



COMUNICATO STAMPA

Una app per segnalare i problemi dal telefonino

Nasce “SOL Pordenone”, l'app per segnalare problemi e disservizi al Comune. Un punto di riferimento unico e sempre disponibile nel proprio smartphone.

Pordenone, 5 aprile 2019 – C'è una buca sul marciapiede? Un manto stradale dissestato? L'illuminazione pubblica non funziona? Con la nuova app **SOL Pordenone** i cittadini possono segnalare il problema al Comune in qualunque momento e in maniera molto semplice, direttamente dal proprio smartphone. “SOL Pordenone” è già scaricabile gratuitamente per le piattaforme **Android** e **iOS**.

Il servizio **SOL (Segnalazioni On Line)**, nato nel 2010, fa parte ormai della quotidianità di molti pordenonesi e non, che lo utilizzano per segnalare guasti e problemi agli uffici comunali, ricevere risposta dagli operatori incaricati e controllare i tempi di risoluzione. Infatti ad oggi gli iscritti sono 1.317 per un totale di 12.000 segnalazioni pervenute.

Fino ad ora SOL era utilizzabile esclusivamente collegandosi al sito web dedicato (all'indirizzo comune.pordenone.it/segнала). Per rendere ancora più capillare l'utilizzo del servizio, il comune ha puntato sulla semplicità d'uso, trasformandolo in una applicazione per telefonino. **I vantaggi** per chi la userà sono: immediata disponibilità del servizio, senza la necessità di raggiungere la pagina web dedicata; log-in unico al momento dell'installazione senza la necessità di inserire nuovamente la password; interfaccia estremamente semplificata, con campi grandi e ottimizzati per una compilazione su smartphone; georeferenziazione automatica della segnalazione.

Il sindaco Alessandro Ciriani: «il nostro intento costante è accorciare le distanze tra i cittadini e il comune, anche tramite le tecnologie. Crediamo che trasformare questo importante servizio in una app sia un grande passo avanti. Ora i cittadini avranno sempre a disposizione, in tasca, un **punto di riferimento unico** a cui inviare le proprie segnalazioni».

Resta valida la possibilità di effettuare segnalazioni **via email e telefono**: è sempre possibile scrivere all'ufficio relazioni con il pubblico urp@comune.pordenone.it e funziona il numero verde 800.305.566. Anche queste vengono inserite nel sistema di gestione SOL, a cura degli operatori.

La nuova app è stata realizzata dalla società Rielabora sotto il coordinamento dal servizio controllo strategico e con la collaborazione dell'ufficio comunicazione e dei sistemi informativi del comune.



Come funziona

L'app "SOL Pordenone" può essere **scaricata** gratuitamente e installata su telefonini con sistema operativo Android e iOS. Al momento dell'installazione occorre registrarsi al servizio, oppure inserire le proprie **credenziali** se già registrati. Una volta individuato un problema da risolvere, il cittadino apre la APP nel proprio telefonino, clicca su **Nuova segnalazione** e compila i campi disponibili (luogo, breve descrizione, categoria e priorità) e se desidera può aggiungere una o più fotografie, che può scattare anche sul momento. In seguito alla segnalazione, il cittadino riceve la **conferma di presa in carico** (via email e se lo desidera anche via sms), con l'identificazione dell'operatore a cui è stata assegnata. La stessa notifica **arriva contemporaneamente all'operatore** (competente per la tipologia di segnalazione) che avrà il compito di prendere in carico la segnalazione, effettuare le verifiche opportune per il ripristino e rispondere al cittadino fornendo informazioni sulle modalità e i tempi di risoluzione. I cittadini possono seguire costantemente **lo stato di avanzamento** della loro segnalazione.

I dati sono pubblici

Tutte le segnalazioni inserite e il loro stato di avanzamento, rese anonime, sono **consultabili liberamente** da chiunque. Le segnalazioni sono disponibili sia sotto forma di elenco che di rappresentazione sulla mappa, dove appaiono distinte per colore quelle ricevute (rosso), in esame (giallo) e lavori in corso (verde). Sono disponibili inoltre **le statistiche** del servizio, con la percentuale delle segnalazioni risolte (96%), il numero medio di segnalazioni ricevute al mese (120), e l'indicazione delle tipologie di problemi più segnalate: dominano illuminazione pubblica (37%) e strade-viabilità (36%), seguite da segnaletica stradale (10%) e verde pubblico (5%).

Uno strumento per migliorare

Significativi i benefici anche sul fronte organizzativo del comune: SOL genera una banca dati che può fornire **informazioni utili a chi amministra**: non solo la concentrazione degli eventi per tipologia e la loro distribuzione sul territorio, ma anche i tempi medi di risoluzione. Tutto ciò contribuisce a migliorare efficienza ed efficacia degli interventi dell'ente e la qualità della vita in città. In altre parole, con questo sistema, la segnalazione del cittadino viene valorizzata come fondamentale **risorsa** a disposizione della macchina comunale, che prosegue in tal modo la costruzione di un rapporto di fiducia e **collaborazione** reciproca con i propri utenti.