



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale
per l'Ambiente e l'Ecosistema

UOD Acustica, qualità dell'aria e
radiazioni criticità
ambientali in rapporto alla salute
umana

Il Dirigente

REGIONE CAMPANIA

Prot. 2017. 0335995 10/05/2017 15,10

Mitt. : 5205 Direzione Generale per l'ambie...

Dest. : INDIRIZZI COME DA ELENCO ALLEGATO

Classifica : 52.5. Fascicolo : 22 del 2017



INDIRIZZI
IN ALLEGATO

Oggetto: Trasmissione questionario per i Tecnici Competenti in Acustica Ambientale

Con la presente si trasmette ai soggetti in indirizzo un questionario predisposto dallo scrivente Ufficio al fine di rilevare la capacità di gestire e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione degli utenti (*customer care*).

Pertanto si chiede alle SS.LL. di **trasmettere il questionario a tutti i soggetti conosciuti** che hanno avuto contatto, a diverso titolo, con la UOD "Acustica, qualità dell'aria e radiazioni - criticità ambientali in rapporto alla salute umana" della Regione Campania **per il riconoscimento della figura di Tecnico Competente in Acustica Ambientale**. I questionari compilati potranno essere trasmessi direttamente dai soggetti interessati ai recapiti indicati nel questionario.

Certi della Vostra collaborazione volta a migliorare il servizio agli utenti della P.A. si coglie l'occasione per porgere i più cordiali saluti.

Napoli, 10 maggio 2017

dott. Animo Maiello

PRESENTAZIONE DEL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Con il concetto di Customer Satisfaction Management si intende "la capacità delle pubbliche amministrazioni di gestire e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder".

A livello di politiche nazionali, le riforme della pubblica amministrazione, stanno ponendo fortemente l'accento sulla gestione della soddisfazione degli utenti e sul miglioramento delle relazioni con cittadini e stakeholder, proprio nell'ottica di rafforzare la capacità delle amministrazioni di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori.

I principi del Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D. Lgs 150/2009, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del ciclo di gestione delle performance.

Nel decreto – ed in particolare all'articolo 8, comma 1 – vengono declinate tutte le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare.

Tra queste, la "rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c dell'art. 8, comma 1 del D. Lgs. 150/2009), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (successiva lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (successiva lettera g)" fanno esplicito riferimento agli elementi di gestione della soddisfazione e ascolto dell'utenza.

Il questionario allegato è uno strumento per ottenere informazioni sia riguardo all'importanza relativa dei diversi fattori che concorrono alla soddisfazione dell'utente, sia sulle prestazioni della UOD 05 "Acustica, qualità dell'aria e radiazioni - criticità ambientali in rapporto alla salute umana" della DG 05 per l'Ambiente e l'Ecosistema della Regione Campania.

In tal modo si possono individuare gli ambiti d'intervento da fare oggetto nel futuro di specifiche azioni di miglioramento, privilegiando quelle che non risultano ancora all'altezza delle aspettative degli utenti.

Sarebbe utile per migliorare l'efficienza dell'attività posta in essere da questa UOD compilare e restituire l'allegato questionario in ogni sua parte (anche anonimamente), nonché fare presente, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutare a migliorare e ottimizzare il servizio reso.

Grati del tempo dedicatoci e della Vostra collaborazione, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.





DG 05 per l'Ambiente e l'Ecosistema della Regione Campania
UOD 05 "Acustica, qualità dell'aria e radiazioni -
criticità ambientali in rapporto alla salute umana"

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Il questionario va compilato semplicemente apponendo una croce di selezione nella SEZIONE 1, esprimendo un punteggio di valutazione da 1 a 5 per importanza e soddisfazione nella SEZIONE 2 e riportando, se ritenuto utile, suggerimenti nella SEZIONE 3.

Infine apponete la data (e la firma e/o timbro, se non desiderate l'anonimato), e restituite per mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo dg05.uod05@pec.regione.campania.it o di persona presso gli uffici di Via Bracco 15/A - 80133 Napoli (NA) - (scala a sinistra, III piano).

SEZIONE 1 - DATI ANAGRAFICI

GENERE	
MASCHIO	<input type="checkbox"/>
FEMMINA	<input type="checkbox"/>
ETA'	
18-24	<input type="checkbox"/>
25-44	<input type="checkbox"/>
45-64	<input type="checkbox"/>
65-oltre	<input type="checkbox"/>
TITOLO DI STUDIO	
Media superiore	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>
Titolo post-laurea	<input type="checkbox"/>

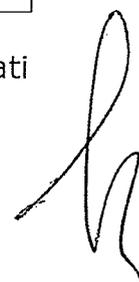
SEZIONE 2 - MISURAZIONE LIVELLO IMPORTANZA/SODDISFAZIONE

		IMPORTANZA ATTRIBUITA AL FATTORE DI INDAGINE	GRADO DI SODDISFAZIONE
		<i>Esprimere un punteggio da 1 a 5</i>	<i>Esprimere un punteggio da 1 a 5</i>
Accessibilità	<i>Come valuta gli orari di apertura al pubblico e la localizzazione della sede?</i>		
Efficienza e qualità nell'erogazione del servizio reso dalla UOD05	<i>Come valuta i tempi necessari all'ottenimento del riscontro?</i>		
	<i>Come valuta la qualità del reperimento della modulistica?</i>		
	<i>Valuta il servizio in linea con quanto dovrebbe garantire una moderna Pubblica Amministrazione?</i>		
Disponibilità e competenza degli addetti	<i>Come valuta la competenza e la preparazione del personale addetto?</i>		
	<i>Come valuta la chiarezza/comprendibilità delle informazioni fornite dal personale addetto?</i>		
	<i>Come valuta la cortesia del personale addetto?</i>		
Valutazione complessiva	<i>Come valuta nel complesso il Servizio reso dalla UOD05?</i>		

SEZIONE 3 – SUGGERIMENTI

Quale suggerimento ritiene di poter dare per migliorare il servizio?

Grazie per la Sua preziosa collaborazione. I dati da Lei forniti saranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima.





*Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale
per l'Ambiente e l'Ecosistema*

*UOD Acustica, qualità dell'aria e
radiazioni criticità
ambientali in rapporto alla salute
umana*

Il Dirigente

Ordine degli Architetti
archnapoli@pec.aruba.it
archcaserta@pec.aruba.it
oappc.salerno@archiworldpec.it
architettiavellino@archworldpec.it
oappc.benevento@archiworldpec.it

Ordine degli Ingegneri
dominio@ingpec.eu
ordine@ordingce.it
segreteria.ordine@ordingsa.it
ordine.avellino@ingpec.eu
ordine.benevento@ingpec.eu

Collegio dei Geometri e Geometri laureati
collegio.napoli@geopec.it
collegio.caserta@geopec.it
collegio.salerno@geopec.it
collegio.avellino@geopec.it
collegio.benevento@geopec.it

Collegio dei Periti Industriali e Periti Industriali laureati
collegiodinapoli@pec.cnpi.it
collegiodicaserta@pec.cnpi.it
collegiodisalerno@pec.cnpi.it
collegiodiavellino@pec.cnpi.it
collegiodibenevento@pec.cnpi.it

Collegio dei Periti Agrari e Periti Agrari laureati
collegio.napoli@pec.peritiagrari.it
collegio.caserta@pec.peritiagrari.it
collegio.salerno@pec.peritiagrari.it
collegio.avellino@pec.peritiagrari.it
collegio.benevento@pec.peritiagrari.it