

**Soluzione RIUSO376****"Rilfedeur" proposta da "Regione Emilia-Romagna"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Regione  
 Regione dell'amministrazione: Emilia Romagna  
 Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Governo del territorio  
 Polizia locale  
 Servizi sociali  
 Nome: Mario  
 Cognome: De Panfilis  
 Posizione nell'Ente: Dirigente Responsabile del progetto Ril.fe.de.ur.  
 Telefono: 051283148 3346416787  
 Email: mdepanfilis@regione.emilia-romagna.it  
 Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comune di Argenta, Comune di Fidenza, Comune di Modena, Comune di Bologna, Comune di Rimini, Comune di Forlì, Comune di Reggio Emilia, Comune di Sassuolo. A febbraio 2007 si è aggiunto il Comune di Parma.  
 Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni medi  
 comuni grandi  
 comunità montane

**Servizi Implementati**

**Nome** Segnalazione degrado urbano

**Destinazione** per i cittadini

Con il termine degrado urbano si è convenuto di indicare quei comportamenti o quei fenomeni che, nel manifestarsi, violano le norme condivise riguardanti gli spazi pubblici. In particolare, il disordine fisico si riferisce a segni permanenti del territorio che attribuiscono un'immagine ostile ad un determinato spazio urbano. Per fare alcuni esempi, rientrano in questa definizione: i graffiti sui muri, l'accumulo di sporcizia e rifiuti in strada, gli edifici abbandonati o in cattive condizioni, le cabine telefoniche danneggiate, le panchine sfondate, le carcasse di biciclette o motociclette abbandonate. Il disordine sociale riguarda la presenza nel territorio di particolari soggetti potenzialmente pericolosi o fastidiosi oppure di specifici eventi che rivelano relazioni di conflitto e che quindi suscitano stati di ansia e paura nella collettività. Esempi di questo tipo sono dati dalla presenza di tossicodipendenti, prostitute, vagabondi, gruppi di persone che molestano residenti e passanti o che provocano rumori assordanti.

Rientrano inoltre convenzionalmente tra i fenomeni di degrado urbano alcuni aspetti legati alla viabilità (buche, fognature non funzionanti) o al traffico (soste "selvagge", parcheggi non autorizzati) che, unitamente ai precedenti, rafforzano nei cittadini l'immagine di un'Amministrazione pubblica assente o quantomeno disinteressata a prendersi cura del territorio.

Il servizio realizzato, che consente di archiviare e supportare la gestione dei fenomeni rilevati, è basato su un Sistema Informativo in grado di raccogliere le informazioni relative al degrado urbano attraverso tre principali canali:

1. Cittadino "tradizionale" che utilizza la chiamata telefonica e il supporto cartaceo.
2. Cittadino "telematico" che utilizza la posta elettronica o il sito web.
3. Operatore di polizia locale che ha a disposizione un PC palmare per la memorizzazione delle problematiche rilevate, oltre che uno strumento di controllo delle segnalazioni ricevute direttamente dai cittadini sul territorio, ed eventualmente da altri canali, che necessitano di verifiche periodiche o di validazione.

Tramite l'integrazione con la cartografia digitalizzata, il sistema informativo garantirà la possibilità di localizzare sul territorio le problematiche rilevate. L'amministrazione comunale avrà la possibilità di conservare una memoria

storica dei fenomeni di inciviltà e degrado urbano, arricchiti di una componente territoriale, e di pianificare di conseguenza gli interventi non solo in funzione delle urgenze.

Il sistema Ril.Fe.De.Ur. si pone non solo come strumento per migliorare la comunicazione tra i cittadini e la Polizia Municipale, ma anche tra quest'ultima e le Polizie Nazionali, delineando meglio, in sede locale, la dimensione e la localizzazione dei fenomeni di degrado urbano. Lo sviluppo del progetto Ril.Fe.De.Ur. va ad alimentare l'Accordo in materia di sicurezza urbana che la Giunta della Regione Emilia-Romagna ha sottoscritto con il Ministero dell'Interno e che prevede, tra l'altro, l'integrazione dei sistemi informativi sulla delittuosità delle Polizie di Stato con un sistema informativo, costituito da fonti regionali e locali, sui fenomeni di degrado urbano.

**Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzione**

Link alla soluzione: <http://www.regione.emilia-romagna.it/wcm/sicurezza/sezioni/RILFEDEUR/presentazione.htm>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: [Documento 2](#)

**Descrizione**

Il progetto Rilfedeur (Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano), realizzato nell'ambito dei progetti di e-gov e coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, mira all'ampliamento e al miglioramento delle attività delle Polizie Municipali nella rilevazione e nella gestione dei fenomeni di inciviltà e degrado urbano, consentendo alle stesse un miglior dialogo con i cittadini.

Hanno partecipato al progetto 10 amministrazioni dell'Emilia-Romagna: Provincia di Bologna; Comuni di Bologna, Modena, Reggio Emilia, Forlì, Rimini, Argenta, Fidenza, Sassuolo e Regione Emilia-Romagna in qualità di coordinatore.

Il progetto ha portato alla realizzazione di un sistema basato su un sistema informativo in grado di raccogliere, gestire e

monitorare le informazioni relative al degrado urbano che pervengono attraverso tre canali:

- telefonate dei cittadini;
- segnalazioni dei cittadini via e-mail o tramite web form;
- rilevazione dei vigili di quartiere.

Le segnalazioni sono organizzate in tre macro categorie all'interno delle quali sono specificate tutte le possibili tipologie di disagio:

- aspetti fisici
  - edifici occupati
  - muri con graffiti
  - cassonetti/campane danneggiati
  - cabine telefoniche danneggiate, non funzionanti
  - fermate dell'autobus danneggiate, mal illuminate
  - rifiuti sciolti
  - illuminazione non funzionante, eccessiva
  - materiale abbandonato da tossicodipendenti
- aspetti sociali
  - presenze di tossicodipendenti, spacciatori, prostitute, ubriachi, nomadi, ecc.
  - relazioni conflittuali tra giovani, autoctoni, immigrati, ecc.
- aspetti legati alla viabilità ed al traffico
  - buche nelle strade
  - segnaletica danneggiata, superata
  - parcheggi abusivi
  - inquinamento acustico
  - veicoli abbandonati
  - lavori stradali mal segnalati.

Le segnalazioni pervenute vengono raccolte, classificate e successivamente verificate sul territorio da parte di operatori di Polizia Municipale dotati di computer palmare con cartografia, GPS ed applicazione GIS in ambiente ArcPad.

Il sistema si basa su architettura ESRI di tipo enterprise (ArcGIS-ArcSDE-Oracle-ArcIMS), su un modello organizzativo condiviso e su procedure unificate per la rilevazione e gestione dei fenomeni all'interno di ciascun Ente Locale, anche attraverso l'integrazione con la cartografia digitale e i sistemi informativi esistenti.

### Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Febbraio 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 45 nei 9 Comuni che utilizzano Rilfedeur.

#### Breve descrizione del contesto organizzativo

La Regione Emilia-Romagna per la conduzione di questo progetto ha adottato il seguente schema organizzativo. La responsabilità è stata affidata ad un Project Manager, con le funzioni di coordinamento generale di tutte le attività del progetto; è stato poi individuato un Technical Manager con funzioni di coordinamento operativo delle attività, di relazione con il gruppo dei referenti nonché con la Scuola di Polizia Regionale; il Servizio Sistemi Geografici ha contribuito con il supporto di proprio personale per le attività più inerenti l'interfacciamento con le metodologie di rappresentazione cartografica dei fenomeni; la Società Aster ha assicurato il proprio supporto consulenziale nelle fasi progettuali riguardanti la preparazione del progetto, l'assistenza nella preparazione del capitolato di gara, l'assistenza nella verifica del risultato e nelle fasi di avviamento del progetto presso gli utenti.

E' stato poi costituito un gruppo di utenti, composto dai referenti delle politiche di sicurezza e delle politiche di informatica dei singoli Comuni partecipanti al progetto. Il gruppo ha contribuito all'individuazione delle tipologie dei dati, alle specifiche inerenti la definizione dell'architettura tecnologica di supporto, alla definizione delle funzioni principali del sw applicativo.

N. di giornate di formazione: 88

Nota sulle giornate di formazione: Complessivamente per gli operatori degli 8 Comuni partecipanti. 33 giornate di formazione per circa 185 operatori sul modulo PDA dei palmari. 9 giornate di formazione come previsto dagli impegni presi con l'aggiudicazione della gara di appalto regionale per la fornitura del progetto Rilfedeur - a cui hanno complessivamente partecipato 40 operatori delle PM coinvolte nel progetto. 34 giornate di affiancamento per sostenere il corretto avvio del sistema Rilfedeur. Gli operatori comunali formati nelle 8 amministrazioni partner sono stati in tutto 45. 12 giornate riguardanti sistemi avanzati di comunicazione telefonica e gestione applicativo Rilfedeur per addetti al call center, sempre della Polizia Municipale per i comuni di Bologna, Modena, Argenta, Reggio Emilia, Fidenza; Sassuolo; Rimini e Forlì. I partecipanti alle edizioni svolte per il modulo di comunicazione sono stati in tutto 80. Il Comune di Parma ha concordato con la ditta Semenda un intervento formativo generale di 5 giornate.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 0

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.

Formazione specifica erogata da risorse: esterne

Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI

La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: esterne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 10

Nota sulle giornate disponibili n.d.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: SI

**Indicare le componenti della soluzione****Componente** Web Server Internet**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Application Server**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Servizi applicativi Ril.Fe.De.Ur.**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Controller dati**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Modulo di scaricamento/caricamento dati da PDA**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Web Server Intranet**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Modulo Applicazioni ArcImS**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Modulo di Esportazione verso il Datawarehouse Regionale**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Componente** Repository dati**Proprietà** amministrazione

Regione Emilia-Romagna

**Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione**

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 1.518.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 85,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 0,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: n.d.

**Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione****Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione**

Il rapporto di valutazione complessivo può essere richiesto all'Amministrazione proponente.

Per i 2 Comuni oggetto di valutazione specifica sono stati riscontrati i dati successivi.

Per la gestione delle pratiche è stato riscontrato un risparmio di tempo dell'ordine del 77%.

Per l'utilizzo del personale impiegato è stato riscontrato un risparmio di tempo di circa 200 ore all'anno.

Il risparmio medio in termini economici è stato di circa Euro 8.000 nella fase di avviamento.

**Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione**

Segnalazione da parte del cittadino via web, evitando lunghi spostamenti in macchina, con notevole risparmio di tempo, specialmente nei grandi centri;

Procedimenti più rapidi per l'avvio dell'iter della pratica a partire dal momento della segnalazione;

Risposte più veloci circa l'esito della segnalazione;

Maggiore accessibilità per i cittadini e maggiore coinvolgimento partecipativo;

Diffusione dell'uso di tecnologie avanzate e integrazione con altri applicativi;

Trasparenza dei processi.

E' stato stimato che tutto questo si traduce in risparmio di tempo medio per il campione di cittadini presi in esame di circa 390 ore/anno.

### **Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera**

I vantaggi del sistema sono stati ampiamente espressi dagli operatori di Polizia Municipale intervistati, e possono essere così sintetizzati:

- Laddove non esiste una, o una sola, struttura pregressa preposta a ricevere e gestire segnalazioni di degrado urbano, RILFEDEUR ha apportato un beneficio in termini di semplificazione, velocizzazione ed efficienza della procedura. Rispetto al tema dell'archiviazione è poi chiaro che un unico data base dimezza i costi ed aumenta il tasso di efficienza di gestione dello stesso; inoltre il sistema di classificazione introdotto aiuta a puntualizzare e specificare meglio le caratteristiche della segnalazione e permette una chiara conoscenza del fenomeno e della sua evoluzione attraverso elaborazioni statistiche raffinate, la georeferenziazione del fenomeno sul territorio e la realizzazione di un sistema di monitoraggio sia dei fenomeni che della capacità di intervento dell'Amministrazione;
- La rilevazione con il palmare ha apportato benefici in termini di velocizzazione della segnalazione, che può essere fatta direttamente sul campo da parte dell'operatore di Polizia Municipale, e in termini di definizione puntuale dello stesso. Il vantaggio aumenta per quei Comuni (al momento conosciamo solo il caso di Argenta) che utilizzeranno la rete radiomobile regionale R3 che renderà possibile il riversamento automatico dei dati del palmare sull'applicativo.

Questi vantaggi hanno prodotto economie di tempo e di risorse finanziarie nelle Amministrazioni coinvolte, di entità anche rilevanti, ma al di là di questo hanno reso chiare e trasparenti le procedure e i compiti organizzativi, in particolare fra le due strutture comunali da sempre deputate a raccogliere le segnalazioni e i reclami dei cittadini: Sportelli URP e gli operatori di Polizia Municipale.

### **Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione**

Gli elementi di semplificazione possono essere espressi in questi termini:

velocizzazione dell'intera procedura di gestione della pratica in tutte le sue fasi grazie l'automatizzazione di tutti i passaggi procedurali quali:

raccolta della segnalazione: per l'operatore di Polizia Municipale la dotazione del palmare permette il riversamento in tempo reale nel software, dei dati relativi alla segnalazione raccolta personalmente o indicata dal cittadino;

archiviazione e gestione della pratica, che viene fatta dall'operatore preposto senza passaggi intermedi da un funzionario all'altro;

comunicazione fra servizi: il sistema di registrazione di RIL.FE.DE.UR, permette di ottenere un ottimo livello di chiarezza e esaustività nella compilazione dei dati relativi alla segnalazione. In questo modo la pratica inoltrata è completa in tutte le sue parti e mette in grado il servizio competente di operare immediatamente riducendo ai minimi termini, ulteriori richieste di chiarimenti;

chiarezza e l'unicità del punto di raccolta delle segnalazioni che evita il pellegrinaggio degli utenti da un ufficio all'altro con evidente dispersione di tempo e di energie;

percezione da parte del cittadino di una maggiore attenzione dell'amministrazione alle sue richieste grazie ad una certezza di presa in carico di tutte le segnalazioni inoltrate;

diminuzione del rischio di errore nell'attività di data entry nel momento in cui la segnalazione è registrata solo una volta;

eliminazione del rischio di perdita della segnalazione e della relativa pratica nel passaggio della pratica da un ufficio all'altro;

comunicazione più veloce e fluida amministrazione-cittadino e conseguente diminuzione delle controversie;

attribuzione chiara di competenze e responsabilità nella gestione della pratica fra gli addetti all'amministrazione;

risparmio di materiale cartaceo dovuto principalmente all'informatizzazione di alcuni passaggi che non richiedono più la registrazione su carta;

risparmio in termini di ore/uomo e delle relative risorse economiche nello svolgimento di procedure che automatizzandosi liberano risorse uomo che possono essere destinate a attività più utili, sia di front che di back office;

possibilità di realizzare una ampia reportistica mirata e completa su tutti gli aspetti dell'attività svolta sul campo dagli operatori di Polizia Municipale;

fornitura di dati chiari, univoci e omogenei pronti per elaborazioni di carattere statistico e sociologico;

centralizzazione del punto di raccolta delle segnalazioni presso l'Amministrazione comunale che facilita la canalizzazione dell'informazione verso percorsi procedurali standardizzati;

georeferenziazione delle segnalazioni. La possibilità di posizionare su una carta geografica la localizzazione del fenomeno e lo status della risposta in termini di intervento (risolto, in via di risoluzione, irrisolto), alla data di interrogazione, permette di verificare l'efficienza del sistema, dato dal rapporto, in un certo periodo di tempo, fra segnalazioni ancora insolte, in corso di risoluzione e già risolte. Per inciso un primo feed back offerto dal sistema è stato ottenuto nella realtà argentina dove il sistema sta confermando una buona efficienza nella capacità di risposta del servizio comunale alle segnalazioni dei cittadini in termini di tempi nella risoluzione definitiva della pratica. La georeferenziazione permette anche di comunicare meglio e in modo più chiaro i risultati delle attività del servizio della Polizia Municipale;

possibilità da parte del Polizia Municipale di pianificare le proprie attività attraverso un processo di razionalizzazione del servizio in termini organizzativi interni e di rapporti con gli altri servizi comunali;

trasparenza delle procedure in quanto un percorso amministrativo chiaro e standardizzato permette la rilevazione in qualsiasi momento dello status della pratica e ne permette una veloce comunicazione al richiedente, inoltre una procedura standardizzata consente di individuare il responsabile/i di ogni fase dell'iter amministrativo impedendo eventuali deresponsabilizzazioni.

### **Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi nelle tipologie prima indicate**

L'operazione di riorganizzazione e di razionalizzazione dell'intero sistema di gestione delle segnalazioni inoltrate dai cittadini o raccolte direttamente dagli operatori di P.M, non è stato indolore e ancora adesso permangono alcune "incomprensioni" fra i due soggetti amministrativi sopra citati. Si può affermare che se sul territorio era già presente un sistema abbastanza efficiente di rilevazione dei fenomeni di degrado urbano o delle segnalazioni in genere fornito dall'URP (qui il termine "efficiente" è usato nel senso di realmente utilizzato e riconosciuto valido dai cittadini), più è stato difficoltoso il percorso di RIL.FE.DE.UR. nel suo inserimento organico nella realtà amministrativa comunale. Tali "incomprensioni" sono comunque parse in via di superamento, e saranno comunque interamente superate via via che RIL.FE.DE.UR sarà in grado di mostrare tutte le potenzialità del sistema, anche grazie ai miglioramenti funzionali che stanno per essere apportati, ed entrare quindi nella prassi amministrativa consolidata delle amministrazioni partner. Ci limitiamo qui a segnalare la necessità di dotare il sistema di un meccanismo di selezione delle segnalazioni che dovrà distinguere fra segnalazioni generiche e segnalazioni relative ai fenomeni di degrado urbano, cui esso è votato, nel momento in cui l'applicativo diventerà il "contenitore unico" di tutte le segnalazioni inoltrate dai cittadini, la cui cumulazione andrebbe ad inficiare la purezza del dato, del suo trattamento statistico e quindi della sua lettura corretta.

## **Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate**

### **Caratteristiche della soluzione tecnologica**

Il sistema è caratterizzato da una gestione centralizzata dei dati e dei processi e si fonda su un'architettura web dotata di interfaccia web per il cittadino e di interfaccia web e web GIS per gli operatori per la classificazione, la georeferenziazione, la gestione e l'analisi del disagio. Il sistema è corredato di un modulo per la definizione e la fruizione di reportistica web personalizzata per effettuare analisi dei fenomeni integrate con la cartografia. Un modulo per computer palmare, dotato di software GIS e cartografia, viene utilizzato per il censimento, la validazione ed il monitoraggio dei fenomeni di disagio da parte degli operatori di Polizia Municipale che lavorano sul territorio.

### **Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione**

Il sistema si basa su RDBMS Oracle, map server ArcIMS, DB application server ArcSDE, Web server Apache e java application server Tomcat. Per un maggior dettaglio sui prerequisiti rimandiamo al documento tecnico allegato.

### **Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione**

ASTER Scienza Tecnologia Impresa - S.Cons.p.a.

La Società ha collaborato nelle fasi di pre-analisi, incontro con gli utenti, definizione del progetto, predisposizione del capitolato di gara ed assistenza nelle fasi di verifica, collaudo e realizzazione test.

Semenda s.r.l.

Informatica per il territorio

La Società ha realizzato il modulo sw, ha provveduto alle installazioni, alla formazione ed assistenza degli utenti. Al momento attuale continua a collaborare nella fase delle migliorie continue che vengono apportate al sistema sulla base delle indicazioni provenienti dagli utenti.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 40

### **Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?**

Al momento attuale risultano inserite nel sistema 7.455 segnalazioni, con punte di 2458 nel Comune di Argenta, una media di 1.200 nei Comuni di Fidenza, Parma e Bologna, ed il resto delle segnalazioni distribuite tra i Comuni restanti.

### **La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?**

No.

## **Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti**

### **Esigenza di specifici modelli organizzativi**

La struttura organizzativa è molto semplice e non ha vincoli di nessun genere.

### **Necessità di accordi con Enti terzi**

No.

### **Dipendenza da normative regionali**

No.