



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

Staff Segreteria Generale
U.O Staff Risorse Umane



**IL CONTROLLO DELLA QUALITA'
DEI SERVIZI COMUNALI**

RELAZIONE ANNO 2021



INDICE

1. PREMESSA

pag. 3

- *normativa e regolamentazione comunale della materia*
- *indicazioni della Corte dei Conti*
- *disposizioni metodologiche della Giunta comunale*
- *situazione emergenziale da covid.19 – precisazioni.*

2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

pag. 8

a) servizi a domanda individuale

- *Asilo nido;*
- *Mensa;*
- *Pedibus e Accoglienza pre-scuola;*
- *Vacanze marine degli anziani;*
- *Servizi demografici;*
- *Biblioteca*

b) servizi indivisibili

- *servizio idrico integrato: Publiacqua spa*
- *smaltimento rifiuti solidi urbani: Alia spa*
- *trasporto pubblico locale: Autolinee Toscane S.p.A.*

c) servizi delegati

- *settore sociale alla Società della Salute del Mugello,*

d) altri servizi comunali

e) Qualità dei servizi e trasparenza

3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

pag. 23

Programmazione per il 2022



1. PREMESSA

Il controllo della qualità dei servizi erogati dagli Enti Locali è previsto dall'art. 147, comma 2, lettera e), del TUEL e comprende sia quelli erogati direttamente, sia quelli erogati mediante organismi gestionali esterni. Siffatto controllo deve essere realizzato mediante l'utilizzo di apposite metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

Ricordiamo che il controllo della qualità dei servizi fa parte del quadro complessivo dei controlli espressi dal Testo Unico degli enti locali nel Titolo VI, successivo al Capo I che indica i controlli sugli atti (artt. 124-140) e al Capo II che tratta quelli sugli organi (artt. 141- 146). Il Capo III si occupa invece dei Controlli interni.

Sul tema negli ultimi anni il Parlamento ha operato più volte interventi di modifica e aggiustamento della normativa (ad es. con l'art. 3, comma 1, lettera d, della legge n. 213 del 2012, oppure con l'art. 74 del decreto legislativo n. 118 del 2011, introdotto dal decreto legislativo n. 126 del 2014), a riprova della particolare attenzione dedicata agli aspetti finanziari e organizzativi degli enti locali in piena connessione con l'esigenza di razionalizzazione della spesa.

Normativa e regolamentazione comunale della materia

La fattispecie del "controllo della qualità dei servizi erogati dagli enti locali" è frutto di un'evoluzione, prima di prassi e poi normativa, che ha radici nella produzione normativa iniziata con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 contenente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» e proseguita con riforme servizi pubblici e direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione pubblica, del 24 marzo 2004, sulla «Rilevazione della qualità percepita dai cittadini» e che ha trovato il primo punto di vera svolta con la Legge n. 213/2012, la quale ha esplicitato le forme di controllo, introducendo tre nuove tipologie: il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente e, per quanto di nostro interesse, il controllo della qualità dei servizi erogati.

A seguito di ciò, la nuova (e vigente) formulazione dell'art. 147, comma 2, del D. Lgs. 267/2000, in vigore dal 12 settembre 2014, è la seguente:

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'adeguatezza 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.

Il Comune di Borgo San Lorenzo ha approvato, con delibera 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.

L'art. 34 – Controllo sulla qualità dei servizi erogati – del regolamento recita 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 si dispone 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 riportata la disposizione normativa che prevede la decorrenza del controllo sulla qualità dei servizi dal 1° gennaio 2015, in ragione della 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 inoltre tenuti ad informare la Giunta comunale per quanto di competenza.



Indicazioni della Corte dei Conti

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

Di recente, la stessa Corte, con la deliberazione n. 3/SEZAUT/2019/INPR del 30/01/2019, ha evidenziato che l'attenzione alla qualità dei servizi resi ai cittadini, indotta dalla crescita della spesa sociale e degli indici di disuguaglianza nella distribuzione del reddito, richiede la crescente qualità delle basi informative che alimentano le attività della Corte nelle sue strutture, sia centrali, che territoriali.

L'importanza del controllo sulla qualità dei servizi è stato ulteriormente ribadito dalla stessa Corte anche con la delibera del 22 luglio 2019, pubblicata il 22-08-2019 nel Supplemento ordinario n. 35 alla Gazzetta Ufficiale - Serie generale - n. 196, inerente le *"Linee guida per le relazioni annuali del sindaco dei comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti [...]"* ove si precisa che lo schema di relazione è strutturato in un questionario a risposta sintetica organizzato in 8 sezioni, dedicate alla raccolta di informazioni uniformi per ciascuno dei profili di seguito indicati, precisando che *«la settima sezione (Controllo sulla qualità dei servizi) è diretta, infine, ad evidenziare se i controlli di qualità si spingono ad esaminare le dimensioni effettive delle prestazioni erogate, in termini di prontezza, coerenza ed esaustività, con approfondimenti sull'appropriatezza degli indicatori adottati, il livello degli standard di qualità programmati, la misurazione della soddisfazione percepita dagli utenti, l'effettuazione di indagini di benchmarking ed il coinvolgimento attivo degli stakeholders»*.

Anche nel 2020 la Corte dei Conti, in considerazione della emergenza sanitaria in atto, ha avuto modo di intervenire, nell'adunanza del 7 ottobre 2020, adottando la deliberazione n. 18/SEZAUT/2020/INPR, così fornendo le *"Linee di indirizzo per i controlli interni durante l'emergenza da covid-19"*. In tale atto è stato ribadito che le verifiche relative alla qualità dei servizi devono essere rivolte a rilevare che sia garantito il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi all'utenza, le dimensioni effettive delle prestazioni erogate, in termini di prontezza, coerenza ed esaustività, pur nel contesto che impone di assicurare la garanzia della sicurezza degli ambienti e delle persone. La Corte, inoltre, ha evidenziato che a tale forma di controllo dovrebbe essere riservata quella particolare attenzione che *«anche nella fase precedente all'emergenza pandemica, non sembra aver trovato ottimale attivazione (cfr. deliberazione n. 23/SEZAUT/2019/FRG, avente ad oggetto "I controlli interni degli Enti locali, esercizio 2017, p. 36 e ss.), sebbene si tratti di una ineludibile valutazione che consente un raffronto tra i risultati validati dagli altri controlli con i risultati conseguiti, alla luce dell'effettiva soddisfazione del cittadino utente.»*

Disposizioni metodologiche della 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 e si stabilisce:

- la responsabilità operativa: inizialmente attribuita all'Ufficio Staff Risorse del Servizio 2, attualmente è attribuita allo Staff Segreteria Generale, in particolare al responsabile dell'ufficio Staff Risorse Umane, in seguito alla riorganizzazione dell'Ente avvenuta con atto n. 59 del 10 giugno



2021 della Giunta comunale. 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;

- la modalità del controllo: prevede la redazione di un apposito documento composto da due parti: una prima parte a carattere ricognitivo ed una seconda parte a carattere propositivo; tale documento è destinato al Sindaco, alla Giunta comunale, al Consiglio, al Segretario, ai responsabili dei Servizi ed al Collegio dei Revisori ed è pubblicato sul sito web istituzionale affinché ne abbiano conoscenza tutti i cittadini. La disposizione della Giunta indica, inoltre, i servizi oggetto della rilevazione e quali tipi di esame si debbano svolgere per la definizione della qualità.

Nel documento è ricordato che la Giunta ha approvato altri atti che intrecciano i propri effetti con gli adempimenti in trattazione, quelli riguardanti gli obblighi di pubblicazione sul sito web relativamente alla trasparenza il PTPC Programma Triennale di Prevenzione della Corruzione, nonché gli obiettivi di PEG/PDO dell'anno di riferimento tra i quali si situano anche interventi inerenti la qualità dei servizi erogati. La trattazione di questi aspetti è rinviata alla seconda parte della relazione, che riguarda, come già indicato, gli interventi previsti per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Dopo una prima fase transitoria nel triennio 2015 – 2017 durante il quale è stata disposta una ridotta attività di controllo, nella fase a regime è stata via via verificata la situazione dei singoli servizi presi in considerazione, segnalando eventuali problematiche e/o carenze emergenti; nonché valorizzando esperienze e realtà positive sotto il profilo della qualità del servizio offerto all'utenza.

Nel 2019 la Giunta Comunale, con deliberazione n. 124 del 28.11.2019 (*"Controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni ai sensi dell' art. 147 d.lgs. n. 267/2000 – ricognizione dei servizi oggetto di controllo e della metodologia per la loro effettuazione."*), in ossequio alle indicazioni programmatiche per il 2019 - contenute nella precedente relazione sulla qualità dei servizi comunali relativa all'anno 2018 - ha approvato alcune modifiche delle linee guida ed ha, altresì, previsto l'inserimento del servizio *"pedibus"*, del servizio *"pre-scuola"* e dei servizi bibliotecari tra i servizi da sottoporre a controllo di qualità.

Le nuove indicazioni metodologiche si inseriscono all'interno della rimodulazione degli obiettivi di PEG/PDO, approvati con delibera di Giunta n. 82/2019, nell'ambito del progetto di una revisione generale del sistema dei controlli e della loro relativa regolamentazione; l'obiettivo si prefigge, nel corso del triennio, di verificare, rivedere e rielaborare le linee guida e le metodologie da porre in essere ed applicare per la realizzazione dei controlli interni, in particolare per ciò che concerne il controllo sulla qualità dei servizi erogati (2019), il controllo di gestione (2020) ed il controllo sulle società partecipate (2021).

SITUAZIONE EMERGENZIALE DA COVID.19 – PRECISAZIONI.

Considerata la straordinarietà della attuale situazione sanitaria emergenziale dovuta al protrarsi della pandemia da covid.19, che ha condizionato lo svolgimento della normale vita quotidiana, nonché di tutte le attività, anche dal punto di vista amministrativo ed economico-finanziario, si ritiene di confermare quanto già sottolineato nella relazione per l'anno 2020.

Anche per l'anno 2021 tutta l'attività amministrativa dell'Ente - sia quella ordinaria, che quella di programmazione - è stata fortemente condizionata da tali eventi straordinari del 2020 e dell'evoluzione conseguente che hanno costretto sia gli organi politici, che gli Uffici, a rimodulare e rivedere la realizzazione di quanto previsto e programmato. E' stata necessaria la realizzazione di



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

misure organizzative del lavoro, interventi straordinari di natura economico-finanziario, oltre che natura sanitaria e di solidarietà, che, di fatto, hanno stravolto e rallentato ogni programmazione precedentemente fatta.

Nel contesto che ci occupa, ovviamente, anche i servizi oggetto di monitoraggio sono stati fortemente condizionati dagli eventi pandemici, che hanno determinato difficoltà sia nel reperimento che nella elaborazione dei dati; ovviamente, anche i risultati e gli esiti dei monitoraggi sono stati ampiamente condizionati. Si pensi, per esempio, ai dati relativi agli afflussi in biblioteca, rimasta per lunghi periodi chiusa e poi ad accesso limitato.



2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

Anche questa relazione annuale è stata strutturata secondo le indicazioni metodologiche della Giunta, espressa con il citato atto 260/2015 e ribadite ed integrate con l'atto n. 124/2019.

Insieme con 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, viene prevista anche la parte propositiva, che – seppur evidentemente condizionata dalla emergenza covid.19 – prevede la definizione di linee di sviluppo per il miglioramento della qualità.

In tale ambito, la previsione prospettata con il precedente documento ricognitorio di un programma di adeguamento a carattere triennale per la costruzione di un sistema di controllo della qualità più efficace e più strutturato, che potesse permettere anche in maggiore correlazione con i soggetti erogatori dei servizi indivisibili e di quelli delegati, è stato purtroppo momentaneamente accantonato a causa del protrarsi della situazione emergenziale.

La volontà è quella di rivalutare siffatta possibilità negli anni a venire, se l'evoluzione della situazione sanitaria lo permetterà.

La ricognizione viene affrontata nell'ordine già sperimentato nelle precedenti trattazioni. Essa si riferisce alle indicazioni pervenute dalla Corte dei Conti, condividendone le priorità prospettate:

- a) servizi a domanda individuale
- b) servizi indivisibili
- c) servizi delegati
- d) altri servizi comunali.

a) I servizi a domanda individuale del Comune per l'anno 2021 sono stati confermati quelli individuati dalla deliberazione della Giunta comunale n. 124 del 28.11.2019. Si tratta di:

- Asilo nido;
- Mensa;
- Pedibus e Accoglienza pre-scuola;
- Vacanze marine degli anziani;
- Servizi demografici;
- Biblioteca (tenendo in considerazione sia la periodicità annuale dei controlli della biblioteca di Borgo San Lorenzo che la periodicità biennale delle verifiche effettuata a cura e del SDIMM - Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina)

Asilo nido

Il servizio funziona secondo un Regolamento comunale, approvato 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 partecipativi.

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 testo aggiornato del Regolamento zonale, e poi



successivamente (decisione n. 1 del 15 marzo 2016) la Carta del servizio zonale per i servizi alla prima infanzia, con ultima redazione aggiornata nel luglio 2019.

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. La Carta, che è stata stampata a colori con disegni e immagini e distribuita alle famiglie utenti del servizio, è stata sperimentata in prima attuazione durante l'intero anno 2016.

L'anno 2021 si è connotato per la riorganizzazione del servizio legata al permanere dell'emergenza Covid.19, garantita attraverso la messa a punto di protocolli specifici per la gestione dell'attività in ottemperanza alla normativa vigente in materia di gestione e contenimento del Covid.19, protocolli continuamente aggiornati per l'evoluzione della normativa.

Lo sforzo dei servizi è stato quello di conciliare le necessarie procedure volte a garantire il rispetto dei protocolli sanitari in essere con il mantenimento di un livello di qualità educativo dell'esperienza alto.

Il personale ha anche curato la documentazione dell'attività educativa svolta in presenza che è stata consegnata alle famiglie a giugno, come ogni anno in un nuovo format di diario condiviso tra le strutture comunali. Per le nuove iscrizioni è stato organizzato un open day in presenza, su prenotazione e un servizio di assistenza alla compilazione delle domande on line.

Nel mese di Luglio 2021 è stata organizzata l'attività estiva in presenza presso i nidi, attraverso la messa a punto di protocolli di prevenzione del contagio specifici e modifiche organizzative e agli ambienti. Le iscrizioni all'attività hanno registrato il *sold out* per l'intero periodo della proposta e questo è sicuramente da considerare un indicatore della qualità e della sicurezza percepita da parte delle famiglie, nei confronti dei servizi educativi del nostro Comune.

La normativa in materia di prevenzione del contagio ha reso necessarie modifiche all'organizzazione, agli ambienti, alla regolamentazione degli accessi al nido, alle modalità di ambientamento. Forte elemento di qualità è stato sicuramente la stabilità del personale. La totale riconferma per la frequenza 2021/22 dei bambini già frequentanti l'anno educativo 2020/21 e il numero di nuove domande pervenute con l'apertura del bando 2021/2022 hanno confermato l'organizzazione lo svolgimento del servizio a regime (nonostante il permanere della pandemia sanitaria e il consistente calo demografico).

Da una verifica sull'adeguatezza degli indicatori espressi nella Carta del Servizio effettuata nel gruppo Referenti del nido, rispetto alle caratteristiche di qualità rilevate dal servizio erogato in quest'anno educativo, sono risultati pienamente rispondenti alla situazione gli indicatori relativi alle seguenti dimensioni:

Garanzia erogazione del servizio, Trasparenza, Accessibilità e ambientamento, Formazione e coordinamento, documentazione, lo spazio nei servizi.

Gli indicatori relativi alla partecipazione delle famiglie e alla continuità educativa hanno subito alcune modifiche dovute alle restrizioni imposte dalla situazione sanitaria in merito alle attività in



presenza con le famiglie (rischio assembramento) e agli spostamenti/gestione dei bambini in altri ambienti (progetto continuità con la scuola d'infanzia). Queste dimensioni in presenza sono state sostituite con attività su piattaforma online.

Per quanto riguarda la dimensione finanziaria, le uscite per il servizio di asilo nido di circa un milione di euro, mentre le entrate risultano essere circa il 34% della spesa.

Mense

Il servizio di ristorazione scolastica 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. La Commissione, che rimane in carica per un triennio, 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 che ha iniziato l'attività nel settembre successivo prevedendo la visita ai centri di cottura e ai centri di sporzionamento dei pasti. Nel 2019, con delibera n. 35 del 21 marzo, la Giunta Comunale ha proceduto alla nomina della nuova commissione per il triennio 2019-2021.

In attuazione di un obiettivo annuale di PEG dei Servizi alla Persona, con atto n. 211 del 29 dicembre 2016 la Giunta ha approvato la **Carta dei servizi di ristorazione scolastica**. Il documento riporta gli standard di qualità che sono previsti per il servizio e che riguardano 4 dimensioni: accessibilità, tempestività, efficacia, trasparenza. Per ciascuna dimensione di qualità vengono individuate sottodimensioni, indicatori e standard programmati.

La Carta del Servizio è stata condivisa con la Commissione mensa nella riunione del 9 marzo 2017 e poi presentata pubblicamente a Villa Pecori Giraldi il 2 aprile successivo nel corso di un'apposita iniziativa. Il documento è stato inoltre consegnato ai diversi interlocutori (genitori, insegnanti) in più occasioni e la Commissione mensa ha potuto verificare il rispetto degli indicatori nei sopralluoghi che si sono svolti (al centro cottura e nei plessi durante la distribuzione) nel corso del 2017-2018-2019.

Il processo di verifica ha, inoltre, consentito di confermare anche per il 2019 l'idoneità della Carta nel rappresentare gli elementi salienti del servizio e la correttezza degli standard di qualità stabiliti. Le modalità di contribuzione alla mensa scolastica prevedono una quota annuale d'iscrizione di 10 euro. La contribuzione massima per un pasto è di 4,30 euro. Le famiglie con ISEE inferiore a 30 mila euro hanno diritto a riduzione secondo fasce di ISEE presentando la relativa documentazione. Vi sono inoltre riduzioni per le famiglie che hanno più di un figlio iscritto al servizio. Particolari riduzioni sono inoltre previste per famiglie in caso di perdita del lavoro o di cassa integrazione.

Il menù dei pasti è pubblicato sul sito web comunale e comunicato alle famiglie con appositi stampati. Le famiglie che richiedono particolari diete per i figli, per motivi di salute, ne fanno richiesta con certificazione del pediatra.

L'anno 2021 è stato contrassegnato dal permanere della pandemia di Covid.19 che ha determinato una consistente riorganizzazione del servizio in ottemperanza ai vigenti protocolli di prevenzione della diffusione del Covid.19, che ha interessato sia la cucina, che soprattutto l'attività di sporzionamento. Forte elemento a garanzia della qualità è stata la scelta di continuare a servire



pietanze espresse senza ricorrere ai “lunch box” pre-confezionati. La necessità tuttavia di distribuire i pasti sia nei refettori che nelle classi (per diminuire i rischi di contagio) ha aumentato la complessità e i costi del servizio, la cui qualità è stata monitorata costantemente attraverso l’analisi delle segnalazioni pervenute all’ufficio, i contatti con la ditta aggiudicataria e con le insegnanti, i numerosi sopralluoghi del responsabile OSA. Le attività di monitoraggio hanno dato esito positivo, le azioni correttive messe in atto sono state relative ad aggiustamenti organizzativi dati dalla situazione di emergenza caratterizzata soprattutto dal continuo fluttuare anche improvviso delle presenze degli utenti dovute a quarantene.

Sulla base del report elaborato in seguito all’incontro della nuova Commissione Mensa tenutosi il **09/12/2021**, avente ad oggetto tra l’altro il monitoraggio del servizio nell’anno in corso è emerso un quadro sostanzialmente positivo riferibile agli indicatori della Carta del Servizio Mensa.

La Commissione, in scadenza di mandato, ha preso atto di non poter effettuare quest’anno i consueti sopralluoghi nelle cucine e nei refettori, stante l’emergenza sanitaria in corso e l’inopportunità per personale esterno di entrare nelle scuole e nelle cucine.

Insieme a scuola - Pedibus e Accoglienza pre-scuola

I servizi “Insieme a scuola - Pedibus” e “Accoglienza pre-scuola” sono stati inizialmente previsti con le determinazioni n. 338/2015 e n. 359/2015 all’interno di un più ampio ambito per la realizzazione di vari progetti socio educativi ed assistenziali.

Il servizio “pedibus” consente ai bambini della scuola primaria del capoluogo di raggiungere la scuola a piedi, accompagnati da adulti volontari, lungo percorsi segnalati e sicuri. Anche i bambini che abitano troppo lontano per raggiungere la scuola a piedi possono prendere il Pedibus, in quanto i genitori li possono accompagnare ad una delle fermate. Sul sito dell’Ente è presente il link ad un opuscolo scaricabile liberamente in cui sono suggerite alcune fermate che possono meglio essere utilizzate a questo scopo, vista la possibilità di parcheggi auto nei pressi delle fermate stesse.

Sono previste 6 linee che si snodano a partire dal plesso della scuola primaria di via Leonardo da Vinci in tutte le direzioni:

LINEA VIOLA, LINEA ROSSA, LINEA GIALLA, LINEA VERDE E LINEA VERDE FAST (senza fermate intermedie), LINEA BLU

Possono aderire a questo progetto tutti i bambini che frequentano la scuola primaria statale del capoluogo, con un costo previsto di euro 5,00 mensili. L’iscrizione al servizio è on line dal sito del Comune. Nel 2021 è stato presentato il nuovo logo del servizio, che lo rende facilmente identificabile, ed è stato elaborato anche un video esplicativo del servizio. Con Delibera di Giunta 91/2021 è stata approvata la Carta del Servizio Pedibus del Comune di Borgo S. Lorenzo a garanzia della qualità del servizio offerto. Nell’anno 2021 Il servizio è stato garantito nonostante l’emergenza sanitaria, ed ha visto successo considerevole delle iscrizioni che, al 31 /12/2021, ha raggiunto i 123 iscritti.

Il servizio di “Accoglienza pre-scuola” consente l'ingresso nelle scuole d'infanzia e nella scuola primaria prima dell'inizio dell'orario scolastico ordinario. Possono usufruirne tutti i bambini che frequentano la scuola dell'infanzia o la scuola primaria nel Comune di Borgo San Lorenzo, al costo di 10,00 euro mensili, così come stabilito con deliberazione della Giunta Comunale n. 43 del 10/07/2014. I protocolli per la gestione dell’emergenza sanitaria COVID_19 hanno previsto per l’anno scolastico in corso che il servizio pre-scuola venga organizzato alla scuola dell’infanzia per gruppi classe, mentre alla scuola primaria l’organizzazione non ha subito variazioni sostanziali.



L'ingresso anticipato alla scuola dell'infanzia ed alla scuola primaria, può essere richiesto entro il 30 settembre presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, presentando domanda on line dal sito del Comune.

Biblioteca

L'annualità 2021 è stata contrassegnata dalla lenta ripartenza delle attività ordinarie della biblioteca, dopo le restrizioni e le chiusure imposte nel corso del 2020 dalla gestione della pandemia da Covid 19. L'anno è iniziato nel pieno della seconda ondata della pandemia, con il prestito prevalentemente in modalità "da asporto" e con l'accesso contingentato alle sale studio, previa prenotazione telefonica e col distanziamento personale. Con la primavera si è avuto un allentamento delle restrizioni e una ripresa della libera fruizione degli spazi della biblioteca, con l'esclusione delle sale studio, ancora soggette a prenotazione e distanziamento.

Dal 5 al 25 maggio la biblioteca è stata chiusa per il riallestimento dei locali, grazie al progetto "0-99 Biblio (Ri)generation", cofinanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, col quale è stato spostato il banco front-office nella sala d'ingresso e modificate altre sale interne e l'area ufficio e spostato l'ingresso principale nella "cappellina" di San Francesco.

A seguito del DL 105/2021, dal 6 agosto, con l'istituzione del Green Pass per i vaccinati, l'accesso alle biblioteche è stato limitato ai soli possessori della certificazione verde. Solo a partire dal 14 ottobre è stata ripristinata la piena capienza delle sale studio senza distanziamento e senza prenotazione, riservata sempre ai possessori del Green Pass.

Dal 5 dicembre, con le nuove Linee Guida ministeriali, è stato possibile sospendere la procedura di quarantena di 7 giorni per i materiali rientrati dal prestito, che generava un notevole ingombro di scatoloni proprio nell'area del nuovo ingresso e un considerevole rallentamento dell'esaudimento delle richieste degli utenti.

Anche per l'anno 2021 le iniziative della biblioteca sono quindi state fortemente limitate a causa di tutte queste restrizioni. Non è stato possibile organizzare le consuete attività di promozione della lettura per bambini e adulti (progetto Nati per Leggere, letture animate, visite guidate per le scuole, presentazioni di libri, incontri a tema, corsi UDEL). Solo nel periodo estivo sono state realizzate poche iniziative in ambiente esterno, presso il parco di Villa Pecori Giraldi. Gli ingressi ne hanno di conseguenza fortemente risentito.

In conseguenza di questa situazione l'annualità 2021 presenta dati ancora molto difficili per la biblioteca, rispetto al periodo pre-covid. In particolare si è riscontrata una disaffezione di molti utenti abituali e un forte calo dell'utenza nella fascia d'età scolare e pre-scolare. La forte flessione dei prestiti di materiale multimediale, causata dalla enorme diffusione delle piattaforme digitali streaming a buon mercato proprio nel periodo pandemico, è stata bilanciata da un buon recupero dei prestiti librari (+ 4.782), che conferma come il mezzo cartaceo resti ancora vitale e predominante nella pratica della lettura.

Queste difficoltà sono state comunque riscontrate in tutte le sedi bibliotecarie a livello toscano e nazionale. Gli indicatori relativi al 2020, l'anno della piena pandemia, mostrano infatti che la biblioteca di Borgo San Lorenzo ha mantenuto, in rapporto alle altre strutture regionali e locali, un ruolo di primo piano, superando i valori medi registrati nel periodo di riferimento. Anche i dati sul peso della biblioteca di Borgo rispetto alle altre del sistema mette in luce come il calo di prestiti e affluenza sia un fenomeno diffuso su tutto il territorio.



TABELLE

FREQUENTAZIONE E ISCRITTI	2019	2020	2021
Ingressi	101.343	35.440	29.659
Utenti attivi	3.269	2.358	1.971
Nuovi iscritti	391	180	216

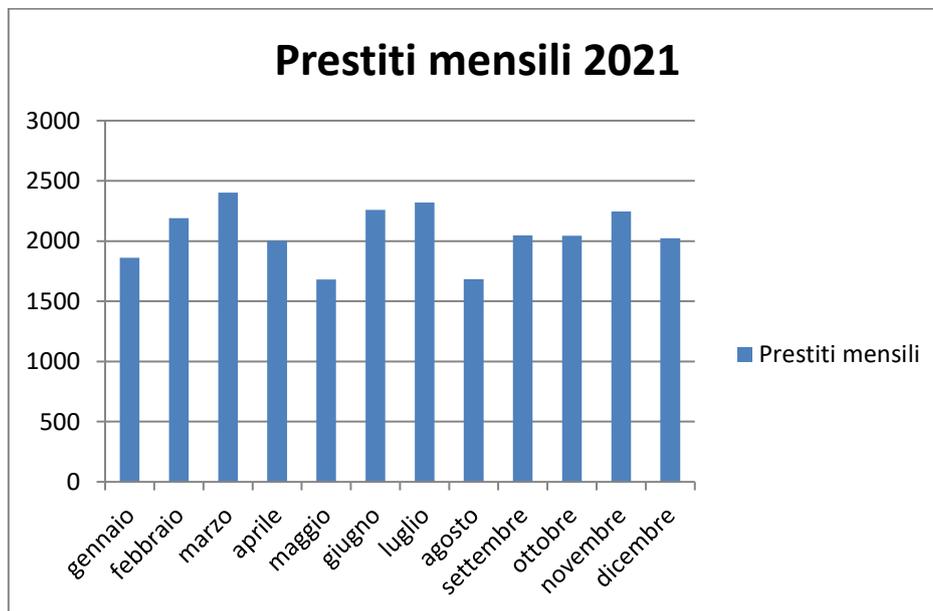
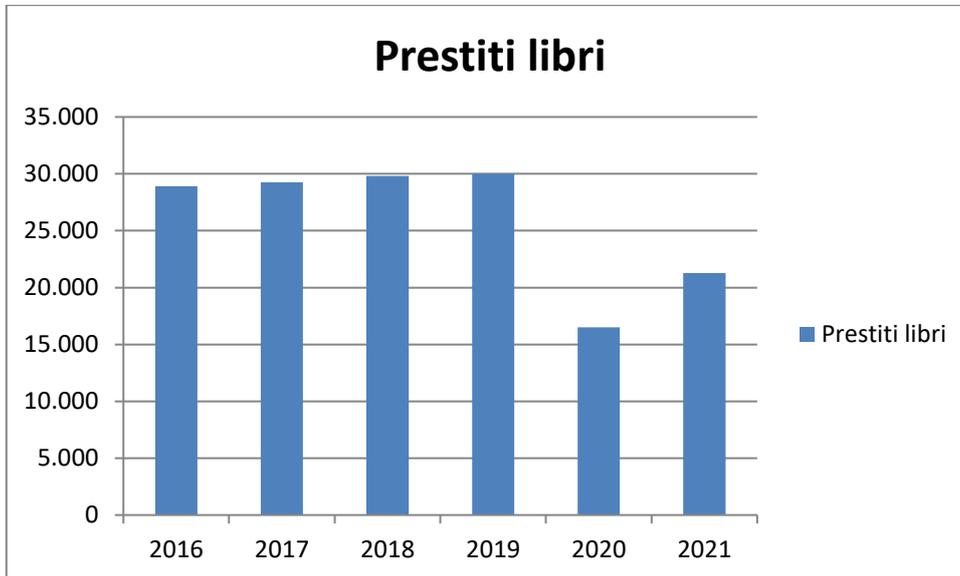
PRESTITI	2019	2020	2021
Libri (locale+interbibliotecario)	30.002	16.488	21.270
DVD	9.185	3.991	3.286
CD musicali e audiolibri	695	286	205
Peso Biblioteca nel sistema (prestiti locali)	29,2%	29,8%	26,2%
Peso Biblioteca nel sistema (prestiti interbibliotecari)	46,9%	47,1%	44,4%

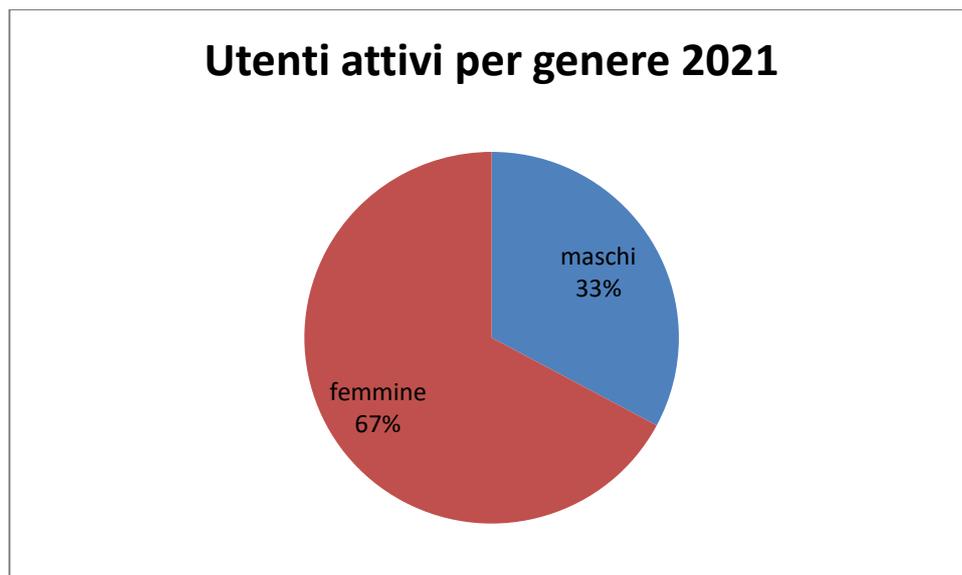
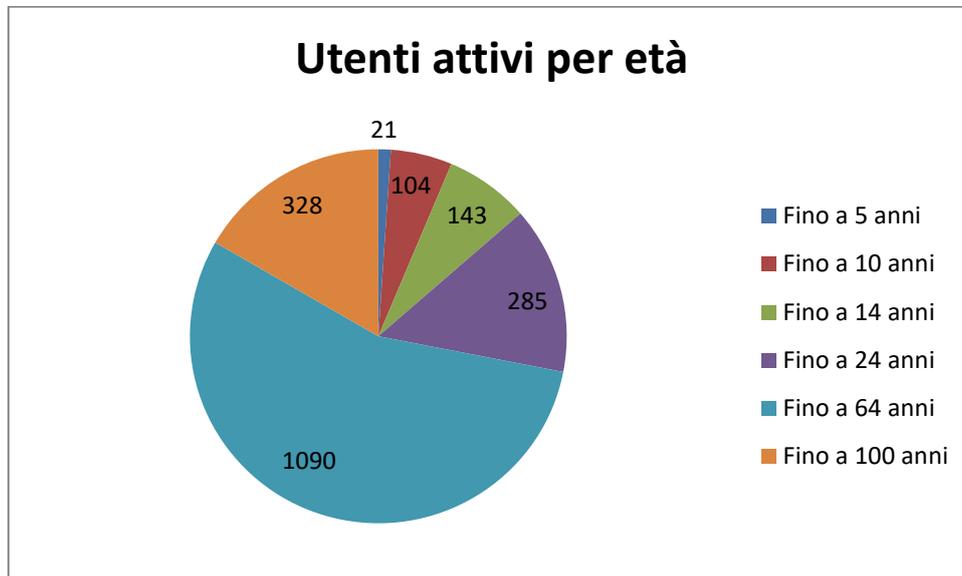
PATRIMONIO	2019	2020	2021
Totale risorse	91.676	82.667	85.235
Nuove acquisizioni	2.782	2.322	2.721
Scarti	944	11.331	1.504

INDICATORI 2020	Media Toscana	Media Mugello	Biblioteca Borgo
Indice affollamento su popolazione (ingressi/abitanti)	3,5	5,0	9,2
Indice impatto (utenti attivi/abitanti)	5,5	8,1	13,1
Indice di prestito (prestiti/abitanti)	0,3	0,6	1,0



GRAFICI





b) Per quanto riguarda i **servizi indivisibili** con questa dizione si fa riferimento ai servizi per i quali non vi è una specifica domanda, ma anzi sono quelli rivolti omogeneamente a tutta la collettività che ne beneficia in maniera indistinta, 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, 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.

Questi servizi non sono svolti dal Comune, ma sono affidati a gestori individuati con varie modalità, in attesa di un nuovo quadro normativo complessivo e coerente, che è stato previsto dalla legge 7 agosto 2015 n. 124 di delega al Governo per l'emissione di specifici decreti di riordino. Il relativo decreto inizialmente emanato è stato poi ritirato dal Governo Renzi in seguito alla sentenza della Corte costituzionale n. 251/2016 relativa alla legge di delega della quale è stato segnalato un iter inadeguato a causa della sola consultazione delle Regioni, invece che di un vero e proprio accordo sulle materie anche di loro competenza.

In attesa dunque del nuovo quadro normativo il riferimento per questi servizi è ancora l'art. 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286 del 1999 che 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"*. Pertanto 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.

Nell'esame concreto della situazione occorrerà allora riferirsi alle attività di tali gestori dei servizi pubblici locali, alle Carte dei servizi in uso, alla gestione dei reclami, alle iniziative svolte per conoscere la *customers satisfaction*. Trattandosi di aziende private o partecipate di grandi dimensioni la fonte di queste informazioni è il sito web di ognuna di esse.

Le verifiche svolte sui siti web dei gestori per la ricerca del materiale sopra indicato ha offerto questo esito:

- **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**: il sito web di **Publiacqua spa** di Firenze (www.publiacqua.it) presenta fin dalla homepage, in altro a destra, un link denominato *"Carta del Servizio e Regolamento"*. Di recente, con delibera del Consiglio Direttivo n. 8 del 29 luglio 2022, l'Assemblea dell'Autorità di ambito ha approvato la nuova Carta del Servizio, in vigore dal 1 Agosto 2022, che ha sostituito la precedente Carta del Servizio 2021. Cliccando sul link sia apre la relativa pagina web in cui sono contenuti il Regolamento di fornitura e numerosi allegati.

E' inoltre presente, sempre sulla homepage, lo spazio *"Richieste e reclami"*. Aprendolo compare il nuovo collegamento *"Entra nella nuova area clienti MyPubliacqua"* che corrisponde allo sportello online, con una interfaccia che permette, una volta attivata la registrazione, diverse modalità operative in relazione alla singola utenza e, tra gli altri, anche il collegamento alla *"Qualità del servizio"*

Nella homepage sono inoltre previste le possibilità *"avvia chat"* e *"ti chiamiamo noi"*; si possono presentare reclami scritti a cui l'azienda deve rispondere entro 30 giorni e in



manca deve concedere un indennizzo automatico. Vi è anche un link che permette di scaricare l'apposita applicazione per sistema Android o iOS.

Per tutelare i propri diritti l'utente potrà rivolgersi a tre Commissioni: la Commissione conciliativa regionale, di cui fa parte il Difensore civico regionale, la Commissione conciliativa paritetica, facendosi rappresentare da un'associazione dei consumatori e la Commissione Mista Conciliativa. Sul sito web si trovano tutti i moduli e le regolamentazioni delle procedure per l'attivazione della richiesta, che è senza costi per il cittadino.

Dalla homepage si accede direttamente anche alla sezione "Società trasparente."

Sul sito web sono anche presenti informazioni aggiornate circa gli esiti delle indagini di *customers satisfaction* effettuate, l'ultima delle quali è relativa al primo semestre 2021.

E' anche presente nella homepage in basso a destra una sezione "*Giudica il servizio*" che apre a questionari di valutazione.

L'impressione complessiva è quella che vi sia un'ampia gamma di opportunità per i diritti dell'utente; il sito risulta ulteriormente migliorato sotto diversi aspetti, soprattutto per ciò che concerne la interlocuzione con gli utilizzatori dei servizi; continua a permanere una certa confusione per quanto riguarda le varie procedure possibili da attivare che, per alcuni aspetti, persino si sovrappongono.

SMALTIMENTO RIFIUTI SOLIDI URBANI: **Alia Servizi Ambientali SpA** è la nuova grande società di gestione dei servizi ambientali della Toscana Centrale nata, nel marzo 2017, dalla fusione per incorporazione da parte di Quadrifoglio spa delle società Quadrifoglio Spa, Publiambiente Spa, ASM Spa e CIS Srl. E' una azienda partecipata da numerosi Enti Locali che, per effetto del contratto di servizio stipulato il 31/08/2017 con ATO Toscana Centro, a seguito di procedura di gara pubblica, è il concessionario del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ed assimilati per lo smaltimento rifiuti nelle province di Firenze (eccetto i tre comuni dell'Alto Mugello), Prato, Pistoia.

Il nuovo sito web (www.aliaserviziambientali.it) risulta per certi aspetti più completo rispetto allo scorso anno, con una veste grafica leggermente diversa, più accattivante e più immediata; permangono, però, diverse carenze.

La sezione relative alle "Carte dei servizi" riporta ancora quelle degli anni 2017, 2018 (ciascuna relativa all'anno di riferimento precedente) e 2019, con quest'ultima rimasta aggiornata al mese di ottobre dello stesso anno.

Non è presente una sezione dedicata ad eventuali reclami, mentre sono presenti due link in alto "chiamaci" e "scrivici" ed un ulteriore link a sinistra che rinvia alla sezione "Contatti". Non è più presente lo spazio "Dillo ad Alia", presente qualche anno e non più riproposto, che faceva accedere direttamente al Call Center. La sezione "Contatti" prevede la possibilità di inviare segnalazione oppure di telefonare a tre numeri (uno da rete fisse, uno da rete mobile e uno da rete fissa e rete mobile); è prevista anche una email in cui occorre identificarsi per inviare richiesta di informazioni, chiarimenti, segnalazioni.

Nella homepage del sito web è previsto uno spazio "*Comunicazione e media*" che apre un menù c.a a tendina ove è prevista la sezione "Customer" con la dizione che sarà svolta annualmente una indagine di gradimento degli utenti.. In questa sezione sono presenti i risultati per gli anni 2018, 2020 e 2021. L'indagine si è svolta mediante interviste telefoniche, agli utenti del servizio. La tecnica utilizzata per la raccolta dei dati è l'indagine CATI (Computer Assisted Telephoned Interview) strumento che consente la rilevazione tramite



l'uso del telefono e del computer, mediante l'impiego di un questionario standardizzato (a risposta chiusa), con domande semplici ed immediatamente comprensibili. Sono state somministrate 1.309 interviste a clienti della società e la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di dicembre 2021.

L'indagine effettuata risulta accurata e ben definita, incentrata in particolare sull'utilizzo della raccolta differenziata e "porta a porta" in riferimento al 2021. I risultati dell'indagine sono sostanzialmente positivi, con risultati che vanno oltre l'80% sia per ciò che concerne l'utilizzo dei servizi che il gradimento dell'utenza. Anche il servizio di spazzamento ed servizio di ritiro ingombranti sono stati oggetti di indagine, anch'essi con risultati complessivamente positivi.

Tornando sul sito web, inoltre, dalla homepage, cliccando su "Servizi attivi" e indicando il Comune di appartenenza si apre una pagina con i servizi relativi al territorio, i centri di raccolta, e altre informazioni relative alla Tares o alla Tari di riferimento; cliccando invece su "Dove lo butto" è possibile inserire il rifiuto per ricevere indicazioni sulla differenziazione. Accedendo alla sezione "Sportello tariffa" si apre un altro sito dedicato ove appaiono informazioni relative alla tariffazione del servizio, con varie possibilità di accesso a diverse informazioni in base al comune indicato compilando i form.

Molto apprezzato dagli utenti è il servizio gratuito di raccolta ingombranti a domicilio (sempre cliccando dalla homepage) su prenotazione telefonica oppure on line. Di rilevanza è anche la sezione "Ecocentri" che fa riferimento anche al centro di raccolta sito nella frazione di Rabatta, con possibilità di scaricare diversi documenti illustrativi ed esplicativi. E' prevista, inoltre, una sezione "Azienda" in cui sono presenti i dati relativi alla trasparenza amministrativa. E' stato anche approvato un Codice Etico, in ossequio alla disciplina di cui al D.Lgs. n. 231/2001.

Infine, particolare rilevanza riveste anche la sezione dedicata al "covid.19" che contiene Informazioni in tempo reale. Per soddisfare più velocemente le richieste degli utenti in quarantena Covid – 19, è attivo un FORM per la consegna a domicilio dell'apposito kit (sacchi rossi) per il conferimento dei rifiuti. La nuova modalità del servizio dedicato per il ritiro a domicilio dei rifiuti prodotti dagli utenti positivi che devono osservare il periodo di quarantena domiciliare, prevede infatti, l'utilizzo di sacchi rossi per la raccolta. Secondo quanto previsto dalle Ordinanze regionali in merito all'emergenza epidemiologica (n.13/2020, reiterata dalla n. 68 del 16.06.2020, e successivamente dalla n.111 del 14.11.2020, e dalle n. 113 e 114 del 23.11.2020) il servizio è riservato ai soli utenti segnalati dall'Asl al Comune interessato, che ne informa il gestore. Gli stessi, per l'avvio del servizio dedicato, vengono contattati dal gestore o dall'Amministrazione. Il kit per la raccolta rifiuti viene recapitato al domicilio dell'utenza da addetti Alia, corrieri incaricati oppure addetti comunali. Alia Servizi Ambientali, nel rispetto di quanto stabilito dall'I.S.S, invita gli utenti positivi a non effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti ed utilizzare sacchi resistenti (uno dentro l'altro) per il conferimento degli stessi, che potrà avvenire in esterno solo dopo l'avvio del servizio. E' prevista anche una apposita sezione "Infopoint", ove è possibile verificare le sedi, gli orari e le modalità di accesso.

- **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:** il servizio è stato svolto dall'Azienda **Autolinee Toscane S.p.A.**, con sede a Borgo San Lorenzo (FI), controllata al 100% da RATP Dev Italia, società del Gruppo RATP, uno dei principali operatori di trasporto al mondo. In Toscana gestisce il



trasporto pubblico locale di tutta la Regione, con impegno quotidianamente per offrire una mobilità diversa, moderna, efficiente, per far riscoprire ai toscani la comodità di viaggiare sui mezzi pubblici, con l'obiettivo di creare un servizio al pari di altre realtà internazionali del settore.

Il servizio attualmente percorre 1,7 milioni di Km annui, attraversando un territorio dalle caratteristiche molto varie, andando incontro alle esigenze dei passeggeri che hanno necessità di spostarsi tra i piccoli centri e sulle direttrici con Firenze ed Arezzo, garantendo un servizio affidabile e flessibile.

L'homepage del sito web (www.autolineetoscane.it) prevede all'apertura una breve presentazione della società e la *mission*. Sempre sulla homepage è previsto una sezione "contattatoci" con recapiti telefonici e un forma da compilare per le comunicazioni.

Molto chiare e precise sono le sezioni "orari" e "tariffe" che, grazie anche ad una grafica ricercata ed accattivante, sono in grado di rispondere alle ricerche dell'utente in maniera immediata e completa. La sezione dedicata contiene l'elenco delle linee, con orari, tariffe (biglietto e abbonamento), i gestori presso cui è possibile l'acquisto del titolo di viaggio, nonché le modalità di esercizio dei servizi di trasporto.

Di particolare rilievo è anche la sezione "progetto Toscana", che chiarisce la *mission* dell'azienda in relazione alla gara indetta da Regione Toscana, con l'obiettivo di offrire un Trasporto Pubblico Locale efficiente, per cercare un unico gestore che potesse sviluppare, migliorare e rendere flessibile il servizio di bus per tutto il territorio toscano, coprendo 106 milioni di Km annui. La sezione offre notizie e prospettive interessanti sui programmi e sui progetti futuri circa i servizi offerti.

Rispetto al passato, è oggi presente uno specifico link riferito alla carta dei servizi; è presente anche la sezione "Codice etico e modello organizzativo". Ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 è stato inoltre istituito anche l'Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di verificare l'effettività, l'adeguatezza e l'aggiornamento del Modello Organizzativo Decreto Legislativo 231/01.

* * * * *

c) Riguardo ai **SERVIZI DELEGATI** 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 pubblico costituito il 23 dicembre 2009 dai Comuni della zona socio sanitaria del Mugello (Barberino del Mugello, Borgo San Lorenzo, Scarperia e San Piero, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo e Vicchio) e dall'Azienda Sanitaria Toscana Centro di Firenze.

La Società della Salute Mugello svolge, oltre all'attività di programmazione, anche l'attività di gestione dei servizi sociali delegati dai Comuni sopra citati e dei servizi socio-sanitari ad alta integrazione (anziani non autosufficienti e disabili). I servizi sociali e sociosanitari sono garantiti da Strutture amministrative e specifiche strutture professionali - Sociale Integrato Mugello (SIM), e servizio infermieristico territoriale - composti da assistenti sociali comunali e dell'Azienda Toscana Centro e da infermieri professionali che rispondono ai bisogni dei cittadini in termini di appropriatezza delle prestazioni con un più efficace controllo della spesa pubblica.



La società ha come fine istituzionale non solo l'offerta di prestazioni, ma anche la salute ed il benessere sociale e si impegna a favorire la partecipazione alle scelte sui servizi socio-sanitari dei cittadini, attraverso le loro rappresentanze istituzionali e associative, coinvolgendo le energie positive presenti nella società civile, in particolare il volontariato e il Terzo Settore.

Lo strumento fondamentale di programmazione della Società della Salute è il Piano Integrato di Salute (PIS), che si concretizza nella definizione delle linee politiche sociali e sanitarie a livello di zona-distretto, e che si coordina, attraverso i suoi progetti, con gli strumenti di programmazione e d'indirizzo locali e con gli strumenti amministrativi di competenza dei comuni nei settori che incidono sulle condizioni di benessere della popolazione. Il PIS ha durata quinquennale e si attua attraverso programmi operativi annuali che possono anche costituire aggiornamento.

La Sds Mugello ha nel proprio sito web (al link "*servizi offerti*") una Carta dei servizi sociali e socio-sanitari relativa al periodo 2019-2022.

Sempre sul sito web al link "*servizi offerti*" è consultabile Regolamento del sistema zonale dei servizi sociosanitari e socio assistenziali, approvato con Delib. Ass. n. 21/2015 ed in vigore dal 01/10/2015 poi integrato nel luglio 2016 nel percorso assistenziale relativo alla residenzialità sulla base di modifiche normative in materia di ISEE e ulteriormente modificato con Delibera Assemblea n.1 del 08/01/2020 nelle schede n. 1 (servizi per la non autosufficienza e la disabilità grave) e n.4.5 (servizi residenziali per anziani e disabili). In detto Regolamento 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.

Sono inoltre presenti sul sito web le tabelle relative alle compartecipazioni degli utenti ai costi dei servizi, quelle relative alle quote sociali in RSA, l'elenco delle strutture del territorio per anziani, adulti non autosufficienti, minori.

Sul sito web è previsto un servizio di posta elettronica per segnalazioni al Presidente e al Direttore della S.d.S. e compare ben segnalata la possibilità di invio diretto di rilievi e reclami utilizzando il link "*Comunicazioni del cittadino → La società della salute risponde...*", a cui l'ente si impegna a dar risposta entro 30 giorni. E' prevista anche una sezione "contatti", con indicazione di numeri telefonici ed indirizzi mail e pec da utilizzare per poter contattare la società. Inoltre, presso gli sportelli d'informazioni sul territorio, sono disponibili moduli cartacei per lo stesso fine.

Dalla home page del sito web è anche riportata la possibilità di accesso agli atti e accesso civico, ampliata secondo la recente normativa (decreto legislativo n. 33/2013 e decreto legislativo n. 97/2016) che prevede il diritto informativo per il cittadino per tutta la documentazione detenuta dalla pubblica amministrazione. E' previsto anche un servizio di "Ricerca Atti" che consente l'accesso a vari atti e provvedimenti amministrativi sia degli organi che dei dirigenti.

* * * * *

d) Altri servizi comunali

Nei servizi comunali purtroppo l'attività di definizione specifica degli standards del servizio e del rilevamento della qualità del servizio effettivamente prestato non è ancora molto diffusa ed applicata.

L'esperienza di specifiche Carte di servizio non è molto diffusa.

Nel 2015 e 2016 i due servizi a domanda individuale, asilo nido e ristorazione scolastica, hanno avuto la costruzione di apposite Carte dei servizi.



Sempre con riferimento ai Servizi alla Persona, è stata approvata dalla Giunta, con atto deliberativo n. 107 del 25/10/2018, la Carta dei servizi demografici, predisposta dallo stesso ufficio con la collaborazione dell'ex Uff. Staff del Servizio Risorse del Servizio 2 che si occupa del controllo di qualità dei servizi. Esisteva, infatti, una precedente stesura della Carta approvata dalla Giunta nel 2013, con atto n. 19 del 21 marzo, rimasta non più in uso sia per la variazione dell'orario di apertura dello sportello, sia perché vi mancavano alcuni dei servizi di nuovo impianto anche in riferimento a normative recenti.

Si tratta di un documento di notevole importanza pratica anche per l'alto numero di utenti che si rivolgono allo sportello comunale e che con tale strumento possono reperire informazioni prima di rivolgersi all'ufficio, sulla documentazione necessaria per poter ottenere i servizi richiesti, sugli eventuali tempi di attesa, sui canali possibili di comunicazione. E' stato scelto dall'ufficio di confermare la sinteticità esistente nel documento del 2013 e dunque di prevedere una Carta compatta, chiara, breve, di facile utilizzo anche per coloro non avvezzi al linguaggio burocratico e ai rapporti col Comune. La Carta è stata pubblicata sul sito web istituzionale del Comune in Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Carte dei servizi e standard di qualità; inoltre è stata messa a disposizione del cittadino presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Integra la precedente Carta dei servizi demografici del marzo 2013, con nuovi servizi allestiti negli ultimi 5 anni ed è stata ampliata e aggiornata secondo orari modalità e organizzazione dell'attuale ufficio comunale.

Malgrado la verifica per l'anno 2020 sia stata fortemente condizionata dagli eventi pandemici covid.19, sono stati mantenuti i tre fattori già individuati in precedenza: accessibilità/ricettività (sia in fase di primo accesso, che in fase di utilizzo dei servizi); tempi di erogazione (tempi di erogazione dei servizi, completamento richieste e pratiche); multicanalità (completezza delle informazioni agli utenti e disponibilità). Per ogni fattore di qualità sono stati individuati sette indicatori e gli standard di qualità programmati.

Il fattore accessibilità nel 2021 è stato migliorato con la prenotazione appuntamenti con lo sportello Servizi demografici, mediante una Agenda on-line a disposizione del cittadino nella Home-page del Comune. Inoltre in seguito al progetto ministeriale della ANPR (Anagrafe Nazionale della popolazione residente) dal 2021 è possibile scaricare gratuitamente i propri certificati (residenza, stato di famiglia etc) collegandosi al sito della ANPR, il cui link è stato reso disponibile anche sulla Home-page del sito web del Comune.

Inoltre L'Ufficio politiche sociali effettua annualmente una **rilevazione del gradimento degli utenti per le vacanze marine degli anziani** che si è svolta anche nell'estate del 2017.

Nell'anno 2021, nonostante la pandemia, sono ripartite le vacanze anziani organizzate dall'Associazione Auser con il contributo del Comune. L'iniziativa si è svolta aderendo a tutte le normative relative alla pandemia. La vacanza ha ottenuto i risultati previsti, permettendo ai partecipanti di stare insieme trascorrendo due settimane.

* * * * *

e) Qualità dei servizi e trasparenza

La trasparenza dell'azione amministrativa è uno degli standard di qualità del servizio prestato agli utenti.

In ossequio alla vigente normativa, la Giunta comunale, con deliberazione n. 55 del 2 aprile 2015, ha approvato il Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) 2015-2017, in cui, tra l'altro è



stata prevista la pubblicazione tempestiva delle Carte dei servizi e dei documenti contenenti standard di qualità dei servizi pubblici sul sito web comunale.

Occorre ricordare, inoltre, che la Giunta ha approvato altri atti che intrecciano i propri effetti con gli adempimenti in trattazione riguardanti gli obblighi di pubblicazione sul sito web relativamente alla trasparenza tra i quali il PTPCT 2017-2019, Programma triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza, approvato con atto n. 30 della Giunta del 30/03/2017 e, da ultimo, il PTPCT 2020-2022 approvato con delibera di Giunta n. 96 del 06/08/2020 (Home → Il Comune → Amministrazione Trasparente → Disposizioni Generali → Prevenzione della Corruzione), anche in realizzazione di quanto indicato nella precedente relazione nella sezione “Interventi per il miglioramento della qualità dei servizi - programmazione per il 2020”

In questo ambito anche per l'anno 2021 è stata effettuata la verifica da parte del Nucleo di Valutazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione con esito positivo, come risulta dal relativo “Documento di attestazione” (verifica al 31/05/2021), pubblicato sul sito internet del Comune nella sezione: “Amministrazione trasparente → Controlli e rilievi sull'amministrazione → Atti del Nucleo di Valutazione → Attestazioni Nucleo di Valutazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione”

Inoltre è stata migliorata, dopo attenta e integrale revisione e rielaborazione effettuata nel 2020, interamente la sezione “Società partecipate ed enti controllati” del sito istituzionale.



3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Programmazione per il 2022

Visti gli indirizzi metodologici riportati nelle più volte citate deliberazioni della Giunta n. 260/2015 e n. 124/2019 e la positiva esperienza fin qui condotta pare opportuno, anche per il 2022, indicare obiettivi di qualità tesi al miglioramento dei vari servizi offerti dall'ente. Si ritiene, infatti, possibile prevedere il miglioramento degli standard di qualità attraverso alcuni interventi:

- implementare ulteriormente la comunicazione e la pubblicizzazione, anche via web, della **Carta dei servizi educativi 0-3 anni**, nonché della **Carta dei servizi demografici comunali**, al fine di migliorarne la diffusione presso gli utilizzatori finali, con l'obiettivo di renderle un documento di concreto utilizzo da parte dei cittadini;
- migliorare la sinergia ed il coordinamento tra i vari Uffici coinvolti nelle rilevazioni, al fine di perfezionare la trasmissione dei risultati ed ottimizzare le tempistiche di elaborazione dei relativi documenti riportanti gli esiti.
- attuare indagini di soddisfazione degli utenti anche a carattere sperimentale e settoriale per porre poi a regime un sistema di monitoraggio permanente, almeno per i servizi a più largo utilizzo da parte del pubblico;
- confermare l'inserimento del servizio "pedibus" e del servizio "accoglienza pre-scuola" tra i servizi a domanda individuale da sottoporre a controllo di qualità;
- confermare l'inserimento del servizio biblioteca tra i servizi a domanda individuale da sottoporre a controllo di qualità, tenendo in considerazione sia la periodicità annuale dei controlli della biblioteca di Borgo San Lorenzo, che la periodicità biennale delle verifiche effettuata a cura e del Sistema Documentario Integrato Mugello Montagna Fiorentina (SDIMM);
- migliorare la comunicazione Amministrazione-Utenti al fine di implementare ulteriormente il coinvolgimento dei cittadini all'attività amministrativa.

Il dirigente Staff Segreteria Generale
Dr. Emanuele Cosmi