

Comune di Bolzano



SensorCivico
Comune di **Bolzano** in ascolto

Miglioramento continuo



Reclami



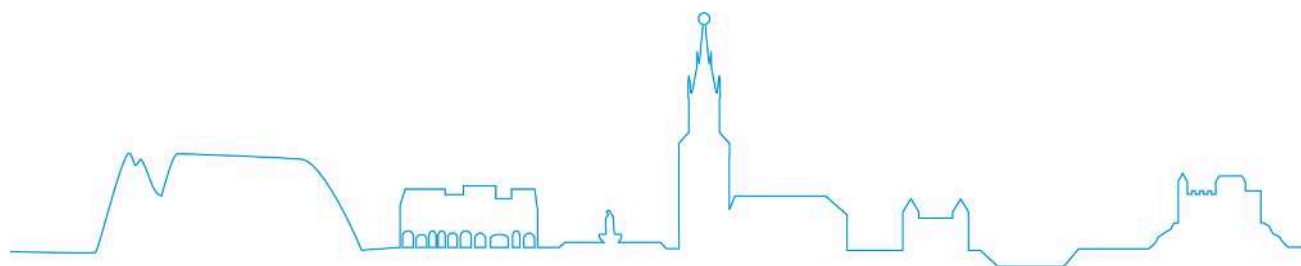
Suggerimenti e segnalazioni



Interventi

SensorCivico

Report annuale
2017



Questo report si riferisce al periodo:

gennaio – dicembre 2017

Le fonti per questo report sono:

SensorCivico, statistiche 2017

Documento a cura di:

Comune di Bolzano

Ripartizione Programmazione, Controllo e Sistema Informativo

Edizione

Febbraio 2018

Parte prima

1.1 Dati generali

Da febbraio 2015 il Comune di Bolzano si è dotato di SensorCivico, una nuova piattaforma online per la gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami provenienti dai cittadini. Dall'inizio dell'attivazione di SensorCivico, dall' **01.02.2015** fino alla data puntuale del **31.12.2017**, si registrano **in totale 3.394**. Confrontando questi ultimi tre anni, il numero delle segnalazioni arrivate attraverso la piattaforma è quasi triplicato rispetto al 2015 per una differenza di **+ 176,1%**.

Rispetto al totale delle segnalazioni finora registrate (**3 anni = n. 3.394 segnalazioni**) ca. un terzo sono inserite dai Centri civici in SensorCivico. Si tratta di e-mail che arrivano all'URP o di persone che si presentano direttamente o telefonano all'URP.

Fig. 1_Numero di segnalazioni_confronto annuo (*)

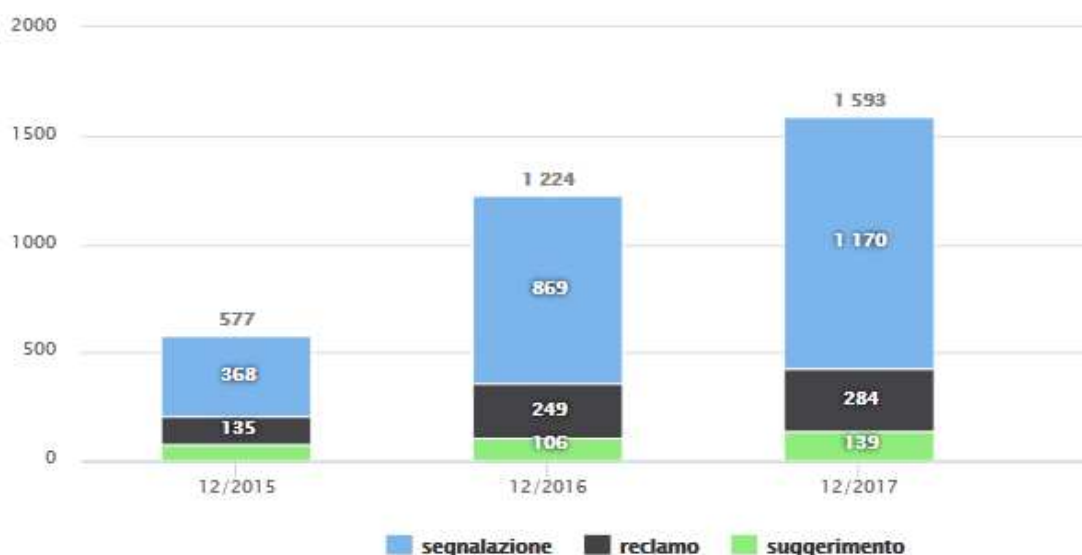
Anno	2014 Vecchio sportello URP	2015 SensorCivico	2016 SensorCivico	2017 SensorCivico
Segnalazioni	837	577	1.224	1.593

(*) Non sono compresi le segnalazioni arrivate direttamente alla Polizia Municipale

1.2 I dati del 2017

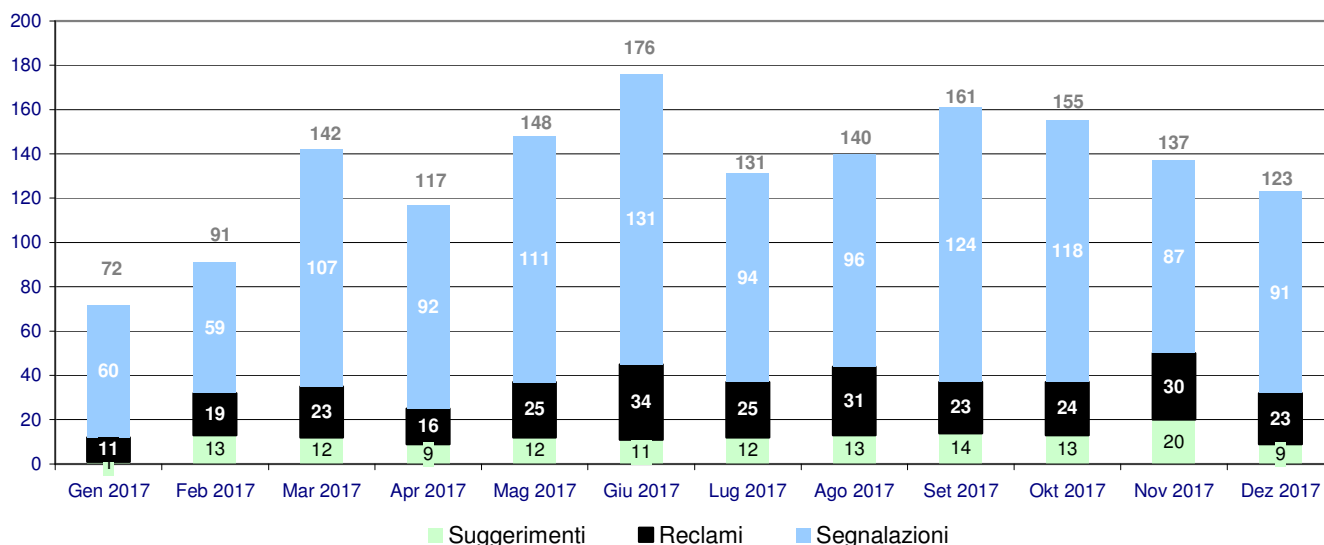
Nel corso del 2017 sono state **1.593** le segnalazioni arrivate dai cittadini attraverso la piattaforma SensorCivico con un aumento del **30,1%** rispetto all'anno precedente (**+ 369** segnalazioni.)

Fig. 2_Numero di segnalazioni per tipologia_confronto annuale 2015-2017



Rispetto alle 1.593 inviate dai cittadini a SensorCivico nel 2017, si registra una prevalenza di **segnalazioni (1.170, pari al 73,4% del totale)**, seguite da veri e propri **reclami (284, pari al 17,8%)** e, infine, da **suggerimenti** concreti per il restante **8,7% (139)**.

Fig. 3_Numero di segnalazioni per tipologia_confronto mensile 01.01.2017-31.12.2017



Analizzando l'andamento dei contatti per mese, il flusso presenta un picco significativo nel **mese di giugno 2017** riconducibile principalmente ad un aumento delle richieste dei cittadini di **maggior controllo urbano**, principalmente in relazione al tema del degrado urbano/vandalismo. Nei restanti mesi il trend appare altalenante.

1.3 Utenti iscritti

Gli utenti attualmente **iscritti** a SensorCivico risultano essere **ca. 1.000**.

1.4 Tempi di esecuzione

I tempi di chiusura media delle segnalazioni online si attestano mediamente **a meno di una settimana** dalla presa in carico della segnalazione fino alla risposta ufficiale da parte del responsabile (vecchio sportello: oltre i 20 giorni).

1.5 I dati dei quartieri nel 2017

Delle 1.593 segnalazioni prese in carico nel 2017 **è stato possibile geolocalizzarne, per quartieri, 1.470 segnalazioni**, con questo quadro:

Fig. 4_Numero di segnalazioni per quartiere – 2017

Quartieri	Popolazione residente (*)	n. segnalazioni	%
Centro-Piani-Rencio	18.523	383	26,0%
Gries-S.Quirino	31.192	343	23,4%
Oltrisarco-Aslago	14.774	310	21,1%
Don Bosco	26.863	245	16,7%
Europa-Novacella	16.353	189	12,8%
Totale	107.705	1.470 (**)	100,0%

(*) dati aggiornati al 27.12.2017 (Registri anagrafici)

(**) A questo dato si aggiungono altre n. 26 segnalazioni dove il quartiere non è stato specificato.

Dai dati segnalati in tabella emerge che il quartiere con **maggiori segnalazioni** è il quartiere **Centro-Piani-Rencio**, benchè non sia il quartiere più grande in termini di abitanti, ma dove si concentrano la maggior parte degli eventi amministrativi, culturali e turistici.

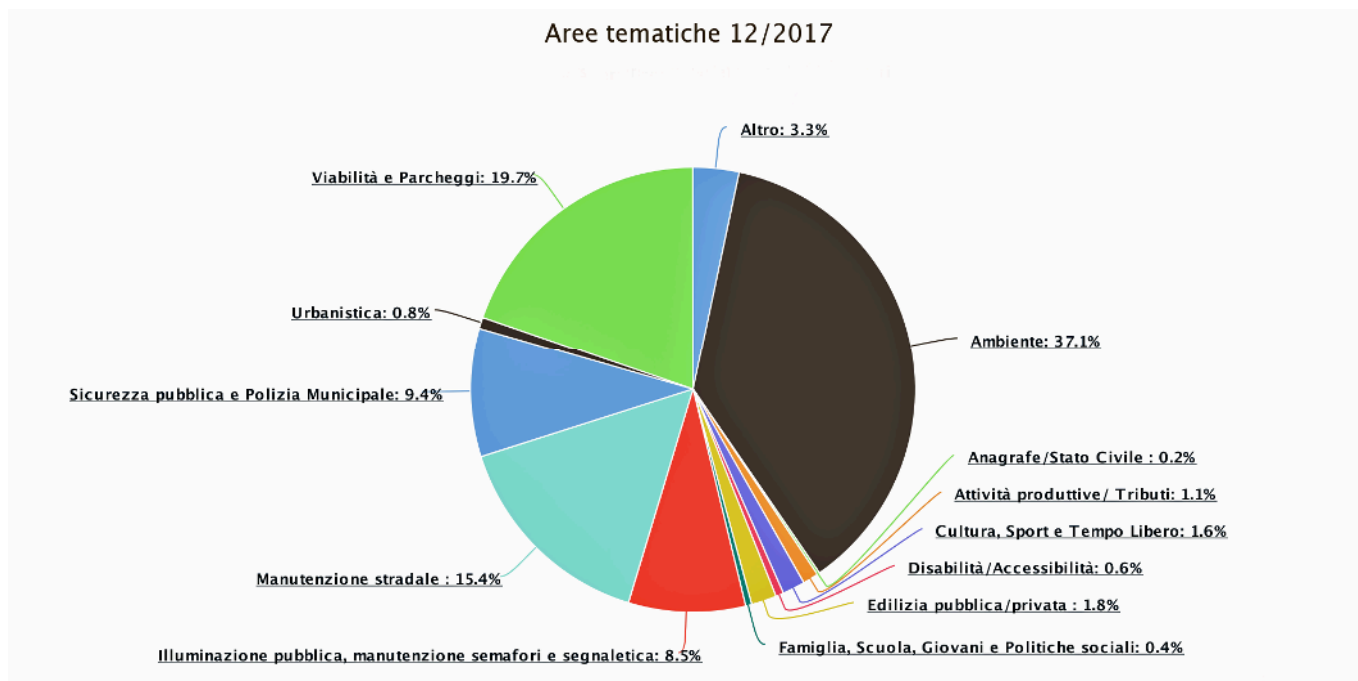
Parte seconda

2.1 Aree tematiche

Le aree di maggior attenzione sono:

- **Ambiente** (parchi, verde pubblico, animali in città, rifiuti) – **37,1%**
- **Mobilità** (viabilità e parcheggi, ciclabili) – **19,7%**
- **Manutenzione stradale** (strade, marciapiedi, ciclabili, tombini) – **15,4%**
- **Sicurezza e Polizia municipale** (degrado/vandalismo, controllo urbano) – **9,4%**
- **Illuminazione pubblica, semafori e segnaletica** (semafori, segnaletica) – **8,5%**

Fig. 5_Percentuale segnalazioni per area tematica – 2017



Analizzando dunque le **principali aree tematiche**, vediamo nel dettaglio i temi più ricorrenti nel periodo gennaio-dicembre 2017.

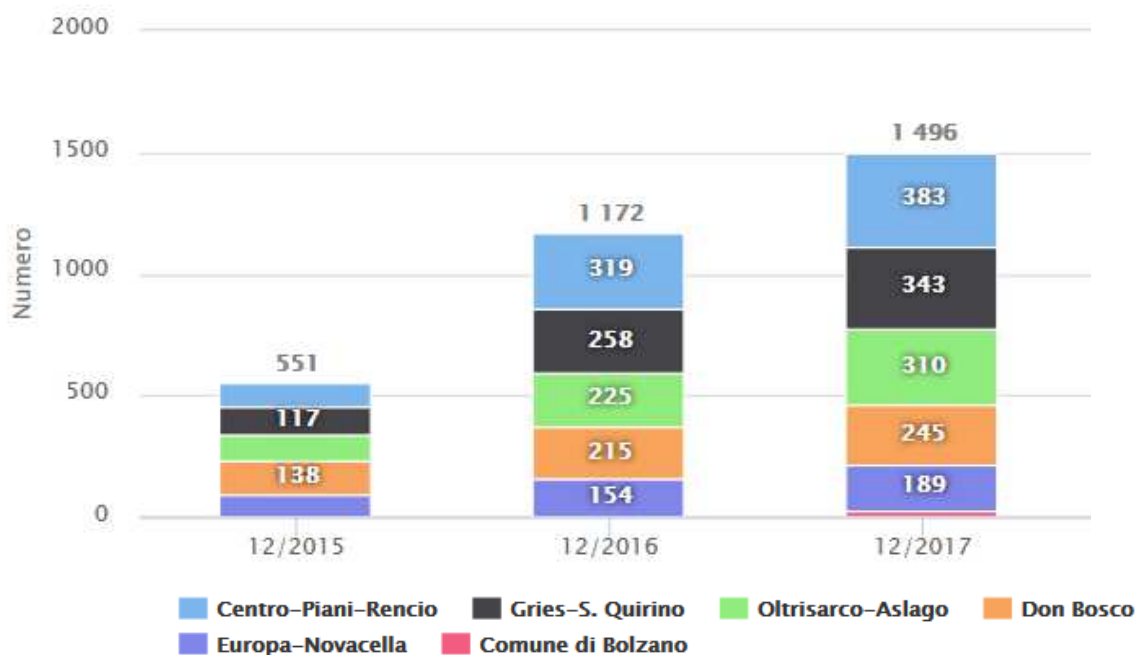
La successiva tabella propone i dati raggruppati per categorie omogenee ed offre una visione più dettagliata degli argomenti che maggiormente coinvolgono gli interessi dei cittadini.

Fig. 6_Numero segnalazioni per area tematica – confronto 2016-2017

Aree tematiche	Argomenti	n. segnalazioni		
		2016	2017	(+/-)
Ambiente				
	Parchi, giardini e aree giochi	98	174	77,6%
	Potatura e cura del verde pubblico	83	113	36,1%
	Rifiuti	87	131	50,6%
	Animali in città	70	88	25,7%
	Aria, rumore ed elettromagnetismo	17	59	247,1%
	Panchine	15	15	0,0%
	Altro	9	9	0,0%
	Totale	379	589	55,4%
Mobilità (viabilità, parcheggi)				
	Parcheggi/soste selvagge	53	71	34,0%
	Viabilità	34	76	123,5%
	Ciclabili-viabilità	40	49	22,5%
	Segnaletica-viabilità	29	38	31,0%
	Semafori-viabilità	17	41	141,2%
	Dossi-viabilità	16	21	31,3%
	Specchi parabolici	16	11	-31,3%
	Zone colorate	0	4	—
	Altro	8	2	-75,0%
	Totale	213	313	46,9%
Manutenzione stradale				
	Strade	71	119	67,6%
	Marciapiedi	41	64	56,1%
	Tombini	37	29	-21,6%
	Ciclabili-manutenzione	25	24	-4,0%
	Altro	12	9	-25,0%
	Totale	186	245	31,7%
Sicurezza pubblica e Polizia Municipale				
	Controllo urbano	46	69	50,0%
	Degrado urbano/vandalismo	18	64	255,6%
	Contravvenzioni	4	15	275,0%
	Altro	16	1	-93,8%
	Totale	84	149	77,4%
Illuminazione pubblica, semafori, segnaletica				
	Segnaletica-manutenzione	52	43	-17,3%
	Illuminazione pubblica, semafori	39	56	43,6%
	Semafori-manutenzione	28	18	-35,7%
	Posizionamento cassonetti	10	8	-20,0%
	Altro	10	10	0,0%
	Totale	139	135	-2,9%
Tematiche varie				
	Famiglia, Scuola, Giovani, Sociale	8	7	-12,5%
	Edilizia Pubblica/privata	25	29	16,0%
	Disabilità/Accessibilità	7	9	28,6%
	Cultura, Sport, Tempo libero	21	26	23,8%
	Attività produttive/tributi	18	18	0,0%
	Anagrafe/Stato civile	4	3	-25,0%
	Urbanistica	2	13	550,0%
	Altro	88	53	-39,8%
	Totale	173	158	-8,7%
	n. segnalazioni per area tematica	1.174	1.589	35,3%
	n. segnalazioni non classificate	50	4	
	TOTALE SEGNALAZIONI	1.224	1.593	30,1%

2.2 Quartieri

Fig. 7_Numero segnalazioni per quartiere – a confronto negli anni 2015 - 2017 (*)



(*) I dati per quartiere comprendono solo le segnalazioni che riguardano specificatamente il quartiere e/o più quartieri. Pertanto non c'è corrispondenza esatta con il dato complessivo delle segnalazioni riportato nelle pagine precedenti.

Il sovrastante grafico analizza i dati delle segnalazioni arrivate attraverso la piattaforma dai singoli quartieri della città. Il maggior numero delle segnalazioni nel 2017 è pervenuto dal quartiere **Centro-Piani-Rencio (n. 383)**, seguito da **Gries-S.Quirino (n. 343)** e dal quartiere **Oltrisarco-Aslago (n. 310)**.

Confrontando sempre i dati annuali a disposizione, si evidenzia come le segnalazioni siano aumentate in tutti i quartieri rispetto all'anno scorso (2016), in particolare nel quartiere **Oltrisarco-Aslago dove si registra un + 37,8% e nel quartiere Gries con + 32,9%** (vedi tabella sottostante). L'aumento delle segnalazioni è anche in parte indice del fatto che lo strumento ha trovato maggiore diffusione fra i cittadini rispetto all'anno di attivazione e sembra ben accettato come strumento di partecipazione e di trasparenza.

Fig. 8_Numero segnalazioni per quartiere – confronto annuale 2016-2017

Quartiere	Popolazione al 31.12.2017	n. segnalazioni		
		2016	2017	(+/-)
Centro-Piani-Rencio	18.523	319	383	20,1%
Gries-S.Quirino	31.192	258	343	32,9%
Oltrisarco-Aslago	14.774	225	310	37,8%
Don Bosco	26.863	215	245	14,0%
Europa-Novacella	16.353	154	189	22,7%
Comune (segnalazioni non geolocalizzate per quartiere)		1	26	/
Totale	107.705	1.172	1.496	27,6%