



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

***Servizio Risorse
U.O. Ufficio Staff***



IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

RELAZIONE ANNO 2020



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. 9

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 QUALITA' DEI SERVIZI

pag. 23

Programmazione per il 2021



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'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.

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^a 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: è del responsabile dell'ufficio Staff del Servizio Risorse, come da atto n. 46 del 26 marzo 2015 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 (vedi il PTTI Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016-2018 e successivamente 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.

Inizialmente era stata prevista una fase transitoria, ora conclusa, individuata dal documento metodologico per il triennio 2015 - 2017, durante il quale è stata disposta una ridotta attività di controllo:

1. Nel primo anno, il 2015, il documento del controllo della qualità dei servizi si compone della sola prima parte ricognitiva;
2. Nel 2016 inizierà a comparire la redazione della seconda parte propositiva del documento, ma solo per alcuni servizi esemplificativi del ventaglio dei servizi erogati;
3. Nel 2017 verrà ulteriormente ampliato il quadro dei controlli, sulla base dell'esperienza svolta nei primi due anni di disciplina transitoria semplificata.

Terminata la fase transitoria ed essendo 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.

Relativamente all'anno 2018 non ci sono stati ulteriori interventi della Giunta e si è dunque rimasti alle indicazioni della deliberazione GC 260/2015.

Mentre 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 alla pandemia da covid.19, che ha condizionato e sta pesantemente condizionando lo svolgimento della normale vita quotidiana, nonché di tutte le attività, anche dal punto di vista amministrativo ed economico-finanziario, si ritiene necessaria e doverosa una breve nota di precisazione in merito.

Il 30 gennaio 2020, in seguito alla segnalazione da parte della Cina (31 dicembre 2019) di un cluster di casi di polmonite ad eziologia ignota (poi identificata come un nuovo coronavirus Sars-CoV-2, volgarmente denominato **covid.19**) nella città di Wuhan, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato emergenza di sanità pubblica di interesse internazionale l'epidemia di coronavirus in Cina. Il giorno successivo il Governo italiano, dopo i primi provvedimenti cautelativi adottati a partire dal 22 gennaio, tenuto conto del carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia, ha proclamato lo stato di emergenza e messo in atto le prime misure di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale. Da quella data è stato un susseguirsi di provvedimenti governativi ed interventi normativi che hanno regolamentato il particolare stato d'emergenza.

Qui di seguito si indicano i più salienti:

- il decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante «Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19», convertito, con modificazioni, dalla legge 5 marzo 2020, n. 13, successivamente abrogato dal decreto-legge n. 19 del 2020 ad eccezione dell'art. 3, comma 6-bis, e dell'art. 4;
- il decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19» e in particolare gli articoli 1 e 2, comma 1;
- il decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19»;
- il decreto-legge 30 luglio 2020, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 settembre 2020, n. 124, recante «Misure urgenti connesse con la scadenza della dichiarazione di emergenza epidemiologica da COVID-19 deliberata il 31 gennaio 2020»;
- il decreto-legge 7 ottobre 2020, n. 125, recante «Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta COVID, nonché per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020»;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 ottobre 2020, recante «Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana 18 ottobre 2020, n. 258;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 24 ottobre 2020 recante «Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni,



dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19». pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 265 del 25 ottobre 2020;

- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 03 novembre 2020 recante "Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19», pubblicato in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 275 del 04 novembre 2020;
- il decreto-legge 7 ottobre 2020, n. 125, recante «Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta COVID-19, nonché' per l'attuazione della direttiva (UE) n. 2020/739 del 3 giugno 2020»;
- il decreto-legge 9 novembre 2020, n. 149, recante «Ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese e giustizia, connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19» e, in particolare, l'art. 30;
- il decreto-legge 30 novembre 2020, n. 157, recante «Ulteriori misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19» e, in particolare, l'art. 24;
- il decreto-legge 2 dicembre 2020, n. 158, recante «Disposizioni urgenti per fronteggiare i rischi sanitari connessi alla diffusione del virus COVID-19»;
- il decreto-legge 18 dicembre 2020, n. 172, recante «Ulteriori disposizioni urgenti per fronteggiare i rischi sanitari connessi alla diffusione del virus COVID-19»

Ovviamente anche tutta l'attività amministrativa dell'Ente - sia quella ordinaria, che quella di programmazione - è stata fortemente condizionata da tali eventi straordinari 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 misure organizzative del lavoro, interventi straordinari di natura economico-finanziario, oltre che natura sanitaria e di solidarietà, che, di fatto, hanno stravolto ogni programmazione precedentemente fatta.

Nel contesto che ci occupa, ovviamente, anche i servizi oggetto di monitoraggio del presente 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 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 relative agli anni 2015-2017. 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 2020 sono 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 2020 si è connotato per l'evento straordinario della pandemia legata all'emergenza Covid.19 che ha investito anche i servizi educativi, in particolare nel periodo Marzo-Giugno 2020, con la sospensione dell'attività in presenza, successivamente con la riorganizzazione dell'attività estiva e poi con la riorganizzazione dell'attività in presenza a partire da Settembre 2020, 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 .

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.

Durante il periodo di sospensione dell'attività in presenza del servizio il personale educativo è stato impegnato con le famiglie dei bambini frequentanti nell'attività di LEAD (Legami educativi a distanza)

Sono stati predisposti videochiamate, sessioni educative online, laboratori on-line, al fine di mantenere vivo il legame delle famiglie con il servizio ed essere di supporto durante il lockdown. Il personale ha anche curato la documentazione dell'attività educativa svolta in presenza che è stata consegnata alle famiglie a giugno, come ogni anno. Per le nuove iscrizioni è stato organizzato un open day virtuale e un servizio di assistenza alla compilazione delle domande on line.

Nel mese di Luglio 2020 è stato possibile organizzare 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 ripresa del servizio di nido è stata garantita con la consueta apertura di settembre, 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 e l'ingresso di una nuova educatrice nel team comunale (a seguito di un pensionamento). La totale riconferma per la frequenza 2020/21 dei bambini già frequentanti l'anno educativo 2019/20 e il numero di nuove domande pervenute con l'apertura del bando 2020/2021 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 eccezionale, 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 in condizioni normali superano il milione di euro, mentre le entrate risultano essere circa il 34% della spesa. Siffatti valori, evidentemente, non sono stati tali per il 2020, anno che, chiaramente, anche sotto questo aspetto, ha risentito della straordinarietà degli eventi e, quindi, i valori riscontrati non sono significativi nel raffronto con gli anni precedenti.

La contribuzione delle famiglie utenti al nido è composta da una quota mensile fissa, dipendente dall'ISEE e dal tipo di servizio frequentato (tempo lungo o corto), e da una quota giornaliera per presenza, che anche per il 2020 è stata confermata in euro 2,70.

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.

Nel bilancio del Comune questo servizio normalmente comporta una spesa molto rilevante che supera il milione di euro, con una percentuale di copertura di oltre il 70%. Siffatti valori, evidentemente, non sono stati tali per il 2020, anno che, chiaramente, anche sotto questo aspetto, ha risentito della straordinarietà degli eventi e, quindi, i valori riscontrati non sono significativi nel raffronto con gli anni precedenti.

L'anno 2020, infatti, è stato contrassegnato dalla pandemia di Covid.19 che ha determinato la sospensione del servizio di ristorazione scolastica tra marzo e giugno 2020 (a seguito della sospensione dell'attività didattica in presenza) e 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 esprese 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.

Sulla base del report elaborato in seguito all'incontro della nuova Commissione Mensa tenutosi il 05/11/2020, 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 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.

La modalità operativa messa a punto a settembre 2020 è stata confermata per tutto l'anno scolastico in corso, alla ripresa delle attività dopo le chiusure straordinarie dovute alla pandemia.

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. Nell'anno 2020 l'ufficio ha iniziato a lavorare alla stesura della Carta del Servizio Pedibus che verrà pubblicata nel 2021. Il servizio (sospeso a marzo 2020 in concomitanza con la sospensione delle attività didattiche in presenza causa Covid.19) è stato garantito nell'anno scolastico 2020/2021, nonostante l'emergenza sanitaria, ed ha visto un aumento considerevole delle iscrizioni che, al 31 /12/2020, ha raggiunto i 130 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.

Per l'attivazione e la realizzazione di questi servizi è stata confermata la convenzione sottoscritta con l'Associazione Nazionale Terza Età per la Solidarietà (ANTEAS) provinciale di Firenze (Convenzione Rep. "B" n. 67/2015).

Biblioteca

L'annualità 2020 è stata anche per le biblioteche estremamente difficile, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19.

A seguito dei DPCM che si sono susseguiti nel corso dell'anno la Biblioteca Comunale è stata costretta a modificare più volte la propria organizzazione del lavoro e del servizio, adeguandosi alla situazione epidemiologica e alla frequente evoluzione normativa. Il periodo emergenziale è iniziato con la completa chiusura al pubblico durante il lockdown nazionale, dal 09/03/2020 al 24/05/2020. In questo periodo è stato tuttavia garantito ai cittadini un servizio di prestito a domicilio, grazie all'attività dell'associazione di volontariato "Amici delle Biblioteche". Dal 25/05 è stato possibile riaprire, nel rispetto dei protocolli di sicurezza e attraverso l'adozione di uno specifico piano anti-contagio interno, elaborato in collaborazione con la ditta affidataria del servizio di front-office. La riapertura in questa prima fase è stata organizzata con orario fortemente ridotto, con ingressi contingentati e vincolati al solo ritiro dei volumi in modalità "da asporto" (con prenotazione), mentre sono rimaste chiuse le sale studio, vietata la libera fruizione dello scaffale aperto, sospeso il servizio internet dalle postazioni fisse. I libri restituiti sono divenuti oggetto di un particolare trattamento di "quarantena" di 7 giorni, per garantirne la sanificazione. Dal 17 agosto sono state riaperte su prenotazione le sale al primo piano, per lo studio individuale e la consultazione dei testi



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

posseduti dalla Biblioteca. Nel rispetto del distanziamento fisico sono state però ridotte le postazioni studio da 52 a 15. Dal 7 settembre è stato possibile ripristinare il consueto orario continuato 9:00-19:00 e rendere nuovamente fruibile la ricerca libera a scaffale per i cittadini. Dal 6 novembre al 13 dicembre, a seguito della diffusione della seconda ondata della pandemia sul territorio nazionale, il Governo ha disposto una nuova chiusura al pubblico delle biblioteche. In questa fase sono stati comunque garantiti il prestito "da asporto" su prenotazione telefonica o tramite mail e il servizio di prestito a domicilio per gli over 65 residenti nel Comune. Dal 14 dicembre, con nuovo DPCM, è stato poi possibile riaprire con orario continuato 9:00-19:00, su prenotazione e con ingressi contingentati, sia per la fruizione delle sale studio sia per le richieste di prestito e le consulenze/ricerche bibliografiche. Sono stati comunque mantenuti attivi il servizio di prestito "da asporto" e la consegna a domicilio per gli Over 65.

In ragione di questa situazione straordinaria i dati relativi al 2020 sono quindi completamente fuori parametro rispetto al periodo precedente. Possiamo però affermare che la biblioteca è stata ed è tuttora, l'unico presidio culturale rimasto aperto durante tutto il periodo di emergenza sanitaria (anche se in certi momenti con servizi assai ridotti) e vicino alla comunità in modalità nuove e creative (dal libro da asporto al libro a domicilio, dalla lettura on line, ai servizi digitali). Ci auguriamo pertanto che la relazione con la comunità dei lettori sia rimasta viva e possa tornare presto a dare i risultati (in termini di prestiti e servizi), cui eravamo abituati.

FREQUENTAZIONE E ISCRITTI	2018	2019	2020
Ingressi	105.147	101.343	35.440
Utenti attivi	3.462	3.269	2.358
Nuovi iscritti	476	391	180

PRESTITI	2018	2019	2020
Libri (locale+interbibliotecario)	29.812	30.002	16.488
DVD	10.252	9.185	3.991
CD	842	677	266
Audiolibri	38	18	20
Peso Biblioteca nel sistema (prestiti locali)	29,9%	29,2%	29,8%
Peso Biblioteca nel sistema (prestiti interbibliotecari)	47,3%	46,9%	47,1%

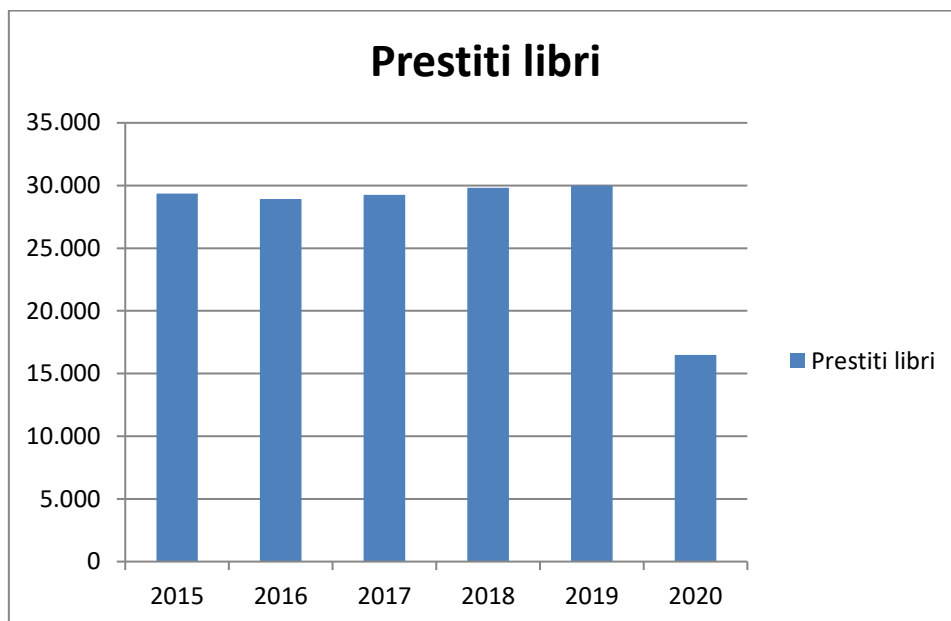
PATRIMONIO	2018	2019	2020
Totale risorse	89.838	91.676	82.667
Nuove acquisizioni	2.987	2.782	2.322
Scarti	822	944	11.331

INDICATORI 2020	Media Toscana	Media Mugello	Biblioteca Borgo
Indice affollamento su popolazione (ingressi/abitanti)	n.d.	n.d.	n.d.



Indice impatto (utenti attivi/abitanti)	n.d.	n.d.	n.d.
Indice di prestito (prestiti/abitanti)	n.d.	n.d.	n.d.

*i dati regionali e del Sistema mugellano sugli indicatori 2020 non sono ancora disponibili.





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 di recente – e da ultimo nel gennaio/febbraio/marzo 2020 – sui siti web dei gestori per la ricerca del materiale sopra indicato ha offerto questo esito:

- **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: Publiacqua spa** di Firenze presenta un sito web rinnovato (www.publiacqua.it) ed una importante novità rispetto agli anni scorsi: è presente fin dalla homepage, in altro a sinistra, un link denominato *"Carta del Servizio e Regolamento"*. Con delibera del Consiglio Direttivo n. 21 del 16 dicembre 2019, l'Assemblea dell'Autorità di ambito ha infatti approvato la nuova Carta del Servizio, indicate e finalizzate ad una migliore gestione del servizio e ad estendere la tutela degli utenti, in vigore dal 1 Gennaio 2020. Cliccando sul link si 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 diverse modalità operative in relazione alla singola utenza e, tra gli altri, anche il collegamento alla *"Qualità del servizio"*

Nella homepage non è più presente il link *"Tutela i tuoi diritti"*, ma sono previste le possibilità *"avvia chat"*, *"richieste e reclami"* e *"ti chiamiamo noi"*; si possono presentare reclami scritti a cui l'azienda deve rispondere entro 30 giorni e in mancanza 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 alquanto aggiornate circa gli esiti delle indagini di *customers satisfaction* effettuate, l'ultima delle quali è relativa al secondo semestre del 2019.

Nell'aprile 2020 Publiacqua ha comunicato l'avvio, tramite la società CSA Research, di una indagine di Customer Satisfaction finalizzata a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti sul servizio ricevuto, con l'obiettivo di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, mediante indagine telefonica a campione.

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 migliorato sotto diversi aspetti, soprattutto per ciò che concerne la interlocuzione con gli utilizzatori dei servizi. Permane 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 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 il risultato per l’anno 2018, che nella parte finale del report presenta anche un questionario, e la relazione relativa all’indagine effettuata 2020, aggiornata al mese di ottobre. 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 1.515 interviste complessive. Il piano di campionamento è stato organizzato per Provincia, tenendo conto dei servizi erogati presenti e con quote proporzionali alla popolazione residente. ☐ L’indagine è stata preannunciata all’utenza attraverso comunicati stampa e mediante comunicazione email mirata. Le interviste sono state effettuate nel periodo metà Settembre – metà Ottobre 2020.

L’indagine effettuata risulta accurata e ben definita, incentrata in particolare sull’utilizzo della raccolta differenziata e “porta a porta” in riferimento al 2019. I risultati dell’indagine sono sostanzialmente positivi, con risultati che vanno oltre il 60% 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), che è la società che attualmente garantisce i collegamenti all'interno delle aree del Mugello, del Valdarno, del Chianti, della Valdisieve, fino ad Arezzo.

Il servizio è stato svolto in esecuzione di un atto d'obbligo emanato dalla Regione Toscana per il periodo 1 Gennaio 2020/30 Aprile 2020 ed in forza del successivo contratto di concessione per la gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale per l'intero ambito territoriale toscano stipulato con la detta società.

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.

Non è presente alcun link, né alcuna sezione, riferibile a carta dei servizi o rilevazioni della *customer satisfaction*; mentre è presente la "sezione certificazioni" (home → chi siamo → sezione certificazioni) in cui si trovano, tra gli altri, il "codice etico" il "modello 231" e le varie certificazioni ed attestazioni in possesso della ditta. (Standard SA8000UNI; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015)



* * * * *

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'Uff. Staff del Servizio Risorse 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.

La carta dei servizi demografici 2018/2019 rientra tra gli obiettivi del PEG 2019, approvato con delibera di Giunta comunale n. 82 del 08/08/2019.

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.

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. La rilevazione per il



2017 è stata 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. L'esame effettuato sui questionari ha condotto al riscontro di un esito positivo per il complessivo gradimento degli anziani partecipanti. Anche per il 2018 e per il 2019 si è avuto un esito positivo sul gradimento della vacanza marina svolta nel mese di giugno, come da relativa comunicazione fatta pervenire nel mese di luglio 2019 direttamente dal responsabile della ditta affidataria. Nell'anno 2020, stante la situazione emergenziale da covid.19, non è stato possibile offrire agli anziani tale opportunità.

* * * * *

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 2020 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 30/06/2020), 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 revisionata e rielaborata interamente la sezione "Società partecipate ed enti controllati" del sito istituzionale, in realizzazione di uno degli obiettivi di PEG/PdO.



3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Programmazione per il 2021

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 2021, 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, ovviamente tenendo sempre in considerazione i condizionamenti dovuti all'evolversi dell'attuale situazione pandemica da covid.19:

- 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 del Servizio Risorse
Dr. Marco Giannelli