

**Il cittadino reclama, il
Comune risponde e
*migliora***

Con il progetto "Analisi dei reclami nel Comune di Pisa"
si è voluto monitorare e riorganizzare l'attuale
processo di gestione dei reclami attraverso la
realizzazione di una procedura standard



Le fonti

- Determinazione n. 92/2007 del Direttore Generale con la quale sono state approvate le linee di miglioramento dell'organizzazione, della comunicazione e della qualità dei servizi e indicate delle priorità tra cui la gestione dei reclami
- La legge 150/2000 (art. 8) affida agli URP, tra l'altro, anche l'attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi da parte degli utenti
- L'analisi annuale redatta dall'URP nella procedura finora adottata sui reclami, dove è stata rilevata la criticità sull'esito finale



L'obiettivo

- *Creare un sistema* ovvero dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dal cittadino utente.



Le finalità del progetto

- *Verso l'esterno*: Migliorare il rapporto di fiducia tra Amministrazione e cittadino e ottimizzare uno strumento di partecipazione già in uso (Programma di mandato del Sindaco).
- *Verso l'interno* : Dotarsi di *sensori* che permettano di monitorare la qualità dei servizi, offrendo possibilità tempestive di recupero e correzione.



Ovvero:

- L'Amministrazione che acquisisce la capacità di identificare e correggere i disservizi in tempi brevi e di adottare misure atte a prevenire situazioni recidive avrà, anche in tempi brevi, un ritorno molto importante in termini di immagine nei confronti del cittadino



Una curiosità

L'iceberg dell'insoddisfazione

- Su 25 persone insoddisfatte 1 reclama
- Tutti gli altri raccontano la loro insoddisfazione, ciascuno, almeno a 15 - 25 persone
- 1 reclamo = fino a 625 persone che diffidano

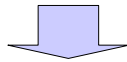


» (J. Ovretveit '92)



Prevenire e' meglio che curare

- Per prevenire bisogna conoscere



- Il reclamo come risorsa: oggetto da conoscere per prevenire



- I reclami nel 75% dei casi sono prodotti da disfunzioni organizzative e/o comunicative *abbastanza prevedibili.....*
(es. una prestazione attesa non ottenuta con le modalità o i tempi sperati)
- Il reclamo è una precisa richiesta di intervento che il cittadino rivolge all'organizzazione
- La dimensione quantitativa rende manifesto il "peso" di queste richieste

» J. Ovrteit



Il reclamo e la qualità

- 1. Il reclamo è un diritto del cittadino
(Qualità Percepita)
- 2. Il reclamo è una fonte di dissonanza per gli operatori e quindi di stress
(Qualità Professionale)
- 3. Il reclamo è una fonte di informazioni preziosa per l'organizzazione
(Qualità Organizzativa)



DEFINIRE IL RECLAMO

- Una definizione semplice e operativa è quella che individua il reclamo come:
 - *"ogni espressione di insoddisfazione che richiede una risposta"*

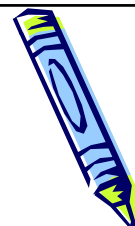


L'importanza della risposta

- Nel momento in cui gli utenti si sentono coinvolti in un processo di gestione dei reclami e dei suggerimenti in loro si creano anche delle aspettative legate al fatto di vedere e sentire considerata la loro richiesta

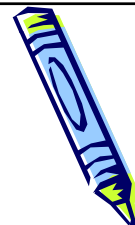


Ecco perchè è necessario realizzare un efficace sistema di risposta in modo da evitare che il cittadino percepisca che la sua richiesta è caduta nel vuoto



Quali sono per i cittadini le attese più frequenti rispetto ai reclami

- Essere richiamati nel tempo breve
- Ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema è insorto
- Essere informati sul numero al quale telefonare
- Essere contattati appena il problema è risolto
- Poter parlare con qualcuno che sa ascoltare
- Essere informati sul tempo che occorre
- Essere informati sui progressi nel caso in cui il problema non possa essere risolto subito



Fonte: URP degli URP

A piccoli passi verso un sistema di gestione dei reclami

I passaggi chiave:

- La presentazione del reclamo
- La registrazione e protocollazione
- La trasmissione all'URP
- L'assegnazione all'ufficio competente
- La chiusura del procedimento
- La risposta al cittadino
- Il monitoraggio




Le linee di azione da parte del Gruppo di lavoro:

(URP, Servizi informativi, portavoce del Sindaco, ufficio stampa - coordinamento della Direzione Generale)



- Revisione della procedura in atto
- Riunioni con le direzioni maggiormente coinvolte
- Strutturazione della procedura informatica
- Riunione con i colleghi per illustrare le nuove procedure definite dal gruppo di lavoro
- Avvio sperimentazione
- Presentazione in Giunta
- Correttivi e consolidamento
- REPORT al Direttore Generale





MEZZI DI RICEZIONE DEI RECLAMI

- ✚ FAX
- ✚ E-MAIL
- ✚ LETTERA
- ✚ TELEFONO
- ✚ A VOCE



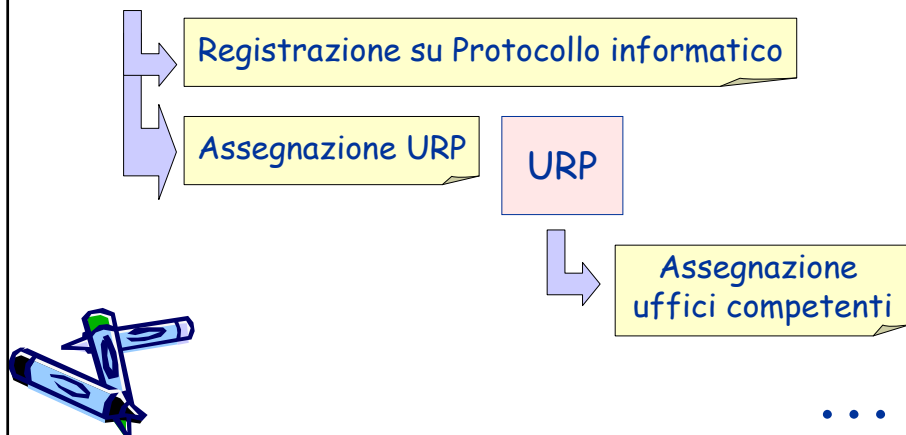
PUNTI DI INGRESSO

- ✚ FRONT OFFICE URP
- ✚ CIRCOSCRIZIONI
- ✚ SEGRETERIE SINDACO E
ASSESSORI
- ✚ UFFICI
- ✚ CALL CENTER



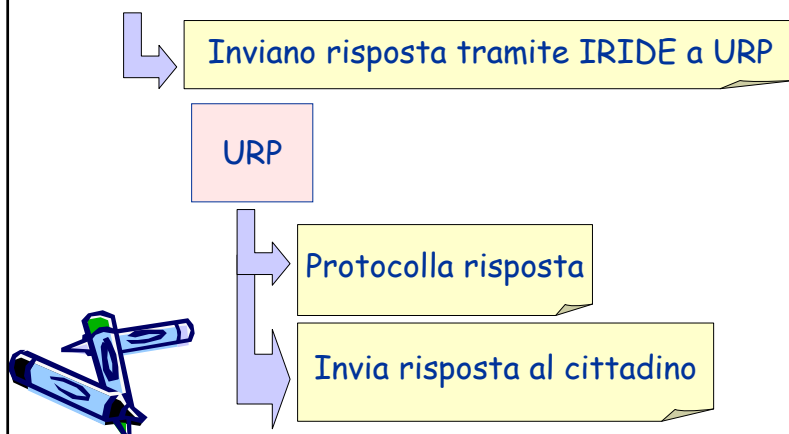
INIZIO PROCEDURA GESTIONALE...

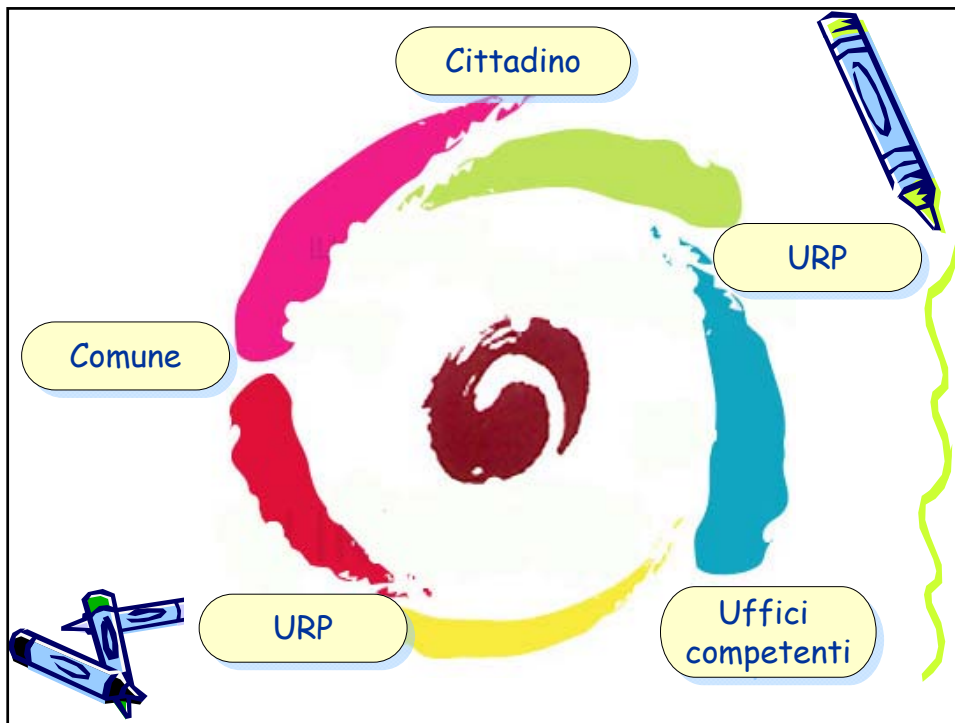
PUNTI DI RICEZIONE



...FINE PROCEDURA

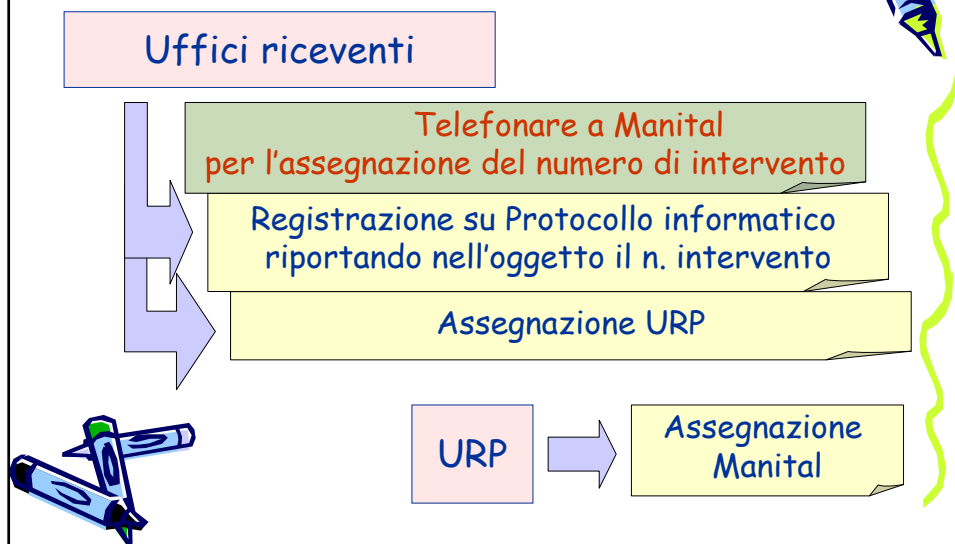
UFFICI COMPETENTI





Analizziamo alcuni reclami...

1. Procedura gestionale per le segnalazioni gestite da Manital



2. Procedura gestionale per le segnalazioni su illuminazione



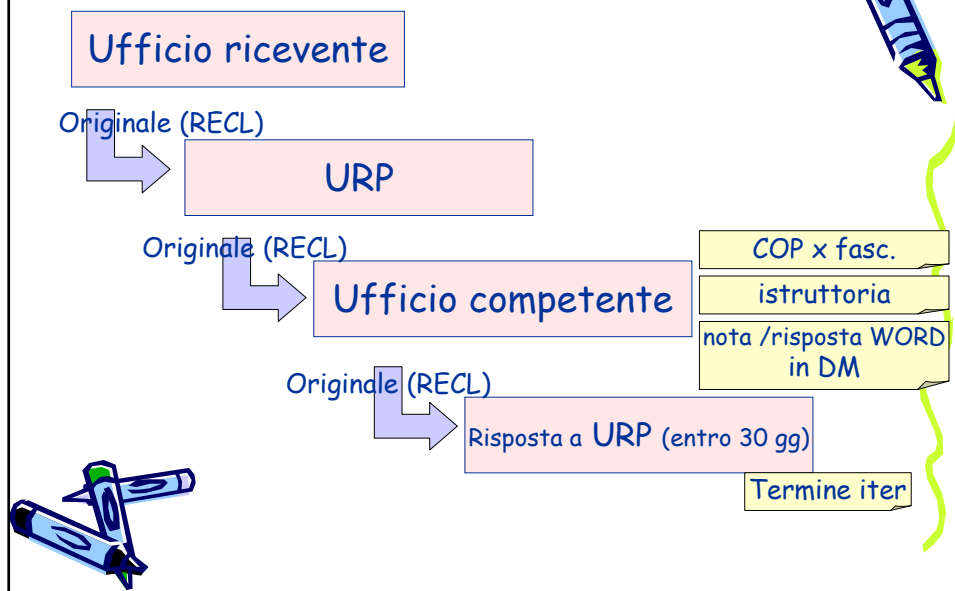
Segnalazione ricevuta per telefono/ a voce

| | |
|--|--|
| RECL n protocollo Lampadine spente via/piazza n. | Da assegnare a URP dopo invio a Toscana Energia e |
| RCBUC Buche via/piazza n. | Da assegnare a URP dopo n. Manital e n. protocollo |
| RCCER Segnaletica orizzontale/verticale/complementare(panettoni, dissuasori...), semafori via/piazza n. | Da assegnare a URP dopo n. Manital e n. protocollo |
| RCMAL Malsanie Via/piazza n. | Da assegnare a URP dopo n. Manital eventuale e n. protocollo |
| RECL Altro Via/piazza n. | Da assegnare a URP dopo n. protocollo |

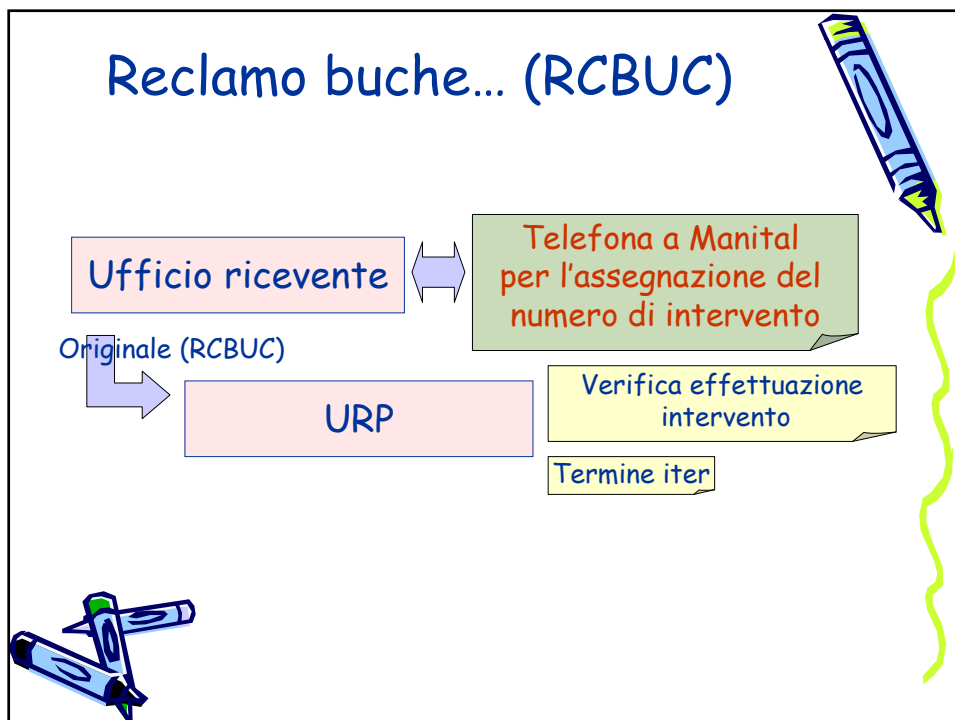
Segnalazione pervenuta da:
nome e cognome:
indirizzo:
tel:
cellulare:
e-mail:

Vediamo adesso gli iter ...

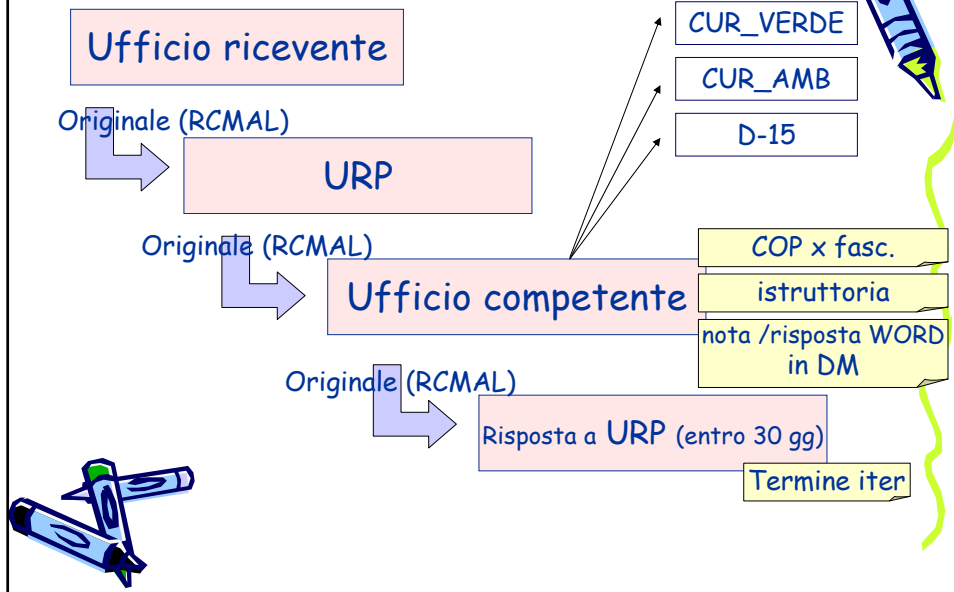
Reclamo generico (RECL)



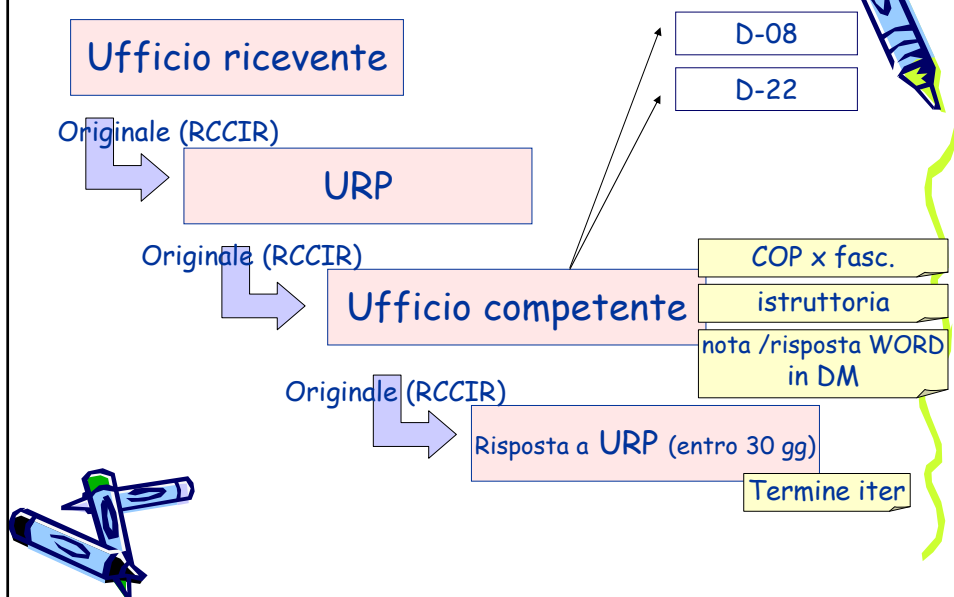
Reclamo buche... (RCBUC)



Reclamo malsania (RCMAL)



Reclamo mobil/traffico (RCCIR)





Dei Maria Gabriella
Ferrari Fausta
Gemignani Elena
Geri Patrizio

