



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

***Partecipare a MLF:
il percorso e le nuove opportunità***

Marcello Mastrojeni
Staff di "Mettiamoci la faccia"

Come funziona



mettiamoci la faccia

**esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello
premendo su uno dei simboli colorati**





mettiamoci la faccia

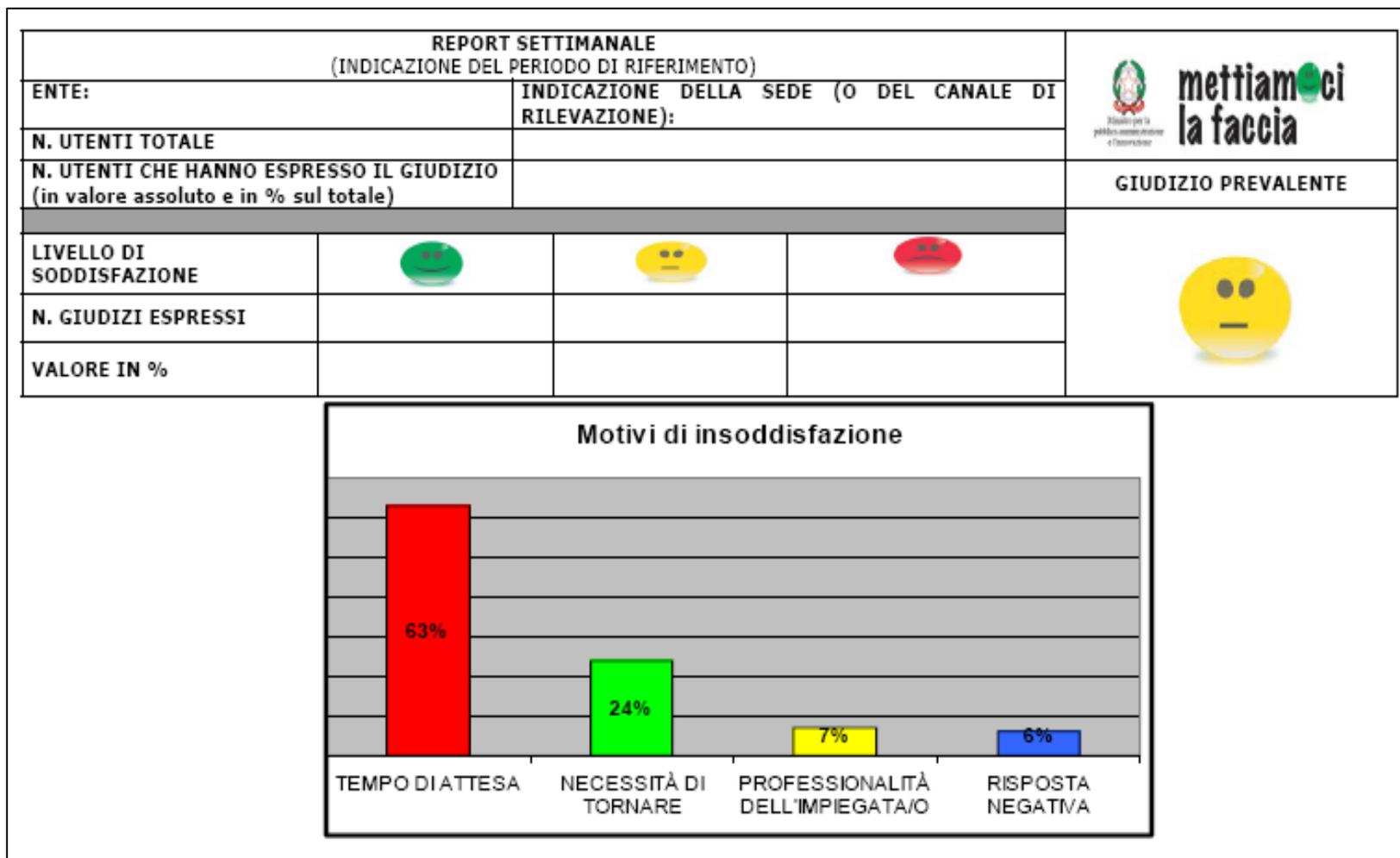
**indica il motivo principale della tua insoddisfazione
premendo su uno dei pulsanti**

tempo di attesa

necessità di tornare

**professionalità
dell'impiegata/o**

risposta negativa



CS TRADIZIONALE

Vs

MLF

Questionario

***semplicità (nella strutturazione e
nella somministrazione)***



Solo un campione

partecipazione

Tutti gli utenti

Periodicità

feedback immediato

Always on

Il percorso

1. Dall'adesione all'avvio della rilevazione

www.mettiamocilafaccia.it

(www.qualitapa.gov.it)



The screenshot displays the website's layout. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "per una pubblica amministrazione di qualità". Below this, a breadcrumb trail reads "Home > Customer Satisfaction > Mettiamoci la faccia >".

On the left side, there is a vertical menu with the following sections:

- Temi**
 - Autovalutazione
 - Customer Satisfaction
 - C.S. multicanale
 - Mettiamoci la faccia**
 - Benchmarking
 - Valutazione esterna
 - Partecipazione
- Iniziative**
 - Mettiamoci la faccia**
 - Premiamo i risultati
 - Centro Risorse CAF
 - PON GAS 2007-2013

At the bottom of the menu, there are logos for "Governo Italiano" and "Dipartimento della Funzione Pubblica".

The main content area features a "Notizie Mettiamoci la faccia" section with the headline "La Seconda Convention di 'Mettiamoci la faccia'". Below the headline, there is a small image of the logo and a text snippet: "E' disponibile il programma dell'evento, che si terrà a Roma presso il Tempio di Adriano, Piazza di Pietra il 22 giugno".

Below the news section, there is a sub-section titled "Mettiamoci la faccia" with a paragraph: "Mettiamoci la faccia è un'iniziativa pilota promossa dal Ministero dell'Innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrativi, che mira a una valutazione sistematica attraverso l'utilizzo di emoticons, la soddisfazione erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono)."

Below this paragraph, there is a list of bullet points:

- Le emoticon hanno il vantaggio:
 - per i cittadini: di poter esprimere un giudizio sul servizio erogato in modo immediato;
 - per l'amministrazione: di disporre di una descrizione sintetica dei servizi, a basso grado di complessità.

Below the list, there is a section titled "La sperimentazione" with a paragraph: "Le amministrazioni interessate possono partecipare all'iniziativa di sperimentazione, in base alle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, attraverso una dichiarazione di adesione."

Below this paragraph, there is another paragraph: "Per conoscere le fasi e i contenuti della sperimentazione sarà necessario compilare il questionario di adesione, che sarà disponibile sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica."

Below the paragraph, there is a section titled "Cosa fare per aderire alla sperimentazione" with a paragraph: "La partecipazione all'iniziativa è aperta a tutte le amministrazioni pubbliche, a prescindere dal numero di dipendenti e dal tipo di servizio erogato. La partecipazione è gratuita e non comporta alcun impegno economico. Per aderire alla sperimentazione è necessario compilare il questionario di adesione, che sarà disponibile sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica."

Overlaid on the right side of the screenshot is a document titled "CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI". The document includes the following text:

Allegato 1

mettiamoci la faccia

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Linee guida

1. Premessa

La rilevazione della customer satisfaction (CS) è uno strumento per misurare la qualità percepita dal cittadino nei confronti del servizio ricevuto.

La CS viene normalmente misurata attraverso questionari periodici e non consentendo al cittadino di esprimere il proprio giudizio in tempo reale. Esistono sistemi, adottati da alcune amministrazioni, che consentono la rilevazione continua e in tempo reale della CS.

NUOVO SISTEMA ACQUISIZIONE REPORTISTICA

ISTATICA PERIODICA

one procedure

Vademecum per la compilazione dei piani di sperimentazione

At the bottom of the document, there is a row of icons representing various services and functions.



per una pubblica
amministrazione
di qualità

Piano di sperimentazione

Inserire le informazioni richieste, relative alla sintesi del piano di sperimentazione.

Ogni piano di sperimentazione inviato sarà analizzato dallo staff di "Mettiamoci la faccia" che la contatterà per eventuali integrazioni e per la sottoscrizione della dichiarazione di impegno.

Le suggeriamo, prima di compilare il piano, di consultare:

- le linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons
- la checklist per la definizione del piano di sperimentazione
- modalità di invio della reportistica periodica
- vademecum classificazione servizi

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

1. AMMINISTRAZIONE/ENTE

1.1 Nome dell'amministrazione o dell'ente *

1.2 Tipologia ente *

1.3 Regione *

Caratteristiche dei servizi da sottoporre a rilevazione

- a **domanda individuale**
- erogabili attraverso **un'unica interazione** tra utente ed amministrazione
- a **bassa complessità**
- a **bassa intensità di relazione**

