Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione primi 5 mesi

Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

Indice

Slide 1 Amministrazioni ed enti coinvolti

Slide 2 Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Slide 3 Amministrazioni che aderiscono all'iniziativa: ripartizione per tipologia

Slide 4 Sedi e sportelli dotati di emoticon

Slide 5 Andamento della partecipazione

Slide 6 Partecipazione media giornaliera per settimana

Slide 7 Tasso di partecipazione globale per settimana

Slide 8 Tasso di partecipazione per canale

Slide 9 Livello generale di soddisfazione

Slide 10 Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello

Slide 11 Soddisfazione per i servizi erogati sul web

Slide 12 Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

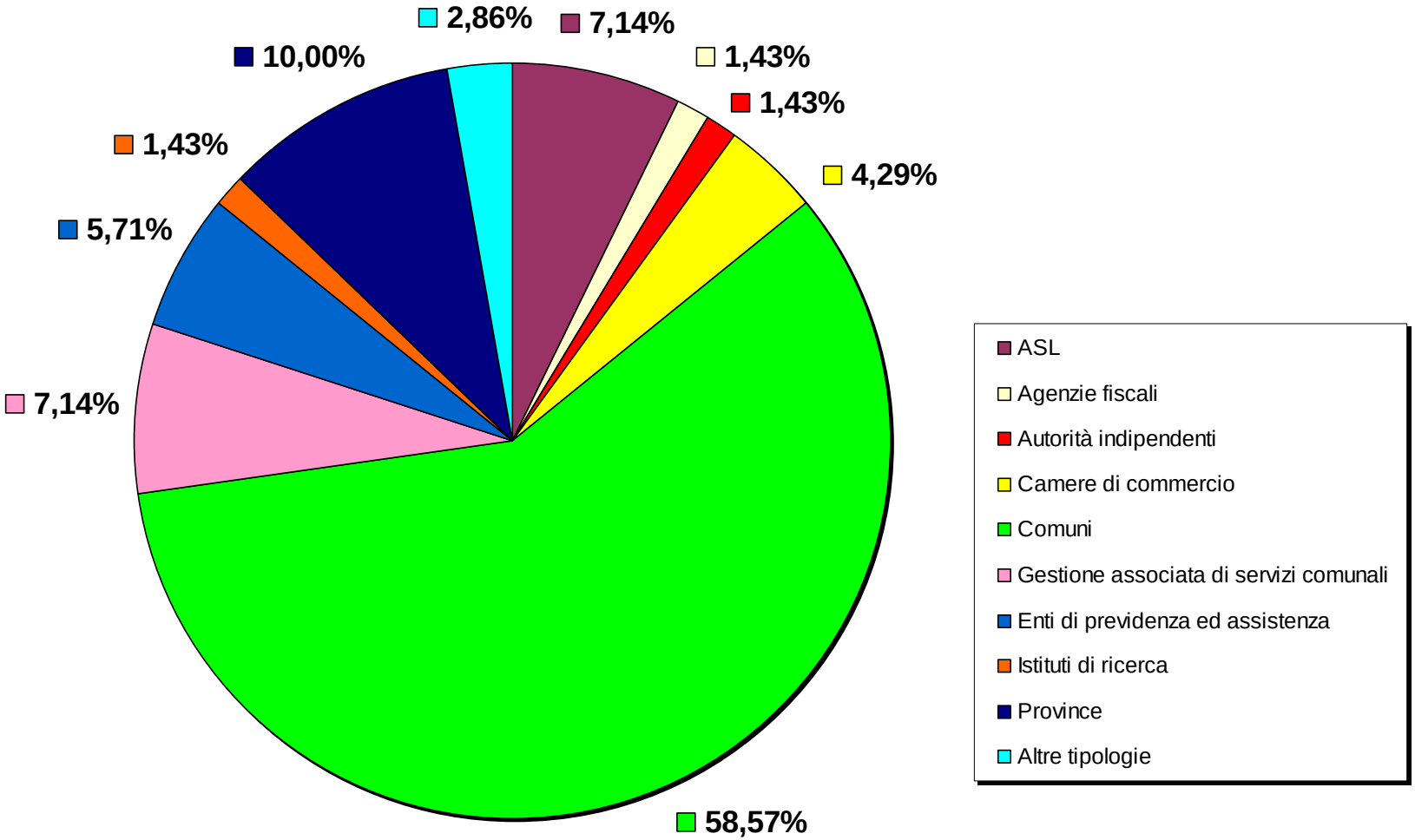
Amministrazioni ed enti coinvolti

- **Le amministrazioni pioniere:** Aci, Enpals, Inps, Ipost, Poste Italiane, Unioncamere (Camere di Commercio di Bologna, Taranto e Vicenza); Comuni di Milano, Parma, Roma, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Torino.
- **Le amministrazioni che hanno aderito dopo il 23 marzo:** Agenzia del Territorio, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Inail, Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna; Asl di Bassano, Asl di Ferrara, Asl 10 di Firenze, Ulss 15 di Padova, Asl di Salerno; Comuni di Alberobello, Alessandria, Altopascio, Avetrana, Brescia, Castellana Grotte, Castiglione della Pescaia, Cava de' Tirreni, Ceglie Messapica, Cisternino, Cortina d'Ampezzo, Fasano, Francavilla Fontana, Lecce, Locorotondo, Luzzi, Manduria, Martina Franca, Mesagne, Monopoli, Monte di Procida, Noci, Ostuni, Polignano a Mare, Pontida, Portici, Putignano, San Benedetto del Tronto, San Pancrazio Salentino, Soriano nel Cimino, Turi, Varallo, Venezia, Villa Castelli, Zibello; Province di Asti, Brescia, Caserta, Cuneo, Latina, Vercelli, Vicenza; Autorità di Bacino del fiume Arno, Comunità montana di Valli Orco e Soana (Comuni di Alpette, Ceresole Reale, Ingria, Frassinetto, Locana, Noasca, Pont Canavese, Ribordone, Ronco, Sparone, Valprato), Consorzio Intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest-Ticino (Comuni di Cameri, Galliate, Cerano, Romentino, Sozzago, Trecate), Unione dei Comuni Civitates Sabinae (Comuni di Palombara Sabina e Moricone).
- Partecipano inoltre l'Associazione nazionale ufficiali di stato civile e anagrafe (Anusca) – sedi di Bagnocavallo, Bergamo, Castel San Pietro Terme, Modena, Ortona, Padova, Parma, Piove di Sacco, San Giuliano Terme, Siracusa, Trieste, Vigevano – e, per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano Milanese, la Gestione Servizi Municipali Nord di Milano (GeSeM srl).

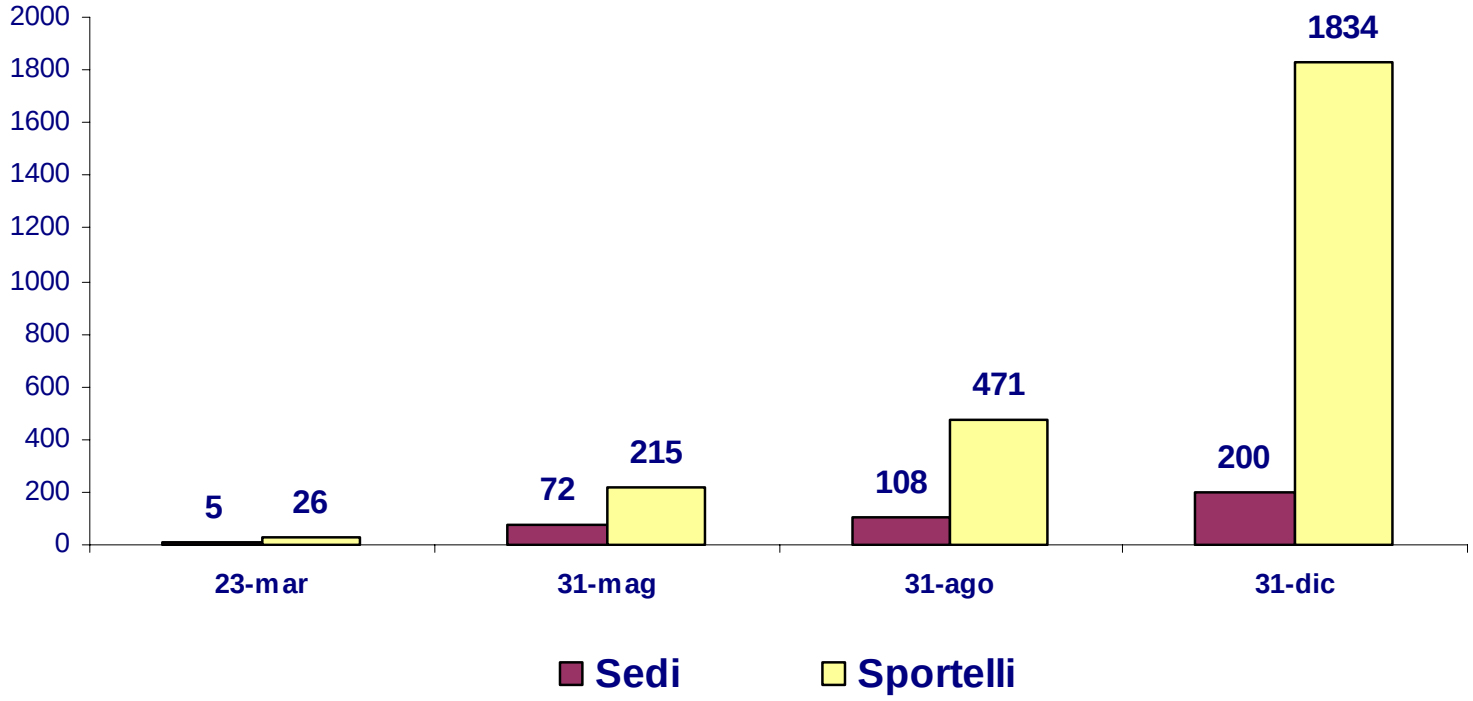
Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti

- Servizi demografici (es. anagrafe, stato civile, servizi funerari)
- Servizi tributari (es. Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es. prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es. iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es. trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es. estratti contributivi, certificazioni pensionistiche)

Amministrazioni che aderiscono all'iniziativa: ripartizione per tipologia

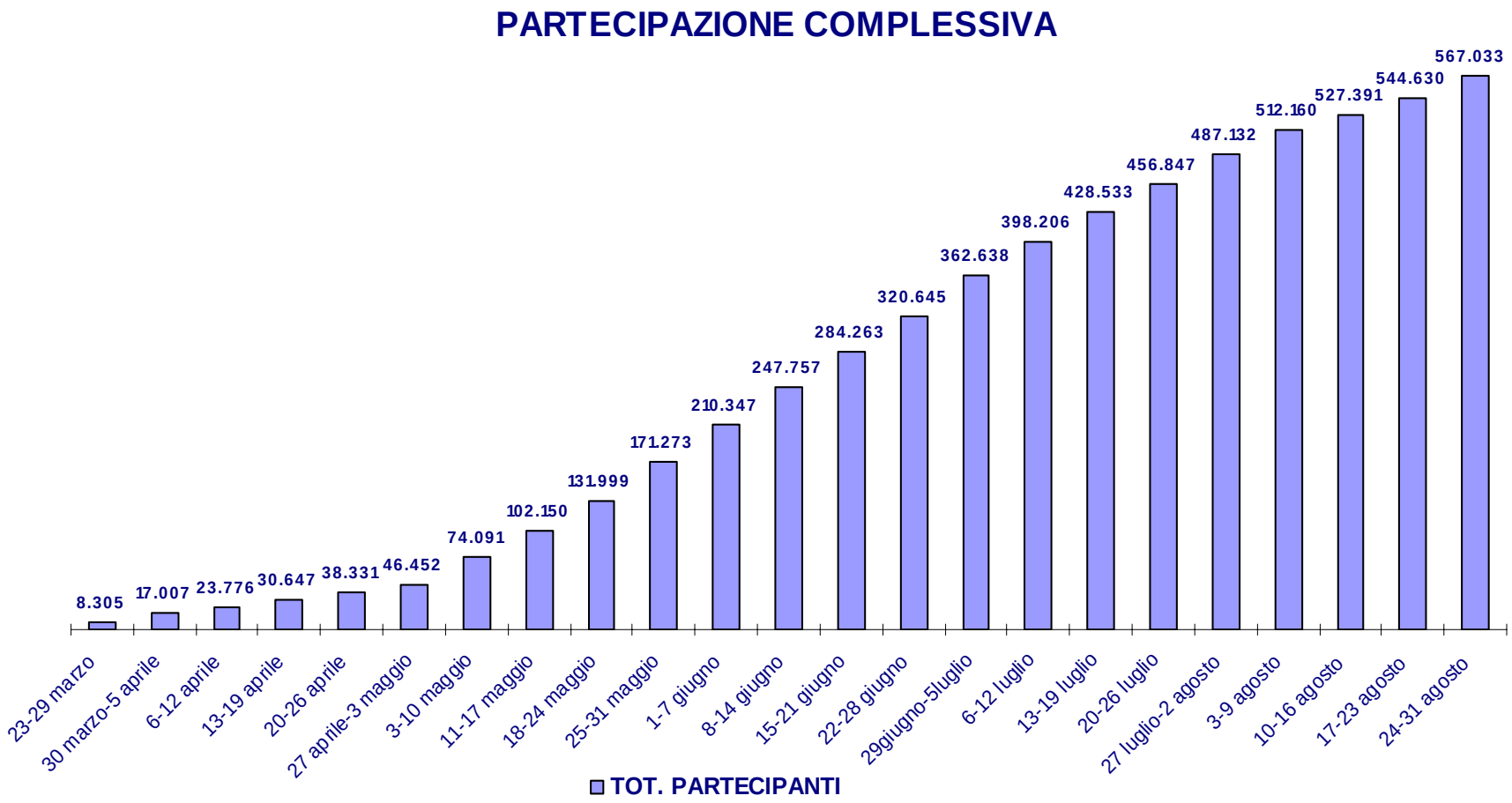


Sedi e sportelli dotati di emoticon

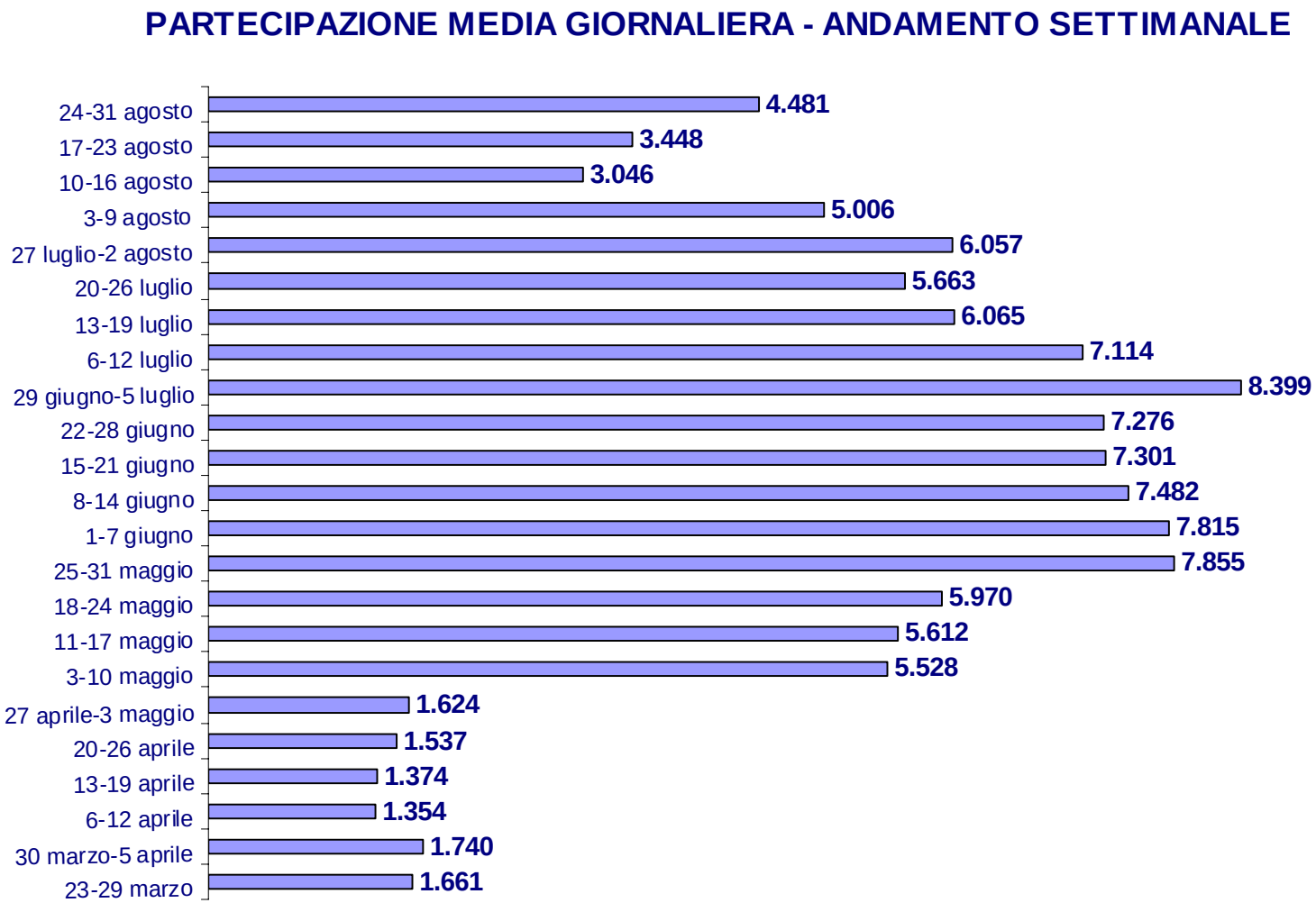


Entro il 31 dicembre gli sportelli saranno più di 1.800

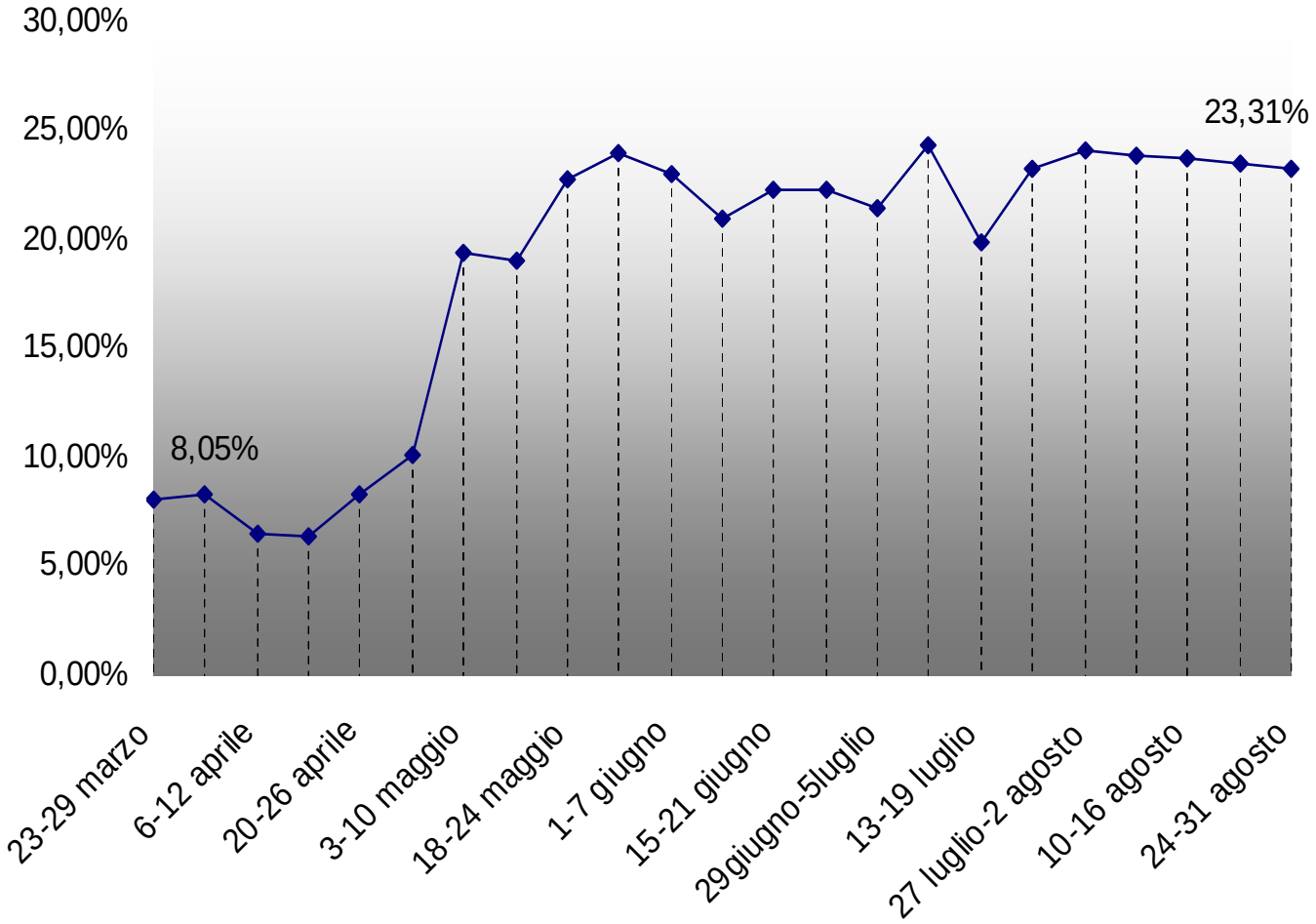
Andamento della partecipazione



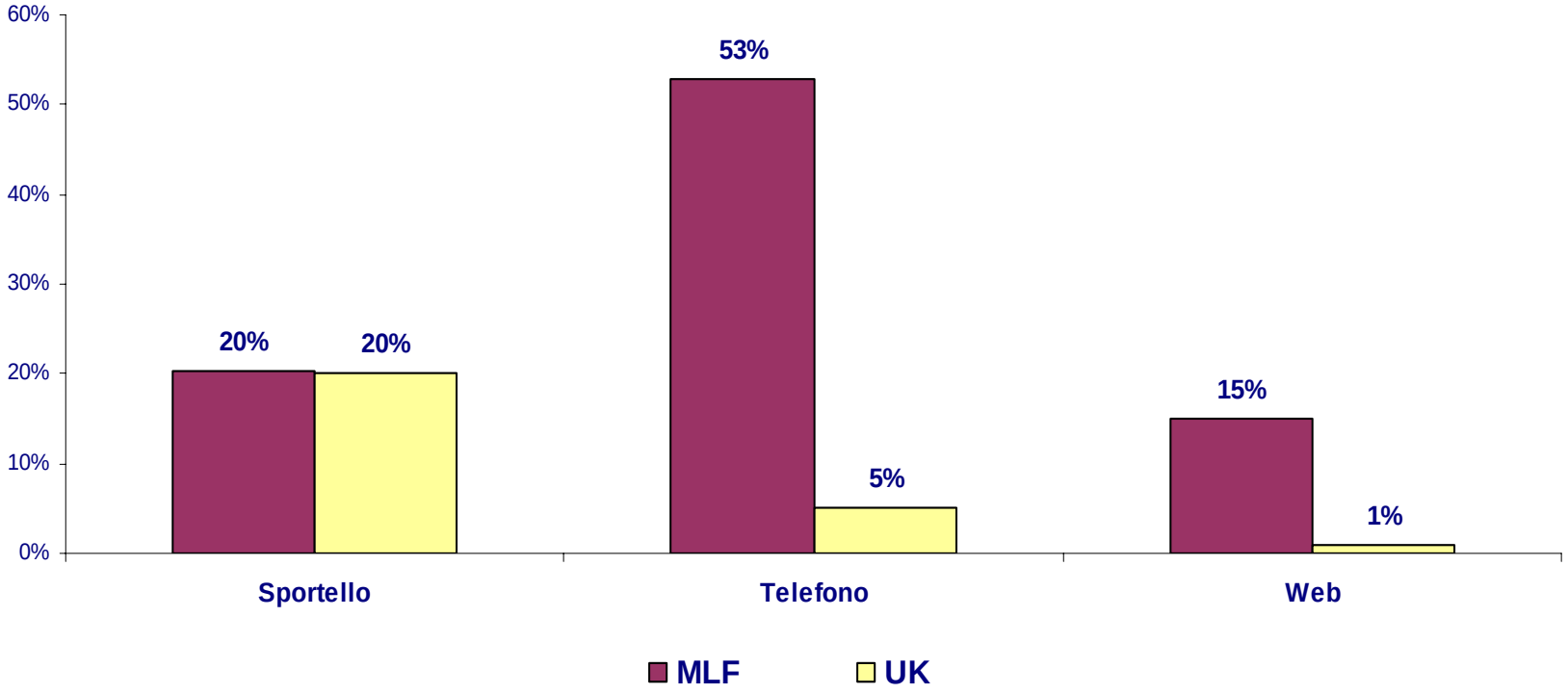
Partecipazione media giornaliera per settimana



