



COMUNE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

PROVINCIA DI PERUGIA

Area Vigilanza

Determinazione nr. 1204 del 28/12/2022

Proposta nr. 1265 del 28/12/2022

OGGETTO: PIANO DELLE PERFORMANCE 2022/2022 - APPROVAZIONE DELLA RELAZIONE FINALE SULL'OBIETTIVO DELLA CUSTOMER SATISFACTION - AREA VIGILANZA - ANNO 2022

L'anno duemila ventidue il giorno ventotto del mese di Dicembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA VIGILANZA

L'anno duemila ventidue il giorno 28 del mese di dicembre

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE DELL' AREA VIGILANZA

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 n.11 è stato individuato il Funzionario Responsabile dell'Area Vigilanza fino al 31 dicembre 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. 833 del 06.10.2022, con la quale è stato approvato il questionario customer satisfaction da sottoporre all'utenza del servizio Polizia Locale;

Preso atto dei risultati che sono emersi dall'analisi dei 57 questionari di rilevazione raccolti nel periodo 5 settembre – 15 novembre 2022, di cui soltanto 27 compilati;

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 Polizia Locale;
2. Di prendere atto dell'allegata statistica sui risultati dell'indagine di customer satisfaction del servizio Polizia Locale;
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

Capitolo	CC	Beneficiario	Impegno	Importo	CIG

Capitolo	CC	Beneficiario	Accertamento	Importo

Castiglione del Lago, li 28/12/2022

Il Funzionario Responsabile
Paolo Pecorella / INFOCERT SPA