



**PROVINCIA  
DI PARMA**

**UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE - TRASPORTI**

**DECRETO PRESIDENZIALE**

---

**n. 257 del 23/12/2024**

**Oggetto:** SERVIZIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE - TRASPORTI. PROGETTO "TRASPORTO SOCIALE IN AREE A DOMANDA DEBOLE DELL'APPENNINO PARMA EST". APPROVAZIONE PIANO DI MONITORAGGIO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO NELL'UNIONE MONTANA APPENNINO PARMA EST.

IL PRESIDENTE

**Viste** la Legge 7 aprile 2014 n. 56 contenente "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle Province, sulle unioni e fusioni di Comuni";

la legge regionale 30 luglio 2015, n. 13 "Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni", ha ribadito il ruolo istituzionale di governo delle aree vaste assegnato alle Province (art. 3);

lo Statuto dell'Ente approvato con Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 1 del 09/01/2015 e modificato con Atto del medesimo Organo n. 1/2019;

il Regolamento per l'Ordinamento Generale degli Uffici e dei Servizi;

il D.Lgs. n. 267/2000 nelle parti vigenti; il vigente Regolamento di contabilità;

**Premesso** che con delibera di Consiglio n. 43 del 11/12/2023 è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2024 – 2026;

che con il medesimo atto sono stati approvati il Programma Triennale dei lavori pubblici 2024 - 2026, il relativo elenco annuale 2024, e il programma triennale degli acquisti di forniture e servizi 2024 - 2026;

che con delibera di Consiglio n. 45 del 21/12/2023 è stato approvato il Bilancio di Previsione 2024 -2026;

che con decreto del Presidente n 9 del 19/01/2024 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2024 - 2026;

che con decreto del Presidente n. 16 del 31/01/2024 è stato approvato il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione 2024 - 2026;

**Considerato** che l’Agenzia di Coesione Territoriale ha emanato un avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento per Servizi e Infrastrutture Sociali di comunità da finanziare nell’ambito del PNRR, Missione n. 5 “Inclusione e Coesione” del Piano nazionale ripresa e resilienza (PNRR), Componente 3: “Interventi speciali per la coesione territoriale” – Investimento 1: “Strategia nazionale per le aree interne - Linea di intervento 1.1.1 “Potenziamento dei servizi e delle infrastrutture sociali di comunità” finanziato dall’Unione europea NextGenerationEU;

che con Decreto Presidenziale n. 137 del 09/06/2022 è stato approvato in linea tecnica, ai fini della candidatura al bando PNRR (Missione n. 5 “Inclusione e Coesione” del Piano nazionale ripresa e resilienza (PNRR), Componente 3: “Interventi speciali per la coesione territoriale” – Investimento 1), il progetto “TRASPORTO SOCIALE IN AREE A DOMANDA DEBOLE DELL’APPENNINO PARMA EST”, per un importo complessivo di € 927.200,00;

che con Decreto dell’Agenzia per la Coesione Territoriale n. 472\_2022 è stato pubblicato il documento “Commissione - Avviso infrastrutture sociali PNRR - Allegato 2 al Verbale n.12” recante i punteggi di cui all’art 10 c. 7 attribuiti dalla commissione di valutazione e già approvati con il DDG n. 440 del 09 dicembre 2022, dal quale si evince che il Progetto della Provincia di Parma è risultato ammissibile e finanziato;

**Preso atto** che tale proposta trova corrispondenza con le tipologie previste nel PNRR:

- *servizi di assistenza domiciliare per gli anziani e relative infrastrutture;*
- *infermiere e ostetriche di comunità e relative infrastrutture;*
- *centri di consulenza, servizi culturali, servizi sportivi;*

che il progetto si pone le seguenti finalità:

- *offrire una mobilità di base a tutti anche a coloro che hanno difficoltà motorie, in tutte le aree a domanda debole comprese quelle dove i servizi tradizionali di trasporto pubblico risulterebbero grandemente inefficienti;*
- *fornire una conveniente ed efficace alternativa all’uso singolo del veicolo privato in modo da sostituire almeno in parte questa tipologia di mobilità;*
- *progettare un’alternativa di servizio nelle aree dove non è erogato il trasporto pubblico tradizionale ed estendere il servizio di trasporto nelle zone e nelle località attualmente non raggiunte dal servizio convenzionale;*
- *creare una rete di collegamenti in modo da offrire nuove opportunità di viaggio a coloro che si devono recare presso i poli principali delle aree a domanda debole;*

**Constatato** che il progetto è caratterizzato dalle seguenti Fasi progettuali:

- *FASE 1: Attualizzazione del servizio;*
- *FASE 2: Avvio del servizio;*
- *FASE 3: Sperimentazione ed assistenza;*

che il progetto prevede una fase di sperimentazione del servizio della durata di 18 mesi, che verrà attuata in ogni Comune dell'Unione Montana Appennino Parma Est;

che durante la fase di sperimentazione, il monitoraggio avrà un ruolo fondamentale per valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio di trasporto sociale;

che verranno raccolti dati sulle diverse variabili che influenzano il funzionamento del servizio, attraverso strumenti quali l'applicativo di prenotazione del servizio;

**Dato atto** che il monitoraggio del servizio si concentrerà su diversi aspetti, come il numero di utenti effettivamente serviti, il loro livello di soddisfazione, l'utilizzo dei veicoli e le richieste di trasporto;

che l'obiettivo è comprendere se il servizio stia soddisfacendo adeguatamente le necessità specifiche della popolazione target, composta da persone fragili e giovani;

**Considerato** che nel corso dell'elaborazione del piano di monitoraggio si sono individuati gli indicatori (come riportato nell'allegato al presente atto):

- *Profilazione utente: fascia di età, motivo dello spostamento, comune di residenza*
- *Numero medio di utenti trasportati: distinto per comune, per periodo e per tipologia di utenza*
- *Numero assoluto clienti trasportati per viaggio*
- *Destinazioni frequenti: distinto per tipologia di utenza, periodo di riferimento e per comune di residenza*
- *Chilometri percorsi: distinto per comune, per destinazione e per periodo*
- *Costi: per tipologia di costo, distinti per comune*
- *Ricavi: distinti per comune, per percorso e periodo*
- *Tasso di puntualità: percentuale di viaggi che arrivano a destinazione con uno scarto inferiore ai 5 minuti rispetto al tempo previsto*
- *Utilizzo del veicolo: percentuale di tempo in cui i veicoli sono in uso rispetto al tempo totale disponibile*
- *Numero di incidenti*
- *Soddisfazione degli utenti: misurata tramite sondaggi o feedback degli utenti*
- *Numero di prenotazioni non andate a buon fine*
- *Emissioni di CO2 per viaggio: quantità di emissioni generate per ogni viaggio effettuato*
- *Km percorsi a vuoto: chilometri percorsi senza passeggeri, distinto per comune*
- *Numero di viaggi distinti per autista volontario*
- *Numero di autisti volontari: distinto per comune*
- *Ore di disponibilità per i turni degli autisti volontari*
- *Numero guasti dei veicoli: con indicazione dei tempi di fermo dei veicoli e degli interventi di manutenzione necessari;*

che in particolare vengono individuati i seguenti possibili indicatori di performance (KPI):

#### INDICATORI DI SICUREZZA

- *Numero di incidenti: numero di incidenti per 1.000 km percorsi*
- *Tasso di infortuni: numero di infortuni tra i conducenti per 1.000 ore lavorate*

#### INDICATORI DI PERFORMANCE FINANZIARIA

- *Costo medio di esercizio: costo per 1.000 km percorsi*
- *Ricavo medio: ricavo per 1.000 km percorsi*
- *Margine di profitto: differenza tra i ricavi e i costi operativi*
- *Costo per utente trasportato: costi operativi totali rispetto al numero di utenti trasportati*
- *Ricavo per utente trasportato: ricavi totali rispetto al numero di utenti trasportati*

#### INDICATORI DI SOSTENIBILITA'

- *Emissioni di CO<sub>2</sub> per viaggio: quantità di emissioni di CO<sub>2</sub> generate per ogni viaggio effettuato*
- *Km percorsi a vuoto: percentuale di chilometri percorsi senza passeggeri*

**Considerato inoltre** che verranno valutati i costi operativi in relazione ai benefici ottenuti, per assicurarsi che il servizio sia sostenibile anche nel lungo periodo;

che i dati raccolti durante la fase di sperimentazione, insieme ai feedback degli utenti e agli indicatori di performance, permetteranno di apportare eventuali modifiche al servizio;

che, in questo modo, sarà possibile ottimizzare l'offerta per rispondere, al meglio, alle esigenze della comunità;

**Atteso che** il monitoraggio continuo garantirà una valutazione costante e permetterà di adattare il servizio in base alle reali necessità degli utenti;

**Richiamata** la nota del 06/11/2024 acquisita al prot.n. 30974 con cui la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche di coesione e per il Sud ha comunicato alla scrivente Amministrazione gli effetti sull'Accordo di concessione di finanziamento di cui sopra derivanti dallo stralcio operato dall'Ecofin dal Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) precedentemente approvato con Decisione di Esecuzione del Consiglio Europeo 10160ECOFIN del 13 luglio 2021, fra le altre, anche della misura M5C3I1.1.1 "*Potenziamento dei servizi e delle infrastrutture sociali di comunità*" e il successivo rifinanziamento dello Stato avvenuto con istituzione nel bilancio di previsione della spesa della Presidenza del Consiglio dei Ministri del capitolo di spesa 997 "*Potenziamento servizi e infrastrutture sociali di comunità - **ex PNRR M5C3***";

**Acquisito** ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs 267/2000, il parere favorevole del Dirigente del Servizio in ordine alla regolarità tecnica e dato atto che non si provvede ad acquisire il parere del Ragioniere Capo in ordine alla regolarità contabile, poiché il presente provvedimento non presenta rilevanza contabile;

## DECRETA

di approvare in linea tecnica il "**PIANO DI MONITORAGGIO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO**", allegato al presente atto quale sua parte integrante e sostanziale, dando mandato alla struttura competente di procedere alla successiva fase di avvio della sperimentazione, in accordo con il cronoprogramma della attività;

di disporre la pubblicazione del presente provvedimento nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web della Provincia di Parma ai sensi dell'art. 9 del Dlgs. 33/2013 e s.m.i. riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

di dare atto che il presente provvedimento è da intendersi esecutivo all'atto della sua sottoscrizione.

Il Presidente  
(FADDA ALESSANDRO)  
con firma digitale

20 DICEMBRE 2024

# INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)

**T BRIDGE**  
**BV'TECH**

# LA FASE DI SPERIMENTAZIONE

Il progetto prevede una fase di **sperimentazione del servizio della durata di 18 mesi**, che verrà attuata in ogni Comune dell'Unione Montana Appennino Parma Est.

Durante questa fase, è prevista un'assistenza continua alla struttura che gestirà il servizio per garantire un trasporto efficace ed efficiente per le categorie di popolazione fragili e i giovani, permettendo loro di muoversi all'interno dell'area rurale dell'Unione Montana, in direzione dei principali punti di interesse.

Durante la fase di sperimentazione, il monitoraggio avrà un ruolo fondamentale per valutare l'efficacia e l'efficienza del servizio di trasporto sociale. Verranno raccolti dati sulle diverse variabili che influenzano il funzionamento del servizio, attraverso strumenti quali l'applicativo di prenotazione del servizio.

Il monitoraggio del servizio si concentrerà su diversi aspetti, come il numero di utenti effettivamente serviti, il loro livello di soddisfazione, l'utilizzo dei veicoli e le richieste di trasporto. L'obiettivo è comprendere se il servizio sta soddisfacendo adeguatamente le necessità specifiche della popolazione target, composta da persone fragili e giovani.

Inoltre, verranno valutati i costi operativi in relazione ai benefici ottenuti, per assicurarsi che il servizio sia sostenibile anche nel lungo periodo.

I dati raccolti durante la fase di sperimentazione, insieme ai feedback degli utenti e agli indicatori di performance, permetteranno di apportare eventuali modifiche al servizio. In questo modo, sarà possibile ottimizzare l'offerta per rispondere al meglio alle esigenze della comunità. Il monitoraggio continuo garantirà una valutazione costante e permetterà di adattare il servizio in base alle reali necessità degli utenti.

# I DATI DI MONITORAGGIO

Per monitorare efficacemente i KPI , è essenziale raccogliere dati accurati e rilevanti. Ecco alcuni tipi di dati che potranno essere raccolti in fase di monitoraggio:

- **Profilazione utente:** fascia di età, motivo dello spostamento, comune di residenza
- **Numero medio di utenti trasportati:** distinto per comune, per periodo e per tipologia di utenza
- **Numero assoluto clienti trasportati per viaggio**
- **Destinazioni frequenti:** distinto per tipologia di utenza, periodo di riferimento e per comune di residenza
- **Chilometri percorsi:** distinto per comune, per destinazione e per periodo
- **Costi:** per tipologia di costo, distinti per comune
- **Ricavi:** distinti per comune, per percorso e periodo
- **Tasso di puntualità:** Percentuale di viaggi che arrivano a destinazione con uno scarto inferiore ai 5 minuti rispetto al tempo previsto
- **Utilizzo del veicolo:** Percentuale di tempo in cui i veicoli sono in uso rispetto al tempo totale disponibile
- **Numero di incidenti**
- **Soddisfazione degli utenti:** misurata tramite sondaggi o feedback degli utenti
- **Numero di prenotazioni non andate a buon fine**
- **Emissioni di CO<sub>2</sub> per viaggio:** quantità di emissioni generate per ogni viaggio effettuato
- **Km percorsi a vuoto:** chilometri percorsi senza passeggeri, distinto per comune
- **Numero di viaggi distinti per autista volontario**
- **Numero di autisti volontari:** distinto per comune
- **Ore di disponibilità per i turni degli autisti volontari**
- **Numero guasti dei veicoli:** con indicazione dei tempi di fermo dei veicoli e degli interventi di manutenzione necessari

