# Customers satisfaction: i reclami del servizio igiene urbana

nei comuni gestiti

da Valle Umbra Servizi

anno 2019

Ufficio comunicazione

ValleUmbraServizi

# LA GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un’azione importante e fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni per molteplici motivi:

- consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall’utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive;
- permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati;
- raccoglie i feedback dei suoi utenti/clienti per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per l’immagine dell’organizzazione attenta alle esigenze.

# COME PRESENTARE UN RECLAMO

- Riempiendo un **modulo** nel sito della Valle Umbra Servizi
- Contattando il nostro **numero verde,** che provvederà ad inoltrare il reclamo al settori di competenza.
- Tramite **email a** igieneurbana@valleumbraservizi.it_info@igieneurbana.it
- Tramite la **pagina facebook** della Valle Umbra Servizi

# ALCUNE CONSIDERAZIONI

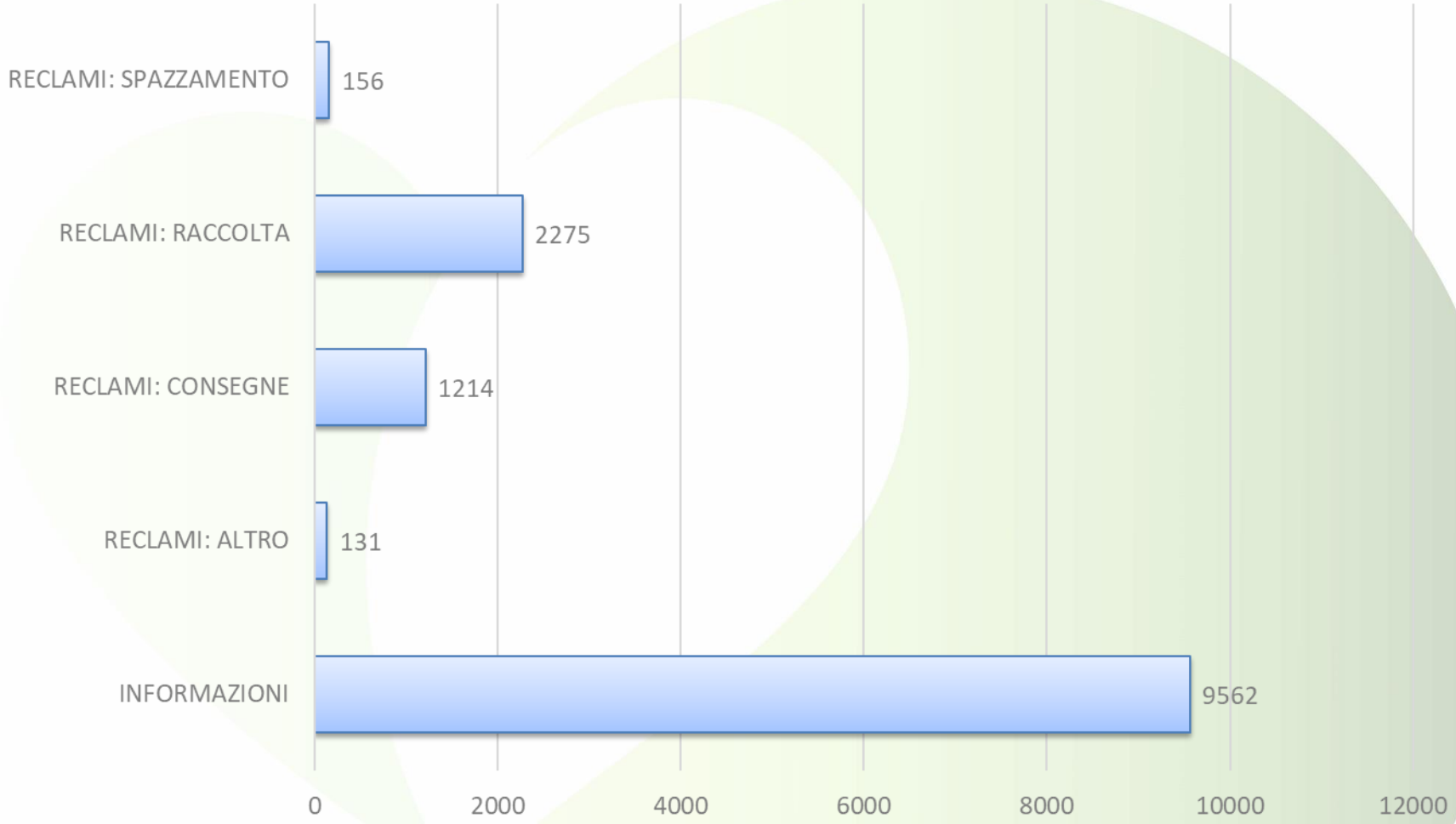
- **Quanto favoriamo la presentazione del reclamo?**
  - Deve essere scritto?
  - Fatto su uno specifico modello/canale?
- **Quale è l'atteggiamento nei confronti dei reclami?**
  - È associato a negatività, frustrazione, bassa qualità del servizio?
- **Esiste la volontà di utilizzarlo come occasione di miglioramento?**
  - Il reclamo può anche indicare che c'è una forma di fiducia nelle istituzioni (vale la pena esprimersi).

# RISPOSTA AL RECLAMO

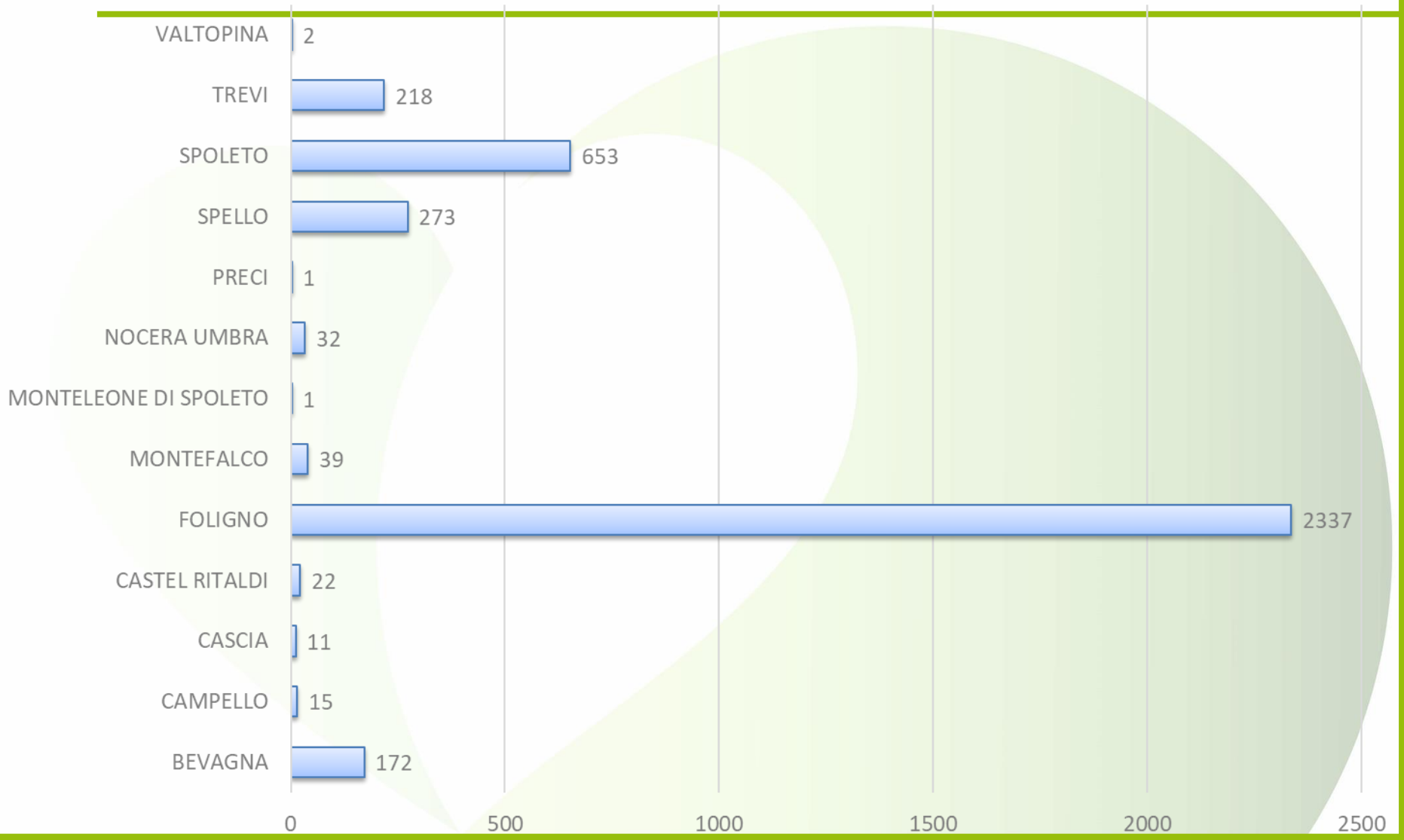
- Le informazioni relative ai reclami vengono trasmesse ai responsabili/decisori (tecnici e amministrativi) che risponderanno tempestivamente con eventuali risoluzioni, agli utenti che ne hanno fatto richiesta.

- La risposta può avvenire secondo diverse modalità:
  - per telefono
  - per mail
  - nei casi più complessi attraverso un incontro

# RECLAMI CALL CENTER 2019



# RECLAMI PER COMUNE 2019



# UN ASPETTO DEI RECLAMI: IL PROBLEMA DEGLI ABBANDONI

- Tolti i cassonetti stradali  il problema degli abbandoni si è intensificato.
- I cittadini segnalano gli abbandoni  non solo al numero verde di Valle Umbra Servizi ma anche direttamente agli operatori, sui social, sul sito e anche al Comune.
- Per questo è stata creata, quindi, una «procedura» sugli abbandoni avvalendoci della *Cooperativa Erica.*

# COME MIGLIORARE LA GESTIONE DEGLI ABBANDONI?

- Attraverso un percorso formativo che coinvolge il personale interno e i referenti dei Comuni.

- Perché il cambiamento e la crescita passano attraverso la condivisione degli obiettivi. Il cambiamento richiede coraggio e confronto e la formazione facilita i passi di questo percorso.

- Le parole chiave del percorso formativo sono **comunicazione, relazione, condivisione, fare rete**.

# COME MIGLIORARE LA GESTIONE DEGLI ABBANDONI?

Co progettazione – Gruppi di lavoro novembre 2019

# COME MIGLIORARE LA GESTIONE DEGLI ABBANDONI?

## IL PERCORSO IN 4 PASSI

- Sviluppo del **piano formativo**
- **Analisi dei bisogni** e dei flussi di comunicazione interna e da/verso i Comuni e i cittadini
- **Co-progettazione** di una nuova procedura di gestione degli abbandoni
- Implementazione 2020

# COME MIGLIORARE LA GESTIONE DEGLI ABBANDONI?

1. **SVILUPPO DEL PIANO FORMATIVO:**

Il piano formativo è stato sviluppato con l'obiettivo di analizzare gli attuali flussi di comunicazione interna in particolar modo, e le ricadute verso l'esterno, ovvero verso i cittadini e i Comuni.

2. **ANALISI DEI BISOGNI E DEI FLUSSI DI COMUNICAZIONE**:

Sono state condotte interviste dedicate ai responsabili di Valle Umbra Servizi, ai referenti operativi, all'ufficio comunicazione e al call center, ai fornitori di parte del servizio sul territorio, ai referenti dei Comuni.

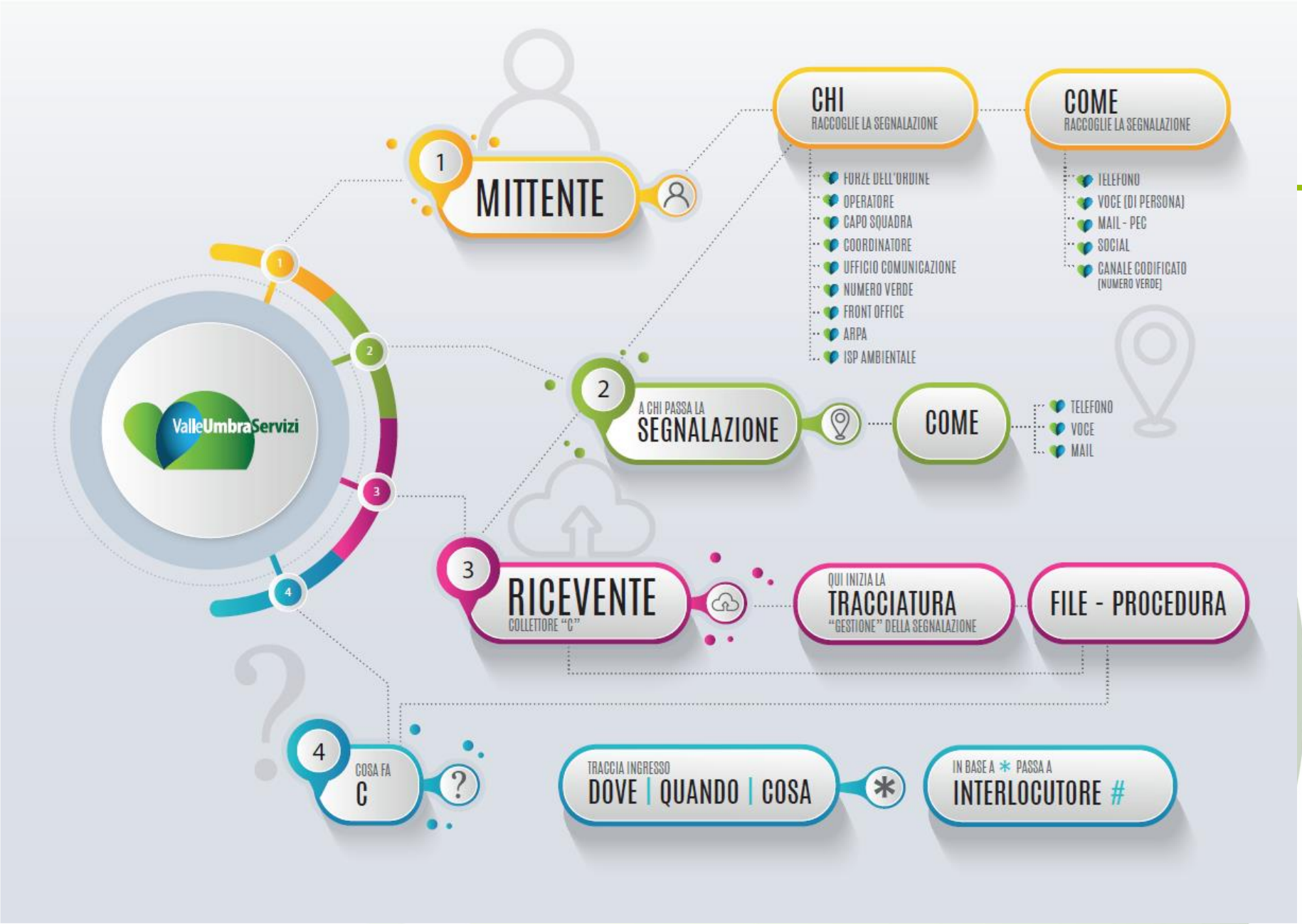
# COME MIGLIORARE LA GESTIONE DEGLI ABBANDONI?

**3. COPROGETTAZIONE:**

Attraverso un percorso partecipato con i soggetti intervistati, sono state co progettate le linee guida per lo sviluppo di una nuova procedura per la migliore gestione degli abbandoni che si basa sulla riorganizzazione dei flussi di comunicazione interni e verso l’esterno.

**4. IMPLEMENTAZIONE:**

Il prossimo passo sarà rendere operativo l’output del percorso di co progettazione.


ValleUmbraServizi
1
MITTENTE
CHI
RACCOGLIE LA SEGNALAZIONE
FORZE DELL'ORDINE
OPERATORE
CAPO SQUADRA
COORDINATORE
UFFICIO COMUNICAZIONE
NUMERO VERDE
FRONT OFFICE
ARPA
ISP AMBIENTALE
COME
RACCOGLIE LA SEGNALAZIONE
TELEFONO
VOCE (DI PERSONA)
MAIL - PEC
SOCIAL
CANALE CODIFICATO
(NUMERO VERDE)
2
A CHI PASSA LA
SEGNALAZIONE
COME
TELEFONO
VOCE
MAIL
3
RICEVENTE
COLLETTORE "C"
QUI INIZIA LA
TRACCIATURA
"GESTIONE" DELLA SEGNALAZIONE
FILE - PROCEDURA
4
COSA FA
C
TRACCIA INGRESSO
DOVE | QUANDO | COSA
IN BASE A * PASSA A
INTERLOCUTORE #

# … QUANDO L’APP TI AIUTA

*Il reclamo deve essere visto come un’opportunità.*

*Per migliorare bisogna ascoltare il cliente/utente.*

# Grazie per l’attenzione

ValleUmbraServizi