



Comune di Campi Bisenzio  
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

**Oggetto: Seduta di insediamento dell'organismo di controllo sulla qualità dei servizi erogati.**

In data 7 marzo 2018 alle ore 15.30, presso il Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, si è riunito per la prima volta l'organismo in oggetto.

Partecipano alla seduta così come stabilito con la determinazione dirigenziale del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco n. 8 del 04/01/2018, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento per la disciplina dei controlli interni: Giuseppina Salerno, Direttore del Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, nel ruolo di Presidente, l'ingegner Domenico Ennio Maria Passaniti, Direttore del 5° Settore, con funzioni di membro, Lucia Fiaschi, Direttore del 2° Settore, con funzioni di membro, Silvia Niccoli dipendente assegnata al Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco, con le funzioni di segretario verbalizzante.

Vengono presi in esame l'articolo 19 "*Finalità del controllo sulla qualità dei servizi erogati*" e l'articolo 20 "*Organizzazione e metodologie del controllo sulla qualità dei servizi erogati*" del regolamento comunale sui controlli interni, al fine di procedere alle attività necessarie per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che saranno individuati in tale sede.

Da tale disamina emerge che "*L'attività di monitoraggio sulla qualità dei servizi parte dagli ambiti di intervento definiti nella sezione operativa del DUP e poi ulteriormente dettagliati nel Piano esecutivo di gestione e della Performance...*"

Inoltre dalla lettura delle lettere a), b) e c) del comma 2 dell'art. 20 si rileva la necessità di individuare i parametri e i fattori di riferimento, i cosiddetti standards, le metodologie concrete da utilizzare (dirette o indirette) e il numero dei servizi da sottoporre a controllo nell'anno di riferimento.

A questo punto viene messo in evidenza che gli scenari temporali che prevedono, entro due mesi, le elezioni amministrative fanno presumere che potrebbero cambiare gli obiettivi strategici della futura Giunta Comunale, anche in caso di una eventuale riconferma e, ancor più, nel caso di un nuovo assetto politico.

Inoltre non è possibile, vista la prossima scadenza della legislatura, apportare modifiche agli atti di programmazione dell'Amministrazione Comunale e pertanto si inizia ad esaminare il PEG del triennio 2018/2020, nel quale risultano inseriti alcuni servizi, già individuati come oggetto di valutazione del livello di gradimento.

Il primo dei servizi inseriti riguarda la formazione del personale ed è ricompreso fra gli Obiettivi Strategici (n. 2) "*Formazione personale su anticorruzione e trasparenza*". Nelle date del 13 e 20 marzo 2018 sono previste tre sessioni di aggiornamento obbligatorio per tutto il personale dell'ente sul Codice di Comportamento e Anticorruzione.

Viene stabilito che per tale corso il Direttore del 2° Settore, Lucia Fiaschi, provvederà a predisporre una scheda che, in maniera anonima, sarà sottoposta ai partecipanti, i quali saranno chiamati ad esprimere una valutazione sulla modalità di

impostazione delle lezioni, sul livello di acquisizioni di ulteriori conoscenze, il gradimento complessivo della sessione formativa.

In questo caso sarà così possibile raggiungere la globalità del personale dell'ente che, al momento della partecipazione al corso, sarà invitata alla contestuale compilazione della scheda. I risultati serviranno alla valutazione del gradimento interno.

Il secondo servizio individuato è ricompreso nell'obiettivo 4.2 del Peg del 2° Settore *"Implementazione dell'URP e ulteriore fase di formazione degli addetti conseguente alla riorganizzazione del servizio"*.

Secondo Lucia Fiaschi, vista la natura stessa dell'attività svolta dallo sportello, legata al calendario delle scadenze e adempimenti previsti, si potrebbero individuare in una prossima seduta, così come previsto, al comma 2 lettera e) del regolamento, il numero e le modalità delle rilevazioni da effettuare nel corso dell'anno di riferimento.

Nel frattempo la stessa si impegna a reperire dati su esperienze di altri Enti limitrofi per avere informazioni utili all'individuazione dei parametri e delle metodologie da utilizzare.

L'ultima analisi viene riservata all'obiettivo 4.6 del PEG del 2° Settore *"Servizio Associato Previdenza"*.

In questo caso viene condivisa la modalità di una valutazione puntuale da proporre ai Comuni associati, da effettuare attraverso apposite schede.

La customer satisfaction verterà sulla completezza dell'informazione ricevuta, la puntualità e l'efficienza del personale assegnato al servizio.

L'analisi dei dati servirà alla valutazione del gradimento da parte degli enti che hanno aderito alla convenzione.

Viene concordata la prossima riunione, dell'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati, per mercoledì 11 aprile alle 15.00 presso il Servizio autonomo Gabinetto del Sindaco.

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante