

COMUNE DI BUSSOLENGO

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022
RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2022

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «i 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, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale».

Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

1. TRASPORTO SCOLASTICO

A) NATURA DEL SERVIZIO

Il servizio di trasporto scolastico, rivolto agli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado residenti nel forese in zone non servite da mezzi pubblici, ha la funzione di agevolare l'assolvimento dell'obbligo scolastico e si inserisce in una politica di sostegno alle famiglie e di interventi volti a facilitare la frequenza degli alunni alle scuole di competenza per l'effettiva attuazione del diritto allo studio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- A. oggetto: servizio di trasporto scolastico per gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di 1° grado, di competenza comunale e ubicate nel territorio del Comune di Bussolengo (VR);
- B. data affidamento servizio: 27/01/2022
durata servizio: periodo gennaio-giugno 2022 e per gli anni scolastici 2022/2023 e 2023/2024, eventualmente rinnovabile per gli anni scolastici 2024/2025 e 2025/2026;
- C. valore complessivo del servizio affidato: euro 654.161,23 oltre all'IVA 10%;
valore annuo del servizio affidato: euro 251.600,47 oltre all'IVA 10%;
- D. criteri tariffari:
- € 250,00 per chi usufruisce del servizio di andata e ritorno per l'intero anno scolastico;
 - € 150,00 per chi usufruisce del servizio di sola andata o solo ritorno;
 - € 150,00 per il secondo figlio (minore di età) e successivi che usufruiscono del servizio di andata e ritorno;
 - € 100,00 per il secondo figlio (minore di età) e successivi che usufruiscono del servizio di sola andata o solo ritorno;
- E. principali obblighi posti a carico del gestore:
- garantire il servizio di assistenza al trasporto;
 - caricare e scaricare gli alunni negli spazi destinati alla salita e discesa antistanti i plessi scolastici;
 - trasportare gli alunni sotto la propria responsabilità dal luogo di partenza a quello di arrivo, curandosi di garantirne la salita e la discesa dal mezzo nel più scrupoloso rispetto delle norme di sicurezza.
 - rispondere dell'eventuale ritardo nell'adempimento ed esecuzione del servizio;
 - eseguire il servizio esclusivamente sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio competente;
 - rispettare puntualmente gli orari;

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il controllo relativo alle percentuali di copertura del servizio, sull'entrate e uscite a bilancio, i relativi scostamenti e la predisposizione di indicatori finanziari, di prestazione e di economicità spetta al servizio controllo di gestione che ne dà relazione nel referto annuale sul controllo di gestione stesso. Annualmente sono stati somministrati, attraverso piattaforma web, dei questionari di gradimento del servizio trasporto scolastico a tutti i genitori dei bambini frequentanti, nell'anno scolastico, le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del territorio, per porre in essere possibili azioni ed interventi di miglioramento della qualità dei servizi in tale ambito.

L'Ufficio Pubblica Istruzione provvede alla raccolta dei questionari per l'indagine di customer satisfaction i cui dati sono stati successivamente riepilogati in un report finale a cura dell'Unità di Staff "Programmazione e Controllo".

D) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

CONSORZIO RE MANFREDI – SOC. COOP PER AZIONI

Codice fiscale: 03208920714

Sede sociale: Via Rudolf Diesel Manfredonia FG

E) ANDAMENTO ECONOMICO DEL SERVIO NEL 2022 (costi e ricavi a carico del Comune)

BUDGET COMPLESSIVO (ENTRATE/USCITE)

Capitolo	Art.	Entrate	Stanz. Finale	Capitolo	Art.	Uscite	Stanz. Finale
-	-	Tariffe	60.000,00	-	-	Personale	22.400,00
-	-	Altre Entrate	0,00	-	-	Beni di consumo	0,00
				-	-	Prestazione di servizi	286.000,00
				-	-	Utilizzo beni di terzi	0,00
				-	-	Trasferimenti	0,00
				-	-	Interessi passivi	0,00
				-	-	Imposte e tasse	0,00
				-	-	Oneri straordinari	0,00
				-	-	Ammortamenti	0,00
Totale			60.000,00	Totale			308.400,00

ANDAMENTO DELLE ENTRATE

Capitolo	Art.	Entrate	Stanz. Iniziale	Stanz. Finale	Accertamenti	% Accertato
-	-	Tariffe	50.000,00	50.000,00	48.885,90	97,77%
-	-	Altre Entrate	0,00	0,00	0,00	0,00%
Totale			50.000,00	50.000,00	48.885,90	97,77%

ANDAMENTO DELLE USCITE

Capitolo	Art.	Uscite	Stanz. Iniziale	Stanz. Finale	Impegni	% Impegnato
-	-	Personale	22.400,00	22.400,00	21.665,00	96,72%
-	-	Beni di consumo	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Prestazioni di servizi	286.000,00	286.000,00	285.089,56	99,68%
-	-	Utilizzo beni di terzi	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Trasferimenti	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Interessi passivi	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Imposte e tasse	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Oneri straordinari	0,00	0,00	0,00	0,00%
-	-	Ammortamenti	0,00	0,00	0,00	0,00%
Totale			308.400,00	308.400,00	306.754,56	99,47%

ANDAMENTO DEI DATI EXTRA CONTABILI (ALTRI DATI)

Descrizione altri dati	Unità di misura	prev iniziale	Dati Finali
Domande soddisfatte	Numero	291	291
Domande presentate	Numero	291	291
Bambini frequentanti	Numero	291	291

ANDAMENTO DEGLI INDICATORI

Denominazione indicatore	Valore iniziale	Valore Finale	Scostamento
1 Grado di copertura del costo con entrate (%)	16,21%	15,94%	-0,27%
2 Grado di copertura del costo con tariffe (%)	16,21%	15,94%	-0,27%
3 Incidenza del personale sul costo totale (%)	7,26%	7,06%	-0,20%
4 Incidenza dei servizi sul costo totale (%)	92,74%	92,94%	0,20%
5 Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)	100,00%	100,00%	0,00%
6 Grado di copertura della domanda(%)	100,00%	100,00%	0,00%
7 Costo medio per utente	1059,79	1054,14	-5,65
8 Ricavo medio per utente	171,82	167,99	-3,83

F) INDICATORI FINANZIARI, DI PRESTAZIONE, DI ECONOMICITA'

Tipologia		INDICATORI FINANZIARI			
1 - Grado di copertura del costo con entrate (%)					
totale entrate		48.885,90			
-----		-----			
* 100 =		* 100 =		15,94%	
totale uscite		306.754,56			
2 - Grado di copertura del costo con tariffe (%)					
tariffe		48.885,90			
-----		-----			
* 100 =		* 100 =		15,94%	
totale uscite		306.754,56			
3 - Incidenza del personale sul costo totale (%)					
Personale		21.665,00			
-----		-----			
* 100 =		* 100 =		7,06%	
totale uscite		306.754,56			
4 - Incidenza dei servizi sul costo totale (%)					
Prestazione di servizi		285.089,56			
-----		-----			
* 100 =		* 100 =		92,94%	
totale uscite		306.754,56			
5 - Incidenza delle tariffe sui ricavi totali (%)					
tariffe		48.885,90			
-----		-----			
* 100 =		* 100 =		100,00%	
totale entrate		48.885,90			

Tipologia	INDICATORI DI PRESTAZIONE			
6 - Grado di copertura della domanda (%)				
domande soddisfatte		291		
----- * 100 =		-----	* 100 =	100,00%
domande presentate		291		

Tipologia	INDICATORI DI ECONOMICITA'			
7 - Costo medio per utente				
totale uscite		306.754,56		
-----		-----		
bambini frequentanti		291		
----- * 100 =		----- * 100 =	1.054,14	
8 - Ricavo medio per utente				
totale entrate		48.885,90		
-----		-----		
bambini frequentanti		291		
----- * 100 =		----- * 100 =	167,99	

G) INDICATORI DI QUANTITA' E QUALITA'

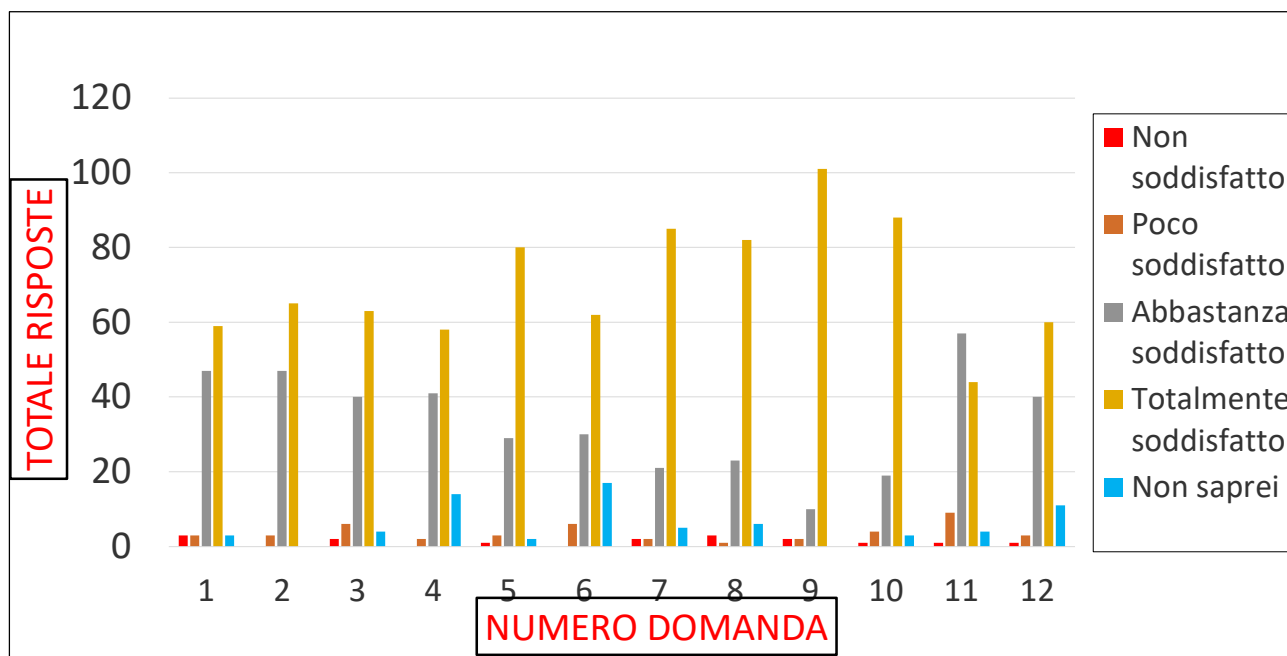
Descrizione	Tipologia indicatore	Risultato
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Iscrizione online sul portale e via mail
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	3 giorni dalla richiesta
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	3 giorni dalla richiesta
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	2 giorni dalla richiesta
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	2 giorni dalla richiesta
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	2 giorni
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Pagamento con pagoPa
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Vedasi risultati customer satisfaction
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Vedasi risultati customer satisfaction
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Report annuale customer satisfaction
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Rispetto degli obblighi previsti nella carta dei servizi
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Previsto trasporto disabili con pulmino attrezzato del Comune
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Legge 104 prevista esenzione pagamento. Ulteriori riduzioni sono previste in casi particolari previo colloquio con assistente sociale

Con delibera di giunta n. 25 del 07/03/2023 sono stati approvati i questionari sulla customer satisfaction per il servizio di trasporto scolastico anno scolastico 2022/2023.

Le domande sottoposte ai genitori dei bambini frequentanti, nell'anno scolastico 2022/2023, le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del territorio sono state le seguenti:

1. La gestione delle comunicazioni/informazioni da parte degli uffici comunali è stata soddisfacente?
2. E' stato facile iscrivere sua/o figlia/o al servizio di trasporto scolastico?
3. Ritiene che il servizio di trasporto sia adeguato in termini di: confort dei mezzi di trasporto?
4. Ritiene che il servizio di trasporto sia adeguato in termini di: pulizia dei mezzi?
5. Ritiene che il servizio di trasporto sia adeguato in termini di: puntualità delle corse?
6. Ritiene che il servizio di trasporto sia adeguato in termini di: numero di fermate?
7. Valuta in maniera positiva i/le conducenti degli scuolabus in termini di: cortesia e disponibilità?
8. Valuta in maniera positiva i/le conducenti degli scuolabus in termini di: affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni?
9. Valuta in maniera positiva gli/le assistenti degli scuolabus in termini di: cortesia e disponibilità?
10. Valuta in maniera positiva gli/le assistenti degli scuolabus in termini di: affidabilità ed attenzione alla salvaguardia degli alunni?
11. Si ritiene soddisfatto del costo del servizio di trasporto in relazione al servizio ricevuto?
12. Giudizio complessivo sul servizio di trasporto 2022-2023

Dei risultati dell'indagine di customer satisfaction si è stato preso atto con delibera di giunta n. 124 del 17/10/2023. Se ne riportano sinteticamente i risultati riepilogativi:



Il questionario è stato sottoposto ai genitori attraverso piattaforma web durante il mese di maggio. Sono stati debitamente compilati 115 questionari. Sarà impegno del settore aumentare la percentuale di risposta promuovendo azioni nei confronti delle famiglie nella compilazione e restituzione dei questionari essendo che gli utenti che hanno usufruito del servizio sono stati 294 e la percentuale di compilazione dei questionari è stata del 39 % comunque superiore al 24 % dello scorso anno.

Sintetizzando quanto riportato graficamente e analizzando le schede rispetto al servizio di trasporto, il grado di soddisfazione del servizio è molto elevato.

Si segnalano alcune osservazioni in merito alla flessibilità dell'orario del servizio, al «giro» delle fermate e al riscaldamento/raffrescamento dei mezzi. Da alcuni utenti il costo del servizio è ritenuto un po' elevato.

Sarà comunque cura del servizio scolastico in considerazione degli spunti, le segnalazioni e le indicazioni rilevate dai questionari porsi quale obiettivo quello di migliorare e ottimizzare il servizio. E' stato trasmesso alla ditta affidataria del servizio trasporto scolastico l'elenco delle considerazioni e osservazioni indicate dai genitori dei bambini che hanno utilizzato il servizio stesso.

H) OBBLIGHI CONTRATTUALI

Valori raggiunti e/o l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base al contratto di servizio ed agli documenti contrattuali.

	Numero linee	Numero corse giornaliere	Plessi scolastici serviti	Rispetto obblighi norme di comportamento
Progetto della prestazione	6	12	8	previsti dalla carta dei servizi
Risultati Raggiunti	6	12	8	100 % *
Scostamento	0 %	0 %	0 %	0 %

**nel 2022 non sono state erogate penalità al gestore*

I) CONSIDERAZIONI FINALI

In base alle risultanze della ricognizione effettuata sulla situazione gestionale del presente servizio pubblico_locale non si rilevano essere necessarie modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura.

Il servizio seppur presenta una copertura a carico del bilancio comunale solamente del 16 %, con un disequilibrio fra costi e ricavi per circa 250.000 €, è ritenuto fondamentale al fine di garantire a tutte le famiglie degli alunni della scuola primaria e della scuola secondaria di 1° grado, che ne abbiano necessità, di poter usufruire del trasporto scolastico con costi che non vadano ad incidere eccessivamente sul bilancio familiare e che garantiscano dunque il diritto alla frequenza scolastica.

2. GESTIONE PISCINA COMUNALE

A) NATURA DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione della piscina comunale è rivolto a tutti i cittadini, senza discriminazione alcuna, con lo scopo di individuare attività soddisfacenti per l'utenza stessa, siano queste di semplice momento di relax oppure sportive, aggregative o inter-relazionali.

B) CONCESSIONE DEL SERVIZIO

- a. oggetto: servizio di gestione della piscina comunale, mediante project financing, con ristrutturazione e messa a norma;
- b. data affidamento servizio: 07/03/2022.
durata concessione: 12/05/2022 – 11/05/2045;
- c. valore complessivo della concessione: euro 5.231.215,00;
- d. criteri tariffari:
 - Ingresso Intero Euro 8;
 - Ingresso Ridotto Euro 6;
 - Disabilità 100% di residenti nel Comune di Bussolengo: ingresso gratuito e accompagnatore con ingresso ridotto. Qualora l'accompagnatore decida di non usufruire dei servizi della piscina e rimane, pertanto, vestito, ha diritto all'ingresso gratuito.
 - Disabilità > 75% e <100% di residenti nel Comune di Bussolengo: ingresso ridotto.
 - Disabilità > 75% NON residenti nel Comune di Bussolengo: ingresso ridotto e accompagnatore con ingresso ridotto. Qualora l'accompagnatore decida di non usufruire dei servizi della piscina e rimane, pertanto, vestito, ha diritto all'ingresso gratuito.
- e. principali obblighi posti a carico del concessionario:
 - programmare e coordinare l'attività sportiva e ludica, curare la promozione della Piscina Comunale e la pubblicizzazione delle attività in essa espletate;
 - curare l'organizzazione tecnico-didattica e la gestione dei corsi sulla base della predetta programmazione;
 - garantire il massimo utilizzo e la massima fruibilità delle strutture sportive, conformemente ai criteri propri dell'uso pubblico;
 - curare la direzione amministrativa, tecnica e organizzativa del servizio di gestione e delle attività organizzate nonché curare la custodia e guardiania della Piscina Comunale e del Campo da Calcio, per quest'ultimo, limitatamente al periodo in cui è affidato al Concessionario stesso;
 - curare la conduzione e la gestione tecnologica degli impianti al fine di garantire un corretto trattamento delle acque delle vasche natatorie e ludiche nonché curare la realizzazione di controlli periodici delle medesime acque;
 - curare la pulizia e la sanificazione di tutti i locali nonché la manutenzione delle aree verdi incluse nell'ambito della concessione;
 - curare l'assistenza ai bagnanti ai sensi di Legge;
 - espletare ogni ulteriore attività, anche commerciale, per il perseguimento di una gestione funzionale ed economica del servizio affidato in concessione.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il Comune potrà dar luogo a risoluzione della presente Convenzione solo previa diffida a adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c. comunicata per iscritto al Concessionario, con l'attribuzione di un termine per l'adempimento ragionevole e comunque non inferiore a 30 (trenta) giorni, qualora:

- (i) il Concessionario abbia sospeso o interrotto i lavori per un periodo superiore a 60 (sessanta) giorni consecutivi, ove la sospensione o interruzione non consegua a Evento Destabilizzante o Fatto del Concedente;
- (ii) il Concessionario superi il termine per il completamento dei lavori previsto dal Cronoprogramma più volte citato e dalla presente Convenzione di un numero di giorni

- superiore al 30% (trenta per cento) rispetto a tale termine, ove il ritardo non consegua a Evento Destabilizzante o Fatto del Concedente;
- (iii) il Concessionario sia incorso in violazioni della "Specificazione delle Caratteristiche del Servizio e della Gestione", tali da pregiudicare in modo rilevante la funzionalità e/o la sicurezza della Piscina Comunale o della relativa gestione, e non vi abbia posto rimedio a fronte dell'intimazione scritta del Concedente;
- (iv) il Concessionario abbia omesso di attivare anche solo una delle coperture assicurative previste nell'ambito della Convenzione.

D) IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

PLANET SPORT VERONA SRL – S.S.D.,
Codice fiscale: 03934300231
Sede in Mozzecane (VR)- via Regina Margherita n. 9/F

E) INDICATORI DI QUANTITA' E QUALITA'

Descrizione	Tipologia indicatore	Risultato
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Sito web del concessionario, facebook
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Di competenza del concessionario
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Di competenza del concessionario
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Di competenza del concessionario
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Di competenza del concessionario
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Di competenza del concessionario
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Di competenza del concessionario
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Di competenza del concessionario
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Di competenza del concessionario
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Vedi programma delle manutenzioni
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Vedi Protocollo di gestione e di autocontrollo
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	L'impianto è accessibile ai disabili
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Il concessionario applica tariffe agevolate agli utenti disabili

F) CONSIDERAZIONI FINALI

In base alle risultanze della ricognizione effettuata sulla situazione gestionale del presente servizio pubblico_locale non si rilevano essere necessarie modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura.

Il Comune non ha alcun impegno finanziario per la manutenzione ordinaria dell'impianto, in quanto la stessa è completamente a carico del concessionario ed è inoltre sollevato dalla straordinaria manutenzione delle nuove opere realizzate.