

Gestire le relazioni

In linea generale i cittadini coinvolti, che fanno comunque parte della fascia di cittadinanza attiva, lamentano un'assenza di comunicazione proattiva da parte dell'amministrazione: a domanda viene data, talvolta, una risposta, ma non vi è modo di sapere in via preventiva cosa l'amministrazione fa e/o mette a disposizione della cittadinanza stessa per evitare tali domande. Risulta quindi una comunicazione frammentata. È fortemente sentita la necessità di tempi rapidi dei riscontri e puntualità degli stessi.

La burocrazia viene vissuta come ostacolo alla relazione in quanto mette gli interlocutori in posizioni differenti: il linguaggio burocratico – con il quale si intende anche il continuo rimando ad altre istituzioni, enti, uffici, leggi, ecc. - non è comprensibile e allontana il cittadino dalla volontà di collaborare alla soluzione del problema.

È richiesta un'amministrazione in grado di creare relazioni capaci di risolvere i problemi ma anche di trasmettere senso civico.

Aspettative:

- Rapidità tempi risposta
- Semplificazione e correttezza delle risposte fornite (troppo spesso la forma burocratica non fa comprendere correttamente il contenuto)
- Proattività dell'amministrazione nel fornire informazioni e suggerire forme di relazione efficace
- Nuovi strumenti informativi

Criticità:

- Eccessivi passaggi burocratici interni fanno spesso perdere il senso della domanda (e della risposta) originaria
- Mancanza di una costante e puntuale informazione interna genera dei corti circuiti da cui originano riscontri diversi a seconda dell'ente / ufficio che fornisce la risposta

Soluzioni:

- Istituzione di nuovi canali delle relazioni con la città che si propongano di informare e non solo di raccogliere dal territorio
- Utilizzare in maniera integrata le migliaia di dati già in possesso dell'amministrazione (statistiche segnalazioni, concentrazioni problematiche in municipi/NIL, ecc.) per prevenire la diffusione di problemi
- Dare evidenza pubblica alle soluzioni individuate per i problemi posti dai cittadini