









Dipartimento della Funzione pubblica

"Mettiamoci la faccia"

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 Dicembre 2012



INDICE - 1

1. Le amministrazioni partecipanti	Slide 4
New entries del mese	Slide 5
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 6
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	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	Slide 10
Sedi e sportelli	Slide 11
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione	Slide 12
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 13
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione	Slide 14
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 15
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 16



INDICE - 2

3. La partecipazione dei cittadini	Slide 17
Numero giudizi raccolti annualmente	Slide 18
Tasso di partecipazione per canale	Slide 19
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 20
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 21
Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi mensili	Slide 22
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 23
4. La valutazione dei servizi	Slide 24
4. La valutazione dei servizi Livello generale di soddisfazione	Slide 24 Slide 25
Livello generale di soddisfazione	Slide 25
Livello generale di soddisfazione Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	Slide 25 Slide 26
Livello generale di soddisfazione Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa	Slide 25 Slide 26 Slide 27







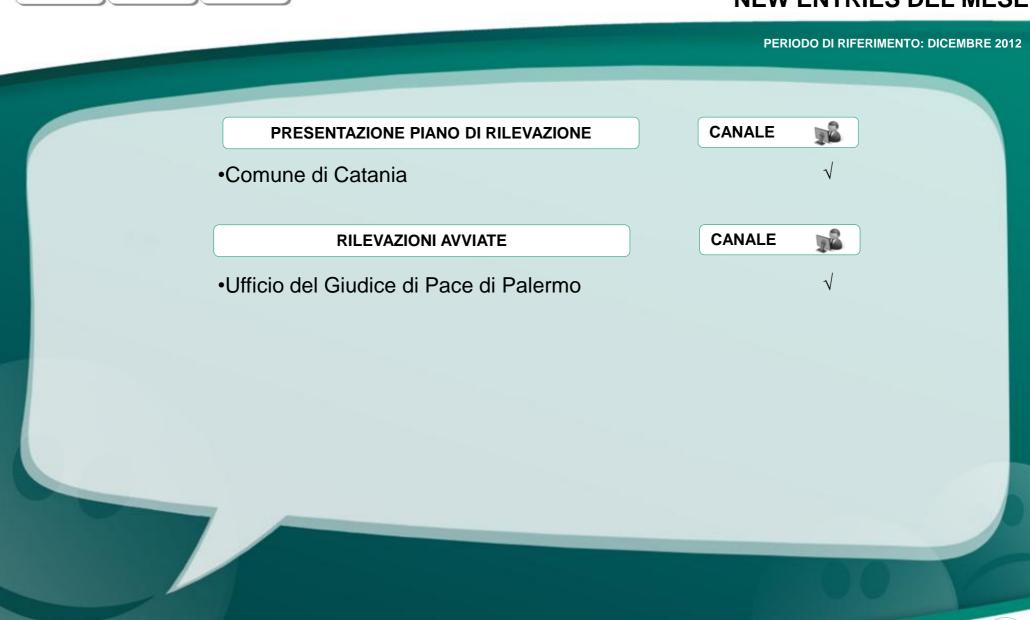
Dipartimento della Funzione pubblica

1. Le amministrazioni partecipanti





NEW ENTRIES DEL MESE

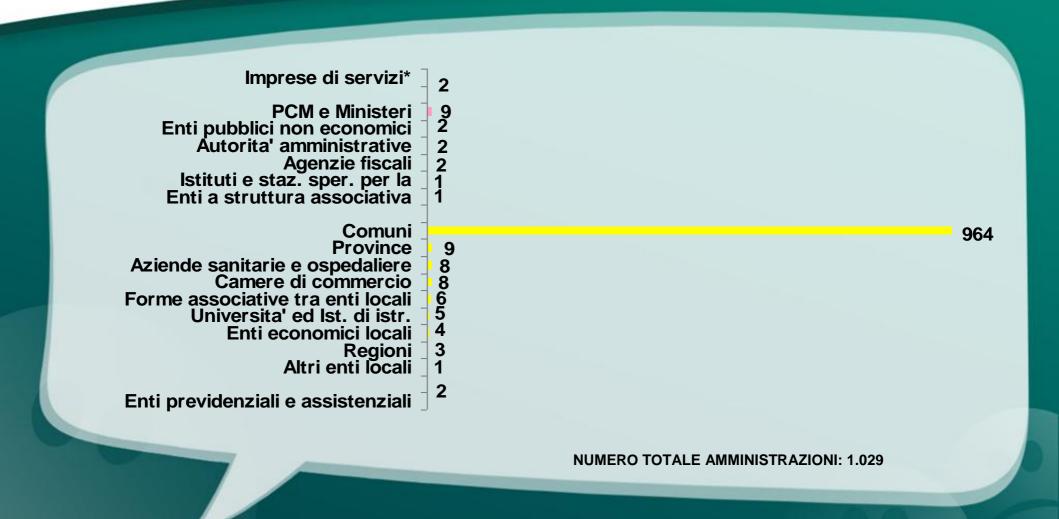






AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione





Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

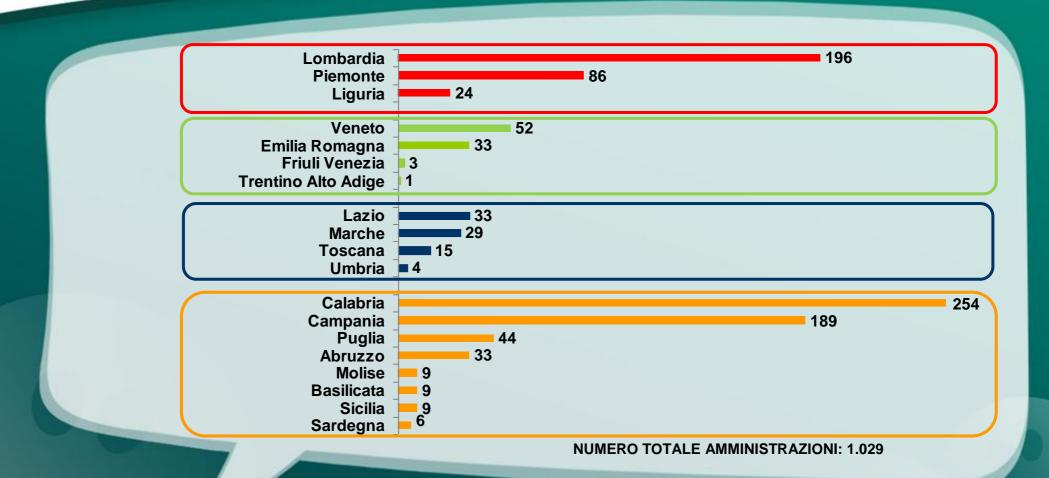
Enti previdenziali e assistenziali

Imprese di servizi



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

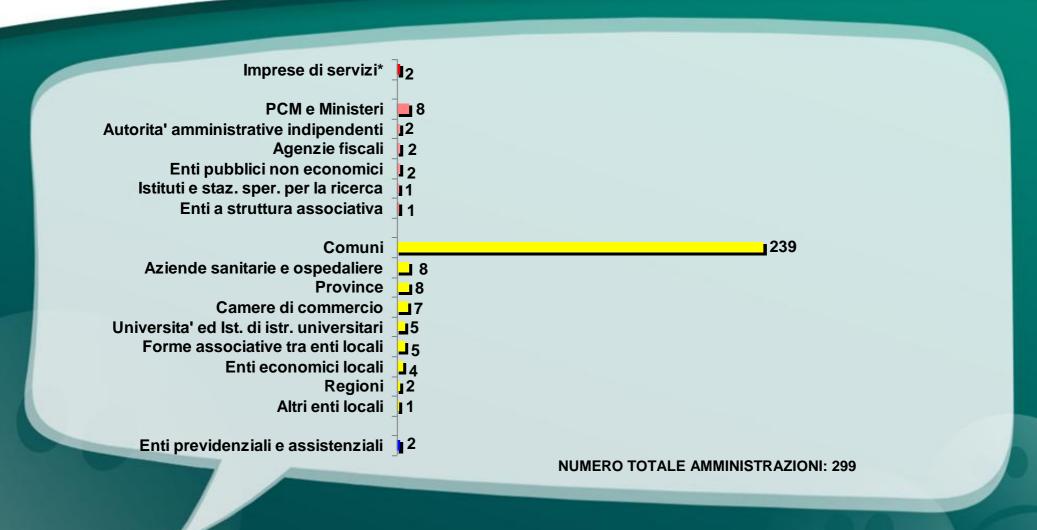






AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012



Imprese di servizi

Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali



NORD OVEST

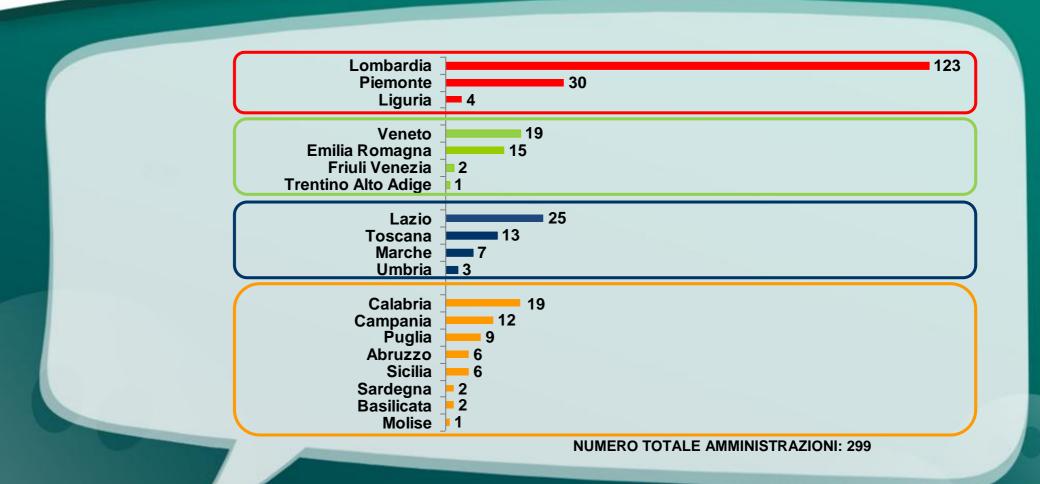
NORD EST

CENTRO

SUD

AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012







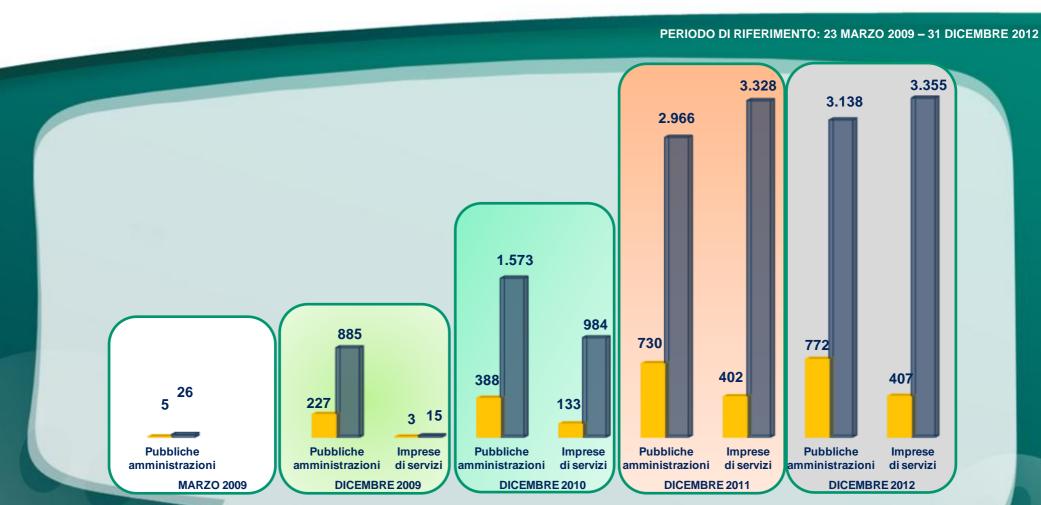


Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



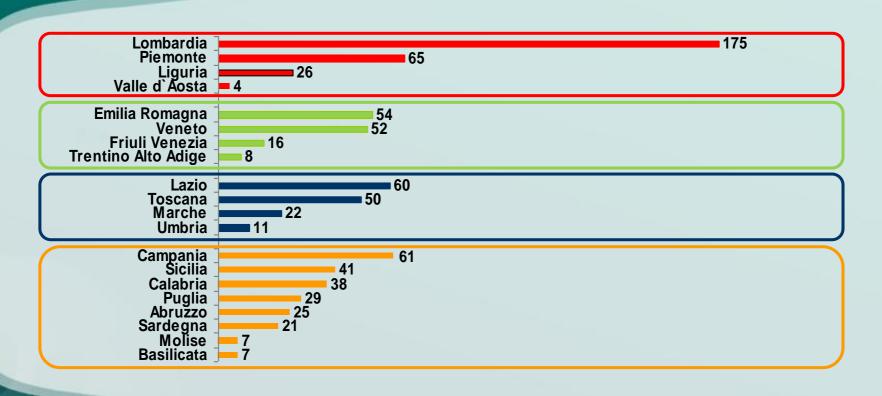
SEDI E SPORTELLI





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012



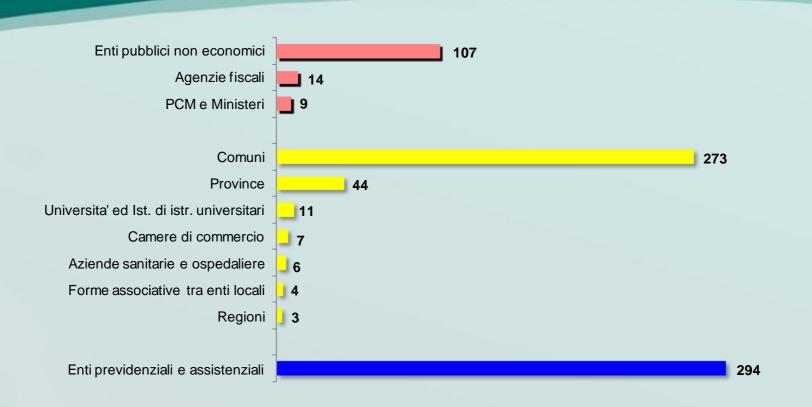
NUMERO TOTALE SEDI: 772





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012

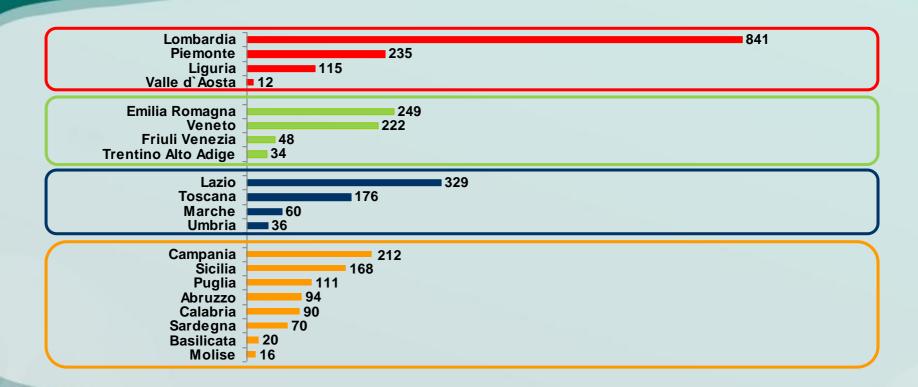


NUMERO TOTALE SEDI: 772



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012



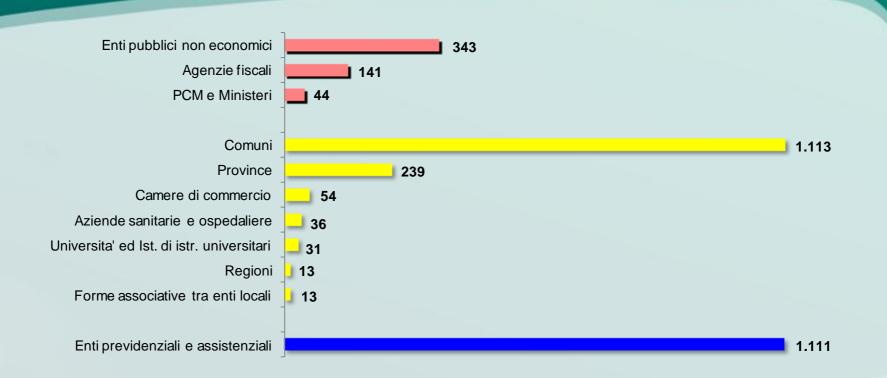
NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.138





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.138







SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012









Dipartimento della Funzione pubblica

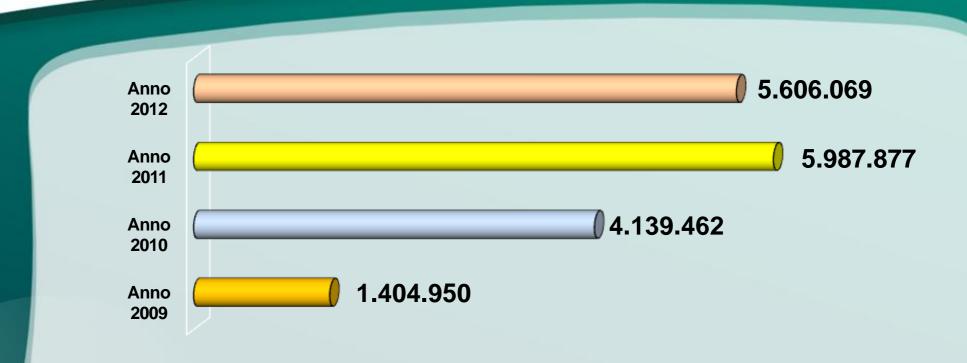
3. La partecipazione dei cittadini





NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2012

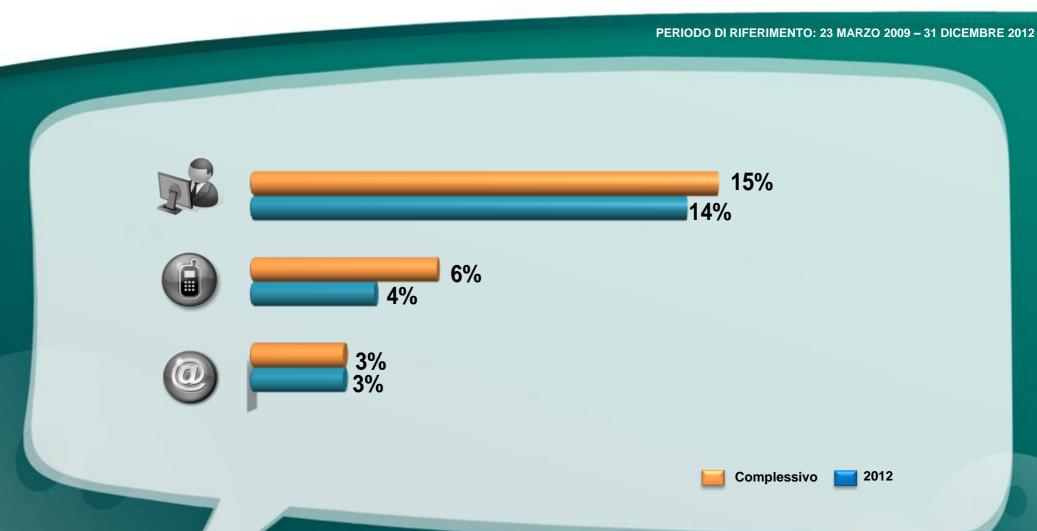


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 17.138.358





TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE



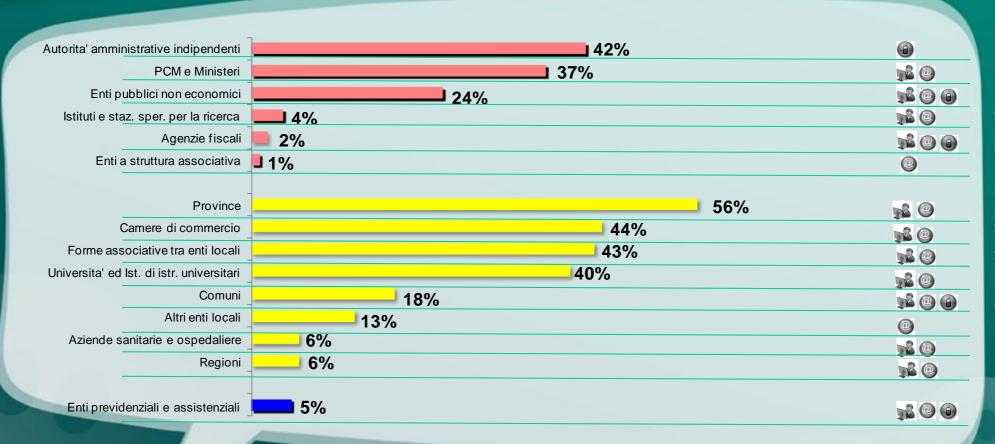
* Dato dal rapporto dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio





TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2012

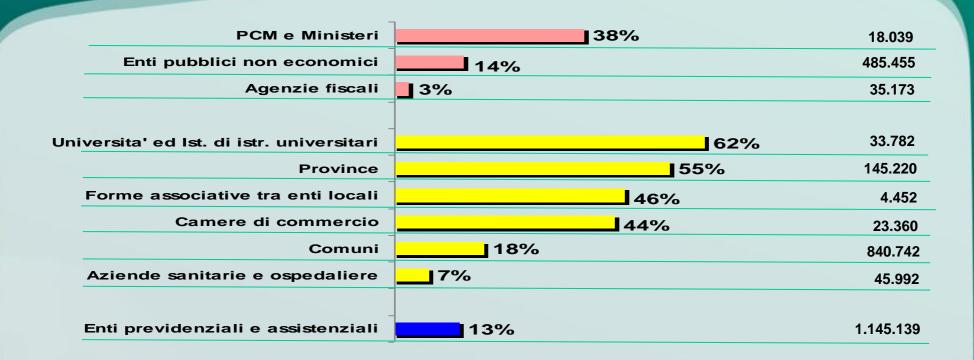




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 - 31 DICEMBRE 2012



Via D'Alessandro, n. 10



SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

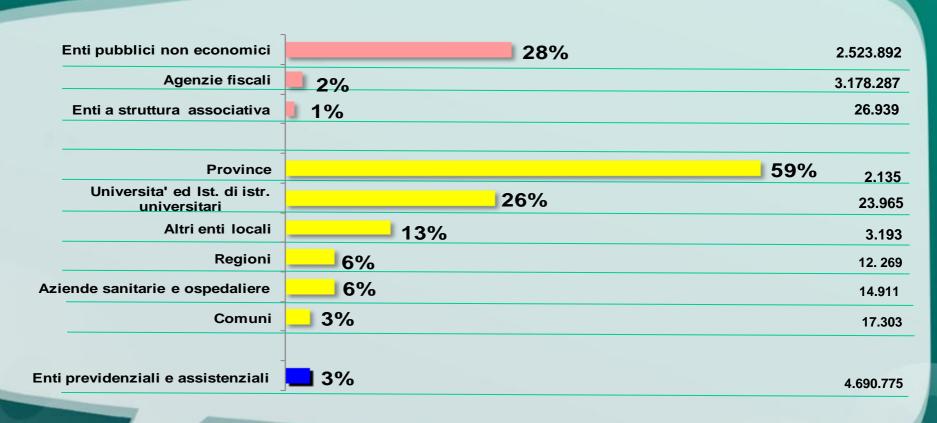
PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2012 2.378 **COMUNE DI PIACENZA** Ufficio anagrafe - viale Beverora, n.57 1.927 **COMUNE DI PARMA** Servizi demografici - L.go Torello De Strada, n. 11/a **COMUNE DI TORINO** 944 Ufficio anagrafe - Via della Consolata, n. 23 **COMUNE DI PRATO** 715 Servizi Demografici -Piazza San Niccolò, n. 1 **INPS** 552 Sede di Nocera Inferiore



SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2012









Dipartimento della Funzione pubblica

4. La valutazione dei servizi



LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

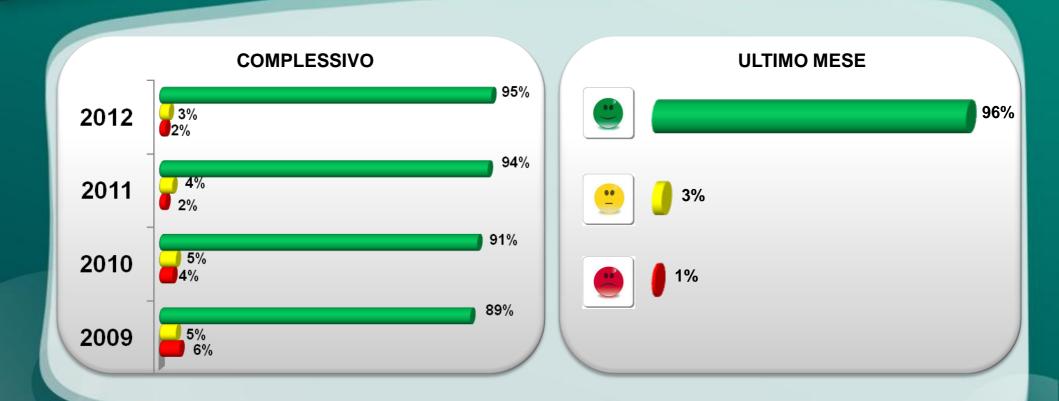
PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 - 31 DICEMBRE 2012





SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 - 31 DICEMBRE 2012



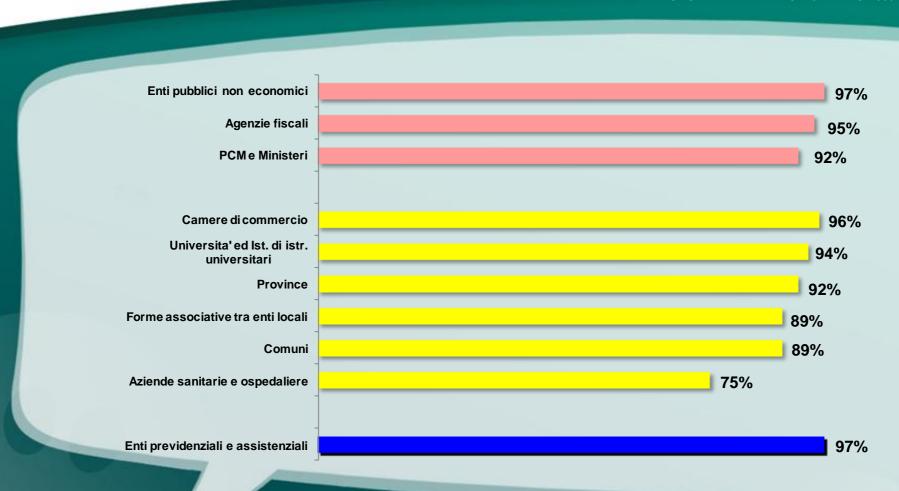




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa







SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2012



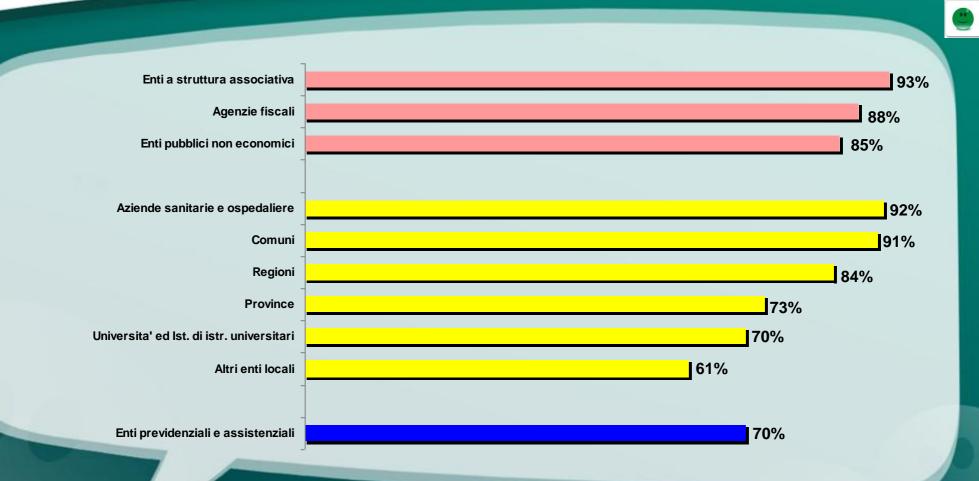






SERVIZI SUL WEB Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa







SERVIZI AL TELEFONO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 - 31 DICEMBRE 2012

