

## I problemi della città

# Buche e guasti: le segnalazioni dei cittadini su Google

Svolta nelle relazioni con il Comune piccole sbarre rosse sulla mappa per indicare dove e cosa non funziona

**Raffaele Redi**

Relazioni pubbliche 2.0, la mappa di guasti e disagi su Google: al primo posto le voragini nel manto stradale. Nuovo software, nuova interfaccia, nuove modalità di accesso dalla rete, l'antico, oramai, sportello Relazioni Pubbliche si sposta definitivamente in rete. Non più una casella di posta, un contenitore chiuso di messaggi e proteste, ma un format tramite il quale inoltrare segnalazioni e richieste seguendo poi l'iter degli interventi, privacy garantita. Insomma, non più la «letterina» al sindaco o chi per esso, per segnalare i problemi della città, ma un vero dialogo cittadino-Comune.

«Sarebbe possibile mettere una lampadina al semaforo all'incrocio fra Viale dell'Industria e Viale Lincoln? Grazie» chiede un anonimo cittadino. Dall'altro lato nessuna autorità dunque, ma due semplici operatori, Vincenzo e Mary: «La sua richiesta è stata inoltrata all'ufficio competente» esordiscono, con i più fortunati che hanno già visto intervenire i tecnici di palazzo Castropignano. Ma proprio l'anonimato offre la possibilità di segnalare anche infrazioni e abusi da parte di altri cittadini, come l'auto in evidente e perenne, secondo la segnalazione del cittadino, divieto di sosta, immortalata in un'arteria di periferia. Numerosissime dunque, le segnalazioni giunte anche nel periodo di gestazione, che ha visto lo sportello, in versione casella di posta, accessibile dai social network tramite le pagine di Comune e primo cittadino. Altrettante però le richieste di intervento rima-

ste inevase, dunque lettera morta, complici la chiusura del sistema, (ridotto al mero invio di un messaggio privato di posta) e il default. Dunque «una vera e propria rivoluzione per l'ente, col cittadino che da casa potrà seguire passo per passo, tempi e modalità di intervento a porre rimedio ai problemi segnalati», esordisce l'assessore alle Relazioni Pubbliche, Stefano Mariano. Che prosegue: «Siamo stati contattati anche da altri comuni del nord intenzionati a emulare il nostro sistema». Gli fa eco il primo cittadino Pio del Gaudio: «L'obiettivo è ottimizzare la qualità degli interventi conseguenti le segnalazioni. Periodicamente daremo conto alla città, in maniera che possa essere chiaro ai cittadini il quadro dei lavori svolti», commenta.

La vera novità è però l'ausilio delle mappe di Google, che finora, mostrando Caserta invasa dai rifiuti, immortalata in epoca di emergenza, proprio



**Trasparenza**  
Da casa si potrà seguire tutto l'iter dell'intervento degli uffici comunali

d'ausilio alla città non erano state. Non più la classica nuvoletta a indicare sulla cartina interattiva esercizi commerciali o monumenti, ma un piccolo segnale, sempre di colore rosso, a indicare luogo e modalità del guasto. Cresce così di giorno in giorno il numero delle piccole sbarre rosse sulla mappa. I danni causati alle arterie dalle recenti piogge, si fanno sentire anche in rete dunque. Quattro i milioni previsti dal Comune in Bilancio per la manutenzione di strade, verde, scuole, insomma, della città; la stessa somma del 2012, con il solo budget per le arterie che passa da 1 milione ad un milione e mezzo. Casse ancora a secco dunque, difficile prospettare scenari diversi da quelli attuali, almeno per il momento; l'unico rischio è così che la cartina si trasformi, gradualmente, in un vero e proprio campo minato.