



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di mercoledì 18 luglio 2018

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.

Lucia Fiaschi illustra la bozza di scheda redatta dal suo settore da sottoporre all'utenza che si presenta allo Sportello polifunzionale. La platea dei soggetti chiamati a rispondere viene individuata con tutti i cittadini utenti che si recano allo sportello.

La stesura della scheda ha messo in evidenza la necessità di dover decidere l'approccio con l'utenza, le modalità di somministrazione, la forma, etc...

Si ipotizza un tempo massimo di circa 5 minuti per la compilazione e una rilevazione trimestrale dei dati raccolti. La scala di soddisfazione è modulata in 4 livelli: insufficiente, sufficiente, buono e ottimo.

Dal confronto e dall'analisi della proposta emerge la scelta, condivisa da tutti i componenti dell'Organismo di Controllo, di rivolgersi al cittadino con il Lei e di proporre, in questa fase, la compilazione cartacea del questionario a tutti gli utenti dello sportello URP. La scansione trimestrale per la reportistica appare come la più funzionale a fotografare e migliorare la situazione.

Lucia Fiaschi provvederà alla correzione della bozza proposta che, unitamente al questionario distribuito al termine del corso di *Formazione personale su anticorruzione e trasparenza* che tutto il personale dell'ente ha seguito, confluirà nella proposta di deliberazione alla Giunta Comunale per le decisioni di competenza in ordine alle valutazioni quantitative e qualitative riferite ai servizi presi in esame.

Lucia Fiaschi evidenzia che per quanto riguarda la scheda relativa al controllo qualità del *Servizio Associato Previdenza* non è ancora stato possibile riunire gli altri Comuni associati per addivenire alla sua condivisione e pertanto si rimanda ad altro momento il suo esame.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante