

Allegato 5 – Relazione Servizi Pubblici Locali anno 2024

Settore / Attività	Servizi svolti / Oggetto	Criticità / Inadempienze	Soluzioni	Riscontri su applicazione Carta dei servizi	Riscontri degli utenti sulla qualità dei servizi erogati	Note
SERVIZI PUBBLICI LOCALI						
Mobilità	Trasporto a mezzo metrobuses	Nessuna in particolare, si evince un irrilevante numero di reclami in rapporto agli utenti. (328/17,4mln)		Controlli svolti dettagliatamente rispetto alle appendici tecniche del contratto programma – in generale risultati molto positivi	Svolta attività di customer che per il servizio metrobuses ha dato ottimi risultati. In generale ottima qualità dei servizi erogati, pur segnando qualche lamentela in merito alle scale mobili e agli ascensori	
Mobilità	Green mobility	Nessuna		Controlli svolti dettagliatamente rispetto alle appendici tecniche del contratto programma – in generale risultati molto positivi	Gli indicatori del servizio green mobility introdotti hanno rilevato ottimi risultati.	
Mobilità	Gestione e manutenzione sosta.	Nessuna		Controlli svolti dettagliatamente rispetto alle appendici tecniche del contratto programma – in generale risultati molto positivi	Gli indicatori del servizio introdotti hanno, in generale, riportato un'ottima qualità dei servizi erogati	
Sport	Gestione impianti sportivi	Richiesta maggior pulizia impianti durante le manifestazioni, problemi manutentivi (docce, usura, tennis e calcio), richiesta maggiori spazi rispetto all'affluenza dell'utenza	Attivazione canali di comunicazione più efficienti ed immediati	I servizi previsti nella carta dei servizi sono realizzati, il Comune attiva anche sopralluoghi sugli impianti sportivi	L'attività di customer rileva le criticità già citate (vetustà impianti, scarsa pulizia, orari ridotti nuoto libero)	
Coordinamento partecipate	Gestione ortomercato	Nessuna sullo svolgimento del servizio, ma alcune interne causate da gestione del servizio di facchinaggio		Carta dei servizi non obbligatoria in quanto tutte le attività sono previste da normativa regionale. Tutte le attività obbligatorie sono state ottimamente gestite	Nessun reclamo pervenuto dagli utenti del servizio.	
Coordinamento partecipate	Gestione farmacie comunali	Nessuna		Tutti i servizi previsti nella carta dei servizi sono stati realizzati e ottimamente svolti	Nessun reclamo pervenuto dagli utenti del servizio	
Coordinamento partecipate	Illuminazione pubblica	Nessuna, le segnalazioni di mal funzionamento sono state risolte nei tempi previsti contrattualmente		Non esiste carta dei servizi, ma vengono verificate le attività previste contrattualmente che sono state integralmente soddisfatte	Non viene fatta una customer sul servizio, ma vengono monitorati i tempi di intervento in caso di segnalazione di mal funzionamento. I cittadini possono fare direttamente	

					segnalazioni tramite sito web o apposita app	
Coordinamento partecipate	Gestione lampade votive	Nessuna			Nessuna segnalazione di mancato funzionamento oltre i termini contrattualmente previsti	
Igiene ambientale	Servizio di igiene urbana e ambientale	<p>Abbandono rifiuti</p> <p>Abbandono rifiuti parco Tarello a seguito presenza senza dimora</p>	<p>Valutazione modifica del servizio di raccolta rifiuti vegetali ed eliminazione green box</p> <p>Valutazioni possesso delle dotazioni da parte degli utenti per conferire i rifiuti correttamente al sistema di raccolta</p> <p>Valutata opzione di incrementare frequenza di intervento spazzamento manuale</p>	Vengono svolti con il gestore incontri periodici per verificare andamento del servizio	Le segnalazioni di disservizio pervenute vengono risolte entro breve tempo	
STRUMENTALI						
Coordinamento partecipate	Progettazione e servizi di ingegneria	Segnalati rallentamenti saltuari dovuti a modifiche in corso d'opera.	Modifiche motivate del cronoprogramma e/o di riprogettazione, integrazione contratto con precisazioni procedure	Non esiste carta dei servizi, la verifica delle attività viene fatta dagli uffici interni.	Si attesta una buona qualità dei servizi erogati e degli investimenti effettuati	
Polizia Locale	Gestione servizi connessi circolazione stradale e controllo traffico (semafori, segnaletica, VDS)	Nessuna in particolare, solo alcuni lievi ritardi nei tempi di esecuzione, a volte causati dai mancati interventi di ditte specializzate del sistema		Verificate tutte le attività previste dalla carta dei servizi, si considerano tutte soddisfatte	Ottima qualità dei servizi erogati	
Polizia Locale	Gestione servizi connessi al controllo traffico (multaphot, radio e velocità)	Nessuna		Verificate tutte le attività previste dalla carta dei servizi, si considerano tutte soddisfatte	Ottima qualità dei servizi erogati	
Cultura – Promozione città	Gestione infopoint cittadini	Nessuna		Non è prevista la Carta dei servizi. Non sono pervenuti reclami e vengono somministrati questionari di customer con consolidato e diffuso gradimento	Dopo Brescia-Bergamo capitali della cultura– nella primavera si è riscontrata una maggior affluenza dei visitatori rispetto agli anni precedenti, a dimostrazione che Brescia resta una meta gettonata e il servizio è conseguentemente apprezzato e necessario.	

Tributi	Gestione canone unico patrimoniale	Nessuna		Non è prevista Carta dei servizi - L'orario di apertura al pubblico è stato esteso rispetto alle annualità precedenti con una giornata fino alle 19	Non prevista	
Servizi Sociali	Gestione servizi socio-assistenziali presso fondazione Brescia Solidale	Nessuna		L'attività svolta è conforme alle disposizioni normative e della carta dei servizi regionale.	Positivo	