



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 periodo 2012-2016.

La Legge 213/2012 introduce tre tipologie di controlli (il controllo degli equilibri finanziari, controllo sugli organismi gestionali esterni all'ente -in particolare le società partecipate -il controllo della qualità dei servizi).

Nello specifico, all'art. 3 comma 2 lettera e) prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire, tra le altre cose, 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 che fruiscono dei servizi erogati dal Comune (e dai suoi organismi gestionali esterni e ciò richiede che anche tali organismi abbiano sviluppato un sistema di misurazione della propria performance).

In ragione del Regolamento sui controlli interni (art.16) l'ufficio Controllo di gestione ha avviato il secondo monitoraggio rivolto alle aziende partecipate dal Comune di Livorno, funzionale al controllo strategico.

In data 21 giugno 2017 con prot. 77469 è stata inviata ad Aamps, Casalp, Ctnnordsrl, Asa, Farmali, società partecipate / collegate del Comune di Livorno, la richiesta di fornire le variazioni in relazione ai dati sulle rilevazioni di qualità effettuate nel periodo 2012-2016 e già comunicate all'ufficio scrivente, attraverso la compilazione di un questionario e di una griglia informativa, da compilare nelle sole parti variate rispetto all'anno precedente.

La documentazione richiesta è pervenuta nei termini da parte di tutte le società interpellate. Di seguito il quadro che riassume le informazioni fornite aggiornato al 2017.

Partecipate	ASA	FARMALI	CCT NORD	AAMPS	CASALP
Contratto di servizio del	La convenzione originale è del 09/03/2002, modificata in data 06/06/2010, a sua volta integrata con atto 07/07/2014.	5/2/2004 con LIRI SpA volturato a Farmali nell'atto costitutivo 27/4/2010 e prorogato con delib. GC 57 del 17.02. 2014. 2017: in attesa di stipulare con il Comune nuovo atto di concessione per la gestione delle farmacie.	Atto d'obbligo Prov. Li (attuale in vigore) disposizione n. 487 del 30/03/2017	Comune di Livorno Documento n.59568 del Repertorio per la gestione integrata dei rifiuti urbani del 19.12.2012 – documento n. 59952 del 21.05.2015 per la disciplina dei servizi aggiuntivi	2811212015 con efficacia dal 11112015 al 31/12/2030
Riferimenti agli standard quantitativi e qualitativi	Si negli art 20 bis art. 23 carta del Si	Non presenti nel contratto di servizio	Si presenti negli all. 1 e 7	Si Presenti nel contratto di servizio. Entro il 30 ottobre il Comune delibera obiettivi gestionali secondo standard qualitativi e quantitativi a cui AAMPS deve tendere nell'anno successivo	Artt. 13,14 e 18 del Contratto di servizio
E' presente la Carta dei Servizi?	Si	Si	Si	SI	SI
Carta dei servizi del	Delibera AIT n. 24 del 22/07/2016	Del 2007 nella gestione LIRI S.p.A. (si ritiene superata)	Marzo 2017	Ultima revisione ottobre 2016	Marzo 2009
Link Internet di pubblicazione	https://www.asaspa.it/web/servizio-idrico-integrato/informazioni-sulla-qualita-e-sulle-condizioni-contrattuali	http://www.farmaciecomunallivorno.it/index.php/component/k2/item/136-carta-dei-servizi	http://www.livorno.ctnord.it/Carta_De_Servizi/p/54	www.aamps.livorno.it	http://www.casalp.it/amministrazionetrasparenze/-/documentlibrary/view/184010
Specificare gli standard quantitativi e qualitativi presenti nella Carta dei servizi	Sono presenti fattori di qualità quali: tempi di preventivazione, esecuzione interventi, attivazioni e disattivazioni, reclami, fatturazioni, puntualità appuntamenti, rettifiche ecc. Sono presenti anche indennizzi all'utenza per: mancata lettura, errata chiusura per morosità, sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.	Carta dei servizi pag. 12-13-14-15	Artt. 6.1-6.2 pag. 32 e segg.	Standard di qualità dichiarati nel questionario e richiamati nella carta dei servizi	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.
Modalità del controllo di qualità	Rapporto annuale qualità erogata: rilevazione prestazioni e standard raggiunto. Indagine di customer satisfaction clienti servizio idrico 2017	Indagine di customer satisfaction	Si rileva la regolarità e puntualità con telecontrollo sistema SAE e indagine di customer satisfaction	Monitoraggio e controllo attraverso: analisi dei reclami e segnalazioni pervenute al call center, email, sito web, social network e app; recente introduzione customer dal 2016, audit interni, strumenti di autovalutazione	Misurazione e monitoraggio: - delle prestazioni del Sistema di gestione per la Qualità - della soddisfazione del cliente - dei processi - dei servizi erogati
Periodicità di rilevazione dei dati o di indagine	Annuale standard e indagini customer satisfaction	Annuale condotta in collaborazione con gli uffici del Comune di Livorno dal 2012 - 2014 poi interrotta; ripresa e in corso di realizzazione nel 2017	Quotidiana con report mensile per diario della regolarità Annuale per customer	Annuale	Vengono effettuati audit interni su base annuale o attraverso verifiche occasionali in corrispondenza di anomalie
Ultima/e rilevazione o indagine/i svolta	Anno 2017	2017 (in corso)	Novembre 2016	2016	2017 (in corso)
La società è certificata ISO (certificazione in corso di validità)	SI	No	SI	SI – Sistema di gestione integrato (Qualità Ambiente Sicurezza)	SI – Sistema di gestione integrato (Qualità Ambiente Sicurezza)
Indicatori	Customer: Prima rilevazione punteggio 7,5 (2016 su 2015), seconda rilevazione 2017: 7,1 in	Le indagini hanno avuto un punteggio per i tre anni intorno a 4 su 5; gli indicatori monitorati	La customer rilevata su 11 indicatori denota un sostanziale mantenimento del grado di	Esistono indicatori annuali rilevati dal 2014 sui tempi di attesa, risposta, reclami,	Analisi degli indicatori previsti dal sistema di gestione della qualità. In corso indagine di cs sui servizi

	<p>miglioramento rispetto al risultato atteso (6,9). Rilevazioni standard: entro gli standard</p>	<p>nell'indagine in corso di svolgimento riguardano il gradimento dei servizi aggiuntivi alla vendita di farmaci.</p>	<p>soddisfazione con valori attesi in miglioramento.</p>	<p>domanda evasa su espressa. Nel 2016 è stata effettuata la rilevazione della soddisfazione in merito al servizio di raccolta differenziata e pulizia delle strade.</p>	<p>erogati dall'Urp sulla base del questionario standard del Comune di Livorno che rileva: cortesia, competenza degli operatori, problem solving, accettabilità tempi di attesa, soddisfazione complessiva. Gli indicatori trasmessi su base triennale denotano un sostanziale rispetto degli standard con lievi sforamenti sui tempi.</p>
--	---	---	--	--	--

