



Prot. 0002380

del 05/05/2009

Titolo 9



# mettiamoci la faccia

## DICHIARAZIONE DI ADESIONE ALLA SPERIMENTAZIONE

Premesso che il Consorzio Intercomunale per la Gestione dei Servizi Socio-assistenziali dell'Ovest-Ticino, con sede a Romentino, in Via B. Garbaro n. 47

Ha già in essere politiche e iniziative volte ad assicurare la soddisfazione dei propri utenti/clienti.

Condivide la particolare rilevanza attribuita dal Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione (maggio 2008) all'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction).

Con la presente Dichiarazione l'(ente/amministrazione) aderisce all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", come definita nelle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica (allegato 1), impegnandosi a:

- Sperimentare per un periodo da 3 a 6 mesi, con oneri a proprio carico, il sistema di rilevazione della customer satisfaction attraverso l'utilizzo degli emoticon sui servizi, canali e sedi indicati nel piano di sperimentazione (Form on line sul sito dedicato del Dipartimento della Funzione Pubblica - allegato 2).
- Utilizzare sempre l'identità visiva dell'iniziativa sui supporti utilizzati sia per le rilevazioni del giudizio di soddisfazione nei diversi canali di erogazione del servizio coinvolti nella sperimentazione, sia per le attività di comunicazione interna e esterna. L'identità visiva è costituita da: il logo del progetto, gli emoticon e il formato standard per la pubblicazione dei risultati.
- Adottare esclusivamente le formulazioni standard previste sia per le domande che per le alternative di risposta da sottoporre agli utenti.
- Avvalersi di opportuni sistemi di controllo che escludano l'eventualità di manipolazioni e opportunismi da parte sia del personale che degli utenti.
- Pubblicare almeno mensilmente sul proprio sito web i risultati della rilevazione, utilizzando il formato standard.
- Comunicare al Dipartimento della Funzione pubblica i dati raccolti secondo il formato standard, nei tempi concordati.
- Trasmettere al Dipartimento eventuali osservazioni utili alla definizione di indirizzi da adottare per l'estensione della rilevazione della customer satisfaction attraverso emoticon ad una platea più ampia di amministrazioni pubbliche.
- Estendere, sulla base dei risultati della sperimentazione, il sistema di rilevazione della customer tramite gli emoticon a tutti gli altri servizi idonei all'applicazione.

Il Responsabile con Incarico di Alta Professionalità

Numero di Protocollo- 5.05.2009

dot.ssa Chiara Rondini

