



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Finanziaria

Determinazione nr. 756 del 17/09/2022

Proposta nr. 792 del 17/09/2022

OGGETTO: PIANO DELLA PERFORMANCE 2022/2024. APPROVAZIONE DEL QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION – SERVIZIO TRIBUTI ANNO 2022 E SERVIZIO RAGIONERIA ANNO 2023

L'anno duemilaventidue il giorno diciassette del mese di Settembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA FINANZIARIA

Premesso:

- che con deliberazione della Giunta Comunale n.160 del 26/09/2019 è stata approvata la riorganizzazione della struttura comunale ed individuate le posizioni organizzative di Responsabile di Area;
- che con Decreto Sindacale del 31/12/2021 num. ... è stato individuato il Funzionario Responsabile dell'Area fino al 31.12.2023;

Visto:

- la legge n. 234 del 30/12/2021, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022-2024." (Legge di Stabilità 2022);
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 8 del 19 maggio 2022 con la quale è stato deliberato l'Esercizio per l'Anno 2022-2023-2024;
- la Deliberazione del Consiglio Comunale n. 7 del 19 maggio 2022 con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione (DUP) 2022-2023-2024;
- la Deliberazione della Giunta Comunale n. 133 del 31/05/2022 con la quale è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione 2022 e assegnate le risorse umane, finanziarie e gli obiettivi ai funzionari responsabili;
- lo Statuto Comunale;
- il Regolamento di Contabilità;

Considerato:

- che l'attività di customer satisfaction rientra nell'ambito dei controlli interni, come previsto dal Piano della Performance 2022-2024 approvato con la citata Deliberazione della Giunta Comunale n. 133/2022;
- che il D.Lgs 150/2009 annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, anche l'attività di customer satisfaction;
- che questa modalità interattiva risponde alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
 - rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifiche dei diversi target o gruppi di cittadini;
 - favorire l'emersione di bisogni latenti;
 - promuovere la partecipazione;
 - verificare l'efficacia delle politiche pubbliche;
 - rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione;
 - orientare le scelte organizzative ai fini del miglioramento ed efficientamento dei servizi;
- Atteso che s'intende monitorare la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto Al Servizio Tributi attraverso un questionario di gradimento;

D E T E R M I N A

Per le motivazioni espresse in premessa, quali parte integrante e sostanziale del presente atto:

1. Di approvare i questionari, allegati al presente atto ed effettuare un'indagine di customer satisfaction sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio Tributi e del servizio ragioneria;
2. Di provvedere alla somministrazione del questionario all'utenza del servizio tributi dal 26 settembre al 26 novembre 2022;
3. Di provvedere alla somministrazione del questionario all'utenza del servizio ragioneria dal 01 marzo al 15 novembre 2023
4. Di inviare il presente atto al responsabile del servizio finanziario per gli adempimenti di competenza.

Ai sensi dell'art. 147bis del TUEL si appone:

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITA' TECNICA ATTESTANTE LA REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA

Capitolo	CC	Beneficiario	Impegno	Importo	CIG

Capitolo	CC	Beneficiario	Accertamento	Importo

Castiglione del Lago, li 17/09/2022

Il Funzionario Responsabile
Tiziano Chionne / INFOCERT SPA