

DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 66 DEL 13/11/14

RELATIVA ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER L'ANNO 2014

Il Segretario Generale,

richiamato il Piano delle Performance 2014-2016, approvato con delibera di Giunta n. 140 del 16.12.2013, che 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" come indicato nella Relazione Previsionale e Programmatica 2014;

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;

ricordato altresì che la Camera di Commercio di Pavia effettua tali rilevazioni annualmente a partire dall'anno 2011;

considerata l'opportunità di avvalersi, per la realizzazione della IV edizione dell'indagine relativa all'anno 2014 della Società Si.Camera srl, società del Sistema Camerale specializzata in attività di servizi di consulenza e assistenza tecnica sui temi di comunicazione e web, oltre che in studi economici e statistici;

vista l'offerta tecnico-economica formulata da Si.Camera su richiesta degli uffici con nota del 30 ottobre u.s. (in atti prot. n. 17553/2014), che prevede la realizzazione di 700 interviste a imprese della provincia di Pavia, finalizzate a verificare il livello di gradimento e il giudizio sul funzionamento dei servizi offerti, fornendo risultati comparabili con le rilevazioni degli anni precedenti;

preso atto che il costo di tale rilevazione – comprensivo di progettazione, organizzazione e gestione dell'indagine, somministrazione dei questionari con metodo CATI, inserimento dei dati, analisi dei risultati confrontabili con quelli delle precedenti edizioni – ammonta a € 7.400,00 + IVA;

preso atto inoltre che il progetto di concluderà entro il 31 dicembre 2014 ossia in tempo utile per consentire all'Ente di valorizzare i risultati in sede di elaborazione del Piano Performance 2015;

visto il Budget direzionale per l'esercizio in corso, approvato con delibera n. 141 del 16.12.2013, che presenta la necessaria disponibilità;

visto il Regolamento per l'acquisizione di forniture, servizi e per l'esecuzione di lavori in economia, approvato dal Consiglio Camerale con deliberazione n. 9 del 14 luglio 2011, così come modificato dalla Giunta con deliberazione n. 93 del 5 settembre 2011;

visto l'art. 11 del suddetto Regolamento che stabilisce che le forniture di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00 possono essere acquisite con affidamento diretto mediante scambio di corrispondenza, ai sensi di quanto disposto dall'art. 125, comma 11 del D.lgs 163/2006 "Codice dei contratti" e ss.mm.;

visti, in particolare, l'art. 7 "Tipologia di forniture e servizi" che alle lettera h) dalla voce "Servizi" comprende i servizi di ricerca e sviluppo, indagini, studi, ecc.;

ritenuto pertanto di affidare direttamente a Si.Camera srl, ai sensi dell'art. 11 del già citato "Regolamento per l'acquisizione di forniture, servizi e per l'esecuzione di lavori in economia", il servizio oggetto del presente provvedimento;

d e t e r m i n a

1. di affidare a Si.Camera s.r.l. l'incarico per la realizzazione dell'Indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2014, secondo le modalità previste in premessa e al costo complessivo di € 9.028,00 (IVA compresa);
2. di imputare l'importo suddetto al conto 330000 del centro di costo A100 con storno di tale importo dal medesimo conto del centro di costo C415 del Budget direzionale per l'esercizio in corso che presenta la necessaria disponibilità:

Pavia, *13/11/14*

IL SEGRETARIO GENERALE

Federica Pasinetti



VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE
☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CONTI DI BUDGET
DATA, *13/11/14*
IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(*Rag. Paola Brega*)