



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

Frequently Asked Questions

Contenuti dell'iniziativa

1. Cos'è "Mettiamoci la faccia-Piccoli Comuni"?

"Mettiamoci la faccia – Piccoli Comuni" prevede l'erogazione di un finanziamento (*bonus*) per l'acquisto delle dotazioni tecnologiche necessarie a rilevare la soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*) attraverso le emoticon (😊 😐 😞). Le dotazioni tecnologiche sono i terminali, i kit, la firma digitale e la posta elettronica certificata (PEC). Si tratta di dotazioni che possono essere usate anche per fini diversi dalla sperimentazione: in questo senso, l'incentivo intende contribuire all'innovazione tecnologica nelle amministrazioni più piccole.

2. Perché è importante rilevare la *customer satisfaction*?

La rilevazione in continuo, tramite le emoticon, della qualità percepita dagli utenti serve a valutare la qualità dei servizi erogati, in un'ottica di miglioramento continuo. La qualità percepita è, infatti, uno degli elementi di performance di un'amministrazione che deve essere valutato periodicamente, come previsto dal primo decreto attuativo della legge delega 15/2009.

3. A chi si rivolge l'iniziativa?

A quasi 6000 enti: 5708 piccoli Comuni e 258 Unioni di Comuni. Per capire se sono compresi tra i destinatari, gli enti possono consultare gli appositi elenchi pubblicati sul sito www.anci.it.

Al bonus possono accedere sia i singoli Comuni, sia le Unioni di cui essi fanno parte, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Se in un'Unione sono presenti sia comuni grandi che comuni piccoli:

- i piccoli Comuni possono sempre accedere al bonus;
- l'Unione ha diritto al bonus solo se è composta, *per almeno la metà*, da piccoli Comuni: perciò, se un'Unione è formata da due comuni, uno grande ed uno piccolo, anch'essa ha diritto al contributo.



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

4. Come si partecipa?

Per accedere all'iniziativa occorre acquistare i dispositivi sul Mercato elettronico delle Pubbliche Amministrazioni (MePA), gestito da Consip. A tal fine è necessario dotarsi di firma digitale e posta elettronica certificata (PEC). Gli enti che acquistano usufruendo del bonus sono automaticamente iscritti all'iniziativa.

5. Ci sono delle scadenze per accedere all'iniziativa?

Al bonus si può accedere dalla data di pubblicazione dell'estratto dell'avviso in Gazzetta Ufficiale sino al 10 febbraio 2010.

6. In sintesi, quali sono i passi per aderire a "Mettiamoci la faccia-Piccoli Comuni"?

Questi i principali:

- ✓ stabilire cosa si intende valutare e come. A tal fine, può essere utile compilare il facsimile del piano di sperimentazione (contenuto nell'allegato 3 dell'avviso).
- ✓ se non si dispone di una firma digitale, acquistarne una presso uno dei [certificatori accreditati](#). Per attivare la PEC, invece, è possibile rivolgersi ai [gestori abilitati](#).
- ✓ ordinare i terminali o kit sul MePA.
- ✓ entro 30 giorni dal perfezionamento dell'acquisto, presentare al Dipartimento della funzione pubblica il piano di sperimentazione, utilizzando l'apposito [form](#) sul sito www.qualitapa.gov.it; eventualmente,
- ✓ rispettare gli impegni previsti nell'ambito dell'iniziativa, specificati nell'allegato 3.

Cosa fare per accedere al bonus

7. Cosa si acquista col bonus?

Il bonus permette l'acquisto, all'interno del [MePA](#), di due metaprodotto, posti all'interno della categoria "Hardware e Software e servizi ICT":

- ✓ i *Terminali interattivi*. Tali sono i *touch screen* (schermi sensibili al tocco) che, per il loro funzionamento, devono essere connessi ad un server (che può essere anche un semplice personal computer). Per la raccolta ed elaborazione dei dati, l'amministrazione potrà utilizzare il software gratuito, messo a disposizione



Ministero per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" (www.qualitapa.gov.it), oppure sviluppare autonomamente uno specifico software;

- ✓ i *Kit per la rilevazione della soddisfazione*. Si tratta di soluzioni "chiavi in mano" che, oltre al terminale touch screen, forniscono il software e l'hardware necessari. Tali soluzioni sono da ritenersi più idonee per le amministrazioni che non dispongano già di un'infrastruttura tecnologica e/o delle risorse professionali necessarie.

8. A quanto ammonta il bonus?

Il bonus ha un ammontare massimo di 400 euro. Qualora l'acquisto sia di importo inferiore, il bonus erogato sarà limitato a tale importo.

Per le amministrazioni sprovviste di firma digitale è previsto un incremento del bonus di euro 50. Un ulteriore bonus di euro 10 è garantito alle amministrazioni prive di casella di posta elettronica certificata (PEC).

9. Come funziona l'incremento del bonus? Posso acquistare la firma digitale e la PEC assieme ai dispositivi o devo procurarmele autonomamente?

Per acquistare sul MePA, occorre essere già in possesso di una firma digitale. Perciò, l'amministrazione che non ne abbia già una, dovrà acquistarla autonomamente: l'incremento del bonus si andrà, poi, a sommare al bonus per l'acquisto del terminale o del kit. Analoga procedura vale per la PEC.

10. Perché sono richieste la firma digitale e la PEC?

Il possesso di una firma digitale è necessario per acquistare i dispositivi presenti sul MePA. La PEC è una casella di posta elettronica che permette di inviare email aventi il valore legale corrispondente ad una raccomandata con avviso di ricezione; nell'ambito dell'iniziativa, è necessaria per alcune delle comunicazioni previste dall'avviso.

11. Se non ho la firma digitale o la PEC, cosa posso fare?

Ci si può rivolgere ai certificatori accreditati. L'elenco di tali soggetti è, per legge, pubblicato sul sito del CNIPA (v. [qui](#) per la firma digitale e [qui](#) per la PEC). Il supporto per l'acquisto dei Kit di firma digitale e delle caselle di posta elettronica certificata, nonché per l'accesso al Mercato elettronico, è garantito da Consip attraverso l'help desk telefonico (800-906227), il portale www.acquistinretepa.it e gli [sportelli di assistenza territoriale e-procurement](#).



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia Piccoli Comuni

La spesa sostenuta darà diritto ad un rimborso, sotto forma di un incremento del bonus nella misura sopra descritta.

12. Quante volte posso usare il bonus? Posso acquistare più dispositivi?

Il bonus è valido per un solo ordine, con cui possono essere acquistati più dispositivi. In ogni caso, il numero dei dispositivi acquistati non incide sull'ammontare del bonus.

13. Nessuna delle proposte presenti nei cataloghi del MePA soddisfa le esigenze del mio Comune. Posso accedere comunque al bonus?

Sì. In tal caso, anziché un Ordine Diretto di Acquisto (ODA) si potrà avanzare una Richiesta di Offerta (RdO), secondo le modalità indicate sul Mercato elettronico (www.acquistinretepa.it).

14. Come funziona il bonus?

Il bonus incide direttamente sul prezzo d'acquisto dei dispositivi: ciò vuol dire che le amministrazioni pagheranno al fornitore il prezzo di listino ridotto dell'importo del bonus.

15. Il mio Comune intende acquistare un Kit o terminale. Per quale importo deve assumere l'impegno di spesa?

Il Comune potrà limitare l'impegno di spesa all'ammontare della cifra dallo stesso pagata. Pertanto, nel caso di un ordine di 615 euro, il Comune che avesse diritto ad un bonus di 400 euro impegnerà soltanto 215 euro. I restanti 400 euro verranno fatturati direttamente al Dipartimento per l'innovazione tecnologica della Presidenza del Consiglio.

16. Come si ottiene il bonus?

Al momento dell'ordine, il Comune dovrà inserire nel carrello, oltre alla soluzione prescelta (terminali interattivi o kit), la riga "bonus Piccoli Comuni" ed eventualmente le righe relative agli incrementi di bonus per la firma digitale e la PEC; successivamente, si potrà concludere l'ordine o la richiesta di offerta. L'ordine diverrà esecutivo dopo che Consip avrà verificato che il Comune ha diritto al bonus. Sul punto è sempre possibile contattare l'help desk telefonico di Consip (800-906227).



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

17. Chi si occuperà dell'installazione e manutenzione delle attrezzature?

L'installazione e la manutenzione delle attrezzature sarà effettuata dai fornitori o dalle stesse amministrazioni, in base alle condizioni previste per ciascuna offerta.

18. È possibile contattare le amministrazioni, diverse dai piccoli Comuni, che hanno già avviato la sperimentazione per avere informazioni sulle soluzioni organizzative e tecniche che hanno adottato?

Alcune delle principali informazioni tecniche ed organizzative si trovano già pubblicate sul sito, così come i riferimenti dei referenti degli enti che hanno avviato la sperimentazione.

Adesione all'iniziativa "Mettiamoci la faccia"

19. Cosa devo fare per iscrivermi all'iniziativa?

Nulla: come si è detto, gli enti che acquistano usufruendo del bonus sono automaticamente iscritti all'iniziativa.

20. Quali sono gli impegni derivanti dalla partecipazione all'iniziativa?

Possono essere sintetizzati in tre punti:

- ✓ formalizzare un piano di sperimentazione;
- ✓ procedere alla rilevazione della customer satisfaction;
- ✓ pubblicare periodicamente una sintesi dei risultati e darne comunicazione al Dipartimento della Funzione Pubblica.

Gli impegni sono indicati più dettagliatamente nell'[allegato 3](#) dell'avviso.

21. Cos'è il piano di sperimentazione?

È un documento che serve all'ente per progettare il percorso di rilevazione, individuando le sedi ed i servizi che saranno sottoposti alla valutazione degli utenti e scegliendo i dispositivi tecnologici in funzione del numero degli sportelli.

Per agevolare l'ente nella compilazione del piano, l'allegato 3 contiene un fac-simile.



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

22. Posso utilizzare il fac-simile contenuto nell'allegato 3 dell'avviso per trasmettere il piano di sperimentazione?

No: il piano va trasmesso utilizzando il [form](#) presente all'indirizzo www.qualitapa.gov.it, nella sezione "Mettiamoci la faccia".

Rilevazione della customer satisfaction

23. Posso sottoporre alla valutazione degli utenti qualunque servizio?

Il voto mediante emoticon è particolarmente idoneo a rilevare il giudizio dei cittadini per i servizi erogabili attraverso un'unica interazione fra utente e amministrazione (es., i servizi informativi, quelli demografici, la riscossione dei tributi, le biblioteche, ecc.). Questa modalità appare meno idonea a rilevare la soddisfazione per i servizi alla persona che richiedono una complessa presa in carico del cittadino (quali i servizi per il rilascio di autorizzazioni e provvedimenti complessi).

24. Perché si rileva la *customer satisfaction*?

La *customer satisfaction* misura la qualità percepita dagli utenti rispetto ad un servizio erogato. In un'ottica di miglioramento organizzativo, *il giudizio espresso dai cittadini va riferito alla qualità complessiva del servizio, e non serve a giudicare il singolo operatore.*

25. Come funziona il voto? È una procedura lunga?

La valutazione va espressa immediatamente dopo l'erogazione del servizio. Il giudizio si esaurisce in *un'unica azione*, scegliendo una delle tre opzioni possibili (🟢 😊 🟡). Soltanto se l'utente sceglie la faccina rossa, gli sarà proposta *una seconda schermata* in cui potrà indicare il motivo dell'insoddisfazione, scegliendolo tra quattro risposte predefinite.

Si tratta, quindi, di una procedura che ha una durata massima di pochi secondi.

26. Quali misure occorrono per garantire autenticità ed affidabilità della rilevazione?

Le amministrazioni sono libere di scegliere le modalità che ritengono più idonee ad evitare manipolazioni ed opportunismi. In ogni caso, il giudizio deve essere espresso solo dall'utente che ha appena ricevuto il servizio e soltanto una volta per il medesimo servizio.



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Piccoli Comuni

27. I risultati della rilevazione nel mio Comune saranno pubblicati?

Saranno gli stessi enti partecipanti a rendere noti i risultati, secondo un modello standard, mediante pubblicazione sul rispettivo sito o con altre forme di comunicazione. Gli stessi dati saranno trasmessi periodicamente al Dipartimento della funzione pubblica, per il monitoraggio dell'iniziativa. Il Dipartimento pubblicherà mensilmente i risultati della rilevazione a livello nazionale esclusivamente in forma aggregata, salvo il riferimento all'esperienza di singole amministrazioni per segnalare buone pratiche.

28. In caso di giudizi negativi, il Comune è tenuto ad intraprendere azioni per porvi rimedio?

I risultati della rilevazione consentono all'amministrazione di avere indicazioni e suggerimenti amministrazioni per comprendere meglio le esigenze dei cittadini ed ottimizzare conseguentemente i servizi. È vivamente consigliato, quindi, analizzare i risultati con l'ottica di intervenire sul servizio per renderlo di maggiore "qualità".

Cosa rispondere agli utenti

29. Sono obbligato a dare un giudizio?

No, la partecipazione è libera. Votare è comunque un'opportunità per contribuire al miglioramento dei servizi.

30. Quanto tempo impiegherò per farlo?

Pochi istanti: il tempo di scegliere una faccina.

31. Non sono esperto di nuove tecnologie, qualcuno mi spiegherà cosa devo fare?

Il sistema di voto è assolutamente intuitivo e non richiede alcuna confidenza con le nuove tecnologie.

32. C'è il rischio che il mio giudizio non risulti anonimo o che possa influenzare le prospettive professionali di un dipendente?

No. Questa iniziativa ha l'obiettivo di consentire ai cittadini di esprimere il proprio punto di vista e contribuire al miglioramento dei servizi erogati dalle amministrazioni. Il voto è assolutamente anonimo.