



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di mercoledì 27 marzo 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.

Giuseppina Salerno riepiloga il lavoro fatto nei mesi scorsi da questo Organismo, compresi i colloqui avuti con OIV, durante i quali è stata evidenziata la difficoltà incontrata nello svolgimento delle attività in un periodo particolarmente delicato, come quello della fine della legislatura, e anche dell'assenza totale di dati a cui potersi riferire.

Viene fatto un report sulle attività fino ad oggi svolte.

Lucia Fiaschi illustra che è iniziata dal 1 febbraio la somministrazione presso l'URP della scheda "Il suo giudizio conta", all'utenza che si presenta allo Sportello polifunzionale. E' stata evidenziata da parte dei soggetti chiamati a rispondere la necessità di una postazione per la compilazione.

La frequenza trimestrale che l'Organismo si è data per la reportistica, considerata la data di inizio della somministrazione, fissa alla data del 30 aprile un primo bilancio sul grado di soddisfacimento del servizio e le eventuali criticità da affrontare.

Per quanto riguarda la scheda riferita alla rilevazione del gradimento finale dei "Corsi di formazione in house", somministrata in data 13/03/2018, in data 02/05/2018, e in data 24/05/2018 il Comitato decide di procedere all'analisi dei dati risultanti in uno dei prossimi incontri, ancora da definire, per trarne utili valutazioni.

Lucia Fiaschi ricorda che ha incontrato mercoledì 20 marzo i diversi referenti dei Comuni (Calenzano, Campi Bisenzio, Sesto Fiorentino e Signa) che aderiscono al "Servizio Associato Previdenza". In quella occasione è stato necessario affrontare i numerosi problemi tecnici legati alla logistica e alla suddivisione delle spese di gestione dell'ufficio, senza avere la possibilità di affrontare l'esame e la condivisione del Regolamento, stilato da Lucia Fiaschi oltre un anno fa.

Non è stato quindi possibile affrontare e sottoporre la questione relativa alla formazione e condivisione di una scheda di customer satisfaction per tale servizio.

Pertanto viene deciso, per ottimizzare i tempi di acquisizione degli elementi necessari a tale scopo, di invitare alla prossima seduta, martedì 16 aprile alle ore 13, il dottor Andrea Segatori il funzionario responsabile del servizio, coinvolgendolo nella stesura della scheda di valutazione del gradimento finale del servizio erogato, focalizzando alcuni aspetti peculiari come la puntualità o la precisione. Emerge inoltre la necessità di conoscere il numero delle pratiche di pensione gestite dall'ufficio.

Giuseppina Salerno fa presente che l'OIV ha di recente evidenziato che tutti i servizi erogati dal Comune dovrebbero essere monitorati. Il portale FIDO ha introdotto, nel corso del 2018, un report con le faccine per esprimere il gradimento. Per il gradimento del servizio Nidi è già operativo un report di customer satisfaction della Regione Toscana in possesso del Direttore del 3° Settore dottoressa Gloria Giuntini.

Quindi si procede ad aggiornare i lavori a martedì 16 aprile alle ore 13 per l'incontro con il dottor Andrea Segatori e a martedì 7 maggio alle ore 13 per il primo esame trimestrale delle schede raccolte dallo Sportello polifunzionale.

A seguire si provvederà ad invitare i Direttori del Settore Innovazione, dottoressa Giovanna Donnini e del 3° Settore dottoressa Gloria Giuntini, per analizzare quanto emerso dalle loro rilevazioni, così come previsto dalla determinazione del servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco n. 8 del 4/1/2018.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante