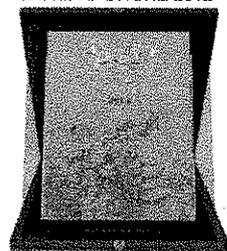




COMUNE DI LUGO
Medaglia di bronzo al valor militare

TARGA D'ONORE 2012



CONSIGLIO D'EUROPA

Prot. n.

Fascicolo 2017/1133/1

Lugo,

COMUNE DI LUGO



ARCHIVIO GENERALE
Nr.0015551 Data 31/10/2017
Tit. II 3 3 Partenza

AL CAPOGRUPPO
SILVANO VERLICCHI

AI CONSIGLIERI
DAVIDE ALEOTTI
ROBERTO DREI
ILVA MARANGONI

LORO INDIRIZZI

e p.c. AI CAPIGRUPPO CONSILIARI
LORO INDIRIZZI

OGGETTO: Risposta interpellanza presentata dal gruppo consiliare per la Buona Politica in merito ai dati di RIL.FE.DE.UR - Pervenuta in data 5 ottobre 2017

In riferimento alla interpellanza di cui all'oggetto si rappresenta quanto segue.

1. Le modalità di utilizzo della piattaforma Segnala-TE! e la tipologia di segnalazioni inserite

Come propriamente sottolineato nel testo stesso dell'interpellanza il sistema Segnala-Te è la declinazione del sistema di più ampio respiro Rilfedeur nato da un progetto della Regione Emilia Romagna per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti.

Proprio perché mutuato dal sistema Rilfedeur della Regione Emilia Romagna la gestione della piattaforma prevede una classificazione dei fenomeni rigida (per garantire la raccolta di dati omogenei) organizzata in:

Classi: macro categorie del fenomeno (animali, degrado fisico-ambientale, degrado sociale, episodi di microcriminalità, veicoli, viabilità e traffico, amministrazione della città)

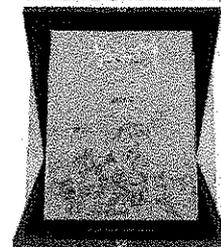
Soggetti: entità (persona, animale o cosa) che risultano soggetti di un evento (es. cani, monumenti, rifiuti urbani, nomadi, autoveicoli, buche, marciapiedi..)

Eventi: descrivono l'evento di degrado (es. presenza, in pericolo, incuria, abbandono...)

Lo scopo principale che le amministrazioni dei Comuni della Bassa Romagna hanno attribuito alla piattaforma Segnala-TE! è quello di mappare le segnalazioni che riguardano principalmente la gestione ordinaria dei servizi e dell'attività dell'amministrazione.

Le richieste e le proposte di interventi straordinari non vengono generalmente processate all'interno sistema perché necessitano di decisioni politiche che prescindono l'attività ordinaria dell'ente e che non possono essere prontamente gestite dal personale tecnico che è l'utilizzatore prevalente della piattaforma

Altresì sono escluse dall'inserimento nella Piattaforma tutte le segnalazioni riguardanti:



COMUNE DI LUGO

Medaglia di bronzo al valor militare

- 1) abusi edilizi
- 2) conflitti tra privati
- 3) manutenzione di strutture comunali (palestre, scuole, sedi comunali) presentate da personale interno, in quanto già monitorate
- 4) situazioni di pericolo per le quali occorre una soluzione immediata
- 5) alle segnalazioni anonime o generiche non si assicura risposta o garanzia di intervento

Il sistema prevede che ciascun servizio gestisca in modo diretto le segnalazioni di propria competenza, a tal fine sono stati nominati uno o più referenti per ciascun ufficio che hanno il compito di evadere la segnalazione e indicare le modalità e i tempi degli interventi, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico avrà poi il compito di darne comunicazione ai cittadini.

Le segnalazioni vengono accolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in maniera multicanale: brevi manu, lettera, fax, e-mail, telefono, sito internet, App per smartphone e tablet.

Ogni segnalazione nel suo iter di svolgimento prevede un iter che attribuisce a ciascuna di esse un "etichetta" che ne denota lo stato di avanzamento:

- Aperta: segnalazione presa in carico dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Chiusa: segnalazione processata dall'ufficio competente
- Da archiviare: segnalazione a cui è stata data risposta ai cittadini
- Archiviata: segnalazione che ha terminato il suo iter

2. Le segnalazioni raccolte nel data base Segnala-TE!

Il sistema Segnala-TE! è attivo a Lugo da gennaio 2015, se pur in maniera sperimentale dal suo primo anno.

Dal 2015 al 30 settembre 2017 sono state inserite nel sistema del Comune di Lugo complessivamente 1679 segnalazioni così distribuite:

Anno 2015:	492
Anno 2016:	693
Anno 2017 fino al 30/09:	494

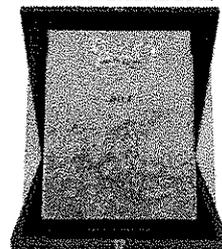
Come indicato in precedenza il 2015 è stato l'anno della sperimentazione del sistema durante il quale si è provato ad accogliere anche segnalazioni di ordine "straordinario" provenienti dalle Consulte di Decentramento (da qui la discordanza con i numeri degli anni successivi) ma si è ritenuto di abbandonarne la presa in carico poiché l'iter per attendere risposta comporta un processo decisionale complesso, anche di natura politica, ingestibile dal sistema.

A titolo analitico, e comunque significativo poiché "speculari" in tipologia dei dati inseriti indichiamo le segnalazioni pervenute dal 1/1/2017 al 30/09/2017.



COMUNE DI LUGO
Medaglia di bronzo al valor militare

TARGA D'ONORE 2012



CONSIGLIO D'EUROPA

Fenomeno (CLASSE)	N° Segnal.	%
Animali	41	8.3
Degrado fisico - ambientale	401	81.17
Degrado sociale	2	0.4
Episodi di microcriminalità	3	0.61
Veicoli	2	0.4
Viabilità e traffico	45	9.11
Totali :	494	100

La maggior parte delle segnalazioni 481 (81,17%) riguarda perciò quello che è stato etichettato dalle tassonomie della R.E.R come "Degrado fisico - ambientale".

Totale segnalazioni : 401

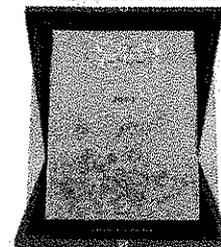
Degrado fisico - ambientale

Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Aperto	118	29.43	15	12.71	103	87.29
Archiviato	99	24.69	99	100	0	0
Chiuso	176	43.89	15	8.52	161	91.48
Da archiviare	4	1	1	25	3	75
Inesistente	4	1	1	25	3	75
Totali :	401	100	131	33	270	67

Nel dettaglio:

- 6) 9 segnalazioni riguardano la perdite d' acqua;
- 7) 81 illuminazione pubblica
- 8) 16 fognature
- 9) 9 edifici pubblici
- 10) 7 cassonetti dei rifiuti
- 11) 2 rifiuti ingombranti
- 12) 1 rifiuti tossici
- 13) 39 rifiuti urbani
- 14) 3 sporco da persone
- 15) 1 sporco da piccioni
- 16) 9 edifici pubblici
- 17) 16 tombini danneggiati
- 18) 63 buche
- 19) 2 imbrattatura
- 20) 25 incuria strade
- 21) 110 verde pubblico
- 22) 6 verde privato
- 23) 2 arredo urbano

Le segnalazioni di "degrado ambientale" riguardano principalmente il servizio LLPP del Comune che, nel caso non in cui non sia di di sua diretta competenza, provvede ad inviare la segnalazione all'ente o alla società convenzionata a risolverlo (es. Hera, Gamie...).



COMUNE DI LUGO
Medaglia di bronzo al valor militare

Totale segnalazioni : 45

Viabilità e traffico

Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Aperto	22	48.89	4	18.18	18	81.82
Archiviato	10	22.22	10	100	0	0
Chiuso	12	26.67	0	0	12	100
Inesistente	1	2.22	0	0	1	100
Totali :	45	100	14	31	31	69

Le questioni legate alla viabilità ed il traffico rappresentano per quantità la seconda tipologia di fenomeni trattati con Segnala-TE!

Le 45 segnalazioni processate rappresentano il 9,11% del totale e sono nel dettaglio così distribuite:

- 24) 14 segnaletica verticale
- 25) 10 segnaletica orizzontale
- 26) 6 velocità
- 27) 2 piste ciclabili
- 28) 6 parcheggi
- 29) 1 colonnine parcheggi
- 30) 3 buche
- 31) 1 marciapiedi
- 32) 1 passi carrai

Le segnalazioni riguardanti la viabilità ed il traffico riguardano la collaborazione in tandem sia del Presidio di Polizia Municipale che del Servizio LLPP. In questo senso l'utilizzo del sistema Segnala-TE! ha aiutato in maniera significativa il coordinamento e la collaborazione tra i due servizi.

Totale segnalazioni : 41

Animali

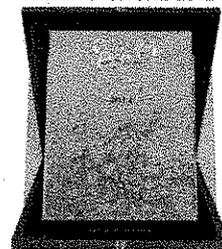
Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Aperto	1	2.44	0	0	1	100
Archiviato	16	39.02	16	100	0	0
Chiuso	1	2.44	0	0	1	100
Da archiviare	23	56.1	0	0	23	100
Totali :	41	100	16	39	25	61

Al terzo posto sono contemplate in Segnala-TE! i fenomeni che riguardano la gestione di segnalazioni che hanno per oggetto gli animali e che rappresentano l'8,3% del totale: es attività di disinfestazioni del problema zanzare, la derattizzazione, processionaria del pino, cani e canile... Il servizio viene gestito in maniera coordinata per tutti i Comuni dell'Unione dal Servizio Ambiente che ne ha standardizzato le procedure e sviluppato economie di scala nella con gli altri attori del territorio coinvolti: canile, Ausl, azienda Sireb, volontari, PM...



COMUNE DI LUGO
Medaglia di bronzo al valor militare

TARGA D'ONORE 2012



CONSIGLIO D'EUROPA

Totale segnalazioni : 2

Degrado sociale

Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Aperto	2	100	0	0	2	100
Totali :	2	100	0	0	2	100

Le segnalazioni inserite che riguardano il “degrado sociale” sono state inoltrate all’Area Welfare che attraverso procedure proprie del servizio sono prese in carico.

Totale segnalazioni : 3

Episodi di microcriminalità

Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Aperto	3	100	1	33.33	2	66.67
Totali :	3	100	1	33	2	67

Le segnalazioni che riguardano gli episodi di microcriminalità sono gestite in maniera diretta dal Presidio di Polizia Municipale attraverso un iter che prescinde quello adottato per la gestione delle segnalazioni “ordinarie” della piattaforma Segnala-TE!

Totale segnalazioni : 2

Veicoli

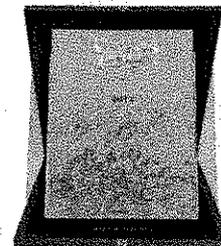
Stato segnalazioni	Totale	%	Con risposta	%	Senza risposta	%
Archiviato	2	100	2	100	0	0
Totali :	2	100	2	100	0	0

Anche le segnalazioni che riguardano i veicoli sono presi in carico dal Presidio di Polizia Municipale.

I Tempi medi di chiusura

Fenomeno (CLASSE)	Media Giorni Chiusura	Media Giorni Archiviazione
Animali	11	32
Degrado fisico - ambientale	25	32
Veicoli	10	28
Viabilità e traffico	45	34
Media giorni :	23	32

Si sottolinea che con l’etichetta “chiusura” di intende la presa in carico e la risoluzione del problema da parte dell’ufficio competente.



COMUNE DI LUGO
 Medaglia di bronzo al valor militare

I giorni medi di "archiviazione" invece riguardano i tempi che vanno dalla risposta al cittadino all'archiviazione della pratica vera e propria. I dati di archiviazione possono in alcuni casi essere "falsati": una volta chiusa la segnalazione e data risposta ai cittadini può accadere che la segnalazione rimanga in sospeso senza essere archiviata benché il problema sia stato preso in carico dal servizio e sia stata data risposta al cittadino.

Ad oggi Segnala-TE! si dimostra un ottimo strumento per la gestione delle segnalazioni ma non è considerabile come uno strumento di controllo di gestione in grado di monitorare con precisione i reali tempi di archiviazione di una segnalazione. Poiché l'attenzione è data alla soluzione del problema e alla risposta al cittadino e non alla rigorosa archiviazione della pratica. L'attenzione non è stata data alla valenza statistica del progetto "Segnala-TE!" bensì alla sua capacità di creare relazioni virtuose tra uffici, amministrazione e cittadini.

Il sistema "Segnala-Te!", pur con tutti i limiti, si è dimostrato un ottimo strumento gestionale, di comunicazione e collaborazione tra gli uffici del Comune oltre ad essere uno strumento in grado di favorire il dialogo e la comunicazione tra l'intera cittadinanza, i servizi e l'amministrazione comunale.

A tal fine è stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc, al quale partecipa anche l'Assessore di riferimento, che si incontra periodicamente per socializzare le richieste provenienti dai cittadini ed attendere alle necessità del territorio.

Le segnalazioni che non vengono inserite nel sistema Ril.Fe.De.Ur. riguardano la manutenzione ordinaria di :

1. edifici scolastici
2. centri civici
3. cimiteri
4. uffici comunali/unione

Gli invii alla casella mail istituzionale manutenzioni@comune.lugo.ra.it avvengono con le seguenti modalità :

1. per gli edifici scolastici, i due istituti comprensivi Lugo1 e Lugo 2 ogni martedì inviano le richieste : la dirigente ha individuato all'interno dei due istituti comprensivi una persona a istituto che ha l'incarico di raccogliere da parte dei docenti, collaboratori, etc. le singole segnalazioni, raccogliendole poi in un file.
2. per i centri civici, arriva normalmente la mail da parte del servizio decentramento;
3. per i cimiteri, il personale del servizio cimiteri invia la mail per allacciare/disallacciare le luci votive e per le manutenzioni;
4. per gli uffici comunali o dell'Unione dei Comuni , il personale in servizio scrive all'indirizzo mail sopraindicato.

Arrivata la segnalazione, essa viene inserita nel programma INFOMAN ed assegnata al personale preposto. Il programma è molto semplice: attraverso dei filtri, gli operai possono giornalmente vedere le segnalazioni aperte, andare ad eseguire eseguire i relativi interventi e poi chiuderle.

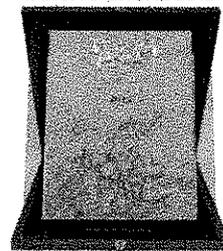
Inoltre, si possono aggiungere delle note, delle fotografie etc. Questo permette una maggiore velocità e razionalità degli interventi.

3. Per quanto riguarda la tipologia delle proposte più rilevanti e innovative, ricordiamo che il sistema Ril.Fe.De.Ur, come è noto anche al gruppo consiliare che ha presentato l'interpellanza, ha l'obiettivo di gestire al meglio il Rilevamento di Fenomeni relativi al Degrado Urbano, di cui si è dato riscontro analitico riguardo ai temi trattati, e non di fare proposte, ancorché rilevanti e innovative, sulle politiche



COMUNE DI LUGO
Medaglia di bronzo al valor militare

TARGA D'ONORE 2012



CONSIGLIO D'EUROPA

dell'Amministrazione Comunale, là dove è proprio la sede del Consiglio Comunale, comprese le sue varie commissioni, quella deputata al dibattito politico e alla presentazione e discussione delle proposte.

L'ASSESSORE ALLA COMUNICAZIONE

Fabrizio Casamento



INTERPELLANZA

COMUNE DI LUGO

ARCHIVIO GENERALE
Nr.0014090 Data 05/10/2017
Tit. II 3 3 Arrivo

Al Signor Sindaco Comune di Lugo

Al Presidente del Consiglio Comunale

Al Segretario Generale

p.c. Ai Capi Gruppo Consiglieri

Oggetto : Attività di RILEvazione dei FENomeni di DEgrado URbano e SEGNALA-TE !

Premesso che :

il sistema *RILFEDEUR* è utilizzato per la rilevazione e la gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini , in particolare relativamente ai fenomeni di inciviltà e degrado urbano; che il sistema, nato da un progetto della Regione Emilia-Romagna, in collaborazione con diversi Enti Locali e con il contributo del Ministero Per L'innovazione e le Tecnologie all'interno del piano nazionale di e-Government , ha come obiettivo principale quello di aprire un canale dinamico di dialogo con il cittadino , richiedendone la collaborazione nella fase di segnalazione di disagi di vario tipo riscontrabili sul territorio, ma anche nella fase di richiesta-informazioni all'Ente.

Considerato che:

I comuni dell'Unione della Bassa Romagna hanno adottato *Segnala-TE!*, un sistema gestionale integrato tra Unione e Comuni per la raccolta e tracciabilità di reclami, segnalazioni e suggerimenti. *Segnala-TE!* è la declinazione della Bassa Romagna del Sistema di più ampio respiro *Rilfedeur*.

Posto che:

il sistema *Rilfedeur* è operativo da oltre un anno e certamente contiene molte informazioni che vanno soppesate e valutate con attenzione e interesse non solo dagli uffici comunali, dalla Giunta ma anche da tutti i Consiglieri.

Ritenuto che :

il miglioramento continuo del rapporto tra cittadini e Ente Pubblico, passa anche attraverso uno scambio di informazioni, partecipazione e rendicontazione; la partecipazione e la trasparenza costituiscono elementi fondanti di democrazia e pluralismo.

Tutto ciò premesso

Il Gruppo Consigliare Per la Buona Politica nell'ottica fattiva e costruttiva ed esercitando la funzione di controllo, merito e metodo

CHIEDE

1. La rendicontazione contenente le informazioni sulla qualità delle osservazioni che i cittadini hanno evidenziato all'Amministrazione, con particolare riguardo a : richieste, servizi, reclami, segnalazioni, suggerimenti.

2. La specifica delle richieste evase , di quelle inevase e delle motivazioni che hanno ostacolato la risoluzione delle stesse, nonché i tempi di risposta e risoluzione.
3. Di conoscere la tipologia delle proposte più rilevanti ed innovative.

Si richiede risposta scritta, precisando che la riterremo non esaustiva se contenente esclusivamente numeri e percentuali, in quanto ,sebbene sia significativo misurare perché rimanda a termini di grandezza, non può essere solo la quantità a caratterizzare un sistema. Una sintesi qualitativa *racconta* sicuramente le specificità delle richieste –proposte avanzate dai cittadini lughesi e *informa* gli stessi delle conseguenti azioni attuate dall'Amministrazione.

Lugo, 5 ottobre 2017

Il Gruppo Consigliare Per la Buona Politica

Davide ALEOTTI, Roberto DREI, Ilva MARANGONI, Silvano VERLICCHI