



Mettiamoci la faccia

Seconda sessione

La valutazione continua della CS
tramite emoticon
nel Comune di Torino

Franco Carcillo

Città di Torino

L'esperienza di Torino

- Ognuno dei 32 sportelli dell'Anagrafe Centrale è dotato di terminale per la valutazione
- “Mettiamoci la faccia” è anche sul web, per valutare alcuni dei servizi online della Città
- Comunicazione al pubblico dei risultati mensili sul sito internet
- Messa a disposizione ad altri Enti del sw 'open source' per gestione totem e rilevazione web.

CST2010



mettiamoci la faccia

esprimi il tuo giudizio sul servizio ricevuto
premendo su uno dei simboli colorati





MARIO ROSSI

CertificaTO

[I TUOI CERTIFICATI](#)

[HOME TORINOFACILE](#)

Stampa il certificato richiesto

Apri e stampa il certificato [Certificato di Residenza e Cittadinanza](#)  richiesto per MARIO ROSSI

La **stampa** deve essere effettuata **con una stampante laser o a getto d'inchiostro** configurate alla **massima risoluzione possibile** (non in bozza)

Ti servono [altri tipi di certificati](#) per MARIO ROSSI ?

Esprimi il tuo giudizio su questo servizio online

mettiamoci
la faccia



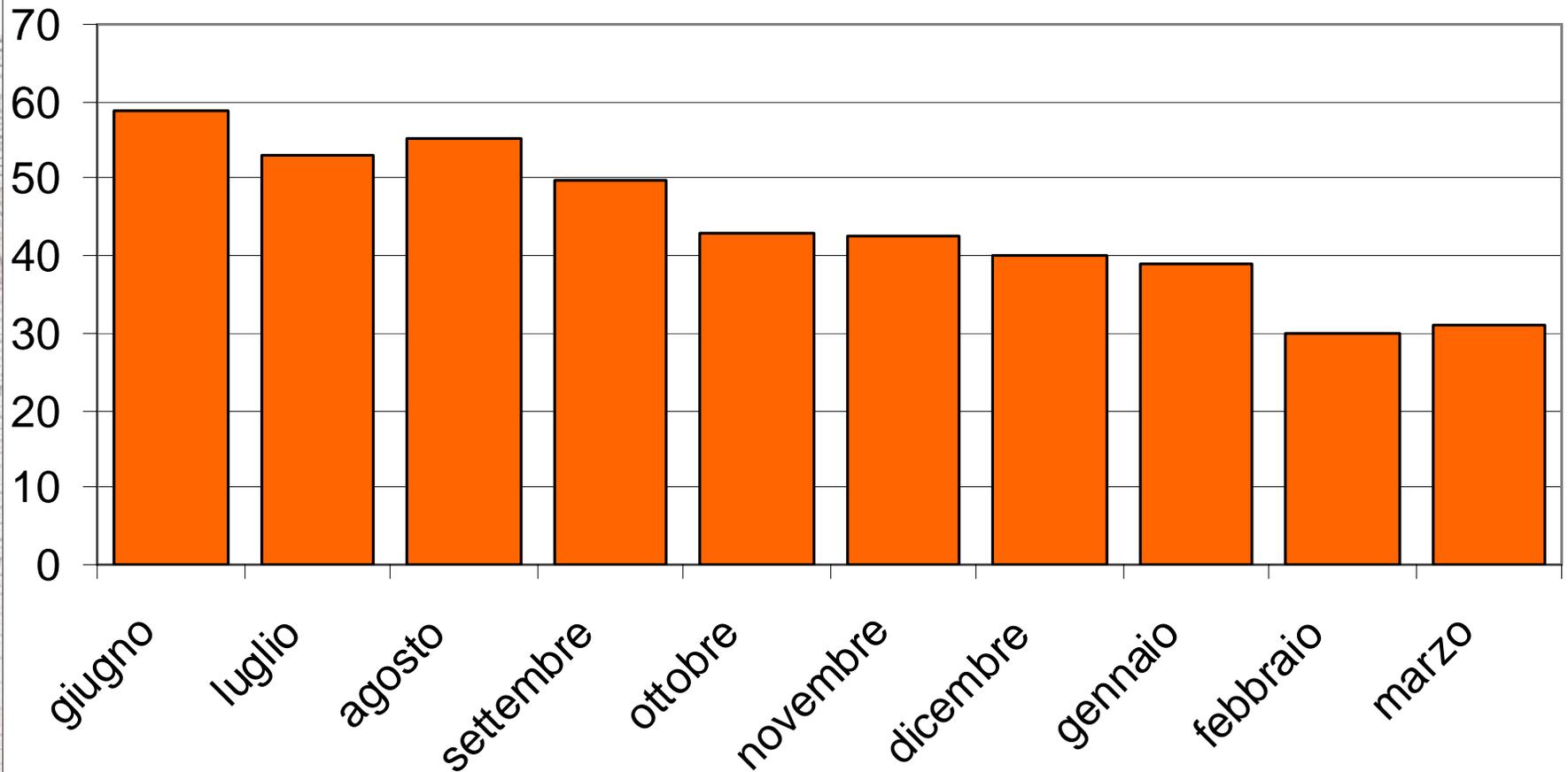
Iniziativa del [Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione](#).

L'immagine sottostante rappresenta un certificato così come deve apparire al termine della stampa. Sul certificato stampato devono essere presenti **5 codici a barre per pagina** che ne consentono la verifica di autenticità

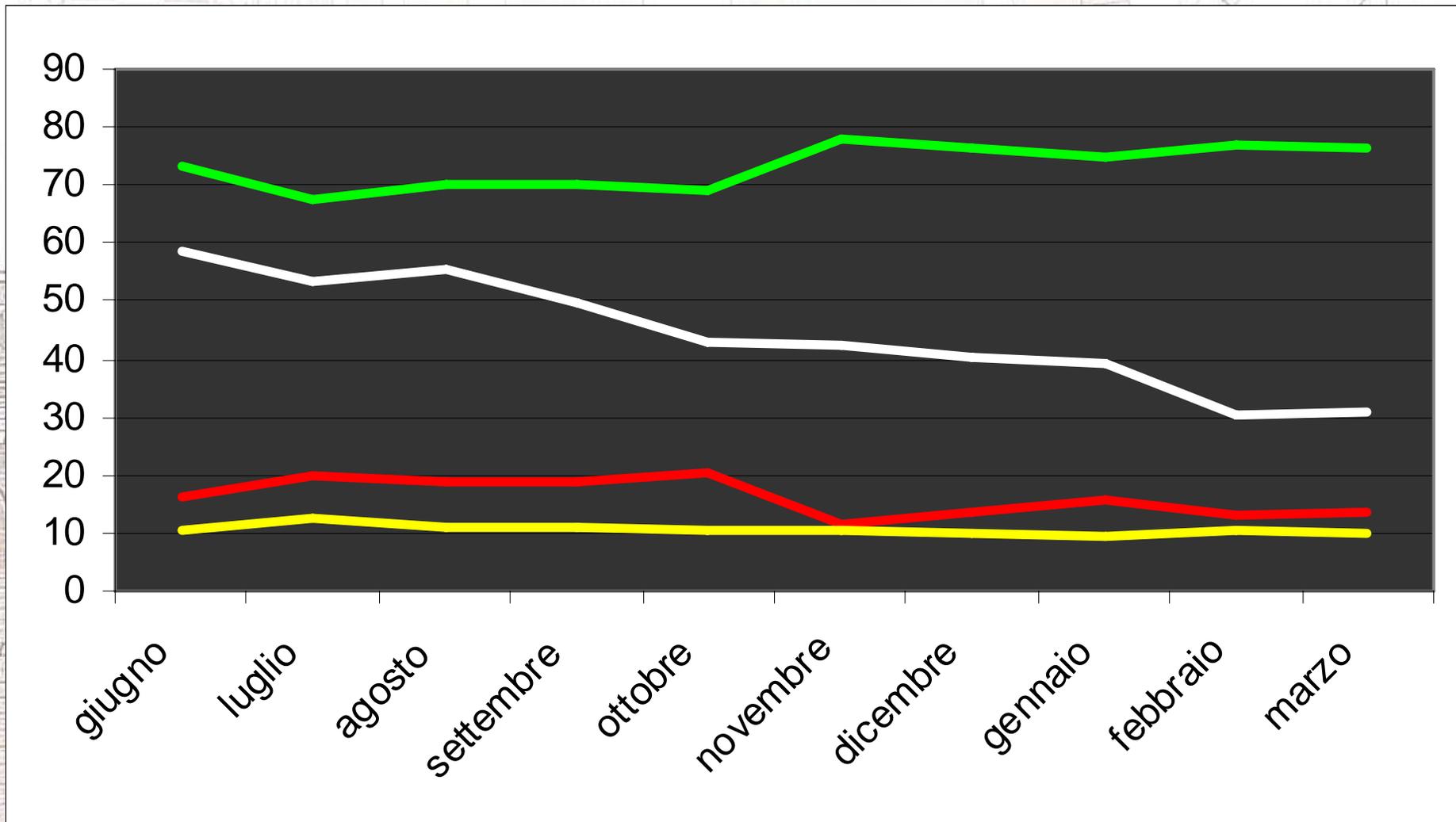


Valutazione Sportelli Anagrafici

% votanti su utenti

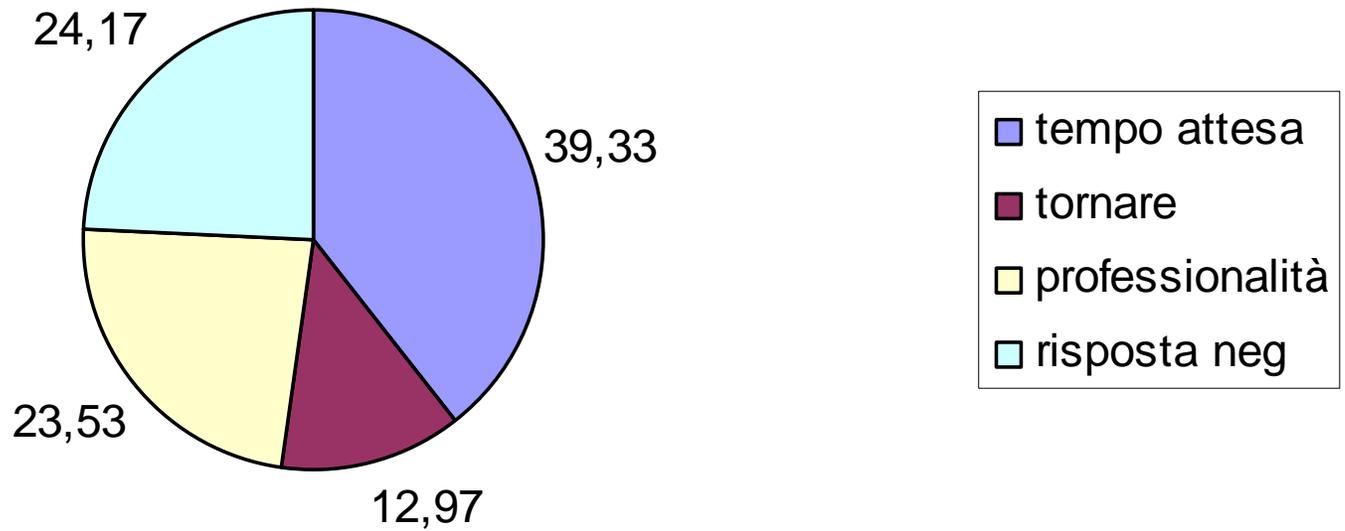


96.328 utenti, 42.905 votanti (44,6%)



Rosse 16,7% - Gialle 10,7% Verdi 72,6%

Analisi 'faccine rosse'





**mettiamoci
la faccia**

**REPORT
Servizi Web**
01/05/2009 - 30/04/2010

Giudizio prevalente

ENTE: Città di Torino

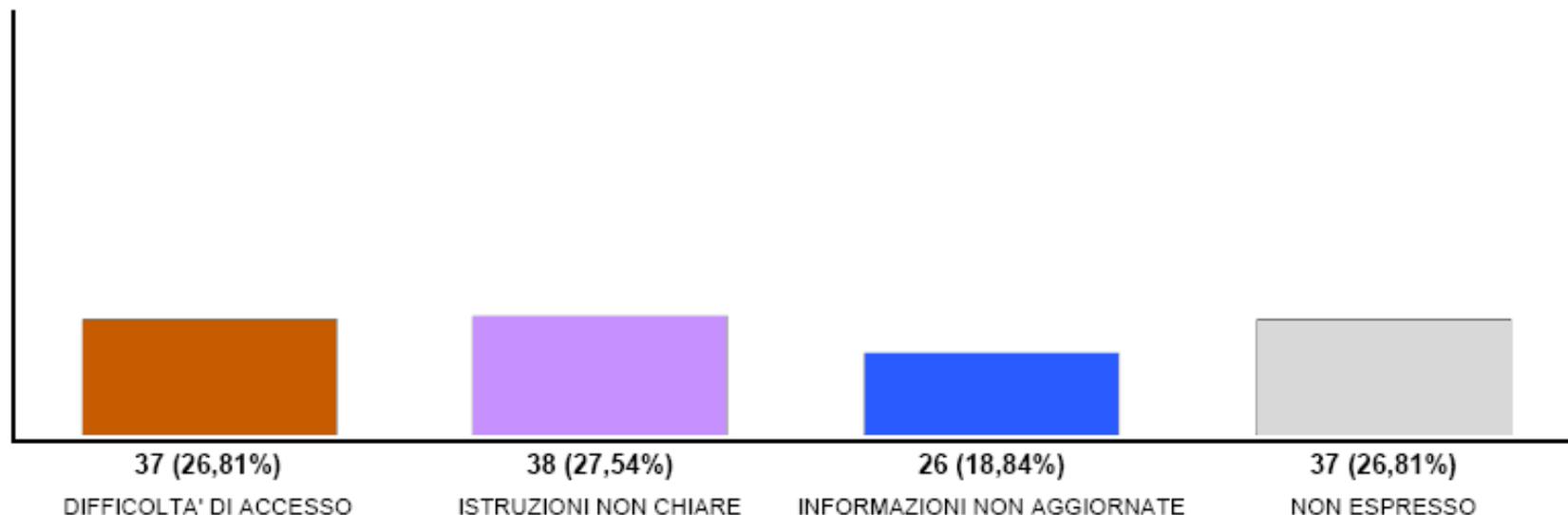
UTENTI TOTALI: 88033

UTENTI CHE HANNO ESPRESSO UN GIUDIZIO: 3966 (4,51%)



Livello di soddisfazione			
N° giudizi espressi	3670	158	138
Valore in percentuale	92,54%	3,98%	3,48%

Motivi dell'insoddisfazione



Emoticons

come strumento di miglioramento:

1 per far conoscere in modo semplice e trasparente ai cittadini **il livello dei servizi** di sportello



Emoticons

come strumento di miglioramento:

2 l'utilizzo di una metrica condivisa per la valutazione dei servizi di sportello delle diverse tipologie di P.A. (ad es., comuni capoluogo, Asl ...) può costituire una prima, significativa componente di un più complesso sistema di ranking delle amministrazioni pubbliche italiane

Emoticons

come strumento di miglioramento:

3 emoticons rappresenta il “**termometro**” del servizio, l’adozione di sistemi di **certificazione e sviluppo della qualità** costituisce una efficace medicina per curare il malato (ossia, una parte ancora troppo ampia della P.A.)

Emoticons

come strumento di miglioramento:

4 fornire al dirigente le informazioni per operare quotidianamente nel miglioramento del servizio (il dirigente è il perno del cambiamento della P.A.)

Rilascio del software di gestione

La Città di Torino ha rilasciato il software realizzato per la realizzazione della rilevazione tramite:

- Totem
- Via web

Uso gratuito per la P.A.

www.comune.torino.it/mettiamocilafaccia



franco.carcillo@comune.torino.it