



RELAZIONE SUL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

anno 2012 – 1^a edizione

Il Comune con deliberazione n 96 del 14 luglio 2009, ha approvato un protocollo d'intesa per il miglioramento della qualità dei servizi, successivamente siglato, in data 15.09.2009, con le associazioni dei consumatori e le aziende (M&P Mobilità & Parcheggi, Ancona Entrate, Consorzio Conero Ambiente /Anconambiente S.p.A.), per dare attuazione all'articolo 2, comma 461, della Legge 24/12/2007, n. 244 (Finanziaria 2008), avente ad oggetto la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e la garanzia della qualità, universalità ed economicità delle prestazioni.

In attuazione del protocollo è stato istituito un tavolo tecnico in cui sono state predisposte e revisionate le carte di servizio delle aziende sopra citate. Il lavoro di revisione delle carte di servizio si è concluso nell'ottobre 2010 e successivamente ciascuna azienda ha provveduto ad approvare formalmente la propria carta di servizio.

Per la piena attuazione dell'articolo 2 comma 461 della legge finanziaria 2008, che prevede anche l'attuazione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'Ente Locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei Consumatori, è stato approvato un apposito progetto per il monitoraggio della qualità, con deliberazione della Giunta n 317 del 20 settembre 2011.

Il progetto consta di cinque fasi:

1. Individuazione dei servizi da sottoporre al monitoraggio della qualità e del conseguente calendario ;
2. Scelta dei criteri generali da adottare per le indagini (modello base delle scheda di rilevazione e modalità e tempi di distribuzione);
3. Consultazione con le associazioni dei consumatori;
4. Realizzazione delle indagini;
5. Rendicontazione e Pubblicazione dei risultati finali.

Il gruppo di lavoro incaricato a dar esecuzione al progetto è il seguente:

- ✓ Responsabile del Progetto: Dirigente Settore Ragioneria Enti e Società partecipate: *Donatella Seri* fino al 30 giugno 2012, dal 1 luglio *Ciro Del Pesce*;
- ✓ Assessorato Controllo enti e società partecipate: *Andrea Biekar*;
- ✓ Ufficio Enti e Società Partecipate: *Paola Pierini - Patrizia Simonelli*;
- ✓ Settore Comunicazione: *Barbara Ulisse - Marco Porcu*;
- ✓ Ufficio controllo di gestione: *Cristina Muscillo*;
- ✓ Settore Informatica: *Alessia Moglie – Raffaele Principi*.



Sono state effettuate 3 indagini su 3 società partecipate dall'ente che gestiscono 5 servizi pubblici.

	SOCIETÀ	SERVIZI	PERIODO
INDAGINE 1	Mobilità & Parcheggi	Parcheggi a raso e coperti	dal 15.11.2011 al 15.12.2011
INDAGINE 2	Anconambiente	Igiene ambientale Pubblica illuminazione Servizi cimiteriali	dal 01.03.2012 al 15.03.2012
INDAGINE 3	Atma/Conerobus	Trasporto pubb. urbano	dal 04.06.2012 al 05.07.2012

La somministrazione dei questionari è stata fatta in duplice modalità:

- on line attraverso il sito istituzionale del Comune di Ancona e, per le indagini 2 e 3, anche attraverso il sito della società;
- "per strada" attraverso dei rilevatori sul territorio autorizzati dal Comune, che per l'indagine 3 hanno utilizzato i tablet. La distribuzione dei questionari in formato cartaceo ha richiesto per le indagini 1 e 2 il successivo caricamento informatico dei dati raccolti.

	N. QUESTIONARI ON LINE	N. QUESTIONARI "PER STRADA"	N. QUESTIONARI TOTALI
INDAGINE 1 – M&P	196	522	718
INDAGINE 2 Anconambiente	309	589	898
INDAGINE 3 Conerobus	419	548	967

Come previsto nello scadenario del progetto le indagini si sono concluse entro il termine prefissato con la relativa elaborazione dei dati raccolti.

Sul sito istituzionale dell'ente www.comune.ancona.it, è stato creato un apposito banner "Progetto Qualità" dove sono pubblicate tutte le fasi del progetto e i report finali sui risultati delle indagini.

Il giudizio complessivo dei servizi monitorati in media risulta sufficiente, come mostrano i dati di sintesi:

	Servizi	Giudizio complessivo (media)
INDAGINE 1 – M&P	Parcheggi a raso	28% sufficiente
	Parcheggi coperti	46% buono
INDAGINE 2- Anconambiente	Igiene ambientale	46% sufficiente
	Pubblica illuminazione	44% buono
	Servizi cimiteriali	44% sufficiente
INDAGINE 3 -Conerobus	Trasporto pubblico urbano	41% sufficiente



I risultati delle indagini rappresentano una valida occasione per il miglioramento dei servizi svolti, laddove il livello di gradimento non risulta soddisfacente. Dai suggerimenti e reclami, inoltre, potranno essere evidenziati nuovi obiettivi di miglioramento.

Si auspica, pertanto, che i Dirigenti dei servizi interessati e gli amministratori delle società possano utilizzare lo strumento del sondaggio per prefiggersi degli obiettivi di miglioramento, in vista soprattutto dei nuovi sondaggi che andranno effettuati il prossimo anno sui medesimi servizi per ottemperare al disposto della norma di legge che prevede appunto il sistema del monitoraggio permanente.