



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 marzo 2012



1. Le amministrazioni partecipanti

New entries del mese	Slide 4
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 5
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	Slide 6
Dislocazione territoriale nuove rilevazioni	Slide 7
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 8
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione	Slide 9

2. Sedi, sportelli e servizi

Sedi e sportelli	Slide 10
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione	Slide 11
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 12
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione	Slide 13
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 14
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 15
Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 16
Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 17
Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 18



3. La partecipazione dei cittadini

Numero giudizi raccolti annualmente

Slide 21

Tasso di partecipazione per canale

Slide 22

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 23

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 24

Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

Slide 25

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per regione

Slide 26

Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

Slide 27

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 28

4. La valutazione dei servizi

Slide 29

Livello generale di soddisfazione

Slide 30

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Slide 31

Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Slide 32

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Slide 33

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio

Slide 34

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Slide 35

Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Slide 36

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Slide 37

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

Slide 38

Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello

Slide 39

Slide 40

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

1. Le amministrazioni partecipanti

mettiamoci la faccia



NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

CANALE



•Comune di Castiglione Cosentino (CS)	√
•Comune di Foggia (FG)	√
•Comune di Petrizzi (CE)	√
•Consolato Generale di Italia a Chicago	√



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



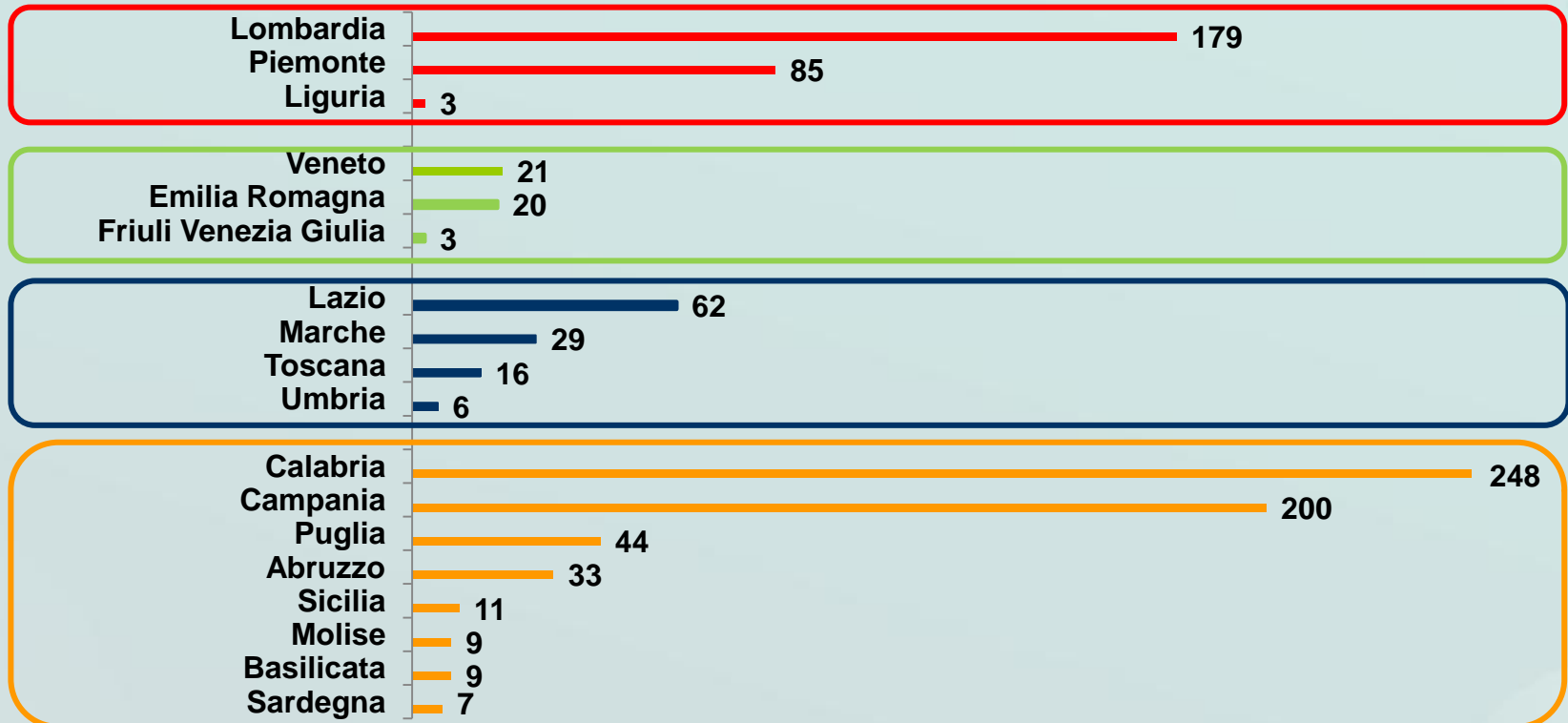
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 985

■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 985



DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

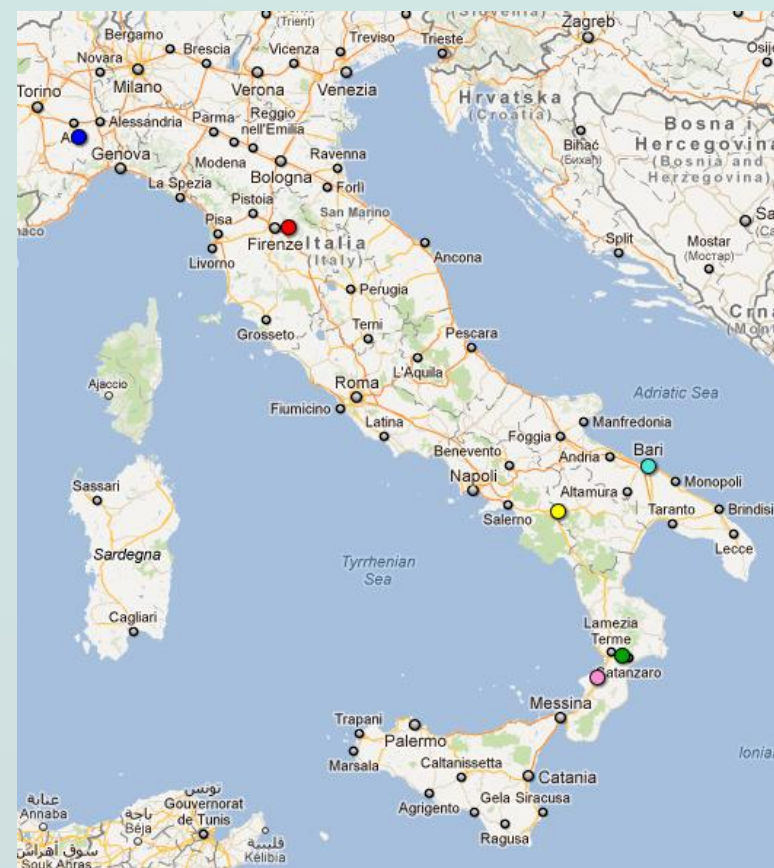
PERIODO DI RIFERIMENTO MARZO 2012

NUOVE RILEVAZIONE AVVIATE NEL MESE

- Comune di Moasca
- Comune di Miglierina
- CCIA di Vibo Valentia

AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

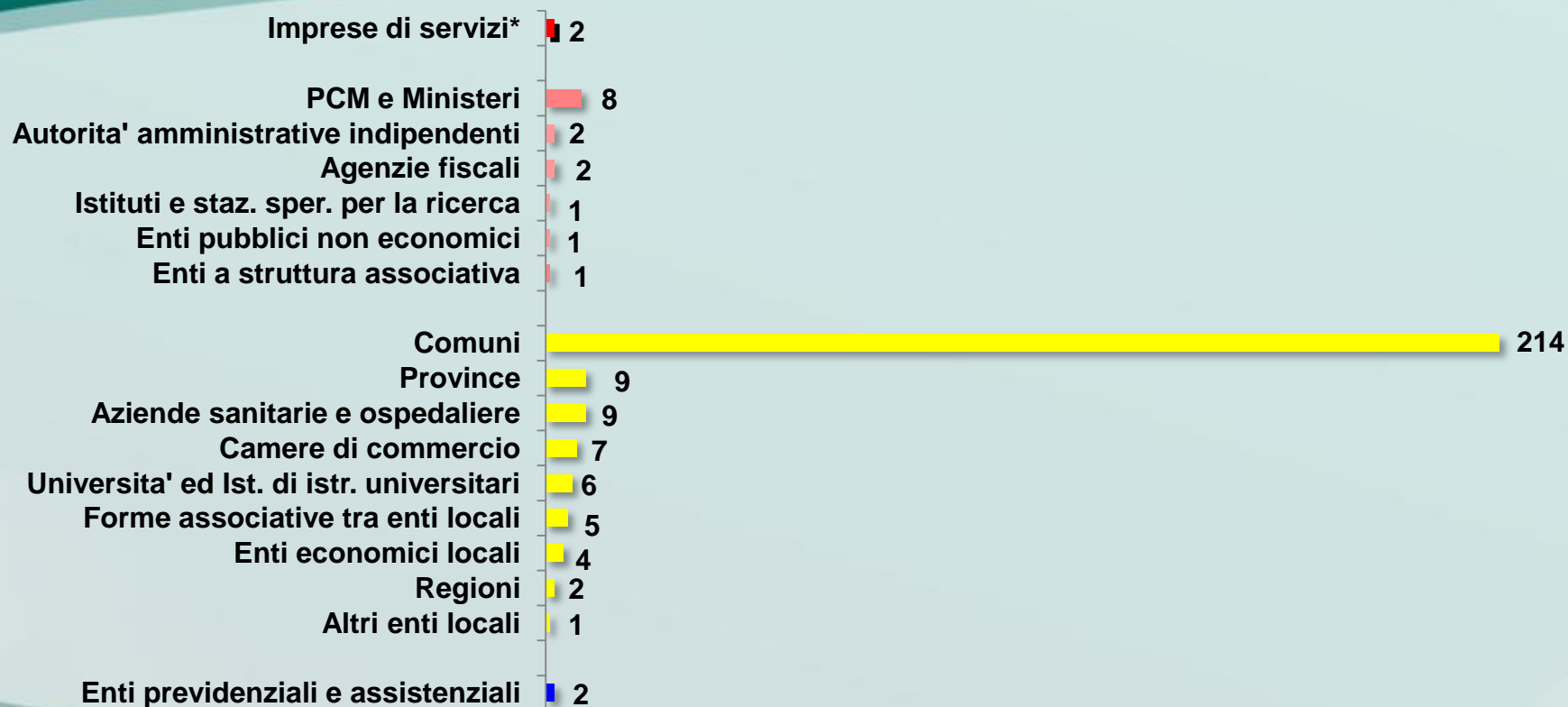
- Comune di Vietri di Potenza
- Inps
 - Pontassieve
- Università degli Studi di Bari





AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 276

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali Imprese di servizi

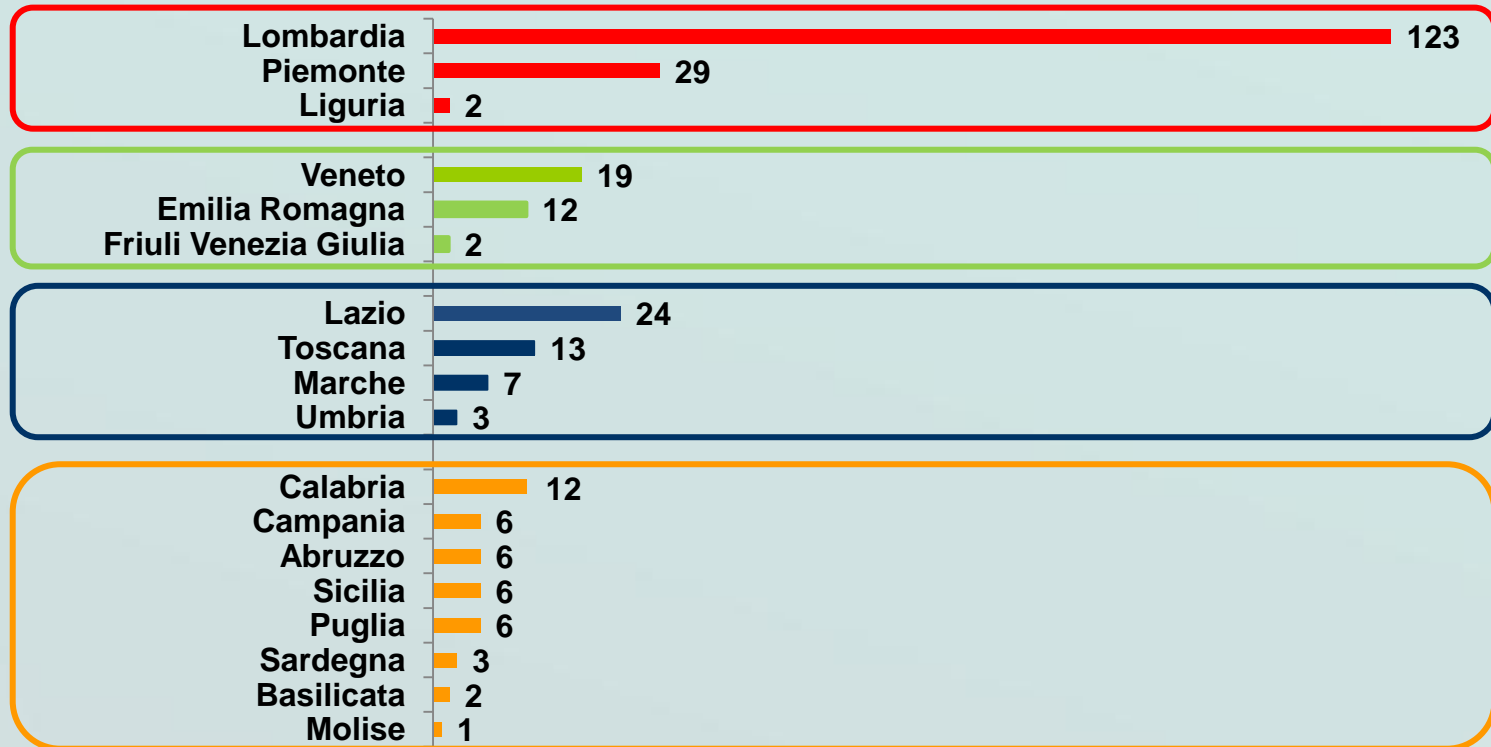
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 276

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

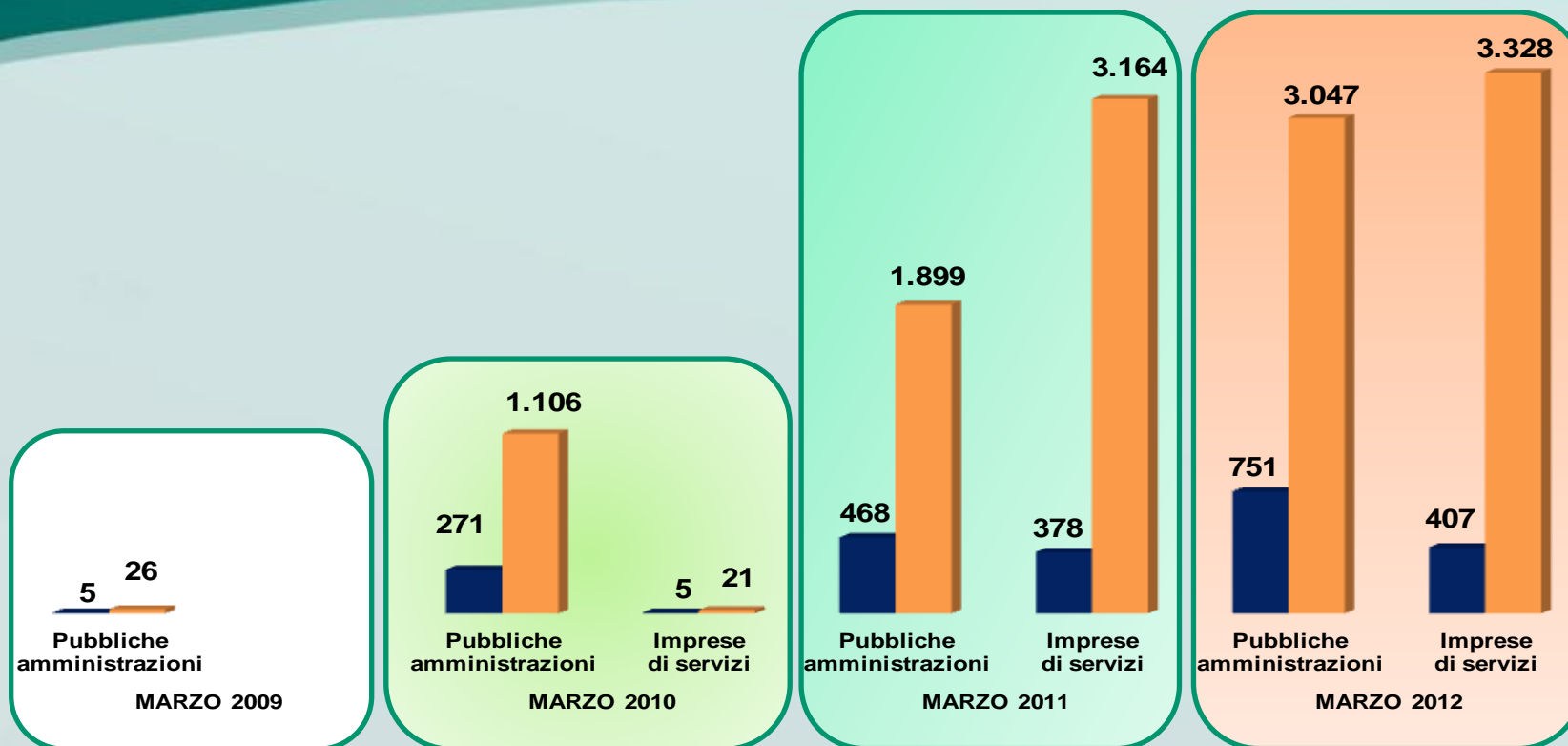
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

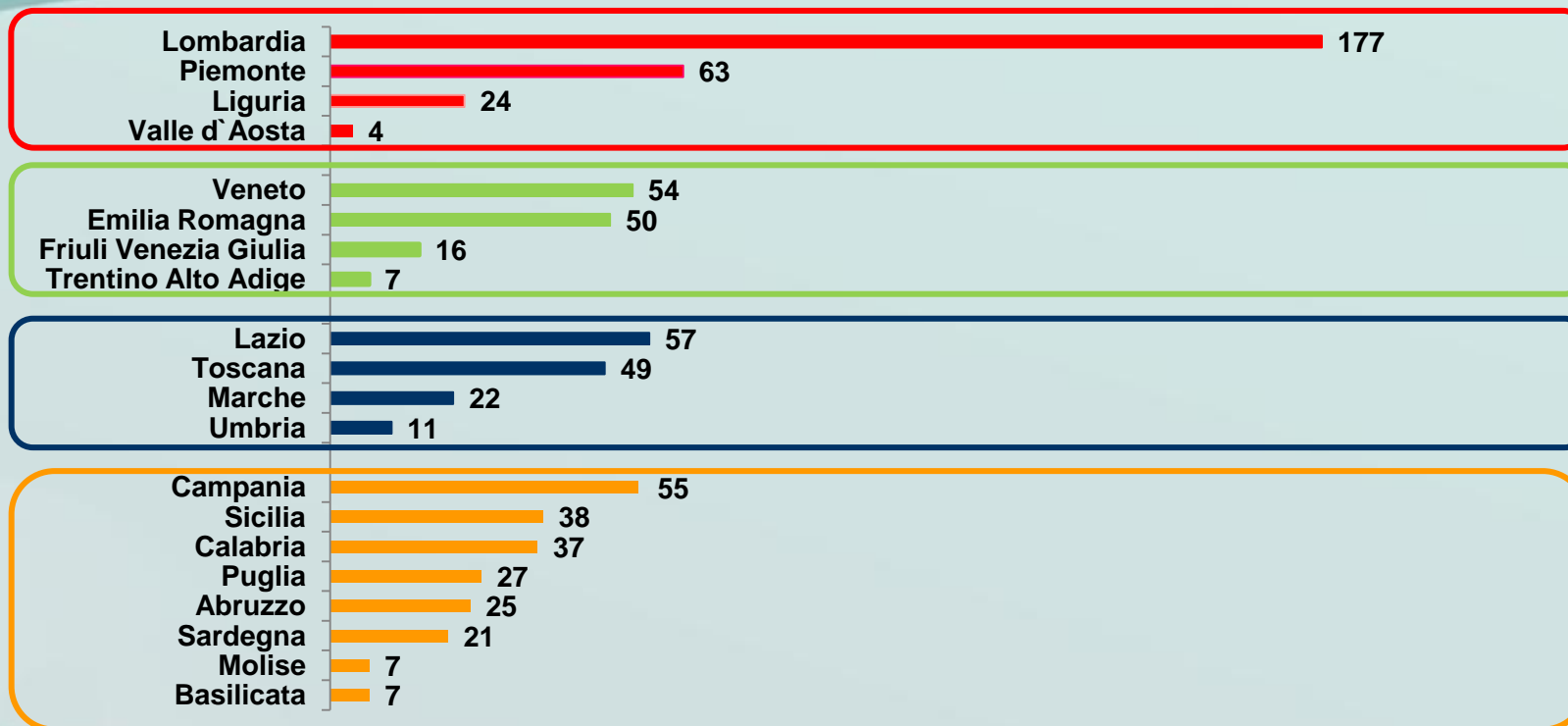
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012

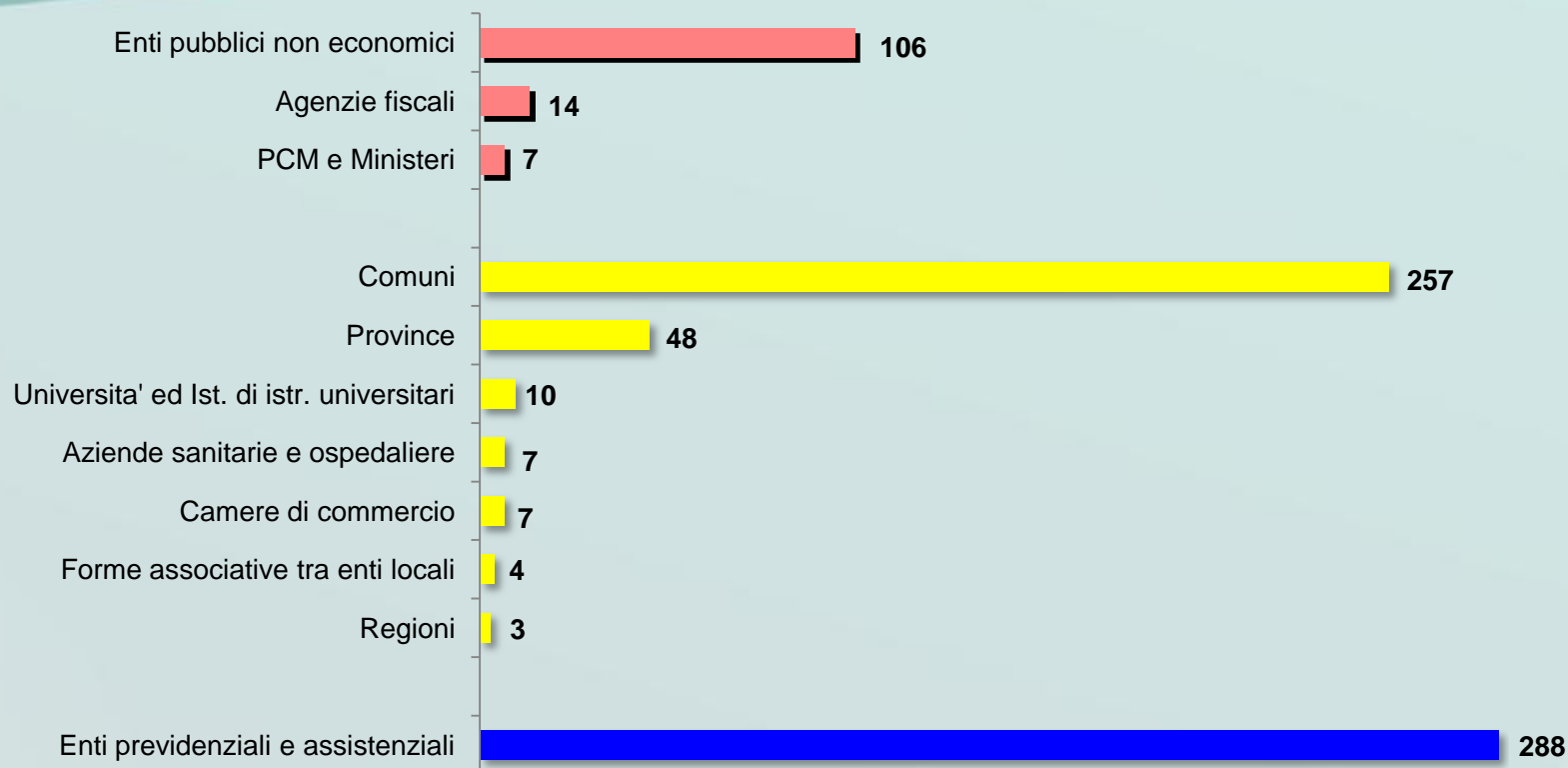


NUMERO TOTALE SEDI: 751



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



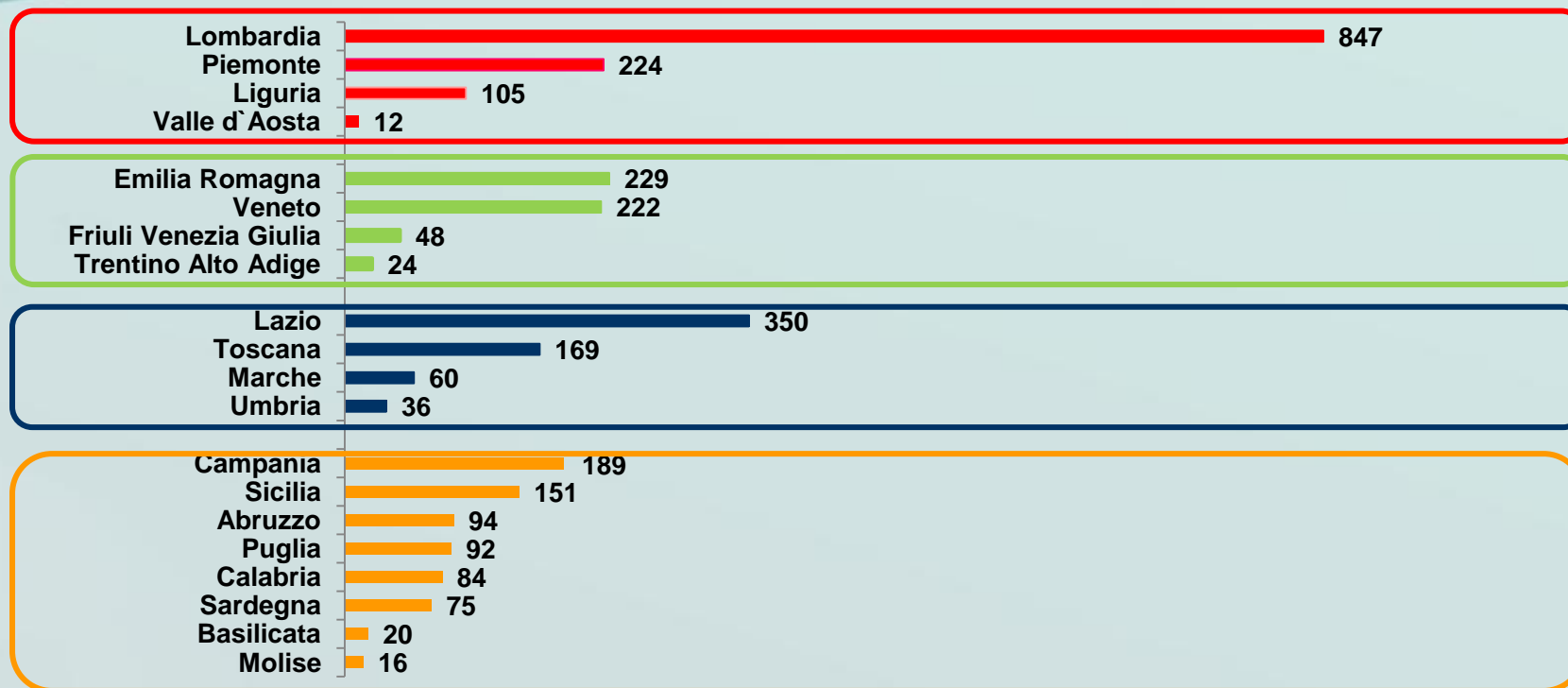
NUMERO TOTALE SEDI: 751

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012

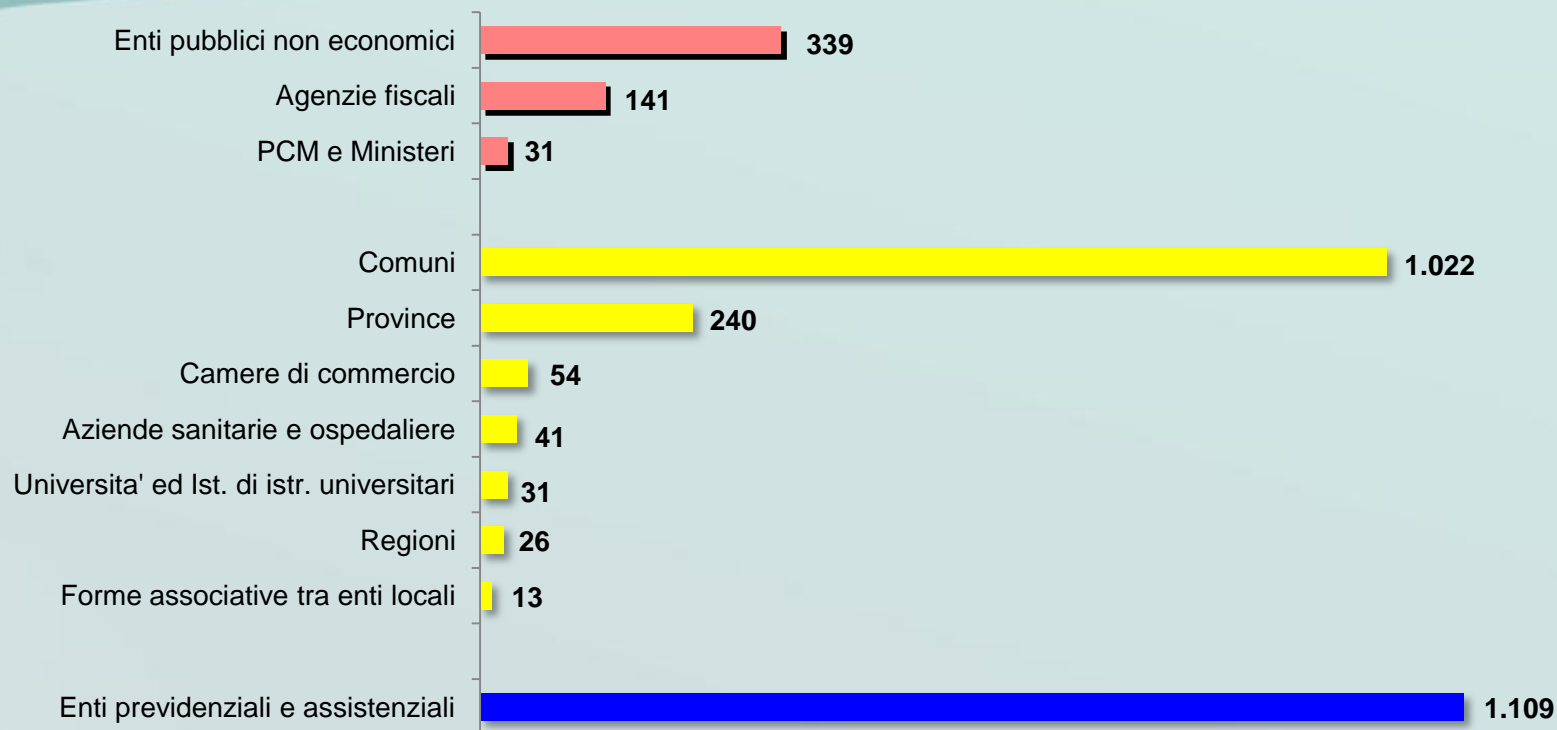


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.047



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.047

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

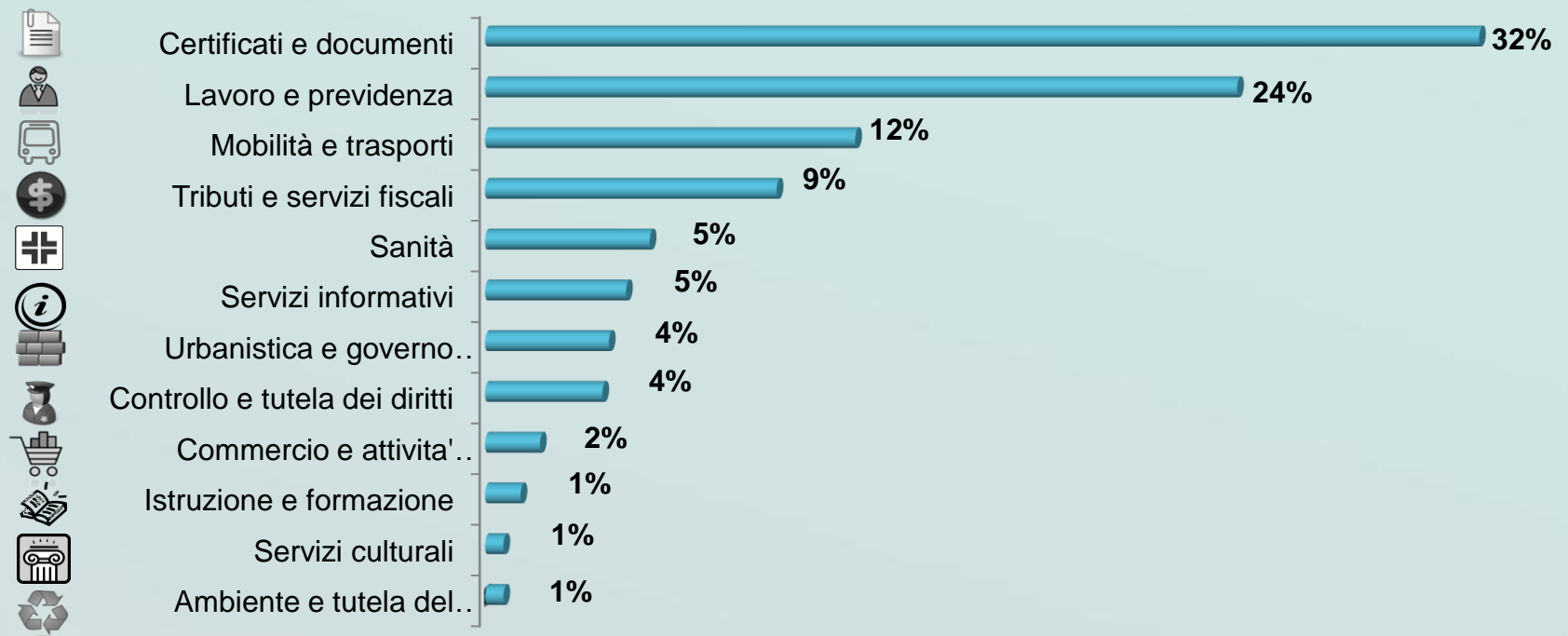
 Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	 Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti	 Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP
 Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	 Servizi informativi Es., Urp, call center, informazioni via web	 Istruzione e formazione Es., borse di studio, servizi di segreteria studenti
 Lavoro e previdenza Es., centri per l'impiego, servizi previdenziali e assistenziali	 Mobilità e trasporti Es., T.P.L., pagamento bollo, PRA	 Sanità Es., CUP; cambio e scelta del medico
 Servizi culturali Es., biblioteche, attività turistiche	 Tributi e servizi fiscali Es., gestione dei tributi, Ici, Tarsu	 Urbanistica e governo del territorio Es., sportello urbanistica, ufficio tecnico



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012

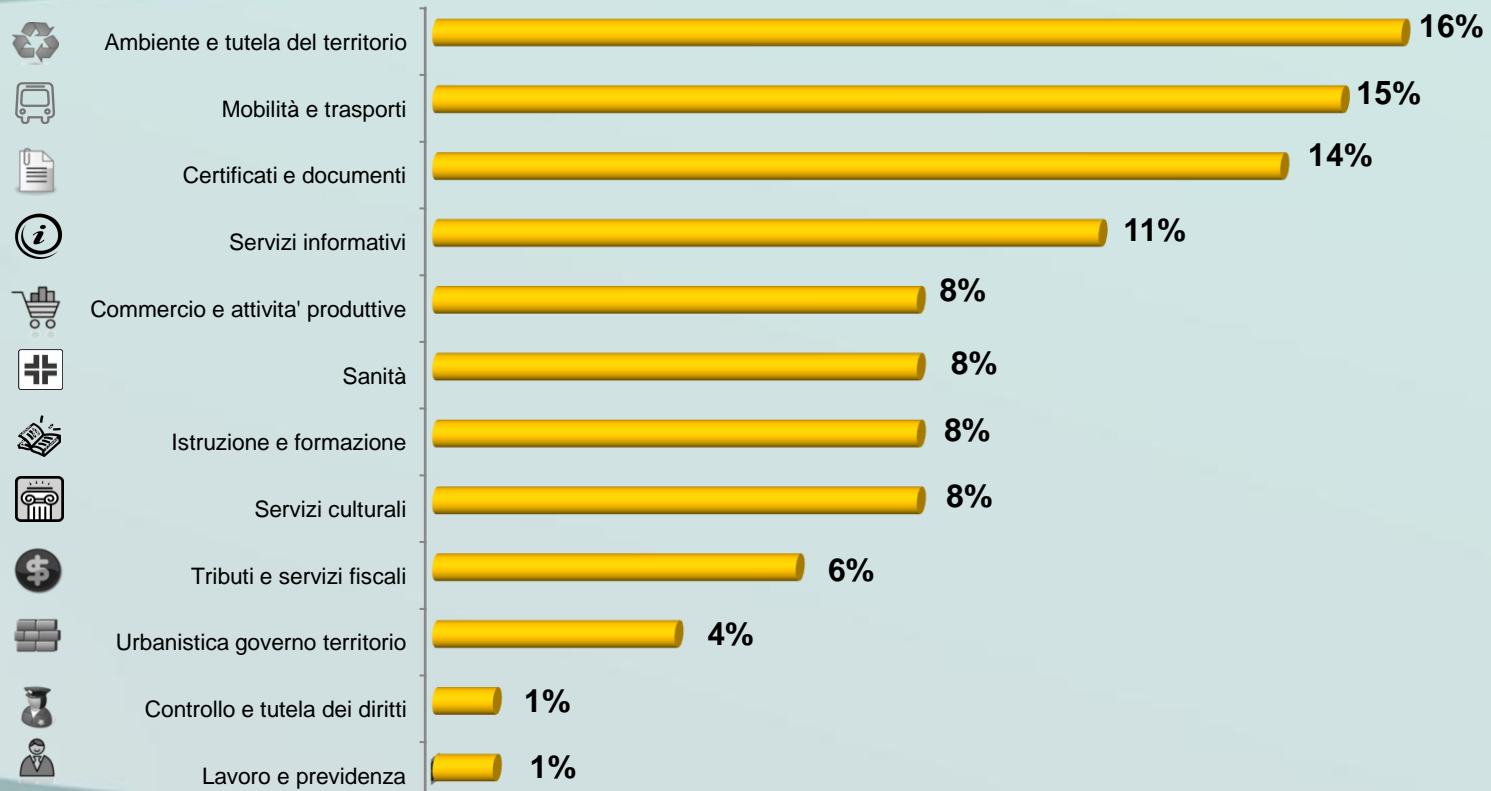




SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012

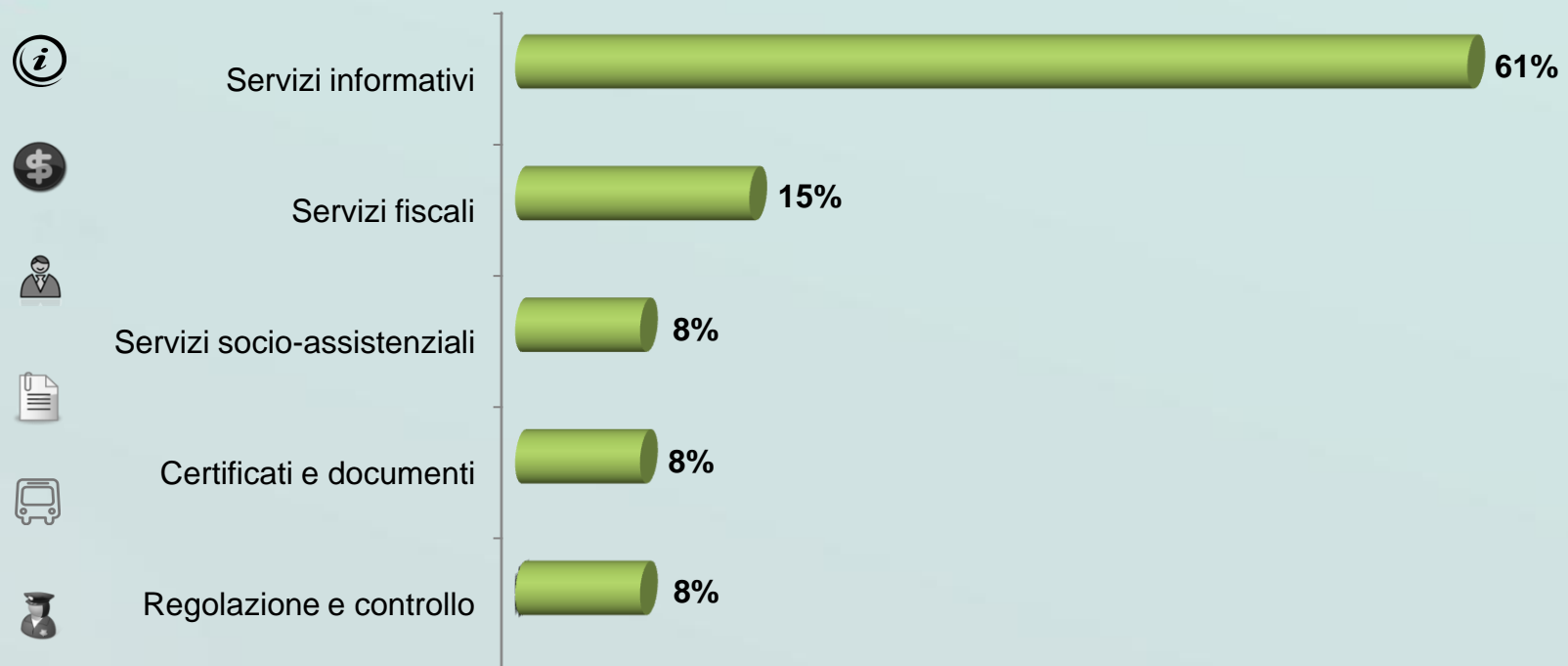




SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : MARZO 2012



mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

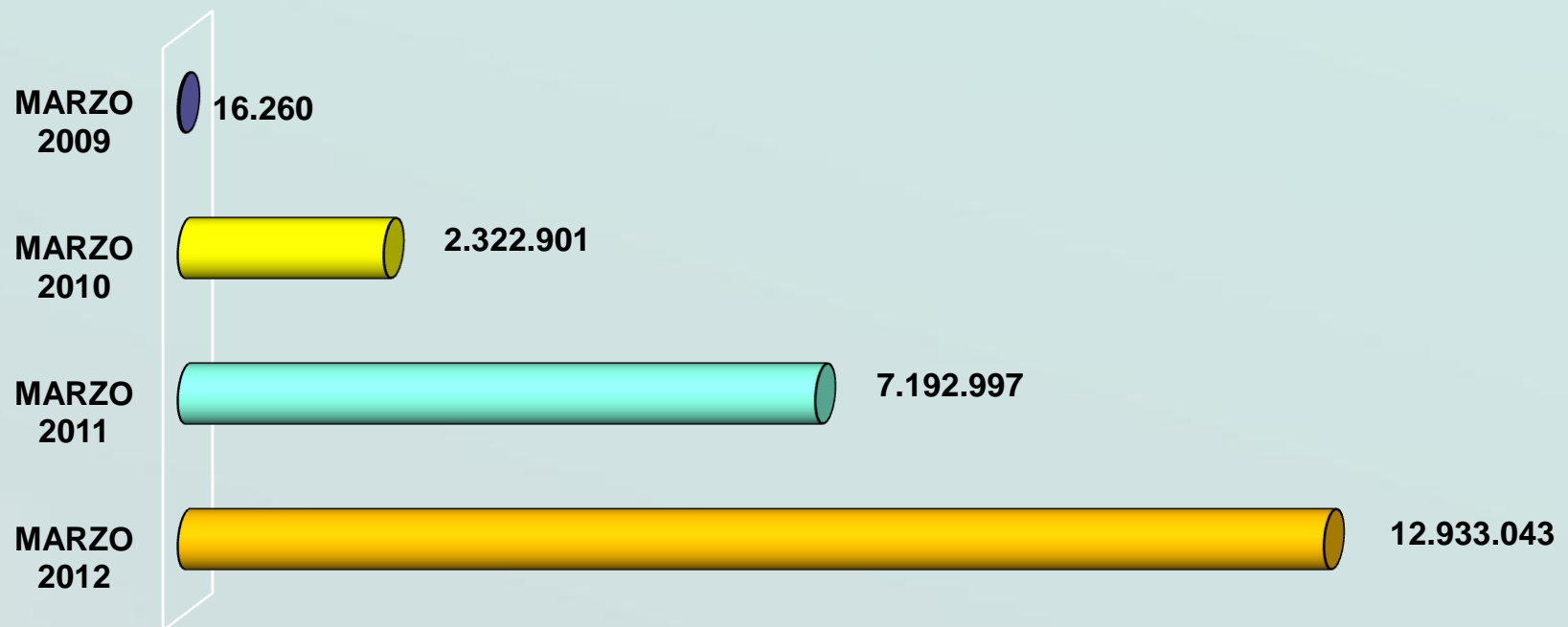
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

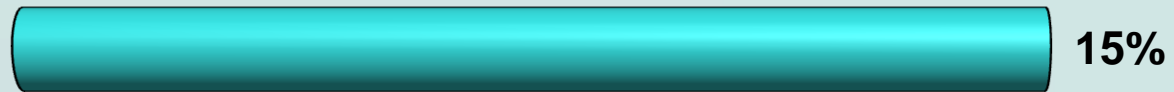


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.933.043



TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

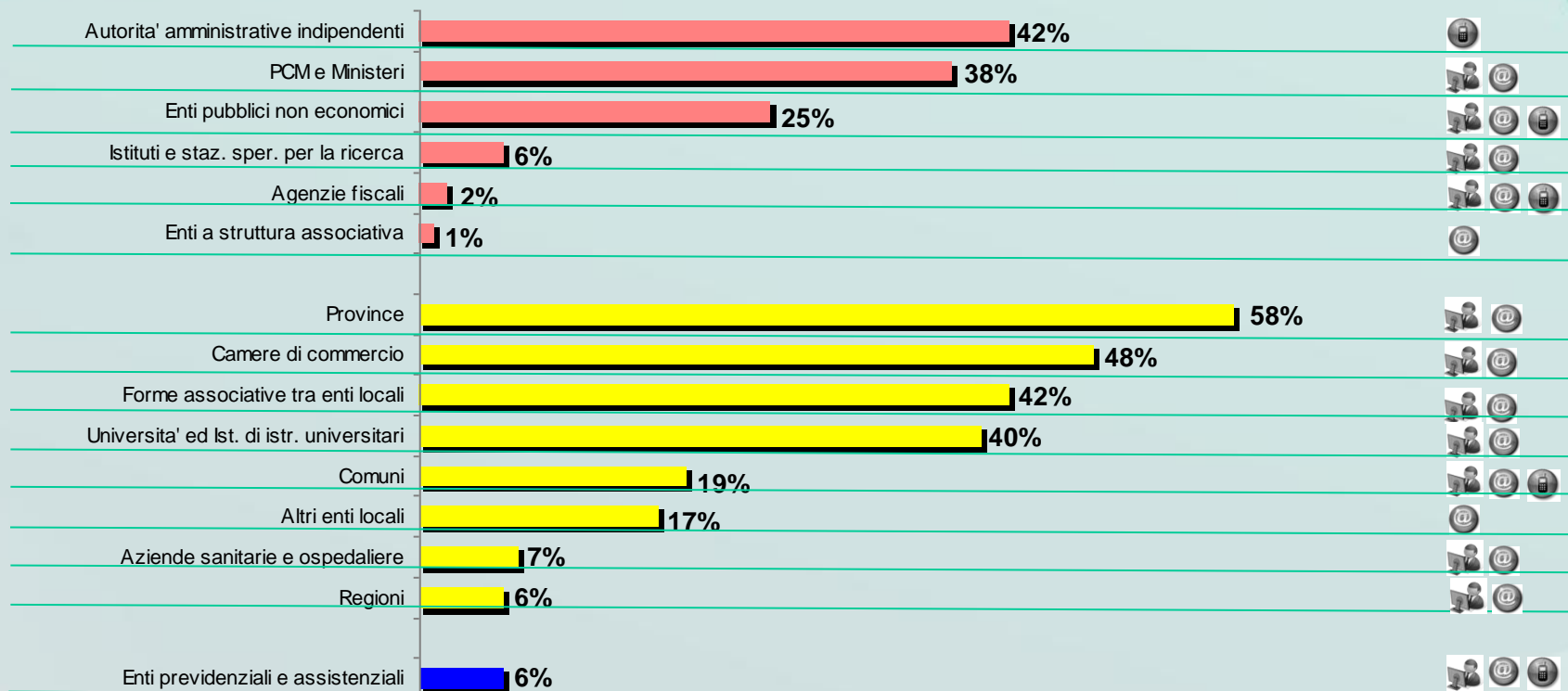


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.933.043



TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

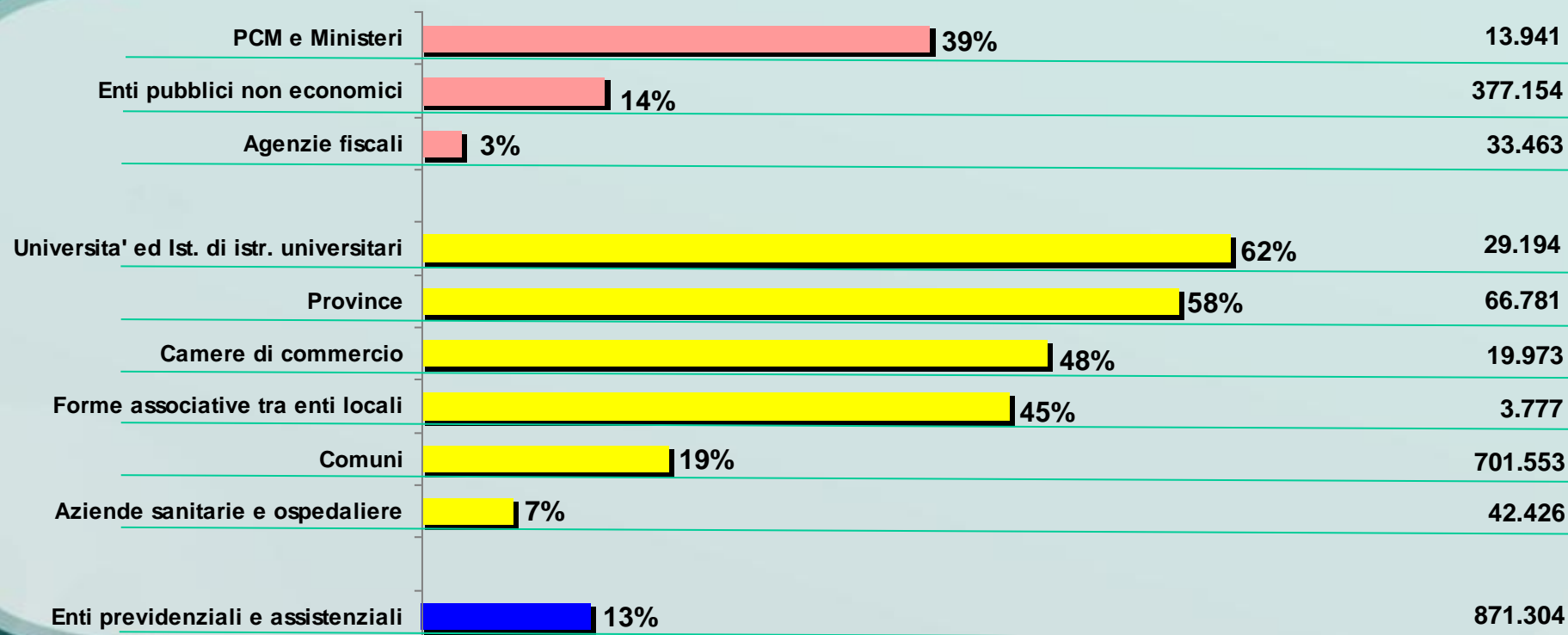
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

PCM E MINISTERI

Procura della Repubblica di Messina 71%

Ambasciata d'Italia a Bucarest 20%

ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

ACI 14%

AGENZIE FISCALI

Agenzia del Territorio 3%

Agenzia delle Entrate 3%

COMUNI

Comune di Tempio Pausania 89%

Comune di Prato 1%

UNIVERSITÀ

IULM 78%

Università degli Studi di Foggia 26%

PROVINCE

Provincia di Cuneo 71%

Provincia di Padova 30%

AZIENDE SANITARIE

ASL di Ferrara 17%

AUO Policlinico Bologna 1%

ENTI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

INAIL 72%

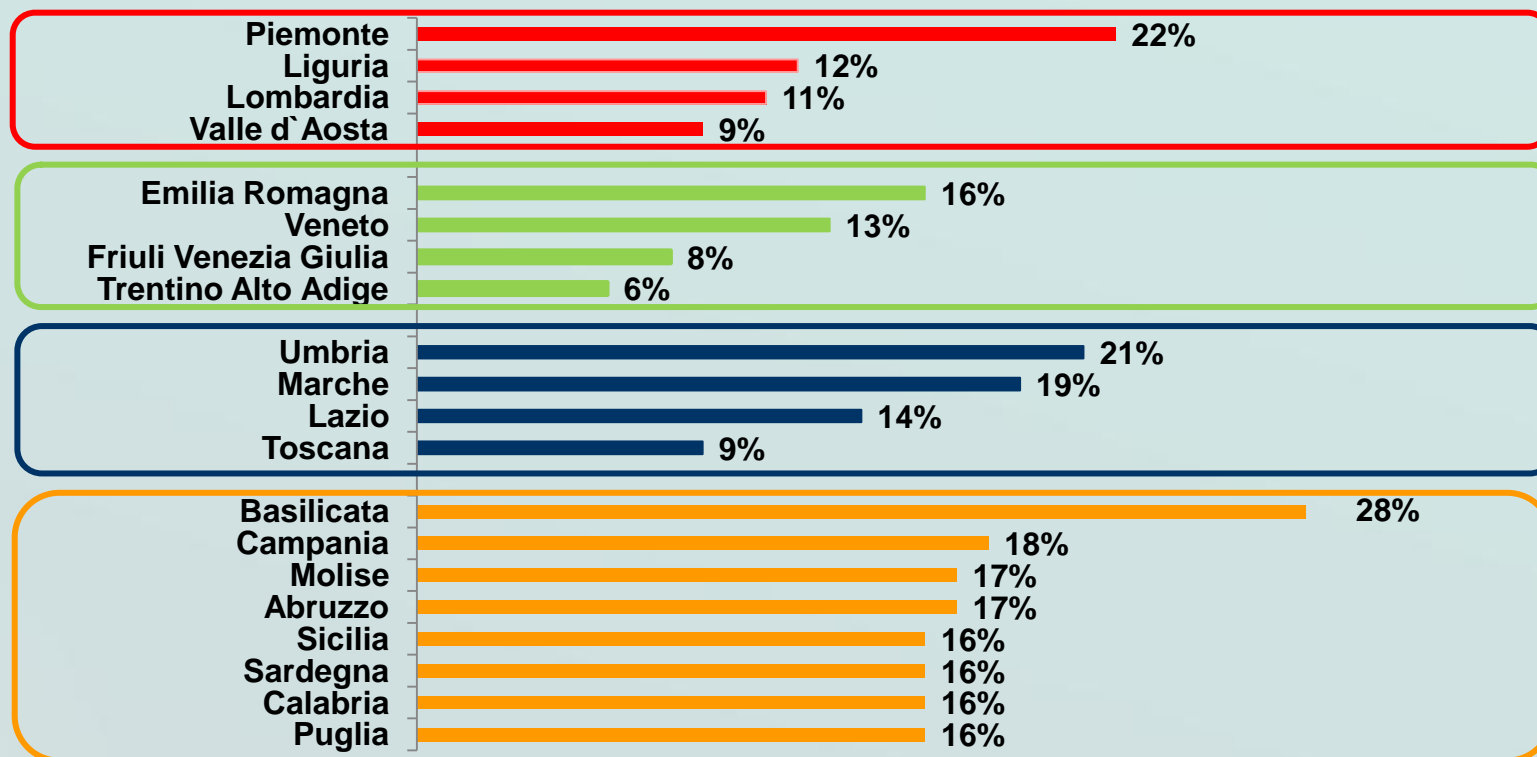
INPS 13%

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per regione

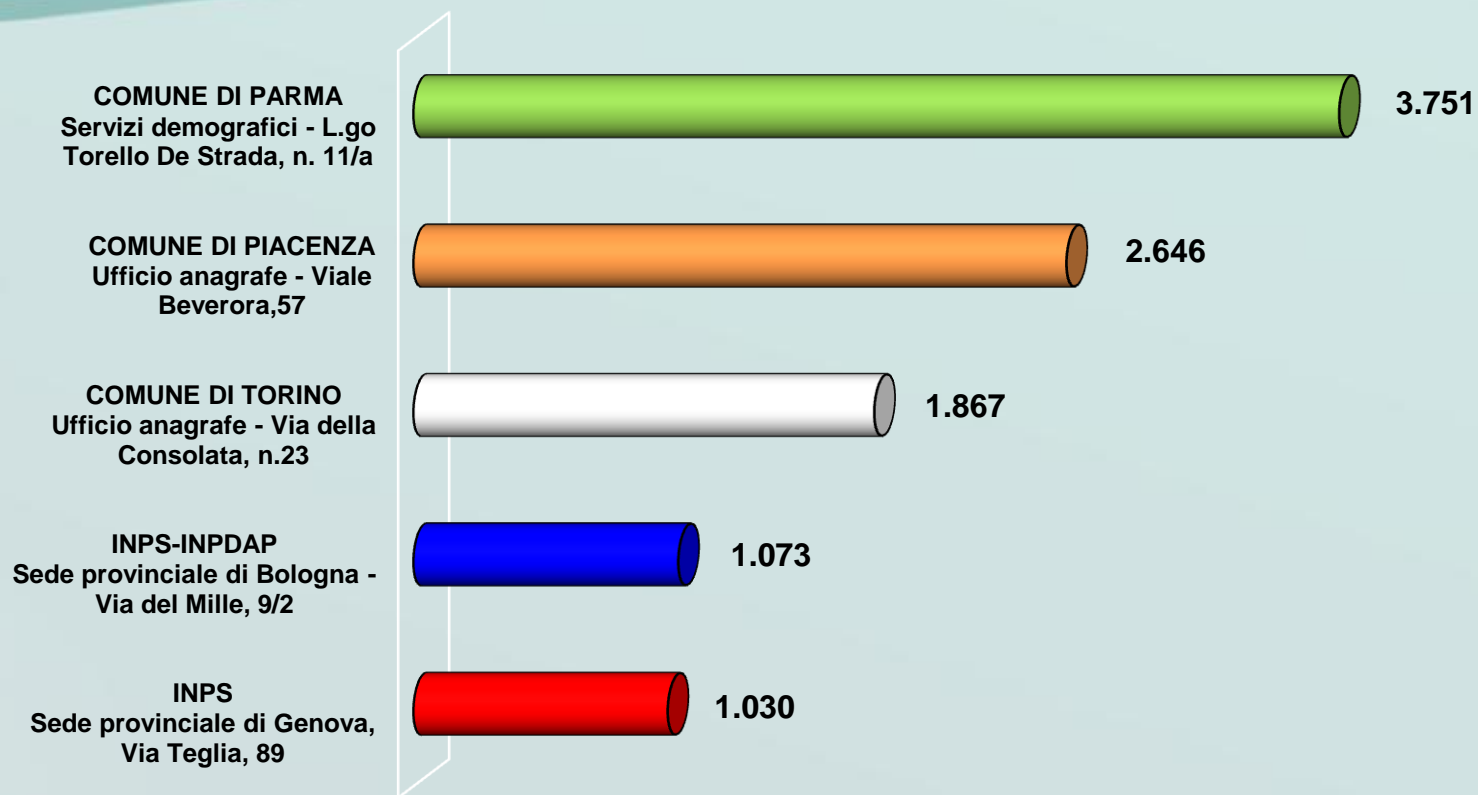
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012





SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO : MARZO 2012

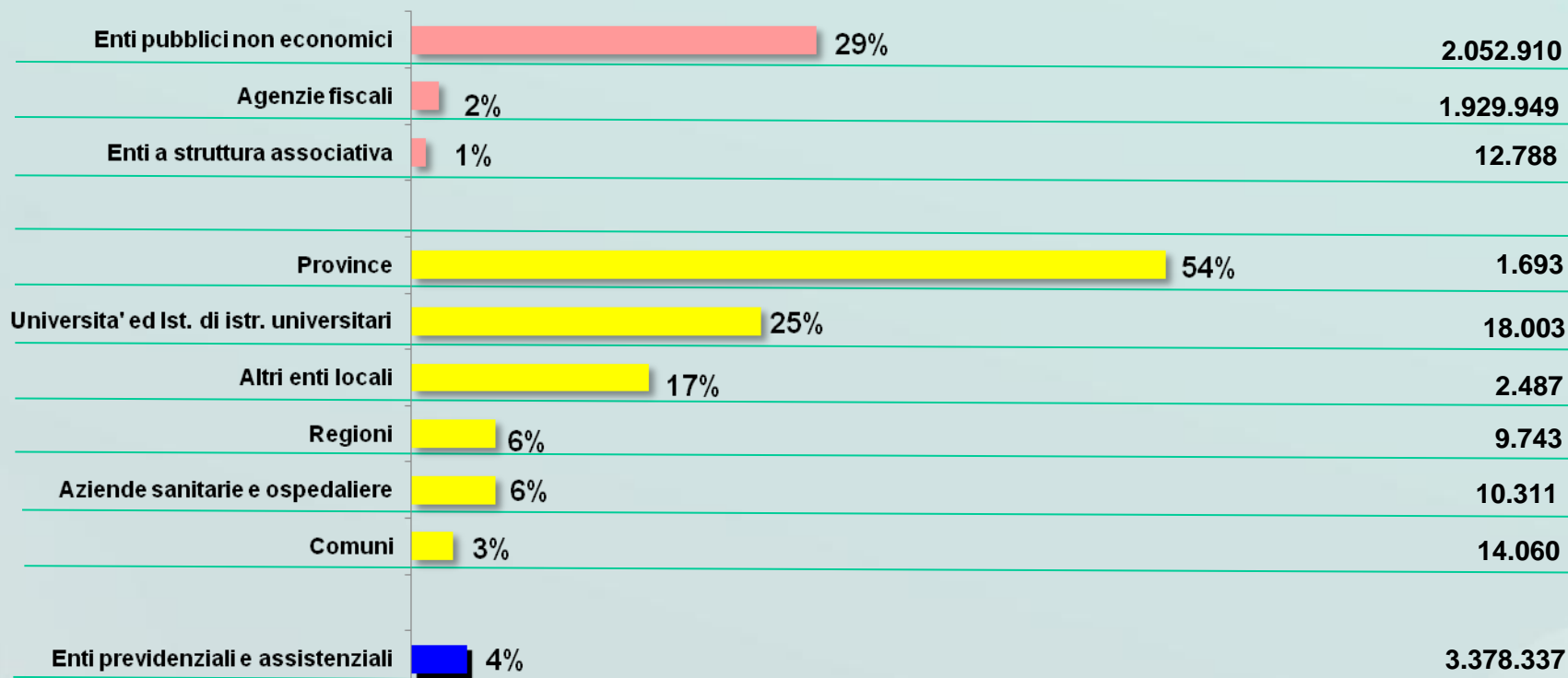




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

4. La valutazione dei servizi

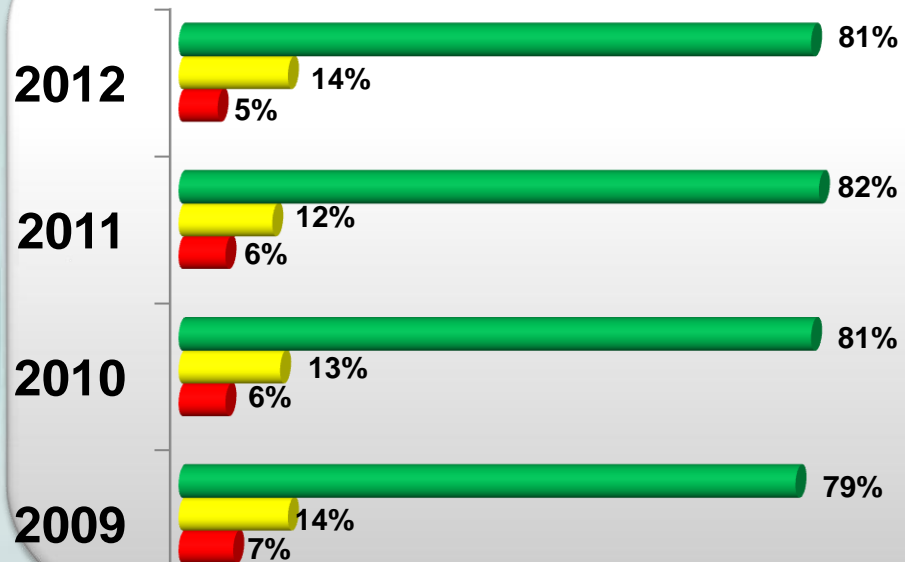
mettiamoci la faccia



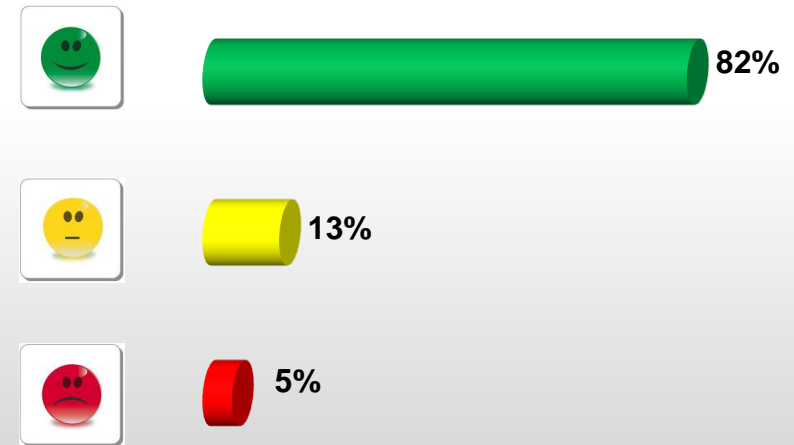
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.933.043

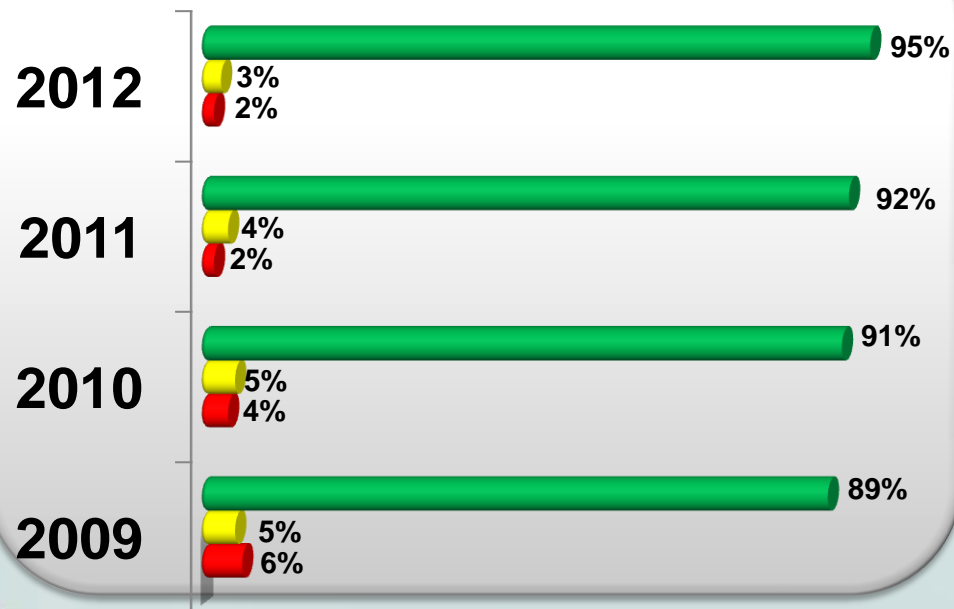
mettiamoci la faccia



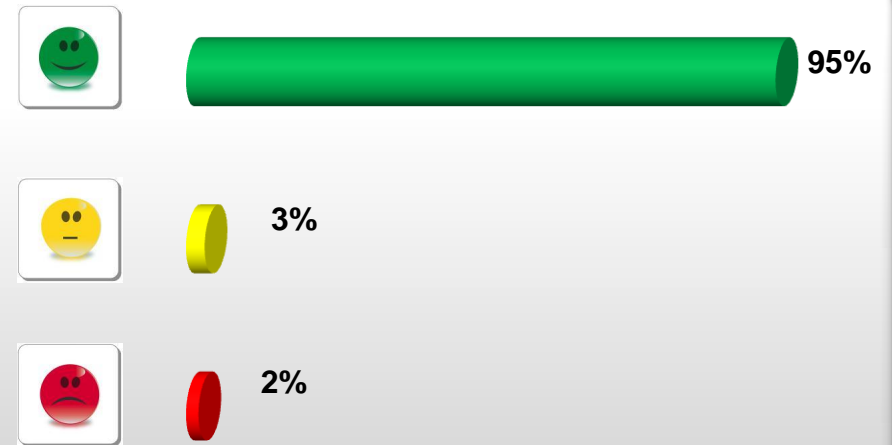
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

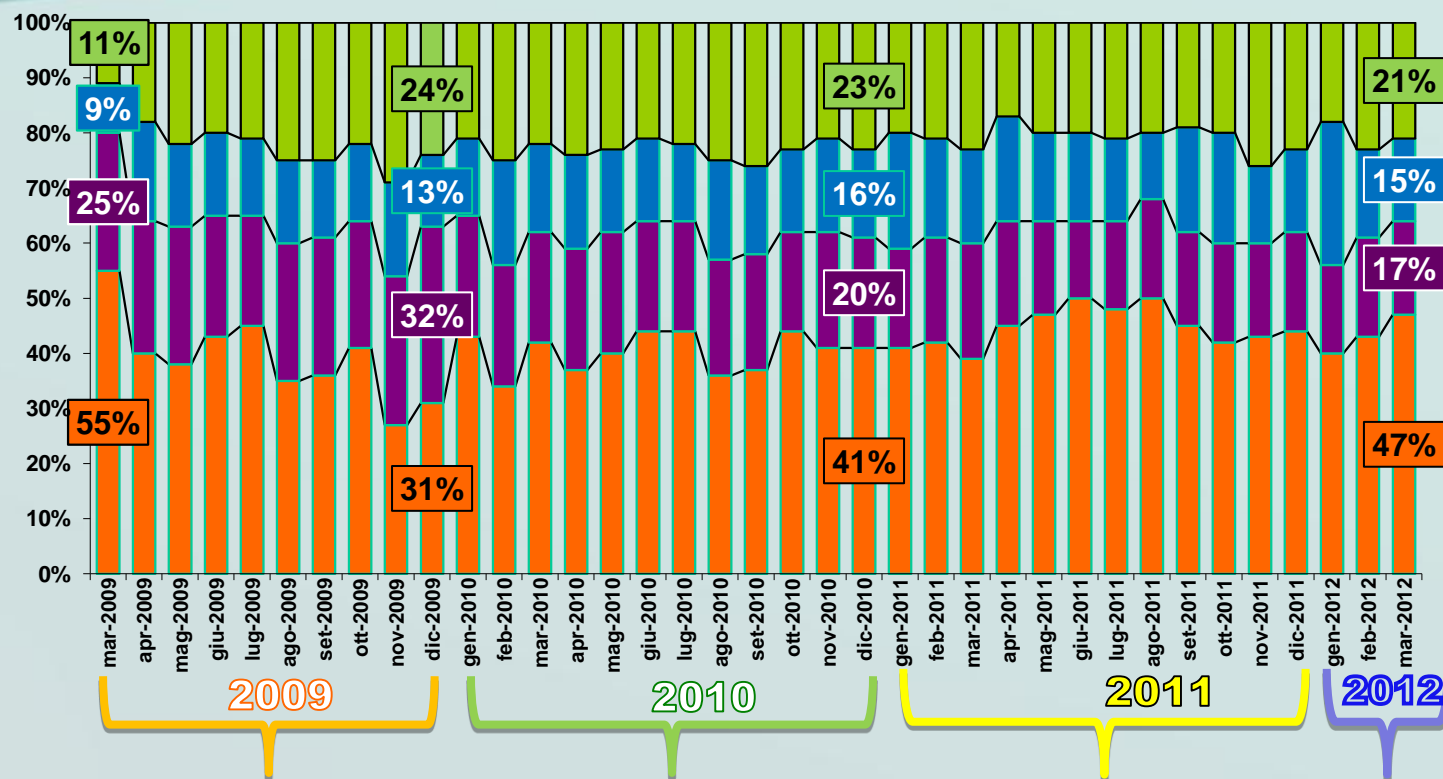




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



■ Tempi di attesa
 ■ Professionalità impiegato
 ■ Necessità di tornare
 ■ Risposta negativa



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

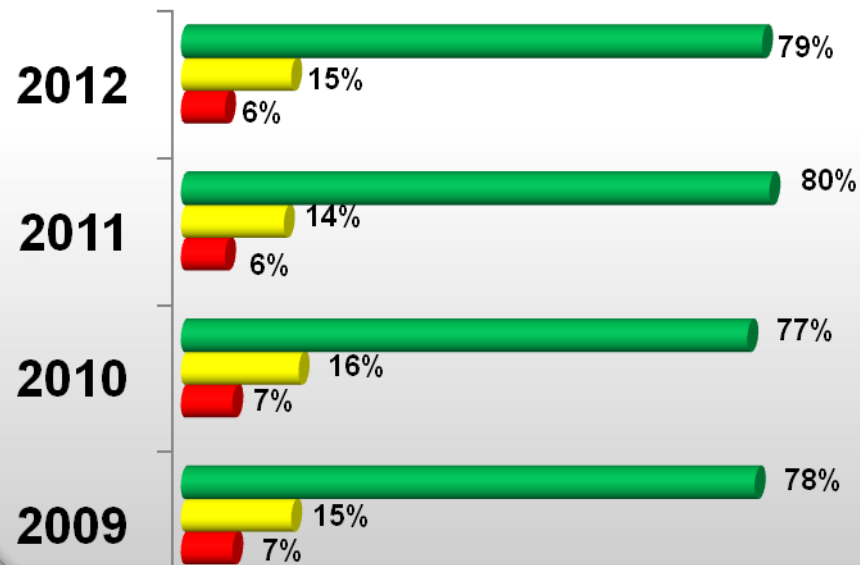


SERVIZI SUL WEB

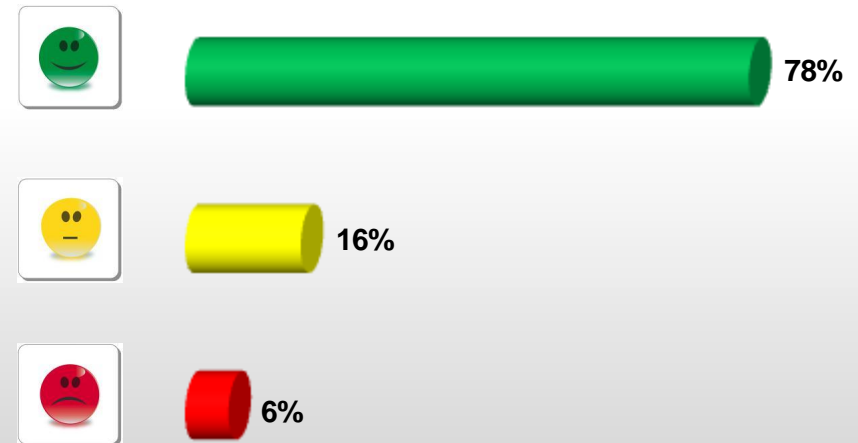
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

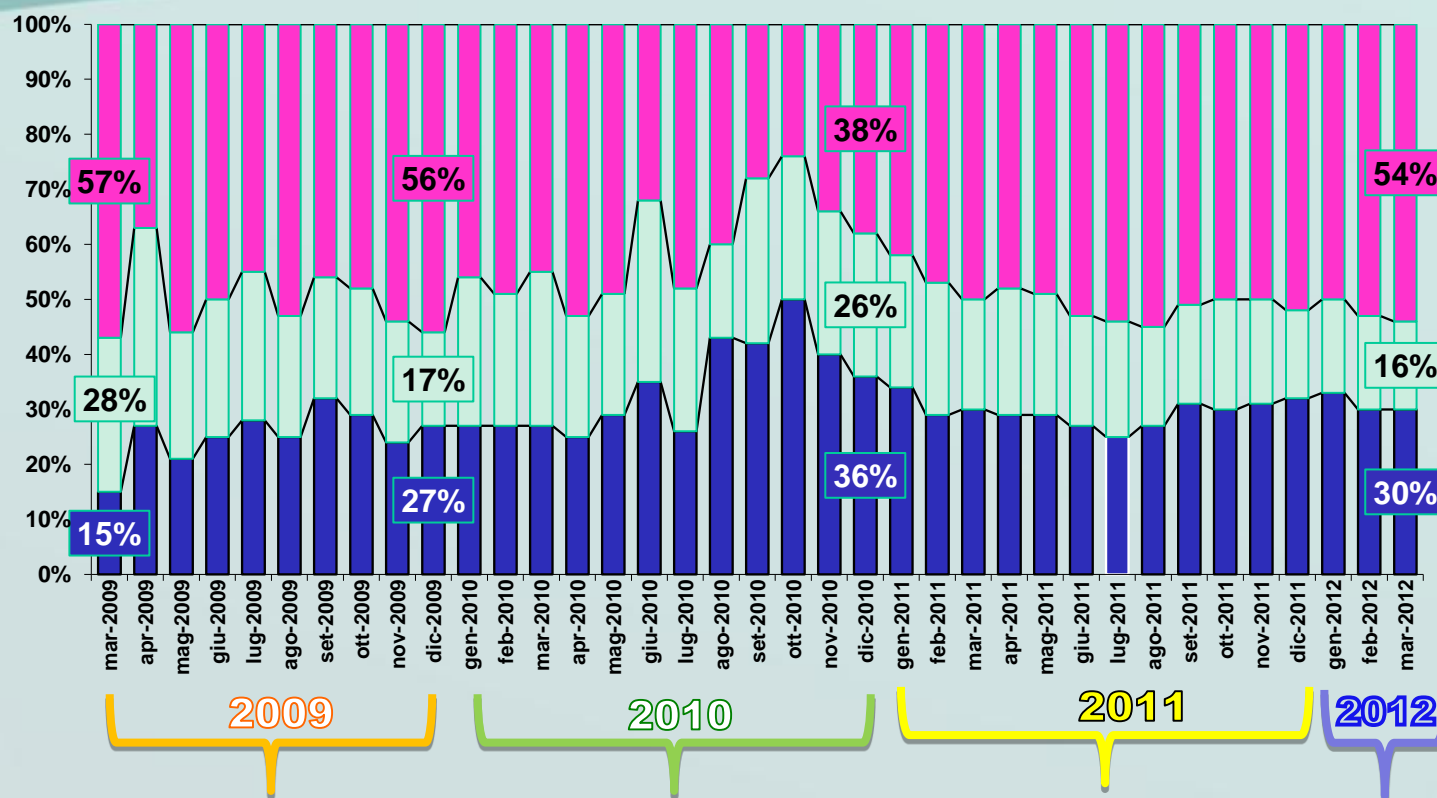




SERVIZI SUL WEB

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



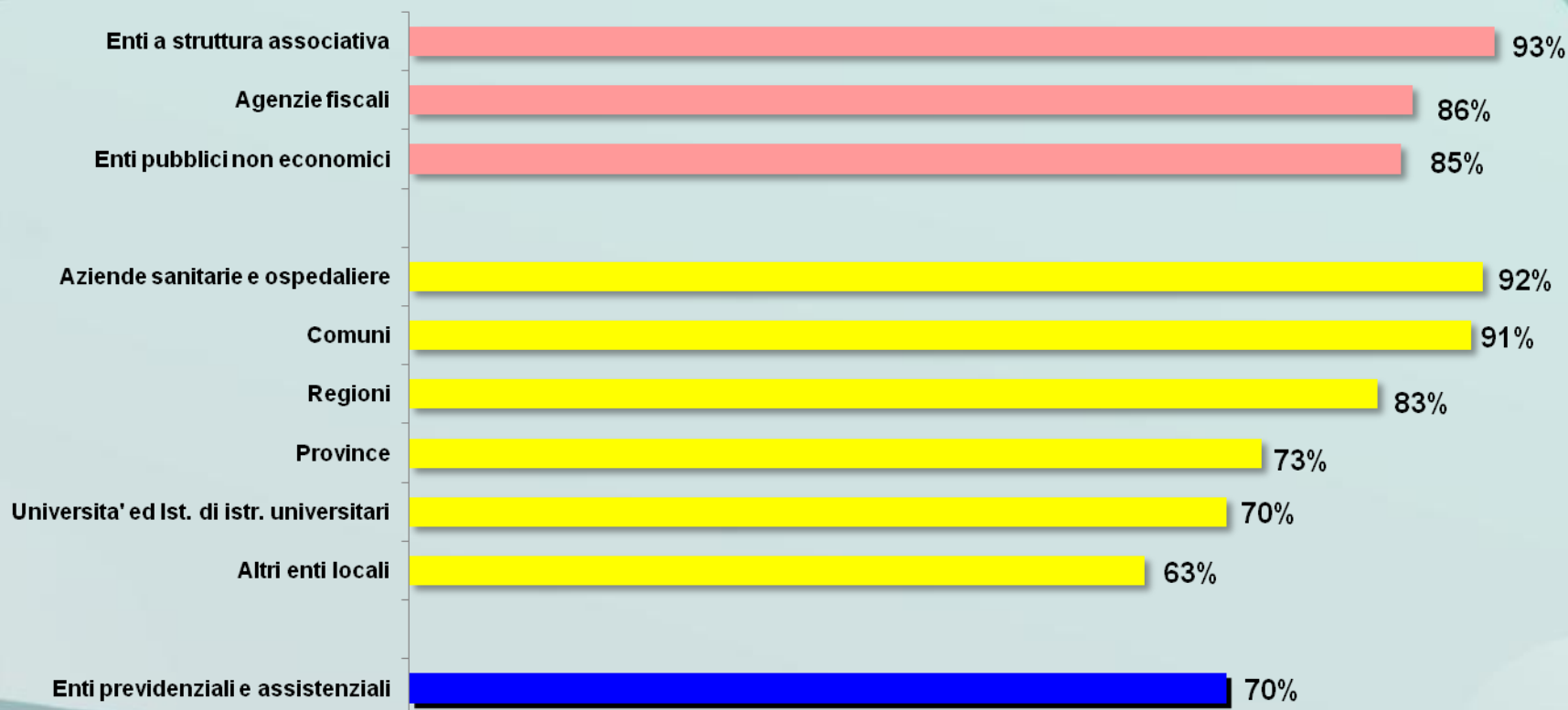
■ Difficoltà di accesso
 ■ Istruzioni non chiare
 ■ Informazioni non aggiornate



SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

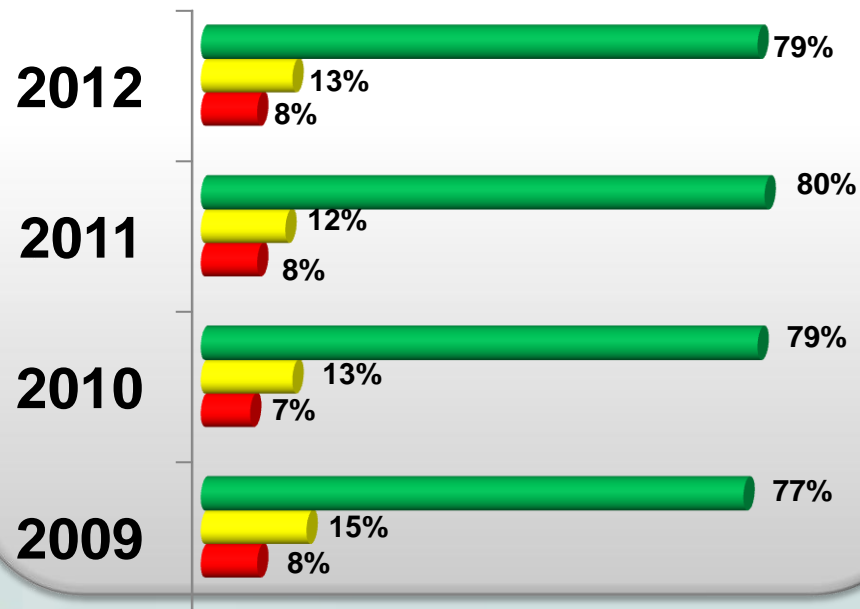


SERVIZI AL TELEFONO

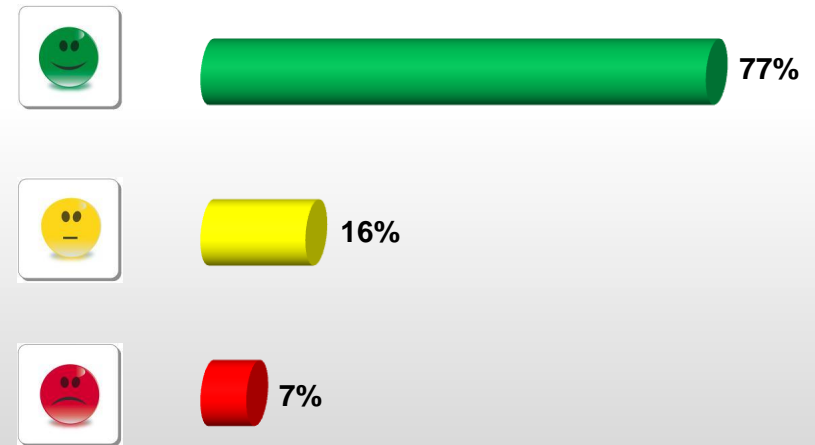
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



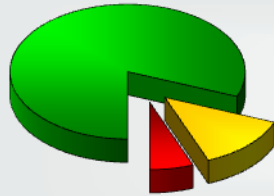
mettiamoci la faccia



PICCOLI COMUNI

Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2012



	85%	7%	8%
COMPLESSIVO			
NORD OVEST	86%	7%	7%
NORD EST	91%	4%	5%
CENTRO	89%	6%	5%
SUD	71%	11%	18%