Tasso di partecipazione globale per settimana

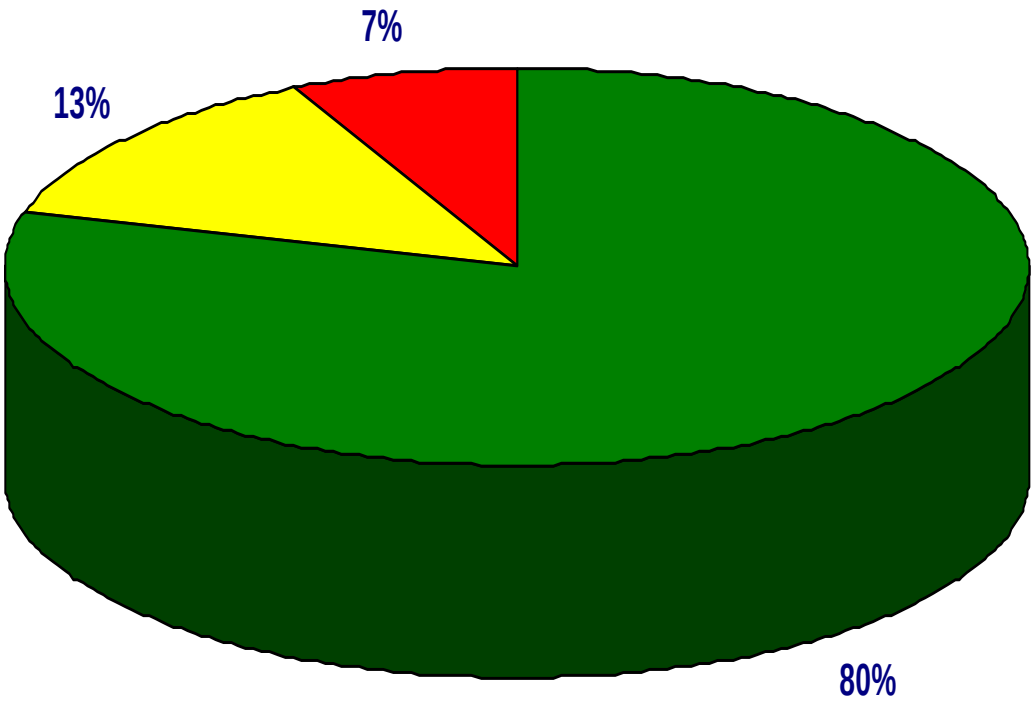


Tasso di partecipazione per canale



Periodo di riferimento per l'Italia: 23 marzo – 30 agosto 2009

Livello generale di soddisfazione



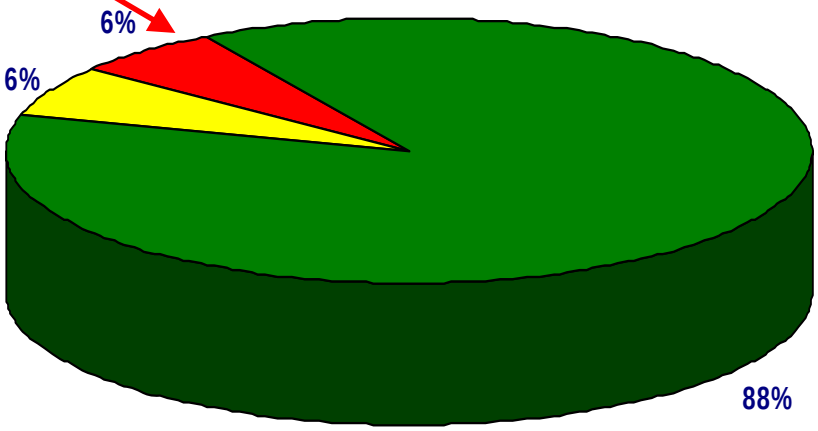
Periodo di riferimento: 23 marzo – 30 agosto 2009

Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello

Motivi di insoddisfazione:

- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- **Tempo di attesa**

Motivo prevalente



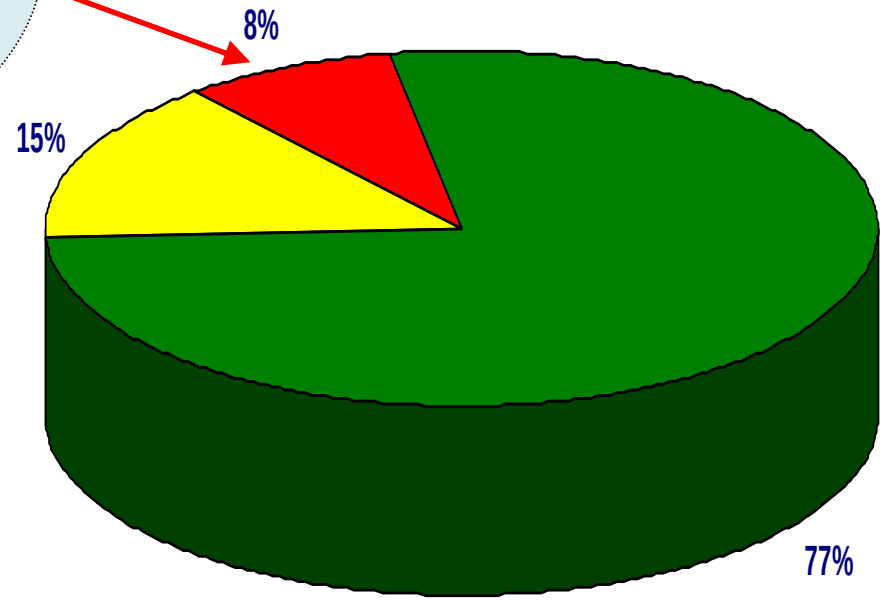
Periodo di riferimento: 23 marzo – 30 agosto 2009

Soddisfazione per i servizi erogati sul web

Motivi di insoddisfazione:

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- **Informazioni non aggiornate**

Motivo prevalente



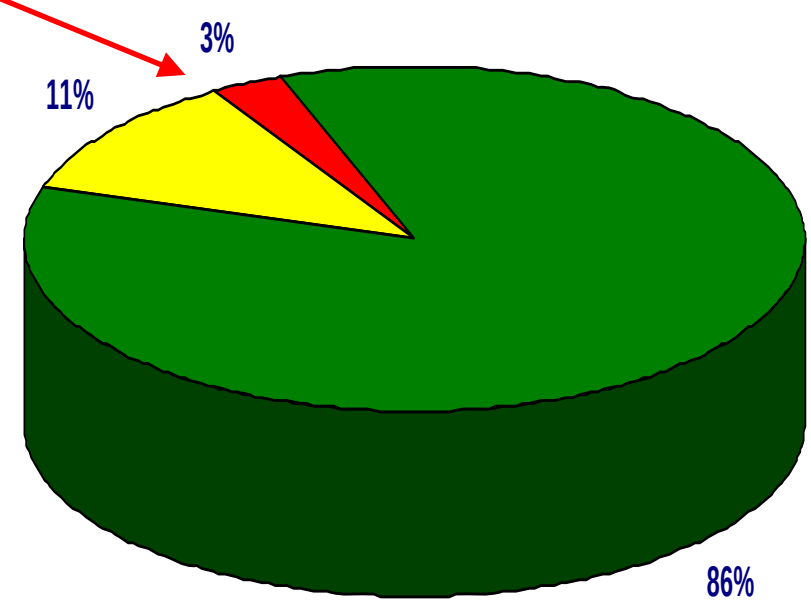
Periodo di riferimento: 23 marzo – 30 agosto 2009

Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa
•Professionalità dell'impiegato
•Risposta negativa
•**Necessità di richiamare**

Motivo prevalente



Periodo di riferimento: 23 marzo – 30 agosto 2009