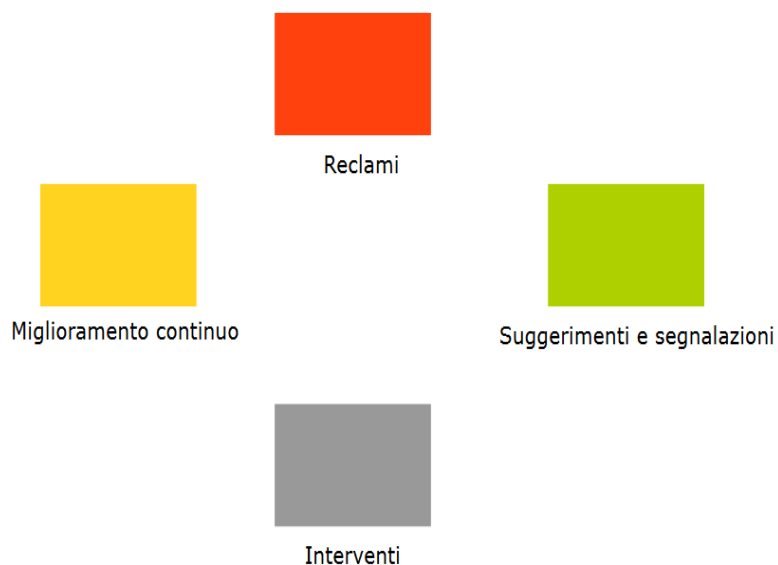


Comune di Bolzano

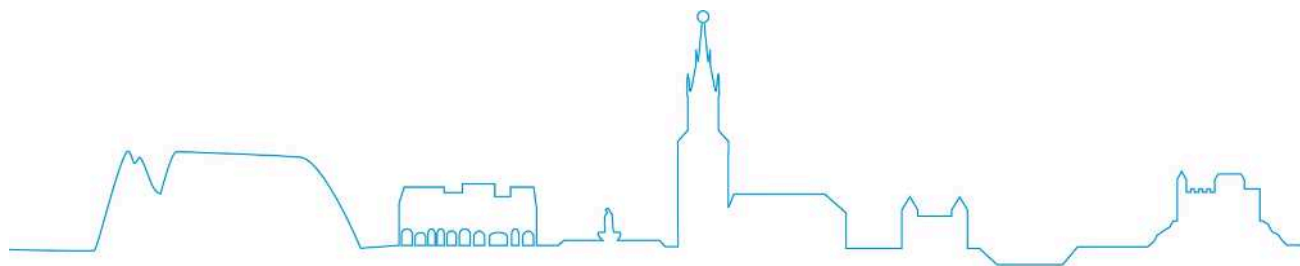


SensorCivico
Comune di **Bolzano** in ascolto



SensorCivico

Report annuale
2018



Questo report si riferisce al periodo:

gennaio – dicembre 2018

Le fonti per questo report sono:

SensorCivico, statistiche 2018

Documento a cura di:

Comune di Bolzano

Ripartizione Programmazione, Controllo e Sistema Informativo

Edizione

Febbraio 2019

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 **31.12.2018**, si registrano **in totale 5.180** segnalazioni. Confrontando questi ultimi quattro anni, il numero delle segnalazioni arrivate attraverso la piattaforma è ampiamente **triplicato** rispetto al 2015.

Rispetto al totale delle segnalazioni finora registrate (**4 anni = n. 5.180 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._Numero di segnalazioni_confronto annuo (*)

