

# **COMUNE DI RIBERA**

**Libero Consorzio Comunale di Agrigento**

## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N. 64 del 08/04/2024**

**IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA**

**OGGETTO: Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Refezione Scolastica anno 2023.**

L'anno duemilaventiquattro, il giorno otto del mese di aprile, alle ore 9.30 e seguenti, nella sala delle adunanze di questo Comune, regolarmente convocata si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei signori:

	<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>	<i>Assente</i>
1	<b>RUVOLO MATTEO</b>	<b>SINDACO</b>	X	
2	<b>AUGELLO LEONARDO</b>	<b>VICE SINDACO</b>	X	
3	<b>CLEMENTE EMANUELE</b>	<b>ASSESSORE</b>	X	
4	<b>DI CARO GIOVANNI</b>	<b>ASSESSORE</b>		X
5	<b>MICELI ROSALIA</b>	<b>ASSESSORE</b>	X	
6	<b>SGRO' GIUSEPPE MARIA</b>	<b>ASSESSORE</b>	X	
		<i>N. presenti</i>	5	1

Presiede la seduta l'Avv. Matteo Ruvolo, nella qualità di Sindaco.

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art. 97, comma 4, lett. a) , del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, il Segretario Generale Dott. Leonardo Misuraca, il quale cura anche la redazione del presente verbale.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la discussione ed invita la Giunta a deliberare in ordine all'argomento in oggetto indicato.

## **LA GIUNTA COMUNALE**

Visto il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

Vista la L.R. 15 marzo 1963, n° 16, recante “Ordinamento amministrativo degli Enti Locali nella Regione Siciliana” e successive modifiche ed integrazioni.

Vista l'allegata proposta di deliberazione, avente per oggetto: **Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Refezione Scolastica anno 2023.**

Visto che la stessa è munita dei prescritti pareri di legge;

Ritenuta la stessa meritevole di accoglimento, condividendone i contenuti;

Con voti favorevoli unanimi, espressi nei modi di legge;

### **DELIBERA**

Di approvare l'allegata proposta di deliberazione ed in conseguenza di adottare il presente atto con la narrativa, le motivazioni ed il dispositivo di cui alla proposta stessa, che qui si intende integralmente riportata e trascritta.

Successivamente

## **LA GIUNTA COMUNALE**

Su proposta del Presidente, che evidenzia l'urgenza dell'immediata esecuzione del presente provvedimento ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. 44/91.

Con voti favorevoli unanimi, resi nelle forme di legge,

### **DELIBERA**

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.



COMUNE DI RIBERA  
Libero Consorzio Comunale di Agrigento

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ALLA GIUNTA COMUNALE

Proponente: Dirigente del 3° Settore

Oggetto:	<b>Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Refezione Scolastica anno 2023.</b>
----------	---

Vista la Deliberazione n. 2/SEZAUT/2024/INPR emanata dalla Sezione Autonomie della Corte dei Conti con la quale vengono indicate le Linee guida annuali volte a definire lo schema di relazione sul funzionamento del sistema dei controlli interni negli esercizi 2022 e 2023, che i Sindaci dei Comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, i Sindaci delle Città metropolitane e i Presidenti delle Province trasmettono, ai sensi dell'art. 148 del Tuel, alle Sezioni regionali della Corte dei conti ed alla Sezione delle autonomie, rappresentando ciò il momento di raccordo delle verifiche sullo stato di attuazione e sulla funzionalità del sistema dei controlli interni.

Considerato che tale referto costituisce uno strumento per la valutazione del corretto funzionamento dei controlli interni degli Enti locali, anche in relazione ai risultati conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati, nonché in termini di misure correttive adottate riferite agli specifici ambiti di controllo.

Dato atto che *"...il sistema dei controlli interni non può prescindere dal controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni. Tale tipologia di controllo si inserisce in un contesto di "programmazione-controllo", impiega specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente e mira a migliorare la qualità dei servizi resi. L'assunzione del criterio della "qualità dei servizi" (in generale) e della sua "misurazione" obbliga gli Enti a perseguire obiettivi adeguati agli standard predefiniti. In una visione più ampia, la nozione di qualità non può essere riferita al solo momento della valutazione del servizio erogato, ma deve necessariamente essere ricondotta al processo, agli elementi che ne consentono la realizzazione, alle modalità organizzative messe in atto e alle scelte allocative delle risorse utilizzate.*

*Nella "logica della qualità", che significa agire sia a livello strategico sia a livello operativo, diviene più agevole individuare i possibili punti critici di verifica e di intervento.*

*La qualità di un servizio è correlata al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso.*

*Per queste ragioni, il monitoraggio della qualità percepita è essenziale per il miglioramento progressivo del servizio stesso. Conoscere le aspettative e i bisogni dei destinatari è condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Il valore della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.*

*Rilevare la customer satisfaction serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di fornire risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.(...)"*

Richiamata la Deliberazione della Giunta Comunale n. 323 del 24.10.2019 con la quale sono stati approvati gli schemi di questionario finalizzati alla misurazione del grado di soddisfazione e della qualità dei servizi offerti dall'Ente da somministrare all'utenza;

Dato atto che gli schemi di questionario per misurare la soddisfazione e la qualità del servizio di refezione

scolastica offerto dall'Ente sono stati somministrati all'utenza (genitori degli alunni ed insegnanti) nel mese di marzo 2023;

Viste le risultanze dei predetti questionari, sottoposti all'utenza nel mese di marzo 2023, pervenuti dal Servizio refezione Scolastica, che possono riassumersi come segue:

*La seguente tabella evidenzia il totale della popolazione scolastica suddivisa per Istituto, che dovrebbe fruire del servizio mensa:*

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	Scuola Elementare Crispi	Totale
Alunni	45	88	85	58	108	384

*I questionari sono stati somministrati nel mese di marzo 2023, e la seguente tabella evidenzia le percentuali di risposta ai questionari somministrati ai genitori suddivisi per istituto:*

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	Scuola Elementare Crispi	Totale
Numero ALUNNI	45	88	85	58	108	384
Numero schede compilate dai genitori	45	44	50	40	35	214
% riscontro	100,00%	50,00%	58,82%	68,97%	32,41%	55,73%

*La seguente tabella evidenzia il numero dei questionari acquisiti, debitamente compilati, distinti per tipologia di utenza (insegnanti/alunni) e per istituti scolastici:*

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	TOTALE Scuola Materna	Scuola elementare Crispi	TOTALE
Insegnanti	10	12	13	10	45	10	55
Genitori	55	44	50	40	189	35	224
Totale	65	56	63	50	234	45	279

*Le seguenti tabelle schematizzano la valutazione sulla qualità del servizio data dall'utenza, distinta per tipologia ed istituti scolastici:*

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Cufalo	2	0	2	0	6	0	10
Genitori Materna Cufalo	4	6	9	0	30	6	55
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>65</b>

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
<b>9,23%</b>	<b>9,23%</b>	<b>16,92%</b>	<b>0,00%</b>	<b>55,38%</b>	<b>9,23%</b>	<b>100,00%</b>

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Imbornone	0	1	1	3	7	0	12
Genitori Materna Imbornone	3	6	6	4	22	3	44
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>56</b>

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
<b>5,36%</b>	<b>12,50%</b>	<b>12,50%</b>	<b>12,50%</b>	<b>51,79%</b>	<b>5,36%</b>	<b>100,00%</b>

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Verga	1	0	0	0	12	0	13
Genitori Materna Verga	3	6	5	3	30	3	50
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>63</b>

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
<b>6,35%</b>	<b>9,52%</b>	<b>7,94%</b>	<b>4,76%</b>	<b>66,67%</b>	<b>4,76%</b>	<b>100,00%</b>

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Crispi	0	0	0	3	7	0	10
Genitori Materna Crispi	1	4	0	6	29	0	40
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>50</b>

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
<b>2,00%</b>	<b>8,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>18,00%</b>	<b>72,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Elementare Crispi	2	0	0	0	8	0	10
Genitori Elementare Crispi	6	4	4	7	14	0	35
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>45</b>

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
<b>17,78%</b>	<b>8,89%</b>	<b>8,89%</b>	<b>15,56%</b>	<b>48,89%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Le seguenti tabelle indicano, in percentuale, il grado di soddisfazione per il servizio mensa scolastica percepito dall'utenza complessiva distinta per tipologie di utenza:**

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	Scuola Elementare Crispi	Totale
Insegnanti	10	12	13	10	10	55
Genitori	55	44	50	40	35	224
Totale	65	56	63	50	45	279

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Cufalo	2	0	2	0	6	0	10
Genitori Materna Cufalo	4	6	9	0	30	6	55
Insegnanti Materna Imbornone	0	1	1	3	7	0	12
Genitori Materna Imbornone	3	6	6	4	22	3	44
Insegnanti Materna Verga	1	0	0	0	12	0	13
Genitori Materna Verga	3	6	5	3	30	3	50
Insegnanti Materna Crispi	0	0	0	3	7	0	10
Genitori Materna Crispi	1	4	0	6	29	3	40
Insegnanti Elementare Crispi	2	0	0	0	8	0	10
Genitori Elementare Crispi	6	4	4	7	14	0	35
Totale	22	27	27	26	165	9	279

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
7,89%	9,68%	9,68%	9,32%	59,14%	3,23%	100,00%

Dato atto che il presente atto non implica impegno di spesa;

Visto il D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

Visto il D.Lgs. n. 165/2001;

Visto il D.Lgs. n. 118/2011;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il vigente Regolamento Comunale di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Visto il Regolamento Comunale sui Controlli Interni;

Visto l'O.R.EE.LL.;

Visti gli atti d'Ufficio.

P.Q.S.

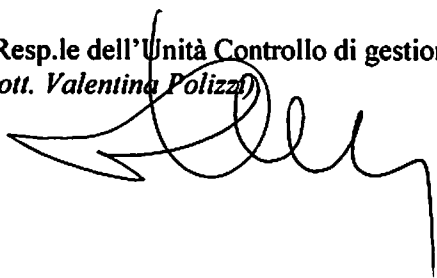
### **PROPONE**

1) Di prendere atto delle risultanze in premessa relative alla misurazione del grado di soddisfazione e della qualità del servizio offerto dall'Ente.

2) Di trasmettere al Dirigente del 2° Settore, all'assessore al ramo ed al responsabile del Servizio Refezione Scolastica il presente provvedimento, demandando loro eventuali valutazioni sulla qualità del servizio conseguente alla valutazione degli aspetti qualitativi.

3) Di evidenziare che il presente provvedimento è rilevante ai fini del rispetto delle norme riguardanti l'Amministrazione Trasparente di cui al D. Lgs. n. 33/2013 e che, pertanto, verrà pubblicato nell'apposita sezione del sito istituzionale dell'Ente.

Il Resp.le dell'Unità Controllo di gestione  
(Dott. *Valentina Polizzi*)



Il Dirigente del 3° Settore  
(Dott. *Raffaele Gallo*)





COMUNE DI RIBERA  
Libero Consorzio Comunale di Agrigento

Proposta di Deliberazione ad oggetto : **Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Refezione Scolastica anno 2023.**

**PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

In relazione al disposto di cui all' art. 53, comma 1, della legge 8 giugno 1990, n. 142, come modificato dall'art. 12 della L.R. 23 dicembre 2000, n. 30 e recepito dall'art. 1, comma 1, lett. i), della legge regionale 11 dicembre 1991, n. 48 e degli artt. 49 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 (TUEL)

*IL DIRIGENTE DEL 3°SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO*

esprime parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Ribera , \_\_\_\_\_

*IL DIRIGENTE DEL 3° SETTORE*  
*dot. Raffaele Gallo*



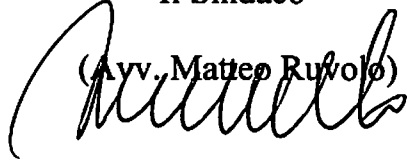
Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del 08.04.2024 ore 9.30

Votazione unanime

Immediata esecutività    si     no

Il Sindaco

(Avv. Matteo Ruvoletto)



Il Segretario Generale

(Dott. Leonardo Misuraca)



I Componenti

AUGELLO LEONARDO

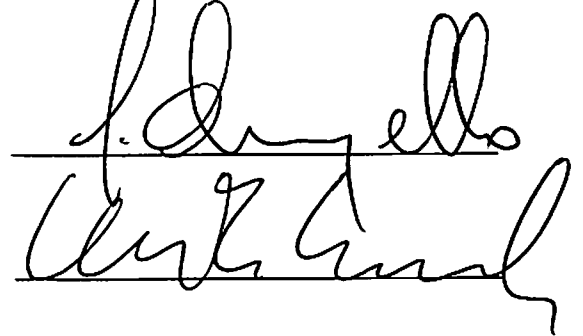
CLEMENTE EMANUELE

DI CARO GIOVANNI

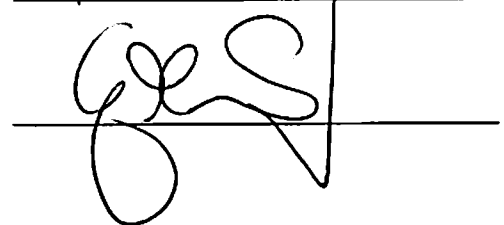
MICELI ROSALIA

SGRO' GIUSEPPE MARIA

Firma



ASSENTE



La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

IL SINDACO  
L'ASSESSORE ANZIANO  
IL SEGRETARIO GENERALE



**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**  
(Art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n 69 )

Il sottoscritto Segretario Generale certifica che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio on-line di questo Comune per gg.15 consecutivi a partire dal giorno \_\_\_\_\_ e fino al \_\_\_\_\_ Prot. n. \_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

**ATTESTA**

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 08 APR. 2024

( ) Decorsi 10 giorni dalla data di inizio della pubblicazione.

Dichiarata Immediatamente Esecutiva ( Art. 12, Comma 2 L.R. n. 44/91 s.m.i. )

Ribera, li 08 APR. 2024

IL SEGRETARIO GENERALE

**ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DI ORIGINALE ANALOGICO**

Il sottoscritto Segretario Generale attesta che la presente copia informatica in formato PDF è conforme all'atto analogico originale.

IL SEGRETARIO GENERALE \*

(Dott. Leonardo Misuraca)

\* Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate.