



# **COMUNE DI RIBERA**

**Libero Consorzio Comunale di Agrigento**

## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE N. 150 del 04/09/2025**

**IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA**

**OGGETTO: Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare 2024/2025.**

L'anno duemilaventicinque, il giorno quattro del mese di Settembre, alle ore 12,40 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	<b>RUVOLO MATTEO</b>	<b>SINDACO</b>	X	
2	<b>AUGELLO LEONARDO</b>	<b>VICE SINDACO</b>	X	
3	<b>CLEMENTE EMANUELE</b>	<b>ASSESSORE</b>	X	
4	<b>DI CARO GIOVANNI</b>	<b>ASSESSORE</b>		X
5	<b>MICELI ROSALIA</b>	<b>ASSESSORE</b>		X
6	<b>SGRO' GIUSEPPE MARIA</b>	<b>ASSESSORE</b>	X	
		<b><i>N. presenti</i></b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Presiede la seduta 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 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 di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare 2024/2025.**

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 integralmente l'allegata proposta di deliberazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto, con tutti i suoi elementi costitutivi, quali premesse, narrativa, motivazione e dispositivo, e 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  
**Unità Controllo di Gestione**

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE ALLA GIUNTA COMUNALE

Proponente: Dirigente del 3° Settore

Oggetto:	<b><i>Controllo di qualità dei servizi. Presa d'atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare 2024/2025</i></b>
----------	--

### Premesso che:

- il Comune di Ribera, in qualità di capofila del Distretto Socio Sanitario D6 è stato ammesso al Finanziamento PAL 2021 che, tra l'altro prevedeva i servizi di Assistenza Educativa Domiciliare e il Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare;
- la proposta progettuale approvata è stata finanziata per un importo pari a € 534.135,76, come previsto dal riparto, di cui € 68.000,00 destinati alle attività di sostegno socio-educativo domiciliare o territoriale.

**Vista** la relazione pervenuta dallo Psicologo Coordinatore del PAL sulle attività svolte nei servizi erogati tra dicembre 2024 e maggio 2025;

### Dato atto che:

- sono state selezionate, dagli assistenti sociali dell'equipe multidisciplinare del PAL, per n. 66 nuclei familiari ed un totale di n. 74 minori che, essendo beneficiari della carta ADI, presentavano oltre ad una condizione di povertà anche necessità di supporto educativo e psicologico domiciliare;
- il servizio psicologico è stato avviato complessivamente per n. 12 dei 74 minori, in aggiunta per i casi che necessitavano più supporto, l'educativa è stata erogata a tutti i 74 minori;
- le famiglie coinvolte presentavano una composizione con 1, 2 o 3 figli e alle stesse sono stati consegnati i Voucher per le attività di educativa e psicologico domiciliare;
- il servizio di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare che l'Ente iscritto all'albo Distrettuale del DSS6, ha erogato a vantaggio dell'utenza, nell'ambito della programmazione PON Inclusione PAL, nello specifico:
  - interventi educativi e sociali capaci di prendere in carico le situazioni di disagio sociale dei soggetti;
  - interventi educativi capaci di agire per rimuovere il rischio di emarginazione sociale dei soggetti;
  - interventi psicologici per le famiglie in difficoltà nello svolgimento delle funzioni genitoriali ed educative, per impedimenti oggettivi (temporanei o strutturali), per deprivazione socio-economica e culturale, per limitazioni fisiche o psichiche;
  - recupero e mantenimento di una condizione psichica dei minori e di tutto il nucleo familiare;
  - sostegno educativo alla cura e all'accudimento del minore;
  - interventi di prevenzione dell'insuccesso scolastico;
  - mediazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo;
  - attività educative e psicologiche capaci di sostenere, sollecitare e progressivamente rafforzare e sviluppare le capacità possedute;
  - attività educative, capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali di base e di autonomie sociali;
  - iniziative psicologiche volte a favorire lo scambio relazionale e la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, l'interiorizzazione delle regole di convivenza;

- affiancamento e supporto psico-educativo – didattico;
  - affiancamento e supporto educativo nello svolgimento di attività integrative a carattere didattico, ludico ricreativo e sportivo;
  - iniziative di integrazione sociale in contesti di vita quotidiana e/o scolastica.
- Le prestazioni oggetto dell'accreditamento sono state orientate a realizzare servizi di supporto all'inclusione sociale di minori e per Servizi di Sostegno Educativo extra scolastico nell'ambito della programmazione PON INCLUSIONE PAL anche mediante la collaborazione dei vari soggetti istituzionali nelle rispettive aree di competenza

**Dato atto** che il servizio è stato erogato per una settimana a dicembre 2024 e da gennaio a maggio 2025 e che sono stati somministrati *ex post* questionari di gradimento ad alcune famiglie a campione, da cui si evince:

Al 31/12/2024

**N. QUESTIONARI SOMMINISTRATI: 8 nuclei familiari**

	PEGGIO DI PRIMA	UGUALE DI PRIMA	MEGLIO DI PRIMA
<b>ANDAMENTO SCOLASTICO</b>		100,00%	
<b>VOTI SCOLASTICI</b>		100,00%	
<b>FREQUENZA SCOLASTICA</b>		100,00%	
<b>MOTIVAZIONE</b>		100,00%	
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>		100,00%	
<b>INTEGRAZIONE CON I PARI</b>		100,00%	
<b>NOTE</b>			

**GENNAIO-FEBBRAIO-MARZO 2025**

**N. QUESTIONARI SOMMINISTRATI a marzo: 9 nuclei familiari**

	PEGGIO DI PRIMA	UGUALE DI PRIMA	MEGLIO DI PRIMA
<b>ANDAMENTO SCOLASTICO</b>			100,00%
<b>VOTI SCOLASTICI</b>			100,00%
<b>FREQUENZA SCOLASTICA</b>		44,00%	56,00%
<b>MOTIVAZIONE</b>		33,00%	67,00%
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>		44,00%	56,00%
<b>INTEGRAZIONE CON I PARI</b>		44,00%	56,00%
<b>NOTE</b>			

**N. QUESTIONARI SOMMINISTRATI ad aprile: 20**

	<b>PEGGIO DI PRIMA</b>	<b>UGUALE DI PRIMA</b>	<b>MEGLIO DI PRIMA</b>
<b>ANDAMENTO SCOLASTICO</b>		10,00%	90,00%
<b>VOTI SCOLASTICI</b>		10,00%	90,00%
<b>FREQUENZA SCOLASTICA</b>		30,00%	70,00%
<b>MOTIVAZIONE</b>		30,00%	70,00%
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>		30,00%	70,00%
<b>INTEGRAZIONE CON I PARI</b>		30,00%	70,00%
<b>NOTE</b>			

**APRILE - MAGGIO 2025**

**N. QUESTIONARI SOMMINISTRATI a maggio: 15**

	<b>PEGGIO DI PRIMA</b>	<b>UGUALE DI PRIMA</b>	<b>MEGLIO DI PRIMA</b>
<b>ANDAMENTO SCOLASTICO</b>		20,00%	80,00%
<b>VOTI SCOLASTICI</b>		20,00%	80,00%
<b>FREQUENZA SCOLASTICA</b>		40,00%	60,00%
<b>MOTIVAZIONE</b>		47,00%	53,00%
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>		53,00%	47,00%
<b>INTEGRAZIONE CON I PARI</b>		53,00%	47,00%
<b>NOTE</b>			

**N. QUESTIONARI SOMMINISTRATI a giugno: 2**

	<b>PEGGIO DI PRIMA</b>	<b>UGUALE DI PRIMA</b>	<b>MEGLIO DI PRIMA</b>
<b>ANDAMENTO SCOLASTICO</b>			100,00%
<b>VOTI SCOLASTICI</b>			100,00%
<b>FREQUENZA SCOLASTICA</b>		50,00%	50,00%
<b>MOTIVAZIONE</b>		50,00%	50,00%
<b>SOCIALIZZAZIONE</b>		100,00%	
<b>INTEGRAZIONE CON I PARI</b>		100,00%	
<b>NOTE</b>			

- il numero totale di questionari somministrati ammonta a 54 rilevando che 4 nuclei familiari non hanno accettato il servizio.
- i dati evidenziati dai questionari e le relazioni prodotte dagli enti che hanno erogato le prestazioni mostrano un effetto positivo sull'impatto scolastico dell'intervento ed anche un miglioramento significativo nell'ambito di: frequenza scolastica, motivazione, socializzazione, integrazione con i pari. Pertanto, gli interventi hanno pienamente raggiunto gli obiettivi prefissati, superando anche le aspettative.

Vista la Deliberazione n. 2/SEZAUT/2024/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 negli esercizi 2022 e 2023, 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, rappresentando ciò il momento di raccordo delle verifiche sullo stato di attuazione e sulla funzionalità del sistema dei controlli interni.

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 "...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 il presente atto non implica impegno di spesa e, pertanto è stato acquisito soltanto il parere tecnico ai sensi degli artt. 49 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 (TUEL);

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.;

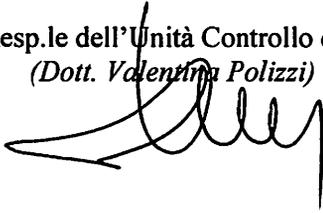
Visti gli atti d'Ufficio.

P.Q.S.

## PROPONE

- 1) Di prendere atto delle risultanze dei questionari somministrati all'utenza del servizio di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare 2024/2025 relative alla misurazione del grado di soddisfazione e della qualità del servizio offerto dall'Ente dal mese di dicembre 2024 al mese di maggio 2025.
- 2) Di trasmettere al Dirigente del 1° Settore, all'assessore al ramo ed al responsabile del Servizio Politiche sociali 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.

Il Resp.le dell'Unità Controllo di gestione  
(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 di Assistenza Educativa Domiciliare e Servizio di Assistenza Psicologica Domiciliare 2024/2025**

**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 ,

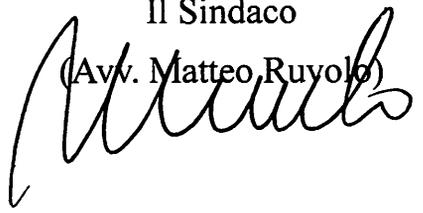
*3/1/2025*

*IL DIRIGENTE DEL 3° SETTORE*  
*dott. Raffaele Gallo*

Proposta di deliberazione approvata nella seduta di Giunta del ..4./9./2025 ore 12.40  
Votazione .....UNANIMI

Immediata esecutività  si  no

Il Sindaco  
(Avv. Matteo Ruyolo)



Il Vice Segretario Generale  
(Dott. Raffaele Gallo)



I Componenti

AUGELLO LEONARDO

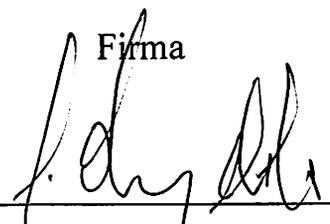
CLEMENTE EMANUELE

DI CARO GIOVANNI

MICELI ROSALIA

SGRO' GIUSEPPE MARIA

Firma



---



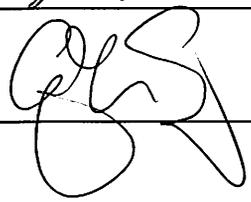
---

ASSENTE

---

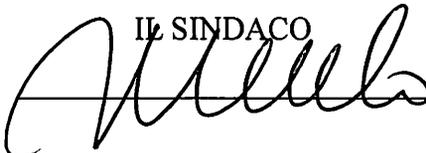
ASSENTE

---



---

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 Vice 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 VICE SEGRETARIO GENERALE

\_\_\_\_\_

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

Il sottoscritto Vice Segretario Generale, visti gli atti d'ufficio,

**ATTESTA**

Che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 04 SET 2025

( ) 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 04 SET 2025

IL VICE SEGRETARIO GENERALE



**ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' DI ORIGINALE ANALOGICO**

Il sottoscritto Vice Segretario Generale attesta che la presente copia informatica in formato PDF è conforme all'atto analogico originale.

IL Vice SEGRETARIO GENERALE \*

(Dott. Raffaele Gallo)

\* Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e norme collegate.