



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di venerdì 29 novembre 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 interviene anche la dottoressa Gloria Giuntini, Dirigente del 3° Settore, su richiesta dell'organismo, per fare il punto sulle carte dei servizi relative a: farmacie, asili nido, trasporto scolastico, biblioteca e mensa.

In merito alla precedente riunione il Presidente riferisce rispetto all'analisi svolta sulla bozza della Carta dei Servizi dello Sportello Polifunzionale, predisposta in attuazione dell'obiettivo del 2° Settore inserito nel Piano dettagliato degli Obiettivi 2019.

Emerge il fatto che quanto predisposto è valido solo ed esclusivamente per l'utenza che si reca fisicamente all'Urp, che avrà modo di esprimere un giudizio sul servizio erogato, mentre nulla si dice rispetto al servizio erogato con altre modalità di accesso (telefono, e-mail, etc.).

Viene pertanto stabilito di inserire nella carta anche il servizio effettuato con risposta telefonica e mediante posta elettronica.

Sempre in sede di analisi vengono richiesti chiarimenti in ordine agli standard indicati per le richieste di accesso al Registro permanente del protocollo, che vengono forniti da Lucia Fiaschi. In particolare, nel caso in cui il documento sia stato protocollato entro giugno 1995 due dipendenti soddisfano le richieste recandosi fisicamente al cantiere comunale, dove sono conservati i faldoni storici, mentre qualora i documenti siano successivi al luglio 1995, con l'introduzione del programma Ascot, è possibile ritrovare la stringa identificativa del documento.

Lucia Fiaschi precisa che tale ricerca non serve a recuperare il documento integrale, ma solo la sua ricezione/classificazione.

Pertanto, a seguito dell'analisi di cui sopra, viene espresso parere favorevole all'adozione della carta dei servizi da parte della Giunta Comunale, previe integrazioni della stessa con gli elementi sopra indicati.

Si passa successivamente all'esame della scheda di customer satisfaction, aggiornata dagli operatori dell'Urp, sulla quale vengono riscontrati diversi punti da rivedere o aggiornare, tanto che viene deciso di programmare un incontro fra il presidente e il segretario verbalizzante con il responsabile dello Sportello polifunzionale, Flavio Casadei della Chiesa, per armonizzare tale scheda con la carta dei servizi.

A questo punto, la dottoressa Gloria Giuntini, Dirigente del 3° Settore, illustra la situazione delle carte dei servizi relative ai servizi afferenti il suo settore.

In particolare, per quanto riguarda la società Qualità & Servizi, che gestisce le mense scolastiche di 4 Comuni, si prende atto che la stessa ha aggiornato quella già adottata negli anni scorsi e il personale del 3° Settore provvederà a promuovere la sua diffusione e conoscenza, mediante la pubblicazione sul sito web istituzionale del Comune del link di collegamento al sito dell'azienda.

Per quanto riguarda il servizio nidi viene riferito che il Comune sta procedendo alla nuova impaginazione della Carta dei Servizi, che sarà stampata e distribuita alle famiglie nonché pubblicata sul sito.

Mentre per quanto riguarda il servizio farmacie, il 3° Settore verificherà se la Carta dei servizi pubblicata sul sito di Farmapiana, risulta aggiornata.

Viene inoltre sottolineata la necessità di coinvolgere anche la dottoressa Marina Lelli, che segue più da vicino le società partecipate del Comune. Secondo la dirigente del 3° Settore dovrebbe essere chiarito, nel caso si tratti di servizi erogati da società partecipate, quale è il soggetto preposto alla loro approvazione, mentre il presidente sottolinea che per i servizi comunali è la Giunta che approva le relative carte dei servizi.

La stessa dirigente dichiara che sono in fase di predisposizione le carte dei servizi relative al trasporto scolastico e alla biblioteca, che con tutta probabilità saranno adottate nel corso del 2020.

La prima necessità della preventiva approvazione di un nuovo regolamento, considerato che l'Amministrazione comunale ha deciso di modificarne il criterio base relativamente al pagamento delle singole tratte, mentre per la carta dei servizi relativa alla biblioteca, fa presente che la stessa è già stata definita in bozza, la quale dovrà essere verificata con l'assessore competente.

La seduta termina alle 12.30.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante