



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta del 16 dicembre 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, per esprimersi sulla Carta dei servizi relativa al Servizio per la Formazione Interattiva Domande Individuali (F.I.D.O.), predisposta dalla Dott.ssa Giovanna Donnini e trasmessa via protocollo con il n°69230/2019.

Dall'esame della stessa risultano riportate le finalità del servizio, la descrizione, le modalità di accesso ed orari, reclami e segnalazioni, standard di qualità e indagini sulla soddisfazione degli utenti.

In particolare, in merito al punto 3 "Modalità di accesso ed orari", si valuta troppo restrittiva l'indicazione delle ore 13.00 di un giorno lavorativo per la scadenza della presentazione di una domanda/istanza, seppur se ne comprende il motivo dettato dalla presenza del presidio tecnologico.

Si chiede quindi di ampliare più possibile tale possibilità con estensione alle ore 24.00 di tutti i giorni della settimana, più in linea con il tipo di strumento.

Inoltre nel documento dovrà essere fatto riferimento al nuovo settore n.3 "Risorse" o all'U.O. 3.4 "Innovazione e sistemi informatici".

In ultimo, riguardo alle indagini sulla soddisfazione degli utenti, dovrà essere adeguata l'attuale "customer satisfaction" presente sul sito ai contenuti della carta dei servizi, i cui risultati dovranno essere oggetto di report trimestrali, da esaminare da parte di questo organismo.

La carta, con le modifiche sopra evidenziate, potrà essere poi presentata alla Giunta Comunale per la sua approvazione.

Si stabilisce sin d'ora che nel mese di gennaio l'organismo si riunirà per un esame più approfondito dei contenuti della scheda di gradimento del servizio, alla presenza della Dott.ssa Giovanna Donnini.

La seduta termina alle 13.00.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro