



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di lunedì 21 ottobre 2019

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, Dirigente 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 funzioni di segretario verbalizzante.

Alla seduta intervengono anche il responsabile dello Sportello polifunzionale, Flavio Casadei della Chiesa e la dipendente dell'ufficio relazione con il pubblico Serena Mugnai.

Il Presidente sintetizza il lavoro svolto dall'Organismo di controllo in relazione alla somministrazione della scheda di gradimento finale agli utenti dello Sportello, evidenziando le problematiche sorte con le schede di valutazione riferite al periodo dal 15 febbraio al 15 maggio 2019.

Prima di scegliere per una diversa metodologia di somministrazione e valutazione, dopo ampia discussione con il personale addetto e dopo aver analizzato le criticità riscontrate, viene deciso di proseguire con le modalità attuali fino al 31 dicembre 2019.

Il Presidente ricorda che la Giunta Comunale con deliberazione n°130 del 30/10/2018 ha stabilito che la reportistica relativa ai servizi individuati, tra cui l'URP, dovrà avere cadenza trimestrale e dovrà essere inviata all'unità cui compete il controllo strategico da parte del Direttore del 2° Settore.

Il Presidente propone che sia il segretario verbalizzante a trasmettere all'unità di controllo strategico, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento per la disciplina dei controlli interni, i report sintetici sulle attività svolte ed i risultati delle indagini effettuate.

Lucia Fiaschi presenta la bozza della Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale, predisposta in attuazione dell'obiettivo del 2° Settore inserito nel Piano dettagliato degli Obiettivi 2019, puntualizzando che si tratta di un documento semplice, redatto con linguaggio accessibile, che descrive tutti i servizi offerti dallo sportello, le modalità e i tempi di erogazione, gli indicatori e gli standard di qualità.

Si evidenzia l'importanza di tale strumento anche per gli addetti allo sportello che potranno attenersi alla carta come ad un codice di comportamento specifico.

Si stabilisce che la stessa sarà oggetto di esame nella prossima seduta, ai fini della sua presentazione per l'approvazione da parte della Giunta Comunale entro il 31 dicembre 2019.

La relativa scheda di customer satisfaction dovrà poi essere adeguata in coerenza con la carta dei servizi adottata.

Successivamente sarà predisposto, a cura dello Sportello Polifunzionale, un file excel su cui dovranno essere riportati i risultati delle schede di customer satisfaction compilate dagli utenti, da cui estrarre un report di rilevazione con cadenza trimestrale.

Si fa presente che nell'ultima seduta del 26 luglio era stato deciso di sollecitare il dottor Andrea Segatori, funzionario responsabile del Servizio Associato Previdenza, all'invio del report sulla gradualità di pesatura delle pratiche pensionistiche dei quattro Comuni convenzionati.

Silvia Niccoli informa di aver scritto una mail il 14 agosto, dove indicava come scadenza lunedì 16 settembre, senza ottenere risposta.

Successivamente lo stesso dichiarava che a causa del trasloco dell'ufficio dai locali di Lastra a Signa al palazzo comunale e dell'assenza per malattia di uno dei due collaboratori non era in grado di presentare la documentazione richiesta.

Lucia Fiaschi fa presente che anche per tale servizio la redazione di una carta dei servizi sarebbe utile per una valutazione della soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, nonché da parte delle amministrazioni coinvolte dell'utilità del mantenimento del servizio.

A conclusione dei lavori dell'Organismo viene deciso di invitare alla prossima seduta la dottoressa Gloria Giuntini, Dirigente del 3° Settore, per fare il punto sulle carte dei servizi relative ai seguenti servizi: farmacie, servizio nidi, trasporto scolastico, biblioteca e mensa.

La seduta termina alle 14.20.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante