

E' già tempo di voti per l'ufficio anagrafe

Presentato dal sindaco Fabbio il progetto "Mettiamoci la Faccia" per dare un giudizio sui servizi comunali

Alessandria. Sempre più a misura di cittadino che, con un semplice gesto, può esprimere il proprio giudizio sul servizio richiesto. L'anagrafe comunale è il primo, in provincia, a essere dotato del sistema "Mettiamoci la Faccia", la cui convenzione è stata firmata qualche mese fa dal sindaco Piercarlo Fabbio con il ministro Renato Brunetta. Negli uffici, situati al primo piano di Palazzo Rosso, sono stati installati un totem, che permette di munirsi di numero, due tv lcd che funzionano da monitor e video installati in ciascuno dei sette sportelli per il rilascio delle carte d'identità, certificazioni, variazioni di indirizzo ed autentiche, che l'utente può usare per dire se è soddisfatto.

La novità è entrata in funzione da qualche settimana, in questa fase un operatore è a disposizione vicino al totem per fornire indicazioni e spiegazioni. Sull'apparecchio si individua, tra quelli indicati, il servizio a cui si è interessati selezionandolo direttamente con una leggera pressione del dito. Dalla macchina esce un tagliando con il numero. I due tv, posizionati in modo da essere ben visibili nel salone, aggiornano sull'andamento delle code per ogni sportello e, in aggiunta, anche un avviso acustico segnala all'utente il suo turno. In prossimità di ciascuna postazione, infine, il cittadino trova i piccoli monitor sui quali, al termine dell'operazione richiesta appaiono le tre "faccine" che possono essere premute per dare un giudizio sul servizio ricevuto. Verde o gialla se positivo, rossa per esprimere insoddisfazione per una o più motivazioni delle quattro indicate (tempo di attesa, necessità di tornare, professionalità dell'impiegato, risposta negativa).

I dati vengono trasmessi direttamente al ministero dell'Interno. "Vedremo se riusciremo ad averli anche noi", dice il sindaco Piercarlo Fabbio che ieri ha presentato "Mettiamoci la Faccia" con l'assessore ai Servizi demografici, Evaldo Pavanello. L'Ufficio anagrafe è il più frequentato dal pubblico: 59 mila certificati rilasciati nel corso del 2009 (mille in più dell'anno scorso), 9.300 carte di identità, più gli altri servizi. Ancora in sperimentazione il rilascio della carta d'identità elettronica.

SILVANA FOSSATI