



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Servizi Demografici e Istruzione

Determinazione nr. 755 del 17/09/2022

Proposta nr. 791 del 17/09/2022

OGGETTO: PIANO DELLA PERFORMANCE 2022/2024. INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO DA SOTTOPORRE AD INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION NEL 2022 E SUA COMPARAZIONE CON ANALOGO SERVIZIO DI ALTRO COMUNE DELL'AREA DEL TRASIMENO.

L'anno duemilaventidue il giorno diciassette del mese di Settembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA SERVIZI DEMOGRAFICI E ISTRUZIONE

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. 6 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 Deliberazione della Giunta Comunale n. 133/2022;
- il D.Lgs 150/2009 annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, anche l'attività di customer satisfaction;
- 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;

RITENUTO di individuare nel servizio degli asili nido comunali il servizio da sottoporre ad indagine nell'anno 2022 tramite un questionario da sottoporre agli utenti, nel testo allegato alla presente, al fine di registrare la percezione e la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto;

RITENUTO, inoltre, di individuare nel Comune di Magione, il Comune dell'Area del Trasimeno con cui confrontare le modalità di erogazione del servizio asilo nido al fine di acquisire elementi migliorativi del servizio;

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 il questionario, nel testo allegato alla presente, atto ad effettuare un'indagine di customer satisfaction sul grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio degli asili nido Comunali;
2. Di provvedere alla somministrazione del questionario all'utenza dell'asilo nido "I Cuccioli" e dell'asilo nido "Il Girasole" dal 15 ottobre al 15 novembre 2022;
3. Di individuare nel Comune di Magione, il Comune dell'Area del Trasimeno con cui confrontare le modalità di erogazione del servizio asilo nido;
4. di ATTESTARE di avere accertato ai sensi dell'articolo 9, comma 1, lett. a), numero 2, del decreto legge n. 78 del 2009 che i pagamenti derivanti dall'assunzione dell'impegno sono compatibili con le regole di finanza pubblica ed in particolare con i limiti previsti dal patto di stabilità interno;
5. 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

