



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL’INIZIATIVA

Situazione al 31 agosto 2012



1. Le amministrazioni partecipanti

	Slide 4
New entries del mese	Slide 5
Nuove rilevazioni avviate – Dislocazione territoriale	Slide 6
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 7
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	Slide 8
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 9
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione	Slide 10

2. Sedi, sportelli e servizi

	Slide 11
Sedi e sportelli	Slide 12
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione	Slide 13
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 14
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione	Slide 15
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 16
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 17



3. La partecipazione dei cittadini

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

Livello generale di soddisfazione

Slide 24

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Slide 25

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Slide 26

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Slide 27

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Slide 28

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

Slide 29

Slide 30

Slide 31

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 LUGLIO - AGOSTO 2012

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

CANALE



- | | |
|--|---|
| •Comune di Borgofranco d'Ivrea (TO) | ✓ |
| •Comune di Pergine Valsugnano (TN) | ✓ |
| •Comune di Polinago (MO) | ✓ |
| •Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Monza e Brianza (MB) | ✓ |
| •Provincia dell'Aquila | ✓ |

mettiamoci la faccia



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE Dislocazione territoriale

PERIODO DI RIFERIMENTO LUGLIO - AGOSTO 2012

- Comune di Acquappesa (CS)
- Comune di Casola di Napoli (NA)
- Comune di Cirò (KR)
- Comune di Diano San Pietro (IM)
- Comune di Giano Vetusto (CE)
- Comune di Greci (AV)
- Comune di Grotteria (RC)
- Comune di Pallagorio (KR)
- Comune di Pitigliano (GR)
- Comune di Pontedassio (IM)
- Comune di Santa Paolina (AV)
- Comune di Sant'Elena (PD)
- Comune di Scandale (KR)
- Comune di Veggiano (PD)
- Comune di Verzino (KR)

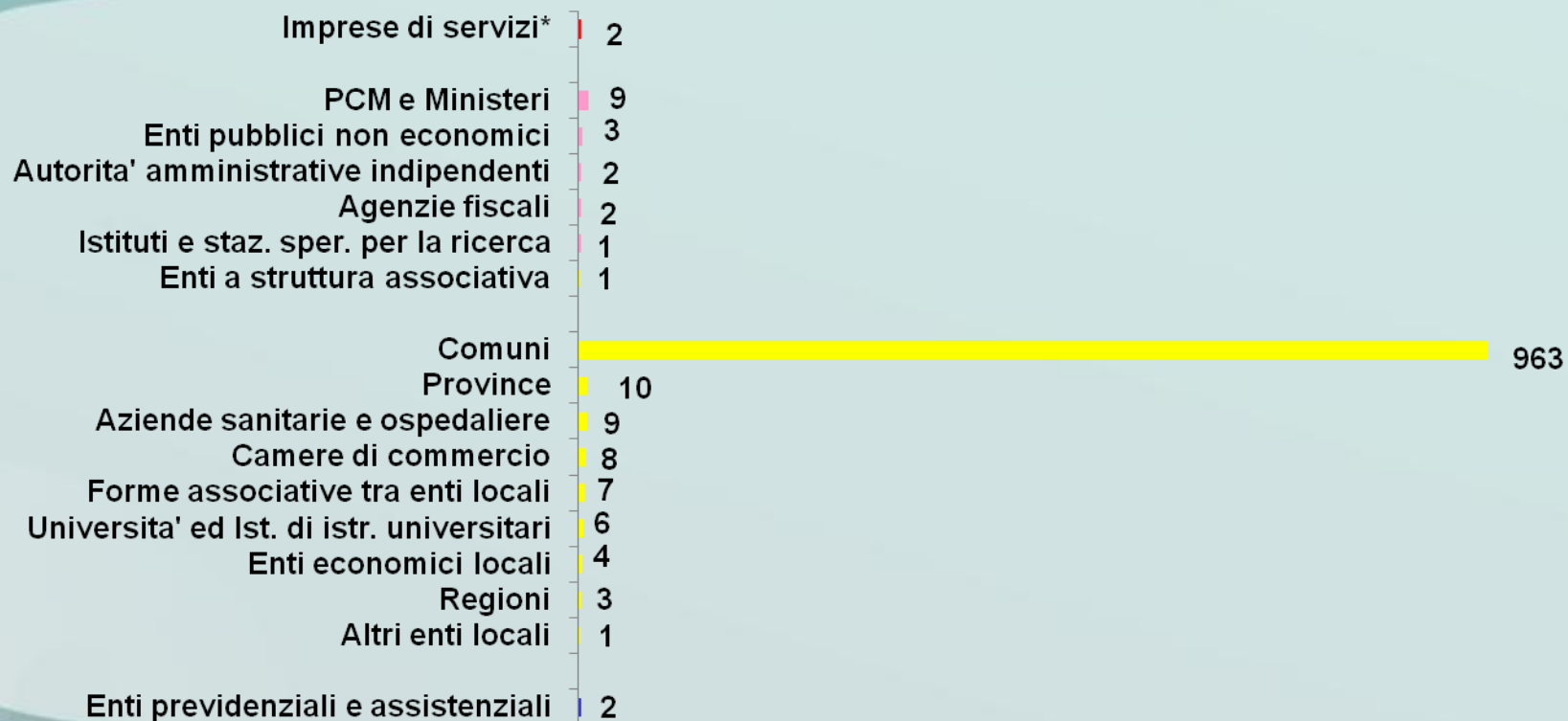




AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.033

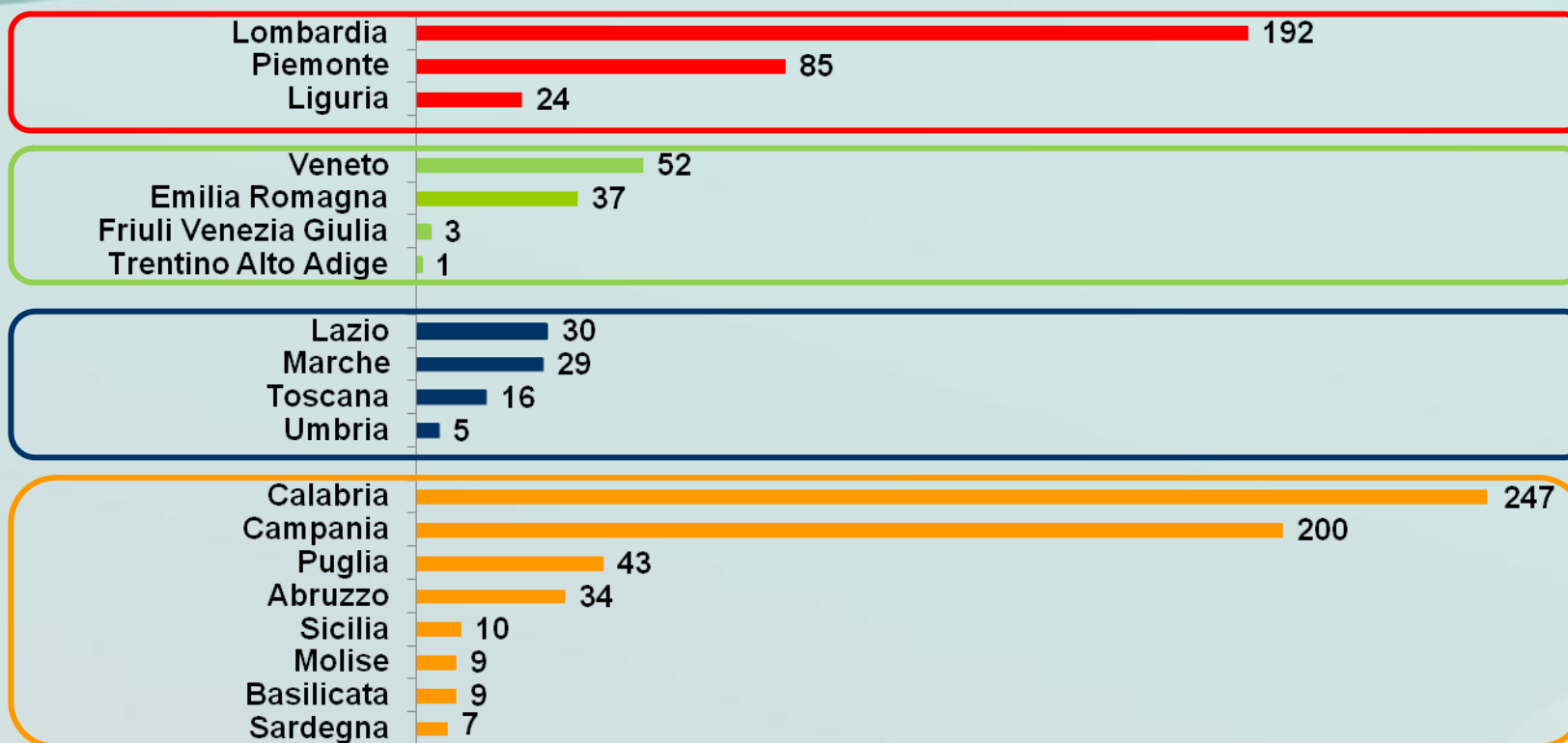
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012

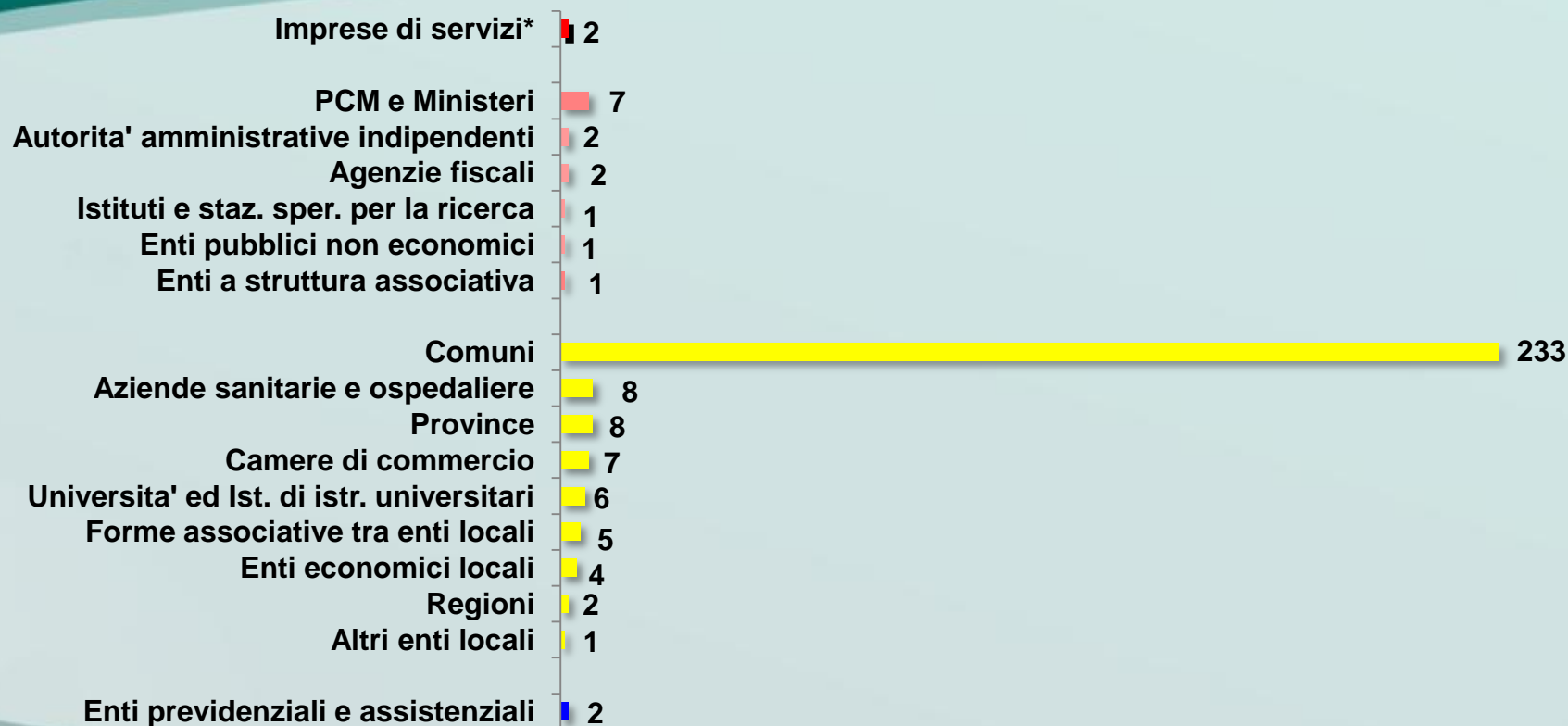


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.033



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 292

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

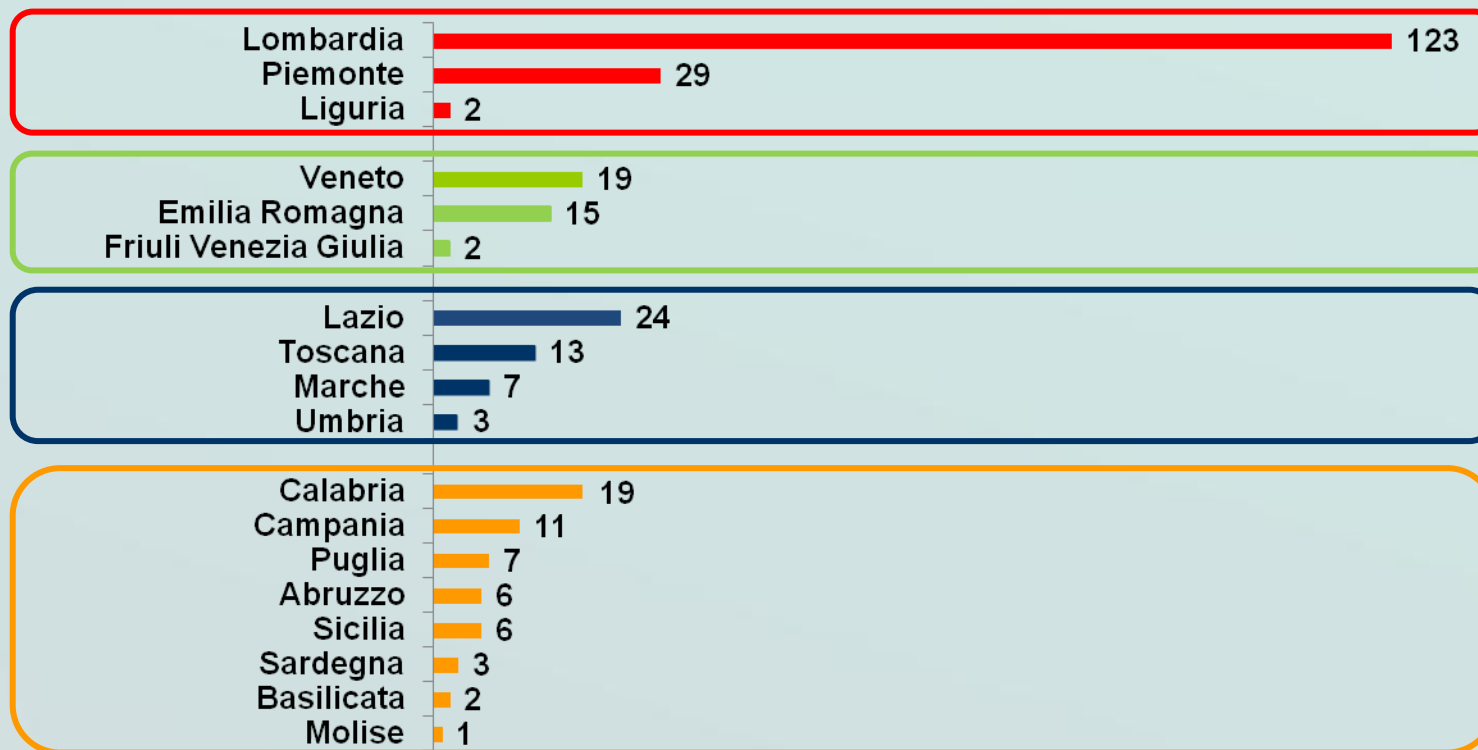
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 292

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

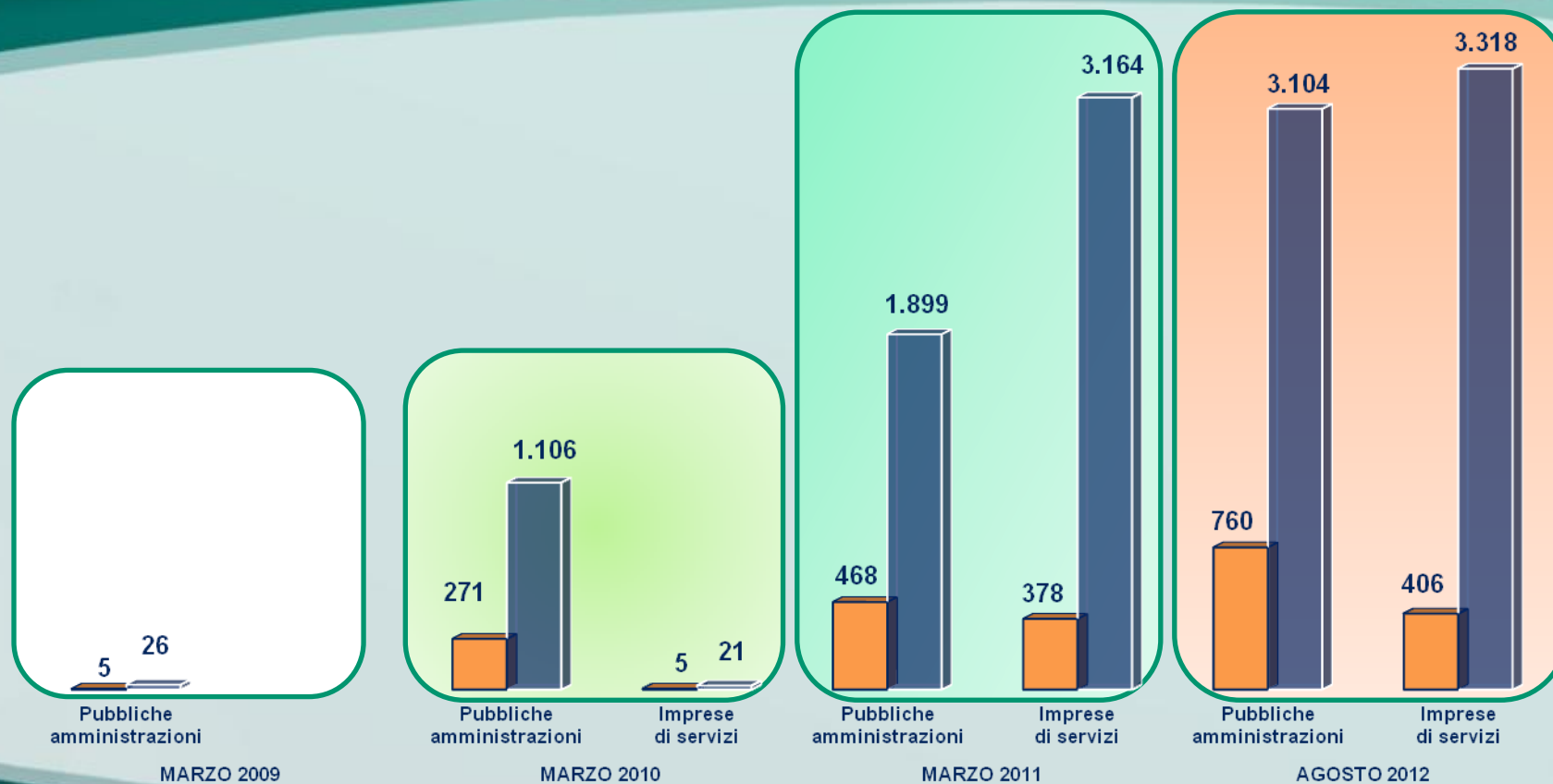
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

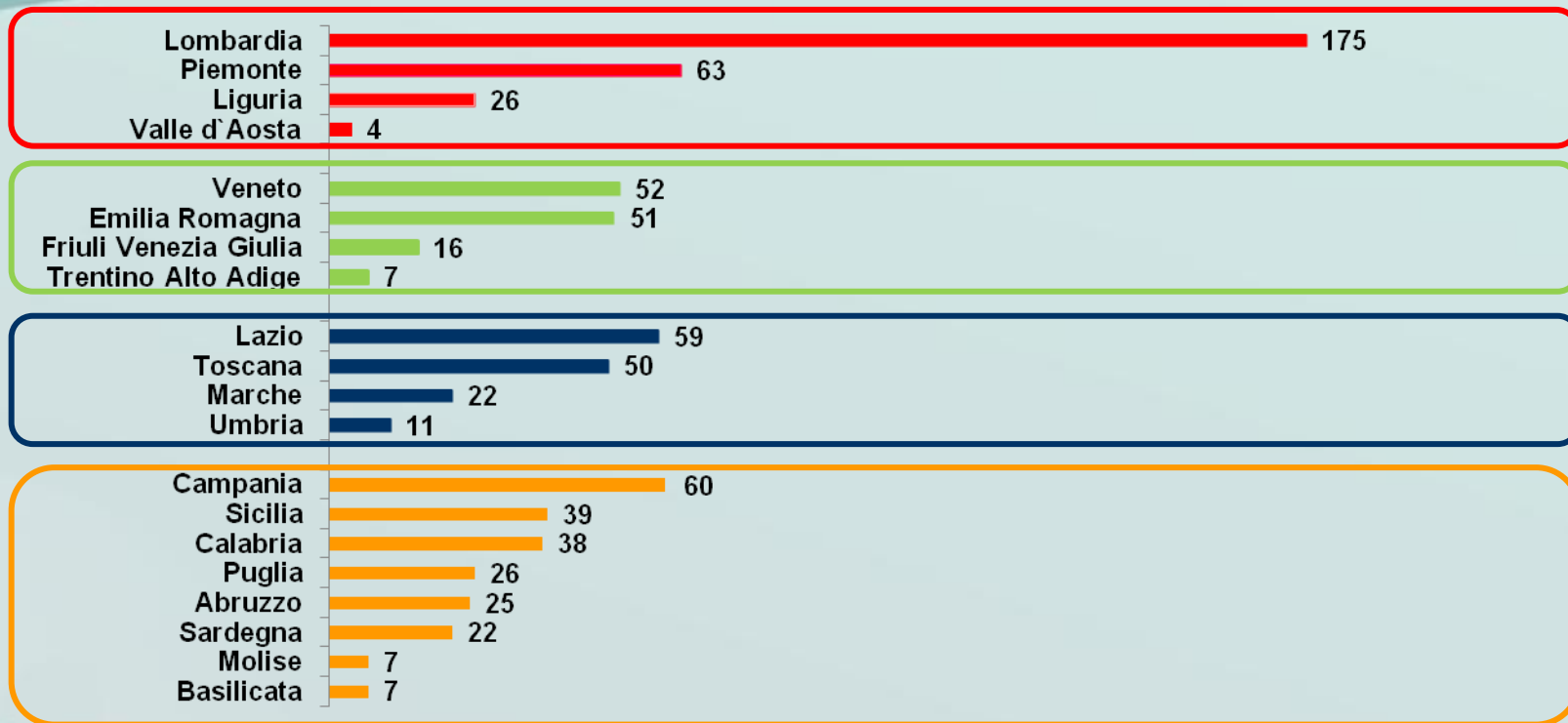
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012

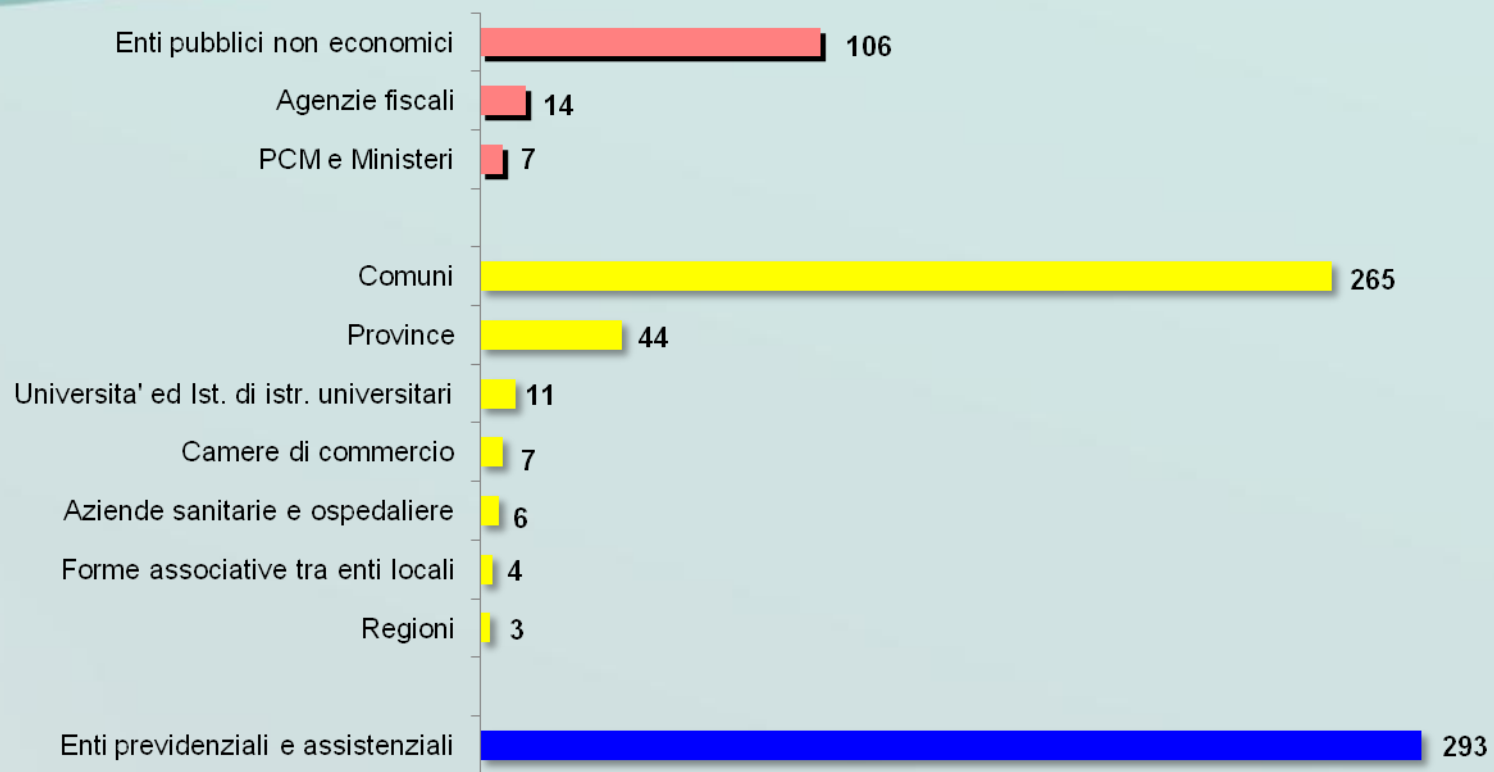


NUMERO TOTALE SEDI: 760



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012



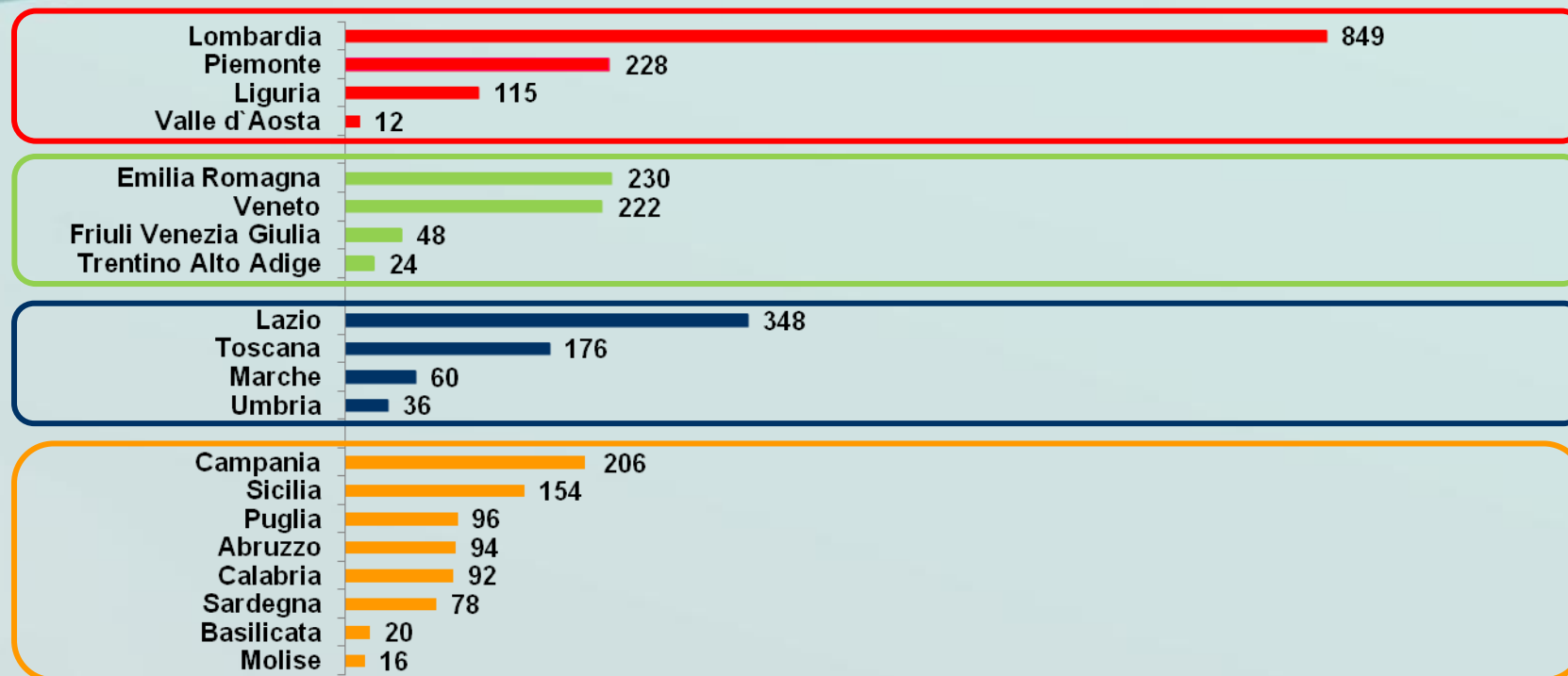
NUMERO TOTALE SEDI: 760

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012

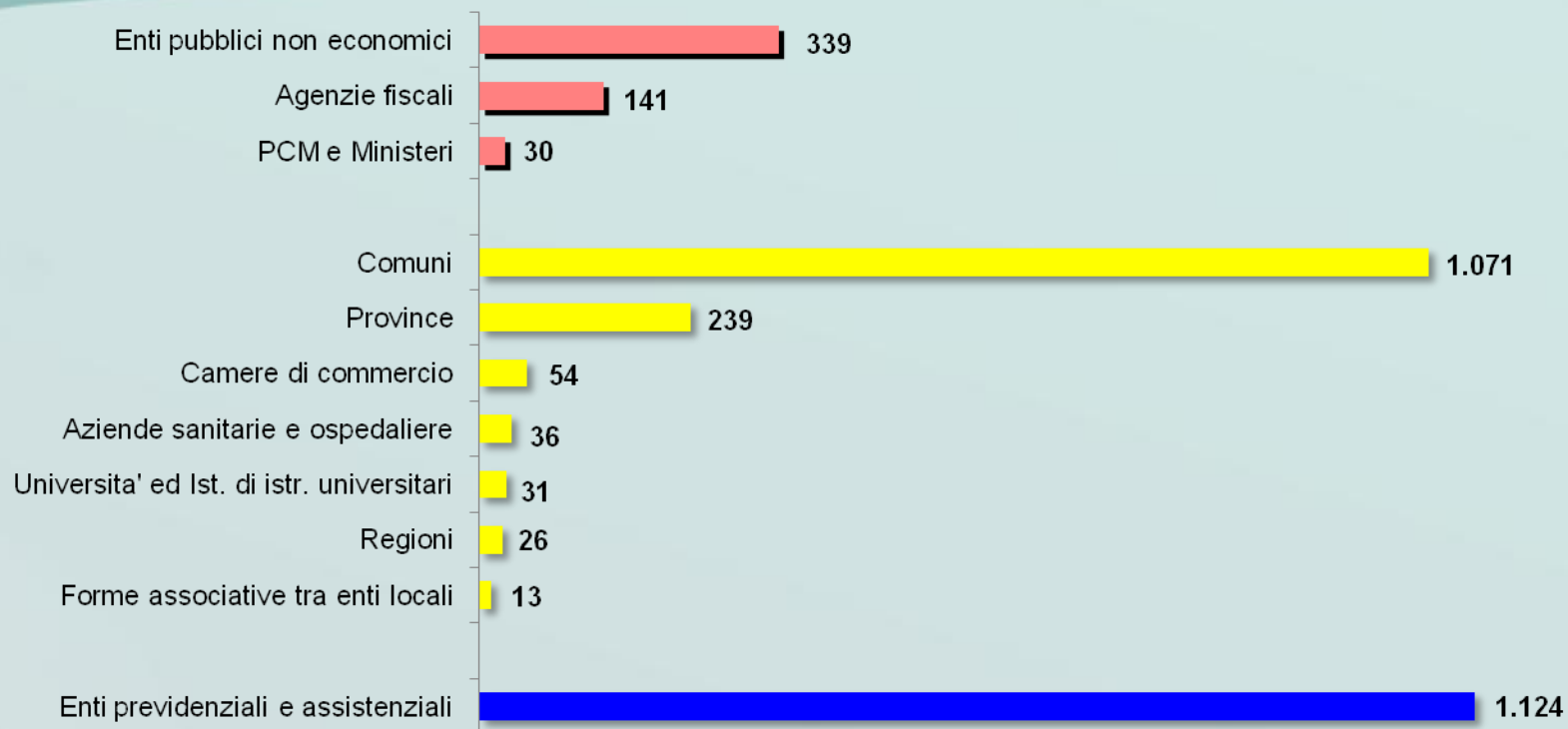


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.104



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: AGOSTO 2012















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.104

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 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

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

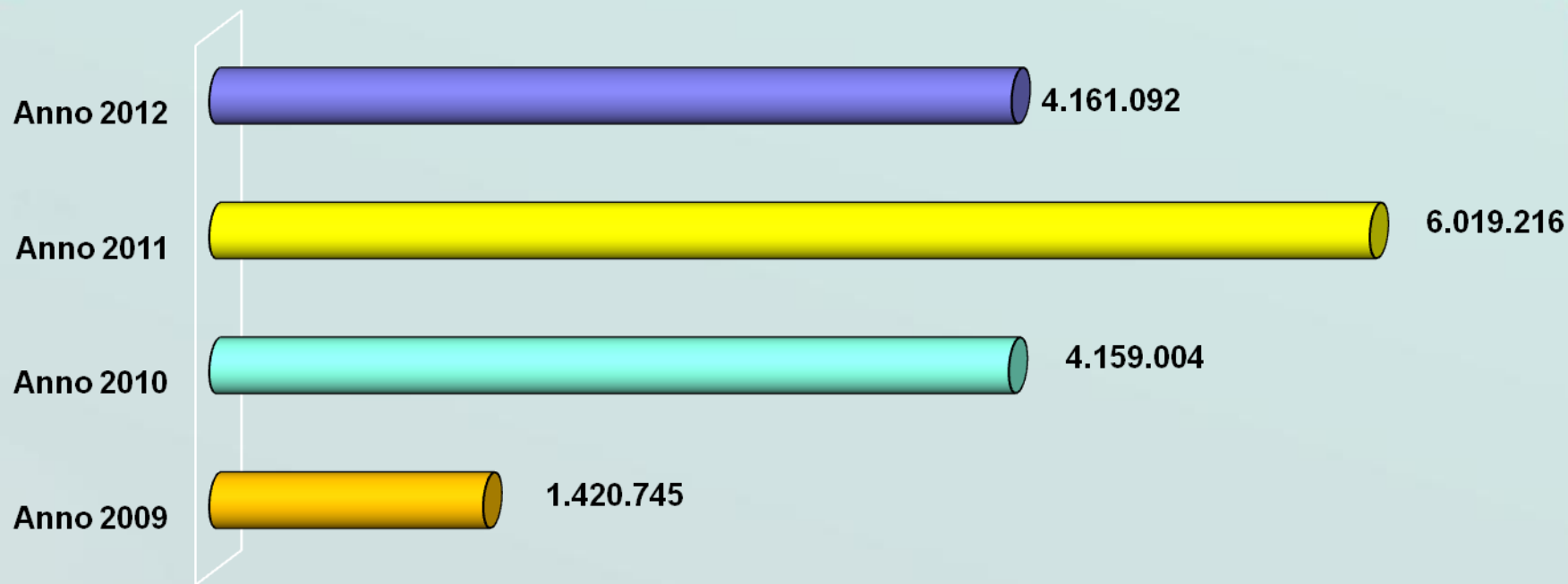
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

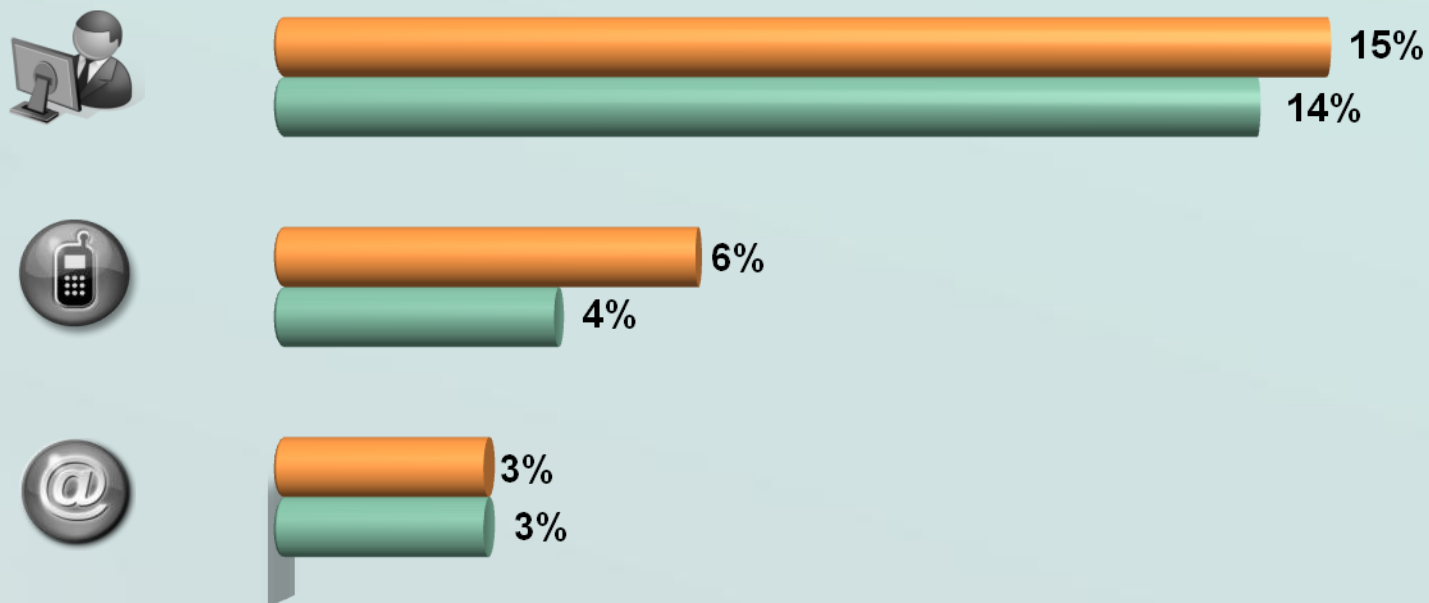


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 15.747.848



TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

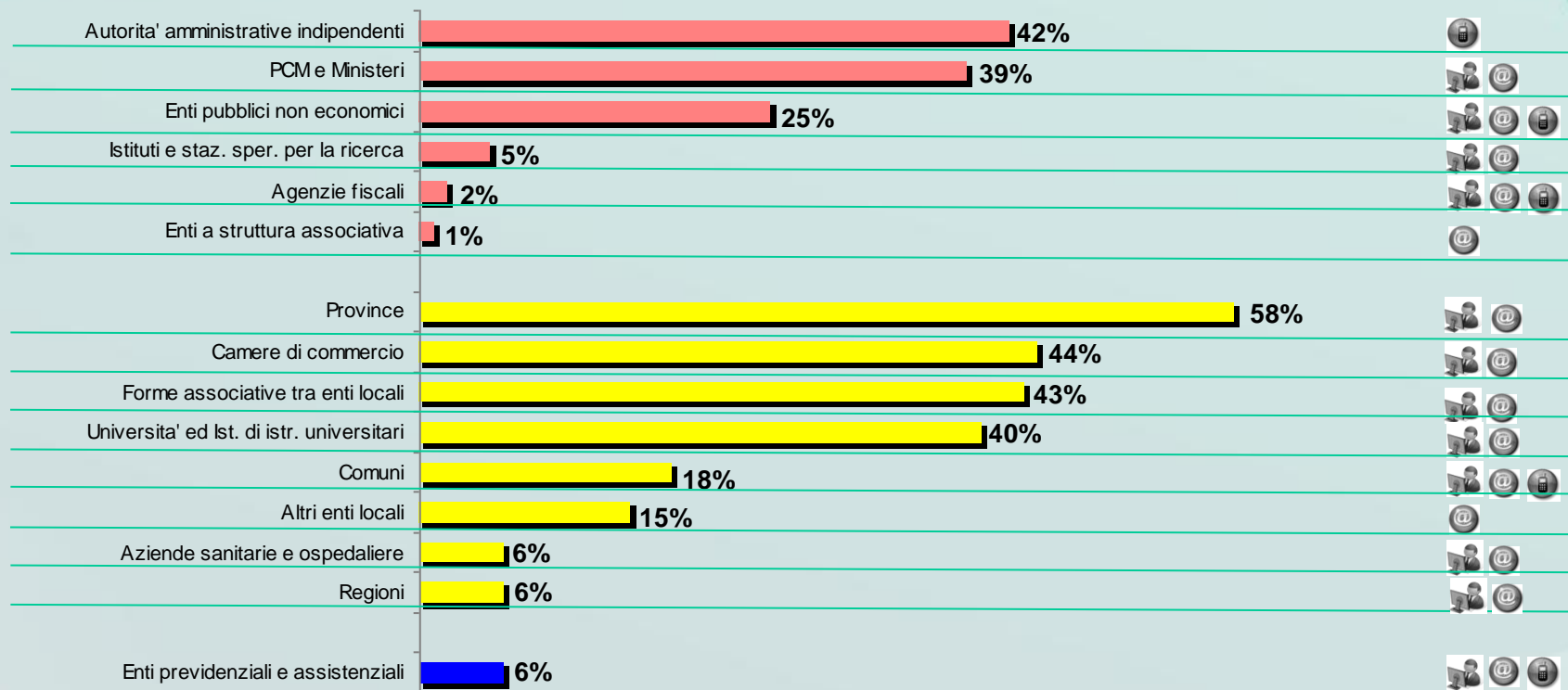


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 15.747.848



TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012



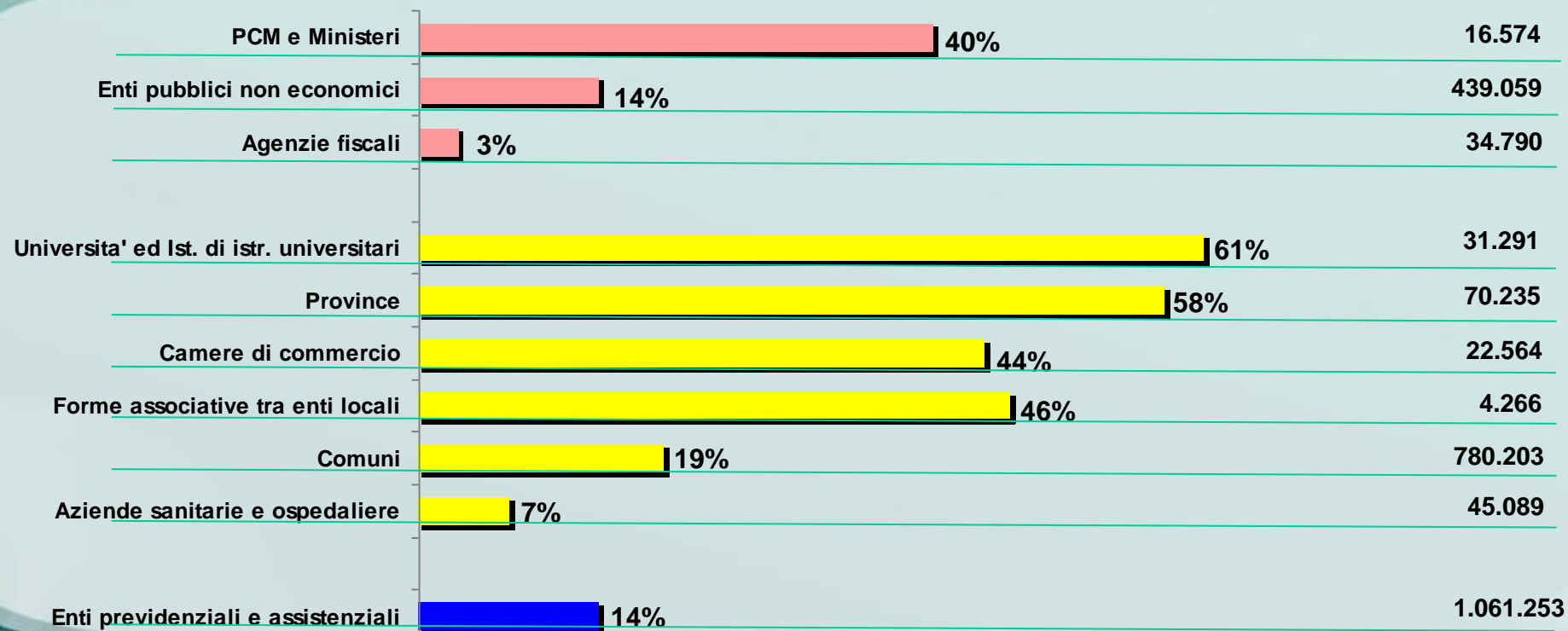
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012



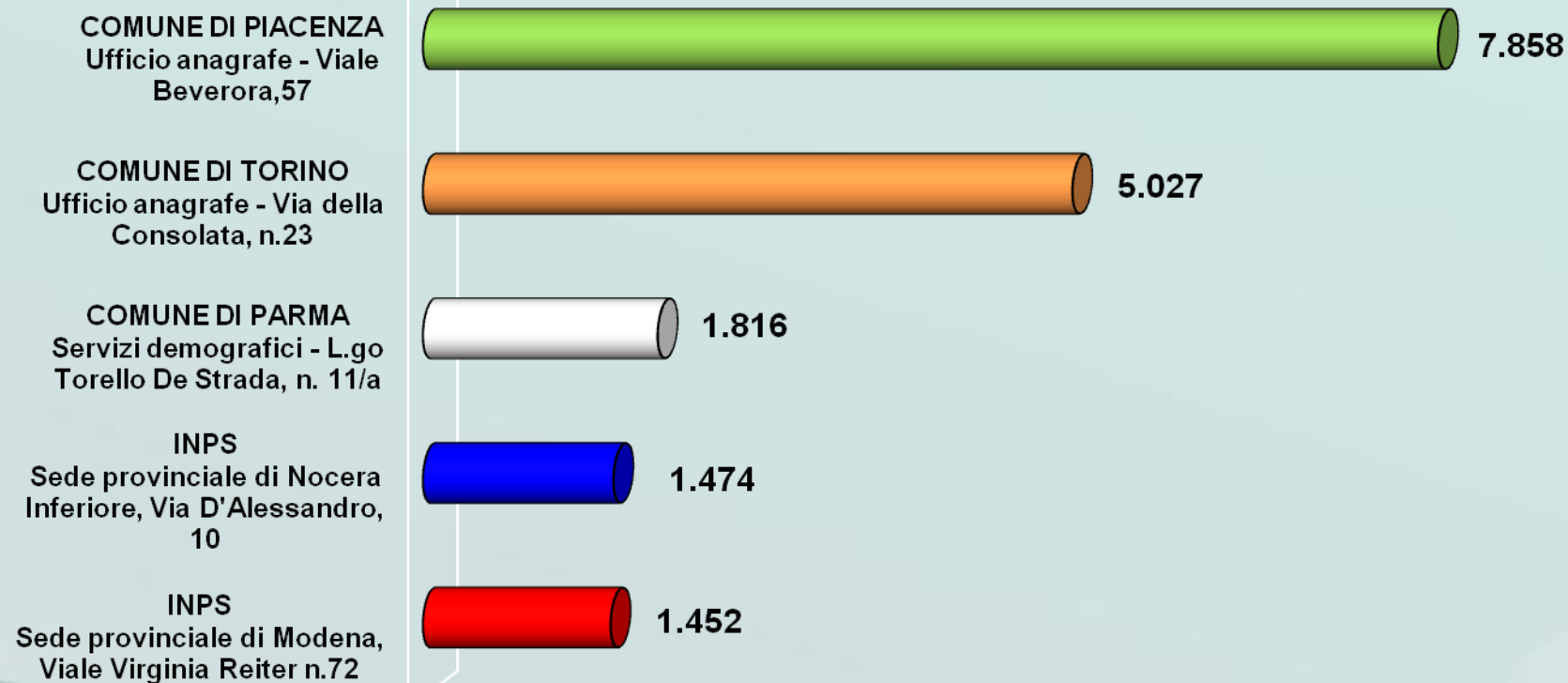
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO LUGLIO - AGOSTO 2012

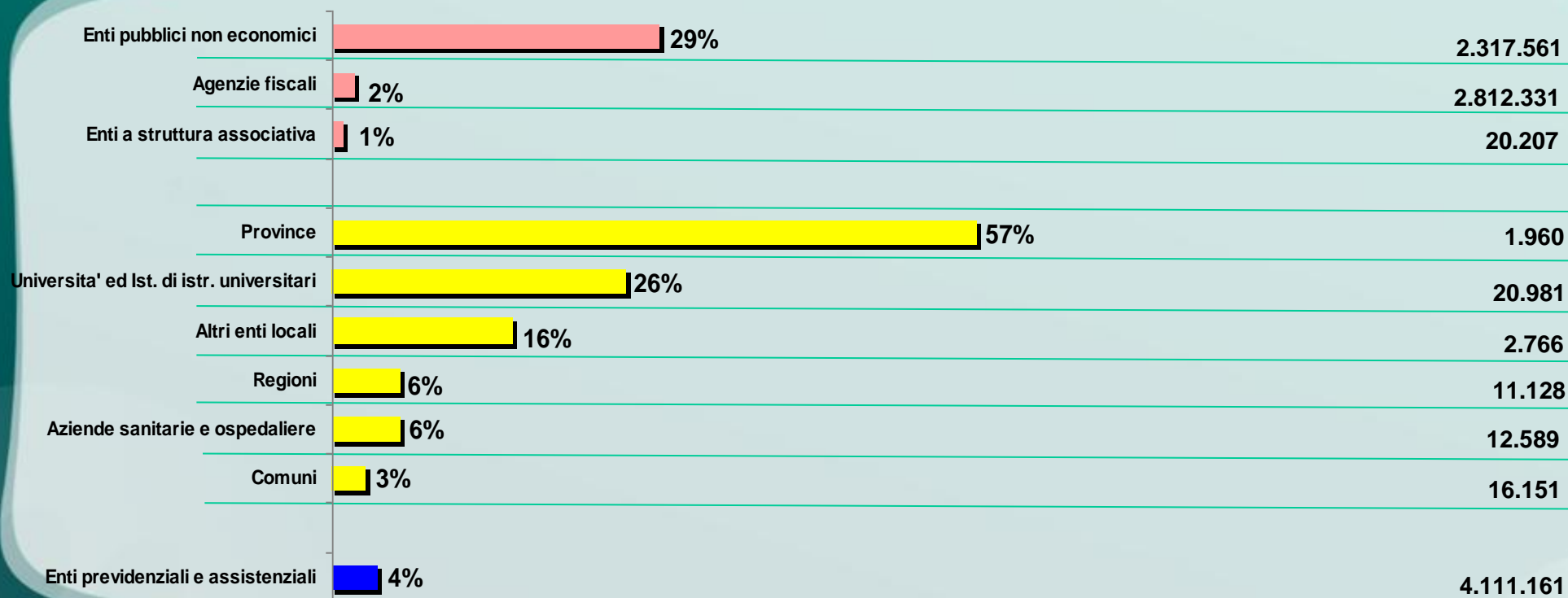




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 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

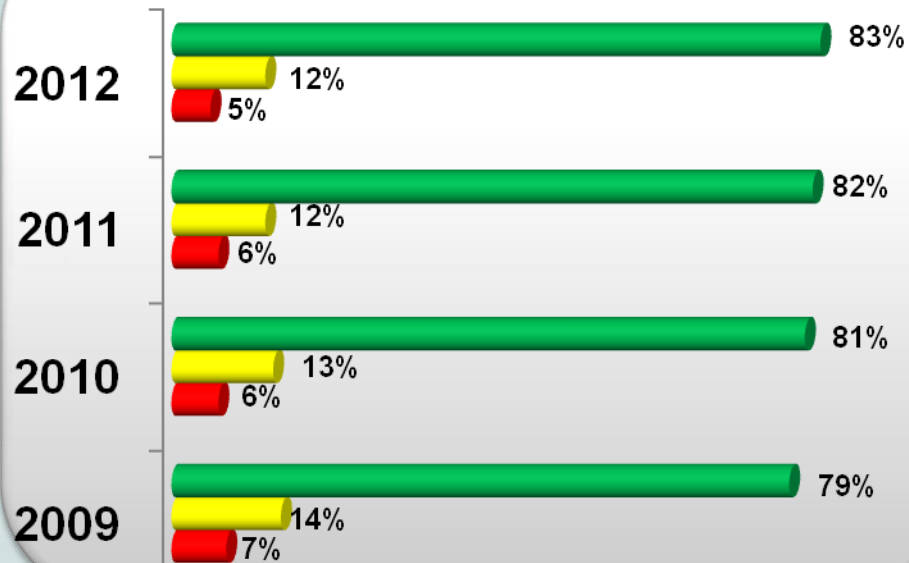
mettiamoci la faccia



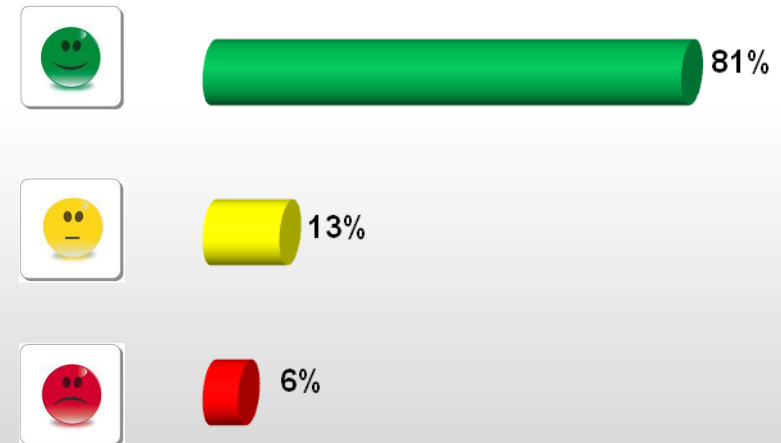
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

COMPLESSIVO



LUGLIO - AGOSTO



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 15.747.848

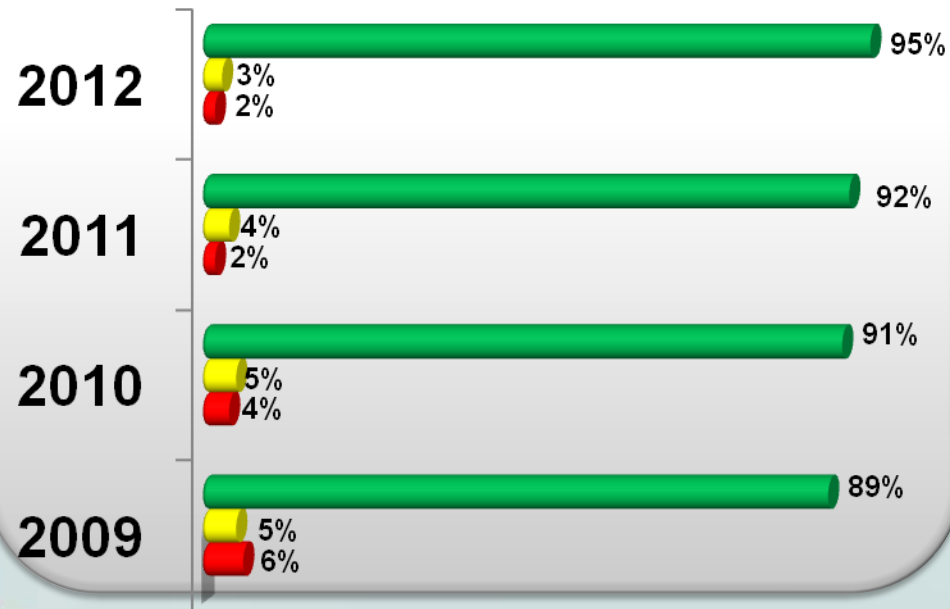
mettiamoci la faccia



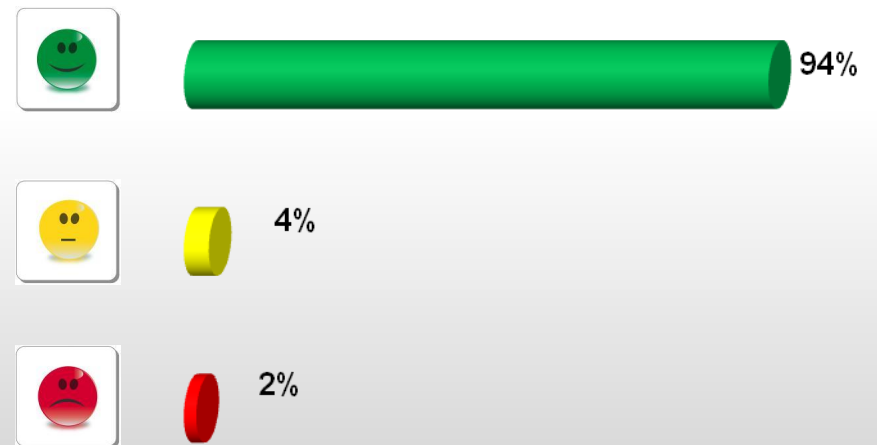
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

COMPLESSIVO



LUGLIO - AGOSTO

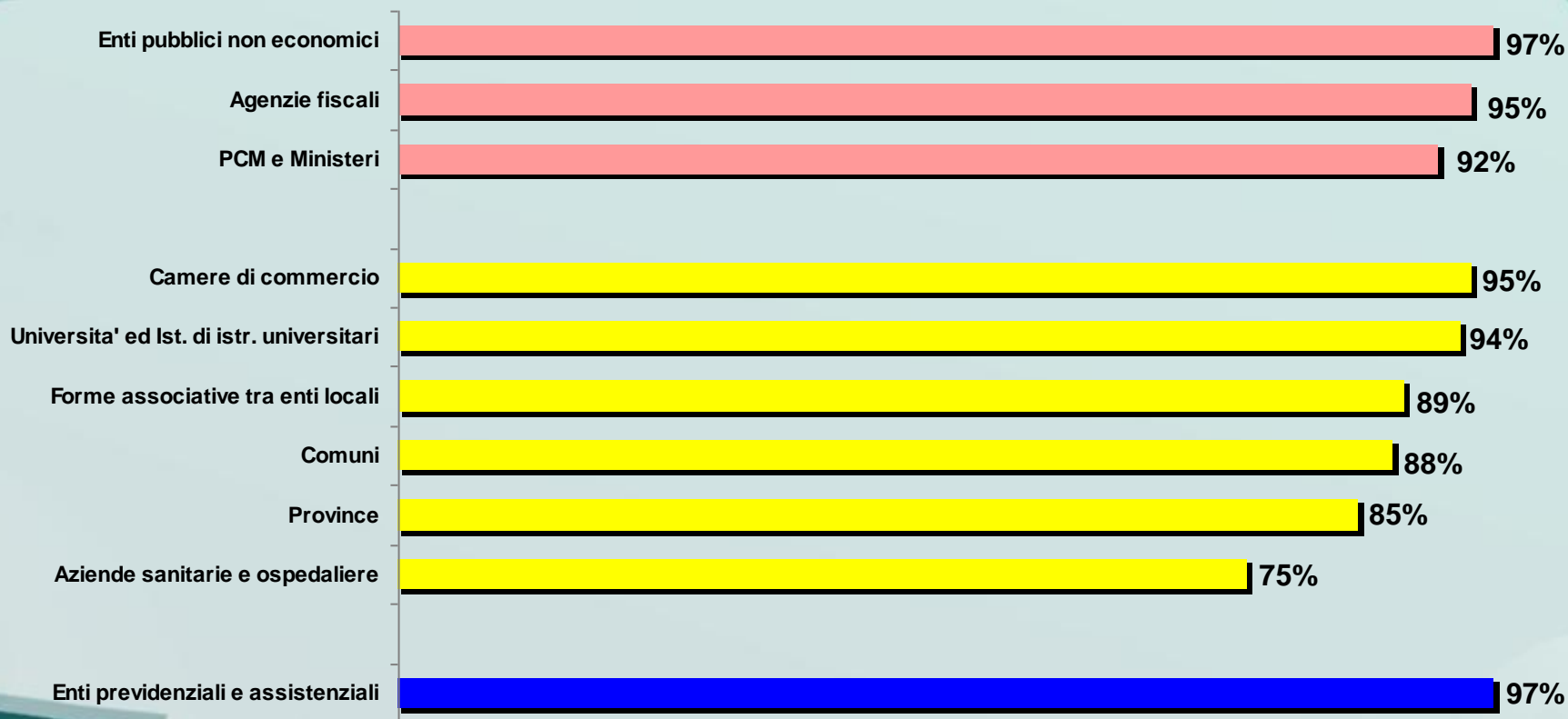




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012



Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

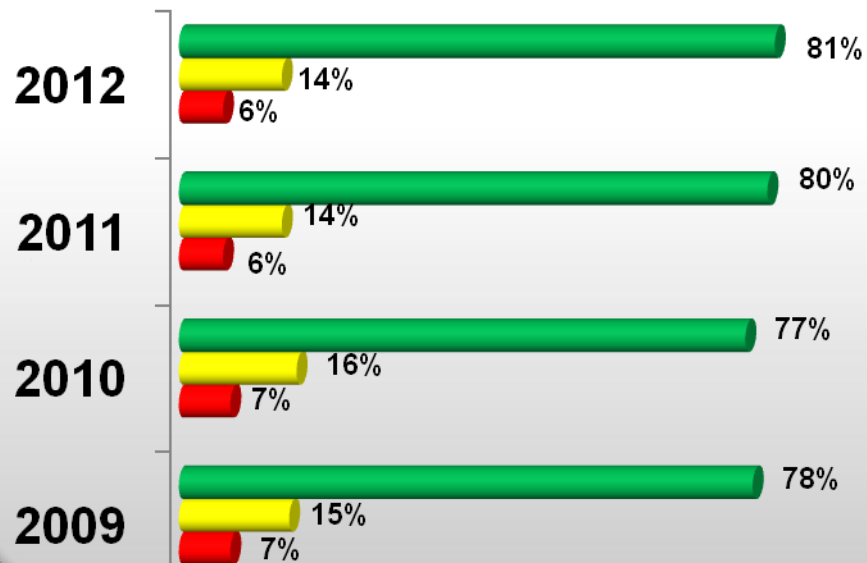
Enti previdenziali e assistenziali



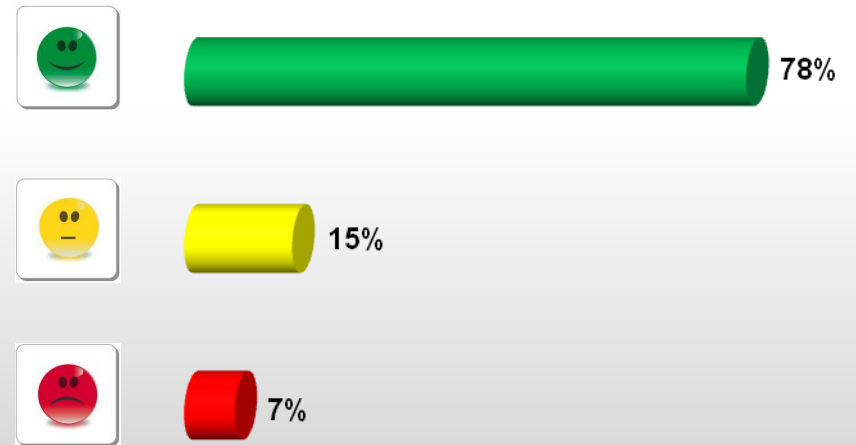
SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

COMPLESSIVO



LUGLIO - AGOSTO





SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

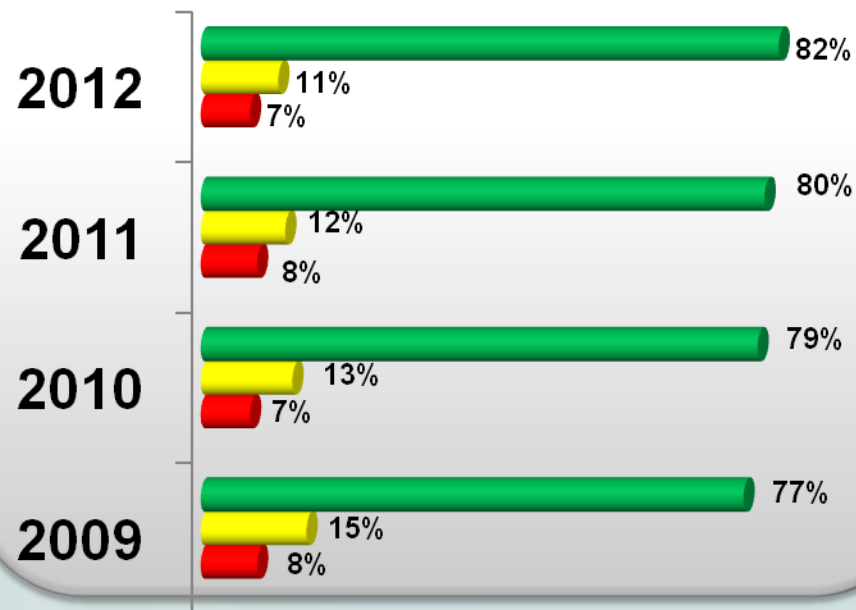


SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2012

COMPLESSIVO



LUGLIO - AGOSTO

