



Relazione sui servizi pubblici 2024

Relazione annuale al Parlamento e al Governo
sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche
amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini
Legge 30 dicembre 1986, n. 936, articolo 10-bis, lett. a)

Allegato 2.

La prospettiva degli utenti:
buone pratiche e qualità percepita

La Relazione annuale al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini comprende i volumi:

Relazione sui servizi pubblici 2024

Allegato 1 La prospettiva su servizi pubblici e sostenibilità nel quadro degli SDG's

Allegato 2 La prospettiva degli utenti: buone pratiche e qualità percepita

Relazione sui servizi pubblici 2024

Relazione annuale al Parlamento e al Governo
sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle pubbliche
amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini
Legge 30 dicembre 1986, n. 936, articolo 10-bis, lett. a)

Allegato 2.

LA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI: BUONE PRATICHE
E QUALITÀ PERCEPITA

La segnalazione delle buone pratiche per la "Relazione al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini" relativa all'anno 2023 è stata affidata al **Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile**, coordinato dalla Cons. Ivana PAIS e dal Cons. Paolo PIRANI.

Il Forum è composto dalle seguenti associazioni:

ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONSUMATORI, CTCU, FEDERCONSUMATORI, LA CASA DEL CONSUMATORE, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI e ASVIS in qualità di invitato permanente.

A tutte le associazioni va il ringraziamento per la partecipazione alla prima edizione dell'iniziativa del premio CNEL "Impatto PA".

A seguito delle segnalazioni effettuate dalle associazioni di consumatori che compongono il Forum, con determinazione del Presidente del CNEL n. 68 del 10 luglio 2024, è stata nominata la commissione istruttoria per la valutazione.

Alla commissione hanno partecipato:

- Marcella **MALLEN**, Consigliera CNEL, con funzioni di Presidente;
- Alessandra **AURELI**; Consigliere del Presidente CNEL per il programma, l'organizzazione dei processi e i rapporti internazionali;
- Andrea **BERNARDO**; Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- Fiovo **BITTI**; Consigliere CNEL;
- Monica **CECCHI**, Ministero per la Pubblica Amministrazione;
- Annalisa **D'AMATO**, Associazione Nazionale Comuni Italiani;
- Antonio **DI BARI**, Associazione Nazionale Comuni Italiani;
- Federica **FARNETI**, Università di Bologna;
- Andrea **GARLATTI**, Università di Udine;
- Alessandro **GERIA**, Consigliere CNEL;
- Claudia **GIOVANNINI**, Unione Province d'Italia;
- Angela **GUERRIERI**, Ministero per la Pubblica Amministrazione;
- Camilla **LANDI**, Ministero per la Pubblica Amministrazione;
- Andrea **PACELLA**, Unione Province d'Italia;
- Emanuele **PADOVANI**, Università di Bologna;
- Ivana **PAIS**, Consigliera CNEL;
- Paolo **PIRANI**, Consigliere CNEL;
- Raffaella **PORRATO**, Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- Raffaella **SAPORITO**, Università Bocconi;
- Larissa **VENTURI**, Dirigente CNEL;
- Carlo **VERMIGLIO**, Università di Messina.
- A supporto della commissione è stata indicata la dott.ssa Nicoletta **MATURI**.

Ai membri della commissione, alla dott.ssa MATURI ed a tutta la struttura CNEL per il supporto organizzativo, vanno i ringraziamenti per l'impegno profuso nella realizzazione dell'iniziativa.



1. Indice

CAPITOLO 1

Le buone pratiche dei territori: il premio CNEL "Impatto PA"

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | Un premio "condiviso": la partecipazione dei consumatori al premio CNEL "Impatto PA" | 7 |
| | <i>Box - Amministrazione condivisa</i> | 8 |
| 2. | Metodo di lavoro | 9 |
| 3. | Le buone pratiche territoriali | 14 |

CAPITOLO 2

L'evoluzione dei sistemi di misurazione della qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | Premessa: la realtà mutevole dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni | 43 |
| 2. | Di cosa parliamo quando parliamo di servizio pubblico | 44 |
| 3. | Valutare l'azione amministrativa | 45 |
| 4. | Il servizio pubblico visto da chi ne usufruisce | 47 |
| 5. | Il servizio pubblico visto da chi lo eroga | 50 |
| 6. | Considerazioni di sintesi | 53 |

1. Le buone pratiche dei territori: il premio CNEI "Impatto PA"

a cura di Emanuele Padovani¹

1. Un premio “condiviso”: la partecipazione dei consumatori al premio CNEL “Impatto PA”²

All'interno della Relazione è stato previsto, per la prima volta, l'inserimento di un capitolo dedicato alla descrizione di buone pratiche della PA, con l'obiettivo di mettere in luce le eccellenze sviluppate, sia a livello centrale sia locale nei vari territori, con l'ultima finalità di fornire esempi positivi delle attività svolte dalle organizzazioni pubbliche, replicabili in altri contesti operativi, secondo la prospettiva dell'utilizzatore finale dei servizi.

Tale prospettiva, adottata nel processo di selezione delle buone pratiche e di valorizzazione tramite la previsione di un premio alle migliori è del tutto in linea con l'impianto della Relazione, improntato ad una metodologia d'approccio alla misurazione della performance della PA più orientata alla valutazione dell'impatto generato sulla qualità della vita degli utenti dei servizi pubblici.

In questa direzione è stato significativo affidare, attraverso un procedimento ad evidenza pubblica, la segnalazione delle buone pratiche al “Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile”. Il Forum è stato istituito presso il CNEL con determinazione del Presidente del 24 maggio 2023 ed è coordinato dai Consiglieri Cnel Paolo Pirani e Ivana Pais. Il Forum persegue l'obiettivo di promuovere e valorizzare, su tutto il territorio nazionale, il dibattito e l'elaborazione delle proposte risultanti dalle sollecitazioni provenienti dalle Organizzazioni rappresentative dei Consumatori sui temi del consumo responsabile e dell'impatto del giudizio dei consumatori sull'organizzazione del lavoro nei nuovi modelli produttivi (gig-economy), nonché per il supporto alle istruttorie finalizzate alle iniziative, anche di natura legislativa, necessarie per assicurare l'applicazione dei Principi generali della Carta Costituzionale, in particolare dell'articolo 41. Al Forum sono stati invitati a prender parte i rappresentanti delle Associazioni iscritte all'elenco di cui all'art. 137 Codice del consumo, ovverosia organizzazioni di consumatori e di utenti rappresentative a livello nazionale di cui al Decreto direttoriale del competente Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Hanno aderito al Forum istituito dal CNEL ben 18 delle 19 associazioni riconosciute ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CTCU, FEDERCONSUMATORI, LA CASA DEL CONSUMATORE, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI. Inoltre, ASVIS partecipa ai lavori del “Forum” come invitato permanente.

La scelta di affidare al Forum la segnalazione delle buone pratiche è stata concepita nell'ottica di una maggiore attenzione ai beneficiari dell'azione pubblica, in linea con le teorie e le pratiche più aggiornate di *public management*.

La prima fase di selezione, attuata dalle organizzazioni dei consumatori, è avvenuta attraverso un modulo on line contenente gli elementi utili per alimentare il processo valutativo. In particolare, sono stati indicati i seguenti criteri di selezione: capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale), capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio, capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio, capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori

¹ Professore di Public Management & Accounting presso l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Aziendali
² Di Marcella Mallen, Consigliere CNEL, Presidente ASVIS e Presidente di Prioritalia

adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio, replicabilità e scalabilità del servizio.

La risposta dei consumatori, tenendo conto della novità assoluta nel panorama delle valutazioni dei servizi pubblici, è stata superiore alle attese: sono giunte circa cinquanta segnalazioni di buone pratiche, sufficientemente diversificate tanto a livello tematico che territoriale.

Ciò conferma la consapevolezza e l'interesse degli utenti finali rispetto ai servizi dei quali usufruiscono nelle dinamiche di vita quotidiana e dimostra, anche, una sicura disponibilità ad essere protagonisti di un cambiamento positivo, nell'ottica di orientare le politiche pubbliche verso la maggiore efficacia dei servizi.

Sono proprio questi i tratti distintivi e originali dell'iniziativa del premio CNEL "Impatto PA" che ha dato voce ai consumatori nella selezione iniziale delle buone pratiche, non prendendo in considerazione autocandidature da parte delle amministrazioni stesse ma privilegiando le segnalazioni "dal basso".

Il coinvolgimento dei cittadini/consumatori nel processo valutativo concretizza un cambiamento radicale di prospettiva, potenzialmente destinato ad influire sulla stessa mentalità del consumatore, ad oggi più propenso a segnalare i vizi e i difetti anziché le virtù e le eccellenze della PA.

Sotto questo profilo, l'auspicio è che questa iniziativa possa, in qualche misura, essere da stimolo a promuovere un dialogo collaborativo tra erogatori di servizi pubblici e utenti e contribuire a innescare forme di amministrazione condivisa, seguendo l'input derivante a livello legislativo dal Codice del Terzo Settore.

Amministrazione Condivisa

di Vanessa Pallucchi, Portavoce del Forum Nazionale del Terzo Settore

Nel 2017 il Codice del Terzo Settore ha introdotto in Italia l'amministrazione condivisa (art 55 D. Lgs. 117/17), un innovativo modello di relazione tra PP.AA. e Terzo settore. La co-programmazione e la co-progettazione sono gli strumenti, di tipo collaborativo, in cui si declina: il primo volto all'individuazione degli interventi da realizzare, e delle relative modalità, per soddisfare i bisogni di persone e comunità; il secondo finalizzato alla concreta attuazione sui territori. Ci risulta essere un unicum in ambito europeo: vi sono alcune esperienze di collaborazione fra PP.AA. e organizzazioni della società civile in Germania, Olanda, Svezia, Spagna ma sono limitati alla gestione di aree verdi, parchi e altri spazi pubblici.

La codifica dell'amministrazione condivisa rappresenta un'evoluzione delle esperienze di coprogettazione già avviate nel nostro Paese grazie alla legge 328 del 2000, che consentiva sperimentazioni di questo tipo su attività in campo socio-assistenziale. Il passo in avanti è stato dunque notevole: da una parte è stata prevista per la prima volta anche la co-programmazione, valorizzando quindi il contributo del Terzo settore nell'elaborare soluzioni ai problemi riscontrati dalle persone nell'accesso a servizi e diritti. Dall'altra parte sono stati estesi, ben oltre il perimetro socio-assistenziale, gli ambiti in cui la si può realizzare. Ma soprattutto, con il Codice del Terzo Settore l'amministrazione condivisa non assume più la veste di una sperimentazione, bensì diventa una modalità strutturale di rapporto tra enti pubblici ed ETS. La sua importanza è stata riconosciuta anche dalla Corte costituzionale con la sentenza 131 del 2020, che la definisce un modello basato sulla *"convergenza di obiettivi e sull'aggregazione di risorse pubbliche e private per la programmazione e la progettazione, in comune, di servizi e interventi diretti a elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, secondo una sfera relazionale che si colloca al di là del mero scambio utilitaristico"*.

Ponendosi come alternativa al tradizionale sistema previsto dal Codice degli appalti fondato sul principio della concorrenza, l'amministrazione condivisa apre alla possibilità di un welfare collaborativo, ovvero a una risposta qualitativamente migliore, anche perché partecipata da più soggetti, ai bisogni delle comunità. Permette, infatti, di valorizzare la capacità del Terzo settore di intercettare le necessità esistenti sui territori e di farvi fronte, e di accompagnare in modo costruttivo e propositivo il nuovo modo di intendere i rapporti con le amministrazioni pubbliche. Non da ultimo, l'amministrazione condivisa è uno strumento chiave per attuare il principio costituzionale della sussidiarietà.

Già diverse Regioni e Comuni (ad esempio la Regione Toscana, le Città di Bologna e Milano) hanno adottato appositi regolamenti o norme per utilizzare al meglio gli strumenti dell'amministrazione condivisa. Dal 2021, inoltre, assistiamo a una consistente crescita del numero di avvisi di co-programmazione e co-progettazione (oltre mille), pari a + 220% nel 2021 e + 338% nel 2022 rispetto alla media del triennio 2018-2020³.

È il segnale dell'inizio di un importante e positivo cambiamento nella direzione di un modello di sviluppo più inclusivo e partecipato, nonostante vi siano ancora diversi nodi critici e interrogativi da risolvere. Tra questi, vi è sicuramente la netta prevalenza delle attività di co-progettazione su quelle di co-programmazione, ad evidenziare come buona parte del processo di implementazione e diffusione dell'amministrazione condivisa dipenda anche da un cambiamento di mentalità, un salto culturale che deve interessare tanto le amministrazioni quanto il Terzo settore stesso. Devono inoltre essere chiarite le corrette forme di ricorso alla co-programmazione e co-progettazione, i requisiti di partecipazione, le nuove competenze e figure professionali necessarie. Senza dubbio questo importante processo di rafforzamento dell'amministrazione condivisa potrà giovare del lavoro dell'Osservatorio dell'amministrazione condivisa istituito presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, che vede la partecipazione anche di esponenti del Terzo settore e che a breve avvierà i suoi lavori.

³ cf <https://www.rivistaimpresasociale.it/rivista/articolo/l-amministrazione-condivisa-e-l-effetto-di-sistema-prime-valutazioni>)

2. Metodo di lavoro

Per individuare un metodo di lavoro per la selezione delle migliori pratiche territoriali, sono state esaminate e valutate varie iniziative simili avviate nel contesto italiano, europeo ed internazionale, tra cui:

- il "Premio PA a colori" del Forum PA, istituito nel 2024⁴;
- l'"European Public Sector Award – EPSA" dell'European Institute of Public Administration - EIPA, Maastricht, NL, attivo dal 2009 (con 8 edizioni biennali svolte)⁵;

il "Public Administration Awards in Western Balkans", organizzato dalla Regional School of Public Administration - RESPA (organismo di cooperazione tra Commissione Europea e Banca Mondiale), avviati nel 2020 (con 2 edizioni biennali realizzate)⁶.

Nell'analisi di queste iniziative, sono state studiate le categorie delle buone pratiche, i metodi di selezione, i criteri di valutazione, così come il processo di valutazione. L'obiettivo è stato quello di sviluppare il modello CNEL "Impatto PA" unico e distintivo rispetto a quelli già esistenti, in linea con gli obiettivi stabiliti.

2.1. Categorie

Per definire le categorie di buone pratiche, ossia i temi attraverso i quali raggrupparle in modo significativo, sono stati adottati due criteri principali: limitare il numero e collegarle alle linee guida già stabilite a livello strategico-istituzionale. Rispetto alle iniziative prese in considerazione, il numero di categorie varia da un minimo di tre (in due casi) a un massimo di sette (nell'iniziativa del Forum PA).

Allo stesso tempo, DG Reform della Commissione Europea ha recentemente lanciato la misura ComPAct⁷, volta a migliorare le capacità e la qualità delle pubbliche amministrazioni a livello centrale, regionale e locale. Questa iniziativa mira a rendere le amministrazioni pubbliche meno burocratiche, più rapide nella fornitura dei servizi, più trasparenti e più vicine ai cittadini, attraverso tre pilastri fondamentali: la cooperazione tra le pubbliche amministrazioni, la digitalizzazione e la transizione verde.

Di conseguenza, la focalizzazione strategica a livello europeo si concentra su tre temi, due dei quali sono già stati considerati da tutte le iniziative analizzate: la digitalizzazione e la transizione verde. La terza categoria, considerando anche gli utenti finali, è la partecipazione e la cooperazione dei cittadini, individualmente o in forma associata, nella produzione dei servizi pubblici. Questo aspetto amplia il primo pilastro del ComPAct coinvolgendo attivamente attori esterni alla pubblica amministrazione nella co-produzione e co-progettazione dei servizi, in linea con le teorie e le pratiche più aggiornate di public management⁸.

Sono state, pertanto, individuate le seguenti tre categorie di buone pratiche:

- **Digitalizzazione:** processo di trasformazione dei servizi e delle attività amministrative tradizionali in forme digitali, utilizzando tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT); grazie a questo processo si migliora l'efficienza, la trasparenza e l'accessibilità dei servizi pubblici, semplificando le procedure e riducendo i tempi di risposta; la digitalizzazione può coinvolgere una vasta gamma di iniziative, tra cui la creazione di portali online per l'erogazione di servizi pubblici, l'implementazione di sistemi di gestione elettronica dei documenti, l'automatizzazione dei processi amministrativi mediante l'uso di software specifici.
- **Transizione verde:** processo di adozione di politiche, pratiche e tecnologie volte a ridurre l'impatto ambientale delle attività della PA e a promuovere la sostenibilità ambientale, attraverso la riduzione dell'impronta ambientale (riduzione energia, acqua, rifiuti, emissioni gas serra), l'utilizzo di energie rinnovabili, la promozione della mobilità sostenibile (trasporto pubblico e mobilità dolce), l'adozione

4 https://access.networkdigital360.it/hubfs/FPA/PREMIO%20PA%20A%20COLORI%202024/REGOLAMENTO_Premio_FORUMPA2024.pdf?_hstc=258166549.7d6603ab4b294811e3e532f3156c2cd5.1709728493637.1709728493637.1709728493637.1&_hssp=351569939

5 <https://www.eipa.eu/epsa-2023/>

6 <https://www.respaweb.eu/102/pages/59/about>

7 https://reform-support.ec.europa.eu/public-administration-and-governance-coordination/enhancing-european-administrative-space-compact_en

8 Ad esempio, Cepiku, D., Marsilio, M., Sicilia, M. and Vainieri, M. (2020), *The Co-production of Public Services*, Springer Books, Palgrave Macmillan, Cham.

di pratiche di acquisto sostenibile, la sensibilizzazione e il coinvolgimento dei cittadini.

- **Partecipazione e cooperazione dei cittadini:** partecipazione e cooperazione attiva dei cittadini nella PA attraverso il coinvolgimento diretto nel processo decisionale e nell'erogazione dei servizi pubblici, consentendo loro di influenzare le politiche e contribuire alla progettazione e all'implementazione dei servizi; queste forme di partecipazione includono la consultazione pubblica, la co-progettazione e la co-produzione dei servizi, nonché la collaborazione della PA con organizzazioni della società civile; questo approccio non si limita alla trasparenza e all'accesso alle informazioni, ma include anche il supporto dei cittadini alla PA nell'erogazione dei servizi al fine di fronteggiare contesti di risorse limitate.

2.2. Metodo di selezione, raccolta delle informazioni e assegnazione del premio "Impatto PA"

Il metodo di lavoro si è distinto per la selezione delle buone pratiche da parte dei consumatori stessi, ossia gli utilizzatori finali del servizio. A differenza delle tre iniziative analizzate, in cui sono le organizzazioni della pubblica amministrazione ad autocandidarsi, in questo caso la selezione delle buone pratiche è stata svolta dal Forum Permanente per la Cultura del Consumo Responsabile e Sostenibile, istituito presso il CNEL nel 2023, in rappresentanza diretta dei consumatori. Questo approccio rappresenta l'elemento cardine del metodo di lavoro adottato.

2.2.1. Fase 1 – Selezione delle buone pratiche da parte del Forum Permanente per la Cultura del Consumo Responsabile e Sostenibile

Ogni organizzazione membro del Forum segnala, su base volontaria e in totale autonomia, quelle che ritiene essere buone pratiche di pubbliche amministrazioni. Le segnalazioni sono strutturate in modo tale da raccogliere le informazioni essenziali per verificarne l'eleggibilità, quali l'appartenenza alla pubblica amministrazione o lo status di società partecipata, almeno a maggioranza, dalla PA e l'aver realizzato progetti con risultati potenzialmente misurabili. Vengono quindi esclusi d'ufficio i progetti presentati da soggetti al di fuori di tali criteri o che fanno riferimento esclusivamente a sviluppi futuri non ancora realizzati.

2.2.2. Fase 2 – Raccolta delle informazioni rilevanti

Successivamente, le amministrazioni pubbliche titolari dei progetti selezionati sono invitate a compilare un modulo strutturato per la raccolta di informazioni più dettagliate, finalizzato all'acquisizione dei dati necessari per l'assegnazione del premio. In particolare, la struttura di raccolta delle informazioni è la seguente:

1. **Riferimenti del servizio segnalato:** denominazione del servizio, amministrazione/i di riferimento, indirizzo, nominativo del referente e relativi contatti;
2. **Ambito di buona pratica:** copertura di uno o più ambiti SDGs, in particolare contrasto della povertà e delle disuguaglianze, salute e benessere, istruzione e cultura, mobilità, infrastrutture e ambiente, idrici e fonti energetiche rinnovabili, parità di genere, giustizia e qualità delle istituzioni;
3. **Descrizione della pratica:** servizio erogato, governance e diffusione sul territorio;
4. **Capacità del servizio di lavorare sulla sostenibilità, economica, sociale e ambientale;**
5. **Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio;**
6. **Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio;**
7. **Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio;**
8. **Capacità di valutazione del servizio:** solidità del framework metodologico e scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio;
9. **Replicabilità e scalabilità del servizio;**
10. **Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio;**
11. **Approfondimenti:** eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio

2.2.3. Fase 3 – Attribuzione del premio CNEL “Impatto PA”

Il premio CNEL “Impatto PA”, assegnato a tre buone pratiche, è attribuito in funzione dei criteri di valutazione, esposti nella sezione successiva, da una Commissione istruttoria di valutazione dei requisiti e delle caratteristiche composta da 20 componenti e nominata con determinazione del Presidente del CNEL.

I membri della Commissione sono stati individuati tra i consiglieri del CNEL, dirigenti e funzionari del Dipartimento della Funzione Pubblica, dell’Unione Province Italiane (UPI), dell’Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) e della Conferenza delle Regioni e delle province autonome e docenti universitari. A completare la commissione, sono stati inseriti anche dirigenti e funzionari del CNEL.

La nomina, frutto degli accordi interistituzionali sottoscritti dal CNEL con il Ministero per la Pubblica Amministrazione, con l’UPI, l’ANCI e dal Protocollo d’Intesa con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, trova la propria ragion d’essere nella volontà di rappresentare adeguatamente ed in condizioni paritarie i livelli, centrale e locali, nei quali è articolata l’amministrazione pubblica in Italia.

Accanto ai componenti provenienti direttamente dal mondo PA, per garantire neutralità e trasparenza, sono stati nominati 4 esperti esterni, scelti tra i professori universitari di alcuni atenei nazionali, nelle materie Economia e Public Management. La stessa logica di garanzia ha ispirato la nomina di 4 consiglieri CNEL, oltre alla Presidente della Commissione.

Ogni progetto è valutato da almeno due membri della Commissione, assegnati in modo casuale e garantendo che i progetti assegnati provengano da aree geografiche diverse. Eventuali conflitti di interesse sono dichiarati ed hanno come esito la sostituzione del valutatore o della valutatrice coinvolti.

Ciascun valutatore o valutatrice ha a disposizione una scheda per la valutazione di ciascuna buona pratica, in cui per ciascuno dei sei criteri di valutazione dovrà attribuire un punteggio su una scala da 0 a 5:

0 – informazione non disponibile
1 – criterio soddisfatto in modo estremamente scarso
2 – criterio soddisfatto in modo scarso
3 – criterio soddisfatto in modo intermedio
4 – criterio soddisfatto in modo elevato
5 – criterio soddisfatto in pieno

Oltre al punteggio, ciascun valutatore o valutatrice sviluppa un breve commento che giustifichi il punteggio di ciascun criterio e rileva in quale delle tre categorie è eleggibile la singola buona pratica. Eventuali divergenze in merito alle classificazioni per categorie fornite dai membri della giuria o rispetto a quelle individuate nelle fasi precedenti, sono risolte dal responsabile scientifico del premio.

Una volta che tutti i valutatori e tutte le valutatrici hanno concluso i lavori di valutazione, si svolge un incontro in cui sono discussi i progetti i cui punteggi hanno uno scarto minimo di 6 punti (ad esempio se il progetto A è valutato 23 e 25, non è preso in considerazione, mentre se il progetto B è valutato 20 e 27, allora è discusso). Durante l’incontro, i singoli progetti vengono discussi con l’obiettivo di raggiungere un consenso e armonizzare le valutazioni dei valutatori, riducendo eventuali discrepanze iniziali entro un margine massimo di 5 punti. Se non si riesce a trovare un accordo, il progetto viene sottoposto a ulteriori valutatori, fino a ottenere una valutazione basata sul principio della “maggioranza”.

Essendo il primo anno di introduzione del premio e considerando il numero relativamente contenuto di buone pratiche da valutare, per questa prima edizione si è scelto un approccio semplificato. Ogni progetto è stato valutato da almeno due membri della Commissione, ma anziché utilizzare la scala 0-5, i criteri di valutazione sono stati misurati su una scala bimodale, rendendo il processo più snello e rapido:

0 – informazione non disponibile o criterio soddisfatto in modo estremamente scarso, o scarso
1 – criterio soddisfatto in modo intermedio, elevato o pieno

In questo modo, il punteggio massimo ottenibile è pari a 6, corrispondente agli altrettanti criteri di valutazione. Le eventuali divergenze nelle valutazioni, con una differenza superiore a 2 punti, sono state oggetto di discussione, applicando il medesimo metodo descritto in precedenza.

In futuro, a questa fase sarà associata una fase di validazione in cui si contatteranno le pubbliche amministrazioni interessate per acquisire ulteriori informazioni al duplice fine di verificare se la valutazione formulata è supportata da concreta evidenza empirica, ed eventualmente decidere per una riparametrazione del punteggio, oltre ad ottenere ulteriore utile materiale da condividere nel rapporto di analisi delle buone pratiche.

L'assegnazione del premio avviene in occasione della presentazione ufficiale della presente Relazione ed è comunicata sui canali di comunicazione ufficiali del CNEL.

2.3. Criteri di valutazione per il premio CNEL "Impatto PA"

Sei sono i criteri di valutazione delle buone pratiche per il premio CNEL "Impatto PA":

1. **Sostenibilità economica:** evidenze di come il caso mostri elementi che consentano di mantenerlo oltre un periodo iniziale in ottica di sostenibilità economica; meccanismi di finanziamento che garantiscono la sostenibilità economica nel medio-lungo periodo e che non dipendono o dipendono in misura limitata da soggetti terzi (esempio contributi una tantum).
2. **Sostenibilità sociale:** promozione di relazioni e dinamiche sociali che mirano al benessere a lungo termine delle persone, assicurando equità e giustizia sociale per tutti i membri della comunità coinvolta; misure volte a garantire la coesistenza pacifica delle comunità all'interno di un determinato territorio di riferimento.
3. **Sostenibilità ambientale**⁹: capacità di soddisfare le esigenze attuali delle persone senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze; gestione responsabile delle risorse naturali; riduzione dell'impatto ambientale delle attività umane; protezione della biodiversità e degli ecosistemi; miglioramento della qualità dell'aria, dell'acqua e del suolo.
4. **Coinvolgimento stakeholder**¹⁰: evidenza di cooperazione dei cittadini, delle imprese e della società civile e/o risposta alla consultazione, evidenza di coinvolgimento intelligente degli stakeholder esterni e/o interni che possono influenzare la progettazione e la produzione dei servizi e di modelli di partnership e governance; metodi innovativi di coinvolgimento degli stakeholder e co-creazione, innovazione centrata sull'utente, apertura e trasparenza.
5. **Risultati e impatti:** evidenza del raggiungimento degli obiettivi e delle attività programmate attraverso prove concrete (attraverso indicatori, misure, etc.) dei benefici, impatti e risultati tangibili nell'incremento dell'efficienza e/o dell'efficacia; metodi di monitoraggio dell'impatto attraverso strumenti quantitativi (ad esempio, standard di performance, benchmark) e/o qualitativi (ad esempio, analisi di soddisfazione dell'utenza o degli stakeholder).
6. **Trasferibilità ad altri contesti:** dimostrazione di come il caso possa fornire spunti utili attraverso le "lezioni rilevanti" emerse, rendendolo significativo per altre organizzazioni; ciò si traduce nella possibilità di una replicazione o adattamento efficace in contesti diversi

9 Pur essendo presente una categoria specifica di buone pratiche per la transizione verde (sostenibilità ambientale), si dovrebbe comunque osservare un certo livello minimo di sostenibilità ambientale anche nelle altre categorie di buone pratiche dei servizi pubblici.

10 Pur essendo presente una categoria specifica di buone pratiche per la partecipazione e cooperazione dei cittadini, si dovrebbe comunque osservare un certo livello minimo di coinvolgimento anche nelle altre categorie di buone pratiche dei servizi pubblici.

2.4. Il percorso di selezione delle buone pratiche e del premio CNEL "Impatto PA" 2024

In sintesi, il percorso di selezione delle buone pratiche e di attribuzione del premio CNEL "Impatto PA" per la prima edizione 2024 è stato il seguente:

Fase 1 - Selezione delle buone pratiche da parte del Forum Permanente per la Cultura del Consumo Responsabile e Sostenibile:

Periodo: Marzo – Aprile 2024

Nr di candidature presentate: 49, di cui circa il 50% dal Nord, 30% dal Centro e 20% dal Sud e Isole Maggiori

Nr di candidature non eleggibili (non pubblica amministrazione, progetti futuri): 20

Fase 2 - Raccolta delle informazioni rilevanti:

Periodo: Maggio – Luglio 2024

Nr di amministrazioni che hanno risposto: 13, di cui 7 dal Nord, 4 dal Centro e 3 dal Sud

Nr di buone pratiche di cui si sono ottenute informazioni e che sono state sottoposte alla fase 3: 13

Fase 3 - Attribuzione del premio "Impatto PA":

Periodo: Agosto – Ottobre 2024

Nr di buone pratiche premiate: 3

L'assegnazione del premio avviene in occasione della presentazione ufficiale della presente Relazione ed è comunicata sui canali di comunicazione ufficiali del CNEL.

3. Le buone pratiche territoriali

Acquedotto Pugliese SpA	Acquedotto Pugliese SpA
Riferimenti del servizio segnalato	Acquedotto Pugliese SpA Bari, Via Cognetti n. 36 www.aqp.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • contrasto della povertà e delle disuguaglianze • giustizia e qualità delle istituzioni
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Acquedotto Pugliese SpA è un'azienda pubblica (di proprietà della Regione Puglia) che gestisce il servizio idrico integrato in Puglia, il sistema di grande adduzione interregionale che alimenta il sistema Puglia-Campania-Basilicata e servizi idrici in alcuni abitati campani della Provincia di Avellino.</p> <p>La società è fortemente e naturalmente orientata alla sostenibilità sia per la natura della proprietà che per la natura dei servizi gestiti. 2</p> <p>Ha intrapreso il proprio percorso di Sostenibilità sin dal 2014 con l'approvazione del primo Bilancio di Sostenibilità per poi includere progressivamente e sempre più gli obiettivi di Sostenibilità nelle strategie aziendali.</p> <p>Tale percorso ha avuto il proprio culmine con l'attuale Consiglio di Amministrazione della Società che ha inteso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnare una delega specifica alla Sostenibilità ad una Consigliera; • costituire un Comitato di Sostenibilità, presieduto dalla Consigliera delegata alla Sostenibilità e al quale partecipano la Direttrice Generale, il CFO, il Responsabile Rapporti Istituzionali, Regolazione e Segreteria Tecnica di Presidenza, la Responsabile Sostenibilità e il Responsabile Comunicazione e Media; • approvare a pochi mesi dal proprio insediamento il nuovo Piano di Sostenibilità 2022-2024 perfettamente integrato nel nuovo Piano Strategico 2022-2026; • costituire un Sustainability Advisory Board, nel quale siedono esponenti del mondo accademico e del mondo istituzionale, che ha la funzione di orientare la strategia di sostenibilità nonché supportare AQP nella definizione di obiettivi ambiziosi e significativi per il futuro della Società e dei territori serviti. <p>Le azioni strategiche aziendali e gli obiettivi del Piano della Sostenibilità sono strettamente correlate agli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) e con i Principi del Global Compact cui AQP ha aderito nel 2021, con i vincoli derivanti dalla regolazione Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e con gli obiettivi della Strategia Regionale per lo Sviluppo Sostenibile (SRSvS).</p> <p>Il Piano di Sostenibilità di AQP è articolato su tre macroaree, La Macro Area Ambiente comprende azioni orientate a favorire l'adattamento e la mitigazione dei cambiamenti climatici, attraverso l'efficientamento energetico di infrastrutture e impianti e l'incremento della produzione di energia da fonti rinnovabili; la Macro Area Qualità comprende azioni finalizzate al perseguimento della digitalizzazione dei servizi erogati e delle infrastrutture; la Macro Area Persone comprende azioni finalizzate al miglioramento della qualità della vita, salute e benessere dei collaboratori, cercando di promuovere e favorire la parità di trattamento tra i generi all'interno dell'azienda attraverso la promozione della cultura della sostenibilità.</p> <p>A ciascuna Macro Area fanno riferimento obiettivi e azioni specifiche per le quali sono stati individuati specifici KPI che vengono monitorati trimestralmente.</p> <p>Il Piano Strategico di AQP a sua volta è articolato su tre pillar, la Tutela della risorsa idrica, la Transizione Energetica e l'Economia Circolare ed ha recepito parte delle azioni previste nel Piano di Sostenibilità.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Tra gli obiettivi del Piano di Sostenibilità 2022-2024 vi è anche una sempre migliore strutturazione delle attività di stakeholder engagement; tale obiettivo è stato raggiunto attraverso la definizione e approvazione da parte del Comitato di Sostenibilità di un Piano Triennale di Stakeholder engagement.</p> <p>La Società, infatti, è assolutamente consapevole del ruolo significativo che la "supply chain" può giocare al fine di produrre un effetto moltiplicativo delle strategie di sostenibilità di AQP sui territori serviti e allo stesso tempo dell'importanza delle proprie risorse umane che risultano essenziali per produrre il cambiamento e dare attuazione agli obiettivi e alle azioni definite nel Piano di Sostenibilità e nel Piano Strategico. AQP ha da sempre messo in atto azioni volte a favorire la parità di trattamento delle sue persone e a creare un ambiente di lavoro inclusivo in grado di valorizzare le professionalità anche attraverso processi di formazione continua.</p>

Acquedotto Pugliese SpA	Acquedotto Pugliese SpA
<p>Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio</p>	<p>Il Piano di Sostenibilità e il Piano Strategico sono stati presentati al pubblico in occasione di un evento dedicato, parte integrante delle azioni di Stakeholder engagement.</p> <p>I cittadini intervenuti all'evento hanno avuto la possibilità di esprimere le proprie valutazioni in relazione ai temi materiali e alle strategie di AQP. L'esito di tale significativa attività di stakeholder engagement è stato tenuto in considerazione in relazione ai periodici aggiornamenti del Piano di Sostenibilità. A queste azioni è affiancata un'attività periodica di Customer Satisfaction Audit, mirata alle diverse tipologie di utenti/cittadini serviti da AQP che ha investigato da un lato la qualità percepita dei servizi erogati e dall'altro anche la percezione dell'efficacia dell'impegno della Società nelle tre dimensioni della sostenibilità.</p> <p>Anche il risultato di tale analisi è stato tenuto in considerazione in relazione agli aggiornamenti del Piano della Sostenibilità e in una riprogettazione dei servizi ai clienti/cittadini serviti che ha portato alla strutturazione e implementazione del nuovo sistema informativo di Customer Relationship Management (go live previsto entro questa estate).</p>
<p>Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio</p>	<p>A partire dal 2020 AQP elabora e pubblica un Integrated Report che comprende le informazioni di tipo economico-finanziario (tipiche del bilancio civilistico e consolidato) e le informazioni di tipo non economico-finanziario.</p> <p>Nell'Integrated Report viene anche rendicontato al pubblico lo stato di avanzamento delle azioni del Piano di Sostenibilità aziendale e del Piano Strategico.</p> <p>Il Report Integrato viene presentato ai dipendenti della Società e ad un pubblico più ampio in occasione di eventi dedicati, parte integrante delle azioni di Stakeholder engagement.</p>
<p>Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio</p>	<p>La Strategia di Sostenibilità di AQP è stata definita tenuto conto degli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU, della Strategia di Sviluppo Sostenibile della Regione Puglia, dei Principi del Global Compact dell'ONU (a cui AQP ha aderito) e della regolazione ARERA.</p> <p>A ciascuna azione del Piano di Sostenibilità sono associati specifici KPI per il monitoraggio dello stato di avanzamento che viene presentato con frequenza trimestrale al Consiglio di Amministrazione.</p> <p>In occasione del report di monitoraggio al 31 dicembre di ciascun anno, il Piano è anche oggetto di rimodulazione per tener conto delle azioni concluse e delle nuove azioni proposte dalle Direzioni di AQP.</p> <p>Attualmente è in corso la revisione del Piano di Sostenibilità al fine di contribuire all'aggiornamento del Piano Strategico aziendale.</p>
<p>Replicabilità e scalabilità del servizio</p>	<p>La metodologia utilizzata da AQP è replicabile non solo alle altre aziende italiane del servizio idrico integrato (e di altri servizi pubblici) ma anche ad altre società operanti in settori diversi in quanto risponde ai principali standard internazionali sulle attività di disclosure di sostenibilità.</p>
<p>Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio</p>	<p>A partire dal 2022, AQP si è anche dotata di un Bilancio di genere e di un Piano Strategico per la Parità di Genere, che è stato recepito in occasione della rimodulazione annuale del Piano di Sostenibilità. La Società ha anche conseguito, tra le prime utility in Italia, la certificazione per la Parità di genere ai sensi della PdR 125:2022. AQP intende evolvere la proposta strategia per la Parità di Genere nella più articolata e completa strategia di Diversity & Inclusion.</p>
<p>Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio</p>	<p>Si riportano di seguito i link al portale internet istituzionale di AQP al quale sono liberamente accessibili l'Integrated Report, il Bilancio di Genere, il Piano Strategico e il form sempre attivo per lo Stakeholder engagement (differenziato per tipologia):</p> <p>https://www.aqp.it/perche-acquedotto/sostenibilidentro https://www.aqp.it/sites/default/files/2024-02/AQP-Bilancio-di-Genere_2022.pdf https://www.aqp.it/perche-acquedotto/il-piano-strategico https://www.aqp.it/clienti/customer-experience-innovazione/parola-stakeholder</p>

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi Idrici e rifiuti (ATERSIR)
Area Servizio Gestione Rifiuti e Area Servizio Idrico Integrato
Riferimenti del servizio segnalato

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)
Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
www.atersir.it

Ambito di servizi in cui opera la buona pratica

- idrici e fonti energetiche rinnovabili
- gestione dei rifiuti urbani e partecipazione delle rappresentanze dei consumatori alla gestione dei servizi ambientali

Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)

Il comma 461 art. 2 LF 2008 alla lettera c) prevede che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi pubblici locali erogati fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito. Tale disposizione ha trovato scarsa applicazione sul territorio nazionale. ATERSIR ha valutato fosse importante strutturare un sistema che desse applicazione alla disposizione suddetta e, a tal fine, ha avviato un percorso di condivisione con ANCI Emilia-Romagna e con i rappresentanti delle Associazioni di tutela del consumatore maggiormente rappresentative attive nella regione pervenendo all'implementazione di un sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza ai sensi del richiamato art. 2 comma 461 L. 244/2007 che sarà nel tempo esteso a tutte le gestioni tanto del servizio idrico integrato (SII) quanto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGR). La proposta di attuazione della norma in oggetto nel territorio della regione Emilia-Romagna e per i servizi pubblici locali ambientali SII e SGR si innesta peraltro in una traiettoria di coinvolgimento delle Associazioni degli utenti già previsto, attuato e consolidato, come testimoniato dalla decennale esperienza di collaborazione sviluppata all'interno di una sede istituzionalizzata, come quella del Comitato Consultivo degli Utenti di ATERSIR, prevista dalla legge regionale istitutiva dell'Agenzia, che ha operato proficuamente fino all'estate del 2023. Stabilendo una importante collaborazione con l'Ente di regolazione.

Il sistema di monitoraggio trova completa ed organica regolamentazione nel Regolamento, approvato con specifico atto dell'organo politico dell'Ente, Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 78 del 26 luglio 2023 (disponibile al seguente link: https://www.atersir.it/sites/atersir/files/atti-documenti/CAMB_78_2023_regolamento_461%20%281%29-combinato.pdf). Il sistema prevede la selezione ogni anno di un campione di gestioni del SII e SGR presenti sul territorio regionale (che nel primo anno è stato di 3 gestioni e del quale si prevede l'estensione a 7 gestioni a partire dall'anno in corso) rispetto alle quali l'Agenzia svolge un'indagine di customer satisfaction con la collaborazione delle Associazioni del consumo maggiormente rappresentative sul territorio regionale, che contribuiscono sia nella fase di redazione del questionario da sottoporre alla popolazione interessate, sia nella fase di valutazione dei risultati e conseguente formulazione di indicazioni utili al miglioramento dei livelli di qualità raggiunti dal Gestore interessato dall'analisi. Il sistema garantisce dunque che il costante monitoraggio sulla qualità dei servizi prestati dai gestori di SII e SGR, previsto in ogni caso dalla disciplina regolatoria di ARERA oltre che dai contratti di servizio che legano i Gestori all'Agenzia, venga svolto in maniera più inclusiva e trasparente, garantendo la partecipazione ad ampio spettro dell'utenza interessata dai servizi pubblici stessi attraverso le Associazioni di rappresentanze degli stessi.

Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)

Sostenibilità economica: come detto il monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi resi è previsto dalla disciplina regolatoria di ARERA oltre che dai contratti di servizio che legano i Gestori all'Agenzia e, pertanto, i relativi costi sono già previsti all'interno della Pianificazione Economico-Finanziaria (PEF) dei due servizi. In sostanza usualmente il soggetto deputato a svolgere le indagini di customer satisfaction è il Gestore, che rendiconta i relativi costi ad ATERSIR che provvede poi a "caricarli" sul PEF del servizio e quindi sulla tariffa. Nel caso di specie, nelle annualità in cui le indagini di customer satisfaction rispetto ad una determinata gestione sono svolte dall'Agenzia, il Regolamento prevede che il Gestore selezionato per quell'anno sia dispensato dallo svolgimento di una propria indagine, in modo da non duplicare i costi per tale attività; essa viene quindi svolta quanto più possibile ad invarianza di costi caricati sul relativo PEF, pur dovendosi considerare che, oltre al costo della società di rilevazione selezionata dall'Agenzia è previsto un costo aggiuntivo costituito dal rimborso alle Associazioni per l'attività prestata. Il costo aggiuntivo, di dimensione molto contenuta, è comunque ampiamente motivato in relazione ai benefici in termini di trasparenza e partecipazione della popolazione coinvolta. Come si vede, peraltro, il sistema consente di prevedere il mantenimento sul lungo periodo per i bacini già attivati integrando gradualmente via via nuovi bacini e nuove gestioni per ciascuna annualità, senza un sostanziale incremento dei relativi costi.

