



**PROCEDURA
DI MISURAZIONE E
MONITORAGGIO SODDISFAZIONE
PARTI INTERESSATE**

P_05

REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE

REDAZIONE	RGQ
VERIFICA	RGQ
APPROVAZIONE	DG

STATO DELLE REVISIONI

Rev. N.	§ REVISIONATI	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA
0	-	Prima Emissione	31/01/2006
1	6 – 7.2 – Allegato 2	Seconda Revisione	01/02/2008
2	Aggiornamento UNI EN ISO 9001:2008	Terza Revisione	02/03/2009
3	7.1 - Allegati 1 e 2	Quarta Revisione	17/12/2012
4	6 - 7.1.1 - 7.1.2 - 7.1.3 - 7.2 - 7.3	Quinta Revisione	12/06/2013
5	6 -7.1.2 - 7.1.3 - 7.2	Sesta Revisione	22/09/2017

MODULISTICA ALLEGATA

All. N.	Codice	DESCRIZIONE ALLEGATO
1	P_05_mod_Sei_soddisfatto	Questionario di soddisfazione per utenti dei servizi
2	P_05_Mod_Sodd_enti	Questionario di soddisfazione per altre parti interessate

Data 22/09/2017

Rev. 5

Pagina 1 di 5

© Provincia di Forlì - Cesena

Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.



**PROCEDURA
DI MISURAZIONE E
MONITORAGGIO SODDISFAZIONE
PARTI INTERESSATE**

P_05

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le regole adottate dall'Organizzazione per:

- Monitorare e misurare periodicamente la qualità percepita dalle parti interessate;
- Analizzare i risultati dei monitoraggi e misure;
- Intraprendere azioni correttive/preventive per il miglioramento della qualità erogata.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i Servizi/Uffici che erogano servizi ad utenze esterne.

3. LUOGO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica in tutti i Servizi ed Uffici dell'Organizzazione.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- UNI EN ISO 9001:2008 - § 8.2.1 “ Soddisfazione del cliente “
- UNI EN ISO 9001:2008 - § 8.4 “ Azioni correttive e preventive “

5. DEFINIZIONI, TERMINOLOGIA

DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA	
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Livello di percezione del cliente sulla qualità erogata dall'Amministrazione

6. RESPONSABILITÀ

Di seguito si riepilogano le responsabilità sulla procedura.

- Il Personale degli Uffici ha la responsabilità di somministrare il questionario di soddisfazione, precompilato nella parte riservata all'Ufficio.
- Il Coordinatore dei servizi d'attesa comunica a URP il/i nominativo/i del personale di attesa incaricato del prelievo dei questionari dall'apposito contenitore posto nella sede centrale. Per le altre sedi il Dirigente incarica un collaboratore e lo comunica a URP. Qualora il contenitore sia in uso comune a più Servizi, i Dirigenti, in accordo tra loro, comunicano a URP il nominativo. Gli incaricati devono comunicare a URP eventuali danneggiamenti/deterioramenti e/o sottrazione dei contenitori.

Data 22/09/2017

Rev. 5

Pagina 2 di 5

© Provincia di Forlì - Cesena

Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.

	PROCEDURA DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO SODDISFAZIONE PARTI INTERESSATE	P_05
--	--	------

- Il Personale d'Attesa ha la responsabilità dell'inserimento dei questionari nell'apposito software.
- La responsabilità del miglioramento del livello di soddisfazione è dei Dirigenti e delle Posizioni organizzative, supportate dal RGQ

7. PROCEDURA/MODALITÀ OPERATIVE

7.1 SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO

7.1.1 Questionario soddisfazione Utente

Ogni ufficio dispone di questionari identificati dal titolo inequivocabile “Sei soddisfatta Sei soddisfatto?” (modulo P_05_Mod_Sei_soddisfatto), che misurano le principali attese dell'utente:

- informazioni/spiegazioni/modulistica ricevuta;
- cortesia e disponibilità,
- competenza del personale;
- orari di ricevimento;
- tempi di erogazione;
- trasparenza e legalità delle procedure;
- servizio nel suo complesso.

La qualità percepita è misurata in una scala di valori quali:

- insoddisfacente;
- scarso;
- soddisfacente;
- ottimo.

7.1.2 Questionario soddisfazione Altre Parti interessate

I Servizi che hanno portato avanti iniziative significative con rilevanti ricadute in termini socio – economici (es. finanziamenti per lo sviluppo imprenditoriale o azioni sociali, etc.), attraverso il questionario P_05_Mod_Sodd_enti “Questionario di soddisfazione progetti della Provincia di Forlì-Cesena”, misurano la soddisfazione del progetto relativamente ai seguenti aspetti:

- progettualità e programmazione;
- attività di comunicazione;
- competenza e supporto tecnico;
- trasparenza e legalità delle procedure;
- ricaduta dei progetti/iniziative.

La qualità percepita è misurata in una scala di valori da 1 a 4.

Il questionario è somministrato al principale responsabile dell'ente (es. Sindaco) o altri responsabili individuati (es. legale rappresentante).

Data 22/09/2017	Rev. 5	Pagina 3 di 5
© Provincia di Forlì - Cesena Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.		



**PROCEDURA
DI MISURAZIONE E
MONITORAGGIO SODDISFAZIONE
PARTI INTERESSATE**

P_05

7.1.3 Modalità di somministrazione

Il questionario è somministrato all'Utente o Altra Parte interessata al termine dell'erogazione del servizio da colui che ha erogato il servizio stesso, con le modalità decise autonomamente da ogni singolo Servizio, previa apposizione del nome del servizio/ufficio e codice della scheda processo di riferimento.

L'utente è invitato alla compilazione del questionario di cui al punto 7.1.1 in forma anonima e alla consegna nell'apposito contenitore posto all'entrata/uscita di ogni Sede.

Le Altre Parti interessate sono invitate alla compilazione e alla restituzione del questionario di cui al punto 7.1.2 nei medesimi luoghi di cui sopra.

I questionari possono essere somministrati anche in formato digitale inviando all'Utente/Altra Parte interessata il relativo file.

L' Utente/Altra Parte interessata può spedire il questionario compilato anche tramite:

- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata;
- fax;
- posta ordinaria. (~~utilizzando la busta preaffrancata~~)

Il questionario va indirizzato direttamente all'URP.

Qualora il questionario compilato sia inoltrato tramite posta elettronica certificata, l'Ufficio Protocollo non deve dar luogo alla protocollazione della mail ricevuta, ma provvederà ad inoltrarla direttamente al Responsabile dell'URP.

I risultati sono trattati secondo le indicazioni del paragrafo successivo.

7.2 ANALISI DEI RISULTATI

I questionari “Sei soddisfatta Sei soddisfatto?” (modulo P_05_Mod_Sei_soddisfatto) sono estratti dai contenitori entro il giorno 10 di ogni mese dal personale incaricato e consegnati all'U.R.P..

Il Personale d'Attesa provvede all'inserimento dei dati di tutti i questionari raccolti (7.1.1 e 7.1.2) nel software “Raccolta Dati e Analisi Customer Satisfaction”. Quest'ultimo riporta i valori medi per processo, nonché eventuali note e suggerimenti.

I relativi report sono messi a disposizione della Direzione Generale e dei Dirigenti per l'analisi e l'adozione di azioni conseguenti, nonché pubblicati nel sito istituzionale dell'Ente.

7.3 MISURA DELLA SODDISFAZIONE SECONDO REQUISITI CONTRATTUALI

La misurazione della soddisfazione del cliente può essere richiesta formalmente da alcuni clienti – parti interessate (es. Regione Emilia Romagna). In questo caso, il responsabile dei rapporti con la parte interessata predispone questionario o altro processo di misurazione, secondo requisiti

Data 22/09/2017

Rev. 5

Pagina 4 di 5

© Provincia di Forlì - Cesena

Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.

	PROCEDURA DI MISURAZIONE E MONITORAGGIO SODDISFAZIONE PARTI INTERESSATE	P_05
--	--	------

concordati fra le parti. I risultati sono portati sia all'attenzione del committente, sia all'attenzione dei Dirigenti, secondo indicazioni del § 7.4.

7.4 ALTRE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Periodicamente sono monitorati da parte dell'ente i dati e le informazioni relativi alla percezione dell'utente in merito alla soddisfazione dei propri requisiti. Tale monitoraggio comprende anche eventuali dati relativi ad indagini di carattere istituzionale commissionate direttamente dagli organi politici, sondaggi di opinione a qualunque titolo svolti, espressioni di gradimento da parte degli utenti formalizzate via mail o posta ai diversi Servizi coinvolti.

7.5 ALTRE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Dall'analisi di RGQ e dei Dirigenti interessati, si valuta l'opportunità di intraprendere azioni correttive/preventive secondo procedura P_03.

RGQ, ogni anno, in sede di riesame della direzione, emette un report riepilogativo con le aggregazioni di dati che ritiene più idonee alla valutazione.

Data 22/09/2017	Rev. 5	Pagina 5 di 5
© Provincia di Forlì - Cesena Questo documento non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.		