



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale seconda sessione formativa controllo qualità servizi erogati

Il giorno giovedì 28 ottobre 2021 alle ore 10 inizia la seconda sessione della formazione a cura del dottor Flavio Brogi della società Dedagroup Public Services srl.

A seguito del precedente incontro del 7 ottobre il formatore, in base ai documenti predisposti dai dipendenti partecipanti, ha impostato la formazione in quattro step successivi, come di seguito riportato:

- 1) Dalle ore 10 alle 11 sono state prese in esame le schede redatte dallo Sportello SUE del servizio Edilizia privata e quelle per il rilascio delle autorizzazioni per le alterazioni del suolo pubblico;
- 2) Dalle 11 alle 12 Ufficio Economato/Provveditorato;
- 3) Dalle 12 alle 13 Unità operativa Risorse umane;
- 4) Dalle 14.30 alle 15.30 Servizi Demografici.

Notevole è stato l'interesse e la partecipazione dimostrati sia nella stesura degli elaborati, sia nella presentazione delle diverse necessità e tipologia di utenza che settori così variegati hanno.

1) Nel caso dell'Edilizia privata/lavori pubblici, dopo diverse criticità dovute alla mancanza di personale, la prima necessità è quella di riuscire a stare nei tempi previsti dalla normativa vigente. Grazie alla stretta collaborazione con la struttura Innovazione e Sistemi informatici, si sta predisponendo un programma informatico che velocizzi la presentazione delle pratiche e il loro espletamento. Sui tempi necessari alla piena operatività non ci sono ancora certezze anche se la fase sperimentale inizierà a breve.

Il dottor Brogi sottolinea la necessità di puntualizzare le modalità di segnalazione di eventuali disservizi e/o reclami. Mentre per l'aspetto dell'accessibilità al servizio si possono proporre forme diverse dall'appuntamento in presenza a quello telefonico.

2) Per quanto riguarda l'Economato si tratta di un servizio a prevalente vocazione interna spesso, proprio per questo suo carattere peculiare, ancora più difficile da soddisfare. E' stata esaminata la bozza di carta dei servizi predisposta, fornendo alcune indicazioni per il suo miglioramento.

3) Le Risorse umane hanno un'utenza interna ed una esterna nel caso dell'organizzazione o partecipazione alle fasi concorsuali per il reclutamento del personale. Con l'attivazione del Portale del dipendente, in uso dal mese di ottobre, prevedono di arrivare in tempi brevi, e con i dovuti aggiustamenti del software, ad una puntuale gestione delle tante richieste dei dipendenti.

E' stata esaminata la bozza di carta dei servizi predisposta, fornendo alcune indicazioni per il suo miglioramento.

4) La responsabile dei Servizi Demografici chiede se sia possibile redigere un'unica Carta dei Servizi, per i diversi uffici che afferiscono al suo servizio: Servizi demografici, Anagrafe, Stato civile e Sportello Polifunzionale. Viene precisato che quest'ultimo ha già la

Carta dei Servizi, approvata con deliberazione n. 221 del 23/12/2019. A tale quesito il dottor Brogi ha risposto che è possibile ma che una Carta dei Servizi di 50 pagine, per inserire tutti i procedimenti, non risponde alle esigenze che ci siamo prefissi.

Il dottor Brogi ha ricordato a tutti i partecipanti alcune linee guida per la redazione delle Carte dei Servizi, consistenti in:

1. Una sintetica descrizione del servizio da condensare in 1-2 pagine.
2. Le modalità dettagliate (giorni, orari, mail e telefoni) di cui possono avvalersi cittadini, professionisti, dipendenti per contattare il servizio.
3. La risposta, compresi i tempi di presa in carico, non equivale alla soluzione del problema o dell'istanza, ma solo all'inizio del procedimento.

Ha inoltre sottolineato che con il termine indicatore è necessario puntualizzare solo quello che ricade interamente sotto la propria sfera d'azione.

Nel caso in cui una procedura preveda la collaborazione di altri soggetti o strutture, è preferibile limitarsi a rispondere dell'operato che ricade nell'ambito della propria responsabilità.

A seguito delle numerose e ripetute lamentele da parte degli utenti in relazione ai tanti numeri telefonici, disponibili anche sul sito istituzionale, ai quali non risponde nessuno o che risultano sempre occupati, il dottor Brogi suggerisce di sottoporre la questione ai servizi tecnici/informatici del Comune al fine di cercare soluzioni efficaci per risolvere questa difficoltà.

Si conclude che il prossimo step della formazione riguarderà una nuova stesura dei documenti predisposti, alla luce di quanto emerso nella giornata odierna.

La sessione di formazione ha termine alle ore 16.

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante