



Comune di Campi Bisenzio  
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

### **Verbale della seduta di venerdì 26 luglio 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, 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.

La seduta inizia alle ore 14 con l'analisi delle criticità emerse nel resoconto customer satisfaction dell'utenza dello Sportello polifunzionale fino al 15 maggio. A fronte del numero esiguo di report, Lucia Fiaschi evidenzia il carattere estremamente eterogeneo dell'utenza che si presenta alla sportello. A fronte di habitués che quasi quotidianamente accedono al servizio, ci sono cittadini che chiedono semplici informazioni sugli uffici, e infine chi impegna il personale in una pratica vera e propria. A livello statistico l'affluenza allo sportello è calcolata in base ai numeri erogati dal distributore, senza evidentemente nessuna valutazione del carico di lavoro che comporta.

Lucia Fiaschi sottolinea che dal 1° agosto entrerà in servizio il nuovo responsabile dello Sportello polifunzionale che monitorerà la soddisfazione dell'utenza e provvederà alla stesura della Carta dei servizi dell'Urp. Viene pertanto deciso di invitarlo alla prossima riunione del 25 settembre per condividere un metodo/sistema più efficace di misurazione.

In data 1° luglio il dottor Andrea Segatori, funzionario responsabile del Servizio Associato Previdenza ha inviato una scheda sul numero delle domande di pensione presentate nel 2018, divise per i quattro Comuni convenzionati, mentre sulla gradualità di pesatura delle pratiche, in base alla complessità delle domande, non è stata presentato nessun report. Viene deciso che il segretario verbalizzante solleciti la trasmissione dell'integrazione, entro lunedì 16 settembre, in base a quanto deciso nella seduta del 16 aprile,

Si prende atto di quanto condiviso nell'ultima Conferenza dei Direttori del 15 luglio, relativamente alle modifiche da apportare al piano degli obiettivi con riferimento alla redazione di n. 7 carte dei servizi, e più precisamente quelle relative allo Sportello polifunzionale, al portale Fido, alle farmacie, al servizio nidi, al trasporto scolastico, alla biblioteca e alla mensa.

L'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati monitorerà l'iter relativo alla predisposizione di questi documenti, che dovrà essere ultimato entro il 31 dicembre 2019. A questa prima fase seguirà, nel corso del 2020, un'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza, per giungere infine alla stesura di tutte le carte dei servizi a rilevanza esterna.

Viene pertanto deciso di invitare alla prossima seduta del 25 settembre, il nuovo responsabile dello Sportello polifunzionale, Flavio Casadei, per analizzare il report sulla sul gradimento dell'utenza successivo al 15 maggio e definire nuovi strumenti di misurazione. Nella stessa seduta sarà esaminato anche il materiale richiesto al dottor Andrea Segatori.

La seduta termina alle 15.15 e i lavori si aggiornano a mercoledì 25 settembre, sempre alle ore 13.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante