

Verbale della seduta del Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati n. 2/2024

Il giorno 19 dicembre 2024 alle ore 10:00 si riunisce il Comitato di controllo sulla qualità dei servizi erogati, costituito con deliberazione di Giunta n.176 del 30 luglio 2024:

- Maria Leone, Responsabile dell'Unità Organizzativa Autonoma Ufficio del Sindaco, nel ruolo di Presidente;
- Marina Lelli, Dirigente del 2° Settore, con funzioni di membro;
- Iuri Gelli, Dirigente del 4° Settore, con funzioni di membro.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante Silvia Niccoli, dipendente assegnata all'U.O.A. Ufficio del Sindaco.

All'ordine del giorno della presente seduta è prevista l'analisi delle Carte dei Servizi dello Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), dello Sportello Unico Edilizia (S.U.E.), dello Sviluppo Economico e delle relative schede di customer satisfaction presentate dal responsabile della U.O. 5.2. "Urbanistica e edilizia attività produttive" ed allegate al presente verbale (all. 1, all. 2 e all. 3).

La Presidente richiama gli schemi tipo di Carta dei Servizi e di scheda di customer satisfaction approvati con deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Comunale n. 54 del 18/04/2023, rappresenta inoltre che è stato fatto un primo passaggio sulla correttezza formale della carta dei servizi con l'U.O.A. "Ufficio del Sindaco" a seguito del quale è stato suggerito, anche alla luce della riorganizzazione approvata con delibera di G.C. n. 295/2024, la suddivisione della carta dei servizi SUAP, SUE e Sviluppo Economico, originariamente presentata con Prot. n. 68886 del 30 ottobre u.s., in tre distinte carte, una per ogni servizio e suggerendo, nello spirito di un miglioramento, lì dove vi fosse un valore programmato in percentuale presumibilmente non raggiungibile di indicare una percentuale più bassa.

Le tre carte dei servizi sono state ripresentate con Prot. n. 77895 del 9/12/2024 e a seguito di nuovi suggerimenti sono state infine presentate nella sua ultima versione con Prot. n. 80065 del 17/12/2024;

L'esame dei documenti avviene sulla base degli schemi tipo approvati.

Si rileva che da un punto di vista formale:

- o sia le carte dei servizi che le schede di customer satisfaction sono in linea con le schede approvate dalla citata deliberazione;
- o le schede di customer satisfaction sono state predisposte in coerenza con i contenuti delle carte dei servizi.

I membri del Comitato rilevano da un punto di vista sostanziale che gli indicatori e valori programmati siano poco specifici, la Presidente evidenzia che i servizi per i quali si propone l'approvazione delle corrispondenti carte, sono molto complessi, anche per la numerosità delle istanze presentate, ed hanno vissuto un avvicinamento delle figure responsabili nonché subiranno un prossimo cambiamento organizzativo con lo spostamento del Servizio sviluppo economico sotto altro Settore ritenendo pertanto che in tale fase sia più utile non esporre l'Amministrazione verso valori programmati troppo ambiziosi e specifici, con l'invito, però, alla revisione delle carte dopo un anno dalla loro prima applicazione, ad anche alla luce degli esiti della Customer satisfaction somministrata agli utenti; si richiede tuttavia che il valore programmato

dell'indicatore di tempestività rispetto ai tempi di risposta indicati nei termini di legge non potrà essere inferiore al 100%.

Il Comitato approva nel complesso le Carte dei Servizi dello Sportello Unico Attività Produttive (S.U.A.P.), dello Sportello Unico Edilizia (S.U.E.), dello Sviluppo Economico e delle relative schede di customer satisfaction che saranno presentate alla Giunta Comunale per la dovuta approvazione con le modifiche richieste, con l'invito alla loro revisione dopo un anno dalla loro prima applicazione, anche alla luce degli esiti della Customer satisfaction somministrata agli utenti.

Alle ore 11:00 termina la seduta del Comitato.

Letto, approvato e sottoscritto

Maria Leone, presidente

Marina Lelli, membro

Iuri Gelli, membro

Silvia Niccoli, segretario verbalizzante