



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 maggio 2010



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

## **LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI**

- Slide 2 New entries di maggio
- Slide 3 Amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 4 Servizi sottoposti a giudizio degli utenti
- Slide 5 Tipologia servizi sottoposti a giudizio degli utenti

## **SEDI E SPORTELLI COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE**

- Slide 7 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 8 Sportelli dotati di emoticon per zona geografica
- Slide 9 Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

## **LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

- Slide 11 Andamento della partecipazione: numero di giudizi espressi mensilmente
- Slide 12 Tasso di partecipazione – Andamento regionale
- Slide 13 Tasso di partecipazione – Sportello
- Slide 14 Tasso di partecipazione – Telefono
- Slide 15 Tasso di partecipazione – Web

## **I GIUDIZI ESPRESSE**

- Slide 17 Livello generale di soddisfazione
- Slide 18 Livello generale di soddisfazione - Sportello
- Slide 19 Livello generale di soddisfazione - Telefono
- Slide 20 Livello generale di soddisfazione - Web
- Slide 21 Livello generale di soddisfazione per i principali servizi di sportello
- Slide 22 Livello generale di soddisfazione per i principali servizi telefonici
- Slide 23 Livello generale di soddisfazione per i principali servizi web

# **LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI**

### Le adesioni

#### Hanno aderito all'iniziativa "Piccoli Comuni"

Comune di Aci Bonaccorsi (CT), Comune di Aliano (AN), Comune di Belsito (CS), Comune di Cartigliano (VI), Comune di Castel d'Aiano (BO), Comune di Castel del Piano (GR), Comune di Cossoine (SS), Comune di Minori (SA), Comune di Pompiano (BS), Comune di Robecchetto con Induno (MI), Comune di San Raffaele Cimena (TO), Comune di Sillano (LU) , Unione dei Comuni Misa Nevola (AN)

#### Hanno presentato il Piano di sperimentazione

Comune di Brozolo (TO), Comune di Jolanda di Savoia (FE), Comune di Roccalumera (ME), Comune di Tarvisio (UD), Regione Autonoma della Sardegna

#### Hanno ottenuto l'approvazione del Piano

Azienda Ulss 19 di Adria, Comune di Rivara (TO), Comune di Tempio Pausania (OT), Liceo Scientifico "Vincenzo Cuoco" di Napoli, Procura della Repubblica di Messina

### Le rilevazioni avviate

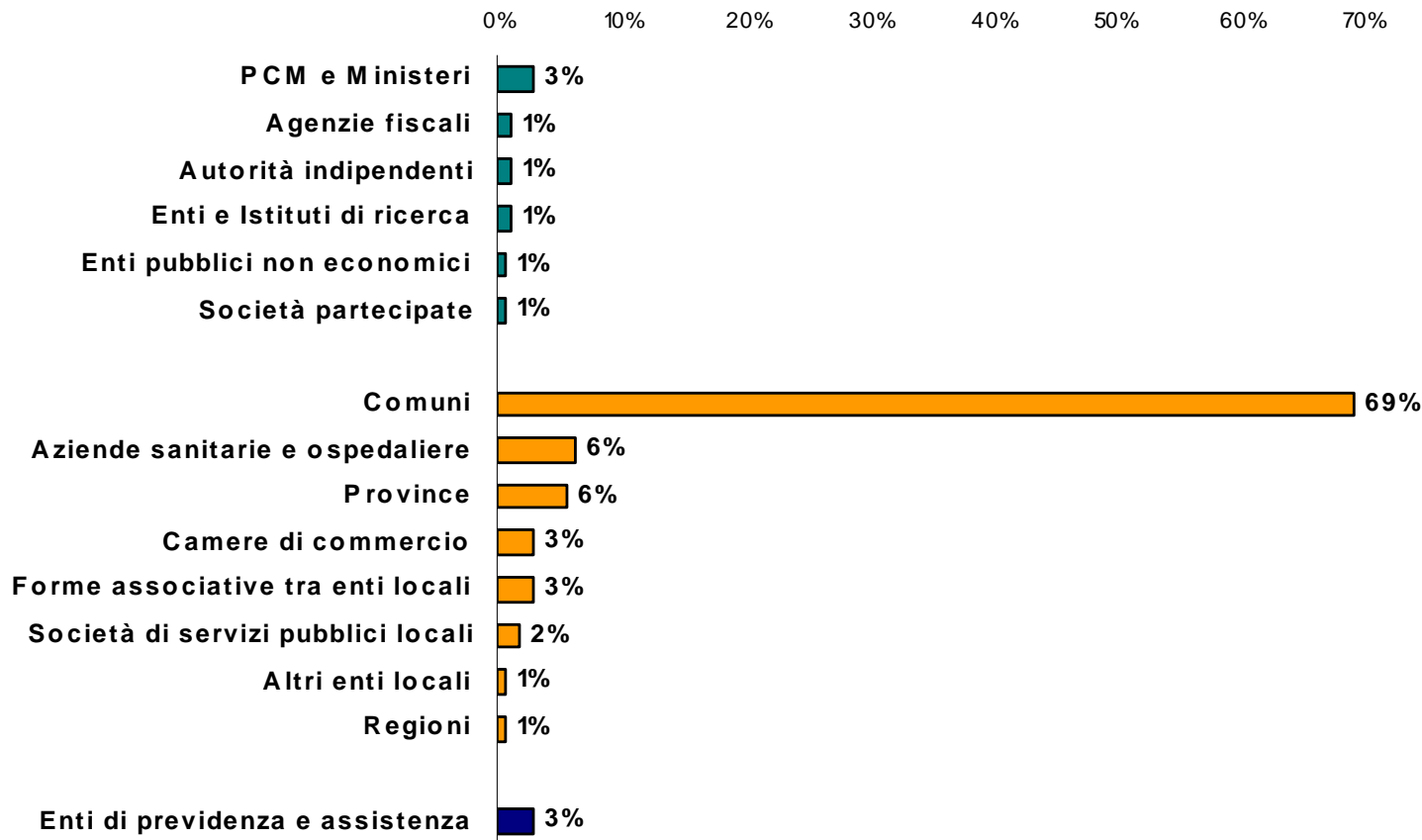
#### I nuovi avvii

Comune di Arsago Seprio (VA), Comune di Castelplanio (AN), Comune di Cingoli (MC), Comune di Civo (SO), Comune di Genivolta (CR), Comune di Ostra Vetere (AN), Comune di Saccolongo (PD), Comune di Sperlonga (LT), Comune di Telti (OT), Comune di Villa di Chiavenna (TO), Unione dei Comuni Civitates Sabinae (RM)

#### Gli ampliamenti

ACI, Comune di Sassuolo

## Amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa



# Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

CANALE

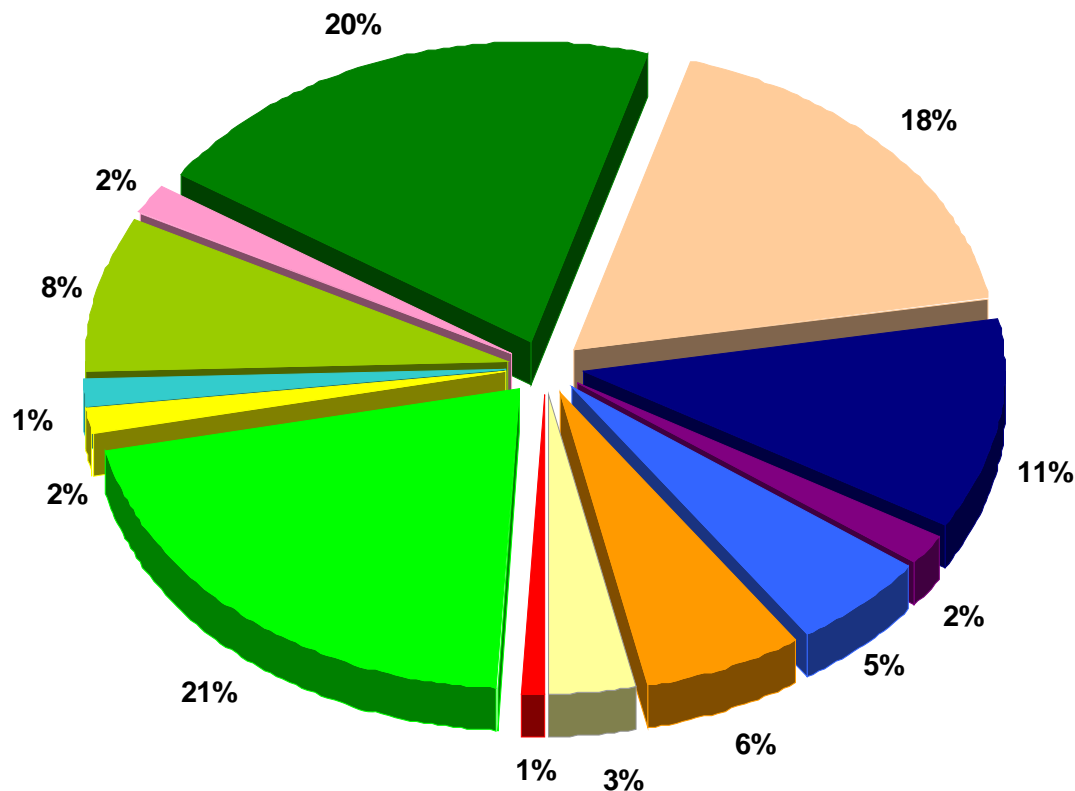















 <p><b>Ambiente e tutela del territorio</b> Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p><b>Certificati e documenti</b> Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p><b>Commercio e attività produttive</b> Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p><b>Controllo e tutela dei diritti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

## Tipologia servizi sottoposti al giudizio degli utenti

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



- |  |  |
|--|--|
|  Ambiente e tutela del territorio     |  Certificati e documenti        |
|  Commercio e attività produttive      |  Controllo e tutela dei diritti |
|  Informazioni all'utenza              |  Istruzione e formazione        |
|  Lavoro e previdenza                  |  Mobilità e trasporti           |
|  Polifunzionale                       |  Sanità                         |
|  Servizi culturali                    |  Tributi e servizi fiscali      |
|  Urbanistica e governo del territorio |  |

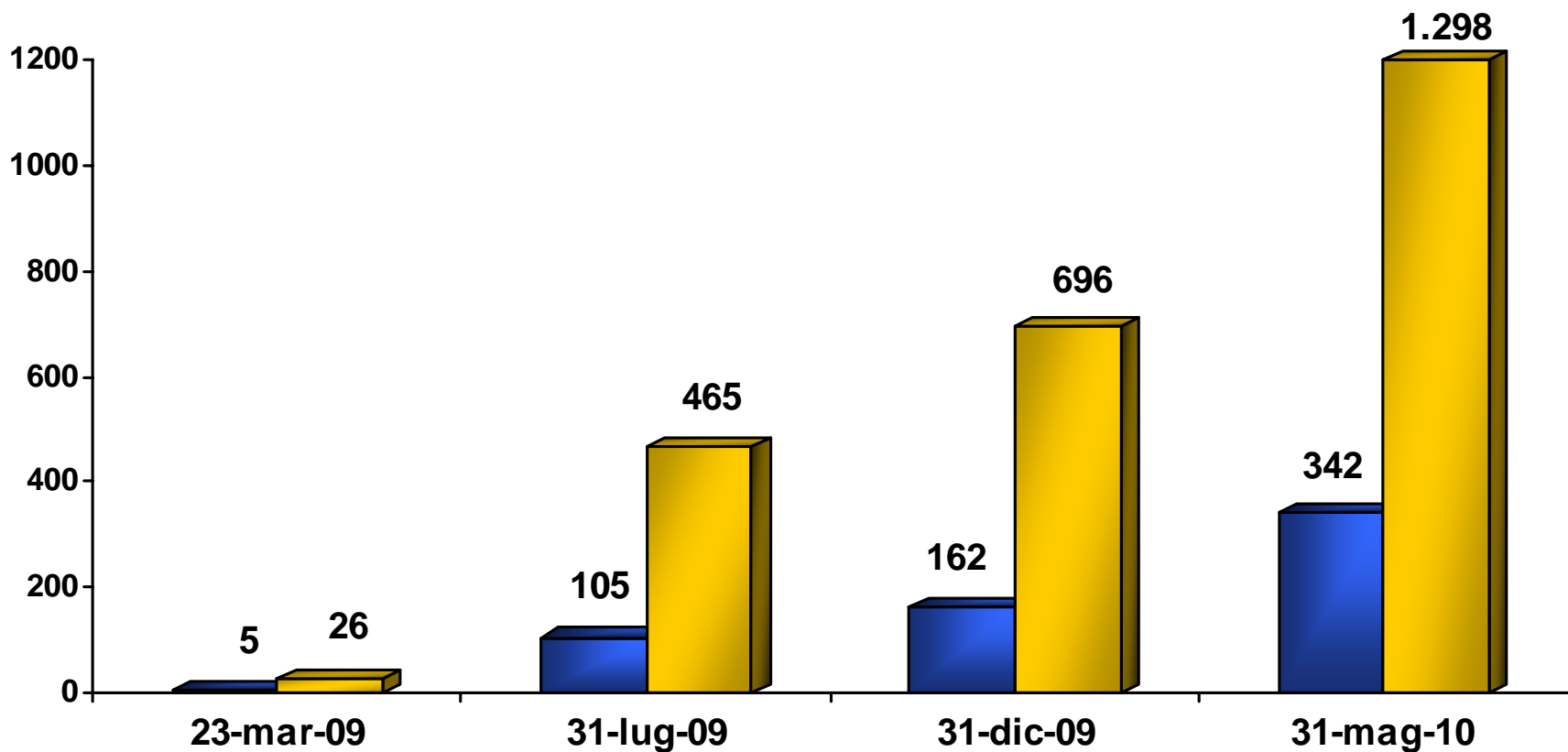
# **SEDI E SPORTELLI COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE**



## Sedi e sportelli dotati di emoticon

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE

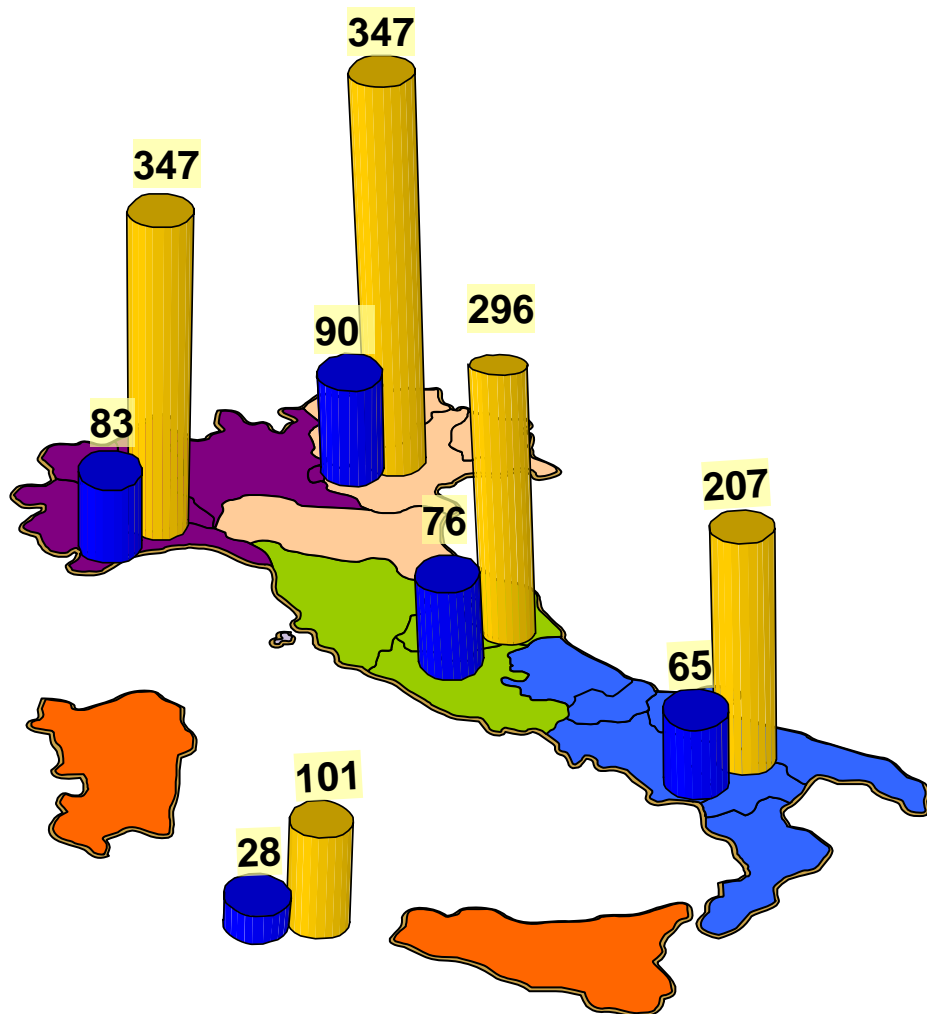


 Sedi  Sportelli

## Sportelli e sedi dotati di emoticon per zona geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



- Nord-Ovest**  
Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta
- Nord-Est**  
Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto
- Centro**  
Lazio, Marche, Toscana, Umbria
- Sud**  
Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia
- Isole**  
Sardegna, Sicilia



Sedi

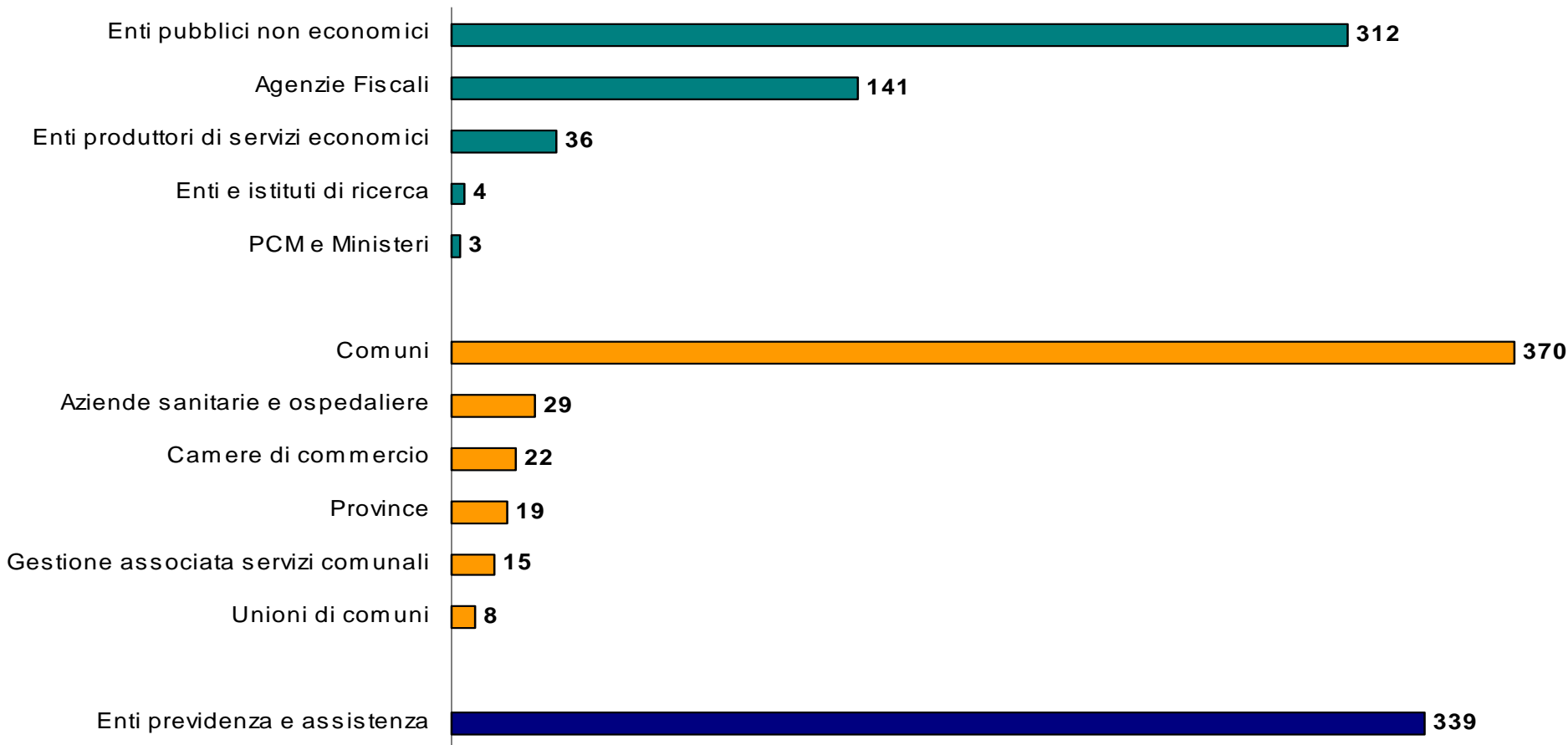


Sportelli

## Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



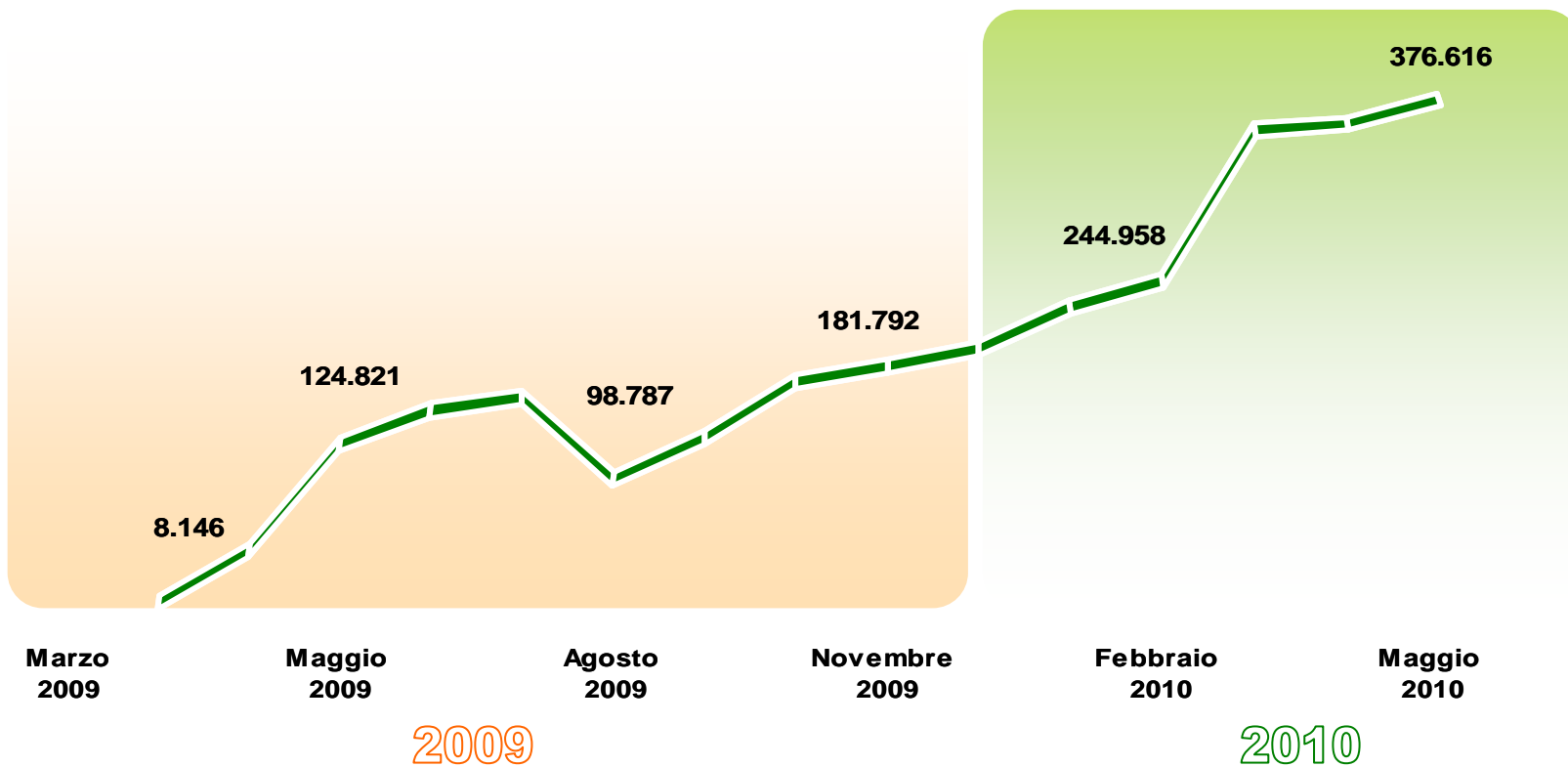
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti di previdenza

# LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

## Andamento della partecipazione: numero di giudizi espressi mensilmente

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE

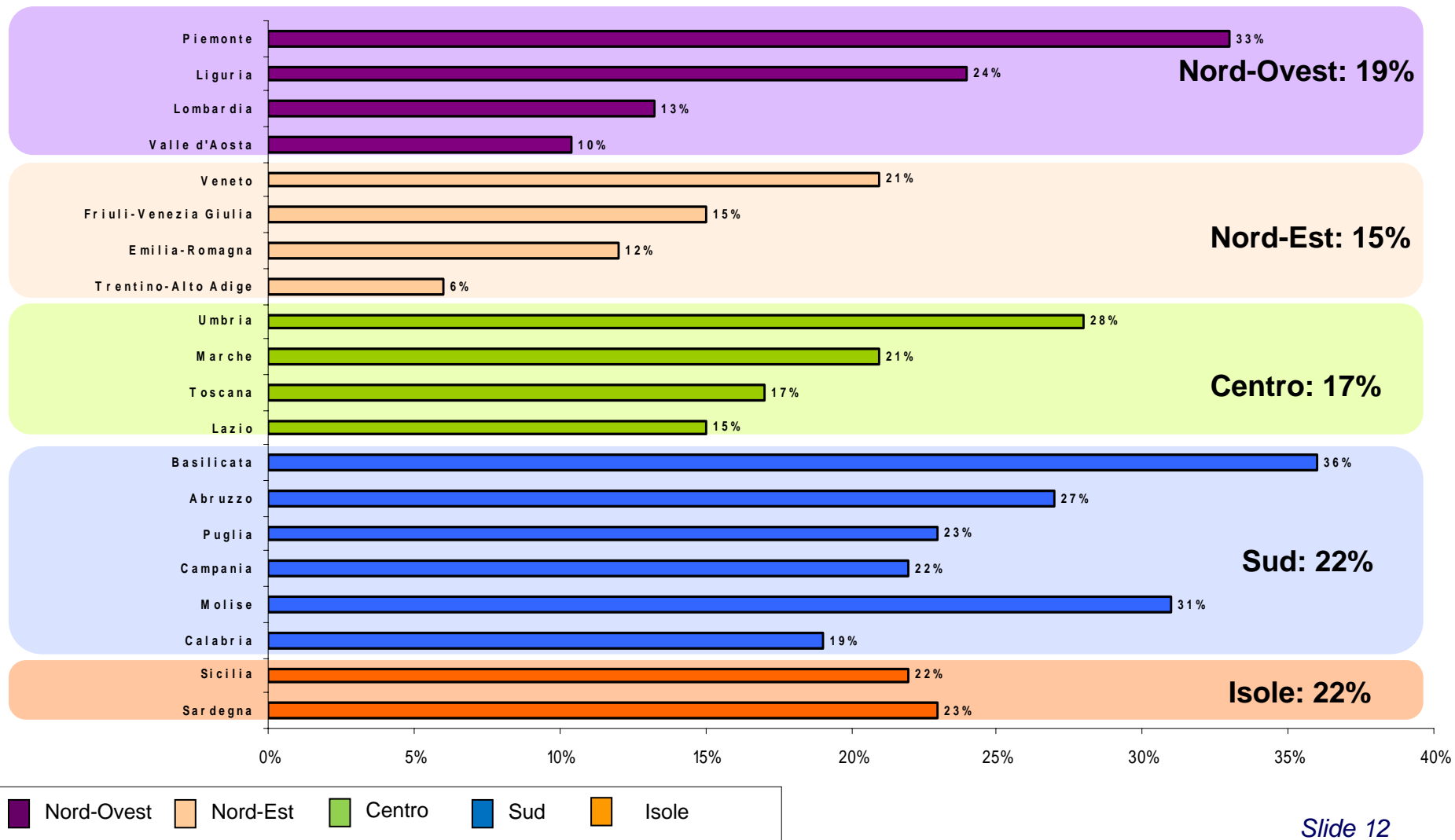


Numero totale giudizi espressi: 2.797.144

# Tasso di partecipazione – Andamento regionale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



## Tasso di partecipazione - Sportello

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



Enti pubblici non economici 16,1%

Agenzie Fiscali 8,4%

Province 76,4%

Camere di commercio 74,7%

Unioni di comuni 36,8%




Comuni 20,8%

Gestione associata servizi comunali 12,89%

Aziende sanitarie e ospedaliere 12,5%

Enti previdenza e assistenza 18,2%

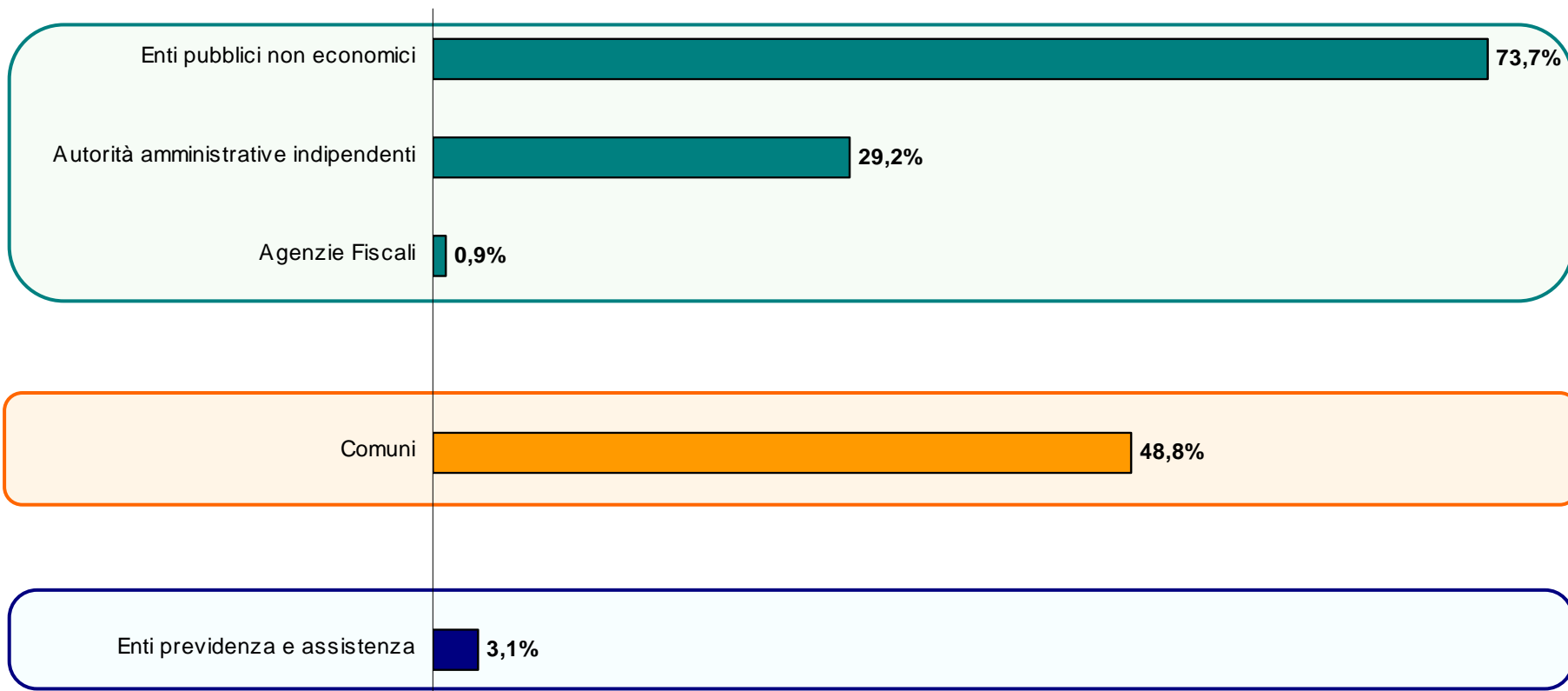
**Tasso di partecipazione complessivo: 19%**

 Amministrazioni centrali  Amministrazioni locali  Enti di previdenza

## Tasso di partecipazione - Telefono

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



**Tasso di partecipazione complessivo: 4%**



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



Enti pubblici non economici

31,1%

Agenzie Fiscali

0,9%

Aziende sanitarie e ospedaliere

7,9%

Regioni

7,7%

Comuni

4,5%

Enti previdenza e assistenza

10,4%

Tasso di partecipazione complessivo: 5%



Amministrazioni centrali



Amministrazioni locali



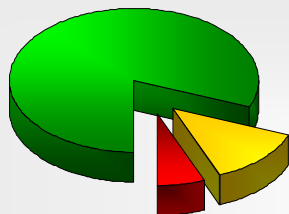
Enti di previdenza

# I GIUDIZI ESPRESSI

## Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



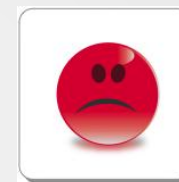
**COMPLESSIVO**



**81%**



**13%**



**6%**

**ULTIMO MESE**

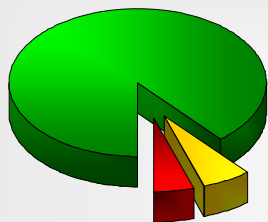
 **82%**

 **12%**

 **6%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



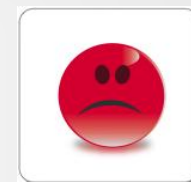
**COMPLESSIVO**



**91%**

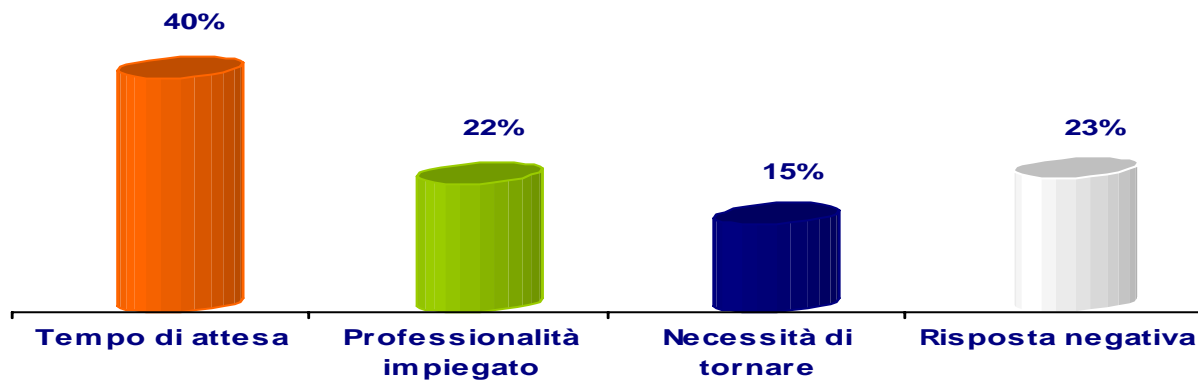


**5%**



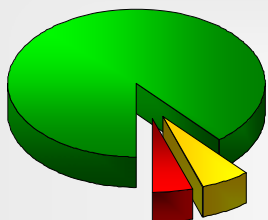
**4%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**



**77%**

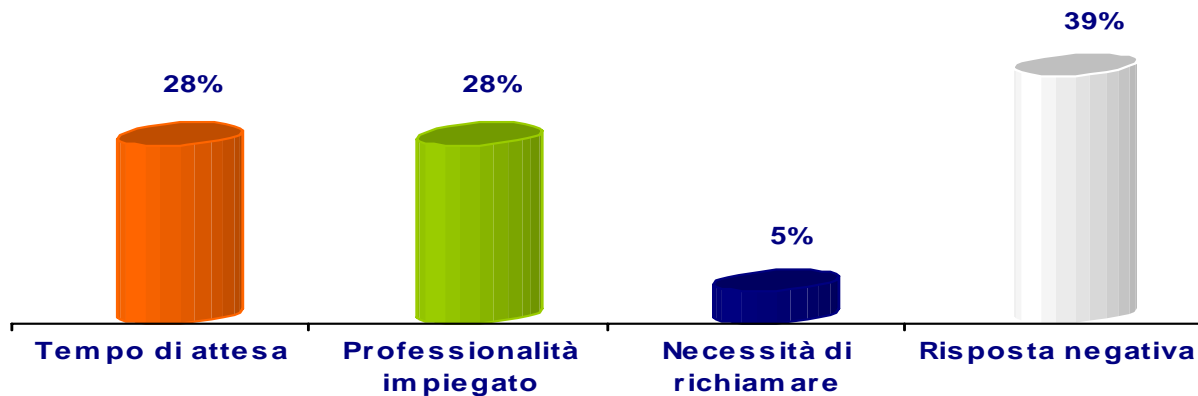


**16%**



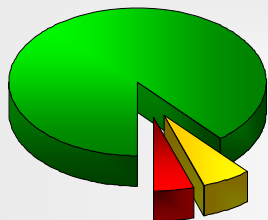
**7%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



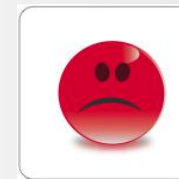
**COMPLESSIVO**



**78%**

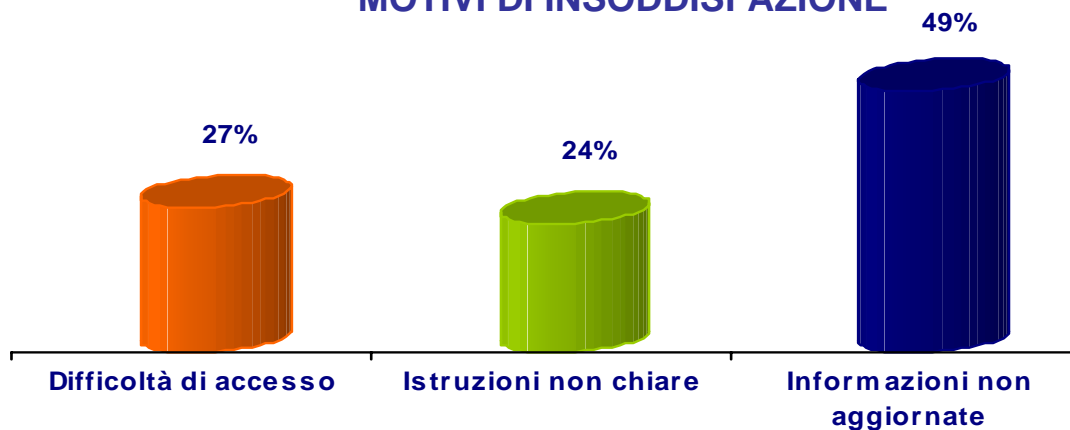


**15%**



**7%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



## Livello generale di soddisfazione per i principali servizi di sportello

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



**Certificati e documenti**

87%

7%

6%



**Informazioni all'utenza**

89%

7%

4%



**Lavoro e previdenza**

95%

4%

1%



**Mobilità e trasporti**

96%

3%

1%



**Tributi e servizi fiscali**

93%

4%

3%

## Livello generale di soddisfazione per i principali servizi telefonici

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



 **Informazioni all'utenza**

86%

11%

3%

 **Regolazione e controllo**

84%

11%

5%

 **Servizi socio-assistenziali**

70%

18%

12%

 **Tributi e servizi fiscali**

84%

11%

5%



## Livello generale di soddisfazione per i principali servizi web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010

CANALE



**Certificati e documenti**

**79%**

**11%**

**10%**



**Informazioni all'utenza**

**78%**

**15%**

**7%**



**Mobilità e trasporti**

**84%**

**12%**

**4%**



**Tributi e servizi fiscali**

**85%**

**8%**

**7%**



**Servizi socio-assistenziali**

**71%**

**20%**

**9%**