COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO
PROVINCIA DI FIRENZE

SETTORE DIREZIONE
UFFICIO CONTROLLO SERVIZI ESTERNALIZZATI

Monitoraggio reclami Servizi Pubblici Locali

Report al 31/12/2007

Indice:

1) Scopi e finalità

2) Andamento reclami 2007

3) Confronto 2006-2007

4) Sintesi delle criticità emerse

5) Azioni proposte

1) Scopi e finalità

Scopo della presente analisi è il monitoraggio dell'andamento dei reclami pervenuti a questa Amministrazione relativamente ai Servizi Pubblici Locali, con particolare attenzione a quei servizi la cui gestione è stata "esternalizzata".

L'assunto di base è che la gestione dei reclami e delle segnalazioni rappresenta uno strumento utile per lo sviluppo di un percorso di miglioramento costante della qualità dei servizi e del rapporto con il cittadino-utente.

Tale percorso consiste nel tentativo di avvicinare la qualità "erogata" a quella "percepita" dall'utente finale.

In questo contesto il reclamo o la segnalazione, per quanto essi racchiudano in sé apparentemente una connotazione di base negativa, costituiscono un elemento di fondamentale importanza per rilevare i giudizi del cittadino sulla qualità dei servizi prestati dall'Amministrazione e possono essere pertanto utilizzati alla pari di un segnale di allarme per verificare il livello e il tipo di insoddisfazione del cittadino.

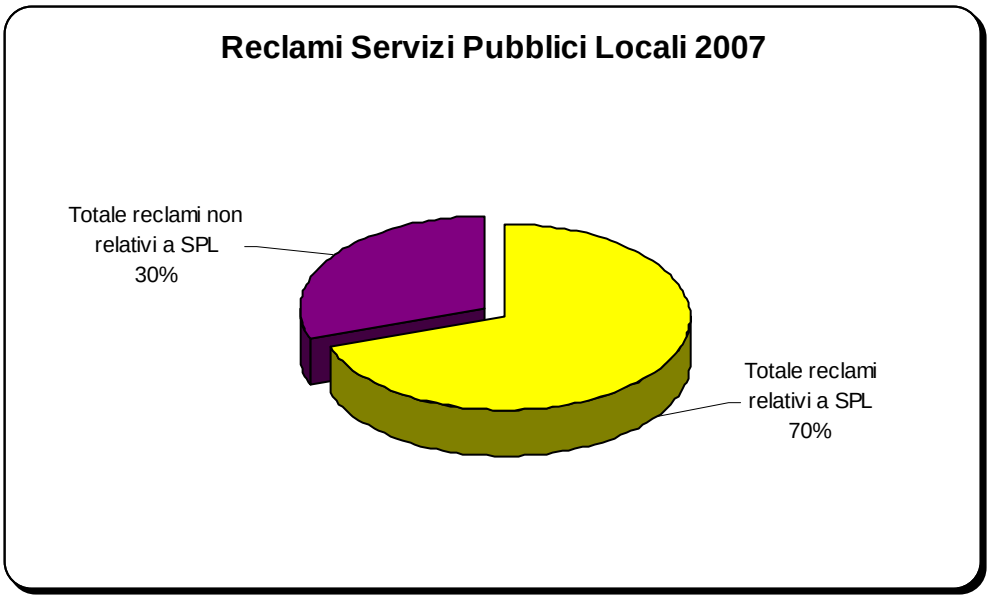
Poter disporre dunque di tali "sensori", dà all'Amministrazione la possibilità di intervenire in maniera tempestiva nei confronti delle criticità rilevate nell'ambito dell'organizzazione dei Servizi Pubblici Locali e permette, operativamente, di mettere in atto nell'immediato azioni correttive, anche intervenendo direttamente presso il gestore

A questo proposito si precisa infatti che laddove il reclamo presentato non era attinente a funzioni o servizi di cui il Comune non risulta titolare, si è provveduto ad inoltrarlo al soggetto competente e a sollecitare, ove si siano verificate situazioni di particolare criticità, un intervento immediato.

2) Andamento reclami 2007

Il monitoraggio viene effettuato sulla base dei reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, per quanto riguarda il servizio di igiene urbana, delle segnalazioni raccolte dalla Polizia Municipale durante i sopralluoghi giornalieri effettuati sul territorio comunale.

Il numero complessivo di reclami e delle segnalazioni pervenuti nel corso del 2007 è pari a n. **474,** di cui n. **331** relativi ai servizi monitorati. Sul totale dei reclami pervenuti, dunque, circa il **70%** afferisce ai servizi pubblici oggetto di monitoraggio.



Prendendo in esame nel dettaglio i reclami e le segnalazioni relativi ai Servizi Pubblici Locali, si riscontra la seguente distribuzione:

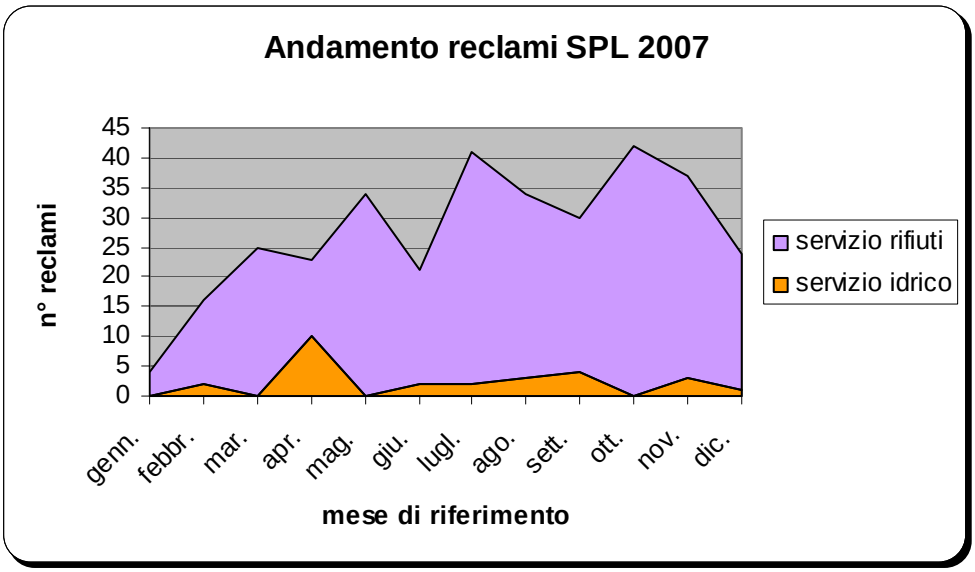
servizio interessato	n. reclami/segnalazioni pervenuti
servizio rifiuti	**304**
servizio idrico	**27**

Si riporta di seguito l'andamento temporale dei reclami per ciascuna delle tipologie di servizio sopra evidenziate.

SERVIZIO RIFIUTI 2007												
periodo	Genn.	Febbr.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.
n. reclami	4*	14	25	13	34	19	39	31	26	42	34	23

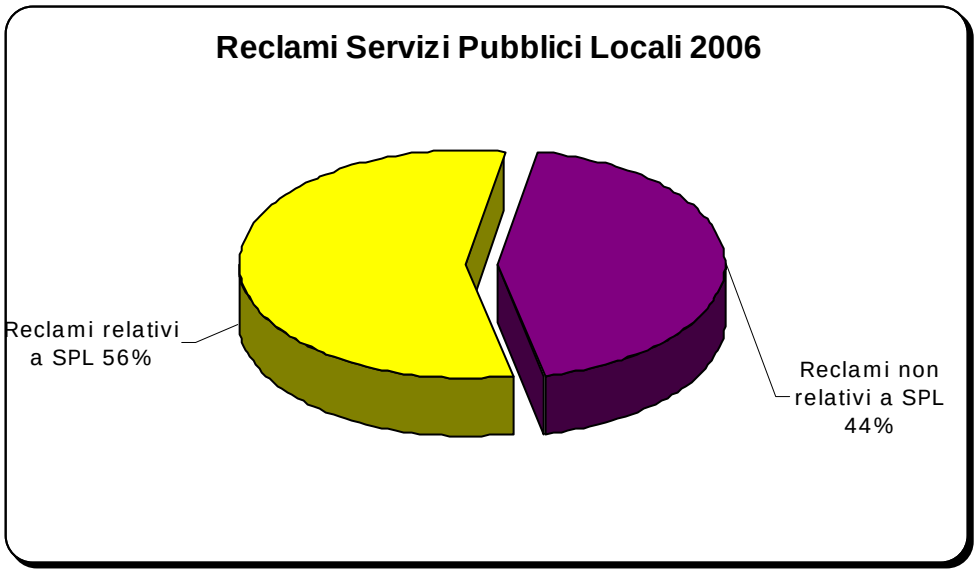
** Il dato del mese di Gennaio risulta sottostimato a causa della mancata trasmissione a questo Ufficio da parte dell'URP dei dati mensili relativi alle segnalazioni della Polizia Municipale.*

SERVIZIO IDRICO 2007												
periodo	Genn.	Febbr.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.
n. reclami	-	2	-	10	-	2	2	3	4	-	3	1



3) Confronto 2006-2007

Dal confronto con l'anno precedente si registra un lieve aumento del numero complessivo di reclami/segnalazioni, che salgono a quota **474** contro i **409** registrati nel corso del 2006. Su un totale di n. **409** reclami pervenuti nel 2006, n. **229** afferivano ai Servizi Pubblici Locali, per un valore percentuale pari a circa il **56%.**



Il raffronto complessivo con le precedenti rilevazioni è rappresentato dalle tabelle seguenti.

Innanzitutto si evidenzia una sostanziale conferma della rilevanza dei reclami afferenti ai Servizi Pubblici Locali sul totale dei reclami ricevuti (che si attesta in media oltre la percentuale del **55%**).

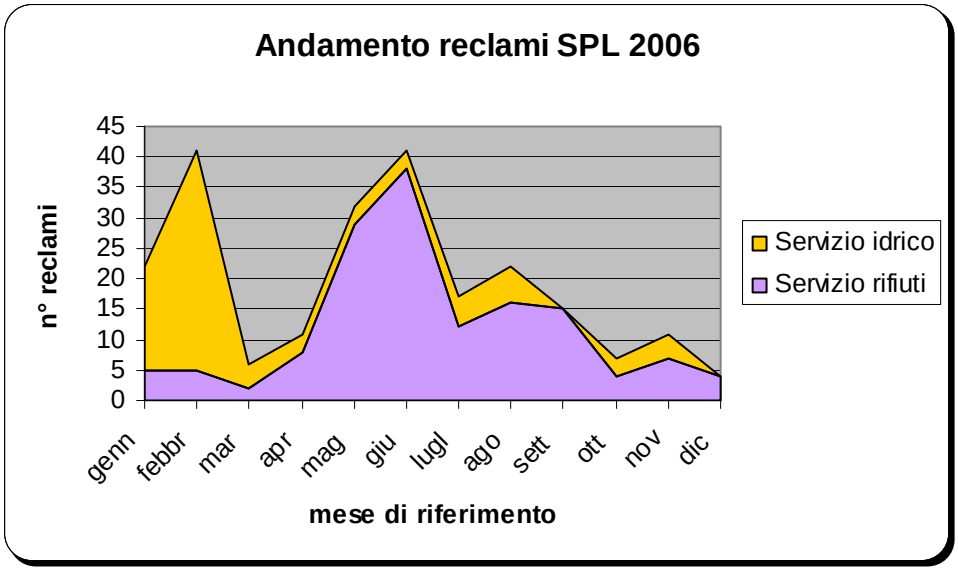
periodo di riferimento	*n. reclami SPL/totale*	*incidenza %*
anno 2006	229/409	**56%**
anno 2007	331/474	**70%**

Diminuiscono in particolare i reclami afferenti al servizio idrico, che passano dagli **84** nel 2006 ai **27** del 2007, mentre aumentano significativamente i reclami relativi al servizio rifiuti (che nel 2007 raggiungono quota **304** contro i **145** registrati nel 2006).

Come si evince dai grafici sottostanti relativi all'andamento temporale, nel 2006 le segnalazioni si concentravano principalmente nel bimestre gennaio-febbraio per quanto riguarda il servizio idrico e nel periodo maggio-giugno per quel che attiene il servizio rifiuti.

SERVIZIO RIFIUTI 2006												
periodo	**Genn.**	**Febbr.**	**Mar.**	**Apr.**	**Mag.**	**Giu.**	**Lug.**	**Ago.**	**Sett.**	**Ott.**	**Nov.**	**Dic.**
n. reclami	**5**	**5**	**2**	**8**	**29**	**38**	**12**	**16**	**15**	**4**	**7**	**4**

SERVIZIO IDRICO 2006												
periodo	**Genn.**	**Febbr.**	**Mar.**	**Apr.**	**Mag.**	**Giu.**	**Lug.**	**Ago.**	**Sett.**	**Ott.**	**Nov.**	**Dic.**
n. reclami	**17**	**36**	**4**	**3**	**3**	**3**	**5**	**6**	**-**	**3**	**4**	**-**



Come abbiamo visto in precedenza invece, nel corso del 2007 le segnalazioni relative al servizio idrico si concentrano nel mese di aprile (in concomitanza con l'invio da parte da parte del gestore di una *tranche* di fatturazione), mentre il servizio rifiuti conferma in parte il dato dell'anno precedente, con un picco di segnalazioni registrate oltre che nel bimestre maggio-giugno, anche in quello ottobre-novembre.

4) Sintesi delle criticità emerse*

** per l'analisi di seguito riportata si è fatto riferimento alle stesse categorie di reclami utilizzate nell''analisi complessiva sui reclami afferenti i SPL realizzata da questo Ufficio ai fini del monitoraggio 2006.*

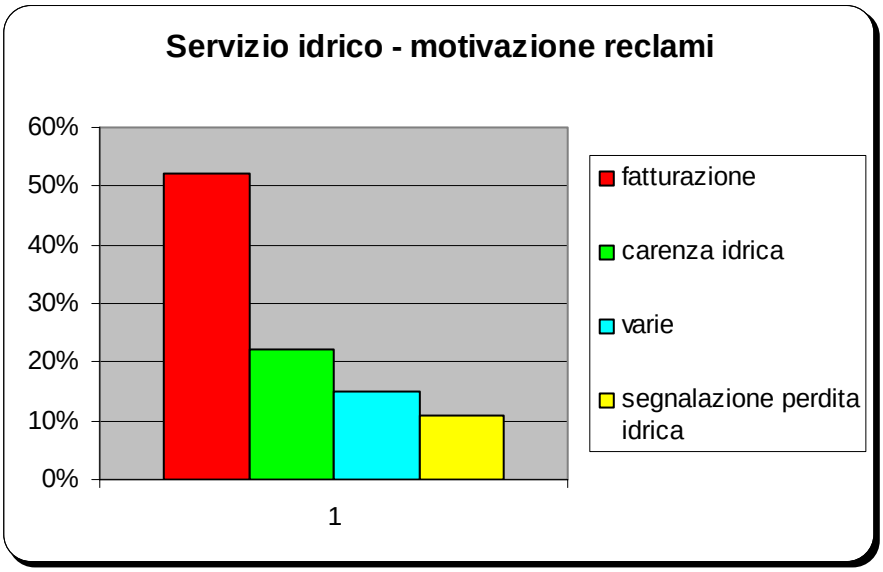
Per quanto riguarda il ***servizio idrico*** la forte diminuzione dei reclami registrata nel corso del 2007 è dovuta alla riduzione delle segnalazioni pervenute in merito a presunte erronee fatturazioni da parte del gestore Publiacqua. Tuttavia, come si nota dalla tabella sottostante, i problemi legati alla fatturazione si confermano il principale motivo di segnalazione anche per l'anno in corso.

Gli utenti lamentano in particolar modo l'incomprensibilità della fatturazione e la difficoltà di contatto con il gestore (in particolare attraverso lo strumento del numero verde).

Ci preme sottolineare come, al di là del dato numerico, la flessione delle segnalazioni in ordine al servizio idrico potrebbe nascondere in questo caso una sorta di atteggiamento di "rassegnazione" da parte degli utenti nei confronti di problematiche ormai note (fatturazione, carenza idrica, ecc..) e per le quali precedenti tentativi di richieste di chiarimenti non hanno ricevuto alcun riscontro.

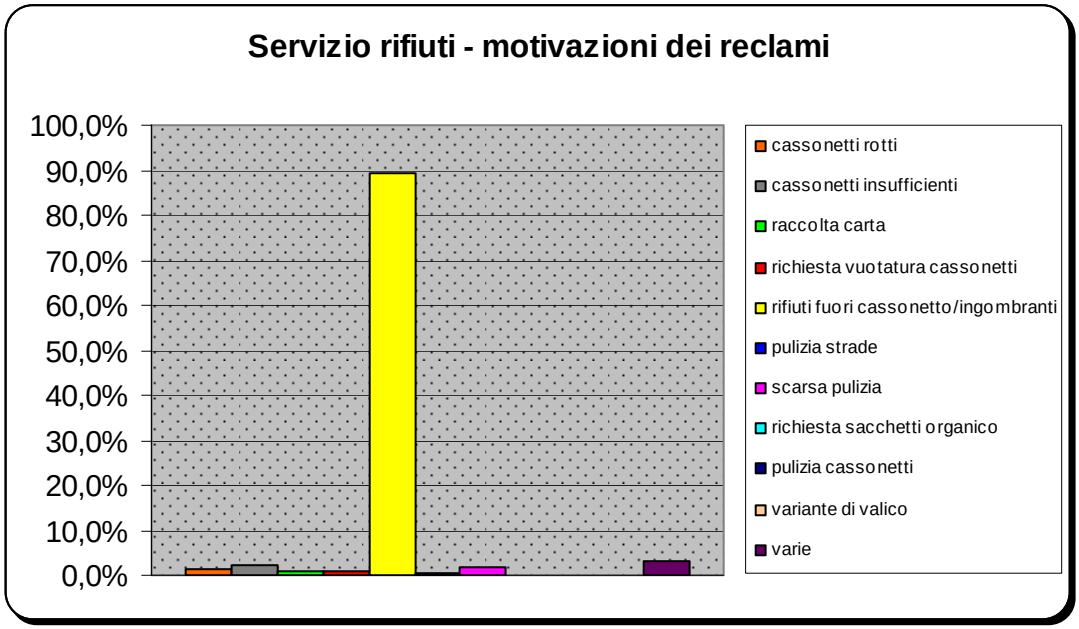
Oggetto del contatto	n. reclami 2007
contestazione fatture	**14**
carenza idrica	6
segnalazione perdite idriche	3
varie (danni, riparazioni, ecc.)	4

A conferma di ciò è opportuno segnalare come nel 2007 per la totalità dei reclami ricevuti da questa Amministrazione relativamente al servizio idrico, non ci siano stati riscontri diretti da parte del gestore Publiacqua, ciò nonostante la struttura comunale richieda espressamente di inviare risposta al cittadino (oltre che agli uffici interessati per gli adempimenti di competenza) in ordine alle problematiche segnalate.



Per quel che attiene invece il ***servizio rifiuti*** le maggiori criticità riscontrate sono prevalentemente correlate alla problematica dell'abbandono dei rifiuti, per lo più ingombranti, fuori dagli appositi cassonetti di raccolta.

Oggetto del contatto	n. reclami 2007
cassonetti rotti	4
cassonetti insufficienti	7
raccolta carta	2
richiesta vuotatura cassonetti	2
rifiuti fuori cassonetto/ingombranti	**272**
pulizia strade	1
scarsa pulizia	6
richiesta sacchetti per raccolta rif. organici	-
raccolta rifiuti pericolosi (farmaci scaduti, pile ecc.)	-
Variante di Valico	-
vari (danni, riparazioni, cassonetti fuori posto ecc.)	10



A tal proposito si segnala che nel periodo in esame la rilevazione di situazioni di rifiuti abbandonati e di scarso decoro delle isole ecologiche è stata effettuata prevalentemente a seguito dei controlli giornalieri sul territorio operati dagli agenti della Polizia Municipale e solo in un ristretto numero di casi da reclami presentati direttamente dai cittadini.

Anche i dati trasmessi dal gestore relativamente ai ritiri di rifiuti ingombranti confermano la situazione fin qui delineata: nel corso del 2007, Publiambiente ha effettuato in media circa 200 interventi al mese di ritiro rifiuti ingombranti abbandonati fuori cassonetto, contro gli appena 90 effettuati a domicilio, a seguito di richiesta di intervento diretto da parte degli utenti.

Le considerazioni che si possono trarre dall'analisi dei dati sopra esposti sono le seguenti:

- rispetto al 2006 risulta ulteriormente in aumento il numero di abbandoni di rifiuti, soprattutto ingombranti, anche di natura pericolosa fuori dagli appositi cassonetti di raccolta. Il fenomeno (attestato dai report giornalieri trasmessi dalla Polizia Municipale nell'ambito dell'attività di controllo svolta sul territorio nonché dai dati sul servizio prodotti dal gestore) necessita di ulteriori, mirati interventi per evitare che lo scorretto conferimento di rifiuti possa pregiudicare il decoro cittadino e creare danni all'ambiente circostante.

- in generale si ha una sostanziale conferma dei dati dello scorso anno per quanto riguarda tutte le altre problematiche evidenziate nel corso delle segnalazioni (richiesta di installazione di nuovi cassonetti, di sostituzione di cassonetti rotti, di

vuotatatura cassonetti, di segnalazione di scarsa pulizia delle isole ecologiche, problematiche legate al servizio di pulizia strade e al mantenimento del decoro delle aree cittadine). Anche se non si tratta di valori di per sé quantitativamente significativi, la presenza delle stesse categorie di reclamo nel corso degli ultimi anni è un utile indicatore delle tipologie di disservizio più facilmente riscontrate dagli utenti.

5) AZIONI PROPOSTE

1. Implementare la metodologia di monitoraggio dei reclami, razionalizzando le informazioni e standardizzando la procedura di raccolta dati, inoltro ai gestori e richiesta di feedback in ordine alle segnalazioni trasmesse (azione da sviluppare in sinergia tra UCSE, URP, Polizia Municipale)

2. Verificare la disponibilità di ATO6 a proseguire le attività previste nel progetto di controllo e monitoraggio del servizio di igiene urbana

3. Sviluppare campagne periodiche di comunicazione/sensibilizzazione della cittadinanza sul tema dei rifiuti e del loro corretto conferimento

4. Implementare la pagina web dedicata ai rifiuti in collaborazione con Ufficio Ambiente e URP

5. Realizzare di un'apposita sezione del sito web dedicata al monitoraggio dei Servizi Pubblici Locali;

6. Valutare l'opportunità di concordare con Publiacqua incontri a cadenza prestabilita nel corso dell'anno di verifica sull'andamento del servizio oppure l'apertura di uno sportello locale cui l'ente si possa rapportare e a cui i cittadini possono indirizzare direttamente reclami e segnalare eventuali disservizi (esigenza già evidenziata lo scorso anno che continua a manifestarsi da parte dell'utenza permanendo problematiche in ordine alla fatturazione e alla difficoltà di accesso al numero verde messo a disposizione dal gestore)