



Venezia, 13-06-2019

nr. ordine 1569
Prot. nr. 127

All'Assessore Michele Zuin

e per conoscenza

Alla Presidente della X Commissione
Alla Segreteria della Commissione consiliare X
Commissione
Alla Presidente del Consiglio comunale
Al Sindaco
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Ai Capigruppo Consiliari
Al Vicesegretario Vicario

INTERROGAZIONE

Oggetto: Portale IRIS – esperienze negative sperimentate dai Cittadini.

Tipo di risposta richiesto: in Commissione

PREMESSO CHE:

- il Portale IRIS (acronimo di Internet Reporting Information System), fa capo ad un servizio del Comune di Venezia, al quale partecipano (come si legge dallo stesso Portale) anche le società INSULA, PMV, Veritas, Veneto Strade, Autostrade di Venezia e Padova.

Avvalendosi di tale sito, i cittadini possono segnalare i problemi inerenti la manutenzione urbana, con la possibilità di indicare su una mappa online i punti del territorio a cui si riferiscono e, volendo, caricare anche una fotografia dell'area interessata;

- sul Portale, attivo dal mese di maggio 2008, sono anche visibili immediatamente gli uffici che hanno in carico le segnalazioni, le comunicazioni da parte dell'amministrazione comunale e lo stato di avanzamento nella soluzione del problema.

CONSIDERATO CHE:

- sono pervenute agli scriventi consiglieri, segnalazioni di svariati Cittadini, che, con lodevole senso civico, hanno evidenziato alcune criticità riferibili al sopra indicato servizio. Da queste segnalazioni, emerge il fatto che, spesso, un problema venga dato come "risolto" sul sito, ma in realtà non lo sia affatto. **Oppure ci viene riferito che il sistema a cui fa capo IRIS è mancante di un'informazione di ritorno. Alla quale ci si possa rapportare in un sistema di circolarità di informazioni;**

- tra quanto segnalato, è presente un foglio elettronico (**allegato 1**) che riporta l'iter di segnalazioni fatte dalla data dell'8/08/2017 al 5/05/2019. A corredo del file, ci sono anche le numerose fotografie inerenti tali segnalazioni. Le foto, documentano una situazione di grave degrado in varie zone di Mestre, anche centralissime. Non potendo allegare ovviamente tutte le foto alla presente, se ne allegano solo alcune tra le più significative (**allegato 2, allegato 3, allegato 4**). Dall'allegato 1, sono evidenti già numerose criticità:

1. Segnalazioni ferme da tempo, indicate come "ricevute", per le quali non è possibile avere riscontro del relativo iter;
2. lavori eseguiti in maniera mediocre.

- sempre tra quanto segnalato, c'è poi un secondo foglio elettronico (**allegato 5**) che riporta un monitoraggio di efficienza sull'iter delle segnalazioni. Il periodo di analisi è quello sopra indicato. Da questo secondo report, che si invita a leggere, si desume, ad esempio, come sia elevato il numero di segnalazioni che non risultano risolte. Emergono interventi eseguiti male, o, forse per esasperazione, eseguiti con iniziativa personale da altri Cittadini.

PER QUANTO ESPRESSO SOPRA, SI CHIEDE PERTANTO, AL SINDACO ED AGLI ASSESSORI COMPETENTI:

- se sono a conoscenza delle criticità qui evidenziate, riferite a tutto il servizio collegato al sistema di segnalazioni facenti capo al circuito collegato al Portale IRIS;

- di rendere noto quale siano le procedure connesse a tale sistema. Spiegando dettagliatamente i vari passaggi di informazioni (crono-programma), come e da chi vengono eseguiti gli interventi e come spiegano le esperienze negative comunicate dai cittadini. Come si possano, inoltre, prevenire/risolvere dette esperienze negative;

- di fornire un report biennale, comprendente **tutte le segnalazioni ricevute** e i relativi lavori, con le date, le tipologie, le risorse messe a disposizione, i tempi e soprattutto quelli andati a buon fine e quelli non risolti;

- se esista, infine, un sistema di monitoraggio post intervento e da chi venga adempiuta tale incombenza.

Allegati: [Allegato 1](#), [Allegato 2](#), [Allegato 3](#), [Allegato 4](#), [Allegato 5](#).

Ottavio Serena

Renzo Scarpa