



Comune di Campi Bisenzio  
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

### **Verbale della seduta di martedì 16 aprile 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.

Interviene alla seduta odierna il dottor Andrea Segatori, funzionario responsabile del Servizio Associato Previdenza, che questo Organismo ha deciso di coinvolgere nella stesura della scheda di valutazione del gradimento finale del servizio erogato.

Andrea Segatori puntualizza che il dipendente comunale, che accede al servizio, attualmente ha un rapporto giuridico con il Comune di appartenenza e un rapporto previdenziale con l'Inps, che ha sostituito quello con Inpdap.

Ma nella fase di passaggio di competenze fra Inpdap e Inps l'ufficio fornisce al lavoratore, per praticità, un servizio che in realtà l'ente previdenziale preposto non è ancora in grado di offrire.

Statisticamente l'attività di consulenza e informazione è garantita on line per l'80% sia con mail sia tramite telefono, senza necessità di uno spostamento fisico dell'utente.

Infatti spesso il lavoratore alla soglia del pensionamento si rivolge ai Patronati per ricostruire la propria posizione pensionistica, ma questi recuperano solo la parte privatistica, mentre per la ricongiunzione con i versamenti effettuati dalla pubblica amministrazione è necessario l'intervento del Servizio Associato di Previdenza che fornisce all'Inps il pacchetto completo.

Chiaramente la moderna tecnologia è basilare anche nel dialogo con le diverse amministrazioni che hanno aderito al Servizio Associato Previdenza, in modo efficace ed efficiente.

Andrea Segatori, a cui è stata sottoposta la scheda redatta per l'utenza dello Sportello polifunzionale come base di riflessione, sottolinea alcune differenze sostanziali. A suo giudizio potrebbero essere redatte due diverse schede complementari per la complessiva valutazione del Servizio.

La prima da somministrare all'utente che si reca allo sportello e la seconda per i Segretari Generali delle Amministrazioni convenzionate che potrebbero esprimere un giudizio sul servizio di cui trattasi.

Lucia Fiaschi interviene dicendo che fintanto che l'Inps non raggiunge l'obiettivo di avere banche dati pulite, vale a dire senza errori di trasmissione, l'attività del servizio andrà avanti perché solo i Comuni hanno la possibilità di ricostruire completamente la posizione pensionistica dei dipendenti. Al momento la cattiva acquisizione dei dati da parte dell'Inps inficia i conteggi creando scontenti e malumori da parte di chi crede oramai di avere tutto a posto per andare in pensione. Segatori e Fiaschi ribadiscono che è

comunque un obbligo del dipendente controllare la propria posizione e di informarsi per tempo.

Inoltre sottolineano le variazioni continue delle norme e dei software che spesso non dialogano correttamente fra loro, complicando ancora di più la situazione.

Nella discussione viene deciso di inserire nella scheda di valutazione del Servizio i seguenti elementi:

- "Adeguatezza delle risposte e delle informazioni ricevute";
- "Cortesie e disponibilità del personale";
- "Tutela della riservatezza / Rispetto delle norme sulla privacy".

Mentre il fatto di privilegiare la via telematica, come fonte di informazioni, non pone la necessità di valutare l'accessibilità ai locali sede del Servizio Associato Previdenza, la chiarezza della segnaletica o il comfort dell'ambiente, né l'orario di apertura e i tempi di attesa.

Segatori fa presente che esiste sempre una percentuale, seppur minoritaria, di utenti che predilige comunque il contatto diretto e che si reca anche più volte al Servizio Associato Previdenza, per essere rassicurato su tempi e modalità dell'uscita dal mondo del lavoro.

Andrea Segatori propone di sottoporre all'attenzione dei Segretari Generali dei Comuni convenzionati che incontrerà a breve, anche una gradualità di pesatura delle pratiche, in base alla complessità delle domande. E cercherà inoltre di quantificare il numero delle pratiche portate avanti nel corso del 2018, divise per Comune e tipologia.

La seduta termina alle 14.10 e i lavori si aggiornano a martedì 7 maggio, sempre alle ore 13, per il primo esame delle schede raccolte dallo Sportello polifunzionale relativamente al 1° trimestre 2019.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante