



## COMUNE DI ASSEMINI

---

ORIGINALE

### **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N° 76**

**OGGETTO:** INDICATORI DI PERFORMANCE PER I SERVIZI MENSA SCOLASTICA, INTEGRAZIONE SCOLASTICA ALUNNI PORTATORI DI HANDICAP, BIBLIOTECA, CENTRO GIOVANI, CENTRO DIURNO SOCIO EDUCATIVO DISABILI ADULTI, EDUCATIVA TERRITORIALE MINORI, SUPPORTO PSICOLOGICO. APPROVAZIONE

L'anno **2023** addì **22** del mese di **Novembre** in Assemini nella sede Comunale alle ore **17.51**, si è adunata la Giunta Comunale nelle persone dei Signori.:

<b>Nominativo</b>	<b>Carica</b>	<b>Presente</b>
PUDDU MARIO	SINDACO	SI
VENTURELLI MATTEO	VICE SINDACO	SI
MALLORU MARCELLO	ASSESSORE	SI
MELONI ALESSIA	ASSESSORE	NO
MOSTALLINO ANTONELLA	ASSESSORE	SI
MOSTALLINO JESSICA	ASSESSORE	SI
MURTAS FRANCESCO	ASSESSORE	SI
TUNIS MAURIZIO	ASSESSORE	SI

**Totale Presenti 7**

**Totale Assenti 1**

Partecipa alla seduta il Segretario Generale DR. GIOVANNI MATTEI  
Assume la presidenza il SINDACO PUDDU MARIO

---



## COMUNE DI ASSEMINI

### LA GIUNTA COMUNALE

#### Visti:

- il vigente Statuto Comunale;
- la deliberazione del Commissario Straordinario, assunta con i poteri del Consiglio Comunale n. 57 del 14.12.2022, esecutiva ai sensi di legge, recante ad oggetto: "D.U.P. – Documento Unico di Programmazione 2023-2024-2025";
- la deliberazione del Commissario Straordinario, assunta con i poteri del Consiglio Comunale n. 69 del 28.12.2022, recante ad oggetto "Approvazione bilancio di previsione 2023 - 2024- 2025 e relativi allegati";
- la deliberazione del Commissario straordinario, assunta con i poteri della Giunta Comunale n. 9 del 25.01.2023, recante ad oggetto "Approvazione piano esecutivo di gestione 2023 – 2025. Assegnazione risorse finanziarie";
- la deliberazione del Commissario Straordinario, assunta con i poteri della Giunta Comunale n.97 del 10.05.2023 recante ad oggetto "Approvazione piano integrato di attività e organizzazione. P.I.A.O. 2023-2025";
- il Decreto Legislativo n. 267 del 18.08.2000 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

**Visto** il Regolamento comunale sui controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n°18 del 3 giugno 2020, in particolare il Titolo VII "Controllo sulla qualità dei servizi erogati";

**Richiamata** la Deliberazione del Commissario Straordinario assunta con i poteri della Giunta Comunale n. 116 del 28.12.2023 "Controllo sulla qualità dei servizi – Approvazione processo di misurazione della qualità", nella quale si è stabilita la sequenza pianificata delle azioni ed attività che realizzano il processo complessivo di misurazione della qualità, ai sensi del citato Regolamento dei controlli interni, art. 24 e 25, come riepilogata nella tabella seguente:

<i>Servizio</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Indicatori specifici per servizio</i>	<i>Indagini di customer satisfaction</i>	<i>Gestione dei reclami</i>
Mensa scolastica	Da aggiornare	Da stabilire	Annuale al termine dell'anno scolastico	Entro dieci giorni dal ricevimento
Integrazione scolastica alunni portatori di handicap	Vigente	Da stabilire	Annuale al termine dell'anno scolastico	Entro dieci giorni dal ricevimento
Biblioteca	Da approvare	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni dal ricevimento
Centro Giovani	Vigente	Da stabilire	Annuale al termine dell'anno scolastico	Entro dieci giorni dal ricevimento
Centro diurno socio educativo	Da approvare	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni

per disabili adulti				dal ricevimento
Educativa territoriale e centro diurno per minori	Vigente	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni dal ricevimento
Supporto psicologico	Da approvare	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni dal ricevimento

