



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 29 febbraio 2012



1. Le amministrazioni partecipanti

New entries del mese	Slide 4
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 5
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	Slide 6
Rilevazioni avviate nel mese	Slide 7
Ampliamenti della rilevazione	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

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
Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 17
Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 18
Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 19



3. La partecipazione dei cittadini

La partecipazione settimanale – La media mese per mese

Numero giudizi raccolti annualmente

Tasso di partecipazione per canale

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per regione

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

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello

Slide 22

Slide 23

Slide 24

Slide 25

Slide 26

Slide 27

Slide 28

Slide 29

Slide 30

Slide 31

Slide 32

Slide 33

Slide 34

Slide 35

Slide 36

Slide 37

Slide 38

Slide 39

Slide 40

Slide 41

Slide 42

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 : FEBBRAIO 2012

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

CANALE



•Comune di Cicala (CZ)	√
•Comune di Miglierina (CZ)	√
•Comune di Pastorano (CE)	√
•Comune di San Lorenzo del Vallo (CS)	√

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 986

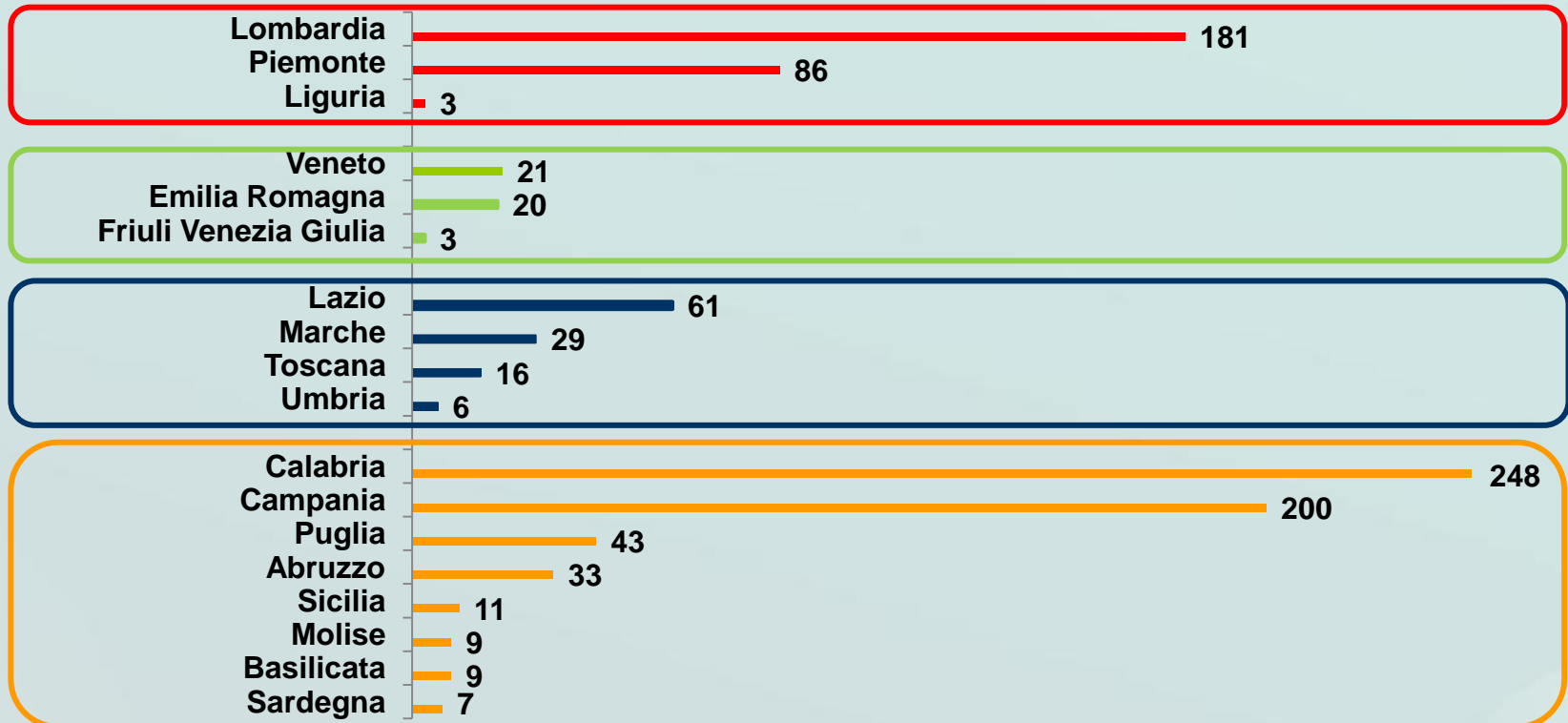
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 986

mettiamoci la faccia



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2012

 **COMUNE DI BINAGO (CO)**

 **REGIONE LAZIO**

- Rieti
- Roma
- Frosinone



mettiamoci la faccia



AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO FEBBRAIO 2012

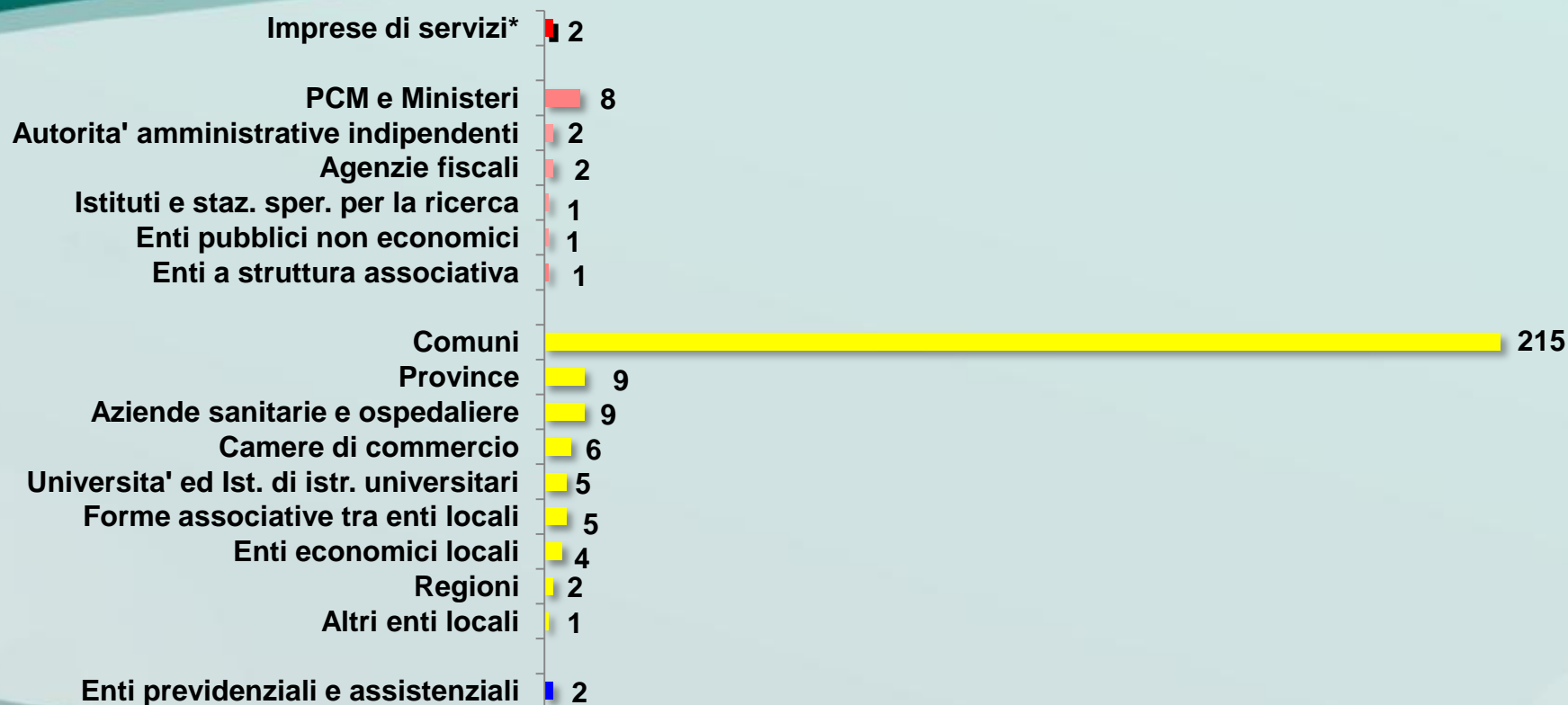
- CCIAA Teramo
- AGENZIA DELLE ENTRATE
- INPS - Inpdap
- INPS





AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 275

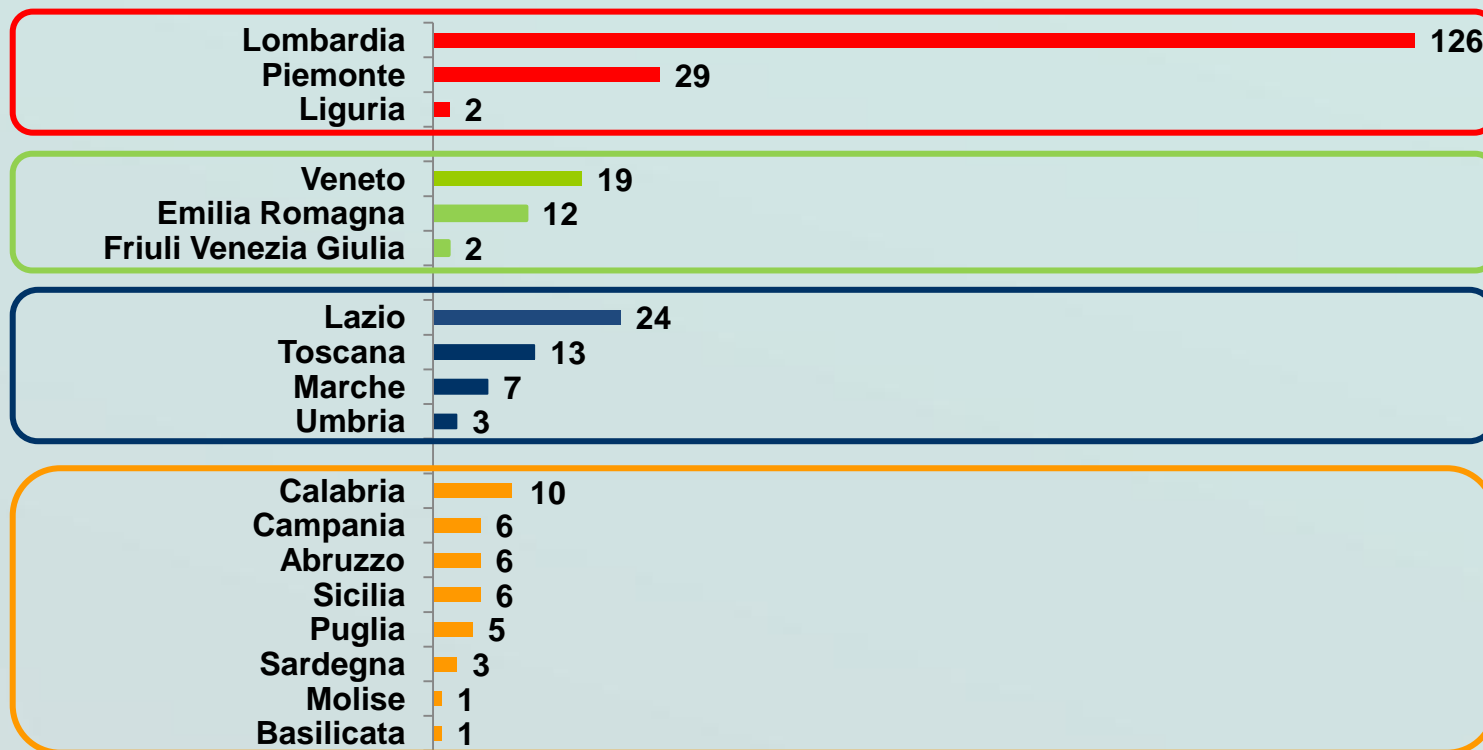
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 275

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

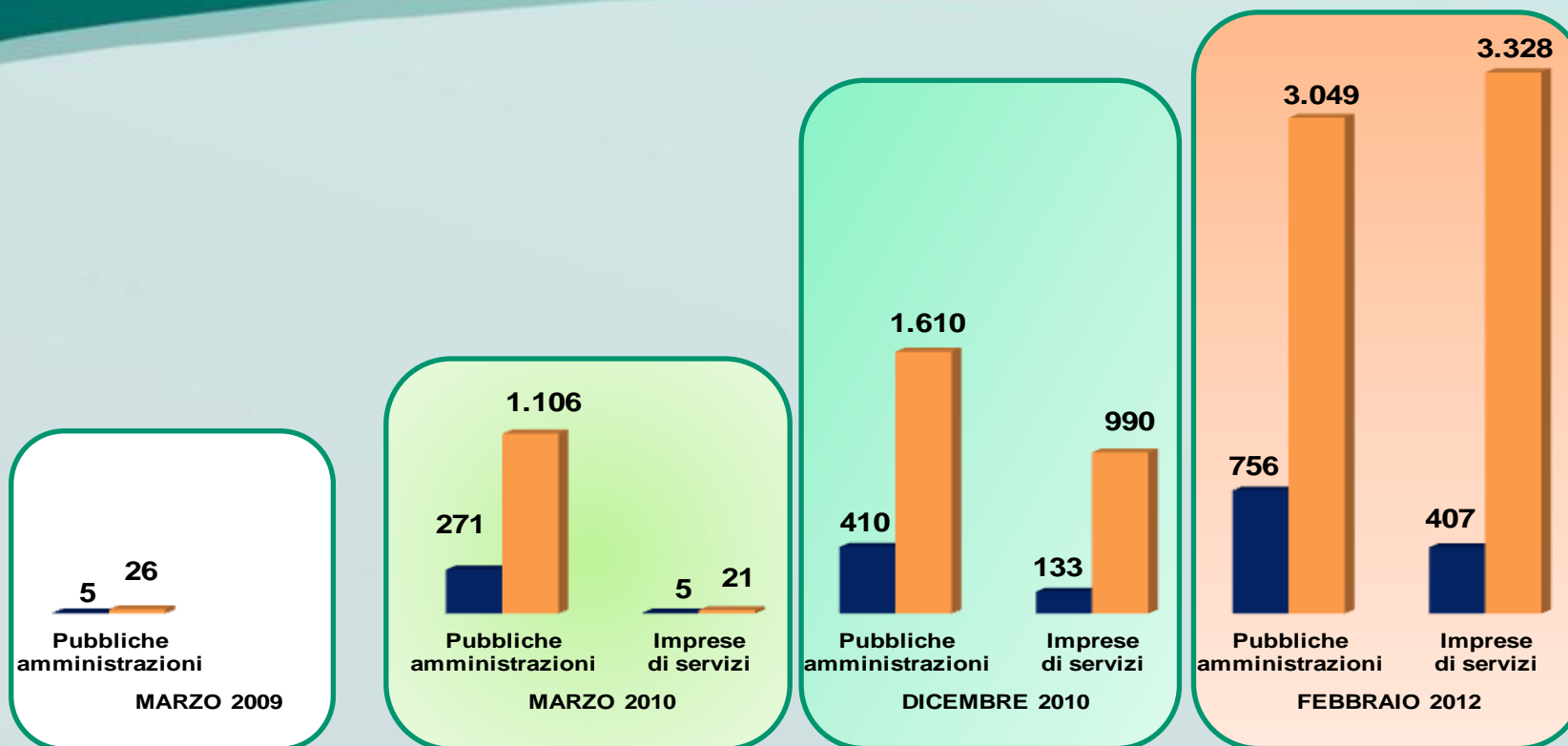
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

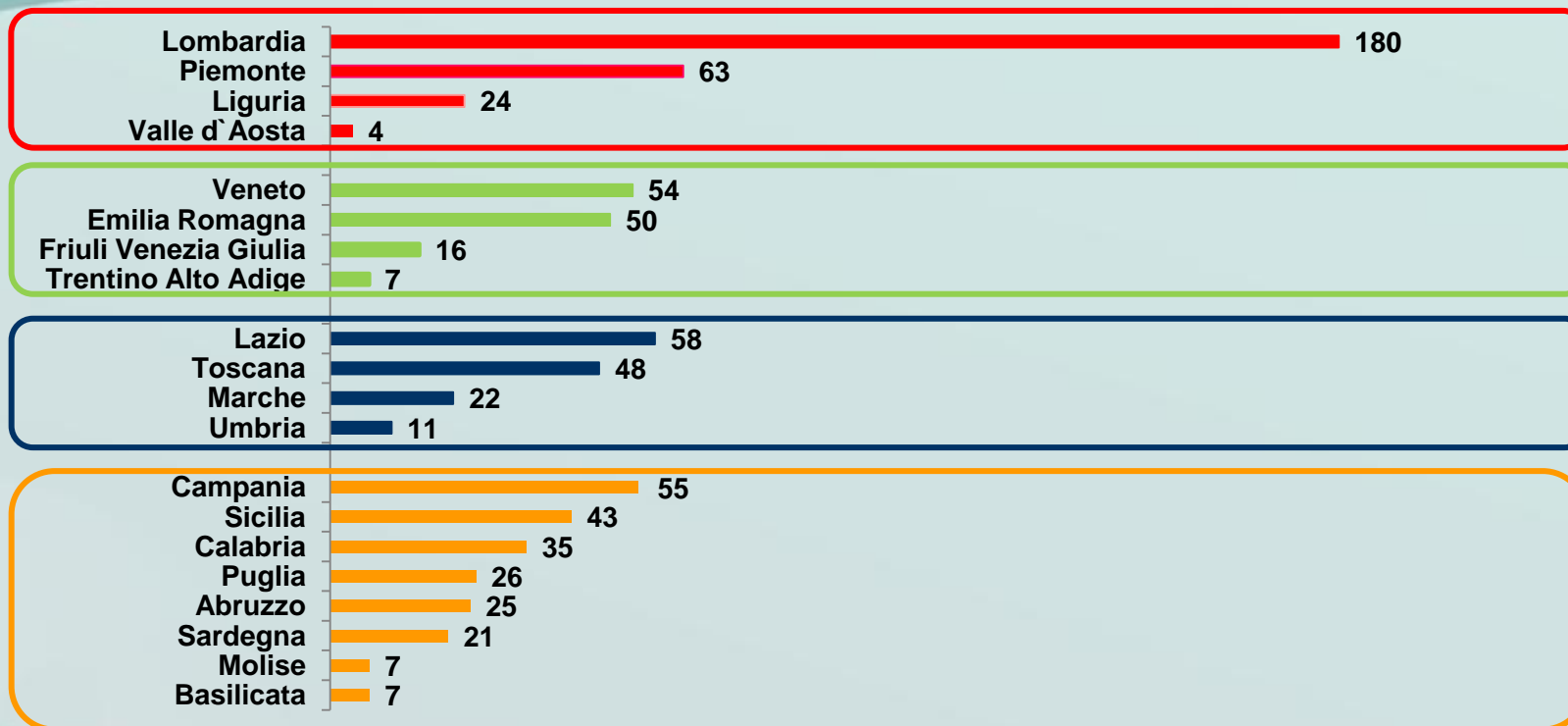
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012

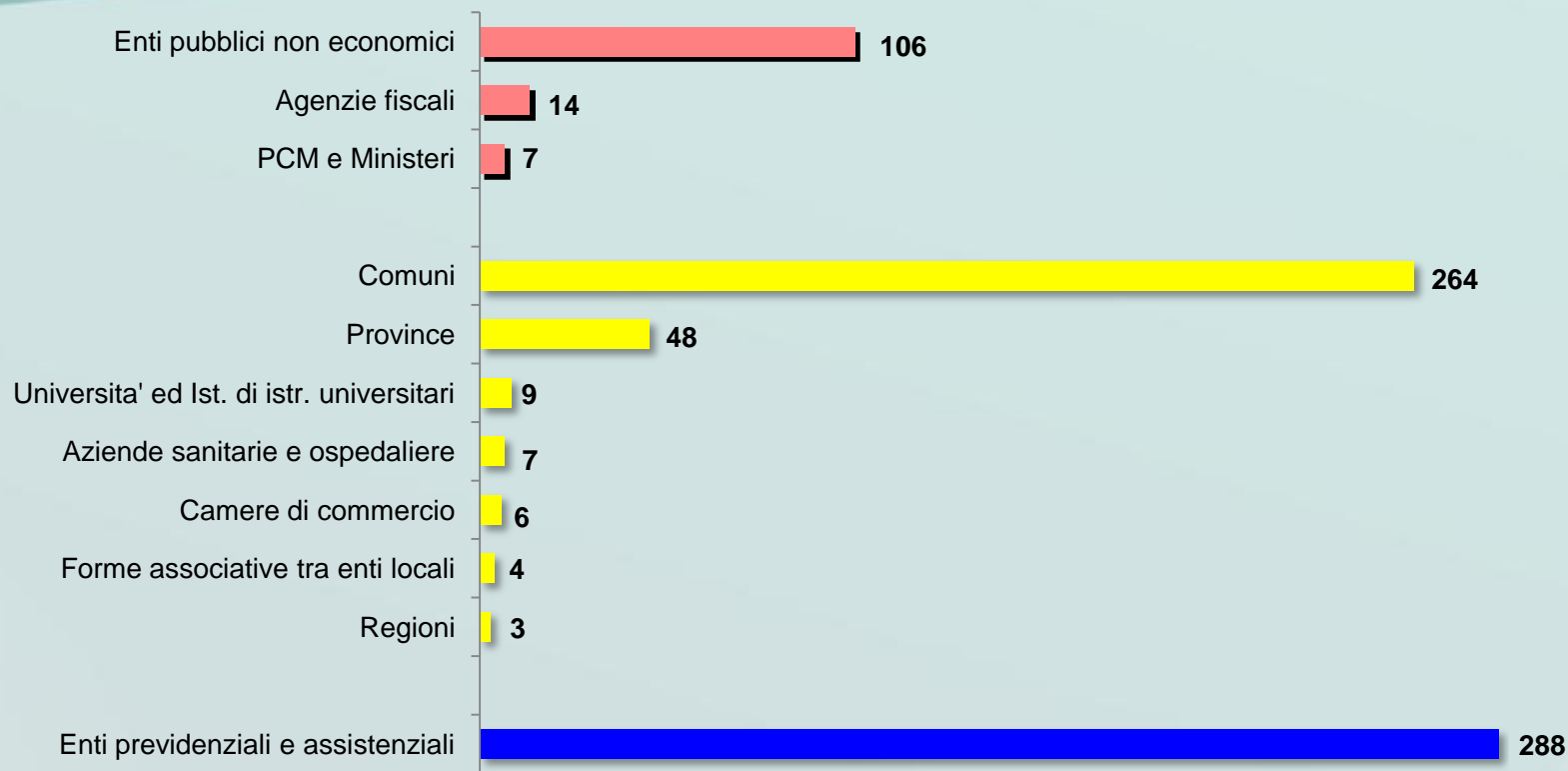


NUMERO TOTALE SEDI: 756



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



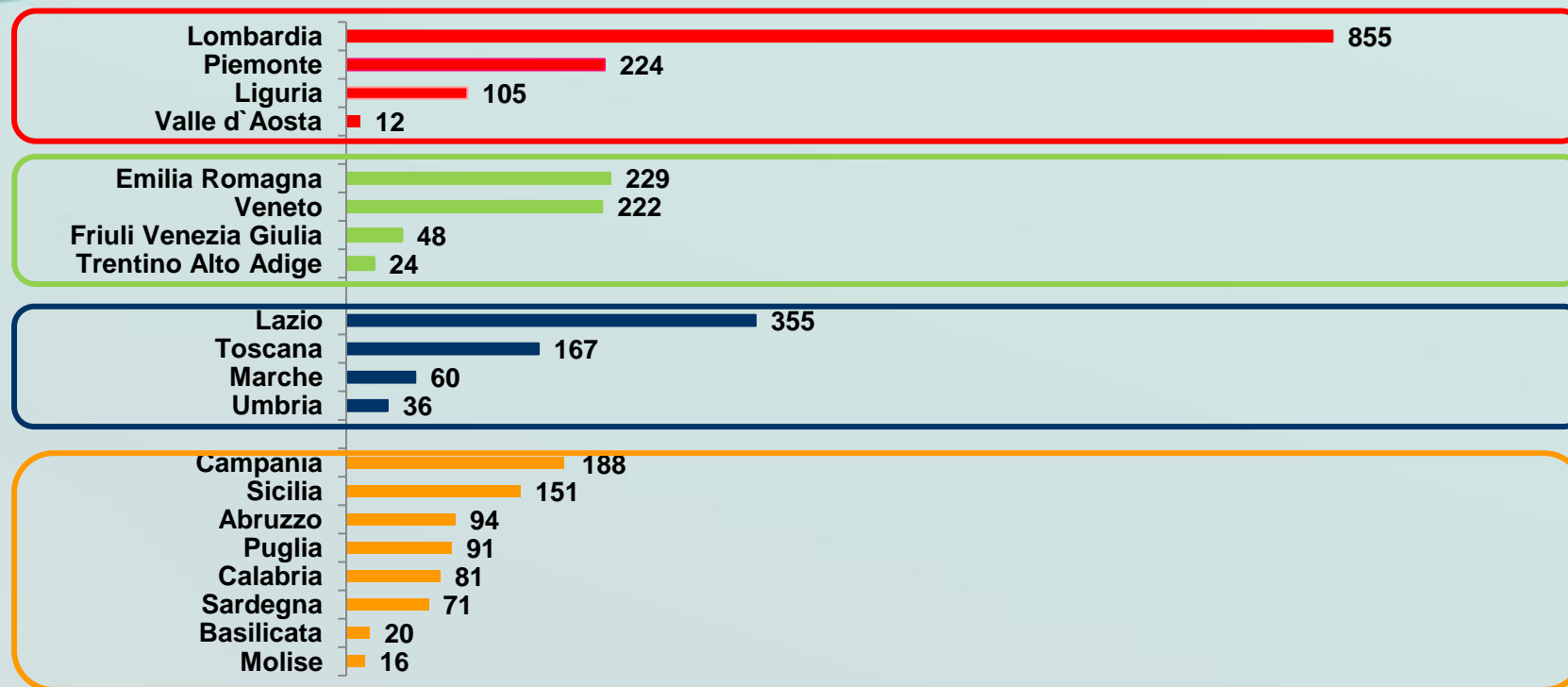
NUMERO TOTALE SEDI: 756

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012

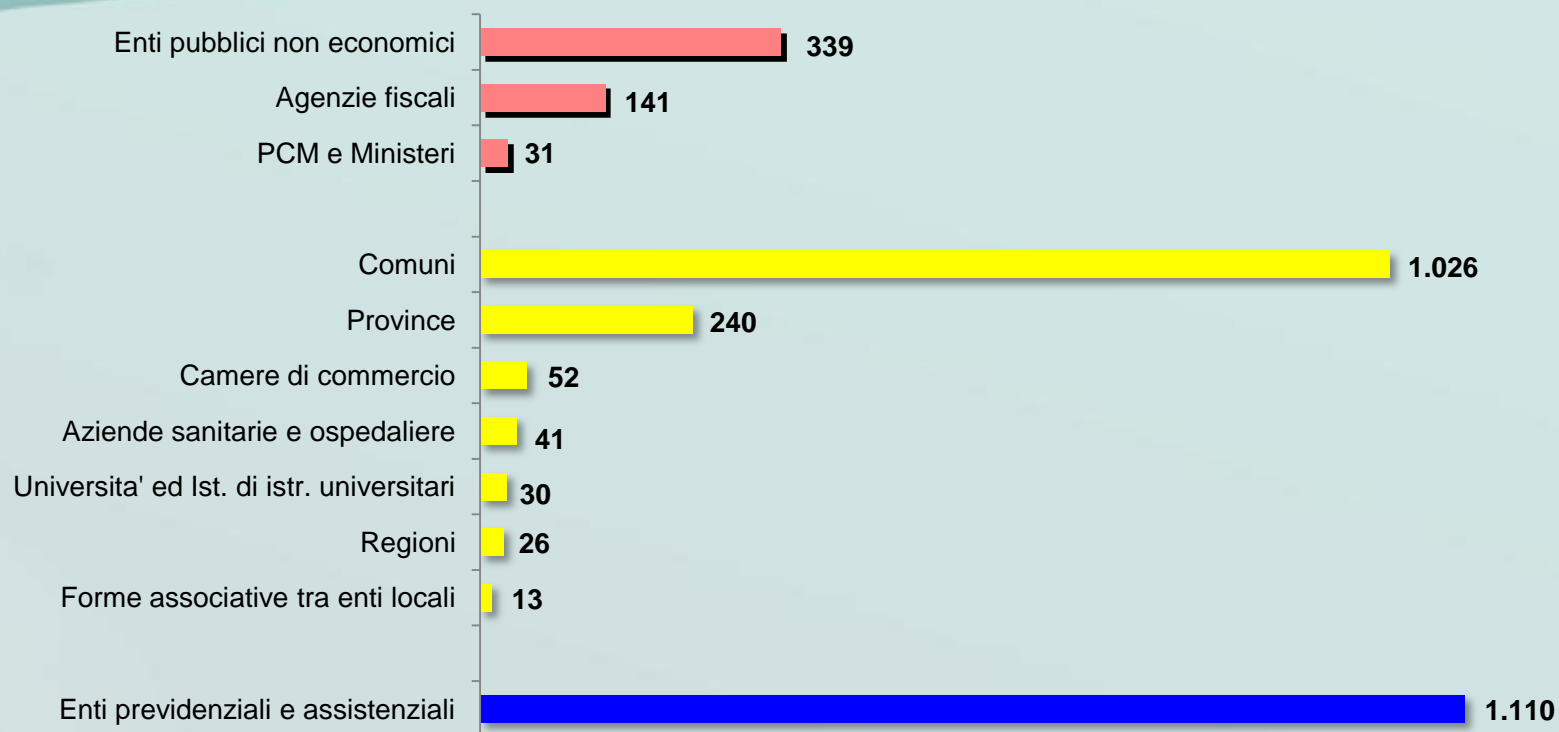


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.049



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.049

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

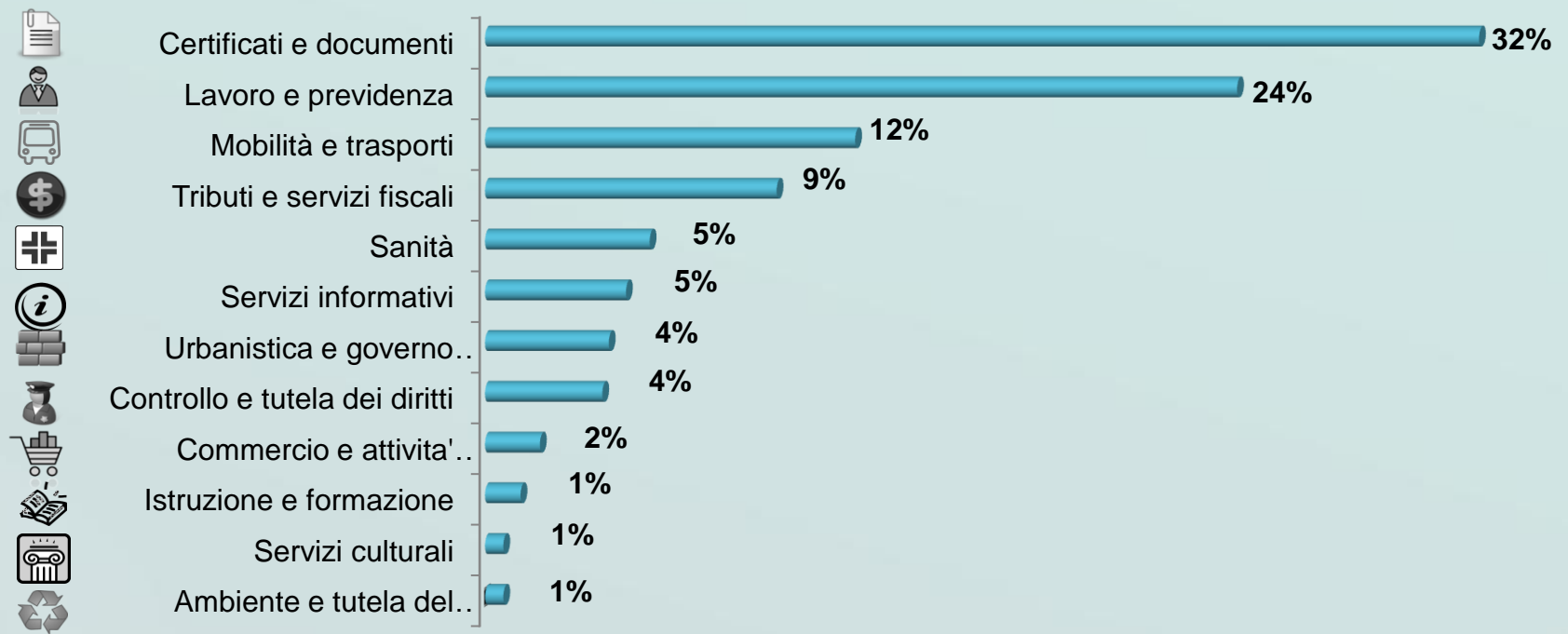
 Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	 Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti	 Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP
 Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	 Servizi informativi 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



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012

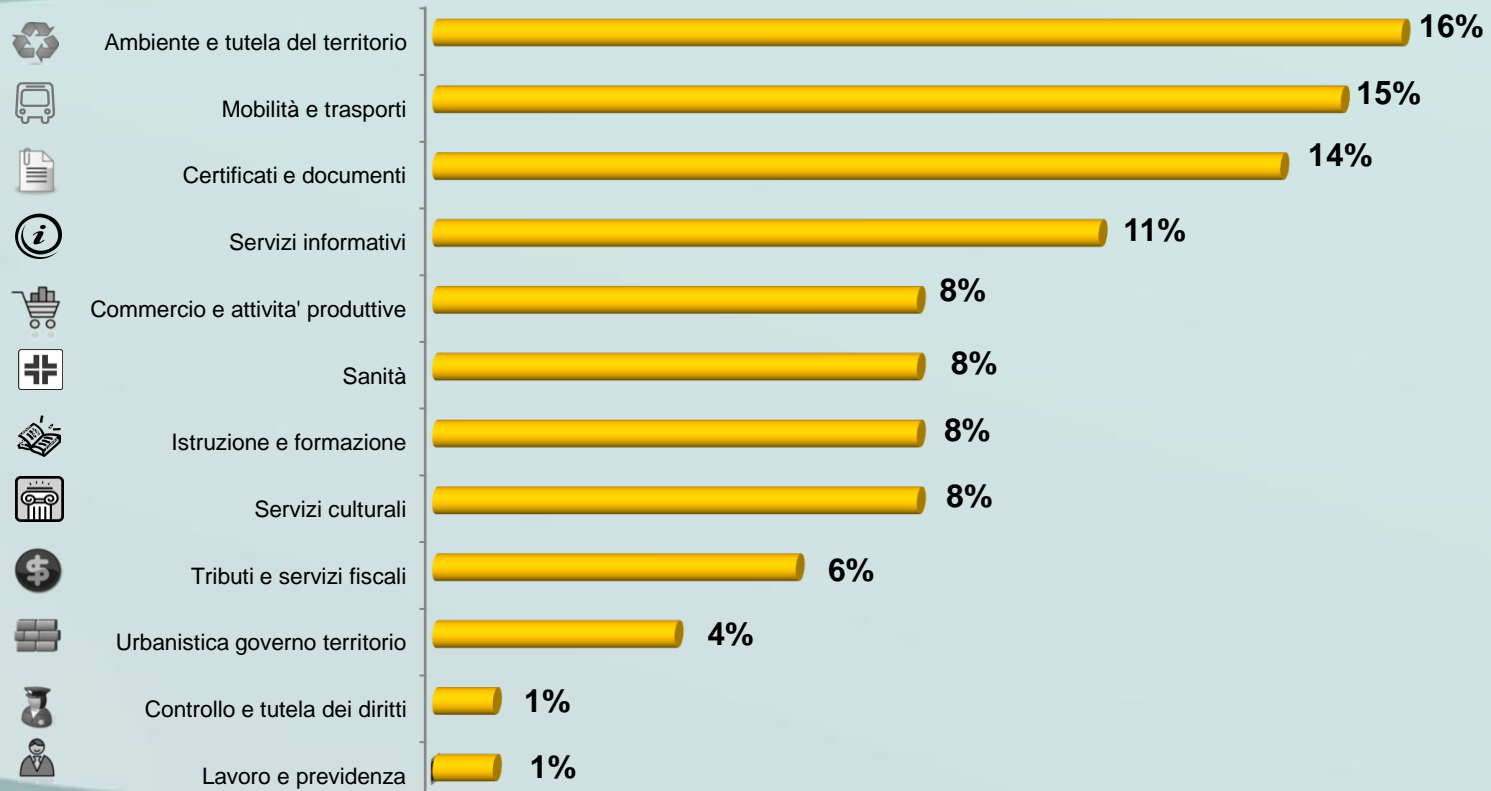


mettiamoci la faccia



SERVIZI SUL WEB Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche

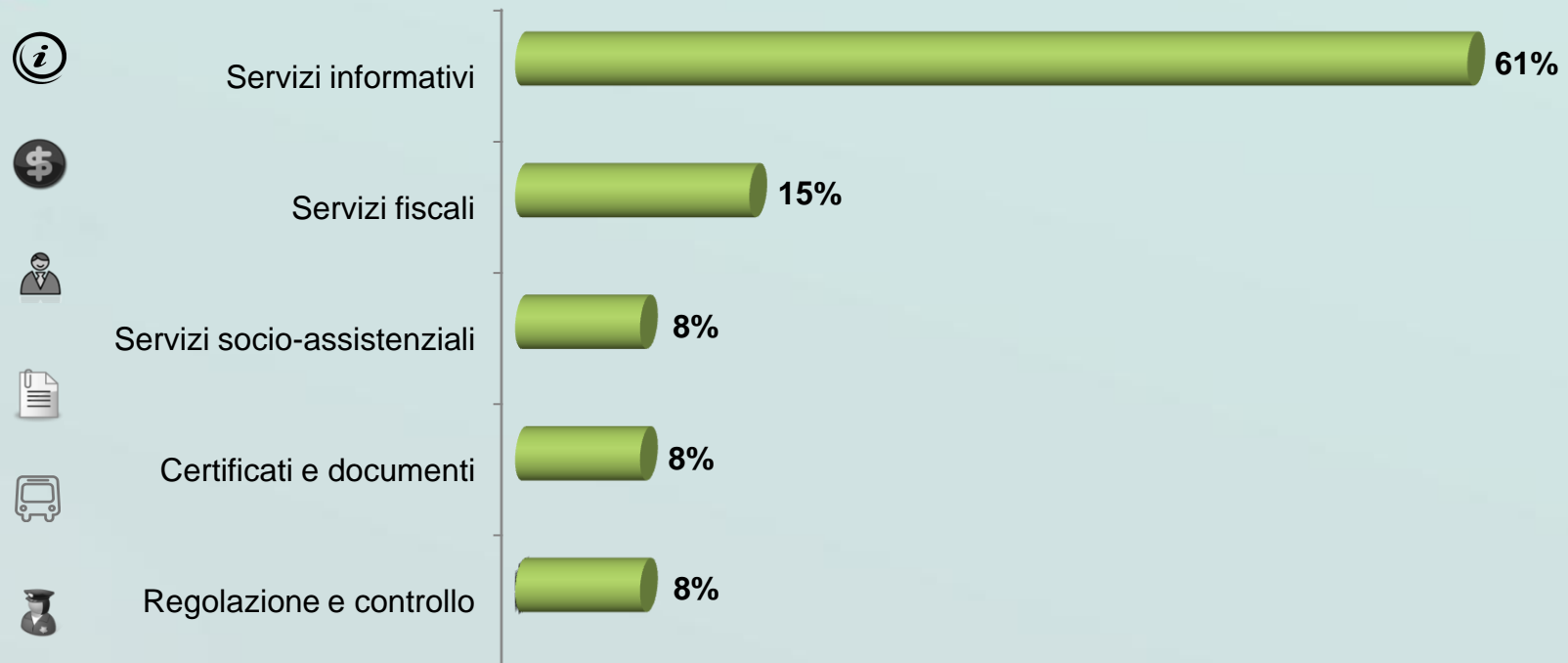
mettiamoci la faccia



SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

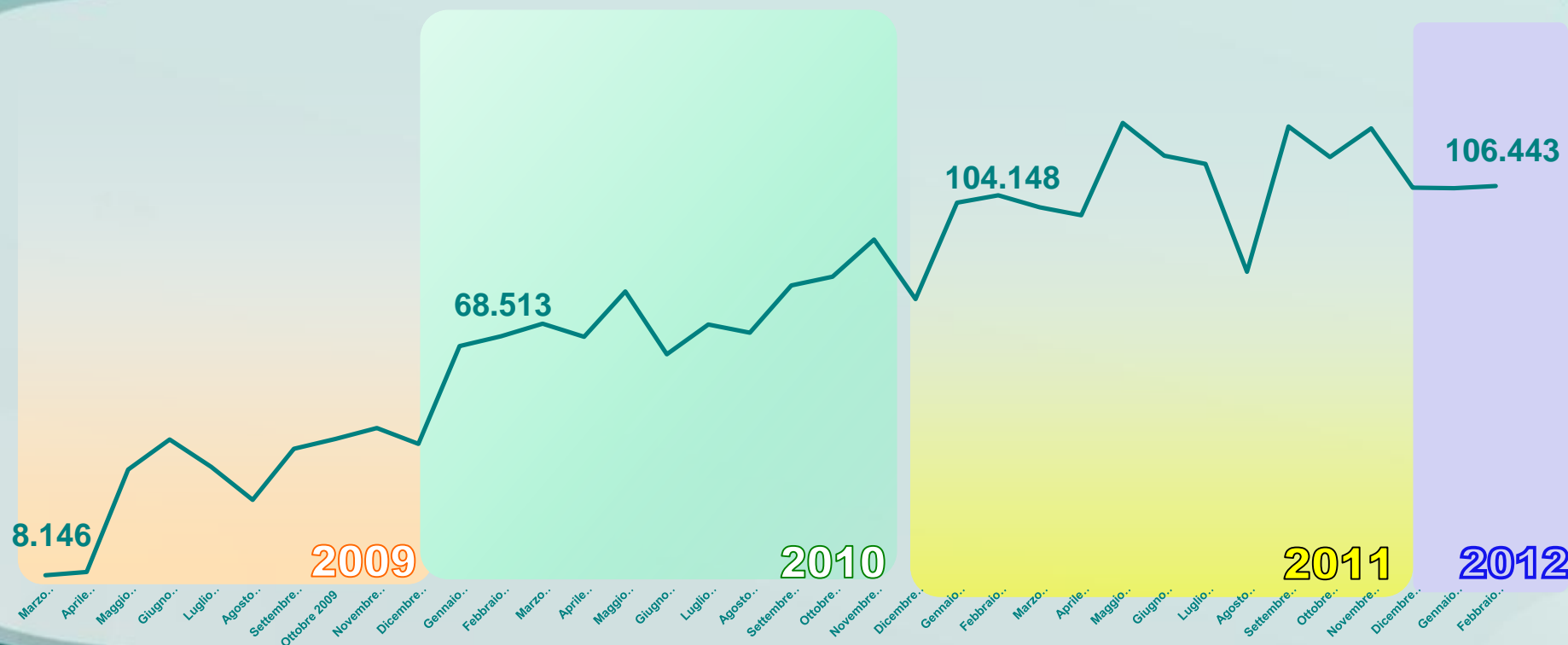
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

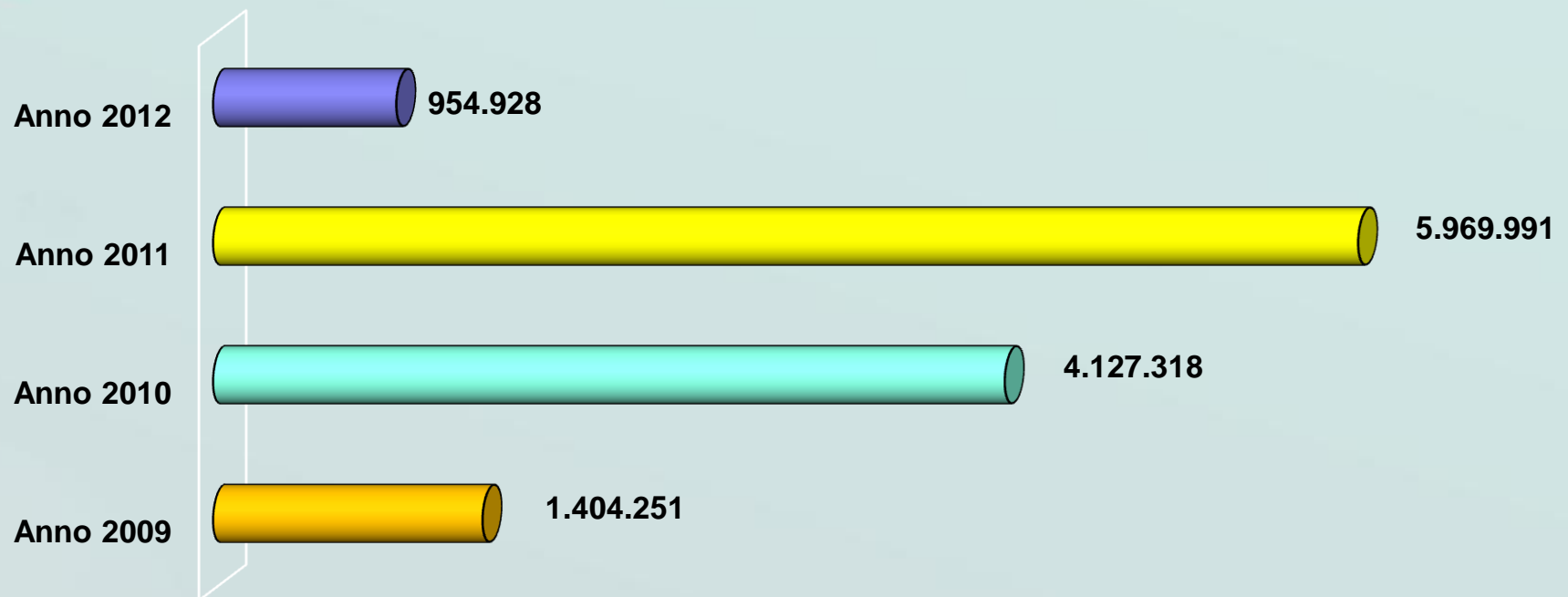


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.456.488



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

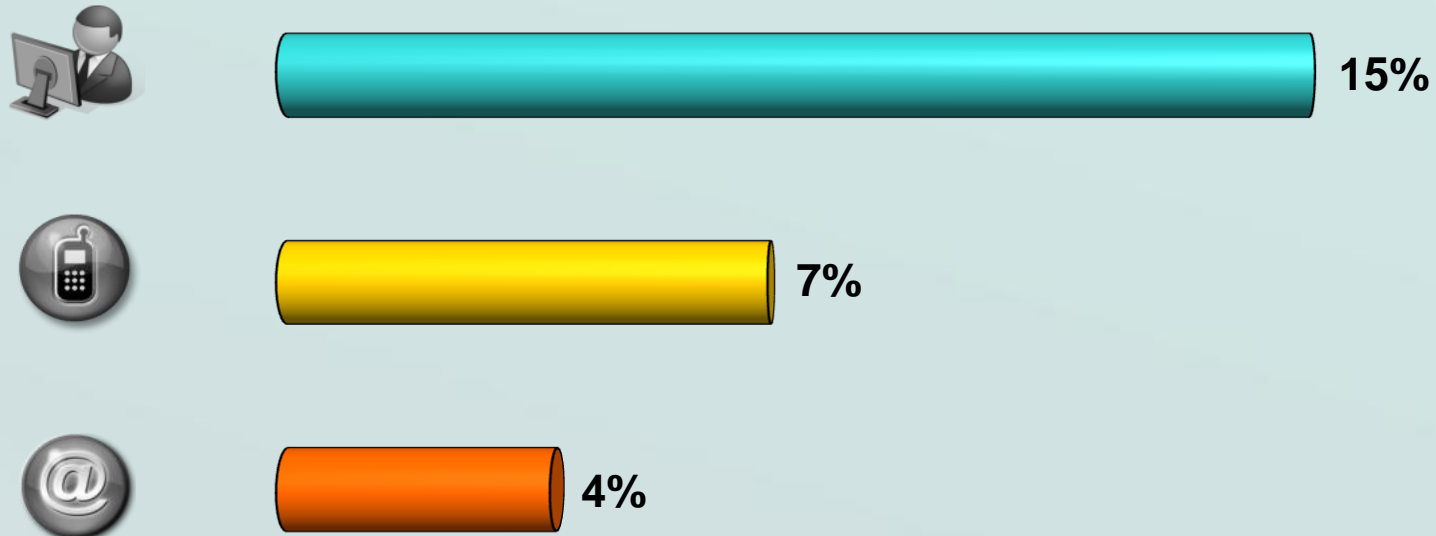


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.456.488



TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

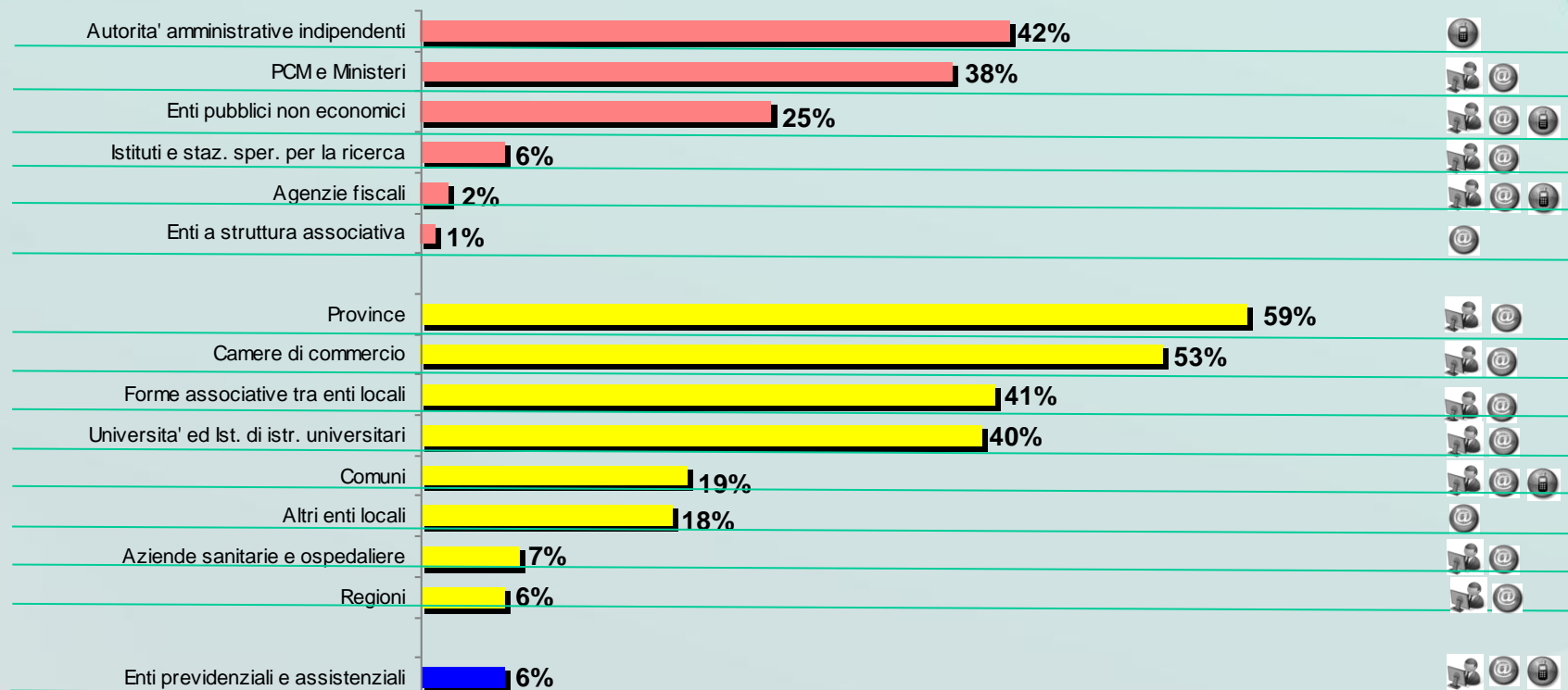


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.456.488



TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

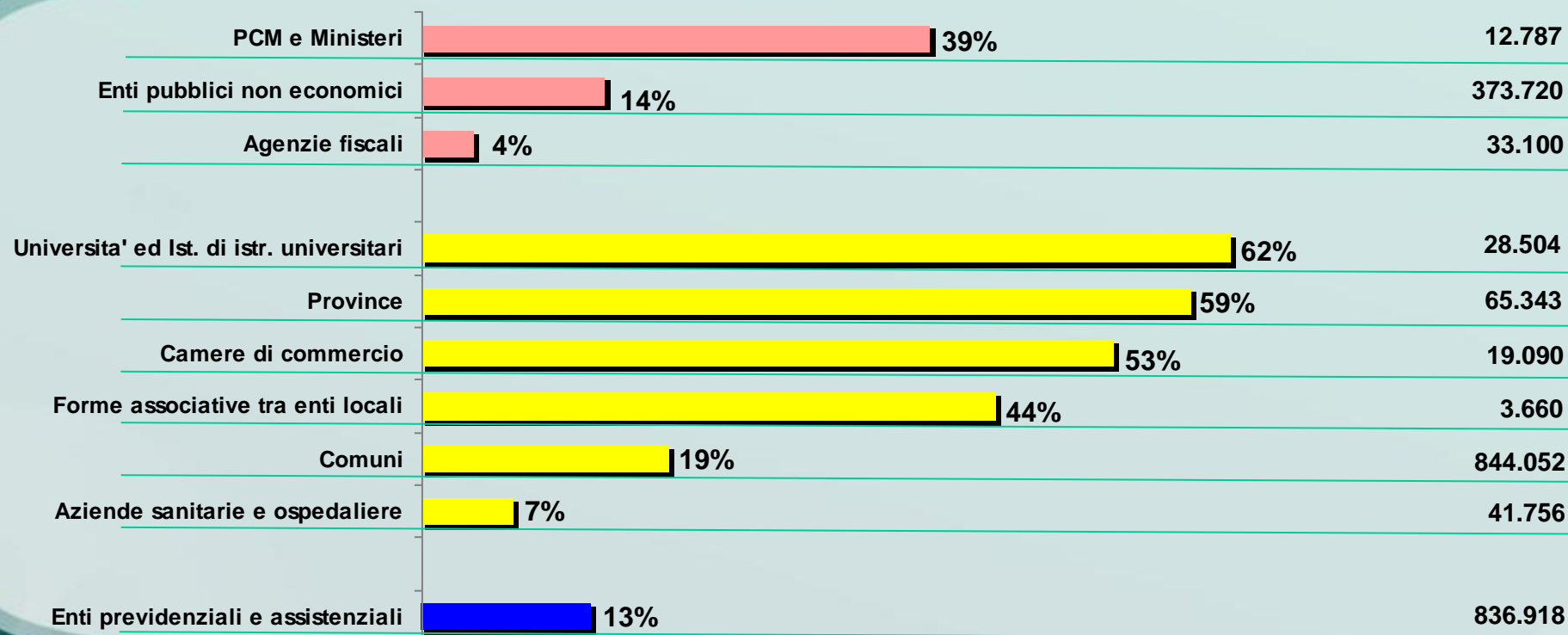
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

PCM E MINISTERI

Procura della Repubblica di Messina 71%

Ambasciata d'Italia a Bucarest 21%

ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

ACI 14%

AGENZIE FISCALI

Agenzia del Territorio 4%

Agenzia delle Entrate 3%

COMUNI

Comune di Sassuolo 80%

Comune di Prato 1%

UNIVERSITÀ

IULM 78%

Università degli Studi di Foggia 26%

PROVINCE

Provincia di Latina 71%

Provincia di Padova 30%

AZIENDE SANITARIE

ASL di Ferrara 17%

AUO Policlinico Bologna 1%

ENTI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

INAIL 72%

INPS 13%

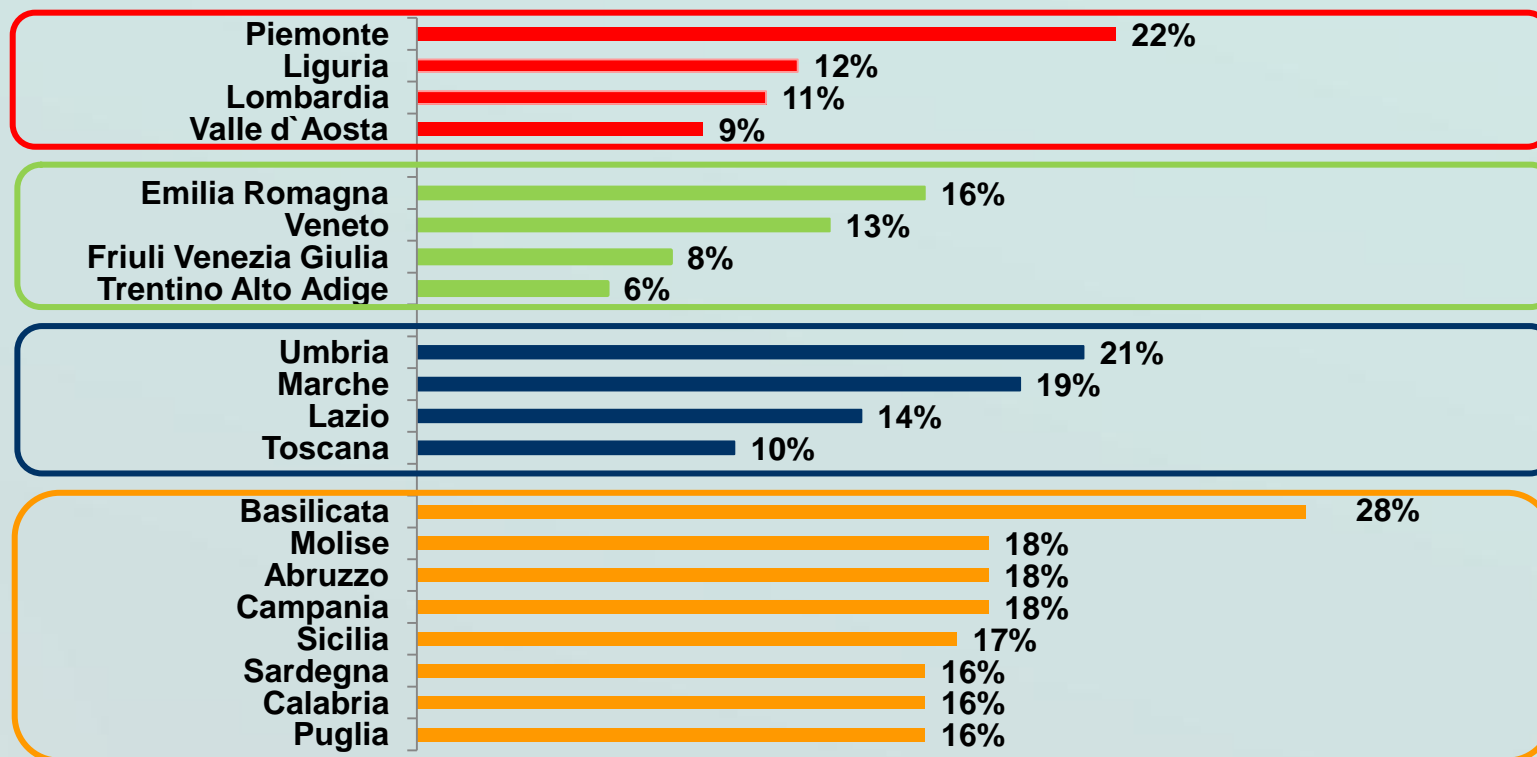
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLLO

Tasso di partecipazione per regione

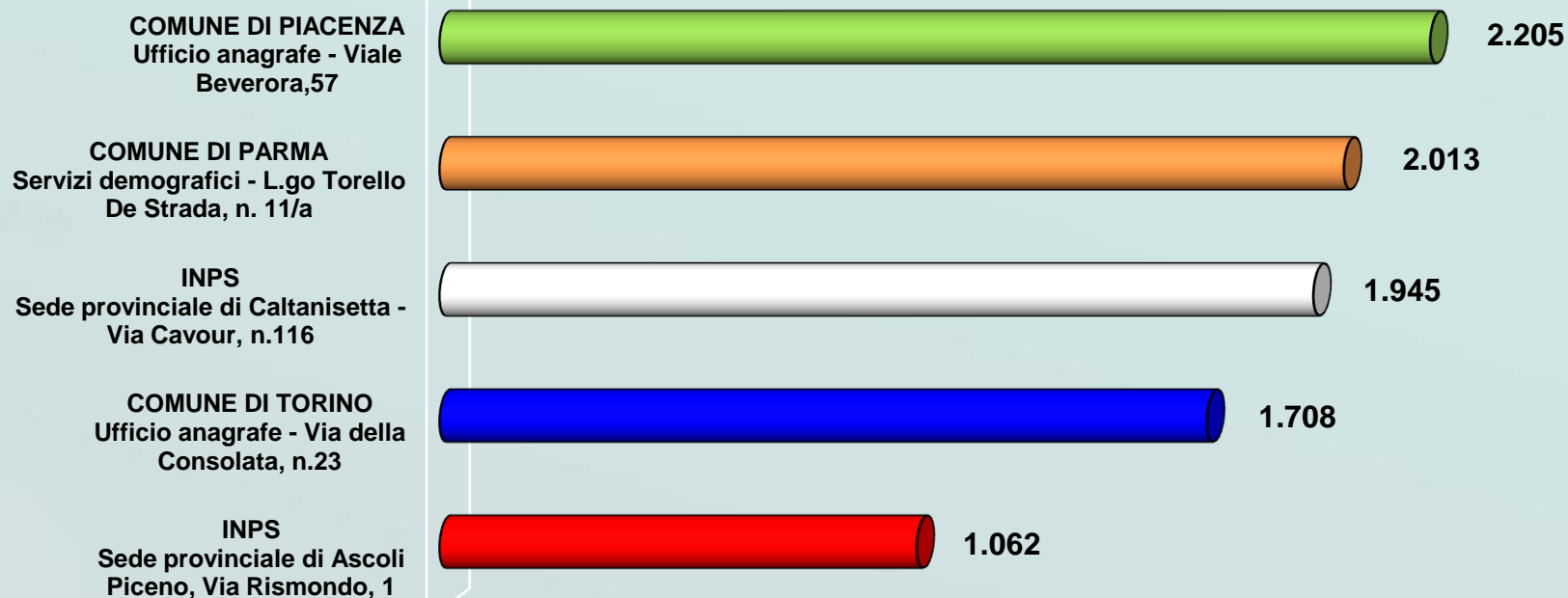
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012





SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO : FEBBRAIO 2012



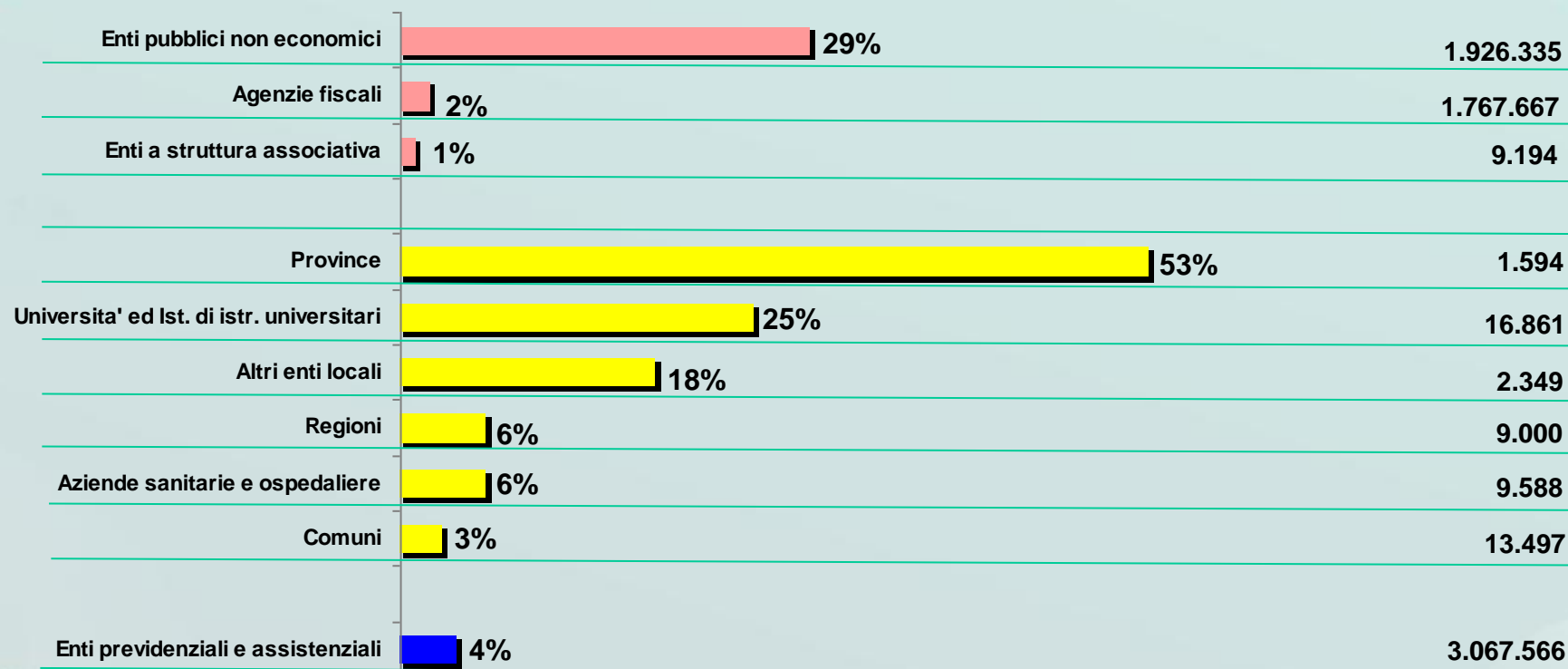
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 425.771



SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 –29 FEBBRAIO 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

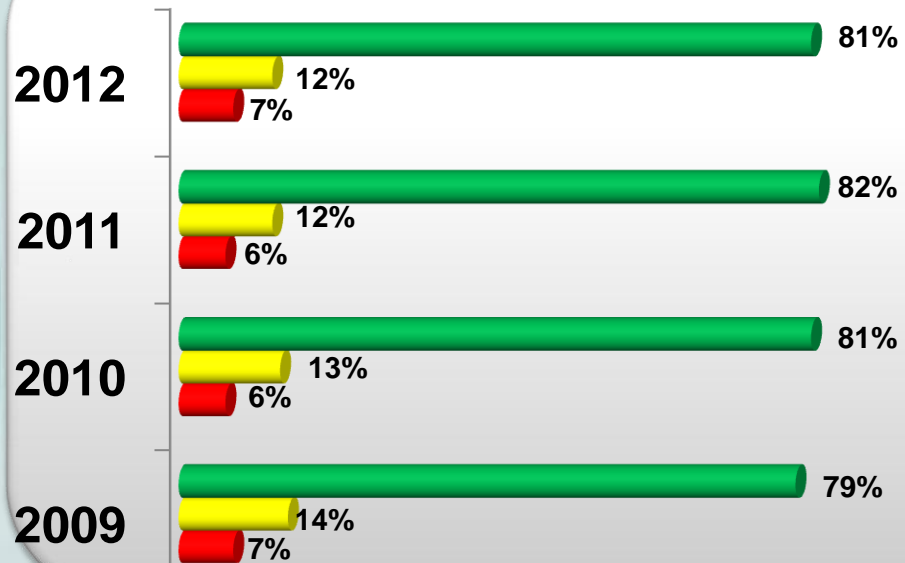
mettiamoci la faccia



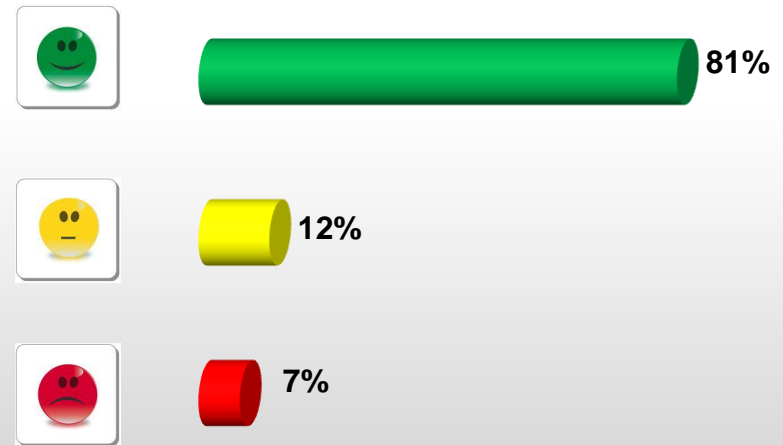
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.456.488

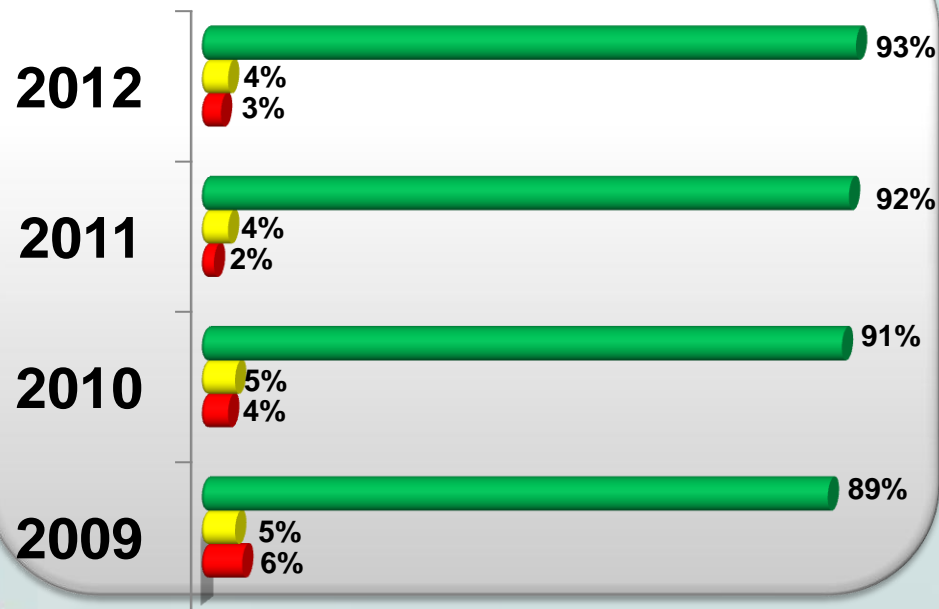
mettiamoci la faccia



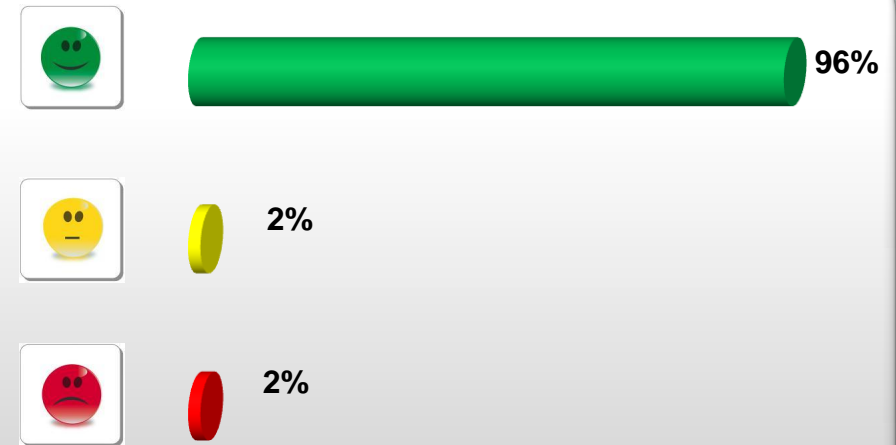
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

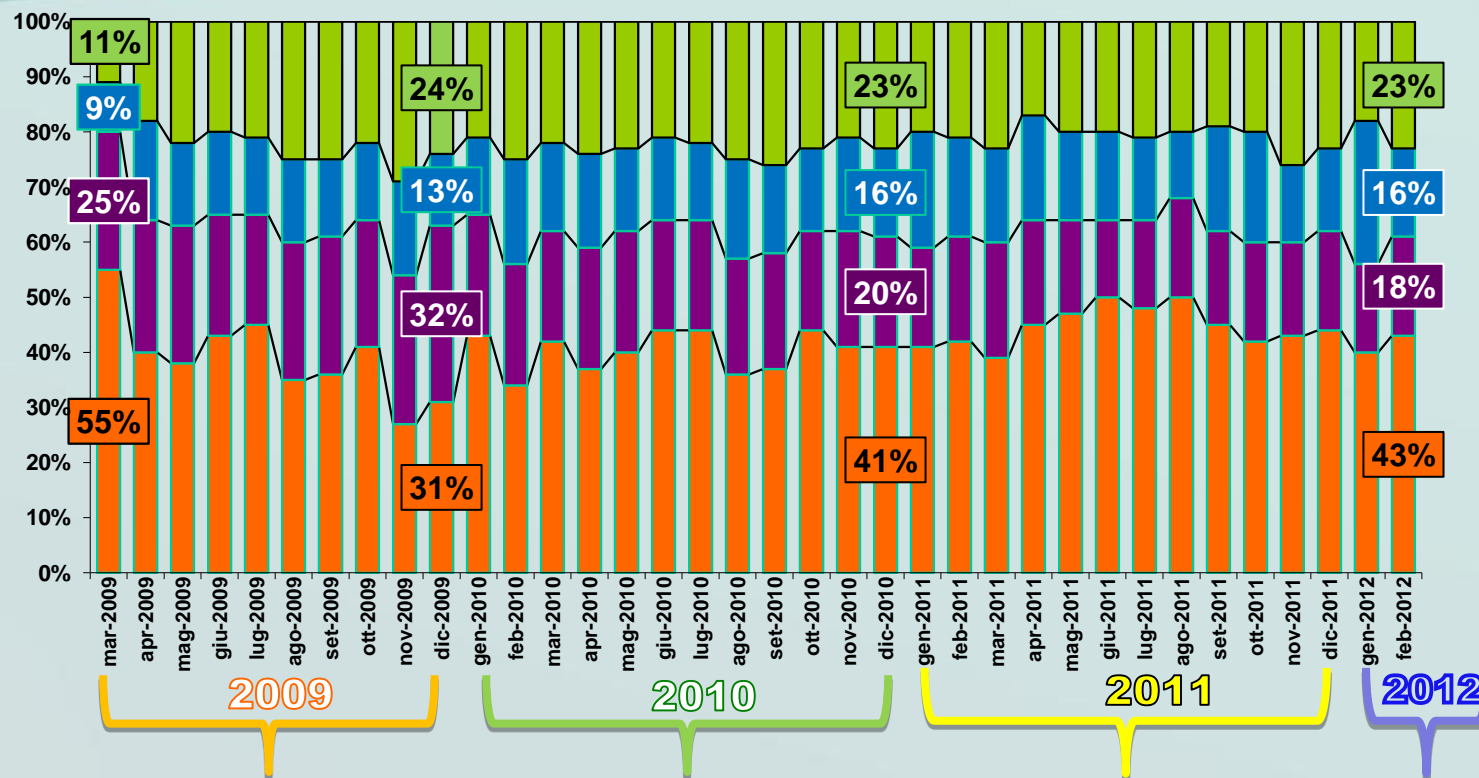




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



■ Tempi di attesa
 ■ Professionalità impiegato
 ■ Necessità di tornare
 ■ Risposta negativa



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

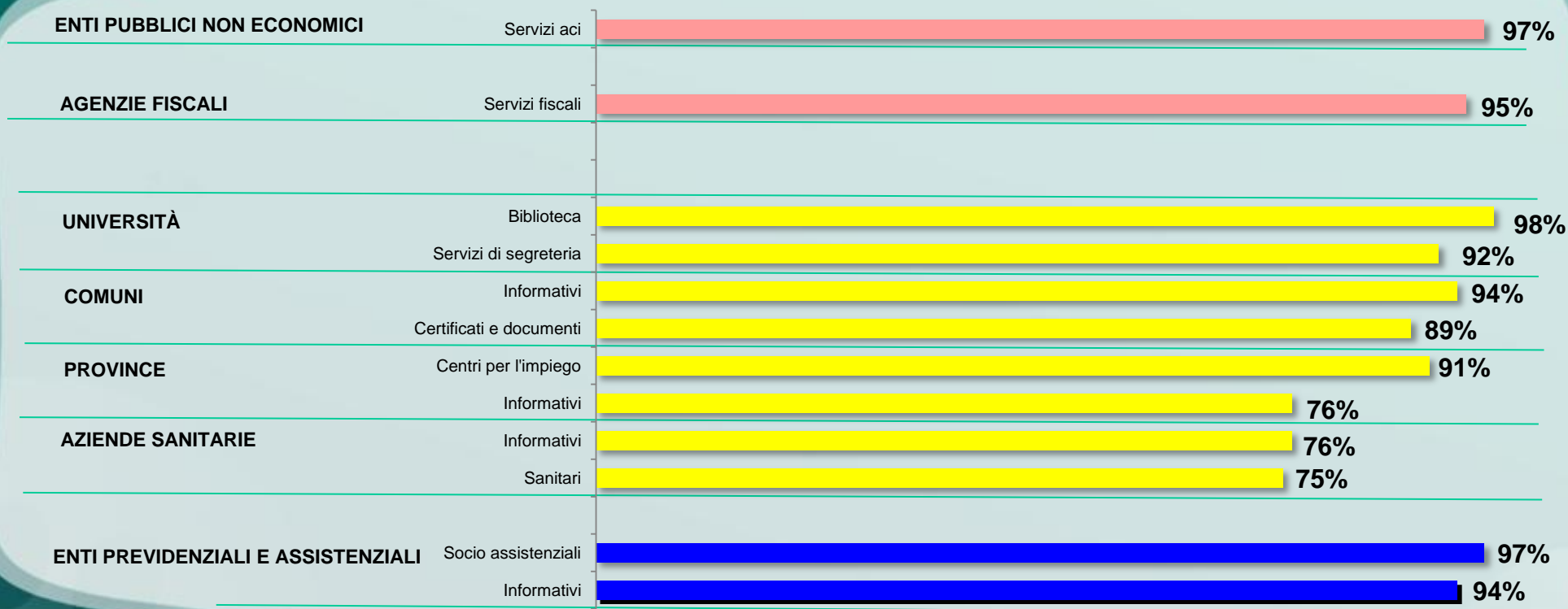
Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



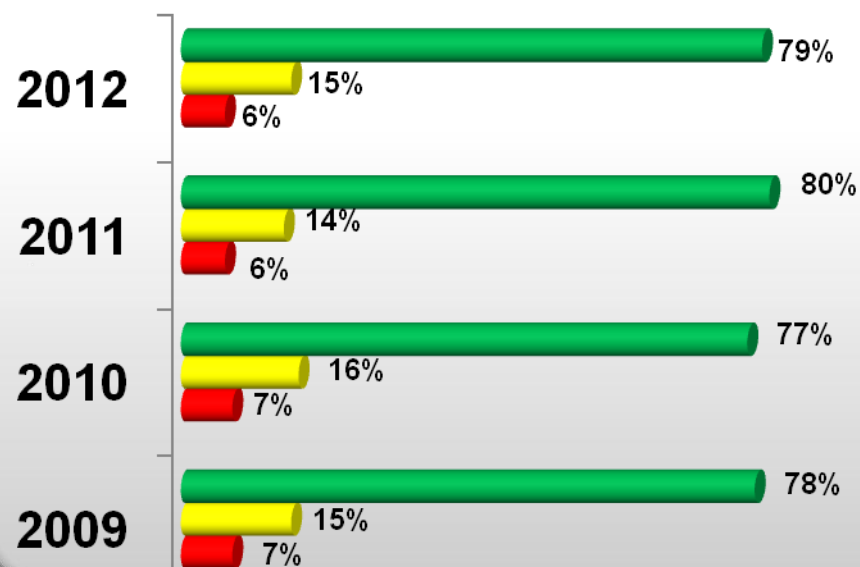
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



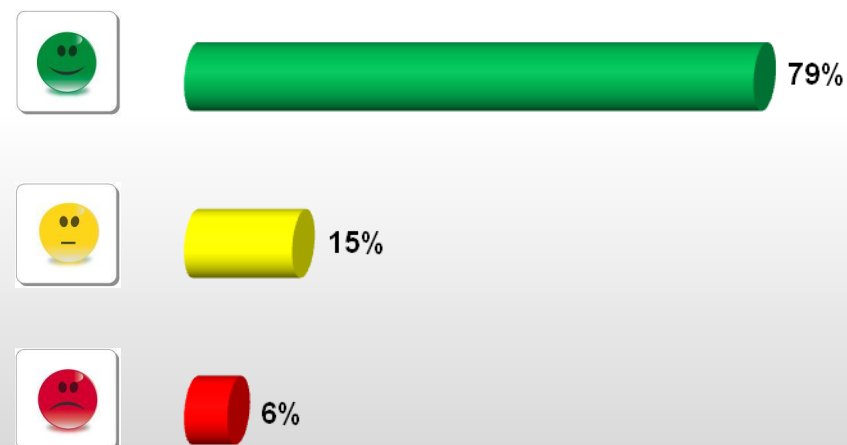
SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 –29 FEBBRAIO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

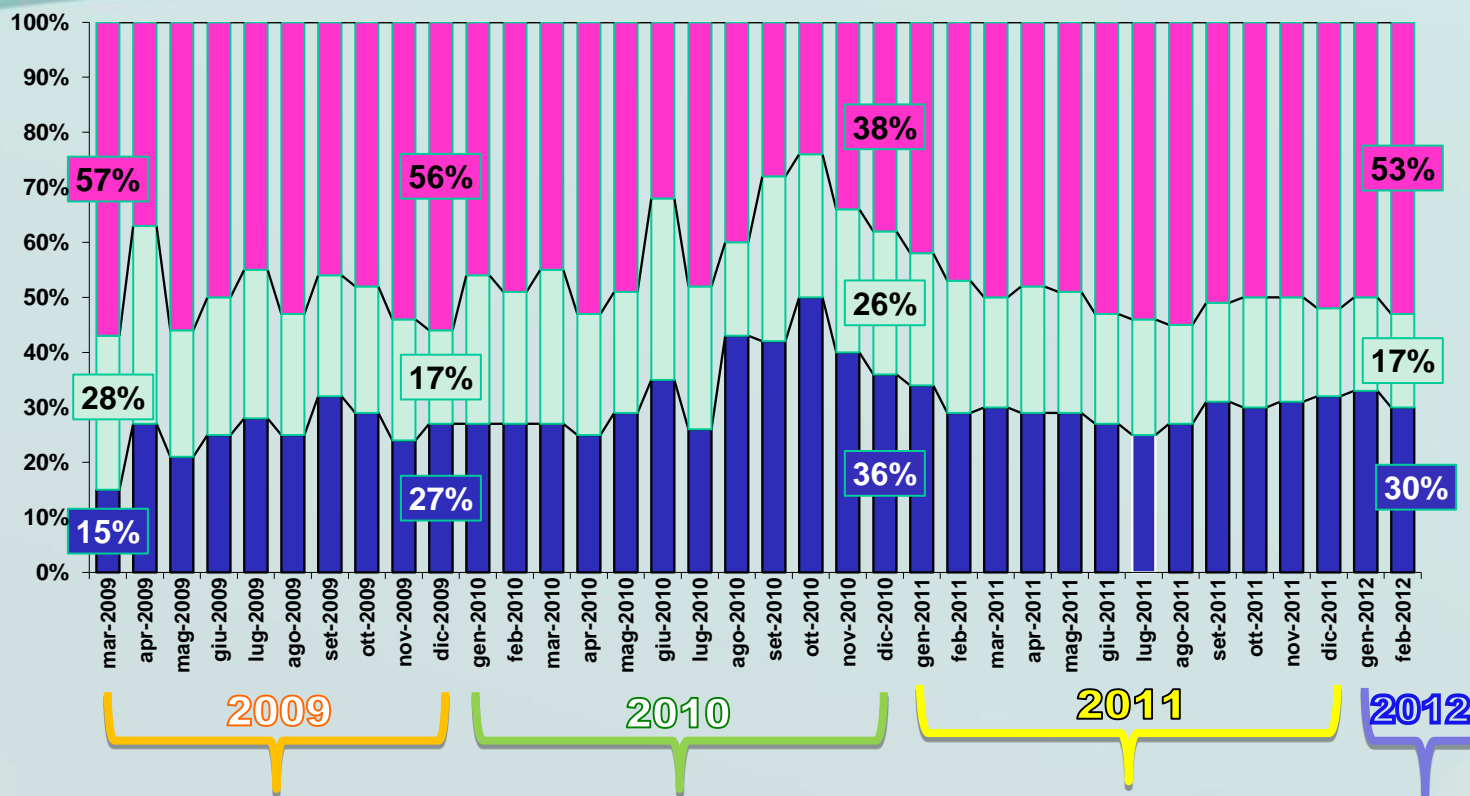




SERVIZI SUL WEB

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 –29 FEBBRAIO 2012



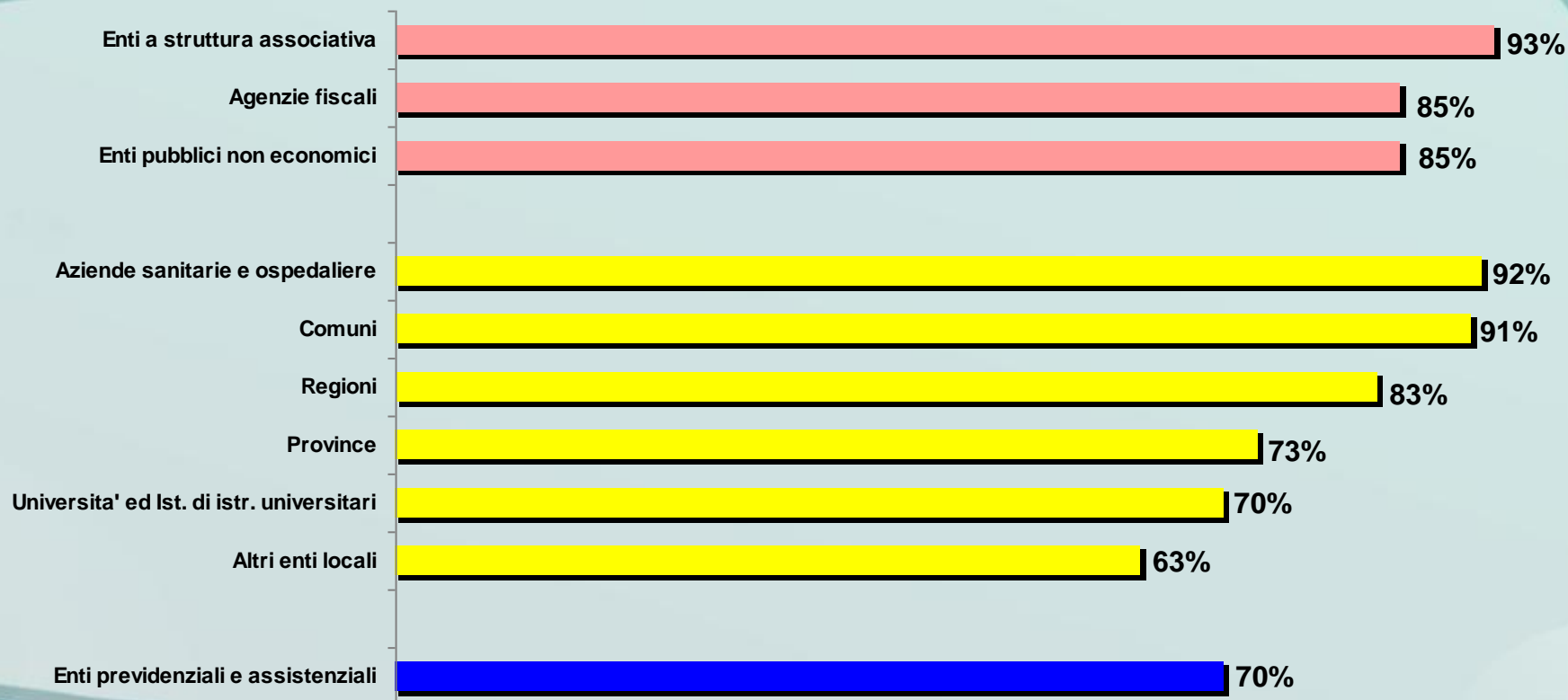
■ Difficoltà di accesso
 ■ Istruzioni non chiare
 ■ Informazioni non aggiornate



SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



Amministrazioni statali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

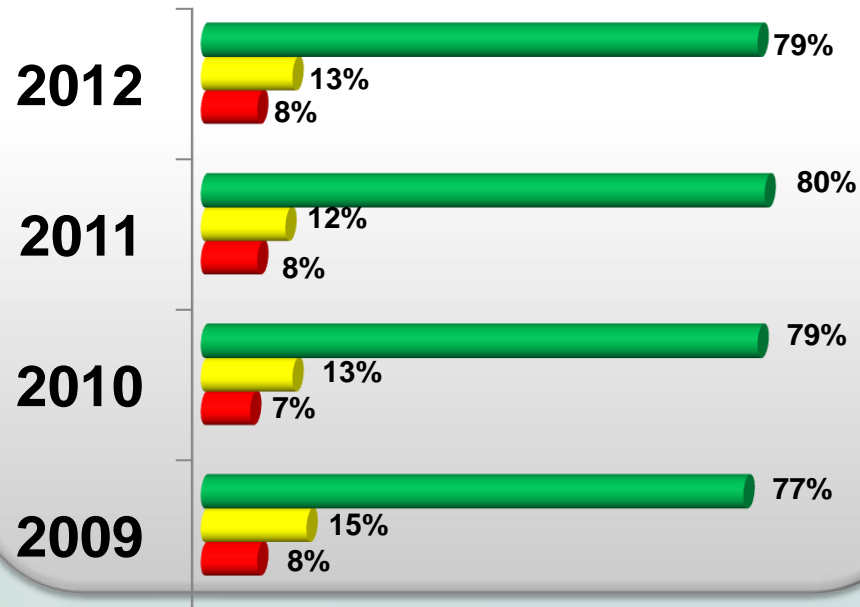


SERVIZI AL TELEFONO

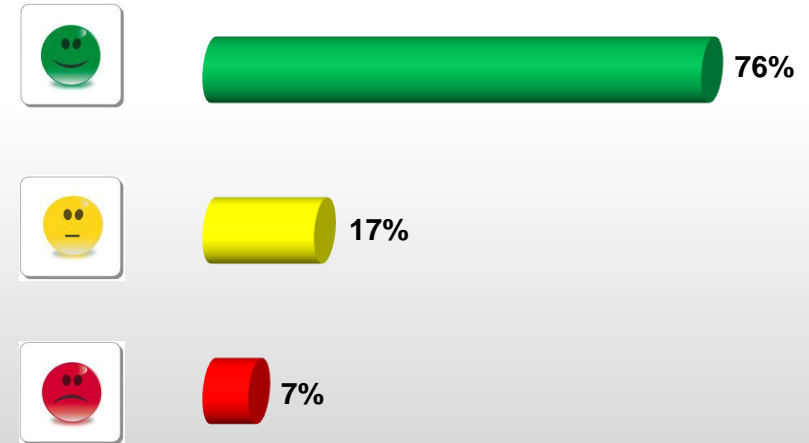
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



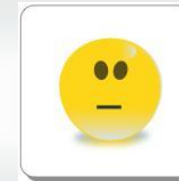
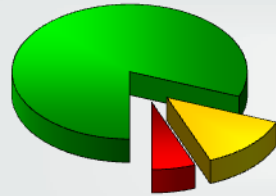
mettiamoci la faccia



PICCOLI COMUNI

Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 29 FEBBRAIO 2012



COMPLESSIVO	85%	7%	8%
NORD OVEST	86%	7%	7%
NORD EST	91%	4%	5%
CENTRO	90%	6%	4%
SUD	71%	11%	18%