



L'Osservatorio nel Piano Strategico Perugia 2003 - 2013  
Comune di Perugia - U.O. Aziende e Servizi in Concessione

Azione 7.1.1

### **Osservatorio Aziende e Servizi Pubblici Locali**

Soggetto principale proponente  
Comune di Perugia.

Altri principali soggetti partecipanti alla definizione e attuazione della azione

Comune di Perugia, Comune di Bastia Umbra, Comune di Corciano, Comune di Deruta, Comune di Marsciano, Comune di Torgiano, Comune di Umbertide, Società a capitale misto pubblico-privato e partecipate, Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università degli Studi di Perugia, Associazioni utenti e Associazioni dei Consumatori, OO.SS, Associazioni Imprenditoriali, Associazione Associazione di Statistica ed Informatica per la Gestione delle Imprese (SIGI) costituitasi tra l'Università degli Studi di Perugia, l'Associazione Industriali della Provincia di Perugia e la Camera di Commercio della Provincia di Perugia.

Descrizione dell'azione

Si intende attivare, quale supporto, ai Comuni di Perugia, Bastia Umbra, Corciano, Deruta, Marsciano, Torgiano, Umbertide nell'esercizio della fondamentale funzione di governo dell'insieme dei servizi pubblici locali un Osservatorio Aziende e Servizi Pubblici Locali che intende fornire un quadro relativo alla pianificazione, al controllo e alla programmazione delle aziende per mezzo di due punti di vista:

- *quantitativo* a partire da bilanci e consuntivi, investimenti, tariffe, strategie di sviluppo delle aziende, prospettive di sviluppo nel territorio, ecc.
- *qualitativo* a partire da indagini di customer satisfaction, valutazione delle carte dei servizi, certificati di qualità, ecc.

al fine di promuovere una cultura della integrazione territoriale e del coordinamento dei modelli organizzativi e dei criteri tariffari condividendo metodi e criteri di valutazione delle aziende e pubblicizzando i livelli raggiunti.

Dalla correlazione dei due punti di vista è possibile ottenere e individuare obiettivi e strategie comuni, la cui comparazione può risultare utile alle finalità perseguite dagli enti pubblici e dalle aziende, e agli interessi dei cittadini/utenti. L'esperienza può successivamente proporsi per azioni di governance di area più vasta come ATO, Regione dell'Umbria, ecc.

I costi di realizzazione e gestione dell'Osservatorio Aziende e servizi Pubblici e Locali prevedono:

- 75.000 Euro all'anno per il nucleo centrale di segreteria e relativo sistema informatico;
- 25.000,00 Euro all'anno per l'attività di promozione e pubblicizzazione interna ed esterna dell'area interessata.

Le principali fonti di finanziamento sono individuate nei Comuni aderenti tramite bilancio corrente, e nei gestori dei servizi pubblici locali. Possibili fonti di cofinanziamento dell'azione potrebbero essere individuate nei fondi del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie.

Le stime dei costi dell'azione includono i finanziamenti per la comunicazione necessaria. I soggetti attuatori della comunicazione sono individuati nelle strutture organizzative del principale soggetto proponente e degli altri soggetti partecipanti alla definizione e attuazione dell'azione che agiranno tramite: produzione di report annuali sintetici sulle valutazioni effettuate. Tali report vanno redatti in modo diverso a seconda dei destinatari e dell'uso:

- uso interno, ovvero per gli aderenti al Piano, ai fini delle scelte tecnico-amministrative da assumere;
- uso esterno, rivolto ai cittadini, per informarli sui livelli di efficacia e di efficienza raggiunti.

Apporto dell'azione al raggiungimento dell'obiettivo

Questa azione progetto si pone non solo come strumento di coordinamento dei modelli organizzativi e dei criteri tariffari, ma anche come strumento di promozione, garanzia e pubblicizzazione della cultura della integrazione territoriale. Rispetto alla mera gestione i



L'Osservatorio nel Piano Strategico Perugia 2003 - 2013  
Comune di Perugia - U.O. Aziende e Servizi in Concessione

Comuni sono infatti chiamati a cimentarsi in maniera più decisa in ruoli di assoluto rilievo, inerenti l'indirizzo, la programmazione, la vigilanza e controllo, la definizione delle politiche tariffarie, l'individuazione degli standard di qualità e la verifica del livello di soddisfazione degli utenti, il coordinamento dei servizi sul territorio, la regolazione dei servizi pubblici attraverso la disciplina contrattualistica degli obblighi delle imprese, la difesa dei consumatori/clienti.

Benefici attesi ed eventuali costi per la mancata realizzazione dell'azione

I benefici economici e sociali attesi riguardano:

- miglioramento del grado di soddisfazione dei cittadini nell'utilizzo dei servizi pubblici;
- diminuzione della spesa sostenuta dai Comuni coinvolti nel Piano per assicurare i suddetti servizi pubblici;
- razionalizzazione e ottimizzazione delle società di servizi a partecipazione pubblica presenti nel territorio interessato dal Piano ;

Con questa azione favorisce il perseguimento dell'interesse generale, ma con modalità meno invasive rispetto al funzionamento del mercato. Si intende, infatti, indirizzare il sistema dei servizi pubblici locali verso criteri premianti l'efficienza e il merito, favorendo il sistema economico locale. Dalla non attuazione di questa azione derivano costi economici e sociali per l'intero territorio interessato dal Piano individuabili nel sostenimento di costi, da parte degli enti locali come "fornitori" e da parte dei cittadini come "utenti", superiori rispetto a quelli che potrebbero essere praticati, perseguendo costantemente il raggiungimento delle dimensioni ottimali per capitalizzazione efficacia e flessibilità delle società di servizi a partecipazione pubblica, ovvero una nuova filosofia della cultura aziendale che vuole evitare situazioni di criticità che si possono determinare nei casi in cui il potere contrattuale dell'azienda supera quello dell'ente pubblico.

Tempi di attuazione

I tempi per la realizzazione e attivazione sono stimabili in tre anni: inizio 2004, fine 2006.