



PROGRAMMI OBIETTIVO 2017

QUARTIERE SANTO STEFANO

Obiettivo prioritario del nuovo mandato sarà quello di favorire la cultura della comunità nella prospettiva di un'amministrazione condivisa. Maggiore ascolto e maggior impulso alla collaborazione dei cittadini, anche attraverso lo svolgimento di funzioni progettuali ed integrative per la cura della comunità e del territorio, unitamente ad attività di sostegno per creare reti di comunità.

Questa modalità, che si affianca all'esercizio classico dell'azione amministrativa ma non lo sostituisce, chiama il Quartiere a svolgere un ruolo di facilitazione, promozione e messa in rete delle realtà attive sul territorio.

Dovrà dunque essere necessariamente un obiettivo finale del mandato, a fronte dell'ampliamento del territorio di quartiere, fare del nuovo S. Stefano (Colli, Galvani, Irnerio e Murri) un unicum che avrà fatto tesoro delle sue diversità.

A seguito delle indicazioni del Documento Unico di Programmazione 2017-2019 del Comune di Bologna adottato nel novembre 2016, il Quartiere Santo Stefano, tenuto conto della ridefinizione del ruolo dei Quartieri di Bologna e del loro nuovo mandato intende, con la presentazione dei Programmi Obiettivo per l'anno 2017, dare enfasi alle innovazioni che interessano i rapporti fra istituzione e cittadinanza, organizzando il presente documento per temi trasversali.

I numeri del Quartiere

Territorio	TOTALE		COLLI		GALVANI		MURRI		IRNERIO	
	30,374		25,062		1,116		2,822		1,374	
Superficie territoriale (in Kmq.)	AI 31.12.2015	AI 30.09.2016								
Densità di popolazione (Abit./Kmq.)	2.090,67	2.099,39	346,82	347,70	11.506,27	11.603,94	10.066,62	10.137,49	9.869,72	9.821,69
Commercio e Pubblici Esercizi	AI 31.12.2015	AI 18.10.2016								
Esercizi per il Commercio in sede fissa	1.291	1.972								
- di cui Grandi strutture di vendita	1	1								
Esercizi di somministrazione	413	726								
Servizi alla persona	202	296								
Popolazione	AI 31.12.2015	AI 30.09.2016								
Struttura per sesso ed età										
Popolazione residente complessiva	63.502	63.767	8.692	8.714	12.841	12.950	28.408	28.608	13.561	13.495
0-14 anni	7.201	7.265	1.229	1.230	1.400	1.399	3.345	3.407	1.227	1.229
15-29 anni	8.871	8.983	1.394	1.405	1.716	1.759	3.613	3.688	2.148	2.131
30-64 anni	32.408	32.450	4.199	4.186	6.855	6.858	13.924	14.046	7.430	7.360
65 anni e oltre	15.022	15.069	1.870	1.893	2.870	2.934	7.526	7.467	2.756	2.775
Indicatori della struttura per età e per sesso										
Indice di vecchiaia	208,61	207,42	152,16	153,90	205,00	209,72	224,99	219,17	224,61	225,79
Rapporto di mascolinità	84,72	85,12	88,46	88,57	84,79	85,19	81,29	82,12	89,77	89,43
Tasso ricambio popol. in età attiva	164,50	166,51	126,99	128,62	189,57	183,98	167,78	169,70	168,23	177,83
Famiglie e convivenze										
Famiglie	35.032	35.145	4.053	4.074	7.470	7.512	15.045	15.142	8.464	8.417
Dimensione media delle famiglie	1,81	1,81	2,14	2,14	1,72	1,72	1,89	1,89	1,60	1,60
Residenti in convivenze (istituti, ecc.)	679	676	260	262	146	146	227	224	46	44
Stranieri residenti	7.213	7.258	863	856	1.352	1.360	3.200	3.250	1.798	1.792
Movimento della popolazione										
Nati vivi	499	385	57	54	105	55	229	195	108	81
Morti	774	510	85	56	148	90	406	276	135	88
Saldo naturale	-275	-125	-28	-2	-43	-35	-177	-81	-27	-7
Immigrati (iscritti in anagrafe)	2.640	2.101	422	292	499	477	966	807	753	525
Emigrati (cancellati dall'anagrafe)	2.167	1.353	280	189	453	280	847	504	587	380
Saldo migratorio	473	748	142	103	46	197	119	303	166	145
Quozienti generici di natalità e mortalità*										
Quoziente generico di natalità	7,86	6,04	6,56	6,20	8,18	4,25	8,06	6,82	7,96	6,00
Quoziente generico di mortalità	12,19	8,00	9,78	6,43	11,53	6,95	14,29	9,65	9,96	6,52

*Il dato è calcolato sulla popolazione al 31/12 invece che sull'ammontare medio della popolazione residente nello stesso anno

Fonti: Area Programmazione Controlli e Statistica (Popolazione), Dipartimento Economia e Promozione della Città (Commercio e Pubblici esercizi)

Budget 2017 per linea di intervento del Quartiere

Linea di intervento	Bdg 2016	Impegnato 2016*	Bdg 2017	Note/Osservazioni
DIREZIONE, AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI	20.100,00	22.106,24	64.995,03	
Libere Forme associative	0,00	0,00	5.500,00	aggiunti euro 5.500,00 dal Q.re S.Vitale
Costi di funzionamento-Direzione	20.100,00	22.106,24	16.495,03	
Promozione del lavoro di comunità	0,00	0,00	43.000,00	
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI ANZIANI	1.035.000,00	968.160,25	1.199.000,00	escluse spese per funerali, ricomprese in "Altri servizi socio assistenziali" - aggiunti euro 160.000,00 dal Q.re S.Vitale
Case di riposo	416.000,00	367.900,00	450.000,00	
Case residenze anziani non autosufficienti	200.000,00	192.000,00	250.000,00	
Appartamenti Protetti	25.000,00	27.139,90	30.000,00	
Assistenza domiciliare	232.000,00	181.386,27	280.000,00	compreso volontariato
Centro Diurno Savioi	86.000,00	141.000,00	100.000,00	
Telesoccorso	2.000,00	664,05	2.000,00	
Servizio mensa	30.000,00	18.070,03	35.000,00	
Sussidi anziani	44.000,00	40.000,00	52.000,00	
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI MINORI	319.000,00	260.991,98	394.000,00	aggiunti euro 75.000,00 dal Q.re S.Vitale
Servizi residenziali e semiresidenziali	200.000,00	155.165,98	250.000,00	
Sussidi per affidi familiari	7.000,00	1.000,00	8.000,00	
Integrazioni economiche minori	50.000,00	52.000,00	64.000,00	
Tirocini formativi minori	2.000,00		2.000,00	
Assistenza educativo domiciliare	60.000,00	52.826,00	70.000,00	
SERVIZI PER ADULTI	44.000,00	67.000,00	70.000,00	aggiunti euro 25.000,00 dal Q.re S.Vitale
Integrazioni economiche	30.000,00	53.000,00	56.000,00	
Transizioni al lavoro	14.000,00	14.000,00	14.000,00	
ALTRI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	8.000,00	7.000,00	10.000,00	
Funerali sociali	8.000,00	7.000,00	10.000,00	
DIRITTO ALLO STUDIO E ALTRE STRUTT. EDUCATIVE	1.240.950,00	1.281.641,67	1.447.840,97	aggiunti euro 188.000,00 dal Q.re S.Vitale
Assistenza all'handicap	957.000,00	1.003.587,79	1.144.000,00	
Trasporto individuale	59.000,00	49.306,00	51.853,61	
Estate in città 12-18 anni	5.000,00	5.000,00	5.000,00	
Iniziative di supporto	11.500,00	7.960,52	11.000,00	
Servizi integrativi scolastici	100.000,00	105.037,36	122.537,36	
Trasporto collettivo	65.450,00	65.450,00	65.450,00	
Interventi socio educativi minori	43.000,00	45.300,00	48.000,00	
CULTURA /GIOVANI/SPORT	82.960,00	74.664,00	86.164,00	aggiunti euro 11.500,00 dal Q.re S.Vitale
Gestione impianti sportivi	82.960,00	74.664,00	86.164,00	
TOTALI	2.750.010,00	2.681.564,14	3.272.000,00	

*Dato aggiornato al 16/11/2017

Sintesi della spesa: risorse assegnate al Quartiere

	Bdg 2017
PRESTAZIONI DI SERVIZI	2.135.504,97
PRESTAZIONI DI SERVIZI PER INTERVENTI PROMOZIONALI E VARI	13.000,00
DIRITTO ALLO STUDIO E SERVIZI EDUCATIVI	45.000,00
ESTATE IN CITTÀ	5.000,00
TRASPORTO SCOLASTICO (MEZZI)	113.303,61
ASSISTENZA ALUNNI CON HANDICAP	1.021.000,00
SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI	105.037,36
SERVIZI DOMICILIARI PER ANZIANI (AD, TELESOCCORSO)	282.000,00
SERVIZI SEMI-RESIDENZIALI (CENTRI DIURNI)	100.000,00
ALTRI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI	10.000,00
SERVIZIO MENSA	35.000,00
IMPIANTI SPORTIVI	86.164,00
PRESTAZIONI DI SERVIZI MINORI E FAMIGLIE	320.000,00
TRASFERIMENTI	1.129.000,00
CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI PER ANZIANI	52.000,00
CONTRIBUTI PER SERVIZI RESIDENZIALI ANZIANI	730.000,00
CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI VARI-DIRITTO ALLO STUDIO E SERVIZI EDUCATIVI	27.500,00
CONTRIBUTI E TRASFERIMENTI PER INTERVENTI PROMOZIONALI E VARI	48.500,00
TRASFERIMENTI MINORI E FAMIGLIE	74.000,00
TRASFERIMENTI SERVIZIO SOCIALE ADULTI	70.000,00
TRASFERIMENTI PORTATORI DI HANDICAP	127.000,00
BENI DI CONSUMO	7.495,03
ACQUISTO BENI DI CONSUMO	7.495,03
ACQUISTO BENI DI CONSUMO PER UFFICI E SERVIZI TRAMITE PROCEDURA CENTRALIZZATA	0,00
BENI DUREVOLI	0,00
ACQUISTO BENI DUREVOLI	0,00
TOTALE	3.272.000,00

A) Parte prima: IL LAVORO DI COMUNITÀ

Oggi, fare lavoro di comunità significa orientarsi verso un modello di sviluppo integrato, in cui le politiche rispondono al duplice imperativo della integrazione e della trasversalità. Infatti il locale non è un semplice spazio geografico o di puro dato amministrativo, ma è la comunità dei cittadini, il laboratorio dove si definiscono nuove politiche pubbliche orientate a creare sistemi che si avvalgano di processi decisionali inclusi e procedure partecipate.

Il lavoro di comunità rappresenta dunque uno dei principali elementi qualificanti l'attività sul territorio. Si tratta in particolare di integrare le azioni dei diversi soggetti, condividere gli obiettivi e costruire reti di comunità orientando le risorse al superamento dei bisogni. Il lavoro di comunità porta alla creazione e al consolidamento di reti di sostegno della popolazione con la possibilità di raggiungere obiettivi comuni di prevenzione e risposta al bisogno tramite lo scambio esperienziale e la sussidiarietà orizzontale fra il Quartiere e il mondo dell'associazionismo presente sul territorio. Una modalità di confronto intergenerazionale e interculturale porta a forme di reciprocità e auto mutuo aiuto che si esprime con la nascita e il consolidamento di relazioni spontanee tra i diversi tipi di utenza come già sperimentato negli anni precedenti. La diffusione della cultura in senso lato rappresenta lo strumento per l'accoglienza, per la corretta fruizione dei servizi, per il benessere psicologico e il collante fra tradizioni e innovazioni.

In tale ottica, verranno sviluppati i tavoli di coordinamento della rete dei soggetti operanti sul territorio sulla base delle tematiche trasversali di volta in volta individuate.

1. Le persone: i Servizi educativi scolastici territoriali e le proposte Scuola – Educazione

Per l'anno 2017 il Servizio Educativo Scolastico Territoriale si pone come obiettivo il consolidamento della programmazione dell'offerta dei Servizi 0-6 su tutto il territorio.

Per l'anno scolastico 2017-2018 Istituzione Educazione e Scuola (IES) e Quartiere Santo Stefano concordano sulla possibilità di potenziare l'offerta della scuola dell'Infanzia Padiglione a seguito della conclusione dei lavori di ristrutturazione dell'attuale immobile ad essa dedicato, confermando, così come è stato nel tempo la capienza di tre sezioni.

Per quanto riguarda il nido Tovaglie, per l'anno 2017-2018 si confermerà l'attuale capienza di tre sezioni lattanti/piccoli, medi e grandi.

Per quanto riguarda la richiesta di statalizzazione delle scuole Bacchi e Gabelli (potenzialmente aggregate all'IC 19) e Carducci (potenzialmente aggregate all'IC 20), in accordo con i Dirigenti scolastici, a garanzia della continuità verticale, durante il mese di gennaio 2017 sarà nuovamente presentata la proposta di statalizzazione.

A partire dall'anno scolastico 2016 – 2017, a seguito della riorganizzazione dei confini territoriali dei Quartieri, sono entrate a far parte del Quartiere Santo Stefano alcune scuole statali comprese negli Istituti Comprensivi n. 6 (primaria Ercolani e secondaria di 1° grado Irnerio) e n. 16 (primaria Zamboni e secondaria di 1° grado Guido Reni), nonché i servizi comunali scuole infanzia Betti 2 e Betti 3 e Nido d'infanzia Betti.

A seguito della riorganizzazione dei territori, si è proceduto a condividere con le rispettive Dirigenze scolastiche e con il Quartiere San Vitale-San Donato la riorganizzazione degli stradari.

INDICATORI SERVIZIO NIDI - ANNO EDUCATIVO 2016-2017

OFFERTA ATTUALE DEL SERVIZIO NEL QUARTIERE

NOME DELLA STRUTTURA	NIDO TRADIZIONALE								NIDO P.TIME	TOTALE POSTI
	Lattanti	Lattanti p.t.	Piccoli	Piccoli p.t.	Medi	Medi p.t.	Grandi	Grandi p.t.		
Gozzadini	0	0	0	0	12	1	12	2	0	27
Lunetta	6	0	8	1	18	3	21	0	0	57
Romagnoli	6	0	9	0	18	0	21	0	0	54
Tovaglie	6	0	9	0	21	0	18	0	0	54
Villa Teresa	5	0	10	0	21	0	18	0	0	54
P.T.+ C.B.G. Il Monello	0	0	0	0	0	0	0	20	20	20
Betti	0	0	0	0	18	3	18	3	0	42
P.T.+ C.B.G. Zuccherò Filato	0	0	0	0	0	6	0	20	26	26
TOTALE	23	0	36	1	108	13	108	45	46	334

Tasso di copertura 2016/2017: 22,51%

Posti offerti=334; Utenza potenziale=Pop. 0-2 anni del Q.re al 30/09/2016=1.484 bambini; Tasso di copertura=Posti offerti/Utenza potenziale=334/1484

INDICATORI SCUOLE DELL'INFANZIA - ANNO SCOLASTICO 2016-2017

SCUOLE COMUNALI

NOME DELLA STRUTTURA	N° SEZIONI	N° POSTI OFFERTI	N° ISCRITTI (al 31.10.2016)
Bacchi	2	50	42
Baraccano	3	75	75
Beltrame	3	66	66
Betti 2	2	50	48
Betti 3	4	101	101
Carducci	3	75	74
Degli Esposti	2	50	50
Gabelli	2	50	50
Gastone Rossi	5	120	120
Molino Tamburi	3	75	75
Padiglione	1	25	25
Monello	1	25	25
Testi Rasponi	4	88	88
Zamboni	3	75	75
TOTALE	38	925	914

SCUOLE STATALI

NOME DELLA STRUTTURA	N° SEZIONI	N° POSTI OFFERTI	N° ISCRITTI (al 31.10.2015)
Marconi	3	74	74
Tambroni	2	50	50
TOTALE	5	124	124

SCUOLE PARITARIE CONVENZIONATE

NOME DELLA STRUTTURA	N° SEZIONI	N° POSTI OFFERTI	N° ISCRITTI (al 31.10.2016)
Kinder Haus	2	37	34
San Severino	2	50	29
San Pietro Martire	2	56	56
San Giuseppe	2	60	59
Santa Giuliana	3	56	36
Cerreta	3	84	67
TOTALE	14	343	281

Tasso di copertura 2016/2017: 96,07%

Posti offerti=1.319; Utenza potenziale=Pop. 3-5 anni del Q.re al 30/09/2016=1.373 bambini; Tasso di copertura=Posti offerti/Utenza potenziale=1319/1373

INDICATORI SCUOLE PRIMARIE – ANNO SCOLASTICO 2016-2017

SCUOLE PRIMARIE STATALI

NOME DELLA STRUTTURA	Classi
Carducci	20
Cremonini Ongaro	13
Fortuzzi	10
Don Milani	15
Marconi	10
Tambroni (I.C. N° 13 - Savena)	8
Ercolani	10
Zamboni	10
TOTALE	96

in carico a ufficio scuola Q.re Savena

SCUOLE PRIMARIE NON STATALI

NOME DELLA STRUTTURA	Classi
Bastelli	0
Cerreta	0
Santa Giuliana	5
Kinder College	5
San Giuseppe	10
TOTALE	20

INDICATORI SCUOLE SECONDARIE I° GRADO – ANNO SCOLASTICO 2016-2017**SCUOLE SECONDARIE STATALI**

NOME DELLA STRUTTURA	Classi
Rolandino De Passaggeri	17
Lavinia Fontana	9
C. Pepoli	18
<i>Guido Reni</i>	17
<i>Irnerio</i>	17
TOTALE	78

SCUOLE SECONDARIE NON STATALI

NOME DELLA STRUTTURA	Classi
Cerreta	0
San Giuseppe	6
TOTALE	6

Nell'ambito dell'attività di Diritto allo studio si prevede di mantenere e consolidare il progetto di Assistenza all'handicap, i Servizi integrativi di pre/post scuola e di assistenza alla refezione, secondo quanto i cittadini richiedono ed in collaborazione con le rispettive Dirigenze scolastiche, allo scopo di dare risposte significative alle famiglie in termini di organizzazione e spazi ad essi dedicati. In tale contesto si valuterà la possibilità di passare dalla gestione del servizio all'erogazione di un contributo alla scuola.

Il servizio di Assistenza all'handicap, sarà erogato tramite la definizione di indicatori definiti a livello cittadino.

Si conferma il Progetto "Educatore di plesso" che garantisce la continuità dell'assistenza educativa e la possibilità di lavori di piccolo gruppo.

Per il servizio di Trasporto scolastico collettivo e quello individuale per l'handicap, saranno costanti le verifiche sull'organizzazione e la qualità dei servizi allo scopo di monitorare ed ottimizzare in corso d'opera l'offerta resa alle famiglie e ai ragazzi.

INDICATORI TRASPORTO SCOLASTICO

	Consuntivo A.S. 2015-2016	A.S. 2016-2017
N° iscritti trasporto individuale	10	11
N° iscritti trasporto collettivo	133	140
N° utenti fruitori di contributi individuali	3	3

INDICATORI ASSISTENZA ALUNNI CON HANDICAP

	Consuntivo A.S. 2015-2016	A.S. 2016-2017
N° alunni con handicap assistiti	126	172
Ore di assistenza in convenzione	34.500	53.000
Ore di sostegno H erogate da personale comunale	1.540	1.540
N° insegnanti comunali assistenza H	2	2
N° alunni con handicap assistiti	3	7
Ore di assistenza in convenzione	2.145	6.135
N° bambini con handicap o disagio sociale estate in città	19	20

scuole di ogni ordine e grado (incluse materne comunali)

scuole di ogni ordine e grado (incluse materne comunali)

scuole di ogni ordine e grado (incluse materne comunali+insegnanti comunali)

scuole di ogni ordine e grado (incluse materne comunali)

somma iscritti a tutti i turni per le tre fasce d'età

INDICATORI SERVIZI INTEGRATIVI SCOLASTICI

	Consuntivo A.S. 2015-2016	A.S. 2016-2017
a) assistenza all'orario anticipato e posticipato		
N° iscritti	326	446
N° ore annue	2.600	3.070
b) assistenza alla refezione		
N° iscritti	265	427
N° ore annue	1.050	1.330
c) assistenza al trasporto collettivo		
N° iscritti	133	140
N° ore annue	1.580	1.785

di cui 49 delle Ercolani (con contributo)

di cui 126 delle Ercolani (con contributo)

Nell'ambito del Protocollo in essere sottoscritto tra l'Area Educazione e Formazione, i Quartieri e le Dirigenze scolastiche, i temi della dispersione scolastica e del disagio saranno affrontati attraverso progetti di orientamento, attività di sostegno agli apprendimenti e azioni concordate con le dirigenze scolastiche, la famiglia, il Servizio Sociale Territoriale e il territorio, con Associazioni e Volontariato e Centri di Orientamento.

A seguito della sperimentazione per l'anno scolastico 2015 – 2016 dell'attività sulla dispersione scolastica condotta con il Liceo Artistico Arcangeli, si è formalizzato un Protocollo operativo di collaborazione, senza oneri, con il Dipartimento di Scienze della Educazione dell'Università di Bologna e il Liceo Artistico Arcangeli con l'obiettivo di svolgere una ricerca/azione sul tema della dispersione e rimotivazione scolastica che coinvolge in particolare il primo ciclo della scuola secondaria di 2° grado.

Nell'ambito dell'extra scuola si darà continuità all'attività di aggregazione per i ragazzi della scuola secondaria di 1° grado affidata ad Associazioni Sportive Dilettantistiche, presso alcuni locali del Centro Sociale Lunetta Gamberini, degli impianti sportivi ad accesso libero del Centro sportivo Bernardi e della palestra della scuola primaria Don Milani.

Nel Quartiere Santo Stefano è presente una WEB RADIO (RedioActive) il cui scopo è di utilizzare lo strumento radiofonico come mezzo di comunicazione e di aggregazione delle nuove generazioni. Si prevede di coinvolgere nel progetto altre Istituzioni ed Associazioni che si rivolgono ai giovani e soggetti che operano nei servizi di informazione radiofonici, televisivi o della carta stampata, allo scopo di ampliare la platea dei beneficiari finali.

Si consolida l'attività dedicata agli adulti e agli adolescenti, promossa in collaborazione con lo Spazio giovani (AUSL Bologna) e gruppi di mamme il cui accesso è concordato con i Servizi Sociali.

Si intende aggiornare e integrare la conoscenza delle esperienze di doposcuola per ragazzi della fascia d'età 11-14 anni offerte da Associazioni e gruppi di volontariato nel territorio del Quartiere, favorendo la loro messa in rete e il sostegno reciproco,

anche in collaborazione con gli educatori della Istituzione Scuola sul tema dell'orientamento e del sostegno.

Lo scopo è di mettere a disposizione delle scuole e degli educatori di quartiere una conoscenza aggiornata dei riferimenti e delle buone pratiche e delle modalità di aiuto offerte , della loro combinazione con altre attività ricreative educative e sportive e conoscere attraverso la mappatura delle esperienze i bisogni delle famiglie coinvolte.

Si conferma anche per l'anno scolastico 2016 – 2017 la disponibilità a collaborare con le scuole secondarie di 2° grado che ne faranno richiesta al percorso di alternanza scuola – lavoro secondo due diversi progetti: l'uno che coinvolgerà maggiormente la parte amministrativa degli uffici e l'altro che prevede invece un'attività strettamente legata ai centri di aggregazione territoriali promossi dal Quartiere.

Per quanto attiene i tirocini volontari per l'anno scolastico 2016 – 2017, verrà attivata una convenzione con la Scuola secondaria Laura Bassi per la realizzazione di percorsi di tirocinio formativo all'interno dei servizi integrativi gestiti dalla Cooperativa Quadrifoglio nelle scuole primarie del Quartiere Santo Stefano.

Proposte Scuola-educazione

Proseguiranno le esperienze di collaborazione con le scuole, con la Polizia Municipale e con i Carabinieri per la realizzazione di laboratori e momenti di approfondimento sul corretto uso dei social media, per la prevenzione al cyberbullismo, per la promozione della legalità e dell'educazione stradale.

In accordo con l'Unità Operativa Pari Opportunità del Comune di Bologna, verranno offerti alle scuole del nostro quartiere laboratori – già sperimentati nelle scuole a livello cittadino - sul tema degli stereotipi di genere a partire dalla lettura delle immagini veicolate dalla pubblicità e per la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere, così come previsto dalla Convenzione di Istanbul, dal Piano nazionale e regionale per il contrasto alla violenza di genere. Si andrà altresì a progettare,

insieme all'Unità Operativa Pari Opportunità del Comune di Bologna, seminari formativi rivolti agli insegnanti delle scuole sul tema degli stereotipi e del contrasto alle discriminazioni.

Per il 25 novembre del 2017, Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, si organizzerà un evento rivolto a scuole del territorio del quartiere.

Al fine di dare impulsi a comportamenti corretti, per migliorare gli stili di vita dei bambini e dei ragazzi e l'impatto ambientale che gli spostamenti casa-scuola comportano, saranno consolidati e promossi, in collaborazione con le Associazioni del territorio, progetti di attivazione di percorsi sicuri CASA-SCUOLA da promuovere presso le scuole primarie e secondarie di primo grado e itinerari per il BIKE TO SCHOOL.

Si prevede di organizzare mercatini dei bambini periodici al fine di vivere i luoghi in modo positivo e svolgere attività divertenti per i più piccoli. Si auspica che i mercatini diventino appuntamenti per i bambini e i ragazzi del quartiere che abbiano anche il fine di sviluppare maggior senso di appartenenza ai luoghi, dedicando alcune piazzette in pomeriggi fissi a questa attività.

2. Le persone: i Servizi sociali del territorio

La prevista modificazione dell'assetto organizzativo dei Servizi sociali territoriali, che porterà il personale dei Servizi sociali di Quartiere a dipendere funzionalmente da un coordinamento cittadino, ha l'obiettivo di una sempre maggiore efficienza ed efficacia ed integrazione degli interventi.

Nel 2017 sarà necessario definire le modalità operative e di integrazione tra le azioni di inclusione sociale ed il lavoro di comunità e di sviluppo della cittadinanza attiva di competenza dei quartieri.

INDICATORI SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI ANZIANI**SERVIZI RESIDENZIALI ANZIANI****Case di Riposo**

N° medio annuo anziani assistiti a carico del quartiere	30	
---	----	--

Case residenze anziani non autosufficienti

N° medio annuo anziani assistiti a carico del quartiere	36	
---	----	--

TOTALE NUMERO MEDIO ASSISTITI A CARICO DEL QUARTIERE	66	0
---	-----------	----------

Appartamenti protetti

N° appartamenti	6	
-----------------	---	--

N° medio utenti in appartamenti	6	
---------------------------------	---	--

ALTRI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI PER ANZIANI**Consuntivo 2016****Previsione 2017****Sussidi continuativi e U.T.**

N° medio annuo fruitori di sussidi mensili	15	
--	----	--

N° totale fruitori di sussidi una tantum	81	
--	----	--

Contributi alla mobilità

N° medio annuo assistiti	3	
--------------------------	---	--

ASSISTENZA DOMICILIARE**Consuntivo 2016****Previsione 2017**

N° ore A.D. in accreditamento per utenti non autosufficienti	18.000	
--	--------	--

N° ore A.D. in contratto di servizio per utenti autosufficienti	3.500	
---	-------	--

N° ore di volontariato	2.900	
------------------------	-------	--

TOTALE ORE	24.400,00	0
-------------------	------------------	----------

N° medio annuo assistiti non autosufficienti con A.D. in accreditamento	75	
---	----	--

N° medio annuo assistiti autosufficienti con A.D. in contratto di servizio	20	
--	----	--

N° medio annuo assistiti dal volontariato	30	
---	----	--

TOTALE ASSISTITI	125	0
-------------------------	------------	----------

CENTRI DIURNI	Consuntivo 2016	Previsione 2017
N° giorni di apertura	307	
N° medio annuo utenti	28	
N° posti offerti	25	

INDICATORI SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI MINORI

	Consuntivo 2016	Previsione 2017
N° medio utenti servizi residenziali e semiresidenziali a retta per minori compresi gruppi appartamento	10	
N° beneficiari contributi per affido	3	
N° beneficiari borse lavoro	2	
N° beneficiari integrazioni economiche	97	
N° ore di assistenza educativo domiciliare	3.000	
N° medio utenti assistenza educativo domiciliare	32	

compresi interventi TIS

INDICATORI SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI ADULTI

	Consuntivo 2016	Previsione 2017
N° beneficiari integrazioni economiche adulti	45	
N° beneficiari tirocini formativi	8	

INDICATORI ALTRI SERVIZI SOCIALI E ASSISTENZIALI

	Consuntivo 2016	Previsione 2017
N° Funerali	10	

Fatti salvi gli obblighi di legge in tema di assistenza, nell'anno 2017 si intende confermare e incrementare gli impegni di continuità assistenziale in favore delle fasce deboli, in un'ottica trasversale a tutte le aree di competenza (famiglie con minori, anziani e adulti in difficoltà) e favorire la prevenzione di comunità avvalendosi della partnership di quelle Associazioni e Libere Forme Associative (LFA) che si rendano disponibili a progetti di collaborazione partecipata. In tale senso si procede ad una rilettura e rilancio delle potenzialità delle forme associative rispetto alle finalità progettuali, in accordo col Servizio Sociale.

La progettualità del 2017 intende privilegiare alcuni temi percepiti come importanti dalla comunità, da realizzarsi tramite il lavoro di comunità, che vengono indicati di seguito.

- **La prevenzione della non autosufficienza nei soggetti anziani** con età superiore ai 74 anni tramite la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei Centri sociali e di tutte le associazioni che hanno sede e svolgono attività nel territorio del quartiere, considerando anche i punti di aggregazione (biblioteche, parrocchie, ecc.) e gli esercizi (artigianali, commerciali, ecc.). Si darà in particolare attenzione alle esigenze di socializzazione delle persone non in grado di accedere autonomamente a luoghi di socializzazione per la presenza di barriere architettoniche, ricercando forme di collaborazione con gruppi e associazioni di volontariato. L'assenza di una rete familiare e amicale, l'isolamento e la solitudine diventano elementi prioritari per l'inserimento delle persone anziane in progetti di socializzazione e delle persone non autosufficienti in strutture di accoglienza laddove il bisogno sanitario lo renda necessario. Si ritiene di promuovere l'apertura di queste strutture (Centri Diurni e Case protette) all'utenza anziana residente al proprio domicilio, sola e disposta a partecipare a forme di animazione e supporto garantite dalle strutture. Durante l'anno saranno poste le basi per la stesura delle convenzioni in scadenza di 3 dei 4 Centri sociali presenti nel territorio. Si valuterà anche l'opportunità di affidare i locali non assegnati o in scadenza di convenzione a gruppi che propongano progetti di cittadinanza attiva e la valorizzazione di immobili di proprietà del Comune per attività di sostegno agli anziani soli. A tal fine sarà anche avviata una valutazione dell'effettivo e corretto uso degli spazi nella disponibilità del Quartiere presenti

nelle varie sedi.

- Si intende finalizzare i **contributi economici** anche per quest'anno al mantenimento degli alloggi soprattutto a favore di nuclei familiari a rischio di sfratto e orientare e promuovere l'indirizzo dei nuclei famigliari e dei singoli individui in difficoltà (es. progetto Case Zanardi e altri empori di sostegno). Si ritiene inoltre positivo, anche alla luce delle esperienze maturate, il contributo delle associazioni che intendano mettere a disposizione beni e servizi in favore dell'utenza svantaggiata, che manifesta bisogni non solo dal punto di vista economico ma anche da quello sociale e relazionale, di socializzazione e dell'occupazione.
- **Il contrasto alle diseguglianze e alle povertà** intese in senso lato: economiche, culturali, funzionali, nonché al digital divide. Per quest'ultimo il quartiere promuoverà la conoscenza dei progetti di facilitazione e di divulgazione digitale promossi col sostegno della Regione.
- Per quanto riguarda **l'integrazione culturale**, elemento importante nella prevenzione di comunità per contrastare le discriminazioni e allo stesso tempo promuovere il rispetto dei valori di abitabilità della comunità residente - in linea con il documento unico di programmazione della città di Bologna - s'intende favorire la diffusione di una cultura dei diritti, dell'equità, dell'accoglienza e della corresponsabilità sui beni comuni, sia all'interno sia all'esterno dell'amministrazione, tramite: il confronto reciproco delle parti in causa, il sostegno di processi di co-sviluppo che vedano protagonisti i migranti, le loro comunità e i residenti italiani, la promozione della responsabilità collettiva e individuale nella tutela dei diritti umani, anche in riferimento a specifici target di popolazione. Si ritiene utile a tale fine favorire e promuovere l'apertura di iniziative volte a favorire la conoscenza della lingua italiana in sedi riconosciute e gestita da associazioni, gruppi o parrocchie e di più sedi di supporto ai minori preadolescenti e adolescenti italiani e stranieri in difficoltà nello svolgimento dei compiti scolastici. Il Quartiere si impegnerà alla diffusione della cultura della legalità, delle buone pratiche, a sviluppare modelli di coesione sociale e riconoscimenti ufficiali di cittadinanza virtuosa, svoltisi nel territorio del Quartiere Santo Stefano.
- **Corretti stili di vita e lotta alle dipendenze.** È ormai noto che la salute dipende dalle capacità economiche e culturali

dell'individuo, tuttavia l'ambiente di vita e di svago, la comunità e le azioni informative e formative delle istituzioni competenti svolgono un ruolo importante in tutte le classi d'età delle persone. L'adozione dei corretti stili di vita che ormai sono noti a tutti deve essere sostenuta, ribadita costantemente e favorita da azioni attive della pubblica amministrazione (piste ciclabili, percorsi sicuri, contrasto al degrado, illuminazione, gruppi di cammino, ecc.). Nel quadro della lotta alle dipendenze da gioco d'azzardo, si intende sviluppare azioni insieme alle associazioni dei servizi e delle istituzioni che si impegnano per mettere in rete le informazioni sui servizi e i punti d'ascolto esistenti per gli utenti con disagi e le loro famiglie; si intende inoltre sostenere i cittadini e le associazioni che organizzano iniziative a favore degli esercizi commerciali che limitano o non accolgono slot machine, con iniziative ed eventi che premiano le buone prassi (es. slot mob).

- A fronte del crescente numero delle truffe agli anziani e alle persone fragili, spesso connesse alla condizione di solitudine della persona, il Quartiere intende promuovere eventi e percorsi formativi ed informativi per le famiglie, anche con l'ausilio di esperti in grado di aiutare lo sviluppo di buone pratiche per la prevenzione di tali fenomeni nel quartiere e operare con il lavoro di comunità a contrastare tale fenomeno.

3. Le persone: le iniziative culturali

La cultura caratterizza da sempre la vita di questa importante parte del territorio cittadino, andando a ricondurre la tradizione bolognese alla modernità e poliedricità delle forme artistiche ed espressive. Grazie alla compresenza di eventi programmati a livello cittadino e a livello di quartiere, spazi culturali in carico al Quartiere ed altri di pertinenza del Comune di Bologna, sul territorio di Santo Stefano è tradizionalmente presente una copiosa offerta di attività culturali, grazie anche alla presenza di un ricco mondo associativo. Sarà compito del Quartiere articolare in chiave programmatica le diverse proposte, anche favorendo la

trasversalità delle partnership garantendo, al contempo, un'offerta ricca, il riconoscimento sociale del lavoro nella comunità, una cultura della solidarietà, oltre all'ottimizzazione delle risorse impiegate. Si vuole promuovere la percezione del Quartiere come Centro multi servizi a sostegno della integrazione sociale, per favorire le risorse endogene del territorio, con interlocutori territoriali di elevato interesse sociale. Sarà compito del Quartiere favorirne la più ampia diffusione, per permettere una sempre maggiore fruizione da parte della cittadinanza, anche facendo vivere parti più periferiche del territorio.

Verranno sostenute:

- le iniziative culturali e di intrattenimento che valorizzano gli spazi e le strutture presenti sul territorio, come ad esempio il Complesso del Baraccano - oggi sede degli uffici del Quartiere Santo Stefano - che costituisce insieme alla Chiesa di Santa Maria del Baraccano, ai piccoli giardini e alla piazza omonima, uno dei luoghi di maggior interesse legati alla storia della città. Saranno promosse visite guidate e trekking urbani a tema seguendo le targhe ricordo o la toponomastica di quartiere. Iniziative culturali progettate e realizzate in raccordo con le scuole e con le Associazioni. Un'offerta culturale che faccia vivere anche le periferie;
- le iniziative tese a diffondere la cultura dell'inclusione sociale, dell'empowerment di comunità, della cittadinanza attiva, del non spreco a favore della salvaguardia dell'ambiente, della promozione del benessere di comunità, della promozione di comportamenti e stili di vita sani, con partner diversificati (Aziende Sanitarie, Aziende di Servizi alla persona, altri Quartieri, Università, altre Istituzioni, Associazioni, ecc.);
- i progetti di peer education (lett. "Istruzione fra pari") & video education, come concorsi a premi, mostre dedicate, etc. attraverso la sensibilizzazione a tematiche sociali e sanitarie, al multiculturalismo, per far convergere le migliori energie a favore della pace e del rispetto;
- la diffusione della cultura della legalità, delle buone pratiche, modelli di coesione sociale e riconoscimenti ufficiali di cittadinanza virtuosa.

B) Parte seconda: CITTADINANZA ATTIVA, ASSOCIAZIONISMO E PROCESSI PARTECIPATIVI

La Riforma introdotta ha inteso sottolineare l'importanza del ruolo di ascolto della cittadinanza da parte dei Quartieri, al fine di tradurre in proposte – da sottoporre all'Amministrazione comunale – allo scopo di migliorare la qualità della vita nel territorio. Presidente, Consiglio e Commissioni consiliari – oltre agli sportelli dei servizi – sono interlocutori utili e necessari.

Le Libere Forme Associative e il Volontariato sono attori fondamentali nella costruzione di una comunità solidale e competente. Rappresentano il capitale sociale di un territorio e condividono con il Quartiere la realizzazione di interventi, eventi, manifestazioni, mostre e spettacoli. A queste, ormai da qualche anno, si aggiungono anche le azioni di singoli cittadini che volontariamente si attivano per contribuire al miglioramento della comunità. Da un lato tali soggetti rappresentano un momento di raccolta delle istanze di una importante parte della cittadinanza, dall'altra sono attori importanti nella realizzazione di azioni culturali e sociali.

Le evoluzioni sociali con il conseguente aumento della complessità, hanno messo in evidenza che lo sviluppo di una comunità non possa prescindere dalla presenza di una cittadinanza attiva che collabora con l'azione amministrativa, e dalla promozione di una maggiore partecipazione alla costruzione delle decisioni amministrative. Decisioni per la quali sempre maggiore risulta l'utilità del coinvolgimento dei numerosi attori interessati (per condividere le problematiche, per apportare un proprio contributo a partire dalla propria particolare esperienza, per ricercare insieme soluzioni condivise in grado di essere implementate.

La sperimentazione dei patti di collaborazione, progettata dal Comune di Bologna e gestita in collaborazione con i Quartieri, ha messo in evidenza l'interesse di molti cittadini e cittadine a mettersi in gioco per offrire attività gratuiti a favore della collettività.

Tra i numerosi patti di collaborazione in essere, derivanti dal vecchio Santo Stefano e dalla zona Irnerio per San Vitale, si rileva una prevalenza di azioni rivolte ad intervenire contro la dispersione scolastica e sulla cura del territorio e dei beni comuni. Tra questi si segnalano, solo per fare qualche esempio: i laboratori pomeridiani con le scuole, i progetti di legalità in collaborazione con l'Arma dei Carabinieri, i percorsi didattici nelle serre dei Giardini Margherita, la cura di giardini, la pulizia delle strade, ecc. (si rimanda all'elenco dettagliato riportato nelle tabelle alla fine del paragrafo).

Una prima valutazione dei patti di collaborazione sarà necessaria, anche per meglio organizzare i lavori nel prossimo anno. L'obiettivo di tale verifica sarà quello di facilitare azioni di pubblica utilità e massimizzare i ritorni per chi nel quartiere vive o frequenta. Da una prima analisi si evidenzia come lo strumento del patto di collaborazione possa, più che con altre modalità e grazie alla sua flessibilità, raccogliere disponibilità ed organizzare l'offerta di servizio volontario.

I legami che si creano tra i cittadini coinvolti nei patti e l'Amministrazione evidenziano:

- un'incremento di conoscenza collettiva
- lo sviluppo di proposte concrete
- la garanzia di sostenibilità, fortemente sorretta dal riconoscimento sociale e dai legami relazionali che si creano tra chi volontariamente offre la sua disponibilità a fare e la cittadinanza che quel luogo vive.

Conoscenze e attività portano alla nascita di un nuovo desiderio di partecipazione, fino alla creazione di interesse verso la partecipazione attiva alle decisioni.

Per il 2017 si intende promuovere:

- un approfondimento specifico in merito all'impatto dei patti di collaborazione in termini di creazione di comunità, analizzandone progettualità, azioni e valutazione di impatto;
- rinnovare i patti scaduti o in scadenza valutati positivamente;
- sottoscrivere nuovi patti in grado di moltiplicare la presenza sul territorio di queste collaborazioni, anche promuovendo laboratori per la progettazione dei percorsi che facilitino l'autonomia dei bambini nella mobilità cittadina.

Per avvicinare il cittadino alle istituzioni, si intende far conoscere agli studenti come funzionano le istituzioni del nostro paese, di quali organi si compongono e quali sono i diversi ruoli iniziando dal luogo più vicino al territorio, la sede del Quartiere. Educare alla cittadinanza, per promuovere una maggiore partecipazione futura alla vita del proprio territorio.

Si prevede l'apertura del quartiere per una volta al mese per la visita delle scolaresche (4° e 5 ° scuola primaria, scuola secondaria di primo grado) che ne facciano richiesta. Gli studenti avranno modo di conoscere la sede del loro quartiere, potranno visitare la Sala del Consiglio, gli uffici che ne fanno parte e conoscere i servizi erogati e le persone che ci lavorano. Si prevedono incontri con la Presidente del quartiere che illustrerà brevemente i propri compiti.

Nel 2017 si continuerà a collaborare e sostenere le Associazioni che portano avanti progetti di solidarietà e di raccolta fondi, aprendo anche le sale del Quartiere a iniziative di mercatini solidali, quali il tradizionale Merc'ANT di Natale.

Tra i processi partecipativi attivati, i tavoli di progettazione relativi alle criticità riscontrate nei parchi della Montagnola e della Lunetta Gamberini, Piazza Verdi e Via del Guasto, Piazza Aldrovanti (si veda "La cura dei luoghi e le attività").

SALE E CENTRI CIVICI RICREATIVI E CULTURALI	
Sala "Prof. Marco Biagi" (Sala Conferenze)	via Santo Stefano 119
Sala Esposizioni "Giulio Cavazza"	via Santo Stefano 119
Sale Museali	via Santo Stefano 119
Sala del Consiglio	via Santo Stefano 119
Sala Casa dell'Angelo	via San Mamolo 24
Sala Silentium	vicolo Bolognetti 2
Centro Socio Ricreativo Culturale "Baraccano"	via Santo Stefano 119/2
Centro Socio Ricreativo Culturale "Stella"	via Savioli 3 (già Trento Trieste)
Centro Socio Ricreativo Culturale "Lunetta Gamberini"	via degli Orti 60
Centro Socio Ricreativo Culturale "Pallone"	Via del Pallone 8

Progetti di Cittadinanza Attiva per la cura dei beni comuni

COLLABORAZIONI IN CORSO

PROGETTO	ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE	DURATA	
			dal	al
Re-Use For Good	Re-Use With Love	Attivazione di un servizio per offrire a chiunque sia in difficoltà indumenti ed oggetti, con lo scopo di supportare le fasce più deboli, contrastare gli sprechi tramite la pratica del riuso, coinvolgendo i giovani a scopo di promozione del senso civico.	11/06/2014	10/06/2018
Sportello per la difesa dei diritti civili	FORUM	Realizzazione presso il Quartiere Santo Stefano di uno Sportello di informazione e consulenza in merito alla difesa dei diritti civili ed agli strumenti normativi per la tutela degli interessi dei cittadini, nel rispetto della legge n. 383/2000.	01/01/2015	31/12/2016
Sportello di consulenza e assistenza giuridica e psicologica	Avvocati Matrimonialisti Italiani - AMI	Realizzazione presso il Quartiere Santo Stefano di uno Sportello di consulenza ed assistenza giuridica e psicologica gratuita.	01/01/2015	31/12/2016
Sportello per la Mediazione dei Conflitti	Centro Italiano per la Mediazione e Formazione alla Mediazione - CIMFM	Realizzazione presso il Quartiere Santo Stefano di uno Sportello di consulenza ed assistenza gratuita per trasformare le situazioni conflittuali in un rapporto nuovo ed evitare che le condizioni degenerino.	01/01/2015	31/12/2016
Gestione dei campi sportivi all'aperto	ASD Basket Giardini Margherita	Gestione dei campi sportivi all'aperto e delle strutture/attrezzature di pertinenza situati all'interno dei Giardini Margherita.	01/01/2015	31/12/2016
Interventi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana in condizione di disagio economico	Profutura	Realizzazione di interventi di assistenza socio-economica agli utenti indigenti seguiti dal Servizio Sociale Territoriale del Quartiere. (acquisto di ausili, farmaci, attrezzature, ...).	01/01/2015	31/12/2016
Interventi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana in condizione di disagio economico	Opera Pia Il Pane di S. Antonio	Distribuzione di prodotti alimentari a persone in carico al Servizio Sociale Territoriale del Quartiere.	01/01/2015	31/12/2016
Noi tutti per Bologna	Comitato spontaneo cittadino "Noi tutti per Bologna"	Realizzazione di attività di pulizia e monitoraggio del territorio, in particolare dell'area dei Giardini Margherita e del Baraccano. Sono previste attività per la sensibilizzazione sul senso civico, inserendo nel percorso gli alunni delle scuole del 1° e 2° grado d'istruzione che parteciperanno all'iniziativa.	29/05/2015	31/12/2016
Aule a cielo aperto	Comitato dei genitori della scuola dell'infanzia e primaria Tambroni	Realizzazione di attività finalizzate a valorizzare lo spazio esterno della scuola migliorandone la fruibilità per favorire l'outdoor education (congiuntamente al Quartiere Savena).	27/11/2015	31/12/2016
Un parco a colori	Tinte Forti	Patto di collaborazione in continuità con le attività svolte in precedenza, finalizzato a riqualificare alcune zone soggette a vandalismo grafico all'interno del Parco Lunetta Gamberini con la collaborazione di giovani e adolescenti delle scuole del Quartiere e dei fruitori del parco.	27/11/2015	30/11/2017
Bookcrossing	cittadino singolo	Trasmettere ai bambini la passione per la lettura stando all'aria aperta, con accesso libero e gratuito a libri lasciati nell'ambiente naturale (Giardino Santa Teresa Vierzien) affinché possano essere ritrovati e letti da altri.	03/02/2016	30/06/2017
Giardini Lavinia Fontana e Santa Teresa Verzeri	singoli cittadini	Realizzazione di attività di volontariato per interventi di micropulizia ed apertura/chiusura dei giardini Lavinia Fontana e Santa Teresa Verzeri.	09/03/2016	31/12/2017
Le ex Serre dei Giardini Margherita	Kilowatt	Interventi di cura, rigenerazione e innovazione di spazi verdi pubblici al fine di migliorarne la fruizione collettiva. L'area interessata è quella delle ex serre dei Giardini Margherita. Sono previsti anche interventi di supporto alle Scuole del Quartiere per l'organizzazione di attività didattiche e di formazione.	14/03/2016	31/12/2019
Riqualificazione zona all'incrocio delle Vie Murri, Orti e Laura Bassi	Comitato del Ragno	Realizzazione di interventi di riqualificazione e rivitalizzazione della zona cosiddetta del "Ragno" e del giardino recentemente intitolato a Segafredo, attraverso una gestione partecipata.	23/03/2016	31/12/2017

COLLABORAZIONI IN CORSO - segue

PROGETTO	ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE	DURATA	
			dal	al
Verde Scuola	Istituto Comprensivo n. 21	Realizzazione nelle aree esterne delle scuole dell'Istituto Comprensivo di spazi dedicati alla coltivazione, allo studio e all'utilizzo di piante spontanee ed officinali, con il coinvolgimento dei bambini, del personale scolastico e dei genitori.	04/04/2016	30/06/2017
Bello è Possibile 2	Cooperativa Sociale Società Dolce Cooperativa	Riqualificazione delle aree verdi e degli arredi urbani, con lo scopo di coinvolgere attivamente i cittadini, sviluppare il senso di appartenenza alla comunità e contrastare gli atti vandalici. Prevede l'attivazione di persone in forte disagio sociale, ospiti delle strutture di accoglienza del Comune di Bologna, attraverso un attento lavoro socio-educativo ed una reale integrazione con i servizi socio-sanitari.	13/07/2016	31/12/2016

ZONA IRNERIO

PROGETTO	ASSOCIAZIONE	DESCRIZIONE	DURATA	
			dal	al
Area verde via Broccaindosso 50	Orfeonica	Attività di cura e manutenzione integrativa dell'area verde di Vicolo Bolognetti 2, con ingresso Via Broccaindosso 50 e creazione di momenti di aggregazione sociale in collaborazione con il Quartiere.	21/12/2015	31/12/2017
Promozione innovazione sociale e servizi collaborativi	Canicola	Attività di promozione editoriale di giovani artisti e lancio di nuove collane rivolte a bambini e adolescenti con conseguenti laboratori. Percorso legato a una dimensione ibrida di contaminazione di altri linguaggi e sperimentazioni grafiche: incontri, mostre, workshop per utenti di tutte le età.	30/03/2016	31/12/2019
Cura della Via Borgo San Pietro	Comitato I Borghigiani	Tinteggiatura delle saracinesche dei negozi e dei garage siti in Via del Borgo di San Pietro.	29/03/2016	31/12/2016
Promozione innovazione sociale e servizi collaborativi	UILDIM – Sez Bologna Onlus	Svolgimento di attività di pubblica utilità, quali supporto, consulenza ed assistenza ai malati di distrofia muscolare.	24/02/2016	31/12/2019
Ciclo-Officina	L'altra Babele	Attività di promozione dell'uso della bicicletta come mezzo di spostamento e come pratica di cicloturismo e lo sviluppo di attività per contrastare e scoraggiare il fenomeno dei furti di bici.	08/02/2016	31/12/2019
Rimozione vandalismo grafico	Comitato Piazza Verdi	Attività di cura integrativa e micropulizia, apertura e chiusura dei cancelli dell'area verde di proprietà comunale situata in Via Belmeloro, denominata "giardino Belmeloro".	26/02/2016	31/12/2018
Il Cinema e i ragazzi	Gli Anni in Tasca	Attività e incontri rivolti ai giovani delle scuole di ogni ordine e grado e agli insegnanti, nonché l'organizzazione di rassegne di film per ragazzi, seminari e corsi di aggiornamento.	04/02/2016	31/12/2019
La Biblioteca degli oggetti	Leila Bo la biblioteca degli oggetti	Attività di prestito svolta con la collaborazione dell'Associazione Salvaiciclistibologna che mette a disposizione uno spazio all'interno della propria sede (Via Indipendenza 71/z). L'obiettivo è quello di offrire un servizio a tutte le persone che hanno necessità di un oggetto, ma non hanno bisogno di possederlo.	16/02/2016	31/12/2016
Laboratori ed esposizioni di giovani artisti	Spazio Lavi	Attività laboratoriali ed espositive di giovani artisti e sperimentazioni grafiche, incontri, mostre e workshop.	04/04/2016	31/12/2019
RDD - Sportello informatico per il cittadino	Comunità Sociale (capofila), Trame di Idee, Hart, Digamma, Passione Fundraising, Saltinbanco, Antigona	Il progetto RDD (Reducing Digital Divide) consiste nell'apertura di uno spazio rivolto al pubblico dove viene svolta attività di supporto al lavoro degli impiegati dell'URP del Quartiere (informazioni, illustrazione, spiegazione, aiuto alla compilazione della modulistica e alfabetizzazione informatica) rivolta ai cittadini per accedere ai servizi del Comune.	31/05/2016	31/01/2017
Torleone insieme	Torleone insieme	Attività di cura e rivitalizzazione dell'area verde Ex Convento di Santa Marta (tra Via Torleone e Vicolo Borchetta) di proprietà di ASP allo scopo di migliorarne la vivibilità e la fruibilità.	15/03/2016	15/03/2018
Cura e rigenerazione e promozione innovazione sociale e servizi collaborativi	Chiusi Fuori	Interventi di pulizia integrativa delle strade e piccola manutenzione del verde in diverse zone della città, fra cui la zona Imerio.	14/01/2016	31/12/2016
Cura spazio pubblico prospiciente Palazzo Tubertini	Immobiliare Due	Interventi di miglioramento nelle aree pubbliche prospicienti Palazzo Tubertini (Via Oberdan, Vicolo Tubertini, Vicolo Mandria).	31/05/2016	30/12/2016
Giardino Garibaldi	Camst Soc Coop a.r.l., Hotel Tre Vecchi e Hotel Regina	Interventi di cura e manutenzione del Giardino Garibaldi. Si intende effettuare la cura dell'area verde, riqualificandola ed effettuando attività di manutenzione programmata	13/10/2016	31/12/2019

Patrimonio: immobili gestiti dal Quartiere destinati alle LFA

INDIRIZZO	ASSOCIAZIONE	SCADENZA CONVENZIONE	NOTE
Via Miramonte, 4	VUOTO		Locale riconsegnato dall'Associazione Culturale Italo Calvino in data 17/06/2013
Via Miramonte, 6	Associazione Maria Montessori	27/05/18	
Via Savenella, 15	Associazione Codici Centro Diritti Cittadini	30/06/18	
Via Gaibara, 1	Il Ventaglio di ORAV		Recesso anticipato a far data dal 21 ottobre 2015 da parte dell'Associazione
Piazzale Mario Jacchia, 1	Gruppo Astrofili Giardini Margherita (GAGM)		Convenzione revocata in data 08/09/2015 per sopraggiunta interdizione all'accesso alle terrazze della Palazzina Collamarini
Via Pontevecchio (sito al km 92+271 della Linea Bologna-Prato in prossimità del Parco della Lunetta Gamberini)	Associazione Interculturale Tinte Forti	30/11/17	Area di proprietà di R.F.I. - contratto di comodato scadenza 11/02/2018 - Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva (Patto di collaborazione in corso di sottoscrizione)
Via Savenella, 13	Associazione Re-Use With Love	giugno 2018	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
Viale Abramo Lincoln, 66/A	Associazione Corpo Pattuglie Cittadine di Bologna	13/08/16	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva - nuova proposta in corso di definizione
Piazza di Porta Santo Stefano, 6	VUOTO		
Piazza di Porta Santo Stefano, 6	VUOTO		

ZONA IRNERIO

INDIRIZZO	ASSOCIAZIONE	SCADENZA CONVENZIONE	NOTE
VIA S.LEONARDO 4 - 4/A	Comitato Piazza Verdi	31/12/18	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.LEONARDO 10	Associazione Chiusi Fuori	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA SAN VITALE 100	Associazione Culturale Canicola	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.APOLLONIA 11	Associazione Culturale l'Altra Babele	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.APOLLONIA 13	Associazione Culturale Canicola	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.APOLLONIA 15	Associazione Gli Anni in Tasca - Il Cinema e i ragazzi	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.APOLLONIA 15/A	Associazione Gli Anni in Tasca - Il Cinema e i ragazzi	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.APOLLONIA 17/A	Associazione Gli Anni in Tasca - Il Cinema e i ragazzi	31/12/19	Assegnazione su progetto di Cittadinanza Attiva
VIA S.LEONARDO 2/A	Amici di Piazza Grande		Convenzione scaduta
VIA SAN VITALE 100/2	Amici di Piazza Grande		Convenzione scaduta

Fonte: stralcio da Delibera di Giunta Progr. n. 175 del 10/05/2016 - P.G. n. 137328/2016 - elenco aggiornato e integrato con Zona Irnerio

C) Parte terza: LA CURA DEI LUOGHI E LE ATTIVITÀ

1. Riqualificazione e promozione di interventi migliorativi degli spazi urbani e del verde

Si conferma l'obiettivo del Quartiere di essere in prima linea per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini, che si intende nel senso di vivere in una città più sicura e più curata, ad ogni ora e in tutte le sue zone, nel rispetto delle diverse esigenze di ciascuno.

Per contrastare il fenomeno del degrado, continua la collaborazione con le associazioni e con i cittadini volontari che promuovono i progetti anti graffiti e di pulizia dei muri. L'esperienza ad oggi maturata mette in luce l'importanza della disponibilità alla partecipazione alla cura della città fino ad oggi manifestata, pur rilevando la necessità di un maggior ruolo di coordinamento da operare a livello di Quartiere.

Saranno valorizzate le azioni condotte dalle Associazioni impegnate a garantire una ulteriore pulizia dei portici, grazie a patti di collaborazione e alla promozione di collaborazioni tra Associazioni tese ad ottimizzare gli interventi offerti sul territorio.

Sarà pubblicizzata l'opportunità, implementata dal Comune di Bologna, attraverso l'offerta a ogni condominio di attivare l'assicurazione per garantire la pulizia delle facciate dei palazzi senza dover sostenerne direttamente l'intero onere, contrastando così fenomeno del vandalismo grafico.

Sarà verificata l'attuazione delle misure di prevenzione e contrasto deliberate per la zona universitaria indicate nell'Ordine del giorno n. 24/2016 , coinvolgendo i diversi livelli istituzionali e le associazioni, nonché l'Università di Bologna.

Per perseguire queste finalità sarà importante la collaborazione degli Assistenti Civici e delle Associazioni; patti di collaborazione sono in essere, o in corso di perfezionamento, per il controllo di alcune parchi del quartiere (ad esempio: Oliviero Olivi, Lunetta Gamberini e Giardini Margherita, ecc.).

A partire dalle proposte emerse dalla cittadinanza, saranno avviati patti di collaborazione per il miglioramento di specifici luoghi di quartiere, come ad esempio Piazzetta Morandi, Piazza Trento e Trieste, o altre aree in corso di definizione.

Per quanto riguarda i Giardini del Guasto e del giardino San Leonardo, considerando la particolare esigenza di cura dovuta alle problematiche della Zona Universitaria, si svilupperanno azioni per dare nuova vita agli stessi, valorizzando le associazioni che ne curano la fruibilità e il decoro ed hanno sviluppato specifiche progettualità come leva per il contrasto del degrado.

Si realizzeranno incontri in quartiere con la popolazione su temi di interesse pubblico come la raccolta differenziata, la pulizia dei portici, la cura della città, la manutenzione degli edifici e del verde pubblico e privato, con la presenza degli assessori o tecnici del Comune, con operatori del settore (Hera) e vigili urbani, per coinvolgere direttamente le persone dando informazioni utili e rispondendo ai quesiti più comuni.

A fronte delle specifiche criticità rilevate sul territorio, specifici tavoli verranno attivati allo scopo di individuare ipotesi progettuali tese a migliorare la qualità della vita dell'area e il suo utilizzo nel rispetto delle regole, in stretto raccordo con l'Amministrazione comunale. Sono previsti tavoli progettuali relativi a:

- Piazza Aldrovandi
- Piazza Verdi e Via del Guasto
- Parco della Montagnola e dintorni
- Parco della Lunetta Gamberini

Tali tavoli saranno organizzati in stretto raccordo con l'Ufficio dell'Immaginazione Civica; la metodologia dei tavoli di progettazione potrà essere utilizzata a fronte di specifiche segnalazioni provenienti dalla cittadinanza, e si svolgeranno - in stretto rac-

cordo con la Task Force contro il degrado promossa dall'Amministrazione Comunale - attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori territoriali interessati.

2. Le attività produttive, commerciali, artigianali

Nel 2017 sarà data priorità a iniziative che valorizzino l'impegno e la professionalità delle persone (lavoratori dipendenti o autonomi) che, nello svolgimento della propria attività abbiano testimoniato il valore morale e sociale collegato al lavoro, e abbiano favorito condizioni per il mantenimento dell'occupazione e per condizioni negli ambienti di lavoro atte a salvaguardare la dignità delle persone.

Si favoriranno tutte quelle iniziative atte a valorizzare alcune zone di particolare interesse sia commerciale che turistico che ci verranno proposte in accordo con le associazioni d'impresa e datoriali o da singoli operatori

In collaborazione con le associazioni d'impresa più rappresentative saranno promossi eventi come la premiazione di imprenditori commercianti o artigiani che nel nostro Quartiere svolgono con continuità da oltre 30 anni la propria attività o che si sono distinti per aver introdotto particolari tecniche innovative.

Saranno anche premiati lavoratori dipendenti con 30 o più anni di anzianità che si sono distinti per iniziative innovative nei metodi di lavoro o per il valore sociale dell'attività svolta.

In occasione delle "feste di strada", si continuerà a promuovere le "Vetrine di best practice" volte a divulgare esperienze di piccoli casi di successo commerciale presenti nella città, al fine di riscoprire il senso dell'identità produttiva locale, sulla scia del successo delle iniziative "Rivivo Rialto" e "Da porta a porta in via Castiglione".

Saranno promossi accordi tra cittadini (singoli e/o associati) ed operatori economici, anche attraverso patti di collaborazione di Cittadinanza Attiva, per incentivare e sensibilizzare i cittadini alle logiche del riuso e dell'economia sostenibile, della cura del territorio, per le attività di animazione delle aree commerciali e mercatali.

3. Le attività sportive

In seguito alla modifica del Regolamento sul Decentramento che ha portato alla ridefinizione dei confini territoriali dei Quartieri e all'accorpamento di una parte del Quartiere S.Vitale (cd."zona Irnerio"), il Quartiere S.Stefano ha a disposizione ulteriori impianti sportivi, tra cui l'impianto comunale "Achille Baratti" (ex Sferisterio) e alcune palestre scolastiche.

Alla luce dell'attuale Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi di Quartiere che attribuisce ai Consigli di quartiere la possibilità di integrare i criteri di assegnazione in uso previsti dal regolamento comunale, sarà necessario procedere a ridefinire criteri di assegnazioni comuni e uniformi degli impianti di propria competenza, in vista delle assegnazioni annuali. Attualmente infatti le differenze tra i criteri di assegnazione sono abbastanza significative tra i quartieri.

Anche a tal fine verrà favorita la partecipazione dei singoli cittadini e delle società sportive attraverso la convocazione della Commissione Sport e di altri eventuali strumenti di coordinamento in merito a specifiche necessità. Diventa altresì importante il coordinamento con l'assessorato allo sport del comune e con la consulta della sport con l'obiettivo di ottenere regole omogenee a livello comunale.

Nella consapevolezza di una sempre maggiore necessità di interventi manutentivi sugli impianti sportivi comunali e sulle palestre scolastiche assegnate, e nell'ottica di migliorare le condizioni attuali in cui versano i singoli impianti, si segnaleranno le situazioni nelle quali si evidenzia la necessità di urgenti manutenzioni straordinarie, anche con il coinvolgimento dei gestori e dei concessionari in gestione d' uso.

Pertanto, in vista del prossimo bando pubblico di assegnazione della gestione dell'impianto Achille Baratti (l' attuale concessione scade nel marzo del 2017) si terrà conto, nella scelta dell'affidatario, degli investimenti che il gestore proporrà di effettuare sull'impianto.

Per quanto riguarda l'impianto sportivo Giorgio Bernardi, inserito nel parco della Lunetta Gamberini, è intenzione del Quartiere migliorare l'utilizzo del campo di allenamento Bernardi 2, trovando, nell'ambito e nel rispetto della convenzione in essere, soluzioni migliorative da condividere con l'Amministrazione Comunale e lo stesso gestore.

Si promuoveranno proposte di attivazione di percorsi salute nei parchi del quartiere.

Al fine di sviluppare la dimensione educativa e di socializzazione delle attività sportive, saranno coinvolti i principali enti di promozione sportiva e le società sportive più strutturate per promuovere interventi e momenti di socializzazione, che coinvolgano le realtà educative e oratoriali che favoriscono l'uso della pratica sportiva come mezzo di contrasto all'emarginazione di chi è più esposto a condizioni di fragilità. In particolare si intende promuovere una giornata dello sport che coinvolga tutte le squadre sportive giovanili con ragazzi della fascia d'età 11-15 anni del quartiere che praticano attività sportiva non agonistica, nella quale siano valorizzati il fair play, il gioco di squadra, il coinvolgimento dei genitori, i valori di lealtà, rispetto delle regole sportive e dell'avversario.

Indicatori: sport

IMPIANTI SPORTIVI

	Scolastici	Extra scolastici	Totale
N° impianti sportivi assegnati	13	15	28
<i>di cui con gestione Budget</i>	0	12	12

* compresa la palestra "Cavazza", di proprietà dell'Istituto Cavazza

COMPLESSI SPORTIVI

COMUNALI

IMPIANTO SPORTIVO GIORGIO BERNARDI	
palestre	2
campo da calcio regolamentare	1
campo da calcio allenamento	1
campi da tennis all'aperto	2
campo da pallavolo all'aperto	1
campo da pallacanestro all'aperto	1
pista di pattinaggio all'aperto	1
IMPIANTO SPORTIVO ACHILLE BARATTI	
palestre	3
GIARDINI MARGHERITA	
campo da pallavolo all'aperto	1
campo da pallacanestro all'aperto	1

SCOLASTICI

ISART	
palestre	2
I.C. N° 20	
palestra FORTUZZI	1
palestra ROLANDINO	1
I.C. N° 21	
palestra DON MILANI	1
palestre PEPOLI	2
I.C. N° 19	
palestra LAVINIA FONTANA	1
palestra CREMONINI-ONGARO	1
I.C. N° 16	
palestra GUIDO RENI	1
palestra ZAMBONI	1
I.C. N° 6	
palestre IRNERIO	2

4. L'ambiente, l'energia e la mobilità sostenibile

Il rispetto dell'ambiente e i corretti stili di vita verranno promossi attraverso iniziative di educazione ambientale nelle scuole in collaborazione con la rete cittadina dei centri di educazione ambientale.

Sulla scorta di esperienze già sviluppate in luoghi della nostra regione, si intende coinvolgere alcune scuole superiori della città su argomenti relativi al trasporto, alla salute e all'ambiente, mediante la partecipazione ad attività didattiche interattive capaci di stimolare la riflessione e la creatività, elementi fondamentali per generare la motivazione necessaria per poter discutere e proporre soluzioni condivise per la problematica in questione. In particolare l'azione informativa e formativa riguarderà il potenziamento della consapevolezza che i problemi di salute, e in particolare quelli connessi all'incidentalità stradale e ai danni conseguenti all'inquinamento atmosferico non sono di esclusiva competenza di un settore professionale, ma rappresentano il campo di azione concertata fra diversi attori dotati di competenze e ruoli differenziati.

Proseguirà la collaborazione con le associazioni per le attività presso lo Stagno didattico dei Giardini Margherita volte alla formazione dei bambini alla conoscenza della natura e dell'importanza del riciclaggio dei materiali.

Sarà inoltre sviluppata la collaborazione con il C.A.I. per la conoscenza e la valorizzazione dei percorsi naturalistici all'interno della collina bolognese e dei parchi del quartiere, rilanciano i patti di collaborazioni con le associazioni per la loro manutenzione e gestione.

Verranno proposte iniziative per la conoscenza dei parchi pubblici di collina.

Verranno sviluppate iniziative, in accordo con Associazioni o Enti e Istituzioni in merito ai temi della raccolta differenziata e al risparmio energetico. Si svilupperanno adeguate azioni informative nei confronti dei cittadini per favorire la graduale attuazione della sostituzione delle campane per il vetro e i cassonetti nella zona del centro storico, la conoscenza del corretto uso delle nuove isole interrate in via di introduzione, la raccolta porta a porta anche della quota di rifiuti indifferenziati.

Sarà attiva la partecipazione alla definizione dell'annunciato piano della mobilità cittadina attraverso l'analisi sul territorio delle criticità rilevate, dell'incidentabilità, della sostenibilità e degli impatti in termini di miglioramento della sicurezza, della mobilità e della rigenerazione urbana. Sarà valutata, sulla base delle proposte dei residenti e di una valutazione di compatibilità con la viabilità della zona, la realizzazione delle zone in cui attivare interventi strutturali quali dossi, segnaletica ad hoc, attraversamenti pedonali protetti, per migliorare la qualità della vita dei residenti e favorire gli spostamenti delle fasce più deboli della popolazione quali i bambini e gli anziani.

Piano Triennale dei lavori pubblici e degli investimenti 2017-2019

(importi in migliaia di Euro)

OPERE DI COMPETENZA DI DIPARTIMENTO/AREA/SETTORI CENTRALI CHE SI REALIZZANO NEL TERRITORIO DI RIFERIMENTO											
Dipartimento/Area/Settore	Progetti /Interventi/ Investimenti	2017			2018			2019			Note
		Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati	Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati	Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati	
		Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie		Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie		Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie		
Dipartimento Cura e qualità' del territorio - Settore Mobilità sostenibile e Infrastrutture	Lavori di riqualificazione, rifunzionalizzazione e sicurezza dei percorsi pedonali nel quartiere Santo Stefano	550			640			640			
Dipartimento Cura e qualità' del territorio - Settore Mobilità sostenibile e Infrastrutture	Ripristino pavimentazione litica asse viario Santo Stefano, Farini, Carbonesi, Barberia								2.300		
TOTALE		0	0	0	0	0	0	0	2.300	0	

OPERE RELATIVE ALLE COMPETENZE DEL CONSIGLIO DEL QUARTIERE SANTO STEFANO											
Progetti /Interventi/ Investimenti	2017			2018			2019			Note	
	Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati	Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati	Finanziamenti del Comune		Finanz. di altri enti/ privati		
	Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie		Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie		Ricorso al credito (mutuo/BOC)	Altri fin./ residui/ economie			
Progetto "Scuole dell'infanzia" Scuola dell'infanzia Carducci: manutenzione straordinaria			500								Piano Nazionale Edilizia Scolastica - Decreto Mutui
TOTALE		0	0	500	0	0	0	0	0	0	

Fonte: Stralcio dal Piano Poliennale dei Lavori Pubblici e degli Investimenti 2017-2019 (Volume 8.1 del DUP)

D) Parte quarta: LA QUALITÀ NEL RAPPORTO COI CITTADINI

Ufficio per le relazioni con il pubblico – URP

Una volta completata la riorganizzazione degli URP dei quartieri cittadini, che per quanto riguarda il Quartiere Santo Stefano ha comportato l'accorpamento del bacino d'utenza della zona Irnerio, l'obiettivo attuale è adesso quello di mantenere la qualità e di implementare le funzionalità dei servizi accentuando l'impiego delle modalità *on line* (es. Federa) e applicando quelle innovazioni amministrative che intendono ulteriormente semplificare i rapporti tra la pubblica amministrazione ed i cittadini, con particolare riferimento a quanto previsto dalla legge n. 125/2015 in materia di emissione della carta d'identità elettronica.

Particolarmente rilevante è inoltre il miglioramento della comunicazione che dovrà essere informata a principi di chiarezza, trasparenza ed omogeneità e dell'interazione con le attività promosse sul territorio in un'ottica di sussidiarietà (eventi e/o patti di collaborazione).

INDICATORI

SPORTELLLO AL CITTADINO	Anno 2015	Anno 2016*
N° sedi Sportello al cittadino	1	2
N° contatti allo sportello **	50.000	56.758
Afflusso medio giornaliero	120	221
Tempi medi di attesa (minuti)	15	15
N° procedimenti avviati ***	22.252	29.490

** a cui si aggiungono i contatti tramite altri canali

*** incluse le pratiche anagrafiche

CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMEN (CzRM)	Anno 2015	Anno 2016*
N° segnalazioni	1.106	1.473

* Da giugno 2016 si è aggiunta la sede di Vicolo Bolognetti