



DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 102 DEL 25/9/13
INTEGRAZIONE ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER L'ANNO 2013

Il Segretario Generale

richiamata la proposta di adesione al progetto "Customer Satisfaction del sistema Camerale – anno 2013" inoltrata da Retecamere srl con nota del 20.06.2013 (in atti al protocollo CCIAA n. 13649 del 27.08.2013);

ricordato che il progetto prevede la realizzazione di una rilevazione presso un campione rappresentativo di utenti e stakeholders di ciascuna Camera di Commercio aderente, finalizzata a verificare il livello di gradimento e il giudizio sul funzionamento dei servizi offerti, fornendo risultati comparabili a livello nazionale;

dato atto che il Piano della Performance 2013-2015, approvato con delibera di Giunta n. 132 del 20.12.2012, ha previsto la realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction quale attività funzionale al raggiungimento dell'obiettivo strategico "Valorizzare i canali di comunicazione per migliorare la conoscenza dei servizi dell'Ente e l'efficacia degli interventi" indicato nella Relazione Previsionale e Programmatica 2013;

rilevato che pertanto, con nota del Segretario Generale dell'11.07.2013 (prot. CCIAA n. 13653 del 27.08.2013) è stata comunicata l'adesione della Camera di Commercio di Pavia al progetto in parola, per la realizzazione di 700 interviste a imprese della provincia di Pavia;

preso atto che il costo di tale rilevazione - comprensivo di progettazione, organizzazione e gestione dell'indagine, somministrazione dei questionari, inserimento dei dati, analisi dei risultati e benchmarking a livello nazionale - ammonta a € 8.450,00;

valutata ora l'opportunità di richiedere un'integrazione dell'indagine al fine di approfondire – a seguito della chiusura dell'ufficio decentrato di Voghera - la percezione dei servizi sostituivi allestiti dalla Camera di Commercio e la valutazione qualitativa da parte degli stakeholder, anche al fine di definire eventuali miglioramenti, così come previsto dal progetto n. 9 allegato al Piano Performance 2013-2015 con riferimento all'obiettivo strategico "Garantire la razionalità dell'organizzazione aggiornando le prassi e innovando i procedimenti";

vista la disponibilità espressa da Retecamere a realizzare l'integrazione di indagine con la realizzazione di ulteriori 150 interviste a imprese e professionisti dell'Oltrepo pavese;

preso atto che il costo di tale rilevazione - comprensivo di supporto agli uffici camerali nell'elaborazione del questionario, organizzazione e gestione dell'indagine, somministrazione dei questionari, inserimento dei dati e analisi dei risultati - ammonta a € 1.300,00;

rilevato che l'Ente camerale pavese, in quanto socio di Retecamere Scrl, non è soggetto al pagamento di IVA;

ricordato che la verifica dei feedback provenienti dall'utenza è prevista dal D.Lgs 150/2009 - Decreto Brunetta - quale leva di miglioramento continuo dei servizi pubblici e rappresenta un elemento portante nel Ciclo della Performance finalizzato a qualificare e focalizzare gli obiettivi dell'organizzazione;

visto l'art. 13 del DL 223/2006, convertito con modificazioni nella Legge 4.8.2006 n. 248, che chiarisce i criteri per la definizione degli organismi in house e rilevato che Retecamere Scrl rispetta tutti i criteri previsti dalla norma essendo una società consortile strumentale alla realizzazione dei fini istituzionali del sistema camerale secondo le previsioni dell'art. 2, comma 2, della Legge n. 580/1993;

preso atto che Retecamere Scrl è stata posta in liquidazione con delibera assembleare del 4.9.2013 iscritta al Registro Imprese in data 12.9.2013;

preso atto che la società ha dato assicurazione sul completamento delle indagini di Customer Satisfaction;

d e t e r m i n a

1. di integrare le rilevazioni di Customer Satisfaction 2013 come descritto in premessa, a cura di Retecamere scrl in liquidazione;
2. di imputare il costo complessivo di € 9.750,00 al conto 330000 - centro di costo C415, che presenta la necessaria disponibilità.

Pavia,

25/9/13

VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
 NON HA RILEVANZA CONTABILE
 TROVA COBERTURA NEI PERTINENTI
CAPITOLI DI BILANCIO
DATA 25/9/13
IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(F. Brega)

IL SEGRETARIO GENERALE

Federica Pasinetti

