

Report segnalazioni luglio – dicembre 2016

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 12 gennaio 2017 e riferita alle segnalazioni registrate nel periodo compreso tra il 1/7/2016 ed il 31/12/2016.

Risultano registrate nel periodo **dal 1/7/2016 al 31/12/2016** un totale di n. **390 segnalazioni**, pervenute al Comune con i seguenti mezzi:

Mezzo di invio	
webform	86
e-mail (a puntosi@, altri uffici@, PEC o Sindaco)	130
utente al PuntoSi	37
utente al back office	32
telefono	100
posta/lettera	5

Di queste n. 8 sono risultate essere suggerimenti propositivi e n. 1 reclamo (qualificato come non fondato).

Alla data di estrazione dei dati, sulle n. 390 segnalazioni ricevute risulta **registrata la chiusura** di n. **347** segnalazioni, mentre n. **43** sono **aperte**.

Il tempo medio di chiusura risulta essere di 9 giorni.

L'indicatore di qualità per la gestione delle segnalazioni prevede la chiusura entro 45 giorni. Questo indicatore di qualità risulta rispettato nel 96% dei casi:

tempo medio per chiusura gg	9,37
più veloce	0
più lunga	102
Chiuse in meno di 45 giorni	333
Chiuse in più di 45 giorni	14

Le segnalazioni ricevute riguardano le seguenti categorie di problemi:

Categoria di problema	
Illuminazione pubblica	13
Manutenzione strade, piazze e marciapiedi	34
Manutenzione edifici comunali	68
Verde e parchi pubblici	61
Igiene ambientale/rifiuti/inquinamento/acque	162
Viabilità/sicurezza/ordine pubblico	44
Altri servizi	8

Dal 1 marzo 2016 la manutenzione dell'illuminazione pubblica ed impianti semaforici e la gestione delle segnalazioni dei relativi guasti è affidata alla ditta SIMET, che ha messo a disposizione allo scopo un numero verde attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

Il rapporto sulle segnalazioni registrate dalla SIMET nel periodo dal 1/7/2016 al 31/12/2016 indica i seguenti dati di sintesi:

Sintesi dati segnalazioni ditta SIMET		
Totale segnalazioni ricevute		136
Di cui ricevute:	direttamente da cittadini	124
	tramite uffici pubblici	12
Tempo medio per il sopralluogo in giorni		1,15
Codice di urgenza assegnato:	Rosso	36
	Giallo	9
	Verde	91

Per quanto concerne il servizio di raccolta rifiuti, affidato ad ETRA S.p.A., sulla base dei rapporti sui disservizi segnalati trasmessi possono essere esposti i seguenti dati di sintesi, riferiti al periodo 1/7/2016 – 30/11/2016:

Sintesi dati rapporti sui disservizi registrati da ETRA			
Totale segnalazioni ricevute		170	
Per tipo utenza		Per tipo rifiuto	
domestiche	135	umido	87
non domestiche	35	verde e ramaglie	34
		carta e cartone	9
		secco	20
		plastica e metalli	18
		vetro	2
Disservizio accettato/respinto		Tipo Conformità	
accettato	157	conforme	115
respinto	13	non conforme	24
Stato recupero		non esposto	28
recuperato	132	raccolto nel giro ordinario	2
non recuperato	38	giorno esposizione errato	1

Rubano, 23/01/2017