

## **Rilevazione Customer satisfaction 2020**

*21 luglio 2020*

La customer satisfaction è una delle modalità per provvedere alla cd "valutazione partecipata della performance" cui sono tenute le amministrazioni pubbliche nell'ambito degli adempimenti previsti dal Ciclo della performance.

È in corso un'iniziativa di rilevazione della Customer satisfaction mediante intervista telefonica a un campione nazionale di imprese, stratificato per numero di addetti, forma giuridica, settore economico, macro-area geografica.

L'obiettivo è indagare la loro percezione in merito ai servizi offerti dalle CCIAA sul territorio nazionale, anche al fine di fornire alle proprie associate indicazioni in merito ai correlati adempimenti previsti in proposito nell'ambito del Ciclo della performance. Si tratta, in particolare, dell'art. 19-bis del D.Lgs. n. 150/2009, il quale prevede che ciascuna amministrazione adotti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi medesimi.