

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 517/SG

Oggetto: Realizzazione di un'indagine di customer satisfaction per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (Art. 5 e 192 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.) - Anno 2021.

IL SEGRETARIO GENERALE CONSIDERATO

- che in data 30 novembre 2020 il Consiglio camerale con provvedimento n. 14/C ha approvato il Preventivo Economico e il Piano degli Investimenti per l'esercizio 2021 e che in data 28 giugno 2021 con provvedimento n. 4/C ha approvato l'aggiornamento del Preventivo Economico e del Piano degli Investimenti;

- che in data 21 dicembre 2020 la Giunta camerale con provvedimento n. 154 ha approvato il Budget direzionale per l'esercizio 2021 e che in data 12 luglio 2021 con provvedimento n. 74 ha approvato l'aggiornamento del Budget direzionale;

- che con determinazione del Segretario Generale n. 720/SG del 23 dicembre 2020 sono stati assegnati per l'anno 2021 i budget direzionali alla dirigenza camerale così come previsto dal D.P.R. 254/2005;

- che con delibera n. 48 del 24 maggio 2021 la Giunta camerale ha deliberato di procedere all'avvio di un'indagine di *Customer satisfaction* attraverso la somministrazione di questionari finalizzati alla raccolta di informazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi offerti al sistema delle imprese, anche in relazione al principio di partecipazione dei cittadini alla valutazione della performance;

- che per valutare il livello di gradimento dei servizi offerti all'utenza si è ritenuto opportuno effettuare due distinte indagini di Customer Satisfaction. Una prima indagine rivolta ai soli utenti dello sportello camerale e realizzata tramite questionario cartaceo e una seconda campagna generalizzata rivolta ad imprese e professionisti, realizzata tramite questionario via web e inviata via posta elettronica certificata e via CRM camerale.

La prima indagine è stata svolta nei mesi di luglio e agosto direttamente dagli sportelli front office e dallo sportello assistito tramite questionari cartacei al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei propri utenti, con l'obiettivo di monitorare e valutare la qualità dei servizi offerti, verificare le aspettative e i bisogni dell'utenza per un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

In relazione alla seconda campagna, dopo la valutazione di diverse proposte, la Camera di commercio ha chiesto anche alla società in house InfoCamere s.c.p.a, già affidataria per la realizzazione dei servizi informatici e di connettività per il sistema camerale, un supporto per:

- L'estrazione dell'elenco delle posizioni attive nel Registro Imprese del suo territorio, corredato delle relative PEC;
- L'implementazione del questionario realizzato sotto forma di pagina web, raggiungibile tramite link pubblico;
- La gestione di un mailing massivo via PEC alle imprese estratte, l'invio del questionario ai professionisti sarà curato in autonomia dalla Camera tramite il proprio CRM;
- Un eventuale secondo mailing di sollecito;
- L'elaborazione di una reportistica che rappresenti sotto forma grafica i risultati dell'indagine.

In relazione alla prima campagna svolta in autonomia è stato richiesto alla società Infocamere Scpa la sola elaborazione della reportistica finale.

- che con offerta n. B11521 del 29 settembre 2021 (ns prot. n. 0040009/E del 01/10/21) la società consortile Infocamere ha trasmesso l'offerta economica che propone di effettuare le seguenti attività:

- Estrazione dal Registro Imprese dell'elenco delle imprese destinatarie della comunicazione in base a parametri definiti dall'Ente;
- Realizzazione tramite la piattaforma Lime Survey di una pagina web per la compilazione del questionario definito dalla Camera di Commercio;
- Gestione, predisposizione ed invio del mailing massivo alle imprese ed eventuale successivo sollecito;
- Estrazione dei questionari compilati tramite la piattaforma Lime Survey e fornitura alla CCIAA del report di dettaglio;
- Realizzazione di due elaborati in cui saranno rappresentati graficamente i risultati delle indagini di Customer Satisfaction raccolte tramite pagina Web e questionario allo sportello

- che il costo della soluzione proposta da Infocamere è di € 4.950,00 + Iva (€ 6.039,00 Iva compresa) e comprende i seguenti servizi:

Descrizione servizio	Una tantum
Informatizzazione questionario (creazione domande e flussi in piattaforma); test; scarichi esiti indagine	€ 600,00+iva
Inserimento java script, controlli di coerenza risposte, verifica range punteggi delle risposte	€ 800,00+iva
Estrazione del campione RI (con filtri esclusioni)	€ 250,00+iva
Preparazione mailing massivo e test + invio	€ 400,00+iva
Nr. 2 elaborazioni grafiche degli esiti non segmentati per le indagini via web e a sportello	€ 1.200,00+iva

Coordinamento, servizio di assistenza, monitoraggio esiti indagini e allineamento con il committente	€ 1.700,00+iva
TOTALE	€ 4.950,00+iva

Il costo del secondo mailing opzionale o di ulteriori mailing massivi è di ulteriori € 400,00+iva ed ogni eventuale elaborazione grafica aggiuntiva richiesta dalla Camera sarà quotata al costo di € 400,00+iva/gg.

- che il servizio proposto da Infocamere risponde alle esigenze e agli obiettivi dell'ente camerale, assicurandone adeguata diffusione anche mediante il coinvolgimento dei principali *stakeholder* dell'Ente per favorirne una adeguata *redemption*.

- che, l'art. 2 c. 4 della L. 580/93 modificata dal D. Lgs. 219/2016 prevede che le Camere di commercio per il raggiungimento dei propri scopi promuovano, realizzino e gestiscano strutture ed infrastrutture di interesse economico generale direttamente o mediante la partecipazione, con altri soggetti pubblici e privati, ad organismi di carattere associativo, ad enti, a consorzi e società nel rispetto delle previsioni del D. Lgs. 175/2016 e s.m.i. (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica);

- che, per la gestione del sistema informatico nazionale del registro imprese è stata istituita, da parte delle Camere di commercio, la società consortile Infocamere Scpa e l'art. 4 dello Statuto di Infocamere prevede, oltre allo svolgimento delle attività di gestione e di elaborazione dati, la fornitura di prodotti e servizi informatici miranti ad ottimizzare l'efficienza funzionale del sistema;

- che l'art. 5 D.Lgs. 50/16 stabilisce che un appalto pubblico, aggiudicato da un'amministrazione ad una persona giuridica di diritto pubblico o privato, non rientra nell'ambito di applicazione dello stesso codice quando sono soddisfatti determinati requisiti giuridici soggettivi;

- la sussistenza dei predetti requisiti in capo a InfoCamere S.c.p.A. che, in base all'art. 4 del proprio Statuto, in qualità di società consortile delle Camere di commercio, si profila come un'organizzazione comune strumentale alle stesse, con il compito di approntare, organizzare e gestire nell'interesse e per conto delle Camere stesse lo svolgimento di attività di gestione ed elaborazione di dati, di consulenza e assistenza informatica, nonché di fornitura di prodotti e servizi anche informatici e di collegamento telematico;

- che, l'art. 192, comma 2, dello stesso D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. prevede inoltre che le stazioni appaltanti, ai fini dell'affidamento *in house* di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, effettuino preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti *in house*, motivando accuratamente nel provvedimento di affidamento le ragioni del mancato ricorso al mercato;

- la delibera di Giunta n. 31 del 23 marzo 2018 con la quale si è preso atto che, dopo aver esaminato il documento della ditta KPMG – Nolan

Norton "Benchmark servizi facoltativi Infocamere – Executive Summary", tutti i servizi offerti da Infocamere scpa risultano congrui rispetto alle condizioni di mercato;

- che a seguito della nuova formulazione dell'art. 10 del Dpr 663/72 così stabilito dall'art. 1, comma 261 della legge 244/2007 che prevede l'esenzione ai fini Iva delle prestazioni di servizi rese da parte di società consortili ai propri soci, Infocamere ha formulato un'istanza di interpello all'Agenzia delle Entrate e successivamente ha ridefinito in parte la fatturazione dei propri servizi attraverso la modifica dell'art. 28 del proprio statuto;

- che, ai sensi dell'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, Infocamere s.c.p.a. soddisfa i requisiti di ordine generale per la partecipazione alle procedure di affidamento con la pubblica amministrazione;

- che il Dirc della società InfoCamere s.c.p.a. risulta regolare fino al 09/10/2021;

- che il D.L. 168 del 12 luglio convertito nella L. n. 191 del 30 luglio 2004 prevede che i provvedimenti adottati dalle amministrazioni pubbliche in modo autonomo debbano essere trasmessi alle strutture e agli uffici preposti al controllo di gestione per l'esercizio delle funzioni di controllo e pertanto tempestivamente si provvede;

- il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui all'art. 54, comma 5, del D.Lgs. 165/2001, approvato con deliberazione n. 8 del 17/01/2014 e attuato con determinazione n. 176/SG del 27/02/2014;

- che il seguente provvedimento sarà pubblicato nella sezione Amministrazione trasparente, come previsto dall'art. 29 del D.Lgs. 50/2016 e dell'art. 37 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. in materia di trasparenza;

- che l'ufficio proponente è l'ufficio urp, gestione informatica e biblioteca, che sarà preposto al visto di approvazione;

- che ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 il Responsabile Unico del procedimento per ogni singola procedura di affidamento è il dr.ssa Patrizia Mellano, Segretario generale dell'ente

DETERMINA

- di prenotare l'importo di € 8.000,00 Iva compresa che comprende gli importi unitari e i costi per eventuali personalizzazioni e ulteriori invii, sul seguente conto:

Conto	325050
Area Funzionale	B
Centro di Responsabilità	A
Centro di Costo	A 199

- di affidare l'incarico alla società consortile Infocamere con sede legale a Roma – via G.B. Morgagni n. 13 – P. Iva 02313821007 per l'attivazione della campagna di Customer Satisfaction al fine di valutare il livello di gradimento dei servizi offerti all'utenza

- di procedere alla liquidazione delle somme dovuto previo controllo delle fatture, della regolarità contributiva e verificata la conformità del servizio.

Cuneo, 06/10/2021

Il Segretario Generale
(Dott.ssa Patrizia Mellano)

La firma nel documento originale, è apposta digitalmente ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale"