



Federazione Lavoratori Pubblici e Funzioni Pubbliche

Centro Studi e Documentazione

00187 ROMA – Via Piave 61
tel. 06/42000358 – 06/42010899
fax. 06/42010628

sito internet: www.flp.it Email: flp@flp.it

Segreteria Generale

Prot. n.2481/FLP2005

Roma, 26 ottobre 2005

NOTIZIARIO N° 73

Ai Coordinamenti Nazionali FLP
Alle OO.SS. federate alla FLP
Alle Strutture periferiche FLP
Ai Responsabili FLP
Ai Componenti delle RSU
LORO SEDI

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE **EMANATA DIRETTIVA PER LA QUALITA' DEI SERVIZI ONLINE**

La "customer satisfaction", ossia **la verifica della soddisfazione del cittadino, entra nella Pubblica amministrazione italiana.**

Il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica, ha infatti emanato una direttiva per la qualità dei servizi online degli uffici pubblici e la misurazione della soddisfazione degli utenti, ossia i cittadini e le imprese.

Obiettivo della direttiva, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 243 del 18 ottobre 2005, è infatti quello di fornire indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi online, attraverso un'attenta ed efficace rilevazione delle esigenze degli utenti. In sostanza la Pubblica Amministrazione deve operare non in funzione delle proprie esigenze, ma di quelle dei cittadini e delle imprese. Ed è fondamentale che sia il cittadino a valutare se le realizzazioni informatiche online soddisfino, oppure no, le sue aspettative.

Nel provvedimento si dettano le linee guida per questa azione, finalizzata tra l'altro ad attenuare la pressione sui canali di erogazione tradizionali (ossia gli sportelli) consentendo così di ridurre i relativi costi. Presso il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione-CNIPA sarà costituito un Centro di competenza a disposizione delle amministrazioni per l'attivazione degli adempimenti di monitoraggio previsti dalla direttiva stessa. Lo stesso CNIPA supporterà le amministrazioni nell'individuare le criticità da superare per una efficace erogazione on line dei propri servizi, nonché nel ricercare le soluzioni più idonee a risolvere eventuali problemi tecnici ed organizzativi.

In allegato, la direttiva PCM 27.07.2005.

L'Ufficio Stampa