



# “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL'INIZIATIVA**

**Situazione al 30 aprile 2012**



### 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



### 3. La partecipazione dei cittadini

Numero giudizi raccolti annualmente

Slide 17

Tasso di partecipazione per canale

Slide 18

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 19

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 20

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

Slide 21

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 22

### 4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione

Slide 23

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Slide 24

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Slide 25

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Slide 26

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Slide 27

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

Slide 28

Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello

Slide 29

Slide 30

Slide 31

mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

# 1. Le amministrazioni partecipanti



## NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012

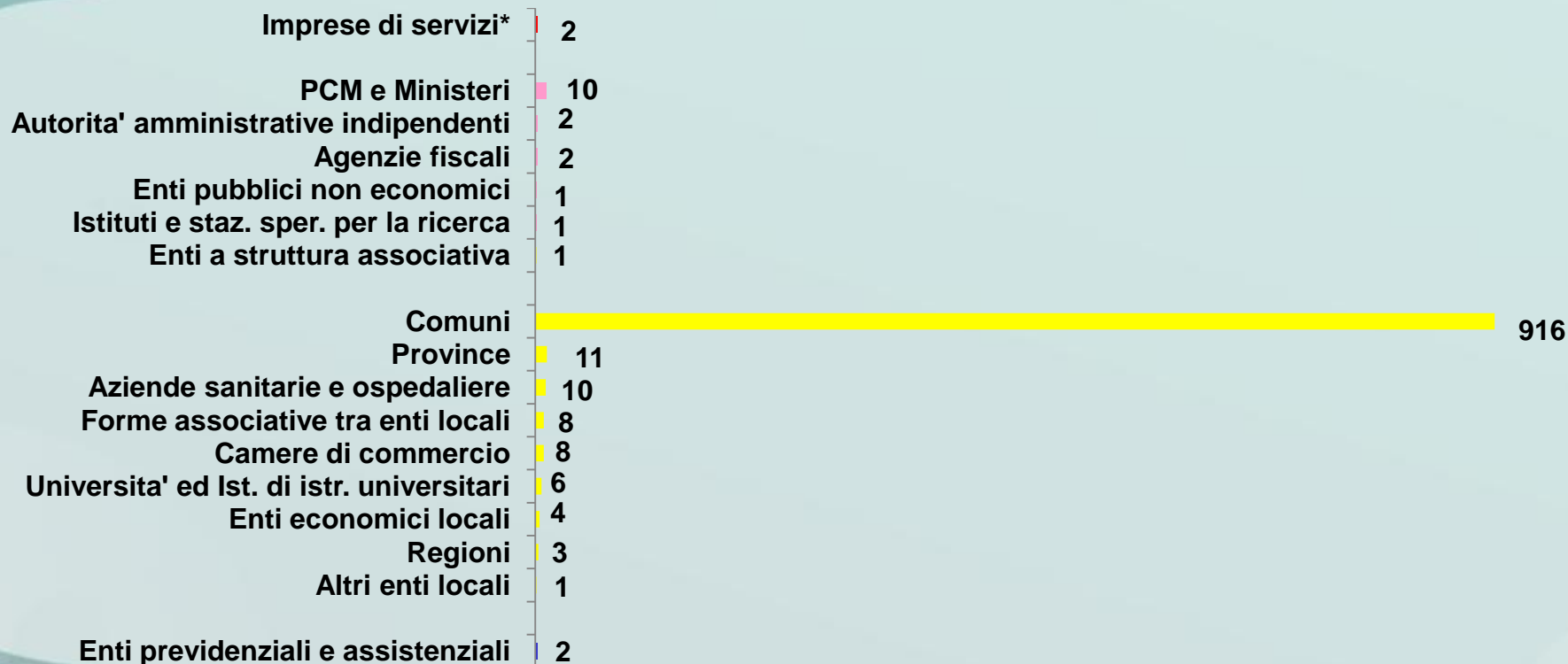
| PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE  | CANALE  |
|-------------------------------------|--|
| •Comune di Falerna (CZ)             | ✓  |
| •Comune di Sarmato (PC)             | ✓  |
| •Comune di Vaccarizzo Albanese (CS) | ✓  |
| AVVIO RILEVAZIONE                   |  |
| •Comune di Melpignano (LE)          | ✓  |
| AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE       |  |
| •Comune di Agugliano (AN)           | ✓  |
| •INPS - Ufficio di Conegliano (TV)  | ✓  |
| • INPS - Ufficio di Pontedera (PI)  | ✓  |
| • INPS - Ufficio di Varese (VA)     | ✓  |



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 988

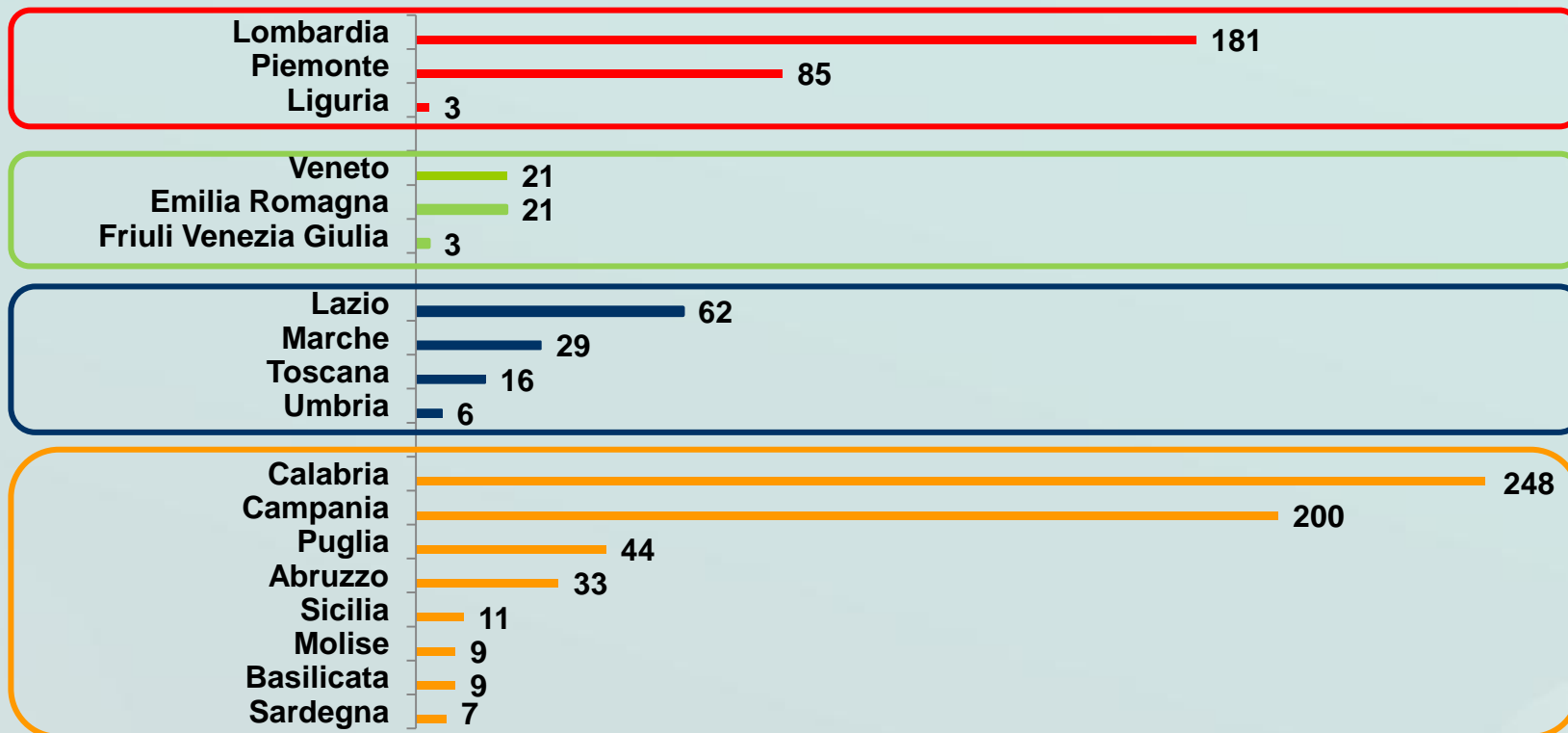
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali 
 ■ Imprese di servizi

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



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012

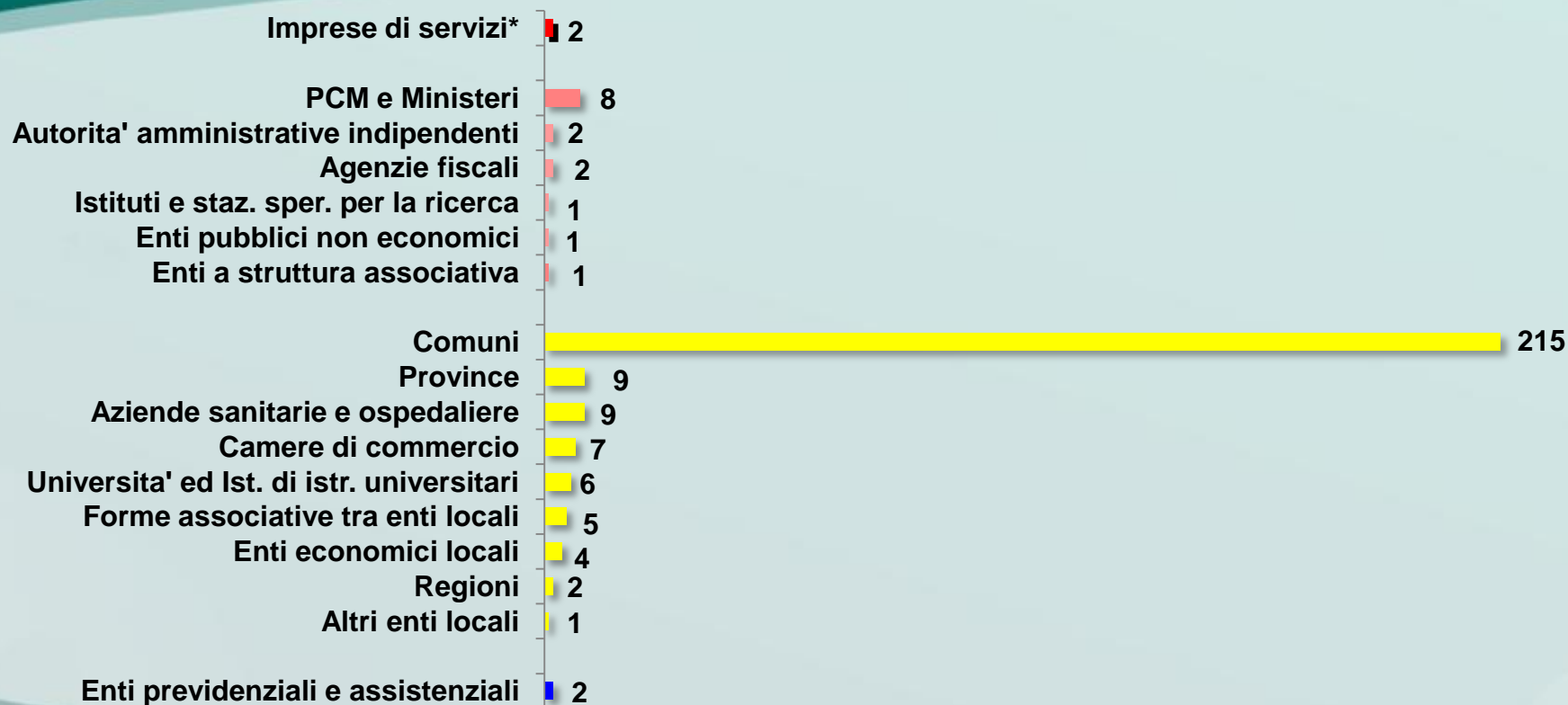


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 988



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 277

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

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

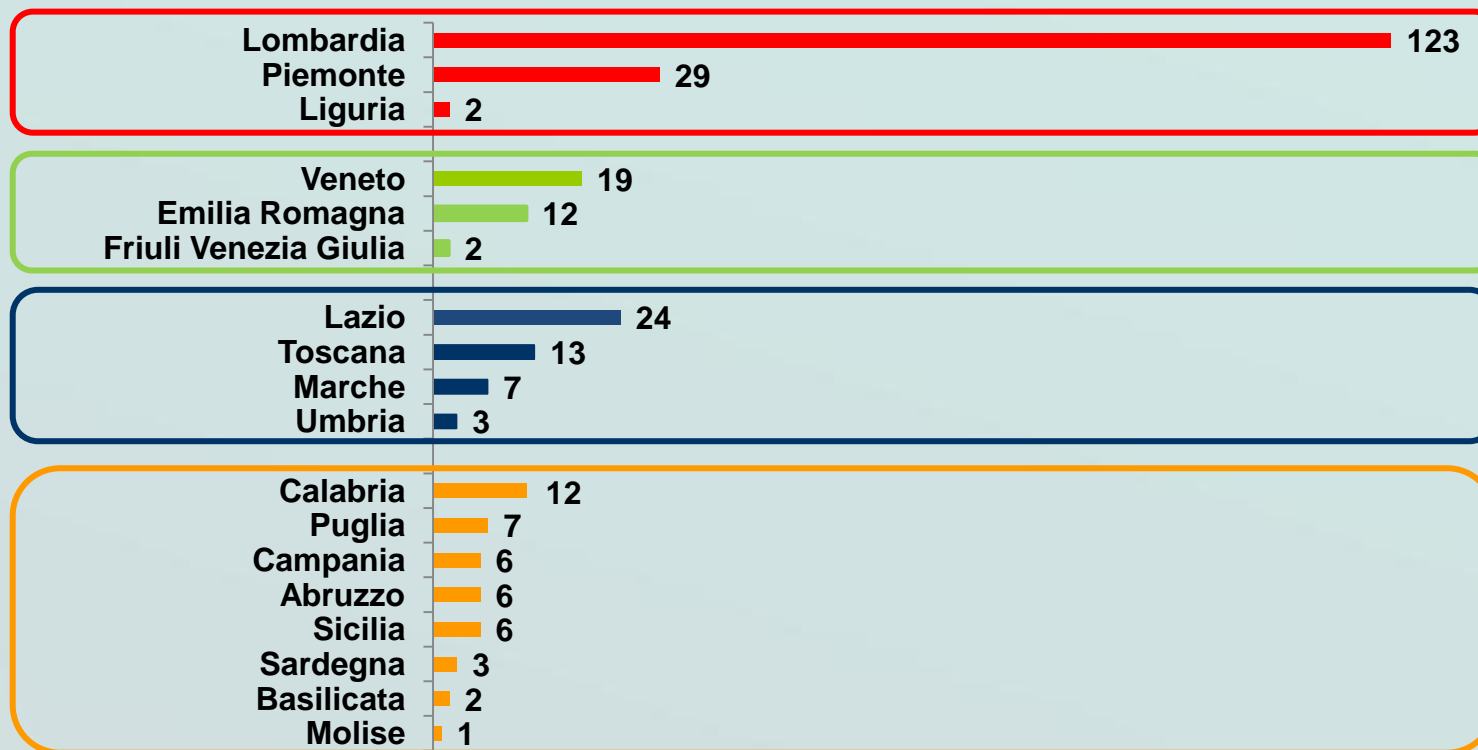


mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 277

mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

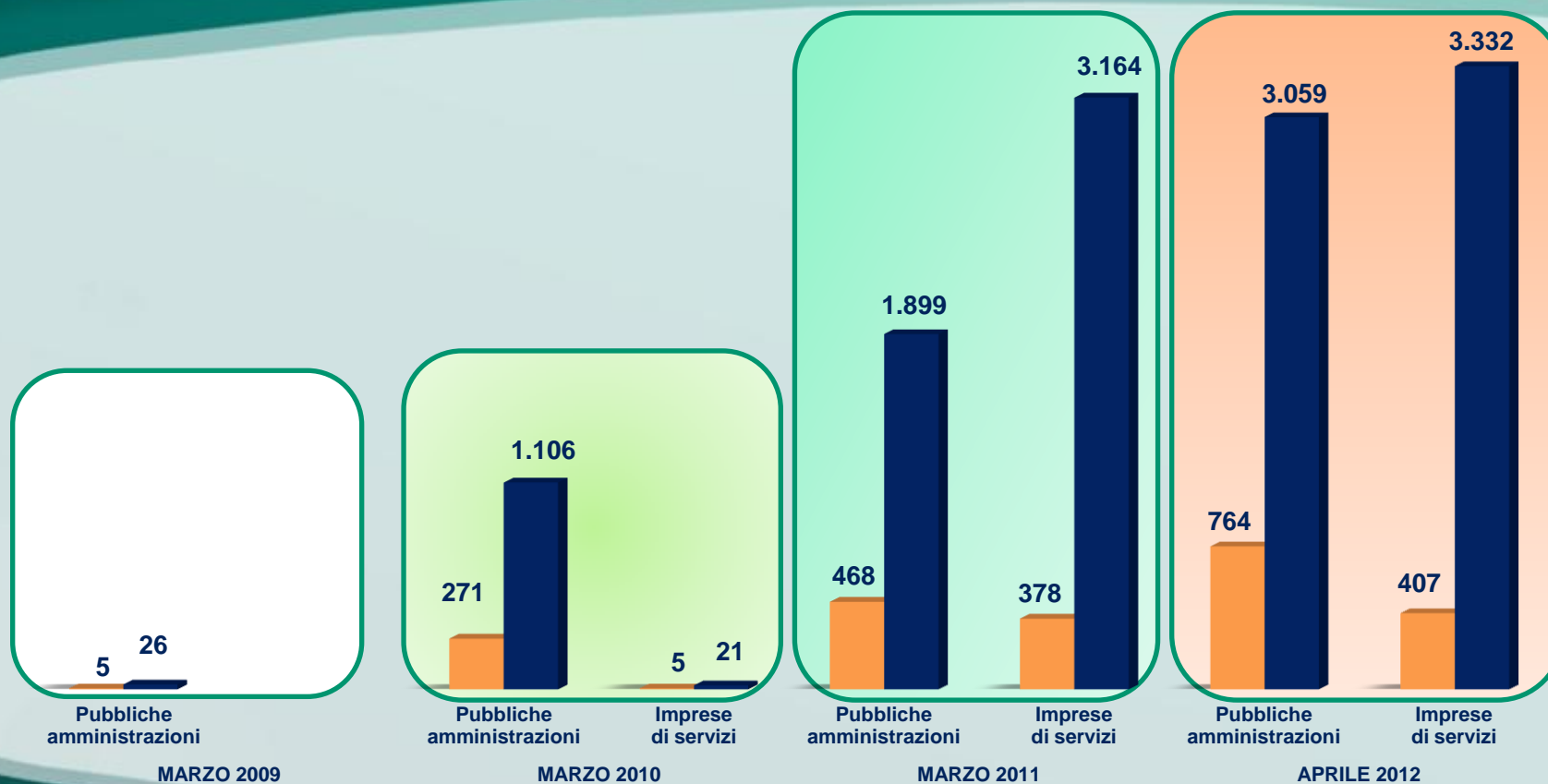
Dipartimento della Funzione pubblica

## 2. Sedi sportelli e servizi



## SEDI E SPORTELLI

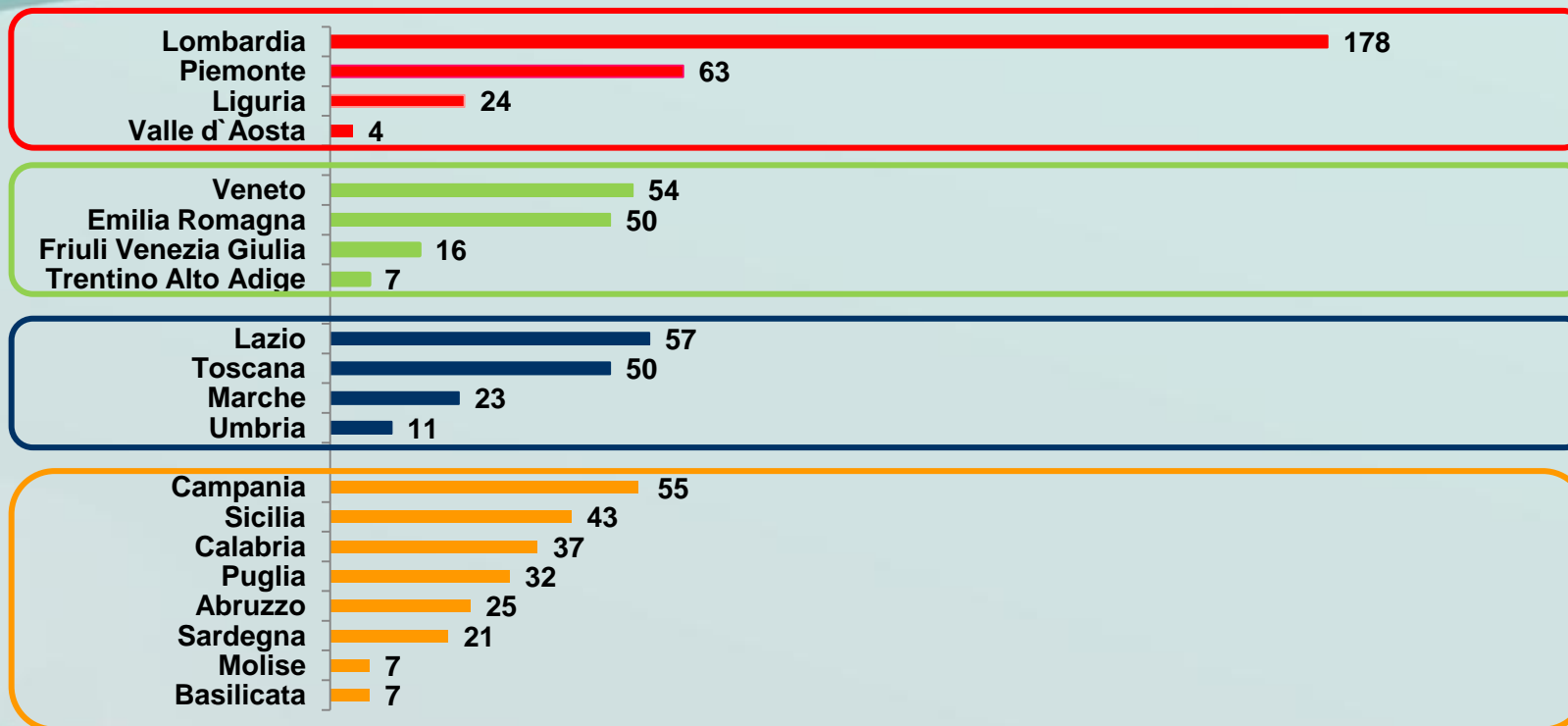
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012





## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012

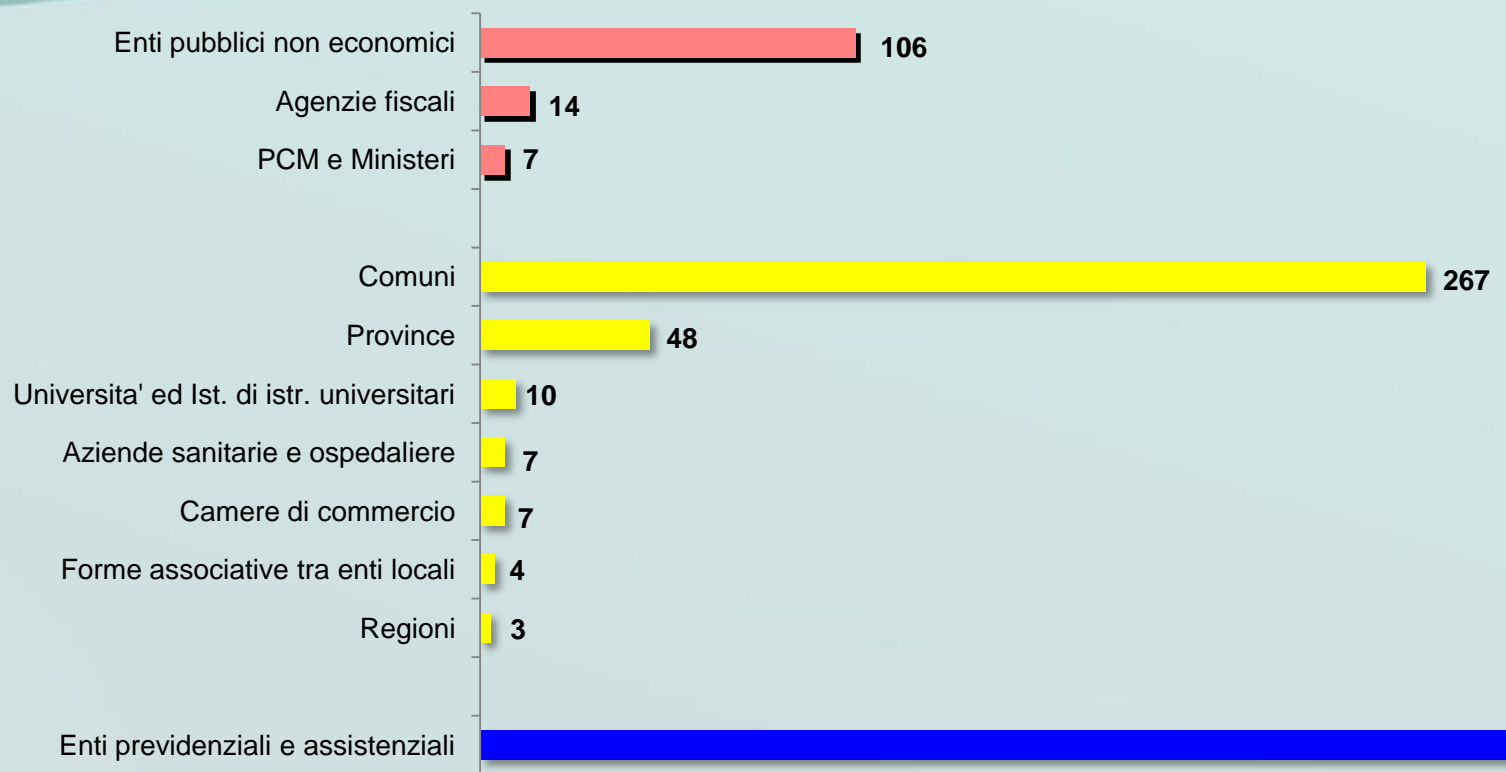


NUMERO TOTALE SEDI: 764



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012



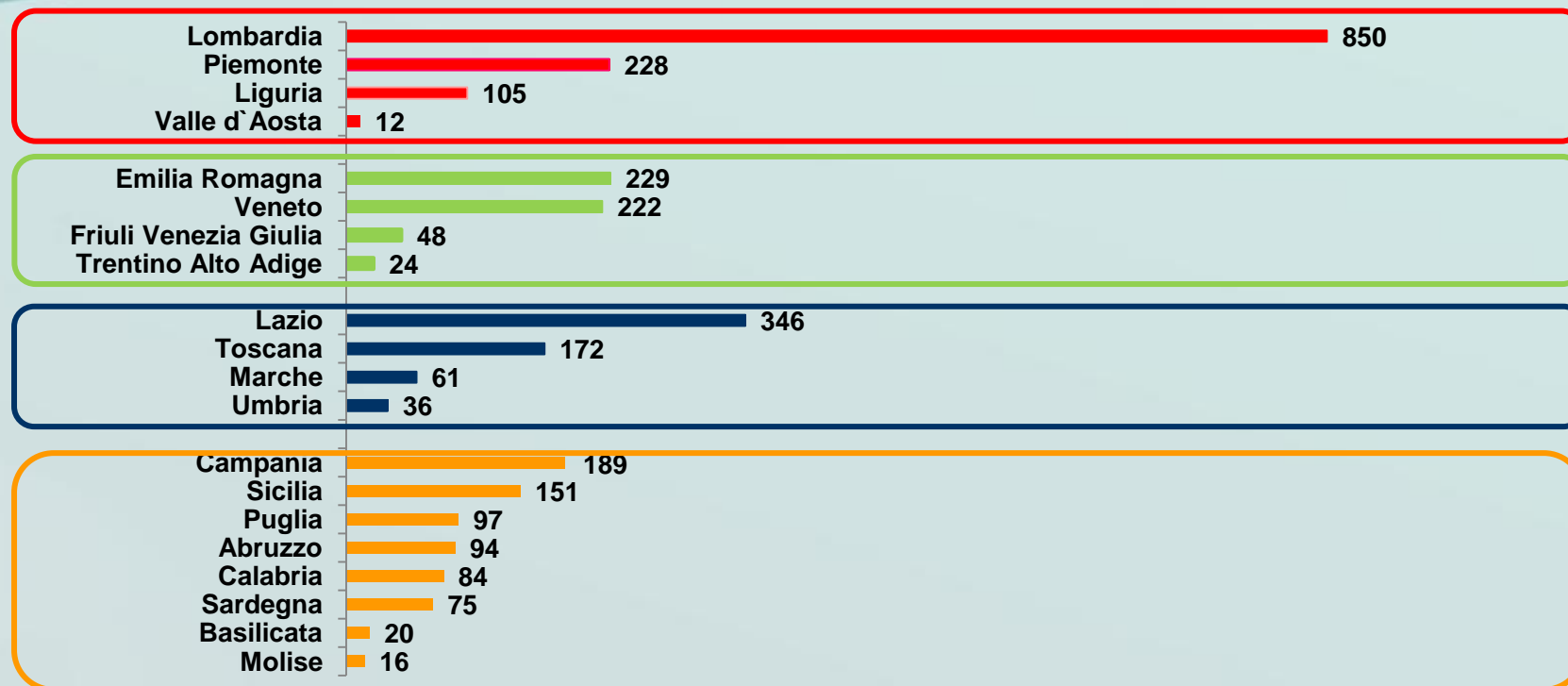
NUMERO TOTALE SEDI: 764

Amministrazioni centrali   Amministrazioni locali   Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012

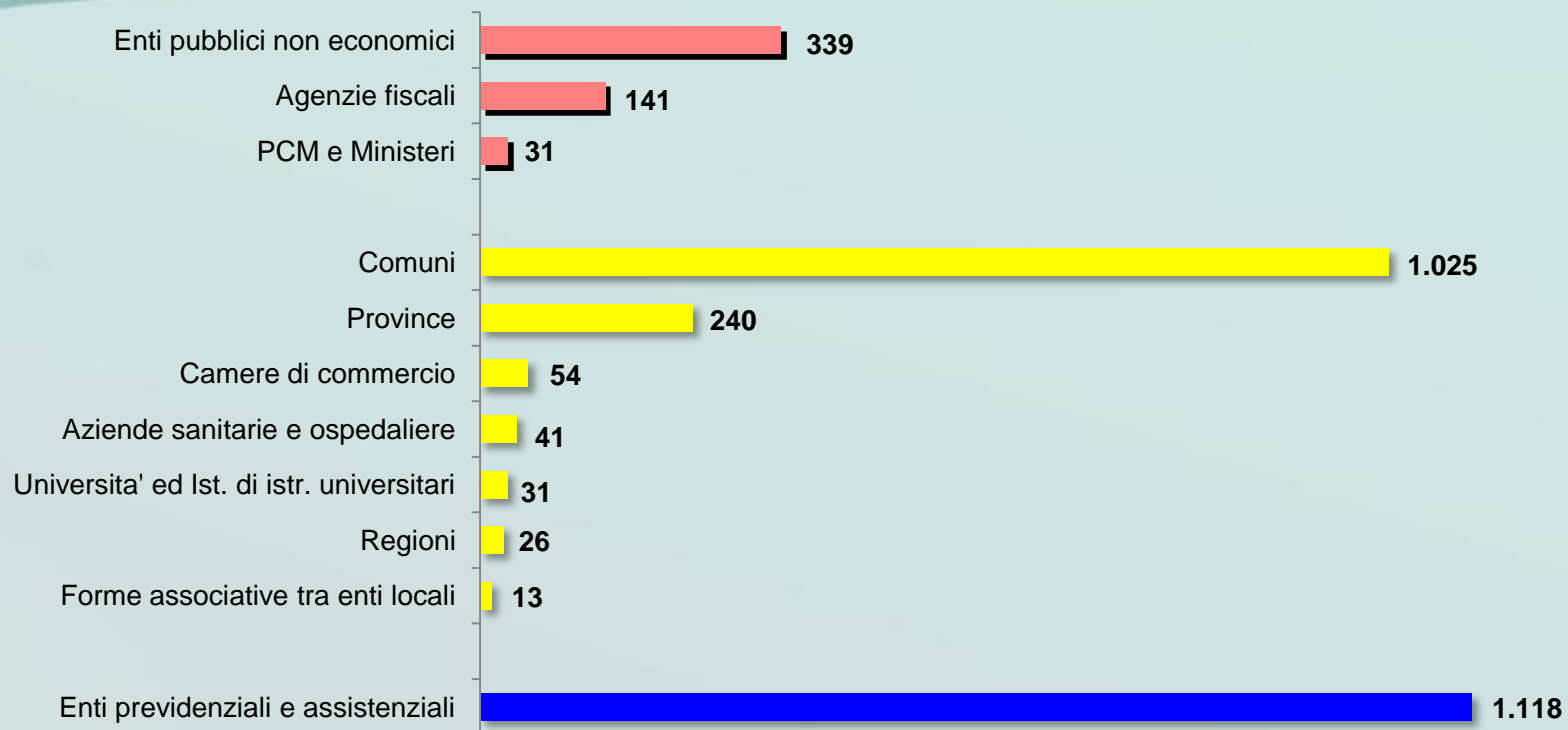


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.059



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : APRILE 2012















**NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.059**

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

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



mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

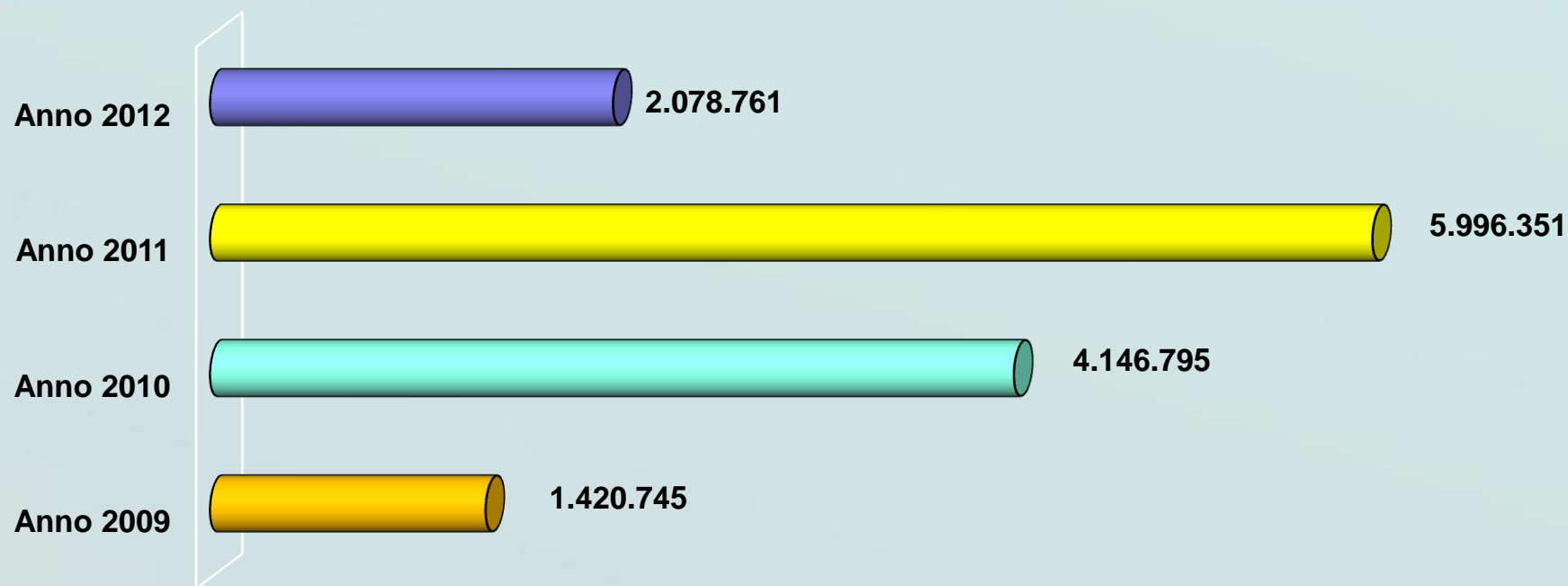
Dipartimento della Funzione pubblica

## 3. La partecipazione dei cittadini



## NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 13.642.652



## TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

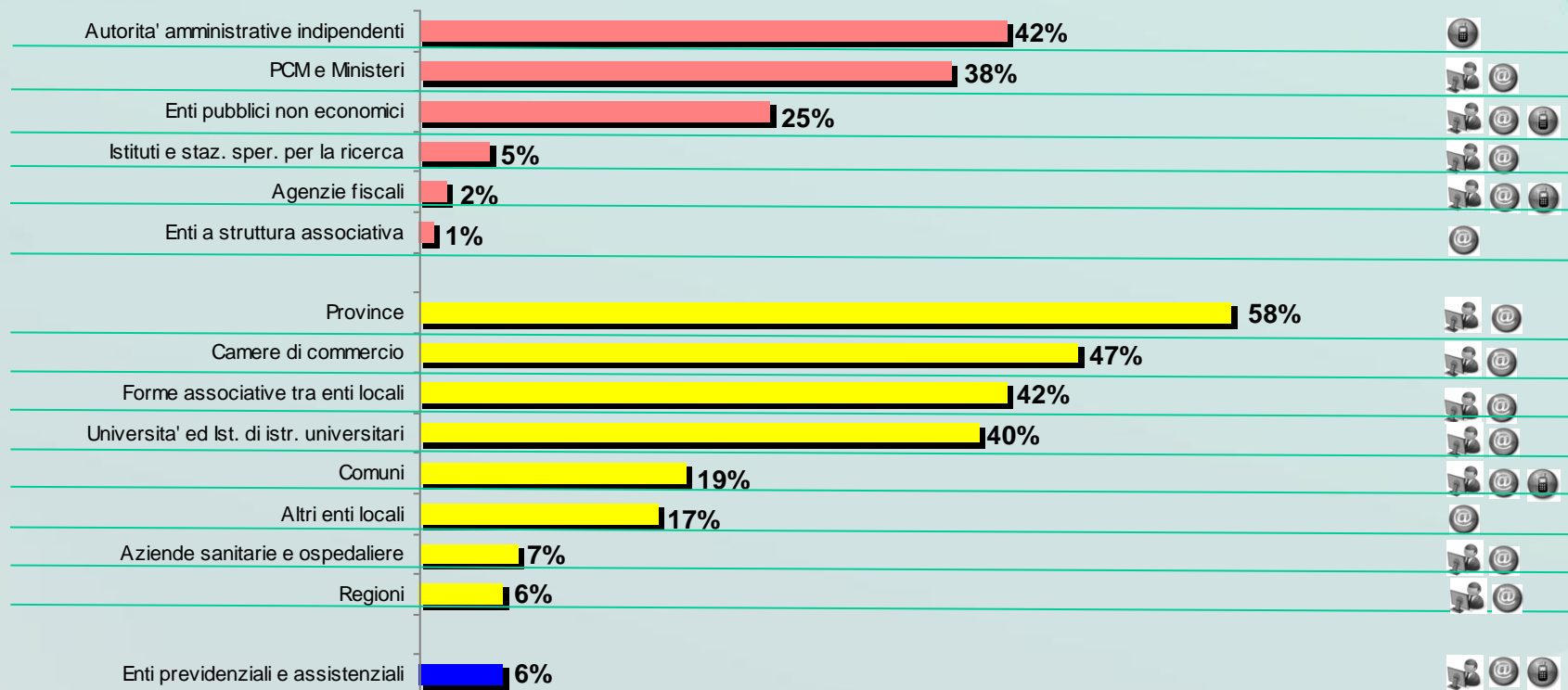


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 13.642.652



### TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

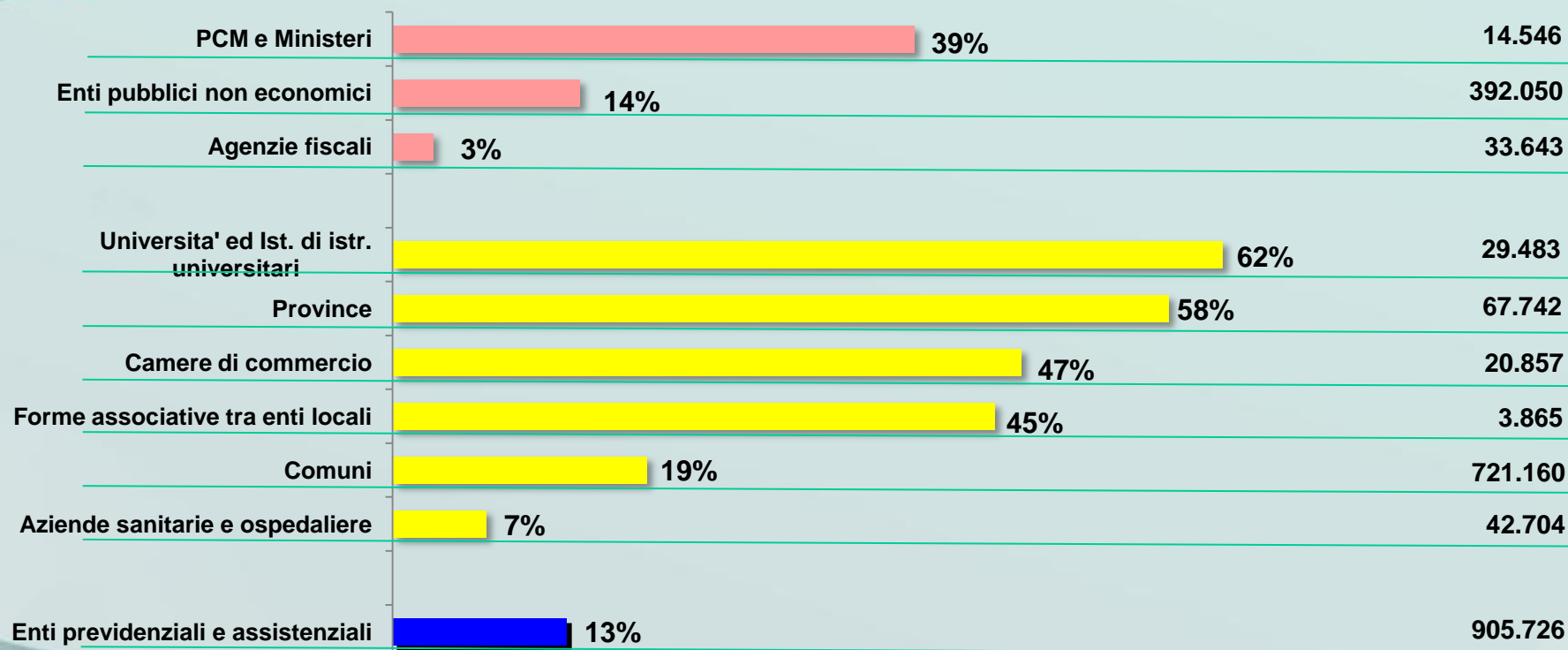
Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012



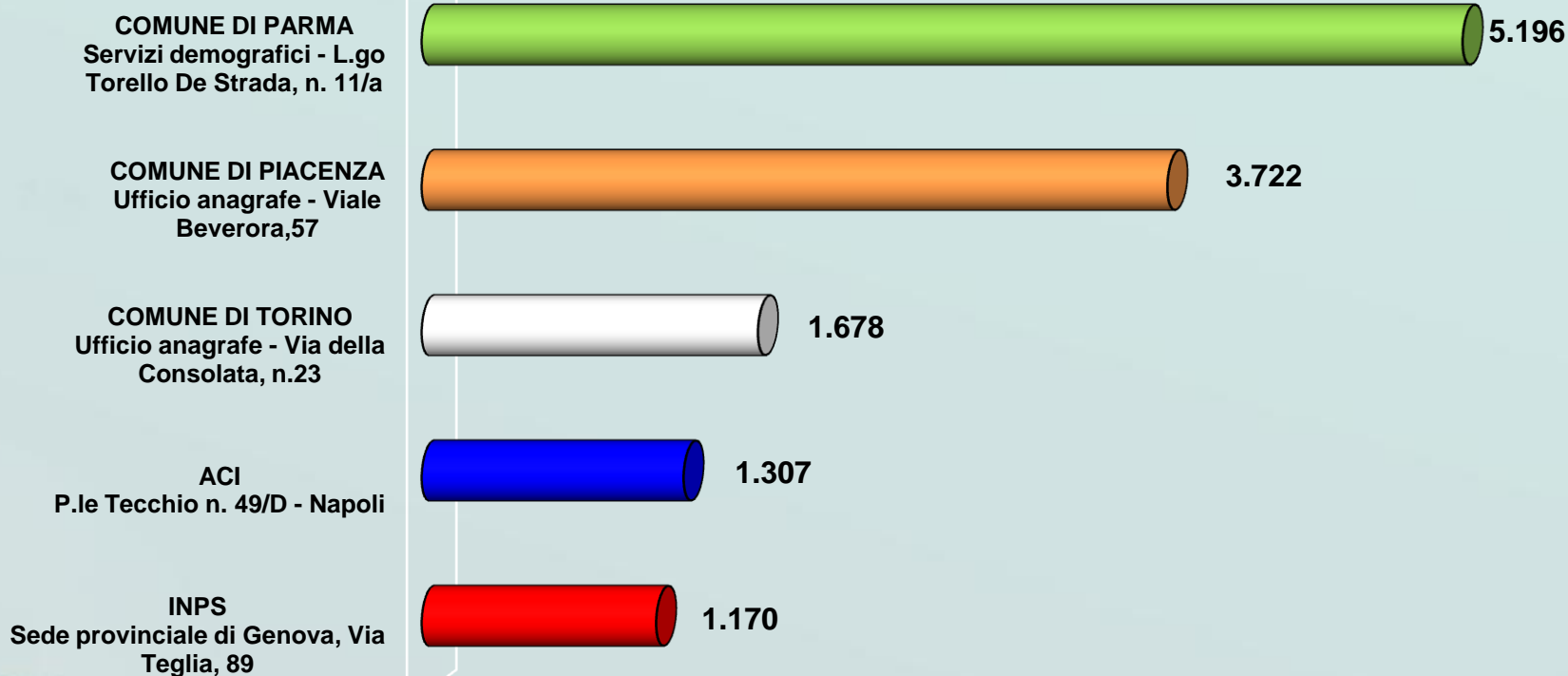
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO : APRILE 2012

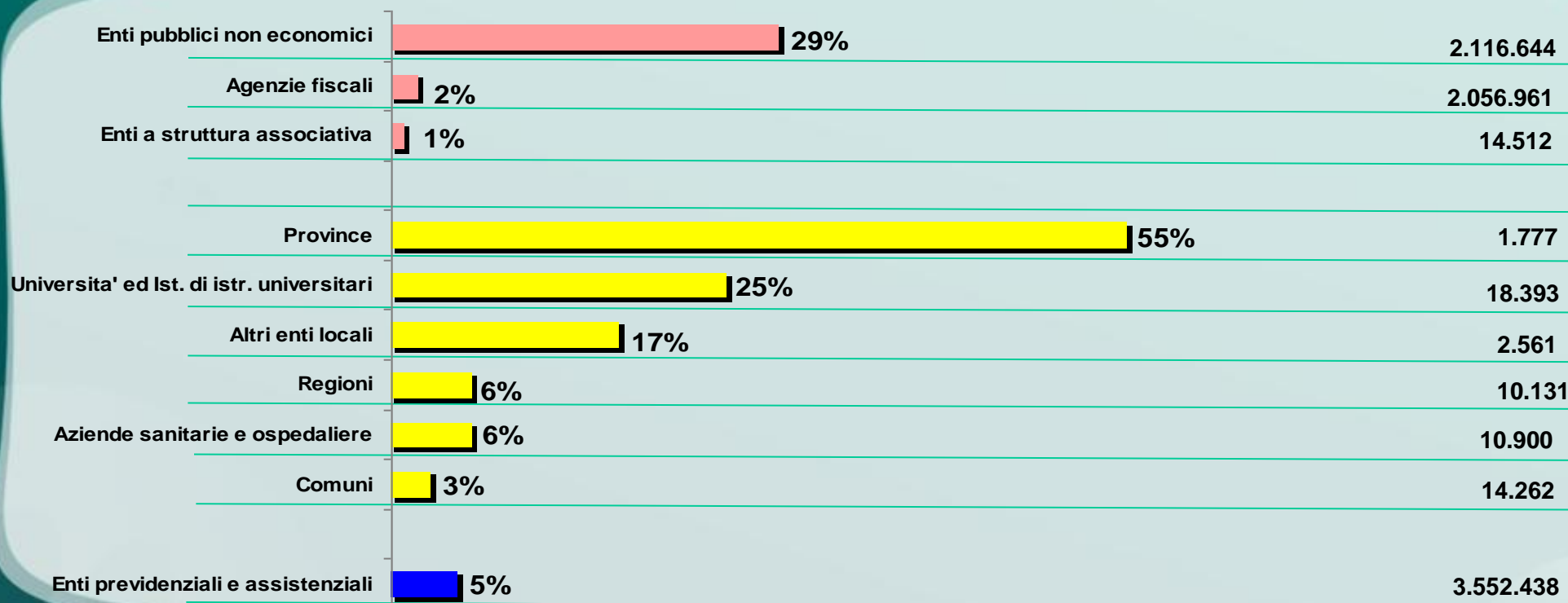




## SERVIZI SUL WEB

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 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



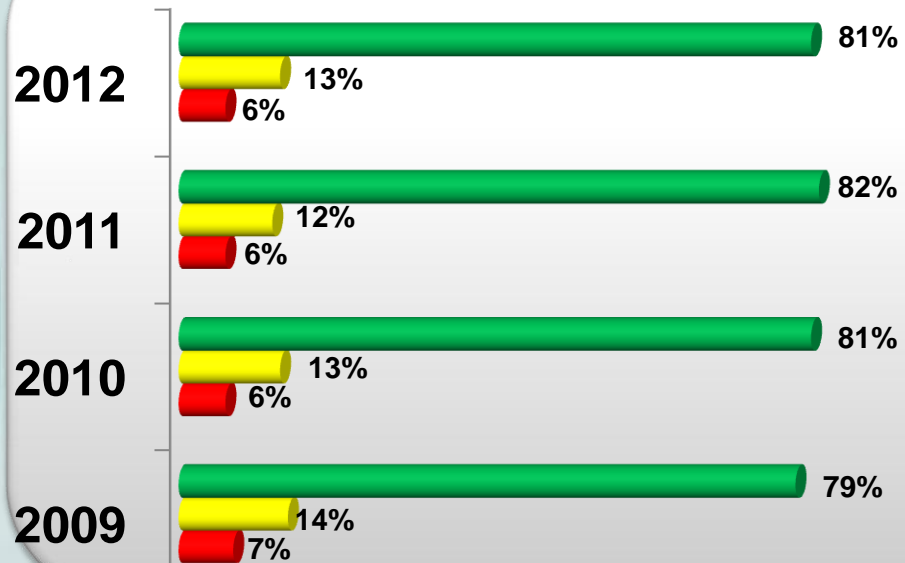
# mettiamoci la faccia



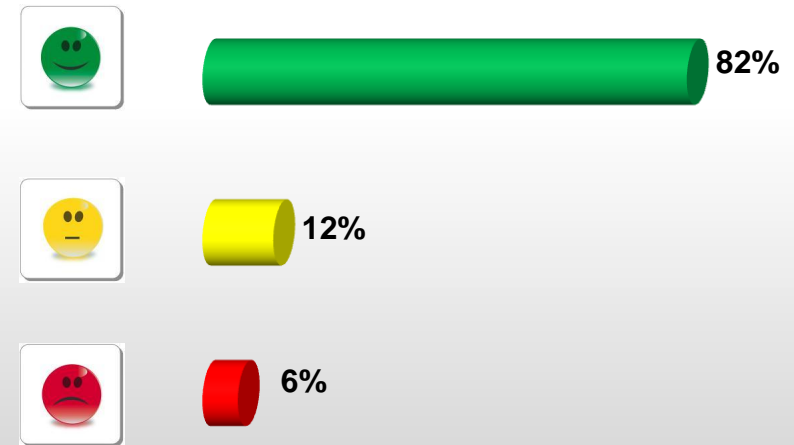
## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 13.642.652

# mettiamoci la faccia

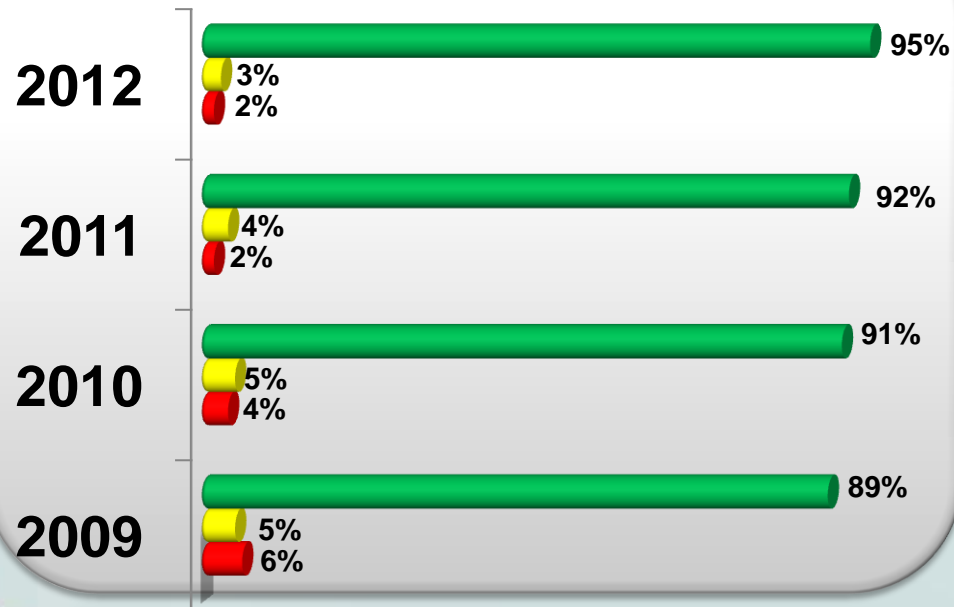


## SERVIZI ALLO SPORTELLO

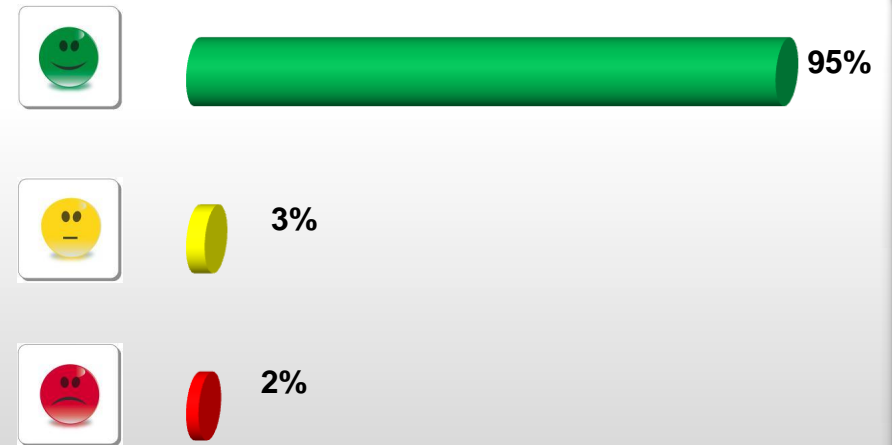
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE





## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012



Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

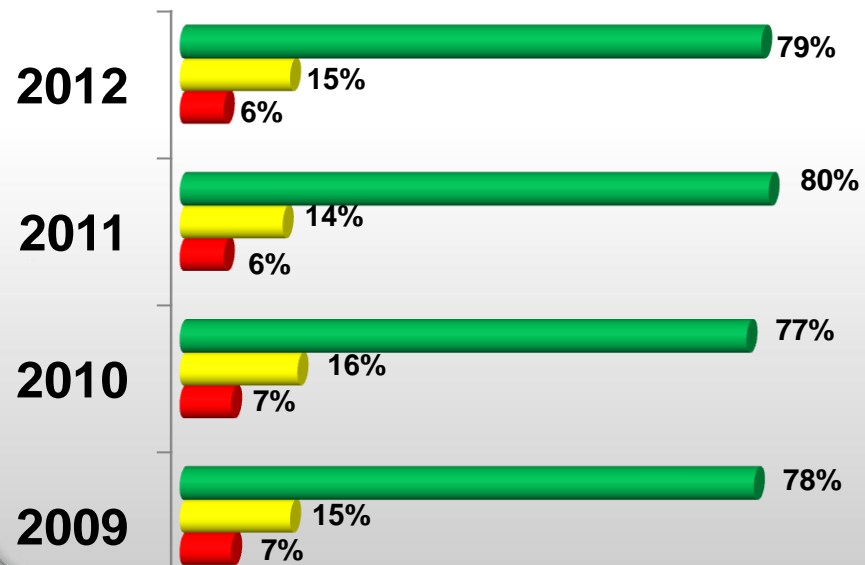
Enti previdenziali e assistenziali



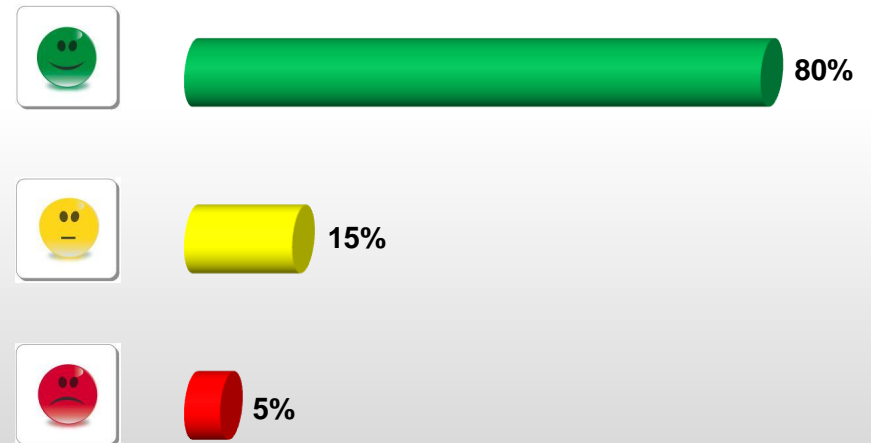
## SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE

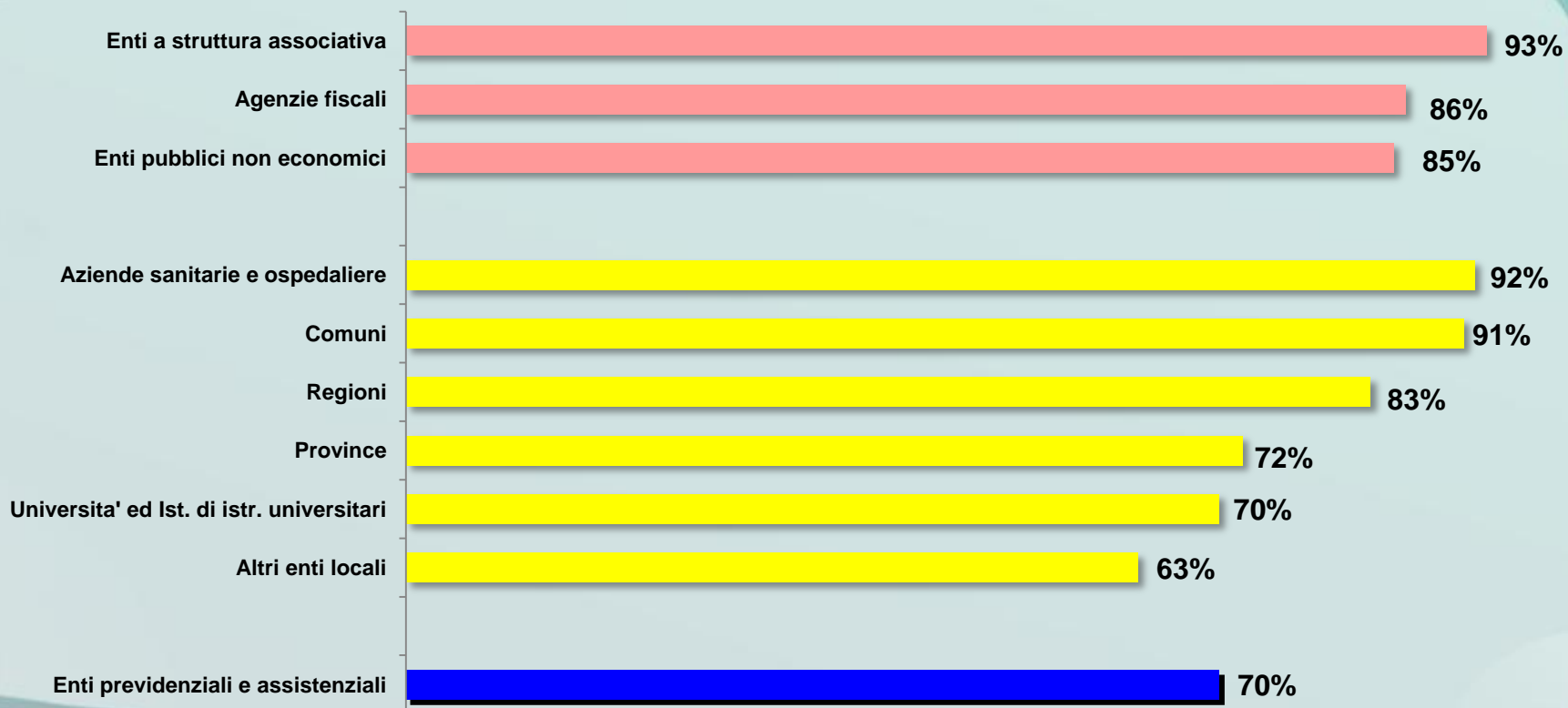




## SERVIZI SUL WEB

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

# mettiamoci la faccia

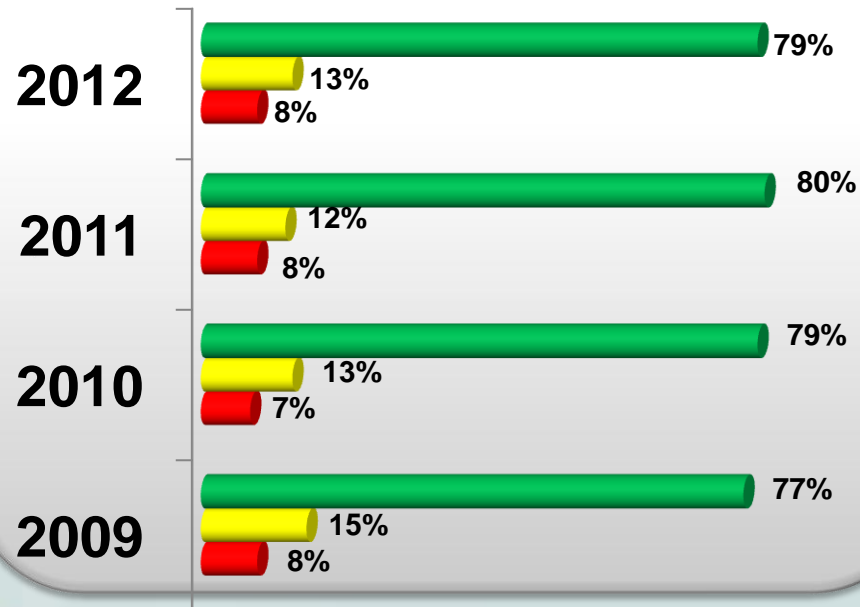


## SERVIZI AL TELEFONO

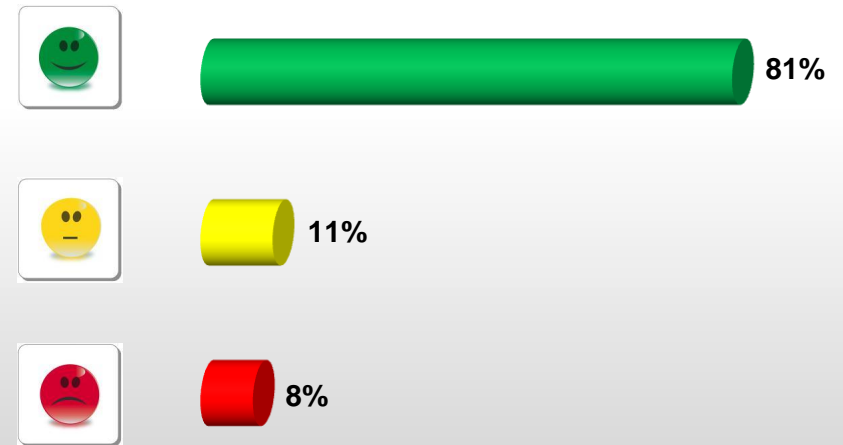
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE



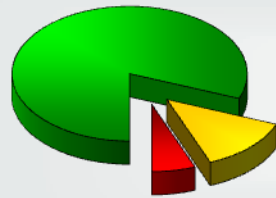
# mettiamoci la faccia



## PICCOLI COMUNI

### Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 06 OTTOBRE 2009 – 31 MARZO 2012



|                    |            |           |           |
|--------------------|------------|-----------|-----------|
| <b>COMPLESSIVO</b> | <b>85%</b> | <b>7%</b> | <b>8%</b> |
| NORD OVEST         | 85%        | 7%        | 8%        |
| NORD EST           | 91%        | 4%        | 5%        |
| CENTRO             | 89%        | 6%        | 5%        |
| SUD                | 70%        | 11%       | 19%       |