**Dato atto che**, nella richiamata Deliberazione del Commissario Straordinario n. 116/2022, relativamente ai servizi erogati, si è stabilito di strutturare la raccolta delle informazioni sul livello di soddisfazione dei cittadini, riguardo ai seguenti indicatori di performance:

Accessibilità: si intendono tutti gli aspetti relativi alla messa a disposizione delle informazioni e degli strumenti per l'accesso effettivo al servizio, nonché delle strutture/edifici in cui i servizi vengono erogati;

Tempestività delle risposte: registra la rispondenza dei tempi di erogazione rispetto a standard di qualità definiti per ciascun servizio;

Trasparenza: comprende gli aspetti relativi al dovere di fornire ai cittadini adeguata risposta al diritto di informazione;

Correttezza con l'utenza: comprende gli aspetti relativi al comportamento del personale operante nei servizi nonché agli aspetti amministrativi connessi alla erogazione del servizio;

Efficacia: contiene gli aspetti che rilevano l'effettivo raggiungimento del risultato, dal punto di vista dei cittadini;

**Dato atto**, altresì, che nella citata Deliberazione del Commissario Straordinario n. 116/2022 si è stabilito:

- di sviluppare, nel corso dell'anno 2023, le seguenti attività necessarie alla misurazione della soddisfazione degli utenti, ai sensi dell'articolo 26 del citato regolamento sui controlli interni:

Aggiornamento e diffusione della carta dei servizi;

Formulazione e approvazione da parte della Giunta degli indicatori specifici per ogni servizio;

Diffusione dei questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza;

Raccolta e analisi delle risultanze;

Deliberazione di approvazione delle risultanze ed eventuali correttivi;

Pubblicazione delle risultanze sul sito del Comune;

- di approvare con successivo atto deliberativo gli standard di qualità e gli indicatori specifici per ciascun servizio, in aderenza agli indicatori generali sopra richiamati di accessibilità, tempestività delle risposte, trasparenza, correttezza con l'utenza, efficacia;

**Visti** gli allegati alla presente deliberazione, contenenti gli indicatori di performance specifici per i servizi oggetto di misurazione della qualità e della soddisfazione dell'utenza per l'anno 2023 - Mensa scolastica, Integrazione scolastica alunni portatori di handicap, Biblioteca, Centro Giovani, Centro diurno socio educativo per disabili adulti, Educativa territoriale e centro diurno per minori, Supporto psicologico - allegati alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

**Acquisito** il prescritto parere in ordine alla regolarità tecnica espresso ai sensi degli artt. 49 comma 1, e 147-bis comma 1 del D. Lgs 267/2000;

**Ritenuto** dover approvare gli allegati citati;

**Con voti unanimi e legalmente espressi,**

**DELIBERA**

**Di approvare**, in ordine al controllo sulla qualità dei servizi erogati nell'Area Socio Culturale Istruzione e Sport, gli indicatori di performance specifici per i servizi oggetto di misurazione della qualità e della soddisfazione dell'utenza per l'anno 2023 - Mensa scolastica, Integrazione scolastica alunni portatori di handicap, Biblioteca, Centro Giovani, Centro diurno socio educativo per disabili adulti, Educativa territoriale e centro diurno per minori, Supporto psicologico – allegati alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale.

**Di dichiarare**, con separata e successiva votazione e all'unanimità di voti favorevoli, espressi nelle forme di legge, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art.134 comma 4 del D.Lgs. 267/00.



Letto, approvato e sottoscritto

IL SINDACO  
F.TO DIGITALMENTE  
PUDDU MARIO

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.TO DIGITALMENTE  
DR. GIOVANNI MATTEI

La presente deliberazione viene pubblicata in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

IL SEGRETARIO GENERALE  
F.TO DIGITALMENTE  
DR. GIOVANNI MATTEI

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, in seguito alla pubblicazione all'Albo Pretorio di questo Comune dal \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

IL FUNZIONARIO DELEGATO

*Documento Firmato digitalmente ai sensi del TU 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.*

*L'accesso agli Atti viene garantito attraverso l'ufficio di Segreteria Generale ed i singoli responsabili di procedimento ai quali l'atto si riferisce, ai sensi e con le modalità di cui L. 241/90, come modificata dalla L. 15/2005, nonché al regolamento per l'accesso agli atti del Comune di Assemini.*

---