



Comune di Campi Bisenzio
(Città Metropolitana di Firenze)

U.O.A. Ufficio del Sindaco

Verbale della seduta dell'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati

Il giorno giovedì 4 maggio 2022 alle ore 10.15 si è riunito l'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati.

Partecipano alla seduta:

- Giuseppina Salerno, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente;
- ingegner Domenico Ennio Maria Passaniti, Dirigente del 4° Settore, con funzioni di membro;
- Lucia Fiaschi, Responsabile U.O. 3.3 Risorse Umane, con funzioni di membro;
- Silvia Niccoli dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco, con funzioni di segretario verbalizzante.

L'organismo apre la seduta, mettendo in evidenza la necessità di redigere delle "Linee guida operative", che saranno sottoposte all'approvazione da parte della Giunta Comunale, nel rispetto dei contenuti del vigente regolamento per la disciplina dei controlli interni.

In particolare le stesse dovranno indicare:

- 1) il dettaglio delle attività di competenza e le modalità di svolgimento;
- 2) la specificazione delle metodologie di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- 3) il numero minimo di sedute annuali;
- 4) il numero di report periodici relativi agli esiti del controllo;
- 5) le modalità di pubblicazione sul sito istituzionale.

Successivamente viene stabilito che le prossime azioni dell'Organismo riguarderanno:

- la redazione di schemi di carta dei servizi e di scheda di customer satisfaction;
- la revisione delle carte dei servizi e delle schede di customer già approvate, alla luce dei nuovi schemi adottati;
- azioni di potenziamento della formazione continua dei dipendenti dell'Ente.

L'Organismo passa poi all'esame delle carte dei servizi dell'Edilizia Privata SUE e di quella relativa alla manomissione del Suolo Pubblico, trasmesse dalla Responsabile dell'U.O. 4.1 Settore Tecnico - Servizi Amministrativi con protocollo 73801 del 28/12/2021.

Viene ricordato che le stesse erano state esaminate nella seduta del 24/12/2021, con espressione di un parere favorevole di massima, rilevando nel contempo la necessità di un loro adeguamento alle osservazioni riportate nel verbale della seduta, formulate anche sulla base dei materiali e delle indicazioni fornite dai soggetti formatori, e successivamente trasmesso in data 27/12/2021 (protocollo 73647) per il suo recepimento al servizio competente.

Dall'esame delle carte dei servizi modificate, si rileva che in relazione alle osservazioni formulate nel citato verbale, emerge quanto segue:

- a) sono state recepite le osservazioni di cui ai punti da 1 a 4 del verbale;
- b) riguardo al punto 5:

- è stato modificato il titolo del paragrafo;
 - non sono state corrette le intestazioni delle 3 colonne;
 - sono state adeguate nei contenuti le dimensioni della qualità relative a: Accessibilità, Tempestività ed Efficienza;
 - non è stata inserita ed esplicitata la quarta dimensione della qualità ovvero la Trasparenza;
- c) è stato indicato uno specifico indirizzo e-mail a cui inoltrare le segnalazioni e i reclami in entrambe le carte dei servizi.

Il presente verbale viene trasmesso alla Responsabile dell'U.O. 4.1 Settore Tecnico - Servizi Amministrativi, per l'integrazione degli elementi ancora mancanti.

A seguito di tale adeguamento, le carte dei servizi potranno essere presentate alla Giunta Comunale per la loro approvazione.

La seduta ha termine alle ore 12.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante