

Milano

1° Convention di “Mettiamoci la faccia”



Ministro per la pubblica  
amministrazione e  
l'innovazione

**mettiamoci  
la faccia**

**Una pagella a colori per i servizi del  
Comune**

**Camera di Commercio di Roma  
Tempio di Adriano, Piazza di Pietra  
2 luglio 2009**



*Milano, 9 marzo 2009*

La ventesima edizione del Forum PA 2009 apre a Palazzo Marino con un convegno dal titolo "E – gov 2012: un piano per le famiglie e le imprese. Governo, autonomie locali e imprese: una partnership necessaria per uscire dalla crisi".

In chiusura del convegno sono intervenuti il Sindaco **Letizia Moratti** e il Ministro per la Pubblica Amministrazione e Innovazione **Renato Brunetta** per firmare un importante accordo per l'innovazione dei processi e dei servizi della pubblica amministrazione.

"Questo protocollo è molto importante perché fissa obiettivi concreti, per questo motivo Milano è felice di partecipare a questa nuova modalità di confronto con i cittadini" ha detto il Sindaco Moratti.



“A Milano abbiamo puntato sulla riorganizzazione della macchina comunale e sulla semplificazione della struttura. Il Comune di Milano ha già effettuato interventi concreti per porre al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino: abbiamo avviato il processo di certificazione, abbiamo messo a punto un sistema di indagini Customer Satisfaction su campioni di cittadini e un sistema di monitoraggio centralizzato attraverso l’ufficio reclami, abbiamo attivato un processo di verifica della soddisfazione cominciando dai processi che sono soggetti alla certificazione di qualità”.

*(Il Sindaco di Milano – Letizia Moratti)*



### PROTOCOLLO DI INTESA

TRA

IL MINISTRO PER LA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE

E

IL SINDACO DEL COMUNE DI MILANO

PER L'INNOVAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI DEL  
COMUNE DI MILANO

b) per il Progetto "Emoticon", oltre alle consuete indagini di Customer Satisfaction pianificate e rispetto allo svolgimento delle quali il Comune di Milano è stato riconosciuto come best practice nell'ambito del Benchmarking QClub, il Comune si impegna ad attivare indagini di Customer Satisfaction che utilizzino il linguaggio grafico "Emoticon" rispetto ad un elenco di servizi già pianificati ( ad es. Polizia Locale, Servizi all'infanzia, Ecopass, Servizi anagrafici , Finanza, Urbanistica, Attività produttive (SUAP), Cultura, Statistica), secondo le linee guida fornite dal Dipartimento della funzione pubblica, ai fini della partecipazione alla iniziativa nazionale di sperimentazione denominata "Mettiamoci la faccia".



## Obiettivi strategici:

- **Rendere più facile la vita ai cittadini e alle imprese**
- **Rendere più veloce e efficace la risposta ai bisogni della città.**

**La PA va al cittadino**



## Scopo

Implementare la certificazione di qualità secondo la Norma UNI ISO 9001 dei processi del Comune di Milano e implementare il percorso verso l' Eccellenza

## Linee di intervento

Estendere l' autovalutazione organizzativa e il miglioramento continuo attraverso l' applicazione del modello EFQM e l' avvicinamento al TQM (Total Quality Management)

Implementare il servizio di Customer Care

## Indirizzi

Coinvolgere tutta la Dirigenza dell' Amministrazione, tenuta a fornire chiara evidenza del suo sostegno e del suo impegno per l' attuazione del Sistema Qualità.

Diffondere la cultura del lavoro per risultati.

Soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti esterni (almeno 75% soddisfatti) ed interni (almeno 50% del personale) e percepire i "miglioramenti" delle proprie attività

## Impatti (esempi)

Ridurre il costo del back/office del 25%

Recuperare per le attività di front/office o per nuove attività il 5% del personale in 3 anni

Migliorare e ridefinire il 75% dei processi interni con l' eliminazione nel 15% dei casi di attività manuali di back/office

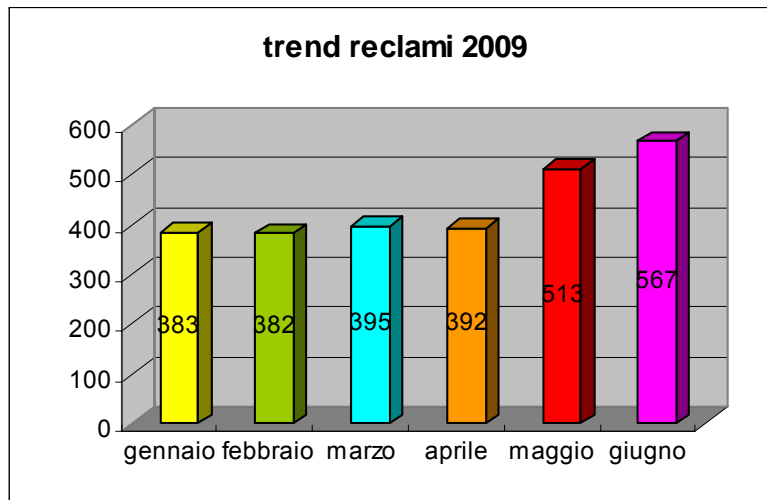


- **Delega del Sindaco all'Assessore alla “Qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici”**

## **Struttura Organizzativa**

- **Settore Qualità e Semplificazione**
  - ✓ Servizio Monitoraggio SGQ e Sistemi di Eccellenza
  - ✓ Servizio Customer Care
  - ✓ Servizio Implementazione SGQ e Semplificazione

# Sistemi di ascolto del cittadino: monitoraggio dei reclami



Creare matrici  
di correlazione  
tra azioni  
correttive e  
obiettivi  
strategici

oltre 640 report  
standard annui

Report **MENSILE** personalizzato  
a tutte le direzioni centrali

Report complessivo **MENSILE** a  
Direzione Generale – Direzione  
Qualità – Direzione Controllo di  
Gestione

Report complessivo  
**SETTIMANALE** a Direzione  
Qualità – Direzione Controllo di  
Gestione

Nel primo semestre del 2009  
sono state individuate e  
realizzate oltre 400 azioni  
correttive

obiettivo



# Sistemi di ascolto del cittadino: Rilevazioni di customer satisfaction



## DC POLIZIA LOCALE

Indagine per valutare le aspettative del cittadino in merito all'erogazione del servizio front office - 2008

*Indagine per rilevare la percezione dei cittadini su alcuni aspetti della vita sociale e della sicurezza (Rilevazione della percezione dei livelli di sicurezza su target specifici di cittadini riferiti alle 9 zone cittadine) - 2009*

## IL PORTALE

Questionario on line per la rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi del portale internet del Comune - 2008

*Rilevazione della soddisfazione degli utenti registrati del portale istituzionale del Comune di Milano,*

## • SETTORE PUBBLICITÀ

Focus group : indagine conoscitiva tra le diverse categorie di utenti rispetto al servizio erogato dal Settore Pubblicità – 2007 / 2008  
Focus Group, focalizzati su 5 tipologie di utenti:

1. *imprese (di piccole, medie e grandi dimensioni) che utilizzano insegne di esercizio*
2. *intermediari (imprese pubblicitarie) autorizzati per le installazioni pubblicitarie -2 focus group*
3. *imprese (di piccole, medie e grandi dimensioni) che utilizzano le pubbliche affissioni*
4. *imprese committenti della pubblicità che attualmente utilizzano come intermediari le imprese pubblicitarie*
5. *clienti finali (istituzioni, servizi del Comune e società partecipate*

## DC QUALITA' SERVIZI AL CITTADINO E SEMPLIFICAZIONE-SERVIZI CIVICI

*Rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi degli Sportelli Anagrafici dal 2007*

*Rilevazione del livello di conoscenza dell'autocertificazione*

*Indagine per valutare la qualità dei Servizi Funebri. – 2007 – 2008 La somministrazione, in relazione alla tipologia di servizio, è stata effettuata inviando per posta il questionario ai parenti del defunto, mediante estrazione del nominativo dal data base*



*Per la prima volta in Italia attive tre stazioni all'Anagrafe di via Larga dove i milanesi potranno esprimere un giudizio sull'ente in modo semplice e immediato*

*Milano, 23 marzo 2009 –*

*I milanesi potranno esprimere il loro gradimento sui servizi erogati del Comune attraverso i terminali "Emoticon" forniti da Telecom Italia.*

*All'Anagrafe di via Larga, per la prima volta a livello nazionale, parte l'iniziativa Mettiamoci la faccia per misurare il grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.*



Nella fase di sperimentazione, attraverso i tre terminali – “TOTEM Emoticon” - installati presso gli uffici comunali, i cittadini hanno potuto esprimere il proprio livello di gradimento sull'erogazione della carta d'identità elettronica, i servizi funebri e il Salone Anagrafico.

Il servizio “Emoticon” si basa su una piattaforma tecnologica che registra le risposte degli utenti e le trasmette a un centro di elaborazione. Dai dati raccolti vengono ricavate statistiche utili al Comune di Milano per migliorare la qualità dei servizi al cittadino

Le risposte acquisite sulla Customer Satisfaction verranno registrate su un DB.



## Report Annuale Complessivo – 23 marzo – 29 giugno 2009

Ente: Comune di Milano

Sede: Milano

Utenti Totali: 4445

Livello di soddisfazione	Buono	Medio	Insufficiente	No voto	Timeout1
N° giudizi espressi	3224	326	739	156	0
Valore in percentuale	72,53 %	7,33 %	16,63 %	3,51 %	0 %
<b>Dettagli per servizio</b>					
carta identità	834	91	176	28	0
funebri	416	16	32	6	0
salone anagrafico	1974	219	531	122	0

Dettagli per risposta	
necessità di tornare	71
professionalità dell'impiegata/o	151
risposta negativa	71
tempo di attesa	233
No Risposta	62
Timeout2	151



*Milano, 20 maggio 2009*

“Come promesso estendiamo il nuovo sistema di valutazione a uno dei punti più nevralgici del Comune mettendoci, dunque, fortemente in gioco. Non è tanto una sfida, quanto la scelta di dotarci di un ulteriore strumento per capire dove e come migliorare i nostri servizi”.

*(Stefano Pillitteri Assessore alla Qualità, Servizi al cittadino e Semplificazione, Servizi civici)*



- FASE 1: Il sistema IVR, dopo che il Cittadino ha selezionato l'opzione Infoline e prima dell'inoltro della chiamata all'operatore, recita l'invito di partecipazione al sondaggio sul gradimento del servizio che sarà avviato al termine della conversazione.
- FASE 2: Prima della conclusione della conversazione, l'operatore avvisa nuovamente il cittadino sulla possibilità di partecipazione al sondaggio; successivamente trasferisce la chiamata all'IVR.
- FASE 3: Il sistema IVR recita il messaggio introduttivo del sondaggio e successivamente viene recitata la prima domanda, che prevede 3 possibili risposte:
  - ► (1) – Positivo;
  - ► (2) – Sufficiente;
  - ► (3) – Negativo.

Nei primi due casi il sondaggio si conclude e la chiamata viene abbattuta. In caso di time-out nella digitazione (tempo di attesa da stabilire), la chiamata è conteggiata come "No voto".

- FASE 4: In caso di risposta negativa viene proposta al Cittadino una seconda domanda al fine di capire il motivo di insoddisfazione. Le risposte possibili, in questo caso, sono:
  - ► (1) -Tempo di attesa;
  - ► (2) -Professionalità dell'impiegato/a;
  - ► (3) -Necessità di richiamare;
  - ► (4) -Risposta Negativa.

In caso di time-out nella digitazione la chiamata è conteggiata come "No risposta".

# Report riepilogativo periodo 20 Maggio – 20 Giugno



Ente: Comune di Milano

Sede: Milano

Chiamate Totali:

18064

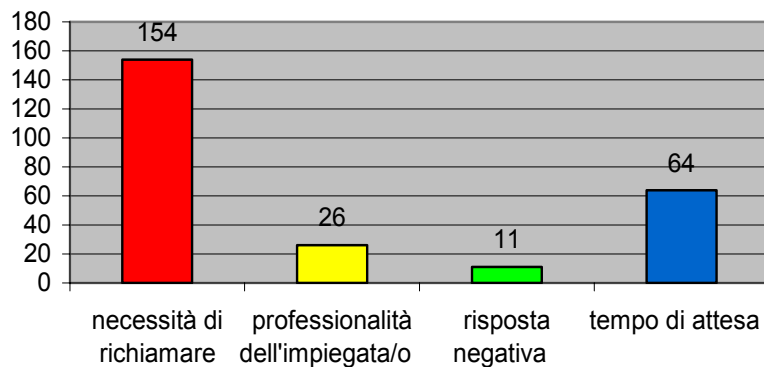
Livello di soddisfazione	Positivo	Sufficiente	Negativo	No voto
N° giudizi espressi	11817	962	281	256
Valore in percentuale giudizi effettivi	90,5%	7,4%	2,2%	
Dettagli per servizio				
<b>Infoline</b>	11817	962	281	256

Dettagli per risposta

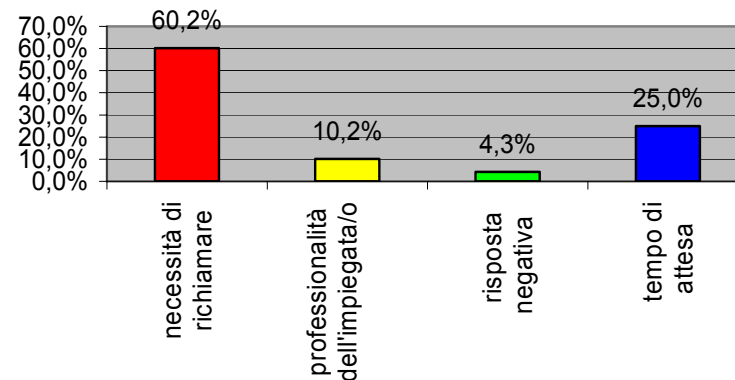
% su Negativo

necessità di richiamare	154	60,2%
professionalità dell'impiegata/o	26	10,2%
risposta negativa	11	4,3%
tempo di attesa	64	25,0%
No Risposta	1	0,4%

Motivi di insoddisfazione



Motivi di insoddisfazione





*Milano, 25 maggio 2009*

## Soddisfatti dei servizi erogati dagli sportelli *Milano Semplice*?

I milanesi possono ora esprimere il loro giudizio anche attraverso il telefono cellulare. Sono stati messi a disposizione tre numeri verdi, chiamando i quali si può esprimere la propria opinione.

Dopo la telefonata l'utente riceverà un sms di ritorno con un messaggio di ringraziamento e di avvenuta registrazione della valutazione espressa. I numeri sono: 800.765800 (giudizio positivo), 800.765801 (giudizio sufficiente) e 800.765802 (giudizio negativo).

Solo in caso di giudizio negativo, l'utente riceve un sms di richiesta di suggerimenti per il miglioramento del servizio e avrà a disposizione altri quattro numeri per spiegare il motivo della propria insoddisfazione: mancata professionalità dell'impiegato/a, necessità di tornare, risposta negativa e tempi di attesa troppo lunghi.





Milano   
Comune di Milano  
Qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici

## EMOTICONS AL CELLULARE

Dal 25 maggio 2009 il Comune di Milano lancia un innovativo sistema di valutazione della qualità dei servizi al Cittadino erogati presso la sede di via Larga 12.

**[MILANO  
SEMPLICE]**

Il Comune di Milano vuole avvicinare i cittadini ai servizi con la massima facilità, senza perdite di tempo e con alti valori di soddisfazione.

Con il progetto "Emoticons al cellulare" è possibile telefonare gratuitamente con il cellulare a un numero verde per esprimere il livello di soddisfazione sul servizio ricevuto.

In caso di valutazione negativa è possibile specificare il motivo.

Milano   
Comune di Milano  
Qualità, Servizi al Cittadino e Semplificazione, Servizi Civici

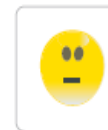
## ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO\*

\* la chiamata è gratuita

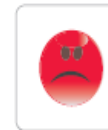
Dopo il voto riceverai un SMS con un messaggio di ringraziamento e di avvenuta ricezione della valutazione



**POSITIVO**  
chiamando 800 765 800



**SUFFICIENTE**  
chiamando 800 765 801



**NEGATIVO**  
chiamando 800 765 802

IN CASO DI GIUDIZIO NEGATIVO  
RICEVERAI UN NUOVO SMS  
CON QUESTO TESTO: