



Sett. Servizi ai Comuni

Provincia di Salerno
Settore Servizi ai Comuni
Via Roma, Palazzo S. Agostino - Salerno
Tel. 089/614416 - 226

Decreto Dirigenziale n. 7 del 27 febbraio 2019

Oggetto: Customer satisfaction interna ed esterna 2018. Risultati.

visto l'art. 8, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, che enuclea tra i criteri del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa quello della rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione;

visto l'art. 17 del *Regolamento recante la disciplina della misurazione, della valutazione, della rendicontazione e della trasparenza della performance, approvato con deliberazione di Giunta provinciale n. 471 del 20 dicembre 2010, modificato con le deliberazioni della Giunta provinciale n. 296 del 10 ottobre 2011, n. 164 dell'8 giugno 2012 e n. 67 del 12 aprile 2013;*

visto l'allegato B, parte 4, del predetto regolamento, laddove è previsto che le indagini di *customer satisfaction* sono svolte, annualmente, dalla Direzione Generale, d'intesa con l'OIV;

visto il decreto del Presidente della Provincia n. 5 del 18/01/2018: *Provvedimenti in materia di organizzazione del lavoro in attuazione del decreto presidenziale n. 144 del 18 dicembre 2017*, con il quale è stato approvato, tra l'altro, il nuovo funzionigramma;

dato atto che, con l'approvazione del predetto funzionigramma, al settore Servizi ai Comuni, è stata assegnata, tra l'altro, la funzione inerente la: *rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati dall'Ente (customer satisfaction interna ed esterna)*;

vista la nota del Segretario Generale, prot. 201800018201 del 19/01/2018: *modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction 2017;*

visto l'art. 19-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009 - introdotto dall' art. 13, comma 2, del D.Lgs. n. 74/2017 - il quale prevede che i cittadini, anche in forma associata, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative, anche comunicando direttamente all'Organismo indipendente di valutazione il proprio grado di soddisfazione per le attività e per i servizi erogati, secondo le modalità stabilite dallo stesso Organismo;

viste le modalità di svolgimento della customer satisfaction interna ed esterna stabiliti dall'OIV, sentiti i dirigenti dell'Ente, riportati nella nota prot. 201800124279 del 29/05/2018 e allegati al decreto di avvio delle prime indagini di customer satisfaction per l'anno 2018;

esaminato attentamente il citato *Regolamento recante la disciplina della misurazione, della valutazione, della rendicontazione e della trasparenza della performance*, che prevede la necessità, a regime, di svolgere due indagini di customer satisfaction, come già effettuato per l'anno 2017, comunicato con nota dello scrivente prot. 201800117287 del 21/05/2018;

visto il decreto dirigenziale n.28 del 10/10/2018 avente ad oggetto: *Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction esterna 2018*, relativo alla prima indagine dell'anno 2018;

visto il decreto dirigenziale n.29 del 10/10/ 2018 avente ad oggetto: *Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction interna 2018*, relativo alla prima indagine dell'anno 2018;
visto il decreto dirigenziale n.1 del 22/01/2019 avente ad oggetto: *Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction esterna 2018*, relativo alla seconda indagine dell'anno 2018;
visto il decreto dirigenziale n.2 del 22/01/2019 avente ad oggetto: *Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction interna 2018*, relativo alla seconda indagine dell'anno 2018;
atteso che nella richiamata nota prot 201800124279 del 29/05/2018 sono elencati i servizi oggetto dell'indagine di customer satisfaction esterna;
preso atto che a far data dal 01/06/2018 i servizi "Centri per l'Impiego" e "UPSI" sono stati trasferiti alla Regione Campania, e che, pertanto, non essendo più incardinati nei Settori di questa Provincia, non sono stati oggetto dell' indagine di customer esterna relativa al secondo semestre dell'anno 2018;
visti i criteri di valutazione delle indagini di customer satisfaction di cui alla nota dell'OIVP del 28/05/2018;
visto che, in conformità a quanto previsto dall'art. 13 del regolamento sulla performance, l'indagine di customer satisfaction rientra tra i criteri di valutazione della performance dei dirigenti;

DECRETA

1. di prendere atto dei risultati delle indagini di customer satisfaction così come indicati nell'allegato report, relativo alle due indagini effettuate per l'anno 2018.
2. di approvare le tabelle con l'indicazione della valutazione per i servizi oggetto di indagine di customer satisfaction, come risultante dalle indagini effettuate, redatte sulla base dei criteri esplicitati dall'OIVP di cui alla citata nota del 28/05/2018;
3. di inviare il presente Decreto ai signori dirigenti, all'OIV, al sig. Presidente ed al Segretario Generale;
4. di pubblicare il presente Decreto all'Albo Pretorio, in Amministrazione Trasparente e su piattaforma i-doc.

Salerno, 27 febbraio 2019

Il dirigente
dot. Ciro Castaldo