

## La gestione delle segnalazioni

Il Sistema Rilfedeur è la finestra del Comune e della Polizia Municipale sulla città: di persona, tramite telefono o via web i cittadini possono segnalare le situazioni di disagio di cui sono venuti a conoscenza relative alla inciviltà e al degrado urbano, ricevendo risposta o tramite contatto personale di un agente o tramite posta o telefono. Per inciviltà e degrado urbano si devono intendere quei comportamenti e quei fenomeni che pur non rientrando in ambito penale producono, da parte dei cittadini, una domanda di sicurezza. Si tratta di situazioni legate ad una dimensione fisica del territorio quali edifici fatiscenti, rifiuti abbandonati, illuminazione carente o ad aspetti sociali, come attività correlate alle presenze di tossicodipendenti, prostitute o accampamenti di nomadi non autorizzati.

Devono ritenersi inclusi nei fenomeni anche gli aspetti legati al traffico e alla viabilità, quali soste selvagge, veicoli abbandonati, buche che possono ingenerare nei cittadini l'idea di vivere in un territorio non presidiato. Altra tematica ricompresa nella gestione del sistema è quella legata alla tenuta degli animali ed ai rapporti tra vicini, intergenerazionali ed interetnici.

Il sistema Rilfedeur, acronimo di "Rilevazione fenomeni di degrado urbano" è un progetto di e-government della Regione Emilia-Romagna, cui il Comune di Modena ha aderito, realizza-

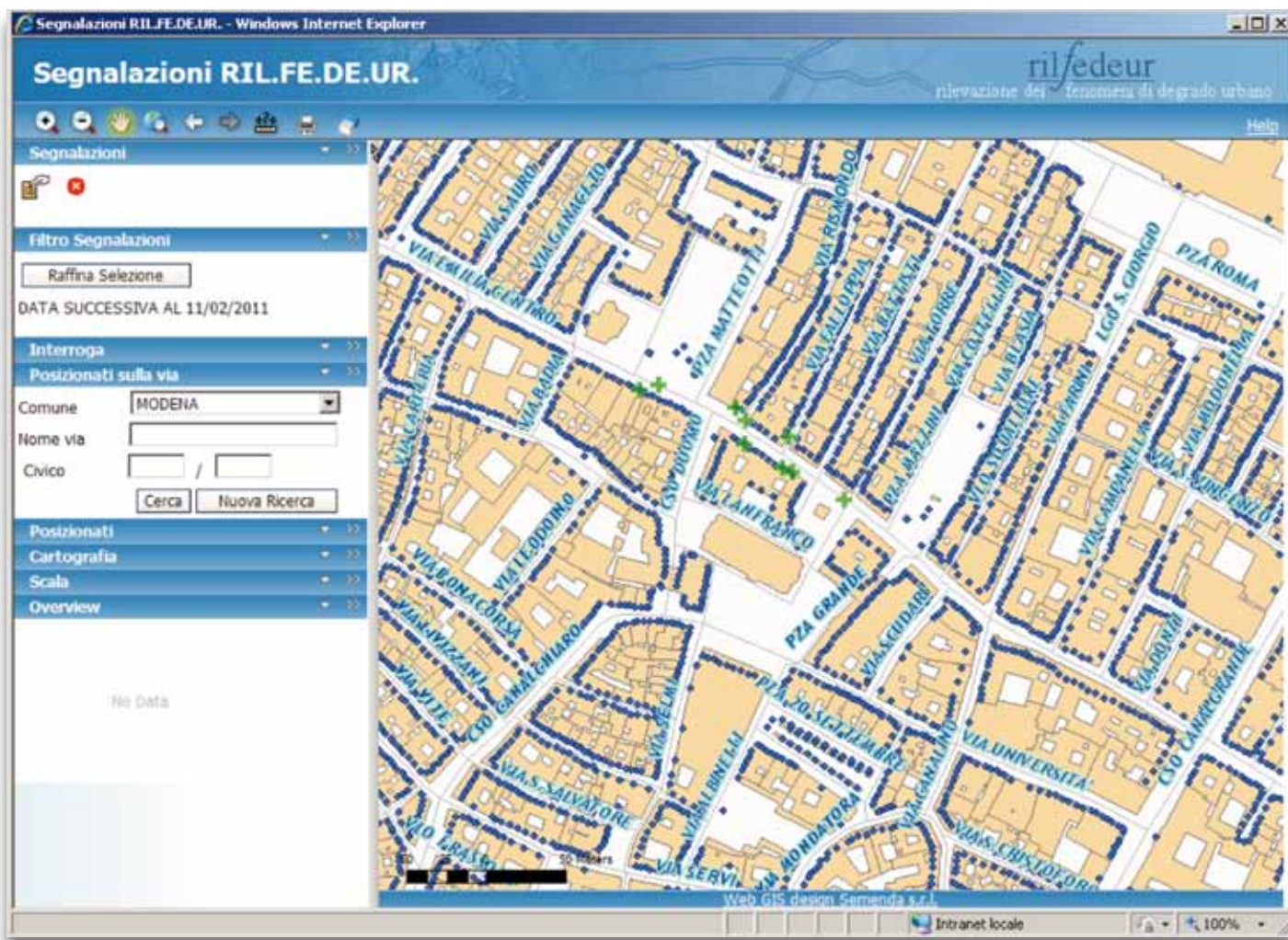
to nel 2007. Il primo software prevedeva il solo rilevamento dei fenomeni di degrado urbano, mentre quello modificato ed utilizzato dal primo gennaio 2008, tuttora in uso, è stato adattato alle esigenze della Polizia Municipale di Modena e ha portato alla realizzazione di un programma che consente di gestire le segnalazioni dalla ricezione alla risposta informaticamente.

Il programma è utilizzato da tutto il Corpo di Polizia Municipale, con diversi livelli di abilitazione: tutti sono, infatti, abilitati ad inserire le segnalazioni ricevute mentre i vigili di quartiere, di prossimità e quelli assegnati ai nuclei specialistici, le sviluppano. Il software consente una razionale gestione delle risorse e la registrazione dell'attività espletata in relazione alle segnalazioni ricevute; l'analisi delle medesime permette inoltre una pianificazione più accurata dei controlli sul territorio. In relazione ai diversi fenomeni segnalati è realizzabile, infatti, una programmazione più puntuale degli interventi in quanto il sistema, sia in forma riepilogativa che in forma grafica e visiva, proiettando cioè i fenomeni sulla mappa della città, ne evidenzia la numerosità consentendo la percezione immediata dell'entità del fenomeno e la realizzazione dei conseguenti interventi mirati e calibrati nelle zone interessate.

L'uso dello strumento inoltre, permettendo la consultazione immediata in relazione alla presenza di determinati fenomeni ed alla modalità con le quali i medesimi sono stati trattati, ha portato ad un controllo più razionale ed efficace del territorio, la cui conseguenza più immediata e visibile è stato un significativo calo delle segnalazioni: nel 2007, infatti, le segnalazioni e gli esposti pervenuti sono stati n. 5204, nel 2008 n. 4505, nel 2009 n. 4326, mentre nel 2010 sono state n. 4153.

Abbandono di rifiuti, 2010, Archivio Polizia Municipale





Localizzazione delle segnalazioni relative  
a via Emilia Centro, 2010, Rilfedeur