



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 martedì 24 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.

Facendo riferimento all'ultimo verbale del 4 maggio il Presidente evidenzia che la bozza delle "Linee guida operative" dell'Organismo è ancora in fase di predisposizione e quindi il suo esame sarà oggetto di una prossima seduta, unitamente agli schemi tipo della carta dei servizi e della scheda di customer satisfaction.

Dopo questo preambolo, l'Organismo, ritiene di cogliere il suggerimento dell'O.I.V. di cui alla relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni (prot. n. 30243 del 16/05/2022), riferito alla necessità di attivare tempestivamente e in modo esteso l'utilizzo dello strumento della Carta dei servizi, nonché di estendere l'utilizzo di sistemi di verifica della qualità dei servizi erogati attraverso indagini di customer satisfaction e l'inserimento di tali sistemi nel Piano della Performance, in termini di livello obiettivo da raggiungere nella qualità.

A questo punto l'Organismo, tenuto conto delle carte dei servizi già adottate dall'Ente, individua i servizi erogati all'esterno che ne risultano sprovvisti.

In particolare, i servizi che non risultano dotati né di carta dei servizi né di scheda di customer satisfaction sono quelli di seguito indicati, suddivisi fra servizi a domanda individuale e servizi a domanda collettiva:

A) Servizi a domanda individuale

1. Servizi sociali;
2. Servizio Casa;
3. Servizio trasporto scolastico;
4. Servizi museali;
5. Tributi;
6. Servizi demografici;
7. Servizi cimiteriali e lampade votive;
8. Attività sportive;
9. Polizia Municipale.

B) Servizi a domanda collettiva

1. Servizio di manutenzione e gestione illuminazione pubblica;

2. Servizio manutenzione e gestione strade;
3. Servizio manutenzione e gestione verde pubblico;
4. Servizio viabilità, segnaletica e trasporti.

In merito ai servizi a domanda individuale di cui alla lett. A), punti n. 8 e 6, per i quali è prevista, nel Piano degli Obiettivi dell'anno 2022, l'adozione delle relative carte dei servizi e delle schede di customer satisfaction, si ritiene necessario convocare i responsabili delle U.O. 2.1 e 2.3, per richiedere chiarimenti in ordine al contenuto delle stesse.

Si prevede inoltre di mettere a disposizione materiale informativo e una o più sessioni formative per il personale dei servizi di riferimento.

Si mette in evidenza che, per quanto riguarda i servizi erogati per conto dell'Ente da ditte esterne mediante affidamento o convenzione, oppure in concessione o attraverso società partecipate, risulta necessario effettuare un approfondimento riguardo l'adozione delle relative carte dei servizi e i loro aggiornamenti.

Si rileva inoltre che la carta dei servizi della biblioteca comunale Tiziano Terzani, approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 38 del 03/03/2020, non è corredata dalla relativa scheda di customer satisfaction, che pertanto dovrà essere predisposta dal Servizio competente.

Per quanto sopra, si stabilisce che, una volta effettuate le opportune verifiche e gli approfondimenti necessari, sarà presentato alla Giunta comunale, per la sua approvazione, un elenco dei servizi per i quali adottare le relative carte e schede di customer satisfaction, da redigersi secondo gli schemi tipo contestualmente approvati.

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