



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO  
PROVINCIA DI FIRENZE

Servizio Risorse  
U. O. Ufficio Staff



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

***RELAZIONE ANNO 2019***



**INDICE**

**1. PREMESSA**

***pag. 3***

- *normativa e regolamentazione comunale della materia*
- *indicazioni della Corte dei Conti*
- *disposizioni metodologiche della Giunta comunale*

**2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI**

***pag. 6***

**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 Mugello Valdisieve soc. cons. a r.l.*

**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. 18***

**Programmazione per il 2020**



## 1. PREMESSA

Previsto dall'art. 147, comma 2, lettera e), del TUEL il controllo della qualità dei servizi erogati dagli enti locali comprende sia quelli erogati direttamente, sia quelli erogati mediante organismi gestionali esterni. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente occorre l'utilizzo di apposite metodologie.

Questo controllo 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 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»*.

#### **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).

## **2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI**

Anche questa relazione annuale è dunque 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 prevede la definizione di linee di sviluppo per il miglioramento della qualità.

In tale ambito, potrebbe prospettarsi la previsione di un programma di adeguamento a carattere triennale per la costruzione di un sistema di controllo della qualità più efficace e più strutturato, che sia anche in maggiore correlazione con i soggetti erogatori dei servizi indivisibili e di quelli delegati.



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 2019 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.

Anche per l'anno 2019 l'esito emerso dalle verifiche svolte è del tutto positivo. Attraverso un'apposita riunione con le referenti dei nidi è stata inoltre verificata l'adeguatezza degli indicatori espressi nella Carta del Servizio rispetto alle caratteristiche di qualità rilevate dal servizio erogato. Il gruppo dei referenti elaborerà eventuali proposte di miglioramento/implementazione di alcuni indicatori per una successiva revisione della Carta stessa. Nel 2017-18 a causa sia del nuovo



appalto dei servizi del nido, sia del pensionamento della docente comunale col ruolo di coordinatrice dei nidi, ci sono state diverse variazioni nell'organizzazione del servizio e dunque la necessità di alcuni adattamenti per misurare la qualità. I precedenti report hanno tenuto conto di questo sforzo: individuazione del nuovo coordinatore pedagogico e organizzativo nella dipendente dr.ssa Baldini; presenza ordinaria del coordinatore una mattina a settimana nei nidi; creazione del gruppo dei Referenti (uno per l'asilo nido Castagno, uno la sezione comunale del Gelso, uno per la sezione appaltata del Gelso, la coordinatrice Arca, uno per il nido privato accreditato "Pesciolino Rosso") che si ritrova mensilmente col coordinatore; incontri col Consiglio delle Famiglie (dei bambini iscritti al nido); incontri di monitoraggio del coordinatore col coordinatore della cooperativa aggiudicatrice dell'appalto; visite ordinarie e senza preavviso del coordinatore alle varie sedi per il controllo di qualità e di corrispondenza al progetto educativo comunale. Il monitoraggio risulta positivo e le prassi che si stanno costruendo idonee a supportare i cambiamenti in corso.

Un interessante elemento di qualità del servizio si è storicamente rilevato nella presenza di operatori dipendenti (docenti, ausiliari, cuochi) che operano in collaborazione, ma anche in proficua concorrenza con altri operatori di una cooperativa di servizi individuata tramite bando ad evidenza pubblica, con regole di trasparenza e di valutazione europee per l'importo superiore alla soglia comunitaria. Finora la consistenza degli operatori comunali copriva quasi la metà del servizio, ma dal 2016/2017 buona parte di questi operatori comunali ha cessato l'attività per il pensionamento. Grazie ad una assunzione avvenuta nel corso dell'anno 2018 prosegue questa esperienza, anche se con un solo gruppo di tre educatori comunali per una sezione a tempo corto. Questo ha consentito di confermare l'organizzazione del servizio sia per il 2018/2019, che per il 2019/2020 e che consentirà anche per il futuro la prosecuzione con tale assetto.

Oltre che possedere un'ampia rilevanza sulla base delle linee politiche dell'Ente riguardo ai servizi, anche da un punto di vista di bilancio la dimensione finanziaria del servizio di asilo nido è imponente: le uscite superano il milione di euro, mentre le entrate risultano essere circa il 34% della spesa, perfettamente in linea con il valore dell'anno 2018. 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 2019 è stata confermata in euro 2,70.

Entrando più nello specifico per l'anno 2019, sulla base del report elaborato in seguito all'incontro tenutosi il 25/02/2020, avente ad oggetto la verifica degli indicatori della Carta del Servizio dei servizi educativi 0-3 anni relativa all'anno solare 2019, è emerso un quadro assolutamente positivo in riferimento a tutti gli indicatori. Tra l'altro, è stata confermata la modalità operativa già utilizzata per il 2018, anche per il 2019 e per il 2020, con la consegna alle famiglie, alla fine dell'anno, di un questionario di valutazione della soddisfazione dell'utenza, con ripetizione della somministrazione dei questionari nel mese di maggio. Inoltre, per garantire la Continuità educativa 0-6, è stata confermata anche per il 2020 la attivazione di percorsi di continuità con la scuola dell'infanzia in ogni servizio tra insegnanti, educatori, bambini e lo scambio di informazioni tra educatori e insegnanti in vista del passaggio dei bambini alla scuola dell'infanzia. Ciò avviene ogni anno attraverso la compilazione di una scheda del profilo del bambino da parte delle educatrici condivisa poi con le insegnanti della scuola d'infanzia.



## 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 ha comportato per il 2019 una spesa molto rilevante che supera il milione di euro, con una percentuale di copertura di oltre il 70%.

Entrando nello specifico per l'anno 2019, sulla base del report elaborato in seguito all'incontro della nuova Commissione Mensa tenutosi il 08/04/2019, avente ad oggetto la verifica degli indicatori e l'analisi dei risultati della Carta Servizi Mensa relativa all'anno solare 2019, è emerso un quadro assolutamente positivo in riferimento a quasi tutti gli indicatori. Il report ha previsto la valutazione di 4 macrovoci: accessibilità, tempestività, efficacia e trasparenza; ognuna di esse suddivisa in singole sottovoci, per un totale di 19 indicatori.

I risultati hanno dato esito di "**indicatore rispettato**" per tutte le voci, fatta salva solamente la voce relativa al "coinvolgimento delle istituzioni scolastiche e delle famiglie tramite la commissione mensa", in quanto è stato necessario rinnovare la detta Commissione, che è risultata



vacante per il periodo sett-dic 2018. La modalità operativa già utilizzata per l'anno 2019 è stata confermata anche per l'anno 2020.

### **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. I moduli di richiesta sono scaricabili direttamente dal sito, oppure reperibili presso l'URP dell'Ente. Nell'anno 2019 l'ufficio ha iniziato a lavorare alla stesura della Carta del Servizio Pedibus che verrà pubblicata nel 2020.

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.

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, utilizzando il modulo allegato. Il modulo di richiesta può anche essere compilato on line collegandosi al link dedicato presente sul sito web del Comune: Servizi → Istruzione e formazione → Servizio di ingresso anticipato a scuola – prescuola. Al momento dell'iscrizione, l'URP rilascia un tesserino nominativo che autorizza il bambino all'ingresso anticipato.

Per l'attivazione e la realizzazione di questi servizi è stata stipulata una apposita convenzione con l'Associazione Nazionale Terza Età per la Solidarietà (ANTEAS) provinciale di Firenze (Convenzione Rep. "B" n. 67/2015) e, visti gli ottimi risultati raggiunti di anno in anno, siffatta convenzione è stata poi oggetto di rinnovo con determinazioni n. 907/2016, n. 517/2017 e n. 518/2018.

Da ultimo, dato atto che anche per l'anno scolastico 2019/2020 saranno stati attivati gli stessi progetti dell'anno scolastico 2018/2019, la convenzione è stata ulteriormente rinnovata con determinazione n. 593/2019. Inoltre, con determinazione n. 761 del 11-10-2019 è stato attivato anche un servizio di supporto a minori disabili su servizio pedibus nel periodo ottobre - dicembre 2019 e gennaio – giugno 2020;

Per entrambi i servizi, sul sito del comune è presente uno specifico link "lascia un feedback" dedicato agli utenti per esprimere opinioni e suggerimenti.



### **Biblioteca**

L'Ufficio ha proceduto ad acquisire i risultati dei report statistici triennali elaborati per gli anni 2016-2017-2018 che hanno evidenziato soprattutto alcuni dati su cui si vuol porre l'attenzione.

Per ciò che concerne gli "Ingressi" il trend è in crescita se si considera il triennio in esame: 102.884 nel 2016, 102.509 nel 2017 e 105.147 nel 2018. Anche per quanto riguarda gli "Indicatori 2019" spiccano i risultati conseguiti dalla Biblioteca di Borgo San Lorenzo:

<b>INDICATORI 2019</b>	<b>Media Toscana</b>	<b>Media Mugello</b>	<b>Biblioteca Borgo</b>
Indice affollamento su popolazione (ingressi/abitanti x 1000)	5,6	8,8	18,4
Indice impatto (utenti attivi/abitanti x 100)	8,7	12,3	17,8
Indice di prestito (prestiti/abitanti)	0,7	1,2	2,2

I risultati sono rimasti sostanzialmente in linea con quelli del 2018, con una lieve flessione dell'indice di affollamento e con un lievissimo incremento dell'indice di prestito. In ogni caso la Biblioteca di Borgo San Lorenzo si attesta sempre su risultati ben al di sopra sia della media Toscana che della media Mugello.

<b>FREQUENTAZIONE</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingressi	102.509	105.147	101.343

<b>PRESTITI</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Libri (locale+interbibliotecario)	29.258	29.812	30.002
DVD	10.932	10.252	9.185
CD	642	842	677
Audiolibri	27	38	18

Per quanto riguarda la soddisfazione utenti, nel 2019 non è stata fatta la rilevazione, in quanto viene svolta a cadenza biennale.

\* \* \* \* \*



**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](http://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.

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 e, rispetto allo scorso anno, 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](http://www.aliaserviziambientali.it)), rispetto allo scorso anno, risulta per certi aspetti più completo, con una veste grafica diversa, più accattivante e più immediata, anche se permangono 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 che risulta aggiornata al mese di ottobre dello stesso anno.

Non è presente una sezione dedicata ad eventuali reclami, ma solamente link in alto alle sezioni "*Call Center*" e "*Contatti*", quest'ultimo richiamato anche più in basso nella stessa homepage. Non compare più lo spazio "*Dillo ad Alia*", presente lo scorso anno, 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; attualmente è presente il risultato per l’anno 2018, che nella parte finale del report presenta anche un questionario.

Dalla homepage cliccando su “Servizi – Servizi attivi nel tuo comune” 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. Accedendo poi sezione “raccolta rifiuti” appaiono le informazioni relative al servizio di raccolta “porta a porta” (con la possibilità di scaricare documenti relativi al calendario dei ritiri ed alla guida alla raccolta per gli utenti).

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 “bacheca” contenente varie comunicazioni e documenti scaricabili.

Infine, di rilievo sulla homepage è la 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.

- **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:** L’Azienda **Autolinee Mugello Valdisieve** (AMV) è una Società Consortile a Responsabilità Limitata (SCARL) che dal 1° Aprile 2005 svolge i servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) extraurbano nel territorio del Mugello e della Valdisieve, essendosi aggiudicata il Lotto 2 della gara di affidamento dei servizi bandita dalla Provincia di Firenze nel 2004. La Scarl AMV, che ha siglato con la Provincia, Ente appaltante, un Contratto di Servizio di durata quinquennale, è costituita da 4 Aziende toscane di TPL con BUSITALIA - SITA Nord azienda capofila, con oltre il 62 % del capitale. Le altre aziende socie sono: Autolinee Toscane s.p.a., CAP Società Cooperativa e F.Ili Magherini s.n.c.

L’homepage del sito web ([www.amvbus.it](http://www.amvbus.it)) prevede all’apertura gli avvisi di rilievo.

Alla sezione “*Servizio offerto*”, oltre alle informazioni sul sistema tariffario e servizio informazioni e sulla rete di vendita, è presente anche uno specifico link “*Fattori di qualità*” che fa riferimento ai fattori di qualità, agli indicatori ed agli standard di qualità, con espresso richiamo alla Carta dei Servizi.

Vi è poi una sezione dedicata all’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.

Sul sito web si trova inoltre la Carta dei servizi redatta con cadenza annuale (attualmente sono presenti la versione 2019 e la versione 2018) consultabile.

Dallo stesso sito si possono esprimere segnalazioni o reclami e contattare l’azienda tramite due numeri c.d. *verdi* oppure anche tramite due indirizzi mail. Vi è anche un link per la sezione “diritti dei viaggiatori”



Le Autolinee hanno svolto una indagine di *customer satisfaction* sul campo che è stata effettuata nei mesi di novembre e dicembre 2018. Sono stati coinvolti gli users del servizio, sia regolari che saltuari, con interviste in autocompilazione a bordo degli autobus. Il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale. Risultati *Customer Satisfaction* sul trasporto extraurbano di Autolinee Mugello Valdisieve: nel 2018 sono stati intervistati 656 clienti dei servizi di AMV. Il profilo sociodemografico è rappresentato in prevalenza da donne (57,5%), età non superiore a 45 anni (59,6%); ed uso prevalente del bus per lavoro (55,2%) o studio (32,8%); l'81,8% degli intervistati utilizza il servizio almeno 3 giorni a settimana. La soddisfazione complessiva sul servizio è risultata pari a 84%.

La società ha inoltre un Osservatorio aziendale della qualità ed ha ottenuto le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001 oltre che e quella UNI EN 13816:2002 valida per il campo applicativo "Progettazione ed erogazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri su gomma".

\* \* \* \* \*

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 2016-2018.

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 e 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.

Sono stati individuati tre fattori: 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. A completamento della verifica per il 2019 tutti e sette gli indicatori sono risultati "rispettati".

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.

\* \* \* \* \*

#### **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 (vedi il PTPCT 2017-2019, Programma triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza, approvato con atto n. 30 della Giunta del 30 marzo 2017).

In questo ambito anche per l'anno 2019 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*" del 17/04/2019, 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*"



### **3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

#### **Programmazione per il 2020**

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 2020, 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:

- approvazione del Programma triennale di prevenzione della corruzione e per la trasparenza PTPCT per il triennio 2020-2022;
- 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).

Il dirigente del Servizio Risorse  
Dr. Marco Giannelli