Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

COMUNE DI TERNI
Dipartimento Lavori Pubblici – Gestione del Territorio

UFFICIO:
Aree di Pregio – Infrastrutture a rete
Verde Pubblico – Decoro Urbano – Salute Pubblica
Corso del Popolo - 05100 Terni

Tel. +39 0744.549.570 - 507
Fax +39 0744. 59.245
federico.nannurelli@comune.terni.it

Al sig. Sindaco
All'Assessore al Decoro Urbano ed Igiene Pubblica
All'Assessore all'Ambiente e Traffico
Al Dipartimento Qualità Urbana e Paesaggio
Alla Direzione AA.GG. - URP del Comune di Terni
Alla Direzione AA. Istituzionali - Ufficio Comunicazione del Comune di Terni
Alla Direzione Polizia Municipale
Servizio Idrico Integrato scpa
All'ASM Terni Spa
Consorzio di Bonifica Tevere Nera
Terni Reti srl
ASL UMB. 2

OGGETTO: Servizio Migliora la tua Città. Analisi del monitoraggio 2016 (dal mese di gennaio al mese di agosto 2016). Valutazione dei bisogni dei cittadini. Indicatori di interesse e miglioramento.

Con riferimento all'attività di contact center gestita sperimentale nei primi mesi dell'anno 2016 da Terni Reti srl si è provveduto ad elaborare il seguente monitoraggio periodico.

Dal 1.1.2016 al 31.8.2016 sono state aperte **591** schede. Le schede di monitoraggio indicano l'evoluzione dei bisogni dei cittadini, le aspettative in termini di miglioramento della qualità di vita e i relativi indicatori.

Il monitoraggio è stato curato sulla base delle segnalazioni entranti dal nr. verde 800.73.70.73 "*Strade Sicure e Decoro Urbano*", dai servizi web "*Migliora la tua Città*" e "*Decoro Urbano WE.DU!*".
Il primo monitoraggio del 2016 evidenzia uno spostamento dei bisogni dei cittadini su alcune categorie specifiche:

- **Strade:** 30,85% (i cittadini chiedono interventi di manutenzione ordinaria delle strade e delle loro opere d'arte. Il problema delle buche sulle strade incide per il 18,17% delle richieste);
- **Alberature e verde pubblico**: 16,76% (i cittadini chiedono maggiore cura del verde urbano da parte del Comune di Terni);
- **Igiene, Sanità ed Ambiente**: 15,63% (i cittadini chiedono un miglioramento dell'attività di disinfestazione e derattizzazione da parte del Comune di Terni);
- **Rifiuti:** 14,51% (i cittadini chiedono la maggiore pulizia della città , un miglioramento dei servizi di raccolta dei rifiuti solidi urbani ed un maggiore controllo e repressione da parte degli organi di vigilanza);
- **Segnaletica:** 7,75% (i cittadini manifestano il bisogno di sicurezza chiedendo la manutenzione ordinaria della segnaletica orizzontale e l'istallazione di quella mancante.

Curiosità: il monitoraggio mostra, dunque, una costante crescita dell'interesse dei cittadini sui temi della cura della città e il sul bisogno di sicurezza. Si evidenza, tuttavia, apprezzamento nella gestione dei servizi a rete, servizio idrico, fognatura e depurazione, gestione sistema irriguo, fiumi e corsi d'acqua. Nel periodo di monitoraggio i cittadini non hanno manifestato interesse nella programmazione delle nuove opere infrastrutturali. La componente del Decoro Urbano ha subito un forte decremento ed incide solo al 4,93%. Assume rilievo se tale componente si somma alle richieste di cura e pulizia degli spazi pubblici in genere.

Soggetti coinvolti: **Comune di Terni** (Aumento segnalazioni per il Servizio Infrastrutture a Rete, Decoro Urbano ed Igiene 25,33%; Servizio Manutenzione Strade 22,92%; Servizio Verde Pubblico 13,99; Ambiente 10,62%; rimane costante il rapporto con il Servizio Mobilità e Trasporti, il Servizio Polizia Municipale ed Energia. Nessuna segnalazione ha riguardato l'Urbanistica); **Concessionari di pubblico servizio ed Aziende** (ASM 10,01%, Consorzio di Bonifica Tevere Nera 0,6%. Nessun interesse ai servizi di telecomunicazione); **Altri Enti ed Istituzioni** (Provincia di Terni 0,24%, ASL 0,12%). I Cittadini non hanno inviato nessuna segnalazione da inviare alla Regione Umbria o ad altri Enti e Istituzioni che operano sul territorio comunale.

Il Responsabile dell'Ufficio
Federico Nannurelli

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 43d25618ffd553fc2e14668efd6727a205647a442285037a64e207ec30d061a5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Terni Reti
infrastrutture

Spett. Comune di Terni

Terni 9 settembre 2016

comune.terni@postacert.umbria.it

renato.pierdonati@comune.tr.it

federico.nannurelli@comune.tr.it

- Documento trasmesso via pec e anticipato via email

Oggetto: gestione call center "Strade sicure"

Al fine di rendicontare come di consueto l'attività svolta nel periodo 1 gennaio – 31 agosto 2016 rimettiamo in allegato alla presente il relativo report riepilogativo.

Segnaliamo che nel periodo in oggetto sono state lavorate circa 600 chiamate e che tale dato risulta in linea con quello corrispondente dello scorso anno.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione e chiarimento.

Distinti saluti.

Allegato: report chiamate "Strade sicure"

Terni Reti Srl Unipersonale
Il Direttore Generale
Ing. VINCENZO LOPERFIDO

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

COMUNE DI TERNI
DIREZIONE LAVORI PUBBLICI
U.O. REALIZZAZIONE OPERE DI URBANIZZAZIONE E PROGETTI FINALIZZATI

"PROGETTO STRADE SICURE E DECORO URBANO"

REPORT TOTALE CHIAMATE

01/01/2016 - 31/08/2016

N. totale di chiamate ricevute:591

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

COMUNE DI TERNI
DIREZIONE LAVORI PUBBLICI
U.O. REALIZZAZIONE OPERE DI URBANIZZAZIONE E PROGETTI FINALIZZATI

"PROGETTO STRADE SICURE E DECORO URBANO"

REPORT TIPOLOGIA DI INTERVENTO

01/01/2016 - 31/08/2016

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Categoria segnalazione	Tipo segnalazione	TOT	%
Acque inrigue, fossi, corsi acqua sup.		**0**	**0**
	Ostruzione attraversamenti	0	0
Alberature e verde pubblico		**119**	**16,76**
	Caduta rami	7	0,99
	Spazi verdi pubblici carenti di manutenzione o sporchi	81	11,41
	Aiuole rotatorie stradali sporche e/o danneggiate	5	0,7
	Altro	26	3,66
Decoro Urbano		**35**	**4,93**
	Altro	12	1,69
	Segnaletica turistica, targhe, insegne	2	0,28
	Deturpamento degli edifici privati	2	0,28
	Presenza di vegetazione e degrado delle aree private	6	0,85
	Scritte su muri	2	0,28
	Danneggiamento e/o imbrattamento arredo urbano	11	1,55
Dissesti idrogeologici		**3**	**0,42**
	Frane	2	0,28

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

	Allagamenti	0	0
	Altro	1	0,14
Fognature		**5**	**0,7**
	Mancato deflusso acque meteoriche	2	0,28
	Rigurgiti acque	0	0
	Malfunzionamenti dovuti a carenze manutentive o altro	2	0,28
	Altro	1	0,14
Igiene sanità e ambiente		**111**	**15,63**
	Presenza carcasse animali	0	0
	Presenza animali infestanti	99	13,94
	Presenza escrementi di animali	7	0,99
	Ritrovamento animali vivi selvatici e domestici	1	0,14
	Altro	4	0,56
Illuminazione		**30**	**4,23**
	Illuminazione pubblica assente	2	0,28
	Illuminazione pubblica malfunzionamenti vari	25	3,52
	Altro	3	0,42

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df50290067 70a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Rifiuti		**103**	**14,51**
	Presenza di rifiuti solidi urbani, carenza di pulizia	67	9,44
	Cassonetti R.S.U. pericolosi o danneggiati	2	0,28
	Discariche abusive	15	2,11
	Altro	19	2,68
Segnalazione abuso		**30**	**4,23**
	Presunto abuso cantiere stradale	0	0
	Presunto abuso edilizio	0	0
	Infrazioni al CdS	12	1,69
	Altro	18	2,54
Segnaletica		**55**	**7,75**
	Segnaletica deteriorata o danneggiata	25	3,52
	Segnaletica mancante	18	2,54
	Impianto semaforico non funzionante o danneggiato	5	0,7
	Segnaletica errata	1	0,14
	Altro	6	0,85
	Danneggiamento targhe toponomastiche	0	0

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Strade		**219**	**30,85**
	Caditoie stradali ostruite o mancanti	6	0,85
	Danneggiamento griglie	0	0
	Ostruzione chiaviche stradali	3	0,42
	Mancanza e/o sfoghi stradali	0	0
	Cantiere stradale inefficientemente segnalato e/o manteunuto	1	0,14
	Dissesto marciapiede	12	1,69
	Scavo pericoloso	0	0
	Danneggiamento chiusini stradali	13	1,83
	Dissesto stradale	129	18,17
	Presenza piante, siepi o rami sporgenti	26	3,66
	Altro	29	4,08

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

COMUNE DI TERNI
DIREZIONE LAVORI PUBBLICI
U.O. REALIZZAZIONE OPERE DI URBANIZZAZIONE E PROGETTI FINALIZZATI

"PROGETTO STRADE SICURE E DECORO URBANO"

REPORT ENTI COINVOLTI

01/01/2016 - 31/08/2016

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0135801 del 27/09/2016 - Uscita
Impronta informatica: f1f55ac02f6e58d9253174b535149b7f11390d09366edb7cc4aa97e0a628f7b5
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Comune di Terni - ACTRA01
GEN 0127089 del 09/09/2016 - Entrata
Impronta informatica: 6df5029006770a792e02c40c7b315dab605a77b02fbfa35a5649109a1d241051
Sistema Protocollo - Riproduzione cartacea di documento digitale

Ente coinvolto	TOT	%
Mobilità e Trasporti	49	5,91
Polizia Municipale	38	4,58
A.S.M.	83	10,01
Servizio Idrico Integrato	8	0,97
Consorzio di bonifica Tevere - Nera	5	0,6
Telecom	0	0
Protezione Civile	5	0,6
Ufficio strade	190	22,92
Ufficio verde pubblico	116	13,99
Energy Manager	30	3,62
Opere di Urbaniz. e Progetti finalizzati	210	25,33
CED	1	0,12
USL 2	1	0,12
Provincia di Terni	2	0,24
Urbanistica	0	0
Ambiente	88	10,62
Circoscrizioni	0	0
Altro	3	0,36