

	MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE	Data di adozione del decreto di approvazione
		Codice P14 rev. 01
		Pag. 1 di 2

Revisione	Natura della modifica	
01	Aggiornamento al nuovo codice dei contratti pubblici e primi adeguamenti delle procedure	
Documento Preparato da:	Verificato da:	Approvato da:
Data e Firma: 24 ottobre 2023 Resp. qualità Tommaso Bertini	Data e Firma: 14 novembre 2023 Dirigente SUA Ilaria Ambrogini	Data e Firma: Data di adozione D.P. di approvazione Presidente Luca Marmo

1. MOTIVO DELLA REVISIONE

La presente revisione discende dalla necessità di adeguare il SGQ al nuovo codice dei contratti pubblici e dalla necessità di apportare correzioni formali di refusi e piccoli errori, oltre ad un aggiornamento di alcuni passaggi operativi.

2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è quello di descrivere come viene monitorato il livello di soddisfazione del committente della Stazione Unica Appaltante della Provincia di Pistoia.

Per committente si intende chiunque si rivolga a SUA per il soddisfacimento di un bisogno che richiede l'attivazione dei processi in capo a SUA. Quindi, sono presenti committenti interni al perimetro organizzativo (ad esempio, altri uffici e servizi della Provincia di Pistoia) e committenti esterni al perimetro organizzativo (ad esempio, enti terzi che si rivolgono alla SUA per la gestione delle procedure di gara).

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E TERMINI

I riferimenti normativi applicabili nello svolgimento delle attività descritte nella presente procedura sono:

- ISO 9001:2015

Nella presente procedura sono utilizzati i seguenti termini:

- SUA Stazione Unica Appaltante della Provincia di Pistoia
- SGQ Sistema di Gestione per la Qualità
- AC Azioni Correttive

4. RESPONSABILITÀ

Il Responsabile del SGQ è responsabile del monitoraggio e della rendicontazione del livello di soddisfazione del committente.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Rilevazione del livello di soddisfazione del committente interno al perimetro organizzativo

Periodicamente, almeno una volta all'anno, il Responsabile del SGQ rileva il livello di soddisfazione del committente interno al perimetro organizzativo applicando il seguente metodo:

- Incontri e interviste dirette con gli altri enti organizzativi i cui risultati vengono riportati in un verbale da parte del Responsabile del SGQ, oppure inviando il modello di customer satisfaction di cui all'allegato P.14 - A1.

5.2 Rilevazione del livello di soddisfazione del committente esterno al perimetro organizzativo

Periodicamente, almeno una volta all'anno, il Responsabile del SGQ rileva il livello di soddisfazione del committente esterno al perimetro organizzativo applicando il seguente metodo:

	MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE	Data di adozione del decreto di approvazione
		Codice P14 rev. 01
		Pag. 2 di 2

- Incontri e interviste dirette con gli enti esterni i cui risultati vengono riportati in un verbale da parte del Responsabile del SGQ o della persona che svolge direttamente l'intervista in quanto avente il contatto diretto con l'ente esterno, oppure inviando il modello di customer satisfaction di cui all'allegato P.14 - A1.

5.3 Rendicontazione dei risultati

Il Responsabile del SGQ raccoglie e archivia le informazioni derivanti dalle rilevazioni e le analizza in modo da ottenere le opportune risultanze statistiche.

I dati raccolti vengono discussi durante il Riesame di Direzione, o in caso di necessità e gravi criticità, durante incontri ad hoc con la Direzione.

La discussione porta alla definizione di AC da intraprendere al fine di colmare gap in termini di soddisfazione e migliorare la performance percepita delle attività svolte.

6. MONITORAGGIO DEL PROCESSO

Il monitoraggio del processo avviene secondo il seguente schema:

Indicatore	Responsabile della rilevazione	Documento di rilevazione	Frequenza di valutazione	Valore atteso
Numero di incontri, interviste e raccolta questionari dei committenti interni ed esterni	Responsabile del SGQ	Raccolta informazioni incontri con committenti interni ed esterni	Annuale	Definito di anno in anno nel primo riesame della direzione
Numero di AC identificate legate alla soddisfazione del committente	Responsabile del SGQ	Rapporti di audit e Registro delle segnalazioni	Annuale	Definito di anno in anno nel primo riesame della direzione

7. REGISTRAZIONI ED ARCHIVIAZIONE

La presente procedura prevede l'emissione di:

- Raccolta dati e informazioni derivanti da incontri con committenti interni ed esterni, la cui archiviazione è responsabilità del Responsabile del SGQ.

	MODELLO CUSTOMER SATISFACTION	Data: 24/10/2023
		Codice P14-A1 rev. 01
		Pag. 1 di 2

**Questionario sui servizi della Stazione Unica Appaltante
Provincia di Pistoia
Anno 20__**

1. Dati del Referente

Ente locale di riferimento _____

Ruolo ricoperto nell'Ente di appartenenza:

Segretario
 Dirigente
 RUP
 Funzionario
 Altro

2. Livello di gradimento delle attività svolte dalla SUA

A) Indicare il gradimento rispetto l'attività complessivamente svolta dalla SUA

	Non so	Insufficiente	Scarso	Sufficiente	Buono	Distinto	Ottimo
Competenza	<input type="checkbox"/>						
Professionalità	<input type="checkbox"/>						
Disponibilità	<input type="checkbox"/>						
Collaborazione	<input type="checkbox"/>						
Efficienza del personale	<input type="checkbox"/>						
Propositività	<input type="checkbox"/>						
Supporto giuridico	<input type="checkbox"/>						

B) Indicare il gradimento rispetto alla tempistica dell'attività svolta dalla SUA

	Non so	Insufficiente	Scarso	Sufficiente	Buono	Distinto	Ottimo
Tempistica di indizione procedure di gara	<input type="checkbox"/>						
Tempistica nella fase di verifica dei requisiti di partecipazione	<input type="checkbox"/>						

3. Livello di soddisfazione dei servizi della SUA nelle fasi di gara

Di seguito sono indicate varie fasi in cui si esplica l'Attività della SUA. Si chiede di indicare il livello di gradimento

FASE 1: stipula delle convenzioni con gli Enti richiedenti e attività di assistenza tecnico/amministrativa generale;

Non so Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Distinto Ottimo

Suggerimenti _____

FASE 2: rilevazione del fabbisogno per la programmazione delle gare;



Data: 24/10/2023

Codice P14-A1 rev. 01

MODELLO CUSTOMER SATISFACTION

Pag. 2 di 2

Non so Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Distinto Ottimo

Suggerimenti _____

FASE 3: redazione degli atti di gara;

Non so Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Distinto Ottimo

Suggerimenti _____

FASE 4: celebrazione della gara;

Non so Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Distinto Ottimo

Suggerimenti _____

FASE 5: verifica dei requisiti degli operatori economici;

Non so Insufficiente Scarso Sufficiente Buono Distinto Ottimo

Suggerimenti _____

4. Qualità dei servizi

Economicità

Rispetto alle gare gestite in autonomia nell'Ente di appartenenza nello stesso settore, i ribassi di asta conseguiti nelle gare espletate tramite la SUA sono stati in media:

Non so Inferiori Uguali Superiori
(con minori risparmi per l'Ente) (con maggiori risparmi per l'Ente)

Equità e accessibilità

Rispetto alle gare gestite in autonomia nell'Ente di appartenenza nello stesso settore, la rotazione effettiva degli affidatari delle commesse nelle gare espletate tramite la SUA è stata in media:

Non so Inferiori Uguali Superiori
(con affidamenti degli stessi servizi o tipologia di lavori allo stesso Operatore) (con affidamenti degli stessi servizi o tipologia di lavori a distinti Operatori)

Luogo e data di compilazione

Firma