

Monitoraggio dei servizi pubblici locali mediante un cruscotto di indicatori

Bruno Bracalente
Massimo Cossignani
Alessandro Montrone
(Università di Perugia)

Obiettivi del sistema di monitoraggio

Fornire elementi di valutazione su due principali ambiti di analisi:

- economicità ed efficienza della gestione aziendale dei servizi (analisi dei bilanci)
- qualità dei servizi erogati ai cittadini (quantificazione di appositi indicatori)

1. Economicità ed efficienza

- Interesse del cittadino: efficienza ed economicità ~~precondizioni per il~~ contenimento dei costi (che direttamente o indirettamente ricadono sul cittadino)
- Interesse della Amm. comunale (che partecipa alla ~~proprietà~~) e delle aziende _____

Indicatori tratti dai dati di bilancio:

- quadro esterno (cittadini);
- quadro interno (Comune, Azienda)

2. Qualità dei servizi erogati

■ Qualità oggettiva:

- indicatori quantificabili a partire da dati aziendali

- indicatori derivanti da indagini *ad hoc* su aspetti particolarmente rilevanti

■ (Qualità percepita: indagini presso gli utenti)

I servizi analizzati

- Smaltimento rifiuti (2003)
- Servizio idrico (2004)
- Trasporto pubblico locale (2005)

Indicatori tratti dall'analisi dei bilanci

■ Input:

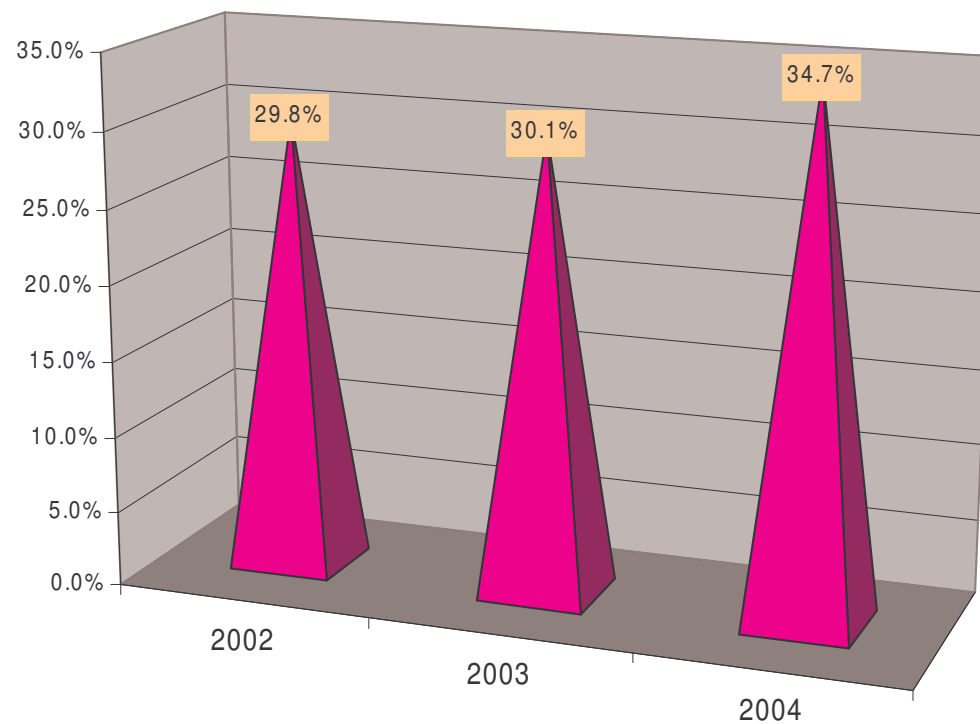
- per ogni azienda, serie temporale delle voci di bilancio (aggiornata annualmente)

■ Output:

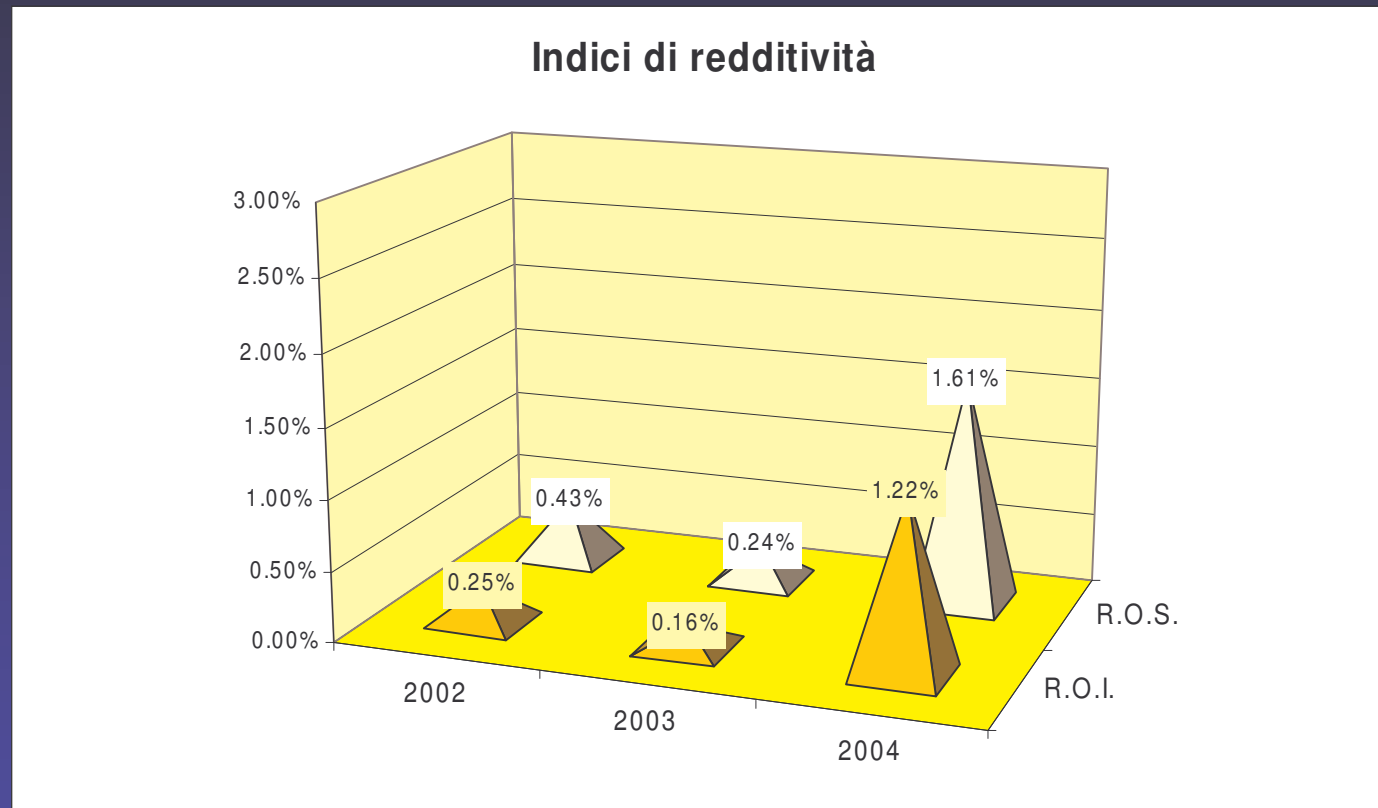
- Quadro esterno: selezione di indicatori di ~~efficienza e produttività~~
- Quadro interno: indicatori di redditività, ~~liquidità, indebitamento, capitalizzazione~~

Quadro esterno - esempio APM SpA

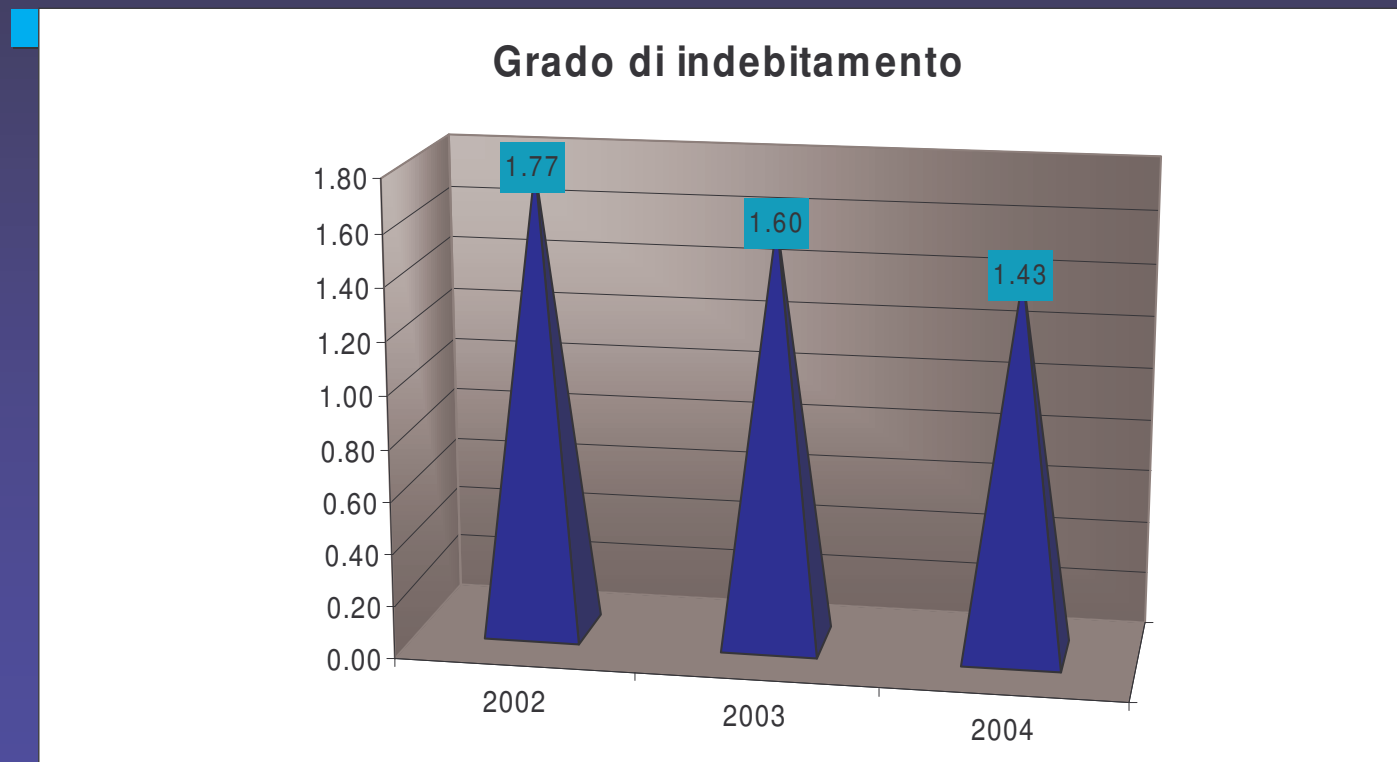
Valore aggiunto su capitale investito



Quadro esterno - esempio APM SpA



Quadro interno - esempio APM SpA



Indicatori di qualità del servizio tratti dai dati aziendali

Input: serie temporale di dati aziendali
direttamente o indirettamente
rappresentativi della qualità del
servizio

Output: serie temporale di indicatori di
qualità oggettiva del servizio erogato

Indicatori di qualità oggettiva

Trasporto pubblico locale (esempi)

Regolarità e puntualità del servizio:

- ~~- % corse effettuate su programmate~~
- % corse in orario sul totale (ore di punta)

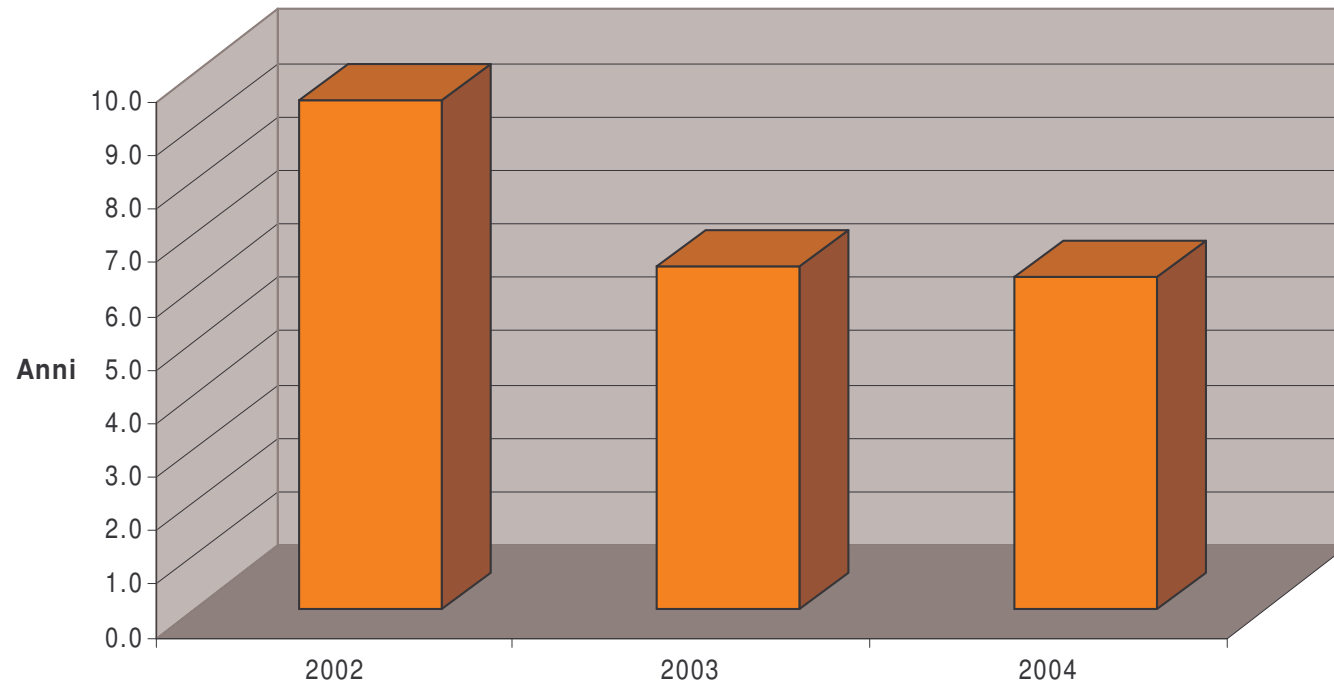
Comfort del servizio:

- ~~- Età media dei veicoli~~
- % veicoli climatizzati sul totale
- % fermate dotate di pensiline

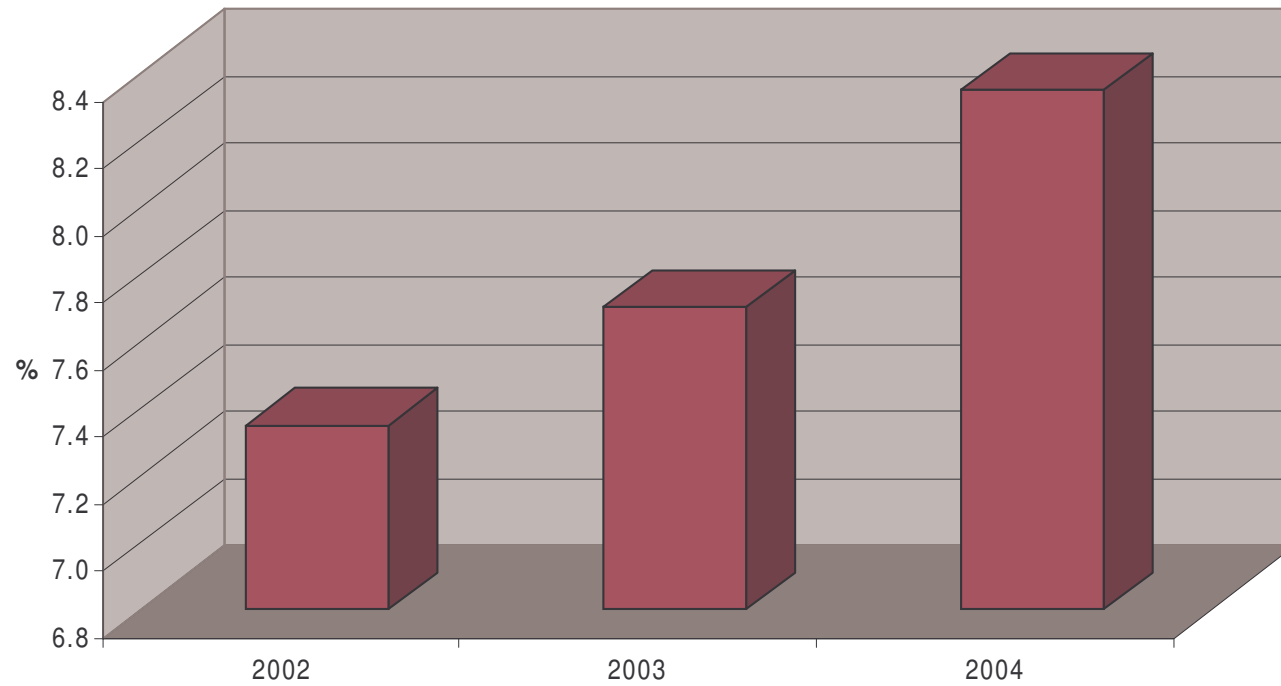
Qualità ambientale:

- ~~- % veicoli a basso impatto ambientale (elettrici, metano, euro2, euro3 ecc.)~~

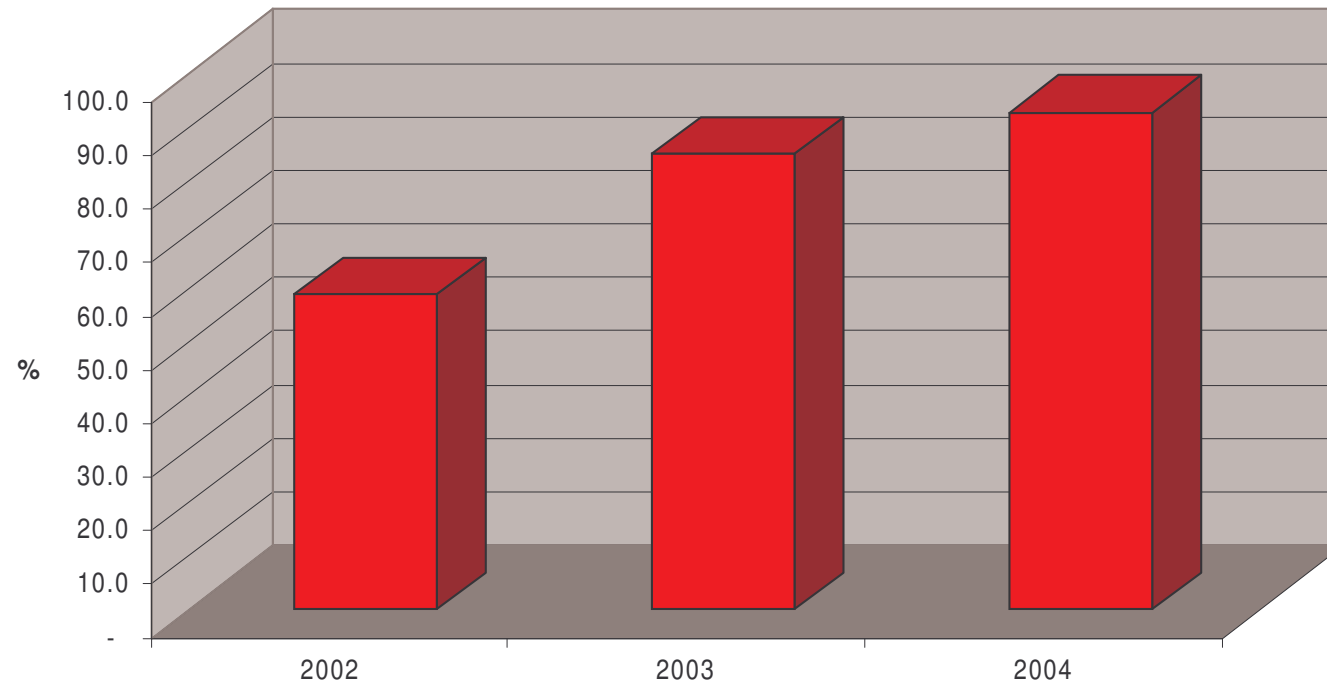
Età media autobus



% Fermate con pensilina



% Autobus a basso impatto ambientale



Indicatori di qualità oggettiva

Raccolta RSU (esempi)

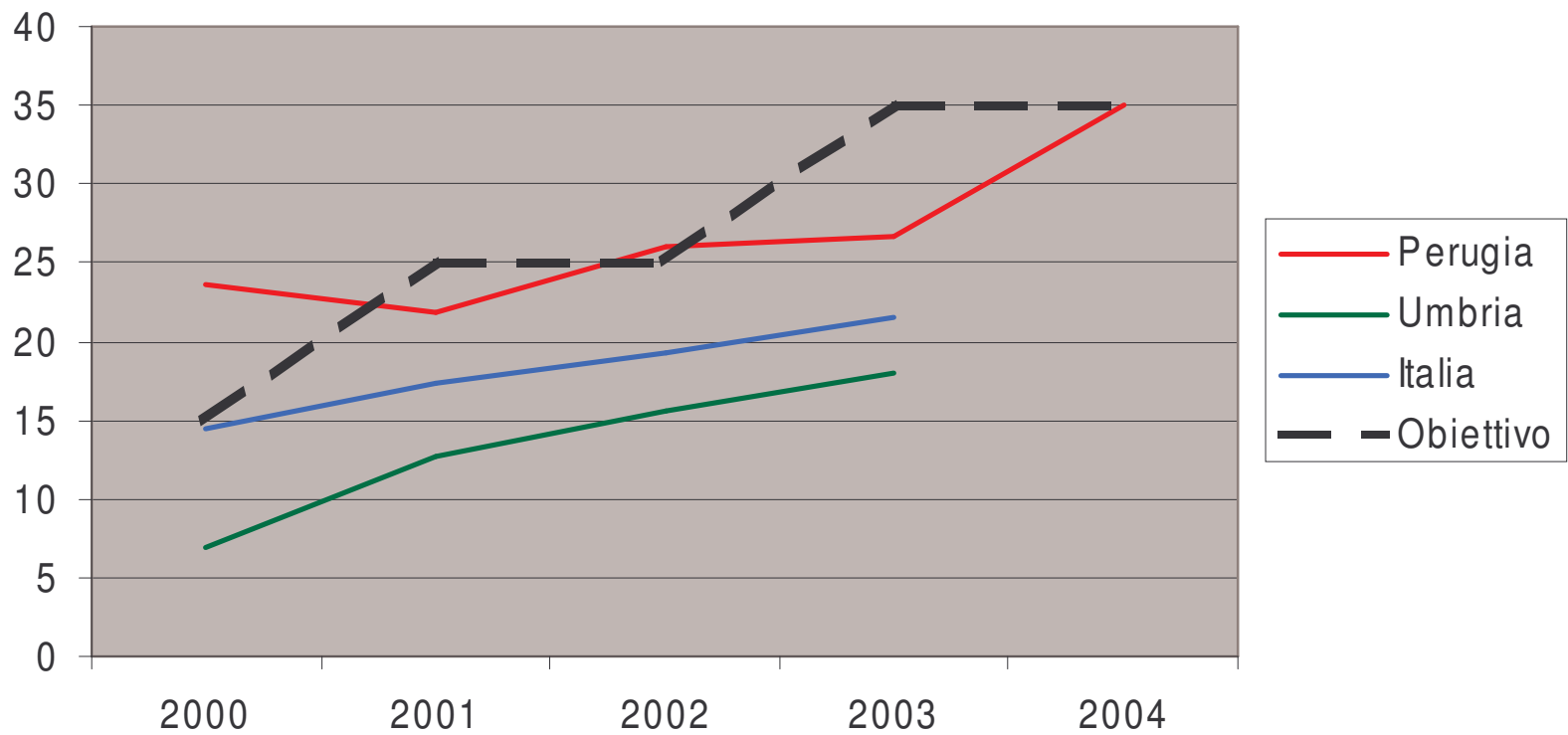
Da dati aziendali:

- Raccolta/capienza contenitori
- Interventi di manutenzione/N. contenitori
- % raccolta differenziata per tipologia

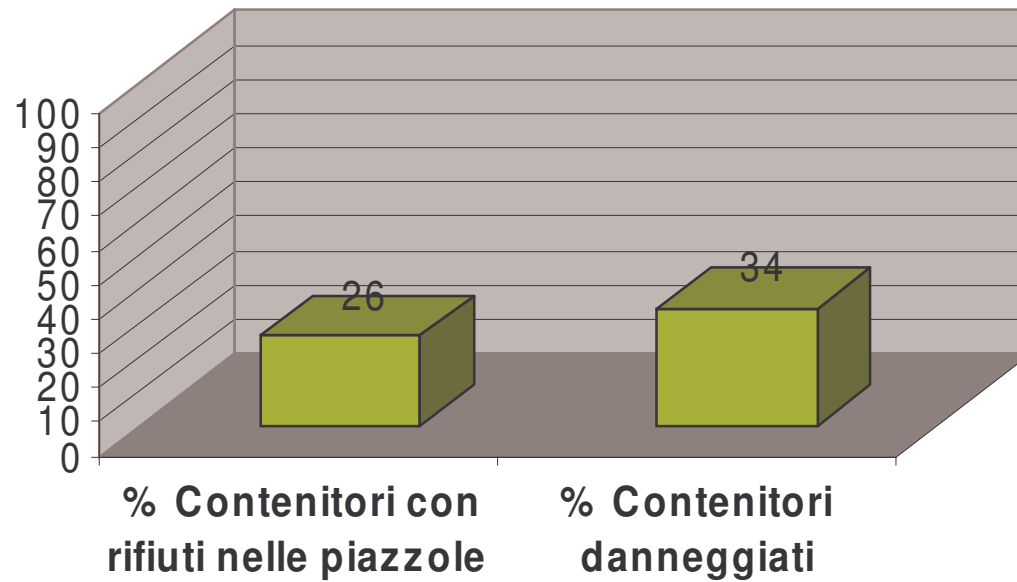
Da indagini ad hoc (anno 2003):

- % contenitori con rifiuti nelle piazzole
- % contenitori sani sul totale

% raccolta differenziata



Indagine contenitori RSU anno 2003



Indicatori di qualità oggettiva

Servizio idrico (esempi)

Tempestività interventi:

-
- Tempo medio esecuzione nuovi allacciamenti
 - Tempo medio esecuzione interventi manutenzione

Affidabilità del servizio:

-
- $N. \text{reclami} / N. \text{clienti}$
 - % fatture corrette sul totale

Qualità ambientale:

- ~~Indice dispersione acqua~~
(% acqua non fatturata su totale immessa nella rete)

Completamento del sistema di monitoraggio

- servizi non ancora analizzati
- organizzazione di un flusso sistematico di informazioni dalle aziende al Comune
- linee guida per la rilevazione delle informazioni