

4.1 Le attività di comunicazione

In risposta alla richiesta dei cittadini di una maggiore diffusione delle informazioni e ad una nuova logica di gestione delle amministrazioni territoriali locali sempre più informate ai principi di trasparenza e partecipazione, si è sviluppata in modo considerevole l'attività di comunicazione del Comune di Pietrasanta. Non v'è dubbio infatti che solo il porsi in una condizione dialettica, di confronto con gli stakeholders, consente di acquisire nuove conoscenze sulle esigenze del territorio e dei suoi abitanti, di fornire risposte adeguate e tempestive con la conseguente crescita della legittimazione sociale delle scelte operate dal Comune.

I flussi di comunicazione esterna devono insistere infatti sulla strategia del dialogo, del confronto dialettico tra le parti per individuare le attese dei portatori di interesse e il loro grado di soddisfazione. Non si esclude infatti di addivenire ad un coinvolgimento sistematico di tutti gli stakeholders in una compartecipazione responsabile delle scelte attuate che rende possibile il temperamento e l'armonizzazione dei molteplici - e talvolta contrapposti - interessi.

Tra le numerose iniziative di comunicazione del Comune si annovera la pubblicazione del periodico "Pietrasanta Informa", a cura del Gabinetto del Sindaco, un notiziario che illustra l'attività amministrativa, prodotto in oltre 10.000 copie, e distribuito gratuitamente a tutti i cittadini di Pietrasanta e a molte famiglie e aziende sparse in tutto il mondo, per consentire così agli emigrati di mantenere un legame con la città d'origine. Insieme al periodico spesso vengono distribuiti numeri utili per ricevere informazioni, opuscoli che illustrano le attività svolte dall'Ente o alcune

iniziative di particolare rilievo.

Una delle iniziative di comunicazione più interessanti ha preso avvio nell'anno 2001 con l'istituzione del "Servizio Informadonna" gestito dall'Associazione "Da donna a donna" e volto a fornire informazioni sul fabbisogno lavorativo, sul rapporto donna e lavoro, sull'imprenditoria femminile e sull'assistenza a bambini e anziani. Oltre a ciò organizza corsi di teatro, tai chi, musicoterapica, taglio e cucito. Collabora infine con il Servizio di Pubblica Istruzione per la realizzazione di servizi ad hoc a favore dei bambini. Il servizio "Informagiovani" è attivo dal 1999 come parte integrante del Coordinamento Regionale degli Informagiovani. Dal 2003 è stato istituito il Coordinamento degli Informagiovani della Versilia di cui il Comune di Pietrasanta fa parte insieme ai Comuni di Camaiole, Forte dei Marmi e Seravezza.

Il servizio è orientato a fornire strumenti per orientarsi nel mondo del lavoro, dello studio e della vita sociale a tutti coloro, giovani e no, che vogliono intraprendere un percorso di studi o di formazione professionale, che vogliono accedere a borse di studio, che vogliono organizzarsi il tempo libero o essere informati sulle attività e servizi presenti sul territorio.

Per quanto attiene al mercato del lavoro vengono fornite informazioni sulla domanda di mercato, sulle professioni emergenti nonché sulle modalità di accesso alle varie carriere professionali. I giovani possono ricevere informazioni sulle scuole della provincia e sui percorsi universitari (corsi di laurea di primo e secondo livello), le scuole di specializzazione, i corsi di perfezionamento, i dottorati di ricerca, grazie all'ausilio di

banche dati, guide e pubblicazioni di approfondimento. Per i corsi professionalizzanti viene data notizia relativamente a quelli organizzati o riconosciuti da enti pubblici o privati, sui requisiti necessari per accedervi e sulle modalità di svolgimento.

L'ufficio Informagiovani fornisce inoltre consulenza sulla presentazione dei vari progetti, anche a titolo individuale, ai sensi delle vigenti norme che li prevedono come Fondi Sociali Europei, Legge Regionale 22/99 Progetti per i Giovani, Legge Regionale 27/83 sull'imprenditoria giovanile la patente europea per l'uso del computer. Infine, il centro svolge un'attività diretta di formazione tenendo corsi di lingua straniera, informatica e grafica web.

Un link specifico è volto a collegare i giovani con il sito relativo alle politiche giovanili (www.politichegiovanili.it), un centro di documentazione on-line che offre materiale di interesse nazionale ed europeo sui progetti giovanili. Il punto Eurodesk rappresenta un ulteriore punto di informazione sulle opportunità europee per i giovani, in quanto fornisce indicazioni sui programmi e sulle iniziative promosse dalle istituzioni comunitarie nel settore della gioventù, nei settori della cultura, della formazione, del lavoro, della mobilità giovanile e del volontariato. Tale rete è stata istituita con il supporto della DG EAC (Istruzione e Cultura) dell'Unione Europea e del Programma Gioventù e dal gennaio 2000 Eurodesk è integrata nel programma comunitario Gioventù, nell'ambito del quale – insieme alle Agenzie Nazionali Gioventù e ai Coordinamenti Euromed dei paesi del Mediterraneo – ha assunto il ruolo di “struttura informativa di riferimento”; dall'aprile 2003 l'Informagiovani di Pietrasanta è divenuto Punto Locale Decentrato Eurodesk per la Provincia di Lucca. È cura di Eurodesk la pubblicazione di una newsletter che viene inviata gratuitamente a chiunque ne faccia richiesta via e-mail all'informagiovani.

Da ultimo ricordiamo le attività di comunicazione svolte dall'ufficio relazioni con il pubblico, dallo

sportello unico e dal portale internet del Comune, di seguito descritte.

4.2 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Un filo diretto con i cittadini è stato stabilito grazie all'apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), una via preferenziale per comunicare, indicare e suggerire nuovi interventi sul territorio a carattere correttivo di eventuali disfunzionalità di servizio, a carattere preventivo laddove vi siano alte probabilità di disfunzionalità, ovvero migliorative per potenziare i servizi offerti dal Comune. L'URP consente di tenere sotto osservazione tutto il territorio comunale, in modo diffuso e capillare, grazie all'impegno profuso da ogni abitante ancorché residente nelle zone più lontane dal centro della città. L'URP svolge molteplici attività e in particolare promuove e attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture; fornisce ai cittadini informazioni sui procedimenti e sullo stato delle pratiche, distribuisce i moduli per tutti i tipi di richieste, aiuta i cittadini nella compilazione dei medesimi e fornisce dati sui costi inerenti gli atti da predisporre. L'URP riceve inoltre le richieste di accesso agli atti e ai documenti amministrativi, assicura la consultazione della Gazzetta Ufficiale e del Bollettino Ufficiale della Regione, rilascia copie di leggi statali, regionali decreti e bandi di concorso, raccoglie segnalazioni di guasti o disservizi, reclami scritti e indicazioni utili per consentire il miglioramento della struttura comunale. Infine, fornisce informazioni sull'attività di altri enti e uffici tra cui la Provincia, l'ASL, l'INPS, la Prefettura, ecc.

Vediamo fattivamente, grazie ai dati elaborati dall'ufficio statistica del Comune, le segnalazioni pervenute all'ufficio, la distribuzione della destinazione delle segnalazioni nonché i tempi di risposta nell'anno 2003.

Il numero delle segnalazioni è stato in totale pari a 4.487 con una crescita in termini assoluti rispetto al 2002 di +1.651, pari al 58,21%. In definitiva aumenta la capacità di ascolto e di raccolta dati dai vari uffici comunali.

Se analizziamo il dato in modo più approfondito registriamo una crescita geometrica delle segnalazioni interne (ufficio del gabinetto del Sindaco, scuole e polizia municipale) che diventano 2.363 pari al 52,7%; le segnalazioni dirette dei cittadini sono leggermente inferiori, 2.124 pari al 47,3%. Passando ad analizzare le modalità di contatto riferite nella tabella di seguito rappresentata, vediamo che il maggior numero di segnalazioni passa dalla linea urbana, seguita dalla comunicazione diretta del cittadino e dall'uso del numero verde.

L'incremento più vigoroso si è registrato nell'uso della posta ordinaria, con un 567,27%, seguita dalla posta elettronica (243,75%) che resta attualmente la via di comunicazione meno utilizzata dagli utenti.

TOTALE	ANNO 2003	ANNO 2002	Variazione %
Di persona	767	610	+25,73%
Fax	420	80	+425%
Linea urbana	2.485	1.807	+37,52%
Numero verde	393	266	+47,74%
Posta	367	55	+567,27%
Posta elettronica	55	16	+243,75%

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni produce le seguenti osservazioni:

1. In termini assoluti si registra una crescita numerica di tutte le categorie di problemi. Possiamo constatare, tra le questioni maggiormente prese in considerazione, una sensibilità simile tra utenti interni ed esterni per l'illuminazione pubblica, la manutenzione delle strade, la viabilità e la

segnaletica. Per gli utenti esterni hanno un peso maggiore il tema della gestione dei cassonetti dei rifiuti, la disinfestazione (zanzare, topi), la manutenzione delle strade. Per quelli interni le scuole, la manutenzione degli immobili comunali e l'arredo urbano.

2. Per la prima volta, abbiamo isolato il dato dell'ufficio ambiente, prima sommato a quello dei LL.PP. Con l'8,5 % delle segnalazioni rappresenta uno dei settori più sollecitati.

Il settore LL.PP. vede una crescita delle richieste in termini numerici passando da 1.297 a 1.893 segnalazioni, attestandosi a circa il 42,2% del dato complessivo.

3. Raddoppiano in percentuale le segnalazioni che riguardano la P.M. passando dal 3,5% al 7,4% (da 99 a 332 segnalazioni).

4. Percentualmente diminuiscono le segnalazioni ai vari uffici comunali ed invece raddoppiano quelle rivolte agli assessori (la quasi totalità rivolta all'assessore ai LL.PP.).

Pur in presenza di una crescita importante delle segnalazioni le risposte efficaci passano dal 70,3% del 2001 al 91,1% del 2002, al 81,3% del 2003. Il sistema di report e di monitoraggio periodico continuano a dare i suoi risultati.

Passando ad analizzare le categorie di segnalazioni, crescono in modo superiore alla media rispetto al 2002 quelle che riguardano le seguenti tematiche: controlli

ambientali, pulizia fossi e canali, pulizia strade, controlli di P.M., segnaletica, viabilità e scuole.

Diminuiscono quelle relative all'erba alta e alla fognatura bianca.

La distribuzione territoriale delle segnalazioni non muta significativamente con la Marina che rimane la zona dalla quale proviene il maggior numero di segnalazioni (32,7%).

Segnalazioni URP anno 2003 - rapporto tra categoria e zona

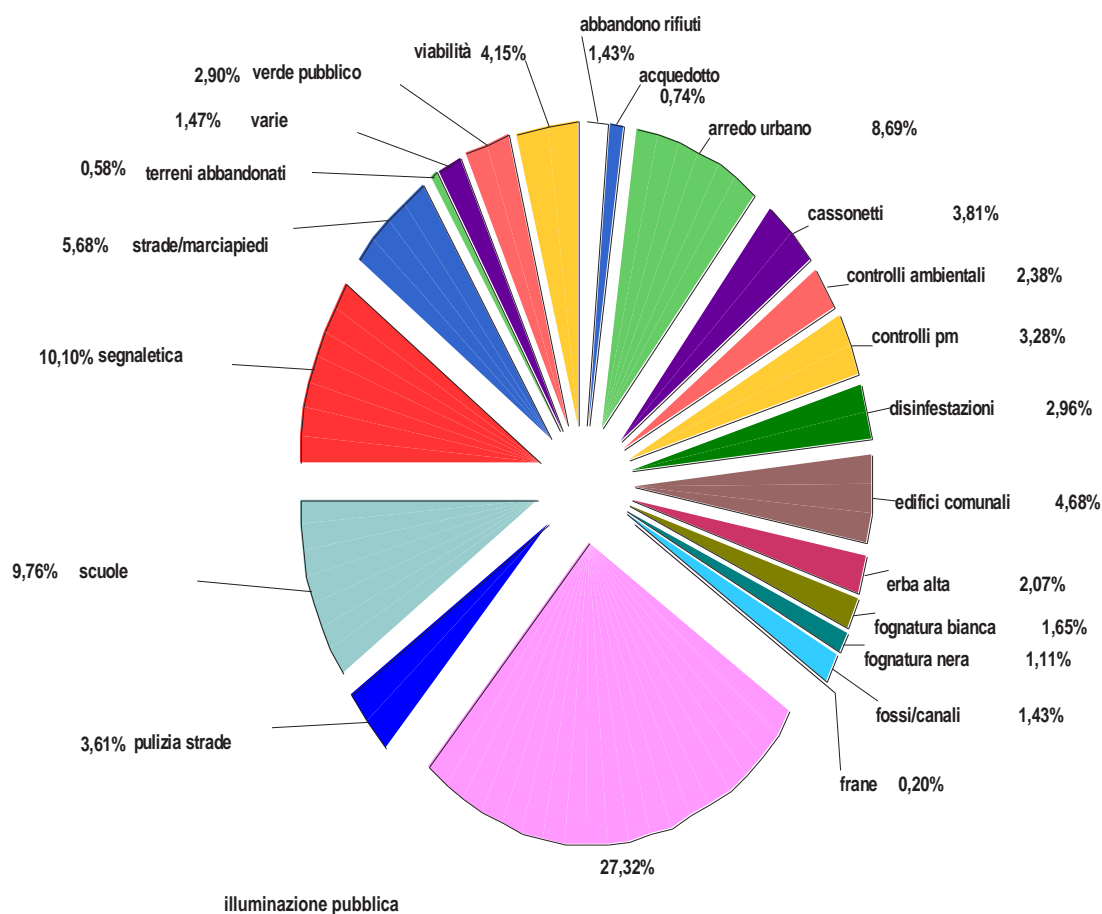
CATEGORIA	Centro		Piana		zona Marina		Collina		Strettoia	
	N.	% entro zona	N.	% entro zona	N.	% entro zona	N.	% entro zona	N.	% entro zona
abbandono rifiuti	11	1,5%	17	2,1%	15	1,0%	17	3,1%	4	1,5%
Acquedotto	4	,5%	6	,7%	4	,3%	15	2,8%	4	1,5%
arredo urbano	139	18,6%	58	7,1%	112	7,6%	56	10,3%	25	9,4%
Cassonetti	17	2,3%	42	5,1%	79	5,4%	21	3,9%	12	4,5%
controlli ambientali	10	1,3%	38	4,7%	31	2,1%	16	3,0%	12	4,5%
controlli pm	39	5,2%	30	3,7%	43	2,9%	20	3,7%	15	5,6%
disinfestazioni	26	3,5%	24	2,9%	71	4,8%	5	,9%	7	2,6%
erba alta	11	1,5%	29	3,6%	20	1,4%	23	4,2%	10	3,8%
fognatura bianca	6	,8%	22	2,7%	35	2,4%	6	1,1%	5	1,9%
fognatura nera	7	,9%	19	2,3%	17	1,2%	6	1,1%	1	,4%
fossi/canali	8	1,1%	24	2,9%	12	,8%	11	2,0%	9	3,4%
Frane	0	,0%	0	,0%	0	,0%	7	1,3%	2	,8%
illuminazione pubblica	178	23,9%	249	30,5%	527	35,9%	187	34,5%	85	32,0%
pulizia strade	42	5,6%	22	2,7%	76	5,2%	12	2,2%	10	3,8%
Segnaletica	111	14,9%	82	10,0%	177	12,0%	58	10,7%	25	9,4%
strade/marciapiedi	54	7,2%	60	7,4%	75	5,1%	43	7,9%	23	8,6%
terreni abbandonati	0	,0%	7	,9%	16	1,1%	1	,2%	2	,8%
Varie	15	2,0%	18	2,2%	23	1,6%	7	1,3%	3	1,1%
verde pubblico	25	3,4%	27	3,3%	61	4,2%	11	2,0%	6	2,3%
Viabilità	43	5,8%	42	5,1%	75	5,1%	20	3,7%	6	2,3%
TOTALE(% sul totale)	746	16,6%	816	18,2%	1469	32,7%	542	12,1%	266	5,9%

Segnalazioni suddivise per categoria e per provenienza (dall'interno del Comune o dall'esterno) relative a tutto il territorio comunale

CATEGORIA	Esterna		N.	Interna		N.	Totale	
	N.	% del totale		% del totale	N.		% del totale	
Abbandono rifiuti	23	,5%	41	,9%	64	1,4%		
Acquedotto	18	,4%	15	,3%	33	,7%		
arredo urbano	72	1,6%	318	7,1%	390	8,7%		
Cassonetti	126	2,8%	45	1,0%	171	3,8%		
controlli ambientali	69	1,5%	38	,8%	107	2,4%		
controlli pm	77	1,7%	70	1,6%	147	3,3%		
disinfestazioni	123	2,7%	10	,2%	133	3,0%		
edifici comunali	29	,6%	181	4,0%	210	4,7%		
erba alta	46	1,0%	47	1,0%	93	2,1%		
fognatura bianca	54	1,2%	20	,4%	74	1,6%		
fognatura nera	40	,9%	10	,2%	50	1,1%		
fossi/canali	37	,8%	27	,6%	64	1,4%		
Frane	5	,1%	4	,1%	9	,2%		
illuminazione pubblica	811	18,1%	415	9,2%	1226	27,3%		
pulizia strade	94	2,1%	68	1,5%	162	3,6%		
Scuole	17	,4%	421	9,4%	438	9,8%		
Segnaletica	125	2,8%	328	7,3%	453	10,1%		
strade/marciapiedi	144	3,2%	111	2,5%	255	5,7%		
terreni abbandonati	17	,4%	9	,2%	26	,6%		
Varie	36	,8%	30	,7%	66	1,5%		
verde pubblico	78	1,7%	52	1,2%	130	2,9%		
Viabilità	83	1,8%	103	2,3%	186	4,1%		
Totale	2124	47,3%	2363	52,7%	4487	100,0%		

Grafici delle segnalazioni suddivise per categoria

Totale del territorio comunale



Le segnalazioni pervenute da fonte interna o esterna all'ufficio, vengono destinate ai vari enti di competenza che avranno il compito di effettuare l'intervento richiesto dal cittadino. Il maggior numero di segnalazioni sono state inviate all'ufficio lavori pubblici (1.893), seguito dall'Agas (637) dall'Enel (488), dall'ambiente (381), dall'Ersu (350) e dalla Polizia Municipale (332).

Tutti gli altri enti o uffici ricevono un numero molto più esiguo di richieste d'intervento. È interessante notare come i tempi medi di risposta, intesi come numero di giorni necessari per

comunicare l'avvenuto intervento all'Urp (e a cui segue comunicazione al cittadino), indipendentemente dall'avvenuta risoluzione o meno del problema segnalato, siano, in alcuni casi, molto elevati (superiori a 100 giorni): Enel, Telecom, Assessori, Provincia e Anas sono ai primi posti per numero di giorni attesi di risposta tra i soggetti che, naturalmente, ricevono il maggior numero di segnalazioni. Come si evince dalla tabella riportata il numero delle risposte non arrivate sul totale è molto esiguo: solo nei casi di segnalazioni non corrette non avviene l'invio agli uffici competenti (18,7% sul totale).

Segnalazioni inviate divise per soggetto competente con indicazione del numero di risposte pervenute e tempi medi di risposta

SOGGETTO COMPETENTE	Totale segnalazioni	% del totale	Risposte arrivate		Risposte non arrivate	
			Numero	% su ufficio	Numero	% su ufficio
118	1	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Ages	637	14,2%	633	99,4%	4	0,6%
Ambiente	381	8,5%	364	95,5%	17	4,5%
Anas	10	0,2%	0	0,0%	10	100,0%
Arpat	2	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Artemare	8	0,2%	7	87,5%	1	12,5%
Assessori	48	1,1%	6	12,5%	42	87,5%
Ater	5	0,1%	4	80,0%	1	20,0%
Asl 12	3	0,0%	2	66,6%	1	33,3%
Clap	7	0,2%	6	85,71%	1	14,29%
Consorzio	11	0,2%	5	45,5%	6	54,5%
Enel	488	10,9%	34	7,0%	454	93,0%
Ersu	350	7,8%	349	99,7%	1	0,3%
LL.PP.	1.893	42,2%	1.723	91,0%	170	9,0%
PM	332	7,4%	279	84,0%	53	16,0%
Provincia	17	0,4%	1	5,9%	16	94,1%
Rai	2	0,0%	2	100,0%	0	0,0%
Salt	3	0,1%	3	100,0%	0	0,0%
Telecom	38	0,8%	13	34,2%	25	65,8%
Uffici comunali	136	0,3%	106	77,9%	30	22,1%
Urp camaiore	3	0,1%	2	66,6%	1	33,3%
Veas	105	2,3%	105	100,0%	0	0,0%
Altri *	8	0,2%	3	37,5	5	62,5%
Totale	4.487	100,0%	3.648	81,3%	839	18,7%

* In questa voce sono compresi tutti i soggetti competenti che hanno ricevuto un'unica segnalazione (118, Albergo Pietrasanta, FF.SS., Genio Civile, Inps, Laboratori, Misericordia, Sis).

Tempi medi attesa risposta calcolati in giorni dalla data di trasmissione della segnalazione all'ufficio competente*

Ufficio competente	Giorni per risposta (media)	Ufficio competente	Giorni per risposta (media)
	Anno 2003		Anno 2003
Ages	21,13	Ersu	5,37
Ambiente	37,05	LL.PP.	35,65
Anas	105,90	P.M.	65,04
Arpat	129,00	Provincia	125,71
Artemare	17,37	Rai	87,50
Assessori	126,90	Salt	17,00
Ater	57,80	Telecom	136,05
Asl 12	91,67	Uffici comunali	58,58
Clap	35,71	Urp camaiore	207,00
Consorzio	112,82	Vea	38,81
Enel	143,13		

* nella tabella non sono indicati i tempi di risposta dei soggetti competenti che hanno ricevuto un'unica segnalazione.

4.3 Alcuni risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini

L'URP ha svolto un'indagine per la valutazione della customer satisfaction, relativamente all'insieme dei servizi offerti sul territorio. Sono state condotte 300 interviste a cittadini che avevano segnalato interventi nel periodo tra il 10 giugno e il 31 luglio del 2003. Le interviste sono state

eseguite tra il 1 luglio e il 20 settembre dello stesso anno in modo da cogliere il grado di soddisfazione sulle modalità di intervento e di esecuzione dello stesso.

I risultati sono stati confrontati con le informazioni forniteci regolarmente dai servizi e dagli enti che operano sul territorio comunale. Le interviste sono state eseguite nelle varie aree del territorio, come si evince dalla tabella di seguito riportata.

Distribuzione delle interviste per zona

Zone	Numero	%
Centro	25	8,3
Collina	40	13,3
Edifici comunali: interventi	12	4,0
Marina	111	37,0
Piana	78	26,0
Scuole	11	3,7
Strettoia	23	7,7
Totale	300	100,0

È evidente che, per il periodo preso in considerazione, la percentuale dei non residenti è alta, in considerazione della presenza dei turisti, e può influenzare sensibilmente i risultati. Le segnalazioni ricevute sono ben 300; le cinque problema-

tiche più indicate riguardano: i cassonetti (10,3), la disinfestazione da animali (11,3), l'erba alta (6,3), l'illuminazione pubblica (25), la manutenzione strade e marciapiedi (7,7). Nel loro insieme sono circa i 2/3 delle segnalazioni complessive.

Problematiche oggetto delle segnalazioni dei cittadini

Problematica	N.	%	Problematica	N.	%
Abbandono rifiuti	1	0,3	Fossi canali: pulizia	9	3,0
Acquedotto problemi	2	0,7	Illuminazione pubblica	75	25,0
Arredo urbano	5	1,7	Scarichi anomali/abusivi	3	1,0
Bidoni: problemi	31	10,3	Scuole	11	3,7
Controlli ambientali	9	3,0	Segnaletica: problemi	7	2,3
Controlli P.M.	5	1,7	Strade/marciapiedi: manutenzione	23	7,7
Disinfestazioni/animali	34	11,3	Strade/piazze da pulire	15	5,0
Edifici comunali: interventi	12	4,0	Terreni pubblici/privati abbandonati	5	1,7
Erba alta	19	6,3	Varie	5	1,7
Fognatura bianca: problemi	4	1,3	Verde pubblico: manutenzione	6	2,0
Fognatura nera: problemi	5	1,7	Viabilità: problemi	14	4,7

Il numero degli interventi eseguiti è molto elevato, ben 239 segnalazioni su 300 hanno contribuito a risolvere un problema; tuttavia se andiamo ad analizzare i risultati sulla percezione dei cittadini si rileva un forte scostamento tra quanto effettivamente realiz-

zato dagli uffici ed enti di competenza (79,7%) e quanto percepito come effettuato da parte del cittadino (64,0%).

A tal fine si rende necessario il potenziamento dell'attività di comunicazione da parte del Comune.

Numero degli interventi eseguiti così come comunicato dagli uffici o dagli enti che operano sul nostro territorio

	Numero	Percentuale
Interventi eseguiti	239	79,7
Interventi non eseguiti	61	20,3
Totale	300	100,0

Numero degli interventi che i cittadini hanno percepito come realizzati

	Numero	Percentuale
In parte	7	2,3
No	78	26,0
Non sa	23	7,7
Sì	192	64,0
Totale	300	100,0

Risposta alla domanda: è soddisfatto dell'intervento?

	Numero	Percentuale
No	102	34,0
Non sa	9	3,0
Parzialmente soddisfatto	27	9,0
Sì	162	54,0
Totale	300	100,0

Un numero di poco superiore alla metà del campione intervistato ha dichiarato di essere soddisfatto dell'intervento eseguito (54,0%). Il 34% si dichiara non soddisfatto: si rende opportuno effettuare una verifica sull'esecuzione dei lavori in modo da aumentare quest'ultima percentuale.

Naturalmente il grado di apprezzamento sale notevolmente se l'indagine sul livello di soddisfazione viene spostata solamente su coloro che hanno percepito l'intervento come eseguito (ricordiamo che rappresentano il 64% del totale del campione, pari a 192 unità): in questo caso si dichiarano soddisfatti oltre l'80% degli intervistati.

Grado di soddisfazione dei cittadini che hanno percepito l'intervento come eseguito

	Numero	Percentuale
No	13	6,8
Parzialmente soddisfatto	22	11,5
Sì	157	81,8
Totale	192	100,0

Infine l'indagine si è estesa alla valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini in relazione agli interventi comunicati come eseguiti dai servizi e enti competenti.

È ancora da rimarcare la differenza tra il grado

di soddisfazione per gli interventi percepiti come eseguiti (81,8%), quello calcolato sugli interventi comunicati come eseguiti dagli uffici ed enti competenti (65,7%) e quello calcolato sull'insieme degli interventi (54,0%).

Grado di soddisfazione dei cittadini in relazione agli eventi comunicati come eseguiti dai servizi e enti competenti

Risposte possibili	Frequenza	Percentuale
No	49	20,5
Non sa	7	2,9
Parzialmente soddisfatto	26	10,9
Sì	157	65,7
Totale	239	100,0

Distribuzione per categoria di intervento dei cittadini insoddisfatti

Totale			Totale		
	N.	%		N.	%
Arredo urbano	2	2,0%	Illuminazione pubblica	15	14,7%
Bidoni: problemi	12	11,8%	Scarichi anomali/abusivi	2	2,0%
Controlli ambientali	3	2,9%	Scuole	2	2,0%
Controlli P.M.	3	2,9%	Segnaletica: problemi	3	2,9%
Disinfestazioni/animali	25	24,5%	Strade/marciapiedi: manutenzione	8	7,8%
Edifici comunali: interventi	2	2,0%	Strade/piazze da pulire	2	2,0%
Erba alta	1	1,0%	Terreni pubblici/privati abbandonati	3	2,9%
Fognatura bianca: problemi	2	2,0%	Varie	2	2,0%
Fognatura nera: problemi	1	1,0%	Viabilità: problemi	9	8,8%
Fossi canali: pulizia	5	4,9%	Totale	102	100,0%

Gli insoddisfatti si concentrano per circa i 2/3 sulle seguenti categorie di richieste: disinfestazione animali (24,5%), illuminazione pubblica (14,7%), problemi di cassonetti per l'immondizia (11,8%), problemi legati alla viabilità (8,8%), ma-

nutenzione strade e marciapiedi (7,8%). Le zone a maggior numero di segnalazioni da parte di cittadini insoddisfatti sono la Marina (46,1%) e la Piana (28,4%).

Distribuzione dei cittadini insoddisfatti per Uffici/Enti competenti a intervenire

	Numero	Percentuale %
Non indicato	3	2,9
Ages	4	3,9
Ambiente	33	32,4
Anas	1	1,0
Consorzio bonifica	4	3,9
Enel	8	7,8
Ersu	13	12,7
Gabinetto sindaco	3	2,9
LLPP	20	19,6
Pm	9	8,8
Telecom	1	1,0
Ufficio economato	1	1,0
Ufficio tributi	1	1,0
Vea	1	1,0
Totale	102	100,0

Gli uffici o enti competenti maggiormente interessati dall'insoddisfazione sono: l'ambiente (32,4%), i LL.PP. (19,6%) e l'ERSU (12,7%). Per ulteriori precisazioni, sono stati individuati

quei casi in cui il cittadino ha percepito come "non fatto" un intervento che l'ufficio ha definito come "fatto".

Tipologia di intervento

	N.	%		N.	%
Controlli ambientali	2	9,1	Segnaletica: problemi	1	4,5
Controlli pm	1	4,5	Strade/marciapiedi: manutenzione	1	4,5
Disinfestazioni/animali	12	54,5	Strade/piazze da pulire	1	4,5
Fossi canali: pulizia	1	4,5	Terreni pubblici/privati abbandonati	1	4,5
Illuminazione pubblica	1	4,5	Viabilità: problemi	1	4,5
			Totale	22	100,0

Uffici o enti competenti

	Frequenza	%
Ages	1	4,5
Ambiente	14	63,6
Ersu	1	4,5
LL.PP.	5	22,7
Pm	1	4,5
Totale	22	100,0

La maggior parte dei problemi di comunicazione è correlata agli uffici Ambiente e Lavori Pubblici. Da un'analisi approfondita di queste due aree del Comune si rileva che sono state percepite come eseguite 118 segnalazioni (pari all'83,1%), su un totale di 142. Ben diverso è il dato sulla

percezione dei cittadini; in questo caso il dato scende al 59,2%, a cui si può aggiungere l'1,4% di coloro che hanno percepito come parziale l'opera di intervento.

Infine si abbassa ulteriormente la percentuale di coloro che si dichiarano soddisfatti: 47,2.

Numero interventi eseguiti come comunicato da uffici/Enti che operano sul nostro territorio

	Frequenza	%
Eseguito	118	83,1
Non eseguito	24	16,9
Totale	142	100,0

Numero Interventi che i cittadini hanno percepito come realizzati

	N.	%
Sì	84	59,2
In parte	2	1,4
No	38	26,8
Non sa	18	12,7
Totale	142	100,0

Risposta alla domanda: è soddisfatto dell'intervento?

	N.	%
No	53	37,3
Non sa	6	4,2
Parzialmente soddisfatto	16	11,3
Sì	67	47,2
Totale	142	100,0

In conclusione si può affermare che aumenta la "non percezione" dell'esecuzione degli interventi. Gli uffici comunicano di essere intervenuti per 83,1% dei casi mentre i cittadini percepiscono che si è intervenuti nel 59,2% degli stessi (più 1,4%

degli interventi parziali). La soddisfazione piena si attesta sul 47,2% (più 11,3 dei parzialmente soddisfatti).

Anche in questo caso ampio è lo spazio per interventi comunicativi.

4.4 Lo Sportello Unico per i servizi alle imprese

Uno dei servizi più importanti offerti dal Comune alle imprese riguarda l'attivazione dello Sportello Unico, delegato alla gestione del pubblico demanio marittimo, delle attività di caccia e pesca oltreché turistiche; inoltre lo stesso gestisce direttamente i sub-procedimenti relativi al commercio, alla polizia amministrativa, all'edilizia produttiva e alle attività produttive.

A livello operativo lo Sportello Unico rappresenta un sistema di erogazione di molteplici servizi finalizzati alla localizzazione, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione e riconversione, in una data area, di un'impresa. È importante ricordare che esso riguarda qualunque attività produttiva di beni o servizi, ivi incluse, per esempio, le attività agricole, artigianali e industriali.

La valenza strategica dell'attività svolta dallo Sportello Unico si evince dall'insieme delle attività svolte orientate perlopiù alla semplificazione dei rapporti tra l'Ente e le imprese per fornire risposte veloci e adeguate alle richieste avanzate, di volta in volta, dagli attori del sistema economico.

In particolare lo Sportello Unico svolge una *funzione di coordinamento*, orientata ai processi di semplificazione amministrativa e di coordinamento tra i vari enti pubblici utile per garantire il governo di tutti i macroprocessi di un'impresa quali l'avvio, l'individuazione e acquisizione dell'area, la localizzazione, la costruzione, la trasformazione edile, tecnologica e merceologica, la cessazione, lo smantellamento di impianti e la demolizione.

Lo stesso svolge altresì una *funzione di informazione* in ordine al quadro normativo, economico e territoriale dell'area di riferimento, all'assetto territoriale subordinato ai piani urbanistici, ai vincoli territoriali, artistici e architettonici, alle norme regionali e provinciali e infine alle opportunità territoriali relative allo stato e ai piani di sviluppo

delle infrastrutture, ai finanziamenti e alle agevolazioni per le imprese.

La *funzione di promozione* esplicita dallo Sportello Unico è orientata alla promozione dell'immagine del territorio, alle iniziative per attrarre nuovi introiti e al sostegno dell'imprenditoria locale. Sono state avviate a tal fine iniziative di investimento in servizi e interventi volti all'inserimento delle imprese in network internazionali, alla promozione di progetti per convogliare verso gli operatori locali le risorse finanziarie messe a disposizione da altri a livello di governo nazionale e comunitario, e alla riqualificazione del territorio. Non meno importante è la *funzione di consulenza* svolta dallo Sportello Unico e orientata a sviluppare una funzione di supporto alle imprese durante le fasi più critiche dei procedimenti amministrativi, per le verifiche preliminari sulla conformità del progetto e della documentazione, l'individuazione del percorso più agevole e adeguato e infine per l'assistenza nella predisposizione delle domande di redazione degli atti. Ne consegue una maggiore diffusione delle informazioni e certezza degli atti amministrativi e conseguentemente una maggiore tranquillità per le imprese in corso di avviamento, ampliamento o cessazione dell'attività.

SUI Atti di programmazione e di indirizzo	
Elaborazione modelli/DIA per i vari servizi	33 ore
Elaborazione procedure	43 ore
Attività di segreteria	
Elaborazione determine dirigenziali	90
Ordinanze	5
Consultazioni telefoniche/giorno	1
Adempimenti per pubblici esercizi	
Istruttorie	100
Rilascio autorizzazioni	64
Diniego autorizzazioni	9
Istruttoria autorizzazioni sanitarie	86
Rilascio autorizzazioni sanitarie	69
Diniego autorizzazioni sanitarie	8
Estensioni sanitarie – richieste	59
Estensioni sanitarie – rilasciate	44
Estensioni sanitarie – dinieghi	5
Istruttorie per autorizzazioni amministrative alberghi	23
Rilascio autorizzazioni amministrative alberghi	18
Istruttoria autorizzazioni sanitarie alberghi	9
Rilascio autorizzazioni sanitarie alberghi	7
Classifiche categorie	59
Istruttorie per stabilimenti balneari	16

Rilascio autorizzazione amministrazione stabilimenti balneari	9
Rilascio autorizzazione sanitaria stabilimenti balneari	7
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	2
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	1
Adempimenti per commercio fisso	
Istruttoria per apertura esercizi vicinato	216
Comunicazioni prese d'atto	275
Istruttoria per apertura grandi strutture di vendita	0
Rilascio autorizzazioni grandi strutture di vendita	0
Istruttoria per apertura medie strutture di vendita	2
Rilascio autorizzazione per medie strutture di vendita	1
Registrazione e controllo comunicazioni vendite straordinarie	225
Istruzioni per vendita giornali e riviste	6
Rilascio autorizzazioni amministrative o presa d'atto vendita giornali e riviste	3
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	6
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	3
Demanio marittimo	
Istruttoria richiesta autorizzazioni e/o n.o. demaniali	51
Richiesta autorizzazioni e/o n.o. demaniali	45
Notifica rilascio	45
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	1
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	1
Interventi di edilizia sul demanio	
Preistruttoria richieste	56
Rilascio autorizzazioni	55
Notifica rilascio	55
Edilizia impianti attività produttive	
Preistruttoria DIA	52
Comunicazione avvio procedimento	52
Richiesta integrazioni DIA	50
Istruttorie DIA	52

Istruttoria richiesta autorizzazioni	150
Autorizzazione art. 151 TU 490/99 (richieste aut. ed.)	40
Autorizzazione art. 151 TU 490/99 (rilascio aut. ed.)	28
Rilascio autorizzazione edilizie	82
Notifica rilascio e archiviazione	82
Istruttoria pratiche concessione edilizia	70
Rilascio concessioni edilizie	37
Notifica rilascio concessioni edilizie e/o diniego	25
Autorizzazione art. 151 TU 490/99 (richieste di conc. edilizie)	28
Autorizzazione art. 151 TU 490/99 (richieste di conc. edilizie rilasciate)	15
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	8
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	6
Controlli e/o verifiche inserimento aree in ob. 2	20
Commercio cose antiche e usate	
Istruttoria comunicazioni	16
Comunicazione presa d'atto	15
Diniego presa d'atto	1
Adempimenti per discoteche	
Istruttoria autorizzazioni e/o variazioni amministrative	5
Rilascio autorizzazioni amministrative e/o annotazioni	5
Diniego autorizzazioni amministrative e/o variazioni	0
Istruttoria autorizzazioni sanitarie	2
Rilascio autorizzazioni sanitarie	3
Diniego autorizzazioni sanitarie	1

Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	0
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	0
Altri intrattenimenti pubblici	
Istruttoria per autorizzazioni amministrazione piano bar	6
Rilascio autorizzazioni amministrazione piano bar	4
Diniego autorizzazioni amministrazione piano bar	0
Videogiochi – DIA	4
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	0
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	0
Adempimenti per commercio A.P.	
Istruttoria per autorizzazione amm. comm. A.P.	230
Rilascio autorizzazione amministrativa	193
Istruttoria per conversione autorizzazione amministrativa	102
Istruttoria richieste posteggi fiere	107
Elaborazione graduatorie fiere	5
Istruttoria richieste posteggi vacanti fiere	192
Atti e provvedimenti mercatino artigianato	10
Atti e provvedimenti mercatino antiquariato	15
Organizzazione mercatino artigianato (n. ed. per espos.)	558
Organizzazione mercatino antiquariato (n. ed. per espos.)	370
Elaborazione regolamenti comunali	2
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	5
Consultazione telefonica (n. colloqui per giorno di apertura)	6
Adempimenti distributori carburanti	
Istruttoria per autorizzazioni amministrative	5
Rilascio autorizzazioni amministrative	2
Collaudi per variazione impianti	3
Registrazioni/comunicazioni orari	30
Registrazione turni di apertura e chiusura	28
Adempimenti per attività artigianali	
Istruttoria autorizzazioni amm. taxi e autonoleggio con conducente	4
Rilascio autorizzazioni amm. taxi e autonoleggio con conducente	1
Istruttoria autorizzazioni amm. autonoleggio senza conducente	2