# I POSSIBILI INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI) 1/2

## INDICATORI DI UTILIZZO

- **Numero medio di utenti trasportati** (ogni 100 viaggi effettuati)
- **Numero di viaggi medi per utente**
- **Tasso di collegamenti per autista:** numero di collegamenti medio per autista/volontario
- **Tasso di ritenzione degli utenti:** percentuale di utenti che continuano a utilizzare il servizio nel tempo
- **Tasso di No-Show:** numero di prenotazioni in cui l'utente non si presenta per 100 prenotazioni effettuate
- **Percentuale di riempimento mezzi:** numero di utenti trasportati rispetto alla capacità totale

## INDICATORI DI EFFICIENZA OPERATIVA

- **Tasso di attesa:** numero di collegamenti che iniziano il servizio con ritardo ogni 100 collegamenti
- **Tasso di puntualità:** numero di corse che arrivano entro il tempo previsto ogni 100 collegamenti
- **Utilizzo del Veicolo:** percentuale di tempo in cui i veicoli sono in uso rispetto al tempo totale disponibile
- **Utilizzo delle ore di guida:** ore di guida effettiva per ciascun autista rispetto alle ore messe a disposizione per i turni
- **Tempo di fermo per guasti:** ore di fermo per guasti rispetto alle ore di uso del veicolo

## INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- **Tasso di reclami:** numero di reclami ricevuti per 100 corse effettuate
- **Tasso di cancellazione:** Numero di corse cancellate per 100 corse prenotate
- **Soddisfazione degli utenti:** numero di feedback positivi rispetto al totale dei feedback ricevuti



# I POSSIBILI INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI) 2/2

## INDICATORI DI SICUREZZA

- **Numero di incidenti:** numero di incidenti per 1.000 km percorsi
- **Tasso di infortuni:** numero di infortuni tra i conducenti per 1.000 ore lavorate

## INDICATORI DI PERFORMANCE FINANZIARIA

- **Costo medio di esercizio:** costo per 1.000 km percorsi
- **Ricavo medio:** ricavo per 1.000 km percorsi
- **Margine di profitto:** differenza tra i ricavi e i costi operativi
- **Costo per utente trasportato:** costi operativi totali rispetto al numero di utenti trasportati
- **Ricavo per utente trasportato:** ricavi totali rispetto al numero di utenti trasportati

## INDICATORI DI SOSTENIBILITÀ

- **Emissioni di CO<sub>2</sub> per viaggio:** quantità di emissioni di CO<sub>2</sub> generate per ogni viaggio effettuato
- **Km percorsi a vuoto:** percentuale di chilometri percorsi senza passeggeri

# LA SOCIAL-ROI PER LA MISURAZIONE DI EFFETTI INTANGIBILI

Una possibile indicazione del valore dell'impatto sociale, economico ed ambientale di una attività può essere espresso dal **Social-Return on Investment (SROI)**.

*Perché la metodologia SROI? Perché è innovativa!*

L'obiettivo della metodologia SROI prevede:

**Valutazione Olistica:** A differenza dei metodi tradizionali che si concentrano solo sui ritorni finanziari, la SROI include anche i valori sociali, ambientali ed economici che non sono riflessi nei bilanci finanziari convenzionali.

**Coinvolgimento degli Stakeholder:** un approccio partecipativo che coinvolge attivamente gli stakeholder nel processo di valutazione, garantendo che tutti i cambiamenti rilevanti siano considerati.

**Quantificazione degli Impatti Sociali:** Utilizza valori finanziari "proxy" per quantificare gli impatti sociali ed ambientali ed offrire una visione più completa del valore creato da una attività.

**Trasparenza e Accountability:** Migliora la trasparenza e la responsabilità permettendo di dimostrare l'efficacia delle attività e di attrarre nuovi capitali.





**PROVINCIA  
DI PARMA**

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE - TRASPORTI

**PARERE di REGOLARITA' TECNICA**

Sulla proposta n. **4914 /2024** ad oggetto:

" SERVIZIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE - TRASPORTI. PROGETTO "TRASPORTO SOCIALE IN AREE A DOMANDA DEBOLE DELL'APPENNINO PARMA EST". APPROVAZIONE PIANO DI MONITORAGGIO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO NELL'UNIONE MONTANA APPENNINO PARMA EST. "

Viste le motivazioni espresse nel testo della proposta di atto in oggetto, formulate dal sottoscritto Dirigente, ai sensi dell'art. 49, 1° comma del Decreto legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, si esprime parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarita' tecnica.

Note:

Parma , 23/12/2024

Sottoscritto dal Responsabile  
(RUFFINI ANDREA)  
con firma digitale