

Relazione attività del Servizio Cervia Informa Cittadini / URP – anno 2013

Il primo semestre del 2013 è stato un periodo intenso per il Servizio Cervia Informa.

La riorganizzazione della struttura resa necessaria dalle dimissioni del Direttore Generale Rossi Maurizio, a far tempo dal 30/04/2013 hanno fatto sì che il Servizio Cervia Informa, inizialmente facente parte dello Staff al Direttore Generale, sia passato sotto la direzione della D.ssa Poggiali Daniela, Dirigente del Settore Cultura, Turismo e Servizi alla Persona.

Questo cambiamento a livello dirigenziale, unitamente ad altre criticità emerse nell'ambito del nuovo settore, hanno necessariamente comportato una revisione organizzativa delle modalità lavorative e delle priorità del servizio oltre ad una riorganizzazione complessiva.

Il trimestre che ha preceduto le dimissioni del Direttore Generale, è stato particolarmente critico. Infatti a partire da settembre 2012 l'Amministrazione, con la collaborazione del Sindacato, aveva avviato un percorso partecipato diretto a condividere con i propri dipendenti una nuova disciplina dell'orario di lavoro. Con tale disciplina l'Ente si proponeva di garantire un maggior servizio ai cittadini prevedendo il venir meno della differenziazione dell'orario fra inverno/estate, una maggiore omogeneizzazione degli orari dei servizi e un'apertura più ampia degli sportelli. In particolare proprio quest'ultima misura ha incontrato molte perplessità da parte del personale di sportello.

Il percorso si è concluso con l'entrata in vigore dal 1° maggio 2013, in via sperimentale, di una **nuova articolazione oraria di apertura al pubblico** che ha interessato in modo sostanziale il Servizio Cervia Informa e il Servizio Servizi Demografici.

Tale nuova articolazione ha previsto la chiusura del martedì pomeriggio e l'apertura al sabato mattina, in via sperimentale fino al 30 novembre. Il servizio ha garantito durante il periodo n. 27,30 ore settimanali di apertura.

Nonostante un ampliamento delle giornate (6 giorni su 7) l'afflusso di utenti è stato minore rispetto a quanto previsto, a differenza dei Servizi Demografici che hanno avuto un afflusso consistente di utenti nella giornata di sabato, in particolare per il rilascio delle carte di identità.

La media degli utenti nel 1° semestre di sperimentazione (01/05-30/11) nelle giornate di sabato è stata pari a 8 utenti, mentre gli accessi telefonici sono stati in media pari a 4, con un calo rilevante soprattutto negli ultimi 2 mesi.

Concluso al 30 novembre il primo step di sperimentazione degli orari, e alla luce dell'analisi dei flussi di utenza raccolti nelle diverse fasce orarie e nella giornata del sabato, l'Amministrazione ha ritenuto opportuno apportare alcuni elementi di correzione agli attuali orari per evitare sprechi organizzativi e rispondere alle esigenze manifestate dai cittadini.

Sono quindi stati rivisti gli orari di apertura al pubblico soprattutto per il Servizio Cervia Informa che dal 1° dicembre garantisce 26,30 h. settimanali di apertura al pubblico, con orario continuato nella giornata di giovedì e la chiusura del sabato.

La nuova sperimentazione avrà termine al 30 aprile 2014.

Per venire incontro alle esigenze delle "fasce più deboli" dal mese di gennaio 2013 gli spazi disponibili presso il Servizio Cervia Informa sono stati messi a disposizione dei Servizi alla persona per l'apertura di 3 nuovi sportelli dedicati: lo **sportello Immigrazione**, aperto 2 giorni la settimana, lo **sportello Mediazione sociale/ACER** e lo **sportello Badami**, aperti entrambi un giorno la settimana, vanno ad integrare la gamma dei servizi offerti presso la sede di Viale Roma, 33.

Nello specifico **allo sportello Immigrazione** vengono informati i cittadini extracomunitari su tutte le pratiche di loro interesse (rinnovo del permesso di soggiorno, permesso per soggiornanti di lungo



periodo, ricongiungimento familiare, idoneità all'alloggio) e offre inoltre consulenza legale gratuita su appuntamento.

Lo **sportello Badami** si propone di dare un sostegno alle assistenti familiari che offrono la loro prestazione professionale sia nella ricerca del lavoro sia nell'orientamento a questo tipo di professione. Offre alle famiglie che richiedono un assistente familiare figure adeguatamente formate, supporto nella ricerca, consulenza e risposte personalizzate. Monitora costantemente le offerte di prestazione per il lavoro di cura domiciliare e fornisce una risposta utile sia alle famiglie che sono in carico ai Servizi alla Persona per la gestione di casi gravi, sia alle famiglie che si muovono in autonomia nella ricerca di questo tipo di personale.

Lo **sportello Mediazione Sociale/Acer** offre un servizio di mediazione sociale nei conflitti tra gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) per facilitare il buon vicinato e la collaborazione tra i condomini e per supportare le iniziative di animazione organizzate dagli assegnatari. Si tratta di uno sportello gestito da ACER (Agenzia Casa Emilia Romagna) ed opera in stretto accordo con i Servizi alla Persona. In particolare si occupa di:

- attività di sportello diretta ad accogliere le segnalazioni di problematiche varie legate alle relazioni condominiali;
- organizzare assemblee presso i fabbricati, incontri fra inquilini finalizzati alla conciliazione/mediazione dei conflitti;
- accompagnare i nuovi assegnatari per una migliore accoglienza da parte del vicinato.

Dal 2 aprile si sono aggiunti, a seguito della sottoscrizione di apposita convenzione con la Provincia di Ravenna, gli sportelli del **Centro per l'impiego di Ravenna**, fino alla fine del 2012 presenti a Cervia in Via Ippolito Nievo.

Per evitare la chiusura sul territorio cervese a seguito della spendig review e tagli vari, la nostra Amministrazione ha individuato, come soluzione, di ospitare gli sportelli presso la sede di Viale Roma n. 33. Essi offrono servizi amministrativi e colloqui/incontri informativi e di orientamento mirati ad individuare le opportunità più adeguate per favorire un inserimento professionale.

A partire dalla loro apertura in aprile e fino alla fine dell'anno gli utenti cervesi accolti presso gli sportelli del Centro per l'Impiego sono stati circa 10.000 con punte di circa 80 utenti al giorno nei mesi da agosto a novembre.

Sotto il profilo delle risorse umane il Servizio nel corso del 2013 ha potuto contare su 3 nuove persone:

- **Bianchi Mirna**, Collaboratore Professionale Amministrativo Cat. B.6 che, inizialmente assegnata a tempo pieno alla Fondazione Cervia Ambiente, dal 15/07/2013 è rientrata nell'Ente per 12 ore settimanali in accordo con la Fondazione e assegnata al Servizio Cervia Informa;

- **Stancari Stefano** che, grazie ad un inserimento lavorativo proposto dai Servizi alla Persona, dal luglio 2013 è stato formato e adibito a svolgere attività di accoglienza, con il compito di dare le prime informazioni di base e di indirizzare gli utenti verso tutti gli sportelli presenti, compresi gli sportelli del Centro per l'impiego di Ravenna.



- **Zyra Memini** che, grazie ad un percorso socio-abilitativo, da settembre 2013 si occupa dell'area esterna della sede di Viale Roma che è ora decorosa e sempre in ordine.

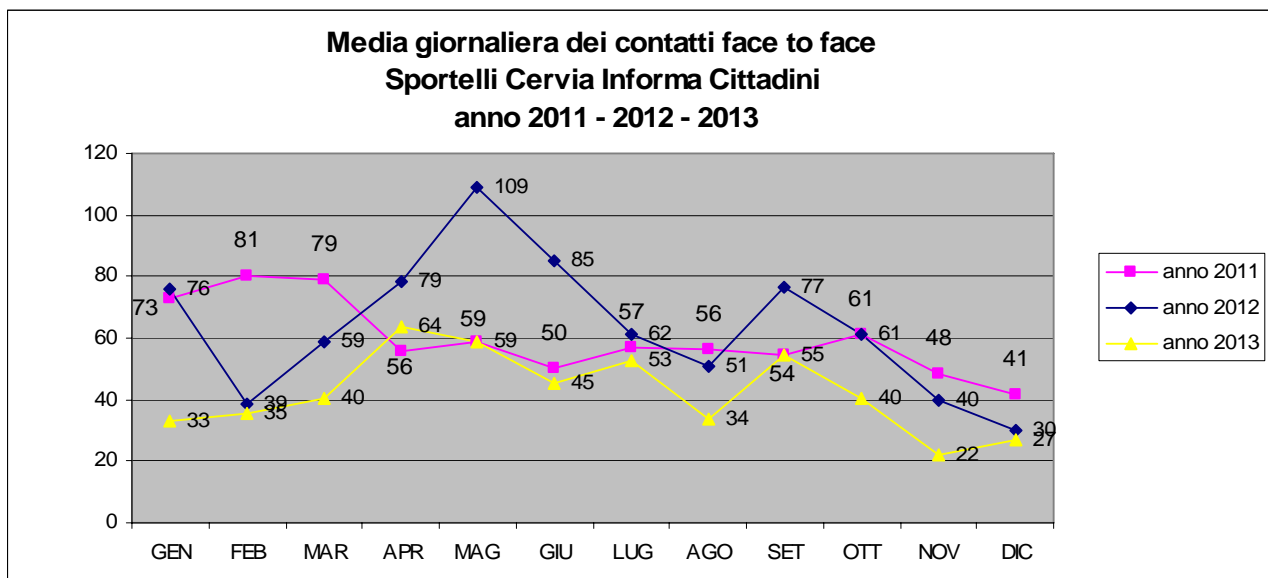
Dal 15/05 invece, con provvedimento del Dirigente, l'istruttore direttivo D.ssa Giordano Alessandra, è stata comandata ad operare in staff al Dirigente, in attività connesse alla realizzazione di eventi trasversali al Settore, nel contesto più complessivo dell'azione di governo dell'Amministrazione per un monte ore settimanale di 11,30 ore. Successivamente a tale provvedimento e a seguito dell'affidamento alla D.ssa Poggiali dell'Unità Segreteria del Sindaco, considerato che la D.ssa Giordano aveva già svolto in passato mansioni strettamente collegate alla Segreteria del Sindaco, la stessa è stata comandata con decorrenza dal 17/10/2013 alla titolarità delle funzioni di coordinatore dell'Unità fino al termine del mandato del Sindaco. Al fine di non creare disservizi al Servizio Cervia Informa Cittadini, si è disposto di mantenere in capo alla D.ssa Giordano i seguenti procedimenti: realizzazione Giornale istituzionale, Gestione segnalazioni Ril.fe.de.ur, interpellanze e Bilancio Sociale.

Dati generali

Nel 2013 il Servizio Cervia Informa – URP ha gestito n. 12.082 contatti diretti di cui n. 8.212 per richieste di informazioni, n. 3.870 per presentazione pratiche a cui vanno aggiunti n. 943 segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti.

A tale numero di contatti vanno aggiunti gli utenti che si sono presentati presso lo Sportello Migrazione U.E. (n. 1.181), lo Sportello Badami (n. 185), lo Sportello ACER/Mediazione Sociale (n. 161) e lo Sportello Immigrazione (n. 723). Il totale complessivo dei contatti diretti è stato di 14.332 utenti.

I giorni di apertura al pubblico sono stati 281 (dal lunedì al venerdì dal 1/1/2013 al 30/04/2013 e dall'01/12/2013 al 31/12/2013, dal lunedì al sabato dal 01/05/2013 al 30/11/2013) con una media di contatti giornaliera pari a 43.



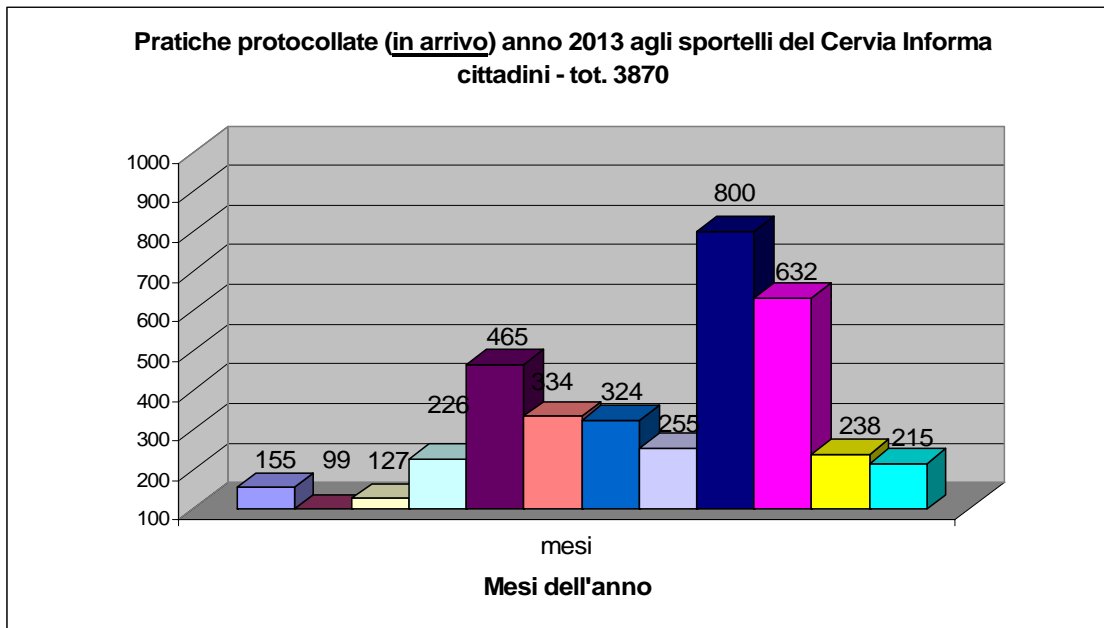
Dalla rappresentazione grafica sopra riportata appare evidente come il trend dei contatti rispecchi lo stesso flusso regolare degli anni precedenti anche se complessivamente in ribasso, tenendo conto naturalmente della stagionalità che caratterizza l'erogazione dei principali servizi.



La media degli utenti non tiene conto degli utenti che si sono recati presso gli Sportelli dedicati (Migrazione UE ed EXTRA UE, Immigrazione, Badami e Mediazione/ACER) per omogeneità con gli anni passati.

La diminuzione complessiva dei contatti si presume sia stata dovuta, in parte alla mancata attivazione di diversi bandi che negli anni precedenti hanno convogliato presso il servizio una notevole mole di utenti (servitù militari, bando affitto, bando per famiglie numerose o monogenitoriali ecc.), in parte alla semplificazione/eliminazione di alcuni procedimenti (licenze di pesca, bollini blu auto, ecc.) ma soprattutto per la presenza del collega Sig. Stancari che, dal mese di luglio, ha svolto attività di filtro nei confronti dell'utenza in generale.

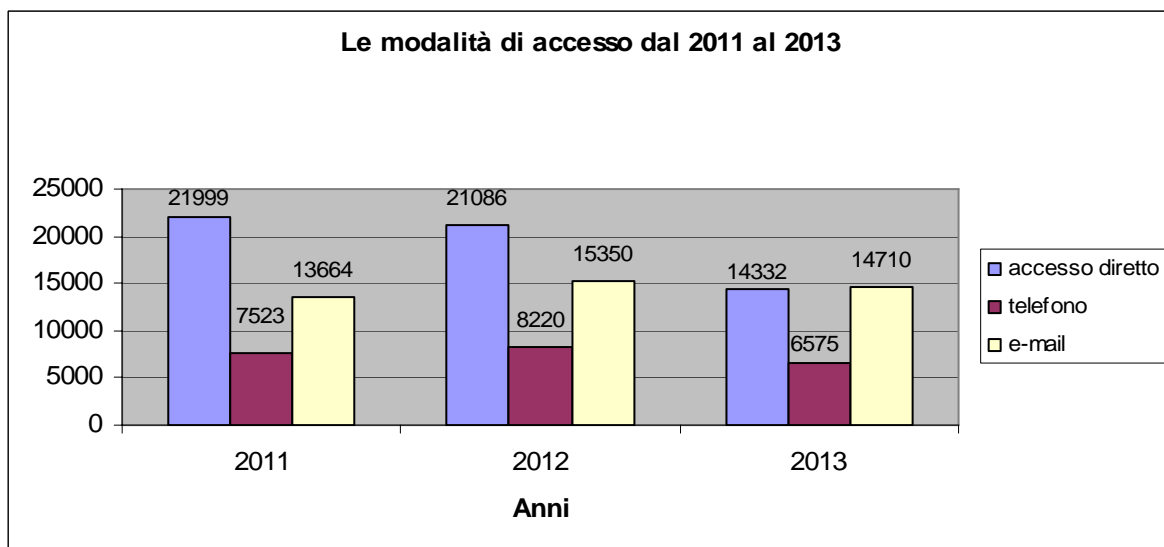
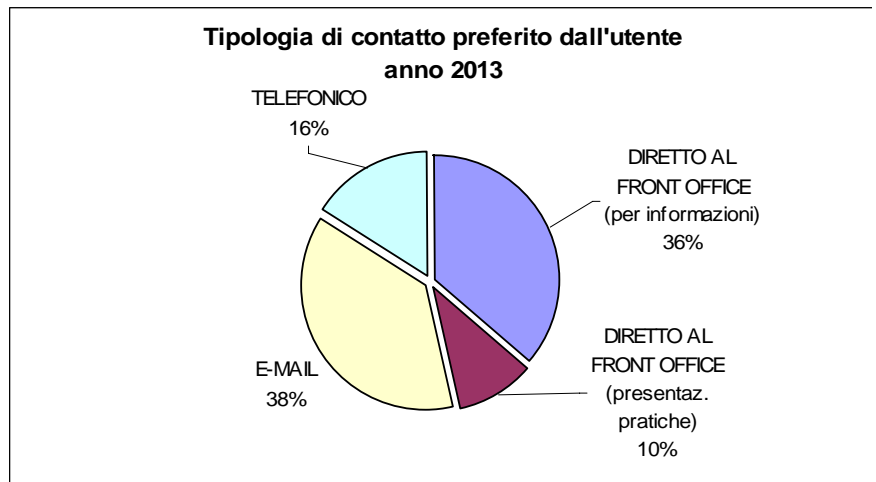
Infatti tutti i cittadini/turisti che fino a luglio si rivolgevano agli sportelli per informazioni circa gli orari, i servizi, le attività, i luoghi, le informazioni turistiche, le consegne di guide e dei calendari evento ecc., compreso anche gli utenti che erroneamente si rivolgevano al servizio per problematiche da risolvere presso altri Enti (Ausl, Confesercenti, Sindacati e altri) sono stati ascoltati nell'immediato senza necessità di aver atteso per essere ricevuti allo sportello dall'operatore.



Anche le pratiche protocollate nel corso del 2013 si sono rivelate in ribasso rispetto agli anni precedenti. La motivazione è in gran parte simile a quella sopraindicata per i contatti diretti, ad eccezione naturalmente dell'attività dell'operatore addetto all'accoglienza.



Contatto diretto per informazioni	n.	14.332
Contatto diretto per protocollo	n.	3.3870
Contatto per e-mail	n.	14.710
Contatto telefonico	n.	6.375
totale	n.	39.287



Dal grafico sopra riportato si evidenzia l'andamento degli ultimi 3 anni.

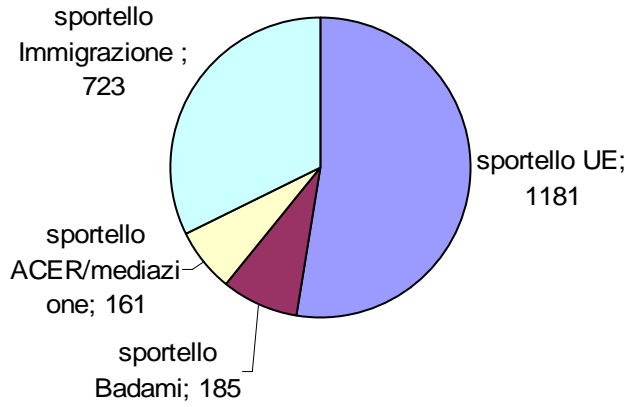
Di seguito vengono riportati gli accessi agli Sportelli attivati nel 2013 presso la sede del Servizio Cervia Informa Cittadini.

La maggior parte degli utenti ha visitato gli sportelli dedicati alle persone comunitarie ed extracomunitarie, evidenziando ancora una volta come il dato sull'immigrazione nella nostra città, sia ancora molto alto per motivi lavorativi.

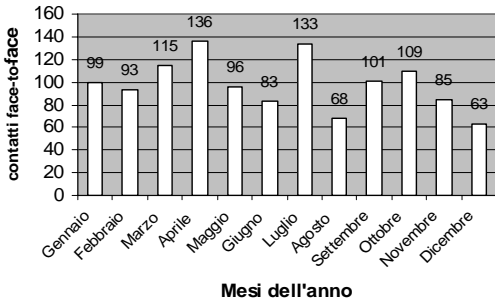
Anche gli accessi allo sportello mediazione/Acer (n. 161 utenti) conferma il raggiungimento dell'obiettivo prefisso di aiutare gli assegnatari a migliorare il contesto relazione ed il rispetto del Regolamento d'uso, così come lo sportello Badami (n. 185) ha raggiunto l'obiettivo di dare un aiuto ulteriore alle famiglie e alle badanti stesse in cerca di lavoro.



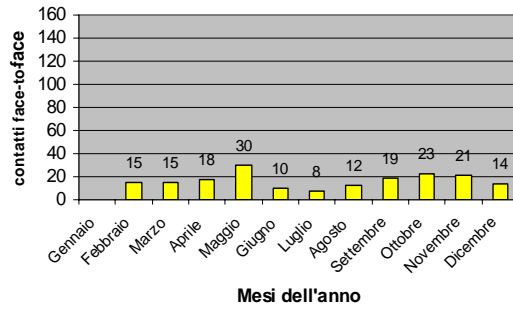
**Contatti diretti agli sportelli presenti nella sede di Viale Roma -
anno 2013**



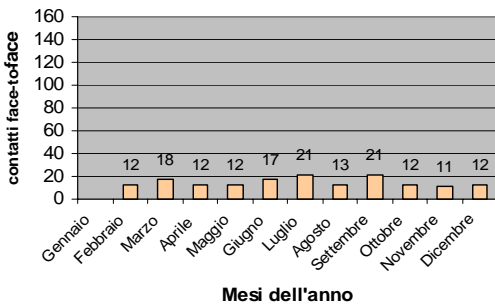
SPORTELLO U.E.



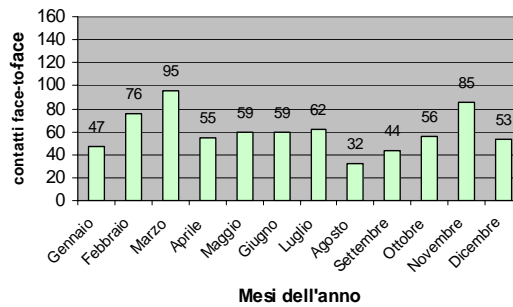
SPORTELLO BADAMI



SPORTELLO ACER/MEDIAZIONE SOCIALE



SPORTELLO IMMIGRAZIONE





Tipologie delle informazioni più richieste e servizi offerti

All'interno del servizio le principali relazioni hanno riguardato a grandi linee:

. la presentazione di istanze, le richieste circa lo stato di avanzamento di pratiche e procedure, la consulenza in materia di procedimenti, la segnalazione di disservizi sul territorio, le informazioni sui servizi e sulle attività dell'Amministrazione, la distribuzione di materiale cartaceo, guide e opuscoli.

In merito ai procedimenti in carico al Servizio vi sono state nel corso del 2013 alcune novità.

Dall'inizio del 2013, con la decadenza del Protocollo d'Intesa, non è più richiesta l'esposizione del **Bollino blu agli autoveicoli** in circolazione. Il controllo dei gas di scarico degli autoveicoli avviene nel momento della revisione periodica del mezzo secondo le procedure previste per legge e dalle circolari applicative del Ministero dei Trasporti. Nessun'altra verifica o attestazione è richiesta, nell'ottica di semplificare le procedure amministrative a carico dei cittadini. Pertanto il Servizio Cervia Informa, per il Comune di Cervia non ha emesso Bollini blu 2013 e ha proceduto, nei primi 2 mesi dell'anno, a ritirare i bollini blu relativi all'anno precedente residuati presso le officine e i centri di revisione del territorio comunale convenzionati, inoltrandoli alla Provincia di Ravenna.

Riguardo allo **Sportello Anagrafe Canina**, si è registrata una flessione dei contatti dovuta all'introduzione di nuove norme che negli ultimi anni hanno consentito autonomamente ai veterinari accreditati di acquistare i microchip dalle case produttrici e di espletare tutte le pratiche relative ai cani. Nell'arco del 2013 si sono registrate n. 1852 pratiche complessive (iscrizioni, decessi, smarrimenti e trasferimenti, ecc.)

Dal punto di vista ambientale il Servizio è stato, come sempre, il punto di riferimento sia per la consegna dei **prodotti larvicida** che per la raccolta **delle richieste di derattizzazione**. Durante l'anno sono stati consegnati n. 375 prodotti larvicida forniti da Azimut mentre riguardo alla disinfestazione contro topi e ratti sul territorio sono state accolte n. 7 richieste e trasmesse all'operatore incaricato.

Dal 10/4 e fino al 31/5 sono state raccolte le domande di accesso al Fondo di solidarietà finalizzate ad ottenere un rimborso relativamente alle utenze pagate nell'anno 2012 per il **servizio idrico integrato** (n. 127 domande).

A seguito della pubblicazione del Bando di concorso generale per l'assegnazione in locazione di alloggi di **Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)**, dal 30/5 al 13/7 sono state accolte le domande dei cittadini aventi i requisiti previsti nel bando. Per i cittadini italiani residenti all'esterno la scadenza del bando è stata il 12/8. Sono state accolte n. 121 domande.

Inoltre nel corso dell'anno, come di norma, sono stati attivati i seguenti bandi relativamente ai quali il Servizio Cervia Informa Cittadini è stato il punto di raccolta delle domande:

- **bando per la borsa di studio "G.Pilandri"** (dal 13/3 al 16/4)
- **iscrizione al nido d'infanzia** (dal 16/4 al 20/6)
- **accreditamento centri estivi - servizi integrativi e di prolungamento Asilo Nido e Spazio bambini e servizi integrativi asili convenzionati**
- **progetto vouchers di conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro a.s. 2013/2014** (dal 27/5 al 20/6).

I mesi di maggio e giugno in particolare sono stati caratterizzati da un grande afflusso di cittadini e non, **proprietari di appartamenti turistici** (max 3) nel territorio comunale, poiché l'accettazione di tutte le



comunicazioni è stata delegata agli sportelli del Servizio Cervia Informa Cittadini, compresa la visualizzazione degli stati sul programma informatico.

Come nel passato è stata riconfermata l'iniziativa diretta a **premiare i fedeli turisti** (italiani e stranieri) che hanno soggiornato nella nostra località per oltre 10 anni. Nel 2013 sono state ben 81 le richieste di premiazione pervenute da parte degli operatori turistici (alberghi, campeggi, stabilimenti balneari, proprietari di appartamenti turistici, ecc.). Le persone premiate nelle sette date previste nell'arco dell'estate 2013 sono state in totale 140.

A partire da maggio 2013 molto impegnativo è stato il rilascio dei contrassegni per l'accesso, la circolazione e la sosta nelle aree **ZTL/APU** del territorio cervese. Sono stati rilasciati n. 1618 contrassegni di cui di tipologia:

T (transito) in Ztl/Apu	n. 112
A (Artigiani) in Ztl/Apu	n. 513
S (Pubblica Utilità) in Ztl/Apu	n. 175
TMA (Trasporto Merci) in Apu	n. 112
TMZ (Trasporto Merci) in Ztl	n. 258
P (Provvisori) in Ztl/Apu	n. 53
domiciliati in Apu	n. 16
residenti in Apu	n. 1
Domiciliati in Ztl	n. 156
Residenti in Apu	n. 30
Domiciliati Ztl Milano Marittima	n. 115
Residenti parcometro	n. 35
Altre tipologie	n. 40
	n. 1618

Sempre in materia di sosta sono stati venduti per conto di Azimut n° 83 **abbonamenti** annuali, n. 320 abbonamenti stagionali e n. 93 abbonamenti mensili.

La Regione E.R. ha pubblicato il **Bando eco-feste Emilia Romagna** per incentivare la riduzione della produzione di rifiuti e la raccolta differenziata promuovendo occasioni per la diffusione di stili di vita ambientalmente sostenibili. Il comune di Cervia da parte sua ha invitato le associazioni del territorio in possesso dei requisiti previsti a partecipare al bando presentando domanda dall'1/6 al 20/6/2013. Le domande andavano presentate direttamente al Servizio Ambiente, tuttavia presso il Servizio Cervia Informa era possibile avere informazioni, copia del bando e della domanda.

A seguito della sottoscrizione del Protocollo d'Intesa per il **sostegno alle famiglie colpite dalla crisi economica mediante il contenimento delle procedure di sfratto** dall'1/7 al 31/8 è stata aperta la raccolta delle domande di accesso ai fondi. In tale periodo una sola domanda è stata accolta presso il Servizio, a causa dei requisiti stringenti previsti dal bando.

L'Amministrazione comunale nel 2013 ha istituito per la 1^a volta **le borse di studio per tesi di laurea sui temi della condizioni femminile**, per promuovere e stimolare la ricerca, la riflessione e gli studi sul



tema delle pari opportunità. Le domande, presentate dal 4/7 al 30/9, sono state in totale n. 4. L'assegnazione delle borse di studio è avvenuta il 5 dicembre.

E' stato confermato anche nel 2013, per il 3° anno consecutivo, **il Progetto "Altra Estate"** rivolto ai ragazzi cervesi di 16-17 anni. Presso il Servizio Cervia Informa hanno prestato servizio nel mese di luglio per due settimane consecutive ciascuno, n. 2 ragazzi con ottimi esiti.

Il Cervia Informa si conferma anche come sede ottimale per le **indagini di customer satisfaction**. Nel corso del 2013 è stato sede di raccolta sia dei questionari sulla violenza di genere (dal 16/9 al 30/11/2013) rivolto alle donne/uomini con lo scopo di delineare un quadro sociale d'insieme rivolto alla violenza che può svilupparsi anche all'interno delle coppie, sia dei questionari sulla conoscenza di Ril.fe.de.ur. proposti dal Servizio Innovazione della Polizia Municipale.

Il Comune di Cervia ha aderito alla richiesta del FORMEZ di dare risalto alla **consultazione pubblica sulle riforme costituzionali**, pubblicata on-line. Pertanto dal 8/7 all'8/10 è stato inserito un banner dedicato sulla home page del sito web istituzionale, è stata pubblicata l'informazione sulla intranet e inoltrata a tutti i dipendenti una lettera di invito con l'intento di sensibilizzare cittadini e dipendenti verso la Consultazione.

Sempre nell'ambito degli Obiettivi di PEG, il Servizio Cervia Informa ha lavorato come nel passato alla redazione del **Bilancio Sociale** in collaborazione con il responsabile del progetto Dott. Testa Sergio, Dirigente Progetti Speciali. Il Bilancio è stato pubblicato sul sito web istituzionale entro la fine del mese di settembre 2013.

Durante l'estate e fino a metà settembre sono state accolte le richieste di **rimborso CRE 2013** da parte dei genitori di coloro che avevano frequentato Centri Ricreativi Estivi (scadenza 14/9).

I mesi di settembre e ottobre, come tutti gli anni, si sono presentati fin da subito come mesi pieni di contatti. Infatti l'attivazione di **4 bandi relativi ai servizi educativi** (refezione scolastica, pre-post-prolungamento scuola, trasporto scuolabus, contributo trasporto scolastico scuole elementari e media), seguiti dal bando per la richiesta di contributo per spese di trasporto scolastico per la 1^ e 2^ scuola superiore hanno convogliato nel servizio un numero importante di cittadini, genitori di fruitori dei servizi scolastici.

Dal 16/9 al 26/10/2013 è stato attivato il bando per ottenere il **contributo IRPEF/TIA**, di competenza del Servizio Servizi alla Persona, bando che non ha presentato novità rispetto agli anni passati. 255 sono state le domande ricevute entro la scadenza del termine oltre a 5 inoltrate oltre tale termine.

Con un po' di ritardo è partito anche il bando per la raccolta delle domande volte a prestare **servizio Civile Volontario**. Sono state raccolte n. 96 domande di giovani entro i 28 anni nel periodo dal 04/10 al 04/11/2013. Per i giovani stranieri sono stati riaperti i termini fino al 16/12.

Infine da ultimo, per il 4° anno consecutivo, è stato attivato (dal 18/11/2013 con scadenza al 31 gennaio 2014) il **fondo a sostegno dei lavoratori colpiti dalla crisi economica** (n. 5 domande ricevute alla data del 31/12/2013).



Entro la fine del 2013 non è stato riproposto il bando per l'erogazione dei contributi previsti in attuazione del programma straordinario a sostegno delle **famiglie numerose con almeno 3 figli minorenni e famiglie monoparentali**, che nel 2012 aveva raccolto nel periodo di novembre/dicembre ben 27 domande.

Continua, dal 2011, la collaborazione con **Linea Amica**, il network del Ministero della P.A. per la comunicazione con i cittadini e dal 2012 la collaborazione con i Servizi Demografici nella raccolta firme per referendum e proposte di legge di iniziativa popolare.

Per quanto riguarda gli **obiettivi PEG realizzati nel 2013** vanno citati:

- il coordinamento del Progetto denominato "Trasparenza Amministrativa e miglioramento dei flussi informativi interni ed esterni all'Ente" con l'aggiornamento / revisione della modulistica in uso secondo l'immagine coordinata. I servizi hanno perfezionato le schede procedimento già in parte compilate nel 2012 ed entro la fine dell'anno sono stati rivisti e codificati tutti i moduli sul web sulla base delle linee guida fornite.

In particolare il Servizio Cervia Informa, ha inserito ben 535 moduli predisposti dai servizi competenti. Al fine di dare la maggior informazione possibile agli utenti ha realizzato un opuscolo informativo sui nuovi sportelli presenti presso la sede di Viale Roma, 33, di cui si è detto ad inizio relazione.

Inoltre, sono state visitate ed analizzate alcune esperienze sul territorio nazionale (Cesena, Casalecchio di Reno ed Aosta) che hanno realizzato Sportelli di 3^a generazione, analisi che pone le basi per la realizzazione del Progetto n. 5 del Piano di Miglioramento 2013/2014;

Infine si è provveduto all'adeguamento a quanto previsto dal DPR 151/2012 in materia di contrassegni di parcheggio per disabili, con l'invito alla sostituzione di tutti i possessori di contrassegni aventi scadenza oltre la data ultima del 15/09/2015 concessa al Ministero.

In ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 14/3/2013 n. 33 e dalle Linee guida della CIVIT (Del. n. 105/2010) per la prima volta il Comune di Cervia ha organizzato le "Giornate della trasparenza" intese come la sede opportuna per fornire tutte le informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione.

In pratica l'iniziativa coordinata dal Servizio Cervia Informa e dall'Uff. Stampa, si è svolta nelle giornate di sabato 5 e domenica 6 ottobre 2013 e ha visto coinvolto attivamente tutti i Settori dell'Amministrazione che hanno presentato i progetti realizzati e quelli "in cantiere", le attività di ciascuno, fornendo tutte le informazioni sui vari ambiti. Saranno riproposte, quale buona pratica, anche negli anni a venire per proseguire il percorso verso una sempre maggiore trasparenza dell'attività amministrativa e verso la semplificazione e la sburocratizzazione dei meccanismi che regolano il rapporto tra il Comune nel suo complesso e la comunità tutta.

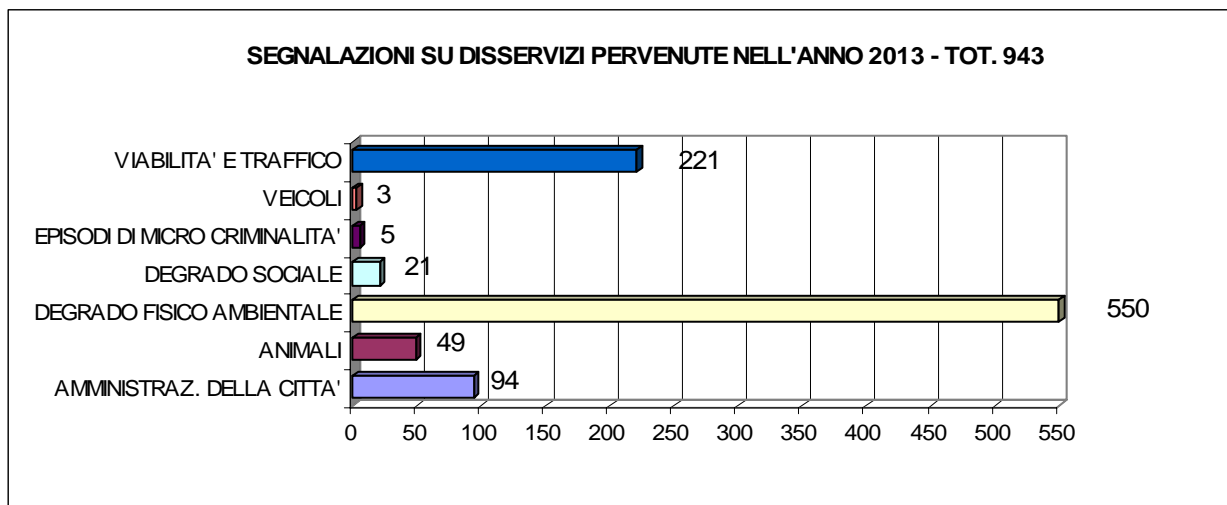


SEGNALAZIONI GESTITE CON RIL.FE.DE.UR.

Nel 2013 sono pervenute tramite Ril.fe.de.ur 943 segnalazioni, registrate e classificate secondo la combinazione di 3 attributi (classe – soggetto – evento) come proposti dalla Regione E.R.

Nel corso dell'anno il Servizio Cervia Informa ha effettuato monitoraggi trimestrali delle segnalazioni pervenute, facendo un'analisi delle problematiche del territorio.

Il responsabile del Servizio ha inviato copia di ogni monitoraggio alla Giunta e alla Direzione operativa in quanto tutto l'Ente, nel suo complesso, è coinvolto nella gestione delle segnalazioni.



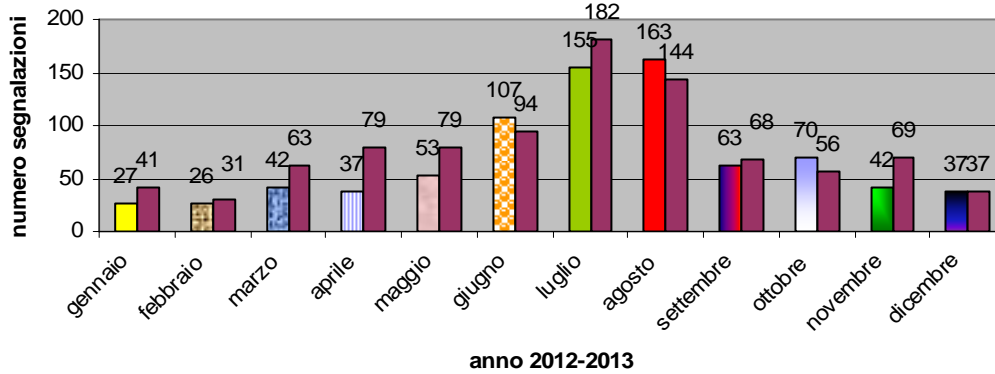
Dal grafico sopra riportato emerge che oltre la metà delle segnalazioni (550) sono state registrate nella classe DEGRADO FISICO AMBIENTALE. Rientrano in questa categoria tutte le problematiche relative a marciapiedi dissestati, fognature, lampioni non funzionanti, raccolta rifiuti, richieste di sfalci nelle aree verdi, ma anche, nei mesi estivi, relative alla presenza di venditori abusivi in spiaggia. La seconda classe, VIABILITA' e TRAFFICO, registra 221 segnalazioni relative per lo più alla presenza di buche nelle strade o a problematiche relative alla segnaletica verticale od orizzontale. In AMMINISTRAZIONE DELLA CITTA' (94) rientrano lamentele di vario tipo, ma la maggior parte sono riconducibile a problematiche segnalate dai turisti sulle strutture ricettive, oppure sulla gestione di servizi. La classe ANIMALI (49) riguarda, per la maggior parte, segnalazioni sulla presenza di zanzare in zone pubbliche e private del territorio. Il maggior numero di queste segnalazioni sono state registrate nella prima parte della primavera, ovvero prima dell'avvio del programma di disinfestazione, reso impegnativo anche a causa del clima piovoso e umido della primavera 2013. Nella classe DEGRADO SOCIALE (21) sono state catalogate segnalazioni soprattutto relative alla presenza di bivacchi in aree pubbliche, retrostanti la spiaggia di Milano Marittima, nei mesi estivi. A seguire saranno approfondite e maggiormente dettagliate le problematiche segnalate.

Anche i turisti usano Ril.fe.de.ur.

Nel 2013 sono pervenute 943 segnalazioni, 122 in più rispetto al 2012 quando ne furono registrate 822. Nel grafico qui sotto sono suddivise mensilmente e messe a confronto con l'andamento dell'anno precedente.

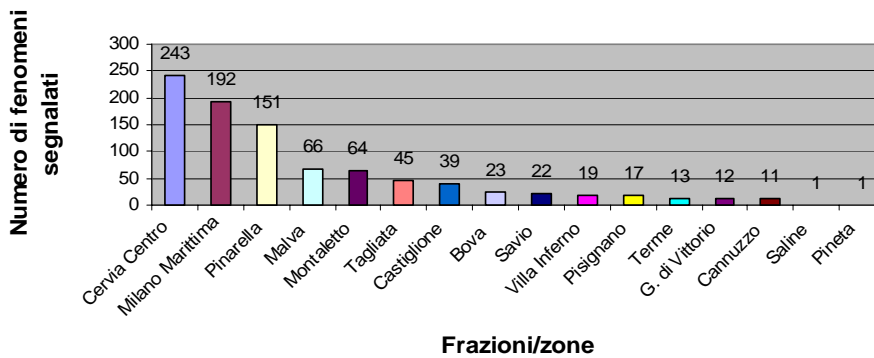


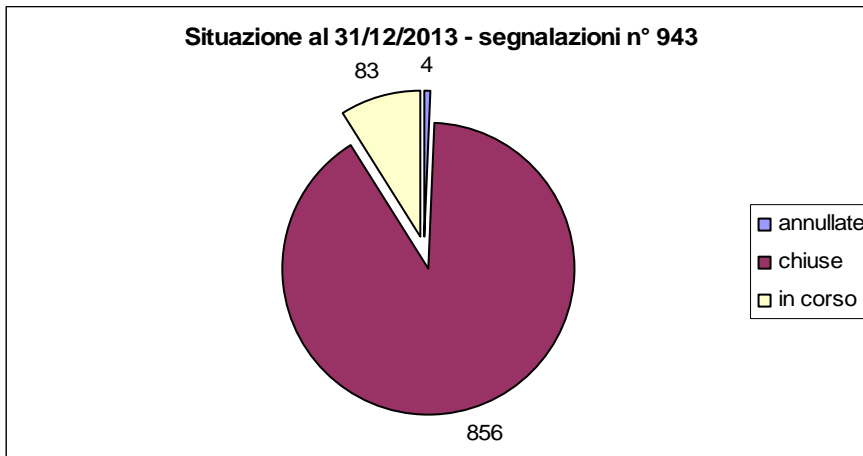
Segnalazioni pervenute nel 2012 - 2013, suddivise per mese



I mesi in cui si registrano il maggior numero di segnalazioni sono quelli estivi, quando la popolazione in città aumenta notevolmente e quando i servizi vengono adeguati per dare risposte anche ai proprietari di seconde case e alle imprese del turismo. La stessa considerazione scaturisce dal grafico qui sotto, relativo alle zone oggetto delle segnalazioni che sono quelle maggiormente frequentate, soprattutto in estate.

Zone del territorio cervese con il maggior numero di segnalazioni - 2013



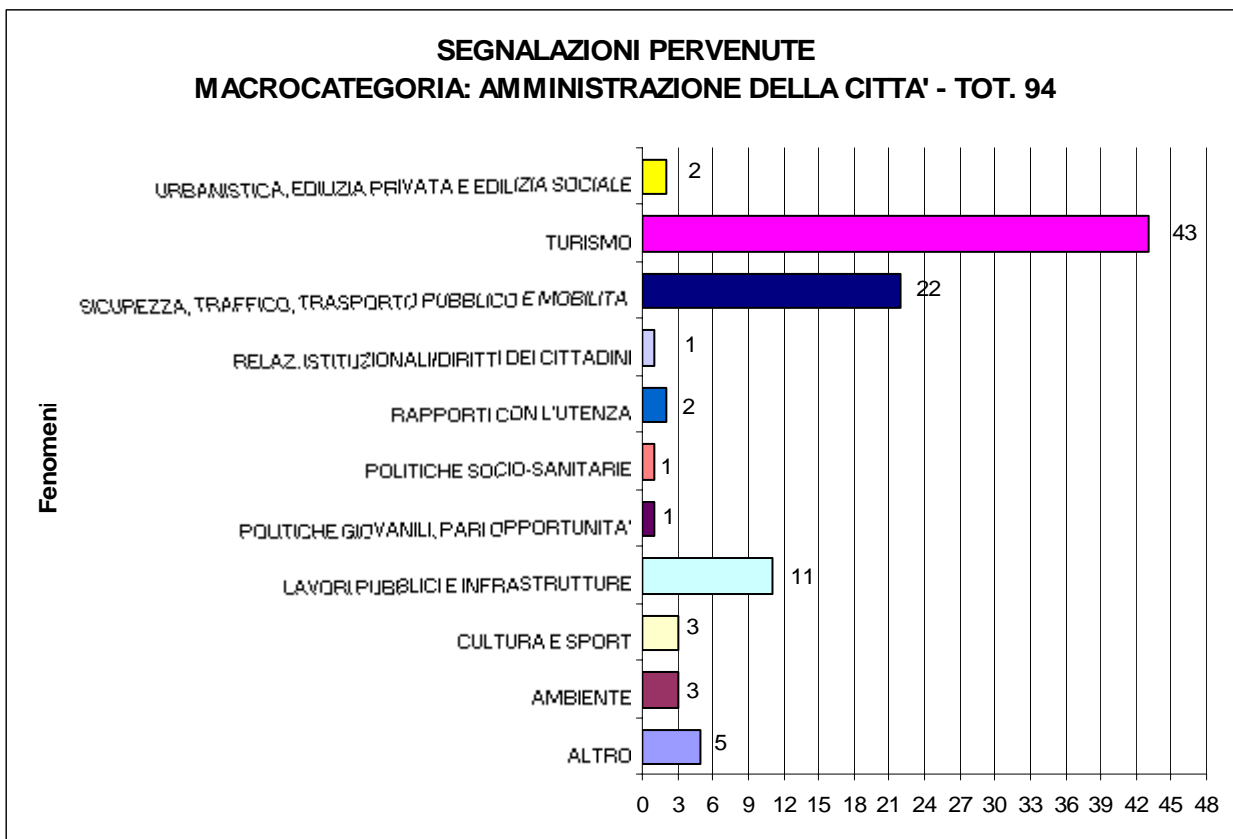


Il grafico qui sopra è relativo alla gestione delle segnalazioni. Le 83 segnalazioni in corso al 31/12/2013 comprendono quelle pervenute nell'ultimo mese dell'anno, quelle che richiedono risposte di enti terzi, esterni all'Amministrazione, oppure quelle più problematiche che necessitano l'intervento di più servizi.

I contenuti: gli oggetti delle segnalazioni

Analizzando le macrocategorie dei fenomeni ed esplodendo i dati, è possibile avere un quadro più dettagliato degli oggetti delle segnalazioni.

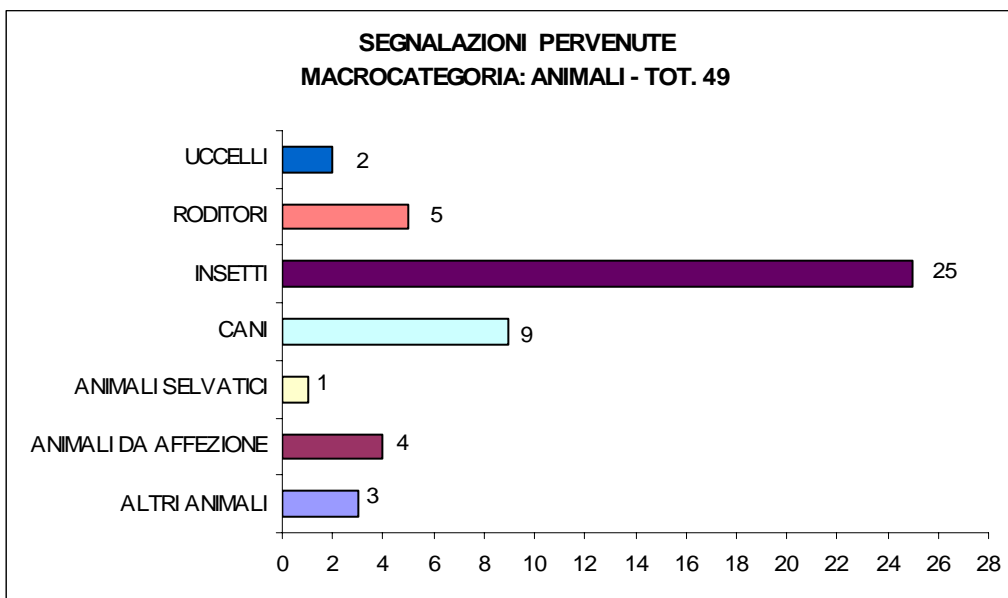
AMMINISTRAZIONE DELLA CITTA', 94





In questa categoria la maggior parte delle segnalazioni riguarda lamentele pervenute da turisti. Luglio è stato il mese che ne ha registrate di più (26), seguito da agosto (19) e settembre (11). Le 43 segnalazioni della categoria "Turismo" sono lamentele sulla presenza degli abusivi in spiaggia, sulle strutture alberghiere, sia dal punto di vista della scarsa qualità strutturale che del trattamento poco adeguato. In "Sicurezza, traffico e trasporto" (22) sono invece registrate, tra le altre, lamentele relative a problematiche sul trasporto scolastico (pericolosità e mancanza di pensiline alle fermate dove gli studenti aspettano l'autobus per andare a scuola, sovraffollamento dei pullman da Cervia a Cesena e da Pisignano alle medie di Castiglione di Ravenna) o sulle sanzioni ricevute per essere entrati nella Ztl. Le 11 segnalazioni registrate come "Lavori pubblici e infrastrutture" riguardano lamentele generalizzate relative alla situazione delle strade e dei marciapiedi dissestati.

ANIMALI, 49



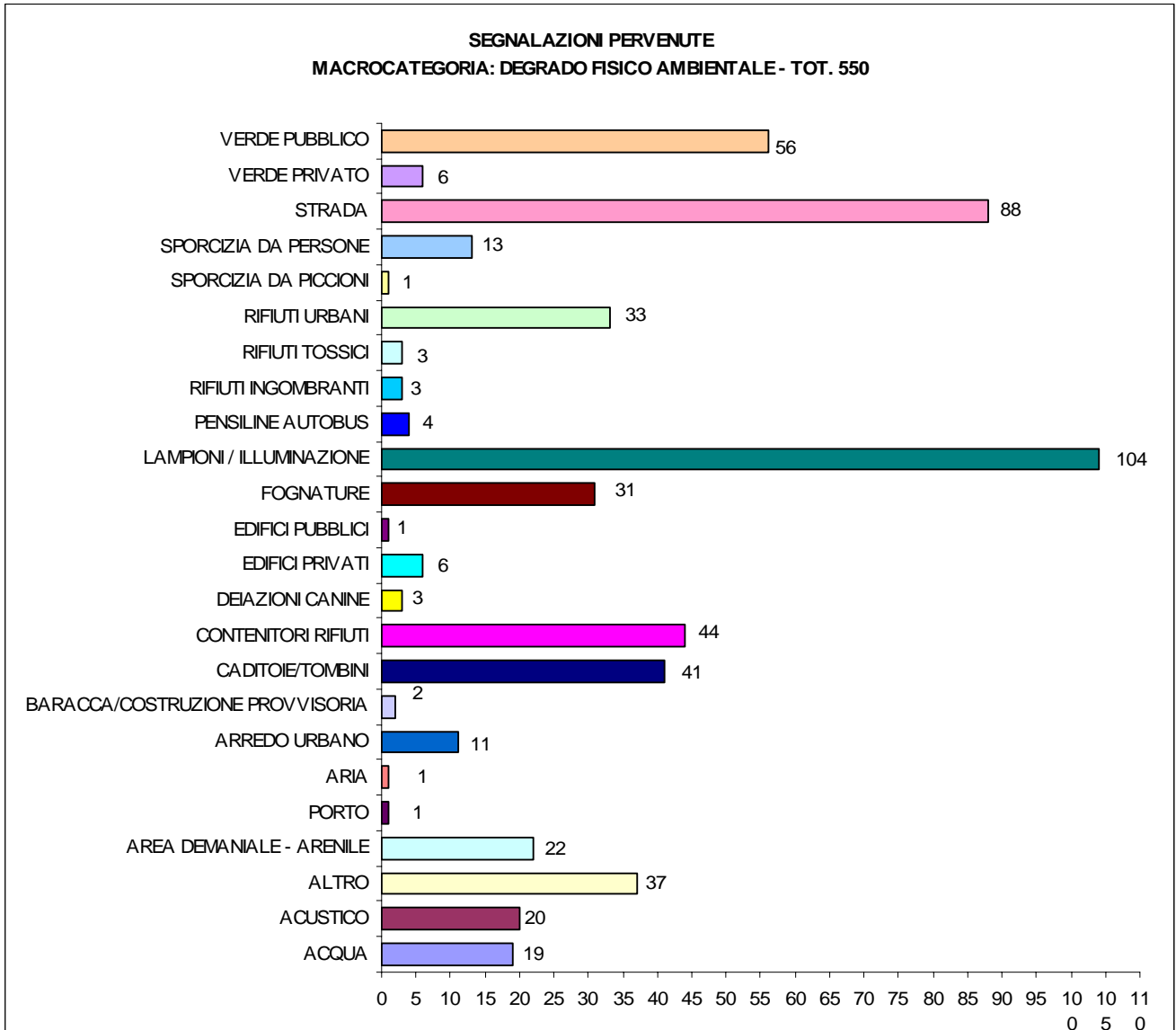
Rientrano in questa categoria le segnalazioni riferite alla presenza di zanzare.

Sono pervenute quasi tutte nel secondo trimestre, quando, complice anche il clima umido e piovoso, si è registrata un forte proliferazione degli insetti. Le segnalazioni si sono notevolmente ridotte dalla seconda metà di giugno, dopo che Azimut ha effettuato le disinfestazioni nelle aree pubbliche e il porta a porta con larvicida nelle aree private, riconfermato dall'Amministrazione su tutto il territorio comunale anche per il 2013 e iniziato il 20 maggio.

Le segnalazioni relative a "cani" lamentano la non accessibilità ai cani dell'arenile del Comune di Cervia.



DEGRADO FISICO AMBIENTALE, 550



Rientrano in questa categoria tutte le segnalazioni che richiedono interventi su problematiche relative a fognature intasate, lampioni non funzionanti, cassonetti sporchi danneggiati o maldisposti, rami di alberi pericolanti, strade e marciapiedi dissestati, arredo urbano danneggiato.

Va tenuto presente, come evidenziato nelle relazioni trimestrali, che le forti nevicate nei primi due mesi dell'anno (in modo particolare quella del 22/23 febbraio) hanno registrato un'impennata delle richieste di intervento per "verde pubblico", per rimuovere i pini caduti o i tanti rami pericolosi per la viabilità. In alcune zone lo sradicamento dei pini per l'eccessivo peso della neve ha provocato anche danni alla linea elettrica lasciando alcune zone al buio per diversi giorni.

In aprile e maggio, a causa del clima umido, in "verde pubblico" sono state registrate le richieste di sfalcio nelle aree verdi. Nello stesso periodo le piogge abbondanti hanno anche creato disagi in diverse zone della città, causati soprattutto dal malfunzionamento della rete fognaria. Lo stesso fenomeno delle forti



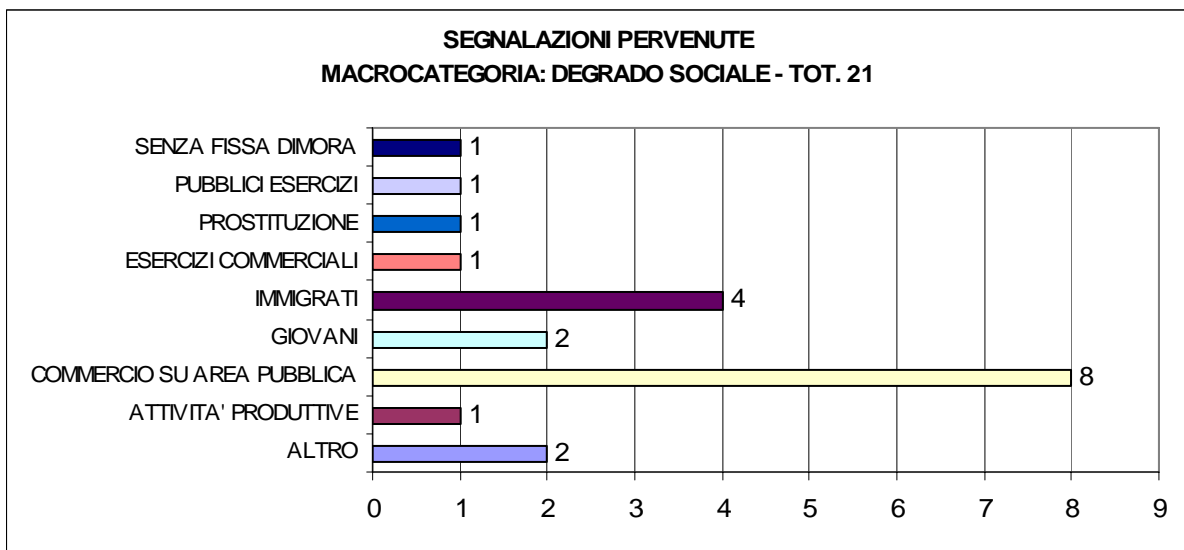
piogge ha interessato la città alla fine di agosto e settembre, periodo nel quale sono state numerose le richieste di intervento per allagamenti e pulizia fognature (“caditoie/tombini” e “fognature”).

Il secondo trimestre dell’anno è stato anche il mese dell’avvio, dal 13 maggio, del nuovo servizio di raccolta differenziata porta e porta dei rifiuti, in via sperimentale, a Castiglione e nel quartiere Malva Nord. Sono state registrate in “Rifiuti urbani” le lamentele in merito alla nuova modalità effettuata da Hera per conto del Comune che ha comportato alcune richieste di maggior frequenza nella raccolta. Nella stessa categoria “rifiuti” anche le segnalazioni, nei mesi estivi, sulla presenza di cassonetti maleodoranti in alcune zone della fascia costiera, oppure richieste relative a nuove collocazioni dei cassonetti.

Nella categoria “Altro” rientrano soprattutto le segnalazioni dei turisti sul fenomeno della presenza dei venditori abusivi sulla spiaggia, in particolar modo a Milano Marittima nell’area dal canalino verso nord, fino alla VII^ Traversa.

Nel terzo trimestre in “area demaniale” sono state registrate lamentele relative al fenomeno delle alghe spiaggiate, che ha caratterizzato la stagione tra la fine di luglio e i primi di agosto. Le segnalazioni chiedevano interventi e una maggior pulizia della spiaggia. L’Amministrazione ha potenziato il servizio di pulizia effettuato da Hera, ma il fenomeno ha generato problematiche di difficile gestione per il fatto che le maree portavano a riva di continuo le alghe – che sotto il sole emanavano cattivo odore -, mentre i mezzi per la pulizia potevano accedere nelle ore in cui la spiaggia non era frequentata dai turisti.

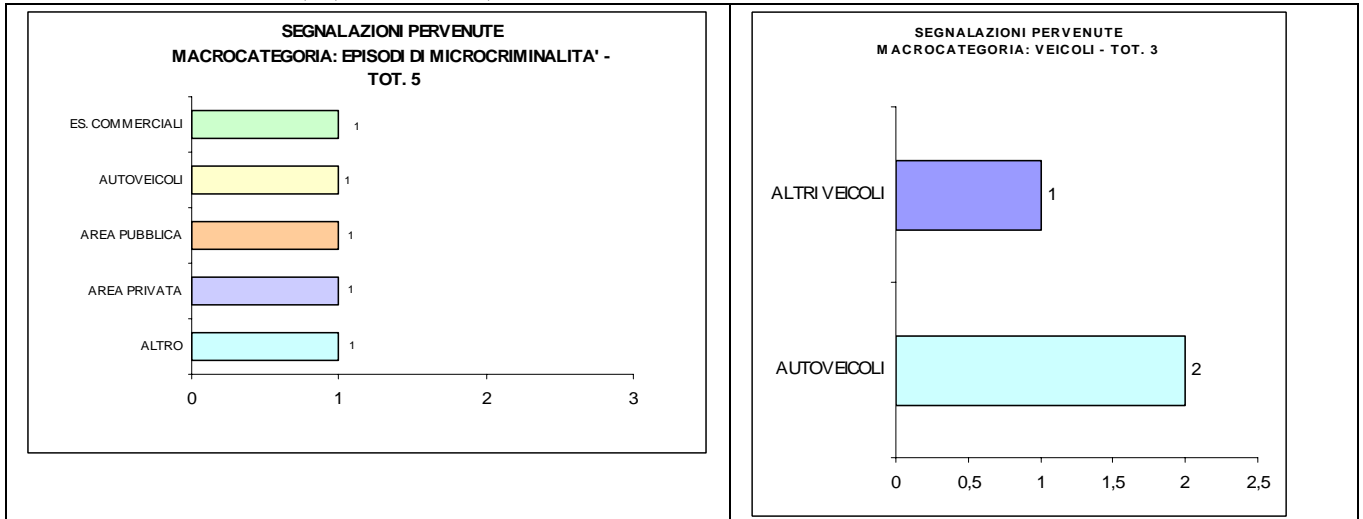
DEGRADO SOCIALE, 21



Sono registrate in questa categoria le segnalazioni che denunciano la presenza di venditori abusivi in spiaggia o nei centri delle località, oltre a quelle che denunciano la presenza del fenomeno della prostituzione in alcune zone della città.

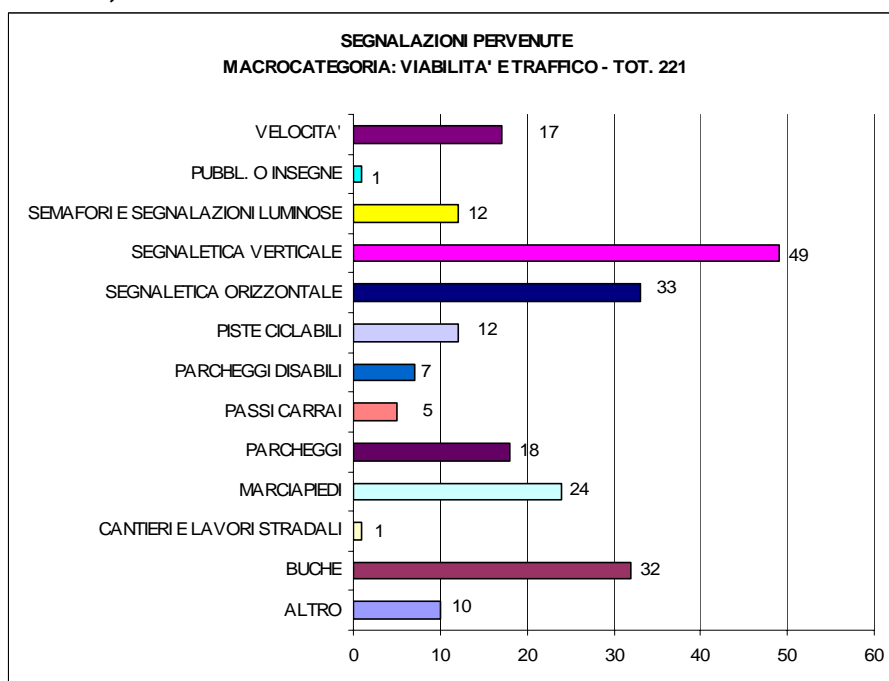


MICROCRIMINALITA', 5, E VEICOLI, 3



Si riportano i grafici delle segnalazioni registrate in Microcriminalità e Veicoli, anche se il numeri non sono significativi.

VIABILITA' E TRAFFICO, 221



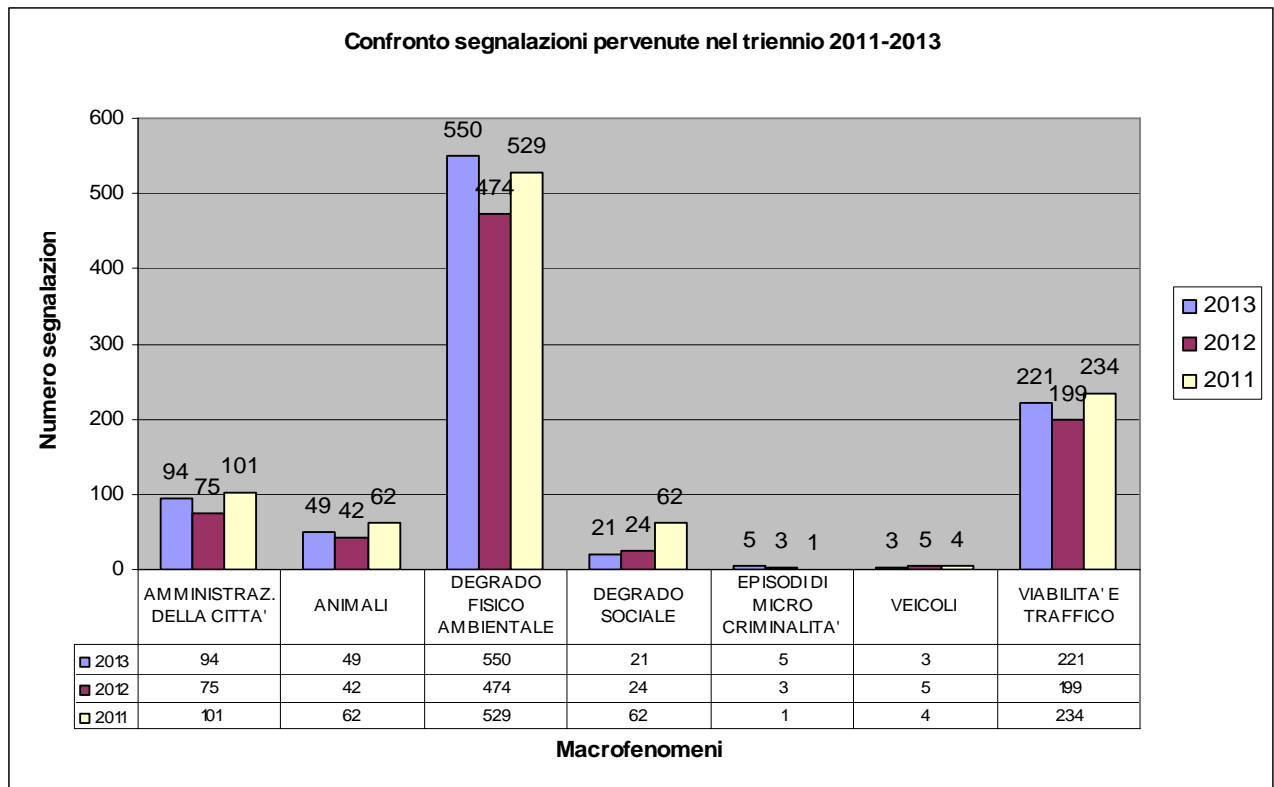
È il secondo macrofenomeno per numero di segnalazioni registrate e hanno come oggetto la presenza di buche nelle strade, considerate pericolose per la viabilità, marciapiedi dissestati, o segnaletica (sia verticale sia orizzontale) assente o poco efficace. Chiedono segnaletica più efficace anche le segnalazioni registrate come "Velocità" per strade nelle quali le auto non rispettano i limiti.



Da segnalare che le segnalazioni in questa categoria aumentano in estate, soprattutto quelle relative all'occupazione abusiva dei parcheggi e alla mancanza di stalli per la sosta, problematica frequente soprattutto nel fine settimana, quando al numero dei turisti che soggiornano in città si aggiungono i turisti giornalieri, che vengono in spiaggia dal forese e dalle città vicine.

Lo strumento: uso e gestione

Dal confronto degli ultimi tre anni sul numero di segnalazioni pervenute si evince pressoché una costante sul numero di segnalazioni pervenute per fenomeno. Se si rendesse necessario un aggiornamento dello strumento, forse si potrebbero accorpate le voci "Veicoli" e "Microcriminalità" ad altre per semplificare l'inserimento.



Chi riceve e inserisce le segnalazioni

La tabella qui sotto mostra chi riceve e inserisce le segnalazioni in Ril.fe.de.ur.

Il CerviaInforma si conferma primo punto di riferimento per le segnalazioni, seguito dal Servizio Organi di Governo che si occupa di ricevere e gestire le segnalazioni provenienti dai Consigli di Zona. Seguono l'ufficio Protocollo, la Polizia Municipale, il Turismo e poi il Settore Lavori Pubblici.



Segnalazioni totali pervenute n° 943 di cui, pervenute nel mese di

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
41	31	63	79	79	94	182	144	68	56	69	37	943
4%	3%	7%	8%	8%	10%	19%	15%	7%	6%	7%	4%	100%

di cui inserite dal **Servizio Protocollo Generale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
3	4	5	8	1	6	26	13	5	6	8	1	86

di cui inserite dal **Servizio Cervia Informa Cittadini**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
31	20	47	54	54	67	128	110	56	33	38	27	665

di cui inserite dal **Settore Polizia Municipale**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
3		2	3	4	7	8	8	1	2	2		40

di cui inserite dal **Settore Lavori Pubblici**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
1				1		2	2			1	2	9

di cui inserite dal **Servizio Organi di Governo**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
3	7	7	6	17	7	12	2	5	11	19	6	102

di cui inserite dal **Servizio Turismo**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
			3		1	4	4	1	2	1	1	17

di cui inserite dal **Serv. Polizia Municipale Commerciale Edilizia**

gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	totale
		2	5	2	6	2	5		2			24

Canali di accesso

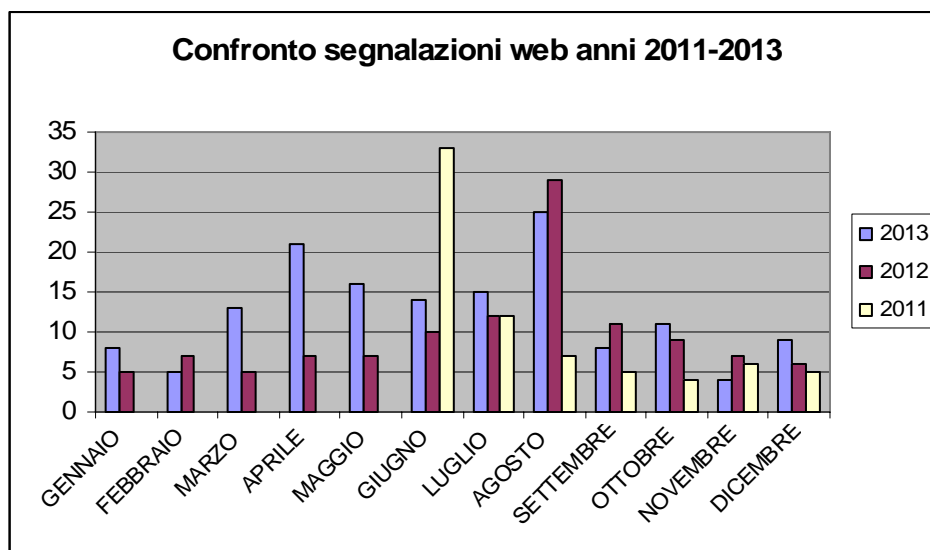
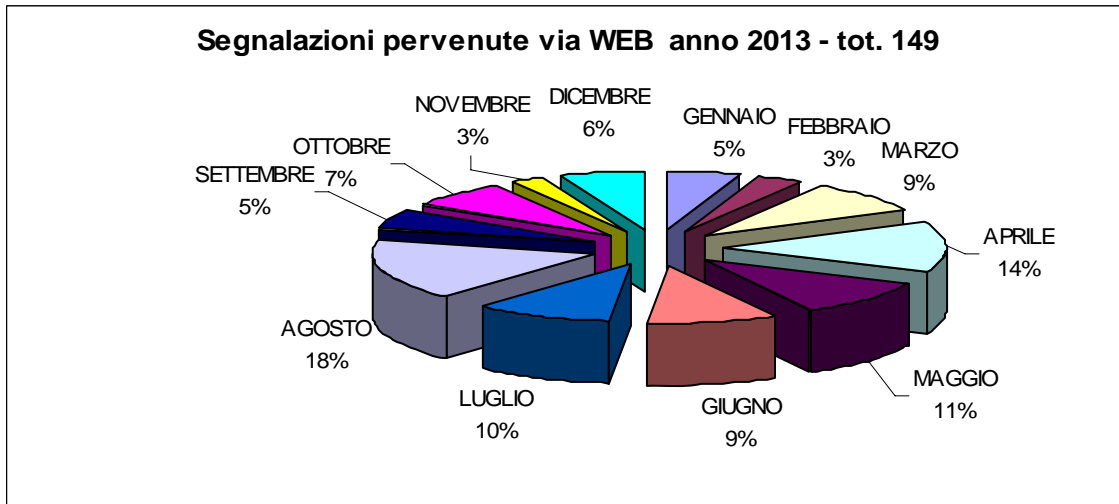
Fra le modalità predilette dagli utenti per presentare segnalazioni il telefono (n. 290), l'accesso diretto allo sportello (n. 183), la mail (n. 159) e il web (n. 149) sono le principali.

Seguono le segnalazioni presentate ai Consigli di Zona (n. 101), il fax (n. 10) e quelle comunicate agli operatori che lavorano all'esterno o segnalate direttamente dai dipendenti attenti al loro territorio (n. 18).



Il WEB, valido supporto per i cittadini

Nel 2013 sono state 149, su 943, le segnalazioni pervenute via web, e gestite nel sistema dal CerviaInforma. I mesi primaverili ed estivi sono quelli in cui è maggiormente sfruttata la possibilità di inviare le segnalazioni on line. Si potrebbe quindi presumere che a far la differenza siano i proprietari di seconde case e turisti che vivono la città in questo periodo dell'anno e forse nei giorni di chiusura degli uffici.

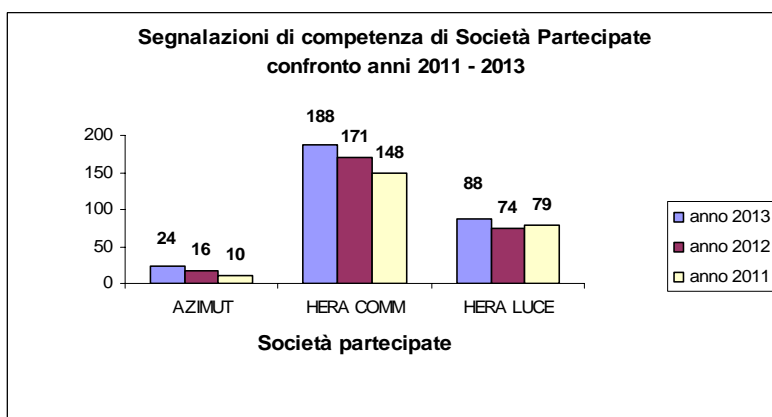
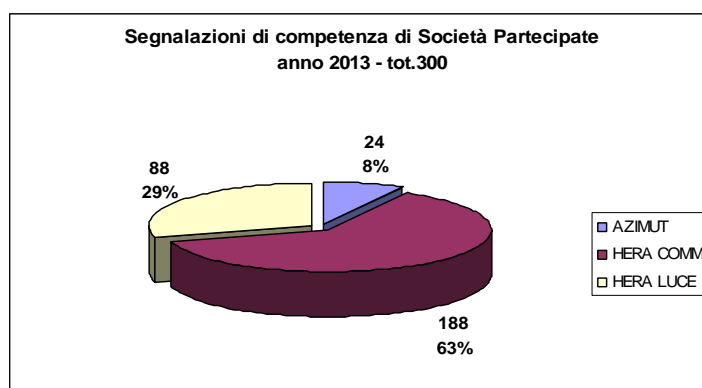


Il grafico qui sopra mette a confronto le segnalazioni pervenute via web nel triennio 2011-2013. Al picco di giugno 2011, quando partì il servizio accompagnato da una campagna informativa, segue un andamento più tiepido nel primo anno, mentre cresce l'utilizzo dello strumento nel 2012 e soprattutto nel 2013.



Il rapporto con le Partecipate

Fra le segnalazioni gestite dal Servizio Cervia Informa n. 300 hanno riguardato disservizi di competenza, in tutto o in parte di Società Partecipate (Hera, Hera Luce, Azimut). In particolare i disservizi relativi a rifiuti, gas, acqua, fognature ecc., di competenza di Hera, si confermano come la problematica maggiore sul territorio.



Per quanto riguarda la gestione delle segnalazioni di competenza delle società partecipate, va evidenziato che nel corso del 2013 è stato avviato un confronto con Hera, conseguente anche alla riorganizzazione interna della società. Mentre infatti Hera Luce (per lampioni non funzionanti) e Azimut (per problematiche legate alla disinfestazione) rispettano i tempi di risposta, qualche criticità è invece emersa rispetto alle segnalazioni inviate ad Hera, non sempre a causa della complessità delle problematiche poste.

Nel confronto con la società è stata condivisa la necessità di rivedere e aggiornare le procedure per essere più tempestivi ed efficaci negli interventi. Da qui è scaturita una nuova procedura, adottata in via sperimentale dal 2014.