



Project Partner Board

Venice, 22.11.2012

SUMMARY



1. Activities of one year of cooperative work

WP3 **Benchmarking model
Customer Satisfaction
Software**

2. Results

3. Next Steps

Il modello di *benchmarking* comprende i seguenti servizi e sottoservizi:

Rifiuti

Raccolta

Amministrazione

Strade

Manutenzione

Illuminazione

Pulizia

Sfalcio erba

Servizi invernali

Scuola materna

Trasporto scolastico

Mensa

Centri estivi

Accoglienza pre/post orario scolastico

Scuola elementare

Trasporto scolastico

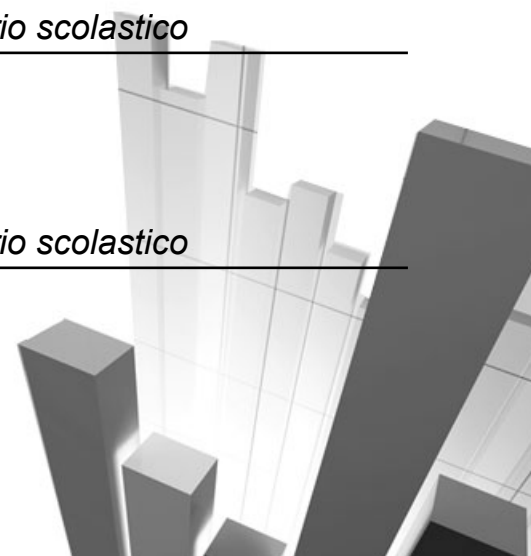
Mensa

Centri estivi

Accoglienza pre/post orario scolastico

Autorizzazioni a costruire nuovi edifici residenziali

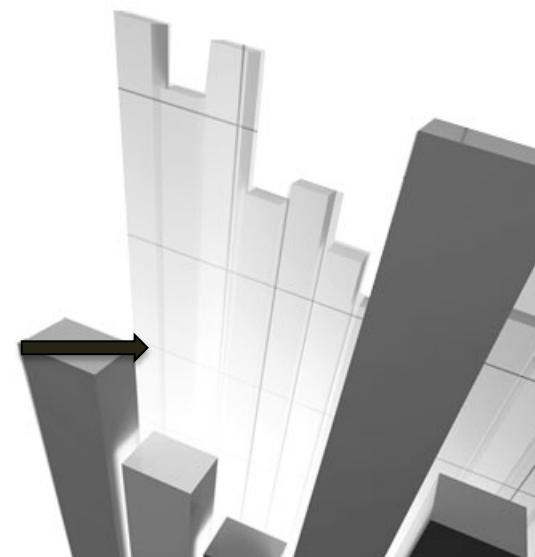
Nuovi edifici residenziali



RISULTATI: Manuale utente finale

Che cos' è?

Le indicazioni operative sull'implementazione del modello di *benchmarking*, che contiene le informazioni necessarie per la comprensione dei contenuti e del funzionamento del modello, reso operativo attraverso il software dedicato.



Manuale utente finale

Come è stato elaborato?

Il Manuale è stato predisposto dal Team di Ricerca del Progetto, coordinato dall'Università di Padova, a seguito della validazione da parte delle amministrazioni locali partner del progetto di una lista di indicatori utili a misurare l'efficacia, efficienza e la qualità dei servizi compresi nel modello.

Validazione degli indicatori di efficacia, efficienza e qualità dei servizi compresi nel modello



Definizione del quadro concettuale e di una metodologia condivisa di creazione del manuale



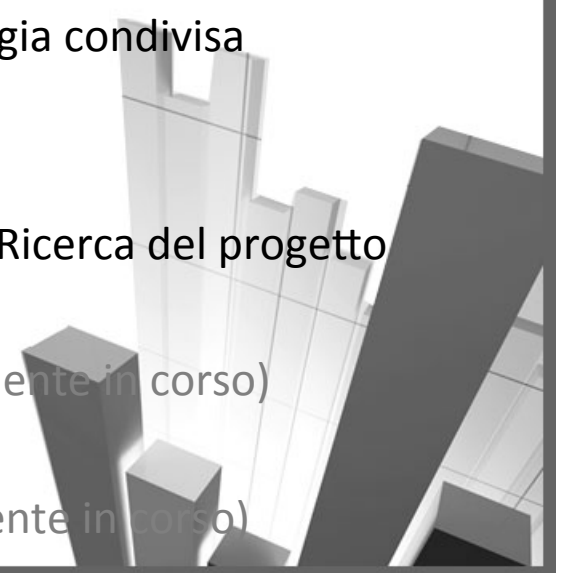
Preparazione e approvazione della prima bozza dal Team di Ricerca del progetto



Confronto presso i comuni pilota e validazione (attualmente in corso)

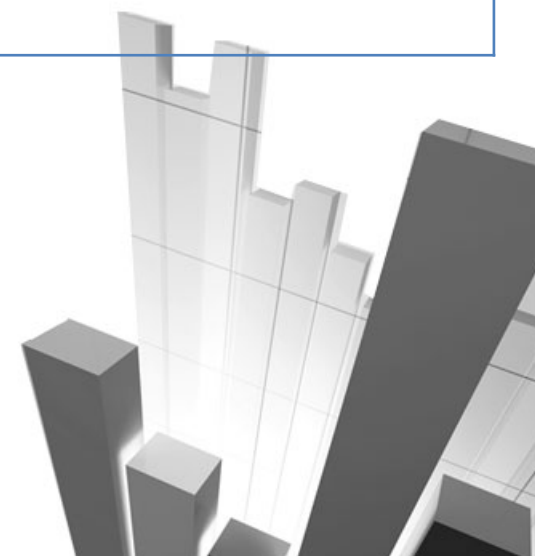


Perfezionamento e adattamento al software (attualmente in corso)



Il quadro concettuale

Finalità	Fornire indicazioni operative per l'implementazione del modello allo scopo di promuovere lo sviluppo, la replicabilità e la trasferibilità del modello proposto in altri contesti territoriali
Target	Dipendenti comunali coinvolti nella sperimentazione del modello, da estendere a referenti Regionali, referenti ANCI, altri comuni singoli o associati, ecc.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">• I servizi/processi da considerare• Il metodo da adottare per l'identificazione dei costi secondo modalità omogenee• I dati e le informazioni da rilevare• La formulazione degli indicatori• L'interpretazione delle informazioni raccolte (reporting)



La struttura del manuale

1. **INTRODUZIONE** – definisce responsabilità sulla raccolta dati e sulla lista controllo accessi del software.
2. **SOTTO – SERVIZI** – descrive in modo dettagliato le attività specifiche che caratterizzano ciascun sottoservizio e quelle da non considerare; i beneficiari; le fonti normative che ne regolano il funzionamento; le modalità di gestione e di finanziamento; le attività svolte dal comune.
3. **COSTI** – illustra il metodo comune per il calcolo dei costi di ogni sub servizio. Il metodo cambia in base a chi eroga il servizio: gestione diretta /mista/interamente esternalizzata. Per consentire la comparabilità dei sistemi locali, il metodo trascura alcuni tipi di costi che possono essere ignorati (e.s. costi indiretti, ammortamenti e affitti per l'uso di edifici e veicoli).
4. **I DATI DA RACCOGLIERE** – descrive i dati da raccogliere, distinguendo tra i tre livelli:
 - a) i dati riguardanti l'amministrazione comunale (ente locale) - la struttura organizzativa, l'articolazione in servizi e sottoservizi gestiti internamente ed esternalizzati, la descrizione dei dipendenti comunali in termini di dati anagrafici, ruolo svolto (responsabili del servizio, ecc.), tipologia di contratto, costi, carichi di lavoro e mansioni;
 - b) dati riguardanti il territorio comunale - comprendono la conformazione geografica, la popolazione, l'ambiente, il costo della vita all'interno del comune. Questi dati servono per descrivere il contesto di riferimento;
 - c) dati relativi allo specifico sub-servizio - comprendono informazioni riguardanti il volume di attività svolta, le performance realizzate, i costi sostenuti, le risorse economiche utilizzate (fonti di finanziamento), la soddisfazione dell'utenza.
5. **INDICATORI** – propone una serie di indicatori, singoli e complessi (indici), necessari per comparare i servizi erogati dai comuni. Si tratta, in particolare, di indicatori di efficacia, costi e di qualità percepita.

Qualche esempio: la descrizione dei servizi

Servizio: Rifiuti

Sotto-servizio #1: Raccolta rifiuti

DESCRIZIONE

Attività specifica

Descrive le attività che caratterizzano il sotto-servizio

Raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani (plastica, vetro, carta, rifiuti organici e “altro”) prodotti nel territorio comunale e trasportati al punto di smaltimento
La raccolta comprende il prelievo dei rifiuti dai punti di raccolta presenti nel territorio comunale (bidoni di spazzatura, siti di raccolta dei rifiuti ingombranti, ecc.)

Beneficiari

(tipologie di beneficiari, eventualmente classificati per età/ etc.)

Persone che producono rifiuti solidi urbani (Utenti)

Attività non incluse nel servizio

(precisare le attività che caratterizzano il sotto-servizio, ma che non ne fanno parte ad es.: lo svuotamento dei cestini in strade e parchi non fa parte del “servizio gestione rifiuti”)

Raccolta di tutti gli altri tipi di spazzatura, rimozione dei rifiuti abbandonati, pulizia delle aree pubbliche e svuotamento dei cestini di spazzatura

Fonti normative (che disciplinano l'attività specifica di servizio/sotto-servizio del comune)

In Italia: Leggi statali e/o regionali
In Austria: Leggi statali, regionali; Regolamenti comunali

Gestione della fornitura del servizio

Gestione diretta o mista

Per esempio:

1. I dipendenti comunali effettuano la raccolta dei rifiuti utilizzando attrezzature di proprietà del comune
2. I dipendenti comunali effettuano la raccolta dei rifiuti utilizzando attrezzature noleggiate

