

- Con deliberazione n. 65 del 26/3/2013 della Giunta Comunale, l'Amministrazione incaricava il servizio ICT di analizzare le offerte di mercato e attivare uno strumento di comunicazione facile per i cittadini al fine di segnalare disagi e disservizi sul territorio;

- con determina n. 23 del dirigente dell'ICT veniva individuato quale strumento idoneo quello fornito a titolo gratuito per cittadini e amministrazioni dalla ditta Maiora Labs di Roma.

Il sistema di gestione Decoro Urbano si è andato ad aggiungere a quelli che i cittadini avevano già a disposizione per inoltrare segnalazioni e reclami (e-mail, n. verde, format su home page sito comune) per quanto riguarda le strade, il verde pubblico, l'illuminazione e il degrado ambientale.

Il sistema DECORO URBANO è stato monitorato nei semestri successivi. Questi i numeri delle segnalazioni:

anno 2013: 150

anno 2014: 125

anno 2015: 88

anno 2016: 98

anno 2017: 40

anno 2018: 5

Gli utenti che hanno scaricato l'app Decoro Urbano sono circa una novantina

A partire dai primi mesi del 2017, questa Amministrazione, per cercare di ottimizzare il flusso delle segnalazioni e di controllarne lo stato, ha adottato un nuovo sistema di gestione per tutte le segnalazioni dirette all'Ente (OTRS) che utilizza la posta elettronica come strumento di contatto e che consente di allegare immagini.

Le segnalazioni provenienti da Decoro Urbano vengono incanalate e gestite anch'esse con il nuovo sistema OTRS.

Il sistema OTRS registra e distribuisce ogni segnalazione pervenuta secondo una classificazione per oggetto e consente l'elaborazione di statistiche.

E' risultato subito evidente nei numeri che il nuovo sistema era più efficace (si è passati da una capacità di rendicontazione di 308 totali nel 2016 (per lo più le segnalazioni gestite dall'URP) a 5760 nel 2017, comprendendo anche gli interventi nei fabbricati (scuole, asili ecc.), le segnalazioni dirette ai vigili e a tutti gli altri uffici comunali.