Sostenibilità sociale: come risulta chiaro l'intero sistema di monitoraggio è costruito attorno ai principi di maggiore trasparenza e coinvolgimento della popolazione interessata dai servizi ambientali regolati da ATERSIR in modo che, tramite le Associazioni di rappresentanza, tutta l'utenza possa sentirsi partecipe della valutazione dei servizi resi dai Gestori selezionati dall'Agenzia e abbia una sede formale e terza rispetto ai gestori ove veicolare eventuali reclami e suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi ricevuti, con auspicabile contenimento di fenomeni di malcontento rispetto agli stessi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi Idrici e rifiuti (ATERSIR)	Area Servizio Gestione Rifiuti e Area Servizio Idrico Integrato
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Sostenibilità ambientale: il costante monitoraggio della qualità dei servizi resi, in particolare laddove si tratta di servizi pubblici ambientali (SII e SGR), soprattutto se tale attività è svolta con un'attenzione particolare all'utenza che tali servizi riceve, garantisce una valutazione a 360° sulla gestione dei servizi, anche con riferimento ai profili di tutela ambientale; tanto più che nei questionari che vengono posti all'utenza interessata vi è una sezione che si occupa della percezione dell'utenza dell'importanza, da un lato, e della soddisfazione, dall'altro, con riferimento all'impegno del Gestore rispetto al miglioramento dei servizi sotto il profilo della protezione dell'ambiente.</p>
Capacità di coinvolgimento degli stakeholders	<p>Tutto il sistema di monitoraggio si basa sul contributo della società civile interessata, tanto più che le Associazioni di tutela del consumo sono coinvolte già in fase preliminare allo svolgimento dell'indagine di customer satisfaction in modo che possano orientare l'Agenzia anche rispetto ai contenuti del Capitolato a base della selezione della società di rilevazione e conseguentemente del questionario che questa presenterà all'utenza. Il Regolamento prevede inoltre che le Associazioni siano coinvolte in sede di presentazione e valutazione dei risultati percepiti e predispongano apposita Relazione che dia conto, non solo della sintesi degli esiti della rilevazione, ma soprattutto dei suggerimenti in ordine a possibili iniziative che ritengono che i Gestori possano implementare per migliorare i livelli di qualità raggiunti. Il Regolamento prevede inoltre apposite sedi in cui viene promosso un confronto diretto tra le Associazioni e i Gestori interessati rispetto alle proposte avanzate nella Relazione suddetta. Va da sé, inoltre, che, dal momento che l'organizzazione dei servizi ambientali in regione Emilia-Romagna dipende da atti pianificatori e contrattuali propri dell'Agenzia, le indicazioni ricevute dall'utenza in relazione allo svolgimento di taluni servizi può portare l'Agenzia a valutare modifiche strutturali dell'organizzazione dei servizi in chiave di miglioramento qualitativo degli stessi. In conclusione, il sistema appare come una modalità di co-creazione di valore pubblico tra tutti i soggetti interessati: utenti, Gestori e Agenzia di regolazione.</p>
Risultati e impatti	<p>Allo stato attuale è appena giunto a conclusione il primo monitoraggio, che ha coinvolto tre gestioni del SGR sul territorio regionale, con analisi dei risultati e presentazione degli stessi alle Associazioni dei consumatori. Si è proceduto poi all'invio alle Associazioni di tutto il materiale prodotto dalla società di rilevazione selezionata dall'Agenzia e relativo ai tre monitoraggi svolti e, entro il mese di luglio, queste produrranno la propria Relazione sulla base della quale l'Agenzia provvederà a promuovere il confronto con i Gestori per verificare l'opportunità di implementare modifiche e integrazioni dei servizi al fine di produrre un miglioramento qualitativo dei medesimi. Gli stessi tre Gestori saranno nuovamente valutati trascorso un anno dalla conclusione del presente monitoraggio per verificare se le modifiche suggerite siano effettivamente stati implementate e se abbiano portato ad un miglioramento dei servizi interessati nella percezione dell'utenza.</p>
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>Il SII e il SGR sono servizi pubblici sottoposti ad una regolazione unificata svolta dall'Autorità nazionale ARERA. Va da sé dunque che la gestione di tali servizi debba essere sostanzialmente guidata dai medesimi principi e modalità su tutto il territorio nazionale (per quanto vada detto che, allo stato, ancora tale situazione di uniformità non possa dirsi raggiunta). L'Autorità stessa, come più volte ricordato, prevede standard qualitativi minimi rispetto alla gestione dei servizi ambientali assieme al costante monitoraggio del raggiungimento degli stessi da parte dei Gestori interessati. La stessa ARERA poi richiama, in diverse occasioni, nelle premesse ai propri atti, l'art. 2 comma 461 L. 244/2007, dimostrando di conoscere e promuovere l'applicazione della disposizione. Si ritiene pertanto che l'impostazione data da ATERSIR possa costituire uno spunto per altri Enti di governo d'Ambito siti in altre Regioni al fine di implementare sistemi di monitoraggio che, nel rispetto della legge richiamata, garantiscano una maggiore trasparenza e partecipazione dell'utenza destinataria dei servizi.</p>
Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio	<p>Il Regolamento prevede, all'art. 13, una puntuale disciplina relativa al calcolo del contributo dovuto alle Associazioni per il lavoro svolto ed un preciso sistema di rendicontazione dei relativi importi in modo che anche tale aspetto sia caratterizzato da un elevato livello di trasparenza.</p>
Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio	<p>Tutto il procedimento che ha portato alla strutturazione del sistema descritto è sintetizzato in due Delibere di Consiglio d'Ambito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deliberazione di Consiglio d'Ambito n.12 del 27 febbraio 2023 (disponibile al seguente link https://www.atersir.it/atti-documenti/deliberazione-di-consiglio-dambito-n12-del-27-febbraio-2023) • Deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 78 del 26 luglio 2023 (disponibile al seguente link https://www.atersir.it/sites/atersir/files/atti-documenti/CAMB_78_2023_regolamento_461%20%281%29-combinato.pdf).

Camera di Commercio di Brescia	Area Promozione e Regolazione del Mercato
Riferimenti del servizio segnalato	Camera di Commercio di Brescia Via Einaudi, 23 – 25121 Brescia www.bs.camcom.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • contrasto della povertà e delle disuguaglianze • istruzione e cultura • giustizia e qualità delle istituzioni
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Convenzione tra Camera di Commercio di Brescia e Associazioni dei Consumatori della Provincia di Brescia per la promozione di iniziative a tutela dei consumatori e la valorizzazione delle procedure di mediazione e conciliazione per l'anno 2024, affinché promuovano congiuntamente, ciascuna nei rispettivi ambiti di attività e di utenza, i servizi mirati alla tutela e assistenza dei consumatori nonché l'utilizzo delle procedure di mediazione e di conciliazione, mettendo a disposizione strumenti per l'agevolazione e facilitazione dell'accesso alle procedure.</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Sostenibilità economica: la Camera di Commercio mette a disposizione un importo contenuto per le associazioni dei consumatori, ottenendo un effetto moltiplicatore sul territorio attraverso il contatto diretto delle associazioni con la vasta platea dei consumatori; quindi si tratta di una azione replicabile su diverse annualità, proprio per l'importo contenuto ed il rapporto costi/benefici, nettamente a vantaggio dei benefici.</p> <p>Sostenibilità sociale: i servizi supportati con la convenzione sono anche orientati a garantire equità e giustizia sociale per i consumatori.</p> <p>Sostenibilità ambientale: la Camera di Commercio supporta lo svolgimento di corsi di formazione on line per il personale delle associazioni dei consumatori e svolge il servizio di mediazione e conciliazione, che le associazioni dei consumatori promuovono, attraverso la possibilità di procedure svolte interamente on line oppure on line ed in presenza.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Vengono coinvolte altre organizzazioni sul territorio per la realizzazione di iniziative di formazione del personale interno delle Associazioni dei consumatori e di eventi organizzati dalle Associazioni per la promozione e la divulgazione di informazioni sui servizi mirati alla tutela e assistenza dei consumatori, all'utilizzo delle procedure di mediazione e di conciliazione.</p>
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	<p>La conciliazione è uno strumento di composizione stragiudiziale delle controversie offerto dal sistema camerale, affine alle esigenze dei consumatori per semplicità ed economicità. Visto che tratta sovente di questioni di valore economico contenuto, il cui eventuale contenzioso giudiziario costituirebbe comunque uno svantaggio per le imprese, e che tuttavia richiedono tempi e impegno di lavoro assimilabili a controversie di più congruo rilievo, pare opportuno prevedere un sostegno alla conciliazione svolta dalle associazioni dei consumatori, coniugando in tal modo l'esigenza di tutela del consumatore con quella di impiego ottimale delle risorse camerali.</p> <p>Anche la mediazione è uno strumento di risoluzione delle controversie, divenuto dal 2010 obbligatorio con funzione deflattiva del contenzioso giudiziario, e destinato indistintamente all'utenza che abbia problematiche di contenuto legale, e con tariffe differenti a seconda del valore della controversia.</p> <p>Il servizio promuove anche la realizzazione di iniziative mirate alla formazione di personale interno e volontario operante presso le Associazioni dei consumatori, con eventuale patrocinio di altri enti pubblici in aggiunta a quello eventuale camerale, e realizzazione di eventi organizzati dalle Associazioni dei consumatori, rivolti ai consumatori stessi.</p>
Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio	<p>Per avviare l'iniziativa, viene adottato un bando di concorso destinato alle associazioni dei consumatori locali; al termine dell'anno di validità del bando di concorso, le associazioni presentano la rendicontazione delle attività, che viene vagliata attentamente e determina l'entità del contributo a ciascuna spettante. Sia il bando di concorso che la rendicontazione delle attività vengono approvati mediante determinazioni dirigenziali, pubblicate sulla pagina "Amministrazione trasparente" del sito web camerale.</p>

Camera di Commercio di Brescia**Area Promozione e Regolazione del Mercato****Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio**

In sede politica di approvazione dei criteri del bando di concorso, vengono rendicontati gli esiti degli anni precedenti, per orientare al meglio le attività delle associazioni dei consumatori. A seguito dell'andamento sotto descritto, nel 2024 sono stati apportati alcuni correttivi ai criteri generali, per riuscire a sostenere efficacemente la diffusione degli strumenti ADR camerali attraverso le associazioni di categoria.

Anno	N. domande di conciliazione/mediazione portate presso la Camera di Commercio di Brescia	N. conciliazioni presso servizi di conciliazione diversi da quelli camerali
2021	7	108
2022	9	69
2023	13	91

Replicabilità e scalabilità del servizio

Il bando della Camera di Brescia è assolutamente replicabile ed adattabile a qualsiasi contesto territoriale; l'unica condizione consiste nella disponibilità di uno stanziamento (che comunque è contenuto in € 10.000 all'anno) da parte dell'ente promotore.

Camera di Commercio di Firenze	Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro
Riferimenti del servizio segnalato	Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Firenze Piazza dei Giudici, 3 – 50122 Firenze www.fi.camcom.gov.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • istruzione e cultura
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Il "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro" è caratterizzato da una importante interconnessione tra le 3 dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale), in quanto ogni azione compiuta all'interno di ciascuno degli ambiti comporta ricadute sugli altri.</p> <p>Uno dei principali motori del servizio è infatti il benessere a lungo termine della società, attraverso un patto generazionale in cui gli imprenditori, i professionisti, e i funzionari di oggi mettono a disposizione gratuitamente parte del loro tempo per raccontare ai giovani studenti "il bello" di svolgere una professione o aprire una propria impresa. Tutto ciò, con l'obiettivo di orientare i giovani studenti verso percorsi di lavoro in cui sia possibile crescere sia professionalmente che personalmente.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Il "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro" si caratterizza proprio per l'alta capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio.</p> <p>Il numero dei soggetti formatori (compresi la Camera di Commercio e l'Ufficio Scolastico) aderenti alla convenzione sottoscritta nel 2020 si è considerevolmente incrementato nel quadriennio 2020 - 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • da 36 a 42 nel 2021 • da 42 a 44 nel 2022 • da 44 a 46 nel 2023 • da 46 a 48 nel 2024 <p>I 48 partner del network sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17 Ordini e Collegi professionali (<i>Agronomi e Forestali, Architetti, Assistenti Sociali, Avvocati, Biologi, Chimici e Fisici, Commercialisti, Consulenti del lavoro, Geologi, Geometri, Infermieri, Ingegneri, Medici, Notai, Periti Industriali, Psicologi e Veterinari</i>). • 13 Associazioni di categoria (<i>Unione Agricoltori, ASSO.To.S.C.A - Spedizionieri Corrieri e Autotrasportatori, CIA – Confederazione Agricoltori, CNA, Coldiretti, Confartigianato, Confcommercio, Confcooperative, Confesercenti, Confindustria, Anasf- Consulenti Finanziari, Legacoop, Tributaristi</i>). • 2 Associazioni dei consumatori (<i>Adiconsum e Federconsumatori</i>). • 2 Organizzazioni sindacali (<i>CGIL, CISL</i>). • 12 ITS e altri Soggetti (<i>ITS Ate, ITS Eat, ITS Energia e Ambiente, ITS Isyl, ITS Mita, ITS Prime, ITS Prodiggi, ITS Sati, ITS Tab, ITS Vita, Scuola Professionale Edile, Scuola di Scienze Aziendali e Tecnologie Industriali</i>). <p>Dopo il primo triennio 2020 – 2023, visti gli ottimi risultati, tutti e 48 i partner hanno confermato l'adesione al servizio per il successivo triennio 2023-2026.</p>
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	<p>Il "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro", non prevede un diretto coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio.</p> <p>I soggetti, con il coordinamento della Camera di Commercio di Firenze, coinvolti nelle attività suddette sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i docenti delle scuole che, al termine di ogni anno scolastico, possono proporre spunti e suggerimenti per l'anno scolastico successivo, attraverso la compilazione di un questionario di valutazione finale delle attività; • i partner formatori del network che, al termine di ogni anno scolastico, possono proporre spunti e suggerimenti per l'anno scolastico successivo, in occasione della riunione di fine anno scolastico del Gruppo di coordinamento, organismo previsto dalla convenzione e nell'ambito del quale ogni soggetto ha potuto indicare fino a 2 nominativi.

Camera di Commercio di Firenze

Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro

Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio

La capacità di condivisione dei processi e dei risultati del "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro" con un pubblico più ampio, si concretizza attraverso un'attività di comunicazione/promozione che prevede molteplici azioni:

- il servizio, fin dal 2020, ha una apposita pagina, costantemente aggiornata, all'interno del **sito istituzionale** della Camera, a questo link;
- al servizio sono state dedicate la 36° puntata (13 ottobre 2023) e la 46° puntata (22 dicembre 2023) di la "Casa delle Imprese". Le 2 puntate sono disponibili sul **canale YouTube**: 36° puntata, 46° puntata;
- 2 articoli sul servizio sono stati pubblicati sulla newsletter Camera News, uno relativo ai risultati dell'a.s. 22-23 (link a **Camera News** n. 16/2023) e uno relativo all'avvio delle attività per l'a.s. 23-24 (link a Camera News n. 17/2023);
- è stato predisposto un **kit di immagini e testi** sul servizio che è stato condiviso con i partner e da poter utilizzare nel caso di promozione sui social o su altri canali di comunicazione;
- il servizio è stato il protagonista del **seminario** proposto dalla Camera di Commercio di Firenze e dall'Ufficio scolastico territoriale e rientrante nel **programma scientifico di Fiera Didacta 2024**, il più importante appuntamento fieristico sull'innovazione del mondo della scuola (link al programma);
- sempre per **Didacta 2024**, presso lo stand della Camera di Commercio e di Unioncamere, per "Orientarsi al futuro" sono state realizzate **2 vetrofanie** esclusivamente dedicate al progetto e **1 pannello** in cui Orientarsi al futuro è riportato tra gli strumenti e le iniziative per favorire l'avvicinamento tra il mondo dell'istruzione e della formazione e il mondo del lavoro;

sono stati realizzati e distribuiti allo stand di Didacta, **gadget** personalizzati di Orientarsi al futuro, nello specifico: **zainetto rosso, blocco notes A5, lapis rosso.**

Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio

Il "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro" è caratterizzato da un solido e rodato **framework metodologico** suddiviso in 9 fasi:

1. predisposizione di un **catalogo** contenente le singole schede seminario dei formatori;
2. predisposizione della **modulistica** di adesione ai seminari da parte delle scuole;
3. contatti con l'**Ufficio Scolastico** per l'invio del catalogo e della modulistica a tutte le scuole secondarie superiori del territorio;
4. raccolta ed esame delle **adesioni** pervenute da parte delle scuole;
5. invio alle scuole del **riepilogo dei seminari assegnati** e di quelli **non assegnati**;
6. invio ai formatori del riepilogo dei seminari assegnati e degli eventuali seminari "extra disponibilità formatore";
7. **calendarizzazione** dei seminari assegnati;
8. monitoraggio **quantitativo** e **qualitativo** dei seminari;
9. predisposizione **relazione finale** al termine dell'anno scolastico di riferimento e pubblicazione della stessa sulla pagina [dedicata](#)

Solo la fase 7 (calendarizzazione dei seminari assegnati) prevede un rapporto diretto tra scuole e formatori, senza il tramite della Camera di Commercio.

Su tutte le altre fasi, è invece in primo piano, il **ruolo di esecuzione e coordinamento** della Camera di Commercio, necessario per mantenere sia un **sistema di comunicazione organico** del progetto (unico catalogo, unica modulistica, unico format di riepilogo per le scuole e per i formatori, unica relazione finale), sia una procedura con **regole uniformi** nella fase di raccolta ed esame delle adesioni pervenute da parte delle scuole.

- Gli **indicatori** adottati per misurare gli esiti e gli impatti del "Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro" al termine di ogni singolo anno scolastico, sono sia **quantitativi** che **qualitativi**;
- gli indicatori quantitativi rilevano il numero di **tipologie** di seminari proposte in catalogo, il numero di **istituti scolastici** partecipanti, il numero di **studenti** partecipanti, il numero di **giornate** di orientamento erogate, il numero di **ore** di orientamento erogate, il numero di **docenti** coinvolti;

gli indicatori qualitativi sono monitorati attraverso un questionario di valutazione online che, al termine di ogni anno scolastico, la Camera di Commercio invia ai docenti referenti. Viene richiesto di valutare il servizio, sui seguenti aspetti: **contenuti, stimoli e interessi** suscitati, arricchimento delle **conoscenze**, soddisfazione delle **aspettative**, organizzazione.

Il monitoraggio degli indicatori, sia quantitativi che qualitativi, viene dettagliatamente riportato nella **relazione finale** di cui al punto 9 sopra citato e predisposta dalla Camera di Commercio.

Camera di Commercio di Firenze	Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro
<p>Replicabilità e scalabilità del servizio</p>	<p>Il “Servizio di Orientamento scuola lavoro – Orientarsi al futuro”, forte del solido e rodato framework metodologico, è già stato replicato dalla Camera di Commercio di Prato - Pistoia che ha richiesto alla Camera di Commercio di Firenze un supporto per attivare il servizio sul territorio di competenza.</p> <p>Il servizio attivato dalla Camera di Commercio di Prato – Pistoia è stato denominato “Prepara il tuo futuro” e ricalca sia come metodo che come contenuti “Orientarsi al Futuro”.</p> <p>Circa la scalabilità del servizio, i fattori che agiscono e si intersecano e di cui, pertanto si deve tener conto in tale ottica, sono: - le risorse umane messe a disposizione dalla Camera di Commercio - le risorse umane messe a disposizione dai soggetti formatori che, si sottolinea, erogano gratuitamente i seminari - il numero massimo di richieste di seminari che la singola scuola può inviare per ogni anno scolastico.</p>
<p>Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio</p>	<p>Tutta la documentazione per l'approfondimento del servizio è disponibile ai link riportati nei singoli punti del form e che di seguito, per comodità, si riepilogano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pagina dedicata al servizio sul sito della Camera di Commercio di Firenze: https://www.fi.camcom.gov.it/seminari-di-orientamento-alla-cultura-di-impresa-e-alle-professioni-nelle-scuole • locandina del servizio: • https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/locandina%20Orientarsi%20al%20futuro.pdf • relazione finale a.s. 23-24: • https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/uploads/Promozione_Assistenza_Imprese/Scuola_impresa/relazione%20finale%20Orientarsi%20al%20futuro%20as%2023_24.pdf • catalogo a.s. 23-24: • https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/uploads/Promozione_Assistenza_Imprese/Scuola_impresa/relazione%20finale%20Orientarsi%20al%20futuro%20as%2023_24.pdf • modulistica a.s. 23-24: • https://www.fi.camcom.gov.it/orientarsi-al-futuro-istruzioni-e-modulo-di-adesione-23-24 • lettera per le scuole a.s. 23-24: • https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/uploads/Promozione_Assistenza_Imprese/Scuola_impresa/lettera%2023-24_orientarsi%20al%20futuro.pdf • 36^ puntata della Casa delle Imprese: • https://www.youtube.com/watch?v=a0aVHAisXEI • 46^ puntata della Case delle Imprese: • https://www.youtube.com/watch?v=yEtTerIWNHY

Camera di Commercio di Foggia	Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate
Riferimenti del servizio segnalato	CCIAA di Foggia Via Michele Protano n.7 Foggia www.fg.camcom.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • contrasto della povertà e delle disuguaglianze • giustizia e qualità delle istituzioni
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Il Servizio "Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" avviato dalla Camera di commercio di Foggia con il coinvolgimento diretto delle Associazioni dei consumatori, trae origine dalla Legge 27 gennaio 2012, n. 3, anche conosciuta come "Legge salva-suicidi", una legge che mira a fornire soluzioni alle persone fisiche e alle piccole imprese che si trovano in una situazione di grave difficoltà economica e che rischiano il sovraindebitamento.</p> <p>Concepita per dare una possibilità di ripresa a chi si trova in una situazione finanziaria disperata, evitando che la pressione economica possa condurre a gesti estremi come il suicidio, la "Legge salva-suicidi" ha introdotto la <u>procedura della composizione delle crisi da sovraindebitamento</u>, che offre un percorso per risolvere situazioni di grave difficoltà finanziaria in cui potrebbero trovarsi soggetti come il consumatore, l'imprenditore agricolo, la start up innovativa, l'ex imprenditore, lo studio professionale o le altre (piccole) imprese non fallibili.</p> <p>Le Camere di commercio sono fra gli enti abilitati a costituire gli Organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento (OCC), un'istituzione imparziale e indipendente che valuta le richieste di chi vuole attivare la procedura e nomina i c.d. Gestori delle crisi.</p> <p>In considerazione dell'importante servizio che l'OCC offre ai soggetti in difficoltà economica - volto a mitigare le pressioni dei creditori, a scongiurare il ricorso al mercato dell'usura, consentendo al debitore di poter riacquistare credibilità sociale, soprattutto in periodi di instabilità economica - nel 2020 la Camera di commercio di Foggia si è adoperata per la costituzione del proprio Organismo di composizione delle crisi da sovraindebitamento (OCC).</p> <p>L'OCC della Camera di commercio di Foggia ha ottenuto nel 2021 l'iscrizione al numero 315 del Registro degli Organismi tenuto dal Ministero della Giustizia e il suo referente è il Segretario Generale della Camera di commercio, la dott.ssa Lorella Palladino. L'Organismo è dotato di un proprio regolamento, ispirato ai principi di legalità, informalità, riservatezza, efficienza, rapidità e professionalità, che ne disciplina l'organizzazione interna.</p> <p>La Camera di commercio di Foggia, al fine di diffondere l'utilizzo della procedura da parte delle famiglie sovraindebitate, specialmente in seguito alla crisi economica post-COVID, nel 2022 ha avviato un progetto per la creazione di una Rete di sportelli per l'OCC sul territorio provinciale attraverso il coinvolgimento diretto delle Associazioni dei Consumatori in considerazione della vasta rete di contatti con persone che a rischio sovraindebitamento che le stesse detengono sul territorio. A tal fine la Camera ha pubblicato un apposito Avviso rivolto a tutte le Associazioni dei consumatori affinché presentassero le proprie progettualità.</p> <p>A seguito di tale Avviso è stata sottoscritta una convenzione con l'Associazione Adiconsum e Movimento Consumatori per la realizzazione di un progetto "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" volto alla istituzione di Sportelli Territoriali dedicati al Sovraindebitamento, rivolti a famiglie, ma di conseguenza anche a consumatori, utenti ed imprese.</p> <p>Gli sportelli sono gestiti direttamente dalle predette Associazioni ed offrono un aiuto concreto e strutturato a coloro che hanno la necessità di risollevarsi da situazioni di difficoltà economiche gravi e magari inaspettate. Gli sportelli assicurano un'assistenza completa, non solo l'assistenza legale, ma anche il supporto/sostegno psicologico ai soggetti sovraindebitati, sviluppando attività inerenti all'informazione, l'educazione e la prevenzione, aventi anche l'obiettivo di educare ad un uso consapevole e responsabile del denaro, informano sui canali e le modalità di accesso al credito legale ed orientano i soggetti a rischio o usurati verso lo strumento dell'OCC.</p>

Camera di Commercio di Foggia	Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Il "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" è uno strumento fondamentale per aiutare privati, famiglie e piccole imprese a gestire e risolvere situazioni di sovraindebitamento. La sua capacità di operare efficacemente su tre dimensioni della sostenibilità - economica, sociale e ambientale - può essere analizzata come segue:</p> <p>Sostenibilità Economica</p> <p>Ogni sportello lavora per creare, a favore delle persone sovraindebitate, piani di ristrutturazione del debito che siano per gli stessi economicamente sostenibili. Questo significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Riduzione del Debito</i>: Negoziare con i creditori per ridurre l'importo totale del debito delle famiglie. • <i>Rimodulazione dei Pagamenti</i>: Stabilire piani di pagamento che siano compatibili con le capacità economiche delle famiglie. • <i>Assistenza Finanziaria</i>: Offrire consulenza e supporto per migliorare la gestione finanziaria delle famiglie e prevenire future situazioni di sovraindebitamento. <p>Sostenibilità Sociale</p> <p>L'intervento del "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" ha anche importanti implicazioni sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Riduzione dello Stress e dell'Ansia</i>: Aiutando le famiglie a gestire meglio il proprio debito, si riduce lo stress e l'ansia legati alle difficoltà finanziarie. • <i>Inclusione Sociale</i>: Consentendo ai debitori di rimanere parte integrante della società e del sistema economico, piuttosto che essere emarginati a causa dei loro debiti o essere vittime dell'usura • <i>Supporto Familiare</i>: Fornendo un quadro di stabilità che permette alle famiglie di mantenere una qualità di vita dignitosa. <p>Sostenibilità Ambientale</p> <p>Anche se l'impatto ambientale può non sembrare immediatamente rilevante nel contesto della gestione del debito, il "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" può contribuire alla sostenibilità ambientale in diversi modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Promozione di Attività Sostenibili</i>: Incentivando le famiglie e gli utenti a essere rispettosi dell'ambiente. • <i>Efficienza Energetica</i>: Supportando progetti di ristrutturazione che migliorino l'efficienza energetica delle abitazioni, riducendo così i costi operativi e l'impatto ambientale. • <i>Consumo Responsabile</i>: Educando le famiglie e tutti gli utenti verso un consumo più responsabile e sostenibile. <p>Il "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" ha, dunque, il potenziale per affrontare le crisi di sovraindebitamento in modo integrato, tenendo conto delle dimensioni economica, sociale e ambientale della sostenibilità. Questo approccio non solo aiuta le famiglie a uscire dalla loro situazione finanziaria difficile, ma contribuisce anche a costruire una società più equa e sostenibile nel lungo termine.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Grazie al progetto avviato con le Associazioni dei consumatori Adiconsum e Movimento Consumatori, ad oggi sono operativi Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate a Foggia e in tre importanti comuni della provincia di Foggia (Cerignola, San Severo e Manfredonia).</p> <p>Numerose sono state le famiglie, gli utenti, sia consumatori che piccoli imprenditori, che hanno ritenuto necessario avere chiarimenti e approfondimenti diretti a valutare le singole situazioni di sovraindebitamento.</p> <p>Inoltre, le Associazioni suddette hanno realizzato momenti di pubblicizzazione e divulgazione dell'iniziativa sia presso centri commerciali che presso la zona pedonale del centro di Foggia.</p> <p>Sono state avviate una serie di iniziative volte alla diffusione del Servizio al fine di favorire l'accessibilità e l'efficacia del servizio stesso coinvolgendo anche le Associazioni di categoria ed altri Organismi no profit operanti sul territorio provinciale.</p>

Camera di Commercio di Foggia

Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate

Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio

Un'importante collaborazione è stata avviata nel 2023 con il coinvolgimento della "Fondazione Buon Samaritano - Fondo di Solidarietà Antiusura". La Fondazione Buon Samaritano nasce nel 1995, su impulso della Diocesi di Foggia - Bovino ed è membro della Consulta Nazionale Antiusura. È un'organizzazione senza scopo di lucro che si propone di contrastare il fenomeno dell'usura e della dipendenza dal gioco d'azzardo. L'obiettivo della Fondazione è assistere e sostenere chiunque versi in stato di bisogno per rendere operante nel sociale il principio cristiano della solidarietà. Questa Associazione non si occupa solo di imprese ma anche delle famiglie vittime di usura, infatti, da uno studio conoscitivo sul fenomeno usura realizzato da Unioncamere in collaborazione con Fondazione nazionale antiusura è emerso che l'usura è un fenomeno in continua evoluzione ed è eterogeneo e per questo molto più pericoloso.

La funzione che svolge questa Associazione è allo stesso tempo sociale, assistenziale e tecnico- economica.

Con la convenzione si è cercato di dare un aiuto concreto ai soggetti che si rivolgono all'OCC e che risultino a rischio usura; pertanto, con un'apposita relazione della Fondazione Buon Samaritano, è stata prevista la possibilità, di accedere ai servizi in maniera ancora più agevole.

Si fa presente che per alcune situazioni emerse nei colloqui con gli interessati si è provveduto ad inviare domanda di accesso al fondo ex art.15 della L.n.108/96 gestito da Adiconsum.

Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio

Il **Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate**, presenta un'alta capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione, da attivarsi mediante

1. Campagne di Sensibilizzazione e Informazione:

- Lanciare campagne di sensibilizzazione attraverso la stampa locale e i propri social media per informare i cittadini sull'importanza del servizio ;
- Creare materiale informativo chiaro e accessibile, come brochure, volantini e video tutorial, per spiegare il funzionamento del servizio e i benefici che offre.
- Realizzare seminari e webinar di approfondimento

2. Coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori e altri Organismi No profit:

- Collaborare strettamente con le associazioni dei consumatori locali, con le parrocchie e con altri Organismi no profit (quali la Fondazione Buon Samaritano), per identificare le principali problematiche e necessità delle famiglie in difficoltà economica;

Utilizzare detti Organismi come intermediari per diffondere informazioni e raccogliere feedback dai loro membri.

Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio

È obiettivo del "Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate" raggiungere un pubblico sempre più ampio.

Per la condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio, il servizio può contare su diverse strategie:

- 1. Trasparenza e Comunicazione:** pubblicazione di report e aggiornamenti sui suoi interventi, fornendo dati statistici e casi studio che mostrano l'efficacia delle soluzioni proposte.
- 2. Eventi e Seminari:** organizzazione di eventi pubblici, seminari e workshop per informare il pubblico sulle opportunità offerte dalla legge sul sovraindebitamento e per promuovere la cultura della prevenzione del sovraindebitamento.
- 3. Collaborazioni:** collaborare con enti locali, associazioni di categoria e altri enti no profit per ampliare la diffusione delle informazioni e delle best practices.
- 4. Piattaforme Digitali:** attraverso il sito web della Camera di Commercio e i canali social, è possibile diffondere guide, video informativi e informare il pubblico sulle procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento.

Queste iniziative sono volte a garantire che il maggior numero possibile di persone sia informato sulle opzioni disponibili per affrontare il sovraindebitamento, promuovendo così la sostenibilità finanziaria e la prevenzione delle crisi future.

Camera di Commercio di Foggia

Servizio Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate

Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio

Gli **Sportelli di sostegno alle famiglie sovraindebitate avviati con il progetto della** Camera di commercio di Foggia sono abbastanza giovani, per poter disporre di significativi dati di analisi relativamente agli esiti delle procedure avviate. La Camera di commercio di Foggia ha comunque predisposto un sistema di monitoraggio degli esiti e degli impatti del servizio, un approccio sistematico basato sul seguente Framework Metodologico.

Definizione degli Obiettivi:

- aumento conoscenza del servizio
- aumento del livello di utilizzo del servizio
- aumento della percentuale di risoluzione delle pratiche presentate

Identificazione delle Fasi del Processo:

- Mappatura dell'intero processo di intervento, dalla sensibilizzazione iniziale alla risoluzione delle crisi di sovraindebitamento, per garantire una valutazione completa e strutturata.

Coinvolgimento degli Stakeholder:

- Raccolta dei feedback da parte dei beneficiari del servizio, delle associazioni dei consumatori, degli psicologi e dei consulenti finanziari e legali;

Raccolta Dati:

- Somministrazione di questionari, realizzazione di interviste, etc. per raccogliere dati completi e affidabili.

Analisi dei Dati:

- Analisi dei dati sia quantitativi che qualitativi per ottenere una comprensione approfondita degli esiti e degli impatti del servizio.

Indicatori di Input

- Numero di famiglie e utenti sovraindebitati che si rivolgono agli sportelli
- Numero di istanze presentate all'OCC: Misura la capacità operativa degli sportelli
- Risorse allocate (finanziarie e umane): Indica il livello di investimento nel servizio.

Indicatori di Processo

- Tempo medio di risoluzione dei casi: Indica l'efficienza del servizio.
- Numero di consulenze e incontri effettuati: Misura l'attività svolta dagli sportelli

Indicatori di Output

- Numero di piani di rientro approvati: Valuta la capacità degli sportelli e dell'OCC di trovare soluzioni sostenibili.
- Percentuale di accordi rispettati dai debitori: Misura l'efficacia degli interventi proposti.

Indicatori di Outcome

- Riduzione del debito medio per beneficiario: Misura l'impatto diretto sui beneficiari.
- Miglioramento della situazione finanziaria (es. accesso al credito, risparmio): Indica il miglioramento della stabilità finanziaria delle famiglie che si sono rivolte allo sportello.
- Livello di soddisfazione dei beneficiari: Valuta la percezione del servizio da parte degli utenti finali.

Indicatori di Impatto

- Riduzione complessiva del tasso di sovraindebitamento nella comunità: Misura l'impatto a lungo termine del servizio.
- Incremento della consapevolezza finanziaria tra i cittadini: Indica l'effetto del servizio sull'educazione finanziaria della popolazione.
- Sostenibilità delle soluzioni adottate nel lungo periodo: Valuta se i benefici ottenuti sono duraturi.

Monitoraggio e Valutazione Continua

- Programmare audit periodici per il monitoraggio dei risultati ottenuti ed per individuare aree di miglioramento e adattare le strategie operative e di intervento degli Sportelli per aumentare l'efficacia del servizio.

Replicabilità e scalabilità del servizio

Il Servizio offerto dagli **Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate** è replicabile anche in altre realtà in quanto:

- per la sua realizzazione è stata predisposta una Documentazione Standardizzata: (Convenzioni con le Associazioni dei consumatori, Regolamento dell'OCC, format per i documenti quali contratti, piani di rientro e moduli di consenso)
- è possibile prevedere programmi di formazione, inclusi corsi online e workshop;
- è possibile utilizzare software gestionali che possano essere facilmente adottati da altri Sportelli per monitorare e gestire i casi;
- è possibile implementare piattaforme digitali per la raccolta e l'analisi dei dati;
- è possibile stabilire procedure di controllo qualità per garantire l'uniformità del servizio.

È un servizio *scalabile* in quanto:

- è possibile avviare partnership, con enti locali, associazioni di categoria, organizzazioni non profit, parrocchie e Istituti di credito per supportare l'espansione del servizio;
- è possibile sfruttare le economie di scala per ridurre i costi per caso gestito man mano che il servizio si espande;
- è possibile cercare il sostegno di enti governativi per ottenere risorse e facilitare la scalabilità;
- è possibile lanciare campagne di sensibilizzazione su scala regionale e nazionale per aumentare la consapevolezza del servizio;
- è possibile collaborare con media locali e nazionali per promuovere il servizio e raggiungere un pubblico più ampio.

Questi approcci assicurano che i servizi degli **Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate** possano essere replicati e scalati efficacemente, aumentando l'impatto positivo sullo sviluppo economico del territorio

Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio

Andando oltre i meri aspetti normativi e l'effettivo avvio delle procedure presentate all'OCC della Camera di commercio di Foggia, l'effettivo impatto del servizio offerto **dagli Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate** sulla comunità locale deve necessariamente tener conto dei seguenti aspetti:

- 1. Supporto Personalizzato e individuale**, gli Sportelli aiutano le famiglie sovraindebitate a comprendere le loro opzioni e a scegliere i comportamenti e le soluzioni più adeguate alla loro situazione specifica.
- 2. Accessibilità**, essendo diffusi su tutto il territorio provinciale gli Sportelli delle Associazioni dei consumatori sono facilmente accessibili a famiglie, cittadini e piccole imprese locali;
- 3. Orientamento e Educazione Finanziaria**: gli Sportelli offrono anche attività di orientamento e educazione finanziaria, aiutando le famiglie a comprendere meglio come gestire il proprio debito e prevenire situazioni di sovraindebitamento in futuro.
- 4. Network di Collaborazioni**: le Associazioni dei consumatori lavorano in stretta collaborazione con altri enti pubblici e privati, associazioni di categoria e professionisti, hanno rapporti anche con le parrocchie, hanno pertanto la possibilità di creare una rete di supporto che può offrire soluzioni integrate alle famiglie;
- 5. Soluzioni Innovative**: grazie al coinvolgimento diretto della Camera di commercio, gli sportelli possono proporre soluzioni innovative e personalizzate che vanno oltre le semplici prescrizioni di legge, adattandosi alle specifiche esigenze delle famiglie.
- 6. Mediazione e Negoziazione**: grazie al coinvolgimento diretto della Camera di commercio, gli sportelli possono facilitare la mediazione e la negoziazione tra le famiglie e i creditori, cercando soluzioni che siano accettabili per entrambe le parti e riducendo così i tempi e i costi di una possibile contesa giudiziaria.
- 7. Rapporti di Fiducia**: grazie al coinvolgimento diretto della Camera di commercio e delle Associazioni dei consumatori, gli sportelli possono godere di una maggiore fiducia da parte dei cittadini rispetto a servizi offerti da soggetti privati, aumentando così la propensione delle persone a cercare aiuto e a seguire i consigli ricevuti.

Questi fattori contribuiscono a rendere il servizio offerto **dagli Sportelli di sostegno famiglie sovraindebitate** della Camera di Commercio di Foggia e delle Associazioni dei consumatori, un valore aggiunto significativo per chi si trova in difficoltà economica, offrendo un supporto completo, competente e accessibile.

Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio

1. Regolamento dell'OCC della Camera di commercio di Foggia
2. Convenzione con Associazioni dei consumatori
3. Convenzione con Fondazione Buon Samaritano

Comune di Brescia	Commissione Consultiva Servizio Taxi
Riferimenti del servizio segnalato	Comune di Brescia, Settore Sportello Unico Attività Produttive e Attività Commerciali Via Marconi n. 12 - 25128 Brescia www.comune.brescia.it/
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • mobilità, infrastrutture e ambiente
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	L'apposita commissione consultiva servizio Taxi ha il compito di esprimere parere con riferimento all'esercizio del servizio di taxi ed all'applicazione del regolamento in materia nonché, su richiesta del Sindaco, per qualsiasi altra questione relativa al servizio. La commissione svolge altresì le funzioni di comitato permanente di monitoraggio di cui all'art. 6 lettera g) del D.L. 4 luglio 2006 n. 223 convertito con Legge 4.8.2006 n. 248.
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	La commissione esprime parere in riferimento all'esercizio dell'attività di Taxi, attività imprenditoriale che garantisce reddito a famiglie nell'ambito della promozione di una mobilità sostenibile. Le tariffe del servizio sono deliberate dalla Giunta Comunale sentita la Commissione, al fine di inquadrare l'attività di Taxi nell'ambito della sostenibilità economica per i cittadini e di favorire l'uso del mezzo condiviso nell'ambito della programmazione della mobilità cittadina.
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	La capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio è possibile grazie alla composizione della stessa Commissione Consultiva Servizio Taxi in quanto tre dei suoi membri sono rappresentanti delle organizzazioni di categoria, altri due, invece, sono scelti tra i rappresentanti delle associazioni degli utenti, nominati dalla giunta comunale.
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	I cittadini sono coinvolti nella progettazione e nell'erogazione del servizio tramite le associazioni dei consumatori. La commissione prende inoltre atto delle singole segnalazioni dei cittadini circa osservazioni e proposte di miglioramento del servizio, che vengono raccolte e condivise.
Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio	La capacità di condivisione dei processi e dei risultati è garantita tramite la pubblicazione sul sito web istituzionale della composizione della commissione, l'approvazione dei turni di servizio e le tariffe applicate. Il regolamento del servizio, inoltre, è pubblicato in una sezione appositamente dedicata.
Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio	<p>La valutazione del servizio viene svolta dalla commissione la quale ha altresì le funzioni di comitato permanente di monitoraggio di cui all'art. 6 lettera g) del D.L. 4 luglio 2006 n. 223 convertito con Legge 4.8.2006 n. 248 (Al fine di assicurare il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all'esercizio del diritto degli utenti alla mobilità)</p> <p>Il framework metodologico adottato ha dimostrato negli anni una buona capacità di valutazione dell'impatto del servizio sulla mobilità cittadina.</p>
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>La Commissione Consultiva Taxi si presenta quale modello replicabile in altri contesti e servizi, garantendo un adeguato coinvolgimento di tutti gli stakeholders.</p> <p>La capacità di valutare l'esito e l'impatto del servizio e di proporre soluzioni condivise pone la Commissione nelle condizioni di poter affrontare carichi elevati di lavoro, anche conseguenti ad un aumento dei fruitori del servizio Taxi.</p>
Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio	<p>La commissione viene rinnovata ogni 5 anni e i nominativi dei rappresentanti di categoria e dei consumatori vengono rinnovati con tale periodicità valutando la qualità del servizio reso.</p> <p>A giugno 2024 la Commissione si è riunita tre volte.</p>
Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio	<p>Si rimanda al Regolamento per il Servizio Taxi pubblicato sul sito del Comune di Brescia al seguente link:</p> <p>https://www.comune.brescia.it/amministrazione/regolamenti/regolamenti-materia-di-esercizio-di-attivita/servizio-taxi</p>

Comune di Brescia	Collaborazione con Associazioni dei Consumatori per la stesura/aggiornamento delle carte dei servizi comunali
Riferimenti del servizio segnalato	Comune di Brescia Piazza della Loggia n.3 - 25121 Brescia www.comune.brescia.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • contrasto della povertà e delle disuguaglianze • istruzione e cultura • mobilità, infrastrutture e ambiente
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Il Comune di Brescia ha instaurato, mediante protocolli di intesa, una collaborazione con alcune associazioni di consumatori al fine di procedere sia ad un aggiornamento delle Carte dei servizi esistenti sia alla stesura di nuove Carte dei servizi.</p> <p>Tramite l'analisi e la stesura/revisione delle citate Carte, la collaborazione è finalizzata anche alla verifica congiunta dei parametri quantitativi e qualitativi fissati nei contratti di servizio, e di conseguenza sanciti nelle Carte dei servizi (sia comunali sia erogati tramite gli organismi partecipati), alle esigenze dell'utenza.</p> <p>Tra le Associazioni e il Comune è costituito un Tavolo di lavoro, che potrà organizzarsi in singoli gruppi a seconda degli ambiti e dei settori coinvolti, anche con l'eventuale coinvolgimento degli enti gestori di pubblici servizi per conto del Comune nonché del personale tecnico dei Settori dell'Amministrazione deputati alla gestione dei singoli servizi considerati.</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Il servizio sviluppa la dimensione della sostenibilità sociale, essendo focalizzato a perseguire il miglioramento della qualità dei servizi erogati ai cittadini. Esso si inserisce anche tra le azioni a sostegno della trasparenza, poiché i cittadini ricevono informazioni sui servizi e acquisiscono consapevolezza degli standard ad essi correlati che l'Amministrazione garantisce, assicurando inoltre imparzialità nell'erogazione degli stessi.</p> <p>Gli standard vengono poi adottati come indicatori di performance dei settori dell'Ente.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	Il progetto attualmente coinvolge alcune delle Associazioni di consumatori più rappresentative sul territorio.
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	Le esigenze dei cittadini, quali fruitori dei servizi, sono rappresentate sia dalle Associazioni dei Consumatori sia dal Comune, che promuove anche la verifica della soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione di indagini di customer satisfaction.
Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio	<p>Le Carte dei servizi comunali e le indagini di gradimento sulla percezione di alcuni servizi erogati sono pubblicate sul portale dell'Ente rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi Erogati / Carta dei servizi standard di qualità; • nella sezione Aree tematiche / Indagini statistiche / Indagini di customer satisfaction.
Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio	Confronti con le Associazioni di consumatori consentono di individuare gli indicatori di standard più efficaci per gli utenti e la valutazione a posteriori dei risultati dei servizi erogati, visti anch'essi con le Associazioni, è finalizzata al miglioramento degli stessi, in modo che risultino maggiormente aderenti alle esigenze dei cittadini.
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>La collaborazione può essere attivata su tutti i servizi erogati dal Comune. Negli anni essa ha riguardato i seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta dei servizi del settore Tributi; • Carta dei servizi del settore Servizi sociali; • Carta dei servizi del settore Partecipazione; • Carta dei servizi del Tempio crematorio di Brescia (con il coinvolgimento della società concessionaria); • Carte dei servizi anagrafici (anagrafe, stato civile, elettorale); • Carta dei servizi di igiene ambientale.
Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio	<p>La commissione viene rinnovata ogni 5 anni e i nominativi dei rappresentanti di categoria e dei consumatori vengono rinnovati con tale periodicità valutando la qualità del servizio reso.</p> <p>A giugno 2024 la Commissione si è riunita tre volte.</p>
Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio	Si rimanda al Regolamento per il Servizio Taxi pubblicato sul sito del Comune di Brescia al seguente link: https://www.comune.brescia.it/amministrazione/regolamenti/regolamenti-materia-di-esercizio-di-attivita/servizio-taxi

Comune di Torino	Dipartimento Ambiente e Transizione Ecologica - Divisione Qualità Ambiente UO Igiene Urbana e Ciclo dei Rifiuti
Riferimenti del servizio segnalato	Comune di Torino Via Padova, 29 – Torino www.comune.torino.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • mobilità, infrastrutture e ambiente
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Nel 2023, a seguito dei buoni risultati ottenuti durante la raccolta sperimentale del 2021 su una porzione della città, è stato sottoscritto un accordo tra Città di Torino, Conoe e AMIAT SpA per l'avvio di un sistema di raccolta capillare degli oli vegetali esausti di uso domestico.</p> <p>Si è scelto di coprire gradualmente tutte le 8 Circoscrizioni cittadine, con un approccio step-by-step a partire da aprile 2023, per una durata complessiva dell'estensione pari a circa un anno. La raccolta domiciliare è stata adeguatamente supportata dalla distribuzione capillare di contenitori appositi in diversi punti della Città (suolo pubblico), servendo preferibilmente zone presso scuole, supermercati, case del quartiere e altri punti di aggregazione. Gli abitanti residenti serviti risultano attualmente più di 860 mila per un totale di circa 460 contenitori carrellati da 240 litri. È stata, inoltre, attivata una campagna di comunicazione congiunta (Città/Conoe/AMIAT) che ha informato la cittadinanza sul nuovo sistema di raccolta e sensibilizzato sulla corretta gestione degli oli vegetali esausti. I messaggi sono stati trasmessi attraverso una conferenza stampa, pubbliche affissioni, opuscoli multilingua e canali social. A supporto della fase comunicativa, con il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori, è stata avviata un'azione di sensibilizzazione presso i mercati cittadini, tramite la somministrazione di un questionario sulle abitudini di consumo e conferimento dell'olio vegetale. Una volta raccolto, l'olio esausto viene rigenerato ed utilizzato per la produzione di biodiesel e prodotti per la cosmesi.</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Il nuovo progetto di raccolta permette di intercettare una tipologia di rifiuto che, se disperso nell'ambiente, costituisce fonte di inquinamento per gli ecosistemi. Di fatto, l'olio vegetale esausto può impattare negativamente sulla qualità delle risorse idriche, sugli ecosistemi acquatici e può compromettere la potabilità delle acque, incidendo anche sui sistemi di fognatura e depurazione. Un sistema di raccolta capillare, controllato e garantito, permette di creare virtuose opportunità di riciclo per la produzione di biodiesel, cosmetici, saponi, inchiostri e biolubrificanti; un esempio di economia circolare in grado di offrire un'alternativa al consumo di combustibili tradizionali (si pensi al biodiesel da olio rigenerato) e contestualmente limitare le emissioni di gas climalteranti provenienti da fonti fossili. In tal senso, il nuovo sistema di raccolta evita lo spreco di risorse e crea nuove opportunità imprenditoriali. Il nuovo servizio di raccolta non espone costi aggiuntivi alla Pubblica Amministrazione, in quanto si sostiene sulla base del valore di mercato associato ai quantitativi raccolti: un sistema <i>win win</i> per la cittadinanza, su cui non grava il costo di un nuovo servizio e l'operatore che si occupa della raccolta vede crescere le proprie opportunità di business. Il progetto è sostenuto da una coordinata campagna di comunicazione, che mira a coinvolgere tutta la comunità e punta a trasmettere i messaggi in modo accessibile e inclusivo, anche grazie alla creazione di materiali multilingua.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>La raccolta domiciliare ha previsto la distribuzione capillare di contenitori appositi in diversi punti della Città, servendo preferibilmente scuole, supermercati, case del quartiere ecc... Ad ogni attivazione, tutti i materiali cartacei prodotti vengono consegnati alle singole circoscrizioni che si occupano della loro distribuzione presso i principali punti di aggregazione della porzione di territorio di competenza.</p>
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	<p>Il progetto ha previsto un percorso partecipato con gli organi circoscrizionali: la localizzazione dei bidoni è stata previamente condivisa per raccogliere feedback e suggerimenti; apposite commissioni circoscrizionali pubbliche sono state convocate come occasione di approfondimento e sensibilizzazione. Grazie alla collaborazione tra l'U.O. Igiene Urbana e Ciclo dei Rifiuti, l'Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori della Città di Torino, le Associazioni dei Consumatori e Amiat Gruppo Iren è stato possibile avviare azioni di sensibilizzazione in presenza su tre mercati cittadini. Durante le attività in presenza, oltre a distribuire opuscoli esplicativi sul nuovo servizio, fornire informazioni utili sulla corretta differenziazione dei rifiuti, regalare imbutini/gadget forniti dal CONOE, è stato somministrato un questionario che ha indagato le abitudini di consumo e conferimento dell'olio vegetale esausto e la sensibilità della cittadinanza sul tema della sostenibilità ambientale.</p>
Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio	<p>Il progetto di raccolta capillare è stato premiato dal Conoe nell'ambito della XI edizione dell'EcoForum di Legambiente Onlus, all'interno della sezione "Comuni Ricicloni", il 4 luglio 2024 presso l'hotel Quirinale a Roma.</p> <p>Il progetto (e la sua narrazione) costituirà parte integrante della sezione "economia circolare" dell'edizione 2024 del "Food Metrics Report", documento redatto dalla Città di Torino in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino (gruppo Atlante del Cibo) e nato per monitorare lo stato di avanzamento delle politiche e progettualità dell'Amministrazione sul tema del cibo, nonché per implementare un'azione sistemica e di coordinamento delle stesse.</p>

Comune di Torino	Dipartimento Ambiente e Transizione Ecologica - Divisione Qualità Ambiente UO Igiene Urbana e Ciclo dei Rifiuti
Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio	<p>La suddivisione per aree circoscrizionali consente di valutare e monitorare i quantitativi raccolti per porzione di territorio, consentendo così di individuare eventuali squilibri tra aree cittadine e potenziali fonti di inefficienza, gestibili attraverso azioni coordinate con gli organi delle Circoscrizioni stesse.</p> <p>I dati raccolti costituiranno l'indicatore di misurazione dell'impatto del servizio che, anche tramite il CONOE (e la sua visione generale sull'andamento della raccolta degli oli vegetali esausti sul territorio nazionale), potranno essere utilizzati per eventualmente ritrare la metodologia di raccolta, la frequenza, l'approccio comunicativo etc., nell'ottica di una crescente raccolta in termini di quantità e qualità. In tal senso si ipotizzano frazioni estranee assolutamente minimali.</p>
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>La replicabilità del modello scelto è connaturata alla capacità di essere facilmente applicato in un contesto urbano, tenendo conto di singole porzioni di territorio di una città di medio-grande dimensione. L'avvio sperimentale su una parte della città ha consentito di raccogliere feedback utili per la progressiva estensione all'intero territorio cittadino e non si intravedono particolari vincoli o costrizioni, trattandosi di utilizzo di aree di suolo pubblico.</p>
Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio	<p>Il servizio di raccolta avviene con bidoni da 240 lt e foro di accesso posizionato sul coperchio, in grado di consentire il conferimento dell'olio contenuto in bottigliette di plastica (che ognuno possiede in casa). In tal modo si evita di gestire una raccolta con imbrattamenti, in quanto non si immaginano sversamenti all'interno o all'esterno dei bidoni e, non ultimo, si riutilizzano decine di migliaia di bottigliette di plastica che vengono in ogni caso riciclate al termine del processo, a cura dell'operatore che recupera l'olio.</p>
Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio	<p>https://www.amiat.it/servizi/raccolta-oli-vegetali-esausti</p>

Consorzio Universitario per la Ricerca Socioeconomica e per l'Ambiente (CURSA) e Città Metropolitana di Roma Capitale	Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare
Riferimenti del servizio segnalato	Laboratorio di ricerca promosso dal Consorzio Universitario per la Ricerca Socioeconomica e per l'Ambiente (CURSA). Via Sistina, 121 – 00187 Roma. https://www.cursa.it/project/progetto-osservatorio-sullinsicurezza-alimentare-nella-citta-metropolitana-di-roma-capitale-2022/
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • contrasto della povertà e delle disuguaglianze
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>L'Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare è un laboratorio di ricerca promosso dal Consorzio Universitario per la Ricerca Socioeconomica e per l'Ambiente (CURSA). Il progetto è nato all'inizio dell'anno 2022, all'interno della collaborazione tra CURSA e Città metropolitana di Roma Capitale, rappresentando un'appendice del più ampio progetto dell'Atlante del Cibo e del Piano del Cibo della Città metropolitana.</p> <p>Il progetto riunisce un gruppo multidisciplinare di circa 12 ricercatrici e ricercatori con gli obiettivi di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. approfondire la conoscenza sul fenomeno della insicurezza alimentare e della povertà alimentare, attraverso l'elaborazione di indici e metodologie che riescano a misurare la diffusione del fenomeno nella sua multidimensionalità; 2. espandere la conoscenza sul sistema di assistenza alimentare, ricostruendo, attraverso diverse fonti di dati, la "filiera della solidarietà", ovvero l'insieme di attori, relazioni e attività legate all'aiuto alimentare, prestando attenzione alle criticità e ai caratteri innovativi; 3. fornire delle raccomandazioni politiche agli attori pubblici, attraverso la costruzione di un tavolo partecipativo con le associazioni del territorio che si occupano di assistenza alimentare. L'obiettivo del tavolo di lavoro è quello di formulare in maniera partecipativa delle proposte di politiche per contrastare il fenomeno della povertà alimentare.
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>L'Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare dimostra una notevole capacità di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale) attraverso un approccio integrato e multidisciplinare.</p> <p>Dimensione Economica</p> <p>L'Osservatorio si impegna a studiare e comprendere il fenomeno della povertà alimentare e dell'insicurezza alimentare attraverso l'elaborazione di indici e metodologie innovative per misurare la capacità economica delle famiglie nel permettersi una dieta sana. Questo permette di quantificare e analizzare l'estensione del problema, fornendo dati essenziali per la pianificazione di interventi mirati e efficienti. La conoscenza dettagliata del sistema di assistenza alimentare e della "filiera della solidarietà" consente di individuare le criticità economiche e proporre soluzioni che ottimizzano le risorse, migliorando l'efficacia degli interventi di aiuto alimentare.</p> <p>Dimensione Sociale</p> <p>Il progetto si focalizza sull'espansione della conoscenza del sistema di assistenza alimentare, ricostruendo la rete di attori e relazioni che costituiscono la "filiera della solidarietà". Questo permette di evidenziare le criticità sociali, le esigenze delle comunità e le pratiche innovative che possono essere adottate per migliorare l'assistenza. Inoltre, l'istituzione di un tavolo partecipativo con le associazioni del territorio promuove un approccio inclusivo e collaborativo, garantendo che le politiche raccomandate siano rappresentative delle necessità delle diverse comunità e abbiano un impatto sociale positivo.</p> <p>Dimensione Ambientale</p> <p>L'analisi della "filiera della solidarietà" può contribuire a individuare pratiche sostenibili che riducono lo spreco alimentare e promuovono un uso più efficiente delle risorse. Attraverso l'identificazione di criticità e la promozione di innovazioni, il progetto può favorire un sistema di assistenza alimentare più sostenibile, che tenga conto anche dell'impatto ambientale delle attività connesse all'aiuto alimentare.</p>

Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio

L'Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare coinvolge le altre organizzazioni sul territorio attraverso la costruzione di un Tavolo Partecipativo. Ecco come funziona questo coinvolgimento:

1. Composizione del Tavolo:

Il Tavolo Partecipativo è formato da diverse organizzazioni e associazioni che operano nel campo dell'assistenza alimentare nella città di Roma e nella Città Metropolitana. Queste organizzazioni includono enti di beneficenza, associazioni, ONG, cooperative sociali, istituzioni pubbliche e altri gruppi impegnati nella lotta contro la povertà alimentare.

2. Obiettivi del Tavolo:

- Raccolta e condivisione dei dati: Le organizzazioni partecipanti condividono i loro dati interni relativi all'assistenza alimentare. Questi dati vengono poi raccolti e analizzati congiuntamente per creare un quadro complessivo del sistema di aiuto alimentare.
- Analisi del sistema di aiuto alimentare: Questa analisi permette di identificare punti di forza e criticità del sistema attuale, fornendo una base solida per lo sviluppo di interventi politici mirati e più efficaci.
- Spazio di riflessione e scambio: Il Tavolo funge da piattaforma per la discussione e lo scambio di opinioni su modelli innovativi di intervento e strategie per contrastare la povertà alimentare. I temi trattati includono la dignità della persona, il diritto al cibo, la sostenibilità e il sistema alimentare.

Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio

L'Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare coinvolge i cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio attraverso varie strategie nell'ambito delle sue attività di advocacy. In particolare, attraverso le seguenti attività:

- Formulazione di raccomandazioni politiche: Sulla base dell'analisi e delle discussioni svolte al Tavolo Partecipativo, l'Osservatorio elabora raccomandazioni politiche. Queste raccomandazioni sono mirate a migliorare le politiche pubbliche in materia di sicurezza alimentare e lotta alla povertà.
- Campagne di sensibilizzazione: L'Osservatorio promuove campagne di sensibilizzazione per aumentare la consapevolezza dei cittadini sui temi del diritto al cibo e della povertà alimentare. Queste campagne mirano a mobilitare l'opinione pubblica e a influenzare i decisori politici affinché adottino misure più efficaci per garantire il diritto al cibo a tutti.
- Attività di advocacy: Le attività di advocacy includono l'interazione diretta con i responsabili delle politiche pubbliche, la partecipazione a forum e conferenze, e la pubblicazione di rapporti e studi indirizzati ad un pubblico generico che evidenziano le problematiche e le possibili soluzioni relative alla povertà alimentare

Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio

L'Osservatorio pubblica report annuali che monitorano la povertà alimentare a Roma e nel contesto italiano. Questi report sono accessibili al pubblico e forniscono dati dettagliati e analisi.

L'Osservatorio, inoltre, organizza forum, conferenze e seminari per discutere i risultati dei suoi studi e le tematiche legate alla povertà alimentare.

L'Osservatorio partecipa attivamente a varie reti e tavoli di lavoro. E' iscritto al Consiglio del Cibo di Roma Capitale e coordina il Tavolo 3 dedicato al "contrasto alla povertà alimentare", contribuendo attivamente alle discussioni e agli sviluppi delle politiche locali. Inoltre, partecipando al Tavolo "Povertà Alimentare" della Rete Italiana Politiche Locali del Cibo, l'Osservatorio scambia conoscenze e coordina attività di advocacy a livello nazionale, promuovendo politiche più efficaci e innovative. A livello internazionale, l'Osservatorio è membro di reti come la "Global Solidarity Alliance for Food, Health, and Social Justice". Attraverso questa rete, partecipa alla campagna #RightsNotCharity, condividendo esperienze e strategie con partner globali per affrontare la povertà alimentare su scala mondiale.

Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio

L'Osservatorio utilizza un framework metodologico ben strutturato che si basa sulla multidisciplinarietà, sull'approccio sistemico (valutazione della dimensione sociale, ambientale ed economica) e sulla collaborazione e la partecipazione attiva delle organizzazioni e associazioni locali coinvolte nell'assistenza alimentare.

Consorzio Universitario per la Ricerca Socioeconomica e per l'Ambiente (CURSA) e Città Metropolitana di Roma Capitale

Osservatorio Insicurezza e Povertà Alimentare

Replicabilità e scalabilità del servizio

L'Osservatorio sull'Insicurezza Alimentare nella Città Metropolitana di Roma Capitale dimostra un alto potenziale di replicabilità e scalabilità del servizio, grazie a diversi fattori chiave. Innanzitutto, le metodologie utilizzate per misurare la povertà alimentare e analizzare il sistema di assistenza sono documentate e accessibili online. Questo permette ad altre organizzazioni e istituzioni di adottare e adattare facilmente le stesse metodologie nei loro contesti specifici, garantendo coerenza e confrontabilità dei dati raccolti e delle analisi condotte.

Inoltre, la costruzione di un Tavolo Partecipativo rappresenta una pratica replicabile in quanto favorisce la collaborazione tra diverse organizzazioni e associazioni operanti nel campo dell'assistenza alimentare. La strutturazione di un Tavolo Partecipativo può essere adattata e implementata anche in altre aree geografiche, permettendo di coinvolgere un ampio spettro di attori locali per affrontare le sfide legate alla povertà alimentare in modo collaborativo e efficace.

Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio

L'Osservatorio è un laboratorio di ricerca nato in maniera sperimentale nel 2022, rappresentando l'unico esempio in Italia di laboratorio incentrato sulle tematiche relative alla povertà e l'insicurezza alimentare. In soli due anni, è riuscito a pubblicare diversi report, organizzare conferenze ed incontri pubblici, svolgere attività di advocacy, costruire un tavolo partecipativo con gli attori sul territorio, collaborare all'interno di reti nazionali ed internazionali.

Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio

Il sito dell'Osservatorio è reperibile a questo link: <https://www.cursa.it/project/progetto-osservatorio-sullinsicurezza-alimentare-nella-citta-metropolitana-di-roma-capitale-2022/>

L'Osservatorio pubblica Report Annuali sul monitoraggio della povertà alimentare a Roma e nel contesto italiano:

- Report 2023 https://www.cursa.it/wp-content/uploads/2023/10/osservatorio_report_2023.pdf
- Report 2022 <https://www.cursa.it/wp-content/uploads/2022/11/Osservatorio-Insicurezza-e-Poverta-Alimentare-Ottobre-2022.pdf>

Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo (ERSI Abruzzo)	Servizio Idrico Integrato (S.I.I.);
Riferimenti del servizio segnalato	<p>Servizio Idrico Integrato (S.I.I.); Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo (Ersi Abruzzo); Via Michele Iacobucci 4 (palazzo dell'Emiciclo, piano -1) 67100, L'Aquila (AQ) https://www.ersi-abruzzo.it/</p>
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • idrici e fonti energetiche rinnovabili
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Il Servizio erogato è il Servizio Idrico Integrato (d'ora in poi S.I.I.) costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali (art. 141 del T.U.A.). I Servizi idrici sono organizzati sulla base degli Ambiti Territoriali Ottimali (d'ora in poi ATO) ossia porzioni di territorio la cui delimitazione è definita dalle Regioni nel rispetto dei seguenti principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • unicità del bacino idrografico o del sub-bacino o dei bacini idrografici contigui; • unicità della gestione; • adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici e tecnici. <p>Gli Enti di governo dell'ambito (EGA) sono gli organismi individuati dalle Regioni per ciascun Ambito Territoriale Ottimale ai quali partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ATO ed ai quali è trasferito l'esercizio delle competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche.</p> <p>Con Legge Regionale n. 9/2011 art. 1 comma 5 e ss., la Regione Abruzzo ha previsto un ATO unico coincidente con l'intero territorio regionale. Con La medesima Legge ha istituito il soggetto d'ambito, ERSI Abruzzo, competente per l'intero ATO regionale, demandando all'Ersi la firma della convenzione per la gestione del S.I.I. con compiti di controllo degli adempimenti e rispetto degli obblighi convenzionali da parte del Gestore. Ad oggi, la Gestione del SII in Abruzzo è affidata in via esclusiva a n. 6 (sei) Gestori, ciascuno nel sub ambito di competenza sulla base di una convenzione. I Gestori sono società per azioni a totale partecipazione pubblica, la cui compagine sociale è formata unicamente da Enti Locali ed ai quali, è stato affidato la gestione del Servizio Idrico ex d.lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. secondo il modello "<i>in-house providing</i>".</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Alla luce delle doverose e continue sfide ambientali che si concretizzano anche e soprattutto nella necessità di ridurre i consumi della risorsa idrica, questo Ente considera doveroso garantire e concepire il S.I.I. in termini di sostenibilità economica, sociale e ambientale. L'Ersi Abruzzo e i Gestori sono costantemente impegnati nell'elaborare strategie e progetti innovativi dove le implementazioni di tecnologie digitali rappresentano lo strumento principale in grado di unire all'efficientamento dei processi produttivi la riduzione dell'impronta ecologica.</p> <p>È ferma convinzione dell'Ente che le nuove tecnologie saranno in grado di generare non solo benefici ambientali per il settore, ma anche benefici economici (con la diminuzione dei costi in bolletta). A tal proposito e a titolo non esaustivo, sono interventi prioritari programmati e, in parte, in corso di esecuzione:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua compresa la digitalizzazione ed il monitoraggio delle reti (intervento PNRR); b. il potenziamento dei depuratori esistenti e creazione di nuovi (intervento PNRR); c. l'installazione di sistemi di misura intelligenti di tipo <i>smart meter</i> (intervento PNRR); d. il trattamento delle acque di prima pioggia negli agglomerati costieri (interventi del CIPE 55/2016 – FSC 2021-2027)

Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo (ERSI Abruzzo)	Servizio Idrico Integrato (S.I.I.);
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Accanto al predetto impegno, tuttavia, la sfida più grande è senza dubbio l'attività di sensibilizzazione alla cultura del riuso, del riciclo ed più in generale ad un attento utilizzo della risorsa per garantirne l'accesso universale anche in futuro.</p> <p>Pertanto, è necessario un approccio trasversale che coinvolga le altre organizzazioni sul territorio come le scuole, le Associazioni, la comunità locale. Se ne citano alcuni:</p> <ol style="list-style-type: none"> La campagna di comunicazione denominata "Ho rispetto per l'acqua" e Il Progetto di sensibilizzazione con il coinvolgimento delle scuole denominato "La classe dell'acqua" promosse da ACA spa. Borse di studio agli studenti del premio "Leo Corsini" nell'ambito del progetto per le scuole denominato "Acqua Bene Comune" e il progetto "l'Acqua, risorsa preziosa da proteggere" promosso CAM spa. Il concorso per le scuole denominato "C'era una volta l'acqua", promosso dalla SASI spa. Le annuali visite guidate presso le captazioni idriche organizzate dalla SACA spa. Il progetto editoriale volto a sensibilizzare sul rispetto per l'acqua e il benessere del territorio, dedicato ai bambini delle scuole elementari, e promosso dalla Ruzzo reti spa. Le iniziative promosse dalla GSA spa è rivolta alle classi IV e V delle scuole primarie dal titolo "Chiudi il rubinetto"
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	<p>Nell'ambito del SII i cittadini sono gli utenti finali del servizio e beneficiano della qualità del servizio offerto. L'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha previsto standard specifici e generali di qualità contrattuale che i gestori devono rispettare. Questo Ente rende disponibili i livelli delle prestazioni erogate dagli operatori del servizio idrico agli utenti, sintetizzate attraverso i macroindicatori "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (MC1) e "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (MC2) nella Relazione sullo Stato del Servizio Idrico Integrato. La Relazione è consultabile tramite il seguente collegamento: https://www.ersi-abruzzo.it/2023/12/29/relazione-sullo-stato-del-servizio-idrico-integrato-anno-2022/</p>
Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio	<p>Tutti gli atti e documenti riguardanti il SII che per legge devono essere messi a conoscenza di un pubblico indistinto di destinatari, vengono condivisi mediante la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ersi Abruzzo (https://www.ersi-abruzzo.it/) e dei singoli Gestori del SII (https://sacaservizi.com/, https://www.ruzzo.it/, https://www.aca.pescara.it/, https://www.gransassoacqua.it/, https://sasispa.it/, https://www.cam-spa.com/).</p>
Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio	<p>L'ARERA definisce gli obiettivi minimi per valutare la qualità tecnica dei Gestori attraverso 6 macro indicatori (M1 perdite idriche, M2 interruzione di servizio, M3 qualità acqua erogata, M4 adeguatezza sistema fognario, M5 smaltimento fanghi in discarica, M6 qualità acqua depurata).</p> <p>La qualità tecnica mira a indirizzare gli sforzi dei gestori verso investimenti e comportamenti gestionali migliorativi del SII e volti a mitigare gli impatti sull'ambiente e sulla sicurezza e continuità del servizio (fonte ARERA).</p> <p>I risultati di Qualità tecnica raggiunti dai Gestori abruzzesi, secondo i criteri e gli obiettivi individuati da ARERA vengono illustrati all'interno della Relazione sullo Stato del Servizio Idrico Integrato consultabile in https://www.ersi-abruzzo.it/2023/12/29/relazione-sullo-stato-del-servizio-idrico-integrato-anno-2022/</p>
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>L'ATO unico previsto dalla Regione Abruzzo e di cui Ersi Abruzzo ricopre il ruolo di Ente di Governo, si inserisce all'interno di una dimensione nazionale composta da 64 Ambiti territoriali ottimali, 12 dei quali coincidono con il territorio regionale (fonte ARERA). A tal proposito, con il Decreto Legge n.201/11 sono state trasferite all'ARERA le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici su tutto il territorio nazionale ed in particolare in materia di tariffa, in tema di qualità, con riguardo alla tutela dei diritti degli utenti, predisposizione della convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra il soggetto che affida il servizio ed il soggetto gestore.</p> <p>Obiettivo dell'Autorità è, inoltre, quello di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, tutelando i diritti e gli interessi degli utenti e garantendo che la gestione dei servizi idrici avvenga in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziari. (fonte ARERA).</p>
Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio	<p>In attuazione dell'art. 30 del D.lgs. n. 201 del 23.12.2022 è stata redatta la citata Relazione sullo Stato del Servizio Idrico Integrato anno 2022 citata contenente la valutazione ed analisi anche comparativa delle gestioni del SII in termini di efficacia, efficienza ed economicità nonché di qualità del Servizio e di regolazione tariffaria.</p>
Eventuale documentazione per l'approfondimento del servizio	<p>La documentazione completa riguardante il S.I.I. nella Regione Abruzzo è disponibile nel sito internet dell'Ente https://www.ersi-abruzzo.it/</p>

Fondazione Centro euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici	Lavoro agile CMCC
Riferimenti del servizio segnalato	Fondazione CMCC Via Marco Biagi n. 5, 73100 Lecce www.cmcc.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • salute e benessere
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Il lavoro agile è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato, caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e da un'organizzazione del lavoro per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro. Ad oggi, la Fondazione applica al personale assunto con contratto di lavoro subordinato un regolamento per disciplinare il ricorso al lavoro agile ai sensi della L. 81/2017 tramite la sottoscrizione di accordi individuali. Il lavoro agile consente ai dipendenti della Fondazione di gestire in modo più flessibile il proprio tempo, consentendo loro di conciliare in maniera più efficiente gli impegni lavorativi e personali e determinando quindi un miglioramento della qualità della vita. Inoltre, il lavoro agile consente di ridurre gli spostamenti tra l'abitazione e il luogo di lavoro determinando un minore impatto ambientale e una riduzione delle emissioni di CO².</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Dimensione economica: il lavoro agile consente ai dipendenti di conciliare in modo più flessibile il lavoro e la propria vita privata anche attraverso la riduzione degli spostamenti. Di conseguenza, i dipendenti in lavoro agile beneficiano (i) di un risparmio di spesa in termini di costo del carburante per raggiungere il luogo di lavoro e (ii) di un risparmio di spesa per i pasti nelle giornate di lavoro agile.</p> <p>Dimensione sociale: il lavoro agile si traduce in una concreta risposta ai bisogni dei dipendenti, ai quali viene data la possibilità di gestire in maniera flessibile il proprio orario di lavoro e le proprie attività lavorative. In questo modo, i dipendenti possono dedicarsi con flessibilità anche ad attività extra lavorative (cura dei familiari, sport, hobbies) con evidenti ricadute sul piano personale e del benessere individuale. Il regolamento che disciplina il lavoro agile all'interno della Fondazione prevede, inoltre, specifiche tutele per particolari categorie di lavoratori (donne di rientro dalla gravidanza nei primi 3 anni di vita del bambino, persone con disabilità temporanea o permanente in relazione allo svolgimento della prestazione oggetto delle mansioni, genitori con figli disabili). Dimensione ambientale: il ricorso al lavoro agile consente ai dipendenti di ridurre gli spostamenti casa-lavoro, con rilevanti benefici in termini ambientali e di sostenibilità.</p>
Risultati e impatti	<p>La Fondazione considera il lavoro agile di fondamentale importanza per migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti e per consentire una sensibile riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera. Il personale dipendente è soddisfatto di questa iniziativa e ciò è testimoniato anche dall'utilizzo consistente del lavoro agile all'interno della Fondazione.</p>
Replicabilità e scalabilità del servizio	<p>L'adozione del lavoro agile è facilmente replicabile in qualunque contesto lavorativo ove le mansioni del personale dipendente lo consentano. Per ricorrere al lavoro agile è sufficiente sottoscrivere accordi individuali con il personale interessato a svolgere la prestazione lavorativa con tali modalità.</p>

Rai - Radiotelevisione italiana SpA	M'illumino di Meno
Riferimenti del servizio segnalato	Rai Radio2 Corso Sempione, 27 - 20145 Milano milluminodimeno.rai.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • idrici e fonti energetiche rinnovabili • lotta al cambiamento climatico
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>M'illumino di Meno è la campagna radiofonica di sensibilizzazione sul risparmio energetico e sugli stili di vita sostenibili ideata nel 2005 dal programma Caterpillar di Rai Radio2. M'illumino di Meno nacque il 16 febbraio 2005, giorno dell'entrata in vigore del Protocollo di Kyoto, quando Caterpillar chiese agli ascoltatori di spegnere simbolicamente le luci e riflettere insieme sull'uso dell'energia. Nel corso di vent'anni, M'illumino di Meno si è trasformata in una campagna a tutto tondo sviluppata da Rai Radio2 intorno alla data del 16 febbraio sulla base di tre pilastri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • educazione ambientale – promuovere la consapevolezza ambientale attraverso la trattazione delle notizie sulla crisi climatica e il racconto di storie positive legate alla transizione energetica; • comunità – dare spazio e risalto alle esperienze degli ascoltatori che hanno adottato buone pratiche ambientali e desiderano condividerle; • partecipazione – incentivare l'attivismo in prima persona degli ascoltatori invitandoli ad aderire a M'illumino di Meno, cioè a realizzare iniziative dedicate al risparmio energetico e alla sostenibilità nella giornata del 16 febbraio. <p>Il successo della campagna su tutto il territorio nazionale ha portato al riconoscimento istituzionale del 16 febbraio quale "Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili" (Legge n. 34/2022).</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>La recente introduzione della Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili ha rafforzato il percorso ventennale di M'illumino di Meno. La campagna di sensibilizzazione è ormai entrata a far parte della vita di migliaia di cittadini che ne sposano gli obiettivi e che, a propria volta, la diffondono, moltiplicandone i risultati. L'impatto è particolarmente importante sui bambini e sui ragazzi delle scuole, che ogni anno aderiscono numerosissime a M'illumino di Meno: gli studenti non solo fanno propria una consapevolezza ambientale che li renderà cittadini più informati e sensibili, ma sono veicolo di questa consapevolezza all'interno delle loro famiglie. Negli anni M'illumino di Meno cresce e, grazie alla partecipazione attiva dei cittadini, si auto-alimenta.</p>
Capacità di coinvolgimento degli stakeholders	<p>Alla campagna M'illumino di Meno aderiscono ogni anno migliaia di cittadini in forma pubblica o privata. Aderire alla campagna vuol dire entrare in azione in prima persona organizzando grandi e piccoli eventi di sensibilizzazione per il risparmio energetico e la transizione verso stili di vita più sostenibili.</p> <p>Il primo gesto di adesione è tradizionalmente lo spegnimento delle luci. Nella Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili, moltissimi Comuni, dai capoluoghi di provincia ai paesi minori, spengono le proprie piazze, vie e monumenti (da Venezia che spegne le luci di Piazza San Marco a Erice, Trapani, che spegne l'illuminazione delle antiche mura).</p> <p>La diffusione della campagna presso le scuole di ogni ordine e grado è capillare. Ogni anno il Ministero dell'Istruzione e del Merito invia a tutte le scuole una circolare che le informa dell'iniziativa e le invita alla partecipazione. In adesione alla campagna gli istituti organizzano le più varie attività didattiche sui temi del risparmio energetico e della sostenibilità. Nel 2022, in collaborazione con il Raggruppamento Carabinieri Biodiversità dell'Arma dei Carabinieri, M'illumino di Meno ha piantato alberi nei giardini delle scuole attraverso il progetto "Un albero per il futuro". Nel 2023 e nel 2024, il Festival della Scienza di Genova, in media partnership con Rai Radio2, ha ideato appositamente per M'illumino di Meno alcune attività laboratoriali da svolgere in classe, adatte a diverse fasce d'età e messe gratuitamente a disposizione degli insegnanti.</p>

Capacità di coinvolgimento degli stakeholders

Le università aderiscono a M'illumino di Meno realizzando convegni, seminari, incontri scientifici, ma anche iniziative ludiche che coinvolgono docenti e studenti. La RUS (Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile) è partner di M'illumino di Meno. La stessa partecipazione si registra da parte di enti di ricerca e di divulgazione, come i planetari: dal 2024 PLANit (Associazione dei Planetari Italiani) ha deciso di far convergere la Giornata Nazionale sull'Inquinamento Luminoso, storicamente organizzata in ottobre, nella Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili. Aderiscono inoltre a M'illumino di Meno istituti di cultura e di scienza quali l'Accademia dei Lincei (dove, per il ventennale di M'illumino di Meno, Caterpillar ha realizzato una puntata speciale), l'INAF (Istituto Nazionale di Astrofisica), l'INFN (Istituto Nazionale di Fisica Nucleare), l'IIT (Istituto Italiano di Tecnologia) e il CNR ISP (Istituto di Scienze Polari del Consiglio Nazionale delle Ricerche).

Partecipano a M'illumino di Meno numerose realtà del Terzo Settore. A livello nazionale, ricordiamo Intercultura, FAI (Fondo Ambiente Italiano), Croce Rossa Italiana, AGESCI (Associazione Guide E Scouts Cattolici Italiani). Le delegazioni e i circoli territoriali delle grandi realtà associative, così come le piccole associazioni locali, organizzano momenti di festa come fiaccolate, biciclettate, cene collettive a lume di candela, concerti acustici a impatto zero.

M'illumino di Meno coinvolge anche le imprese, dalle aziende familiari alle multinazionali del calibro di Loacker e Leroy Merlin. Giornate di "bike to work", gare di sostenibilità tra i dipendenti, attività di sensibilizzazione nei confronti dei clienti sono tra le forme di adesione scelte.

Risultati e impatti

Nell'arco di vent'anni, la partecipazione a M'illumino di Meno è cresciuta costantemente, con un picco di 6.000 registrazioni sull'apposito form online. In realtà, la moltiplicazione delle adesioni è tale che ormai numerose iniziative non vengono registrate, a testimonianza del fatto che l'appuntamento del 16 febbraio si è radicato come festa del rispetto per il Pianeta e dell'ottimizzazione intelligente delle risorse, superando i confini dell'ascolto di Caterpillar.

Il coronamento di questo percorso è stato l'istituzione nel 2022 da parte del Parlamento italiano, con l'appoggio trasversale delle forze politiche, della "Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili" nella data del 16 febbraio (Legge n. 34/2022).

In virtù di questo riconoscimento istituzionale, la diretta radiofonica di Caterpillar del 16 febbraio 2023 è andata in onda dal Palazzo del Quirinale.

Dal 2017, M'illumino di Meno è insignita della Medaglia del Presidente della Repubblica. La campagna riceve inoltre i patrocini della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Senato della Repubblica, della Camera dei Deputati e di diversi Ministeri. In segno di adesione a M'illumino di Meno, le più alte istituzioni italiane spengono le facciate dei propri palazzi. Il Ministero della Cultura spegne i musei e i parchi archeologici (primo fra tutti, il Colosseo).

M'illumino di Meno, inoltre, riceve l'Alto Patrocinio del Parlamento europeo e nel 2024 Caterpillar ha trasmesso una puntata speciale dedicata a M'illumino di Meno dalla sede parlamentare di Bruxelles.

Replicabilità e scalabilità del servizio

In ambito italiano, M'illumino di Meno rappresenta un caso unico di campagna radiofonica che abbia dato vita a una Giornata Nazionale. Si pone come modello per altre possibili campagne pubbliche di sensibilizzazione ambientale con una lezione particolare: il tratto distintivo di M'illumino di Meno è la capacità di coinvolgere attivamente i cittadini rendendoli ideatori e organizzatori a propria volta di eventi di sensibilizzazione. Gli aderenti a M'illumino di Meno non sono semplicemente destinatari di una comunicazione sulle problematiche ambientali, ma sono soggetti attivi che (1) condividono con il programma e quindi con la comunità degli ascoltatori le proprie esperienze di transizione ecologica e (2) si fanno promotori di consapevolezza e buone pratiche ambientali nel proprio contesto pubblico o privato. I cittadini diventano quindi attori del cambiamento.

A livello internazionale, la campagna M'illumino di Meno è stata scelta e presentata come case study dalla EBU (European Broadcasting Union) nel corso dello EBU Sustainability Summit, un convegno sulla sostenibilità nei media pubblici, il 16 aprile 2024.

Ulteriori informazioni utili a valutare la qualità del servizio

Sul sito [milluminodimeno.rai.it](https://www.milluminodimeno.rai.it) si trovano informazioni, notizie e materiali sulla campagna.

Le seguenti playlist raccolgono una selezione di adesioni rappresentative e di interventi significativi (estratti dal programma Caterpillar) relativi alle ultime tre edizioni di M'illumino di Meno:

<https://www.raiplaysound.it/playlist/milluminodimeno2022>

<https://www.raiplaysound.it/playlist/milluminodimeno2023>

<https://www.raiplaysound.it/playlist/milluminodimeno2024>

Regione Piemonte	Monitoraggio dei servizi di trasporto pubblico locale
Riferimenti del servizio segnalato	Regione Piemonte Piazza Piemonte 1 – 10127 Torino www.regione.piemonte.it
Ambito di servizi in cui opera la buona pratica	<ul style="list-style-type: none"> • mobilità, infrastrutture e ambiente
Descrizione della pratica (del servizio erogato, della governance, della diffusione sul territorio)	<p>Nel 2017 la Giunta Regionale del Piemonte ha approvato uno specifico <i>"Protocollo d'Intesa per il recepimento e l'attuazione dell'accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. n. 254 del 29.10.2013"</i> (rinnovato nel corso degli anni) che prevede la collaborazione tra la Regione Piemonte, l'Agenzia della mobilità piemontese e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente, tendente a favorire una migliore integrazione funzionale degli interessi rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori nell'attuazione delle politiche regionali in materia di trasporto pubblico locale.</p> <p>Il Protocollo succitato prevede l'istituzione, all'interno della Direzione regionale "Opere pubbliche, Difesa del suolo, Protezione civile, Trasporti e Logistica", di un "Tavolo Permanente di Consultazione sul trasporto pubblico locale e regionale", cui compete la definizione di proposte/azioni idonee al perseguimento di obiettivi volti alla promozione della mobilità sostenibile integrata in combinazione tra i vari sistemi di trasporto ed al miglioramento della cultura e consapevolezza della funzione del trasporto pubblico, nonché il fornire indicazioni per l'individuazione dei criteri relativi alla gestione del "Fondo per la copertura delle spese derivanti dall'attuazione dei disposti di cui all'articolo 2, comma 461, lettera f), della legge 24 dicembre 2007, n. 244".</p> <p>In merito all'attuazione dell'articolo 2, comma 461, lettera f), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, le attività delle Associazioni sono concordate con l'Agenzia della Mobilità Piemontese (di seguito Agenzia), soggetto che gestisce tutte le funzioni trasferite o delegate in materia di trasporto pubblico degli enti aderenti ed in particolare quelle di programmazione unitaria ed integrata del sistema della mobilità e dei trasporti, di attuazione della programmazione e di amministrazione dei servizi di trasporto pubblico locale a seguito della stipulazione dei contratti di servizio con i soggetti aggiudicatari o affidatari.</p> <p>Le attività constano di indagini di customer satisfaction sulla percezione dell'utenza sul trasporto pubblico urbano, locale e regionale, Mystery Client, somministrazione di questionari, rilevazioni ed indagini su linee del servizio ferroviario regionale e metropolitano, anche finalizzate alla tutela del diritto alla mobilità degli utenti con disabilità.</p>
Capacità del servizio di lavorare sulle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale, ambientale)	<p>Sostenibilità economica: le indagini effettuate dalle Associazioni apportano utili contributi per la valutazione, da parte degli Organi preposti, dell'efficacia ed efficienza dei servizi offerti rispetto alle risorse utilizzate.</p> <p>Sostenibilità sociale: le indagini, volte a supportare la verifica dell'efficacia ed efficienza, forniscono elementi utili alla programmazione dei servizi per promuovere un equilibrato sviluppo economico e sociale del territorio regionale, elevandone l'accessibilità, in particolare nelle aree montane e collinari, e garantendo un'equa ripartizione dei benefici e dei costi diretti ed indiretti.</p> <p>Sostenibilità ambientale: le attività svolte dalle Associazioni sono focalizzate in particolar modo sul servizio ferroviario ed al suo miglioramento finalizzato sia ad attrarre più utenti, sia a raggiungere una maggiore qualità ambientale, riducendo i consumi energetici, le emissioni inquinanti ed il rumore derivanti dalle attività di trasporto sul territorio, tutelando la salute dei cittadini e migliorando la sicurezza della circolazione.</p>
Capacità di coinvolgimento di altre organizzazioni sul territorio	<p>Le attività sono state effettuate anche organizzando riunioni sui territori per comprendere meglio le esigenze di programmazione dei servizi di trasporto pubblico locale: Regione Piemonte, ritenendo che incontri organizzati e coordinati dalle Associazioni dei Consumatori potessero essere utili strumenti per raccogliere le istanze del territorio, ha chiesto ad Agenzia di agevolare tali attività.</p> <p>Per quanto riguarda i soggetti istituzionali, questi sono coinvolti sia in fase di programmazione sia in fase di rendicontazione annuale tramite le Assemblee di Bacino, convocate dall'Agenzia con cadenza annuale. Le Assemblee di Bacino rappresentano i soggetti istituzionali ricompresi nell'ambito territoriale di riferimento.</p>
Capacità di coinvolgimento dei cittadini nella progettazione e nell'erogazione del servizio	<p>Oltre alle riunioni sui territori di cui al paragrafo 5, si precisa che le indagini di customer satisfaction sono effettuate tramite somministrazione di questionari agli utenti dei servizi di trasporto pubblico.</p>

Regione Piemonte

Monitoraggio dei servizi di trasporto pubblico locale

Capacità di condivisione dei processi e dei risultati con un pubblico più ampio

A cadenza annuale le risultanze delle attività delle Associazioni dei Consumatori vengono illustrate in occasione di apposite Conferenze Stampa organizzate dalle Associazioni medesime anche presso sedi della Regione Piemonte.

Si evidenzia che nel 2024 è stato costituito, presso la Direzione Regionale competente in materia di trasporti, l'Osservatorio Regionale della Mobilità preposto alla raccolta dei dati relativi ai servizi di trasporto pubblico, al monitoraggio ed all'aggiornamento periodico, attraverso il Sistema Informativo Regionale dei Trasporti (SIRT), delle caratteristiche della domanda e dell'offerta, del flusso della spesa di esercizio e di investimento ed all'elaborazione di parametri di efficacia, di efficienza e di qualità dei servizi offerti.

I dati raccolti dall'Osservatorio sono trasmessi annualmente anche alle associazioni dei consumatori di cui alla l.r. n.24/2009 e sono oggetto di confronto tra le organizzazioni, associazioni e la Regione per la definizione del successivo programma triennale dei trasporti.

Capacità di valutazione del servizio, in termini di solidità del framework metodologico e di scelta degli indicatori adottati per misurare gli esiti e gli impatti del servizio

Le Associazioni dei Consumatori propongono annualmente il programma delle attività all'Agenzia che, con specifico provvedimento, le approva e, a conclusione delle stesse, valida le spese sostenute ed i documenti contabili amministrativi rilasciati e dichiarati a consuntivo, perché le Aziende di trasporto interessate possano procedere al pagamento del rimborso delle spese alle Associazioni (articolo 2, comma 461, lettera f), della legge 24 dicembre 2007, n. 244).

Per quanto riguarda la tematica degli "indicatori", si precisa che, nel 2017, la Regione Piemonte ha provveduto ad istituire il "Sistema Informativo Regionale Trasporti" (SIRT), identificandone le basi dati ed istituendo il "Debito Informativo Trasporti" (DIT), specificando puntualmente i flussi per la sua alimentazione, nonché le relative modalità e tempistiche di trasmissione. Con medesimo provvedimento è stato dato mandato alla Direzione Regionale competente in materia di trasporti di identificare e mantenere un set di indicatori in materia di trasporto pubblico locale, utili anche al successivo sviluppo, sull'infrastruttura informatica regionale, di un "Cruscotto di Monitoraggio Regionale dei Trasporti (CMRT).

Alla luce di quanto sopra, con apposito provvedimento del 2017 - aggiornato e revisionato nel 2018 - gli Uffici hanno provveduto ad identificare e a specificare puntualmente il set di indicatori in materia di trasporto pubblico locale, avviando contestualmente attività sia di analisi sia di implementazione finalizzate alla realizzazione del Cruscotto di Monitoraggio Regionale dei Trasporti (CMRT).

Replicabilità e scalabilità del servizio

Le attività, proprio perché finanziate dal "Fondo per la copertura delle spese derivanti dall'attuazione dei disposti di cui all'articolo 2, comma 461, lettera f), della legge 24 dicembre 2007, n. 244", sono replicabili in tutto il territorio nazionale.

Si sottolinea che nell'ambito del Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Regione Piemonte, Agenzia della Mobilità Piemontese e le Associazioni dei Consumatori è stato previsto che le attività di cui alle lettere b), c) e d) dall'art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori dei servizi pubblici locali e regionali, predeterminato per l'intera durata del contratto di servizio.

2. L'EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI DALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI E LOCALI ALLE IMPRESE E AI CITTADINI ¹¹

1. Premessa: la realtà mutevole dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni

Nell'ambito della "Relazione al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini" (in attuazione della legge n. 15/2009), è forse necessario creare uno spazio di riflessione per comprendere a che punto siamo del processo di valutazione della qualità dei servizi, avviato in Italia ormai da decenni.

Appare allora importante, in questa prospettiva temporale, rimarcare l'esito fin qui prodotto dall'insieme dei progetti, programmi, processi valutativi che hanno avuto modo di misurare la qualità dei servizi pubblici erogati dalle amministrazioni centrali e locali.

In primo luogo, si è riscontrata una proliferazione di strumenti, meccanismi e metodologie di misurazione che riflette, del resto, l'evidente eterogeneità dei servizi erogati, così come la diversità degli obiettivi – economici, sociali, di cittadinanza, di accesso, ecc. – che l'azione amministrativa persegue nei confronti dei propri utenti, assistiti, cittadini, imprese, organizzazioni.

In secondo luogo, si è osservata un'evoluzione dei - e anche una competizione fra - vari strumenti di misurazione della qualità dei servizi, che hanno segnato le diverse fasi dell'impegno orientato a migliorare l'azione amministrativa, grazie ai risultati della misurazione e della valutazione: si sono così prodotte, nel tempo, delle "mode" nell'adozione di strumenti di misurazione dei livelli di qualità o, in altri casi, il superamento di alcune metodologie, in funzione delle diverse esigenze legate a contingenze spesso di carattere politico, così come a evidenti cambiamenti nell'organizzazione e nell'innovazione dei servizi resi alla collettività.

In terzo luogo, si deve ricordare la chiara dipendenza dei processi di misurazione e di valutazione rispetto al sorgere di eventi inattesi (la pandemia come il ritorno dell'inflazione) o al consolidarsi di fenomeni legati alla crescita economica o, al contrario, alle fasi di contrazione dell'attività economica, se non di recessione; o ancora alla crescente emergenza che stanno determinando i fenomeni correlati al cambiamento climatico.

In questo contesto, alla proliferazione degli strumenti si è accompagnata una progressiva frammentazione degli spazi di misurazione. Nel frattempo, si è consolidata la consapevolezza di una costante inadeguatezza degli strumenti e di un'insufficiente copertura degli strumenti davanti alla "frontiera mobile" che delinea il perimetro dei servizi delle amministrazioni pubbliche, sia a livello centrale che a livello locale.

"Tutto è misurabile e tutto può essere oggetto di valutazione", ma questa affermazione trova nell'ambito dei servizi della Pubblica Amministrazione una conferma particolare, data la complessità e la mutevolezza dell'oggetto da valutare, rendendo così fondamentale perseguire una maggiore chiarezza sull'utilizzo di strumenti, meccanismi, modalità di misurazione della qualità.

Volendo ricondurre a sintesi la grande varietà di approcci e di strumenti finora utilizzati, può essere opportuno, quanto meno, aggregare, da un lato, tutti quegli strumenti di rilevazione e di misurazione che hanno come unità di analisi tutti quei soggetti che usufruiscono dei servizi erogati dalla pubblica ammi-

nistrazione (individui e famiglie, imprese e organizzazioni) e, dall'altro, tutti quegli strumenti di rilevazione e di misurazione che hanno come unità di analisi le stesse amministrazioni, dando in sostanza rilievo a chi risponde e a chi si rivolge l'indagine o la raccolta di dati e informazioni.

Ma prima di passare all'approfondimento dei due grandi ambiti di misurazione e valutazione della qualità dei servizi pubblici – che saranno esaminati nell'ambito dei paragrafi 4 e 5 del presente testo - è opportuno dare una definizione di ciò che si intende come servizio pubblico (o ciò che intendiamo qui, in questa analisi). Alle molteplici declinazioni di questo concetto è stata dedicata l'analisi contenuta nel paragrafo 2, mentre al paragrafo 3 è demandato il compito di porre in evidenza l'evoluzione dei servizi pubblici e la crescente importanza della misurazione della qualità per qualificare l'azione amministrativa agli occhi dei cittadini, la cui domanda tende ad essere sempre più esigente.

Completano il contributo del Censis alla riflessione metodologica, le considerazioni di sintesi poste in chiusura del testo (par. 5).

2. Di cosa parliamo quando parliamo di servizio pubblico

La nozione di servizio pubblico in Italia è da sempre oggetto di dibattito, perché esposta ai cambiamenti sociali, economici e giuridici della società nel tempo. Tradizionalmente, si sono contrapposte due principali teorie:

- **Teoria soggettiva:** considera servizio pubblico un'attività assunta e gestita da un ente pubblico per soddisfare bisogni della collettività. L'elemento chiave è l'imputabilità dell'attività a un soggetto pubblico. Questa impostazione si afferma agli inizi del 1900, in concomitanza con il fenomeno della municipalizzazione e nazionalizzazione di servizi che fino a quel momento erano forniti da privati. La teoria soggettiva è stata sviluppata per spiegare come lo Stato o i Comuni si assumessero il ruolo di erogatori di servizi per soddisfare i bisogni della collettività. Uno dei principali fautori di questa teoria è stato Arnaldo De Valles, spiegata puntigliosamente nella sua opera "I servizi pubblici, 1924" del Primo trattato completo di diritto amministrativo italiano.
- **Teoria oggettiva:** si focalizza sulla natura dell'attività e la sua finalità di interesse generale, indipendentemente dal soggetto gestore. Ciò che conta è la funzione sociale del servizio. Nasce come risposta e critica alla teoria soggettiva, sviluppandosi soprattutto nel XX secolo. Uno dei principali esponenti di questa teoria è Umberto Pototschnig, che ha elaborato la teoria oggettiva nella sua pubblicazione "I pubblici servizi" basandosi sugli articoli 41 e 43 della Costituzione Italiana. Questi articoli sanciscono che l'attività economica pubblica e privata deve essere coordinata a fini sociali e che lo Stato può riservare a sé o a soggetti privati la gestione di servizi di interesse generale. Pertanto, secondo la teoria oggettiva, il servizio pubblico è tale per il suo scopo di soddisfare bisogni collettivi, non per la natura pubblica del soggetto che lo gestisce.

Si è affermata un'ulteriore visione, intermedia tra le due appena citate, che considera rilevanti sia l'assunzione del servizio da parte dell'ente pubblico, sia la sua finalità di interesse generale.

La normativa italiana, del resto, non fornisce una definizione univoca. L'art. 112 del TUEL (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) parla genericamente di "servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali".

La giurisprudenza ha elaborato alcuni criteri identificativi essenziali di un servizio pubblico:

- Soddiscimento diretto di bisogni di interesse generale,
- Sottoposizione del gestore a obblighi di servizio pubblico,
- Doverosità dell'istituzione del servizio da parte dell'ente,
- Universalità della prestazione.
- Si distingue inoltre tra:
 - Servizi a rilevanza economica: potenzialmente redditizi, gestibili in forma d'impresa;
 - Servizi privi di rilevanza economica: finalità sociali prevalenti, non gestibili secondo logiche di mercato.

Mentre, a livello europeo, si parla invece di servizi di interesse economico generale (SIEG), o servizi di interesse generale (SIG).

Il d.lgs. 201/2022 ha fornito una definizione di "servizi pubblici locali di rilevanza economica" come "servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza".

In conclusione, pur nella difficoltà di giungere a una definizione univoca e onnicomprensiva, si può tentare di delineare il servizio pubblico come:

- un'attività economica o non economica, assunta come essenziale da un ente pubblico nell'ambito delle proprie competenze, finalizzata al soddisfacimento di bisogni di interesse generale della collettività. Tale attività è caratterizzata da:
- Universalità della prestazione,
- Conformità (correttezza formale),
- Affidabilità e coerenza con le aspettative dell'utente,
- Compiutezza rispetto alle esigenze espresse dell'utente,
- Efficienza delle risorse impiegate,
- Equità del trattamento,
- Flessibilità ed elasticità al variare di specifiche esigenze/volume di servizio richiesto,
- Continuità e regolarità dell'erogazione,
- Accessibilità in termini economici e fisici,
- Qualità e sicurezza del servizio,
- Sottoposizione del gestore (pubblico o privato) a specifici obblighi di servizio pubblico.

Il servizio pubblico può avere una rilevanza economica o non averla (prevalenti finalità sociali). La sua istituzione e regolazione spetta all'ente pubblico competente, nel rispetto dei principi di sussidiarietà, proporzionalità e tutela della concorrenza stabiliti a livello nazionale ed europeo.

Tale definizione cerca di sintetizzare gli elementi essenziali emersi dall'analisi storica, dottrinale, giurisprudenziale e normativa, tenendo conto sia della prospettiva nazionale che di quella europea. Tuttavia, data la complessità e la mutevolezza della materia, resta difficile fornire una definizione risolutiva e immutabile nel tempo.

3. Valutare l'azione amministrativa

Il rinnovamento delle Pubbliche Amministrazioni – attualmente tema di grande rilevanza per numerosi Stati – si colloca nel contesto del dibattito sulla *governance* e la gestione del settore pubblico, iniziato sul finire degli anni Settanta e consolidatosi nei due decenni successivi. La riconfigurazione dell'apparato statale costituisce una risposta alle mutate istanze sociali, con una speciale attenzione all'innalzamento qualitativo dei servizi erogati e alla contrazione dei tempi di erogazione.

Il panorama europeo mostra, di fatto, un'eterogeneità decisamente marcata, riflettendo un ventaglio diversificato nell'approccio a tale materia. Le strategie di riforma implementate pongono l'accento principalmente sui parametri quali efficienza, efficacia, trasparenza e affidabilità nella gestione dei servizi pubblici.

Il processo di riforma della Pubblica Amministrazione in Italia ha avuto inizio con un notevole ritardo temporale rispetto ad altri Paesi europei, protrattosi diversi anni, se non decenni.

La necessità di avviare un processo di cambiamento nella PA italiana è stata determinata principalmente da due fattori esterni:

1. Il processo di unificazione europea: l'integrazione dell'Italia nell'Unione Europea ha richiesto un adeguamento delle strutture amministrative nazionali agli standard comunitari.

2. L'adesione alla moneta unica: questo passaggio ha comportato l'imposizione di rigidi vincoli economici, come limiti al debito pubblico e restrizioni sul deficit di bilancio, che hanno reso necessaria una gestione più efficiente delle risorse pubbliche.

Attualmente, il settore pubblico italiano sta attraversando una fase di profonda trasformazione. Questa si caratterizza per l'introduzione di nuove logiche operative, tra cui:

- orientamento al risultato: focus sugli obiettivi concreti e misurabili;
- attenzione alla qualità del servizio: miglioramento delle prestazioni erogate ai cittadini;
- gestione efficace ed efficiente delle risorse: ottimizzazione nell'utilizzo dei fondi pubblici.

Queste nuove logiche si ispirano a modelli manageriali tipici del settore privato, adattati al contesto della pubblica amministrazione.

Lo scenario attuale è caratterizzato da risorse finanziarie piuttosto limitate per il settore pubblico. In risposta a tale situazione, si sta delineando una maggiore consapevolezza dell'importanza di valutare in modo accurato e sistematico la qualità dei servizi pubblici erogati. La valutazione tenta di offrire il miglior utilizzo possibile delle risorse, al netto della sua limitatezza, assicurando al contempo un elevato standard di servizio per i cittadini.

Inoltre, il settore pubblico e privato presentano differenze sostanziali: la concorrenza guida il settore privato, mentre nel pubblico essa assume forme distinte, meno incisive. Inoltre, i cittadini chiedono alla Pubblica Amministrazione servizi personalizzati e al contempo pretendono efficacia ed efficienza nella gestione delle risorse. Gli enti pubblici devono servire l'intera collettività, inclusi i gruppi svantaggiati, bilanciando efficienza economica ed equità sociale. Le aziende private, al contrario, hanno la possibilità di concentrarsi sui segmenti più redditizi.

La valutazione dei risultati nel settore pubblico richiede strategie e prospettive certamente più complesse. Numerose iniziative pubbliche producono effetti solo nel lungo periodo, rendendo difficile l'applicazione di analisi costi-benefici tradizionali. Nonostante suddette differenze, le amministrazioni pubbliche hanno comunque la necessità di considerare il cittadino alla stregua di un cliente, come nel caso del privato, prestando attenzione alla qualità del servizio e alla sua soddisfazione.

I cittadini esigono maggiore efficacia, efficienza e rispetto dei loro diritti. Questa situazione rende necessario un ripensamento dell'erogazione dei servizi pubblici. Le amministrazioni, perciò, hanno il dovere di aumentare il livello qualitativo delle prestazioni, soddisfare i bisogni diversificati dei cittadini e promuovere pratiche di buon governo.

La trasformazione del settore pubblico rappresenta di conseguenza una sfida assai complessa, ma per le ragioni individuate precedentemente, inevitabile. Le amministrazioni sono tenute ad applicare pratiche manageriali del settore privato, mantenendo al contempo la loro missione sociale, con l'obiettivo di creare un sistema pubblico efficiente, equo e capace di rispondere alle esigenze di una società in evoluzione.

Oggi, gli apparati pubblici presentano un'offerta sempre più sfaccettata e articolata. Questa evoluzione consente agli enti di erogare prestazioni e servizi eterogenei alla popolazione. La molteplicità prestazionale rispecchia, di fatto, la crescente complessità delle strutture burocratiche, tuttavia, la stessa articolazione, che permette una più ricca gamma di opportunità, genera anche delle barriere per gli utenti.

Numerosi cittadini incontrano difficoltà nel destreggiarsi tra i meandri del sistema istituzionale e nell'usufruire delle prestazioni necessarie. La farraginosità delle procedure, la proliferazione degli sportelli e l'intricata rete di regolamenti spesso disorientano i fruitori dei servizi.

A ciò si aggiungono le problematiche concrete che affliggono l'erogazione di quelli più essenziali: strade dissestate che ostacolano la mobilità, interruzioni nell'approvvigionamento idrico privando la fornitura ai cittadini, inefficienze nella raccolta dei rifiuti che degradano l'ambiente urbano, trasporti pubblici inaffidabili che compromettono gli spostamenti quotidiani, lunghe liste d'attesa per prestazioni sanitarie che mettono a repentaglio la salute delle persone.

Queste - ed altre ancora - difficoltà tangibili, unite alla complessità burocratica, creano un circolo vizioso, tra inefficienza e disappunto, rendendo l'esperienza del cittadino con la pubblica amministrazione ancora più ardua e spesso insoddisfacente.

Per questo, l'articolazione e le inefficienze del servizio pubblico richiedono un approccio sistematico alla valutazione e al miglioramento. Le amministrazioni hanno la necessità di adottare metodi di misurazione sofisticati e implementare un monitoraggio costante delle proprie attività.

Lo strumento della valutazione permette di identificare con precisione i punti di forza e le criticità nell'erogazione dei servizi.

Fornendo dati essenziali per orientare le decisioni politiche e amministrative, è possibile individuare le aree che necessitano di interventi prioritari, e allocare le risorse in modo più efficiente.

Il processo di valutazione non si limita a evidenziare le carenze, ma offre anche indicazioni concrete per il rafforzamento. Esso semplifica l'elaborazione di strategie mirate per l'ottimizzazione dei servizi, adattandoli alle reali esigenze dei cittadini. In questo modo, la valutazione della qualità si configura come uno strumento fondamentale per l'evoluzione e il perfezionamento continuo del settore pubblico.

4. Il servizio pubblico visto da chi ne usufruisce

La centralità della valutazione e della misurazione dei risultati che consegue l'azione amministrativa, in una prospettiva di dialogo e confronto fra i cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione, è confermata dalle rilevazioni della qualità dei servizi pubblici rivolte all'utente finale.

Individuali e famiglie, imprese e imprenditori o, meglio, le loro opinioni, sono oggetto di analisi che consentono di rappresentare la percezione del servizio sulla base dell'esperienza diretta e correlata alla fruizione del servizio.

Delle tante analisi che ricadono all'interno della tipologia *customer satisfaction*, può essere rilevante ricordare le modalità operative, le metodologie e i risultati dell'Indagine sui servizi di pubblica utilità, realizzata dall'Istat, pubblicati quest'anno (con dati al 2023). Di seguito si riportano gli elementi essenziali dell'indagine (ripresi dalla nota metodologica allegata a *Istat, Statistiche Report, 23 febbraio 2024*) e, a seguire, alcuni fra i principali esiti della rilevazione.

Fra le informazioni più importanti presenti nella nota metodologica si possono richiamare la popolazione di riferimento per l'indagine e la dimensione del campione (famiglie residenti in Italia e dagli individui che le compongono; campione di circa 24mila famiglie) e la cadenza e il periodo di riferimento (l'indagine è condotta con cadenza annuale nel primo trimestre dell'anno, box 1).

Box 1 – La qualità dei servizi di pubblica utilità nell'ambito dell'indagine “Aspetti di vita quotidiana” dell'Istat

Obiettivi dell'indagine

L'Indagine “Aspetti della vita quotidiana” fa parte del sistema integrato di Indagini Multiscopo sulle famiglie avviato nel 1993 che ha l'obiettivo di produrre informazioni su individui e famiglie. Le informazioni statistiche raccolte, integrate con quelle desumibili da fonte amministrativa e dalle imprese, contribuiscono a determinare la base informativa del quadro sociale del Paese.

Attraverso la rilevazione sono indagate diverse aree tematiche, esplorate da un punto di vista individuale e familiare. I contenuti informativi possono essere raggruppati in quattro grandi aree: famiglia, abitazione e zona in cui si vive; condizioni di salute e stili di vita; cultura, socialità ed attività del tempo libero e interazione tra i cittadini e servizi.

Tra le informazioni raccolte inerenti alla cultura, socialità ed attività del tempo libero, ci sono quelle sul grado di soddisfazione degli individui per alcuni aspetti della vita (relazioni familiari e amicali, salute, situazione economica, tempo libero e lavoro), sul benessere soggettivo (soddisfazione per la vita nel complesso) e sul grado di fiducia generalizzata. Nella sezione dedicata alla famiglia sono invece i quesiti sulla percezione della situazione economica e i principali problemi della zona in cui si vive.

Cadenza e periodo di rilevazione

La rilevazione, di tipo campionario, è condotta con cadenza annuale nel primo trimestre dell'anno.

Popolazione di riferimento

La popolazione di interesse è costituita dalle famiglie residenti in Italia e dagli individui che le compongono, (sono escluse le persone che risiedono in istituti di convivenza). La famiglia è intesa come famiglia di fatto, ossia un insieme di persone coabitanti e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi.

L'indagine è condotta su un campione di circa 24mila famiglie.

Le informazioni vengono fornite direttamente da tutti gli individui di 14 anni e più, mentre i bambini e i ragazzi al di sotto dei 14 anni vengono intervistati in modalità proxy, ciò significa che è un genitore o un componente maggiorenne a fornire le informazioni in loro vece. Taluni quesiti della rilevazione, per la sensibilità dell'argomento trattato, prevedono la facoltà di non rispondere.

L'indagine Aspetti della Vita Quotidiana rileva le abitudini e le condizioni di vita dei cittadini attraverso una pluralità di indicatori. L'indagine offre anche un set di indicatori con il quale monitorare la complessa interazione tra i cittadini e i servizi di pubblica utilità e misurarne l'utilizzo e la soddisfazione.

È possibile indagare l'accesso fisico ai servizi di ASL (aziende sanitarie locali), all'Anagrafe e alla Posta, analizzare i tempi di attesa nonché la soddisfazione sugli orari di accesso. Inoltre, si analizza il livello di difficoltà (molta o abbastanza) dichiarato dalle famiglie a raggiungere alcuni servizi di utilità pubblica anche di tipo commerciale.

Considerando che i risultati pubblicati nel Report riguardano l'accesso delle persone a servizi erogati da ASL, Anagrafe e Poste e la soddisfazione sugli orari d'accesso, dalla rilevazione si ricava che il 33,8% del campione ha utilizzato l'anagrafe nei 12 mesi precedenti l'indagine e di questi, il 43,5% ha atteso in fila prima di accedere allo sportello per almeno 10 minuti, il 65,9% ha dichiarato di trovare comodo l'orario di apertura, mentre il 44,4% preferirebbe comunque una modifica (tab. 1). Tutti questi dati, vista l'estensione del campione, consentono una disaggregazione territoriale che, nei dati pubblicati, arriva fino al livello regionale.

Tab. 1 - Persone di 18 anni e più che hanno utilizzato l'anagrafe negli ultimi 12 mesi per durata della fila allo sportello, giudizio e preferenza sull'orario di apertura al pubblico. 2023 (val. %)

Utilizzano l'anagrafe		33,8
Durata della fila	File fino a 10 minuti	43,5
	File per più di 20 minuti	26,7
Giudizio sull'orario (a)	Trovano l'orario comodo	65,9
	Va bene così	36,3
Preferenza sull'orario (a)	Va modificato	44,4
	Indifferente	8,3
	Non so	10,4

Per 100 utenti di 18 anni e più della stessa zona.

Fonte: Istat, Indagine annuale "Aspetti della vita quotidiana".

Con una prospettiva di confronto europeo, può essere presa in esame la rilevazione Quality of life in European cities, condotta dalla Commissione Europea, alla quale collabora, per l'Italia, l'Istat (*La percezione della qualità della vita nelle città italiane: un confronto europeo. Anno 2023*, Statistiche Focus, Istat, 4 giugno 2024).

L'indagine riguarda una selezione di città europee, ed è rivolta ad accrescere la conoscenza sulla qualità della vita percepita in ambito urbano. L'indagine, che si inserisce nel filone di studi sulla "life satisfaction" prende in esame diversi aspetti, tra i quali: la percezione della qualità della vita nella propria città, sia in termini generali che rispetto a specifiche dimensioni (lavoro, servizi pubblici, sicurezza, ambiente, Amministrazione locale ecc.); le opinioni sulla capacità inclusiva della città; il sostegno da parte delle reti sociali e la fiducia verso i propri concittadini; le opportunità offerte dalla città, come trovare un buon lavoro e un alloggio.

Come esito dell'indagine si ottiene la comparazione dei dati di 26 città italiane considerate nell'indagine (edizione 2023) con quelli di altre 59 città dell'Unione europea che fanno parte dell'universo di riferimento (in totale 85 città), al fine di evidenziare punti di forza e di debolezza dei contesti urbani italiani, offrendo informazioni utili a definire meglio le politiche urbane.

Dalla nota metodologica fornita dall'Istat, in allegato alla pubblicazione, si possono ricavare le seguenti informazioni:

- La survey Quality of life in European cities viene condotta dalla Commissione Europea (CE) a cadenza regolare (ogni due-tre anni circa). Nell'ultima edizione (2023) la CE ha condotto la rilevazione in 65 città europee e in alcune città extra-europee. Tramite un finanziamento Eurostat (Grant Agreement "Data collection for City and Subnational Statistics - Italy", Project 101052274), l'Istat ha svolto l'indagine in ulteriori 20 città italiane. Le città selezionate dall'Istat in base a criteri demografici e di rappresentatività delle diverse regioni sono le seguenti: Ancona, Bari, Bergamo, Bolzano, Brescia, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Messina, Milano, Parma, Perugia, Pescara, Reggio di Calabria, Sassari, Taranto, Trento, Trieste, Venezia. Le altre città italiane rilevate storicamente dalla Commissione Europea sono Bologna, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Verona.
- L'indagine condotta dall'Istat ha riguardato 14.200 individui dai 15 anni in su estratti in base al sesso e all'età dalle liste anagrafiche comunali. In linea con la rilevazione europea, l'Istat ha effettuato l'indagine attraverso una modalità mista CATI-CAWI. Il questionario riflette quello utilizzato nell'indagine europea e contiene relativamente poche domande volte a cogliere la percezione della qualità della vita nella città di residenza.

Le indagini sulle popolazioni delle 86 città europee hanno consentito di produrre due indici sintetici (sviluppati dall'Istat) che danno conto della qualità della vita vissuta dai cittadini:

- *L'Indice sintetico sulla soddisfazione per i servizi pubblici della città*, che misura la soddisfazione complessiva per i servizi pubblici della città (AMPI - Adjusted Mazziotta-Pareto index) attraverso le seguenti dimensioni: persone soddisfatte dei trasporti pubblici; persone soddisfatte degli spazi verdi; persone soddisfatte delle infrastrutture sportive; persone soddisfatte delle infrastrutture culturali; persone soddisfatte delle scuole e degli altri servizi di formazione; persone soddisfatte di servizi sanitari, medici e ospedali; persone soddisfatte degli spazi pubblici; persone soddisfatte della pulizia della città.
- *L'Indice sintetico sulla percezione dell'efficienza dell'Amministrazione locale*, che misura la percezione complessiva dell'efficienza dell'Amministrazione locale (AMPI - Adjusted Mazziotta-Pareto Index) attraverso le seguenti dimensioni: persone soddisfatte del tempo che l'Amministrazione pubblica locale impiega per far fronte a una richiesta; persone che ritengono che le procedure seguite dall'Amministrazione pubblica locale siano chiare e di facile comprensione; persone che ritengono che i contributi imposti dall'Amministrazione pubblica locale siano ragionevoli; persone che ritengono che le informazioni e i servizi dell'Amministrazione pubblica locale siano facilmente accessibili online.

Fra i tanti risultati delle rilevazioni, e per quanto riguarda le città italiane coinvolte nella survey nel confronto con le altre città europee, si possono riportare come esempio i seguenti:

- le percentuali più alte (oltre l'85%) di persone soddisfatte dei servizi sanitari, medici e ospedali si osservano nell'Ue nelle città del Benelux e in Germania. In Italia le percentuali più elevate sono

registrate nel Centro-nord (spiccano Bologna, Verona e Trieste) mentre le percentuali più basse sono rilevate nelle città meridionali.

- gli abitanti delle città italiane sono in media meno soddisfatti dei trasporti pubblici rispetto a quelli delle altre città europee. In Italia, le quote più alte di cittadini soddisfatti per i trasporti pubblici sono quelle di Milano, Trieste e Bolzano, mentre le percentuali più basse sono rilevate in alcune città dell'Italia meridionale, a Roma e a Perugia.

5. Il servizio pubblico visto da chi lo eroga

L'altra grande area di analisi della qualità dei servizi pubblici si avvale di tutte le informazioni che provengono, anziché dall'utente finale, dalle strutture (enti e organizzazioni) che sono demandate a fornire i servizi.

Visti dal lato dell'offerta (e delle modalità organizzative e operative), i servizi sono oggetto di rilevazione periodica e spesso si caratterizzano per l'obbligo di risposta il cui mancato rispetto può produrre sanzioni agli enti e alle organizzazioni responsabili dei servizi.

Fra queste, una evidente centralità assume il Censimento permanente delle istituzioni pubbliche condotto dall'Istat e che presenta le seguenti caratteristiche (con riferimento all'ultima edizione del Censimento, con dati preliminari pubblicati a maggio 2024):

- I censimenti permanenti sulle unità economiche sono accomunati da una medesima strategia e si basano su due elementi cardine. Il primo è l'uso di un sistema di registri statistici, realizzato dall'Istat attraverso l'integrazione di diverse fonti amministrative e statistiche e aggiornato annualmente. Il secondo è costituito da una rilevazione diretta a forte valenza tematica, necessaria a completare, a cadenza periodica, il quadro informativo e consentire l'analisi in serie storica del profilo di istituzioni pubbliche, imprese e istituzioni non profit. La strategia censuaria prevede che negli anni non coperti da rilevazione diretta il rilascio dei dati strutturali sia di fonte registro. In questo contesto si inserisce il Censimento permanente delle istituzioni pubbliche, che integra tra loro due diverse infrastrutture di dati:
 - il registro statistico di base delle istituzioni pubbliche che, annualmente, aggiorna le informazioni sul numero delle istituzioni e dei relativi dipendenti, analizzati con dettaglio in termini sia di forma giuridica sia di localizzazione territoriale;
 - l'indagine diretta sulle istituzioni pubbliche, che consente di acquisire informazioni sui temi di principale interesse e sulla localizzazione delle unità locali.
- La rilevazione del Censimento permanente delle istituzioni pubbliche è una rilevazione diretta a carattere censuario, svolta dall'Istat a partire dal 2016 con frequenza inizialmente biennale e triennale dalla terza edizione. La rilevazione è rivolta a tutte le istituzioni pubbliche e alle unità locali ad esse afferenti, presenti sul territorio nazionale o residenti all'estero, attive al 31 dicembre dell'anno di riferimento.
- Obiettivi della rilevazione sono: verificare la copertura del registro statistico delle istituzioni pubbliche, aggiornare il quadro informativo strutturale acquisito dai pregressi censimenti con una particolare attenzione al dettaglio territoriale, tramite la rilevazione dei dati a livello delle singole unità locali presso cui operano le istituzioni e infine acquisire informazioni relative a nuove tematiche di interesse del settore pubblico in maniera condivisa con gli stakeholder.
- La rilevazione è inserita nel Programma statistico nazionale (codice IST-02575) e ha l'obbligo di risposta. La quarta edizione della rilevazione censuaria (data di riferimento 31/12/2022) è iniziata il 27 giugno e si è conclusa il 10 novembre 2023. Essa offre uno strumento di conoscenza in grado di misurare la profonda trasformazione in atto in tutte le tipologie istituzionali nel contesto delle opportunità offerte dal PNRR.

Alla data di riferimento del 31.12.2022, sono state prese in esame 12.864 unità istituzionali; il tasso di risposta è stato del 93,6%, per un totale di 12.043 unità. 11.956 istituzioni pubbliche sono state definite attive (92,9%), 87 unità sono invece risultate inattive, cessate, fuori campo di osservazione, o istituite dopo il 31.12.2022 (0,7%). 821 le unità non rispondenti (6,4%).

I temi affrontati nell'ultima rilevazione sono stati i seguenti:

- formazione e sviluppo delle competenze del capitale umano,
- transizione digitale,
- lavoro agile,
- presenza femminile nelle posizioni di vertice istituzionale,

- interoperabilità e sviluppo della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND),
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR),
- dimensione delle risorse umane, composizione di genere degli occupati e degli altri organi istituzionali,
- ulteriori dettagli informativi relativi alle attività di formazione,
- articolazione territoriale delle istituzioni pubbliche.

Il Censimento ha, in sostanza, fornito la condizione strutturale e organizzativa delle istituzioni pubbliche, con informazioni che possono essere poste alla base di ogni valutazione dei servizi erogati (per quelle istituzioni dedicate alla fornitura di servizi) e in grado di rappresentare, in maniera indiretta, il grado di "abilitazione" (o il livello di "precondizione") delle istituzioni nello svolgimento della propria attività amministrativa.

Accanto alla raccolta diretta di informazioni da parte di un ente esterno, nella logica del Censimento permanente delle istituzioni pubbliche, l'evoluzione della domanda di qualità dei servizi pubblici ha anche spinto all'adozione di processi di autovalutazione.

L'auto-valutazione rappresenta un approccio complementare alle metodologie esterne, in cui l'amministrazione stessa conduce un'analisi critica delle proprie prestazioni. Questo processo interno di riflessione e analisi può utilizzare diverse tecniche, come la compilazione di check-list, l'analisi SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), o l'applicazione di modelli di eccellenza organizzativa. L'auto-valutazione, se condotta con rigore e onestà intellettuale, può stimolare una cultura del miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione, identificando aree di sviluppo e promuovendo l'innovazione.

In quest'ottica rientra il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), adottato a livello comunale. Il PIAO rappresenta un tentativo di standardizzare e integrare i processi di pianificazione e valutazione all'interno delle amministrazioni locali. Tuttavia, la sua implementazione rivela una delle criticità principali del sistema: la mancanza di standardizzazione degli indicatori e delle metodologie di valutazione tra i diversi enti. Questa variabilità rende estremamente difficile effettuare confronti significativi tra comuni diversi o aggregare i dati a livello regionale o nazionale.

Introdotta dall'articolo 6 del decreto-legge n. 80/2021, il PIAO si configura come uno strumento di pianificazione volto a semplificare e unificare diversi adempimenti programmatici precedentemente separati.

Secondo la Nota Circolare n. 2/2022 del Dipartimento della Funzione Pubblica, il PIAO deve essere adottato annualmente entro il 31 gennaio da tutte le pubbliche amministrazioni, con l'esclusione delle scuole e delle istituzioni educative. Il quadro normativo è stato completato con l'approvazione del D.P.R. 24 giugno 2022, n. 81 e del decreto 30 giugno 2022, n. 132, che hanno rispettivamente individuato gli adempimenti assorbiti dal PIAO e definito il suo contenuto, incluse le modalità semplificate per le amministrazioni con meno di 50 dipendenti.

Per facilitare l'implementazione del PIAO, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha messo a disposizione delle amministrazioni il "Portale PIAO", operativo dal 1° luglio 2022. Questo portale consente alle amministrazioni di caricare e pubblicare il loro Piano, oltre a permettere ai cittadini di consultare i documenti di programmazione.

La Nota Circolare evidenzia l'intenzione del Dipartimento di identificare gli interventi necessari per rafforzare la capacità di programmazione strategica delle amministrazioni. A tal fine, è stato predisposto un questionario rivolto a tutte le amministrazioni tenute all'adozione del Piano, focalizzato su cinque dimensioni di analisi: condizioni abilitanti, sistema di pianificazione e misurazione degli obiettivi, integrazione dei processi, valutazione della performance, e impatti del PIAO.

La sua struttura tipica comprende:

1. Scheda anagrafica dell'amministrazione: Contiene informazioni di base sull'ente.
2. **Valore pubblico, performance e anticorruzione:**
 - Valore pubblico: Definisce gli obiettivi strategici dell'ente in termini di impatto sulla comunità.
 - **Performance:** Stabilisce gli obiettivi operativi e gli indicatori per misurare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa.
 - **Rischi corruttivi e trasparenza:** Delinea le misure per prevenire la corruzione e garantire la trasparenza.

3. Organizzazione e capitale umano:

- Struttura organizzativa: Descrive l'assetto organizzativo dell'ente.
- Organizzazione del lavoro agile: Pianifica le modalità di lavoro flessibile.
- Piano triennale dei fabbisogni di personale: Programma le risorse umane necessarie.

4. Monitoraggio: Definisce le modalità di verifica e aggiornamento del piano.

Nell'ambito della valutazione dei servizi pubblici, il PIAO comprende una serie di indicatori per misurare le performance:

- Indicatori di Efficienza: Misurano il rapporto tra risorse impiegate e output prodotti, come il costo per unità di servizio erogato.
- Indicatori di Efficacia: Valutano il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, ad esempio il tasso di successo di un programma specifico.
- Indicatori di Qualità: Rilevano la qualità percepita e reale dei servizi offerti, attraverso indagini di soddisfazione degli utenti o misurazioni dei tempi di risposta.
- Indicatori di Produttività: Misurano la quantità di output prodotto in rapporto alle risorse umane impiegate, come il numero di pratiche evase per dipendente.
- Indicatori di Innovazione: Valutano l'introduzione di nuove tecnologie e processi per migliorare i servizi, ad esempio il numero di servizi digitalizzati.

La standardizzazione degli indicatori tra diversi enti pubblici rappresenta una problematica rilevante, considerata la varietà di contesti operativi e le specifiche esigenze di ciascuna amministrazione. Tuttavia, proseguono gli sforzi per armonizzare questi indicatori e facilitare la comparabilità e la trasparenza. Questi sforzi includono:

- Normative Nazionali: Linee guida stabilite a livello nazionale, come quelle fornite dal Dipartimento della Funzione Pubblica.
- Linee Guida ANAC: L'Autorità Nazionale Anticorruzione fornisce direttive per la redazione del PIAO, incluse indicazioni sugli indicatori di performance.
- Modelli di Best Practice: Alcuni enti adottano modelli riconosciuti a livello nazionale o internazionale per la misurazione delle performance.

Un'altra prospettiva di analisi della qualità dei servizi che utilizza direttamente le informazioni presenti a livello di ente è quella che, sulla base di una batteria di indicatori, raggruppati secondo diverse tematiche di analisi, consente di ottenere una graduatoria a livello territoriale, generalmente regionale e provinciale.

Un esempio in questo senso è fornito dall'elaborazione del *Ranking sulla qualità della vita quotidiana dei cittadini italiani* e sui fattori abilitanti che consentono di risolvere velocemente i problemi cui vanno incontro le persone.

Il Ranking, realizzato dal Censis per il Cnel, si fonda sulla seguente metodologia:

- L'analisi viene fatta sulle 107 province/città metropolitane. Sono stati analizzati quattro ambiti tematici:
 - Servizi ai cittadini;
 - Sicurezza;
 - Paesaggio e patrimonio culturale;
 - Ambiente.
- Per ciascun ambito tematico sono stati selezionati ed elaborati indicatori elementari specifici, che vanno dal numero di anziani trattati in assistenza domiciliare integrata, alla diffusione dei servizi per l'infanzia dai furti e rapine in abitazione alla mortalità stradale in ambito urbano; dalla spesa corrente dei Comuni per la cultura alla disponibilità di verde urbano; dal numero di centraline fisse di monitoraggio della qualità dell'aria alla superficie di suolo consumato in aree a pericolosità sismica alta o molto alta
- A partire dagli indicatori elementari, per ciascun dominio è stato elaborato un indicatore sintetico, utilizzando il metodo Mazziotta-Pareto Index (MPI) detto anche metodo delle penalità per coefficiente di variazione.
- Le province/città metropolitane sono state divise in quattro grandi gruppi:
 - Città metropolitane (14);
 - Province con più di 500mila abitanti (24);

- Province tra i 300mila e i 500mila abitanti (34);
- Province con meno di 300mila abitanti (35).
- Per ciascun gruppo sono stati calcolati i ranghi dei 4 indicatori sintetici dell'indicatore complessivo.

I risultati delle analisi, conseguenti alla metodologia utilizzata, possono essere letti sia dal lato dei valori degli indici – sintetici e complessivo, rispetto a un valore medio pari a 100 – sia da quello della graduatoria che ordina le province in senso decrescente.

In base all'ultima edizione del Ranking, fra le 14 città metropolitane, Firenze occupa la prima posizione dell'indice complessivo con un valore pari a 110,4.

La città risulta in cima alla graduatoria delle città metropolitane per servizi ai cittadini; al secondo posto per paesaggio e patrimonio culturale e per ambiente e al nono posto per l'ambito tematico "sicurezza".

Sopra al valore medio pari a 100 si collocano, inoltre, Venezia (al primo posto per paesaggio e patrimonio culturale) e Bologna (che ottiene i migliori risultati sia per servizi ai cittadini, sia per l'ambiente).

6. Considerazioni di sintesi

La Relazione al Parlamento e al Governo del Cnel sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali alle imprese e ai cittadini ha assunto un rilievo unico come momento di riflessione sulla Pubblica Amministrazione in Italia.

L'attenzione agli aspetti qualitativi dei servizi pubblici rappresenta una prospettiva privilegiata dalla quale osservare l'evoluzione del Paese nella sua interlocuzione con i cittadini e nel suo compito di soddisfare i bisogni della società.

La misurazione della qualità dei servizi diventa quindi un elemento strategico per orientare le politiche e procedere in quel percorso di continuo miglioramento dell'azione amministrativa e dei servizi erogati.

La complessità della realtà, che emerge dall'osservazione dell'azione amministrativa, così come la sua evoluzione nel tempo e il grado di adattabilità a eventi esterni inediti o dirompenti (pandemie e tecnologie), si riflette oggi in una molteplicità di strumenti, metodologie, modalità di valutazione della qualità dell'azione amministrativa. Ma, nello stesso tempo, si avverte anche un certo grado di condivisione delle tante valutazioni e delle tante nicchie di misurazione della qualità che accompagna la grande articolazione del servizio pubblico in Italia.

La Relazione al Parlamento del Cnel ha finora condiviso questo approccio, privilegiando una progressiva copertura degli spazi di valutazione e un progressivo coinvolgimento di soggetti che, o come diretti responsabili dell'erogazione del servizio, o come enti istituzionalmente chiamati a osservare, misurare, valutare l'azione amministrativa, hanno titolo per ragionare sui contenuti della Relazione.

Fra i risultati di questo annuale appuntamento sulla qualità dei servizi pubblici, si possono però annoverare almeno due considerevoli elementi:

- il primo può essere considerato la "messa in moto" di un processo di convergenza fra i soggetti coinvolti nell'osservazione e nell'individuazione degli aspetti da valutare e nelle modalità di valutazione;
- il secondo può essere individuato nella accresciuta consapevolezza collettiva della necessità di valutare il servizio reso alla cittadinanza.

Nelle riflessioni qui riportate, è stata sottolineata l'importanza di rafforzare i sistemi di valutazione basati sulla raccolta delle opinioni degli utenti finali, così come quella di sfruttare al massimo la grande mole di dati di cui sono depositari gli enti che erogano servizi, enti che in molti casi sono oggetto essi stessi di rilevazione da parte di soggetti esterni. Per quest'ultimo ambito, è stata anche indicata l'importanza che stanno assumendo tutti quei meccanismi di autovalutazione che vanno ad applicarsi ai livelli locali dell'articolazione istituzionale.

In sostanza, la sistematizzazione dei tanti strumenti di rilevazione e di misurazione – un esito implicito nella Relazione del Cnel - consente di apprezzare la ricchezza dei risultati fin qui ottenuti e di individuare le strade da percorrere per aumentare, migliorare ed estendere sia il grado di copertura della valutazione rispetto ai servizi rivolti alla collettività, sia la qualità stessa della rilevazione e della valutazione dei servizi.

L'obiettivo finale – sebbene resti "mobile" nell'essenza e sempre modificabile nel tempo – è quello di giungere ad una "indagine delle indagini" o a una grande organizzazione dei dati e delle informazioni che metta a sistema i tanti tasselli delle tante valutazioni, procedendo per aggiunte successive alle indagini più estese finora adottate.

Dal lato delle indagini rivolte ai fruitori dei servizi pubblici, nel testo si fa riferimento, ad esempio, all'indagine sulla qualità dei servizi di pubblica utilità dell'Istat che coinvolge un campione di 24mila famiglie italiane e che riguarda i servizi delle ASL, dell'Anagrafe e delle Poste, un'indagine che potrebbe essere estesa ad altri ambiti di erogazione di servizi.

Dal lato delle rilevazioni rivolte a chi eroga i servizi, si può considerare l'occasione del Censimento permanente delle istituzioni pubbliche per inserire – nella parte di rilevazione censuaria multiscopo - elementi di (auto)valutazione dei servizi da parte di quelle strutture dedicate alla soddisfazione di bisogni collettivi.

Se si adottasse questo approccio – un approccio che vede la valutazione della qualità un percorso in fieri o un *work in progress*, ma con chiara prospettiva di avanzamento – occorrerebbe adottare un quadro di riferimento istituzionale con una forte regia e una decisa capacità di coordinamento che il Cnel, con la sua Relazione, è già in grado di esercitare.



Relazione servizi pubblici 2024



Evoluzione della PA
e performance dei servizi



Analisi di settore
e focus tematici



Prospettiva degli utenti
e buone pratiche

CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ECONOMIA E DEL LAVORO

Viale Davide Lubin, 2
00196 Roma - Italia
Telefono: 06 36921
www.cnel.it

Tutti i diritti riservati.
È consentita la riproduzione a fini non commerciali, a condizione di citare la fonte.

ISBN 9791281448025

Stampato nel mese di ottobre 2024 su carta ecologica FSC C016690.



cnel.it

