

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL PROGRAMMA DI GESTIONE DEI RECLAMI
(REKLA)

(8-20 NOVEMBRE 2004)

La stesura del questionario

Il questionario somministrato ai cittadini è così composto :

QUESTIONARIO TELEFONICO REKLA N° ____ Data ____/____/____ ore ____:____				
DATI GENERALI				
<u>Genere</u>	uomo	donna		
<u>Età</u>	18/25 anni	26/45 anni	46/65 anni	oltre
<u>Professione :</u>				
Casalinga		Commerciante		Dirigente
Disoccupato/a		Impiegato/a		Imprenditore
Libero professionista		Operaio/a		Pensionato/a
Studente		Altro (specificare)_____		
<u>Cittadinanza italiana</u>	sì	no		
QUALITA' DEL SERVIZIO				
<u>TEMPO DI ATTESA :</u>				
• Ha ricevuto una risposta alla segnalazione da Lei presentata? Sì no				
• Se sì, quanto ha dovuto aspettare prima di ricevere una risposta? _____				
6- 15 giorni 16 – 25 giorni 26 – 35 giorni oltre 35 giorni				
• La risposta che ha ricevuto dall'ufficio di competenza è stata in positivo				
o in negativo?				
<u>QUALITA' DELL'INTERVENTO:</u>				
• La risposta è stata effettivamente seguita da un intervento pratico? Sì no				
• Se sì, dopo quanto tempo dalla segnalazione si è intervenuti? _____				
1-15 giorni 16 – 30 giorni 31 - 45 giorni oltre 45 giorni				

Alcune brevi spiegazioni

- La prima sezione riguarda il tempo di attesa ed è suddivisa in tre quesiti. Queste prime domande sono volte a monitorare l'andamento della gestione dei reclami nella fase che precede l'intervento pratico.
- La seconda sezione riguarda la qualità dell'intervento pratico. Attraverso due domande si vuole rilevare se l'intervento è stato effettuato e quanto tempo è intercorso dalla segnalazione.

Il target dei destinatari (campione di riferimento)

L'obiettivo del questionario è quello di monitorare la qualità del programma informatico di gestione dei reclami, durante i suoi primi 9 mesi di utilizzo.

Considerato che la media mensile è stata di 65 reclami pervenuti, è stato scelto questo numero per quantificare il campione di intervistati.

E' stata effettuata un'estrazione casuale fra coloro che negli ultimi 9 mesi hanno presentato un reclamo all' Urp o alla Polizia Municipale.

Di seguito l'elenco degli uffici tecnici di competenza, a cui sono inoltrate le segnalazioni, con il rispettivo numero di interviste effettuate:

<u>Ufficio Strade</u>	17 interviste
<u>Ufficio Traffico</u>	9 interviste
<u>Ufficio Ambiente</u>	16 interviste
<u>Ufficio Illuminazione</u>	10 interviste
<u>Polizia Municipale</u>	13 interviste
<u>TOTALE</u>	65 interviste

La somministrazione

I questionari sono stati preceduti da una lettera di avviso firmata dal Sindaco, inviata agli utenti estratti.

Sesto Fiorentino, 23 Ottobre 2004

Gentile Signore, Gentile Signora

Il Suo nominativo è stato estratto fra coloro che negli ultimi 9 mesi hanno presentato una segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla Polizia Municipale.

Al termine di un periodo di sperimentazione di un nuovo programma informatico per la gestione dei reclami, l'Amministrazione Comunale ritiene opportuno effettuare un'indagine conoscitiva sulla qualità del servizio, al fine di renderlo più rispondente alle aspettative dei cittadini e di programmarne lo sviluppo futuro.

Pertanto Le chiediamo di rispondere a un breve questionario telefonico, che sarà effettuato nei giorni

Da lunedì 8 a venerdì 12 Novembre
Dalle ore 9:00 alle ore 15:00

da un'operatrice dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con la facoltà di Media e Giornalismo dell'Università degli Studi di Firenze.

Il questionario sarà anonimo e i dati forniti verranno trattati nel rispetto della riservatezza di ciascuno.

I risultati dell'indagine e la relativa analisi verranno infine pubblicati sulla pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sul sito web del Comune:

www.comune.sesto-fiorentino.fi.it

La ringraziamo fin d'ora per l'attenzione e per la collaborazione.

Cordiali saluti

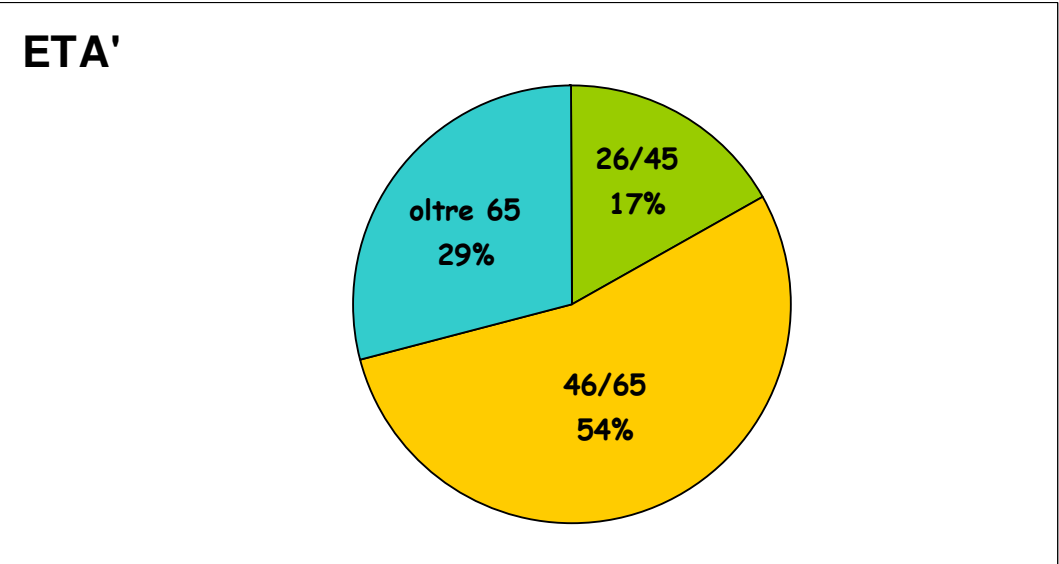
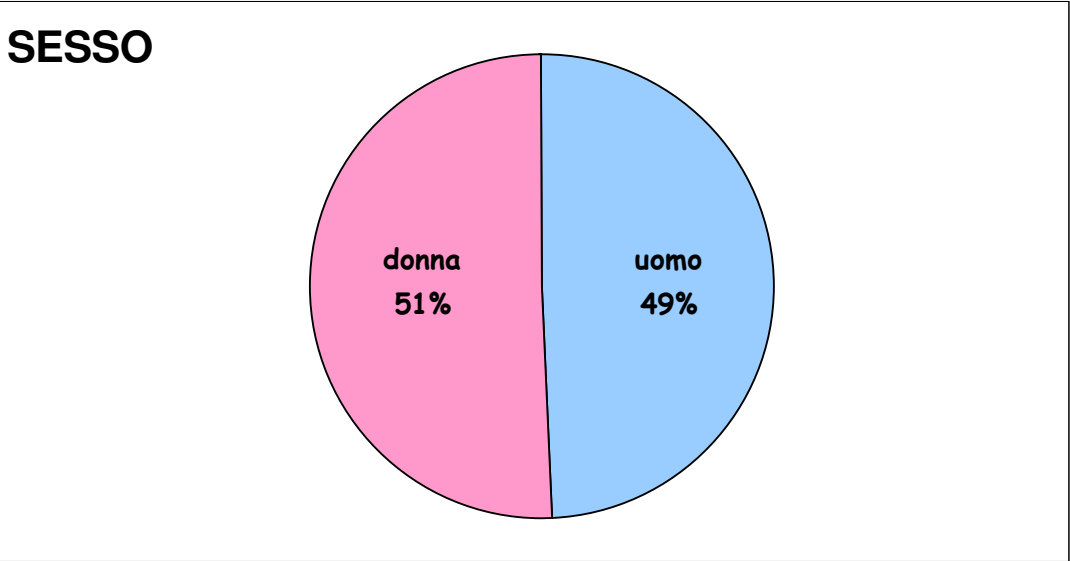
IL SINDACO
Gianni Gianassi

Inoltre l'indagine è stata presentata sul sito del Comune con il seguente articolo:

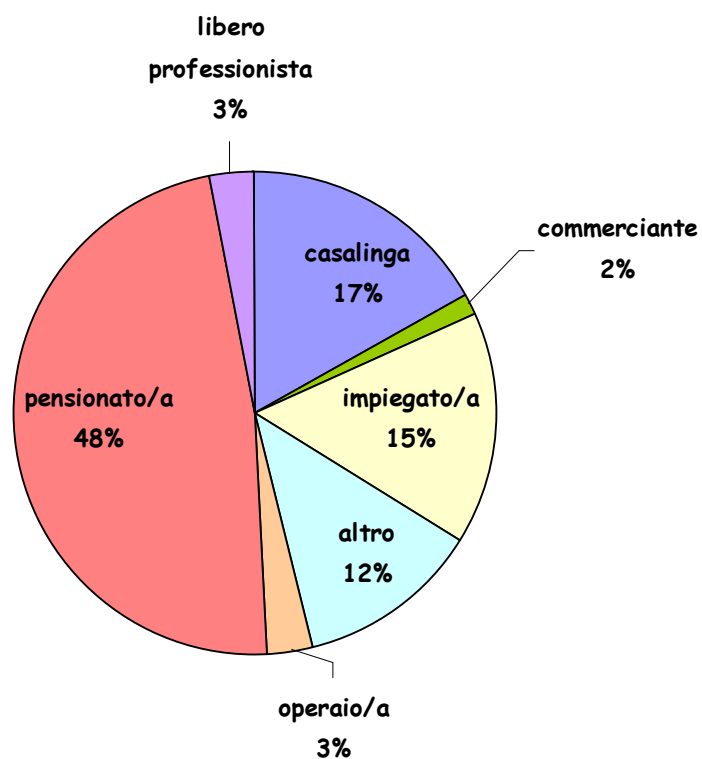
<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/ilcomune/weburp/html/Comunicato-stampa-indagine.doc> .

Le interviste sono state effettuate telefonicamente da una stagista della facoltà di Media e Giornalismo (Unifi).

Considerazione sui dati generali



PROFESSIONE

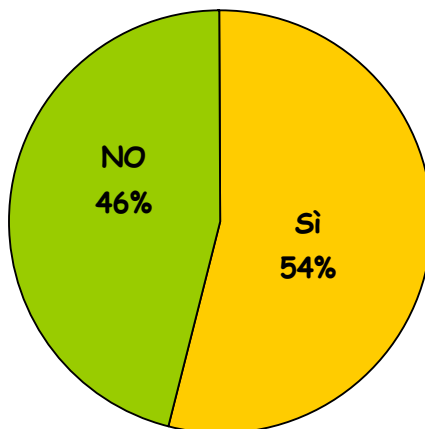


Complessivamente c'è equilibrio tra uomini e donne. Gli intervistati, tutti di cittadinanza italiana, nel 54% dei casi hanno un'età compresa tra i 46 e i 65 anni.

Per quanto riguarda le professioni è forte l'incidenza dei pensionati (30%) e delle casalinghe (17%).

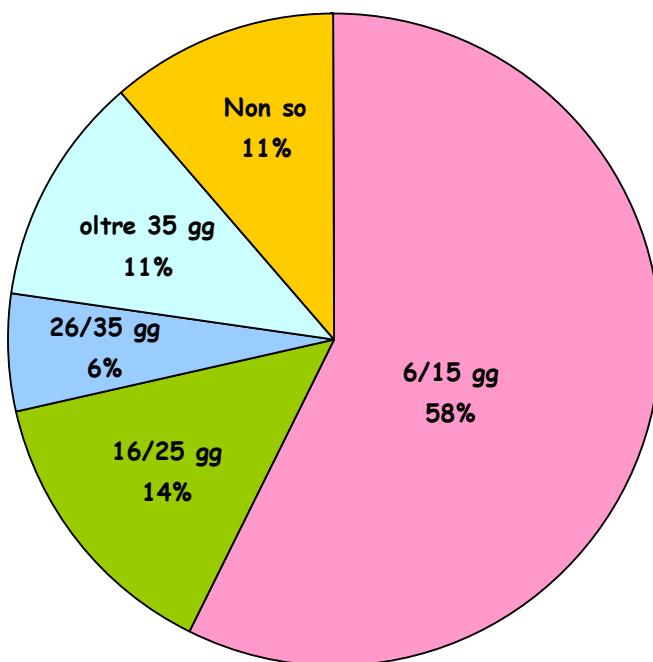
Considerazioni sul tempo di attesa

RISPOSTA RICEVUTA



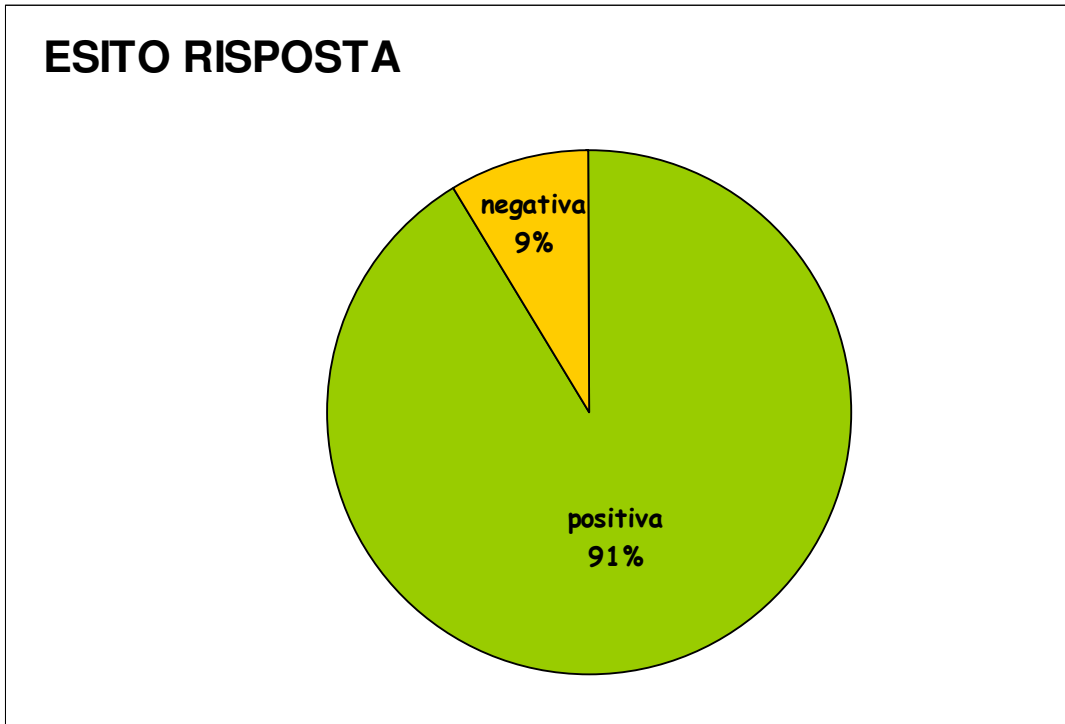
Il 46% degli intervistati non ha ricevuto una risposta alla segnalazione presentata. Comunque è necessario considerare che il 15 % del totale è riferito ai reclami presentati all'ufficio Illuminazione, che per praticità interviene direttamente sul problema, senza inviare risposte di conferma all'utente. La maggiore percentuale di mancate risposte è relativa all'Ufficio Strade.

TEMPO FRA SEGNALAZIONE E RISPOSTA



Nel 58% dei casi gli intervistati hanno ricevuto una risposta entro le prime due settimane dalla segnalazione e quindi ampiamente nel termine di 15 giorni lavorativi previsto dal regolamento per la gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico <http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/ilcomune/weburp/html/regolamento/art7.htm>.

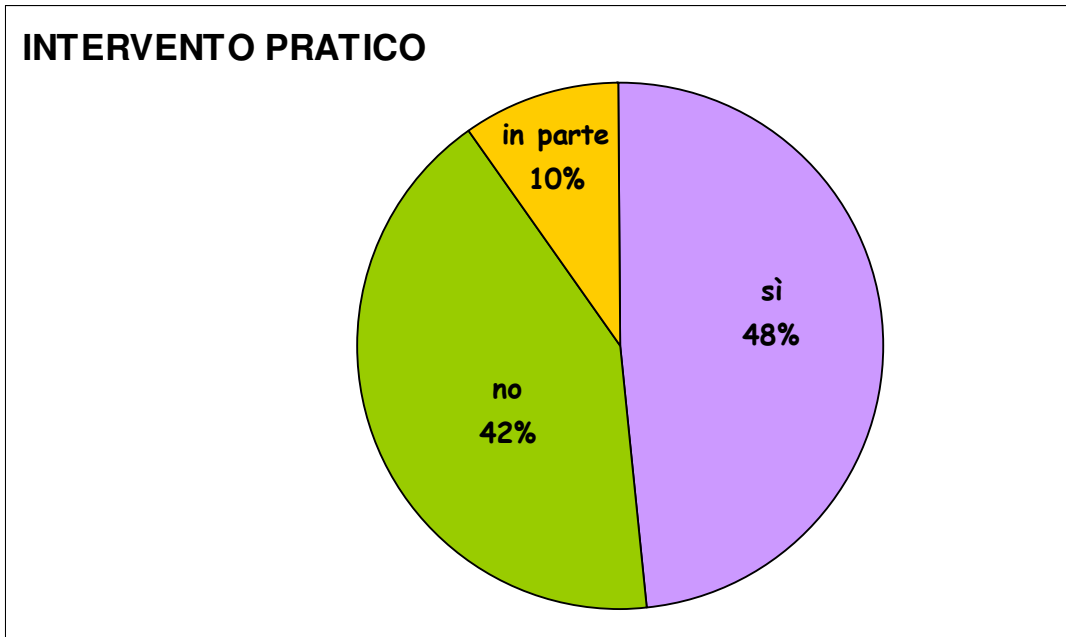
Oltre 35 giorni ha dovuto invece aspettare l'11% degli intervistati: il 29% delle interviste relative all'Ufficio Ambiente, il 17% dell'Ufficio Traffico e il 13% dell'Ufficio Strade.



Gli intervistati hanno ricevuto una risposta negativa solo nel 9% dei casi.

Per risposta negativa si intende l'impossibilità di realizzare l'intervento richiesto da parte degli uffici di competenza.

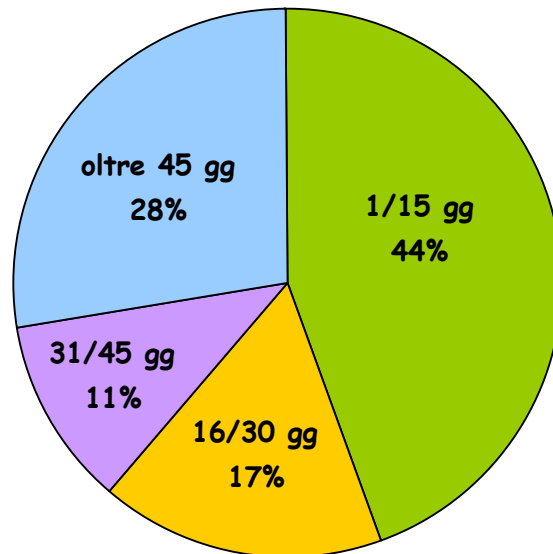
Considerazioni sulla qualità dell'intervento



Il grafico, che si riferisce ovviamente soltanto ai casi di risposta positiva, presenta una voce in più rispetto al questionario: con "in parte" si intendono gli interventi effettuati in modo incompleto. Poiché la percentuale è rilevante (10%) si è considerato opportuno separare questo dato dalle risposte positive (48%).

Si sottolinea come nel 42% dei casi non ci sia stato un intervento pratico. Questo dato contraddice il risultato del grafico precedente, in cui il 91% degli intervistati hanno ricevuto una risposta positiva di intervento e dimostra che gli uffici tecnici incontrano alcune difficoltà nel realizzare in tempi certi i lavori necessari.

TEMPO FRA SEGNALAZIONE E INTERVENTO PRATICO



Quest'ultimo grafico si riferisce a coloro che hanno visto effettuato un intervento pratico (58% del totale relativo agli interventi eseguiti completamente o in parte).

Il 44% degli interventi è stato effettuato entro le due settimane successive alla segnalazione presentata. Particolarmente veloci sono stati l' Ufficio Illuminazione (con l' 86% degli interventi pervenuti da 1 a 15 giorni dal reclamo), la Polizia Municipale (72%) e l' Ufficio Ambiente (37%).

Il 28% degli interventi è stato eseguito invece oltre un mese e mezzo dalla segnalazione. In questo caso gli uffici più lenti stati l' Ufficio Strade (58%) e l' Ufficio Ambiente (43%).

Con riferimento a quest'ultimo occorre segnalare tuttavia che gran parte dei lavori di potatura possono essere realizzati soltanto in alcuni periodi dell'anno, per tutelare la salute delle piante.

Nel caso dell' Ufficio Traffico il 50% degli interventi è stato realizzato oltre un mese dopo la segnalazione.