Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati n.1/2023

Il giorno martedì 17 gennaio 2023 alle ore 11 si riunisce il Comitato 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;
- Ing. 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;

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante Silvia Niccoli, dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco.

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

Il Comitato si riunisce in data odierna per esaminare i report annuali relativi alla somministrazione delle schede di customer satisfaction dei seguenti servizi:
1) Servizio F.I.D.O. (Formazione interattiva domande online);
2) Formazione del personale;
3) Servizio bibliotecario;
4) Comunicazione istituzionale;
5) Sportello Polifunzionale.

1) Servizio FIDO

Dal report presentato dalla Responsabile della U.O. 3.4 "Innovazione e sistemi informatici" risulta evidente il costante incremento delle domande presentate tramite la piattaforma e delle tipologie di istanze gestite nel periodo preso a riferimento (2017-2022), nonché la soddisfazione crescente dell'utenza (media voti 4,35 su 5).

2) Formazione del Personale

Il Comitato rileva che il report presentato non contiene tutti gli elementi necessari per poter essere adeguatamente valutato, per cui viene deciso di richiedere l'integrazione dei dati mancanti, come di seguito riportati:
- n. totale corsi di formazione;
- n. di partecipanti per ciascun corso di formazione;
- media votazione espressa da ciascun partecipante al singolo corso di formazione;
- media votazioni espresse dal totale dei partecipanti per corso di formazione.

3) Servizio bibliotecario

Durante l'esame del documento trasmesso dal Responsabile della U.O. 2.1 il Comitato ha rilevato la necessità di disporre della scheda di customer satisfaction somministrata, che non è presente sul sito web istituzionale del Comune, sospendendo la valutazione dei dati forniti.
Si stabilisce di richiedere la scheda e le modalità di somministrazione della stessa.

4) Comunicazione istituzionale

Il report presentato mette in evidenza un netto miglioramento rispetto ai risultati sul gradimento dell'anno 2021. Gli incrementi maggiori risultano essere quelli relativi all'accessibilità del sito e alla velocità di navigazione. Le altre voci si attestano comunque nel range fra BUONO e OTTIMO.

5) Sportello Polifunzionale

Il Comitato rileva che non è pervenuto il report relativo allo Sportello Polifunzionale, richiesto in data 4 gennaio e sollecitato in data 13 gennaio.
Viene stabilito di inviare un ulteriore sollecito alla Responsabile della U.O. 2.3.

Il Comitato stabilisce di richiedere l'invio e gli ulteriori approfondimenti delle schede mancanti o incomplete e decide di completarne l'esame nella prossima seduta, che viene fissata per il giorno 30 gennaio ore 11.

La seduta termina alle 12.20.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante