c_g337.Comune di Parma - Prot. 28/10/2024.0279801.E

Gruppo Consiliare Civiltà Parmigiana
Consigliera Maria Federica Ubaldi
Email cons.ubaldi@comune.parma.it
PEC cons.ubaldi@pec.comune.parma.it

Parma, 28 ottobre 2024

Al Sindaco ed alla Giunta del Comune di Parma
Al Presidente del Consiglio Comunale

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA
Ai sensi dell'art.30 dello Statuto comunale e
dell'art.36 del Regolamento del Consiglio Comunale

OGGETTO: Gestione, interpretazione e pubblicazione dei dati di risultato dell'App COMUNI-CHIAMO

PREMESSO CHE:

- Comuni-chiamo è un prodotto fornito da un'azienda, scelta dal Comune di Parma, per proporre un servizio fruibile dal cittadino tramite applicazione per smartphone. Registrandosi a questa app, il cittadino può segnalare disservizi e anomalie di vario genere ed entità.
- Quando i cittadini inviano le segnalazioni dal portale istituzionale, queste arrivano in automatico nel Gestionale di Comuni-Chiamo, attraverso cui uffici interni e fornitori esterni le gestiscono in modo strutturato e centralizzato.
- È parere molto diffuso, tra i cittadini, che il servizio fornito dall'app, nella maggioranza dei casi, non si traduca successivamente in fatti e soluzioni concrete. Parere espresso anche in questa sede dal consigliere di minoranza Pallini Fabrizio nelle scorse settimane.

PRESO ATTO CHE:

- Lo scorso agosto, sui media locali, l'amministrazione ha dichiarato che nei primi 6 mesi del 2024 sono state oltre 8.700 le segnalazioni dei cittadini ricevute dal Comune attraverso l'App Comuni-Chiamo e che il 96% delle stesse è stato gestito con esito positivo.

CONSIDERATO CHE:

- Sui media locali è stato riportato che il 96% delle segnalazioni chiuse ha ricevuto una risposta positiva, ossia l'intervento richiesto è stato effettuato o inserito nella programmazione del Comune. Il restante 4% ha riguardato segnalazioni non di competenza diretta dell'ente o interventi non realizzabili.

- Esistono parecchie centinaia di segnalazioni aperte dai cittadini, che risultano risolte positivamente, semplicemente tramite un messaggio che indica una presa in carico con soluzione pratica a data da destinarsi, o ancora una comunicazione di soluzione approntata, ma non ancora effettivamente messa in atto.

INTERROGA
IL SINDACO E GLI ASSESSORI COMPETENTI:

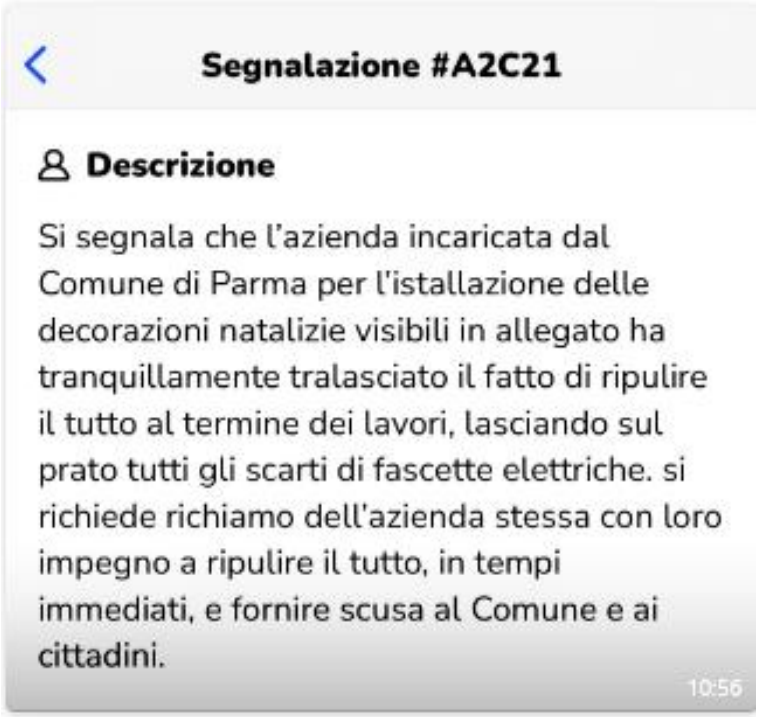
1. A conoscere quali sono stati i parametri utilizzati per l'ottenimento e la classificazione dei dati successivamente condivisi ai media locali lo scorso agosto.
2. A specificare cosa si intende per segnalazioni non di competenza dell'ente o interventi non realizzabili.

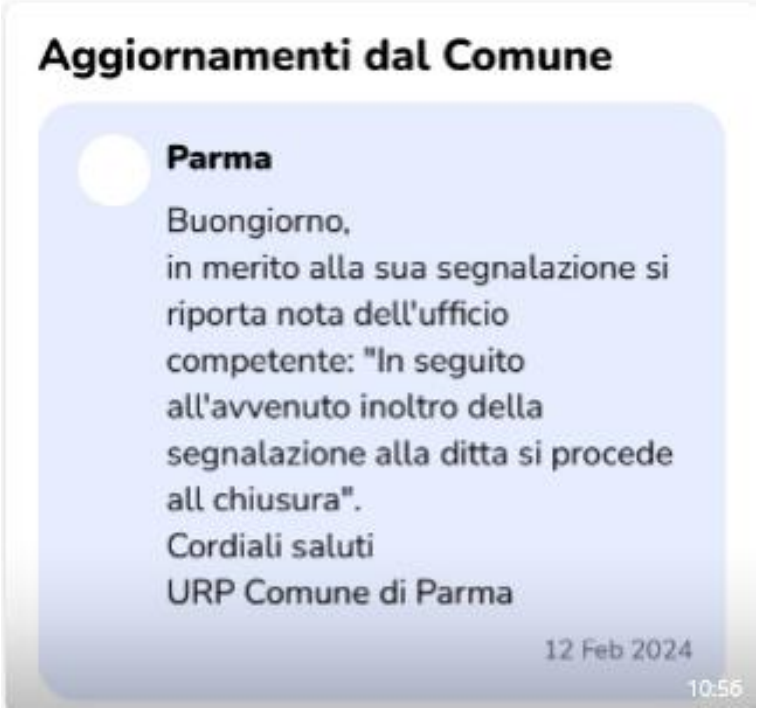
3. Se il parametro “segnalazioni chiuse con esito positivo” utilizzato per la comunicazione sulla stampa locale è anche stato utilizzato per la definizione di bonus, premi o incentivi, per il personale o per la società che si occupa della gestione dell’app “Comuni-chiamo”.
4. Se si intende rendere disponibile la possibilità di verificare tramite App quando la soluzione al problema è stata effettivamente messa in atto.
5. Se si intende modificare la gestione della App in modo tale che, in caso di necessità di coinvolgimento di ente terzo, la segnalazione resti aperta e l’inoltro non sia a carico del cittadino.

Maria Federica Ubaldi
Cons. comunale e capogruppo di Civiltà Parmigiana



Seguono alcuni allegati:

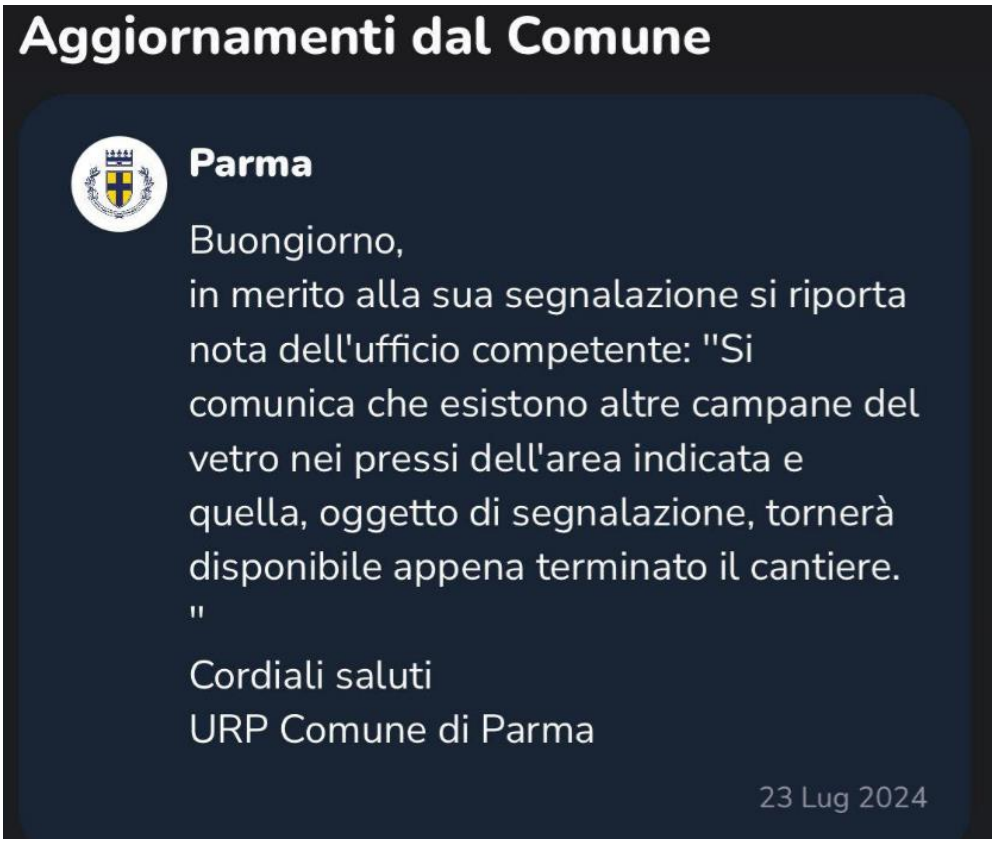

Segnalazione #A2C21
Descrizione
Si segnala che l'azienda incaricata dal Comune di Parma per l'istallazione delle decorazioni natalizie visibili in allegato ha tranquillamente tralasciato il fatto di ripulire il tutto al termine dei lavori, lasciando sul prato tutti gli scarti di fascette elettriche. si richiede richiamo dell'azienda stessa con loro impegno a ripulire il tutto, in tempi immediati, e fornire scusa al Comune e ai cittadini.
10:56


Aggiornamenti dal Comune
Parma
Buongiorno,
in merito alla sua segnalazione si riporta nota dell'ufficio competente: "In seguito all'avvenuto inoltro della segnalazione alla ditta si procede all chiusura".
Cordiali saluti
URP Comune di Parma
12 Feb 2024
10:56

Segnalazione #A4048

Descrizione

Buongiorno,
In relazione alla segnalazione #A401F, aperta in data odierna dal sottoscritto e da voi frettolosamente chiusa con un laconico "La fontana verrà ripristinata in primavera". faccio notare che non sussistono i requisiti per, da parte vostra, ritenere la segnalazione come chiusa.
le segnalazioni vanno “chiuse” a problema risolto e completamente gestito, non frettolosamente. Questo risulta il peggior modo di gestire le segnalazioni e principale causa dei malumori dei cittadini.



Alla App del C
8700 segnala

» Sono oltre 8.700 le segnalazioni dei cittadini ricevute dal Comune - attraverso l'App Comuni-Chiamo - nei primi 6 mesi dell'anno. «Il 96% - dice il Comune - gestito con esito positivo».

» 12

La
Il p
ric
«G