



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 mercoledì 24 dicembre 2021 alle ore 11.45 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, Silvia Niccoli dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

Odg: disamina delle carte dei servizi trasmesse dalla responsabile della U.O. 4.1 Dott.ssa Maria Leone prot. 71413/2021.

L'Organismo passa all'esame preliminare delle Carte dei Servizi redatte dall'Edilizia privata - Sue e quella relativa alla manomissione del Suolo Pubblico per l'espressione del parere necessario alla presentazione per la loro approvazione da parte della Giunta Comunale, avvalendosi anche del supporto della ditta incaricata della formazione specifica.

A seguito dell'esame di entrambe le carte viene espresso parere favorevole di massima, rilevando nel contempo la necessità di un adeguamento delle stesse alle osservazioni di seguito riportate:

- 1) Veste grafica e struttura – è necessario individuare una veste grafica e una struttura del documento uniforme ((stessi paragrafi).
- 2) Premessa normativa – dovrebbe essere 'comune' per tutte le carte e non 'interna' ad una specifica carta. Quella inserita risulta essere troppo estesa.
- 3) Definizione e principali competenze – E' opportuno descrivere meglio le attività indicate, associando all'acronimo, per maggiore chiarezza, una descrizione
- 4) Attività dello sportello e servizi offerti – E' preferibile sostituirlo con semplice 'Modalità di accesso al servizio". Per il contenuto potrebbe essere adeguato anche un semplice elenco puntato dove si specifica il tipo di informazione fornita e la relativa modalità di accesso.
- 5) Indicatori
 - Il titolo del paragrafo potrebbe essere qualcosa tipo 'Standard di qualità previsti'.
 - le intestazioni delle 3 colonne non sono corrette: si propone qualcosa del tipo Dimensione, Descrizione indicatore, Standard di qualità garantito (o previsto).

Accessibilità

- la descrizione delle attività sotto la colonna 'servizio' va specificata meglio in tutti gli indicatori (Es. 1° indicatore accessibilità 'Garantire l'accesso fisico ai cittadini all'archivio delle pratiche edilizie'; inoltre lo standard di qualità deve essere meno generico (lo standard di qualità dovrebbe essere l'orario esatto es. lunedì dalle ore ____ alle ore _____));

Tempestività

- Il valore previsto 'termini di legge' non è chiaro: va sostituito con quanto previsto dalla normativa vigente (es. 90 gg);

Efficienza

- Pratiche istruite, non è chiara la descrizione dell'attività (Forse potrebbe essere 'rapporto pratiche istruite su pratiche pervenute?')
- Il valore previsto 2% e 10% 'a campione' non è pertinente.

Trasparenza

La dimensione della trasparenza è assente dagli indicatori.

Tale dimensione potrebbe essere garantita attraverso la visibilità dello stato di avanzamento della pratica.

Si rileva inoltre che per segnalazioni e reclami è indicata la mail riportata nella carta dei servizi della comunicazione istituzionale, in gestione all'U.O.A. Ufficio del Sindaco. Deve essere individuata una mail specifica del servizio/settore.

Numerosi refusi e imprecisioni da correggere.

Il presente verbale viene trasmesso al settore 4, al fine di recepire le osservazioni sopra riportate

La seduta termina alle 13.30

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante