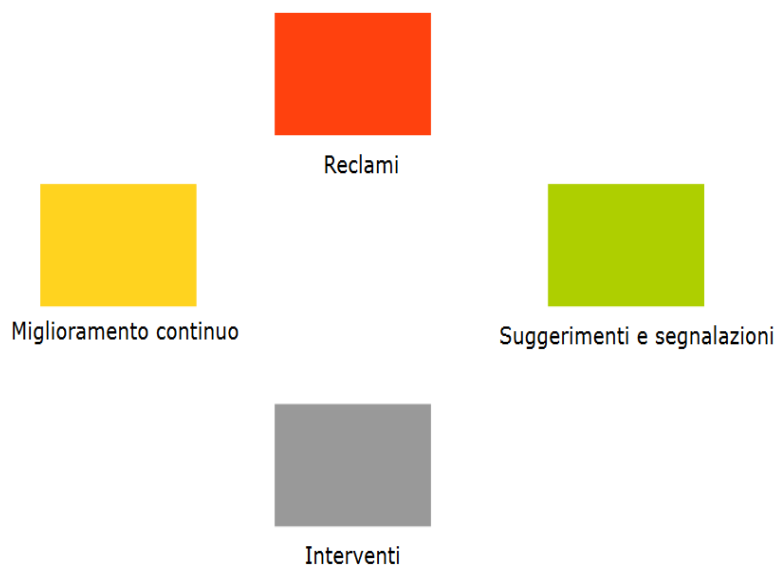


Comune di Bolzano



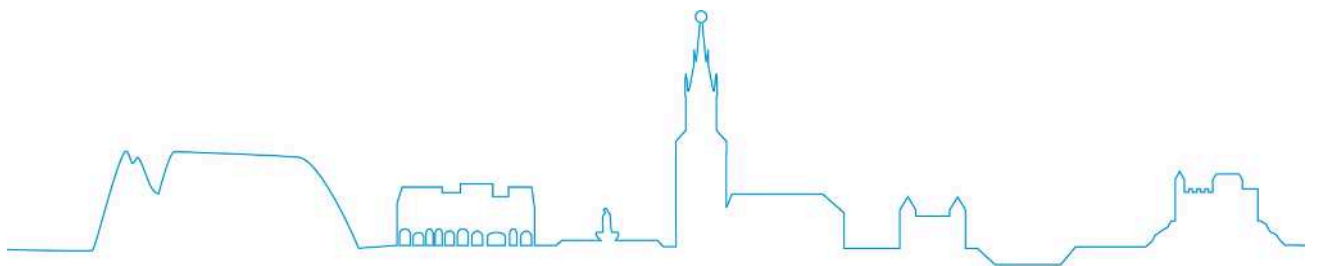
SensorCivico
Comune di **Bolzano** in ascolto



SensorCivico

Report

1° semestre 2018



Questo report si riferisce al periodo:

gennaio – giugno 2018

Le fonti per questo report sono:

SensorCivico, statistiche 2018

Documento a cura di:

Comune di Bolzano

Ripartizione Programmazione, Controllo e Sistema Informativo

Edizione

Luglio 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 (01.02.2015) fino alla stesura di questo report (30.06.2018) si registrano **in totale 4.250 segnalazioni** (arrot.).

Rispetto al totale delle segnalazioni finora registrate (**3,5 anni**) 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 | 2018 SensorCivico (fino al 30.06.2018) |
|---------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|
| Segnalazioni | 837 | 577 | 1.224 | 1.593 | 856 |

* Non sono compresi le segnalazioni arrivate direttamente alla Polizia Municipale

1.2 Utenti iscritti

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

Parte seconda

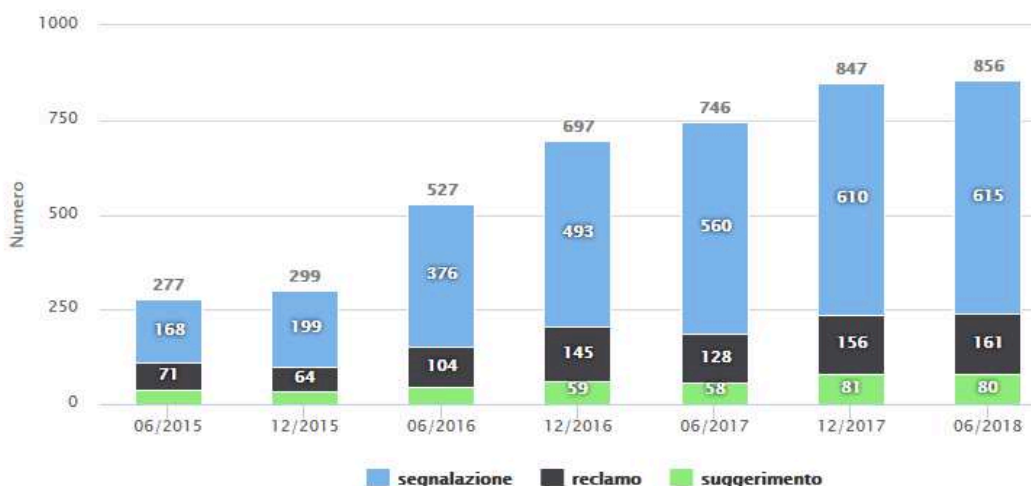
2.1 Dati semestrali

Confrontando i dati semestrali a disposizione, il numero delle segnalazioni arrivate attraverso la piattaforma nel **1° semestre 2018** è aumentato rispetto al 1° semestre dell'anno scorso del **+14,7%** (+ 110 segnalazioni).

1° semestre 2017: **746**

1° semestre 2018: **856**

Fig. 2_Numero di segnalazioni per tipologia_confronto semestrale



Nel 1° semestre del corrente anno, rispetto alle **856** comunicazioni inviate dai cittadini a SensorCivico, si registra una prevalenza di **segnalazioni (615, pari al 71,8% del totale)**, seguite da veri e propri **reclami (161, pari al 18,8%)** e, infine, da **suggerimenti** concreti per il restante **9,3% (80)**.

2.2 Tempi di risposta

I tempi di chiusura media delle segnalazioni online si attestano nel primo semestre di quest'anno agli **11 giorni** dalla presa in carico della segnalazione fino alla risposta ufficiale da parte del responsabile (vecchio sportello: oltre i 20 giorni).

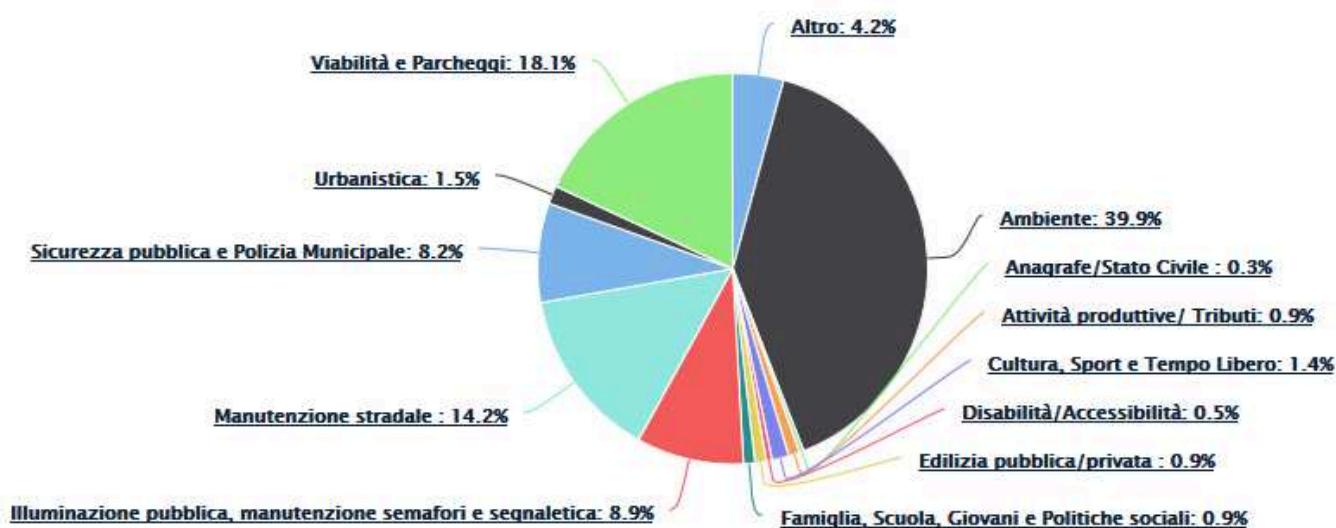
La maggior parte delle segnalazioni sono circostanziate, e la risposta è esaustiva, sia che accolga o che respinga quanto richiesto. Raramente la risposta viene commentata negativamente, o riproposta a distanza di tempo. La difficoltà è rappresentata da alcuni cittadini – la minoranza – che criticano a prescindere (piccolo gruppo, sempre gli stessi nomi).

2.3 Aree tematiche

Le aree di maggior attenzione sono:

- **Ambiente** (parchi, verde pubblico, animali in città, rifiuti) – **39,9%**
- **Mobilità** (viabilità e parcheggi, ciclabili) – **18,1%**
- **Manutenzione stradale** (strade, marciapiedi, ciclabili, tombini) – **14,2%**
- **Illuminazione pubblica, semafori e segnaletica** (semafori, segnaletica) – **8,9%**
- **Sicurezza e Polizia municipale** (degrado/vandalismo, controllo urbano) – **8,2%**

Fig. 3_Numero segnalazioni per area tematica – 1° semestre 2018



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. 4_Numero segnalazioni per area tematica nel dettaglio – confronto 1° semestre 2017-2018

| Aree tematiche | Argomenti | n. segnalazioni | | |
|--|------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| | | 1° sem. 2017 | 1° sem. 2018 | (+/-) |
| Ambiente | | | | |
| | Parchi, giardini e aree giochi | 115 | 116 | 0,9% |
| | Potatura e cura del verde pubblico | 51 | 67 | 31,4% |
| | Rifiuti | 66 | 90 | 36,4% |
| | Animali in città | 54 | 31 | -42,6% |
| | Aria, rumore ed elettromagnetismo | 24 | 21 | -12,5% |
| | Panchine | 7 | 14 | 100,0% |
| | Altro | 3 | 1 | -66,7% |
| | Totale | 320 | 340 | 6,3% |
| Mobilità (viabilità, parcheggi) | | | | |
| | Parcheggi/soste selvagge | 41 | 38 | -7,3% |
| | Viabilità | 22 | 34 | 54,5% |
| | Ciclabili-viabilità | 20 | 23 | 15,0% |
| | Segnaletica-viabilità | 11 | 33 | 200,0% |
| | Semafori-viabilità | 17 | 9 | -47,1% |
| | Dossi-viabilità | 10 | 12 | 20,0% |
| | Specchi parabolici | 2 | 2 | 0,0% |
| | Zone colorate | 1 | 2 | 100,0% |
| | Altro | 1 | 1 | 0,0% |
| | Totale | 125 | 154 | 23,2% |
| Manutenzione stradale | | | | |
| | Strade | 48 | 69 | 43,8% |
| | Marciapiedi | 22 | 29 | 31,8% |
| | Tombini | 19 | 15 | -21,1% |
| | Ciclabili-manutenzione | 5 | 7 | 40,0% |
| | Altro | 1 | 1 | 0,0% |
| | Totale | 95 | 121 | 27,4% |
| Sicurezza pubblica e Polizia Municipale | | | | |
| | Controllo urbano | 30 | 37 | 23,3% |
| | Degrado urbano/vandalismo | 30 | 26 | -13,3% |
| | Contravvenzioni | 10 | 6 | -40,0% |
| | Altro | 1 | 1 | 0,0% |
| | Totale | 71 | 70 | -1,4% |
| Illuminazione pubblica, semafori, segnaletica | | | | |
| | Segnaletica-manutenzione | 24 | 46 | 91,7% |
| | Illuminazione pubblica, semafori | 22 | 16 | -27,3% |
| | Semafori-manutenzione | 8 | 9 | 12,5% |
| | Posizionamento cassonetti | 2 | 3 | 50,0% |
| | Altro | 4 | 2 | -50,0% |
| | Totale | 60 | 76 | 26,7% |
| Tematiche varie | | | | |
| | Famiglia, Scuola, Giovani, Sociale | 4 | 8 | 100,0% |
| | Edilizia Pubblica/privata | 13 | 8 | -38,5% |
| | Disabilità/Accessibilità | 6 | 4 | -33,3% |
| | Cultura, Sport, Tempo libero | 13 | 12 | -7,7% |
| | Attività produttive/tributi | 10 | 8 | -20,0% |
| | Anagrafe/Stato civile | 2 | 3 | 50,0% |
| | Urbanistica | 7 | 13 | 85,7% |
| | Altro | 20 | 39 | 95,0% |
| | Totale | 75 | 95 | 26,7% |
| TOTALE SEGNALAZIONI | | 746 | 856 | 14,7% |

Come si evince dalla suddetta tabella; le criticità maggiormente riscontrate nel 1° semestre 2018 sono in breve queste:

Ambiente:

- rifiuti /rifiuti selvaggi-degrado; aumento di richieste di controllo da parte delle guardie ecologiche
- erbacce: IL PAN divieta l'uso del diserbante chimico e questo fa sì che le erbacce crescono più liberamente
- panchine rotte e/o devastate per atti vandalici

Mobilità:

- segnaletica: richieste di nuova installazione e/o riposizionamento
- richieste di installazione dossi e rallentatori
- problemi di traffico e viabilità in generale (Gries, Bolzano Sud, etc...)

Manutenzione stradale:

- asfaltatura strade, deterioramento marciapiedi, richieste di sistemazione tombini, buche, pavimentazione, cubetti

Sicurezza pubblica e Polizia Municipale

- aumento di richieste di controllo urbano (parcheggi selvaggi, conflitti pedoni/ciclisti/auto, insediamenti abusivi/degrado urbano/vandalismo). 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.

Illuminazione pubblica, semafori e segnaletica

- aumento di richieste di manutenzione, sistemazione/riverniciatura della segnaletica verticale e orizzontale

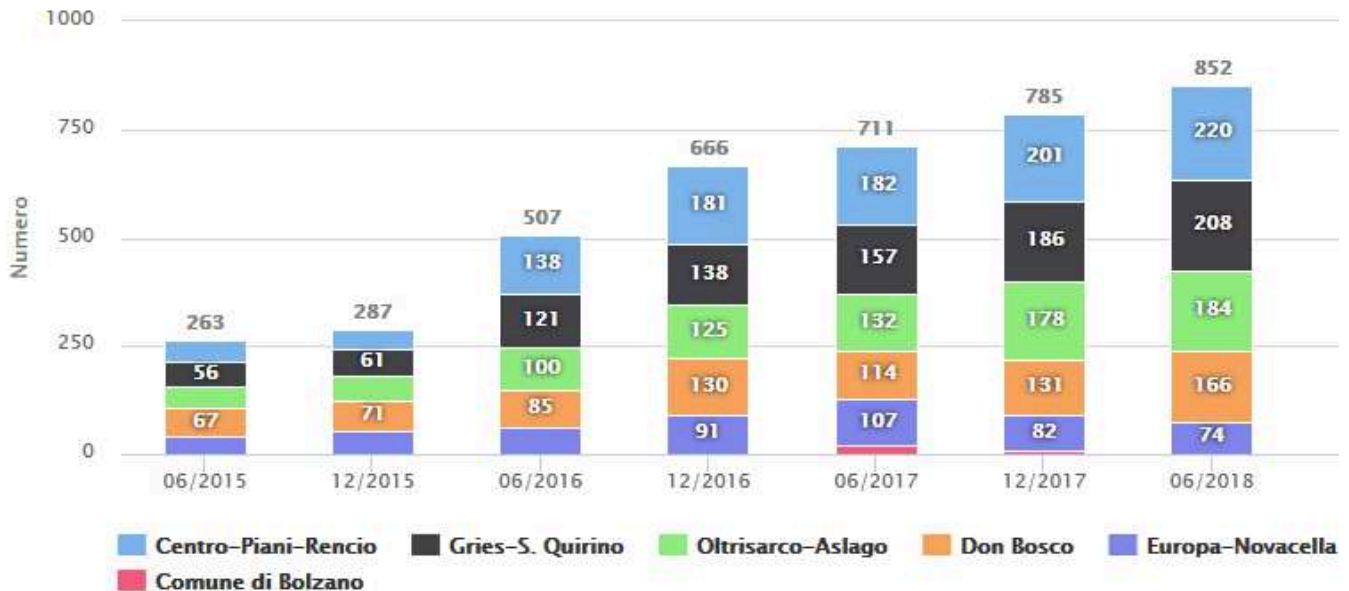
Urbanistica:

- contestazione pista BMX parco Europa; new jersey

N.b. Nella voce "Altro" sono inserite segnalazioni non strettamente di competenza del Comune, e/o di competenza di altri gestori, p.es problemi con il taxi, gestione parcheggi, autobus Sasa/SAD, polemiche generali, come l'albero di natale rimosso etc.)

2.4 Quartieri

Fig. 5_Numero segnalazioni per quartiere – a confronto nei semestri 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 i dati globali riportati 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 **1° semestre 2018** è pervenuto dal quartiere **Centro-Piani-Rencio (n. 220)**, seguito da **Gries-S.Quirino (n. 208)** e dal quartiere **Oltrisarco-Aslago (n. 184)**.

Confrontando sempre i dati semestrali a disposizione, si evidenzia come le segnalazioni siano aumentate in tutti i quartieri con eccezione Europa-Novacella, dove le segnalazioni sono diminuite del -30,8%.

Fig. 6_Numero segnalazioni per quartiere – confronto semestrale 2017-2018

| Quartiere | Popolazione al 31.12.2017 | n. segnalazioni (+/-) | | |
|--|---------------------------|-----------------------|------------------|--------------|
| | | 1° semestre 2017 | 1° semestre 2018 | |
| Europa-Novacella | 16.353 | 107 | 74 | -30,8% |
| Don Bosco | 26.863 | 114 | 166 | 45,6% |
| Centro-Piani-Rencio | 18.523 | 182 | 220 | 20,9% |
| Gries-S.Quirino | 31.192 | 157 | 208 | 32,5% |
| Oltrisarco-Aslago | 14.774 | 132 | 184 | 39,4% |
| Comune (segnalazioni che riguardano più quartieri) | | 19 | | / |
| Totale | 107.705 | 711 | 852 | 19,8% |