



PROVINCIA DI SALERNO

Settore Viabilità e Trasporti

Il Dirigente

Palazzo S. Agostino, Via Roma 104 – 84121 Salerno

tel. 089 614232 - 089 614453

archiviogenerale@pec.provincia.salerno.it

Provincia di Salerno
Prot. PSA 202100026634 08/04/2021

Decreto numero 55 del 08/04/2021



OGGETTO: Customer satisfaction interna ed esterna 2020. RisultatiSett. Viabilità e Trasporti

Ai signori Dirigenti

All'OIV

p.c.

Al signor Presidente della Provincia
ing. Michele Strianese

Al signor Segretario Generale
dott. Pasquale Papa

Visto l'art. 8, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, che annovera 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 successivamente modificato con il successivo decreto nr. 29 del 09/03/2020 *“Errata corrige del Regolamento recante la disciplina del sistema di misurazione e valutazione della performance”*;

visti gli art. 9 e. 21 del predetto regolamento disciplinante la metodologia di svolgimento delle indagini di customer satisfaction esterna ed interna;

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



PROVINCIA DI SALERNO

Settore Viabilità e Trasporti

Il Dirigente

Palazzo S. Agostino, Via Roma 104 – 84121 Salerno

tel. 089 614232 - 089 614453

archiviogenerale@pec.provincia.salerno.it

visto il Decreto del Presidente della Provincia n. 164 del 15 dicembre 2020 “Approvazione del funzionigramma-organigramma dell'Ente in attuazione del decreto del Presidente della provincia n. 120 dell'11.09.2020 avente ad oggetto "Modifiche alla macrostruttura organizzativa approvata con decreto del Presidente della Provincia n. 84 del 10 luglio 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)*;

Considerato che con Decreto del Presidente della Provincia nr. 19 del 02/03/2021 “Modifiche e integrazioni al funzionigramma-organigramma dell'Ente approvato con decreto del Presidente della Provincia n. 164 del 15.12.2020.” il servizio Sistemi Informativi-Statistica è stato incardinato nel settore Viabilità e Trasporti e, pertanto, a quest'ultimo settore spetta la competenza del suddetto servizio di *“Impostazione del sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction interna ed esterna), secondo le modalità stabilite dall'OIV: conduzione dell'indagine e analisi dei dati.”*;

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 Dlgs n. 150/2009 - introdotto dall' art. 13, comma 2, del Dlgs 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. 202100007378 del 28/01/2021;

considerato che con nota prot. 202100007933 del 29/01/2021 e successivo sollecito prot. 202100015009 del 24/02/2021 sono stati richiesti ai Settori ed ai servizi coinvolti nell'indagine di customer esterna gli elenchi di utenti che hanno usufruito dei servizi oggetto di rilevazione e che in data 08/03/2021 è stato ricevuto l'ultimo riscontro;

visti i decreti dirigenziali:





PROVINCIA DI SALERNO

Settore Viabilità e Trasporti

Il Dirigente

Palazzo S. Agostino, Via Roma 104 – 84121 Salerno

tel. 089 614232 - 089 614453

archiviogenerale@pec.provincia.salerno.it

1. numero 44 del 09/03/2021 “Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction esterna 2020” del Settore Viabilità e Trasporti;
2. n. 3 del 29 gennaio 2021 “Modalità di svolgimento dell'indagine di customer satisfaction interna 2020” del Settore Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali DOVE ERA PRECEDENTEMENTE INCARDINATO IL Servizio Sistemi Informativi-Statistica;

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

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 interna ed esterna così come indicati nell'allegato report, relativo all'indagine effettuata per l'anno 2020;
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.

Il Dirigente
dott. Domenico Ranesi