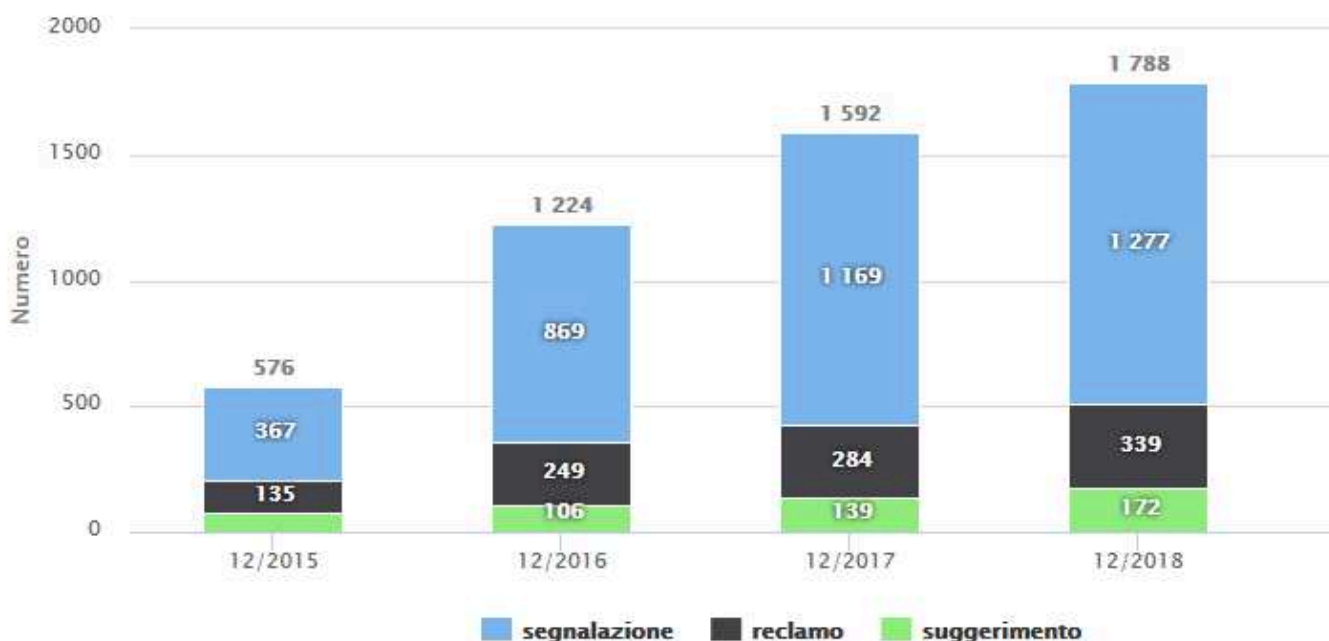
Anno	2014 Vecchio sportello URP	2015 SensorCivico	2016 SensorCivico	2017 SensorCivico	2018 SensorCivico
Segnalazioni	837	576	1.224	1.592	1.788

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

1.2 I dati del 2018

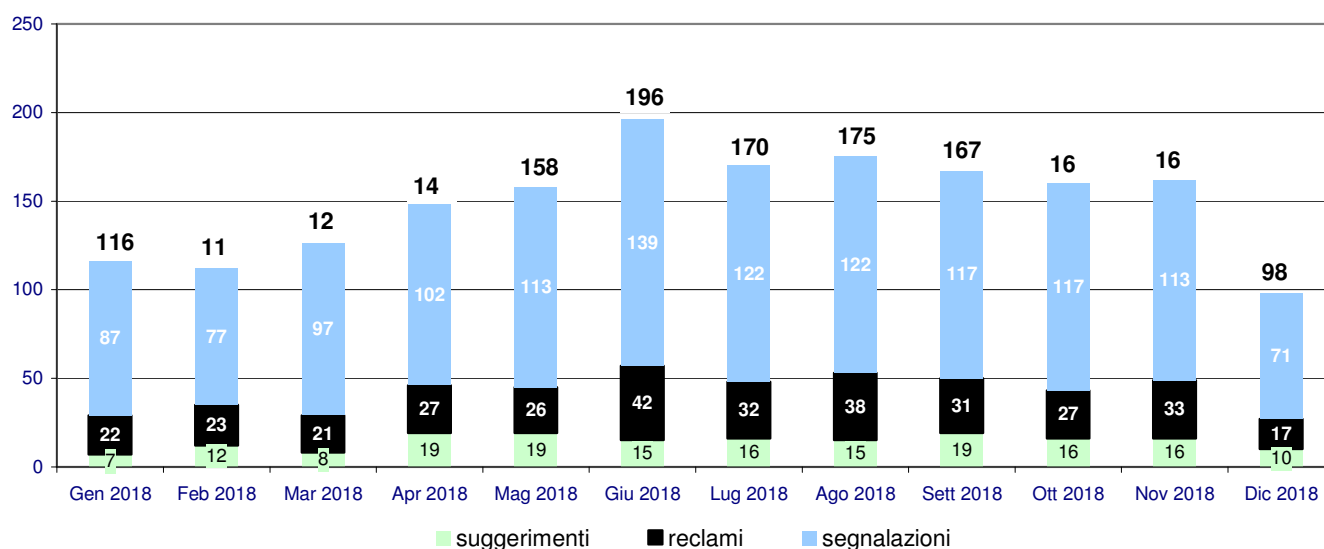
Nel corso del 2018 sono state **1.788** le segnalazioni arrivate dai cittadini attraverso la piattaforma SensorCivico con un aumento del **12,3%** rispetto all'anno precedente (**+ 196** segnalazioni.)

Fig._Numero di segnalazioni per tipologia_confronto annuale 2015-2018



Rispetto alle 1.788 comunicazioni inviate dai cittadini a SensorCivico nel 2018, si registra una prevalenza di **segnalazioni (1.277, pari al 71,4% del totale)**, seguite da veri e propri **reclami (339, pari al 19,0%)** e, infine, da **suggerimenti** concreti per il restante **9,6% (172)**.

Fig. _Numero di segnalazioni per tipologia_ confronto mensile 01.01.2018-31.12.2018



Analizzando l'andamento dei contatti per mese, il flusso presenta un picco significativo nel **mese di giugno 2018** riconducibile principalmente ad un aumento delle richieste dei cittadini di maggior **cura e potatura del verde pubblico** (si ricorda il divieto di diserbanti chimici in ambito urbano) e **manutenzione dei parco giochi** (rottura fontanelle e/o giochi nei vari parchi della città)

Nell'ultimo trimestre, invece, si registra un aumento delle segnalazioni in tema della **manutenzione della segnaletica** che ha visto un rallentamento degli interventi per un paio di mesi che poi si è risolto verso la fine dell'anno.

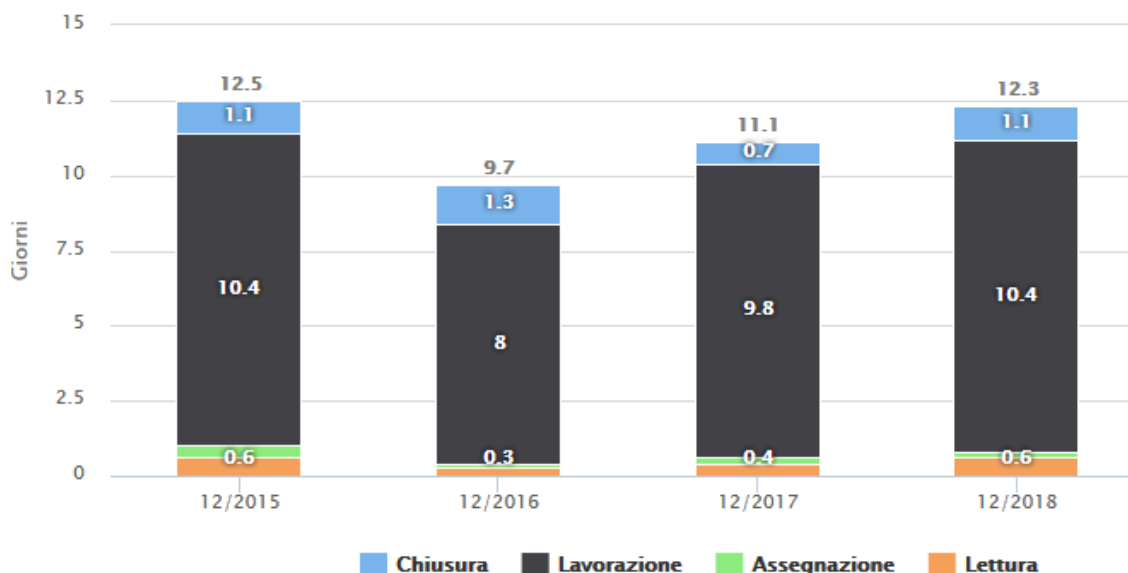
1.3 Utenti iscritti

Gli utenti **iscritti** a SensorCivico sono aumentati nel corso del 2018 e risultano essere attualmente **ca. 1.700.** (1.000 nel 2017).

1.4 Tempi di esecuzione

I tempi di esecuzione media delle segnalazioni on-line si attestano nel 2018 mediamente **a 12,3 giorni** dalla presa in carico della segnalazione fino alla risposta ufficiale da parte del responsabile con un aumento di 1,2 giorni rispetto all'anno precedente per i motivi di seguito illustrati.

Fig. _Tempi di esecuzione – 2018

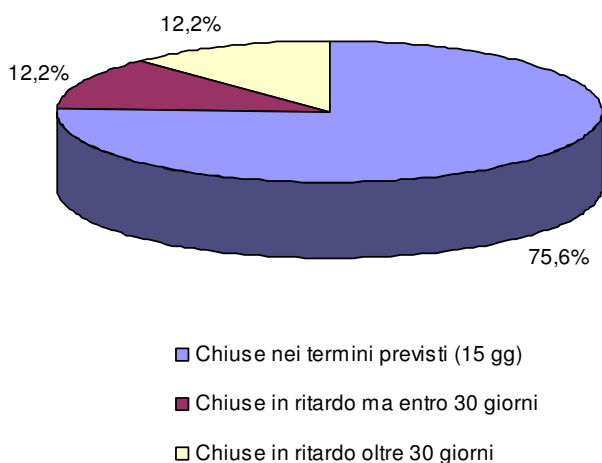


Nel 2018 il **75,6%** delle segnalazioni dei cittadini ha avuto una risposta ufficiale da parte dei responsabili d'ufficio entro nei termini previsti dei **15 giorni**.

Il **24,4%** delle segnalazioni ha avuto, invece, una **risposta in ritardo** dovute a una certa complessità delle segnalazioni che ha richiesto più tempo e/o il coinvolgimento di più uffici. In tal caso si è cercato di dare una risposta intermedia al cittadino spiegando il motivo.

Si fornisce di seguito un'analisi dei tempi di chiusura delle segnalazioni arrivate nel corso del 2018:

Fig._Tempi di chiusura delle segnalazioni – 2018 (*)



(*) calcolato su un campione di 1.650 segnalazioni (totale segnalazioni: 1.788)

Fig._Tempi di chiusura (in giorni) delle segnalazioni per le principali aree tematiche – 2018

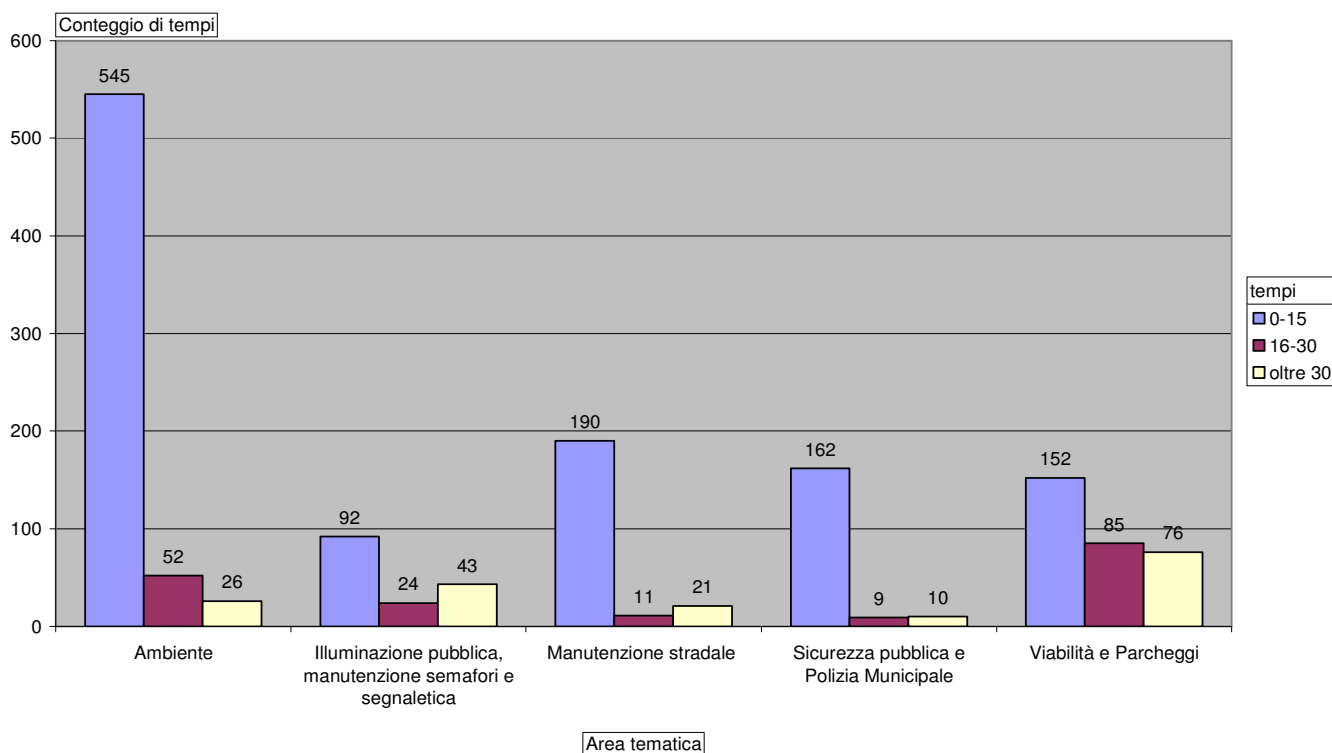


Fig. _Tempi di chiusura (in giorni) delle segnalazioni per ambito e area tematica(*) – 2018

Ambito		Area tematica		N. segnalazioni per tempi di chiusura (in gg)			
Conteggio di tempi		tempi					
Area tematica	Area tematica (descrittore)	0-15 (gg)	16-30 (gg)	oltre 30 (gg)	Totale		
Ambiente	Animali in città (deiezioni e altro)	62	3	1	66		
	Aria, rumore ed elettromagnetismo	31	1	1	33		
	Panchine	18	4	2	24		
	Parchi, giardini e aree gioco	158	18	9	185		
	Potatura e cura del verde pubblico	107	17	9	133		
	Rifiuti	169	9	4	182		
Ambiente Totale		545	52	26	623		
Illuminazione pubblica, manutenzione semafori e segnaletica	Illuminazione pubblica	31	5	4	40		
	Posizionamento cassonetti	8		5	13		
	Segnaletica-manutenzione	31	16	31	78		
	Semafori-manutenzione	15	2	1	18		
	(senza descrittore)	7	1	2	10		
Illuminazione pubblica, manutenzione semafori e segnaletica Totale		92	24	43	159		
Manutenzione stradale	Ciclabili-manutenzione	7	2	4	13		
	Marciapiedi	47	2	4	53		
	Strade	105	7	12	124		
	Tombini	26		1	27		
	(senza descrittore)	5			5		
Manutenzione stradale Totale		190	11	21	222		
Sicurezza pubblica, Vigili	Contravvenzioni	6	1	1	8		
	Controllo urbano	96	6	6	108		
	Degrado urbano/Vandalismo	59	2	3	64		
	(senza descrittore)	1			1		
Sicurezza pubblica, Vigili Totale		162	9	10	181		
Viabilità e Parcheggi	Ciclabili-viabilità	33	18	15	66		
	Dossi-viabilità	12	3	6	21		
	Parcheggi/Soste selvagge	34	13	11	58		
	Segnaletica-viabilità	30	27	23	80		
	Semafori-viabilità	9	4	3	16		
	Specchi parabolici	5	1	1	7		
	Viabilità	27	18	15	60		
	Zone colorate/Bollini	1	1		2		
(senza descrittore)	1		2	3			
Viabilità e Parcheggi Totale		152	85	76	313		
Totale		1141	181	176	1498		

(*) I dati di questa tabella si riferiscono solo alle principali aree tematiche ovvero a quelle aree che registrano il maggior numero di segnalazioni.

Analizzando i tempi di chiusura per le principali aree tematiche si riscontro una certa difficoltà a chiudere le segnalazioni entro i tempi previsti nell'ambito della **viabilità/parcheggi** e della **manutenzione della segnaletica stradale** che nel 2018 ha visto un rallentamento nella tempestività degli interventi.

Occorre tenere presente che le segnalazioni o i suggerimenti prospettano spesso **situazioni che necessitano di verifiche più accurate, controlli e sopralluoghi** al fine di poter fornire risposte da parte dell'ufficio o servizio competente. Per questo si possono oltrepassare i tempi indicati dei 15 gg, talvolta in misura comunque contenuta entro i 30 giorni, talvolta con ritardi più importanti (nel 12,2% dei casi).

1.5 I dati dei quartieri nel 2018

Delle 1.788 segnalazioni prese in carico nel 2018 è stato possibile geolocalizzarne, per quartieri, **1.785 segnalazioni**, con questo quadro:

Fig._ Numero di segnalazioni per quartiere – 2018

Quartiere	Popolazione al 31.12.2018 (*)	n. segnalazioni	
		2018	%
Centro-Piani-Rencio	18.533	502	28,1%
Gries-S.Quirino	31.324	420	23,5%
Oltrisarco-Aslago	14.906	404	22,6%
Don Bosco	27.014	288	16,1%
Europa-Novacella	16.361	168	9,4%
Comune (segnalazioni non geolocalizzate per quartiere)		3	0,2%
Totale	108.138	1.785	100,0%

(*) dati aggiornati al 15.01.2019 (Registri anagrafici)

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) – **37,3%**
- **Mobilità** (viabilità e parcheggi, ciclabili) – **18,9%**
- **Manutenzione stradale** (strade, marciapiedi, ciclabili, tombini) – **13,9%**
- **Sicurezza e Polizia municipale** (degrado/vandalismo, controllo urbano) – **10,7%**
- **Illuminazione pubblica, semafori e segnaletica** (semafori, segnaletica) – **10,0%**

Fig._ Percentuale segnalazioni per area tematica – 2018

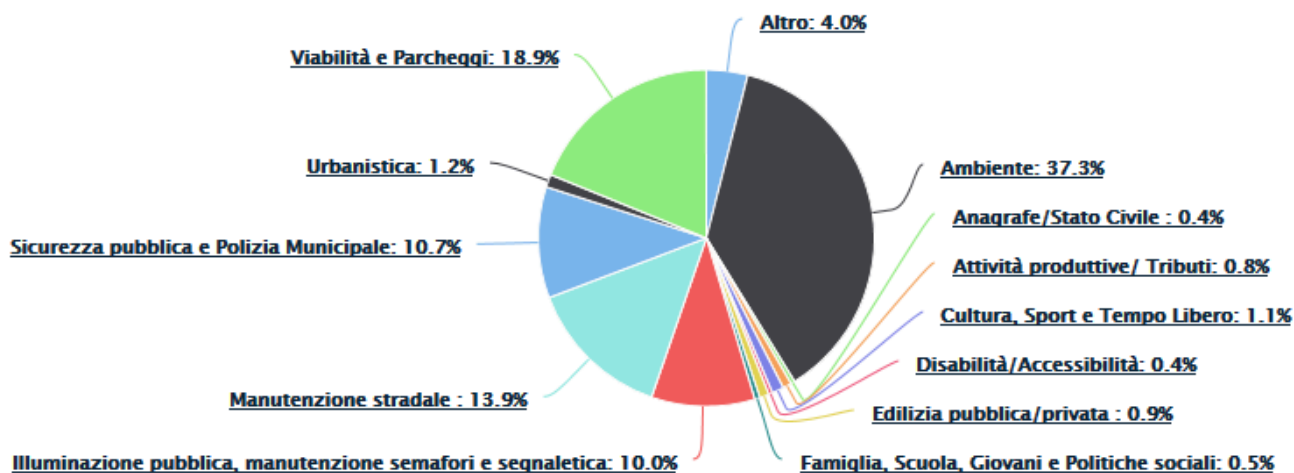
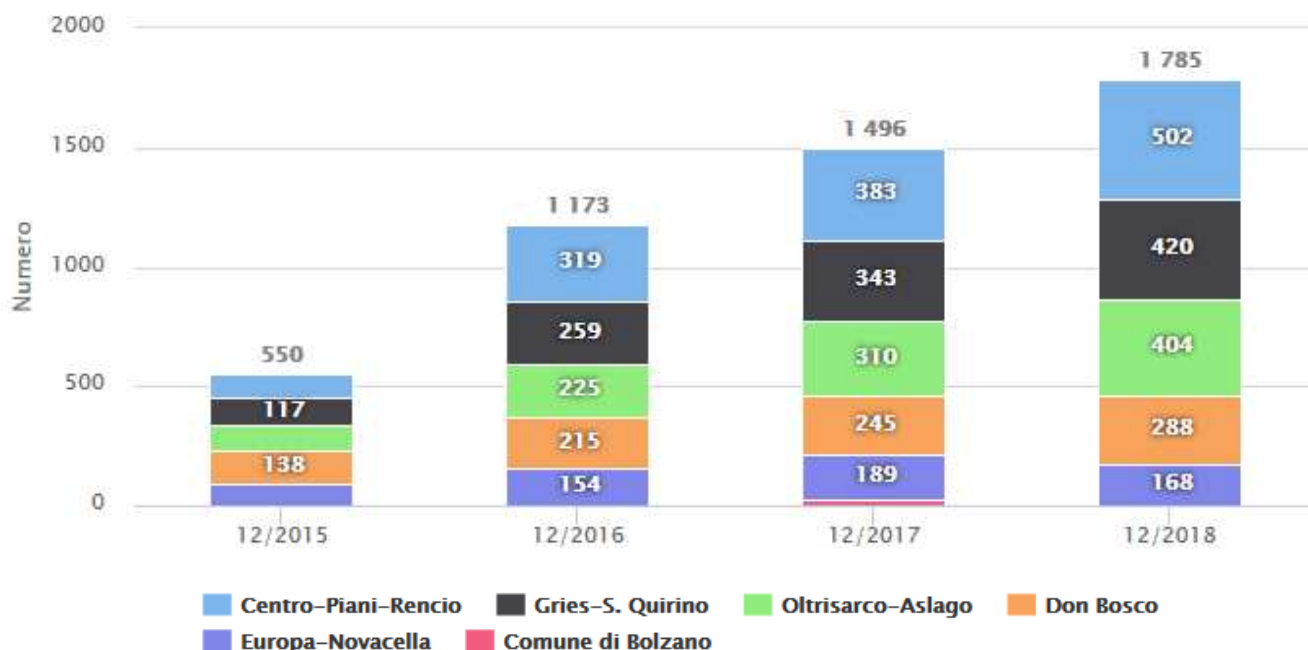


Fig. _Numero segnalazioni per area tematica – confronto 2017-2018

Aree tematiche	Argomenti	n. segnalazioni		
		2017	2018	(+/-)
Ambiente				
	Parchi, giardini e aree giochi	174	188	8,0%
	Potatura e cura del verde pubblico	113	140	23,9%
	Rifiuti	131	204	55,7%
	Animali in città	88	73	-17,0%
	Aria, rumore ed elettromagnetismo	59	37	-37,3%
	Panchine	15	24	60,0%
	Altro	9	0	-100,0%
	Totale	589	666	13,1%
Mobilità (viabilità, parcheggi)				
	Parcheggi/soste selvagge	71	67	-5,6%
	Viabilità	76	69	-9,2%
	Ciclabili-viabilità	49	66	34,7%
	Segnaletica-viabilità	38	82	115,8%
	Semafori-viabilità	41	19	-53,7%
	Dossi-viabilità	21	21	0,0%
	Specchi parabolici	11	7	-36,4%
	Zone colorate	4	3	_
	Altro	2	3	50,0%
	Totale	313	337	7,7%
Manutenzione stradale				
	Strade	119	140	17,6%
	Marciapiedi	64	58	-9,4%
	Tombini	29	31	6,9%
	Ciclabili-manutenzione	24	15	-37,5%
	Altro	9	5	-44,4%
	Totale	245	249	1,6%
Sicurezza pubblica e Polizia Municipale				
	Controllo urbano	69	114	65,2%
	Degrado urbano/vandalismo	64	67	4,7%
	Contravvenzioni	15	9	-40,0%
	Altro	1	1	0,0%
	Totale	149	191	28,2%
Illuminazione pubblica, semafori, segnaletica				
	Segnaletica-manutenzione	43	88	104,7%
	Illuminazione pubblica, semafori	56	46	-17,9%
	Semafori-manutenzione	18	21	16,7%
	Posizionamento cassonetti	8	13	62,5%
	Altro	10	10	0,0%
	Totale	135	178	31,9%
Tematiche varie				
	Famiglia, Scuola, Giovani, Sociale	7	9	28,6%
	Edilizia Pubblica/privata	29	16	-44,8%
	Disabilità/Accessibilità	9	7	-22,2%
	Cultura, Sport, Tempo libero	26	20	-23,1%
	Attività produttive/tributi	18	15	-16,7%
	Anagrafe/Stato civile	3	7	133,3%
	Urbanistica	13	22	69,2%
	Altro	53	71	34,0%
	Totale	158	167	5,7%
	n. segnalazioni per area tematica	1.589	1.788	12,5%
	n. segnalazioni non classificate	4	0	
	TOTALE SEGNALAZIONI	1.593	1.788	12,2%

2.2 Quartieri

Fig._Numero segnalazioni per quartiere – a confronto negli anni 2015 - 2018 (*)



(*) 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 2018 è pervenuto dal quartiere **Centro-Piani-Rencio (n. 502)**, seguito da **Gries-S.Quirino (n. 420)** e dal quartiere **Oltrisarco-Aslago (n. 404)**.

Confrontando sempre i dati annuali a disposizione, si evidenzia come le segnalazioni siano aumentate in tutti i quartieri rispetto all'anno scorso (2017), ad eccezione del quartiere **Europa-Novacella** dove si registra un leggero **calo dell' -11,1%**. (vedi tabella sottostante).

Un particolare aumento delle segnalazioni si registra, invece, nel quartiere **Centro-Piani-Rencio** con **+31,1%** e nel quartiere **Oltrisarco-Aslago** con **+ 30,3%**.

Fig._Numero segnalazioni per quartiere – confronto annuale 2017-2018

Quartiere	Popolazione al 31.12.2018	n. segnalazioni		
		2017	2018	(+/-)
Centro-Piani-Rencio	18.533	383	502	31,1%
Gries-S.Quirino	31.324	343	420	22,4%
Oltrisarco-Aslago	14.906	310	404	30,3%
Don Bosco	27.014	245	288	17,6%
Europa-Novacella	16.361	189	168	-11,1%
Comune (segnalazioni non geolocalizzate per quartiere)		26	3	/
Totale	108.138	1.496	1.785	19,3%

Analizzando le segnalazioni per quartiere si evince chiaramente che **il tema dell'ambiente** è trasversalmente sentito in tutti i quartieri della città. In particolare le richieste riguardano la sistemazione di parchi giochi e **la cura del verde pubblico** in generale e **la problematica dei**

rifiuti/raccolta differenziata, non sembra ancora del tutto soddisfare il cittadino (raccolta rifiuti selvaggi, posizionamenti cassette, orari ritiro rifiuti etc.). Un ulteriore problema avvertito è il problema, di non facile soluzione, delle **deiezioni canine**. In tal senso l'Ufficio Ambiente sta lavorando con la Provincia per l'attivazione del controllo tramite DNA, che l'amministrazione spera aiuterà a risolvere drasticamente il problema.

Altro tema a cuore dei cittadini è la **mobilità e a essa connessa viabilità e parcheggi**. I cittadini segnalano difficoltà di circolazione e/o traffico intenso in determinate zone/strade, facendo pervenire talvolta anche proposte di miglioramento. Tali suggerimenti sono tenuti ovviamente in giusta considerazione dagli uffici comunali competenti, valutandone con attenzione pro - contra e fattibilità.

Altro ambito che mostra una certa criticità nell'offrire una risposta soddisfacente è quella della **sicurezza**, perché atti di vandalismo, il senso di insicurezza (percepita o reale) di fronte a fenomeni di immigrazione, accattonaggio ecc. non sono certo risolvibili attraverso le segnalazioni. Comunque, a fini statistici e di valutazione dei fenomeni, il dato di Sensor andrebbe integrato con le segnalazioni della Polizia di Prossimità che sono storicamente corpose (almeno altrettante).