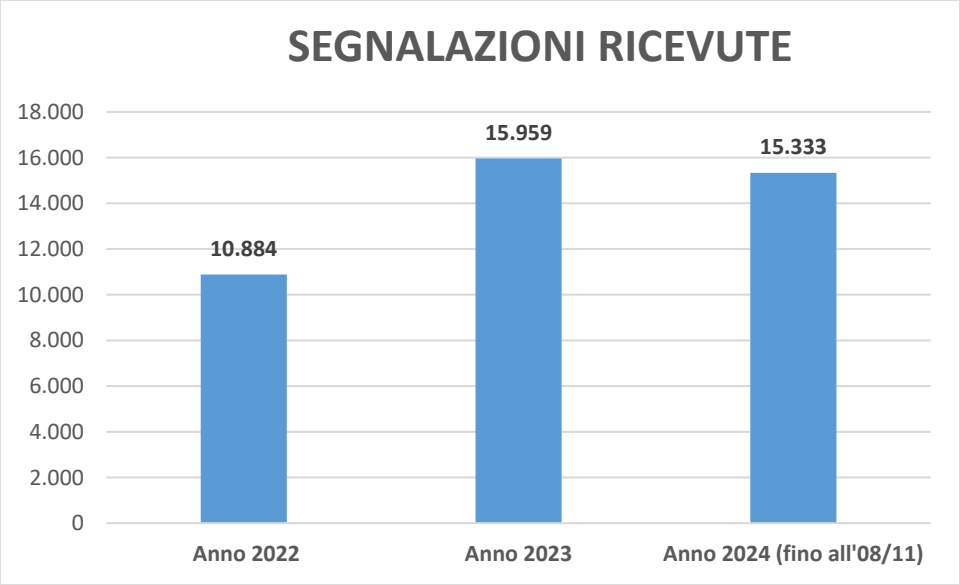
Riscontro a interrogazione a risposta scritta, ai sensi dell'art. 30 dello Statuto comunale e dell'art. 36 del Regolamento del Consiglio Comunale, presentata dalla Consigliera Maria Federica Ubaldi di cui al prot. n. 279801 del 28/10/2024.

Premessa.

Al fine di dare puntuale riscontro all'interrogazione di cui sopra, occorre precisare che dal 1/01/2024 al 08/11/2024, l'Amministrazione ha ricevuto attraverso l'applicativo Comuni-chiamo 15.333 segnalazioni, avvicinandosi, così, in soli 10 mesi, al numero di richieste ricevute in tutto il corso dell'anno 2023 (15.959).
In media l'Amministrazione riceve circa 50 nuove segnalazioni al giorno e più di 1.500 ogni mese, a dimostrazione di quanto lo strumento sia utilizzato ormai abitualmente dai cittadini per rivolgere richieste agli uffici comunali.



Si fa inoltre presente che alla data del 08/11/2024, l'81% (12.368) delle segnalazioni ricevute nel 2024 risulta preso in carico dagli uffici, gestito e chiuso con relativa risposta al cittadino. Nel 70% dei casi (10.766), tale chiusura è avvenuta in meno di 20 giorni. Il 96% delle segnalazioni chiuse, infine, risulta essere conclusa con esito positivo e, quindi, con la comunicazione al segnalante che l'intervento richiesto è stato effettuato oppure inserito in programmazione.

Il processo per la gestione delle segnalazioni prevede che queste vengano chiuse con esito positivo soltanto quando gli uffici competenti coinvolti nei casi specifici, comunicano all'Urp (Ufficio Relazioni con il Pubblico), tramite un'opzione dell'applicativo, che:

- l'intervento è stato effettuato (es. riparazione di una buca stradale);
- l'intervento è previsto secondo un preciso calendario (es. potatura periodica del verde pubblico o asfaltatura di un tratto di strada);
- l'intervento è stato inserito nella programmazione straordinaria (es. riparazione di un arredo urbano danneggiato).

Le segnalazioni che non rientrano in queste categorie di intervento vengono chiuse con esito diverso in base alla specifica casistica e possono riguardare:

- interventi per i quali non è possibile intervenire o che non possono essere effettuati per svariati motivi;
- interventi non di competenza del Comune di Parma;
- interventi di competenza di fornitori esterni;
- interventi per i quali l'utilizzo dell'applicativo Comuni-chiamo non risulta efficace, come ad esempio richieste che devono pervenire agli uffici competenti tramite gli opportuni canali (es. esposti inviati

alla Polizia Locale, istanze di accesso agli atti e documenti amministrativi) o richieste che per la loro complessità necessitano di un confronto con gli organi politici.

