



Comune di Campi Bisenzio  
Città Metropolitana di Firenze

**COMITATO DI CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI:  
LINEE GUIDA OPERATIVE**

Approvate con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta  
Comunale n. 8 del 31/01/2023

## ***Indice***

Articolo 1 - Premessa	pag. 3
Articolo 2 - Il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati	pag. 3
Articolo 3 - Composizione e riunioni del Comitato	pag. 3
Articolo 4 - Funzioni / Attività di competenza del Comitato	pag. 3
Articolo 5 - Iter procedurale per l'adozione delle Carte dei servizi	pag. 4
Articolo 6 - Il processo di customer satisfaction	pag. 5

## **Articolo 1 - Premessa**

Al fine di dare attuazione agli articoli 19 e 20 del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, che definiscono gli obiettivi, la struttura operativa, la metodologia e gli strumenti sul controllo sulla qualità dei servizi erogati, è costituito il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati del Comune di Campi Bisenzio.

## **Articolo 2 - Il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati**

Il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati ("Comitato") misura e valuta la performance organizzativa intesa come concetto multidimensionale: da un lato la qualità percepita dall'utente interno ed esterno (rilevabile tramite indagini di customer satisfaction) dall'altra la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (tra cui accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità previsti nelle Carte dei servizi approvate con deliberazione della Giunta Comunale.

## **Articolo 3 - Composizione e riunioni del Comitato**

Il Comitato è nominato con atto della Giunta Comunale. È composto da tre membri di cui uno con funzioni di Presidente, individuato sulla base delle funzioni attribuite e riconducibili al settore/U.O.A. di appartenenza, e due scelti fra i Dirigenti dei settori nei quali sono presenti il maggior numero di servizi erogati all'esterno e sottoposti a controllo.

Durante le sue sedute si avvale di un segretario verbalizzante, individuato di volta in volta.

Il Comitato si riunisce almeno 2 volte l'anno e comunque ogni volta si renda necessario per le attività/ funzioni di competenza, su convocazione del Presidente. I verbali delle sedute del Comitato sono pubblicati sul sito istituzionale, nella sezione Amministrazione Trasparente/ Altri contenuti/ Dati ulteriori/ Controlli interni/ Controllo sulla qualità dei servizi erogati.

## **Articolo 4 - Funzioni / Attività di competenza del Comitato**

Il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati ha il compito di:

- identificare, definire e controllare i processi significativi ad impatto sulla qualità ed i loro standard di funzionamento;
- monitorare la performance dei servizi erogati rispetto agli standard definiti nelle Carte dei servizi tramite monitoraggi periodici;
- identificare le aree di miglioramento ed attuare le opportune iniziative conseguenti;
- programmare e organizzare le eventuali attività formative ritenute necessarie.

In particolare il Comitato:

- predispone schemi tipo di Carta dei servizi e di scheda di customer satisfaction identificando standard di qualità e indicatori qualitativi da sottoporre all'approvazione della Giunta Comunale;
- promuove la progressiva adozione di Carte dei servizi, proponendo alla Giunta Comunale l'approvazione dei relativi elenchi. La Giunta ai sensi dell'art. 20, c. 2 lett.c e d del Regolamento comunale per la disciplina dei controlli interni, individua nel Dup e Peg il numero e quali servizi;
- esprime il parere di competenza sulle Carte dei servizi e sulle schede di customer satisfaction predisposte dai vari Settori/U.O.A.;
- analizza e valuta gli esiti del monitoraggio come risultanti dalle schede di customer satisfaction, utilizzando tali informazioni per proposte di miglioramento dei servizi erogati;
- redige un report scritto, con cadenza almeno annuale, sull'attività svolta inviandola al Presidente dell'Unità Organizzativa "Controllo strategico".

## **Articolo 5 - Iter procedurale per l'adozione delle Carte dei servizi**

La Carta dei servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini.

Le Carte dei servizi devono contenere standard di qualità, indicatori e obiettivi, indicazioni sulle modalità di valutazione e sul reclamo.

L'iter procedurale da seguire per l'adozione delle Carte dei servizi:

- 1) inserimento della previsione di adozione nella sezione operativa del Documento Unico di Programmazione e nel Piano dettagliato degli Obiettivi;
- 2) predisposizione da parte del Settore/U.O.A. della bozza di Carta dei servizi e di scheda di customer, secondo gli schemi tipo di carta adottati dalla Giunta comunale;
- 3) presentazione da parte del Settore/U.O.A dello schema di Carta dei servizi e scheda di customer al Comitato, il quale, se necessario, potrà richiedere precisazioni o chiarimenti in merito al contenuto;
- 4) rilascio da parte del Comitato del proprio parere entro i 30 giorni successivi dalla richiesta;
- 5) presentazione da parte del Settore/U.O.A, della Carta dei servizi e della scheda di customer satisfaction, alla Giunta Comunale per l'approvazione.

Tutte le Carte dei Servizi sono soggette ad una revisione da parte del Settore/U.O.A. competente, al fine del loro aggiornamento, con cadenza biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio. Il Comitato dovrà essere informato dell'avvenuta revisione/aggiornamento della/e Carta/e dei servizi per le valutazioni di competenza.

Le Carte dei servizi e le schede di customer satisfaction approvate dalla Giunta Comunale dovranno essere pubblicate sul sito istituzionale, a cura del

Settore/U.O.A. competente, nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.

## **Articolo 6 - Il processo di customer satisfaction**

Le rilevazioni della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction), raccolgono informazioni sia sulle aspettative degli utenti, sia sulle percezioni della qualità delle prestazioni ricevute.

Ogni rilevazione dovrà prevedere più indicatori per ciascuna delle dimensioni considerate allo scopo di garantire una completa ed efficace misurazione della dimensione stessa.

La rilevazione del grado di soddisfazione può essere svolta tramite questionario, valutazione numerica o tramite emoticons ed effettuata attraverso tre canali di erogazione del servizio: sportelli fisici, telefono e il web.

Le schede di customer dovranno essere predisposte dai rispettivi Settori/U.O.A. interessati sulla base dello schema tipo di customer predisposto e messo a disposizione dal Comitato.

La somministrazione sarà effettuata periodicamente o continuativamente, con cadenza da stabilirsi in base alla tipologia di servizio monitorato, come definito nella Carta dei servizi.

Tutte le indagini finalizzate alla customer satisfaction dovranno seguire il seguente procedimento:

- 1) preparazione della rilevazione, in cui vengono definiti obiettivi, soggetti, tempi, strumenti e modalità dell'indagine;
- 2) la raccolta dei dati;
- 3) l'elaborazione ed interpretazione dei dati;
- 4) la presentazione dei risultati al Comitato di controllo;
- 5) analisi e individuazione delle aree di miglioramento e proposta dei correttivi da parte del Comitato.

Il numero e i termini entro i quali presentare i risultati del monitoraggio del processo di customer satisfaction saranno definiti dal Comitato in base alle caratteristiche del servizio sottoposto a controllo di qualità.