



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta di mercoledì 2 settembre 2020

Partecipano alla seduta tutti i componenti dell'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati: Giuseppina Salerno, Direttore del Servizio Autonomo Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente, l'ingegner Domenico Ennio Maria Passaniti, Dirigente del 4° Settore, con funzioni di membro, Lucia Fiaschi, Responsabile U.O. 3.3 Risorse Umane, con funzioni di membro, Silvia Niccoli dipendente assegnata al Servizio Autonomo Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

Si tratta della prima riunione che si tiene nel corso del 2020 a causa dell'insorgenza, e del rapido propagarsi, dell'epidemia Covid19 e della necessità di gestione dell'emergenza da parte dei vari settori/servizi diretti dai componenti dell'organismo.

Il Presidente evidenzia la necessità di definire una metodologia più puntuale attraverso la quale individuare gli strumenti più efficaci per la misurazione del gradimento dei servizi erogati da parte dei cittadini fruitori.

A questo proposito viene condivisa la necessità di avere un supporto da parte di un soggetto esterno all'Ente che curi la formazione degli addetti e individui un percorso organizzativo per la valutazione degli standard indicati nelle diverse carte dei servizi, considerato che all'interno del Comune non vi sono figure con tale specifica competenza.

Il Presidente fa presente che la presenza di un soggetto specializzato in tali attività potrà anche consentire il raggiungimento di uno degli obiettivi inseriti nel Programma di Mandato del Sindaco e conseguentemente riportato nel DUP, ovvero una progressiva certificazione dei servizi comunali dell'Ente.

Si dà pertanto incarico alla Responsabile dell'U.O. 3.3 Lucia Fiaschi di effettuare ricerche mirate all'individuazione di società che erogano servizi di formazione/supporto in tali materie per le pubbliche amministrazioni.

Viene inoltre incaricato il segretario verbalizzante di verificare la somministrazione dei questionari di customer satisfaction nel corso del 2020, nonostante il periodo di lockdown, agli utenti dello Sportello Polifunzionale e ai dipendenti che hanno frequentato i corsi di formazione, proposti dall'U.O. Risorse Umane, in modalità on-line.

La seduta termina alle 12.50.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante