



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di mercoledì 11 aprile 2018

Partecipano alla seduta tutti i componenti dell'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati: Giuseppina Salerno, Direttore del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, nel ruolo di Presidente, l'ingegner Domenico Ennio Maria Passaniti, Direttore del 5° Settore, con funzioni di membro, Lucia Fiaschi, Direttore del 2° Settore, con funzioni di membro, Silvia Niccoli dipendente assegnata al Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, con le funzioni di segretario verbalizzante.

Giuseppina Salerno riepiloga quanto discusso e condiviso nella precedente seduta.

A questo punto emerge la necessità di definire i livelli e gli standard circa l'individuazione dei servizi relativi a: *Formazione personale su anticorruzione e trasparenza, Implementazione dell'URP e ulteriore fase di formazione degli addetti conseguente alla riorganizzazione del servizio e Servizio Associato Previdenza.*

Lucia Fiaschi torna sulla scheda prodotta per il corso *Formazione personale su anticorruzione e trasparenza* che tutto il personale dell'ente ha seguito. Il corso si compone di un primo incontro prettamente teorico-informativo e di tre incontri che prevedono un lavoro di gruppo con approfondimenti su casistiche concrete.

La scheda, allegata al presente verbale, ha proposto 12 quesiti con particolare riferimento all'utilità percepita, all'interesse e partecipazione, alla didattica e all'organizzazione.

Una valutazione espressa secondo una scala di 4 valori dal non soddisfacente al molto soddisfacente (1 = non soddisfacente, 2 = poco soddisfacente, 3 = soddisfacente, 4 = molto soddisfacente). Uno spazio di condivisione libera circa gli aspetti problematici, le osservazioni, le critiche, i suggerimenti.

Gli uffici del 2° settore hanno iniziato ad analizzare i risultati della rilevazione del gradimento finale evidenziando alcune criticità. Ad alcune domande in pochi hanno risposto come ad esempio alla domanda n. 12 *Ritiene che il corso frequentato e le relative conoscenze acquisite le consentirà di cambiare la qualità del suo lavoro*, rendendo più difficile il lavoro di valutazione mentre solo alcuni si sono avvalsi della facoltà di proporre/criticare/suggerire correttivi alla tipologia di corso proposto.

Lucia Fiaschi suggerisce un report finale/conclusivo dopo le ultime 3 sessioni del corso di aggiornamento su *Formazione personale su anticorruzione e trasparenza.*

Per quanto riguarda la valutazione sull'URP Lucia Fiaschi ha fatto fare, dal suo ufficio, un rapido sondaggio con i Comuni vicini per verificare se gli stessi avessero già effettuato una Valutazione di Qualità sul servizio erogato.

Ne è emerso che il Comune di Sesto Fiorentino ha proposto agli utenti di lasciare un feedback, un'opinione sul servizio erogato, mentre quello di Lastra a Signa inizia ora a fare una sorta di report. Il Comune di Certaldo ha proposto un form per i reclami. Mentre le

Amministrazioni di Empoli e Fucecchio si limitano a tracciare gli utenti che accedono allo sportello.

Emerge la necessità di distinguere fra coloro che si recano molto spesso allo sportello, quasi come supporto sociale, da coloro che realmente usufruiscono dei servizi. Nel caso si procedesse al semplice report di tutti gli accessi il risultato, a fini statistici, sarebbe inficiato/ falsato. Si pone l'attenzione sul fatto che spesso il gradimento coincide con la modalità con cui l'operatore del front office si rivolge al cittadino e non tanto alla reale qualità del servizio erogato.

Lucia Fiaschi suggerisce di proporre, a tutti gli utenti che accedono al servizio, un questionario in 4/5 punti che prevedano poche domande sulla reale qualità del servizio, con risposta secca del tipo sì/no, per monitorare il gradimento del pubblico

Tempo previsto per la compilazione del questionario in oggetto circa 2 minuti che potremmo pensare di ricompensare con l'omaggio di una penna, personalizzata col logo del Comune.

Viene condivisa la proposta di sottoporre all'OIV, per un fattivo confronto, la bozza del questionario, predisponendo al massimo 10 domande.

Considerato che il nuovo OIV incontra i Direttori giovedì 19 aprile alle 12, sarà quella l'occasione per chiedere la loro consulenza. Infatti in base all'articolo 14 comma 4 lettera a) del D. Lgs 150/2009 Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, l'Organismo Indipendente di Valutazione della performance *"monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso"*

Per quanto concerne l'obiettivo 4.6 del PEG del 2° Settore *"Servizio Associato Previdenza"* viene ribadita la necessità della valutazione dei Comuni associati, da effettuare attraverso apposite schede di gradimento.

Lucia Fiaschi condividerà il Regolamento prodotto e la scheda da sottoporre agli utenti interni/esterni.

Giuseppina Salerno puntualizza che nel PEG, fra gli obiettivi del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, ha previsto all'ultimo punto dell'obiettivo 4.5 *Costituzione organismo di controllo sulla qualità dei servizi erogati e avvio attività* la redazione di questionari di gradimento o altra tipologia di strumenti. Ricorda che l'attività svolta dal presente Comitato è ricompresa fra gli elementi oggetto di valutazione da parte del Comitato di Controllo Strategico.

A tale riguardo si richiama l'articolo 17 comma 1 del *Regolamento per la disciplina dei controlli interni* che testualmente recita "Il controllo strategico esamina l'andamento della gestione dell'Ente. In particolare, rileva i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi contenuti nelle Linee Programmatiche di mandato del Sindaco e nel Documento Unico di Programmazione (DUP) redatto ai sensi del D.Lgs. 118/2011, gli aspetti economico-finanziari, l'efficienza nell'impiego delle risorse, con specifico riferimento ai vincoli di contenimento della spesa, i tempi di realizzazione, le procedure utilizzate, la qualità dei servizi erogati, il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti, il grado di soddisfazione della domanda espressa, gli aspetti socio-economici e il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità".

Si rende pertanto necessario stabilire nel prossimo incontro la tempistica e il numero dei report da trasmettere al Comitato di Controllo Strategico per le valutazioni di competenza.

Viene concordata la prossima riunione, dell'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati, per mercoledì 16 maggio alle 15.30 presso il Servizio autonomo Gabinetto del Sindaco.

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante