



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## ***Pacchetto Piccoli Comuni*** **per promuovere la customer satisfaction**



**Dipartimento della funzione pubblica**  
Ufficio per il programma di modernizzazione delle P.A.



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Slide 1	<b><i>L'iniziativa</i></b>
Slide 2	<b><i>Cosa prevede</i></b>
Slide 3	<b><i>Enti beneficiari del bonus</i></b>
Slide 4	<b><i>Le novità introdotte nel febbraio 2010</i></b>
Slide 5	<b><i>Come si ottiene il bonus</i></b>
Slide 6	<b><i>Supporto alle amministrazioni</i></b>
Slide 7	<b><i>Il portale dell'iniziativa</i></b>

In occasione dell'Assemblea ANCI è stata promossa una nuova iniziativa rivolta ai piccoli Comuni, finalizzata a:

-  diffondere la **customer satisfaction** per migliorare la qualità dei servizi erogati;
-  favorire l'innovazione tecnologica, attraverso la diffusione del Mercato elettronico delle Pubbliche Amministrazioni (MePA) gestito da Consip, della **firma digitale** e della **Posta elettronica certificata (PEC)**.

Il Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione ha destinato a questa iniziativa **1,5 milioni di EURO**, che **verranno incrementati** per il finanziamento della firma digitale e della PEC (**sino a un massimo di 2 milioni di EURO**).

Il **Dipartimento per la digitalizzazione** della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica (DDI) **ha pubblicato**, sul sito internet [www.innovazione.gov.it/dit/](http://www.innovazione.gov.it/dit/), **un primo avviso** che specifica tempi, modalità e condizioni per partecipare all'iniziativa. Tale avviso è stato **prorogato e modificato** l'8 febbraio 2010.

L'iniziativa prevede il **finanziamento per l'acquisto delle dotazioni tecnologiche** necessarie a rilevare la customer satisfaction attraverso le emoticon, **integrato col finanziamento della firma digitale e della PEC** per le amministrazioni che non ne dispongano.



Il finanziamento delle dotazioni tecnologiche avviene mediante un bonus di 400 euro, riservato agli acquisti, effettuati tramite il MePA, di:

- ✓ “*Terminali interattivi*”, cioè dispositivi touch screen per la rilevazione della customer, che richiedono la connessione a sistemi informatici già esistenti;
- ✓ “*Kit per la rilevazione della soddisfazione degli utenti della PA*”, ovvero soluzioni “chiavi in mano” che, oltre al terminale *touch screen*, forniscono il software e l'hardware necessari.

Il bonus è fruibile **una sola volta** da parte di ciascuna amministrazione.



L'importo del bonus è incrementato fino a un massimo di 460 euro, per le amministrazioni che non dispongano di firma digitale o casella PEC, nella misura di:

- ✓ 50 euro, quale *contributo per l'acquisto della firma digitale*;
- ✓ 10 euro, quale *contributo per l'acquisto della PEC*.



### 5708 piccoli Comuni

tutti i Comuni con una popolazione residente inferiore a 5000 abitanti: rappresentano circa il 30% degli abitanti e coprono oltre il 50% del territorio nazionale



(dati Istat al 30 giugno 2009)



circa 300 Unioni di Comuni, costituite ai sensi dell'art. 32 TUEL, qualora almeno il 50% dei Comuni che ne fanno parte abbia una popolazione residente inferiore a 5000 abitanti

(dati Anci al 30 settembre 2009).

In data 8 febbraio 2010, il DDI ha firmato un provvedimento che:

-  **proroga al 30 luglio 2010** i termini per l'accesso al bonus;
-  prevede l'**acquisto cumulativo** da parte di un Ente capofila per conto dei piccoli Comuni. In quest'ultimo caso l'ammontare del bonus a disposizione è pari al totale del bonus previsto per le Amministrazioni per le quali viene effettuato l'acquisto.

### Gli enti intermediari:

-  i CST/ALI
-  le Province
-  le altre forme associative tra Enti locali previste dal Tuel

L'erogazione del bonus è improntata a principi di trasparenza, compartecipazione al finanziamento e semplificazione.

Per accedere al bonus, le amministrazioni:



procedono all'abilitazione al MePA (secondo le modalità indicate sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it));



effettuano un acquisto tramite Ordine Diretto di Acquisto (ODA) o Richiesta di Offerta (RdO), selezionando la riga "bonus piccoli Comuni" nei cataloghi dei fornitori.

Il bonus consente alle amministrazioni di abbattere significativamente la spesa al momento dell'acquisto.

Il bonus viene corrisposto direttamente dal DDI alle imprese fornitrici, dietro presentazione di fattura cumulativa, con cadenza mensile.



**per l'accesso al MePA ed al bonus**, nonché per facilitare l'acquisto di firma digitale e casella PEC, Consip rende disponibili diversi canali di informazione:

- ✓ il portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)
- ✓ l'help desk di primo e secondo livello, mediante il call center 800 906227;
- ✓ la propria struttura di assistenza presente sul territorio.



**per maggiori informazioni** sull'iniziativa, consultare inoltre:

- ✓ [www.innovazione.gov.it/dit/](http://www.innovazione.gov.it/dit/)
- ✓ [www.innovazionepa.it](http://www.innovazionepa.it)
- ✓ [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)
- ✓ [www.anci.it](http://www.anci.it)

[www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)



The screenshot shows the website interface for the 'Mettiamoci la faccia' initiative. The main navigation bar includes 'per una pubblica amministrazione di qualità' and links for 'Chi siamo', 'Guida al sito', 'Mappa', 'Glossario', and 'Contatti'. The breadcrumb trail reads: Home > Customer Satisfaction > Mettiamoci la faccia > Piccoli Comuni. A search bar is located on the right. The left sidebar contains a 'Termini' section with links for 'Autovalutazione', 'Customer satisfaction', 'Benchmarking', and 'Valutazione esterna', and a 'Risorse' section with links for 'Normativa', 'Pubblicazioni', 'Interviste', 'Link utili', and 'Newsletter'. The main content area features the title '"Mettiamoci la faccia": un'iniziativa per i piccoli comuni' and a description of the initiative. A black oval highlights the title and the first paragraph. A pink arrow points from the 'Termini' section to the title. The footer contains the text: [RSS] Copyright © 2007 Formez | Dipartimento Funzione pubblica | All Rights Reserved.

Username: Password: Login [Password dimenticata?] [Registrazione e Newsletter] [Aiuto]

per una pubblica amministrazione di qualità Chi siamo Guida al sito Mappa Glossario Contatti

Home > Customer Satisfaction > Mettiamoci la faccia > Piccoli Comuni Cerca nel sito Vai

**Termini**  
Autovalutazione  
Customer satisfaction  
Benchmarking  
Valutazione esterna

**Risorse**  
Normativa  
Pubblicazioni  
Interviste  
Link utili  
Newsletter

**"Mettiamoci la faccia": un'iniziativa per i piccoli comuni**

In occasione dell'Assemblea ANCI, viene promossa una nuova iniziativa rivolta ai **piccoli comuni**, finalizzata a:

- diffondere la **customer satisfaction** per migliorare la qualità dei servizi erogati;
- favorire l'**innovazione tecnologica**, attraverso la diffusione del Mercato elettronico delle Pubbliche Amministrazioni (MePA) gestito da Consip, della firma digitale e della Posta elettronica certificata (PEC).

Gli oltre 5700 piccoli comuni - a cui si aggiungono le circa 300 le unioni di comuni - potranno accedere ad un **finanziamento** per gli acquisti di dotazioni tecnologiche necessarie per la rilevazione della customer satisfaction attraverso le emoticon.

Il **Ministro Brunetta**, ha presentato l'iniziativa "Mettiamoci la faccia" per i piccoli comuni, nel corso della conferenza stampa del 6 ottobre, insieme a **Mauro Guerra**, Coordinatore nazionale Consulta Anci Piccoli Comuni, **Danilo Oreste Broggi**, Amministratore delegato Consip, **Alberto Tripi**, delegato di Confindustria al coordinamento servizi, tecnologie e e-government, in vista dell'Assemblea Anci che si apre il 7 ottobre a Torino.

**L'iniziativa**  
**Istruzioni per i piccoli comuni**  
→ Per aderire

**In evidenza**  
→ Piccoli comuni  
→ Mettiamoci la faccia: esperienze a confronto

**Iniziativa**  
C.S. on line  
Valutazione civica  
Mettiamoci la faccia

**Governo italiano**  
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

**Presidenza del Consiglio dei Ministri**  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

**Formez**

[RSS] Copyright © 2007 Formez | Dipartimento Funzione pubblica | All Rights Reserved