



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO
PROVINCIA DI FIRENZE

Staff Segreteria Generale
U.O Staff Risorse Umane



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

RELAZIONE ANNO 2022



INDICE

1. PREMESSA

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

2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

a) servizi a domanda individuale

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

b) servizi indivisibili

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

c) servizi delegati

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

d) altri servizi comunali

e) Qualità dei servizi e trasparenza

3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Programmazione per il 2023



1. PREMESSA

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

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

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

Normativa e regolamentazione comunale della materia

La fattispecie del "controllo della qualità dei servizi erogati dagli enti locali" è frutto di un'evoluzione, prima di prassi e poi normativa, che ha radici nella produzione normativa iniziata con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 contenente «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici» e proseguita con riforme servizi pubblici e direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione pubblica, del 24 marzo 2004, sulla

«Rilevazione della qualità percepita dai cittadini» e che ha trovato il primo punto di vera svolta con la Legge n. 213/2012, la quale ha esplicitato le forme di controllo, introducendo tre nuove tipologie: il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente e, per quanto di nostro interesse, il controllo della qualità dei servizi erogati.

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

Art. 147. Tipologia dei controlli interni

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

2. Il sistema di controllo interno è diretto a:

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel successivo art. 35 è riportata la disposizione normativa che prevede la decorrenza del controllo sulla qualità dei servizi dal 1^a gennaio 2015, in ragione della dimensione del Comune, superiore ai quindicimila abitanti. Vi si ricordano inoltre le disposizioni speciali previste dall'art. 60 sul controllo delle attività esternalizzate del vigente Regolamento di contabilità e del Servizio Economato, approvato con deliberazione consiliare n. 38 dell'8 aprile 2009, che assegnano ai responsabili dei servizi un controllo analogo a quello esercitato sui servizi in economia, intervenendo nel rispetto delle reciproche competenze, per promuovere la risoluzione dei



problemi rilevati. I responsabili dei servizi, qualora rilevino anomalie di gestione, sono inoltre tenuti ad informare la Giunta comunale per quanto di competenza.

Indicazioni della Corte dei Conti

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

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

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

Disposizioni metodologiche della Giunta comunale

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

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

- la responsabilità operativa: inizialmente attribuita all'Ufficio Staff Risorse del Servizio 2, attualmente è attribuita allo Staff Segreteria Generale, in particolare al responsabile dell'ufficio Staff Risorse Umane, in seguito alla riorganizzazione dell'Ente avvenuta con atto n. 59 del 10 giugno 2021 della Giunta comunale. La funzione sarà esercitata in un quadro di coordinamento e piena sinergia con tutti gli uffici dell'Ente che si occupano dell'organizzazione dei servizi all'utenza;
- la periodicità: è annuale;
- la modalità del controllo: prevede la redazione di un apposito documento composto da due parti: una prima parte a carattere ricognitivo ed una seconda parte a carattere propositivo; tale



documento è destinato al Sindaco, alla Giunta comunale, al Consiglio, al Segretario, ai responsabili dei Servizi ed al Collegio dei Revisori ed è pubblicato sul sito web istituzionale affinché ne abbiano conoscenza tutti i cittadini. La disposizione della Giunta indica, inoltre, i servizi oggetto della rilevazione e quali tipi di esame si debbano svolgere per la definizione della qualità.

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

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

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



2. RICOGNIZIONE DEI SERVIZI COMUNALI

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

Insieme con la parte ricognitiva di ciò che fanno attualmente i singoli uffici interni dell'ente, nonché i gestori esterni, nella erogazione dei servizi all'utenza per controllarne gli standards di qualità, viene prevista anche la parte propositiva, che prevede la definizione di linee di sviluppo per il miglioramento della qualità.

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

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

a) I servizi a domanda individuale del Comune per l'anno 2022 sono stati confermati quelli individuati dalla deliberazione della Giunta comunale n. 124 del 28.11.2019. Si tratta di:

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

Asilo nido

Il controllo sulla qualità del servizio fa riferimento al Regolamento comunale (approvato con delibera consiliare n. 53 del 19 dicembre 2015); in particolare l'art. 13 – "Carta dei servizi", e l'art. 14 – "Partecipazione delle famiglie", che prevede l'istituzione di appositi organismi partecipativi.

Altri documenti a cui far riferimento sono, nell'ambito del coordinamento zonale dei servizi educativi delegato all'Unione Mugello, il Regolamento zonale, e la Carta del servizio zonale per i servizi alla prima infanzia, con l'ultima redazione aggiornata del luglio 2019.

Infine la Giunta comunale ha approvato con delibera n. 269 del 30/12/2015 la **Carta dei servizi educativi 0-3 anni**, in cui si disciplinano 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, è pubblicata sul sito istituzionale del Comune e viene annualmente distribuita alle famiglie iscritte al servizio.

L'anno 2022 è stato connotato dall'impegno per la riorganizzazione del servizio legata al termine dell'emergenza sanitaria che aveva caratterizzato gli anni 2020-2021. Lo sforzo della gestione è stato riallestire e riorganizzare i servizi, improntandoli alla massima apertura e condivisione nei confronti delle famiglie, aspetto che era stato penalizzato nel periodo pandemico. Nello stesso tempo è stata data continuità a buone prassi apprese nel periodo della pandemia; ad esempio la valorizzazione degli spazi esterni e del gioco all'aria aperta e la frequente areazione dei locali interni.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati pomeriggi-gioco per genitori e figli, i colloqui con le educatrici si sono svolti in presenza, così come le feste delle sezioni. Il 19 marzo i nidi hanno inoltre promosso una interessante formazione teorico-pratica sulle manovre pediatriche salvavita coinvolgendo la Misericordia di Borgo S. Lorenzo; l'iniziativa, rivolta alle famiglie dei nidi, ma aperta anche alle altre famiglie del territorio, ha avuto un elevato gradimento e ha visto il sold out dei 30 posti disponibili.

Il personale ha anche curato la revisione delle modalità di documentare alle famiglie l'attività educativa: è stato elaborato un nuovo formato di diario (condiviso e unico per le due strutture comunali Gelso e castagno) che è stato consegnato alle famiglie a giugno, al termine dell'anno educativo.

Per le nuove iscrizioni sono stati organizzati due open day in presenza ed è stato inoltre attivato il servizio gratuito "Area Verde Lumachina - il giardino dei piccoli", che prevede l'organizzazione di pomeriggi gioco con la presenza di personale educativo nel giardino del nido aperti e gratuiti per le famiglie con bimbi nella fascia 0-3 anni. Il servizio ha riscosso molte adesioni e un grande gradimento: nel mese di maggio-giugno sono state realizzate 14 aperture con un numero di 95 nuclei partecipanti (bambino e accompagnatore), nei mesi di settembre-ottobre sono state possibili 7 aperture con 34 nuclei presenti.

Nel mese di Luglio 2022 è stata organizzata l'attività estiva presso i nidi. Le iscrizioni all'attività hanno registrato il *sold out* per l'intero periodo della proposta e questo è sicuramente da considerare un indicatore della qualità percepita da parte delle famiglie, nei confronti dei servizi educativi del nostro Comune.

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

Per quanto riguarda la dimensione finanziaria, le uscite per il servizio di asilo nido ammontano a circa un milione di euro, mentre le entrate (derivanti dalle rette pagate dalle famiglie e dai contributi regionali e statali) risultano coprire circa il 51% della spesa. Il restante 49% della spesa è sostenuto da risorse comunali.

Mense

Il controllo sulla qualità del servizio di ristorazione scolastica fa riferimento al regolamento comunale del 2015. Il Regolamento è reperibile sul sito web istituzionale dell'Ente. All'art. 2 si



prevede la costituzione della 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. Nel 2022, con delibera n. 10 del 17 febbraio, la Giunta Comunale ha nominato la commissione operativa per il triennio 2022-2024.

Con atto n. 211 del 29/12/2016 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.

Anche per il 2022 si conferma 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 5,20 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. Le famiglie che richiedono particolari diete per i figli, per motivi di salute, ne fanno richiesta con certificazione del medico.

L'anno 2022 è stato contrassegnato dal passaggio della gestione della mensa a SIAF. SIAF è una società pubblica privata composta per il 52% da partecipazioni pubbliche (Comune Bagno a Ripoli – Borgo – Scarperia S. Piero, Vicchio, Dicomano, Pontassieve, Rufina, Pelago e Asl) e per il 48% da un socio privato (CAMST Ristorazione).

Il Comune di Borgo San Lorenzo ha scelto SIAF per mantenere e migliorare l'ottimo livello raggiunto dal servizio di ristorazione scolastica in questi anni. SIAF ha infatti garantito l'utilizzo anche di produzioni locali, a filiera corta e biologiche. Ha garantito il sostanziale mantenimento del personale impegnato nel servizio di cottura, sporzionamento e distribuzione. La gestione SIAF ha portato un nuovo menù e nuovi fornitori che hanno reso necessario un importante lavoro di comunicazione e confronto con l'utenza e con la commissione mensa (incontri del 27.09.22-17.11.22-23.03.23) e anche un incontro pubblico aperto a tutte le famiglie con visita e assaggi al centro cottura di via Caiani intitolato "La comunità del cibo di Borgo San Lorenzo", tenutosi sabato 14 gennaio 2023 che ha raccolto molte adesioni da parte delle famiglie e degli insegnanti.

Sulla base del report elaborato in seguito all'incontro della nuova Commissione Mensa tenutosi il **23.03.2023**, avente ad oggetto tra l'altro il monitoraggio del servizio nell'anno in corso è emerso un quadro sostanzialmente positivo riferibile agli indicatori della Carta del Servizio Mensa.

Al fine di monitorare con costanza e verificare il mantenimento dei livelli di qualità del servizio nell'anno 2022 l'Amministrazione ha affidato un incarico ad un tecnico esperto per la verifica sul servizio di ristorazione scolastica attraverso controlli tecnici. Il professionista individuato è stato coinvolto nella valutazione del menù proposto da SIAF e consulenza su diete speciali personalizzate per utenti affetti da patologie o intolleranze; nella pianificazione e gestione di controlli su tutto il ciclo di erogazione del servizio gestito da SIAF con controlli anche a sorpresa sia nelle cucine che nei terminali di distribuzione. Ha inoltre accompagnato il personale dell'Ufficio scuola nell'attività di ispezioni di routine ai refettori periferici per verificare il rispetto delle norme



igieniche di preparazione, la rispondenza della quantità e qualità del pasto somministrato ed il grado di accettazione dello stesso, le dinamiche di sperimentazione di nuovi alimenti e il riscontro di eventuali criticità o necessità specifiche; verificando la formazione specifica per il personale il controllo rispetto norme HACCP e il controllo sul rispetto delle quantità distribuite mediante pesatura.

Insieme a scuola - Pedibus e Accoglienza pre-scuola

I progetti “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 “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.

Nel 2022 sono state attivate 6 linee che si snodano a partire dal plesso della scuola primaria di via Leonardo da Vinci in tutte le direzioni, per coprire il centro abitato di Borgo S. Lorenzo: 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 40 euro ad anno scolastico. L’iscrizione al servizio è on line dal sito del Comune. Con Delibera di Giunta 91/2021 è stata approvata la Carta del Servizio Pedibus del Comune di Borgo S. Lorenzo a garanzia della qualità del servizio offerto. Nell’anno 2022 Il servizio è stato garantito per tutto l’anno scolastico e ha visto un considerevole aumento delle iscrizioni che, al 31 dicembre 2022, avevano raggiunto i 132 iscritti.

Il servizio di “Accoglienza pre-scuola” consente l’ingresso nelle scuole d’infanzia e nella scuola primaria prima dell’inizio dell’orario scolastico ordinario. Possono usufruirne tutti i bambini che frequentano la scuola dell’infanzia o la scuola primaria nel Comune di Borgo San Lorenzo, al costo di 10,00 euro mensili, così come stabilito con deliberazione della Giunta Comunale n. 43 del 10/07/2014.

L’ingresso anticipato alla scuola dell’infanzia ed alla scuola primaria, può essere richiesto entro il 30 settembre presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, presentando domanda on line dal sito del Comune. Al 31/12/2022 il servizio risulta attivo in tutti i plessi della scuola primaria (Borgo – Luco e Ronta) e nella scuole d’infanzia Rodari, Arcobaleno e Lorenzo il Magnifico (Panicaglia). Nelle altre scuole d’infanzia non è stato attivato per il mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti.

Biblioteca

L’annualità 2022 ha visto una decisa ripresa di tutte le attività ordinarie della biblioteca, dopo le restrizioni e le chiusure imposte nel corso del 2020 e del 2021 dalla pandemia da Covid 19.; ripresa che vede ancora lontani i dati del 2022 dal pre-COVID, ma che fa ben sperare per l’immediato futuro.



Sono riprese le consuete attività di promozione della lettura per bambini e adulti (progetto Nati per Leggere, letture animate, visite guidate per le scuole, presentazioni di libri, incontri a tema, corsi UDEL). Sono riprese le attività di promozione della lettura, all'interno degli eventi organizzati dal Comune (in particolare Mugello da Fiaba e Ingorgo Letterario).

E' ripresa la frequentazione dei locali della biblioteca da parte degli utenti abituali e degli studenti nelle sale lettura; resta ancora da recuperare nella calo dell'utenza nella fascia d'età scolare e pre-scolare e permane, come dato ormai inarrestabile, la forte flessione dei prestiti di materiale multimediale, causata dalla enorme diffusione delle piattaforme digitali streaming a buon mercato proprio nel periodo pandemico.

Gli indicatori relativi al 2022, confermano che la biblioteca di Borgo San Lorenzo ha mantenuto, in rapporto alle altre strutture regionali e locali, un ruolo di primo piano, superando i valori medi registrati nel periodo di riferimento.

TABELLE 2022

FREQUENTAZIONE E ISCRITTI	2019	2020	2021	2022
Ingressi	101.343	35.758	32.606	41.806
Utenti attivi	3.269	2.358	1.971	2.353
Nuovi iscritti	391	180	216	394

PRESTITI	2019	2020	2021	2022
Libri (locale+interbibliotecario)	30.002	16.488	21.270	25.889
DVD	9.185	3.991	3.286	3.167
CD musicali e audiolibri	695	286	205	172
Peso Biblioteca nel sistema (prestiti locali)	29,20%	29,80%	26,20%	27,16%
Peso della Biblioteca nel sistema (prestiti interbibliotecari)	46,90%	47,10%	44,40%	47,60%

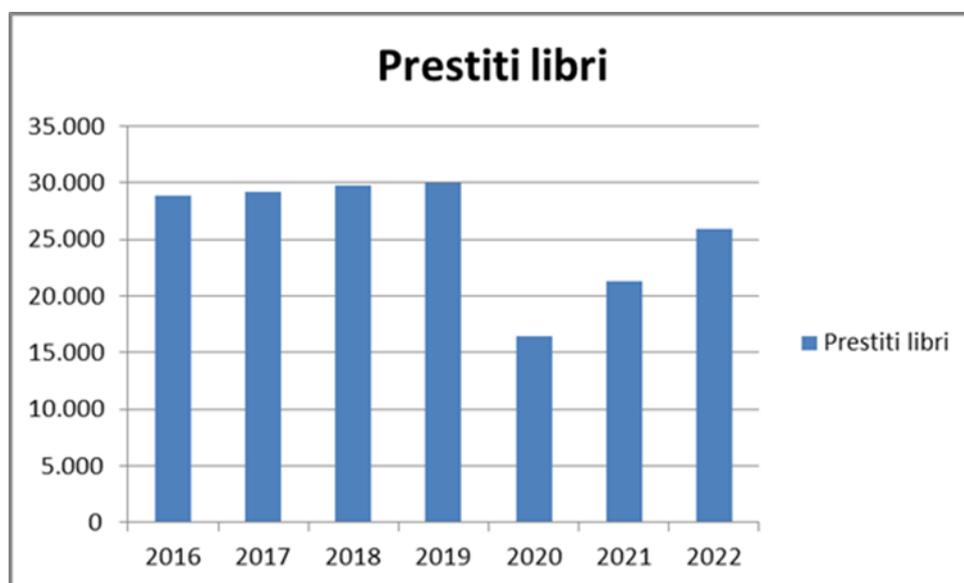
PATRIMONIO	2019	2020	2021	2022
Totale risorse	91.676	82.667	85.235	86.452
Nuove acquisizioni	2.782	2.322	2.721	2.898
Scarti	944	11.331	1.504	1.291

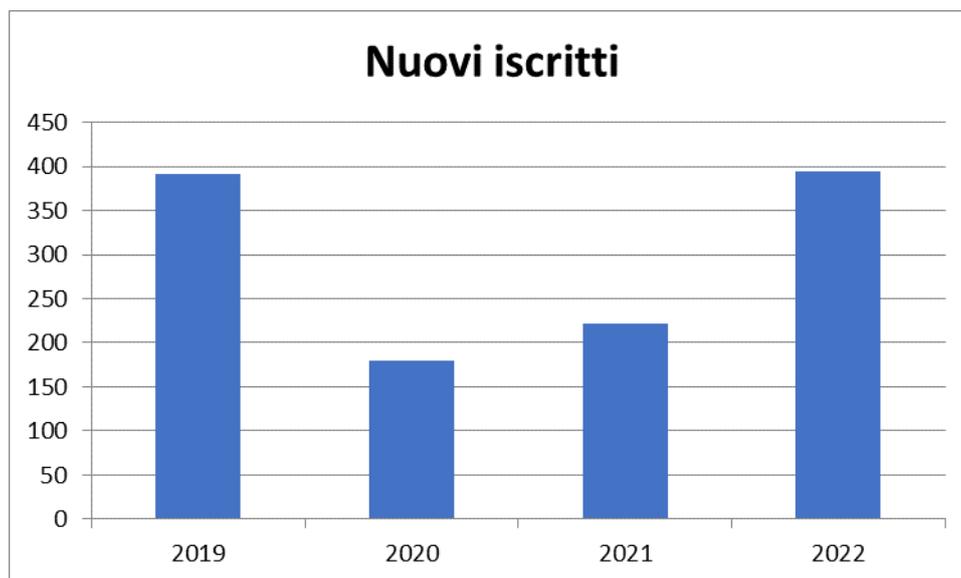
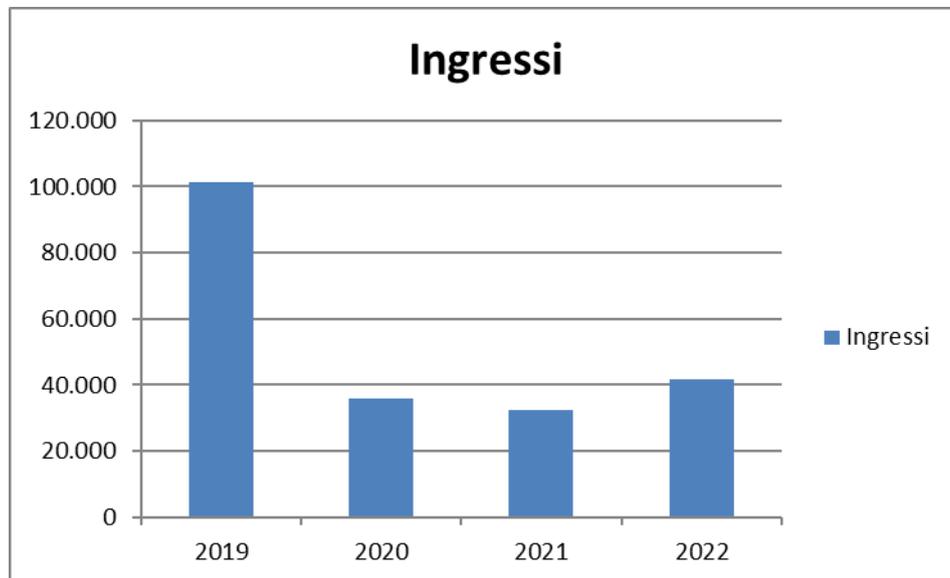
INDICATORI 2022	Media Toscana	Borgo
-----------------	---------------	-------



Indice affollamento su popolazione (ingressi/abitanti)	2,5	8,8
Indice impatto (utenti attivi/abitanti)	5,4	13,3
Indice di prestito (prestiti/abitanti)	0,68	1,45

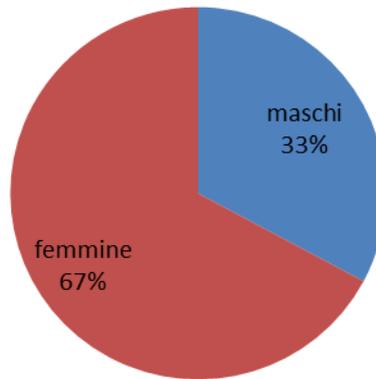
GRAFICI







Utenti attivi per genere 2022



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 del nuovo quadro normativo il riferimento per questi servizi è ancora l'art. 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286 del 1999 che dispone che i servizi pubblici locali dovrebbero essere erogati *“con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla*



legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi". Pertanto la modalità di definizione degli standards di qualità e il processo di valutazione occorre sia partecipato dagli utenti attraverso procedure che rendano possibile il coinvolgimento delle associazioni di rappresentanza di utenti e consumatori.

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

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

- **SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**: il sito web di **Publiacqua spa** di Firenze (www.publiacqua.it) presenta fin dalla homepage, in altro a destra, un link denominato "*Carta del Servizio e Regolamento*". Di recente, con delibera del Consiglio Direttivo n. 8 del 29 luglio 2022, l'Assemblea dell'Autorità di ambito ha approvato la nuova Carta del Servizio, in vigore dal 1 Agosto 2022, che ha sostituito la precedente Carta del Servizio 2021. Cliccando sul link 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, una volta attivata la registrazione, diverse modalità operative in relazione alla singola utenza e, tra gli altri, anche il collegamento alla "*Qualità del servizio*"

Nella homepage sono inoltre previste le possibilità "*avvia chat*" e "*ti chiamiamo noi*"; si possono presentare reclami scritti a cui l'azienda deve rispondere entro 30 giorni e in 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 aggiornate circa gli esiti delle indagini di *customers satisfaction* effettuate, l'ultima delle quali è relativa al primo semestre 2023.

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

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



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

Il sito web www.aliaserviziambientali.it ha una veste grafica immediata anche se presenta diverse carenze.

La sezione relative alle "Carte dei servizi" è aggiornata alla nuova "Carta di qualità 2022" che contiene gli standards di qualità dei servizi erogati e i principi che regolano il rapporto tra Alia Servizi Ambientali e i suoi utenti. approvata da ATO Toscana Centro redatta in conformità alla deliberazione ARERA n. 15 del 18/01/2022. La Carta è applicata in tutti i Comuni gestiti e la società precisa che solo l'allegato 2, che contiene anche i contatti e recapiti di riferimento, è differenziato a seconda del Comune. Sono pubblicate, per completezza, le passate Carte dei servizi degli anni 2017, 2018 e 2019.

Non è presente una sezione dedicata ad eventuali reclami, mentre sono presenti due link in alto "chiamaci" e "scrivici" ed un ulteriore link a sinistra che rinvia alla sezione "Contatti".. 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 sezione "Area Clienti" è data la possibilità di scaricare l'app gratuita "Aliapp" che promette di offrire un'esperienza semplice, veloce e personalizzata Tramite l'app, i clienti Tari possono: richiedere informazioni su tutti i servizi ed attività, monitorare lo stato di avanzamento delle proprie richieste, inviare segnalazioni sui servizi, visualizzare le proprie utenze. Dovranno poi essere implementati ulteriori servizi.

Nella homepage del sito web è previsto uno spazio "*Comunicazione e media*" che apre un menù c.a a tendina ove è prevista la sezione "Customer" con la dizione che sarà svolta annualmente una indagine di gradimento degli utenti.. In questa sezione sono presenti i risultati per gli anni 2018, 2020 e 2021 e 2022. L'indagine si è svolta mediante interviste telefoniche, agli utenti del servizio. La tecnica utilizzata per la raccolta dei dati è l'indagine CATI (Computer Assisted Telephoned Interview) strumento che consente la rilevazione tramite l'uso del telefono e del computer, mediante l'impiego di un questionario standardizzato (a risposta chiusa), con domande semplici ed immediatamente comprensibili. Sono state somministrate 1.559 interviste a clienti della società e la raccolta dei dati è avvenuta nel mese di gennaio-febbraio 2023.

L'indagine effettuata risulta accurata e ben definita, incentrata in particolare sull'utilizzo della raccolta differenziata e "porta a porta" in riferimento al 2022. I risultati dell'indagine sono sostanzialmente positivi, con risultati che vanno oltre l'80% sia per ciò che concerne l'utilizzo dei servizi che il gradimento dell'utenza. Anche il servizio di spazzamento ed servizio di ritiro ingombranti sono stati oggetti di indagine, anch'essi con risultati complessivamente positivi.



Tornando sul sito web, inoltre, dalla homepage, cliccando su “Servizi attivi” e indicando il Comune di appartenenza si apre una pagina con i servizi relativi al territorio, i centri di raccolta, e altre informazioni relative alla Tares o alla Tari di riferimento; cliccando invece su “Dove lo butto” è possibile inserire il rifiuto per ricevere indicazioni sulla differenziazione

Accedendo alla sezione “Sportello tariffa” si apre un altro sito dedicato ove appaiono informazioni relative alla tariffazione del servizio, con varie possibilità di accesso a diverse informazioni in base al comune indicato compilando i form.

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

- **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE:** il servizio è stato svolto dall’Azienda **Autolinee Toscane S.p.A.**, con sede a Borgo San Lorenzo (FI), controllata al 100% da RATP Dev Italia, società del Gruppo RATP, uno dei principali operatori di trasporto al mondo. In Toscana gestisce il trasporto pubblico locale di tutta la Regione, con impegno quotidianamente per offrire una mobilità diversa, moderna, efficiente, per far riscoprire ai toscani la comodità di viaggiare sui mezzi pubblici, con l’obiettivo di creare un servizio al pari di altre realtà internazionali del settore.

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

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

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

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

* * * * *



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

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

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

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

La Sds Mugello ha nel proprio sito web (al link "*servizi offerti*") una Carta dei servizi approvata con deliberazione dell'Assemblea n. 14 del 30/06/2020. Sempre sul sito web al link "*servizi offerti*" è presente la sezione Customer Satisfaction relativa ad alcuni centri diurni e per il servizio di assistenza domiciliare.

Nella sezione "*Atti generali*" del sito è consultabile il Regolamento del sistema zonale dei servizi sociosanitari e socio assistenziali, approvato con Delib. Ass. n. 21/2015 ed in vigore dal 01/10/2015 poi integrato nel luglio 2016 nel percorso assistenziale relativo alla residenzialità sulla base di modifiche normative in materia di ISEE e ulteriormente modificato con Delibera Assemblea n.1 del 08/01/2020 nelle schede n. 1 (servizi per la non autosufficienza e la disabilità grave) e n.4.5 (servizi residenziali per anziani e disabili). In detto Regolamento vengono indicate le modalità di accesso ai servizi, la presa in carico e la personalizzazione degli interventi, i servizi offerti e il loro eventuale costo di accesso.

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

Sul sito web è previsto un servizio di posta elettronica per segnalazioni al Presidente e al Direttore della S.d.S. e compare ben segnalata la possibilità di invio diretto di rilievi e reclami utilizzando il link "*Comunicazioni del cittadino → La società della salute risponde...*", a cui l'ente si impegna a dar risposta entro 30 giorni. E' prevista anche una sezione "*contatti*", con indicazione di numeri



telefonici ed indirizzi mail e pec da utilizzare per poter contattare la società. Inoltre, presso gli sportelli d'informazioni sul territorio, sono disponibili moduli cartacei per lo stesso fine.

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

* * * * *

d) Altri servizi comunali

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

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

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

Sempre con riferimento ai Servizi alla Persona, è stata approvata dalla Giunta, con atto deliberativo n. 107 del 25/10/2018, la Carta dei servizi demografici, predisposta dallo stesso ufficio con la collaborazione dell'ex Uff. Staff del Servizio Risorse del Servizio 2 che si occupa del controllo di qualità dei servizi.

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 proseguire in continuità con la precedente Carta dei servizi, 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 ed 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 verifica per gli anni 2020 e 2021 è stata fortemente condizionata dagli eventi pandemici covid.19, sono stati mantenuti i tre fattori già individuati in precedenza: accessibilità/ricettività (sia in fase di primo accesso, che in fase di utilizzo dei servizi); tempi di erogazione (tempi di erogazione dei servizi, completamento richieste e pratiche); multicanalità (completezza delle informazioni agli utenti e disponibilità). Per ogni fattore di qualità sono stati individuati sette indicatori e gli standard di qualità programmati.

Il fattore ricettività nel 2022 è stato migliorato con la prenotazione appuntamenti con lo sportello Servizi demografici, mediante una Agenda on-line a disposizione del cittadino nella Home-page del Comune.

A partire dal 1 dicembre 2022, l'orario di accessibilità è stato modificato nei giorni di apertura al pubblico per ragioni organizzative (chiusura al pubblico nel giorno di sabato), ma è stato garantito



comunque lo standard di qualità delle ore di apertura (24,30 ore settimanali) con la riapertura al pubblico nel giorno di lunedì.

Inoltre in seguito al progetto ministeriale della ANPR (Anagrafe Nazionale della popolazione residente) dal 2021 è possibile consultare e scaricare i propri certificati, (residenza, stato di famiglia etc.), chiedere il cambio di residenza on-line, oppure fare richiesta per la rettifica dei propri dati, collegandosi al sito della ANPR, il cui link è stato reso disponibile anche sulla Homepage del sito web del Comune.

Inoltre L'Ufficio Politiche per il Sociale effettua annualmente una **rilevazione del gradimento degli utenti per le vacanze marine degli anziani** che si sono svolte anche per l'anno 2022 nel periodo dal 4 al 18 giugno.

Le vacanze per gli anziani sono state organizzate dall'Associazione Auser con il contributo del Comune rispettando tutte le normative previste per la pandemia ancora vigenti in modo tale da far trascorrere ai partecipanti una villeggiatura in sicurezza. L'iniziativa ha ottenuto i risultati previsti, permettendo ai partecipanti di stare insieme trascorrendo due settimane nell'ottica di aggregazione, integrazione e solidarietà sociale.

* * * * *

e) Qualità dei servizi e trasparenza

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

In ossequio agli obblighi di trasparenza previsti dal d.lgs. n. 33/2013 la pubblicazione tempestiva nel sito internet istituzionale dell'Ente, nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Servizi erogati", delle Carte dei servizi e dei documenti contenenti gli standard di qualità dei servizi è stata prevista nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza (PTPCT), approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 88 del 4.8.2022.

In questo ambito anche per l'anno 2022 è stata effettuata la verifica da parte del Nucleo di Valutazione, con attestazione in data 16.6.2022, sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione con esito positivo, come risulta dal relativo "*Documento di attestazione*" (verifica al 31/05/2022), pubblicato sul sito internet del Comune nella sezione: "*Amministrazione trasparente → Controlli e rilievi sull'amministrazione → Atti del Nucleo di Valutazione → Attestazioni Nucleo di Valutazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione*".

Inoltre nel DUP per l'anno 2022, nella sezione dedicata agli "Organismi partecipati dall'Ente – Direttive" è previsto che le società partecipate si adeguino alla direttiva che prevede, in particolare:

- per le società in controllo pubblico, come definite dall'art. 2, c. 1, lett. M) del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, si applica la medesima disciplina, in quanto compatibile, prevista per le pubbliche amministrazioni con il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". Ogni società dovrà prevedere la nomina del Responsabile del piano per la trasparenza e l'integrità, l'adozione del Piano, la pubblicazione dei dati previsti dalla normativa sul sito web.



3. INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Programmazione per il 2023

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 2023, indicare obiettivi di qualità tesi al miglioramento dei vari servizi offerti dall'ente. Si ritiene, infatti, possibile prevedere il miglioramento degli standard di qualità attraverso alcuni interventi:

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

Il Responsabile Staff Segreteria Generale
Dr. Emanuele Cosmi