Per una più puntuale classificazione degli esiti di chiusura delle segnalazioni, si rimanda al seguente punto 2. A titolo esemplificativo, preme tuttavia riportare alcune segnalazioni chiuse con esito diverso da "positivo" (n. BBEDE, n. BCCF3, n. BA7D9, n. AE29E, n. BBC5D).

In merito alle segnalazioni allegate all'interrogazione si fa presente che, per le due nelle quali è indicato il codice, si è provveduto a verificarne l'esito con gli uffici comunali.

Si riscontra in particolare che:

- per la segnalazione n. A2C21, la pulizia dell'area indicata è stata richiesta alla ditta esterna tramite comunicazione diretta da parte dei responsabili del Settore Sviluppo Economico, i quali, durante il periodo di posizionamento delle luminarie, rimangono in costante contatto con i fornitori.
- per la segnalazione n. A401F, la fontana in oggetto è stata controllata dai tecnici preposti, i quali, per mero errore, hanno comunicato che l'intervento era stato eseguito. Successive e più approfondite verifiche su tutta la zona interessata hanno condotto alla decisione di non ripristinare la fontana vista la presenza di altre due fontane nelle vicinanze. L'esito finale dell'istruttoria, oltre alle scuse da parte dell'Amministrazione per la precedente comunicazione, è stato comunicato al segnalante nell'ultimo riscontro fornitogli in merito.
- per la terza segnalazione indicata nell'interrogazione, non è stato possibile risalire alle motivazioni del riscontro fornito all'utente, in quanto non è indicato il codice della segnalazione che consente agli uffici di effettuare le doverose verifiche.

Si precisa, in ultimo, che al fine di appurare l'opinione dei cittadini in merito all'utilizzo dell'applicativo Comuni-chiamo, si sta predisponendo una specifica customer satisfaction che servirà, tra le altre cose, ad evidenziare quanto gli utenti ritengano utile il programma e a misurare il grado di soddisfazione in merito ai riscontri forniti.

Riscontro a interrogazione a risposta scritta.

1. *A conoscere quali sono stati i parametri utilizzati per l'ottenimento e la classificazione dei dati successivamente condivisi ai media locali lo scorso agosto.*

   Il gestionale consente di estrarre statistiche relative alle segnalazioni ricevute selezionando alcune informazioni come ad esempio data, categoria, stato della segnalazione, esito della chiusura. Con queste estrazioni sono stati rilevati i dati che sono stati poi condivisi con i media. Le statistiche estratte dal gestionale non sono in alcun modo modificabili dagli operatori. Il gestionale è, infatti, di proprietà del fornitore e gli operatori non possono intervenire su questi contenuti.

2. *A specificare cosa si intende per segnalazioni non di competenza dell'ente o interventi non realizzabili.*

   Ogni volta che una segnalazione viene chiusa, l'operatore seleziona da un menu a tendina l'esito della chiusura, seguendo le specifiche dell'elenco che segue:

   POSITIVO
   Intervento effettuato o programmato (es. la riparazione di una buca su strada comunale)

   NEGATIVO, IMPOSSIBILITA' DI RISOLVERLA
   Intervento non effettuabile (es. richiesta di installazione di dissuasori di velocità non accolta perché la normativa non lo consente nel tratto indicato)

   NON DI COMPETENZA
   Intervento di competenza di un privato o di un ente esterno (es. richiesta di intervento su strada privata o di competenza Anas)

GIRATA A FORNITORE ESTERNO
Richiesta di intervento inoltrata a fornitore esterno (es. Iren, Ade, ecc.).

E' necessario precisare che i fornitori attivano autonomamente canali specifici per la raccolta di segnalazioni di propria competenza e che questi risultano, anche in un'ottica di semplificazione amministrativa, più efficaci nel dare riscontro diretto al cittadino. Rimane, in ogni caso, utile per l'Amministrazione, ricevere le richieste di intervento inerenti i fornitori su Comuni-chiamo al fine di monitorare il corretto funzionamento dei servizi di loro competenza.

SOSPESO
Segnalazioni inoltrate agli organi politici per una valutazione più approfondita a fronte di una situazione complessa che può riguardare più competenze contemporaneamente e più ambiti trasversali.

3. *Se il parametro "segnalazioni chiuse con esito positivo" utilizzato per la comunicazione sulla stampa locale è anche stato utilizzato per la definizione di bonus, premi o incentivi, per il personale o per la società che si occupa della gestione dell'app "Comuni-chiamo".*

L'esito della chiusura della segnalazione non è legato ad alcun bonus, premio o incentivo destinato al personale referente di Comuni-chiamo. Il fornitore di Comuni-chiamo non riceve bonus, premi o incentivi di alcun genere legati all'utilizzo dell'applicativo. La società cooperativa che gestisce, tra gli altri servizi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche le fasi di smistamento e chiusura delle segnalazioni, non riceve bonus, premi o incentivi relativi a queste attività.

4. *Se si intende rendere disponibile la possibilità di verificare tramite App quando la soluzione al problema è stata effettivamente messa in atto.*

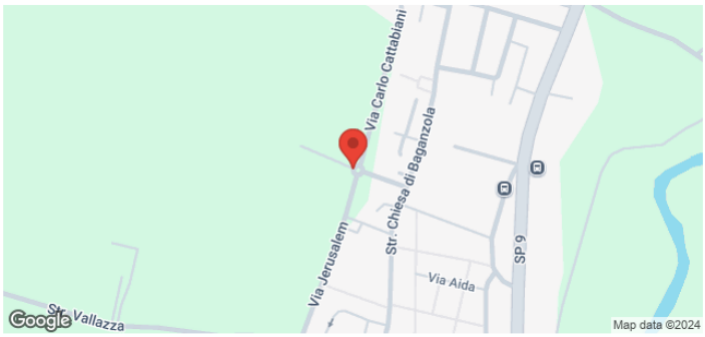
Chiudere le segnalazioni comunicando al cittadino che l'intervento, anche se non effettuato, è stato programmato, consente agli uffici di potersi dedicare alla verifica e alla presa in carico delle nuove segnalazioni in arrivo ogni giorno. Resta la possibilità per il cittadino di effettuare una nuova segnalazione riferita alla specifica problematica, qualora questa non venga risolta nei tempi stabiliti. In questo caso, infatti, le segnalazioni vengono collegate tra loro per permettere ai referenti degli uffici di tenere traccia della cronistoria della/delle richiesta/richieste e di verificare più nel dettaglio le ragioni del mancato intervento.

5. *Se si intende modificare la gestione della App in modo tale che, in caso di necessità di coinvolgimento di ente terzo, la segnalazione resti aperta e l'inoltro non sia a carico del cittadino.*

Nel caso di segnalazioni "NON DI COMPETENZA", gli operatori suggeriscono ai cittadini di contattare direttamente l'ente terzo competente, fornendo tutti i relativi recapiti. Ciò consente all'ente terzo di reperire in maniera diretta tutte le informazioni riguardanti la segnalazione, di poter eventualmente chiedere al segnalante delle precisazioni o integrazioni e di poter, quindi, intervenire tramite i propri uffici preposti in modo più efficace e tempestivo sulla problematica di interesse.

SEGNALAZIONE CHIUSA CON ESITO “GIRATA A FORNITORE ESTERNO”

Riepilogo Segnalazione #BBEDE



TITOLO	**Via Vincenzo Menoni**
TIPO SEGNALAZIONE	EDIFICI PUBBLICI cimitero
LUOGO	Via Vincenzo Menoni, 43126 Baganzola PR, Italia *Nessun luogo aggiunto*
STATO	Chiuso AGGIORNATO A GIO 24 OTTOBRE 2024, 14:34

DESCRIZIONE

Si sta' avvicinando la commemorazione dei defunti, il cimitero di Baganzola si trova in queste condizioni disastrose. L'assessore Bonetti cosa intende fare ?? Grazie [redacted]

AGGIORNAMENTI AI SEGNALATORI

URP . (URP)

Buongiorno,
abbiamo provveduto ad inoltrare la sua segnalazione, per competenza, ad Ade SpA.

Cordiali saluti
URP Comune di Parma

GIO 24 OTTOBRE 2024, 14:34

URP . (URP)

www.comuni-chiamo.com

PARMA Riepilogo Segnalazione #BBEDE

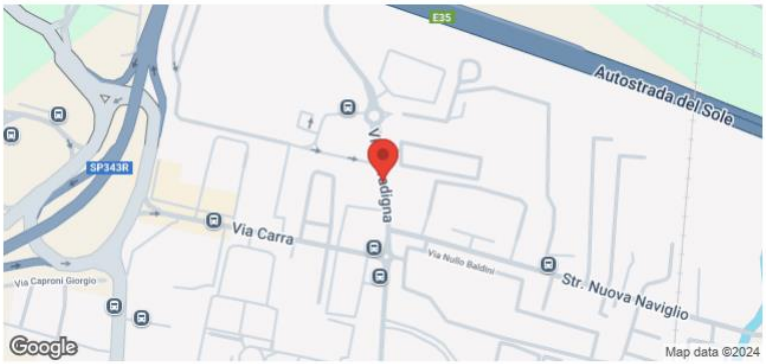
Buongiorno,
in merito alla sua segnalazione si riporta nota pervenuta dagli uffici Ade:
"Nel corso dei prossimi mesi di novembre/dicembre è già in programma un intervento di manutenzione straordinaria nella zona ingresso del cimitero di Baganzola. Avevamo in programma di realizzarlo prima della prossima festività di Commemorazione dei Defunti, ma le condizioni meteo avverse non hanno consentito l'effettuazione dell'intervento.
Quanto alle pavimentazioni oggetto della segnalazione, valuteremo la fattibilità dell'intervento di rispristino per l'anno venturo."

Cordiali saluti
URP Comune di Parma

LUN 28 OTTOBRE 2024, 11:30

SEGNALAZIONE CHIUSA CON ESITO “NON DI COMPETENZA”

Riepilogo Segnalazione #BCCF3



TITOLO	**Via Paradigna 127**
TIPO SEGNALAZIONE	ILLUMINAZIONE altro
LUOGO	Via Paradigna 127, Parma Cortile San Martino, 43122 Provincia di Parma *Nessun luogo aggiunto*
STATO	Chiuso - Lavori conclusi AGGIORNATO A LUN 04 NOVEMBRE 2024, 11:07

DESCRIZIONE

È più di un mese che non c'è la luce

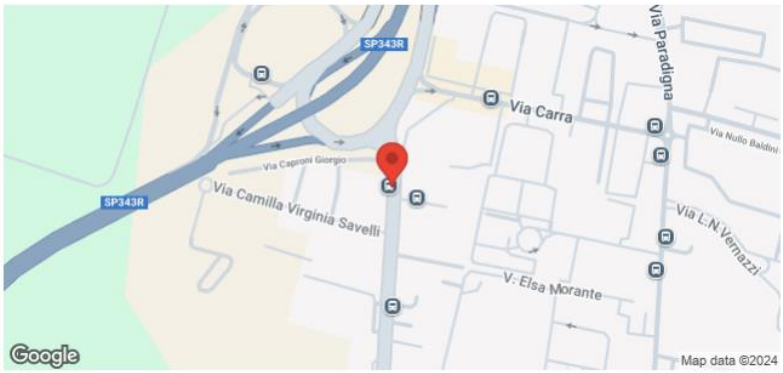
URP . (URP)

Ho inviato l'aggiornamento: "Buongiorno,
in merito alla sua segnalazione si riporta nota dell'ufficio competente: "L'intervento non è di competenza del servizio di illuminazione pubblica poiché il mancato funzionamento dell'illuminazione è dovuto al contatore di energia elettrica, guasto.
La riparazione compete alla Società IRETI alla quale è già stato sollecitato più volte l'intervento."
Cordiali saluti
URP Comune di Parma"

LUN 04 NOVEMBRE 2024, 11:07

SEGNALAZIONE CHIUSA CON ESITO “NON DI COMPETENZA”

Riepilogo Segnalazione #BA7D9



TITOLO	**Via San Leonardo 152–154**
TIPO SEGNALAZIONE	SEGNALETICA segnaletica danneggiata
LUOGO	Via San Leonardo 152–154, Parma Cortile San Martino, 43122 Provincia di Parma *Nessun luogo aggiunto*
STATO	Chiuso - Lavori conclusi AGGIORNATO A LUN 14 OTTOBRE 2024, 16:08

DESCRIZIONE

cartello a terra, privato?

URP . (URP)

Ho inviato l'aggiornamento: "Buongiorno,
in merito alla sua segnalazione si riporta nota dell'ufficio competente:
"Trattasi di cartello privato, pertanto il ripristino non può essere eseguito dal Comune."

Cordiali saluti
URP Comune di Parma"

LUN 14 OTTOBRE 2024, 16:08

SEGNALAZIONE CHIUSA CON ESITO “SOSPESO”

Riepilogo Segnalazione #AE29E



TITOLO	**Cloaca casa abbandonata viale du Tillot**
TIPO SEGNALAZIONE	POLIZIA LOCALE sicurezza
LUOGO	Viale Francois Guillaume Du Tillot, Cinghio, Montanara, Parma, Emilia-Romagna, 43134, Italia *Nessun luogo aggiunto*
STATO	Chiuso AGGIORNATO A GIO 23 MAGGIO 2024, 13:41

DESCRIZIONE

Cloaca casa abbandonata viale di Tillot Simone D'Amico<simone.damico2208@gmail.com> Ticket Manager mar 21/05/2024 07:50 Buongiorno,

È con enorme dispiacere che segnalo questa anomalia in una città come Parma.

La villa in oggetto è abbandonata da anni e ospita spacciatori e senzatetto, rendendo la vita nella zona costantemente in pericolo. Ora visto che si tratta di un bene privato non è possibile citare in causa il costruttore per abbandono? La situazione è invivibile e ci danneggia anche come proprietari di case. Bisogna demolire il tutto e ammonire il costruttore negligente. Grazie

AGGIORNAMENTI AI SEGNALATORI

URP . (URP)

Buongiorno,
in merito alla sua segnalazione si riporta nota dell'ufficio competente: " Come specificato nella segnalazione stessa l'edificio è di proprietà privata pertanto la Polizia Locale puo' solo provvedere a prendere contatti con chi di competenza per la messa in sicurezza dell'edificio stesso."
Cordiali saluti
URP Comune di Parma

GIO 23 MAGGIO 2024, 13:41

URP . (URP)

Buongiorno,
la sua segnalazione richiede la messa in opera di un intervento complesso che può essere effettuato solo dopo un'analisi in termini di programmazione degli obiettivi, progettazione e stanziamento delle risorse.
La sua richiesta verrà, quindi, da noi inoltrata all'Organo Politico perché possa valutarne fattibilità e tempistiche.
La ringraziamo per il suo contributo, utile in ogni caso per programmare interventi più mirati.

Cordiali saluti
URP Comune di Parma

MER 29 MAGGIO 2024, 13:18

SEGNALAZIONE CHIUSA CON ESITO “NEGATIVO”

Riepilogo Segnalazione #BBC5D



TITOLO	**Proposta per miglioramento segnaletica stradale sottopassi**
TIPO SEGNALAZIONE	SEGNALETICA altro
LUOGO	Parma PR, Italia *Nessun luogo aggiunto*
STATO	Chiuso - Lavori conclusi AGGIORNATO A LUN 04 NOVEMBRE 2024, 12:41

DESCRIZIONE

Buonasera, prendendo spunto dai recenti casi di allagamenti per le forti piogge vorrei proporre un miglioramento alla segnaletica stradale, sperando di fare gesto gradito. Immagino che gli automobilisti rimasti bloccati nei sottopassi a causa degli allagamenti abbiano sottostimato il livello raggiunto dall’acqua. Se questa ipotesi è corretta, proporrei di dipingere lungo entrambe la pareti laterali del sottopasso una fascia continua, di altezza costante a partire dal livello del manto stradale (ad esempio 30cm, o altra altezza ritenuta sicura per il transito). Avvicinandosi alla zona allagata, l’automobilista potrebbe subito appurare che l’allagamento non è guadabile se la striscia colorata scompare sotto il pelo dell’acqua. Vogliate prego segnalarmi se devo inoltrare questa e-mail ad altro ufficio o destinatario. Grazie, cordiali saluti. [redacted]

AGGIORNAMENTI AI SEGNALATORI

URP . (URP)

Buongiorno,
in merito alla Sua segnalazione relativa ai sottopassi, l'Ufficio preposto ha inoltrato la seguente nota:
"Si ringrazia la SV, ma la proposta non è prevista dalla normativa vigente. Inoltre, i vari veicoli hanno diverse caratteristiche che non si possono uniformare."

Cordiali Saluti
URP Comune di Parma

LUN 04 NOVEMBRE 2024, 12:41