



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 n. 2/2021**

Il giorno giovedì 7 ottobre 2021 alle ore 10.15 si riunisce l'Organismo di controllo sulla Qualità dei Servizi erogati. Partecipano alla seduta tutti i componenti: Giuseppina Salerno, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente, l'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.

Odg: Incontro con l'ing. Matteo Mosca e il dott. Flavio Brogi della società Dedagroup Public Services srl e successiva sessione formativa

L'incontro ha come finalità di acquisire le necessarie conoscenze riguardo:

- alla redazione delle carte dei servizi, non ancora adottate, relativamente ai servizi individuati con deliberazione della Giunta Comunale n. 66 del 20/04/2021;
- agli strumenti di analisi e comparazione dei risultati emersi dalla customer satisfaction delle carte dei servizi fin qui approvate.

Al primo elenco dei servizi individuati ovvero Economato, Risorse Umane, Alterazioni stradali e Sport (la cui Carta dei Servizi era già prevista nel PdO anno 2020), si sono aggiunti anche i Servizi Demografici e lo Sportello SUE - Edilizia Privata.

All'incontro odierno non è presente alcun dipendente appartenente al Servizio Sport.

L'incontro ha inizio con la definizione delle linee guida che Dedagroup fornirà all'Organismo per misurare gli standard di qualità dei servizi erogati.

Il dottor Brogi evidenzia che in questa materia non ci sono parametri obiettivi in assoluto perché i concetti di qualità stabiliti dall'ente erogatore, e la qualità attesa dal cliente/utente, spesso e volentieri non coincidono.

Suggerisce di definire con chiarezza la dimensione e il glossario utilizzato.

L'azione formativa prende avvio con rapidi accenni sulla normativa che dalla metà degli anni 90 definisce i principi a cui la Pubblica Amministrazione deve attenersi nell'ottica di una oggettiva misurabilità del servizio erogato e nella prospettiva di un costante miglioramento dello stesso.

Vengono successivamente illustrate le dimensioni fondamentali per arrivare a misurare il servizio sottoposto ad indagine conoscitiva ovvero: accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Il dottor Brogi sottolinea che gli indicatori sono sempre soggettivi, ma occorre attenersi a valori realisticamente misurabili e soggetti a margine di miglioramento.

In ogni Carta dei Servizi devono essere necessariamente presenti come elementi essenziali:

- Descrizione del servizio erogato;
- Standard di qualità (indicatori);

- Modalità di ricorso, nel caso in cui il servizio non venga reso secondo gli standard di qualità indicati.

Alla fine della sessione formativa viene stabilito che ciascun Servizio predisponga un Piano degli Indicatori, da condividere nel prossimo incontro, previsto per giovedì 28 ottobre.

La seduta ha termine alle ore 13.

Letto, approvato e sottoscritto

Giuseppina Salerno, presidente

Domenico Ennio Maria Passaniti, membro

Lucia Fiaschi, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante