



COMUNE DI RIBERA

Libero Consorzio Comunale di Agrigento

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 126 del 15/04/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno quindici del mese di aprile, alle ore 13,00 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	PACE CARMELO	SINDACO	X	
2	INGLESE NICOLA	VICE SINDACO		X
3	AQUE' DOMENICO	ASSESSORE	X	
4	MONTALBANO FRANCESCO	ASSESSORE	X	
5	TAGLIALAVORE MARIA	ASSESSORE	X	
		<i>N. presenti</i>	4	1

Presiede la seduta il Sig. Carmelo Pace, 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 Vice Segretario Generale Dott. Raffaele Gallo, 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 Mensa Scolastica.**

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.



Comune di Ribera
Libero Consorzio Comunale di Agrigento

3 °SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO

Proponente :

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

Vista la *Deliberazione n. 5/SEZAUT/2017/INPR* della Corte dei Conti (Sezione delle autonomie) recante le linee guida per la redazione del referto annuale del Sindaco dei Comuni con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, del Sindaco delle Città metropolitane e del Presidente delle Province sul funzionamento dei controlli interni per l'esercizio 2016;

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, come recita testualmente la predetta deliberazione, *"...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.(...)"

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, in considerazione della peculiarità del servizio nonché dell'accessibilità ai dati oggetto di controllo, sono stati effettuati diversi incontri tra il personale del Settore Economico Finanziario ed il personale del Servizio Mensa Scolastica unitamente all'Assessore alla Pubblica Istruzione, al fine di concordare appositi schemi di questionario, finalizzati alla misurazione del grado di soddisfazione e della qualità del servizio offerto dall'Ente da somministrare all'utenza (genitori degli alunni ed insegnanti);

Vista la deliberazione della G.C. n. 103 del 09/04/2018 con la quale sono stati approvati gli schemi di questionario da sottoporre all'utenza per valutare la qualità del servizio fornito con la mensa scolastica;

Viste le risultanze dei predetti questionari, sottoposti all'utenza nel mese di aprile 2018, che possono riassumersi nelle seguenti tabelle:

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

N.B. Relativamente alle scuole medie di 1° grado, il numero corrisponde agli alunni iscritti alle classi terze

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	Scuola Media Navarro	Scuola media Mosca	Scuola media Crispi	Totale
ALUNNI	98	77	97	78	115	65	59	589

I questionari sono stati somministrati nel mese di aprile 2018, 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 Media Navarro	Scuola media Mosca	Scuola media Crispi	Totale
TOTALE ALUNNI	98	77	97	78	115	65	59	589
Schede compilate dai genitori/alunni	45	32	52	38	17	19	13	216
% riscontro	46,00%	42,00%	54,00%	49,00%	15,00%	29,00%	22,00%	

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	Scuola Media Navarro	Scuola media Mosca	Scuola media Crispi	Totale
Insegnanti	13	9	13	10	8	10	4	67
Genitori	45	32	52	38	17	19	13	216
Totale	58	41	65	48	25	29	17	283

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

	Scuola Materna Cufalo	Scuola Materna Imbornone	Scuola Materna Verga	Scuola Materna Crispi	TOTALE
Insegnanti	13	9	13	10	45
Genitori	45	32	52	38	167
Totale	58	41	65	48	212

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Cufalo	5	2	2	0	4	0	13
Genitori Materna Cufalo	5	15	4	0	18	3	45
Totale	10	17	6	0	22	3	58

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
17,24%	29,31%	10,34%	0,00%	37,93%	5,17%	99,99%

Insegnanti Materna Imbornone	0	0	1	3	5	0	9
Genitori Materna Imbornone	2	6	6	3	15	0	32
Totale	2	6	7	6	20	0	41

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
4,88%	14,63%	17,07%	14,63%	48,78%	0,00%	99,99%

Insegnanti Materna Verga	0	0	0	0	13	0	13
Genitori Materna Verga	3	8	6	5	30	0	52
Totale	3	8	6	5	43	0	65

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
4,61%	12,31%	9,23%	7,69%	66,15%	0,00%	99,99%

Insegnanti Materna Crispi	0	0	2	3	5	0	10
Genitori Materna Crispi	0	0	0	6	32	0	38
Totale	0	0	2	9	37	0	48

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
0,00%	0,00%	4,16%	18,75%	77,08%	0,00%	99,99%

	Scuola Media Navarro	Scuola media Mosca	Scuola media Crispi	Totale
Insegnanti	8	10	4	22
Genitori	17	19	13	49
Totale	25	29	17	71

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Media Navarro	0	0	0	0	8	0	8
Genitori Media Navarro	3	0	2	7	4	1	17
Totale	3	0	2	7	12	1	25

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
12,00%	0,00%	8,00%	28,00%	48,00%	4,00%	100,00%

Insegnanti media Mosca	0	0	1	0	9	0	10
Genitori Media Mosca	0	3	3	5	6	2	19
Totale	0	3	4	5	15	2	29

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
0,00%	10,34%	13,79%	17,24%	51,72%	6,90%	99,99%

Insegnanti Media Crispi	0	0	0	0	4	0	4
Genitori Media Crispi	1	2	1	2	5	2	13
Totale	1	2	1	2	9	2	17

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
5,88%	11,76%	5,88%	11,76%	52,94%	11,76%	99,98%

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	TOTALE
Insegnanti	13	9	13	10	45
Genitori	45	32	52	38	167
Totale	58	41	65	48	212

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Materna Cufalo	5	2	2	0	4	0	13
Genitori Materna Cufalo	5	15	4	0	18	3	45
Insegnanti Materna Imbornone	0	0	1	3	5	0	9
Genitori Materna Imbornone	2	6	6	3	15	0	32
Insegnanti Materna Verga	0	0	0	0	13	0	13
Genitori Materna Verga	3	8	6	5	30	0	52
Insegnanti Materna Crispi	0	0	2	3	5	0	10
Genitori Materna Crispi	0	0	0	6	32	0	38
Totale	15	31	21	20	122	3	212

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
7,07%	14,62%	9,90%	9,43%	57,55%	1,41%	99,98%

	Scuola Media Navarro	Scuola media Mosca	Scuola media Crispi	Totale
Insegnanti	8	10	4	22
Genitori	17	19	13	49
Totale	25	29	17	71

	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
Insegnanti Media Navarro	0	0	0	0	8	0	8
Genitori Media Navarro	3	0	2	7	4	1	17
Insegnanti media Mosca	0	0	1	0	9	0	10
Genitori Media Mosca	0	3	3	5	6	2	19
Insegnanti Media Crispi	0	0	0	0	4	0	4
Genitori Media Crispi	1	2	1	2	5	2	13
Totale	4	5	7	14	36	5	71

Scarso	Mediocre	Sufficiente	Discreto	Buono/Ottimo	Non so	Totale
5,63%	7,04%	9,86%	19,72%	50,70%	7,04%	99,99%

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 4°Settore *ad interim*, all'assessore al ramo ed al responsabile del

Servizio Mensa 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.

L'Istr. Dir.vo Amm.vo
(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 Mensa Scolastica.***

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 , 5/4/2024

IL DIRIGENTE DEL 3° SETTORE
dot. Raffaele Gallo



Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del ..15/04/2019 ore 13.00

Votazione *si*

Immediata esecutività *si* no

Il Sindaco
(Carmelo Pace)

Il Vice Segretario Comunale
(Dott. Raffaele Gallo)

I Componenti

Firma

AQUE' DOMENICO

INGLESE NICOLA

Assente

MONTALBANO FRANCESCO

TAGLIALAVORE MARIA

La presente deliberazione viene letta, approvata e sottoscritta.

IL SINDACO

L'ASSESSORE ANZIANO

IL VICE 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 Vice Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il _____

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 _____

IL VICE 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.