



# COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

## PROVINCIA DI PERUGIA

### Area Finanziaria

#### **Determinazione nr. 1186 del 27/12/2022**

Proposta nr. 1246 del 27/12/2022

**OGGETTO:** OGGETTO: PIANO DELLA PERFORMANCE 2022/2024 – OBIETTIVO: CUSTOMER SATISFACTION – AZIONE 2: ANALISI E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA. INDAGINE DI CONFRONTO CON ALTRO COMUNE DELL'AREA DEL TRASIMENO COMPARANDO MODALITÀ CON CUI LO STESSO SERVIZIO VIENE OFFERTO.

L'anno duemilaventidue il giorno ventisette del mese di Dicembre

#### 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;

**Richiamata** la propria determinazione n. 756 del 17.09.2022 avente ad oggetto: "Piano della Performance 2022/2024. Approvazione del Questionario Customer Satisfaction – Servizio Tributi anno 2022 e Servizio Ragioneria anno 2023.". poiché la suddetta attività 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;

**Preso Atto** che il questionario realizzato – riproposto con la presente quale parte integrante - al fine di rilevare il livello di gradimento ed i suggerimenti dell'utenza del Servizio Tributi è stato somministrato nel periodo compreso tra il 26 settembre ed il 26 novembre 2022 ed in allegato – quale parte integrante – se ne mostrano i risultati.

**Al fine di** realizzare un'approfondita analisi dei risultati raccolti è giusto specificare che, in seguito all'emergenza Covid-19, gli accessi in presenza sono stati effettuati solo su appuntamento. E' altrettanto giusto evidenziare che l'emergenza pandemica ha modificato il metodo di rapporto tra Cittadino/Amministrazione poiché dall'indagine realizzata si può innanzitutto evidenziare che il cittadino frequentemente apprezza di essere coinvolto per esprimere le proprie opinioni e lo realizza volentieri anche tramite l'utilizzo degli strumenti digitali, quali le e-mail, anche successivamente inviate dopo l'appuntamento avvenuto presso la sede comunale: degli undici questionari raccolti dal Servizio Tributi, solo uno è stato redatto in presenza.

Le opinioni, sono state raccolte tramite questionario esclusivamente anonimo e si rileva che gli aspetti più apprezzati sono quelli relativi al fattore “umano”: la competenza, la chiarezza di informazioni, ma soprattutto la cortesia e disponibilità del personale, la capacità di ascolto e comprensione da parte dello stesso e la soddisfazione per la soluzione del problema posto. Tutto ciò a conferma dell'importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio e la soddisfazione dell'utente, che deve orientare il servizio ai fini del mantenimento e di ulteriore efficientamento dello stesso anche con il costante aggiornamento del personale in materie quali quelle che riguardano i tributi comunali continuamente in evoluzione.

**Si rileva** un po' di criticità nei giudizi espressi rispetto agli orari di ricevimento ed agli spazi utilizzati per il ricevimento del cittadino, ma deve essere ricordato che gli appuntamenti continuano ad essere svolti in “luogo sicuro” appositamente individuato all'interno del palazzo comunale, realizzato per l'emergenza pandemica ed in orari ridotti per motivi di cautela, ma anche per indirizzare il cittadino ad un rapporto sempre più continuo tramite l'utilizzo dei sistemi informatici, al fine di garantire una fruibilità di informazioni più tempestive, anche perché come si rileva dalle informazioni raccolte circa già il 70% dell'utenza contattata utilizza il sito internet. Le informazioni sul sito istituzionale in linea generale, come suggerito, potrebbero essere forse un po' più chiare, con una maggiore semplicità di navigazione per il reperimento di informazioni utili. L'orientamento generale che perviene verte sicuramente su questo aspetto, al quale del resto l'Amministrazione già sta lavorando con progetto specifico e secondo la specifica normativa Agid in materia.

**Si evidenzia che** la scheda di rilevazione realizzata ha introdotto anche un confronto diretto di benchmarking a livello di servizio, ovvero è stato chiesto direttamente all'utente di giudicare lo stesso servizio eventualmente usufruito presso altro ente. Il giudizio raccolto è veramente positivo, poiché su undici questionari raccolti e nove giudizi espressi su questa domanda gli stessi sono risultati tutti positivi: quattro giudizi – buono, cinque giudizi – ottimo.

**Atteso 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, non è stato possibile realizzare una indagine di confronto con altro comune dell'Area del Trasimeno comparando modalità con cui lo stesso servizio viene offerto, perché tutti i comuni ricompresi nell'area hanno una popolazione inferiore ai quindicimila abitanti: anche il Comune di Magione, di poco inferiore a tale soglia non ha effettuato alcuna indagine. E' stato contattato pertanto il Comune di Corciano che rispetto ai risultati dell'indagine sulla qualità dei servizi relativamente all'anno 2022 deve ancora elaborare i dati. Prendendo pertanto in esame l'indagine realizzata da tale comune nell'anno 2021, anche se per il Servizio Tributi relativa solo a due questionari raccolti, le informazioni ricevute non paiono discordarsi dalla realtà del Comune di Castiglione del Lago.

**Preso atto** che il D.Lgs 150/2009 annovera, nell'ambito del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, anche l'attività di "customer satisfaction";

**Visto** che con il presente atto si è inteso **analizzare e valutare** i risultati dell'indagine svolta tramite il monitoraggio, la percezione e la soddisfazione dei cittadini rispetto al Servizio Tributi attraverso questionario di gradimento;

#### D E T E R M I N A

Per le motivazioni espresse e gli allegati in premessa citati, quali parte integrante e sostanziale del presente atto, in riferimento al Piano della Performance 2022/2024, con particolare riguardo all'Obiettivo: CUSTOMER SATISFACTION – AZIONE 2: Analisi e valutazione dell'attività svolta. Indagine di confronto con altro comune dell'Area del Trasimeno comparando modalità con cui lo stesso servizio viene offerto",

1. Di Approvare la presente analisi e valutazione dell'attività svolta rispetto all'attività di indagine di "customer satisfaction" sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio Tributi realizzata nell'anno 2022.
2. 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 27/12/2022

Il Funzionario Responsabile  
Tiziano Chionne / INFOCERT SPA