

ISTRUZIONI PER IL SISTEMA DI VALUTAZIONE M.L.F.

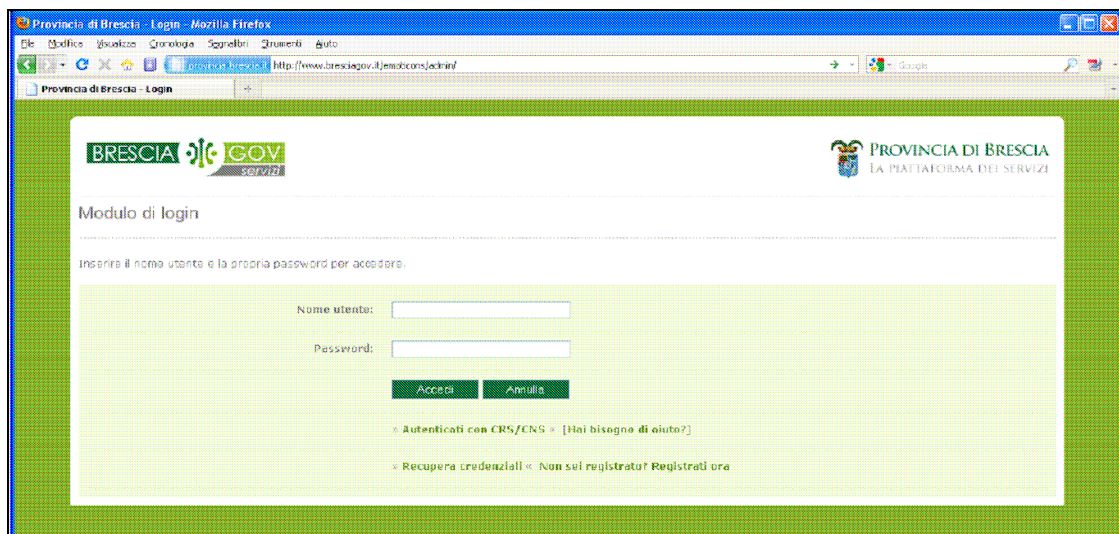
M.L.F. (mettiamoci la faccia) è un metodo di rilevazione promosso dal Ministero della Funzione Pubblica e fornito dalla Provincia di Brescia per misurare in modo sistematico la soddisfazione degli utenti dei servizi comunali erogati agli sportelli.

Non può essere utilizzato come strumento di valutazione del personale dato che non consente di associare il giudizio espresso con la postazione.

1) A INIZIO GIORNATA

Avviare il PC *touch screen* sul mobiletto. L'utente è già impostato, la password è "pubblico". Dopo l'avvio, nascondere la tastiera dietro il PC.

Sulla propria postazione collegarsi al sito { HYPERLINK "http://www.bresciagov.it/emoticons/admin/index.php" } ed effettuare il "log" inserendo il nome utente (nome.cognome) e la password personale.

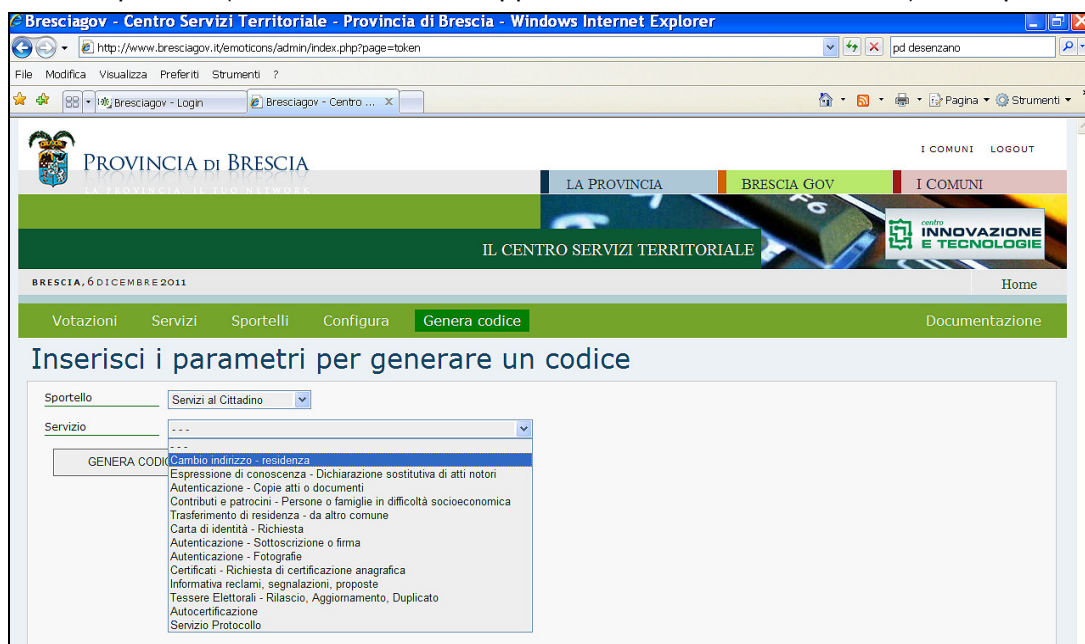


N.B. E' bene memorizzare l'indirizzo tra i 'preferiti'. Durante l'apertura dello sportello questa pagina andrà lasciata sempre aperta sullo sfondo.

Assicurarsi di avere a disposizione un numero sufficiente di "ticket" in bianco (vedi a pag. 3).

2) QUANDO SI ACCOGLIE L'UTENTE

Selezionare lo sportello (Servizi al Cittadino oppure Riv. – Servizi al Cittadino) ed il tipo di servizio:

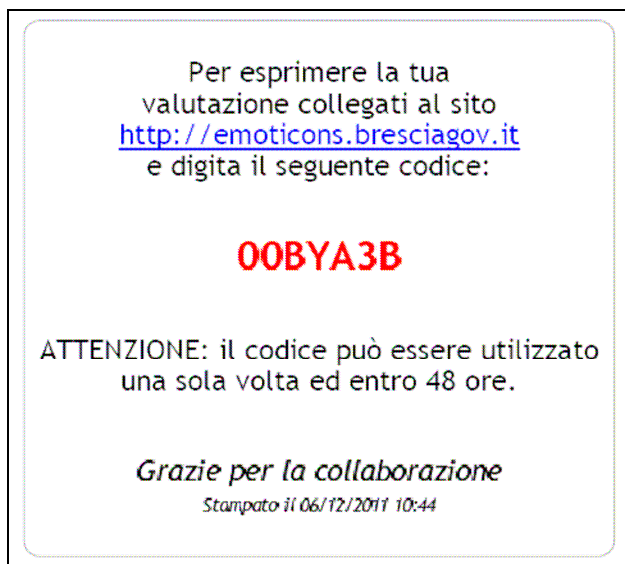


N.B. I servizi attivati, da utilizzare con una certa elasticità, sono i seguenti:

- Autenticazione - Copie atti o documenti
- Autenticazione - Fotografie
- Autenticazione - Sottoscrizione o firma
- Carta di identità - Richiesta
- Certificati - Richiesta di certificazione anagrafica
- Espressione di conoscenza - Dichiarazione sostitutiva di atti notori
- Autocertificazione
- Cambio indirizzo - residenza
- Trasferimento di residenza - da altro comune
- Servizio Protocollo
- Tessere Elettorali - Rilascio, Aggiornamento, Duplicato
- Informativa reclami, segnalazioni, proposte

3) DOPO AVER SERVITO L'UTENTE

Premere il pulsante "Genera codice": appare una finestra con un codice rosso.



Tale codice andrà copiato su uno dei ticket in bianco e consegnato all'utente accompagnandolo con una frase del tipo "Se crede, può esprimere una valutazione". Attenzione a non confondere il numero 0 con la lettera O perché sono molto simili.

E' meglio evitare espressioni come "darci il voto" o simili che implicano una personalizzazione del giudizio.

Servizi al Cittadino



Il Comune di Desenzano del Garda ascolta i cittadini utenti e misura la loro soddisfazione per migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati.

CITTA' DI
DESENZANO DEL GARDA

**NOI CI ABBIAMO MESSO LA FACCIA
ORA SERVE LA TUA
OPINIONE**

Per dire la tua sui servizi comunali basta inserire il numero del codice e toccare una faccina sullo schermo che trovi all'uscita.



SODDISFATTO



NON SO



INSODDISFATTO

Se adesso non hai tempo conserva questo biglietto: entro 48 ore potrai utilizzare lo stesso codice sul sito <http://emoticons.bresciagov.it>.
Grazie per aiutarci a migliorare.

Codice N.:



**mettiamoci
la faccia**

è una iniziativa di:





N.B.:

- il "ticket" va proposto a tutti gli utenti con la stessa intensità, senza privilegiare quelli particolarmente soddisfatti o insoddisfatti;
- specificare che si tratta di una possibilità e non di un obbligo;
- informare che la votazione si può fare sul "touch screen" all'uscita oppure a casa sul sito internet;
- in entrambi i casi, le modalità sono intuitive (non possiamo comunque garantire assistenza).

4) PERIODICAMENTE

I risultati dell'indagine verranno elaborati dall'URP e saranno periodicamente resi noti al personale coinvolto nella rilevazione e, in forma semplificata, alla Direzione e all'utenza.

Il Comune trasmetterà inoltre la reportistica allo staff del progetto nazionale "Per una pubblica amministrazione di qualità" (<http://www.qualitapa.gov.it/it/>).