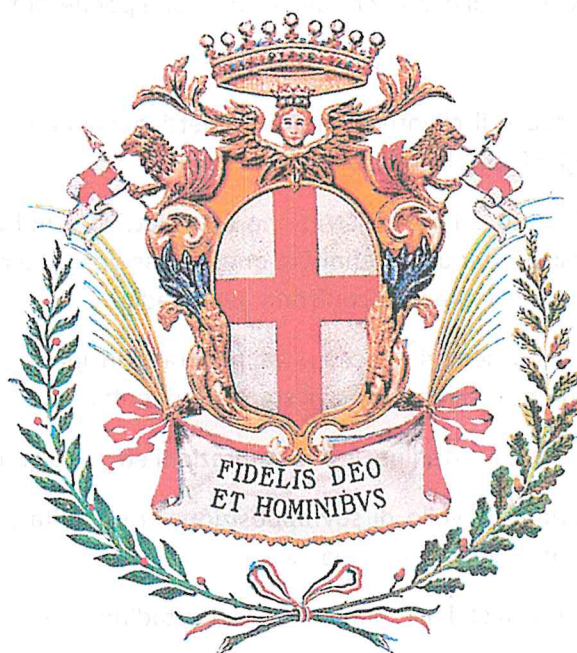


Comune di Savigliano

Report controllo qualità dei servizi anno 2023



1. PREMESSA

Il controllo sulla qualità dei servizi disciplinato dall'art. 147, comma 2, lett. e, è uno strumento strategico che permette di:

- a. individuare le richieste dell'utente e, sulla base di queste, identificare e raccordare diversi processi per realizzare in modo efficace ed efficiente un servizio rispondente alle richieste espresse;
- b. b) rilevare informazioni sulla soddisfazione degli utenti e trasformarle in nuove domande che ridefiniscono l'organizzazione e tutto il sistema di processi

1. METODO D'INDAGINE

A decorrere dall'anno 2023 con l'entrata in vigore del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 di riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di interesse economico generale, il controllo sulla qualità dei servizi erogati viene effettuato a consuntivo sulla base delle Relazioni predisposte dai Responsabili di Settore, allegate alla deliberazione di Ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, oggetto di approvazione con Deliberazione consiliare entro il 31 dicembre di ogni anno.

Le schede di rilevazione di cui all'art. 30 del D.lgs. 201/2022, unitamente alla relazione di sintesi sul contratto di servizio e la descrizione sulla natura, caratteristiche e modalità di affidamento contengono una sezione "Qualità del Servizio" che consente di esprimere una valutazione ponderata di *customer satisfaction*

La qualità viene intesa come:

- qualità prevista: il riferimento è il cliente/utente e l'obiettivo primario è individuare i suoi bisogni, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio.
- qualità progettata: il riferimento è l'amministrazione e l'obiettivo è individuare che cosa vuole dare al cittadino e come. In molti casi, gli standard definiti in questa fase vengono riportati nelle carte dei servizi e definiscono gli impegni che l'ente assume nei confronti dei cittadini.
- qualità prestata: il riferimento sono i processi. La finalità principale è quella di verificare che cosa l'amministrazione eroga realmente, in rapporto agli standard definiti.
- qualità percepita: il riferimento è il cittadino, le sue valutazioni ed il suo grado di soddisfazione.

La *customer satisfaction* esprime il livello di sovrapposizione tra qualità percepita e qualità prevista; gli eventuali scostamenti esprimono livelli di non qualità.

Le cause che possono incidere sulla soddisfazione finale del cittadino sono:

- scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista del vertice dell'amministrazione: le amministrazioni assegnano ai bisogni degli utenti un ordine di priorità diverso rispetto a quello dato dagli stessi.
- scostamento tra attese del cittadino e gli standard di prestazione definiti.
- scostamento tra gli standard definiti e promessi e le prestazioni effettive espresse dai processi.
- scostamento tra le prestazioni effettive e la percezione del cittadino

Gli indicatori di qualità, parametrati su una scala decimale da 1 a 10 , prevedono l'analisi dei seguenti parametri:

- qualità contrattuale
- qualità tecnica
- qualità connessa alla tempestività del servizio
- qualità connessa all'accessibilità del servizio
- qualità connessa alla trasparenza del servizio
- qualità connessa all'efficacia del servizio
- soddisfazione dell'utenza
- trattamento delle segnalazioni dell'utenza

Classificazione analisi dei risultati

MEDIA	RISULTATO
0 – 5	Insufficiente . Necessari interventi correttivi sul contratto
6-7	Discreto . Necessaria interventi correttivi e di implementazione su parametri di esecuzione del contratto.
8-9	Buono . Verifica indicatori di efficienza, efficacia, qualità del servizio e <i>customer satisfaction</i>
10	Ottimo. Servizio efficiente, efficace ed economicamente sostenibile

3. SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA , PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO STATALI

Il servizio di ristorazione scolastica è garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio ed è offerto ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado statali del territorio comunale. Il servizio di ristorazione scolastica ha acquisito una valenza di natura didattica oltreché educativa dovendo necessariamente contribuire a favorire corretti comportamenti alimentari.

Nel caso specifico la **modalità di affidamento prescelta è l'affidamento ad un operatore economico di mercato, mediante procedura di gara ad evidenza pubblica per l'affidamento in appalto del servizio.**

Il Comune ha individuato un costo complessivo del servizio rapportato al numero di pasti erogati, includendo sia i costi diretti sia quelli indiretti, ed ha previsto una contribuzione diversificata in base alle condizioni economiche degli utenti, individuando le relative fasce reddituali e, conseguentemente, modulando le tariffe anche al fine di definire condizioni agevolate di accesso al servizio.

Il servizio di ristorazione:

- è qualificabile anche come **servizio strumentale all'attività scolastica** e tuttavia strettamente correlato al diritto all'istruzione;
- è da considerarsi **di pubblico interesse** e, come tale, non potrà essere sospeso, interrotto o abbandonato.

Il servizio di ristorazione scolastica si sostanzia nella somministrazione (preparazione, consegna e distribuzione) di pasti agli alunni e agli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali ubicate nel Comune di Savigliano dal 01.03.2022 al 28.02.2025; esso riguarda altresì la gestione di un sistema informatico per l'iscrizione online al servizio e per la rilevazione giornaliera delle presenze, per la verifica della qualità del servizio.

La verifica dell'aspetto qualitativo del servizio avviene attraverso il controllo :

- a) rispetto dei tempi e delle modalità del servizio, di comfort e di accessibilità;
- b) rapporto tra qualità e prezzo;
- c) soddisfazione dell'utenza.

3.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	9	9	9
qualità tecnica	9	9	9
qualità connessa alla tempestività del servizio	8	8	8
qualità connessa all'accessibilità del servizio	8	8	8
qualità connessa alla trasparenza del servizio	9	8	7
qualità connessa all'efficacia del servizio	9	8	8
soddisfazione dell'utenza	8	8	8
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	9	8	8
MEDIA INDICATORI	8,62	8,25	8,12
MEDIA COMPLESSIVA	8,33		

3.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con risultati che mediamente soddisfano gli obiettivi previsti e soddisfazione dell'utenza
Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità , trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente.
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza rispecchia le previsioni. E' necessario implementare il livello di trasparenza e un trattamento delle segnalazioni più

	performante rispetto alla via ordinaria tramite e-mail.
--	--

4. SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI FREQUENTANTI LE SCUOLE DEL COMUNE DI SAVIGLIANO

Il Comune di Savigliano ha già da diversi anni provveduto a fornire il servizio di trasporto scolastico a tutti gli studenti appartenenti alle scuole dell'obbligo e, ove possibile, anche agli altri non rientranti nell'obbligo di frequenza.

Nel caso specifico la **modalità di affidamento prescelta è l'affidamento ad un operatore economico di mercato, mediante procedura di gara ad evidenza pubblica per l'affidamento in appalto del servizio.**

Il Comune ha individuato un costo complessivo del servizio rapportato al numero delle linee di trasporto attivate, includendo sia i costi diretti sia quelli indiretti, ed ha previsto una contribuzione diversificata in base alle condizioni economiche degli utenti, individuando le relative fasce reddituali e, conseguentemente, modulando le tariffe anche al fine di definire condizioni agevolate di accesso al servizio.

La tariffa pagata dall'utente a fronte della fruizione del servizio pubblico di trasporto scolastico non è composta dalle sole voci di spesa sostenute dal Comune per l'erogazione del servizio, né ne costituisce il prezzo. Essa, piuttosto, rappresenta la misura della contribuzione dell'utente al costo complessivo sostenuto dall'Amministrazione.

La giurisprudenza contabile ha anche affrontato il problema della possibile erogazione gratuita di alcuni servizi a domanda individuale e, pur ribadendo la potestà di modulare le tariffe in rapporto alle esigenze ed alle situazioni specifiche dei cittadini, ha affermato che gli enti non possono procedere ad una generalizzata erogazione gratuita o ad un prezzo irrisorio dei servizi a domanda individuale, salve le eccezioni previste dalla legge

Il servizio di trasporto:

- è qualificabile anche come **servizio strumentale all'attività scolastica** e tuttavia strettamente correlato al diritto all'istruzione;
- è da considerarsi **di pubblico interesse** e, come tale, non potrà essere sospeso, interrotto o abbandonato.

Il trasporto scolastico è configurato come un servizio essenziale e, quindi, strumentale alla garanzia dell'effettività del diritto di studio in favore della generalità della popolazione, pertanto il Comune, nell'individuare gli obblighi di servizio pubblico:

- garantisce l'universalità con l'accesso indiscriminato al servizio, tenuto conto delle diverse condizioni economiche e sociali della popolazione, individuando una diversa gradazione della quota pasto a carico delle famiglie secondo la propria discrezionalità e comunque nei limiti delle disponibilità di bilancio;
- garantisce la non discriminazione economica e sociale;
- favorisce la corretta effettuazione del servizio, potenziando l'aspetto qualitativo del servizio; ciò attraverso:
 - sicurezza e conformità alle norme;
 - rispetto dei tempi e delle modalità del servizio, di comfort e di accessibilità;
 - congruo rapporto tra qualità e prezzo;
 - soddisfazione dell'utenza.

Il Comune di Savigliano esercita sulla ditta appaltatrice due tipi di controllo:

1. tecnico-ispettivo;
2. sul funzionamento del servizio, soprattutto in merito al rapporto con l'utenza e alla qualità del servizio, così come previsto dal Capitolato Speciale.

Il ruolo di controllo e vigilanza da parte del Comune, svolto nelle forme e con le modalità indicate negli atti che disciplinano l'affidamento, rappresenta una forma di tutela preventiva del consumatore in quanto impegna la ditta appaltatrice a garantire determinati standard di qualità nell'erogazione del servizio.

4.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	8	8	8
qualità tecnica	8	8	8
qualità connessa alla tempestività del servizio	8	8	8
qualità connessa all'accessibilità del servizio	8	8	8
qualità connessa alla trasparenza del servizio	8	7	7
qualità connessa all'efficacia del servizio	8	8	8
soddisfazione dell'utenza	8	8	7
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	8	8	7
MEDIA INDICATORI	8	7,88	7,62
MEDIA COMPLESSIVA	7,83		

4.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con risultati che mediamente soddisfano gli obiettivi previsti in termini di qualità tecnica, tempestività e accessibilità
Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità , trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente. E' necessario implementare il livello di trasparenza
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza è di poco inferiore a quello previsto .

	E' necessario implementare la velocità di risposta alle segnalazioni tramite e-mail.
--	--

5. SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA

Il Comune di Savigliano concede in concessione il servizio di gestione e manutenzione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del capoluogo e di Levaldigi

Il ruolo di controllo e vigilanza da parte del Comune, svolto nelle forme e con le modalità indicate negli atti che disciplinano l'affidamento in concessione, rappresenta una forma di tutela preventiva del consumatore in quanto impegna il concessionario a garantire determinati standard di qualità nell'erogazione del servizio.

5.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	8	8	8
qualità tecnica	8	8	8
qualità connessa alla tempestività del servizio	8	8	8
qualità connessa all'accessibilità del servizio	8	8	8
qualità connessa alla trasparenza del servizio	8	8	8
qualità connessa all'efficacia del servizio	8	8	8
soddisfazione dell'utenza	8	8	8
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	8	8	8
MEDIA INDICATORI	8	8	8
MEDIA COMPLESSIVA	8		

5.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con risultati che soddisfano gli obiettivi previsti
Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità , trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente.
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza è pari a quello previsto.

6. SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO SENZA CUSTODIA

Il Comune di Savigliano utilizza lo strumento della concessione amministrativa di servizi per la gestione di parcheggi a pagamento senza custodia, con specifici obblighi a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti.

6.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	8	8	8
qualità tecnica	8	8	8
qualità connessa alla tempestività del servizio	8	9*	9 *
qualità connessa all'accessibilità del servizio	8	8	8
qualità connessa alla trasparenza del servizio	8	8	8
qualità connessa all'efficacia del servizio	8	8	8
soddisfazione dell'utenza	8	8	8
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	8	8	8
MEDIA INDICATORI	8	8,12	8,12
MEDIA COMPLESSIVA	8,10		

6.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con risultati che soddisfano gli obiettivi previsti
Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente. * E' da rilevare uno scostamento in positivo sulla tempestività del servizio con riferimento all'attivazione di un servizio in app prima del termine prescritto nel capitolato
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza è pari a quello previsto.

7. CONCESSIONE DELLA GESTIONE DELLO STADIO OTTAVIO MORINO, CON DUE CAMPI DI CALCIO (PRINCIPALE E ANTISTADIO), CAMPO DI ALLENAMENTO (NACG) E PISTA DI ATLETICA IN VIALE GOZZANO – VIALE IV NOVEMBRE

Il Comune di Savigliano utilizza lo strumento della concessione amministrativa per la gestione dello Stadio Ottavio Morino, con due campi di calcio (principale e antistadio), campo di allenamento (NACG) e pista di atletica in viale Gozzano – viale IV Novembre, con incasso delle tariffe di accesso all'impianto

I principali obblighi posti a carico del gestore oltre a quelli di garantire investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- Gestione,
- custodia,
- pulizia,
- manutenzione ordinaria

7.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	8	8	8
qualità tecnica	8	8	8
qualità connessa alla tempestività del servizio	8	8	8
qualità connessa all'accessibilità del servizio	8	8	8
qualità connessa alla trasparenza del servizio	8	8	8
qualità connessa all'efficacia del servizio	8	8	8
soddisfazione dell'utenza	8	8	8
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	8	8	8
MEDIA INDICATORI	8	8	8
MEDIA COMPLESSIVA	8		

7.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con risultati che soddisfano gli obiettivi previsti
---	--

Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità , trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente.
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza è pari a quello previsto.

8. SERVIZIO GUIDA MUSEO E CUSTODIA MUSEO

Il Comune di Savigliano affida con appalto il servizio culturale che conserva e valorizza il patrimonio museale cittadino, frutto di acquisizioni e donazioni.

I principali obblighi posti a carico del gestore oltre a quelli di garantire investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- Custodia, apertura e chiusura locali del Museo e dell'Annessa Gipsoteca;
- gestione della biglietteria, della vendita di pubblicazioni e di materiale informativo;
- accoglienza e guida dei visitatori; possibilità di visite guidate infrasettimanali e nei giorni di apertura del Museo e della Gipsoteca per gruppi;
- adeguata formazione del personale

7.1 INDICATORI DI SERVIZIO

	QUALITÀ PREVISTA	QUALITÀ PRESTATATA	QUALITÀ PERCEPITA
CONTRATTO DI SERVIZIO			
qualità contrattuale	10	10	10
qualità tecnica	10	10	10
qualità connessa alla tempestività del servizio	10	10	10
qualità connessa all'accessibilità del servizio	10	10	10
qualità connessa alla trasparenza del servizio	10	10	10
qualità connessa all'efficacia del servizio	10	10	10
soddisfazione dell'utenza	10	10	10
trattamento delle segnalazioni dell'utenza	10	10	10
MEDIA INDICATORI	10	10	10
MEDIA COMPLESSIVA	10		

7.2 ANALISI RISULTATI

Considerazioni in merito alle risultanze della verifica effettuata sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale	Il servizio risulta effettuato con ottimi risultati che soddisfano gli obiettivi previsti
Considerazioni in merito alla compatibilità della gestione del servizio ai principi di efficienza, efficacia ed economicità , trasparenza dell'azione amministrativa	Il servizio risulta effettuato in maniera efficace ed efficiente.
Considerazioni in merito alla soddisfazione dell'utenza (<i>customer care</i>)	Il livello di soddisfazione dell'utenza è elevato e pari a quello previsto.

8. SINTESI MISURAZIONE PARAMETRI DEI SERVIZI

SERVIZIO	MEDIA INDICATORI DI QUALITA'
1. RISTORAZIONE SCOLASTICA NELLE SCUOLE DELL'INFANZIA , PRIMARIE E SECONDARIE DI 1° GRADO STATALI	8,83
2. TRASPORTO SCOLASTICO ALUNNI	7,83
3. SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA	8
4. SERVIZIO DI GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO SENZA CUSTODIA	8,10
5. CONCESSIONE DELLA GESTIONE DELLO STADIO OTTAVIO MORINO, CON DUE CAMPI DI CALCIO (PRINCIPALE E ANTISTADIO), CAMPO DI ALLENAMENTO (NACG) E PISTA DI ATLETICA	8
6. SERVIZIO GUIDA MUSEO E CUSTODIA MUSEO CIVICO E GIPSOTECA	10
MEDIA	8,46

I risultati del controllo sulla qualità dei servizi svolto in collaborazione con i Responsabili dei Servizi competenti per materia, vengono trasmessi alla Giunta Comunale e all'Organismo Indipendente di Valutazione per il monitoraggio del sistema di controllo.

Savigliano, 27.01.2024

Il Segretario Generale
Dr. Bacchetta Carmelo Mario

