

Il 05/05/2009

### ***DUC meno uno e Emoticons: all'inaugurazione il Ministro Brunetta***

Il Comune di Parma tra efficienza organizzativa e innovazione tecnologica: inaugurati ieri la ristrutturazione del piano “meno uno” e il progetto emoticons per la rilevazione della soddisfazione degli utenti. Brunetta: “sogno che tutti i Comuni siano come Parma”. Parma Comune “amico” dei cittadini, che sperimenta e innova affinché la Pubblica Amministrazione sia sempre più vicina ai cittadini. La presenza a Parma del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione Renato Brunetta per l'inaugurazione del nuovo piano meno uno e del progetto “Mettiamoci la faccia” è il segno della grande attenzione del Governo nazionale ha nei confronti del Comune di Parma e della sua capacità organizzativa e innovativa di fornire servizi a cittadini e imprese. Fu lo stesso Ministro Renato Brunetta, nel corso della puntata di martedì 10 marzo 2009 di Matrix su Canale 5, ad elogiare la città ducale per i suoi servizi e per gli alti standard della pubblica amministrazione. L'Amministrazione comunale è andata oltre, investendo in infrastrutture, tecnologie e progetti in grado di garantire una sempre maggiore efficienza nei servizi, mantenendo al contempo gli alti standard di qualità già raggiunti negli anni passati. La ristrutturazione del piano meno uno del Duc e il progetto “emoticons” vanno in questa direzione: vediamo di che cosa si tratta.

#### ***IL NUOVO PIANO MENO UNO: CARATTERISTICHE E FUNZIONALITA'***

Nel 2008 sono stati 240 mila i parmigiani che si sono recati al piano “meno uno” del Duc per espletare pratiche, protocollare documenti o richiedere servizi comunali. Da qui la necessità di potenziare il piano e renderlo ancora più efficiente e funzionale e “amico” dei cittadini. Il nuovo layout del “meno uno” si presenta oggi con cinque isole polifunzionali, ciascuna delle quali connotata con un colore (viola, azzurro, fucsia, verde giallo) per dare indicazione geografica all'utente. Ogni isola è dotata di otto postazioni per gli operatori e un sistema di polifunzionalità “intelligente” in grado di modularsi secondo il numero di utenti e la tipologia di richieste del momento. Atti notori, autentica di firma, certificazioni di anagrafe e di stato civile, cambi di residenza o indirizzo, servizi sociali e servizi educativi: ogni isola è in grado di espletare tutte le principali pratiche.

Altra novità riguarda il nuovo sistema regola code con codice alfanumerico, che garantisce una progressione equa e al contempo elastica, secondo la tipologia di pratiche o a ridosso di scadenze in particolari periodi dell'anno. Il cittadino, una volta ritirato il biglietto di prenotazione, si accomoda sui nuovi divanetti in attesa del proprio turno. Sei schermi Lcd e un sintetizzatore vocale per il numero chiamato garantiscono una migliore visualizzazione della chiamata. Un nuovo sistema di flussi pedonali e di accoglienza utenti garantisce maggiore silenzio e privacy nell'espletamento pratiche. L'intervento di restyling è costato circa 300mila euro.

## **METTIAMOCI LA FACCIA: IL CITTADINO UTENTE AL CENTRO**

“Mettiamoci la faccia” è il progetto promosso dal Dipartimento della Funzione pubblica recepito dal Comune di Parma con un protocollo d'intesa firmato a Roma il 23 marzo 2009. Si tratta di progetto sperimentale di customer satisfaction per rilevare in tempo reale, attraverso le faccine degli “emoticons”, il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati agli sportelli del Comune.

Concretamente che cosa avviene? Una volta terminata la pratica, il cittadino è informato dall'operatore sulla possibilità di giudicare il servizio ricevuto. Il cittadino sceglie, digitandola, una delle tre faccine colorate sul touch screen del monitor, visibile solo dal lato dell'utente e non dall'operatore: faccina verde significa utente soddisfatto; faccina gialla giudizio sufficiente; faccina rossa equivale a giudizio negativo. In questo caso il giudizio potrà essere motivato da quattro possibili scelte: tempo di attesa, professionalità dell'impiegato, necessità di tornare, risposta negativa.

In questa prima fase sono stati installati 5 mini-schermi dinanzi ad altrettanti sportelli, in questo primo periodo di sperimentazione, nel quale gli emoticons saranno utilizzati solo per misurare la soddisfazione degli utenti sui servizi demografici e di stato civile. Progressivamente i mini schermi saranno estesi a tutto il piano riservato al pubblico.

L'applicazione del progetto “Mettiamoci la faccia” è stato concordato con le organizzazioni sindacali sia a livello nazionale che locale: non sono una modalità per valutare l'operato dei dipendenti bensì esclusivamente una customer satisfaction per offrire ai cittadini l'opportunità di esprimersi in modo veloce e immediato sui servizi erogati dal Comune, ottenendo utili indicazioni per miglioramenti organizzativo. I risultati con i giudizi complessivi degli utenti saranno periodicamente resi noti tramite pubblicazione sul sito Internet del Comune di Parma. L'implementazione del progetto, in virtù delle dotazioni tecnologiche già presenti del piano meno uno, è costata al Comune di Parma circa 15mila euro, per l'acquisto del software di elaborazione dati e mini schermi touch screen.

### **DICHIARAZIONI**

“Sono qui per imparare”, ha esordito il Ministro Renato Brunetta intervenuto all'inaugurazione del piano meno uno e del progetto emoticons, che ha aggiunto che la riforma della pubblica amministrazione “non è né di destra né di sinistra ma dalla parte della gente. Per questo dispiace vedere come un grande sindacato, la Cgil, difenda i fannulloni”. Riferendosi al progetto emoticons ha aggiunto “vogliamo dare ai cittadini la possibilità di giudicare la P.A., con un monitoraggio in tempo reale del grado di soddisfazione dei cittadini”. Il Ministro ha poi aggiunto che avere buone regole per una buona Pubblica Amministrazione serve a tutti ma in particolare alle fasce più deboli della popolazione. Ha poi concluso dicendo “sogno che tutti i Comuni siano come Parma”.

“Ringrazio il Ministro Brunetta” ha esordito il Sindaco Pietro Vignali “per essere qui tra noi a inaugurare questo nuovo spazio e questo nuovo servizio. Una Pubblica Amministrazione semplice ed efficiente è alla base del rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione, così come a Parma il progetto Comune Amico intende rivoluzionare il rapporto tra PA e cittadini in fatto di semplificazione e funzionalità. I primi risultati degli emoticons sono confortanti, circa l'81% dei cittadini ha espresso giudizio positivo, ma come ha ricordato il Ministro Brunetta dobbiamo occuparci di coloro che hanno espresso giudizio negativo”.

“Il progetto Emoticons – ha detto l’Assessore al personale e organizzazione Giovanni Paolo Bernini - è una rivoluzione semplice, ma una vera e propria rivoluzione. Noi non abbiamo nessun timore a farci giudicare dai nostri concittadini non solo al momento del voto ma durante il nostro mandato nella erogazione dei servizi. Con Emoticons non si giudicano i dipendenti, come hanno erroneamente detto i sindacati, ma al contrario siamo noi Amministratori che ci mettiamo la faccia, al servizio dei cittadini”.

“Il nuovo piano meno uno – ha dichiarato il Delegato all’innovazione tecnologica Mario Marini - rappresenta il migliore investimento per una Pubblica Amministrazione davvero al servizio di cittadini e imprese: funzionalità, innovazione, alta qualità dei servizi erogati in tempi certi e rapidi. Oggi partiamo con la seconda fase del progetto “Comune Amico”, che ribalterà la logica del rapporto cittadino-Pubblica Amministrazione, passando dal concetto di cittadino-utente a quello di cittadino-cliente”.

