

LA NOVITÀ. Al via il sistema «Emoticon» voluto dal ministro Brunetta

Zooprofilattico: il voto al servizio

Da ieri nell'istituto il giudizio degli utenti cliccando la faccina rossa, verde o gialla

Pietro Gorlani

Inizia dall'Istituto zooprofilattico di Lombardia ed Emilia Romagna l'era della «trasparenza» e della valutazione degli enti pubblici voluta dal ministro Renato Brunetta.

Da ieri nell'istituto di studi e analisi veterinarie di via Bianchi è in funzione il sistema Emoticon: tutti coloro che usufruiranno dei servizi dell'ente pubblico, potranno votare su un apposito computer posto all'entrata degli uffici, l'«indice di gradimento» e di efficienza della prestazione ricevuta. In che modo? Inserendo il proprio numero di pratica e poi scegliendo tra tre faccine: verde e sorridente se il giudizio è positivo, gialla e seria se «neutro», rossa e imbronciata in caso di bocciatura. Se il censimento delle prestazioni entrerà ufficialmente in vigore da lunedì, ieri Bresciaoggi ha testato documentato la prima votazione in assoluto, che logicamente è stata positiva.

A PRESENTARE ufficialmente il sistema è stato il direttore generale dell'istituto zooprofilattico "Bruno Ubertini", Stefano

Cinotti, accompagnato dal nuovo direttore sanitario Giorgio Varisco e dal direttore della sezione diagnostica Loris Alborali. L'ente ha sottoscritto insieme a Comune e Provincia l'adesione alla campagna «Mettiamoci la faccia» voluta dal ministro per la pubblica amministrazione, Renato Brunetta, ed è stato il primo a partire. «Questo sistema informatico per rilevare l'indice di gradimento dei servizi ricevuti - spiega Cinotti - ha l'obiettivo cardine di indagare quali sono le esigenze dei nostri clienti e rendere sempre più efficiente il nostro lavoro. Proprio in linea

con i principi di trasparenza voluti dal ministero i report sui risultati delle votazioni verranno pubblicati regolarmente sul sito internet dell'istituto». Grazie quindi alle indicazioni pratiche dei votanti (che possono essere veterinari e tecnici Asl così come allevatori e agricoltori) il direttore potrà decidere dove insistere per ottenere un margine di miglioramento del servizio (lo zooprofilattico conta 700 dipendenti, di cui circa 450 nella sede di Brescia, e produce 2,5 milioni di referti scritti che interessa-

no 72mila conferenti pubblici Asl o privati).

QUOTIDIANAMENTE il numero dei singoli soggetti che si rivolgono all'istituto oscilla da 30 a 70. Vengono portati in via Bianchi campioni di latte, sangue, animali morti, per indagare la qualità del prodotto lattiero caseario prodotto o un eventuale problema veterinario insorto in un allevamento. I tempi di risposta per le analisi sul latte sono da record: poche ore (e la risposta è possibile direttamente via telefono); sui campioni ematici e le indagini virali il tempo di consegna è di 2/5 giorni, mentre ci vogliono 15 giorni per le analisi chimiche. Tempi assolutamente da primato se confrontati nel panorama nazionale, e quindi va da sé che i voti negativi saranno probabilmente pochi. Agli eventuali scontenti il computer Emoticon chiederà di indicare il motivo principale della tua insoddisfazione: «Tempo di attesa», «professionalità dell'impiegato», «necessità di tornare», «risposta negativa». Ogni persona potrà votare una sola volta (il voto corrisponde al numero di pratica attivata) e il voto sarà anonimo. ♦

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile