

Parma ci mette la "faccia" e finisce a "Porta a Porta"

Brunetta: "il sogno è che tutti gli uffici pubblici italiani siano dotati di questa tecnologia"

Faccina verde, rossa o gialla per valutare la "customer satisfaction", ovvero il grado di soddisfazione del cliente rispetto a un servizio ricevuto nella pubblica amministrazione. Nulla di nuovo per il Duc, che da più di cinque mesi ha aderito al progetto "Mettiamoci la Faccia" promosso dal Dipartimento per la Funzione Pubblica.

Ma nella maggior parte delle regioni d'Italia le emoticon non decollano. E Parma è finita su Porta a Porta, nel salotto di Vespa, come modello impeccabile nella pubblica amministrazione. Le telecamere di Raiuno hanno visitato il piano meno uno del Duc, diverse le persone intervistate sull'efficienza degli uffici comunali: tutti soddisfatti. Faccina verde. "A Parma - ha sottolineato la giornalista Manuela Ferri, autrice del servizio mandato in onda martedì in seconda serata - l'amministrazione ha addirittura riunito tutti i servizi in un'unica struttura. Qui è possibile risolvere ogni pratica, dal certificato anagrafico al cambio di residenza". La nostra normalità, in tv, sembra qualcosa di straordinariamente raro. Porta a Porta ha raggiunto anche il sindaco Pietro Vignali: "Pensiamo che le persone abbiano cose più importanti da fare che stare in cosa a uno sportello - ha detto Vignali -. Il nostro compito è quello di facilitare e non complicare la vita dei cittadini. Con il progetto Comune Amico abbiamo rivoluzionato il rapporto tra la gente e la pubblica amministrazione in fatto di semplificazione e funzionalità". I dati registrati finora sembrano incoraggianti. "Ad oggi - ha concluso il sindaco - il 97 per cento dei parmigiani ha espresso parere positivo sul funzionamento dei servizi". E il ministro per la Pubblica Amministrazione, ribattezzato dal Financial Times "Brunetta il rivoluzionario", ospite di Vespa, non ha esitato a rivendicare il merito di tanta efficienza: "Le emoticon sono una mia intuizione, in Italia le ho portate io. Solo i cinesi le avevano già. Se le hanno usate loro, ho pensato, perché non possiamo farlo anche noi?". Eccole qua: sorriso in caso di soddisfazione, espressione perplessa se il cliente crede che ci sia qualcosa da migliorare, broncio se proprio non ci siamo. "Il mio sogno - ha concluso Brunetta - è che tutte le città d'Italia siano come Parma, che tutti gli uffici pubblici abbiano luoghi dotati di quella tecnologia e di quell'intelligenza". E il rigido ministro, incubo di fannulloni e furbacchioni, ha persino ceduto al sentimentalismo: "Lasciatemelo dire, sono stato a Parma e tanta funzionalità mi ha letteralmente commosso".