



## COMUNE DI LIVORNO

UFFICIO PROGRAMMAZIONE CONTROLLO DI

GESTIONE E CONTABILITÀ ANALITICA

**Stato sul controllo qualità dei servizi erogati dalle Aziende partecipate dal Comune di Livorno -  
aggiornamento dati sulle rilevazioni di qualità effettuate nel 2018.**

Partecipate	ASA	CCT NORD	AAMPS	CASALP
<b>Contratto di servizio del</b>	Convenzione di gestione del servizio idrico integrato tra Autorità Idrica Toscana e Asa Spa n. 31 del 5/10/2016, prorogata nel 2018.	Atto d'obbligo Prov.Li Disposizione n.487 del 30/03/2017	19.12.2012 – 21.05.2015 servizi aggiuntivi	Contratto di servizio sottoscritto in data 14.04.2005 rep. n. 56155, giunto a scadenza il 31.03.2014 e rinnovato con atto in data 28.12.2015 fino al 31/12/2030, registrato, presso l'Agenzia delle Entrate-Ufficio Territoriale di Livorno, in data 12.01.2016 al n. 66 serie III
<b>Riferimenti agli standard quantitativi e qualitativi</b>	Si negli art 20 bis art. 23 carta del Servizio Idrico Integrato	Si presenti negli all. 1 e 7	Si. Presenti nel contratto di servizio. Entro ottobre il comune delibera obiettivi gestionali per l'anno successivo. Art.2.3 e 4 Contratto di servizio. Elaborato I del contratto di servizio.	Artt. 13,14 e 18 del Contratto di servizio
<b>E' presente la Carta dei Servizi?</b>	Si – schema inserito nella convenzione	Si	SI – aggiornamento triennale	SI
<b>Carta dei servizi del</b>	29/06/2018	Giugno 2019	2019	Marzo 2009 2019: in corso di aggiornamento
<b>Link Internet di pubblicazione</b>	<a href="https://www.asaspa.it/web/images/CARTAASA_ARERA_917_20180605-inviata_V2.pdf">https://www.asaspa.it/web/images/CARTAASA_ARERA_917_20180605-inviata_V2.pdf</a>	<a href="http://www.livorno.cttnord.it/Carta_Dei_Servizi/p/54">http://www.livorno.cttnord.it/Carta_Dei_Servizi/p/54</a>	<a href="https://www.aamps.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita/">https://www.aamps.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita/</a>	<a href="https://casalp.portaleamministrazionetrasparente.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html">https://casalp.portaleamministrazionetrasparente.it/pagina632_carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit.html</a>
<b>Specificare gli standard quantitativi e qualitativi presenti nella Carta dei servizi</b>	Punto 4 Carta dei servizi: sono presenti standard di qualità specifici relativi al tempo max delle prestazioni per avvio e gestione del rapporto contrattuale e standard generali relativi al tempo medio del complesso delle prestazioni riferite a: accessibilità, continuità regolarità del servizio.	Art. 7.1, 7.2, 7.5 - da pag. 56	Standard di qualità richiamati nella Carta dei servizi al punto 4; al punto 8 sono indicati i servizi erogati e le modalità di erogazione	Sono presenti fattori di qualità quali: tempi esecuzione interventi, attivazioni e disattivazioni, reclami, fatturazioni, puntualità appuntamenti, rettifiche ecc. Con verifiche a campione su tutti le attività.
<b>Modalità del controllo di qualità</b>	Indagine di customer satisfaction, Rilevazione degli standard	Si rileva la regolarità e puntualità con telecontrollo sistema SAE e indagine di customer satisfaction. I risultati delle indagini sono riportate nella carta dei servizi.	Reportistica trimestrale inviata al Comune di Livorno. Gestione dei reclami, segnalazioni e richieste, monitoraggio dei processi, audit interni.	Misurazione e monitoraggio: -delle prestazioni del Sistema di gestione per la Qualità -della soddisfazione del cliente -dei processi -dei servizi erogati
<b>Periodicità di rilevazione dei dati o di indagine</b>	Punto 7.2 Carta dei servizi: rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione.	Indagine di customer satisfaction annuale	Quantitativa: verifiche giornaliere Qualitative giornaliere: durante l'effettuazione del	Vengono effettuati audit interni su base annuale o attraverso verifiche occasionali in corrispondenza di anomalie (

			servizio su qualità della raccolta e su servizi di igiene ambientale	audit interno 5 – 6 giugno 2018)
<b>Ultima/e rilevazione o indagine/i svolta</b>	Anno 2018	2018	Verifica annuale del Sistema di gestione integrato aziendale (21/02/2018)	2017
<b>La società è certificata ISO (certificazione in corso di validità)</b>	SI: ISO 9001:2015	SI: ISO 9001:2015; 14000:2004; SA8000:2014	SI: ISO 9001:2015, 14001:2018, OHSAS 18001:2007 EMAS	SI: ISO 9001:2015
<b>Indicatori</b>	<p>Nel 2018 è stata svolta una indagine conoscitiva sui seguenti argomenti:</p> <p>Conoscenza di Asa Spa e canali informativi</p> <p>Il consumo di acqua</p> <p>Le tariffe</p> <p>La fatturazione</p> <p>Gli interventi tecnici</p> <p>I canali di contatto</p> <p>La valutazione complessiva del servizio di fornitura idrica</p> <p>Sintesi e priorità di intervento</p> <p>Sono rilevati standard generali e specifici come indicato nella Carta dei servizi</p> <p>I dati sono consultabili al seguente indirizzo:  <a href="https://www.asaspa.it/web/servizio-idrico-integrato/rapporto-sulla-qualita-del-servizio-e-sulla-valutazione-del-grado-di-soddisfazione-dell-utente">https://www.asaspa.it/web/servizio-idrico-integrato/rapporto-sulla-qualita-del-servizio-e-sulla-valutazione-del-grado-di-soddisfazione-dell-utente</a></p>	<p>Punto 7.2 della Carta dei servizi 2019: l'indagine 2018 ha verificato gli indicatori base di cui alla Deliberazione CRT 19/12/2001 n. 246:</p> <p>Sicurezza del viaggio, Regolarità del servizio, Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni, Comfort del viaggio a bordo e sul percorso, Servizi aggiuntivi a bordo e nelle stazioni, Servizi per disabili, Informazioni alla clientela, Aspetti relazionali e di comunicazione, Servizio commerciale e nel front office, Integrazione modale, Attenzione all'ambiente</p>	<p><a href="https://www.aamps.livorno.it/2018/12/indagine-di-customer-satisfaction-2018/">https://www.aamps.livorno.it/2018/12/indagine-di-customer-satisfaction-2018/</a></p> <p>Nel 2018, anno di attivazione della raccolta porta a porta, è stata effettuata una indagine volta a rilevare:</p> <p>Soddisfazione complessiva pulizia della città, Opinione nei confronti di Aamps, Pulizie strade e marciapiedi, Problema deiezioni canine, Soddisfazione per il servizio rifiuti porta a porta, Miglioramento rispetto al servizio di raccolta stradale precedente, Cestini stradali, rimozioni ingombranti a domicilio, Raccolta sfalci e potature, Pulizia aree di mercato, Rapporto con i cittadini</p> <p>Esistono indicatori annuali rilevati dal 2014 sui tempi di attesa, risposta, reclami, domanda evasa su espressa.</p>	<p>Indagini di customer satisfaction: nel 2018 è stata svolta una indagine di customer satisfaction relativa all'URP. La soddisfazione complessiva è stata di 4,35 su un massimo di 5.</p>

## Analisi dei dati al 2019

Tutte le società hanno un contratto di servizio o convenzione direttamente o indirettamente collegata con il Comune. I Riferimenti agli standard quantitativi e qualitativi sono presenti in detti documenti o nelle Carte dei servizi. Tutte le società che hanno risposto risultano in possesso di una carta del servizio recente ad eccezione di Casalp (2009) che attualmente sta provvedendo alla revisione. In tutte le società le carte sono accessibili dal sito internet. Tutte le Società hanno dichiarato avere specifici standard quantitativi e qualitativi presenti nella Carta dei servizi. Tutte le società svolgono rilevazioni di qualità in particolare in relazione alla certificazione Iso 9001 ed hanno svolto in passato o svolgono indagini di customer satisfaction. Le indagini di customer satisfaction hanno prevalentemente cadenza annuale. Tutte le società sono certificate ISO 9001.

\*\*\*\*\*