



COMUNE DI BITONTO

Città Metropolitana di Bari

	DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE
--	--------------------------------------

N 129 del 20/09/2018

OGGETTO

**ESERCIZIO 2017 – CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI – SERVIZIO DI
SEGRETARIATO SOCIALE E PORTA UNICA DI ACCESSO (PUA).**

L'anno **duemiladiciotto** addì **venti** del mese di **Settembre** alle ore 12:38 nella sala Consiliare del Palazzo di Città, previo espletamento delle formalità prescritte dalle disposizioni vigenti, si è riunito il Consiglio Comunale, in 1[^] **convocazione**. Alla trattazione dell'argomento riportato risultano presenti o assenti i consiglieri

(INIZIO)

N.	Cognome e Nome	P	A	N.	Cognome e Nome	P	A
1	ABBATICCHIO MICHELE	P		14	BRANDI FRANCESCO	P	
2	CASTELLANO PASQUALE		A	15	LACETERA MASSIMO	P	
3	MAIORANO GIUSEPPE	P		16	NUZZO ELISABETTA PASQUA	P	
4	PUTIGNANO ARCANGELO	P		17	SANNICANDRO EMANUELE	P	
5	ABBATANTUONO EMANUELE	P		18	BONASIA GAETANO		A
6	GESUALDO MARIA GRAZIA	P		19	VACCARO ANTONELLA	P	
7	LABIANCA VITO ANTONIO	P		20	DAUCELLI MICHELE		A
8	MILO MILO MARIA		A	21	BONASIA COSIMO		A
9	FIORE FABIO	P		22	SCAURO FRANCESCO		A
10	AVELLIS EMANUELE	P		23	RUCCI MICHELANGELO		A
11	SANTORUVO GIUSEPPE	P		24	CIMINIELLO CATALDO		A
12	FIORIELLO GIUSEPPE	P		25	ROSSIELLO CARMELA	P	
13	VISOTTI MARIA VERONICA	P					

Presenti **17** Assenti **8**

Presiede il Sig. geom. Vito Antonio Labianca nella qualità di Presidente Assemblea Consiliare
Assiste il Segretario Generale Dott. Salvatore Bonasia

Il Presidente, dopo aver introdotto l'argomento in oggetto, dà la parola all'Assessore al Welfare, Sig. Gaetano De Palma, che relaziona sul provvedimento.

Aperta la discussione, intervengono i Consiglieri Sannicandro, Vaccaro, giusta Verbale di Consiglio Comunale n. 128 del 20.09.2018.

Durante la discussione è uscito il Consigliere Bonasia Cosimo.

= Ore 12:38

Componenti il Consiglio presenti n. 17

“ “ “ assenti n. 8 (Castellano, Milo Milo, Bonasia Gaetano, Daucelli, Bonasia Cosimo, Scauro, Rucci, Ciminiello).

Terminata la discussione, il Presidente pone in votazione la proposta di deliberazione, in uno agli allegati. La proposta di deliberazione viene approvata con n. 14 voti favorevoli (il Sindaco Abbaticchio, Maiorano, Putignano, Abbatantuono, Gesualdo, Labianca, Fiore, Avellis, Santoruvo, Fioriello, Visotti, Brandi, Lacetera, Nuzzo) e con n. 3 astenuti (Sannicandro, Vaccaro, Rossiello), resi per alzata di mano.

Successivamente, il Presidente pone la proposta di deliberazione, in uno agli allegati, a votazione per l'immediata eseguibilità, che viene approvata con n. 14 voti favorevoli (il Sindaco Abbaticchio, Maiorano, Putignano, Abbatantuono, Gesualdo, Labianca, Fiore, Avellis, Santoruvo, Fioriello, Visotti, Brandi, Lacetera, Nuzzo) e con n. 3 astenuti (Sannicandro, Vaccaro, Rossiello), resi per alzata di mano.

IL CONSIGLIO COMUNALE

PREMESSO

- CHE con deliberazione di Consiglio Comunale n.7 del 28.01.2013, successivamente modificata con deliberazione di C.C. n.58 del 3.07.2013, è stato approvato, in attuazione di quanto prescritto dall'art.3, comma 1, del D.L. 10 ottobre 2012, n.174, convertito con modificazioni, dalla Legge 7 dicembre 2012, n.213, il "Regolamento sul sistema dei controlli interni";
- CHE il Capo VII del citato Regolamento, giusta art.147, c.2, lett.e), del D.Lgs. n.267/2000, detta la disciplina del "Controllo sulla qualità dei servizi erogati" (artt. 26 - 28);
- CHE con successiva deliberazione consiliare n. 10 del 2/02/2018 è stato approvato il nuovo Regolamento del sistema dei controlli interni, con efficacia a partire dalla data di approvazione del medesimo aggiornamento e, quindi, a valere dall'esercizio 2018;

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti:

- deliberazione del Coordinamento Istituzionale n. 7 del 09/04/2014 con cui è stato approvato il Capitolato Speciale d'Appalto per l'affidamento in gestione del servizio PUA (Porta Unica di Accesso) e Segretariato Sociale;
- determinazione dell'Ufficio di Piano n. 47 del 27/05/2014 con cui è stata indetta procedura di selezione ad evidenza pubblica per l'affidamento in gestione del servizio PUA (Porta Unica di Accesso) e Segretariato Sociale presso i Comuni dell'Ambito Territoriale di Bitonto e Palo del Colle, per la durata di anni 2;
- con la medesima determinazione n. 47 del 27/05/2014 è stato approvato il Bando di gara, contenente, fra l'altro, la definizione delle modalità di affidamento dell'appalto in oggetto da esperirsi mediante procedura aperta ai sensi dell'art. 3, comma 37, e dell'art. 55 del D. Lgs. 12.04.2006 n. 163, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. 12.04.2006 n. 163, e sono stati approvati, altresì, il disciplinare di gara, lo schema della domanda di partecipazione e lo schema di offerta;
- determinazione dell'Ufficio di Piano n. 815/2015 del 09/06/2015 con cui è stata aggiudicata la gestione del servizio in oggetto in via definitiva alla costituenda A.T.I. Società Cooperativa sociale SHALOM da Molfetta (BA) - Capogruppo Mandataria - con Società Cooperativa Sociale NUOVAURORA da Palagianò (TA) - Mandante;

ATTESO CHE, in esecuzione della richiamata determinazione n. 815/2015, i servizi di PUA e di **SEGRETARIATO SOCIALE** sono stati attivati a partire dal 28 Settembre 2015 con termine il 27 Settembre 2017 attraverso l'apertura di cinque sportelli con funzione di front office:

Le sedi degli sportelli sono state così collocate:

- 1 sportello PUA (porta unica di accesso) presso gli uffici della Asl del Comune di Bitonto;

- 1 sportello di Segretariato Sociale presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Bitonto;
- 1 sportello di Segretariato Sociale presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Palo del colle;
- 1 sportello di Segretariato Sociale presso la frazione di Palombaio (Comune di Bitonto);
- 1 sportello di Segretariato Sociale presso la frazione di Mariotto (Comune di Bitonto).

Gli sportelli sono stati gestiti da operatori specializzati quali:

- 1 Assistente Sociale con funzioni di coordinamento;
- 4 Assistenti Sociali con funzioni di front e back office;
- 1 Amministrativo.

VISTA. Altresì, la determinazione n. 351/2017 del 30/03/2017 avente ad oggetto *“GESTIONE DEL SERVIZIO PORTA UNICA DI ACCESSO (PUA) E DEL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE. CIG: 70123473CE. APPROVAZIONE ATTI DI GARA. DETERMINAZIONE A CONTRARRE AI SENSI DELL' ART. 192, D.LGS. N. 267/2000. NOMINA DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO”*,

CONSIDERATO che per l'indizione di gara relativamente a detto intervento con codice 85321000-5 “Servizi sociali amministrativi”, si è proceduto sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione – MePA, essendo presente tale categoria con apposito catalogo dell'offerta;

VISTA la determinazione Ufficio di Piano n. 463 del 02/05/2017 con cui è stata approvata la rettifica al bando ed al capitolato di gara, nei rispettivi paragrafi relativi alla durata dell'appalto, intendendo quale durata effettiva dell'appalto un periodo pari ad anni 1,5, ovvero diciotto mesi, dato che sul bando e sul capitolato di gara, per mero errore materiale, era stata indicata come durata dell'appalto, un periodo pari ad anni 2, mentre, invece, deve intendersi come durata effettiva dell'appalto un periodo pari ad anni 1,5, ovvero diciotto mesi;

DATO ATTO, inoltre, che è stata pubblicata la citata determinazione Ufficio di Piano n. 463 del 02/05/2017, che approvava l'integrazione agli atti di gara e comunicata sul portale MePA;

DATO ATTO che è stata approvata, conseguentemente, la rimodulazione dei termini di presentazione delle offerte di cui si è data comunicazione sempre attraverso i canali del portale MePA;

DATO ATTO che con determinazione Ufficio di Piano n. 1024 del 27/09/2017 è stato, tra l'altro, disposto l'affidamento alla Cooperativa Vivere Insieme, Soc. Coop. Sociale a.r.l., P. IVA 06079810724, con sede in Via Brigata Barletta, 73 - 76121 Barletta, il servizio di cui trattasi per un periodo pari ad anni 1,5, ovvero diciotto mesi, con decorrenza 2 ottobre 2017, e per un importo pari ad € 341.500,00 oltre IVA 5% di € 17.075,00 per un totale di € 358.575,00 impegnato con Determinazione Ufficio di Piano n. 351/2017 del 30/03/2017;

ATTESO

- che gli operatori economici affidatari dei servizi di cui trattasi nel periodo considerato (Gennaio – Dicembre 2017) hanno provveduto a trasmettere al Responsabile dell'Ufficio di Piano:
 - i report relativi ai **questionari di valutazione** somministrati nel periodo Gennaio - Dicembre 2017 agli utenti ricevuti dal Servizio di Segretariato Sociale e Porta Unica di Accesso;
 - la **relazioni tecniche mensili** (periodo Gennaio - Dicembre 2017) dei Servizi di Segretariato Sociale e Porta Unica di Accesso,che allegati alla presente deliberazione, ne formano parte integrante e sostanziale;
- che, in particolare, i questionari somministrati agli utenti ricevuti dal Servizio di **Segretariato Sociale** (Bitonto = n. 147 questionari; Palo del Colle = n. 133 questionari) e **Porta Unica di Accesso** (n. 127 questionari) sono stati articolati in n. 10 domande, come di seguito riportato:

<p>Domanda 1</p> <p>Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio?</p>
<p>Domanda 2</p> <p>Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta?</p>
<p>Domanda 3</p> <p>Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio?</p>
<p>Domanda 4</p> <p>Dall'Assistente Sociale, è stato informato sulle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio?</p>
<p>Domanda 5</p> <p>Ritiene che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava?</p>
<p>Domanda 6</p> <p>Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale?</p>
<p>Domanda 7</p> <p>Se ha risposto sì, con quale figura ?</p>
<p>Domanda 8</p> <p>Come valuta le prestazioni dello Psicologo/Amministrativo in termini di rispondenza alle sue necessità?</p>
<p>Domanda 9</p> <p>Relativamente ai servizi da lei fruiti dovrebbe indicare il gradimento: fornisca una valutazione della educazione e gentilezza dell'operatore</p>
<p>Domanda 10</p> <p>In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornitele?</p>

I suddetti questionari, del tutto anonimi, sono stati somministrati a campione.

Per quanto concerne il Servizio di **Porta Unica di Accesso**, dall'esame dei riscontri forniti, è stata registrata una percentuale di soddisfazione che oscilla tra il 80% e il

90% nel periodo Gennaio – Settembre 2017 e tra il 75% e il 90% nel periodo Ottobre – Dicembre 2017: nello specifico è risultata molto alta la percentuale sul livello di accoglienza, sulla ricezione delle informazioni e sul livello delle risposte ricevute in seguito al bisogno espresso.

I punti di forza che sono stati riscontrati sono: l'apertura di uno sportello dedicato a tutte le informazioni relative alle prestazioni socio-sanitarie che il distretto mette a disposizione dei cittadini, con un front-office distribuito su quattro giorni settimanali; inoltre è migliorato il procedimento per lo smaltimento delle pratiche da inviare in UVM, poiché la PUA ha organizzato con calendari definiti dalla ASL le pratiche da inviare in valutazione. I punti di debolezza che sono stati riscontrati sono: l'alta affluenza dei cittadini allo sportello, che spesso ha comportato qualche giorno di attesa in più e un numero di posti/servizi inferiore alle richieste.