 <p>Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p>Informazioni all'utenza Es., Urp, call center, informazioni via web</p>	 <p>Servizi culturali Es., biblioteche, attività turistiche</p>
 <p>Istruzione e formazione Es., borse di studio, servizi di segreteria</p>	 <p>Lavoro e previdenza Es., centri per l'impiego, servizi previdenziali e assistenziali</p>	 <p>Sanità Es., Cup; cardiologia, oculistica</p>
 <p>Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, agricoltura</p>	 <p>Urbanistica e governo del territorio Es., sportello urbanistica, ufficio tecnico</p>	 <p>Mobilità e trasporti Es., T.P.L., pagamento bollo, PRA</p>
 <p>Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>	 <p>Tributi e servizi fiscali Es., gestione dei tributi, Ici, Tarsu, reti amiche</p>	 <p>Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale</p>



MULTICANALE
Come i front office





Qualsiasi **dispositivo touchscreen** può essere compatibile con MLF.

Touchpad

installati allo sportello, rilevano la *customer satisfaction* per i servizi erogati dal singolo sportello



Totem

installati nell'area di accesso, rilevano la *customer satisfaction* per i servizi erogati da più sportelli



Nessun hardware aggiuntivo richiesto



Nessun hardware aggiuntivo richiesto

Fino a **460 euro** per l'acquisto dei dispositivi sul MePA

I destinatari

- ✓ **5708 Comuni**
- ✓ **circa 300 Unioni**



30% degli abitanti
50% del territorio

La piattaforma MePA

- avvicina le P.A. all'uso di **nuove modalità di approvvigionamento**;
- facilita l'erogazione del finanziamento, che avviene sotto forma di **bonus**

È possibile l'**acquisto cumulativo** per conto dei Comuni.

Gli enti intermediari:

i **CST/ALI**

le **Province**

le **altre forme associative tra Enti locali**

Il percorso

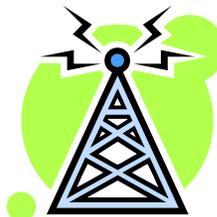
2. Gestire la rilevazione



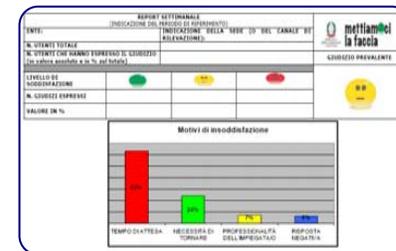
Raccogliere i giudizi
degli utenti



Elaborare i risultati
di sintesi



Trasmettere i
risultati al DFP



Produrre il report
standard

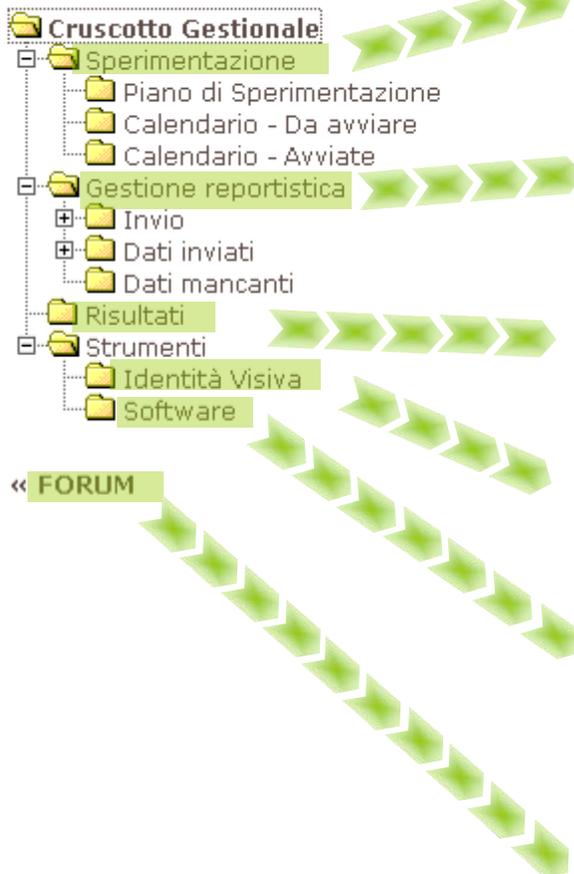
Il sistema integrato a disposizione degli Enti

Software
locali



Database
centrale

CATEGORIE:



Gestione autonoma del piano di sperimentazione
(es. verificare il piano, avviare e concludere i servizi)



Inserimento manuale



Upload



Web service

Produrre i report, confrontare i risultati



mettiamoci la faccia



Luogo di confronto e condivisione di esperienze

mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it