

Market Day 2026

Tavolo operativo «Servizi al cittadino: trasporti, scuola, ambiente»

30/04/2026

consip

Market Day 2026

Tavolo operativo Servizi al cittadino



Il procurement al servizio della Comunità e del Cittadino

Ambito

Ambito dedicato ai servizi pubblici essenziali – salute, ambiente, trasporti, scuola – che incidono direttamente sulla qualità della vita.

Criteri

Affronta bisogni e criticità di cittadini e territori, valorizzando continuità, accessibilità e qualità dei servizi.

Contributo atteso

Evidenze e proposte per migliorare i servizi pubblici, modernizzare i modelli di gestione e rispondere meglio ai bisogni delle comunità.



TAVOLO OPERATIVO

SERVIZI AL CITTADINO: TRASPORTI, SCUOLA, AMBIENTE



Descrizione

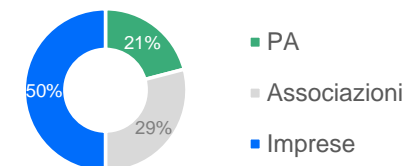
Valuta fabbisogni e soluzioni per rendere i servizi pubblici più accessibili, sostenibili e orientati alla qualità percepita dai cittadini

Obiettivi

Piattaforme digitali, soluzioni smart per gestione rifiuti e ambiente, criteri di qualità e sostenibilità, lotti adeguati ai territori e servizi inclusivi per i cittadini.

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Partecipanti e contributi



Partecipanti TOT **24**



Pubbliche Amministrazioni

- PROVINCIA DI TREVISO
- ENEA
- CORTE DEI CONTI
- PROVINCIA DI VICENZA
- COMUNE DI BOLOGNA

Partecipanti

5

Contributi TOT **28**



Associazioni

- ANAV
- ANFIA - Associazione Nazionale Filiera Industria Automobilistica
- ANIP-CONFINDUSTRIA
- ASSISTAL - Associazione Nazionale Costruttori di Impianti e dei Servizi di Efficienza Energetica
- ASSTRA – Associazione Trasporti
- CISAMBIENTE CONFINDUSTRIA
- CONFINDUSTRIA

Partecipanti

7



Imprese


- ALMAVIVA
- AVANADE ITALY SRL
- CONSORZIO REPLY PUBLIC SECTOR
- DEDA NEXT
- GEMMO SPA
- HSPI SPA
- IM DIRECT SRL
- INGRAM MICRO SRL
- LUTECH SPA
- KPMG ADVISORY SPA
- MICE SRL
- MUNICIPIA SPA


Partecipanti


12


Tavolo operativo - Servizi al cittadino


Questionario

- 

1 Quali sono oggi le principali esigenze nei servizi pubblici rivolti ai cittadini, in particolare nei settori trasporti, scuola e ambiente?
- 

2 Quali soluzioni innovative (tecnologiche, organizzative o contrattuali) potrebbero migliorare qualità, prossimità, accessibilità e inclusione dei servizi al cittadino?
- 

3 Quali aspetti delle procedure di affidamento influenzano maggiormente i servizi al cittadino per essere efficienti, accessibili e orientati all'utente?
- 

4 In che modo il miglioramento dei servizi al cittadino può generare valore pubblico per comunità, famiglie e imprese e in che modo può essere quantificato?
- 

5 Cosa ti aspetti da Consip per realizzare un procurement pubblico più semplice, digitale e intelligente?

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Approfondimento

1

PRINCIPALI ESIGENZE NEI SERVIZI PUBBLICI RIVOLTI AI CITTADINI (trasporti, scuola, ambiente)

PRINCIPALI TEMI

Qualità, affidabilità e governo del servizio

Necessità di garantire servizi puntuali e continui, con standard omogenei e monitoraggio in tempo reale per comunicare rapidamente disservizi e migliorare le performance (KPI/SLA)

Digitalizzazione end-to-end, automazione e interoperabilità

Trasformazione delle pratiche ancora cartacee o frammentate in processi digitali completi, facendo dialogare uffici ed enti per evitare duplicazioni e ridurre tempi di risposta

Modernizzazione di infrastrutture, flotte e dotazioni scolastiche

Necessità di rinnovare flotte, nodi e dotazioni scolastiche e di garantirne l'evoluzione per migliorare comfort, accessibilità ed efficacia operativa.

Sicurezza (fisica, digitale) e protezione dei dati

Maggiore garanzia sulla sicurezza nei servizi (mezzi, nodi, scuole), assicurando al contempo protezione dei dati e dei sistemi.

Accessibilità, inclusione e sostenibilità

Necessità di garantire accessibilità e inclusione (senza barriere digitali e fisiche) e, ridurre emissioni e consumi ottimizzando risorse e processi.

SINTESI:

- **Servizi affidabili, accessibili e digitali**, sostenuti da **infrastrutture adeguate** e da **integrazione tra sistemi/enti** per ridurre complessità e tempi per cittadini e operatori.

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Approfondimento

2

SOLUZIONI INNOVATIVE PER MIGLIORARE QUALITA', PROSSIMITA', ACCESSIBILITA' E INCLUSIONE DEI SERVIZI

PRINCIPALI TEMI

Piattaforme digitali integrate

Necessità di ridurre complessità e frammentazione, offrendo un punto di accesso unico ai servizi con percorsi guidati e interazioni coerenti tra canali.

Mobilità digitale e servizi di prossimità

Qualità e prossimità del trasporto pubblico, soprattutto nelle aree meno servite, con accesso semplice a informazioni, titoli di viaggio e alternative

Scuola: suite integrate e strumenti avanzati

Necessità di unificare iscrizioni, mensa, trasporto e pagamenti, e di potenziare strumenti digitali e didattici per accompagnare studenti e famiglie

Ambiente smart e gestione operativa basata sul monitoraggio

Necessità di strumenti smart per monitorare aria, rifiuti, acqua/energia e rendere trasparenti dati e azioni

Modelli operativi e contratti modulari

Soluzioni riusabili, attivabili "a pacchetti", sostenibili anche per piccoli enti, con modelli operativi che superino i silos e garantiscano accessibilità come requisito.

SINTESI:

- **ecosistemi integrati e inclusivi**, orientati a ridurre complessità e aumentare prossimità e qualità percepita dal cittadino

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Approfondimento

3

ASPETTI DELLE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO CHE INFLUENZANO MAGGIORMENTE I SERVIZI AL CITTADINO

PRINCIPALI TEMI

Lotti calibrati e requisiti proporzionati

lotti tarati su contesto urbano/extraurbano e fabbisogni reali, evitando lotti troppo ampi che riducono concorrenza

Qualità prima del prezzo

Necessità di premiare usabilità, accessibilità, semplicità d'uso, tempi di risposta e sostenibilità (ambientale e sociale), evitando eccessiva compressione del prezzo

Durata contrattuale coerente con gli investimenti

Durata contrattuale che tenga conto del tempo di progettare, avvio e adozione del servizio, in linea con gli investimenti e l'evoluzione tecnologica.

Esecuzione e monitoraggio

Scarso presidio della fase esecutiva e dei risultati nel tempo.

SINTESI:

- per servizi al cittadino efficaci servono gare costruite su **bisogni reali e KPI di servizio**, con lotti/durate adeguati e criteri qualità prezzo che incentivino innovazione e inclusione.

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Approfondimento

4

VALORE PUBBLICO GENERATO DAL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI AL CITTADINO

PRINCIPALI TEMI

Servizi più accessibili

Servizi digitali e processi semplificati riducono attese e spostamenti, rendendo i servizi fruibili H24 e più vicini ai bisogni quotidiani di cittadini e famiglie.

Inclusione ed equità territoriale

Servizi capillari, multicanale e progettati per utenti diversi (anziani, disabilità, stranieri, aree interne).

Sostenibilità ambientale ed energetica

Servizi migliori riducono consumi ed emissioni, con benefici diretti su qualità dell'aria e benessere della comunità..

Qualità del servizio

Servizi affidabili e semplici, migliorano la vita quotidiana e aumentano la fiducia nelle istituzioni.

Attrattività economica e produttività locale

Servizi rapidi e affidabili riducono tempi e costi per imprese e famiglie e rendono il territorio più attrattivo.

SINTESI:

- valore pubblico come accessibilità, **qualità, sostenibilità, misurabile con KPI** operativi (tempi, regolarità, uso digitale) e di impatto (emissioni/energia, soddisfazione, inclusione).

Tavolo operativo - Servizi al cittadino

Approfondimento

5

ATTESE VERSO CONSIP PER UN PROCUREMENT PIÙ SEMPLICE E INTELLIGENTE

PRINCIPALI TEMI

Semplificazione e standardizzazione

Riduzione della complessità amministrativa e maggiore chiarezza delle regole.

Digitalizzazione dei processi

Uso del digitale lungo tutto il ciclo di acquisto, dalla programmazione all'esecuzione.

Flessibilità contrattuale e aggiornamento continuo

Capacità di adattare i contratti all'evoluzione tecnologica e dei fabbisogni.

Marketplace e acquisti modulari

Strumenti di acquisto disponibili anche per enti locali e che aprono alla concorrenza (anche PMI) e permettono di attivare soluzioni "a pacchetti".

Supporto, dialogo e trasparenza

Interazione e supporto continuo con PA e imprese, con condivisione di problemi e soluzioni e consultazioni di mercato più anticipate.

SINTESI:

- **Consip** è il facilitatore per la trasformazione degli acquisti in servizi migliori per il cittadino, con governance dell'esecuzione e misurazione dei risultati.



consip