



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Servizi Demografici e Istruzione

Determinazione nr. 1194 del 27/12/2022

Proposta nr. 1256 del 27/12/2022

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 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;

Premesso che:

- con propria determinazione n. 755 del 17/09/2022 è stato individuato nel servizio degli asili nido comunali, il servizio da sottoporre ad indagine di customer satisfaction nell'anno 2022 tramite un questionario, approvato con la stessa determina, da somministrare agli utenti, al fine di registrare la percezione e la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto;
- con la stessa determina 755/2022 è stato individuato 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;

Considerato che i questionari sono stati sottoposti agli utenti/genitori dell'asilo nido "I Cuccioli" e dell'asilo nido "Il girasole" nel periodo dal 15 ottobre al 15 novembre 2022, precisando che è stato scelto il periodo in cui tutti gli inserimenti dei bambini che entrano per la prima volta sono conclusi e quindi tutti i genitori sono pienamente introdotti nel servizio e sono in grado di dare un giudizio compiuto;

Considerato che il numero dei questionari distribuiti, pari al numero dei bambini iscritti, e raccolti - in forma anonima – sono i seguenti:

Nido "I Cuccioli" di Castiglione del Lago	Nido "Il Girasole" di Colonna
Questionari distribuiti 24	Questionari distribuiti 38
Questionari compilati 20 pari al 83,33%	Questionari compilati 17 pari al 44,74%

Preso atto che la minore partecipazione degli utenti del nido di Colonna può essere ricondotta ad una minore sollecitazione da parte delle educatrici a riconsegnare il questionario compilato, constatato che tutti i questionari erano stati distribuiti, come confermato dalle stesse operatrici;

Verificate e analizzate le risposte date nei questionari relative alle varie voci, i risultati sono contenuti nel documento allegato alla presente che ne costituisce parte integrante e sostanziale, composto da quattro pagine, due per ciascun nido, contenenti i valori numerici e la rappresentazione grafica di tali numeri;

Dato atto che la comparazione con il Comune di Magione ha evidenziato modalità sostanzialmente analoghe di erogazione del servizio asilo nido, di seguito riassunte, per cui dal confronto non sono emerse particolari specificità:

- gestione educativa e ausiliaria affidata a ditta esterna, individuata tramite gara pubblica;
- rette definite, distinte per fasce ISEE e incassate dal Comune;
- orari giornalieri e calendario di apertura uguali;
- stesse modalità di iscrizione al servizio tramite pubblicazione di avviso pubblico nel mese di maggio;
- presenza del coordinamento pedagogico e attuazione del progetto educativo;

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

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 la presente analisi e valutazione dell'attività svolta rispetto all'attività di indagine di "customer satisfaction" sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio asili nido comunali realizzata nell'anno 2022, evidenziata nel documento allegato alla presente che ne costituisce parte integrante e sostanziale, composto da quattro pagine, due per ciascun nido, contenenti i valori numerici delle risposte e la rappresentazione grafica di tali numeri;
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
Pasquina Bettolini / INFOCERT SPA