



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 30 dicembre 2021 alle ore 10.30 si riunisce l'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati. Partecipano alla seduta tutti i componenti: Giuseppina Salerno, Responsabile 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 (in collegamento da remoto), Lucia Fiaschi, Responsabile U.O. 3.3 Risorse Umane, con funzioni di membro (in collegamento da remoto), Silvia Niccoli dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

Odg: analisi dei report relativi al gradimento dell'utenza rispetto ai servizi già dotati di carte dei servizi

Sono stati richiesti i report relativi alla Formazione del personale, al servizio bibliotecario, alla comunicazione istituzionale, al servizio F.I.D.O. e allo Sportello Polifunzionale.

1) Il report sulla formazione del Personale si riferisce solo ai corsi pagati dall'ente. Lo schema presentato riporta nelle colonne della valutazione, per ciascun corso, il valore medio espresso dal singolo partecipante sulle domande contenute nella scheda di customer.

Tale scheda prevede dodici domande, con valutazione da 1 a 4, per un punteggio massimo complessivo di 48.

Dall'esame del report emerge una valutazione sostanzialmente positiva, ad eccezione di n.2/3 corsi che non hanno soddisfatto i partecipanti.

L'organismo suggerisce che venga effettuato il monitoraggio anche dei corsi/webinar gratuiti, al fine di poter disporre di dati più puntuali rispetto alle effettive ore di formazione del personale e delle diverse tipologie di corsi frequentati.

2) Dal report sulla comunicazione istituzionale risultano compilati direttamente sul sito n.75 questionari (percentuale dello 0,02% rispetto al numero di accessi che ammontano a 460.958, con una media di 8 pagine navigate/persona).

Dall'analisi dei risultati rispetto alle quattro dimensioni della qualità (Accessibilità, Tempestività, Efficienza e Trasparenza) emergono alcune criticità soprattutto in relazione alla rapidità di reperimento, completezza e aggiornamento delle informazioni.

A tale proposito si evidenzia la necessità di proseguire nel lavoro di restyling complessivo del sito che al momento ha interessato la sezione Amministrazione e il 50% delle pagine della sezione Argomenti.

3) Riguardo al servizio bibliotecario non è pervenuto alcun report.

L'Organismo decide di rinnovare la richiesta per sottoporlo ad esame nella prossima seduta.

4) Il report relativo al servizio F.I.D.O. riporta le valutazioni alla data del 30 settembre.

Dall'esame dello stesso risulta che su 5662 domande presentate la media delle valutazioni è di 4.22 su 5.

Nel mese di gennaio saranno disponibili in Amministrazione Trasparente gli esiti delle valutazioni al 31 dicembre 2021 (in quanto Servizio a rete).

Si evidenzia un trend di miglioramento negli anni.

5) Riguardo allo Sportello Polifunzionale è pervenuta una relazione della responsabile della U.O. di riferimento (prot. n.74123/2021), dalla quale emergono criticità rispetto alla somministrazione dei questionari di gradimento del servizio, tanto che è stato compilato un solo questionario, che ovviamente non ha rilevanza statistica rispetto alla valutazione complessiva del servizio.

L'Organismo, considerati anche i monitoraggi precedenti, suggerisce di rivalutare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

La seduta termina alle 11.20.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante

FORMAZIONE PERSONALE ANNO 2021				
Valutazione di gradimento				
TITOLO	DATA	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE
Le novità introdotte dall L. 11.09.2020, c.d. "semplificazioni" nella disciplina del Governo del Territorio – II° edizione – organizzato dalla Scuola ANCI Toscana	18/01/21	46		
Le novità introdotte dall L. 11.09.2020, c.d. "semplificazioni" nella disciplina del Governo del Territorio	18/01/21	34		
Le Gestione delle Strade Pubbliche	20/01/21	48	48	48
Le tematiche tecniche relative al trasferimento degli immobili	25/01/21	43		
La certificazione Unica 2021 e le novità fiscali – webinar 25.01.2021, la scuola ai Anci Toscana	25/01/21	36	36	
La gestione del rischio alluvioni dopo la legge regionale 41/2018, 12.02.2021	12/02/21	46		
Le attività produttive e il SUAP alla luce delle novità della Legge di conversione del decreto semplificazioni n.120 del 2020 del DPCM DEL 14 gennaio 2021, del D.L. 158 del 2 Dicembre del del decreto del mese del 25 Novembre per i mercati.	12/02/21	30		
Anticorruzione: nuovo PNA 2020 e linee guida ANAC. Aggiornamento dei PTPC: le incidenze dell'emergenza COVID e la nuova modalità di prevenzione	12/02/21	37		
Il codice dell'amministrazione digitale 25.02.2021 e 02.03.2021	25/02/21 02/03/21	48	48	
TRASPARENZA, ACCESSO CIVICO E SITI WEB DELLA PA. I contenuti obbligatori e l'architettura dei siti web istituzionali. Caratteristiche, modalità e procedure dell'accesso civico.Le problematiche organizzative e tecnologiche dello smart working. WEBINAR 11 marzo 2021 ore 9.30 – 13.30	11/03/21	39		
Webinar "Trasparenza, accesso civico e siti web della Pubblica Amministrazione" – 11 marzo 2021	11/03/21	32		
Webinar "Opera sul MEPA: obblighi, procedure, esercitazioni" – 24 marzo 2021	24/03/21	37		
Le convenzioni urbanistiche 19.03.2021 – ore 10.00 – 12.00	19/03/21	32		

Sheet1

Il procedimento amministrativo ed il conflitto di interesse – 8 aprile 2021, ore 10 – 12	08/04/21	36	38	
Le nuove linee guida dell'AGID sulla formazione, gestione e conservazione del documento informatico – cosa cambia? 19 aprile 2021	19/04/21	42	38	
I piani attuati e le convenzioni urbanistiche dopo la scadenza 30.04.2021 ore 10.00 – 12.00	30/04/21	44	44	
Le distanze in edilizia 9 – 12 Aprile 2021	12/04/21	48	48	
L'economista nelle AA.PP.: ruolo, compiti adempimenti e responsabilità attività di provveditorato	29/04/21	32	44	
La notifica telematica degli atti della P.A: 29/04/2021	29/04/21	37	36	
Superbonus 110%; I profili edilizi e paesaggistici presupposti di legittimità, categorie edilizie, regimi, amministrativi e principali casistiche	07/05/21	42	43	
Adeguati assetti organizzativi nelle società a controllo pubblico 20 maggio 2021	20/05/21	43	43	
Scuola ANCI – modulo SA i lavori pubblici prima lezione 4 maggio 2020 – ore 10/12.30 programmazione lavori pubblici	04/05/21	36		
Scuola ANCI – modulo SA i lavori pubblici seconda lezione 11 maggio 2020 – ore 10/11.30 modalità e gestione appalto lavori	11/05/21	37		
Scuola ANCI – modulo SA i lavori pubblici terza lezione 18 maggio 2020 – ore 10/11.30 progettazione lavori e opere pubbliche	18/05/21	34		
Corso ANCI modulo SA lavori pubblici – criteri minimi ambientali – quarta lezione 25.05.2021 ore 10 / 12.30	25/05/21	36		
Le misure di sicurezza nei cantieri e il COVID 19 – 3 giugno 2021	03/06/21	48	48	
Prospettive di interventi a sostegno dell'economia da parte degli enti locali: dalle agevolazioni TARI ai contributi a fondo perduto alle imprese	04/06/21	33		
Notifiche atti tributari tra tradizione e digitalizzazione effettuato il 16/06/2021	16/06/21	41	39	
Gestione dei servizi cimiteriali 5 e 6 luglio 2021	06/07/21	15		
Atti amministrativi: tecniche e pratiche di redazione come scrivere, strutturare e gestire gli atti amministrativi per evitare errori.	10/06/21 24/06/21 01/07/21 08/07/21 17/06/21	28		

Sheet1

Centri estivi 2021 – Come spendere il finanziamento ministeriale e per fare cosa 29 luglio 2021	29/07/21	34		
L'ente locale e la gestione degli impianti sportivi	29/07/21	38		
Il reclutamento organico e i nuovi percorsi di carriera introdotti dal D.L. n. 44/2021 e dal D.L. n. 80/2021	29/07/21	25		
Superbonus 110%; il DL semplificazioni bis e la nuova CILA Superbonus – 23.09.2021	23/09/21	36		
Il diritto di accesso agli atti del 27.10.2021	27/10/21	42		
Istruttoria, tecniche di redazione ed emanazione di atti e provvedimenti amministrativi	27/10/21	34		
Privacy piana fiorentina del 21/10/21	21/10/21	29		
Semplificazione del procedimento, trasparenza e modelli alternativi di esercizio dell'azione amministrativa	27/10/21	30		
Imposta di bollo e di registro nei contratti degli enti locali 29 ottobre 2021	29/10/21	31		
Corso base di anticorruzione e Corso specifico per i dipendenti del settore affari generali e segreteria	30/11/21	22		
Superbonus 110%; il DL semplificazioni bis e la nuova CILA Superbonus – 06.12.2021	06/12/21	48		
Il procedimento amministrativo e la decisione amministrativa IFEL – Elearing	06/12/21	33		
Le valutazioni e le autorizzazioni ambientali 10/12/2021 – 13/12/2021 (Corso ANCI)	10/12/21	43		

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ANNO 2021		
Valutazione di gradimento		
Risposte al questionario	75	%
Accessibilità: le pagine del sito sono ben organizzate?		%
Insufficiente	22	29,33
Sufficiente	21	28,00
Buono	22	29,33
Ottimo	10	13,33
Accessibilità: il sito è semplice da navigare?		
Insufficiente	24	32,00
Sufficiente	17	22,67
Buono	27	36,00
Ottimo	7	9,33
Completezza/aggiornamento delle informazioni		
Insufficiente	27	36,00
Sufficiente	21	28,00
Buono	16	21,33
Ottimo	11	14,67
Chiarezza e disponibilità della modulistica		
Insufficiente	24	32,00
Sufficiente	23	30,67
Buono	17	22,67
Ottimo	11	14,67
Ha trovato le informazioni che cercavi in maniera rapida ?		
Insufficiente	34	45,33
Sufficiente	18	24,00
Buono	15	20,00
Ottimo	8	10,67

SERVIZIO F.I.D.O. ANNO 2021					
Valutazione di gradimento					
Anno	Tipologie di istanza	n. domande presentate	Voto di Customer Satisfaction	% su protocollo informatico in Entrata	
2021 (al 30/09)	88	5662	4,22 su 5	15,18%	
2020	78	6605	4,13 su 5	14,05%	
2019	65	4764	4,26 su 5	9,06%	
2018	58	3212	4,18 su 5	6,59%	
2017 (dal 1 marzo)	31	1793	3,89 su 5	3,51%	



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)
Sportello Polifunzionale



è semplice



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)
Sportello Polifunzionale



è semplice

IL SUO GIUDIZIO CONTA

Questionario di gradimento sui servizi erogati dallo Sportello Polifunzionale – Ufficio Relazioni con il Pubblico URP

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere in forma anonima informazioni, critiche e suggerimenti per migliorare la qualità del servizio reso dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
Una volta compilato deve essere inserito nell'urna presente nella sala d'attesa.

Per qual motivo si è rivolto allo Sportello Polifunzionale del Comune di Campi Bisenzio?

☐	Richiesta informazioni, modalità e strumenti di partecipazione alla vita del Comune:	
☐	☐ Attivazione Tessera Sanitaria e stampa codici ☐ Ritiro tesserini cacciatori ☐ Appuntamenti per carte di identità elettroniche ☐ Pagamenti POS ☒ Segnalazioni o reclami ☐ Ritiro atto notificato (es: Agenzia delle Entrate) ☐ Autentica di firma per passaggio di proprietà beni mobili	☐ Utilizzo postazione FIDO ☐ Ho trovato la coda presso gli altri uffici ☐ Informazioni varie (modulistica e amministrativi, ...) ☐ Sulla rete civica non ho trovato risposta alle mie esigenze ☐ A questo sportello avevo già ricevuto assistenza in precedenza ☐ Altro _____
☐	Presentazione pratiche da protocollare	
☐	☐ Anagrafe (dichiarazione di residenza e cancellazioni) ☐ Bonus sociale per acqua luce e gas ☐ Cessione di fabbricato ☐ Comunicazione di soggiorno di straniero o apolide ☐ Comunicazione dati conducente	☐ Permesso ZTL / permessi invalidi ☐ Richiesta agevolazione TARI / IMU ☒ Violazioni al codice della strada (ricorsi e riteizzazioni) ☐ Altro _____
☐	Partecipazione al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'URP e dal Comune attraverso la compilazione anonima del questionario di customer satisfaction	
☐	Altro _____	



Cosa ritiene possa fare il Comune per essere più vicino al cittadino?

Ha qualche segnalazione, reclamo o disservizio da segnalare al Comune?

<u>Opzionale</u>	
Genere	☒ maschio ☐ femmina
Età	☐ fino a 35 anni ☐ 36/60 anni ☒ oltre i 60 anni
Provenienza geografica e linguistica	☒ residente nel Comune di Campi Bisenzio ☐ NON residente nel Comune di Campi Bisenzio ☒ italiano madrelingua/ottima conoscenza ☐ madrelingua diversa / limitata conoscenza della lingua italiana



Valutazione	1 insufficiente	2 sufficiente	3 buono	4 ottimo
Ambito di valutazione				
Affidabilità, completezza e correttezza delle risposte e delle informazioni ricevute			X	
Cortesia e disponibilità del personale				X
Conformazione agli standard di qualità (vengono rispettati gli standard indicati nella carta dei servizi?)			X	
Idoneità dei locali: Tutela della riservatezza, comfort e facilità di raggiungimento			X	
Orario di apertura al pubblico				
Tempi di attesa / tempestività nell'erogazione (4 implica una breve attesa)				X
Valutazione complessiva dello sportello URP/MESSI			X	

GRAZIE!