

Convegno
**Verso nuove norme e sistemi di valutazione della qualità
nei servizi pubblici locali**
Perugia, 30 novembre 2005

B. Bracalente - M. Cossignani - A. Montrone
(*Università di Perugia*)

Il monitoraggio dei servizi pubblici locali mediante un cruscotto di indicatori

Viene presentato il sistema di monitoraggio dei servizi pubblici locali del Comune di Perugia fondato su un insieme di indicatori riguardanti sia l'economicità ed efficienza della gestione aziendale sia la qualità oggettiva del servizio erogato agli utenti.

Le informazioni contenute nel cruscotto di indicatori permettono ai cittadini-utenti, così come alla Amministrazione comunale e alle stesse aziende di produzione dei servizi pubblici locali, di seguire l'evoluzione nel tempo dei più significativi parametri caratteristici dei servizi erogati.

L'economicità ed efficienza della gestione aziendale viene valutata immettendo annualmente nel sistema, come input, i dati di bilancio delle aziende che erogano i servizi e calcolando, come output, i relativi indici di redditività, produttività, liquidità, ecc.

La qualità oggettiva dei servizi erogati viene valutata attraverso indicatori specifici per ogni tipologia di servizio a partire prevalentemente da dati aziendali annuali di natura-contabile. Per alcuni aspetti particolarmente importanti gli indicatori di qualità derivano invece da indagini *ad hoc* che possono avere, invece, cadenza pluriennale.

I servizi finora analizzati, per i quali il cruscotto degli indicatori è ormai ad un buon punto di definizione, sono la raccolta dei rifiuti solidi urbani, il servizio idrico e il servizio di trasporto pubblico locale.