



Azienda Speciale Multiservizi
Costruire Insieme
Piazza Vittorio Veneto 1 – Alessandria
Tel. 0131234266 – Fax 0131253200
e-mail info@asmcostruireinsieme.it - P.IVA 02376190068



Città di Alessandria

ESTRATTO DAL REGISTRO DEI VERBALI

Riunione del Consiglio di Amministrazione del **12.05.2023** verbale n. **6**
Deliberazione n. **32** del **12.05.2023** – Oggetto: **Approvazione aggiornamento carta dei servizi anno 2023 e Relazione del Direttore per l'anno 2022 sull'erogazione dei servizi dell'Asm Costruire Insieme.**

L'anno duemilaventitre addì dodici del mese di Maggio alle ore 11.30, presso la sede legale dell'Azienda in Piazza Vittorio Veneto 1, si è riunito nelle prescritte forme di legge e di Statuto, il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Speciale Multiservizi COSTRUIRE INSIEME nelle persone dei Signori:

FRANCO FERRARI - PRESIDENTE
MAZZARELLO ROSA - VICE PRESIDENTE

Assente giustificato il Revisore Contabile Dott. Dalmazio Poggio.

Presente il Direttore Dott.ssa Laura Polastri che funge da Segretario.

Il Presidente elenca gli argomenti all'ordine del giorno sono:

1. Reintegro fondo economale periodo 23.03.2023 – 11.05.2023;
2. Approvazione forniture e spese periodo 23.03.2023 - 11.05.2023;
3. Approvazione regolamento per la gestione delle istanze di esercizio dei diritti previsti dal Regolamento (UE) 2016/679;
4. Approvazione aggiornamento carta dei servizi anno 2023 e Relazione del Direttore per l'anno 2022 sull'erogazione dei servizi dell'Asm Costruire Insieme;
5. Varie ed eventuali

Il Presidente, constatato il numero legale, dichiara la riunione validamente costituita ed atta a deliberare sull'ordine del giorno.

...omissis ...

4. Approvazione aggiornamento carta dei servizi anno 2023 e Relazione del Direttore per l'anno 2022 sull'erogazione dei servizi dell'Asm Costruire Insieme.

Il Direttore in ottemperanza a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi, sottopone al Consiglio di Amministrazione il nuovo strumento revisionato, aggiornato e modificato in riferimento all'assetto dei servizi erogati, così come da **allegato 2** al presente verbale. Il Direttore precisa inoltre che non sono intercorse modifiche sostanziali sulla carta dei servizi 2023. Ricorda infatti che questo documento è stilato in base ai servizi gestiti dall'Asm Costruire Insieme concessi in virtù della sottoscrizione del contratto di servizio con il Comune di Alessandria che ha validità fino al 31.12.2023.

Il Direttore relaziona al Consiglio di Amministrazione circa lo stato dell'erogazione dei servizi per l'anno 2022 riportando alcuni dati, già presenti nella Relazione al Bilancio Consuntivo 2022 e utilizzando la raccolta dati della customer satisfaction di alcuni servizi.

Di seguito tabella riepilogativa di valutazione dei singoli servizi:

MUSEI	Servizio culturale-didattico con organizzazione eventi
--------------	--

Qualità del servizio reso: Buono

Conformità agli standard: Buona

Grado di soddisfazione: Buono

Non si rilevano reclami scritti e/o orali.

Suggerimenti: il servizio si avvale della rilevazione mensile della customer satisfaction, quadrimestralmente inviata al Comune di Alessandria per il doveroso controllo analogo, dalla quale emerge la richiesta da parte degli utenti di ampliare il servizio di bookshop e la segnaletica di accessibilità al museo.

Inoltre emergono segnalazioni verbali circa l'installazione di erogatore di bibite caldo/fredde presso il Marengo.

INFORMAGIOVANI	servizio informativo su temi di interesse per la popolazione giovanile ovvero scuola, università, formazione professionale, lavoro, arte, creatività, associazionismo, volontariato, cultura e spettacolo, sport e benessere; collabora con la rete delle politiche giovanili locali ed alla rete europea Eryca (<i>European Youth Information and Counselling Agency</i>); ha sviluppato specifico <i>know how</i> per la ricerca attiva del lavoro; si ispira alla Carta Europea dell'Informazione per la Gioventù (<i>Bratislava, 2004</i>)
-----------------------	--

Qualità del servizio reso: Buono

Conformità agli standard: Buona

Grado di soddisfazione: Buono

Non si rilevano reclami scritti e/o orali.

Suggerimenti: si segnalano richiesta verbali circa la possibilità di apertura del servizio in orario di ufficio e non solo su appuntamento.

SPORTELLLO STRANIERI	servizio di mediazione culturale gestito da 3 mediatrici culturali: madrelingua araba, albanese e spagnola; tutte con competenze linguistiche di francese e inglese
-----------------------------	---

Qualità del servizio reso: Buono

Conformità agli standard: Buona

Grado di soddisfazione: Buono

Non si rilevano reclami scritti e/o orali.

Suggerimenti: si rilevano segnalazioni verbali circa la necessità di avere spazi di attesa per gli utenti più ampi e più funzionali.

Centro Gioco "IL BIANCONIGLIO" / Ludobus "L'ARCOINIELO"	settore socio-educativo, ludico-ricreativo e culturale
--	--

Qualità del servizio reso: Buono

Conformità agli standard: Buona

Grado di soddisfazione: Buono

Non si rilevano reclami scritti e/o orali.

Suggerimenti:

- si rilevano per il 2022 diverse segnalazioni orali circa la richiesta di ampliamento degli orari per l'accoglienza degli utenti di fascia 0-6. Attualmente infatti l'unica giornata di apertura del servizio è la mattina del lunedì. L'utenza richiede almeno un'altra giornata di apertura.
- Si rileva segnalazione di maggior attenzione nell' accoglienza alle persone affette da disabilità

Si ritiene per l'anno 2023 intraprendere la rilevazione della customer satisfaction.

PROMOZIONE ALLA LETTURA	settore educativo, culturale e archivistico
------------------------------------	---

Qualità del servizio reso: Buona

Conformità agli standard: Buona

Grado di soddisfazione: Buono

Non si rilevano reclami scritti e/o orali.

Suggerimenti: si rilevano segnalazioni verbali da diversi utenti circa la possibilità di realizzazione di eventi di promozione alla lettura nella giornata di Sabato e non solo nell'infrasettimanale.

Sentito quanto esposto dal Direttore, il Consiglio di Amministrazione a voti unanimi e in forma palese delibera:

- Di approvare l'aggiornamento della carta dei servizi per l'anno 2023;
- Di prendere atto della relazione del Direttore sull'erogazione dei servizi per l'anno 2022.

Il Presidente, null'altro essendovi da deliberare e nessuno avendo chiesto la parola, dichiara sciolta la seduta alle ore 13.00. Del presente verbale si farà trascrizione sul registro del libro delle adunanze del Consiglio di Amministrazione, dopo l'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

FIRMATO IN ORIGINALE

Il Presidente
Franco Ferrari

Il Segretario
Laura Polastri