

## Allegato 1

### Esemplificazione delle due tipologie di prodotti (metaprodotto) presenti sul Mercato elettronico della P.A. (MePA)

L'iniziativa "Mettiamoci la faccia" promuove la rilevazione della *customer satisfaction* (CS) presso le amministrazioni pubbliche attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (*emoticon* o *faccine*). La rilevazione della CS per i servizi erogati allo sportello, attraverso questa modalità, richiede che l'amministrazione disponga delle necessarie dotazioni tecnologiche costituite da:

- Terminale touch screen, ovvero sia un display LCD, con tecnologia sensibile al tatto, dotato di software operativo di base;
- Applicazione software in grado di raccogliere i giudizi espressi, memorizzarli in un database, effettuare interrogazioni ed aggregazioni sui dati memorizzati ed infine comporre i file di sintesi per le attività di comunicazione esterna e per la reportistica da inviare al Dipartimento per la funzione pubblica;
- Un server che ospita il database con i giudizi raccolti.

Il MePA, gestito da Consip, mette a disposizione delle amministrazioni due tipologie di prodotti, dette "metaprodotto":

- 1) Nel metaprodotto "terminali interattivi" si trovano i *touch screen*, che possono essere connessi a un computer idoneo a operare da server, ovvero all'infrastruttura tecnologica già in possesso dell'amministrazione. In questo caso l'amministrazione dovrà sviluppare lo specifico software di raccolta ed elaborazione dei dati o potrà, in alternativa, utilizzare il software gratuito scaricabile in rete, messo a disposizione nell'ambito dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" ([www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)).

Al 30 settembre 2009, l'offerta presente sul MePA comprendeva varie tipologie di terminali, con prezzi di listino a partire da euro 340 (IVA esclusa).

- 2) Nel metaprodotto "kit per la rilevazione della soddisfazione degli utenti della PA", sono presenti soluzioni "chiavi in mano", che oltre al terminale *touch screen* forniscono il software e l'hardware necessari. Tali soluzioni sono da ritenersi più idonee per le amministrazioni che non dispongano già di infrastruttura tecnologica e/o delle risorse professionali necessarie.

Al 30 settembre 2009, l'offerta presente sul MePA comprendeva kit con prezzi di listino a partire da euro 513 (IVA esclusa).

**Allegato 2**

DICHIARAZIONE DI PRESA IN CARICO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

dell'Ente \_\_\_\_\_

DICHIARA

di prendere in consegna dalla ditta \_\_\_\_\_

il seguente prodotto \_\_\_\_\_

come da Documento di trasporto (Ddt) n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

DICHIARA INOLTRE

- di aver richiesto n. \_\_\_\_ incrementi di bonus di euro 50 (Iva inclusa), ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'avviso per l'acquisto di un kit di firma digitale
- di aver richiesto n. \_\_\_\_ incrementi di bonus di euro 10 (Iva inclusa), ai sensi dell'articolo 3, comma 4, dell'avviso per l'acquisto di una casella di posta elettronica certificata (PEC)

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Timbro e firma

\_\_\_\_\_

### Allegato 3

#### IMPEGNI DERIVANTI DALL'INIZIATIVA

#### "METTIAMOCI LA FACCIA" PER I PICCOLI COMUNI

I Piccoli Comuni e le Unioni di Comuni iscritti all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", in quanto beneficiari del bonus ai sensi del presente Avviso, **avviano la rilevazione** della *customer satisfaction* attraverso interfacce emozionali (*emoticon*), **entro trenta giorni dalla presa in carico** delle dotazioni tecnologiche acquistate sul MePA.

A tal fine, le medesime amministrazioni si impegnano a:

1. **presentare** al Dipartimento della funzione pubblica, **nel termine di trenta giorni dall'acquisto, il piano di sperimentazione** riportato in facsimile nel presente allegato. La presentazione del piano avviene esclusivamente per via telematica, compilando l'apposito *form* disponibile sul portale [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it), nella sezione dedicata all'iniziativa;
2. **modificare il piano** sulla base di eventuali osservazioni del Dipartimento della funzione pubblica, affinché sia coerente con l'iniziativa "Mettiamoci la faccia";
3. **comunicare tempestivamente, a mezzo PEC, l'intervenuto avvio della rilevazione** al Dipartimento della funzione pubblica;
4. **effettuare la rilevazione** della *customer satisfaction* attraverso l'utilizzo degli emoticon sui servizi, canali e sedi indicati nel piano di sperimentazione;
5. **utilizzare sempre l'identità visiva** dell'iniziativa sui supporti utilizzati sia per la rilevazione dei giudizi, sia per le attività di comunicazione interna ed esterna. L'identità visiva è costituita dal logo dell'iniziativa, dagli *emoticon* (faccine) e dal formato standard per la pubblicazione dei risultati;
6. adottare, sia per le domande che per le alternative di risposta da sottoporre agli utenti, esclusivamente le **formulazioni standard** previste;
7. porre in essere opportune cautele volte ad **escludere l'eventualità di manipolazioni** delle rilevazioni;
8. **pubblicare almeno mensilmente i risultati della rilevazione** utilizzando il formato standard. La comunicazione può essere effettuata sul sito web delle amministrazioni, ove esistente, nonché tramite altre forme idonee di comunicazione esterna;
9. **comunicare mensilmente al Dipartimento della funzione pubblica i dati raccolti** secondo il formato standard;
10. **assicurare piena collaborazione** col Dipartimento medesimo in ogni fase della rilevazione.

Tutte le informazioni, la documentazione e gli strumenti utili alle amministrazioni che aderiscono all'iniziativa "Mettiamoci la faccia", sono disponibili nella sezione dedicata del sito [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it).

## Descrizione sintetica del Piano di sperimentazione per la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticons

AMMINISTRAZIONE/ENTE: .....

Responsabile del progetto (nome, cognome, recapiti telefonici, e-mail):

.....

Referente di contatto (nome, cognome, recapiti telefonici, e-mail):

.....

### 1. Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

Inserire tutte le informazioni richieste per ciascuna sede coinvolta

Sede (denominazione e indirizzo)	Servizi	Numero sportelli	Dispositivi di rilevazione utilizzati	Data di avvio della sperimentazione
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa
_____ Via, _____ n., località _____		N°	totem n. touch pad n.	gg/mm/aa

Totale sportelli:

totale totem:

totale touch pad:

## 2. Servizi WEB coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

## 3. Servizi TELEFONICI coinvolti nella sperimentazione

Servizi	Data di avvio della sperimentazione

## 4. Le iniziative di comunicazione interna/esterna previste

Comunicazione interna

Modalità previste e tempistica
--------------------------------

Comunicazione esterna

Modalità previste e tempistica
--------------------------------