



Servizio Risorse
Uff. Staff

IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI

Relazione relativa all'anno 2018

INDICE

1. PREMESSA

pag. 2

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

2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

pag. 5

a) servizi a domanda individuale

- *asilo nido*
- *mense*

b) servizi indivisibili

- *servizio idrico integrato: Publiacqua spa di Firenze*
- *smaltimento rifiuti solidi urbani: Alia spa di Firenze*
- *trasporto pubblico locale: Autolinee Mugello Valdisieve società consortile a r.l. di Firenze*

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. 13

Programmazione per il 2019



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

Per comodità viene perciò riportato l'intero testo dell'art. 147 del TUEL sottolineando per maggiore evidenza nel comma 2 la lettera e) che interessa la presente trattazione:

Art. 147. Tipologia dei controlli interni

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

2. Il sistema di controllo interno è diretto a:

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

b) valutare l'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 testo del TUEL precedente alla modifica riportava la previsione che i servizi pubblici locali dovessero essere erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”* come da art. 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286 del 1999.

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

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 è riportato 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 a dom. individuale e sui principali servizi indivisibili (rifiuti solidi urbani, trasporto pubblico locale, servizio idrico). Di recente, la stessa Corte, con la deliberazione N. 3/SEAUT/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.

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, che 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, che è annuale;
- la modalità del controllo, che 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 è 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.



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

Terminata la fase transitoria ed essendo ormai nella fase a regime, si tratta di verificare la situazione e di segnalare eventuali problematiche e/o carenze emergenti; nonché di valorizzare esperienze e realtà positive sotto il profilo della qualità del servizio offerto all'utenza.

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. 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 inoltre 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 2018 sono individuati dalla deliberazione della Giunta comunale n. 8 del 8 febbraio 2018. Si tratta di:

- asilo nido
- mense

Questi servizi comunali a domanda sono individuati sulla base del decreto del Min. Interno del 31 dicembre 1983.

Asilo nido

Il servizio funziona secondo un Regolamento comunale, approvato recentemente in seguito alle modifiche normative regionali con atto consiliare n. 53 del 19 dicembre 2015. Nel regolamento sono d'interesse per l'argomento trattato sia l'art. 13 - Carta dei servizi, sia l'art. 14 - Partecipazione delle famiglie che prevede l'istituzione di appositi organismi 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 nuovo 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. Intanto, coordinato con tale lavoro giunto già allo stadio di bozza finale, 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'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. Il Report del 28 dicembre scorso rende atto di questo sforzo: individuazione del nuovo coordinatore pedagogico e organizzativo nella dip. 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.

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 di 2,70 euro.

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 (che per i servizi è di 209 mila euro). Finora la consistenza degli operatori comunali copriva quasi la metà del servizio, ma dal 2016/2017 e ancor più nel corso dei prossimi anni buona parte di questi operatori comunali cesserà l'attività per il pensionamento. Grazie ad una assunzione avvenuta nel corso dell'anno 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 nel 2018/2019, come sperimentata nell'anno educativo precedente. Per il futuro si tratterà di verificare se le possibilità assunzionali del Comune, secondo normativa, e le scelte di priorità nel reclutamento consentiranno la prosecuzione dell'esperienza.

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.



Entrando più nello specifico per l'anno 2018, sulla base del report elaborato in seguito all'incontro tenutosi il 17/04/2019, avente ad oggetto la verifica degli indicatori della Carta del Servizio dei servizi educativi 0-3 anni relativa all'anno solare 2018, 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, 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 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 promuove il monitoraggio periodico del servizio (compresa la mensa del nido), ha una composizione maggioritaria di genitori, che vengono designati dalle istituzioni scolastiche. Con atto della Giunta comunale n. 97 del 21 maggio 2015 sono stati nominati i componenti della Commissione mensa che ha iniziato l'attività nel settembre successivo prevedendo la visita ai centri di cottura e ai centri di sporzionamento dei pasti.

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 inizialmente condivisa con la Commissione mensa nella riunione del 9 marzo 2017 e poi presentata pubblicamente a Villa Pecori Giraldi il 2 aprile successivo durante 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 5 sopralluoghi che si sono svolti (al centro cottura e nei plessi durante la distribuzione) nel corso del 2017. Nel Report di verifica del 29 dicembre 2017 nonostante numerose difficoltà avvenute nell'anno (a gennaio la rottura della caldaia del centro di produzione, a novembre il coinvolgimento del fornitore di carni avicole e uova nell'inchiesta della magistratura cosiddetta "Malacarne" che ha portato alla risoluzione del contratto e ad un nuovo fornitore, nel periodo settembre-dicembre per i lavori di adeguamento sismico del refettorio alla primaria di Via Leonardo da Vinci) l'esito è di sostanziale rispetto di tutti gli indicatori e dunque di qualità del servizio.

Il processo di verifica ha inoltre consentito di confermare 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 2018 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 2018, 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 2018, 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 il 2018 è stata confermata anche per il 2019.

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 indistintamente, con impossibilità di quantificare l'utilizzo da parte del singolo cittadino ed il beneficio che lo stesso ne trae. Non c'è una previsione normativa che li elenchi, e dunque si rimane ad una definizione generica di servizi prodotti dai Comuni a vantaggio dell'intera comunità. Nei commenti alla legge vengono indicati gli interventi relativi alla tutela dell'ambiente e del territorio, alla pubblica illuminazione, alla tutela del patrimonio artistico e culturale, alla protezione civile, alla viabilità comunale, alla manutenzione del verde pubblico, alla sicurezza e la vigilanza, ai servizi cimiteriali, socio-assistenziali, culturali, sportivi.

Quelli che la Corte dei Conti ritiene importanti, e segnala perché siano sottoposti al quadro dei controlli di qualità a tutela degli utenti, hanno la caratteristica dei principali servizi pubblici locali a rilevanza economica (vedi art. 112 TUEL e segg.) e sono il servizio idrico integrato, lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, il trasporto pubblico locale.

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 2019 – sui siti web dei gestori per la ricerca del materiale sopra indicato ha offerto questo esito:

- Servizio idrico integrato: **Publiacqua** spa di Firenze presenta nel proprio sito web (www.publiacqua.it) fin dalla homepage uno spazio "Richieste e reclami". Aprendolo compare *my publiacqua* che è un nuovo sportello online, un numero verde, la posta elettronica certificata, l'elenco degli uffici al pubblico sul territorio. Sempre dalla homepage si accede alla Carta del servizio, assai ampia in cui sono contenuti il Regolamento di fornitura e numerosi allegati (ultimo aggiornamento a dicembre 2017). Dalla homepage del sito web cliccando su "Tutela i tuoi diritti" si accede al Regolamento di tutela dell'utenza, si possono presentare reclami scritti a cui l'azienda deve rispondere entro 30 giorni e in mancanza deve concedere un indennizzo automatico. L'utente può inoltre rivolgersi a due Commissioni: la Commissione conciliativa regionale, di cui fa parte il Difensore civico regionale, oppure la Commissione conciliativa paritetica, facendosi rappresentare da un'associazione dei consumatori. Sulla stessa pagina del sito web si trovano i moduli e le procedure per l'attivazione della richiesta che è senza costi per il cittadino. Dalla homepage si accede direttamente anche alla sezione Amministrazione trasparente. Non compaiono sul sito web informazioni circa gli esiti di indagini di *customers satisfaction* effettuate. E' però 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, ma anche una certa confusione rispetto alle varie procedure possibili da attivare che per alcuni aspetti si sovrappongono.

Smaltimento rifiuti solidi urbani: **Alia** spa di Firenze (nata nel marzo 2017 dall'aggregazione per incorporazione da parte di Quadrifoglio spa, con PubliAmbiente spa, ASM spa e CIS srl, gestori di servizio nell'area toscana centrale) è una azienda partecipata da numerosi enti locali che ha stipulato il contratto ventennale di servizio con l'ATO Toscana Centro a settembre 2017 in seguito a procedura di gara pubblica per lo smaltimento rifiuti nelle province di Firenze (eccetto i tre comuni dell'Alto Mugello), Prato, Pistoia.

Sul proprio sito web www.aliaspa.it numerose pagine risultano ancora in costruzione, ma la sezione relative alle "Carte dei servizi" riporta quelle degli anni 2017, 2018 e 2019 (ciascuna relativa all'anno di riferimento precedente). Anche i reclami non sono evidenziati, in homepage compare uno spazio "Dillo ad Alia" che fa accedere al Call Center che prevede due numeri, una per chiamate da rete fissa ed uno per chiamate da rete mobile; è prevista anche una email in cui occorre identificarsi per inviare richiesta di informazioni, chiarimenti, segnalazioni. E' stato anche approvato un Codice Etico.



Nella homepage del sito web è previsto uno spazio “Comunicazione e media” che apre una tendina che prevede anche “Customer” con la dizione che sarà svolta annualmente una indagine di gradimento degli utenti, ma attualmente non ci sono notizie. Dalla pagina aperta per Comune si può accedere all’ultima indagine di *customers satisfaction*, che per Borgo San Lorenzo si è svolta nel febbraio 2016 da parte della Quaeris di Breda del Piave (TV) per PubliAmbiente.

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.

- Trasporto pubblico locale: **Autolinee Mugello Valdisieve** società consortile a r.l. di Firenze (www.amvbus.it) formata da 5 aziende di trasporto che si sono aggiudicate il Lotto 2 della gara quinquennale, poi prorogata, svolta dalla Provincia di Firenze per i servizi territoriali extraurbani del Mugello e Valdisieve. Capofila è Busitalia con oltre il 62 % del capitale. Sul proprio sito web riporta l’elenco delle linee, gli orari, le 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 2018 la versione 2017) consultabile; dallo stesso sito si possono esprimere segnalazioni o reclami e con numero telefonico verde è ugualmente possibile contattare l’azienda o la Regione. Le Autolinee hanno svolto una indagine di soddisfazione dell’utenza con la Mediatica spa di Milano nel novembre 2016 con 650 interviste, i cui esiti sono riportati nella Carta 2017; mentre per l’anno 2017 è stata raggiunta una soddisfazione complessiva sul servizio è pari a 86,6%, come risulta dalla Carta 2018. 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 costituito il 23 dicembre 2009 dai Comuni della zona socio sanitaria del Mugello (Barberino di Mugello, Borgo San



Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo Sul Senio, Scarperia e San Piero, Vicchio) e dall'Azienda Sanitaria di Firenze.

La Sds Mugello ha nel proprio sito web (v. servizi offerti) una Carta dei servizi sociali e socio-sanitari relativa al periodo 2016-2018.

La Sds Mugello ha inoltre un proprio Regolamento del sistema zonale dei servizi sociosanitari e socio assistenziali, in vigore dal 1 ottobre 2015, consultabile nel sito web istituzionale. Vi vengono indicate le modalità di accesso ai servizi, la presa in carico e la personalizzazione degli interventi, i servizi offerti e il loro eventuale costo di accesso. Il Regolamento è stato integrato nel luglio 2016, in seguito a modifiche normative in materia di ISEE, nel percorso assistenziale relativo alla residenzialità, attraverso la sostituzione della specifica scheda "4.5 Percorso 1: Servizi residenziali per anziani e disabili: RSA o strutture residenziali per disabili". 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 compare ben segnalata la possibilità di invio diretto di rilievi e reclami al link "*Comunicazioni del cittadino → La società della salute risponde...*", a cui l'ente si impegna a dar risposta entro 30 giorni. 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 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 è rara l'attività di definizione degli standards del servizio e il rilevamento della qualità del servizio effettivamente prestato. Uno degli elementi di maggiore interesse per il pubblico dovrebbe essere quello della definizione degli iter amministrativi e dei relativi tempi per le pratiche di maggiore rilievo. Solo in alcuni casi nei bandi di accesso ai servizi (es. asilo nido) si definiscono tempi e modalità di ricorso.

L'esperienza di specifiche Carte di servizio è presente nel passato soltanto con riguardo ai Servizi demografici. Nel 2013 l'Ufficio predispose la Carta dei servizi demografici comunali (approvata con atto della Giunta n. 19 del 21 marzo 2013).

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

Recentemente, in seguito alla definizione di uno specifico obiettivo del PEG 2017, è stata approvata dalla Giunta con atto 114 del 23 novembre scorso la **Carta dei servizi finanziari e del personale**, predisposta dall'Uff. Staff del Servizio Risorse in collaborazione con i due uffici coinvolti. Benché questi uffici abbiano scarso pubblico, ma una robusta rete di rapporti interni, si è ritenuto comunque importante prevedere una Carta sperimentando settori solitamente poco abituati all'informazione esterna. La realizzazione ha comunque reso più semplice e facilmente comunicabile al pubblico una serie di procedure che vanno dagli oggetti smarriti e ritrovati, all'apertura di sinistri su polizze assicurative, agli stages e ai tirocini. E' stato inoltre predisposto un apposito modulo per la richiesta di danni in caso di sinistro. La Carta risulta ricca di informazioni anche di tipo pratico e stabilisce alcuni standard di servizio, nonché le modalità di eventuale ricorso. La Carta è stata pubblicata sul sito web istituzionale del Comune in Amministrazione trasparente > Servizi erogati > Carte dei servizi e standard di qualità



Infine sempre con riferimento alla presentazione di uno specifico obiettivo del PEG 2018 da parte dei Servizi alla Persona, è stata approvata dalla Giunta, con atto deliberativo n. 107 del 25/10/2018 la **Carta dei servizi demografici 2018**, 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, 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.

Nel Comune è scarsa l'abitudine anche a svolgere verifiche di *customers satisfaction*, a documentare cioè il livello di gradimento dell'utenza rispetto alle modalità con cui viene fornito un servizio. L'Ufficio politiche sociali usa però effettuare 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 si è avuto un esito positivo sul gradimento della vacanza marina svolta nel mese di giugno, come da relativa comunicazione fatta pervenire 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 questa relazione occorre solo ricordare che nel Piano triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) 2015-2017, approvato con atto della GC n. 55 del 2 aprile 2015, è prevista a cura dello Staff del Servizio Risorse, con la collaborazione di tutti gli uffici:

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

Occorre ricordare inoltre che la Giunta ha approvato altri atti che intrecciano i propri effetti con gli adempimenti in trattazione, si tratta di quelli 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).



3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Programmazione per il 2019

Visti gli indirizzi metodologici riportati nella più volte citata deliberazione della Giunta 260/2015 e la positiva esperienza fin qui condotta pare opportuno, anche per il 2019, 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 quali quelli per

- implementare la comunicazione e la pubblicizzazione, anche via web, della **Carta dei servizi demografici** comunali al fine di migliorarne la diffusione presso gli utilizzatori finali, anche al fine di renderlo un documento di concreto utilizzo da parte dei cittadini;
- sperimentare difficoltà, modalità e tempi di realizzazione dei tempi medi di erogazione dei servizi agli utenti, sia finali che intermedi, in attuazione di una precisa indicazione normativa;
- 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;
- prevedere l'inserimento del servizio "pedibus" e del servizio "pre-scuola" tra i servizi a domanda individuale da sottoporre a controllo di qualità;
- formalizzare la previsione di 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).

In proposito, in via del tutto sperimentale e di propria iniziativa, in prospettiva 2019, l'Ufficio ha proceduto ad acquisire i risultati dei report statistici 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 2018" spiccano i risultati conseguiti dalla Biblioteca di Borgo San Lorenzo:

INDICATORI 2018	Media Toscana	Media Mugello	Biblioteca Borgo
Indice affollamento su popolazione (ingressi/abitanti)	5,5	8,9	19,4
Indice impatto (utenti attivi/abitanti)	8,6	13,3	18,9
Indice di prestito (prestiti/abitanti)	0,6	1,2	2,1

Molto soddisfacenti sono stati anche i risultati dei questionari "Customer Satisfaction" elaborati a cura del Centro Servizi SDIMM, con una percentuale del 67.9% di "Molto soddisfatti" e del 30% di "abbastanza soddisfatti"

Il dirigente del Servizio Risorse
Dr. Marco Giannelli