

Allegato 6 – Relazione Servizi Pubblici Locali anno 2023

Settore	Servizi svolti	Criticità	Soluzioni	Riscontri su applicazione Carta dei servizi	Riscontri degli utenti sulla qualità dei servizi erogati	Note
SERVIZI PUBBLICI LOCALI						
Mobilità	Gestione e manutenzione sosta, green mobility, trasporto a mezzo metrobuss	Nessuna in particolare		Controlli svolti dettagliatamente rispetto alle appendici tecniche del contratto programma – in generale risultati molto positivi	Svolta attività di customer per il servizio metrobuss che ha dato ottimi risultati. In generale ottima qualità dei servizi erogati	
Sport	Gestione impianti sportivi					Non pervenuta relazione dal Settore competente
Coordinamento partecipate	Gestione ortomercato	Nessuna sullo svolgimento del servizio, ma alcune interne causate da gestione del servizio di facchinaggio	Trattative bonarie per risolvere le problematiche create da gara pubblica 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 eventuali disservizi 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 funzionamenti. 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	Abbandono rifiuti sul territorio Maggiore pulizia del lavaggio dei portici	Sinergia tra gestore e Polizia Locale con personale dedicato per ispezione abbandoni. Valutata opzione di incrementare frequenza di intervento in centro storico ma anche in aree residenziali/commerciali con presenza di portici	Vengono svolti con il gestore incontri periodici per verificare andamento del servizio	Poche segnalazioni di disservizio pervenute e comunque risolte entro breve tempo	

STRUMENTALI						
Coordinamento partecipate	Progettazione e servizi di ingegneria	Segnalati rallentamenti dovuti a modifiche da parte dell'Amministrazione Comunale, forza lavoro sottodimensionata e scarso controllo sui subappalti.	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 (radio, semafori, segnaletica, VDS e velocità)	Nessuna in particolare, solo alcuni ritardi nei tempi di esecuzione, a volte causati dai mancati interventi di ditte specializzate del sistema		Verificate tutte le attività 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 risultati ottimi	Incremento del numero utenti soprattutto in ambito turistico anche in relazione di Brescia-Bergamo capitali della cultura– ottima qualità del servizio erogato	
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	Non prevista	
Servizi Sociali	Gestione servizi socio-assistenziali presso fondazione Brescia Solidale					Non è pervenuta relazione da parte del settore riferita al servizio in oggetto