



Comune di Lecco

**Rete dei servizi di informazione,
comunicazione e partecipazione**

Lecco, 28 dicembre 2017

Report segnalazioni *Lecco Partecipa click* anno 2016

Analisi dei dati

Nel 2016 tramite il programma web *LeccoPartecipa click* sono arrivate in tutto 560 segnalazioni: di queste, 489 (87%) direttamente dai cittadini, 71 (13%) sono invece registrazioni interne degli operatori di richieste presentate mediante altri canali (sportello, telefono, e-mail). Le segnalazioni propriamente dette sono l'83% del totale, i reclami sono il 10%, i suggerimenti il 7%.

Se consideriamo il totale delle richieste, i principali problemi segnalati sono in questo ordine di priorità:

1. Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico: 39%
2. Viabilità, segnaletica stradale, parcheggi: 19%
3. Ambiente, torrenti, lago, impianti termici: 11%

Se consideriamo invece i servizi comunali di assegnazione, le risposte e gli interventi sono così aggregati:

1. Manutenzione: 59%
2. Polizia locale: 15%
3. Programmazione e gestione ambientale/ifiuti: 14%
4. Manutenzione fabbricati: 3%
5. Demanio idrico e lacuale: 2%

Circa il 62% riguardano l'Area dei Lavori pubblici.

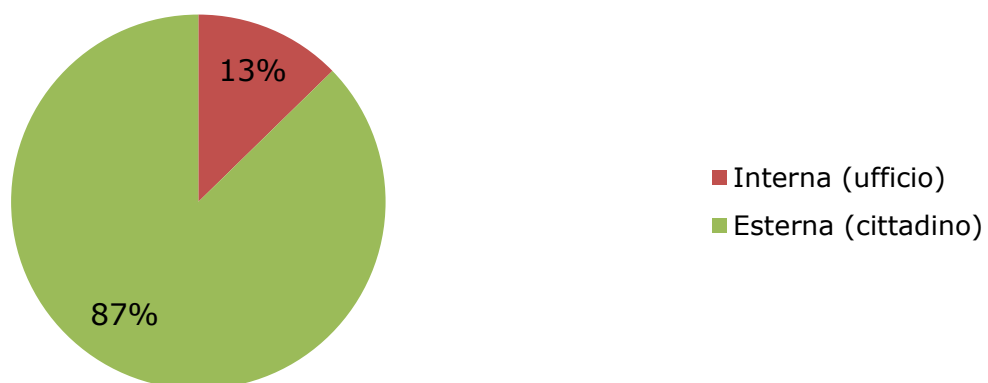
Le segnalazioni chiuse sono il 76%, quelle risolte il 15%: in tutto (fra chiuse e risolte) il 91%. Una piccola parte (il 5%) è ancora in carico, senza risposta; mentre in lavorazione rimane il 4% delle richieste.

Le richieste in lavorazione riguardano per lo più interventi di manutenzione.

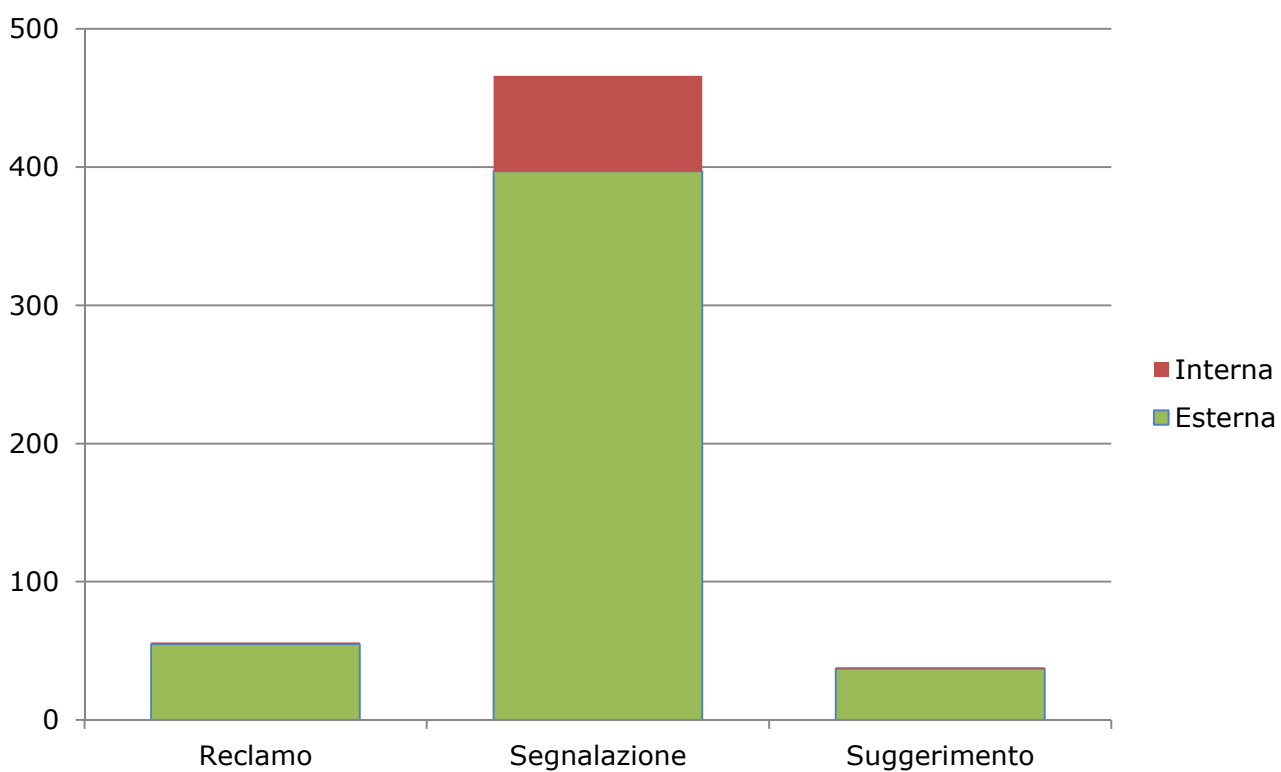
Report statistico

Provenienza	Totale	%
Esterna (cittadino)	489	87%
Interna (ufficio)	71	13%
TOTALE	560	100%

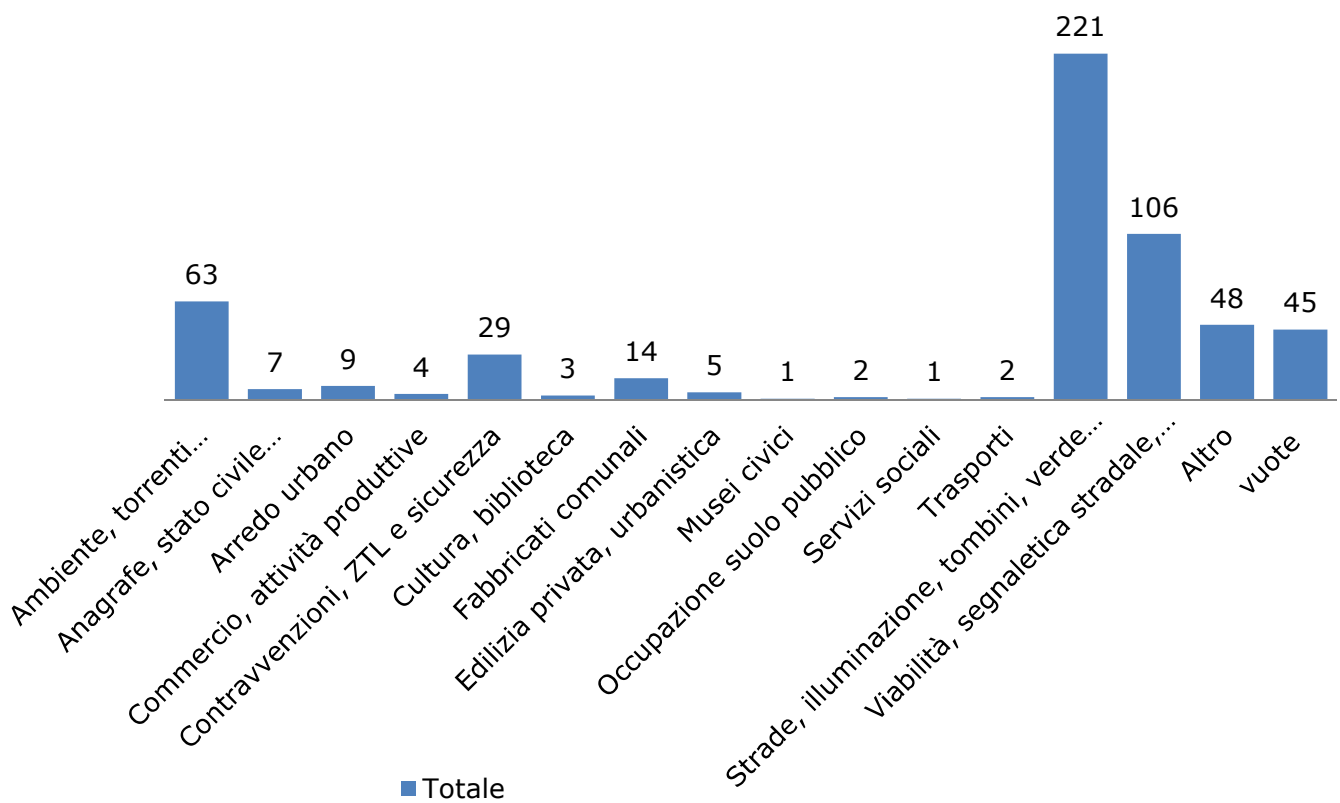
Provenienza

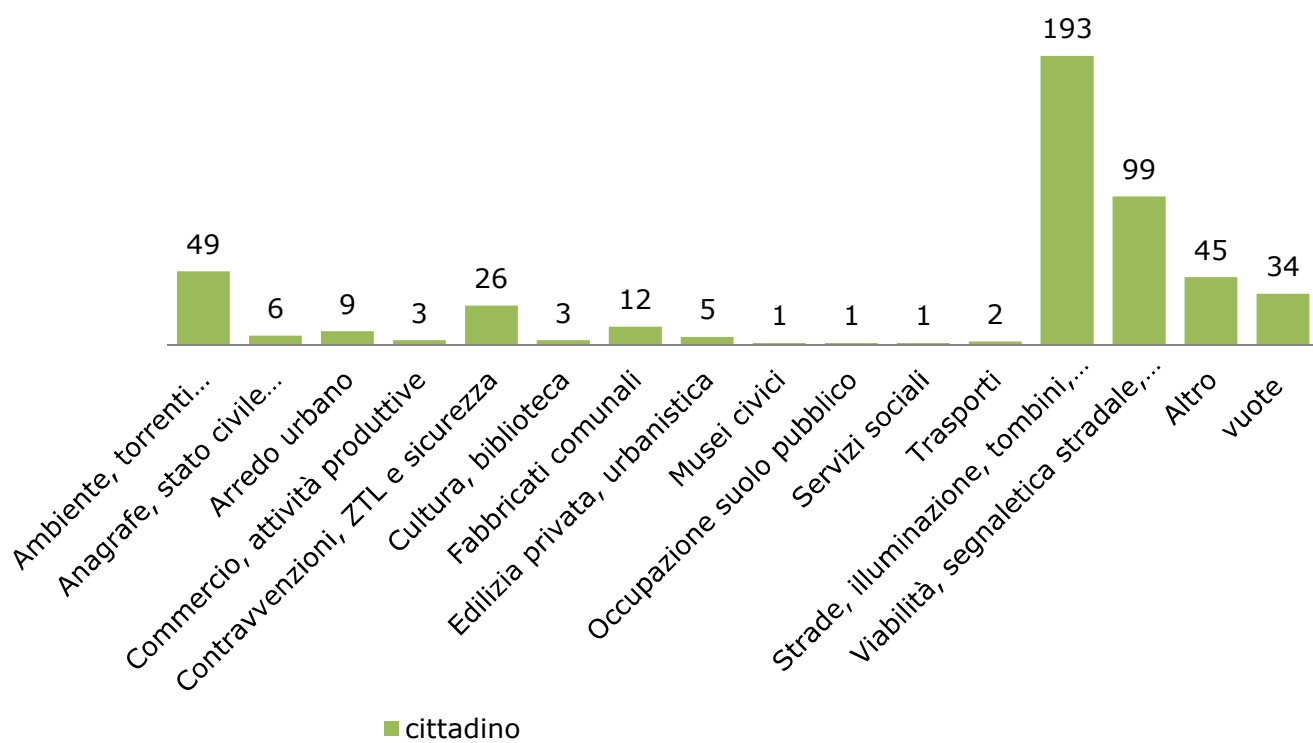
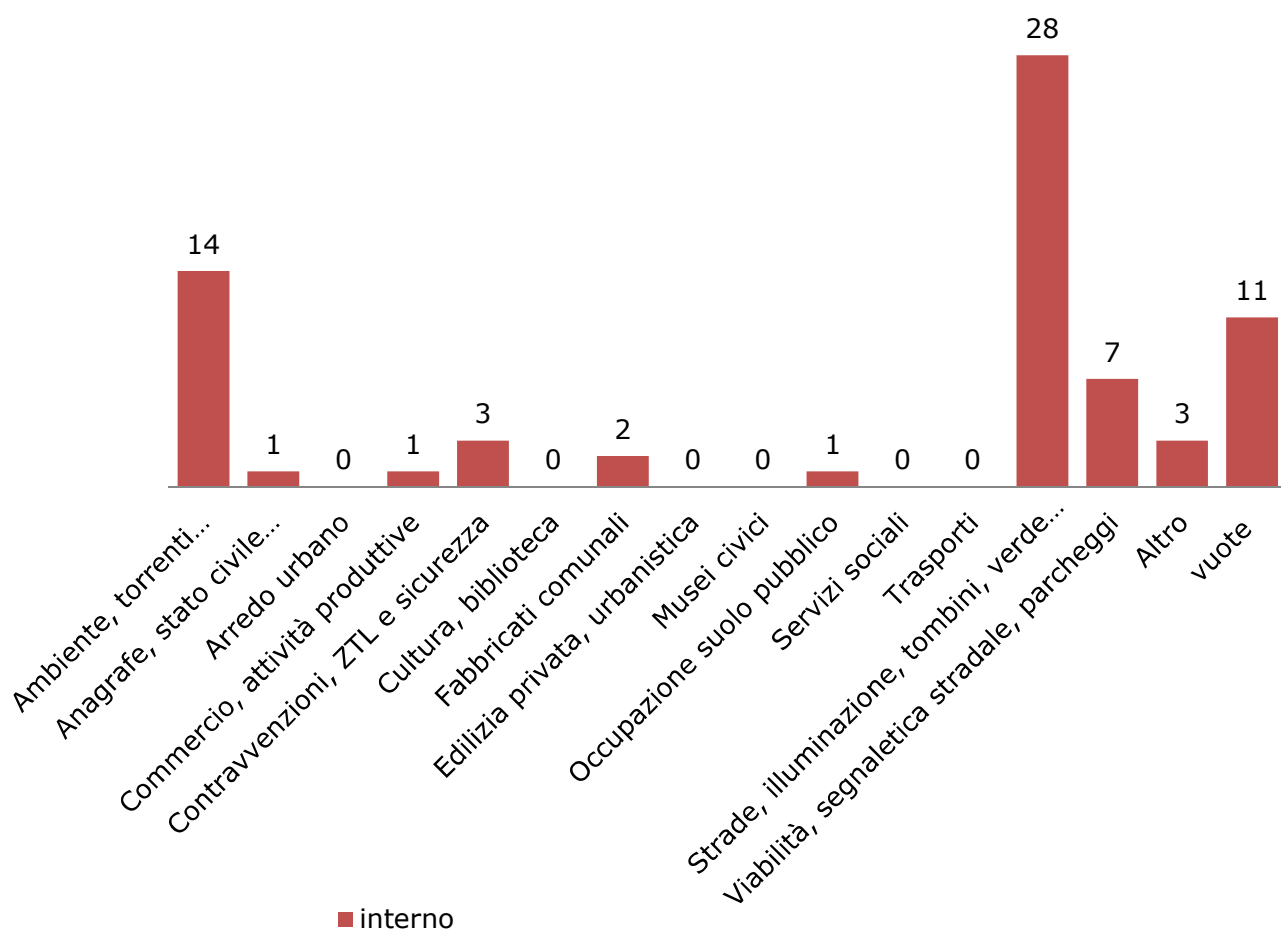


Tipo di richiesta	Esterna	Interna	TOTALE	%
Reclamo	55	1	56	10%
Segnalazione	397	69	466	83%
Suggerimento	37	1	38	7%
TOTALE	489	71	560	100%

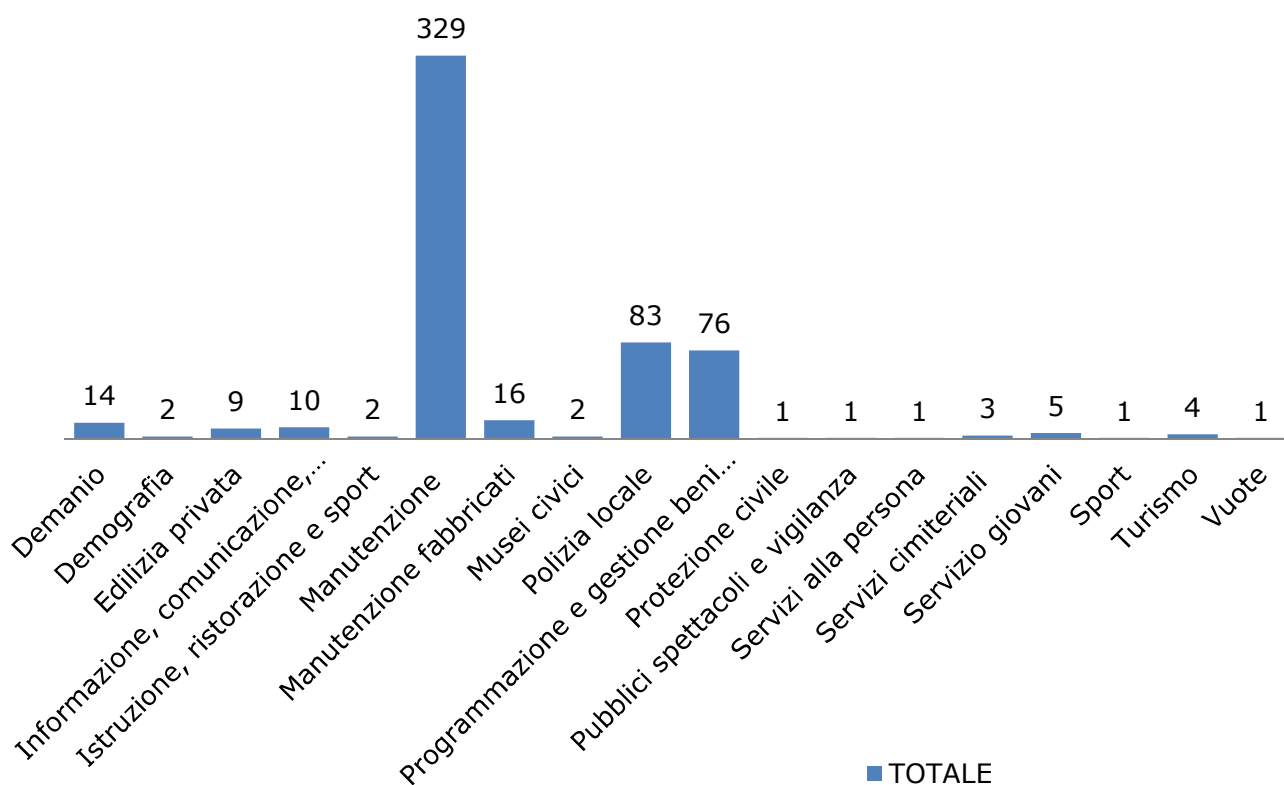


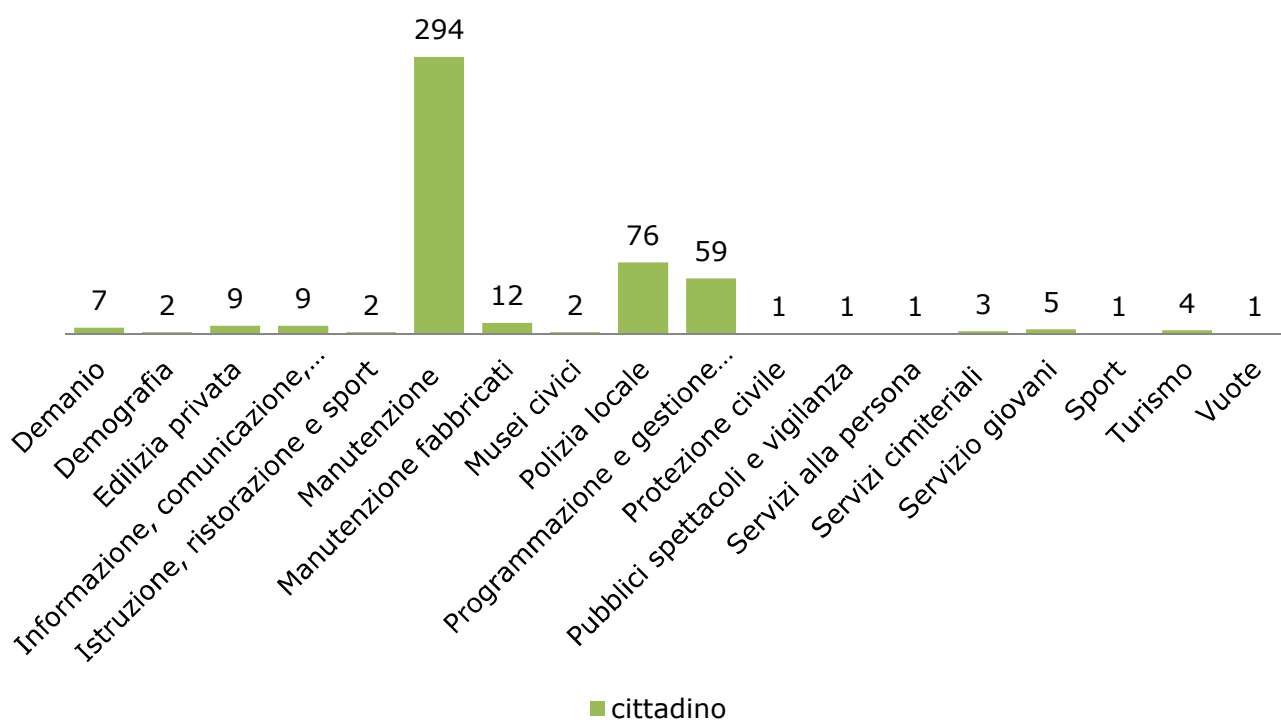
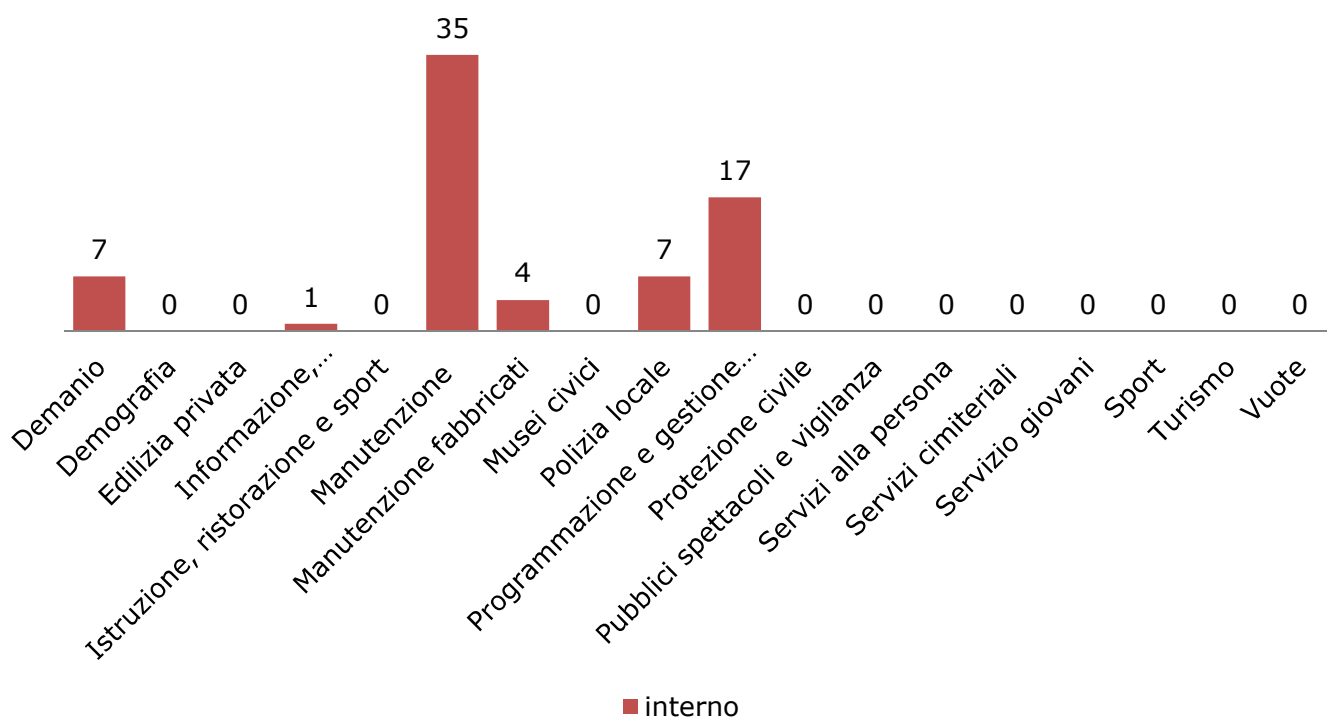
Tipologia problema	Totale	Interno	Cittadino	%
Ambiente, torrenti, lago, impianti termici	63	14	49	11%
Anagrafe, stato civile	7	1	6	1%
Arredo urbano	9	/	9	2%
Commercio, attività produttive	4	1	3	1%
Contravvenzioni, ZTL e sicurezza	29	3	26	5%
Cultura, biblioteca	3	/	3	1%
Fabbricati comunali	14	2	12	2%
Edilizia privata, urbanistica	5	/	5	1%
Musei civici	1	/	1	0%
Occupazione suolo pubblico	2	1	1	0%
Servizi sociali	1	/	1	0%
Trasporti	2	/	2	0%
Strade, illuminazione, tombini, verde pubblico	221	28	193	39%
Viabilità, segnaletica stradale, parcheggi	106	7	99	19%
Altro	48	3	45	9%
Vuote	45	11	34	8%
TOTALE	560	71	489	100%



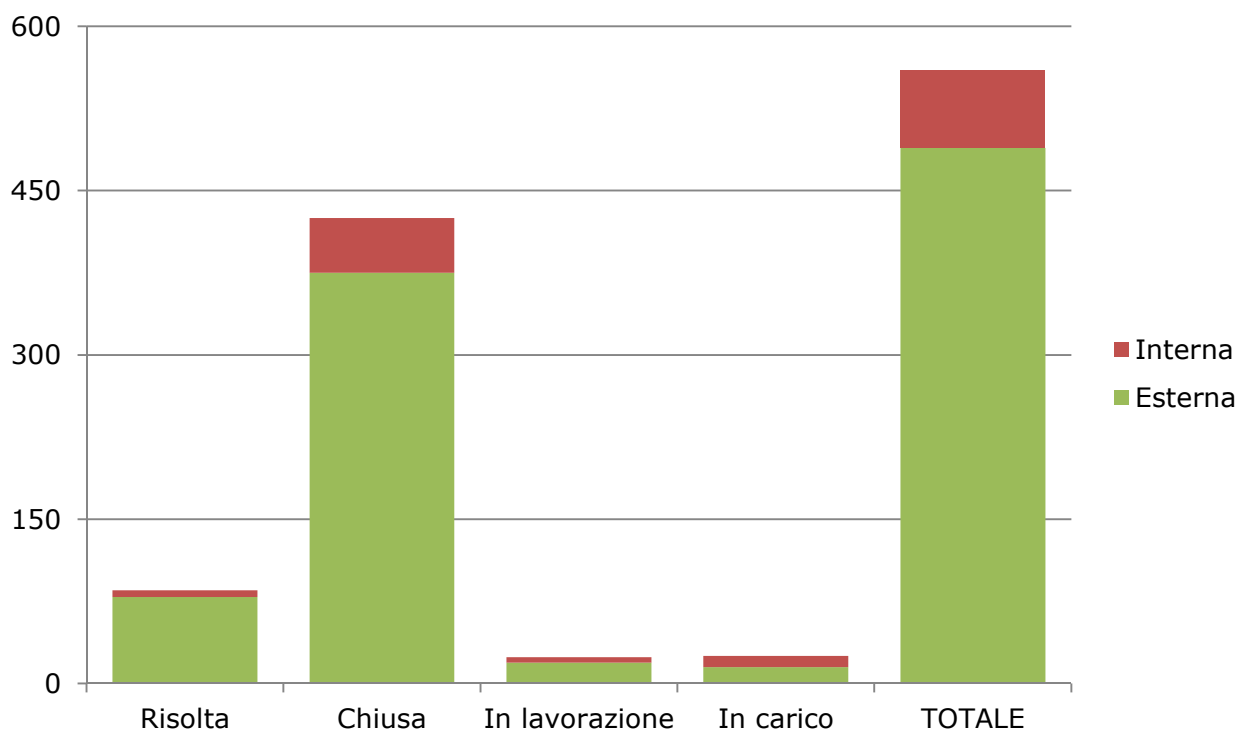


Ufficio di assegnazione	TOTALE	Esterna	Interna	%
Demanio	14	7	7	2%
Demografia	2	2	0	0%
Edilizia privata	9	9	0	2%
Informazione, comunicazione, partecipazione	10	9	1	2%
Istruzione., ristorazione e sport	2	2	0	0%
Manutenzione	329	294	35	59%
Manutenzione fabbricati	16	12	4	3%
Musei civici	2	2	0	0%
Polizia locale	83	76	7	15%
Programmazione e gestione beni ambientali e rifiuti	76	59	17	14%
Protezione civile	1	1	0	0%
Pubblici spettacoli e vigilanza	1	1	0	0%
Servizi alla persona	1	1	0	0%
Servizi cimiteriali	3	3	0	1%
Servizio giovani	5	5	0	1%
Sport	1	1	0	0%
Turismo	4	4	0	1%
Vuote	1	1	0	0%
TOTALE	560	489	71	100%





Stato segnalazione	Esterna	Interna	TOTALE	%
Risolta	79	6	85	15%
Chiusa	375	50	425	76%
In lavorazione	19	5	24	4%
In carico	15	10	25	5%
TOTALE	489	71	560	100%



Ufficio di assegnazione	Totale	Risolta	Chiusa	In lavorazione	In Carico
Demanio	14	4	5	/	5
Demografia	2	/	2	/	/
Edilizia privata	9	/	2	1	6
Informazione, comunicazione e partecipazione	10	/	10	/	/
Istruzione, ristorazione e sport	2	/	2	/	/
Manutenzione	329	64	247	17	1
Manutenzione fabbricati	16	4	6	2	4
Musei civici	2	/	/	1	1
Polizia locale	83	5	75	1	2
Programmazione e gestione beni ambientali e rifiuti	76	8	61	1	6
Protezione civile	1	/	1	/	/
Pubblici spettacoli e vigilanza	1	/	1	/	/
Servizi alla persona	1	/	1	/	/
Servizi cimiteriali	3	/	3	/	/
Servizio giovani	5	/	5	/	/
Sport	1	/	1	/	/
Turismo	4	/	3	1	/
Vuote	1	/	/	/	/

