



Cesenatico, 7 luglio 2023

Spett.

STUDIO PISCAGLIA

**OGGETTO: CONSEGUIMENTO OBIETTIVO AI FINI DEL RICONOSCIMENTO DEL PREMIO DI
RISULTATO ANNO 2022**

Con la presente siamo a confermare il conseguimento dell'obiettivo utile all'erogazione del premio di risultato.

In particolare la media dei tempi complessivi di risoluzione e chiusura delle segnalazioni relative ai tre servizi in gestione (strade, edifici, verde), dal momento della ricezione della segnalazione stessa, si è ridotta come segue :

- gg 3,02 nell'anno 2019
- gg.2,86 nell'anno 2020
- gg 2,35 nell'anno 2021
- gg 2,31 nell'anno 2022

Dato che, come da CIA del 28/12/2021, il valore di riferimento ai fini del miglioramento e quindi del trattamento fiscale agevolato del premio di risultato viene desunto dal tempo medio di chiusura dei pronti interventi del triennio di riferimento, si considera raggiunto l'obiettivo in quanto la media del triennio 2020/2022 risulta pari a 2,51 mentre la media del triennio precedente 2019/2021 risultava pari a 2,74

Si allega estratto della relazione di bilancio.

Restiamo a disposizione per ulteriori chiarimenti

Il Presidente
Sandro Brandolini



Cesenatico Servizi s.r.l. - Socio Unico

Via Magellano n. 8 - 47042 Cesenatico FC - Tel 0547/672083 - Fax 0547/679479 - e mail info@cesenaticoservizi.it
Cap. Soc. € 575.520 i.v. - R.I./C.F./P.IVA 03938490400 - Reg. Imprese di Forli-Cesena (R.E.A. 322891)

4.2 CENTRALITÀ DEL CITTADINO

E' sempre più attivo e consolidato il rapporto con il cittadino, grazie anche all'implementazione nell'utilizzo di strumenti informatici.

Nel 2022 abbiamo ricevuto 3.722 segnalazioni di cui 7 sono da classificare come reclami sulla qualità del servizio. Di seguito la ripartizione:

SEGNALAZIONI RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO

SERVIZI	Segnalazioni ricevute
EDIFICI	1389
STRADE	1341
VERDE	992
TOTALE	3722

La media dei tempi complessivi di chiusura dal momento della ricezione della segnalazione è passato da:

Media dei tempi complessivi di chiusura

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
3,66	3,46	2,51	2,81	3,03	2,96	3,02	3,02	2,86	2,35	2,31

Le segnalazioni sono suddivise all'interno dei singoli settori di intervento nel seguente modo:

EDIFICI COMUNALI	STRADE	VERDE
n. 1389 segnalazioni ricevute con una media tempi di chiusura di 2,38 gg il 72,21 % delle segnalazioni sono state eseguite entro 2 gg ricevimento	n. 1341 segnalazioni ricevute con una media tempi di chiusura di 2,13 gg il 78,23% delle segnalazioni sono state eseguite entro 2 gg ricevimento	n. 992 segnalazioni ricevute con una media tempi di chiusura di 2,15 gg il 78,33% delle segnalazioni sono state eseguite entro 2 gg ricevimento

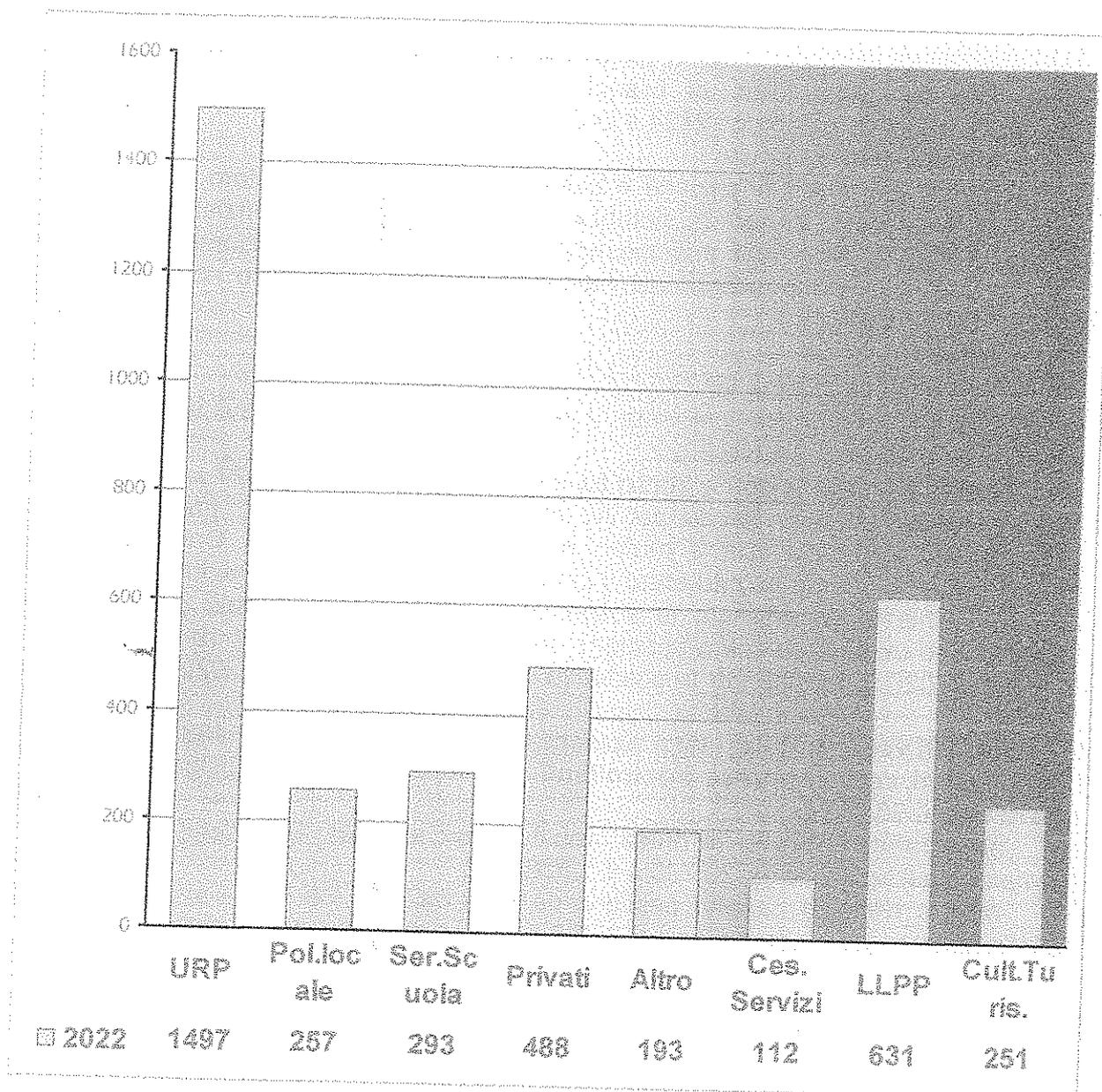
Tempistiche di intervento segnalazioni

Tempo di risposta segnalazioni	2013	Indicatore di efficienza	2014	Indicatore di efficienza	2015	Indicatore di efficienza	2016	Indicatore di efficienza	2017	Indicatore di efficienza	2018	Indicatore di efficienza	2019	Indicatore di efficienza	2020	Indicatore di efficienza	2021	Indicatore di efficienza	2022	Indicatore di efficienza
1gg	2185	56,21%	2268	62,34%	2546	64,87%	2046	62,53%	2171	63,65%	2213	65,26%	2226	59,77%	1633	59,49%	2138	65,14%	2445	65,14%
2 gg	577	14,84%	483	13,28%	522	13,30%	463	14,15%	443	12,99%	284	8,37%	334	8,97%	241	8,78%	304	9,26%	384	9,26%
3 gg	338	8,70%	229	6,29%	182	4,64%	211	6,45%	206	6,04%	171	5,04%	232	6,23%	202	7,36%	188	5,73%	224	5,73%
4 gg	240	6,17%	168	4,62%	141	3,60%	117	3,58%	137	4,02%	133	3,92%	177	4,75%	149	5,43%	158	4,81%	150	4,81%
5 gg	100	2,57%	76	2,09%	77	1,96%	61	1,86%	68	1,99%	82	2,41%	121	3,24%	74	2,69%	104	3,17%	85	3,17%
6-10 gg	263	6,77%	239	6,57%	207	5,26%	171	5,23%	188	5,50%	266	7,84%	362	9,72%	258	9,40%	234	7,13%	278	7,13%
11-20 gg	133	3,42%	115	3,16%	154	3,90%	102	3,12%	108	3,17%	142	4,19%	195	5,24%	158	5,75%	138	4,20%	145	4,20%
21-50 gg	46	1,18%	51	1,40%	81	2,07%	81	4,47%	70	2,05%	90	2,65%	77	2,07%	30	1,09%	18	0,54%	11	0,54%
> 50 gg	5	0,13%	9	0,25%	15	0,40%	20	0,61%	20	0,59%	10	0,29%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
totale	3887		3638		3925		3272		3411		3391		3724		2745		3282		3722	

In sostanza Cesenatico Servizi ha garantito per l' 88,34% i tempi di risposta entro i primi 5 gg lavorativi. A questo va rilevato che le risposte operative entro il primo gg dalla richiesta sono passate dal 65,14% al 65,69% , con un aumento rispetto al 2021

Le segnalazioni per tipologia di richiedente sono così classificate:

Segnalazioni per tipologia di richiedente



La maggior parte delle segnalazioni ricevute da Cesenatico Servizi provengono:

- URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Cesenatico) il quale invia buona parte delle richieste/suggerimenti e reclami dei Cittadini di Cesenatico (1497 segnalazioni il 40,22 %);
- Polizia Locale (257 segnalazioni 6,90%);
- Servizio Scuola (293 segnalazioni 7,87 %);
- Privati (488 segnalazioni 13,11 %) sono le segnalazioni pervenute direttamente dai cittadini di Cesenatico;
- Personale di Cesenatico Servizi (112 segnalazioni 3,01 %);
- Altro (193 segnalazioni 5,18 %) composto da Carabinieri/Polizia di Stato e VVF (5 segnalazioni),
- Manutenzioni LLPP lavori pubblici (631 segnalazioni 16,95%),
- Turismo/Cultura (251 segnalazioni 6,74%)