



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. 4/2023

Il giorno 30 marzo 2023 alle ore 15.30 si riunisce il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati, costituito come segue:

- 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.

L'ordine del giorno della presente seduta è il seguente:

- 1) esame degli schemi tipo di carta dei servizi e di scheda di customer satisfaction;
- 2) definizione dell'elenco dei servizi con rilevanza esterna erogati dall'Ente, ancora sprovvisti di carta dei servizi e/o di scheda di customer satisfaction.

Il Presidente preliminarmente informa gli altri componenti che con deliberazioni del Commissario Straordinario n. 17 del 20 febbraio e n. 21 del 1° marzo 2023 sono state approvate rispettivamente la Carta dei Servizi dello *Sport e del Tempo Libero* e la Carta dei Servizi al Cittadino *Promuovere Informazione e Dialogo*, sulle quali il Comitato si era espresso favorevolmente.

Fa inoltre presente che è pervenuta nota di risposta da parte della Responsabile della U.O. 4.1, Dott.ssa Maria Leone, in merito alla mancata presentazione alla Giunta Comunale per la relativa approvazione della Carta dei Servizi per l'Edilizia Privata - SUE e di quella relativa alla Manomissione del Suolo Pubblico, sottoposte al parere del Comitato nelle sedute del 24/12/2021 e del 4/05/2022.

In tale nota (prot. 12176 del 17/02/2023) viene comunicato che le stesse non sono state presentate dal Dirigente del settore 4 per problemi dovuti a 'uscite e avvicendamenti di personale tali da non poter più garantire la *Tempestività* indicata nelle medesime', facendo altresì presente che viene ritenuto utile attendere la predisposizione degli schemi tipo di Carta dei servizi e di scheda di customer satisfaction da parte del Comitato.

Successivamente si procede alla trattazione degli argomenti all'ordine del giorno.

- 1) Esame degli schemi tipo di carta dei servizi e di scheda di customer satisfaction, predisposti dall'U.O.A. Ufficio del Sindaco.

Il Presidente illustra i contenuti dei due elaborati, allegati al presente verbale, i quali dovranno essere utilizzati come schema di partenza per la redazione della singola carta e della relativa scheda di customer, adattandoli alla tipologia del servizio in questione.

Per quanto riguarda lo schema tipo di carta dei servizi l'aspetto più rilevante è quello relativo alle dimensioni della qualità, che sono distinte in obbligatorie e facoltative.

Assume importanza anche la parte relativa alle segnalazioni e ai reclami, nella quale dovranno essere indicati i contatti, i tempi, le modalità e allegata l'eventuale modulistica per la loro presentazione.

Si passa quindi all'esame della scheda di customer, che deve essere predisposta in coerenza con i contenuti della carta dei servizi.

Tale scheda prevede una prima parte informativa relativa alla presentazione del questionario, alla metodologia di somministrazione scelta, al target di popolazione sottoposta all'indagine e al tempo necessario per la sua compilazione.

La scelta dell'attribuzione del punteggio e della sua rappresentazione (emoticon, valori numerici o altro) deve essere personalizzata, al fine di visualizzare facilmente la valutazione del cittadino/utente.

E' infine previsto uno spazio per i suggerimenti per il miglioramento del servizio ed una sezione di dati anagrafici per eventuali analisi statistiche.

A conclusione dell'esame dei due documenti viene concordemente stabilito che gli stessi possono essere sottoposti alla Giunta Comunale per la loro approvazione, affinché possano essere utilizzati.

2) Aggiornamento e definizione dell'elenco dei servizi erogati dall'Ente con rilevanza esterna, non provvisti di Carta dei servizi e/o di scheda di customer satisfaction.

Tale elenco sarà sottoposto alla Giunta Comunale per l'approvazione, ai sensi del vigente regolamento per la disciplina dei controlli interni.

A questo proposito si fa riferimento all'elenco dei servizi elaborato durante la seduta del Comitato del 24/05/2022, i quali sono suddivisi fra servizi a domanda individuale e servizi a domanda collettiva.

Tale elenco, di seguito riportato, viene aggiornato in considerazione dei servizi per i quali è stata già approvata la Carta dei Servizi e/o la scheda di customer o di cui è prevista l'approvazione negli atti di programmazione.

A) Servizi a domanda individuale

1. Servizi sociali (Settore 2)
2. Servizio Casa (Settore 2)
3. Servizi museali (Settore 2)
4. Servizi al Cittadino (Settore 2)
5. Sport e del Tempo Libero (Settore 2)
6. Tributi (Settore 3)
7. Servizi cimiteriali e lampade votive (Settore 4)
8. Edilizia Sue (Settore 4)
9. Manomissione suolo stradale (Settore 4)
10. Occupazione suolo pubblico (Settore 4)
11. Polizia Municipale (U.O.A. Polizia Municipale)

B) Servizi a domanda collettiva

1. Servizio di manutenzione e gestione illuminazione pubblica (Settore 4)
2. Servizio manutenzione e gestione strade (Settore 4)
3. Servizio manutenzione e gestione verde pubblico (Settore 4)
4. Servizio viabilità, segnaletica e trasporti (Settore 4)

I servizi sopra elencati risultano sprovvisti di Carta dei Servizi e di scheda di customer satisfaction, fatta eccezione per i punti A4 e A5, per i quali risulta mancante solo la scheda di customer.

Si dà inoltre atto che per quanto riguarda il "Servizio di trasporto scolastico", non inserito in tale elenco, è prevista nel Piano Performance 2023 (Ob. operativo U.O. 2.1) la predisposizione ed approvazione della Carta dei Servizi e della scheda di customer satisfaction.

La seduta termina alle ore 16.30.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE/U.O.A.
U.O.

SCHEMA TIPO
CARTA DEI SERVIZI



Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi che intende garantire, anche al fine di poterne effettuare il monitoraggio e porre in essere azioni di miglioramento.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari dei servizi medesimi.

Art. 1 - Principali caratteristiche del servizio / dei servizi - descrizione

In questa sezione si richiede una descrizione sintetica del servizio/dei servizi e si dichiara l'impegno assunto nei confronti dei cittadini.

Gli standard di qualità possono riguardare l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento, ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

In linea generale, poiché la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale si forniscono ai portatori di interesse informazioni immediate, trasparenti e complete, in questo articolo dovrà essere riportata una descrizione dettagliata degli standard previsti, da riprendere poi per punti sinteticamente nella tabella, ed indicare eventualmente se gli stessi sono stati definiti tenendo conto dell'analisi del contesto territoriale e del confronto con gli stakeholder.

Art. 2 - A chi è rivolto il servizio/servizi

Esplicitare a chi è rivolto il servizio

Valutare se prevedere la distinzione tra target interno ed esterno.

Art. 3 - Finalità del servizio

Esplicitare l'obiettivo finale dell'erogazione del servizio rispetto al pubblico/target di riferimento, garantendo uno standard soddisfacente nel breve e lungo termine, anche attraverso specifiche azioni di miglioramento.

Art. 4 - Contatti *

Ufficio: ... - ... -

tel. 055 8959 ...

email ...@comune.campi-bisenzio.fi.it

Orario di apertura:

esempio lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-13; martedì e giovedì 9-13 e 15.30-18

Responsabile/referente:

tel. 055 8959 ..., email ...@comune.campi-bisenzio.fi.it

**in caso di più servizi in tabella dettagliare i contatti di ogni servizio*

Si chiede di indicare contatti abbinati a più soggetti per garantire risposte tempestive

Art. 5 - TABELLA DI DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Predisporre una tabella per ogni servizio

In **rosso** vengono indicate le dimensioni della qualità obbligatorie da prevedere per ogni servizio.

In **verde** vengono suggerite le dimensioni della qualità ulteriori, che possono andare a specificare ed arricchire di dettagli la prestazione del singolo servizio.

SEZIONE OBBLIGATORIA

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	SOTTODIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Es. accessibilità in presenza (con/senza appuntamento) - telefono / mail per appuntamento, giorni/orari di apertura, luogo Accessibilità rispetto agli handicap fisici Particolari indicazioni - es. chiedere di ...		
	Accessibilità multicanale	Es. accessibilità tramite piattaforma specifica / web / mail Modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, messaggistica, canali social, altro)		
Tempestività	//	Es. frequenza servizio, tempi di risposta massimi		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul web dei nominativi / contatti dei responsabili Modalità/tempistica in relazione ai reclami		
	Aggiornamento web	Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul web delle eventuali spese (link alla pagina di riferimento)		
Efficacia	Conformità / Affidabilità / Compiutezza	EsPLICITARE metodi / tempi/percentuali delle verifiche sul rispetto degli adempimenti/procedure Dati statistici sui risultati storici del servizio EsPLICITARE conformità in base alle misure previste dall'Agenda Semplificazione e dall'Agenda Digitale, secondo gli obiettivi di digitalizzazione	Es. n. di controlli a campione Adeguamento alle misure	

SEZIONE FACOLTATIVA

DIMENSIONE DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse Risparmio e riduzione degli sprechi di carta e energia Monitoraggio passaggi intermedi nella realizzazione/erogazione del bene/servizio. Abbattimento passaggi ridondanti Implementazione di tecnologie informatiche (e-government) Tempi di risposta/adeguamento rispetto a una segnalazione di inefficienza (non reclamo)		
Equità	Attivazione di servizi di mediazione linguistica / superamento <i>digital divide</i> - Servizi di facilitazione digitale Accessibilità rispetto ad handicap fisici non motori	Es. n. e tipologia servizi attivati	
Flessibilità e Elasticità	Adeguamento del servizio al variare del volume e delle necessità. Es. Consegna tesserini venatori - maggiore apertura al pubblico	n. di ore aggiuntive rispetto allo standard	
Continuità	Specificare l'impegno a garantire la fruibilità del servizio con la massima copertura possibile e le misure volte a ridurre il disagio derivante dai casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio	un numero minimo di giorni dell'anno, ore del giorno o periodi dell'anno di copertura del servizio	
Empatia	Capacità dell'Amministrazione, e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità. Impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni	Es. n. azioni formative in materia per il personale dipendente	

Art. 6 - Modalità di segnalazione e reclamo

Descrivere le modalità di presentazione delle segnalazioni e dei reclami (contatti, tempi, modalità, etc.).

Può essere prevista apposita modulistica, da allegare alla carta dei servizi oppure da rendere disponibile sul sito web istituzionale.

Art. 7 - Procedura e tempi di aggiornamento

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione biennale o qualora ritenuto necessario per intervenute modifiche riguardanti l'erogazione del servizio.

Art. 8 - Approvazione e pubblicazione della Carta dei Servizi

Si devono dichiarare gli estremi della deliberazione della Giunta Comunale con la quale è stata approvata la Carta dei Servizi e la sua pubblicazione sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.



COMUNE di CAMPI BISENZIO
Città Metropolitana di Firenze

SETTORE / U.O.A.....

U.O.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO DI _____

La presente indagine riguarda il grado di soddisfazione del servizio di cui alla carta dei servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. del e pubblicata sul sito istituzionale nella sezione Amministrazione trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità.

Presentazione del questionario

Brevissima introduzione/spiegazione del questionario e delle finalità.

Metodologia di somministrazione

sportelli fisici (cartaceo, device informatico dedicato, etc.)
telefono
web (sito, piattaforma informatica)
altro (es. email, misto, etc.)

Somministrazione

La somministrazione può essere effettuata periodicamente o continuativamente, con cadenza da stabilirsi in base alla tipologia del servizio monitorato.

Campionamento

Se possibile, fare una valutazione sul campione cui somministrare il questionario per poterne misurare le opinioni e le aspettative rispetto alla composizione demografica.

Tempi di compilazione

Dare indicazione della tempistica per la compilazione (es. tempo di compilazione previsto 3 min....).

Spiegazione delle modalità di attribuzione del punteggio

- Decidere la base di riferimento, cioè il numero di opzioni per la risposta
- Dare indicazione della gradualità/codice cromatico

1. gradualità rispetto al gradimento del servizio erogato (rispondenza rispetto agli standard previsti e adeguatezza del servizio)

es. 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non soddisfacente/non adeguato a quanto indicato nella Carta dei Servizi

I valori numerici possono essere anche in numero maggiore di 3 (es. scala 1-10)

2) codice cromatico



(oppure invertito dal negativo al positivo)

Ai fini della misurazione dei risultati vanno preventivamente individuati gli equivalenti valori numerici.

QUESTIONARIO

A) Domande introduttive

Con quale frequenza utilizza il servizio? (modulare rispetto al servizio)

- ☐ 1 volta a settimana
- ☐ 1 volta all'anno
- ☐ più raramente

Come è venuto a conoscenza del servizio? (modulare rispetto al servizio)

- ☐ sito istituzionale
- ☐ canali social
- ☐ passaparola
- ☐ urp
- ☐ altro _____ (specificare)

Per quale delle sottoelencate attività utilizza il servizio ? (modulare rispetto al servizio)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3

Per quale motivo utilizza il servizio? (modulare rispetto al servizio)

- ☐ per uso proprio
- ☐ per un minore
- ☐ per un conoscente non autosufficiente (es. motivi linguistici, disabilità, ...)

B) Domande che seguono le dimensioni della qualità indicate nella Carta del servizio

Si tratta di indicazioni meramente esemplificative, che dovranno essere personalizzate in relazione alle caratteristiche del servizio

ACCESSIBILITA' - Accessibilità fisica

Gli orari di apertura al pubblico / utenza sono adeguati rispetto alle mie esigenze	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
La sede del servizio è facilmente raggiungibile (es. parcheggio, altro) e non presenta barriere architettoniche	 POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente -

	2 adeguato - 1 non adeguato
Gli ambienti sono confortevoli, puliti e funzionali (es. eliminacode, attrezzature a disposizione, altro ...)	 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
La segnaletica per raggiungere i locali è adeguata	 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Viene tutelata la riservatezza dei dati personali	 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le misure di tutela della salute sono adeguate	 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

ACCESSIBILITA' - Accessibilità multicanale

Le informazioni sul sito sono esaurienti / corrette / adeguate	 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
--	--

La piattaforma è di facile interpretazione / navigazione	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Il form sul sito è di facile interpretazione / navigazione	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le misure per richiedere informazioni / esprimere lamentele o reclami / fare segnalazioni sono chiare	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

TEMPESTIVITA'

La frequenza del servizio / tempi di risposta sono adeguati rispetto alle esigenze	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
I tempi di risposta vengono rispettati	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

TRASPARENZA - Responsabili

La tipologia di informazioni sui responsabili è adeguata	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO
	3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
I tempi di pubblicazione sul web dei dati / informazioni sui responsabili vengono rispettati	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO
	3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

TRASPARENZA - Aggiornamento web

Tempi di aggiornamento delle informazioni sul web sono tempestivi	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO
	3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXX	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO
	3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

TRASPARENZA - Eventuali spese a carico dell'utente

Le informazioni relative alle spese / modalità di pagamento sono adeguate rispetto alle esigenze	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO
	3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

XXXXXX	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
--------	--

EFFICACIA - Conformità / Affidabilità / Compiutezza

Le prestazioni offerte corrispondono a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le informazioni ricevute sono state esaustive	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

EFFICIENZA

La campagna di sensibilizzazione attivata è mirata e innesca meccanismi virtuosi	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Sono state fornite informazioni in merito a possibili misure di efficientamento	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

L'effetto dell'abbattimento dei passaggi ridondanti nell'Amministrazione viene percepito dall'utente finale	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
L'utilizzo dell'informatica / digitalizzazione/ rende le procedure più efficienti	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

EQUITA'

I servizi di mediazione linguistica sono adeguati / corrispondono alle aspettative	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
I servizi finalizzati al superamento del digital divide / alla facilitazione digitale sono adeguati / corrispondono alle aspettative	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Le informazioni disponibili sul sito / altrove sono adeguate per accedere a servizi di abbattimento delle difficoltà / disagi legati alle disabilità	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
Il servizio specifico di facilitazione è adeguato	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

--	--

FLESSIBILITA' - ELASTICITA'

Il servizio è modulato rispetto alle necessità dell'utenza	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXXX	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

CONTINUITA'

Le comunicazioni in caso di disservizio sono tempestive e funzionali all'utenza	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
XXXXXX	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

EMPATIA

Gli operatori sono preparati	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato
------------------------------	--

Gli operatori mettono a proprio agio	   POSITIVO SUFFICIENTE NEGATIVO 3 molto soddisfacente - 2 adeguato - 1 non adeguato

C) Suggerimenti per il miglioramento del servizio (campo libero)

D) Anagrafica

- Sesso
- Età
- Nazionalità
- Competenza linguistica
- Titolo di studio
- Professione
- Zona di residenza

E) Conclusione del questionario

Alla fine prevedere il ringraziamento