

Emissione [07/02/2014]

# [REPORT INDUSTRIALE]

[IV TRIMESTRE 2013]

Preparato da: Ing. Ivan Giannone

Validato da: P.I. Giuseppe Brezza



**geat**

Ing. Ivan Giannone

# **SERVIZI CIMITERIALI**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

## Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

Cimitero - IV Trimestre 2013

		DATI 2012
N° pratiche allacci luci votive	120	123
N° pratiche chiusure p.to luce	34	94
N° pratiche concessioni cimiteriali	109	155
N° pratiche voltture	80	88
N° pratiche retrocessioni	25	27
N° pratiche cremazioni	114	88
N° pratiche operazioni necroscopiche	559	666

Ing. Ivan Giannone

# **[ MANUTENZIONE PATRIMONIO RICCIONE ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

# Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

## Patrimonio Riccione - IV Trimestre 2013

				DATI 2012
1	<b>Numero interventi in emergenza attivati nei tempi / numero interventi in emergenza nati da segnalazione</b>	83 / 86	96,51%	55,56%
Esclusi gli interventi in reperibilità - (Interventi in emergenza = interventi con grado urgenza Immediato (1 ora) e Urgente (8 ore)) - Solo per i dati valutabili				TARGET ≥ 95 %
2	<b>Totale richieste d'intervento</b>	2046		1867
3	<b>Totale interventi su segnalazione conclusi (non annullati)</b>	1992		1286
4	<b>Numero interventi programmati effettivamente eseguiti / numero interventi programmati</b>	1662 / 1662	100,00%	90,14%
				TARGET ≥ 90 %
5	<b>Numero interventi programmati effettivamente eseguiti / numero interventi programmati (per presidi antincendio)</b>	470 / 493	95,33%	91,53%
				TARGET ≥ 90 %
6	<b>Numero interventi non attivati nei tempi prestabiliti / numero interventi totali nati da segnalazione</b>	216 / 1234	17,50%	15,28%
Solo dati valutabili per le segnalazioni chiuse				TARGET ≤ 25 %
7	<b>Numero interventi nati da segnalazione / numero interventi totale</b>	1992 / 3654	54,52%	Non confr.
Segnalazioni che generano un intervento "A guasto", esclusi gli interventi di reperibilità				
8	<b>Numero interventi in reperibilità</b>	8		103
9	<b>Ore di manodopera medie per interventi di reperibilità</b>	1 ora 31 min		1 ora 27 min
10	<b>Numero interventi in emergenza</b>	262		198
Esclusi gli interventi in reperibilità - (Interventi in emergenza = interventi con grado urgenza Immediato (1 ora) + Urgente (8 ore) + Alto (24 ore)) Il numero totale degli interventi in emergenza può essere diverso dal numero degli interventi in emergenza nati da segnalazione in quanto alcuni interventi nascono internamente senza segnalazione				

Ing. Ivan Giannone

# **[ MANUTENZIONE PATRIMONIO MISANO ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

# Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

## Patrimonio Misano - Quarto Trimestre 2013

					DATI 2012
1	<b>Numero interventi a guasto in emergenza nati da segnalazione</b>	29			71
(Interventi in emergenza = interventi con grado urgenza Immediato (1 ora) + Emergenza (4 ore))					
2	<b>Numero interventi in emergenza attivati nei tempi / numero interventi in emergenza nati da segnalazione</b>	27 / 29	93,10%		81,69%
Interventi in emergenza = interventi con grado urgenza Immediato (1 ora) + Emergenza (4 ore)		TARGET ≥ 95 %			
3	<b>Totale segnalazioni d'intervento</b>	430			569
4	<b>Totale interventi a guasto (non annullati) nati da segnalazione</b>	285			422
5	<b>Numero interventi attivati nei tempi prestabiliti / numero interventi totali nati da segnalazione</b>	240 / 263	91,25%		90,76%
Il numero degli interventi totali nati da segnalazione è inferiore al numero delle segnalazioni in quanto non tutte le segnalazioni vengono valutate necessarie di intervento		TARGET ≥ 90 %			
6	<b>Numero interventi a guasto / numero totale interventi effettivamente eseguiti</b>	285 / 1504	18,95%		25,41%
7	<b>Numero interventi in reperibilità</b>	0			0
8	<b>Tempo medio intervento per segnalazioni di emergenza (4 ore)</b>	6 ore 13 min			7 ore 33 min
9	<b>Tempo medio di intervento per segnalazioni immediate (1 ora)</b>	52 min			1 ora 06 min
10	<b>Tempo medio di intervento per ordini a guasto</b>	52 ore 35 min			47 ore 08 min
11	<b>Risposta alle esigenze d'intervento (=Richieste concluse/richieste ricevute)</b>	388 / 430	90,23%		94,55%
		TARGET ≥ 90 %			
12	<b>Rispetto della manutenzione programmata (=Ordini eseguiti/ordini programmati)</b>	1219 / 1219	100,00%		85,57%
		TARGET ≥ 90 %			
13	<b>Efficacia delle manutenzioni programmate (=Numero richieste anno precedente/Numero richieste anno corrente)</b>	569 / 430	132,33%		94,02%

Ing. Ivan Giannone

# **[ MANUTENZIONE STRADE ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]



# Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

## Strade Riccione - IV Trimestre 2013

			DATI 2012
1	Tempo medio intervento per ordini con grado urgenza immediato (1 ora)	43 min	Nessuna segnalazione
Escluse le segnalazioni nate da attività di monitoraggio interna			
2	Numero di sopralluoghi	1238	1565
3	Numero di interventi di messa in sicurezza effettuati	850	926
Comprendente interventi di: fresatura asfalti sollevati, chiusura buche a freddo, tappezzi con emulsione, posa e ritiro transenne e segnaletica, servizi ghiaccio e neve, emergenze per olio e materiale su strade			
4	Numero monitoraggi effettivamente eseguiti / numero monitoraggi programmati	610 / 662	92,15% 97,85%
			TARGET ≥ 90 %
5	Interventi nati da monitoraggio	175	292
6	Numero di interventi di chiusura buche / totale interventi effettuati	384 / 2390	16,07% 32,89%
Esclusi gli interventi in reperibilità, i ripristini collegati alle autorizzazioni allo scavo e i monitoraggi programmati			
7	Numero interventi in reperibilità	62	46
8	Ore di manodopera medie per interventi di reperibilità	1 ora 47 min	1 ora 14 min
9	Numero interventi non attivati nei tempi prestabiliti / numero interventi totali nati da segnalazione	71 / 976	7,27% 9,44%
Solo dati valutabili per le segnalazioni chiuse			TARGET ≤ 25 %

Ing. Ivan Giannone

# **[ MANUTENZIONE VERDE ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

## Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

Verde Riccione - IV Trimestre 2013

1	Numero segnalazioni	404	DATI 2012	
			280	
2	Numero interventi nati da segnalazione conclusi (non annullati)	86	Non confr.	
3	Numero interventi di verifica stabilità	0	2	
4	Numero interventi di messa in sicurezza	0	0	
5	Numero interventi manutenzione preventiva eseguiti / numero interventi programmati nel periodo	951 / 978	97,24%	94,08%
			TARGET ≥ 90 %	
6	Numero interventi non attivati nei tempi prestabiliti / numero interventi totali nati da segnalazione	21 / 323	6,50%	33,33%
Solo dati valutabili per le segnalazioni chiuse			TARGET ≤ 25 %	
7	Numero interventi in emergenza	45	Non confr.	
Esclusi gli interventi in reperibilità - (Interventi in emergenza = interventi con grado urgenza Immediato (1 ora) + Urgente (8 ore) + Alto (24 ore))				
8	Numero interventi in reperibilità	48	39	
9	Ore di manodopera medie per interventi di reperibilità	2 ore 50 min	2 ore 10 min	
10	Numero sopralluoghi e pareri tecnici	266	249	

Ufficio Amministrazione

# **[ AMMINISTRAZIONE ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

## CONSUMO CARBURANTE

	<u>ANNO 2008</u>	<u>ANNO 2009</u>	<u>ANNO 2010</u>	<u>ANNO 2011</u>	<u>ANNO 2012</u>	<u>ANNO 2013</u>	<u>Δ 2012/2013</u>
VERDE	€ 25.320,53	€ 18.328,43	€ 22.228,68	€ 23.975,86	€ 26.132,80	€ 23.293,10	- € 2.839,70
STRADE	€ 9.753,73	€ 7.605,34	€ 9.522,82	€ 9.460,58	€ 12.477,42	€ 11.609,97	- € 867,45
AFFISSIONI	€ 2.008,16	€ 2.309,39	€ 2.343,46	€ 1.174,60	€ 2.616,02	€ 2.022,24	- € 593,78
CIMITERO	€ 3.369,20	€ 2.819,26	€ 3.709,50	€ 3.692,19	€ 4.378,77	€ 4.038,69	- € 340,08
PORTO	€ 15.099,42	€ 12.142,80	€ 11.737,77	€ 10.304,00	€ 11.538,12	€ 13.165,02	+ € 1.626,90
PATRIMONIO	€ 8.059,06	€ 4.679,34	€ 5.342,00	€ 8.608,78	€ 10.832,12	€ 10.467,05	- € 365,07
STRUTTURA	€ 4.299,49	€ 5.392,06	€ 4.982,96	€ 3.793,28	€ 6.425,53	€ 5.431,82	- € 993,71
	<b>€ 67.909,59</b>	<b>€ 53.276,62</b>	<b>€ 59.867,19</b>	<b>€ 61.009,29</b>	<b>€ 74.400,78</b>	<b>€ 70.027,89</b>	<b>- € 4.372,89</b>

Dott. Giuseppe Epifano

# **[ PUBBLICITA' COMMERCIALE ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

# Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

## Pubblicità Commerciale - IV Trimestre 2013

		DATI 2012
N° nuovi contratti stipulati	58	66
Numero disdette	27	25
N° interventi di manutenzione	3	10
N° contratti tacitamente rinnovati	324	355

Emanuela Chinaglia

# **[ PUNTO DI ASCOLTO ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]



## Ufficio Punto di ascolto

### Report segnalazioni cittadini anno 2013

#### SEGNALAZIONI

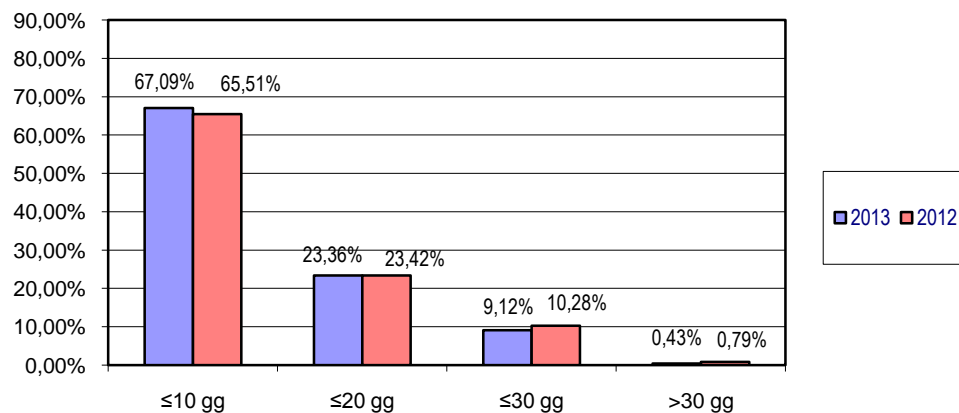
	n. segnalazioni	chiuse Com.	tipo di risposta					
			telefonica/ contatto diretto	lettera	fax	mail	tot.risposte	% di risposta su n. segnalazioni
STRADE	356	356	338	3	1	14	356	100,00%
VERDE	253	253	230	8	0	15	253	100,00%
PATRIMONIO	24	24	20	1	0	3	24	100,00%
P.A.	0	0	/	/	/	/	/	/
SERV. CIMITERIALI	9	9	6	0	0	3	9	100,00%
LOTTA ANTIPARAS.	50	50	48	1	0	1	50	100,00%
ALTRO (richiesta info)	10	10	2	0	0	8	10	100,00%
<b>Tot.</b>	<b>702</b>	<b>702</b>	644	13	1	44	<b>702</b>	<b>100,00%</b>

n. segnalazioni per tempi di risposta per area			
≤10 gg	≤20 gg	≤30 gg	>30 gg
290	56	8	2
116	91	45	1
15	6	3	0
/	/	/	/
4	4	1	0
39	6	5	0
7	1	2	0
<b>471</b>	<b>164</b>	<b>64</b>	<b>3</b>

#### Tempi risposta per n. segnalazioni

	2013	%	2012	%
≤10 gg	471	67,09%	414	65,51%
≤20 gg	164	23,36%	148	23,42%
≤30 gg	64	9,12%	65	10,28%
>30 gg	3	0,43%	5	0,79%
<b>Tot.</b>	<b>702</b>	<b>100,00%</b>	<b>632</b>	<b>100,00%</b>

#### Tempi risposta 2013 - confronto 2012



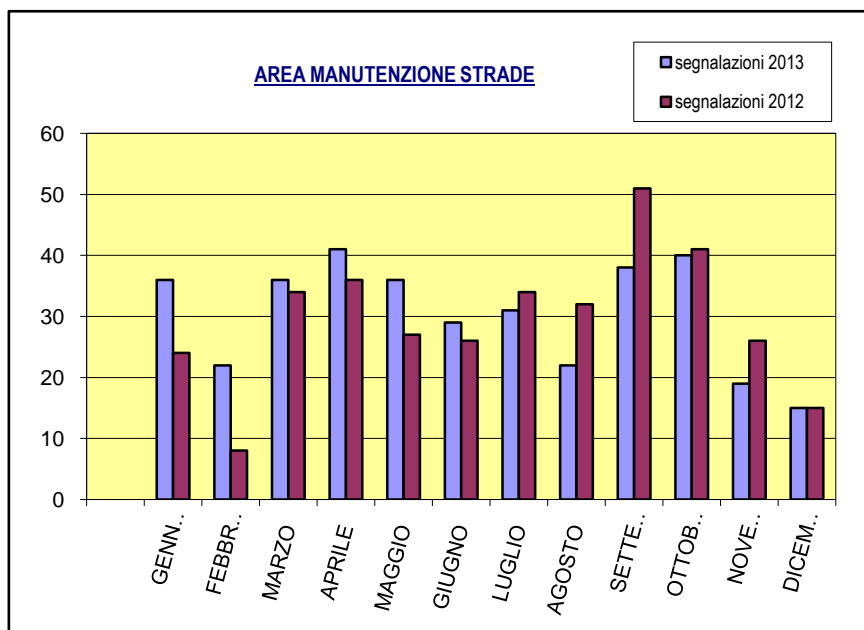
#### SEGNALAZIONI DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

	n. segnalazioni	chiuse	aperte
STRADE	9	9	/
VERDE	45	44	1
PATRIMONIO/arredi	10	10	/
SERV. CIMITERIALI	1	1	/
LOTTA ANTIPARAS.	20	20	/
<b>Tot.</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>1</b>

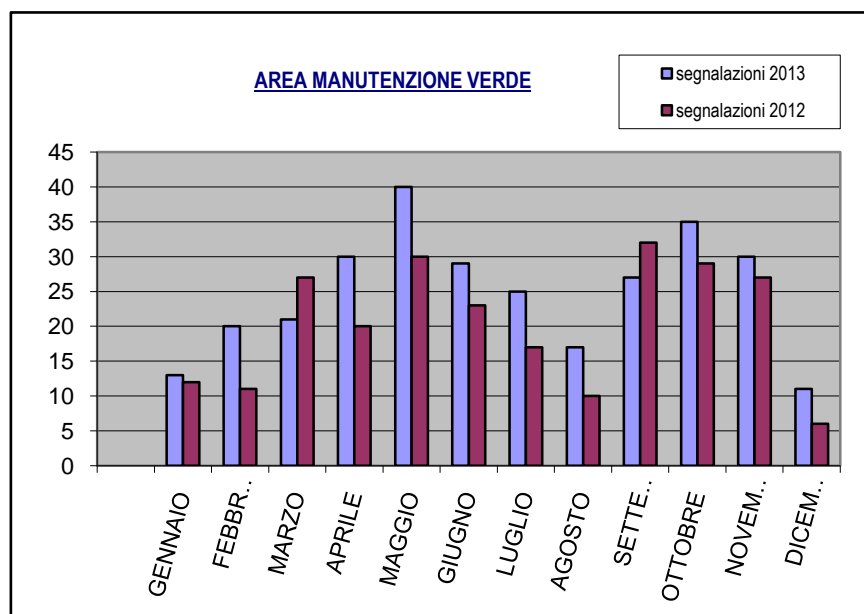
## Ufficio Punto di ascolto

### Report numero segnalazioni 2013 divise per mese

AREA MS	segnalazioni 2013	segnalazioni 2012	differenza
GENNAIO	36	24	12
FEBBRAIO	22	8	14
MARZO	36	34	2
APRILE	41	36	5
MAGGIO	36	27	9
GIUGNO	29	26	3
LUGLIO	31	34	-3
AGOSTO	22	32	-10
SETTEMBRE	38	51	-13
OTTOBRE	40	41	-1
NOVEMBRE	19	26	-7
DICEMBRE	15	15	0
	<b>365</b>	<b>354</b>	<b>11</b>



AREA MV	segnalazioni 2013	segnalazioni 2012	differenza
GENNAIO	13	12	1
FEBBRAIO	20	11	9
MARZO	21	27	-6
APRILE	30	20	10
MAGGIO	40	30	10
GIUGNO	29	23	6
LUGLIO	25	17	8
AGOSTO	17	10	7
SETTEMBRE	27	32	-5
OTTOBRE	35	29	6
NOVEMBRE	30	27	3
DICEMBRE	11	6	5
	<b>298</b>	<b>244</b>	<b>54</b>



Ing. Ivan Giannone

# **[ SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

# Cruscotto indicatori qualità dei servizi GEAT - Anno 2013

## Indicatori aziendali - IV Trimestre 2013

				DATI 2012
Totale ore lavorate / totale ore teoriche	89.318,72	/	104.193,29	91,00%
				TARGET ≥ 90 %
Totale ore in infortunio / totale ore lavorate	442,72	/	89.318,72	0,50%
Totale ore di straordinari / totale ore lavorate	1.728,38	/	89.318,72	1,94%
Settore Verde	322,50	/	89.318,72	0,36%
Settore Patrimonio	275,75	/	89.318,72	0,31%
Settore Strade	303,68	/	89.318,72	0,34%
Settore Amministrazione	506,95	/	89.318,72	0,57%
Settore Affissioni	12,00	/	89.318,72	0,01%
Settore Cimitero	155,25	/	89.318,72	0,17%
Settore Porto	152,25	/	89.318,72	0,17%
				TARGET ≤ 4 % SUL TOTALE AZIENDALE
Totale ore di straordinari / totale ore teoriche	1.728,38	/	104.193,29	1,66%
Totale ore di malattia / totale ore teoriche	3.040,25	/	104.193,29	2,92%
Totale ore di scioperi / totale ore teoriche	94,00	/	104.193,29	0,09%
Totale ore di infortunio / totale ore teoriche	442,72	/	104.193,29	0,42%

Ufficio Affissioni

# **[ AFFISSIONI E TRIBUTI LOCALI ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

## Report Operativo Quarto Trimestre Anno 2013 - Settore Affissioni

### Dettaglio numero di pratiche Comune di RICCIONE al 31/12/2013

Codice	Tipo	Numero
<b>Imposta Comunale sulla Pubblicità</b>		
M19	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	1310
M20	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	406
M21	- di cui rettificati o annullati	13
M22	- di cui impugnati dal contribuente	0
M23	Cartelle di pagamento emesse	0
M24	Avvisi di rimborso emessi	2
<b>TOSAP</b>		
M25	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	6053
M26	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	349
M27	- di cui rettificati o annullati	11
M28	- di cui impugnati dal contribuente	1
M29	Cartelle di pagamento emesse	0
M30	Avvisi di rimborso emessi	5
<b>Affissioni</b>		
M31	Atti di pagamento ricevuti	954
M32	Verbalì per affissioni abusive	0
	Avvisi di rimborso emessi	3

### Dettaglio numero di pratiche Comune di MISANO al 31/12/2013

Codice	Tipo	Valore
<b>Imposta Comunale sulla Pubblicità</b>		
M19	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	726
M20	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	207
M21	- di cui rettificati o annullati	20
M22	- di cui impugnati dal contribuente	0
M23	Cartelle di pagamento emesse	0
M24	Avvisi di rimborso emessi	1
<b>TOSAP</b>		
M25	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	2181
M26	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	121
M27	- di cui rettificati o annullati	4
M28	- di cui impugnati dal contribuente	0
M29	Cartelle di pagamento emesse	0
M30	Avvisi di rimborso emessi	2
<b>Affissioni</b>		
M31	Atti di pagamento ricevuti	638
M32	Verbalì per affissioni abusive	0
	Avvisi di rimborso emessi	0

### Dettaglio numero di pratiche Comune di CATTOLICA al 31/12/2013

Codice	Tipo	Valore
<b>Imposta Comunale sulla Pubblicità</b>		
M19	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	1041
M20	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	416
M21	- di cui rettificati o annullati	11
M22	- di cui impugnati dal contribuente	1
M23	Cartelle di pagamento emesse	0
M24	Avvisi di rimborso emessi	1
<b>COSAP</b>		
M25	Bollette e/o avvisi preventivi inviati	2439
M26	Avvisi di accertamento per morosità e recupero evasione emessi	401
M27	- di cui rettificati o annullati	9
M28	- di cui impugnati dal contribuente	0
M29	Cartelle di pagamento emesse	0
M30	Avvisi di rimborso emessi	1
<b>Affissioni</b>		
M31	Atti di pagamento ricevuti	652
M32	Verbalì per affissioni abusive	0
	Avvisi di rimborso emessi	0

Ing. Ivan Giannone

# **[ MANUTENZIONE PORTO ]**

[IV TRIMESTRE 2013]

Emissione  
[07/02/2014]

