CITTA' DI IMPERIA

Giunta Comunale

Delibera n° 185 del 08/06/2023

APPROVAZIONE AGGIORNAMENTO CARTE DEI SERVIZI NIDI DI INFANZIA COMUNALI "I CUCCIOLI" E "GLI SCOIATTOLI", DATI IN CONCESSIONE A SOGGETTO GESTORE TERZO

L'anno duemilaventitre, e questo dì 08 del mese di giugno alle ore 11:00 nella sala delle adunanze posta nella Sede comunale, si è riunita la Giunta Comunale, per trattare gli affari posti all'ordine del giorno.

Sono presenti i seguenti Assessori:

SCAJOLA On. dott. Claudio	SINDACO	Presente
FOSSATI avv. Giuseppe	VICE SINDACO	Presente
D'AGOSTINO arch. Ester	Assessore	Presente
GAGGERO geom. Gianfranco	Assessore	Presente
GAGLIANO sig.Antonio	Assessore	Presente
GANDOLFO dott.ssa Laura	Assessore	Presente
GATTI dott.ssa Monica	Assessore	Presente
ONEGLIO dott. Gianmarco	Assessore	Presente
ROGGERO dott.ssa Marcella	Assessore	Presente
SASSO sig. Mattia	Assessore	Presente

Quindi sono presenti Assessori n. 10 Sono assenti Assessori n. -

Presiede l'adunanza l'On. Dott. Claudio Scajola, Sindaco.

Assiste la sottoscritta Dott.ssa Rosa Puglia, Segretario Generale del Comune, incaricata della redazione del verbale.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**

La Giunta Comunale

Premesso che la Carta dei Servizi:
- è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi informando l'utente sulle modalità di tutela previste, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità dell'offerta;
- è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti intesa non come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati;

Richiamati i principali riferimenti normativi che hanno portato all'istituzione della Carta dei servizi:

- la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell'esercizio di poteri autoritativi;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, ad oggetto "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici", che fissa i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici e individua la carta dei servizi come strumento per permettere la conoscibilità e la verificabilità di detti servizi ed individua la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, ad oggetto "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico", che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive;
- il D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, ad oggetto "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.", che detta la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte;
- l'art. 11 del Decreto legislativo n. 286 del 30.7.1999, ad oggetto "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15/03/97 n. 59", che individua quali obiettivi dei servizi pubblici il miglioramento dell'erogazione, la tutela dell'utente e la sua partecipazione;
- l'art. 112, comma 3, del Decreto legislativo n. 267 del 18.8.2000, ad oggetto "Testo Unico dell'Ordinamento degli Enti Locali", che prevede che l'art. 11 - capo III - del suddetto Decreto legislativo n. 286 del 30.7.1999, relativo alla qualità dei servizi pubblici locali e carte dei servizi, si applichi anche ai servizi pubblici locali;

Precisato che, per la definizione di servizio pubblico locale, di cui all'art. 112 del Tuel, la giurisprudenza ha chiarito che "*la qualificazione di servizio pubblico locale spetti a quelle attività caratterizzate, sul piano oggettivo, dal perseguimento di scopi sociali e di sviluppo della società civile, selezionati in base a scelte di carattere eminentemente politico, quanto alla destinazione delle risorse economiche disponibili ed all'ambito di intervento, e, su quello soggettivo, dalla riconduzione diretta o indiretta (per effetto di rapporti concessori o di partecipazione all'assetto organizzativo dell'ente) ad una figura soggettiva di rilievo pubblico*";

Richiamate, inoltre:
- la vigente normativa regionale con la quale si prevede in generale che la Carta dei servizi sia finalizzata ai seguenti obiettivi:

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**

a. stipulazione da parte dei Comuni singoli o associati di un patto sociale per il benessere della cittadinanza, attraverso l'assunzione degli impegni generali sui servizi da attivare sul territorio;
b. individuazione, da parte dei soggetti gestori istituzionali, dei criteri e delle mappe di accesso ai servizi, delle modalità di erogazione e di finanziamento dei servizi e delle prestazioni, dell'elenco dei soggetti autorizzati o accreditati, dei livelli di assistenza erogati, degli standard di qualità dei servizi, delle modalità di partecipazione dei cittadini al costo dei servizi, delle forme di tutela dei diritti degli utenti, delle regole d'applicare in caso di mancato rispetto delle garanzie previste dalla carta, nonché delle modalità di ricorso da parte degli utenti, anche attraverso gli istituti di patronato;

- la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, ad oggetto "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni";
- la direttiva del marzo 2004 del Ministero della Funzione Pubblica, ad oggetto "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", che ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino»;
- la direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie emanata il 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti;
- la legge 04 marzo 2009, n. 15, ad oggetto "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e all'efficienza e trasparenza delle P.A. nonché disposizioni integrative" (G.U. n. 53 del 5 marzo 2009);
- le delibere della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) istituita dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150:

    - n. 88/2010: "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)";
    - n. 89/2010: "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)";

Ribadito, pertanto, che l'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e che, successivamente, con la legge n. 273 dell'11 luglio 1995, è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte;

Atteso, dunque, che un simile documento debba comprendere:

1. le finalità e gli standard di qualità del servizio;
2. i servizi offerti;
3. una sintesi delle modalità di produzione dei pasti;
4. il programma dei controlli;
5. le modalità di informazione e di ascolto;
6. le garanzie fornite;
7. la qualità promessa;
8. la rilevazione della qualità percepita dall'utenza;

Accertato quindi:

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**

- che la Carta dei servizi ha la finalità di fornire agli utenti chiare informazioni sulle procedure per accedere al servizio, sull'organizzazione dello stesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni nonché di generare maggiore attenzione a diritti e soddisfazione del cliente;
- che l'azione della pubblica amministrazione deve ispirarsi a principi di trasparenza, efficacia efficienza ed economicità;
- che i principi che devono ispirare l'erogazione dei servizi pubblici, come definiti nella sopra richiamata Direttiva P.C.M. del 27/1/1994 sono inoltre i seguenti:
  a. eguaglianza dei diritti degli utenti;
  b. imparzialità: l'erogazione dei servizi ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nei confronti degli utenti;
  c. continuità: l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
  d. diritto di scelta: l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio distribuiti sul territorio;
  e. partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;

Richiamato il contratto di servizio rep. 3870 del 13.11.2019 con cui il Comune di Imperia ha affidato in concessione ad un Soggetto Gestore il servizio nidi di infanzia comunali, per quattro anni a decorrere dall'anno scolastico 2019/2020, con possibilità di rinnovo per uguale periodo;

Ricordato che la suddetta concessione prevede a carico del Concessionario, fra gli altri, anche l'onere della redazione della Carta dei Servizi dei due nidi di infanzia comunali "I Cuccioli" e "Gli Scoiattoli";

Dato, infatti, atto che il ***Regolamento comunale per il funzionamento del nido d'infanzia e per l'integrazione con il sistema locale dei servizi educativi***, approvato da questa Amministrazione con DCC n. 92 del 7.10.2019, prevede:
all'art. Articolo 16, ad oggetto "Informazione sul Servizio di Nido", che:
Il Comune garantisce a tutte le Famiglie potenzialmente interessate un'informazione capillare sul servizio nido al fine di:
a) favorire una completa conoscenza della gestione del servizio stesso, ivi compresa la possibilità di accesso, su richiesta motivata, a tutti gli atti inerenti il suo funzionamento;
b) verificare in modo puntuale la corrispondenza fra domanda e offerta.
Tali obiettivi vengono perseguiti mediante la diffusione di materiale documentale e informativo, avvisi pubblici (anche attraverso gli organi di informazione), visite dirette nei nidi e altre iniziative specifiche di vario genere, somministrazione di strumenti utili al rilevamento della qualità percepita, gestione a norma di legge dei reclami;
all'Articolo 17, ad oggetto "Carta del Servizio", che *Il Comune adotta la Carta del Servizio quale strumento che rende trasparente ed esigibile il livello qualitativo delle prestazioni rese e che regola i rapporti con gli utenti (Omissis).*

Vista la propria precedente DGM n. 224 del 30.07.2020 con cui sono state approvate le Carte di servizio relative ai due suddetti nidi di infanzia comunali;

Atteso che i suddetti documenti, allo scadere del primo quadriennio di concessione ed in funzione del rinnovo di pari durata già deliberato da questa Amministrazione, necessitano una revisione stanti le modifiche doverose all'impianto progettuale generale che, nel tempo, hanno consentito di offrire un servizio di qualità, sempre aderente alle esigenze dei Bambini e delle loro Famiglie;

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**

Viste, dunque, le nuove Carte di servizio, allegate al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale, redatte dal Concessionario e ritenute approvarle;

Visto il parere favorevole formulato dal Dirigente del Settore Servizi Sociali, Prima Infanzia, Attività Educative e scolastiche, in ordine alla regolarità tecnica della proposta ai sensi dell'art. 49 comma 1 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n.267;

Visti:

- la DGM n. 107 del 23.3.2023 con cui è stato approvato il "Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza, Annualità 2023-2025";
- la DCC n. 71 del 30/11/2022 con cui è stata approvata la "Nota di Aggiornamento Novembre 2022 al Documento Unico di Programmazione (DUP) – Periodo 2023/2025 (Art. 170, c. 1. D.Lgs. n. 267/2000). Approvazione";
- il T.U. delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267;
- il vigente lo Statuto dell'Ente;

Con votazione unanime e palese;

D E L I B E R A

- Di approvare l'aggiornamento delle allegate Carte del servizio nidi di infanzia comunali, con cui l'Ente, per il tramite del proprio Concessionario, dichiara quali servizi intende continuare ad erogare, le modalità e gli standard di qualità che deve garantire e che si impegna a rispettare.
- Di dare indicazione affinché si provveda alla sua diffusione attraverso la pubblicazione sul Sito Internet di questo Ente nell'apposita sezione specificatamente prevista dal D.Lgs. 14/03/2013, n. 33, ss.mm.ii, la pubblicazione sul Sito Internet del Concessionario nonché la messa a disposizione del pubblico negli Uffici Amministrativi sia del primo che del secondo.
- Di demandare al Dirigente del Settore proponente, dott.ssa Sonia Grassi, nonchè al Responsabile del procedimento, Sig.ra Vilma Lacqua, i successivi adempimenti inerenti l'esecuzione del presente provvedimento, ivi compresa la trasmissione dello stesso al Concessionario.
- Di pubblicare il presente provvedimento sul Sito Amministrazione Trasparente nella Sottosezione Livello 1 "Provvedimenti", Sottosezione Livello 2 "Provvedimenti organi di indirizzo politico".
- Di memorizzare il documento originale elettronico nell'archivio documentale della Città di Imperia.
- Di dichiarare con voti unanimi palesi la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SEGRETARIO GENERALE	IL SINDACO
Dott.ssa PUGLIA ROSA	**On. Dott. SCAJOLA CLAUDIO**

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D.Lgs n.82/2005; **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.**