



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

Servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco

Verbale della seduta di martedì 21 maggio 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.

I lavori si aprono alle 13.20 riprendendo il finale della scorsa seduta del 16 aprile in cui era stato invitato il dottor Andrea Segatori, funzionario responsabile del Servizio Associato Previdenza. Segatori non ha ancora trasmesso il report sul numero delle domande di pensione presentate nel 2018, nonché la valutazione che doveva sottoporre all'attenzione dei Segretari Generali dei Comuni convenzionati circa la gradualità di pesatura delle pratiche, in base alla complessità delle domande. Pertanto è deciso che il segretario verbalizzante ne solleciti la trasmissione.

Lucia Fiaschi illustra che la somministrazione presso lo Sportello polifunzionale della scheda "Il suo giudizio conta", iniziata a febbraio con un operatore dedicato alla sollecitazione alla compilazione ha visto dopo un primo momento positivo un rallentamento, dovuto al fatto che la mole di lavoro non permetteva al personale di seguire anche questo aspetto. Gli operatori dello sportello hanno evidenziato che, se non sollecitata, l'utenza che compila il modello è solo quella che lamenta un disservizio. Il tempo necessario per la compilazione, seppure limitato, appare in alcune circostanze troppo e pertanto si decide di ripensare alla modalità di somministrazione optando per soluzioni più immediate come quella prevista dal portale Fido con il monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi pubblici tramite emoticon.

Viene pertanto deciso di analizzare nella prossima seduta il resoconto della customer satisfaction fino al 15 maggio per una migliore analisi statistica della soddisfazione dell'utenza dello Sportello polifunzionale, limitando al massimo le valutazioni anomale o capziose, arrivando a tracciare un primo bilancio complessivo.

Giuseppina Salerno introduce il tema delle Carte dei Servizi come prossima materia di indagine, così come è stata sollecitata dall'OIV e dal Segretario Generale. Già in passato era iniziata una ricognizione del grado di soddisfazione dell'utenza sul servizio nidi e sul portale Fido senza procedere alla pubblicazione dei feedback ottenuti.

Tanti potrebbero essere i servizi da sottoporre a valutazione di gradimento: dallo sport, al pacchetto assicurativo individuando gli standard minimi qualitativi della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino/utente.

La Carta dei Servizi descrive quindi finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene erogato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, strumento fondamentale con cui si attua il principio di trasparenza.

Il dottor Marco Pandolfini, di concerto con l'OIV, ha proposto nella scorsa Conferenza dei Direttori del 6 maggio propone di iniziare dalle società controllate dal Comune che hanno servizi impattanti sull'utenza: Farmapiana, Qualità e Servizi, Idest e Teatrodante Carlo Monni - Fondazione dei Perseveranti.

Al momento solo Farmapiana e Qualità e Servizi dispongono di Carte dei Servizi in fase di aggiornamento o che dovranno essere attualizzate .

La seduta termina alle 14.10 e i lavori si aggiornano a martedì 18 giugno, sempre alle ore 13.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante