Mettiamoci la faccia

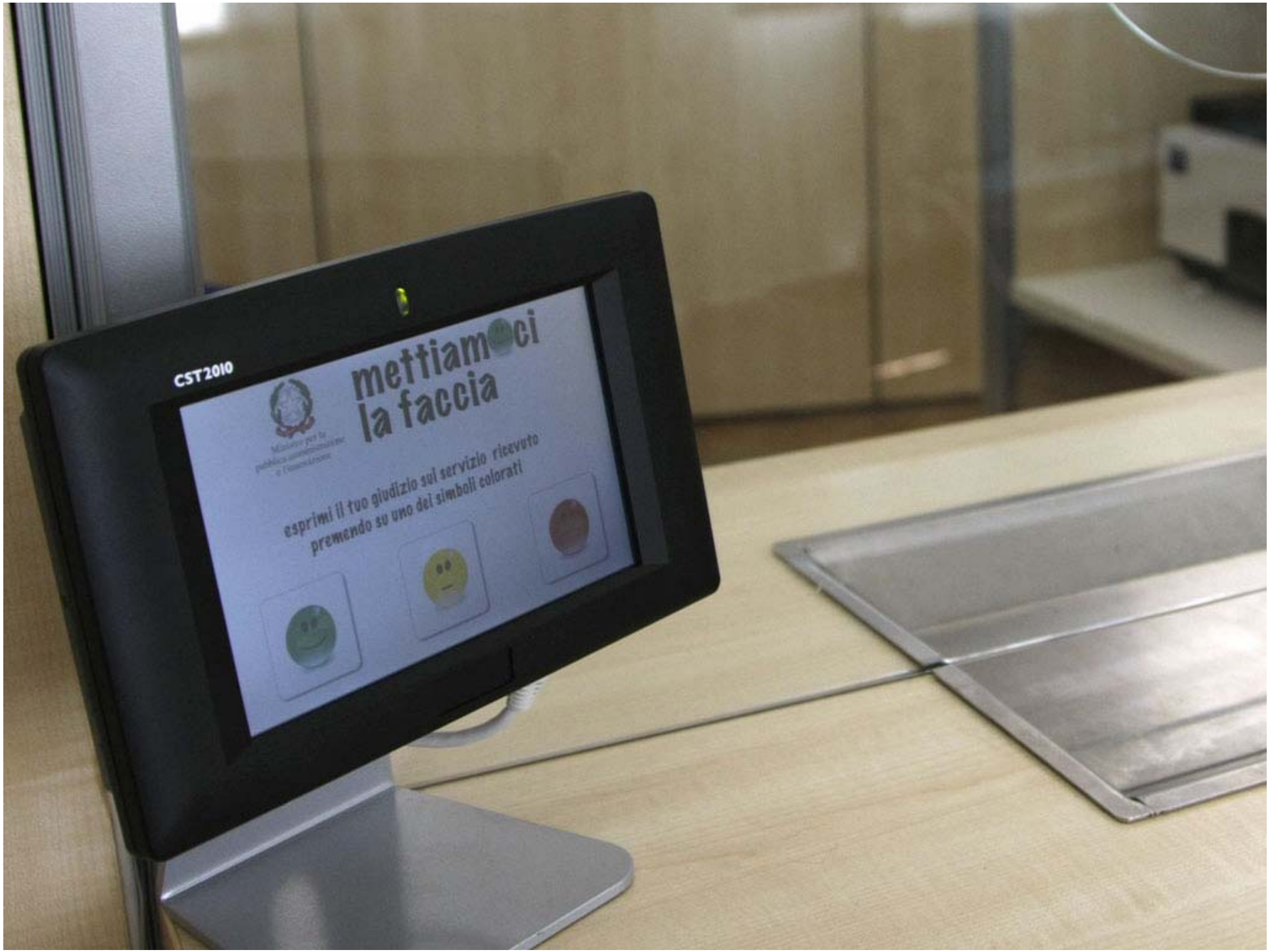
Seconda sessione

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

Torinofacile

Il modo più semplice di servirsi della città

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 ?

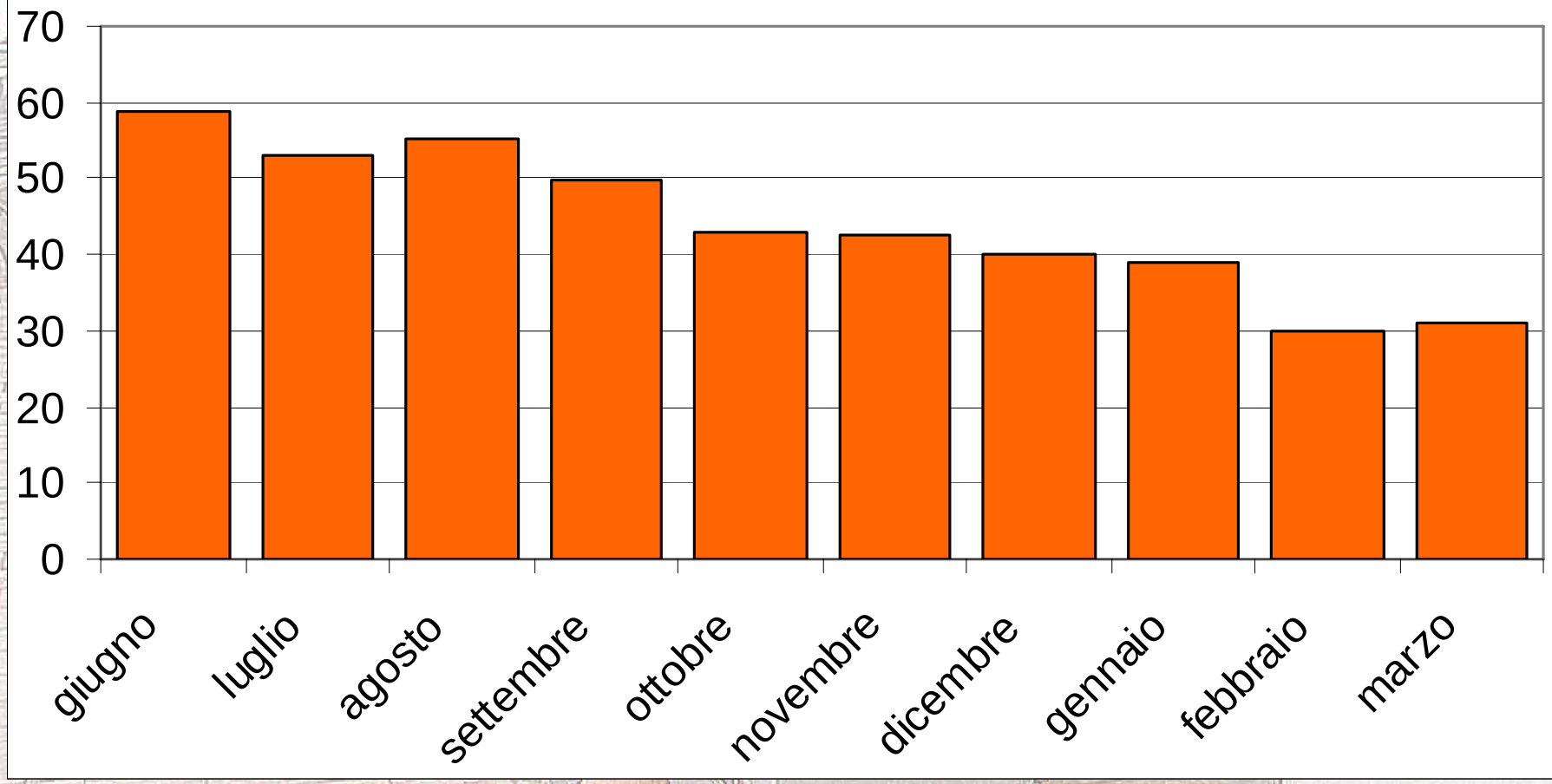
Esprimi il tuo giudizio su questo servizio online

mettiamoci la faccia

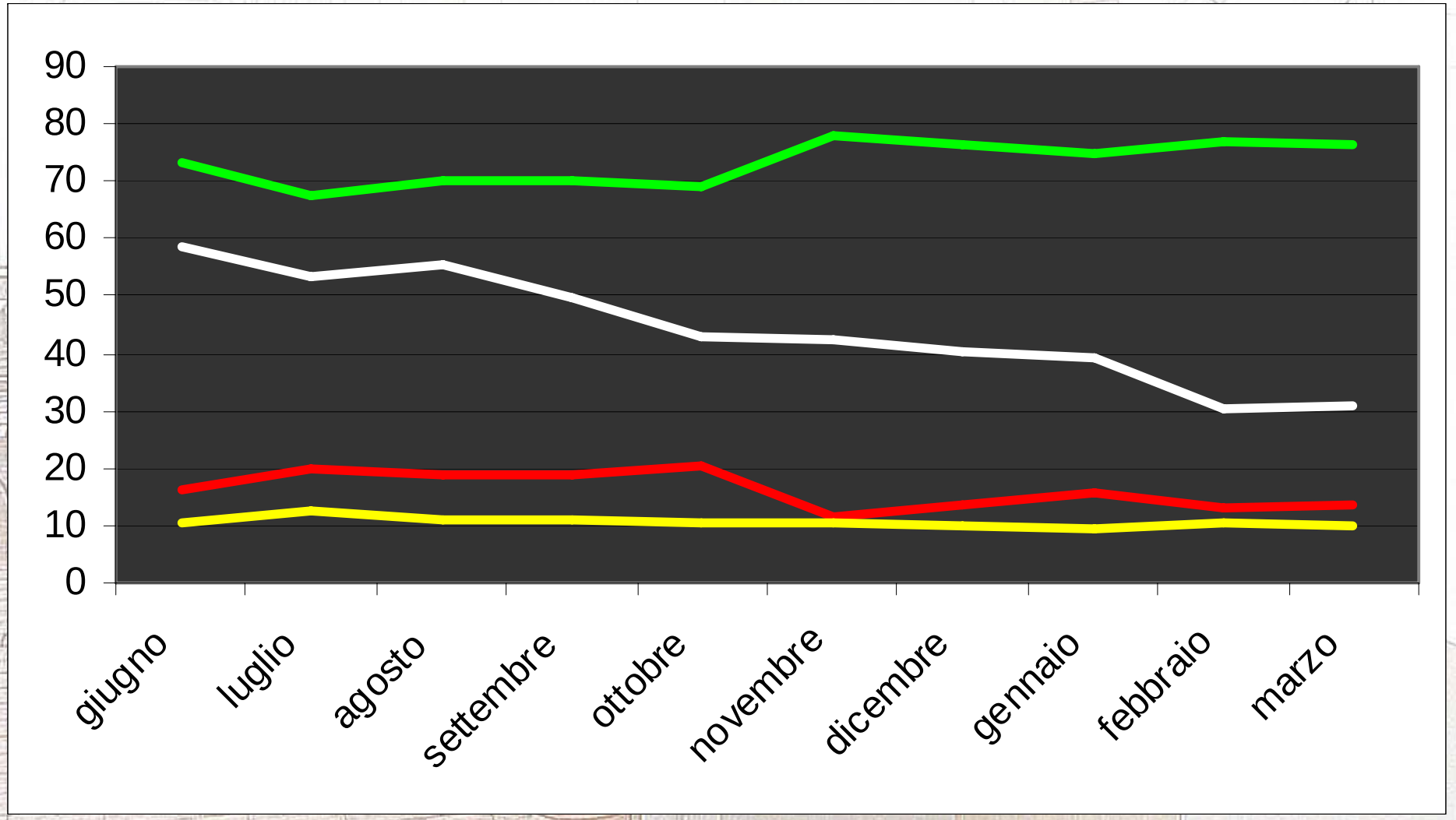
Iniziativa del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

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

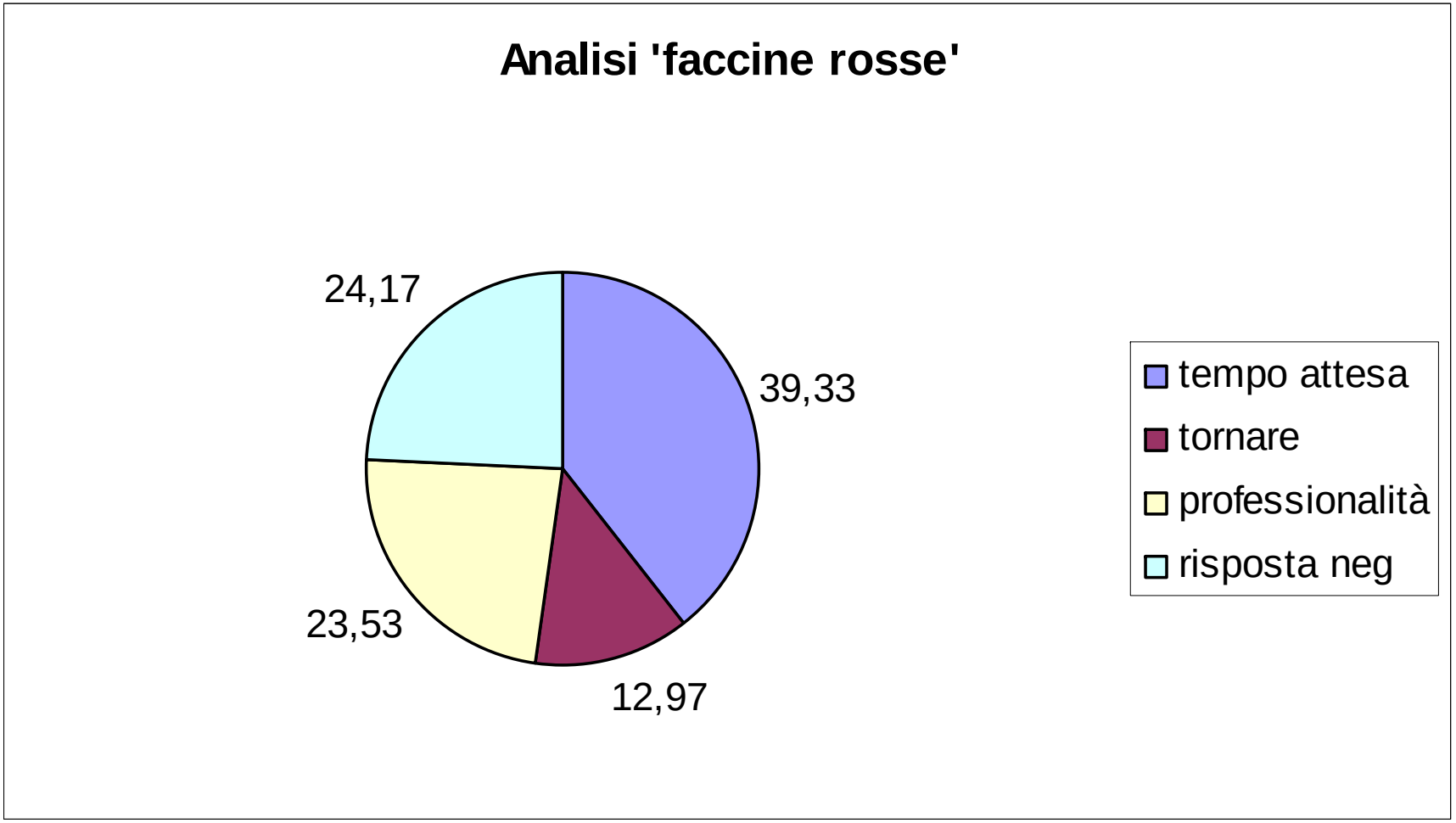
Valutazione Sportelli Anagrafici
% votanti su utenti



96.328 utenti, 42.905 votanti (44,6%)



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


Analisi 'faccine rosse'
24,17
39,33
23,53
12,97
tempo attesa
tornare
professionalità
risposta neg

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

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

ENTE: Città di Torino

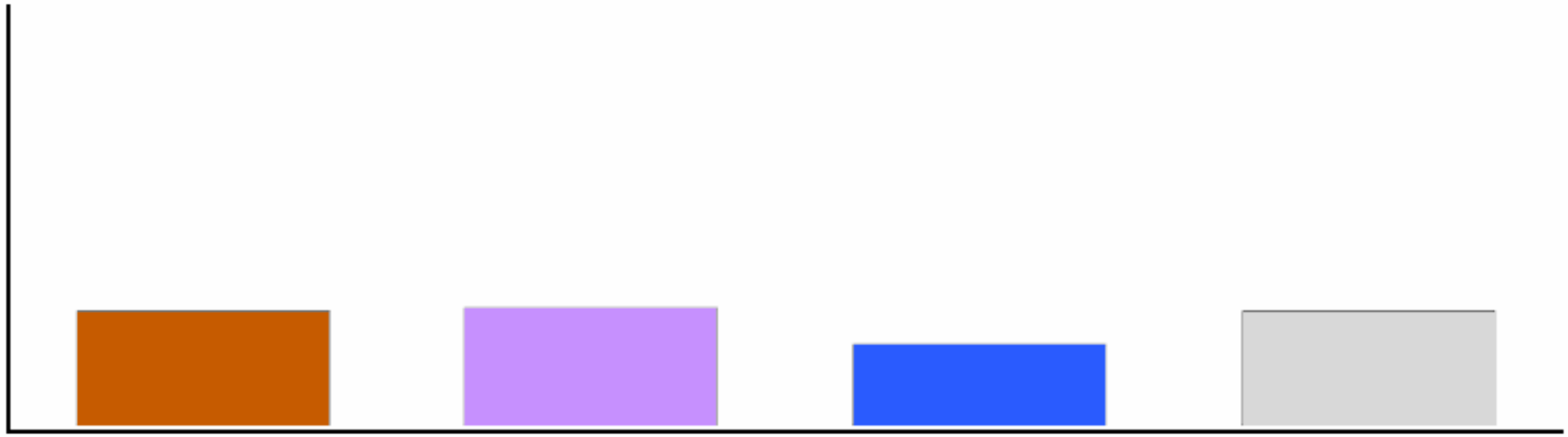
UTENTI TOTALI: 88033

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%

Giudizio prevalente

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