

Codice DB0603

D.D. 26 novembre 2010, n. 179

D.G.R. n. 1-589 del 9/09/2010. Progetto d'ascolto "Feedback" sul territorio piemontese. Affidamento incarico. Spesa di Euro 52.800,00 sul cap. 127489 del bilancio 2010 (Acc. n. 100197). Cup n. J69E10002300002.

Con Direttiva del 24/03/04 il Dipartimento della Funzione pubblica ha evidenziato che il processo di trasformazione e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni è guidato dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni.

Tale Direttiva sottolinea, tra l'altro, che uno degli strumenti più utilizzati per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati, è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o in altri termini del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Rilevare la customer satisfaction consente alla pubblica amministrazione di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandola a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche sia il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni pubbliche diano sempre più valore al punto di vista del cittadino e l'ascolto dei cittadini deve diventare una funzione permanente, organizzata e governata dai servizi pubblici.

In tale ottica, tra le attività della Direzione Comunicazione istituzionale, rientra la rilevazione dei bisogni dei cittadini e la verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

In merito all'attività di ascolto, la società SWG s.r.l. ha presentato un progetto esclusivo per Regione Piemonte denominato Feedback che prevede la realizzazione di un sistema di monitoraggio, utilizzando metodologie di indagine e analisi di dati esclusivo per l'Ente.

Il progetto di monitoraggio della SWG offre due esclusività: l'analisi dei dati con la metodologia Trend's, utilizzato soltanto dalla suddetta società, e il confronto con i dati nazionali e con la banca dati SWG, consentendo di confrontare il quadro piemontese con quanto accade nei mutamenti valoriali nel Nordovest e con il quadro nazionale.

Il sistema di monitoraggio si strutturerà secondo due logiche, quella push, valutando direttamente le opinioni e il giudizio di un campione rappresentativo della popolazione piemontese e il loro posizionarsi valoriale sulle trasformazioni in corso; quella pull attraverso la quale i cittadini piemontesi potranno suggerire ed indicare i temi e le priorità su cui la Regione Piemonte dovrebbe muoversi, nonché le ipotesi progettuali più adeguate per rispondere ai cambiamenti in atto nella società regionale.

L'indagine d'ascolto sarà effettuata nel periodo 2010-2011, attraverso tre rilevazioni, a decorrere dal mese di dicembre 2010, su di un campione di 3000 maggiorenni residenti in Piemonte, disaggregati per provincia di residenza, sesso, età, condizione sociale e professionale, con un metodo misto che comprenderà indagini telefoniche(cati) e on line (cawi) e si concluderà con la consegna di tre report presso l'Amministrazione regionale entro il mese successivo alla chiusura di ogni indagine.

Per l'attuazione del progetto Feedback sopra indicato, la società SWG s.r.l con sede in Via San Francesco, 24- 34133 Trieste, ha presentato un preventivo di € 44.000,00 Iva esclusa.

Quanto sopra premesso,

Valutato positivamente il progetto presentato dalla società SWG s.r.l., agli atti dell'Amministrazione regionale;
Considerato che la società SWG è esclusivista della metodologia d'indagine utilizzata;
Considerata l'alta professionalità e l'affidabilità dimostrata in precedenti analoghe esperienze;
Ritenuti congrui i prezzi praticati, rispetto ai costi ordinari di mercato;
Visto che alla spesa di € 52.800,00 Iva inclusa si può far fronte con impegno sul cap. 127489 (A. 100197) del bilancio 2010;
Vista la nota del 26/11/2010 con la quale il Direttore della Direzione Comunicazione istituzionale dispone l'utilizzo dei fondi necessari per l'affidamento dell'incarico in oggetto.

IL DIRIGENTE

Visti

la Direttiva del 24/03/04 del Dipartimento della Funzione Pubblica;
il D.Lgs. n. 165/2001 Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche;
il D.Lgs. n. 163/2006 Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE;
la Legge regionale n. 23/2008 Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale;
la Legge regionale n. 7/2001 Ordinamento contabile della Regione Piemonte;
la Legge regionale n. 15/2010 Bilancio di previsione per l'anno finanziario 2010 e bilancio pluriennale per gli anni finanziari 2010-2012;
la D.G.R. n. 19 – 201 del 21/06/2010 Bilancio di previsione per l'anno 2010. Parziale assegnazione delle risorse finanziarie;
la D.G.R. n. 19 – 338 del 19/07/2010 D.G.R. n. 19 – 201 del 21/06/2010, Bilancio di previsione per l'anno 2010. Parziale assegnazione delle risorse finanziarie: integrazioni e modifiche;
la Legge regionale n. 18/2010 Assestamento al bilancio di previsione per l'anno finanziario 2010 e disposizioni finanziarie;
la D.G.R. n. 1 – 589 del 9/9/2010 Articolo 7, legge regionale 11 aprile 2001, n. 7 – Programma Operativo per l'anno 2010 – parte I e II: approvazione degli obiettivi ed assegnazione delle relative risorse finanziarie;
la Legge n. 136/2010 Piano straordinario contro le mafie;
la Legge n. 266/2002 Certificazione relativa alla regolarità contributiva.

DETERMINA

- di affidare con lettera commerciale, secondo gli schemi in uso all'Amministrazione, alla società SWG s.r.l. Via San Francesco, 24- 34133 Trieste, (omissis) l'incarico per l'attuazione del progetto Feedback avente ad oggetto un'indagine d'ascolto con metodologia esclusiva, suddivisa in tre rilevazioni, dei bisogni, degli ambiti di intervento ritenuto prioritari, dell'impatto a livello regionale delle trasformazioni sociali economiche culturali in corso, delle ipotesi progettuali più adeguate per rispondere ai cambiamenti in atto nella società regionale, su un campione rappresentativo di 3000 cittadini residenti in Piemonte, con un metodo misto che comprenderà indagini telefoniche(cati) e on line (cawi), la consegna di tre report presso l'Amministrazione

regionale entro il mese successivo alla chiusura dell'indagine, per un importo di € 44.000,00 oltre l'Iva, per complessivi € 52.800,00;

- di attestare che per quanto riguarda le transazioni relative ai pagamenti, dovranno essere rispettate le disposizioni previste dalla legge 136/2010 s.m.i. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

Alla spesa di € 52.800,00 si farà fronte con impegno sul cap. 127489 (A. 100197) del bilancio 2010, che sarà erogata previa emissione di fattura vistata dal Responsabile del Settore competente, mediante bonifico bancario o postale, sul conto corrente bancario dedicato, indicato dal beneficiario.

La presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte ai sensi dell'art. 61 dello Statuto e dell'art. 16 del DPGR n. 8/R/2002.

Il Dirigente
Alessandra Fassio