



CITTA' DI TRECATE

## **Anche Trecate ci mette la faccia**

Anche a Trecate approda "Mettiamoci la faccia", l'iniziativa voluta dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini in merito all'attività comunale svolta nel rispondere alle richieste dei cittadini. A partire dal mese di marzo, grazie a tre modernissimi terminali touch-screen ubicati in municipio, i cittadini potranno esprimere il loro giudizio sui servizi ricevuti dagli uffici pubblici spingendo il pulsante con la faccina verde (in caso di soddisfazione), gialla (in caso di giudizio neutro) o rossa (in caso di insoddisfazione). In questo modo gli utenti potranno offrire in tempo reale il proprio contributo al miglioramento dei servizi pubblici, indicando in caso di insoddisfazione, quali sono le principali motivazioni che hanno portato a formulare un giudizio negativo (il tempo d'attesa, il comportamento dell'impiegato, cortesia e chiarezza delle informazioni ricevute). I dati raccolti potranno essere utilizzati in tempo reale per individuare le criticità nell'erogazione dei servizi e predisporre i necessari correttivi. I terminali utilizzati saranno di tipo touch pad (piccoli terminali) e verranno collocati presso gli sportelli.

Dopo la sperimentazione nei comuni maggiori e presso importanti enti del territorio nazionale, anche Trecate istituisce dunque la rilevazione della customer satisfaction attraverso i cosiddetti "emoticon" ovvero le faccine colorate.

Le amministrazioni che partecipano alla sperimentazione hanno previsto precisi accorgimenti che escludono l'eventualità di manipolazioni sia da parte dei cittadini sia da parte del personale: il giudizio può essere espresso una sola volta e solo dal cittadino (cliente) che ha appena ricevuto il servizio. Inoltre, su precisa disposizione ministeriale, gli enti che partecipano alla sperimentazione sono impegnati a rendere pubblici tramite sito internet i risultati della rilevazione.

Il Comune di Trecate non è nuovo ad iniziative per la rilevazione della customer satisfaction, anche se ora, per la prima volta, il giudizio dei cittadini verrà rilevato con l'ausilio della telematica

*Trecate, 3 febbraio 2010*

L'Amministrazione Comunale

