

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



DETERMINAZIONE GENERALE

N. 471 DEL 16 LUG. 2014

Oggetto: approvazione questionario di soddisfazione Ufficio Relazioni con il Pubblico.

- VISTA** la Legge Quadro sulle aree protette del 6.12.1991 n. 394 e le sue successive modificazioni ed integrazioni;
- VISTA** la Legge 10/94 recante l'istituzione del Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il D.P.R. del 17 maggio 1996 recante l'Istituzione dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. DM 0000288 del 16 ottobre 2013 relativo alla modifica dello Statuto dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena adottato con precedente decreto ministeriale n. DPN-DEC-2009-0000515 del 15 aprile 2009;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare DEC/GAB/ 175 del 22/10/2012 con il quale il Dott. Giuseppe Bonanno è stato nominato Presidente dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTO** il Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 0000151 - 26/04/2013 di nomina del Direttore dell'Ente Parco Nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena, dott. Ciro Pignatelli, rubricato al protocollo di questo Ente Parco in data 6 maggio 2013 al n. 3100;
- VISTO** il contratto di lavoro di natura privatistica stipulato in data 07/05/2013, con decorrenza 08/05/2013, tra il Presidente, dott. Giuseppe Bonanno e il dott. Ciro Pignatelli;
- VISTO** il Regolamento di contabilità dell'Ente Parco, approvato con Deliberazione del Consiglio direttivo n. 57 del 12/12/2008, approvato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con nota DPN-2009-0007804 del 08/04/2009, ed in particolare l'art.22 che disciplina l'esercizio provvisorio;
- VISTO** il Bilancio di Previsione 2014, di cui alla Deliberazione del Presidente n.1 del 15.01.2014, in attesa di approvazione da parte degli Enti competenti;
- DATO ATTO** che la Pubblica Amministrazione ha avviato, negli ultimi anni, un processo di trasformazione e modernizzazione con lo scopo di migliorare la soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance organizzativa;
- DATO ATTO** che ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 150/2009, l'ambito di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne, tra le misure, anche quella di rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi;
- DATO ATTO** che il decreto legislativo di attuazione n.150/2009, tra gli strumenti di valutazione e



- misurazione, annovera, l'attività di Customer Satisfacion ;
- DATO ATTO** che l'art. 11 del predetto D.Lgs 150/2009, ha amplificato il concetto di trasparenza intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente, sezione "Trasparenza valutazione e merito" delle informazioni concernenti l'organizzazione, l'attività amministrativa e i risultati della stessa in termini di raggiungimento degli obiettivi, di utilizzo delle risorse personali e finanziarie assegnate, di valutazione, di controllo e verifica nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'Amministrazione;
- VISTA** la nota prot.2551 del 16.05.2014 con la quale il Direttore dell'Ente Parco - dott. Ciro Pignatelli - comunica ai dipendenti gli obiettivi di Performance per l'anno 2014, richiedendo loro la formulazione di eventuali suggerimenti o integrazioni;
- VISTA** la deliberazione del Presidente n.16 del 27.06.2014 con la quale viene approvato il documento "Piano della Performance 2014 - 2016", e vengono assegnati i relativi obiettivi al personale, tra cui l'ideazione del questionario di customer satisfaction per il servizio di accoglienza eco-turistica da predisporre entro il 31.07.2014;
- VISTA** la nota prot.3315 del 19.06.2014 con la quale le dipendenti Emanuela Rio, Simona Mariolu, in ottemperanza a quanto prescritto nel predetto Piano della Performance 2014-2016, trasmettono al Direttore i modelli di questionario di soddisfazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- VALUTATO** che il suindicato strumento di rilevazione della customer satisfaction assume un valore di informazione significativa della qualità dei servizi resi dall'Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;
- VISTA** la necessità di predisporre un questionario di gradimento da sottoporre all'attenzione degli utenti per conoscere il livello di soddisfazione dei servizi ai cittadini, misurabile attraverso una scala di valori, riportata nel questionario;
- RITENUTO** pertanto, necessario procedere all'approvazione dei modelli di questionario denominati A) e B) per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ACCERTATA** la propria competenza;
- RITENUTO** opportuno provvedere in merito.

DETERMINA

- di APPROVARE** i modelli di questionario denominati A) e B) per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, allegati alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;
- di DARE ATTO** che i questionari sono finalizzati al miglioramento della qualità del servizio di accoglienza eco-turistica reso dall'Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena;

IL DIRETTORE

(dott. Ciro PIGNATELLI)

La presente determinazione n. 471 del 16 LUG. 2014, ai sensi e per gli effetti dell'art.32 della Legge 69/2009, è stata messa in pubblicazione all'Albo digitale del sito istituzionale dell'Ente Parco all'indirizzo <http://albo.lamaddalenapark.it> per quindici giorni consecutivi a far data dal 16-07-2014 con n. 284 del registro.

IL DIRETTORE

(dott. Ciro PIGNATELLI)



ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



MODELLO A - USO ESTERNO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

N. _____ DATA _____

Sesso: M F Et  : 17-30; 31-45; 46-60; oltre

Indichi quanto   d'accordo con le seguenti affermazioni attribuendo un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (molto d'accordo).

1. Ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia complessivamente soddisfacente 1 2 3 4 5 6
2. L'orario di apertura degli uffici   adeguato 1 2 3 4 5 6
3. I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi 1 2 3 4 5 6
4. La sede del Parco non presenta barriere architettoniche 1 2 3 4 5 6
5. La sede del Parco   facilmente raggiungibile 1 2 3 4 5 6
6. Il personale   cortese e disponibile 1 2 3 4 5 6
7. Il personale   competente e professionale 1 2 3 4 5 6
8. Ritengo che i tempi di validit  dei permessi siano idonei? 1 2 3 4 5 6
9. Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia stato completamente soddisfacente 1 2 3 4 5 6

Indichi quanto   importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

- A. Facilit  e velocit  nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente 1 2 3 4 5 6
- B. Competenza, cortesia e professionalit  dei dipendenti 1 2 3 4 5 6
- C. Idoneit  del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti 1 2 3 4 5 6

Ente Parco nazionale dell'Arcipelago di La Maddalena
Via Giulio Cesare n. 7 - 07024 La Maddalena (OT)
C.F. 91019760908
Tel 0789-790211 Fax 0789720049 www.lamaddalenapark.it



MINISTERO DELL'AMBIENTE
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



MODELLO B - USO INTERNO

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

N. _____ DATA _____

Sesso: M F Et : 18-30; 31-45; 46-60; oltre

Indichi quanto   d'accordo con le seguenti affermazioni attribuendo un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (molto d'accordo).

DIMENSIONE ACCESSIBILITA'

- | | |
|--|---|
| 1. Ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia complessivamente soddisfacente | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 2. L'orario di apertura degli uffici   adeguato | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 3. I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 4. La sede del Parco non presenta barriere architettoniche | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 5. La sede del Parco   facilmente raggiungibile | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |

DIMENSIONE PERSONALE:

- | | |
|--|---|
| 6. Il personale   cortese e disponibile | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 7. Il personale   competente e professionale | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |

DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA OFF-LINE:

- | | |
|---|---|
| 8. Ritengo che i tempi di validit  dei permessi siano idonei? | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| 9. Tenendo conto degli aspetti indicati ritengo che il servizio che mi   stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |

Indichi quanto   importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

- | | |
|---|---|
| A. Facilit  e velocit  nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| B. Competenza, cortesia e professionalit  dei dipendenti | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |
| C. Idoneit  del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti | <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 |