

**COMUNE DI RIBERA**

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 419 del 27/12/2022****IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA**

OGGETTO: Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Assistenza all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap nell'anno scolastico 2021/2022

L'anno duemilaventidue, il giorno ventisette del mese di dicembre, alle ore 17,30 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	RUVOLO MATTEO	SINDACO	X	
2	TRAMUTA GIUSEPPE	VICE SINDACO		X
3	AUGELLO LEONARDO	ASSESSORE	X	
4	CAICO DAVIDE	ASSESSORE	X	
5	DI CARO GIOVANNI	ASSESSORE		X
6	RAGUSA MARIA FRANCESCA	ASSESSORE	X	
		<i>N. presenti</i>	4	2

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 Assistenza all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap nell'anno scolastico 2021/2022**

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

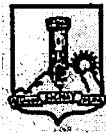
LA GIUNTA COMUNALE

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
1° SETTORE AFFARI GENERALI
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

Proponente: Dirigente

Oggetto:	Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio Assistenza all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap nell'anno scolastico 2021/2022
----------	--

Vista la Deliberazione n. 13/SEZAUT/2021/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 nell'esercizio 2021, 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.

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.

Considerato, altresì, 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. 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 cui 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.

Dato atto, altresì, che, nelle more della predisposizione di apposito regolamento disciplinante il controllo di qualità dei servizi, si è ritenuto comunque di avviare le procedure di controllo in parola e, con Deliberazione della G.C. n. 323 del 24/10/2019 sono stati approvati gli schemi di questionario da somministrare all'utenza per misurare il grado di soddisfazione e la misura della qualità di alcuni servizi offerti dall'Amministrazione, tra cui il Servizio in oggetto;

Preso atto che, su un totale di n. 47 alunni che hanno fruito del servizio, n. 20 familiari hanno dato la disponibilità alla compilazione del questionario di qualità;

Viste le risultanze dei predetti questionari, sottoposti all'utenza nel corso dell'anno scolastico 2021/2022 che possono riassumersi in percentuale nella seguente tabella:

1. Ricevimento pubblico	Pienamente soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Sufficientemente soddisfacente	Scarsamente soddisfacente	Nessuna risposta
Facilità ad ottenere informazioni	60%	30%	10%	0%	
Luoghi di attesa	50%	35%	15%		
Orario di apertura	60%	30%	10%	0%	
Cortesìa e disponibilità del personale	55%	35%	10%	0%	
Rapidità del servizio reso dagli operatori	50%	45%	5%	0%	
Suggerimenti	0	0	0	0	100%
2. Accesso al servizio	Pienamente soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Sufficientemente soddisfacente	Scarsamente soddisfacente	Nessuna risposta
Numero degli operatori disponibili	30%	50%	10%	10%	
Tempi di attesa	30%	50%	15%	0%	5%
Suggerimenti	0	0	0	0	100%
3. Servizio e informazioni	Pienamente soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Sufficientemente soddisfacente	Scarsamente soddisfacente	Nessuna risposta
Modalità di erogazione del servizio	40%	45%	15%	0%	
Consulenza/assistenza sugli adempimenti	45%	45%	0%	0%	10%
Competenze del personale	70%	20%	10%	0%	
Chiarezza delle informazioni ricevute	55%	45%	0%	0%	
Suggerimenti	0	0	0	0	100%
4. Lei ritiene di essere messo a conoscenza delle modalità di erogazione del servizio in maniera:	Pienamente soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Sufficientemente soddisfacente	Scarsamente soddisfacente	Nessuna risposta
	55%	40%	0%	0%	5%
5. Ha ricevuto la carta dei Servizi	SI	NO			
	20%	80%			
Se sì, ritiene la carta dei Servizi:					
completa	0%	0%			
abbastanza soddisfacente	20%	80%			
offre sufficienti elementi di conoscenza che andrebbero migliorati	0%	0%			
è incompleta	0%	0%			
Suggerimenti per migliorare questo strumento	0%	0%			
6. Ritiene il servizio offerto	Pienamente soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Sufficientemente soddisfacente	Scarsamente soddisfacente	Nessuna risposta
	40%	40%	10%	0%	10%
Suggerimenti	0	0	0	0	100%

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 di Assistenza all'autonomia e comunicazione offerto dall'Ente.

2) Di trasmettere all'unità Controllo di Gestione, all'assessore al ramo ed al responsabile del Servizio Politiche Sociali il presente provvedimento.

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 Responsabile del procedimento
(Rag. Stefano Di Leo)

Il Dirigente ad Interim del 1° 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 Assistenza all'autonomia e comunicazione agli alunni portatori di handicap nell'anno scolastico 2021/2022**

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.

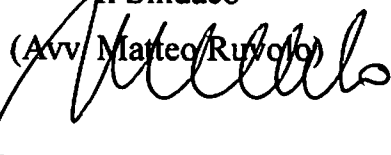
Ribera , _____

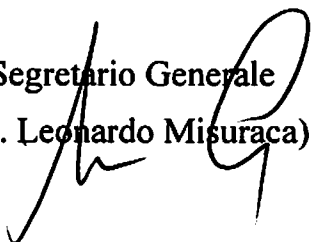
IL DIRIGENTE AD INTERIM DEL 1° SETTORE
(Dott. Raffaele Gallo)



Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del 27/12/2022 ore 17,30
Votazione *unanimemente*

Immediata esecutività sì no

Il Sindaco
(Avv. Matteo Ruvofo)


Il Segretario Generale
(Dott. Leonardo Misuraca)


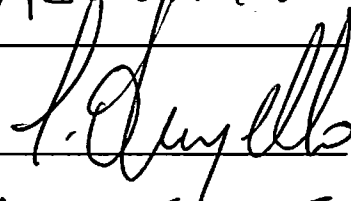
I Componenti

Firma

TRAMUTA GIUSEPPE

ASSORTO

AUGELLO LEONARDO




CAICO DAVIDE



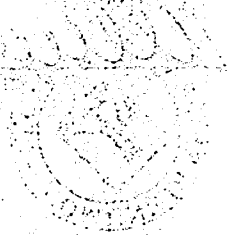
DI CARO GIOVANNI

ASSORTO

RAGUSA MARIA FRANCESCA



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Handwritten signature]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

[Faint, illegible text]

La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

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 27 DIC. 2022

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

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

Ribera, li 27 DIC 2022

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.