

Roma, 02 AGO, 2022

ORDINE DI SERVIZIO N. **36.**

Oggetto: Modello scheda di rilevazione della "soddisfazione dell'utente".

Il D.Lgs 150/2009 e s.m.i. prevede che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi.

Con il termine "soddisfazione dell'utente" o "customer satisfaction" si indica la misura di quanto i prodotti e i servizi forniti da un'organizzazione abbiano soddisfatto gli utenti. Il grado di soddisfazione costituisce dunque un indicatore chiave per qualsiasi Amministrazione e la capacità delle organizzazioni di assicurare la "customer satisfaction" è strettamente correlata alla capacità di pensare in termini sistemici, di individuare le cause che ostacolano le prestazioni e di intervenire puntualmente per superarle. La soddisfazione dell'utente, quindi, può favorire - a certe condizioni - la strategia del miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e sistematico che coinvolge tutte le funzioni ISPRA e a tutti i livelli.

Prendendo spunto dalla Raccomandazione n.1 IMQ 2021 effettuata da parte della società di certificazione dei processi inseriti nel Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 dell'Istituto, relativa all'opportunità di un aggiornamento della scheda di "customer satisfaction" già in uso e valutata positivamente tale necessità, tenuto conto del lavoro istruttorio effettuato dal SGQ, si approvano le integrazioni alla scheda che si riporta in allegato.

Si invitano pertanto tutte le strutture organizzative dell'Istituto a utilizzare la nuova scheda di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini utilizzando il modello allegato.

Il modello è stato predisposto individuando sei quesiti generali e una matrice di valutazione da insoddisfacente a molto soddisfacente.

Il suddetto modello potrà essere integrato e personalizzato con ulteriori domande (max 2/3) in base alle necessità di rilevazione delle varie strutture: in tal caso il nuovo modello predisposto dovrà essere inviato per una preventiva e preliminare validazione al servizio DG-SGQ.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Maria Siclari

