



COMUNE DI ASSEMINI

ORIGINALE

Deliberazione del Commissario Straordinario assunta con i poteri della Giunta Comunale n. 116

OGGETTO: CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI -
APPROVAZIONE PROCESSO DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

*L'anno 2022, addì 28, del mese di Dicembre, in Assemini, nella sede Comunale,
alle ore 12.30, il Commissario Straordinario Dott. BRUNO CARCANGIU con l'assistenza
del Segretario Generale, DR. REMO ORTU*

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

*Visto il Decreto del Presidente della Regione Autonoma della Sardegna n. 57 del
26.07.2022, con il quale è stato sciolto il Consiglio Comunale di Assemini e il sottoscritto è
stato nominato Commissario Straordinario per la provvisoria gestione del Comune fino
all'insediamento degli organi ordinari.*

*Assunti i poteri della Giunta Comunale, ai sensi dell'art. 48 comma 2, del Decreto
Legislativo n. 267/2000.*



COMUNE DI ASSEMINI

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Richiamata la deliberazione della Giunta regionale sarda n. 22/21 del 14 luglio 2022 recante ad oggetto “Scioglimento del Consiglio comunale di Assemini e nomina del Commissario straordinario”;

Richiamato, inoltre, il decreto del Presidente della Regione Autonoma della Sardegna n. 57 del 26 luglio 2022 recante ad oggetto “Scioglimento del Consiglio Comunale di Assemini e nomina del Commissario straordinario” con il quale viene sciolto il Consiglio Comunale di Assemini e viene nominato quale Commissario Straordinario il Dr. Bruno Carcangiu per la provvisoria gestione del comune di Assemini fino all’insediamento degli organi ordinari a norma di legge. Al Commissario straordinario sono conferiti i poteri spettanti al Consiglio comunale, alla Giunta ed al Sindaco;

Vista la Deliberazione del Commissario Straordinario n. 4 del 28/07/2022 recante ad oggetto “Approvazione bilancio di previsione 2022 - 2023- 2024 e nota di aggiornamento al D.U.P. 2022 – 2023 – 2024”;

Vista la Deliberazione del Commissario Straordinario n. 7 del 10 agosto 2022, esecutiva ai sensi di legge, recante ad oggetto: “Approvazione piano esecutivo di gestione (P.E.G.) 2022/2024 – Assegnazione risorse finanziarie”;

Vista la Deliberazione della Giunta Comunale n. 56 del 29.04.2022 recante ad oggetto "Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza del comune di Assemini triennio 2022/2024”;

Richiamato il Decreto Legislativo n. 267 del 18.08.2000 “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali”;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto, in particolare, l’articolo 147 Testo unico degli enti locali (TUEL) (D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267), come modificato dal D.L. 174/2012 convertito nella Legge 213/2012;

Visto il Regolamento comunale sui controlli interni, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n°18 del 3 giugno 2020, in particolare il Titolo VII;

Premesso che è necessario, in ordine al controllo sulla qualità dei servizi erogati nell’Area Socio Culturale Istruzione e Sport, stabilire la sequenza pianificata delle azioni ed attività che realizzano il processo complessivo di misurazione della qualità;

Dato atto che, relativamente ai particolari servizi erogati, è necessario 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.

Ritenuto dover sviluppare, e approvare con successivo atto deliberativo, gli standard di qualità e gli indicatori specifici per ciascun servizio;

Ritenuto strutturare, pertanto, il controllo sulla qualità dei servizi erogati per l'anno 2023, ai sensi del citato Regolamento dei controlli interni, art. 24 e 25, come segue:

Servizio	Carta dei Servizi	Indicatori specifici per servizio	Indagini di customer satisfaction	Gestione dei reclami
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 per disabili adulti	Da approvare	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni 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 saranno sviluppate, nel corso dell'anno 2023, le seguenti attività necessarie alla misurazione della soddisfazione degli utenti, ai sensi dell'art.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;

Acquisito il prescritto parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs 267/2000;

DELIBERA

Di approvare, in ordine al controllo sulla qualità dei servizi erogati nell'Area Socio Culturale Istruzione e Sport, la sequenza pianificata delle azioni ed attività che realizzano il processo complessivo di misurazione della qualità:

Servizio	Carta dei servizi	Indicatori specifici per servizio	Indagine di customer satisfaction	Gestione dei reclami
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	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni

	approvare			dal ricevimento
Centro Giovani	Vigente	Da stabilire	Annuale al termine dell'anno scolastico	Entro dieci giorni dal ricevimento
Centro diurno socio educativo per disabili adulti	Da approvare	Da stabilire	Annuale	Entro dieci giorni 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

Di approvare, quali indicatori di performance, sui quali strutturare la raccolta delle informazioni relative al livello di soddisfazione dei cittadini, le seguenti:

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 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 alla cura 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 sua erogazione;

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

Di dare atto che saranno sviluppate, nel corso dell'anno 2023, le seguenti attività necessarie alla misurazione della soddisfazione degli utenti, ai sensi dell'art.26 del citato regolamento sui controlli interni:

Aggiornamento e diffusione della carta dei servizi;

Formulazione e approvazione da parte della Giunta Comunale degli indicatori;

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 rimandare a successivo atto deliberativo l'approvazione degli standard di qualità e gli indicatori specifici per ciascun servizio;

Di dichiarare la presente Deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi e per gli effetti dell'art. 134 del Decreto Legislativo n. 267/2000.



Letto, approvato e sottoscritto

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
BRUNO CARCANGIU

IL SEGRETARIO GENERALE
DR. REMO ORTU

Della presente deliberazione viene iniziata in data __/__/____ la pubblicazione all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi.

IL SEGRETARIO GENERALE
DR. REMO ORTU

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il __/__/____, in seguito alla pubblicazione all'Albo Pretorio di questo Comune dal __/__/____ per 15 giorni consecutivi ai sensi del comma 4 art. 134 del Decreto Lg.vo n.267/2000.

IL SEGRETARIO GENERALE
DR. REMO ORTU

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.
