

## **PROGETTO PER UNA STRATEGIA DI GESTIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE**



## SOMMARIO

I servizi a domanda individuale .....	3
L'economicità della gestione dei servizi .....	3
La domanda e l'offerta .....	4
La mensa scolastica .....	5
Gli impianti sportivi .....	5
Parcheggi .....	6
Teatri e musei .....	6
Mercati e fiere .....	7
Trasporto pubblico .....	7

### I servizi a domanda individuale

Si tratta di tutte quelle attività, gestite dai Comuni, poste in essere ed utilizzate a richiesta dell'utente e che non siano state dichiarate gratuite per legge nazionale o regionale. Per tali servizi gli enti erogatori sono di norma tenuti a richiedere la contribuzione degli utenti anche a carattere non generalizzato.

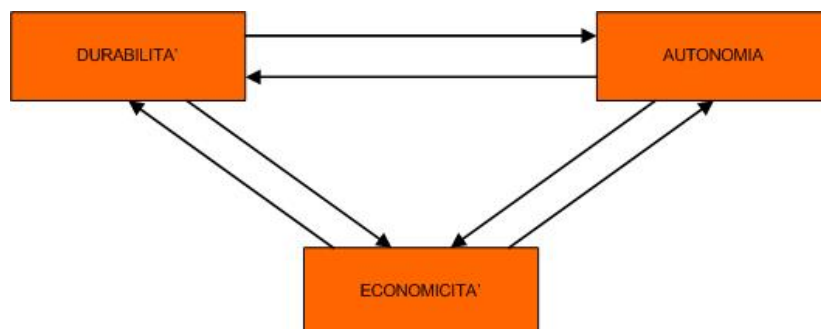
Dopo una fase, iniziata negli anni '80, nella quale gli enti erano tenuti ad approvare la misura percentuale delle copertura dei costi con tariffe o contribuzioni, l'**art.45 del D.Lgs. n. 504/92** ha stabilito che dal 1° gennaio 1994 sono sottoposti al rispetto del tasso di copertura dei servizi solo quegli Enti che si trovano in situazione strutturalmente deficitarie, individuati ai sensi dell'art.242 del D.Lgs. n. 267/2000: per tali Comuni, l'art.243 del medesimo Decreto prevede una copertura dei costi da parte dell'utenza non inferiore al 36%.

La tipologia dei "servizi pubblici a domanda individuale" è stata definita dal **Decreto Ministeriale 31.12.1983** da parte del Ministero dell'Interno di concerto con i Ministeri del Tesoro e delle Finanze e comprende tra gli altri le **case di riposo per anziani**, gli **asili nido**, le **colonie** e i **soggiorni stagionali**, i **corsi extrascolastici**, gli **impianti sportivi**, le **mense** comprese quelle ad uso scolastico, i **mercati** e le **fiere**, i **parcheggi**, i **teatri**, i **musei** ecc.

Per quanto attiene al sistema tariffario ogni Ente presenta particolarità soprattutto negli ultimi anni, tenuto conto che alcuni di questi servizi prevedono **contribuzioni "personalizzate"** ricavate con l'applicazione dell'**Indicatore della Situazione Economica (I.S.E.)**.

### L'economicità della gestione dei servizi

Oggi più che mai, viene richiesta una gestione economica nell'erogazione dei servizi, che non può voler dire a tutti i costi tagli dei servizi stessi, ma sicuramente ottimizzazione e gestione economica, che implicitamente significa la possibilità di gestire i servizi con caratteristiche di durabilità e autonomia.



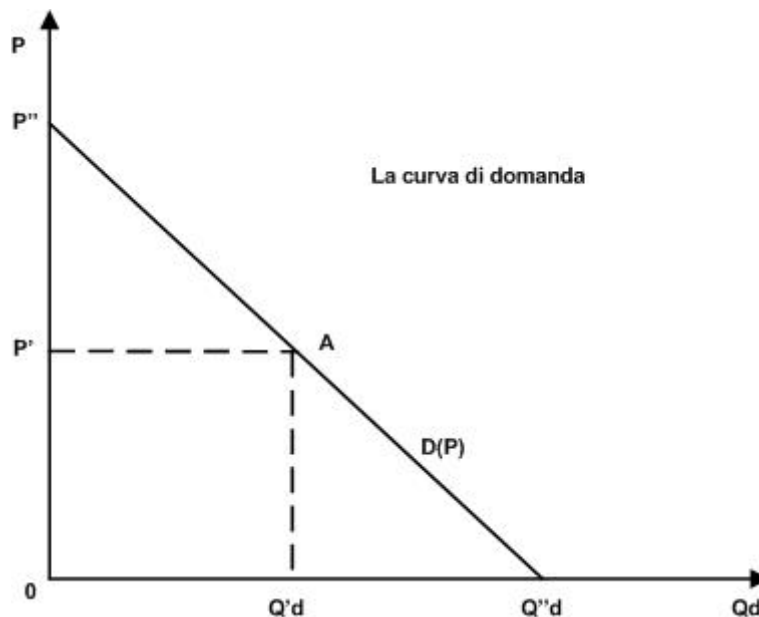
Per ottimizzare i servizi, sicuramente occorre averne il pieno controllo, monitorandoli ed avere quindi dei reports a supporto del sistema decisionale e riuscire a rispettare simultaneamente le condizioni per conseguire l'equilibrio economico:

- a) produzione di servizi che vengano giudicati <<soddisfacenti>> per il funzionamento e lo sviluppo sociale ed economico della collettività;
- b) la corresponsione di remunerazioni <<adeguate>> ai fornitori di servizio;
- c) lo svolgimento dei processi di gestione e di organizzazione, secondo efficienza, senza sprechi, con l'applicazione di tecniche moderne e progredite;
- d) l'imposizione di tariffe che risultino in linea con le condizioni precedenti, tariffe quindi che non servano a coprire inefficienze o spese inutili, determinando così uno stato di disservizio e di spreco.

### La domanda e l'offerta

I servizi a domanda individuale, come per qualsiasi prodotto/servizio che si pone come offerta ad un certo numero di utenti, risconterà una certa domanda in funzione del rapporto prezzo/qualità servizio, o comunque prezzo/disponibilità economica.

Per questo motivo il Comune deve riuscire a trovare il giusto equilibrio di un servizio che possa essere erogabile nel modo più economico ma cercando di avere il più alto numero di utenza possibile, ossia cercando di venire in contro al maggior numero di cittadini.



Questo è possibile solamente, se vengono rispettati tutti quei parametri che fanno diventare un servizio erogabile al miglior prezzo/tariffa, grazie ad un sistema di gestione e controllo.

### La mensa scolastica



La mensa scolastica è uno dei servizi più critici, se non altro perché coinvolge la fascia più debole della popolazione (i bambini) e quindi la fascia dove viene posta più attenzione da parte di tutti.

Questo servizio nasconde molto spreco, dovuto principalmente alla mancanza di controllo nell'erogazione del numero dei pasti e per i tempi di rilevazione delle quantità giornaliere.

I Comuni tendono ad affrontare il servizio manualmente, principalmente con due modalità:

- a) Ordinando il numero di pasti da erogare in funzione del numero del totale degli iscritti al servizio mensa, quindi sprecando di fatto tutti quei pasti erogati ma non usufruiti dai bambini, a prescindere dall'attribuzione del costo;
- b) Attuando un sistema di conteggio giornaliero, che deve tenere conto anche di pasti speciali suddivisi per tipologia. Sistema che comporta molto impegno di personale ATA e che fa sì, che gli ordini ai catering o alle cucine comunali siano inviati con molto ritardo, tale che molte volte si decide di forfaitizzare l'invio dei pasti.

Lo spreco medio calcolato per questa modalità di servizio è calcolato, prudentemente, circa il 15% del costo del servizio totale. Quindi su 100 mila euro di costo del servizio, 15 mila euro all'anno sono la stima dello spreco, che potrebbero invece essere utilizzati per migliorare la qualità del servizio o per ridurre la tariffa dello stesso.

### Gli impianti sportivi



La gestione degli impianti sportivi, viene spesso semplificata dandola in gestione a qualche società sportiva per evitare di gestire la complessità dei turni, sia di società sportive che di cittadini che vogliono usufruire degli impianti sportivi pubblici occasionalmente o con assiduità in modo amatoriale.

Per questo tipo di gestione serve un sistema che possa regolare l'accesso agli impianti a seconda delle convenzioni stipulate con le varie associazioni sportive, quindi riconoscendo tutti gli atleti facenti capo alla singola squadra o associazione sportiva, ma nel contempo, permettendo di poter fare altre convenzioni con singoli cittadini nelle ore di buca non utilizzate dalle associazioni convenzionate.

Questo permette, sia di far usufruire più utenti possibile delle strutture sportive, sia di distribuire il più possibile il costo degli impianti.

### Parcheggi



La gestione dei parcheggi a pagamento ha avuto negli ultimi anni una certa evoluzione per quanto riguarda quelli a controllo di accesso, ossia tutti quei parcheggi chiusi e controllati da un emettitore di biglietto d'ingresso e sistemi di pagamento all'uscita più o meno automatici.

Poca evoluzione invece c'è stata per l'automazione dei parcheggi a strisce blu, che continua ad essere un servizio poco efficiente, sia da parte dell'utente che da chi è addetto al controllo.

L'utente, costretto a comprare a volte i "grattini" presso i tabaccai o le edicole, a volte ad andare in giro a cambiare moneta per poter utilizzare le colonnine che emettono il contrassegno in base al tempo richiesto.

I controllori a loro volta, devono andare a scorgere all'interno dell'auto i tagliandi per la verifica dell'orario.

I problemi dell'utente, ad ogni parcheggio sono dovuti a:

- a) mancanza di moneta;
- b) acquisto di un periodo di tempo molto elevato per poi accorgersi che non deve usufruirne per qualche motivo;
- c) acquisto di un periodo breve rispetto al protrarsi del tempo che l'impegno ha modificato imprevedibilmente;
- d) Un servizio efficiente e moderno, come GOLEMCARD, potrebbe risolvere questi problemi, oltretutto facendo pagare l'utente per il periodo di tempo di occupazione effettiva del parcheggio. Naturalmente in sistema può essere anche utilizzato, per i parcheggi a controllo di accesso, con riconoscimento dell'utente e scarico dell'importo automatico all'uscita.

### Teatri e musei



Gestire l'offerta di cultura, parte dalla conoscenza dell'utenza, dalle sue abitudini, dalle sue esigenze e passioni culturali. Ogni manifestazione teatrale e espositiva mette in moto sempre una serie di strumenti utili a far arrivare il messaggio alla propria utenza e quindi intercettarla.

La GOLEMCARD permette di costruire un rapporto continuo con l'utenza, sia per il reperimento delle informazioni utili a conoscere l'utenza, sia per intercettarla direttamente e immediatamente ad ogni manifestazione culturale che possa interessare al nostro utente.

Risparmio negli investimenti nel marketing culturale, sicurezza di aver avvisato tutte le persone interessate (escluse naturalmente quelle di passaggio), sicuri anche di averglielo ricordato anche il giorno prima o il giorno stesso.

Possibilità di gestire quindi abbonamenti per stagioni teatrali o altre manifestazioni, con possibilità di agevolazioni a secondo del tipo di utenza (over 65, studenti, ecc.)

### Mercati e fiere



GOLEMCARD semplifica tutta la gestione di mercati e fiere, permettendo la gestione economica attraverso addebiti su carta prepagata in funzione del regolamento comunale e permette il controllo da parte degli addetti con una semplice lettura della card attraverso il palmare.

Questo permette di semplificare tutta la gestione dell'occupazione degli stalli dei mercati e della gestione della riscossione e controllo.

### Trasporto pubblico



La gestione di biglietti e abbonamenti, può essere semplificata attraverso GOLEMCARD, che permette la profilazione dell'utente e quindi di poter attribuire tariffazioni specifiche per il trasporto pubblico.

Ad esempio il trasporto scolastico, il trasporto di pendolari o di over 65 può essere tariffato sia per tipologia di abbonato che per tratta di percorrenza.

E' possibile effettuare anche biglietti on-demand attraverso l'invio di un SMS proprio al momento di prendere il mezzo pubblico.

