**pubblica
 i tuoi annunci!**
 vedi pag. 30

**Eventi
 Tutti i sensi
 della dolcezza**
 a pag. 9

**Mostre
 L'arte a Pisa:
 fil rouge dell'Unità**
 a pag. 19

**Festival
 La decrescita
 futura**
 a pag. 13

Editrice Alpha s.a.s. Via E. Fermi, 19 - 56126 Pisa tel. 050 220.11.85 fax 050 220.42.87 e-mail: info@ilfogliaccio.com web: www.ilfogliaccio.com Dir. resp. Maria Fantacci Stampa Nuova Cesat (FI) Aut. Trib. PI n. 27/00 del 28/12/00



di Enrico Santus

Sono da sempre il terrore dei cittadini e il metro di valutazione dell'efficienza delle amministrazioni locali. A causa loro, una semplice passeggiata in auto può trasformarsi in una vera sfida di rally. C'è chi ha tentato di esorcizzarle giocandoci a golf e chi, invece, le ha attribuito il nome di un santo a cui rivolgere ogni volta le proprie im... vocazioni.

Parliamo proprio delle buche nell'asfalto, quel vuoto che è ormai parte integrante del manto stradale italiano (e non solo). Agevolate dalle stagioni piovose e dall'alternarsi delle diverse condizioni meteorologiche, rappresentano l'elemento inanimato più prolifico - e che quindi subisce più imprecazioni - delle nostre strade. È forse per tutte queste ragioni che, con un po' d'astuzia, il Comune di Pisa ha investito tempo e risorse per sviluppare un sistema capace, se non proprio di prevenirle, certamente di velocizzare i tempi di intervento per tapparle. Prima in Toscana e tra i primi in Italia, l'amministrazione municipale ha infatti inaugurato lo scorso 6 maggio un servizio per le segnalazioni e le richieste di intervento di manutenzione urbana via web. Tale servizio - peraltro affiancato da un numero verde (800-981212) per coloro che con mouse e tastiera non vogliono avere a che fare - si basa su un'idea tanto semplice quanto efficace: trasformare le classiche lamentele dei cittadini in vere e proprie segnalazioni. In questo modo, a fronte di una riduzione delle file agli uffici dell'Urp e del Cpt, sarà più facile individuare il problema e, quindi, trovarne la soluzione. (...)

segue

dalla copertina



a pag. 16

(...) La strategia ha funzionato: a pochi giorni dall'apertura del servizio, erano già centinaia le richieste pervenute. E non sorprende che, tra le venti tipologie di interventi segnalabili, siano state proprio loro, le buche, a farla da padrone, lasciando a lunga distanza tutte le altre categorie, come i lampioni non funzionanti, la presenza di materiale ingombrante intorno ai cassonetti e il taglio dell'erba nel verde pubblico. Ma come funziona la segnalazione? L'utente deve entrare nel sito segnalazioni.comune.pisa.it (o chiamare il numero 800-981212) e fornire alcune informazioni al sistema compilando i campi obbligatori (o riportandole all'operatore al telefono). Queste informazioni servono per identificare la persona, onde evitare abusi, e per identificare il problema (tipologia, localizzazione e, a discrezione, una visualizzazione tramite foto). Ma quel che conta soprattutto è che il sistema non solo consente la richiesta di intervento, ma permette anche di seguire gli sviluppi della pratica passo per passo: viene infatti segnalato quando la pratica viene presa in carico da parte dell'ufficio o dell'ente competente e, pure, il momento in cui si è giunti all'effettiva chiusura dell'operazione.

E poiché non è possibile valutare la bontà di un progetto senza tenere conto dei risultati, vediamo in breve i dati aggiornati allo scorso 12 settembre: i cittadini hanno sottoposto al sistema 525 segnalazioni, di cui 521 sono state valutate dagli uffici competenti e 374 sono state risolte positivamente. Il tempo medio di valutazione si aggira intorno alle 17 ore, mentre quello di risoluzione e chiusura pratica è di appena 4 giorni.

Che dire di questi numeri? Che laddove non sono riusciti i santi, ci ha messo una pezza il Comune di Pisa. È stato sufficiente trasformare i brontoloni in attenti detective ed il gioco ha funzionato. Non poteva essere altrimenti, perché - per la prima volta - il cittadino è tornato al centro dell'attenzione dell'amministrazione e gli è stata restituita la possibilità di partecipare e intervenire attivamente nella gestione del territorio, tenendo d'occhio da vicino l'operato degli enti responsabili.

Il sistema informatizzato di segnalazione non è un servizio indipendente, anzi, rientra nel progetto Citel - "Front-office telematico al cittadino", realizzato nell'ambito della Rete Telematica Toscana e già da diverso tempo a disposizione di coloro che ogni giorno attraversano le strade pisane o quelle dei paesi limitrofi (San Giuliano Terme, Vecchiano, Volterra, Calci, Vicopisano e Cascina). Questo progetto, nel suo complesso, offre una sorta di sportello telematico per l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese del territorio, mirando allo snellimento dei percorsi burocratici e delle antipatiche code d'attesa. L'utente può infatti accedere agli uffici da cui desidera informazioni o l'espletamento di pratiche attraverso il computer di casa o, per coloro che non hanno dimestichezza con la tecnologia, attraverso una semplice telefonata al numero verde.

In totale, il costo di questo grande progetto innovativo è stato di 750mila euro, i quali potranno però essere ammortizzati grazie all'estensione del servizio ad altri 40 comuni toscani. L'investimento, inoltre, potrebbe portare benefici di altra natura, come la riduzione dei risarcimenti che il Comune è costretto a pagare qualora sue inadempienze siano causa di incidenti e danni a cose o persone. In questo caso, infatti, secondo quanto riportato dallo stesso sito della Pisamo (la società che si occupa della gestione, dell'amministrazione, dell'igiene e della manutenzione delle strade comunali), chi ha subito il danno può fare richiesta di risarcimento per sinistri derivati da insidie stradali, buche su marciapiedi e strade, segnaletica e impianti semaforici malfunzionanti. Insomma, non sono pochi gli aspetti positivi di questo sistema informatizzato, soprattutto se si considera l'importanza che nuovamente dà al cittadino, il quale può tornare a collaborare alla gestione del proprio territorio. È anche per questo motivo che Pisa ha conquistato, negli ultimi mesi, numerosi premi per l'innovazione e la vicinanza della pubblica amministrazione (P. A.) ai cittadini. Dopo il primo posto nella sezione "Accessibilità" del premio P. A. Aperta 2010, infatti, Pisa ha ritirato lo scorso 22 giugno 2011 a Rimini il prestigioso premio E-Gov P. A. Locale nella sezione "Una vita migliore e più semplice per i cittadini e gli utenti dei servizi", che l'ha resa "Capitale digitale 2011". La giuria ha giustificato la scelta della ex Repubblica Marinara in mezzo a tutti i capoluoghi di provincia presenti perché nel suo progetto ha visto una mutazione radicale delle modalità di interazione dei cittadini con la pubblica amministrazione e l'accesso ai servizi.

Come ci spiega Franco Chesì, responsabile del progetto e funzionario del reparto Sistemi informativi del Comune, «si tratta di un riconoscimento importantissimo per due motivi principali: il primo è che al Comune è stata riconosciuta una progettualità complessa, che va oltre l'offerta di un singolo servizio ed anzi vuole creare una rete di servizi tra loro coordinati, che si supportino l'un l'altro; il secondo motivo, banalmente, è che Pisa è stata scelta in mezzo a numerosi altri capoluoghi di provincia, il che ci conferma che la nostra città ha una marcia in più».

Il funzionario ha fatto poi sapere che è in progettazione un sistema ancora più innovativo, che sfrutterà la dinamicità di dispositivi come Ipad, Iphone e smartphone. Ci stanno attualmente lavorando studenti dell'Università di Pisa, che su questo progetto scriveranno le proprie tesi. Le nuove App aggiungeranno all'attuale sistema la possibilità di localizzare col GPS il problema, nonché di sfruttare la fotocamera dell'apparecchio per inoltrare le fotografie.

Una città sempre più tecnologica, quindi. E se l'informatica si sta rivelando sempre più importante anche nell'ambito della gestione del territorio, è bene non dimenticare che il segreto di tutti questi successi non sta semplicemente nei byte che viaggiano lungo la rete, ma in coloro che quei byte li fanno viaggiare: i cittadini, che si trovano ogni giorno davanti a difficoltà più o meno grandi.

In definitiva, possiamo sostenere che il successo sta proprio nella capacità dell'amministrazione di ascoltare queste difficoltà, offrendo un sistema per valutare in che modo gli enti si preoccupano di spiarle. Senza tutto ciò, persino il più intelligente dei sistemi informatici sarebbe un semplice castello di carte, pronto a volar via al primo vento.