



# COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

## PROVINCIA DI PERUGIA

### Area Cultura e Comunicazione

#### **Determinazione nr. 1164 del 23/12/2022**

Proposta nr. 1222 del 23/12/2022

**OGGETTO:** PIANO DELLA PERFORMANCE 2022/2024. APPROVAZIONE RELAZIONE INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO BIBLIOTECA

L'anno duemilaventidue il giorno ventitre del mese di Dicembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA CULTURA E COMUNICAZIONE

#### 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 30.04.2022 num. 5 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;
- Considerato:

**Vista** la determinazione n. 715 del 02.09.2022, con la quale è stato approvato il questionario customer satisfaction da sottoporre all'utenza del servizio Biblioteca comunale;

**Preso atto** dei risultati che sono emersi dall'analisi dei 64 questionari di rilevazione raccolti nel periodo 5 settembre – 15 novembre 2022;

### **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 l'allegata relazione conclusiva sui risultati dell'indagine di customer satisfaction del servizio Biblioteca comunale;
2. Di prendere atto dell'allegata statistica sui risultati dell'indagine di customer satisfaction del servizio Biblioteca comunale;
3. 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 23/12/2022

Il Funzionario Responsabile  
Antonio Roberto Meoni / INFOCERT SPA