Per quanto concerne il Servizio di **Segretariato Sociale**, dall'esame dei riscontri forniti, relativamente agli Uffici di Bitonto, Palombaio e Mariotto, è stata registrata una percentuale di soddisfazione che oscilla tra il 70% e l'85% nel periodo Gennaio – Settembre 2017 e tra il 78% e l'86% nel periodo Ottobre – Dicembre 2017, mentre, relativamente agli Uffici di Palo del Colle, è stata registrata una percentuale di soddisfazione che oscilla tra l'80% e il 90% nel periodo Gennaio – Settembre 2017 e tra il 75% e il 90% nel periodo Ottobre – Dicembre 2017: per entrambi i Comuni dell'Ambito Territoriale, quindi, è risultata molto alta la percentuale sul livello di accoglienza, sulla ricezione delle informazioni e sul livello delle risposte ricevute in seguito al bisogno espresso.

I punti di forza che sono stati riscontrati sono: l'aumento del numero degli operatori a disposizione per il front office, la presenza di figure professionali specifiche, l'aumento delle informazioni relative ai servizi erogati;

i punti di debolezza sono rappresentati dai tempi di attesa che alle volte sono risultati più lunghi di due giorni, in quanto, nonostante il numero degli operatori addetto al front office sia aumentato, esso si è dimostrato non corrispondente alla domanda di aiuto, che in entrambi i Comuni dell'Ambito Territoriale è risultata molto alta.

PREMESSO QUANTO SOPRA

- VISTI gli artt. 26-28 del citato Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.7 del 28.01.2013, successivamente modificata con deliberazione di C.C. n.58 del 3.07.2013 (Regolamento valido con riferimento alla disciplina del sistema dei controlli interni a tutto il 2017);
- CONSIDERATO che, giusta art. 34 "*La utilizzazione dei report*" del suddetto Regolamento, <<*Dei report delle varie tipologie di controllo interno trasmessi al Sindaco ed al Presidente del Consiglio viene informata la Giunta ed il Consiglio Comunale. La Giunta Comunale può adottare eventuali deliberazioni di indirizzo*>>;
- VISTI i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile espressi sulla proposta della presente deliberazione, ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. n.267/2000, dal Segretario Generale e dal Responsabile del Servizio Ragioneria;

Con n. 14 voti favorevoli (il Sindaco Abbaticchio, Maiorano, Putignano, Abbatantuono, Gesualdo, Labianca, Fiore, Avellis, Santoruvo, Fioriello, Visotti, Brandi, Lacetera, Nuzzo) e con n. 3 astenuti (Sannicandro, Vaccaro, Rossiello) su n. 17 componenti il Consiglio, resi per alzata di mano, come accertato e proclamato dal Presidente;

DELIBERA

1) di PRENDERE ATTO dei report relativi ai **questionari di valutazione** somministrati dagli operatori economici affidatari dei servizi di cui trattasi nel periodo Gennaio - Dicembre 2017 agli utenti ricevuti dai Servizi di Segretariato Sociale e Porta Unica di Accesso nonché delle **relazioni tecniche mensili** (periodo Gennaio - Dicembre 2017) inerenti ai servizi in oggetto, elaborate dai medesimi operatori e trasmesse al Responsabile dell'Ufficio di Piano, che, allegati alla presente deliberazione, ne formano parte integrante e sostanziale;

2) di TRASMETTERE i Report di cui al precedente punto n. 1 del presente dispositivo al Segretario Generale, ai Responsabili dei Servizi Comunali, ai Funzionari, al Nucleo di Valutazione e al Collegio dei Revisori.

=====

- Su proposta del Presidente, con n. 14 voti favorevoli (il Sindaco Abbaticchio, Maiorano, Putignano, Abbatantuono, Gesualdo, Labianca, Fiore, Avellis, Santoruvo, Fioriello, Visotti, Brandi, Lacetera, Nuzzo) e con n. 3 astenuti (Sannicandro, Vaccaro, Rossiello) su n. 17 componenti il Consiglio, resi per alzata di mano, la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi del 4° comma dell'134 del T.U. 18/08/2000.

Letto, approvato e sottoscritto:

Il Segretario Generale

Dott. Salvatore Bonasia

Il Presidente Assemblea Consiliare

geom. Vito Antonio Labianca