

Il Comune di San Benedetto Val di Sambro presenta il servizio online per raccogliere le segnalazioni dei cittadini

Grazie ad un software online chiamato "Prowedo" i cittadini potranno fare segnalazioni al Comune relative al patrimonio pubblico e seguirne l'iter procedurale

9 febbraio 2016

Nell'era della comunicazione digitale i piccoli comuni della montagna bolognese non stanno certo a guardare. Lo dimostra il Comune di **San Benedetto Val di Sambro** che ha presentato un nuovo servizio per il cittadino, chiamato Prowedo e fornito dalla società Ambito: uno strumento che permette di inoltrare le segnalazioni all'ente e seguirne tutto l'iter procedurale fino alla conclusione.

Il programma infatti registra ogni passaggio effettuato dagli uffici competenti fino alla risoluzione del problema inviando, se richiesto dal cittadino, anche la comunicazione di chiusura della segnalazione mediante posta elettronica. In questo modo gli operatori comunali possono gestire tutte le fasi della richiesta di intervento e tenere sotto controllo i costi e le ore lavorate. Tutte le segnalazioni vengono automaticamente cartografate all'interno del Sistema Informativo Territoriale WebSIT adottato dal comune e dall'Unione dei comuni dell'Appennino bolognese

Inoltre le segnalazioni vengono aggregate a fini statistici e consentono all'amministrazione di individuare eventuali punti di criticità nei servizi erogati. Il sistema funziona tramite il web, si raggiunge tramite il sito istituzionale del Comune e consente l'accesso previa iscrizione: precauzione indispensabile per evitare segnalazioni anonime prive di fondamento. L'accesso avviene tramite il sistema di identificazione regionale Federa, perfettamente in linea dunque con le prescrizioni normative. Inoltre per garantire la completezza del quadro alle segnalazioni telematiche andranno aggiunte quelle "tradizionali": in questo caso sarà il tecnico comunale, che ha ricevuto per esempio la segnalazione al telefono, a inserirla nel sistema.

*"Riceviamo continuamente segnalazioni da parte dei cittadini – spiega il sindaco **Alessandro Santoni** – ed è normale sia così. Il problema è che tra segnalazioni di persona, al telefono, presso gli uffici o via e-mail, noi amministratori e i nostri tecnici possiamo correre il rischio di perdere qualcosa o al contrario di ritrovarci con dei doppioni. Questo sistema ci ha convinti non tanto per la capacità di raccogliere le segnalazioni online, per il quale ci sono tante alternative sul mercato, quanto per la prerogativa di integrarlo con il nostro database cartografico utilizzato dagli uffici tecnici. In questo modo le segnalazioni finiscono direttamente nello strumento che utilizziamo per la manutenzione del territorio, ed è molto valido anche per monitorare l'efficienza delle nostre procedure".*

In attesa del lancio, il servizio sino ad ora è stato alimentato esclusivamente dai tecnici comunali che hanno raccolto le segnalazioni dei cittadini secondo i canali tradizionali. Ad oggi sono state raccolte 79 segnalazioni. Ben 25 riguardano l'illuminazione pubblica (e di queste 21 si sono concluse positivamente), 15 la viabilità (di cui 12 concluse), 12 i rifiuti urbani (9 le segnalazioni concluse), 11 gli immobili pubblici (8 concluse), 10 i cimiteri (8 concluse). Residuali le segnalazioni per le scuole, i lavori pubblici e il decoro pubblico.

I dati statistici raccolti sono poi resi accessibili pubblicamente tramite la stessa pagina <http://sambro.prowedo.it>

A completamento di questo impegno l'amministrazione ha annunciato di voler attivare un servizio di **newsletter** rivolto ai cittadini, servizio che servirà anche a rendicontare gli interventi conclusi positivamente. Intanto il Comune ha già lanciato una pagina su **Facebook** che utilizza per fornire informazioni istituzionali.

Carmine Caputo

Ufficio Stampa Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese

carmine.caputo@unioneappennino.bo.it