



Ministero dell'Interno

Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile
Comando Provinciale Vigili del Fuoco di Brescia
Ufficio Prevenzione Incendi

Brescia lì, data del protocollo

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Brescia
segreteria@bs.ingegneri.legalmail.it

Ordine degli Architetti Pianificatori, Paesaggisti e
Conservatori della Provincia di Brescia
oappc.brescia@archiworldpec.it

Collegio dei geometri e Geometri Laureati della
Provincia di Brescia
collegio.brescia@geopec.it

Collegio dei Periti Industriali e Periti Industriali
Laureati della Provincia di Brescia
collegiodibrescia@pec.cnpi.it

Oggetto: Rilevazione della “customer satisfaction” ai fini dell’applicazione del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale del Ministero dell’Interno.

L’attuale quadro normativo in tema di partecipazione dei cittadini e degli utenti alle attività dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni prevede l’adozione di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione, in relazione alle attività ed ai servizi erogati.

In particolare, l’art. 19-bis del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sancisce l’obbligo per le amministrazioni di adottare “sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi”.

Per raggiungere il suddetto obiettivo, in conformità alle linee guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel dicembre 2017, riguardo alle modalità di espressione della partecipazione degli stakeholder al processo di misurazione della performance organizzativa, in funzione del contesto organizzativo del Corpo nazionale, è stata individuata l’indagine di “customer satisfaction” quale modalità più idonea per la qualità della rilevazione citata.

In relazione a quanto sopra, è stato creato il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti sui servizi erogati dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, riferita alla Procedura di valutazione dei progetti ai sensi dell'art. 3 del DPR 151/2011 accessibile al link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeOTMmgHHhsA6Mh6ptKu3CYyyY14dSCSIWQ98HHTZRfsWw9iQ/viewform?usp=sf_link

A tale scopo è stato predisposto anche il QR code sotto riportato, per rendere più agevole la fruizione del questionario anche da smartphone e tablet.



Per quanto sopra, si chiede a codesti Ordini e Collegi professionali la massima diffusione della presente comunicazione fra i propri iscritti invitandoli alla compilazione del breve questionario di cui trattasi.

GP

Il Comandante Provinciale
(Porrovecchio)
firmato digitalmente ai sensi di Legge