



COMUNE DI SESTU

Città Metropolitana di Cagliari

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 110 del 22.06.2017

COPIA

Oggetto: Controllo sulla qualità dei servizi 2016: Approvazione risultanze di customer satisfaction

L'anno duemiladiciassette il giorno ventidue del mese di giugno, in Sestu, nella sede comunale, alle ore 11:30, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

SECCI MARIA PAOLA	SINDACO	P
ZANDA ELISEO	ASSESSORE	P
BULLITA MASSIMILIANO	ASSESSORE	P
RUGGIU NICOLA	ASSESSORE	P
PISU ANDREA	ASSESSORE	P
SECHI ROSALIA SIMONA GIOVANNA MARIA	ASSESSORE	P
PETRONIO LAURA	ASSESSORE	P

Totale presenti n. 7 Totale assenti n. 0

Assiste alla seduta la Segretaria Generale GALASSO MARGHERITA.

Assume la presidenza SECCI MARIA PAOLA in qualità di Sindaco.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- Il d. lgs 267/2000, Testu Unico sugli Enti locali, disciplina all'art. 147 e seguenti le diverse; tipologie dei controlli interni;
- Specificatamente la lett. e) del succitato art. 147 contempla il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'ente;
- Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 32 del 12/07/2016, è stato approvato il Regolamento sui controlli interni ai sensi degli artt. 147, 147 bis, 147 ter, 147 quater, 147 quinquies del d.lgs 267/2000;

Dato atto che per l'anno 2016 sono stati sottoposti a verifica della soddisfazione degli utenti esterni, direttamente da questa amministrazione, tramite i Responsabili di Settore i seguenti servizi:

- Anagrafe
- Urbanistica
- Segretariato Sociale
- Biblioteca

per i quali sono stati definiti i seguenti indicatori :

- Accessibilità delle informazioni
- Tempestività
- Trasparenza su criteri e tempi di erogazione
- trasparenza sui costi
- Trasparenza sulle responsabilità del servizio
- Correttezza dell'addetto con l'utenza
- Affidabilità del servizio
- Compiutezza del servizio

Dato atto che sono stati inoltre sottoposti a verifica della soddisfazione degli utenti esterni, tramite le società di gestione i seguenti servizi:

- Servizio Mensa scolastica con i seguenti indicatori:
 - Presentazione del piatto (aspetto, appetibilità)
 - Sapore
- Servizio Asilo Nido e spazio gioco con i seguenti indicatori:
 - Il personale si relaziona bene con voi
 - Siamo stati proattivi nella soluzione di problemi
 - Rispondiamo alle vostre domande prontamente e con cortesia
 - Siete soddisfatti della pianificazione delle attività proposte
 - Vi sentite partecipi e coinvolti nelle attività del nido
 - La comunicazione sul percorso educativo del bambino è da voi considerata?
 - Lavoriamo in modo efficiente?
 - Rintracciate prontamente il personale quando lo cercate?
 - Il nostro personale ha adeguata esperienza e capacità di interpretazione?
 - L'approccio e le valutazioni delle assistenti sono sufficientemente uniformi?
 - Il nostro servizio contribuisce positivamente alle vostre aspettative?
 - Gli orari di erogazione del servizio soddisfano le vostre esigenze?
 - Percepите nei nostri servizi un valore aggiunto?

- Soddisfiamo le vostre aspettative?

Vista la scheda riepilogativa dei report sul grado di soddisfazione dell'utenza , elaborata dall'unità organizzativa di supporto ai controlli interni, allegata alla presente deliberazione, dalla quale emergono elementi di grande interesse per questa amministrazione, che, partendo dall'analisi delle suddette risultanze, può adottare misure preordinate al miglioramento della qualità dei servizi;

Viste inoltre le schede sulle risultanze della customer satisfaction effettuate dalle società di gestione dei servizi mensa e asilo nido – spazio gioco, dai quali risulta un elevato grado di soddisfazione;

Visto il d.lgs 267/2000

Visto il Regolamento sui controlli interni

Visto lo Statuto Comunale

Acquisito, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, che si riporta in calce.

Dato atto che non deve essere acquisito il parere di regolarità contabile, in quanto il presente atto non ha effetti diretti né indiretti con il bilancio;

con votazione unanime

DELIBERA

- Di approvare le risultanze della customer satisfaction effettuata da questa amministrazione sui seguenti servizi: Anagrafe, Urbanistica, Segretariato Sociale, Biblioteca, con riferimento all'anno 2016, così come riassunte nella scheda allegata alla presente deliberazione ;
- Di prendere atto delle risultanze della customer satisfaction effettuata dalla ditta CO.RI.SAR, appaltatrice del servizio mensa, così come risultano dal documento allegato alla presente deliberazione
- Di prendere atto delle risultanze della customer satisfaction effettuata dalla Coop. AlfaBeta, appaltatrice del servizio di Asilo Nido e Spazio gioco, così come risultano dal documento allegato alla presente deliberazione

Di dichiarare, con separata votazione resa unanime, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del citato D.Lgs. 267/2000

PARERE ex art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n.267, in ordine alla

Regolarità tecnica: FAVOREVOLE

Data 22/06/2017

IL SEGRETARIO GENERALE
F.TO MARGHERITA GALASSO

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.TO MARIA PAOLA SECCI

LA SEGRETARIA GENERALE
F.TO MARGHERITA GALASSO

ESECUTIVITA' DELLA DELIBERAZIONE

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 22/06/2017 per:

a seguito di pubblicazione all'albo pretorio di questo Comune dal **27/06/2017** al **12/07/2017** (ai sensi dell'art. 134, comma 3, D. Lgs.vo n° 267/2000);

a seguito di dichiarazione di immediata eseguibilità (ai sensi dell'art. 134, comma 4, D. Lgs.vo n° 267/2000);

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata messa in pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune il giorno 27/06/2017, dove resterà per 15 giorni consecutivi e cioè sino al 12/07/2017

LA SEGRETARIO GENERALE
F.TO MARGHERITA GALASSO

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Sestu, 27.06.2017

COMUNE DI SESTU

Report grado di soddisfazione dell'utenza per tipo di servizio – anno 2016/2017

Servizio	Oggetto di valutazione	Riscontro sul livello di soddisfazione del cittadino			
		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Anagrafe	Accessibilità delle informazioni			55,56%	44,44%
	Tempestività tra richiesta ed erogazione			48,39%	51,61%
	Trasparenza su criteri e tempi di erogazione			59,38%	40,63%
	Trasparenza sui costi		3,33%	46,67%	50,00%
	Trasparenza sulle responsabilità del servizio			50,00%	50,00%
	Correttezza dell'addetto con l'utenza			34,29%	65,71%
	Affidabilità del servizio			42,86%	57,14%
	Compiutezza del servizio			37,50%	62,50%

Urbanistica	Accessibilità delle informazioni	6,25%	6,25%	68,75%	18,75%
	Tempestività tra richiesta ed erogazione	33,33%	13,33%	40,00%	13,33%
	Trasparenza su criteri e tempi di erogazione	28,57%	14,29%	42,86%	14,29%
	Trasparenza sui costi	21,43%	14,29%	50,00%	14,29%
	Trasparenza sulle responsabilità del servizio	21,43%	14,29%	50,00%	14,29%
	Correttezza dell'addetto con l'utenza	18,75%	6,25%	43,75%	31,25%
	Affidabilità del servizio	26,67%	20,00%	33,33%	20,00%
	Compiutezza del servizio	20,00%	20,00%	26,67%	33,33%

Servizio	Oggetto di valutazione	Riscontro sul livello di soddisfazione del cittadino			
		Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Segretariato sociale	Accessibilità delle informazioni	3,57%	5,36%	66,07%	25,00%
	Tempestività tra richiesta ed erogazione	4,55%	25,00%	45,45%	25,00%
	Trasparenza su criteri e tempi di erogazione	3,77%	11,32%	66,04%	18,87%
	Trasparenza sui costi	5,88%	11,76%	58,82%	23,53%
	Trasparenza sulle responsabilità del servizio	5,26%	7,89%	55,26%	31,58%
	Correttezza dell'addetto con l'utenza	4,26%	2,13%	59,57%	34,04%
	Affidabilità del servizio	0,00%	11,36%	56,82%	31,82%
	Compiutezza del servizio	2,50%	10,00%	57,50%	30,00%

Biblioteca	Accessibilità delle informazioni	1,01%	6,06%	53,54%	39,39%
	Tempestività tra richiesta ed erogazione	1,01%	7,07%	42,42%	49,49%
	Trasparenza su criteri e tempi di erogazione	1,04%	7,29%	47,92%	43,75%
	Trasparenza sui costi	4,35%	6,52%	54,35%	34,78%
	Trasparenza sulle responsabilità del servizio	1,12%	12,36%	44,94%	41,57%
	Correttezza dell'addetto con l'utenza	0,00%	3,03%	31,31%	65,66%
	Affidabilità del servizio	1,00%	10,00%	31,00%	58,00%
	Compiutezza del servizio	0,00%	6,32%	38,95%	54,74%



Spett.le

COMUNE DI SESTU

Via Scipione,1

09028 SESTU (CA)

Alla c.a. della Dott.ssa Lucia Locci

OGGETTO: "Affidamento del servizio di mensa scolastica anni scolastici dal 2015/2016 (a parte) al 2018/2019 CIG 6414772550".

In ottemperanza a quanto proposto in sede di offerta tecnica la scrivente comunica a codesto Spett.le Servizio di aver predisposto il monitoraggio del gradimento dei cibi somministrati in mensa in tutti i plessi scolastici. Tale monitoraggio è rivolto agli utenti che usufruiscono del servizio mensa al fine di rilevare il grado di soddisfazione.

Di seguito si riporta l'analisi del "**questionario di soddisfazione mensa scolastica**" distinto per ciascuna scuola del Vs. Spett.le Comune: INFANZIA (Via Verdi, Via Piave, Via Laconi, Via Gagarin, Via Ottaviano Augusto), PRIMARIA (Via Repubblica, Via Galilei).

Sono stati oggetto di analisi le seguenti pietanze del menù in uso:

- PRIMO PIATTO
- SECONDO PIATTO
- CONTORNO

Il GRADIMENTO per ciascun piatto sopraindicato è stato considerato in base ai seguenti indici di valutazione:

- PRESENTAZIONE del piatto (aspetto, appetibilità)
- SAPORE del piatto presentato

Ciascun indice di valutazione è stato esaminato nelle seguenti variabili:

- GRADITO
- GRADITO PARZIALE
- NON GRADITO

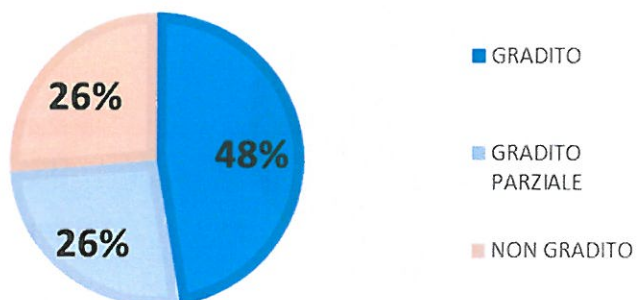
Si coglie l'occasione per porgere cordiali Saluti

Cagliari, 21/05/2017

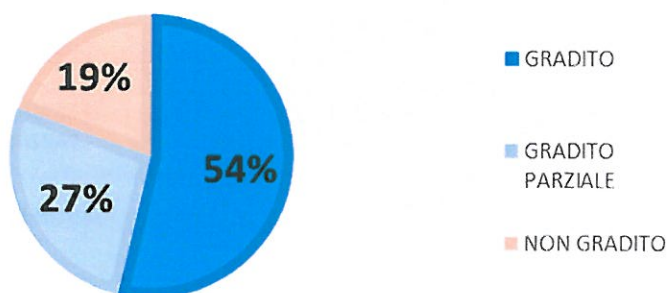
CORISAR SAs

SCUOLA DELL'INFANZIA VIA PIAVE

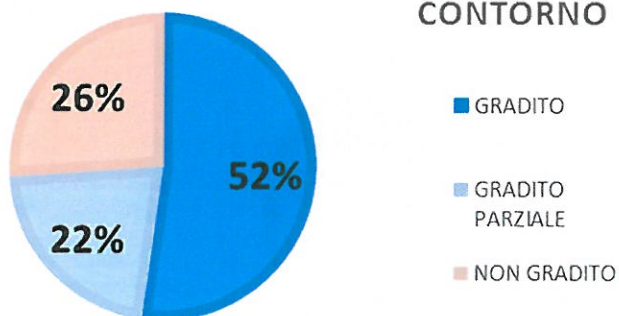
PRIMO PIATTO



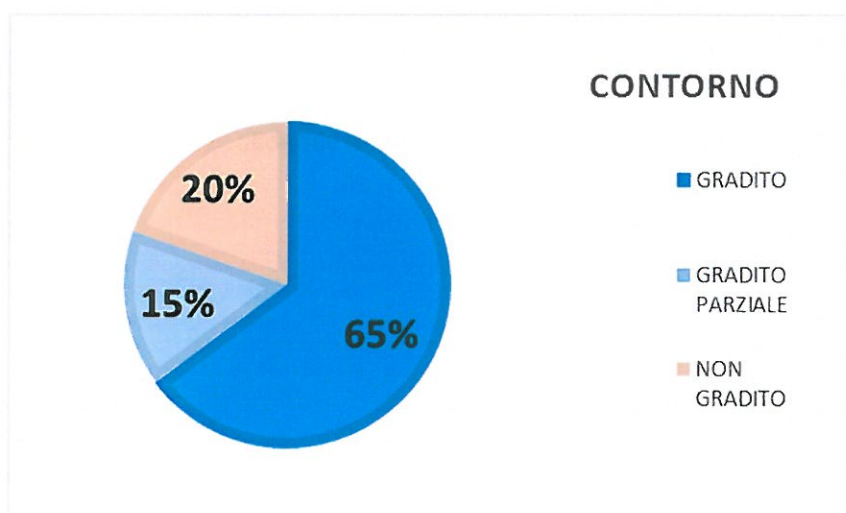
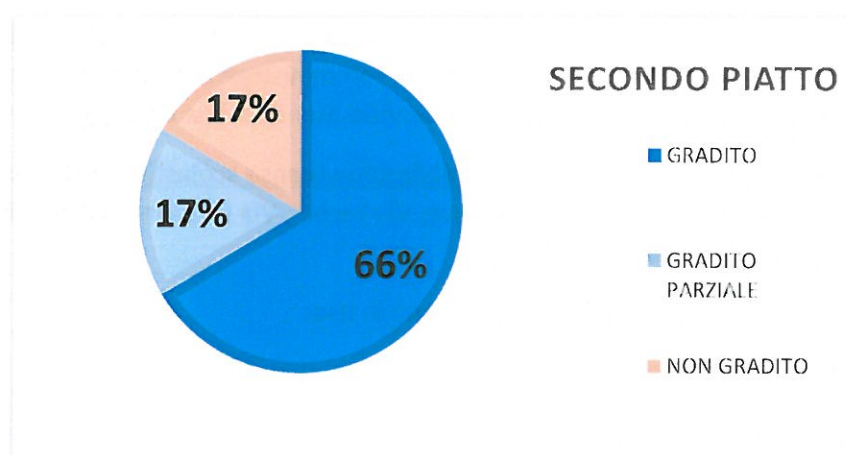
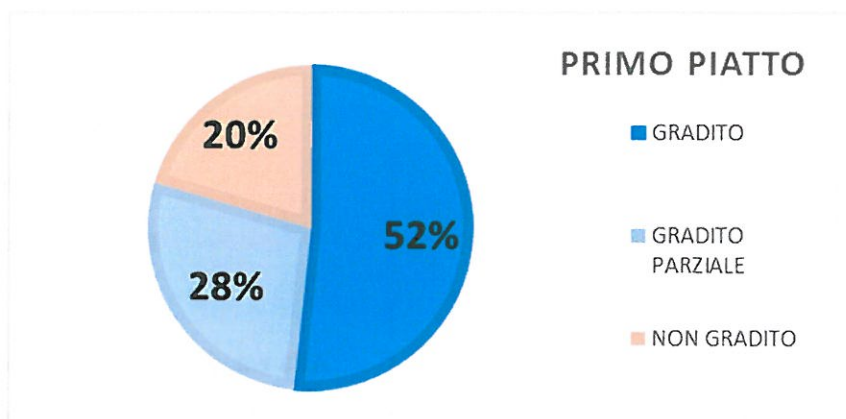
SECONDO PIATTO



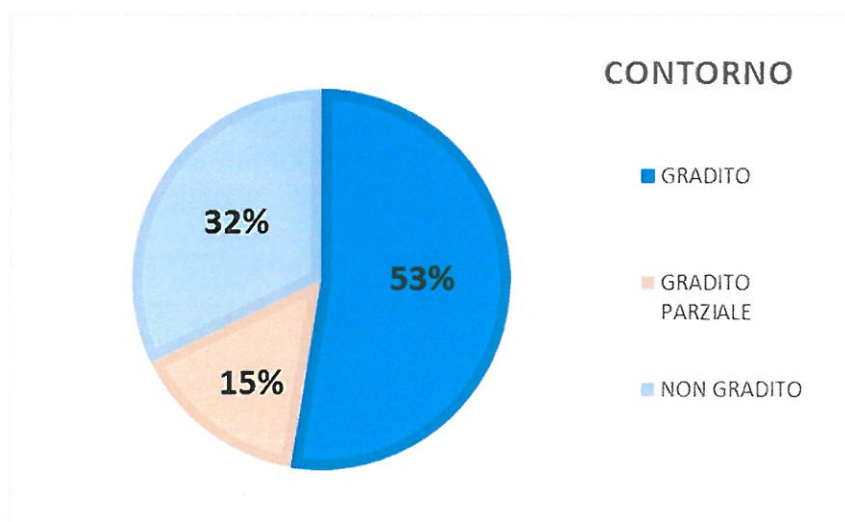
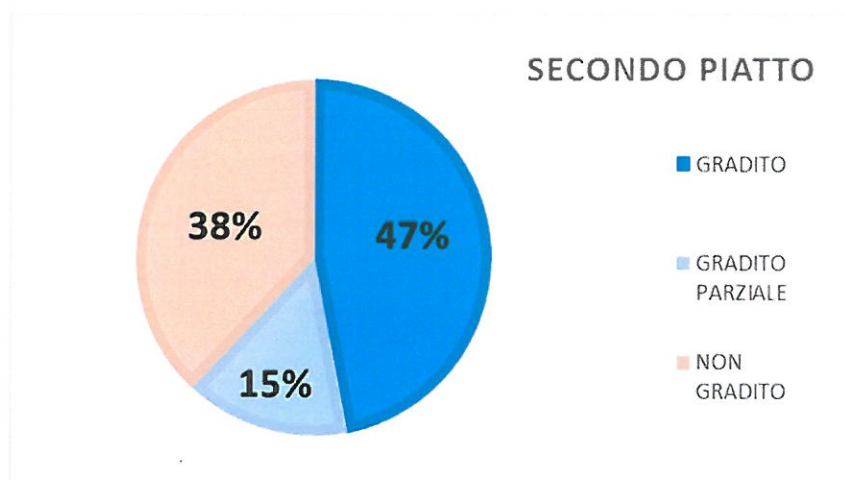
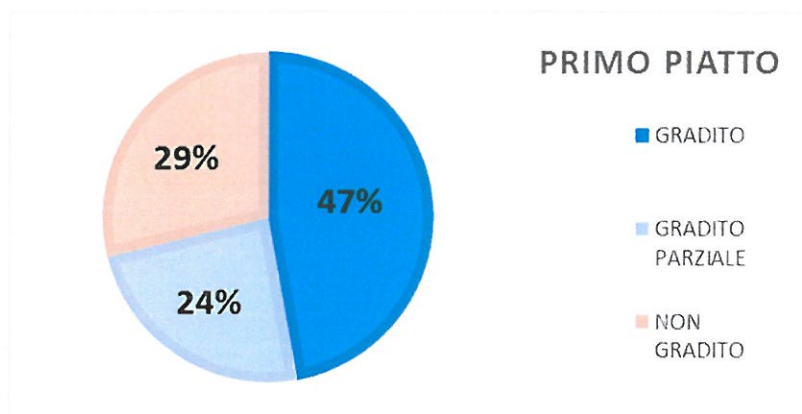
CONTORNO



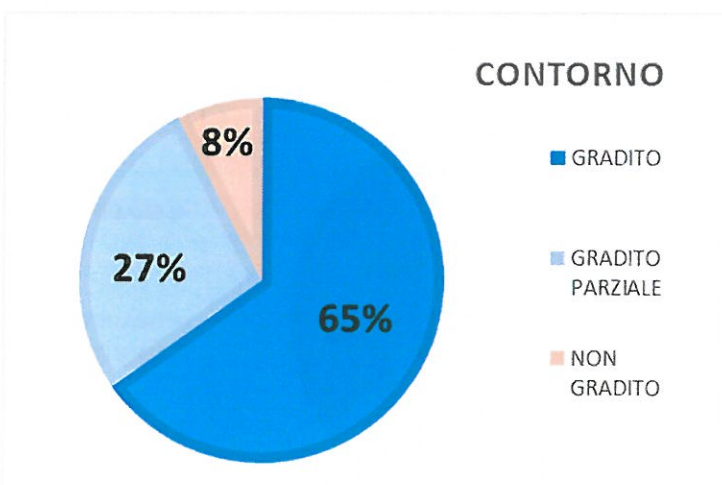
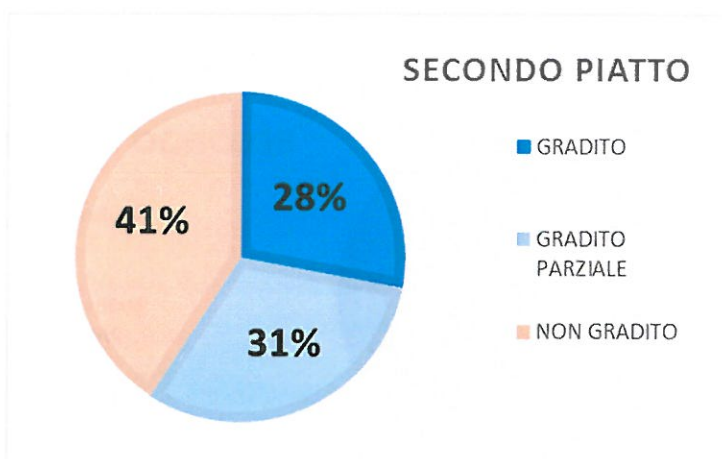
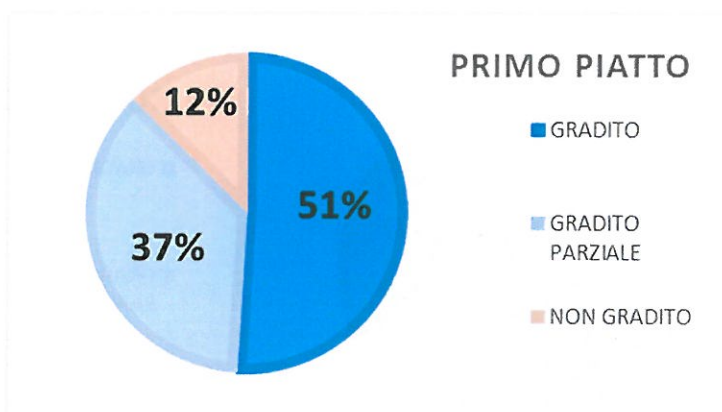
SCUOLA DELL'INFANZIA VIA VERDI



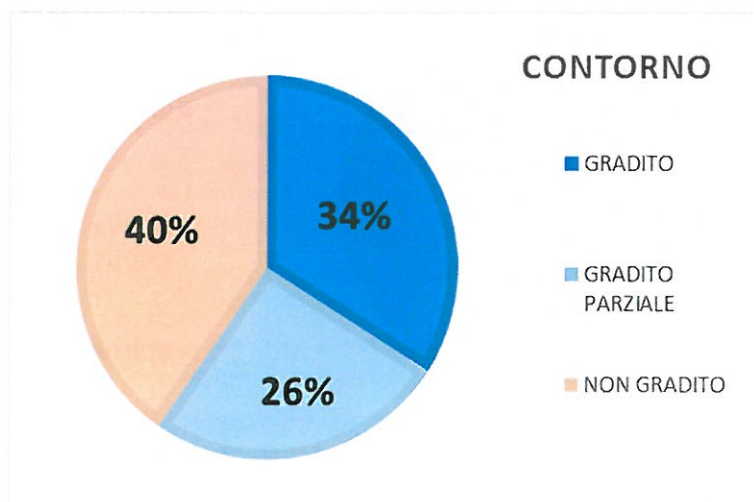
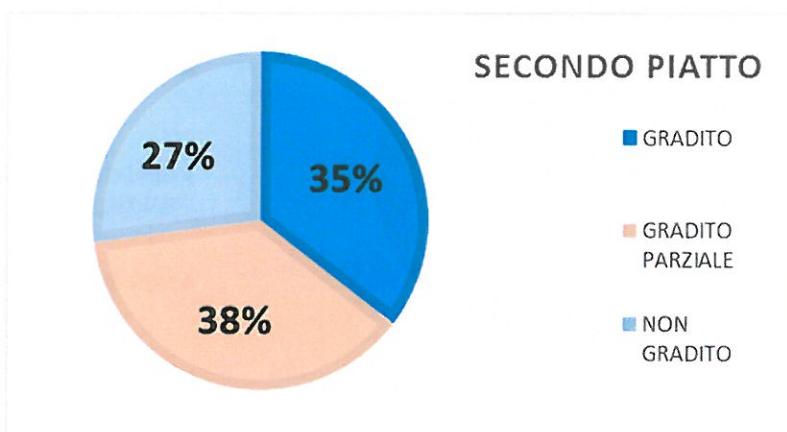
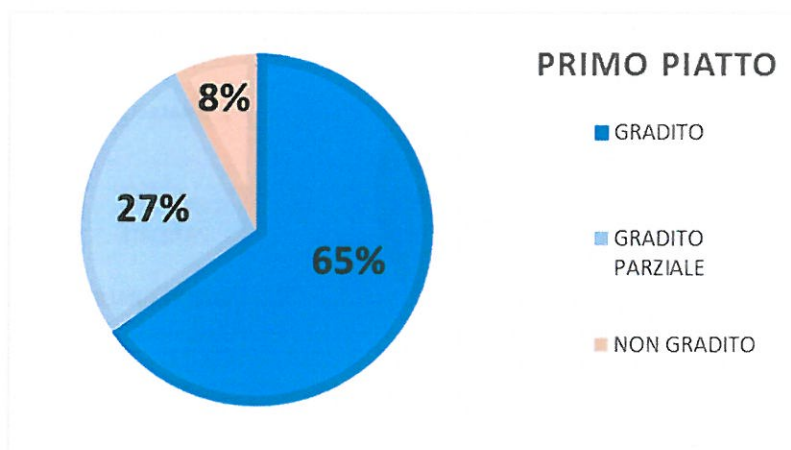
SCUOLA PRIMARIA VIA GALILEI



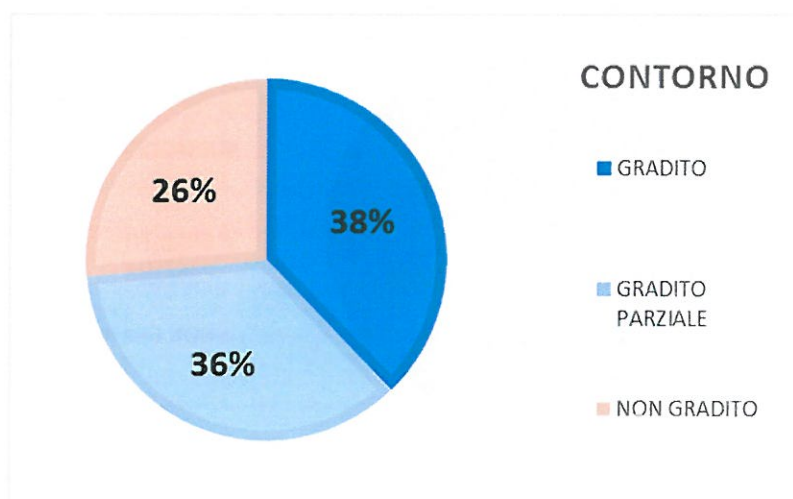
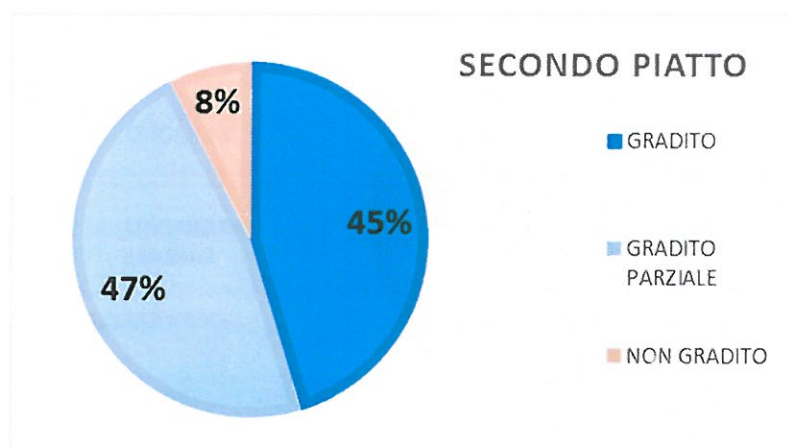
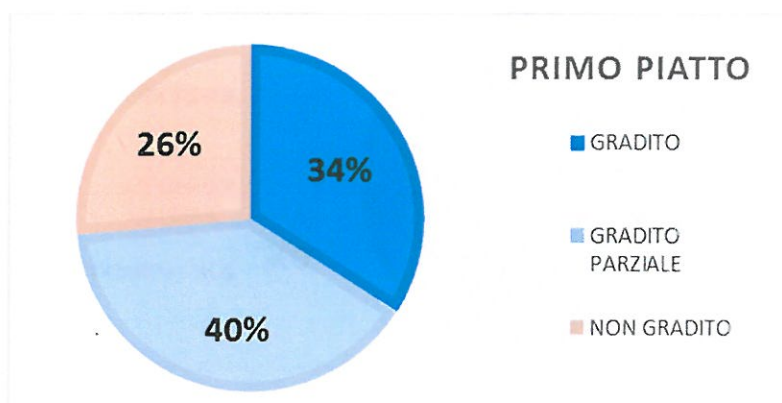
SCUOLA PRIMARIA VIA REPUBBLICA



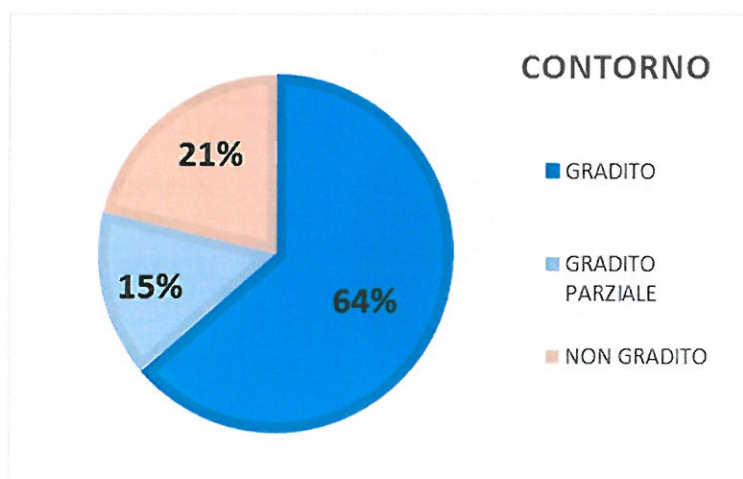
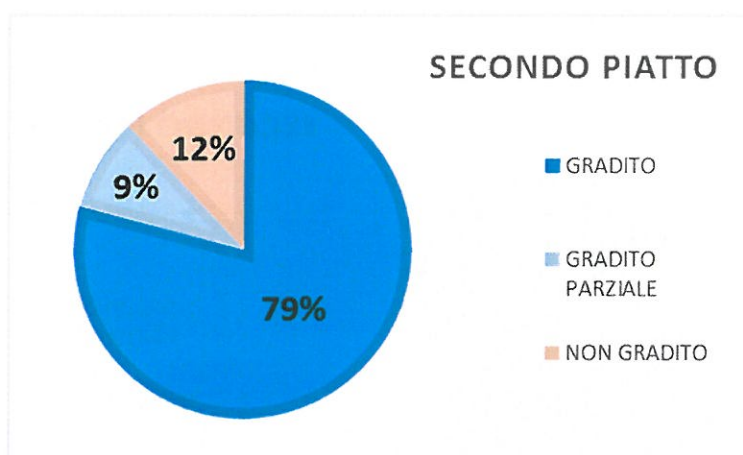
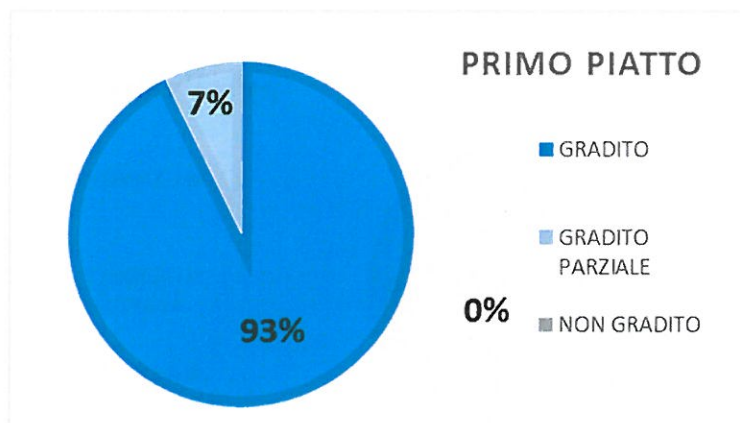
SCUOLA DELL'INFANZIA VIA OTTAVIANO AUGUSTO



SCUOLA DELL'INFANZIA VIA GAGARIN



SCUOLA DELL'INFANZIA VIA LACONI



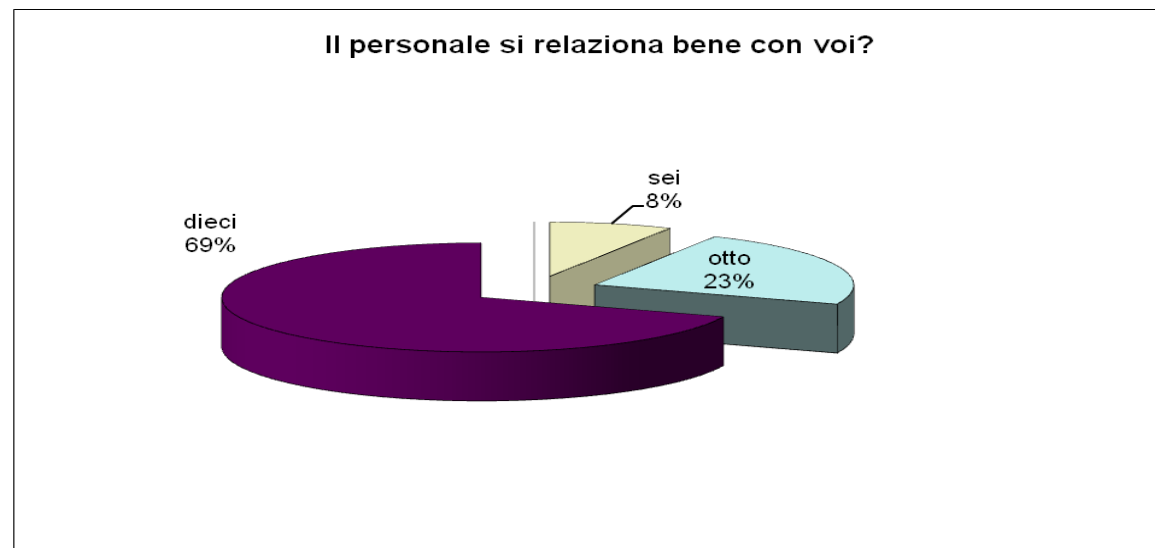
Servizio di Asilo Nido “E. Loi” e Centro Gioco “Grillo Birillo” - Sestu

I questionari sono stati distribuiti nel mese di Maggio 2016 ai genitori dei bambini che frequentano il Servizio di Asilo Nido e Centro Gioco – Comune di Sestu.

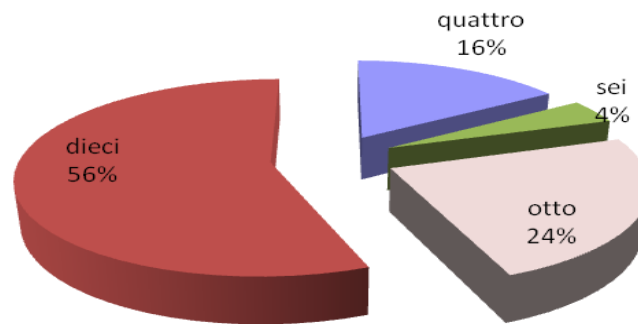
Diversi sono gli obiettivi che il questionario si pone:

- verificare la percezione della qualità dei servizi attualmente forniti,
- definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio.

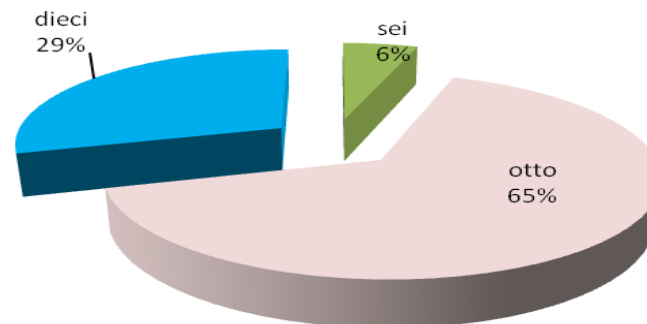
Dall'analisi dei dati, è emerso quanto segue:

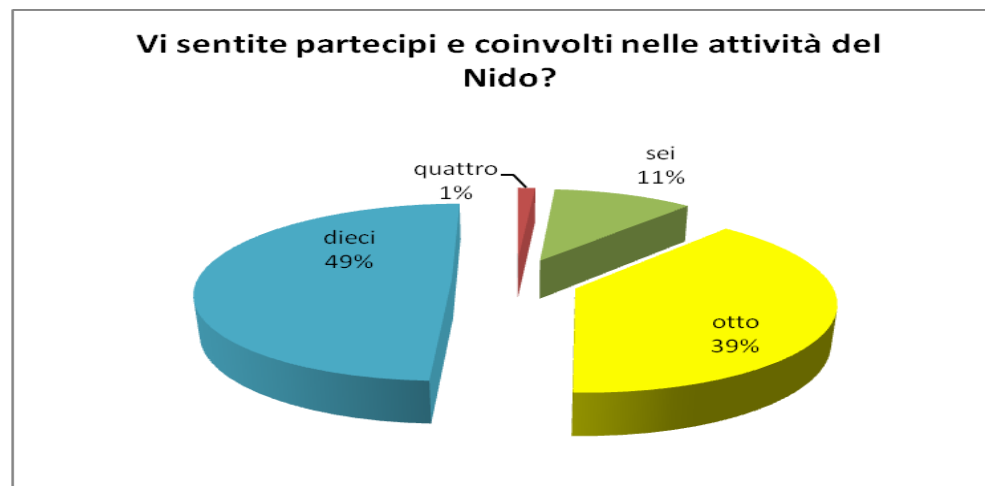
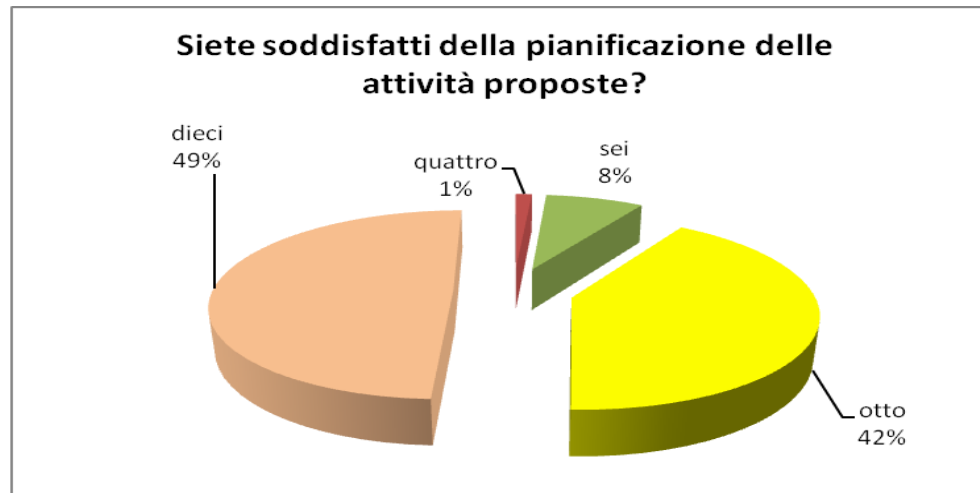


Siamo stati proattivi nella soluzione di problemi?

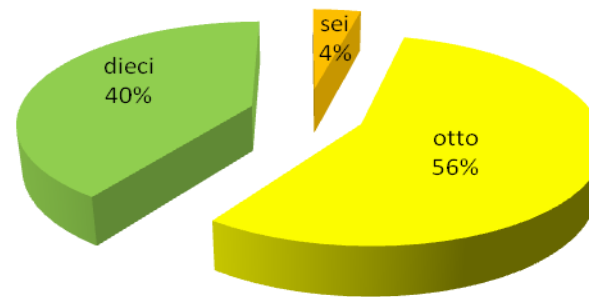


Rispondiamo alle Vostre domande prontamente e con cortesia?

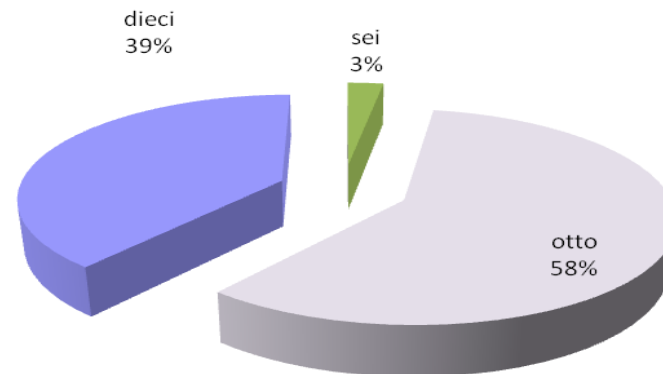




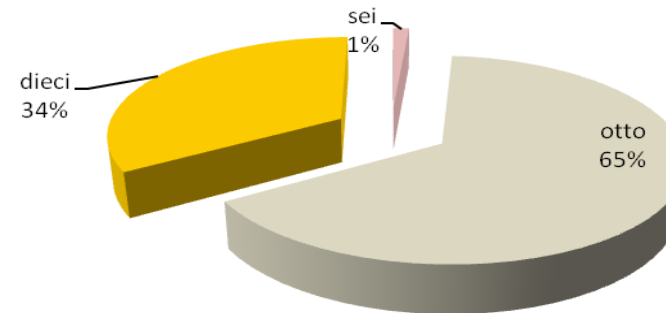
La comunicazione sul percorso educativo del bambino è da Voi considerata?



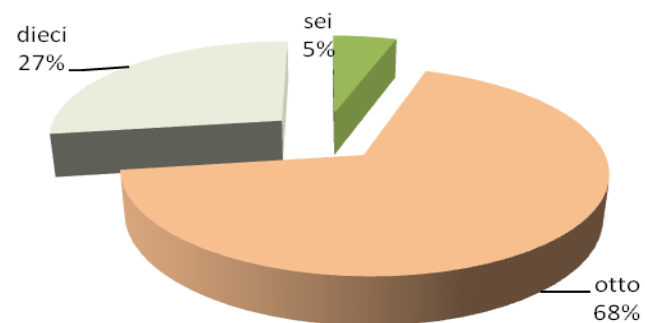
Lavoriamo in modo efficiente?



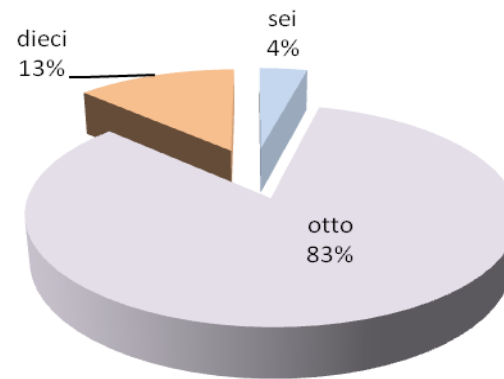
Rintracciate prontamente il personale quando lo cercate?



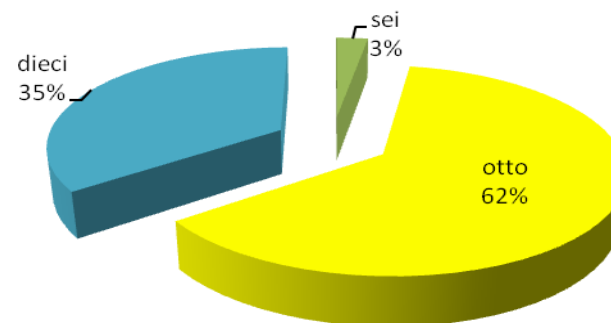
Il nostro personale ha adeguata esperienza e capacità di interpretazione?



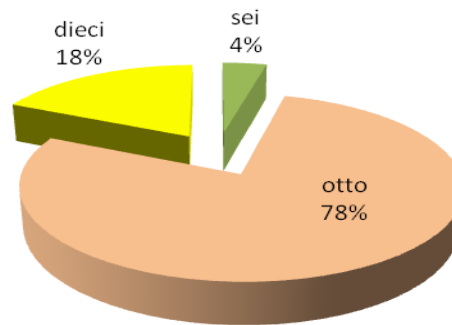
L'approccio e le valutazioni delle assistenti sono sufficientemente uniformi?



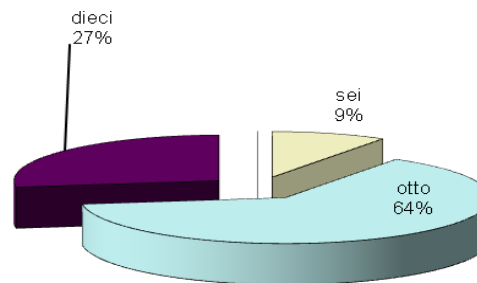
La documentazione consegnata è sufficientemente chiara e completa?



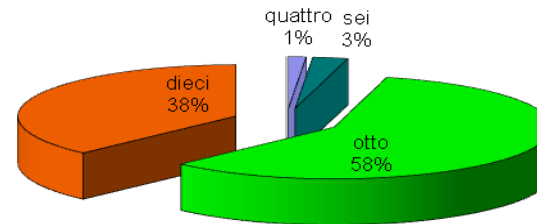
Il nostro Servizio contribuisce positivamente alle vostre aspettative?



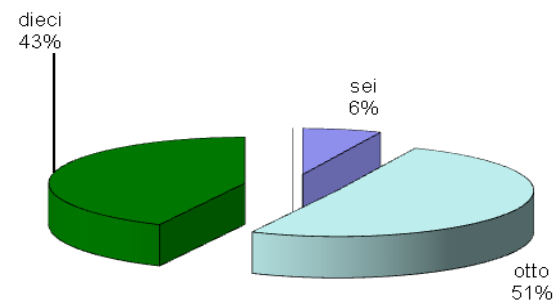
Gli orari di erogazione del servizio soddisfano le vostre esigenze?



Percepите nei nostri Servizi un valore aggiunto?



Soddisfiamo le Vostre aspettative?



In generale, emerge una buona soddisfazione sull'esperienza del Nido e del Centro Gioco. Appare qualche criticità in merito alla soluzione di eventuali problemi (16%), al coinvolgimento delle famiglie alle attività del Servizio (1%) e alla pianificazione delle attività proposte (1%).

Non si rilevano suggerimenti per il miglioramento del Servizio e/o delle criticità rilevate

Maggio 2016

Il Responsabile Qualità