

Mettiamoci la faccia: a Milano l'emoticon giudica la PA

a cura di Marina Mancini

Il Sindaco di Milano Letizia Moratti ed il ministro per la Pubblica Amministrazione Renato Brunetta hanno firmato un protocollo di intesa per innovare tecnologicamente i servizi offerti al cittadino milanese

Migliorare l'interazione con il cittadino attraverso l'innovazione tecnologica; punta a questo l'intesa firmata il 9 marzo dal ministro per la PA **Renato Brunetta** e la prima cittadina di Milano, il sindaco **Letizia Moratti**.

Tra le novità clamorose l'impiego degli **emoticon** per giudicare i servizi del Comune.

L'iniziativa mira a creare strutture più efficienti e innovative puntando sull'interazione con il cittadino che fruisce dei servizi dell'ente. Sarà infatti lo stesso cittadino che potrà giudicare la qualità del lavoro degli impiegati e del servizio ricevuto attraverso un sistema informatico che utilizzerà le notissime "faccine".

La procedura fa parte di un tassello del processo più vasto di riforma della PA che Brunetta definisce una vera e propria "rivoluzione". Con il protocollo firmato a Palazzo Marino dal 23 marzo dovrebbe partire l'installazione, presso tutti gli sportelli pubblici, di un apparecchiatura che permetterà a tutti i cittadini di esprimere il proprio grado di soddisfazione usando gli emoticon: faccina verde volto sorridente per esprimere soddisfazione, faccina gialla ed espressione neutra per un servizio così così ed infine faccina rossa ed espressione corrucciata per esprimere un voto negativo al servizio ricevuto.

I giudizi arriveranno direttamente sul tavolo del sindaco dove un **display** segnalerà in tempo reale l'andamento delle operazioni permettendo il monitoraggio della situazione.

L'operazione che si chiama "**Mettiamoci la faccia**" fa parte di un progetto più ampio di customer satisfaction che riguarderà il capoluogo lombardo che prevede il potenziamento degli uffici e sportelli reclami del Comune e dell'infoline 020202, la semplificazione della struttura e la certificazione di qualità dei servizi.

Il ministro ha garantito che entro l'anno saranno **100mila i punti non della PA** che produrranno servizi comunali utilizzando reti già esistenti; camere di commercio, farmacie, tabaccherie e centri commerciali. Si intendono realizzare servizi e prodotti **'on the job'** vale a dire direttamente sul proprio posto di lavoro, presso le aziende pubbliche e private che vorranno aderire.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/news/1734/mettiamoci-la-faccia-a-milano-lemoticon-giudica-la-pa.html>