



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta dell'Organismo di controllo sulla qualità dei servizi erogati

Il giorno giovedì 26 novembre 2020 ore 16.30 si riunisce l'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati. Partecipano alla seduta tutti i componenti: Giuseppina Salerno, Dirigente dell'Unità Organizzativa Autonoma 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 all'U.O.A. Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

1) CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La seduta ha inizio con l'illustrazione da parte del Presidente dei punti salienti della Carta dei Servizi per la comunicazione istituzionale predisposta dall'U.O.A. Ufficio del Sindaco: finalità, mezzi e strumenti utilizzati per raggiungere i diversi target della popolazione per una corretta informazione sull'attività istituzionale, nell'ottica di una maggiore fruibilità e accessibilità ai servizi erogati dall'Ente.

Largo spazio è riservato alla comunicazione sul sito web, sui profili social istituzionali e tramite l'applicazione WhatsApp Campi. Sono dettagliati la descrizione, la formula e la tempistica di pubblicazione. Non vengono altresì trascurati gli altri strumenti a disposizione dei cittadini/utenti per comunicare con l'Ente: dalla Fabbrica del cittadino, alle email, dal front office presso l'Ufficio del Sindaco, al telefono, dalle segnalazioni ai reclami. Per valutare il grado di soddisfazione degli utenti si è anche provveduto a redigere un questionario in grado di valutare i livelli di accessibilità, trasparenza dei dati nonché eventuali difficoltà o lacune nel reperire le informazioni che serviranno a migliorare il servizio e le modalità di somministrazione, adottando fra gli indicatori previsti dalla Corte dei Conti quelli più adeguati alla tipologia di servizio erogato. Inoltre la sezione relativa ai dati anagrafici sarà un ottimo strumento di indagine nell'analisi dei target raggiunti.

Sulla carta dei servizi e sull'allegato questionario viene espresso **PARERE FAVOREVOLE** alla sua presentazione alla Giunta Comunale per la necessaria approvazione.

2) VALUTAZIONE GRADIMENTO DI VARI SERVIZI COMUNALI

Si passa in seguito alla verifica dei report richiesti da questo Organismo circa la customer satisfaction degli utenti dello Sportello polifunzionale, dei servizi Fido e dei dipendenti del Comune che, negli scorsi mesi, hanno frequentato i corsi on line.

- Lo sportello ha fornito un report aggiornato al 30 settembre. La situazione creata dal lockdown e dalla diversa organizzazione del lavoro, considerato l'impegno profuso nella consegna dei buoni spesa, non ha consentito un feedback puntuale con l'utenza che si reca allo sportello. Sono solo 3. Testimoniano la difficoltà ad utilizzare le nuove tecnologie a fronte di un'utenza fidelizzata al rapporto diretto con gli operatori, abituati a trovare in loro un aiuto fattivo nella compilazione di domande e moduli o almeno un supporto tecnico (allegato 2).

- Anche i servizi informatici hanno pubblicato l'aggiornamento, al 30 settembre, della customer satisfaction del servizio on line FIDO. A fronte di un incremento della soddisfazione passata dal 1° marzo 2017 al 30 settembre 2020 dal 3,89 al 4,06 su 5 non

emerge la percentuale del campione che ha espresso il giudizio. Nell'ultimo periodo il fatto che in occasione dei concorsi banditi dall'ente questa fosse l'unica modalità per accedervi, condiziona in parte il successo del dato statistico passato dal 3,51 all'11,25 per cento del protocollo in entrata (allegato 3) nell'arco di tre anni e mezzo (1/3/2017-30/9/2020).

- La Responsabile dell'U.O. 3.3 Lucia Fiaschi mostra i questionari di gradimento presentati dai dipendenti che hanno frequentato i corsi on line. E si rende disponibile a stilare un report dei corsi che sono stati maggiormente graditi, delle valutazioni riportate e della media in base al numero dei partecipanti.

3) FORMAZIONE ORGANISMO DI CONTROLLO

La Responsabile dell'U.O. 3.3 Lucia Fiaschi fa presente di aver ricevuto una proposta dalla società Dedagroup sulla formazione specifica dell'Organismo di controllo, dalla quale si rileva che al momento non esistono pacchetti preconfezionati ma la società si è resa disponibile, dopo un confronto sulle nostre necessità, a predisporre un mirato percorso formativo che si preannuncia essere a metà strada fra comunicazione e controllo qualità in base agli standard enunciati dalle Carte dei servizi e la metodologia di analisi dei risultati attesi.

4) CARTE DEI SERVIZI DELLE SOCIETA' PARTECIPATE

Infine si passa ad esaminare il riepilogo della situazione delle Carte dei Servizi delle varie società partecipate del Comune di Campi Bisenzio, redatto dall'Ufficio Partecipate.

Tutte sono fornite di carte dei servizi, alcune pubblicate direttamente sul sito dell'Ente altre sui siti specifici. Resta l'impegno a monitorare gli aggiornamenti previsti, oltre a valutare la possibilità di inserirne altre quali ad esempio ATO Toscana Centro. Mentre non si ravvisa la necessità di inserire realtà quali la Società della Salute o il Consorzio Bonifica 3 Medio Valdarno che hanno comunque pagine dedicate ai diversi interventi presenti sul territorio di Campi Bisenzio (allegato 4).

Emergono alcune perplessità circa la natura della società Idest le cui quote sono state conferite alla Fondazione Accademia dei Perseveranti. Le stesse vengono chiarite da una lettura del verbale della seduta del Consiglio di Indirizzo del 20 luglio 2020 (ns prot. 36714 del 21/07/2020) con cui veniva contestualmente trasmesso, il nuovo statuto della Fondazione. La società Idest srl diventerà pertanto un ente controllato dalla Fondazione, ma rimarrà una società a responsabilità limitata fino alla successiva vera e propria fusione con la Fondazione.

La seduta termina alle 17.40.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante



**COMUNE DI
CAMPI BISENZIO**

**Carta dei Servizi
per la comunicazione istituzionale**

Anno 2020

Indice

Premessa

Finalità della comunicazione istituzionale	pag. 4
Come il Comune comunica con i cittadini	pag. 5
• Pubblicazione sul sito web istituzionale	
• Pubblicazione sui profili social istituzionale (Facebook, Twitter)	
• Canale WhatsApp "WhatsCampi"	
Come i cittadini comunicano con il Comune	pag. 8
• Fabbrica del cittadino	
• Email	
• Commenti su post pubblicati sui social network	
• Front office	
• Appuntamento con il Sindaco	
Reclami e segnalazioni	pag. 10
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	pag. 11
Questionario di gradimento del sito web comunale	pag. 12

Premessa

La Carta dei Servizi sulla comunicazione istituzionale è uno strumento che il Comune di Campi Bisenzio mette a disposizione dei cittadini per rendere più semplice l'accesso e la fruizione dei servizi di informazione e comunicazione.

È un documento dedicato alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti; con la Carta dei Servizi sulla comunicazione istituzionale, il Comune di Campi Bisenzio:

- dichiara ai cittadini gli impegni che assume per migliorare la qualità del servizio offerto;
- individua gli standard di qualità che si impegna a rispettare;
- informa sulle prestazioni erogate, sulle modalità per ottenerle e sui tempi del servizio;
- dà la possibilità di reclami e segnalazioni da parte degli utenti.

Un modo semplice, chiaro e trasparente per far conoscere ciò che l'Ente sta facendo e per dare a tutti i cittadini una possibilità di controllo sull'efficienza dei servizi in un'ottica di continuo miglioramento.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso il monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Finalità della comunicazione istituzionale

Con la comunicazione istituzionale, l'Ente intende promuovere e diffondere la conoscenza dell'attività istituzionale, delle disposizioni normative, amministrative e delle strutture, favorendo l'accesso e la fruizione dei servizi.

Le funzioni inerenti l'attività di comunicazione istituzionale comprendono:

- garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione attraverso la diffusione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente, fornendo così risposte chiare sulle modalità di utilizzo dei vari servizi, al fine di assicurare la loro piena utilizzazione;
- lavorare a stretto contatto con gli altri uffici dell'Ente, ricevere e coordinare le informazioni provenienti dai diversi settori attraverso la Rete dei Referenti, mettendole quindi a disposizione dei cittadini ed assicurando il loro diritto ad essere informati in modo chiaro, tempestivo ed accessibile. Nello svolgimento di tali attività vengono privilegiati gli strumenti interattivi della comunicazione digitale, quali la posta elettronica, la rete internet e intranet, per favorire la semplificazione e la progressiva digitalizzazione dell'attività amministrativa;
- promuovere la trasparenza dei procedimenti e delle attività dell'Ente e, grazie all'ascolto e alla raccolta di segnalazioni e reclami degli utenti, contribuire al miglioramento dei servizi.

L'attività di comunicazione istituzionale si uniforma ai principi sanciti dalla Costituzione Italiana e dalle normative in vigore:

- Eguaglianza: di trattamento dei singoli cittadini senza nessuna distinzione, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cittadino;
- Imparzialità: erogazione del servizio tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- Continuità: l'erogazione del servizio è garantita di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni.
- Partecipazione: periodicamente l'ufficio conduce attività partecipate intese come perno del senso di comunità.
- Efficienza ed efficacia: ispira i propri comportamenti a criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.
- Semplificazione: ispira i propri comportamenti a criteri di semplificazione, mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali all'attività svolta.
- Cortesia e comprensione: in un'ottica di comunicazione tesa realmente a rispondere sempre ai bisogni dei cittadini con l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice.

Missione, attività e strumenti della comunicazione istituzionale sono stati individuati dal Comune di Campi Bisenzio nel "Piano della comunicazione istituzionale" approvato annualmente e consultabile sul sito istituzionale dell'Ente.

Da un punto di vista organizzativo, il sistema della comunicazione dell'Ente si esplicita attraverso la collaborazione di vari soggetti: l'Unità Organizzativa Autonoma (UOA) "Ufficio del Sindaco", gli sportelli di front office e i referenti della comunicazione dei vari uffici. Il coordinamento delle attività di comunicazione istituzionale dell'Ente è di competenza dell'UOA "Ufficio del Sindaco". L'ufficio è contattabile ai seguenti recapiti:

Tel. 055 8959497 / 8959655

Mail: stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it

Come il Comune comunica con i cittadini

Pubblicazione sul sito web istituzionale

Principali caratteristiche del servizio erogato: l'Amministrazione comunale pubblica informazioni di carattere istituzionale e di servizio relative alle attività svolte dall'Ente, ottemperando gli obblighi di pubblicazione ai sensi della normativa vigente.

Modalità di erogazione: il sito web istituzionale <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Completezza delle informazioni sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi	Numero informazioni fornite / numero informazioni obbligatorie	100%
Numero di informazioni aggiornate rispetto al numero di informazioni presenti	Numero riscontri negativi da parte dell'utenza / numero di informazioni presenti	<10%
Tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate rispetto alle modifiche intervenute	Numero giorni lavorativi	10 giorni

Pubblicazione sui profili social istituzionali (Facebook, Twitter)

Principali caratteristiche del servizio erogato: la comunicazione istituzionale tramite canali social rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività.

Il Comune di Campi Bisenzio pubblica post sui social per informare i cittadini sulle attività dell'amministrazione comunale, scadenze, eventi istituzionali e/o in collaborazione con altri enti o associazioni del territorio, Protezione Civile, disservizi improvvisi e temporanei. Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità).

Modalità di erogazione: il Comune di Campi Bisenzio ha attivato un profilo ufficiale su Facebook e Twitter:

- <https://www.facebook.com/comune.campibisenzio.3>
- <https://twitter.com/ComuneCampiB>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempistica post su eventi/iniziative	Data evento / Data post sui social	Almeno 3 giorni prima dell'evento/iniziativa
Tempistica post su allerta di Protezione civile	Data evento / Data post sui social	Entro 3 ore dalla data di pubblicazione del bollettino di Protezione civile di allerta arancione/rossa
Tempistica post di pubblica utilità	Data evento / Data post sui social	Entro 2 giorni
Tempistica post su disservizi improvvisi e temporanei	Data evento / Data post sui social	Tempestivo
Tempistica post su viabilità e lavori	Data evento / Data post sui social	Almeno 2 giorni prima dall'inizio dei lavori

3. "WhatsCampi"

Principali caratteristiche del servizio erogato: "WhatsCampi" è un servizio gratuito di messaggistica tramite l'applicazione WhatsApp. Le notizie diffuse attraverso questo canale sono quelle di interesse pubblico, scadenze, eventi istituzionali e/o in collaborazione con altri enti o associazioni del territorio, Protezione Civile, disservizi improvvisi e temporanei.

Modalità di erogazione: i messaggi sono inviati in modalità broadcast tramite un gruppo WhatsApp in cui nessun utente può vedere i contatti altrui.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempistica messaggio su eventi/iniziative	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Almeno 3 giorni prima dell'evento/iniziativa
Tempistica messaggio su allerta di Protezione civile	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Entro 3 ore dalla data di pubblicazione del bollettino di Protezione civile di allerta arancione/rossa
Tempistica messaggio di pubblica utilità	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Entro 2 giorni
Tempistica messaggio su disservizi improvvisi e temporanei	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Tempestivo
Tempistica messaggio su viabilità e lavori	Data evento / Data invio messaggio whatsapp	Almeno 2 giorni prima dall'inizio dei lavori

Come i cittadini comunicano con il Comune

La fabbrica del cittadino

Principali caratteristiche del servizio erogato: portale web con il quale i cittadini possono presentare reclami e segnalazioni di problemi o disservizi relativi a verde pubblico, strade, edifici pubblici, segnaletica stradale, malfunzionamento di uffici e servizi, oltre a presentare proposte e suggerimenti relativamente alle scelte politiche dell'amministrazione.

Modalità di erogazione: portale web <http://www.fabbricadelcittadino.it/campibisenzio>.

L'accesso al portale è molto semplice. Basta iscriversi gratuitamente lasciando i propri dati e generando una password: in questo modo sarà possibile scrivere la propria idea, proposta o segnalazione, posizionandola sulla mappa per localizzarla così da renderla rintracciabile e visualizzabile. È inoltre possibile commentare e votare ogni idea/proposta/segnalazione, consentendo di farla avanzare tra le più popolari.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento dell'informazione	Entro 3 giorni

Email

Principali caratteristiche del servizio erogato: è possibile richiedere informazioni, inviare segnalazioni o avanzare proposte tramite email.

Modalità di erogazione: sono attivi due indirizzi di posta elettronica per rivolgersi all'UOA Ufficio del Sindaco:

- segnalazioni@comune.campi-bisenzio.fi.it

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento della email	Entro 7 giorni

Commenti su post pubblicati sui social network

Principali caratteristiche del servizio erogato: i cittadini possono interagire con l'Amministrazione utilizzando la funzione di commento ai post pubblicati nei profili social del Comune. I commenti ritenuti fuori argomento, discriminatori o offensivi o che presentano dati sensibili vengono rimossi.

Modalità di erogazione: commento di risposta ad un post pubblicato sui profili social del Comune.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Giorni necessari per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento del commento	Entro 1 giorno

Attività di front office

Principali caratteristiche del servizio erogato: il front office è il luogo fisico dove il cittadino entra in contatto con la pubblica amministrazione.

In prima linea con gli utenti è lo Sportello Polifunzionale (URP), che ha il compito di offrire informazioni su procedimenti e servizi dell'Ente, fornire la relativa modulistica, orientare il cittadino verso le attività del Comune, favorendo quindi l'accesso ai servizi e l'attivazione di pratiche. Lo Sportello Polifunzionale ha adottato una propria Carta dei Servizi pubblicata sul sito web istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.

L'utente che si rivolge di persona all'UOA Ufficio del Sindaco è il cittadino che richiama l'attenzione dell'amministrazione per la risoluzione di problemi/disagi a cui non ha trovato finora soluzione. Compito dell'ufficio è quindi ascoltare il cittadino, indirizzarlo all'ufficio e/o all'assessore competente e, in ultimo passaggio, prendergli un appuntamento con il Sindaco.

Modalità di erogazione: accesso diretto all'ufficio previa prenotazione telefonica al 055 8959574.

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempo necessario per una risposta al cittadino	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di ricevimento del cittadino	Immediato

Appuntamento con il Sindaco

Principali caratteristiche del servizio erogato: l'UOA Ufficio del Sindaco cura l'agenda del Sindaco. L'operatore, prima di fissare un appuntamento con il Sindaco, invita il cittadino a rivolgersi all'ufficio competente, se la questione da trattare lo consente.

Il Sindaco riceve un giorno a settimana, generalmente il martedì, attraverso un appuntamento telefonico o in presenza.

Modalità di erogazione: è possibile richiedere un appuntamento con il Sindaco chiamando telefonicamente l'UOA Ufficio del Sindaco o tramite modalità online:

- 055 8959574
- al link <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/appuntamentisindaco>

Descrizione dell'indicatore	Formula dell'indicatore	Valore programmato
Tempo necessario per prendere appuntamento con il Sindaco	Scostamento in giorni lavorativi rispetto alla data di richiesta del cittadino	Immediato

Reclami e segnalazioni

In caso di mancato rispetto degli impegni individuati nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami puntuali o presentare una segnalazione con le seguenti modalità:

- email: stampa@comune.campi-bisenzio.fi.it;
- on line: <https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/questionario>;
- di persona, attraverso la compilazione di apposito modulo allo Sportello Polifunzionale.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Con il termine customer satisfaction, si indica un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino nell'ottica del miglioramento del servizio offerto. Le indagini di customer satisfaction implicano una raccolta di opinioni, considerazioni e riflessioni del pubblico della comunicazione sulla qualità dei servizi erogati.

L'UOA Ufficio del Sindaco esegue un monitoraggio sulla qualità del sito web istituzionale mediante l'analisi del questionario di valutazione presente al link: <https://www.comune.campibisenzio.fi.it/questionario>.

Il questionario online misura la soddisfazione dell'utente, andando ad analizzare la qualità effettiva del servizio in termini di: accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, correttezza con l'utenza, affidabilità del servizio, completezza del servizio, conformazione agli standard di qualità, reclami e segnalazioni di disservizi.

Gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza e rappresentano compiutamente le dimensioni effettive della qualità del servizio erogato.

Il link al questionario è presente in tutte le pagine del sito web; i risultati delle indagini sono pubblicati in un report di monitoraggio con cadenza semestrale, disponibile sul sito internet dell'Ente.

Questionario di gradimento del sito web comunale

Di seguito il testo del questionario online presente al link:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/questionario>

Gentile utente, chiediamo la Sua disponibilità a compilare il seguente breve questionario. Potrà indicare, per le informazioni contenute sul sito web del Comune di Campi Bisenzio, il Suo livello di soddisfazione in merito all'accessibilità e alla trasparenza dei dati ed eventuali suggerimenti che possano aiutarci a comprendere maggiormente le Sue esigenze.

(*) campi obbligatori

Come è venuto a conoscenza del sito internet? (*)

(menu a tendina)

- motore di ricerca
- social network
- link in un altro sito
- stampa
- passaparola
- messaggio whatsapp
- altro

Per quale tipo di servizio consulta il sito? (*)

(menu a tendina)

- informazioni relative ai servizi
- accesso ai documenti amministrativi
- informazioni su manifestazioni culturali e sportive
- altro

altro

(casella di testo)

VALUTAZIONE:

Accessibilità: le pagine del sito sono ben organizzate? (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Accessibilità: il sito è semplice da navigare? (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Completezza/aggiornamento delle informazioni (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Chiarezza e disponibilità della modulistica (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Ha trovato le informazioni che cercava in maniera rapida (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Quale informazione stava cercando? (*)

(casella di testo)

Suggerimenti / Ha suggerimenti per migliorare la qualità del sito?

(casella di testo)

Quali sono a suo avviso gli argomenti mancanti sul sito?

(casella di testo)

DATI ANAGRAFICI:

Fascia d'età (*)

(menu a tendina)

- 18-30
- 31-45
- 46-60
- >60

Sesso (*)

(menu a tendina)

- Maschio
- Femmina

Tipologia (*)

(menu a tendina)

- Operaio/a
- Impiegato/a
- Dirigente
- Casalingo/a
- Studente
- Disoccupato/a

Residenza (*)

(menu a tendina)

- Residente
- Non residente

Altro

(casella di testo)

Email (*)

(casella di testo)

RESOCONTO CUSTOMER SATISFACTION

30 SETTEMBRE 2020

Sono stati compilati **3 questionari**.

L'emergenza sanitaria poiché ha determinato la chiusura dello Sportello Polifunzionale in una prima fase e la riapertura contingentata dal 25 agosto non ha senza dubbio agevolato la compilazione dei questionari di customer.

I questionari sono stati sistemati sia sul tavolo della postazione PC che nella bacheca riservata, ma la scarsa propensione alla valutazione scritta nonostante i solleciti da parte del personale non ha permesso un ritorno cospicuo in termini di questionari valutati.

Si riportano di seguito i commenti riportati sotto la voce “ha qualche segnalazione, reclamo o disservizio da segnalare al Comune?”

1. FIDO è una trappola (eufemismo)
2. FIDO è una vera schifezza. Non si arriva a nulla. Una cosa semplice complicare così è da i...lli!!!
3. Più personale disservizio

Si riporta di seguito la rielaborazione grafica delle risposte.

MOTIVAZIONE PER LA QUALE IL CITTADINO
SI E' RIVOLTO ALLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE



TIPOLOGIA DELLE PRATICHE PRESENTATE
ALLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE



DIFFERENZIAZIONE PER GENERE DEI CITTADINI
CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO

FASCE D'ETA' DEI CITTADINI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA
DEI CITTADINI SI SONO RIVOLTI ALLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE**

F.I.D.O. Formazione Interattiva Domande Online

Il servizio online [F.I.D.O.](#) consente di [presentare istanze al Comune di Campi Bisenzio](#).

L'utente viene guidato nella compilazione della domanda sulla quale il sistema svolge alcuni controlli utili a correggere o limitare gli errori di inserimento; di seguito le statistiche di utilizzo di [F.I.D.O.](#), già recepite nel Piano di contenimento delle spese di funzionamento per il triennio 2019 - 2021.

Anno	Tipologie di istanza gestite	Numero istanze on line F.I.D.O, presentate	di cui SPID / CNS (autenticazione forte)	Customer Satisfaction
2020 (al 30 settembre)	76	3.913	3.913 (11,25% del protocollo in entrata)	4,06 su 5
2019	65	4.764	4.585 (9,06% del protocollo in entrata)	4,26 su 5
2018	58	3.212	3.000 (6,59% del protocollo in entrata)	4,18 su 5
2017 (dal 1 marzo)	31	1.793	1.456 (3,51% del protocollo in entrata)	3,89 su 5

Aggiornamento dati al 30 settembre 2020, come [deliberazione della Giunta Comunale n. 165 del 20 ottobre 2020](#)

Buongiorno,

di seguito provo a fare un riepilogo della situazione Carte dei servizi delle Società ed altri Enti e organismi partecipati dal Comune:

IDEST SRL: la Carta della Biblioteca è stata approvata con delibera di GC 38/2020 ed è pubblicata sul nostro sito;

- FONDAZIONE ACCADEMIA DEI PERSEVERANTI: non c'è contratto di servizio, sarà da valutare se richiedere la redazione di una Carta;

- Qualità & Servizi SPA: la versione della Carta pubblicata sul nostro sito è aggiornata; anche se manca la data, infatti, dai riferimenti contenuti (in particolare, all'adesione di Calenzano nel 2019) si capisce che è molto recente;

- FARMAPIANA SPA: lo schema del contratto di servizio vigente, del quale fa parte integrante la Carta, è stato approvato con Delibera CC n. 102 dell'11/05/2017, e registrato all'Agenzia delle Entrate il 20 settembre 2017 (lo allego). La Carta ha validità triennale. Andrò quindi sollecitato l'aggiornamento, almeno dal 2021.

- CASA SPA: l'edizione 2017 della Carta dei Servizi è pubblicata sul sito. Di seguito il link alla pagina in cui si trovano tutti i documenti societari, fra cui la Carta, e il link diretto alla Carta:

<http://www.casaspa.it/azienda/atti.asp>

<http://www.casaspa.it/documenti/carta%20dei%20servizi.pdf>

Da valutare l'inserimento nel nostro sito.

- PUBLIACQUA SPA: la Carta è in vigore dal 1 gennaio 2020

<https://www.publiacqua.it/carta-del-servizio-regolamento>

link diretto:

https://www.publiacqua.it/sites/publiacqua/files/carta_dei_servizi_dal_1_gennaio_2020.pdf

Da valutare l'inserimento nel nostro sito.

- ATO TOSCANA CENTRO: la carta di servizio è del Gestore Alia, ed è stata aggiornata ad ottobre 2019:

<https://www.aliaserviziambientali.it/carta-dei-servizi/> da questo link si accede alle carte di servizio degli ultimi 3 anni

http://ww2.gazzettaamministrativa.it/opencms/opencms/_gazzetta_amministrativa/amministrazione_trasparente/toscana/autorita_ATO_toscana_centro/160_ser_ero/010_car_ser_sta_qua/index.html?page=1&maxPages=1&listorder=lastupdate

questo è invece il link alla sezione Amministrazione Trasparente di ATO, in cui è a sua volta presente la Carta.

Nel nostro sito ci sono già numerosi collegamenti al sito internet di Alia nelle pagine dedicate alla TARI, che riportano anche le informazioni più utili al cittadino.

- SDS: In questo caso non vi è una carta valida per tutti i servizi, ma più documenti, consultabili in questa pagina:

<http://www.sds-nordovest.fi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1042>

Per il nostro Comune, di interesse è soltanto la Delibera della Giunta esecutiva SdS n. 39 del 21/6/2011, che approva la carta di servizio di 6 centri di socializzazione dislocati nei vari Comuni, fra cui la struttura Mosaico a Campi.

Gli altri documenti riguardano strutture residenziali nel Comune di Sesto (tutte gestite dalla Cooperativa Elleuno).

- CONSORZIO BONIFICA 3 MEDIO VALDARNO non è dotato di Carta per mancanza di requisiti

<https://www.cbmv.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi>

A disposizione per ogni ulteriore confronto e chiarimento vi saluto cordialmente

Elisabetta

--

Elisabetta Giannelli
U.O. Risorse Tributarie e Partecipazioni
Ufficio Società Partecipate
Comune di Campi Bisenzio
Piazza Dante n. 36 50013 Campi Bisenzio (FI)
Tel. 0558959532
mail e.giannelli@comune.campi-bisenzio.fi.it
pec comune.campi-bisenzio@postacert.toscana.it