



Servizio Risorse
Uff. Staff

IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

ANNO 2015

PREMESSA

Il controllo della qualità dei servizi erogati dagli enti locali è previsto dall'art. 147, comma 2, lettera e), del TUEL. Comprende sia quelli erogati direttamente, sia quelli erogati mediante organismi gestionali esterni. Prevede l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente.

Questo tipo di controllo fa parte del quadro complessivo dei controlli espressi dal Testo Unico degli enti locali nel Titolo VI, dopo che il Capo I indica i controlli sugli atti (artt. 124-140) e il Capo II quelli sugli organi (artt. 141- 146).

Il Capo III tratta invece dei Controlli interni. Su questo argomento negli ultimi anni il Parlamento è intervenuto più volte a modifica e approfondimento dei temi affrontati (ad es. con l'art. 3, comma 1, lettera d), della legge n. 213 del 2012, con l'art. 74 del d.lgs. n. 118 del 2011, introdotto dal d.lgs. n. 126 del 2014), a riprova della nuova attenzione dedicata agli aspetti finanziari e organizzativi degli enti locali in connessione con l'esigenza di razionalizzazione della spesa.

Cosa stabilisce la normativa e la regolamentazione comunale della materia

Si riporta dunque l'intero testo dell'art. 147 sottolineando nel comma 2 la lettera e) che interessa alla presente trattazione:

Art. 147. Tipologia dei controlli interni

1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

2. Il sistema di controllo interno è diretto a:

a) verificare, attraverso il controllo di gestione, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;

b) valutare l'adequatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;

c) garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica determinati dal patto di stabilità interno, mediante l'attività di coordinamento



e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;

d) verificare, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali, anche in riferimento all'articolo 170, comma 6, la redazione del bilancio consolidato nel rispetto di quanto previsto dal decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'ente;

e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

3. Le lettere d) ed e) del comma 2 si applicano solo agli enti locali con popolazione superiore a 100.000 abitanti in fase di prima applicazione, a 50.000 abitanti per il 2014 e a 15.000 abitanti a decorrere dal 2015.

4. Nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, gli enti locali disciplinano il sistema dei controlli interni secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, anche in deroga agli altri principi di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e successive modificazioni. Partecipano all'organizzazione del sistema dei controlli interni il segretario dell'ente, il direttore generale, laddove previsto, i responsabili dei servizi e le unità di controllo, laddove istituite.

5. Per l'effettuazione dei controlli di cui al comma 1, più enti locali possono istituire uffici unici, mediante una convenzione che ne regoli le modalità di costituzione e di funzionamento.

Precedentemente alle modifiche del TUEL nella normativa veniva previsto che i servizi pubblici locali dovessero essere erogati *"con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi"* come da art. 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286 del 1999.

Il Comune di Borgo San Lorenzo ha approvato con atto consiliare n. 6 del 10 gennaio 2013 il *"Regolamento per l'organizzazione e la disciplina del sistema dei controlli interni"* in attuazione dell'art. 3, comma 1, lettera d) del decreto legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito con modificazioni nella legge 7 dicembre 2012 n. 213.

All'art. 34 – Controllo sulla qualità dei servizi erogati - è riportato che esso *"è volto a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni di questo Comune di Borgo San Lorenzo con riguardo al grado di qualità dei servizi erogati sia direttamente dal Comune e sia per il tramite di organismi gestionali esterni"*.

Al comma 2 dello stesso articolo s'indica che *"l'attività di controllo può essere svolta sia direttamente dagli Uffici, secondo le competenze proprie di ciascuno, sia indirettamente tramite gli Organismi gestionali esterni, che si possono avvalere di strumenti di misurazione e rilevazione della qualità dei servizi prestati"*.

Nel comma 3 infine, ai fini delle attività citate al comma precedente, *"è prevista l'applicazione sistematica di tecniche e di metodologie di rilevazione, anche mediante il ricorso alla distribuzione di questionari, ad indagini telefoniche et similia"*.



Nel successivo art. 35 è raccolta la disposizione della norma che prevede la decorrenza del controllo sulla qualità dei servizi dal 1^a gennaio 2015 per la dimensione del Comune, superiore ai quindicimila abitanti. Vi si ricordano inoltre le disposizioni speciali previste dall'art. 60 sul controllo delle attività esternalizzate del vigente Regolamento di contabilità e del Servizio Economato, approvato con deliberazione consiliare n. 38 dell'8 aprile 2009, che assegnano ai responsabili dei servizi un controllo analogo a quello esercitato sui servizi in economia, intervenendo nel rispetto delle reciproche competenze, per promuovere la risoluzione dei problemi rilevati. I responsabili dei servizi, qualora rilevino anomalie di gestione, sono tenuti anche ad informare la Giunta comunale per quanto di competenza.

Cosa indica la Corte dei Conti

Secondo il questionario tipo della Corte dei Conti 2014 il controllo sulla qualità dei servizi erogati va incentrato almeno sui servizi a dom. individuale e sui principali servizi indivisibili (rifiuti solidi urbani, TPL, servizio idrico).

Cosa dispone la Giunta comunale

Con apposito atto n. 260 del 17 dicembre 2015 la Giunta comunale ha integrato la previsione regolamentare comunale approvando un documento metodologico per "offrire le necessarie direttive gestionali all'intera struttura amministrativa dell'Ente e all'Uff. Staff del Servizio Risorse incaricato dell'attività di controllo".

Nel documento dopo una premessa giuridica e regolamentare si prevedono le ordinarie modalità di controllo stabilendo che:

- il responsabile, come da atto n. 46 del 26 marzo 2015 della Giunta comunale, è il responsabile dell'ufficio Staff del Servizio Risorse. La funzione sarà esercitata in un quadro di coordinamento e piena sinergia con tutti gli uffici dell'Ente che si occupano dell'organizzazione dei servizi all'utenza;
- la periodicità è annuale, il controllo è da effettuarsi entro il mese di febbraio dell'anno successivo;
- la modalità del controllo è la redazione di un apposito documento contenente due parti, la prima a carattere ricognitivo e la seconda a carattere propositivo, che va indirizzato al Sindaco, alla Giunta comunale, al Consiglio, al Segretario, ai responsabili dei Servizi, al Collegio dei Revisori, e pubblicato sul sito web istituzionale perché i cittadini ne possano venire a conoscenza. La disposizione della Giunta indica inoltre servizi e modalità di esame per la definizione della qualità. Nel documento si rammenta inoltre che la Giunta ha approvato altri atti che s'intrecciano con gli adempimenti in trattazione e che riguardano gli obblighi di pubblicazione sul sito web relativamente alla trasparenza (vedi il PTTI Piano triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017), nonché gli obiettivi di PEG/PDO dell'anno di riferimento tra cui si potranno trovare anche interventi inerenti la qualità dei servizi erogati. La trattazione di questi aspetti è rinviata alla seconda parte della relazione illustrativa degli interventi per il miglioramento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati.

Nella fase transitoria, relativa agli anni 2015 - 2017, le attività di controllo saranno ridotte:

1. Nell'anno 2015 il documento del controllo della qualità dei servizi si comporrà della sola prima parte ricognitiva;



2. Nel 2016 ci sarà anche la redazione della seconda parte propositiva del documento, almeno per alcuni servizi esemplificativi del ventaglio dei servizi erogati;
3. Nel 2017 verrà ancora ampliato il quadro dei controlli, sulla base dell'esperienza svolta nei primi due anni di disciplina transitoria semplificata.

La Giunta indica infine che degli esiti del controllo si terrà conto nella valutazione della performance individuale e collettiva.

RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

Questa prima relazione annuale è configurata dunque secondo la previsione transitoria della Giunta, espressa con il citato atto 260/2015, con solo la parte ricognitiva di ciò che fanno attualmente i singoli uffici interni dell'ente, nonché i gestori esterni, nella erogazione dei servizi all'utenza per controllarne gli standards di qualità.

Dal prossimo anno è invece prevista anche la seconda parte propositiva che prevede la definizione di un Programma di adeguamento a carattere triennale per la costruzione di un sistema di controllo della qualità più efficace e più strutturato.

Sulla base anche delle indicazioni della Corte dei Conti l'ordine con cui la materia viene esposta è il seguente:

- servizi a domanda individuale
- servizi indivisibili
- servizi delegati
- altri servizi comunali.

I servizi a domanda individuale del Comune di Borgo sono stati individuati per l'anno 2015 con deliberazione della Giunta comunale n. 133 del 13 luglio 2015 :

1. asilo nido
2. mense
3. lampade votive.

Sono solo questi i servizi comunali a domanda individuale che da molti anni sono individuati. Purtroppo questo non significa che essi siano ben conosciuti e adeguatamente valutati attraverso parametri e standards oggettivi, vediamoli dunque singolarmente.

Asilo nido

Il servizio funziona secondo un Regolamento comunale, approvato recentemente in seguito alle modifiche normative regionali con atto consiliare n. 53 del 19 dicembre 2015. Nel regolamento sono d'interesse per l'argomento trattato sia l'art. 13 Carta dei servizi, sia l'art. 14 Partecipazione delle famiglie che prevede l'istituzione di appositi organismi di partecipazione.

Nell'ambito del coordinamento zonale relativo al sistema dei servizi educativi, delegato all'Unione Mugello, dopo un ampio lavoro è stato approvato dalla Conferenza zonale per l'istruzione del Mugello (decisione n. 1 del 5 marzo 2015) il nuovo testo aggiornato del Regolamento zonale ed è in corso il lavoro per la redazione di una Carta del servizio zonale per i servizi alla prima infanzia. Intanto, coordinato con tale lavoro, la Giunta comunale ha approvato con atto n. 269 del 30



dicembre 2015 la Carta dei servizi educativi 0-3 anni in cui si prevedono le modalità di partecipazione delle famiglie, gli indicatori della qualità del servizio per le singole aree di attività (garanzia erogazione del servizio, trasparenza, accessibilità e ambientamento, partecipazione delle famiglie, formazione e coordinamento, documentazione, spazi nei servizi, continuità educativa 0-6), le modalità di presentazione di reclami, il tempo di risposta e gli interventi da attivare per il ripristino del servizio secondo l'indicatore da applicare.

Nel bilancio dell'Ente la dimensione finanziaria del Servizio di asilo nido è imponente: le uscite superano il milione di euro, le entrate risultano intorno al 25% (ma nel caso del nido le spese per il conteggio del livello di copertura del servizio vengono abbattute del 50%, secondo normativa).

Mense

Il servizio è attivo sulla base di un regolamento del 1998, innovato con la delibera consiliare n. 5 del 28 gennaio 2015. Il Regolamento del servizio mensa è reperibile sul sito web istituzionale dell'Ente tra i regolamenti comunali. Nel testo all'art. 2 viene costituita la Commissione Mensa allo scopo di migliorare la qualità del servizio offerto ed attivare forme di collaborazione e di coinvolgimento degli utenti. Essa promuove il monitoraggio periodico del servizio (compresa la mensa del nido), ha una composizione maggioritaria di genitori, che vengono designati dalle istituzioni scolastiche. Con atto della Giunta comunale n. 97 del 21 maggio 2015 sono stati nominati i componenti della Commissione mensa che ha iniziato l'attività nello scorso settembre programmando la visita presso i centri di cottura e i centri di sporzionamento dei pasti. A gennaio 2016 la Commissione esaminerà le risultanze dell'attività effettuata.

Nel bilancio del Comune questo servizio comporta una spesa notevole, superando il milione di euro, con una percentuale di copertura intorno al 72%.

Lampade votive

Il servizio si svolge nell'ambito dei servizi cimiteriali ed è gestito dal Servizio Tecnico del Comune per quanto attiene all'attivazione dell'accensione e allo spegnimento delle lampade, è invece seguito dall'Uff. Tributi per la gestione economica dei canoni richiesti agli utenti. Rispetto alle modalità di richiesta del servizio, ai tempi di attivazione, alle modalità e tempi di spegnimento, ai rapporti con l'utenza non esiste un regolamento ma solo alcune prassi consolidate, applicate peraltro senza meccanismi di rigidità.

La dimensione finanziaria del servizio è comunque modesta, anche se dal punto di vista economico l'introito ne fa un servizio abbastanza remunerativo per l'Ente, migliorando il bilancio generale dei servizi a domanda individuale.

Per quanto riguarda i **servizi indivisibili** occorre chiarire che questa dizione è nata con la Legge di stabilità 2014, prevedendo la TASI, che è appunto la tassa per i servizi indivisibili. Si tratta dei servizi per i quali non vi è una specifica domanda, ma anzi sono quelli rivolti omogeneamente a tutta la collettività che ne beneficia indistintamente, con impossibilità di quantificare l'utilizzo da parte del singolo cittadino ed il beneficio che lo stesso ne trae. Non c'è una previsione normativa che li elenchi, e dunque si rimane ad una definizione generica di servizi prodotti dai Comuni a vantaggio dell'intera comunità. Nei commenti alla legge vengono indicati gli interventi relativi alla tutela dell'ambiente e del territorio, alla pubblica illuminazione, alla tutela del patrimonio artistico



e culturale, alla protezione civile, alla viabilità comunale, alla manutenzione del verde pubblico, alla sicurezza e la vigilanza, ai servizi cimiteriali, socio-assistenziali, culturali, sportivi.

Quelli che la Corte dei Conti ritiene importanti e segnala perché siano sottoposti al quadro dei controlli di qualità a tutela degli utenti hanno la caratteristica dei principali servizi pubblici locali a rilevanza economica (vedi art. 112 TUEL e segg.) e sono il servizio idrico integrato, lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, il trasporto pubblico locale. Poiché questi servizi non sono svolti dal Comune, ma sono affidati a gestori individuati con varie modalità, occorrerà riferirsi alle attività di tali gestori, alle Carte dei servizi in uso, alla gestione dei reclami, alle iniziative svolte per conoscere la *customers satisfaction*. La fonte di queste informazioni, trattandosi di aziende private o partecipate di grandi dimensioni, è il sito web di ognuna.

E' importante rammentare che la normativa (art. 11, comma 1 del D. Lgs. 286 del 1999) dispone che i servizi pubblici locali dovrebbero essere erogati *"con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi"*. Dunque anche la modalità di definizione degli standards di qualità e il processo di valutazione occorre sia partecipato dagli utenti attraverso procedure che rendano possibile il coinvolgimento delle associazioni di rappresentanza di utenti e consumatori.

Le verifiche svolte di recente, e da ultimo nel gennaio 2016, sui siti web dei gestori per la ricerca del materiale sopra indicato ha offerto questo esito:

- servizio idrico integrato: **Publiacqua** spa di Firenze ha una Carta del Servizio e un Regolamento del Servizio idrico integrato con numerosi allegati, l'ultima versione è stata revisionata nel corso del 2015. Dovrebbe svolgere triennialmente una indagine di soddisfazione dell'utenza (l'ultima, ora non più riportata sul sito web, è però del 2009, svolta dall'Ist. Piepoli - Milano). Dalla homepage del sito web cliccando su "Tutela i tuoi diritti" si accede al Regolamento di tutela dell'utenza, si può presentare reclami scritti a cui l'azienda deve rispondere entro 30 giorni, e in mancanza deve concedere un indennizzo automatico. L'utente può inoltre rivolgersi a due Commissioni: la Commissione conciliativa regionale, di cui fa parte il Difensore civico regionale, oppure alla Commissione conciliativa paritetica, facendosi rappresentare da un'associazione dei consumatori. Sulla stessa pagina del sito web si trovano i moduli e le procedure per l'attivazione della richiesta che è senza costi per il cittadino.
- smaltimento rifiuti solidi urbani: **Publiambiente** spa di Empoli (controllata al 100% da Publiservizi spa di Empoli) ha una Carta dei diritti del cittadino utente, già revisionata due volte (l'ultima nel dic. 2014); inoltre svolge ogni anno una indagine di customers satisfaction (l'ultima è del 2015, svolta dalla Quaeris – Breda di Piave TV);
- trasporto pubblico locale: **Autolinee Mugello Valdisieve (AMV)** soc. consortile a resp. limitata di Firenze ha una Carta dei servizi redatta con cadenza annuale (attualmente sul sito web c'è quella del 2015 e del 2014) consultabile sul proprio sito web, dallo stesso si possono esprimere segnalazioni o reclami, con numero verde telefonico è ugualmente possibile contattare l'azienda o la Regione; ha svolto una indagine di soddisfazione dell'utenza con l'Ist. Piepoli – Milano nel dic. 2013 i cui esiti sono riportati nella Carta 2015. Ha un Osservatorio aziendale della qualità.



Nei servizi delegati questa è la situazione:

A) La funzione fondamentale relativa al settore sociale, definita dall'art. 19 c. 1 lett. g) della legge 7 agosto 2012 n. 135 di conversione del DL 6 luglio 2012 n. 95 (*"progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto all'articolo 118, quarto comma, della Costituzione"*), è stata delegata alla **Società della Salute del Mugello**, consorzio costituito il 23 dicembre 2009 dai Comuni della zona socio sanitaria del Mugello (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo Sul Senio, Scarperia e San Piero, Vicchio) e dall'Azienda Sanitaria di Firenze.

La Sds Mugello ha nel proprio sito web una Carta dei servizi sociali e socio-sanitari relativa al periodo 2013-2015. Non compare al momento un suo aggiornamento. Insieme vi si trovano le Carte per i servizi semiresidenziali relativi alle persone disabili (CUS di Borgo San Lorenzo, CASA di S. Agata, Arlecchino di Marradi) e alle persone anziane (diurno Cento primavera di Dicomano).

La Sds Mugello ha inoltre un proprio Regolamento del sistema zonale dei servizi sociosanitari e socio assistenziali, consultabile nel sito web istituzionale. Vi vengono indicate le modalità di accesso ai servizi, la presa in carico e la personalizzazione degli interventi, i servizi offerti e il loro eventuale costo di accesso. Sul sito web compare inoltre la possibilità di segnalazioni e reclami in posta elettronica a cui l'ente si impegna a dar risposta entro 30 giorni. Moduli cartacei per lo stesso fine sono detenuti dagli sportelli d'informazioni sul territorio.

B) Altre funzioni fondamentali sono state delegate dal Comune all'**Unione Mugello**: Polizia municipale (tra i comuni di Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Palazzuolo sul Senio, Marradi, Scarperia e San Piero), Catasto (tutti gli otto comuni dell'unione), Protezione civile (tutti gli otto comuni dell'unione), Statistica (tutti gli otto comuni dell'unione).

Nello Statuto dell'Unione Mugello è previsto (art. 6) che ogni servizio delegato preveda la definizione di un progetto gestionale che deve riportare specifici indicatori per l'adeguato esercizio della funzione. C'è dunque da verificare per i singoli servizi delegati la situazione.

Per il Catasto la situazione normativa non ha finora consentito alcun esercizio della delega e dunque non esiste ancora un progetto gestionale. Per la Statistica il progetto gestionale è stato recentemente approvato per il triennio 2016-2018 e contiene indicatori di efficacia, non di qualità. Il progetto gestionale della protezione civile, approvato nell'aprile del 2014, riporta solo alcuni indicatori di risultato tra i quali il numero di classi scolastiche coinvolte per la sensibilizzazione ai problemi di protezione civile. Per la polizia municipale il più recente progetto gestionale (2015-2017) prevede la realizzazione di precisi parametri numerici per l'anno 2015 sia di efficacia (5 indicatori) che di efficienza (3 indicatori), tra i quali sono previsti anche mantenimento o miglioramento dell'attività nei confronti degli utenti. Per gli anni successivi i parametri della Polizia municipale non sono definiti, lo saranno in modo correlato alle effettive risorse poste a disposizione, in riferimento ai conferimenti comunali ipotizzati ma non ancora avvenuti.

Oltre alle funzioni fondamentali sono state delegate all'Unione Mugello anche altre gestioni, riportate sullo Statuto dell'ente per il loro esercizio associato, eccole:

- Gestione associata ufficio gare di appalto di lavori pubblici, forniture e servizi tra alcuni comuni dell'Unione Mugello
- Gestione associata di funzioni e servizi inerenti la gestione del territorio (SIT e cartografia)



- Gestione associata in materia di concessione di contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche tra i comuni della zona socio-sanitaria Mugello
- Gestione associata dei servizi informatici e telematici (Rete civica)
- Gestione associata del catasto dei boschi percorsi da fuoco
- Gestione associata dell'antincendio boschivo
- Gestione associata dello sportello unico delle attività produttive (SUAP)
- Gestione associata per lo sviluppo e l'implementazione del servizio associato informazione turistica in rete
- Gestione associata del servizio di macellazione
- Gestione associata dei servizi culturali in rete
- Gestione associata dei regolamenti edilizi

Anche per queste attività delegate è prevista la definizione di un progetto gestionale con specifici indicatori per l'adeguato esercizio della funzione. Negli anni dunque sono stati approvati i relativi progetti che vanno singolarmente verificati. Molti di questi interventi sono rivolti esclusivamente ad uffici interni degli enti e forse per questo non c'è stata attenzione a definire standards di servizio. In qualche caso però, in cui il rapporto è con l'utenza esterna e risulta ampio coinvolgendo molte realtà territoriali, è sorta l'esigenza di predisporre delle carte di servizio; attualmente infatti sono in preparazione la carta dei servizi zonali per i servizi educativi per l'infanzia e anche la carta dei servizi bibliotecari.

Con convenzione ex-art. 30 TUEL è stato inoltre delegato all'Unione Mugello il funzionamento dell'Ufficio Personale Associato (UPA) che si occupa, oltre che del personale dell'Unione, anche di quello dei Comuni di Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Firenzuola, Marradi. Si tratta di funzioni in gran parte stabilite da norme e regolamenti (trattamento giuridico, economico, contributivo e fiscale del personale, reclutamento, progressioni di carriera, trattamento pensionistico, ecc.) e dunque inadatte alla definizione di standards. La convenzione non riporta comunque alcun parametro per la qualità del servizio delegato. L'attività, che era in scadenza con l'anno 2015, è stata recentemente prorogata di un anno fino alla fine del 2016.

Altri servizi comunali

Nei servizi comunali è rara l'attività di definizione degli standards del servizio e il rilevamento della qualità del servizio effettivamente prestato. Uno degli elementi di maggiore interesse per il pubblico dovrebbe esser quello della definizione degli iter amministrativi e dei relativi tempi per le pratiche di maggiore rilievo. Solo in alcuni casi nei bandi di accesso ai servizi (es. asilo nido) si definiscono tempi e modalità di ricorso.

L'esperienza di specifiche Carte di servizio del Comune, a parte quella già illustrata per i servizi educativi 0-3, è presente soltanto con riguardo ai Servizi demografici. Nel 2013 l'Ufficio ha predisposto la **Carta dei servizi demografici comunali** (approvata con atto della Giunta n. 19 del 21 marzo 2013), visibile sul sito web del Comune, che necessita di alcuni aggiornamenti per le recenti modifiche organizzative dell'attività, ma che risulta uno dei pochi strumenti a disposizione degli utenti per la verifica della qualità dei servizi erogati. Nella Carta, dopo le indicazioni sulla sua finalità e una breve descrizione dei servizi, si illustrano l'accesso ai servizi e i principi ispiratori per l'erogazione del servizio. Vengono poi identificati i fattori di qualità dei servizi demografici, si elencano i procedimenti e per ognuno di essi viene definita la documentazione richiesta per



attivarli, i canali di accesso al servizio (sportello, posta, a domicilio, on line, fax, pec), i tempi di erogazione per ogni canale, indicando sia il tempo medio di erogazione che quello massimo.

Nel Comune è scarsa l'abitudine anche a svolgere verifiche di *customers satisfaction*, a documentare cioè il livello di gradimento dell'utenza rispetto alle modalità con cui viene fornito un servizio. L'Ufficio politiche sociali ed abitative usa però effettuare annualmente una **rilevazione del gradimento degli utenti** per le vacanze marine degli anziani. La rilevazione è effettuata tramite un semplice questionario anonimo somministrato a fine vacanza dagli accompagnatori del gruppo agli anziani partecipanti. Gli accompagnatori sono operatori incaricati dalla ditta affidataria del servizio turistico che poi si occupano di raccogliere e recapitare all'ufficio comunale i questionari compilati.

Qualità dei servizi e trasparenza

Poiché la trasparenza dell'azione amministrativa è uno degli standard di qualità del servizio prestato agli utenti, in questa sede occorre solo ricordare che nel Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) 2015-2017, approvato con atto della GC n. 55 del 2 aprile 2015, è prevista a cura dello Staff del Servizio Risorse, con la collaborazione di tutti gli uffici :

- la pubblicazione tempestiva, cioè entro 30 gg. dalla definizione, delle Carte dei servizi e dei documenti contenenti standard di qualità dei servizi pubblici sul sito web comunale;
- la pubblicazione annuale, cioè entro 30 gg. dalla disponibilità del dato annuale (finora non effettuata in mancanza di dati), dei tempi medi di erogazione dei servizi (per ogni servizio erogato) agli utenti, sia finali che intermedi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

Qualità dei servizi e obiettivi di PEG/PdO

Il miglioramento della qualità dei servizi può essere richiesto dalla Giunta ai dirigenti dell'Ente attraverso l'inserimento di specifici obiettivi annuali contenuti nel Piano Economico di Gestione. Ad esempio nel PEG/PDO 2015, approvato con atto della Giunta comunale n. 144 del 30 luglio 2015, si trovano due obiettivi d'interesse per il controllo della qualità dei servizi perché intervengono su servizi a domanda individuale, si tratta dei seguenti:

Servizi alla Persona – obiettivo 2

Regolamento servizi infanzia

Carta di qualità dei servizi per l'infanzia (come da DPGR 41/2013 e smi)

Indagine di customers satisfaction sui nidi

Servizi alla Persona – obiettivo 3

Regolamento servizio mensa e nomina Commissione mensa.

L'esito degli obiettivi sarà riportato in sede di Rendiconto del 2015, anche per l'incentivazione dei dipendenti dell'ente prevista dalla normativa e dal contratto integrativo aziendale.

Il dirigente del Servizio Risorse
Dr. Marco Giannelli

