

Report segnalazioni giugno – luglio 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 4 luglio 2016 e riferita alle segnalazioni registrate nel periodo compreso tra il 1/1/2016 ed il 30/6/2016.

Risultano registrate nel periodo **dal 1/1/2016 al 30/6/2016** un totale di n. **245 segnalazioni**, pervenute al Comune con i seguenti mezzi:

Mezzo di invio	
webform	80
e-mail (a puntosi@, altri uffici@, PEC o Sindaco)	119
utente al PuntoSi	15
utente al back office	8
telefono	21
posta/lettera	2

Di queste n. 3 sono risultate essere suggerimenti propositivi.

Alla data di estrazione dei dati (4 luglio 2016), sulle n. 245 segnalazioni ricevute risulta **registrata la chiusura** di n. **192** segnalazioni, mentre ne risultano **aperte n. 53**.

Il tempo medio di chiusura risulta essere di 8,45 giorni.

L'indicatore di qualità per la gestione delle segnalazioni prevede la chiusura entro 45 giorni. Questo indicatore di qualità risulta rispettato nel 77,55% dei casi:

tempo medio per chiusura gg	8,45
più veloce	0
più lunga	76
Chiuse in meno di 45 giorni	190
Chiuse in più di 45 giorni	2

Le segnalazioni ricevute riguardano le seguenti categorie di problemi:

Categoria di problema	
Illuminazione pubblica	11
Manutenzione strade, piazze e marciapiedi	52
Manutenzione edifici comunali	78
Verde e parchi pubblici	22
Igiene ambientale/rifiuti/inquinamento/acque	56
Viabilità/sicurezza/ordine pubblico	21
Altri servizi	5

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 1/3/2016 al 29/6/2016 indica i seguenti dati di sintesi:

Sintesi dati segnalazioni ditta SIMET		
Totale segnalazioni ricevute		95
Di cui ricevute:	direttamente da cittadini	79
	tramite uffici comunali	16
Tempo medio per il sopralluogo in giorni		0,72
Codice di urgenza assegnato:	Rosso	44
	Giallo	10
	Verde	41

Rubano, 06/07/2016