



**Al Settore 1
Affari Istituzionali Generali e servizi trasversali**

**c.a. del Responsabile dell'U.O. 1.2
Informazione, Comunicazione, Partecipazione – U.R.P.**

**e pc Al Dirigente del Settore 2^
Servizi alla Persona
dott.ssa Marina Lelli**

**Oggetto: Controllo di Qualità dei Servizi - Report anno 2024
Sportello Polifunzionale - Urp _ Messi**

LA RESPONSABILE E.Q.
DELLA U.O. 2.3
SERVIZI AL CITTADINO, PUBBLICO SPETTACOLO, COMMERCIO, TURISMO
ai sensi della determinazione dirigenziale n. 9 del 02/01/2025

Avuto riguardo alla richiesta 24/07/2025 prot. n. 48866 e alla disciplina dei controlli interni di cui agli art. 19 e 20 del vigente Regolamento Comunale, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 8 del 31/01/2023;

In qualità di Responsabile della U.O. 2.3 "Servizi al Cittadino" ai sensi del previgente Organigramma e Funzionigramma dell'Ente;

Rappresenta che le rilevazioni della soddisfazione degli utenti del servizio "Sportello Polifunzionale - Urp - Messi" sono state formalmente rilevate attraverso la somministrazione delle schede di customer predisposte ed approvate appositamente dalla Giunta Comunale.

La scheda, nella libera disponibilità dell'utente, ha avuto lo scopo di raccogliere in forma anonima informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del Servizio reso.

Il questionario di gradimento che porta il titolo "*Il suo giudizio conta*" è stato attenzionato dall'utenza regolarmente; forse non giornalmente, ma con sistematica periodicità.

COMUNE DI CAMPI BISENZIO Comune di Campi Bisenzio	I
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0065416/2025 del 10/10/2025	
Firmatario: LUISANNA GALLUCCIO	

Nessun obbligo di compilazione, ed autonomamente inserito nell'urna apposita, presente in sala d'attesa.

Questo ufficio dispone al momento di 27 questionari compilati e conservati per ogni eventuale controllo. Ve ne sono altri archiviati.

Gli ambiti di valutazione afferiscono:

- Affidabilità, completezza e correttezza delle risposte e delle informazioni ricevute
- Cortesia e disponibilità del personale
- Conformazione agli standard di qualità
- Idoneità dei locali: tutela della riservatezza, comfort, e facilità di raggiungimento
- Orario di apertura
- Tempi di attesa/tempestività nell'erogazione
- Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI

Dall'esame contestuale di quanto agli atti risultano essersi espressi:

- n. 13 maschi
- n. 5 femmine
- n. 9 senza specifica di genere

(Si suggerisce di valutare di eliminare la distinzione, in considerazione dei nuovi orientamenti legislativi sulla tematica)

In esito agli esiti valutativi, si apprezzano:

- n. 16 questionari con valutazione complessiva "ottimo";
- n. 6 questionari con valutazione "buono";
- n. 2 questionari con valutazione "sufficiente";
- n. 2 questionari privi di valutazione;
- n. 1 questionario non proprio comprensibile con valutazione "insufficiente" e segnalazione "mare calmo".

Trattandosi di Uffici di primo accesso e con funzioni informative e di orientamento generale sui Servizi dell'Ente, segnalazioni, reclami e disservizi contenuti nelle schede, laddove espressi, assumono carattere eterogeneo:

- 1 scheda: fare più attenzione alle piste ciclabili
- 1 scheda: manutenzione delle strade
- 1 scheda: telecamere e luci su ponti pedonali
- 1 scheda: problematiche con il catasto
- 1 scheda: viabilità in via dei Confini
- 1 scheda: snellire iter burocratici con servizi on line
- 1 scheda: orari più comodi per gli operai
- 1 scheda: maggiori informazioni
- 1 scheda: spostarsi/mare calmo

I contenuti delle valutazioni positive sono di vario tipo *(tutto ok; andato bene il Servizio; gentilezza, cortesia, competenza, chiarezza ecc...)*.

La motivazione di accesso maggioritaria, per quanto riferisce l'indagine, è collegata ai Servizi della Polizia Municipale (comunicazione dati del conducente - cessione di

COMUNE DI CAMPI BISENZIO Comune di Campi Bisenzio	I
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0065416/2025 del 10/10/2025	
Firmatario: LUISANNA GALLUCCIO	

fabbricato - violazione al codice della strada), e alla Ztl. Seguono Anagrafe e servizi digitali.

Le voci dove si registrano maggiori perplessità, nonostante la complessiva positività della scheda, risultano: l' idoneità dei locali e l' orario di apertura.

Nell'insieme, il grado di soddisfazione del Servizio reso dal gruppo di lavoro assegnato alle funzioni nel periodo di indagine, è senz'altro positivo, salvo occasionali diverbi registrati essenzialmente a carico del medesimo operatore.

Si rimane a disposizione

Cordiali saluti

La Responsabile della U.O. 2.3

Luisanna Galluccio

lì, 10/10/2025

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

COMUNE DI CAMPI BISENZIO Comune di Campi Bisenzio	I
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	
Protocollo N.0065416/2025 del 10/10/2025	
Firmatario: LUISANNA GALLUCCIO	