Rilascio autorizzazioni amm. autonoleggio senza conducente	0
Istruttoria aut. amm. barbieri/parrucchieri/estetiste	2
Rilascio aut. amm. barbieri/parrucchieri/estetiste	0
Istruttoria autorizzazioni amministrative altre attività artigianali	8
Rilascio autorizzazioni amministrative altre attività artigianali	7
Spettacoli viaggianti	
Istruttoria autorizzazioni amm. circhi e spettacoli viaggianti	19
Collaudi per autorizzazioni amm. circhi e spettacoli viaggianti	1
Rilascio autorizzazioni amm. circhi e spettacoli viaggianti	1
Consultazione diretta (n. ricevimenti trimestrale)	4
Consultazione telefonica (n. colloqui per trimestre)	17
Istruttorie per autorizzazioni amm. luna park	56
Rilascio autorizzazioni amm. luna park	0
Diniego autorizzazioni amm. luna park	40
Atti e/o provvedimenti vari	10
Sagre e manifestazioni all'aperto	
Istruttoria per autorizzazioni amministrative	20
Rilascio autorizzazioni amministrative	15
Diniego autorizzazioni amministrative	5
Istruttoria per autorizzazioni sanitarie	10
Rilascio autorizzazioni sanitarie	5
Diniego autorizzazioni sanitarie	0
Adempimenti per sanità pubblica	
Istruttoria per farmacie e palestre	9
Rilascio atti farmacie	8
Calendario ferie farmacie	1
Calendario turni apertura e chiusura farmacie	1
Gestione regolamento igiene: deroghe	9
Gestione regolamento igiene: proroghe	10
Istruttoria per autorizzazioni sanitarie varie	26
Rilascio autorizzazioni sanitarie varie	15
Istruttoria per autorizzazioni amm. vendita fitofarmaci	2

Rilascio autorizzazioni amm. vendita fitofarmaci	1
Istruttoria per problematiche igienico-sanitarie	4
Consultazione diretta (n. ricevimenti per giorno di apertura)	1
Consultazione telefonica (n. colloqui/giorno)	1
Adempimenti per agricoltura	
Dichiarazioni raccolta uva	12
Dichiarazioni giacenza vino	12
Adempimenti per caccia	
Ritiro tesserini	650
Rilascio libretti	650
Adempimenti per pesca	
Istruttoria per autorizzazioni pesca	103
Rilascio autorizzazioni pesca	103
Diniego autorizzazioni pesca	0
Ritiro autorizzazioni pesca	80
Adempimenti raccolta funghi	
Istruttoria per licenze vendita funghi	12
Rilascio licenze vendita funghi	11
Diniego licenze vendita funghi	1
Consegna e ritiro bollettino versamento per raccolta funghi	396
Manifestazioni turistiche	
Atti e provvedimenti	22
Iniziative varie turismo	
Atti e provvedimenti	20
Ufficio informazioni turistiche	
Atti e provvedimenti	8
Istruttoria richieste per accompagnatore turistico	6
Rilascio tessere per accompagnatore turistico	6
Mercato pubblico	
Per ristrutturazione e adeguamento immobile	116
Sicurezza cantiere	66
Consultazione telefonica	35
Macello pubblico	
Atti e provvedimenti vari	23
Consultazione telefonica	34

4.5 Il sito web del Comune

Il sito web si articola in più parti; oltre ad una descrizione delle funzioni in cui si articola il Comune e degli attori principali che vi operano, si possono trovare informazioni sulle modalità di funzionamento, sul novero dei servizi offerti on-line, indicazioni per il turista, per le attività culturali, ed infine una pagina è interamente dedicata alla modulistica – scaricabile direttamente dal sito – necessaria per inoltrare domande o richieste specifiche.

All'apertura del portale del Comune compaiono notizie di attualità, come graduatorie, premi, bandi in scadenza, ecc. e la descrizione degli eventi più rilevanti che riguardano le iniziative o gli interventi realizzati sul territorio nonché gli incontri, le mostre e le stagioni teatrali. Dalla pagina iniziale è possibile accedere ad una serie di informazioni per il cittadino come, ad esempio, aiutare gli altri, andare all'estero, andare in pensione, avere un animale, un figlio, una casa, una famiglia, cercare informazioni, essere cittadino (diritti e doveri), essere giovane, fare il servizio militare o civile, fare sport, lavorare, pagare le tasse, studiare, usare i mezzi di trasporto, vivere il tempo libero e la cultura, vivere in salute e l'ambiente.

Seguono le informazioni sul Comune, dove si ritrovano le pagine relative agli atti emanati, alla compagine governativa, alle attività svolte e ai servizi erogati e infine lo statuto e i regolamenti. Una sezione specifica del portale internet è dedicata al turista, dato che Pietrasanta, città d'arte, è visitata, soprattutto nel periodo estivo, da moltissimi turisti italiani e stranieri. Tra le informazioni fornite si annoverano quelle su come arrivare, dove dormire, dove mangiare, gli eventi e le manifestazioni più importanti, le mappe geografiche, i monumenti principali, i musei e le mostre, i parchi, le riserve e le aree protette, gli stabilimenti balneari ed infine la descrizione dell'ufficio promozione turistica. Tra le altre informazioni vi sono quelle relative all'economia: una pagina web è infatti dedicata alle attività produttive, alle indicazioni su come

aprire e sviluppare un'impresa, alle gare e agli appalti (bandi ed esiti), a come pagare le tasse, ai piani urbanistici e al possesso di un immobile. Di tutto rilievo è la pagina dedicata alla cultura: si elencano gli archivi, le biblioteche e i centri culturali, il cinema, il teatro e gli spettacoli, i corsi e le iniziative culturali, i festival e gli eventi, le mostre e i musei.

Il portale si chiude con due voci di tutto rilievo: i servizi on-line offerti dal Comune, tra i quali ricordiamo:

- la possibilità di consultare la bacheca degli atti pubblicati e delle delibere e determinazioni dirigenziali;
- la modulistica, scaricabile direttamente sul computer di casa, con riferimento ai servizi offerti, dall'ambiente all'anagrafe, dall'edilizia ai tributi, dai servizi sociali allo sport e via elencando.

È in progetto per gli anni futuri la predisposizione on-line di altri servizi, quali ad esempi quelli relativi al calcolo personalizzato dell'ICI o di altre imposte.

Infine, si ricorda l'indicazione "Scrivi al Comune", aperta a tutti i cittadini che, a vario titolo, sentono l'esigenza di comunicare con l'Ente che lo rappresenta.

Per tutti coloro che volessero visitare le pagine del Comune di Pietrasanta si ricorda l'indirizzo web: www.comune.pietrasanta.lu.it

Sito web del Comune di Pietrasanta







La produzione
e la distribuzione
della ricchezza

