



PROVINCIA DEL SULCIS IGLESIENTE

DETERMINAZIONE N° 7 DEL 10/12/2025
PROPOSTA N°507 DEL 09/12/2025 - REGISTRO GENERALE N° 412

OGGETTO: *APPROVAZIONE MODELLO DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI CUSTOMER SATISFACTION.*

IL DIRIGENTE DELL' DIRETTORE GENERALE

UFFICIO DEL DIRETTORE GENERALE

Viste

- la Legge Regionale 04 febbraio 2016, n. 2 "Riordino del sistema delle autonomie locali della Sardegna" e, in particolare, l'art. 24 "Riordino delle circoscrizioni Provinciali";
- la Legge Regionale 12 aprile 2021, n. 7 "Riforma dell'assetto territoriale della Regione. Modifiche alla legge regionale n. 2 del 2016, alla legge regionale n. 9 del 2006 in materia di demanio marittimo e disposizioni urgenti in materia di svolgimento delle elezioni comunali;
- la Legge Regionale 19 luglio 2024, n. 9 "Disposizioni transitorie in materia di riordino delle province" e, in particolare l'art. 2 "Disposizioni transitorie";

Richiamati

- il Decreto del Presidente della Regione Autonoma della Sardegna n. 70 del 31.07.2025 di indizione delle elezioni dei Presidenti delle Province, dei consigli provinciali e dei consigli delle città metropolitane della Sardegna- anno 2025;
- il verbale dell'Ufficio elettorale della Provincia del Sulcis Iglesiente del 30.09.2025, relativo alla proclamazione degli organi eletti dell'Ente, Presidente e Consiglio Provinciale, a seguito delle elezioni provinciali di secondo livello del giorno 29.09.2025, dal quale risulta eletto alla carica di Presidente della Provincia del Sulcis Iglesiente il Dott. Mauro Usai;

- il Consiglio provinciale del 10.10.2025 di insediamento del Consiglio provinciale;

Dato atto che

- con Deliberazione dell'Amministratore Straordinario n. 30 del 28.07.2025 Approvazione del Regolamento sul sistema integrato dei controlli interni;
- con Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 10 del 02.12.2025 è stato approvato il regolamento sulla qualità dei servizi erogati – customer satisfaction;

Considerato che

- il controllo di qualità è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Atteso che

- da un punto di vista procedurale, lo strumento del controllo di qualità intende perseguire la logica del miglioramento continuo e prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: pianificazione, implementazione delle azioni pianificate, verifica e azioni di miglioramento;

Considerato che

- le indagini di soddisfazione costituiscono degli strumenti principali per verificare il livello di qualità percepita dagli utenti rispetto ai servizi erogati;

Ritenuto opportuno procedere attraverso le seguenti azioni:

- predisposizione di un primo generale modello di questionario per verificare il livello di gradimento e soddisfazione dei cittadini/utenti sui servizi resi;
- realizzazione di una campagna informativa, illustrando preliminarmente agli intervistati gli scopi e gli obiettivi dell'indagine;
- sviluppare un proficuo collegamento fra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- inserire nel piano annuale di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze dei dipendenti su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità;

Visti

- Il modello di questionario volto a rilevare il grado di soddisfazione del servizio da parte degli utenti esterni all'Ente è allegato al presente atto, del quale costituisce parte integrante e sostanziale;
- il Regolamento provinciale sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi;
- lo statuto Provinciale vigente;

Visto

- il Decreto n. 2 del 14.10.2025, con il quale il Presidente ha affidato alla Dott.ssa Speranza Schirru l'incarico di Direttore Generale;

Verificato che

- il Responsabile Unico del procedimento è la Dott.ssa Speranza Schirru;
- non sussistono cause di conflitto di interesse, anche potenziali, secondo quanto previsto dall'art. 42 del Codice, dall'art. 6-bis della Legge n. 241/1990 e dall'art. 1, comma 9 – lett. e) della Legge n. 190/2012;

Ritenuto pertanto necessario procedere all'approvazione del sopracitato modello di questionario;

Tutto ciò premesso e considerato.

DETERMINA

di **considerare** la narrativa di cui in premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

di **approvare** il modello del questionario allegato al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, volto a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti esterni rispetto ai servizi erogati dall'Ente;

di **dare attuazione** alle azioni indicate in premessa, finalizzate al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità dei servizi;

di **disporre** la pubblicazione del presente atto sull'albo pretorio on line, conformemente alle disposizioni di cui alla Legge 18 giugno 2009 n. 69, al fine di garantire l'effetto di pubblicità legale del provvedimento.

Allegati:

1. questionario 10/12/2025

L'Istruttore: *(Wilma Vacca)*

IL DIRIGENTE D'AREA

Speranza Schirru



Estremi della Proposta

Proposta Nr. **2025 / 507**

Settore Proponente: **Direttore Generale**

Ufficio Proponente: **Ufficio del Direttore Generale**

Oggetto: **APPROVAZIONE MODELLO DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI CUSTOMER SATISFACTION.**

Nr. adozione settore:

Nr. adozione generale:

Data adozione:

Visto Contabile

Area Finanziaria

In ordine alla regolarità contabile della presente proposta, ai sensi dell'art. 147-bis, comma 1, TUEL - D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, si esprime parere NON NECESSARIO.

Sintesi parere: VISTO NON NECESSARIO

Data 09/12/2025

Responsabile del Servizio Finanziario

Mauro Manca

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate