

La qualità del mio comune? La controllo sul web

Pubblicato: Martedì 5 Ottobre 2010



Erano partiti solo per abbattere i costi della valutazione dei dirigenti e ora collaborano per offrire servizi migliori ai cittadini. Succede a **Cardano al Campo, Arsago Seprio, Cavaria e Samarate** dove nel 2006 è nato il progetto "**Performance consortium**". L'idea era quella di creare una comunità di enti locali di piccole e medie dimensioni per scambiare esperienze e conforntare le performance dei servizi ai cittadini.

Il progetto – insieme ad un'esperienza diversa nata a Castellanza per la trasparenza del Comune verso i cittadini – è stato presentato al **convegno "Innovazione manageriale e tecnologie per il miglioramento delle performance nella Pubblica amministrazione"** organizzato all'**Università Carlo Cattaneo**. La giornata è stata anche l'occasione per presentare l'ultimo nato in casa Liuc, ovvero l'Osservatorio delle performance della pubblica amministrazione. "Il nostro obiettivo – spiega **Renato Ruffini**, direttore del Centro di ricerca sulla pubblica amministrazione (PA) – è quello di creare un un **luogo di confronto** fra esperienze diverse per migliorare le performance dei comuni". Parole d'ordine naturalmente **rete, innovazione tecnologica** (in particolare con i **sistemi RFiD**) e **web**. "Il vero nodo cruciale per la PA – continua Ruffini – è quello di fare un resoconto pubblico puntuale delle attività svolte. Questo crea più responsabilità negli amministratori perchè i **cittadini informati sono più consapevoli** e quindi stimolano a migliorare sempre i servizi offerti".

Quella di oggi è stata quindi una prima occasione di confronto fra esperienze diverse. Presenti i comuni di Venezia, Trento e Vaneria Reale, un consorzio per la gestione di rifiuti torinese e l'Istituto nazionale tumori. Dalla nostra province sono invece arrivate le testimonianza di Cardano al Campo e Castellanza.

Cardano al Campo – Un progetto nato per abbattere costi, da cui oggi "nasce" una nuova scuola  dell'infanzia. Una sintesi un po' audace per "Performance consortium", ma che rende bene l'idea di come da un obiettivo minimo, sono nate nuove idee e possibilità. "L'idea era quella di abbattere mettendoci insieme i **costi per la valutazione dei dirigenti comunali** – spiega **Patrizia Passerotti**, responsabile del controllo interno del comune di Cardano -. In questo modo siamo riusciti, anche se con alcune difficoltà, a costruire criteri univoci di valutazione di **quindici fra i più importanti servizi** offerti dai quattro enti". Nello specifico, si tratta della valutazione delle performance di biblioteche, asili nido, servizi ai minori, agli anziani, ai disabili, servizi sociali, sicurezza, gestioen rifiuti, servizio idrico, piste ciclabili, sportello unico e servizi finanziari. "Per gli asili abbiamo analizzato anno per anno la presenza di bambini fra 3 e 6 anni e rapportato il dato ai potenziali utenti futuri, cioè i bambini di tre anni – spiega **Passerotti** -. Per Cardano, che avuto un boom demografico, è emerso chiaramente che ci

sarebbe state molte iscrizioni in più. L'amministrazione ha quindi preso in considerazione l'idea di **una nuova struttura che è ora in costruzione**".

Il lavoro, dopo cinque anni, non si ferma però qui. Cardano ha creato un consorzio con altri comuni per avere un unico comando di polizia, ha indetto una gara condivisa per lo smaltimento dei rifiuti, ha creato con gli altri tre comuni più altri cinque il polo catastale decentrato e ha vinto un bando regionale per creare i **distretti del commercio**".



Castellanza – Rispondere ai cittadini e verificare se il lavoro svolto al comune è buono o no. Sono questi gli obiettivi che hanno mosso l'amministrazione di Castellanza guidata da Fabrizio Farisoglio a creare un sistema per rendere **trasparente i costi dei servizi**. "Volevamo rispondere a due domande fondamentali – spiega l'assessore al Bilancio **Luca Galli** -. La prima dei cittadini: cosa **ricevo in cambio delle tariffe e delle tasse** comunali che pago? La seconda dell'amministrazione: avremo **realizzato le aspettative** dei castellanzesi?".

Il progetto del comune si è quindi mosso principalmente su due binari. Da un lato calcolare i costi, sia finali che intermedi, dei servizi erogati per arrivare a una cifra sintetica. "Troppo spesso i nostri uffici non dialogano" commenta l'assessore. Per questo per **calcolare il costo pieno del servizio** hanno cercato di ricostruire tutti i passaggi intermedi. Verranno poi resi pubblici dei quadri riepilogativi per ogni servizio con gli obiettivi, i costi e le prestazioni erogate.

Dall'altro lato **avere dei feedback direttamente dalle famiglie** sui servizi erogati e mettere in relazione il costo del servizio con il beneficio ottenuto sulla base di grandezze monetarie. "A fine mese incontrerò le **prime trecento famiglie a cui abbiamo sottoposto dei questionari** in forma sperimentale – conclude Galli -. Questo ci permetterà di capire quale livello di soddisfazione c'è".

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it