



CITTA' DI MONOPOLI
Provincia di Bari
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Progetto “Citizen Relationship Management”

Il Sistema di Gestione dei Reclami - Comune di Monopoli (Ba)

Modalità del Progetto

La gestione integrata dei reclami è una delle attività di Citizen Management che si presenta per un'Amministrazione Pubblica.

Il flusso dei reclami, quale strumento di customer satisfaction, è gestito dal Comune di Monopoli con un sistema informatico interno su una rete intranet.

A distanza di un anno dall'avvio del servizio, partito ufficialmente il 28/05/2008, si intende monitorare la situazione per comprendere il funzionamento del sistema.

Obiettivo del Progetto

L'obiettivo che si vuole raggiungere è la misurazione della reale funzione strategica che assume il reclamo per l'Ente. La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance aziendali.

Realizzazione

Il Progetto, ideato e coordinato dal Difensore Civico, è stato realizzato in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed eseguito tecnicamente dallo stagista Donato Maggi, Ingegnere Gestionale, all'uopo individuato, che ha svolto l'attività dal 14/04/2009 al 10/06/2009.

Attività

Le attività svolte durante il progetto sono state individuate nel:

- raggruppamento per tipologia dei reclami;
- analisi della banca dati dei reclami;
- confronto con i dirigenti e con gli assessori competenti;
- stima degli interventi;
- ipotesi di soluzione;
- verifica della reale soluzione.

Fasi del Progetto

Sono state individuate tre fasi di esecuzione del progetto:



CITTA' DI MONOPOLI
Provincia di Bari
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

1. *Analisi*: nella prima parte si è svolto un lavoro di analisi in base alle informazioni offerte dal Database del sistema informativo di Gestione dei Reclami in uso presso l'ente. In particolare sono state condotte le seguenti indagini:

- Quantitativa: stabilire il volume di reclami presentati;
- Periodo: stabilire i periodi di maggiore richiesta;
- Territoriale: localizzare il reclamo nel territorio urbano ed extra-urbano.

2. *Iniziative*: azioni CRM che meglio potevano mettere in luce gli aspetti critici del sistema e che potessero meglio indirizzare verso idonee soluzioni. In particolare la realizzazione di *questionari* per valutare le difficoltà dei dipendenti nell'utilizzo del sistema di gestione reclami e il grado di soddisfazione dei cittadini per il servizio offerto.

3. *Soluzioni*: l'insieme delle ipotesi risolutive che possono apportare al sistema le necessarie azioni di miglioramento sia per il lavoro organizzativo, sia per quello tecnico, riguardanti l'utilizzo del sistema informativo.

E' necessario sottolineare che per determinare il volume totale dei reclami si è tenuto conto di due contributi :

- Cartaceo: reclami raccolti nel periodo Maggio-Giugno 2008, non inseriti nel database del sistema, ma comunque rilevanti per l'analisi.
- Informativo: reclami presenti nella banca dati del sistema.

Monopoli, 11 giugno 2009

IL DIFENSORE CIVICO
Rag. Gesumino Laghezza



CITTA' DI MONOPOLI
Provincia di Bari
UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO