

## Report segnalazioni gennaio – giugno 2015

Si espone di seguito una sintesi dei risultati dell'estrazione dei dati dal programma utilizzato per la registrazione del flusso di lavorazione delle segnalazioni (*Intellimaker*) effettuata il giorno 22 giugno 2015 e riferita alle segnalazioni ricevute nel periodo compreso tra il 01/01/2015 ed il 19/06/2015.

Risultano registrate come arrivate nel periodo **dal 01/01/2015 al 19/06/2015** un totale di n. **282 segnalazioni**, pervenute al Comune con i seguenti mezzi:

| Mezzo di invio  |     |
|---|-----|
| webform (direttamente o da PuntoSi-219-backoffice)  | 105 |
| mail a puntosi@   | 36  |
| mail caselle@ altri uffici (compresa manutenzione@ se da privati)   | 11  |
| pec   | 11  |
| lettera posta   | 4   |
| fax carabinieri/polizia municipale  | 27  |
| mail a manutenzione@ per interventi su patrimonio in gestione (da Istituto comprensivo, gestori e custodi impianti sportivi, gestore parco etnografico, biblioteca) | 74  |
| mail a sindaco o contatti su web  | 6   |
| mail a segnalazioni@  | 8   |

Di queste n. 8 sono risultate essere suggerimenti propositivi.

Alla data di estrazione dei dati (22 giugno 2015), sulle n. 282 segnalazioni ricevute risulta **registrata la chiusura** di n. **255** segnalazioni, mentre ne risultano **aperte n. 27**:

Il tempo medio di chiusura risulta essere di 8,49 giorni.

L'indicatore di qualità per la gestione delle segnalazioni prevede la chiusura entro 45 giorni. Questo indicatore di qualità risulta rispettato nel 97,2% dei casi:

| Tempo medio per chiusura    |     |
|-----------------------------|-----|
| Chiuse in meno di 45 giorni | 248 |
| Chiuse in più di 45 giorni  | 7   |

Le segnalazioni ricevute riguardano le seguenti tipologie di problemi:

| Tipologia di problema                                  |     |
|--|-----|
| Manutenzione strade e piazze/marciapiedi/illuminazione | 107 |
| manutenzione edifici comunali                          | 82  |
| viabilità/sicurezza/ordine pubblico                    | 19  |
| manutenzione verde pubblico                            | 36  |
| igiene ambientale/rifiuti/inquinamento                 | 23  |
| altri servizi  | 15  |

Rubano, 22/06/2015