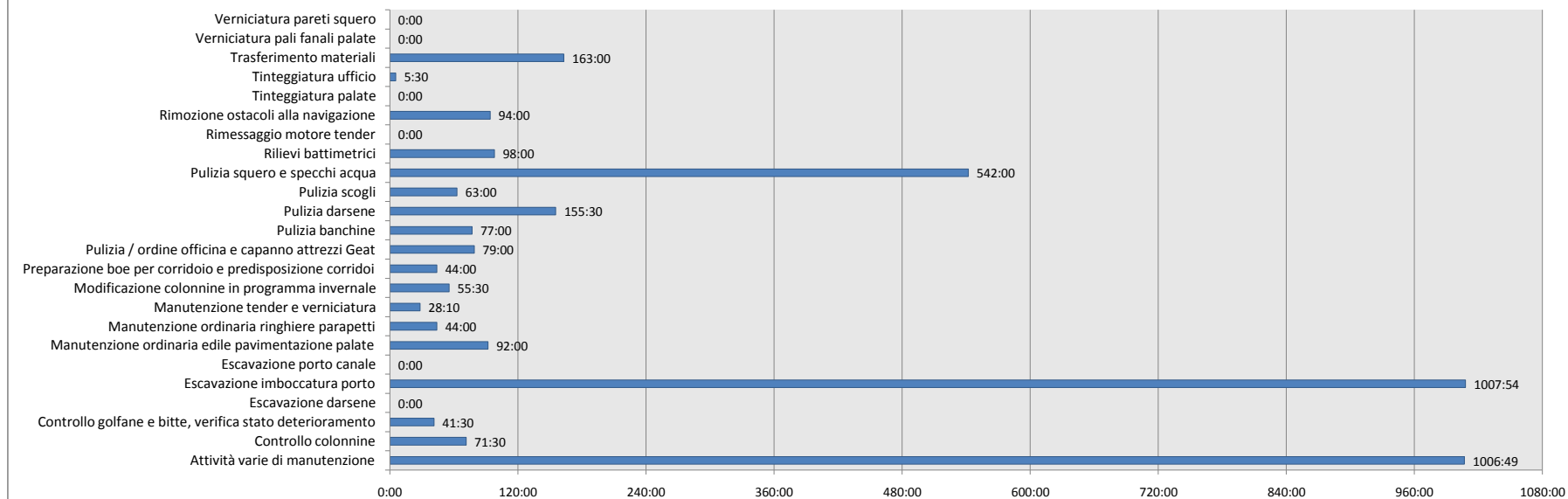
# Report Operativo Quarto Trimestre Anno 2013 - Settore Attività Portuali Riccione

## Dettaglio ore per attività al 31/12

Attività	Ore (hh:mm)	% sul tot
Attività varie di manutenzione	1006:49	27,45%
Controllo colonnine	71:30	1,95%
Controllo golfane e bitte, verifica stato deterioramento	41:30	1,13%
Escavazione darsene	0:00	0,00%
Escavazione imboccatura porto	1007:54	27,48%
Escavazione porto canale	0:00	0,00%
Manutenzione ordinaria edile pavimentazione palate	92:00	2,51%
Manutenzione ordinaria ringhiere parapetti	44:00	1,20%
Manutenzione tender e verniciatura	28:10	0,77%
Modificazione colonnine in programma invernale	55:30	1,51%
Preparazione boe per corridoio e predisposizione corridoi	44:00	1,20%
Pulizia / ordine officina e capanno attrezzi Geat	79:00	2,15%
Pulizia banchine	77:00	2,10%
Pulizia darsene	155:30	4,24%
Pulizia scogli	63:00	1,72%
Pulizia squero e specchi acqua	542:00	14,77%
Rilievi battimetrici	98:00	2,67%
Rimessaggio motore tender	0:00	0,00%
Rimozione ostacoli alla navigazione	94:00	2,56%
Tinteggiatura palate	0:00	0,00%
Tinteggiatura ufficio	5:30	0,15%
Trasferimento materiali	163:00	4,44%
Verniciatura pali fanali palate	0:00	0,00%
Verniciatura pareti squero	0:00	0,00%
	3668:23	

Metri cubi di materiale sabbioso dragato dal 01/01/2013 al 31/12/2013	
DESTINATI IN BATTIGIA	16.320 mc
DESTINATI IN MARE	210 mc
Metri cubi di materiale fangoso dragato dal al	
DESTINATI IN MARE	3420 mc

## Ore per attività lavorativa al 31/12





## Report Operativo Quarto Trimestre Anno 2013 - Settore Attività Portuali Riccione

### Riepilogo andamento giornaliero attività di lavoro Quarto Trimestre

[illegible]

[illegible]

[illegible]