



Provincia di Salerno
Settore Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali

Via Roma, Palazzo S. Agostino – Salerno
Tel. 089/614416 - 226

Decreto Dirigenziale n. 4 del 13 marzo 2020

Ai signori Dirigenti

All'OIV

p.c.
al signor Presidente della Provincia
ing. Michele Strianese

Al signor Segretario Generale
dott. Pasquale Papa

LORO SEDI

Oggetto: Customer satisfaction interna ed esterna 2019. 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 il Regolamento recante la disciplina del sistema di misurazione e valutazione della performance approvato con Decreto del Presidente della Provincia n. 50 del 13/05/2019 ;

visto il Decreto del Presidente della Provincia n. 80 del 27 giugno 2019 con il quale con il quale è stato approvato il nuovo funzionigramma-organigramma dell'Ente;

visto il Decreto del Presidente della Provincia n. 84 del 10/07/2019 che ha modificato la macrostruttura organizzativa approvata con decreto del Presidente della Provincia n. 58 del 20 maggio 2019;

dato atto che, con l'approvazione del predetto funzionigramma, il Settore Servizi Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali, ha avuto assegnato, tra l'altro, la seguente funzione: *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)*;

richiamata la nota del Segretario Generale, prot. 201800018201 del 19/01/2018: modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction 2017, con la quale è stato esplicitato che l'art. 19-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 150/2009 - introdotto dall' art. 13, comma 2, del D.Lgs. n. 74/2017 - 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;

visti i criteri e le modalità di svolgimento della customer satisfaction interna ed esterna stabiliti dall'OIV, sentiti i dirigenti dell'Ente, riportati nella nota prot. 201900099698 del 16/12/2019;

vista la nota prot. 202000003492 del 15/01/2020 dell'Organismo indipendente di Valutazione in cui sono elencati i servizi oggetto dell'indagine di customer satisfaction interna;

visto il decreto del Presidente della Provincia nr. 41 del 09/03/2020 con cui il dirigente avv. Alfonso Ferraioli è stato nominato quale dirigente ad interim del Settore Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali;

considerato che la misurazione della qualità dei servizi offerti a favore dei dipendenti (customer satisfaction interna) risulta ormai una funzione fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dall'utenza interna, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della performance;

visti i propri decreti nr. 1 e 2 del 6 febbraio 2020 riguardanti le modalità di svolgimento delle indagini di customer satisfaction interna ed esterna 2019;

considerato che le rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti (customer esterna) e dei dipendenti (customer interna) rientrano tra gli obiettivi strategici dell'Ente,

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 2019;
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'OIV;
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, 13 marzo 2020

Il dirigente
Avv. Alfonso Ferraioli
(Firmato digitalmente)