



# “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL'INIZIATIVA**

**Situazione al 31 maggio 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

Slide 29

Slide 30

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: MAGGIO 2012

### PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

### CANALE



- Comune di San Demetrio di Corone (CS)
- Comune di Siano (SA)

√  
√

### AVVIO RILEVAZIONE

- Comune di Sarmato (PC)

√

### AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

- INPS - Ufficio di Canicattì (AG)
- INPS - Ufficio di Olbia (OT)

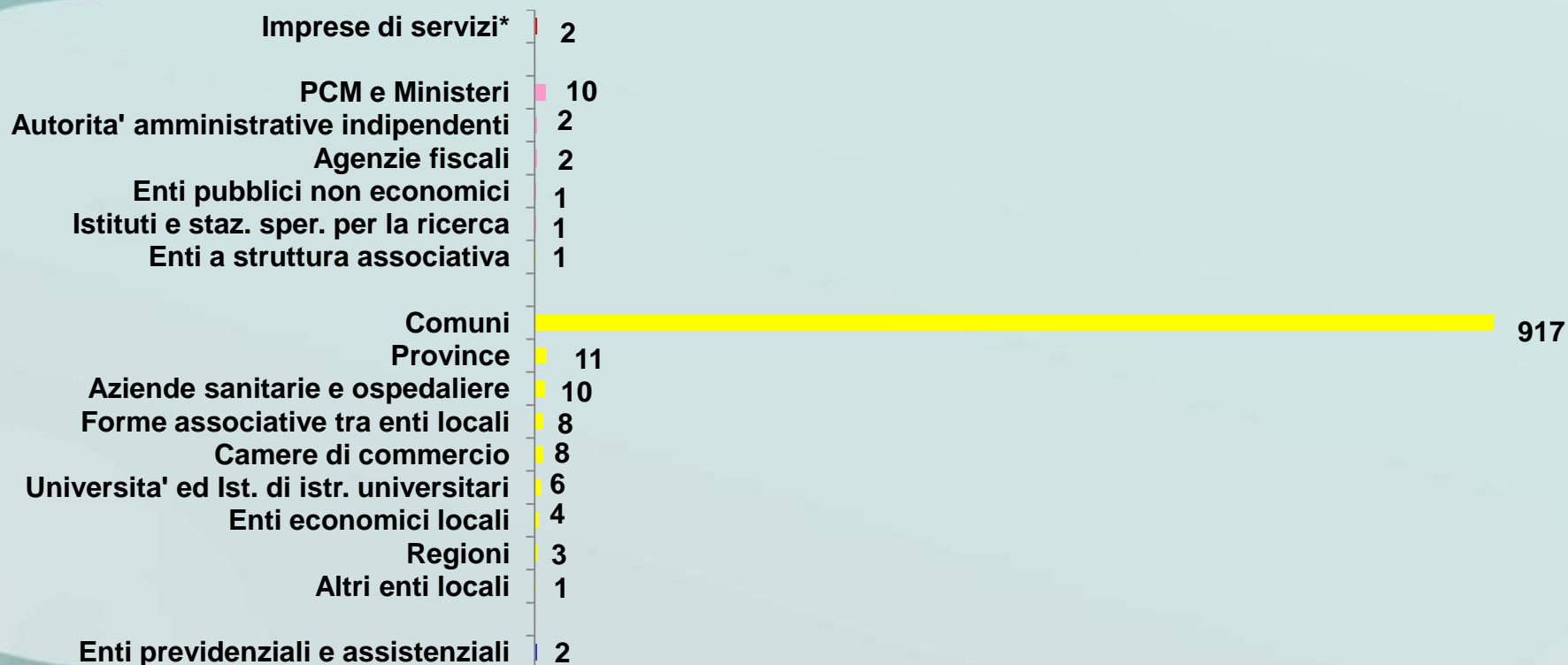
√  
√

# mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 989

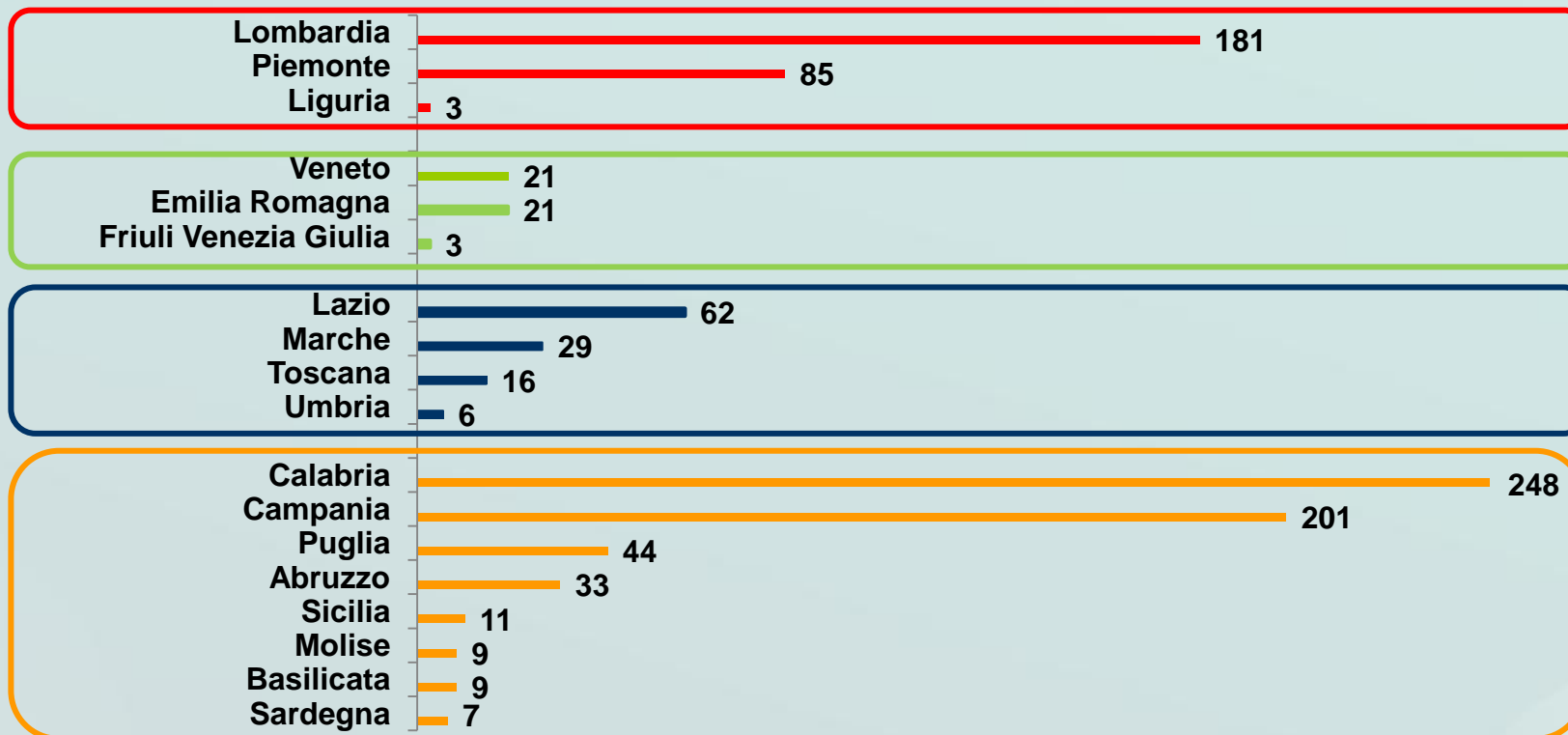
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali 
 ■ Imprese di servizi

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



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012



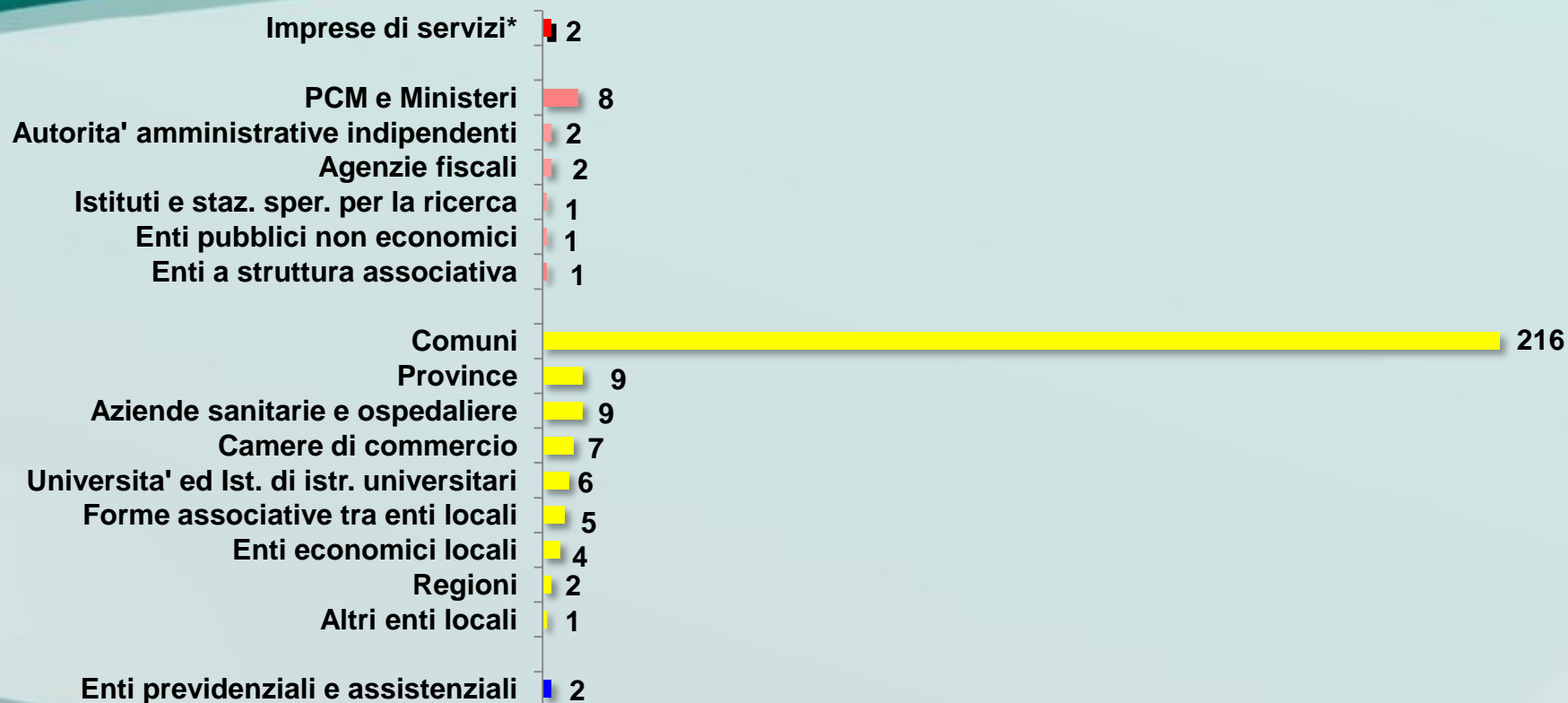
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 989



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 278

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

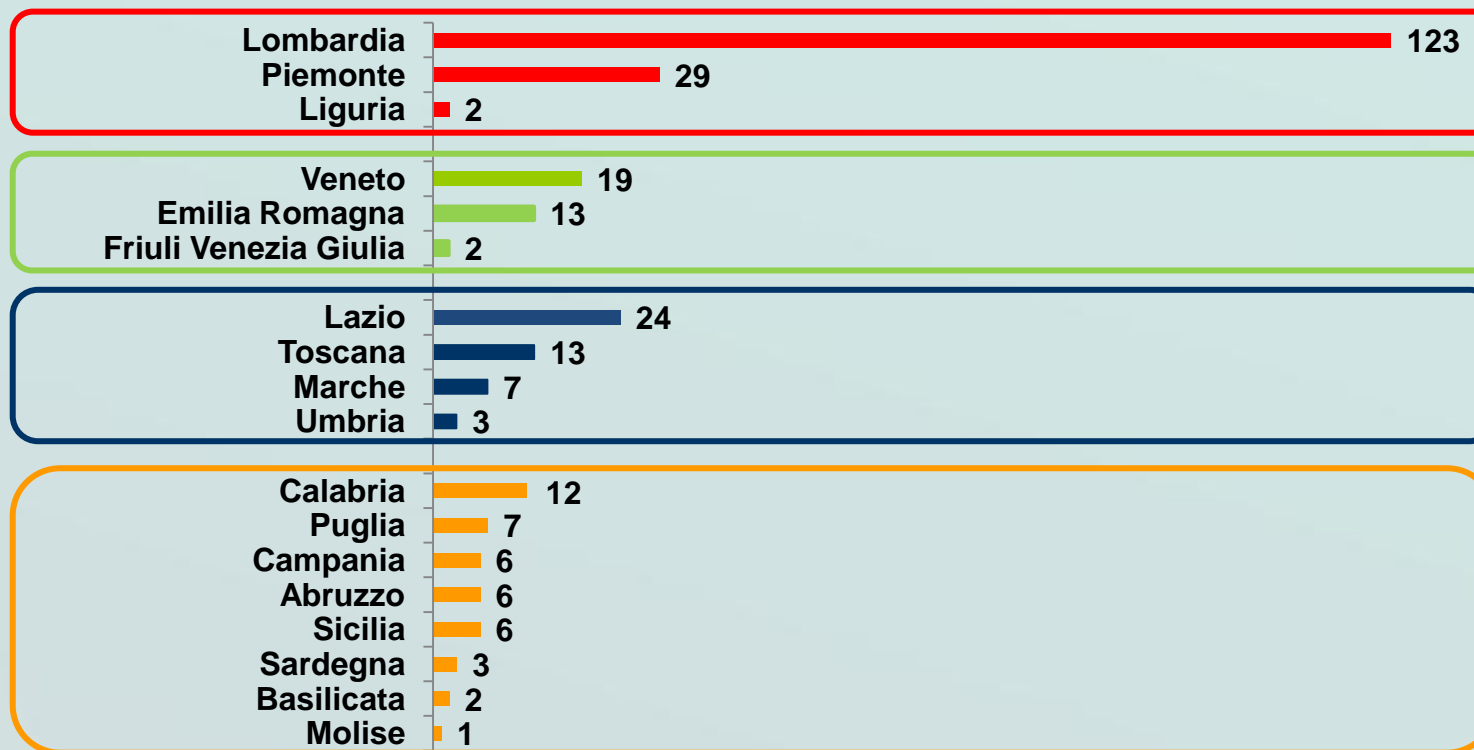
\* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici





## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 278

mettiamoci la faccia



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

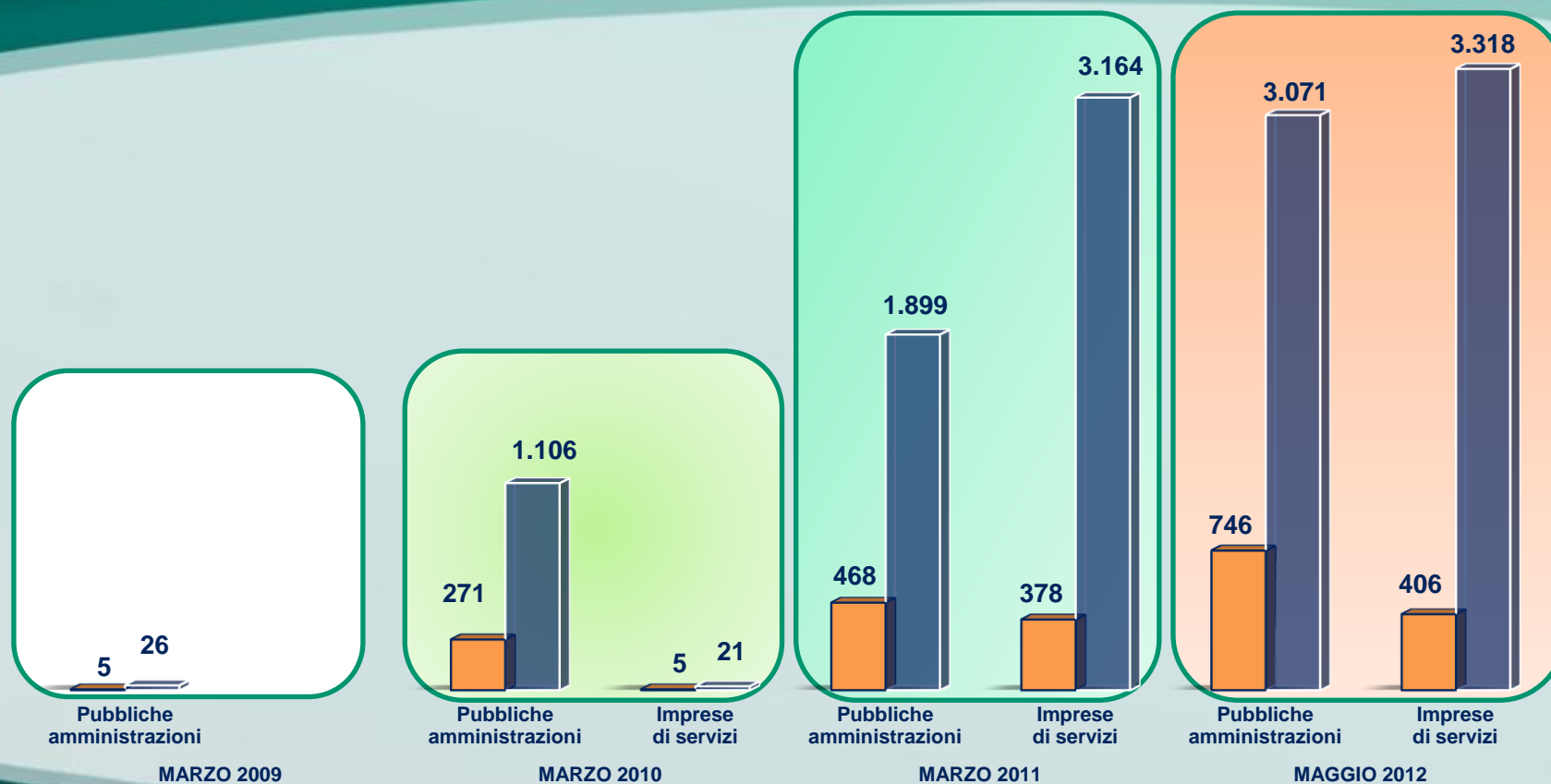
Dipartimento della Funzione pubblica

## 2. Sedi sportelli e servizi



## SEDI E SPORTELLI

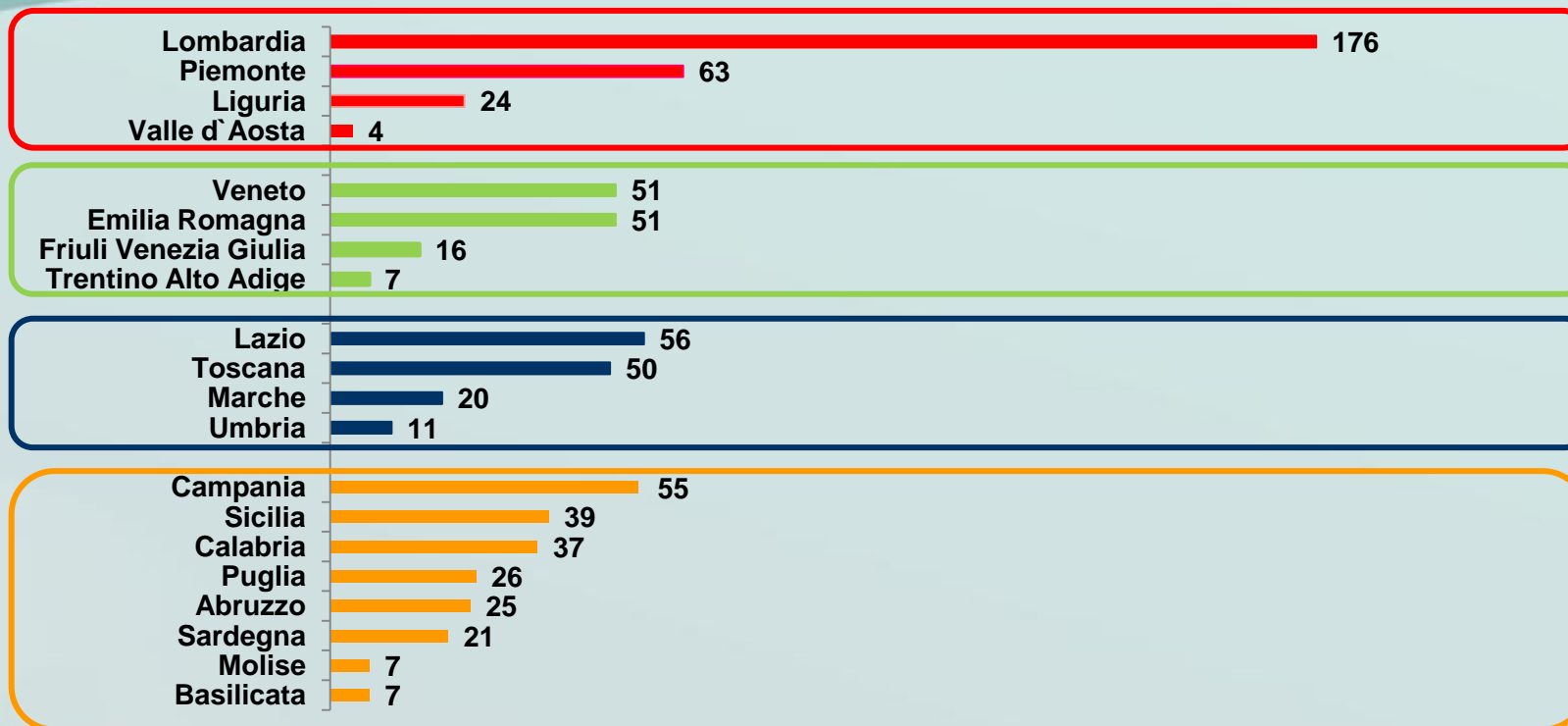
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012





## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012

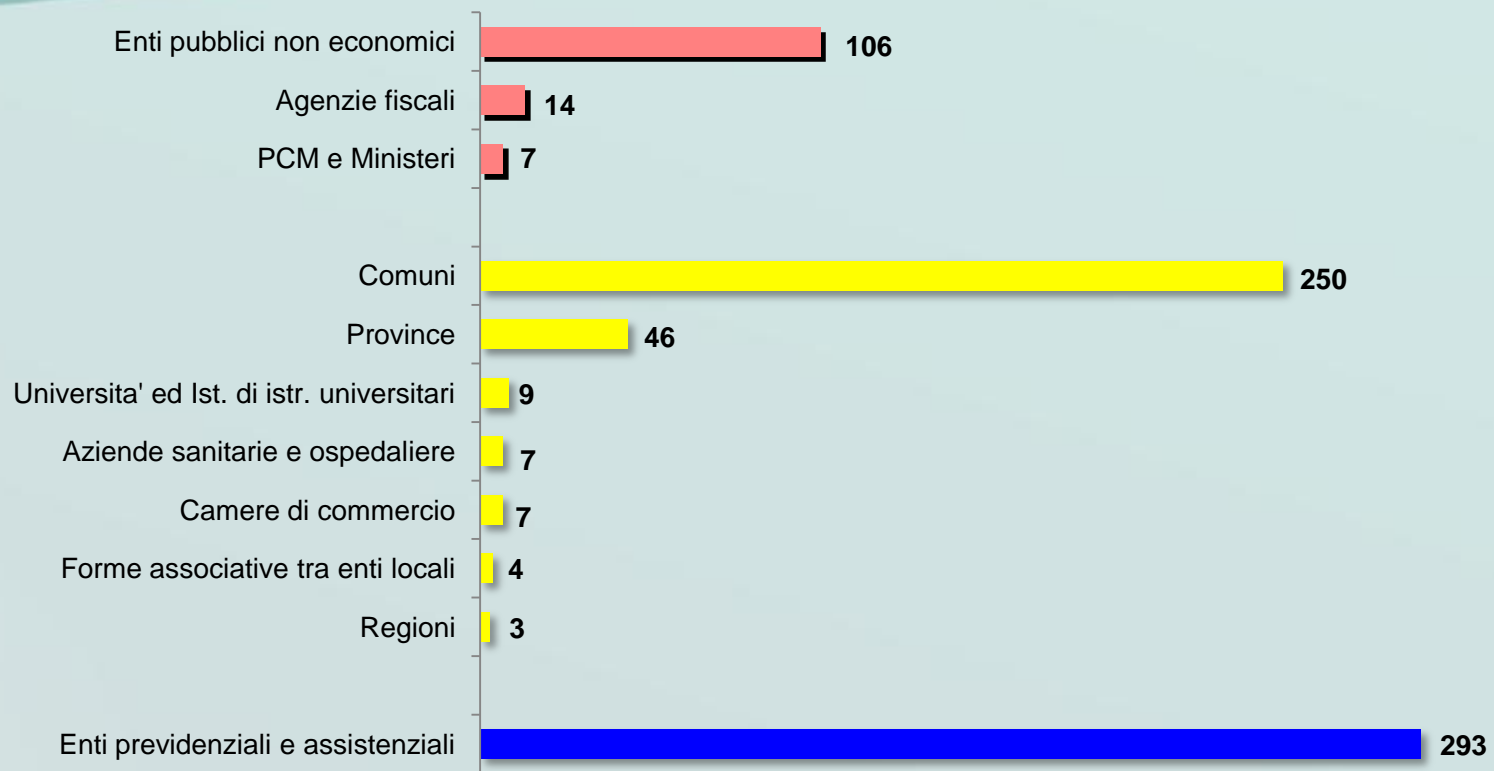


NUMERO TOTALE SEDI: 746



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012



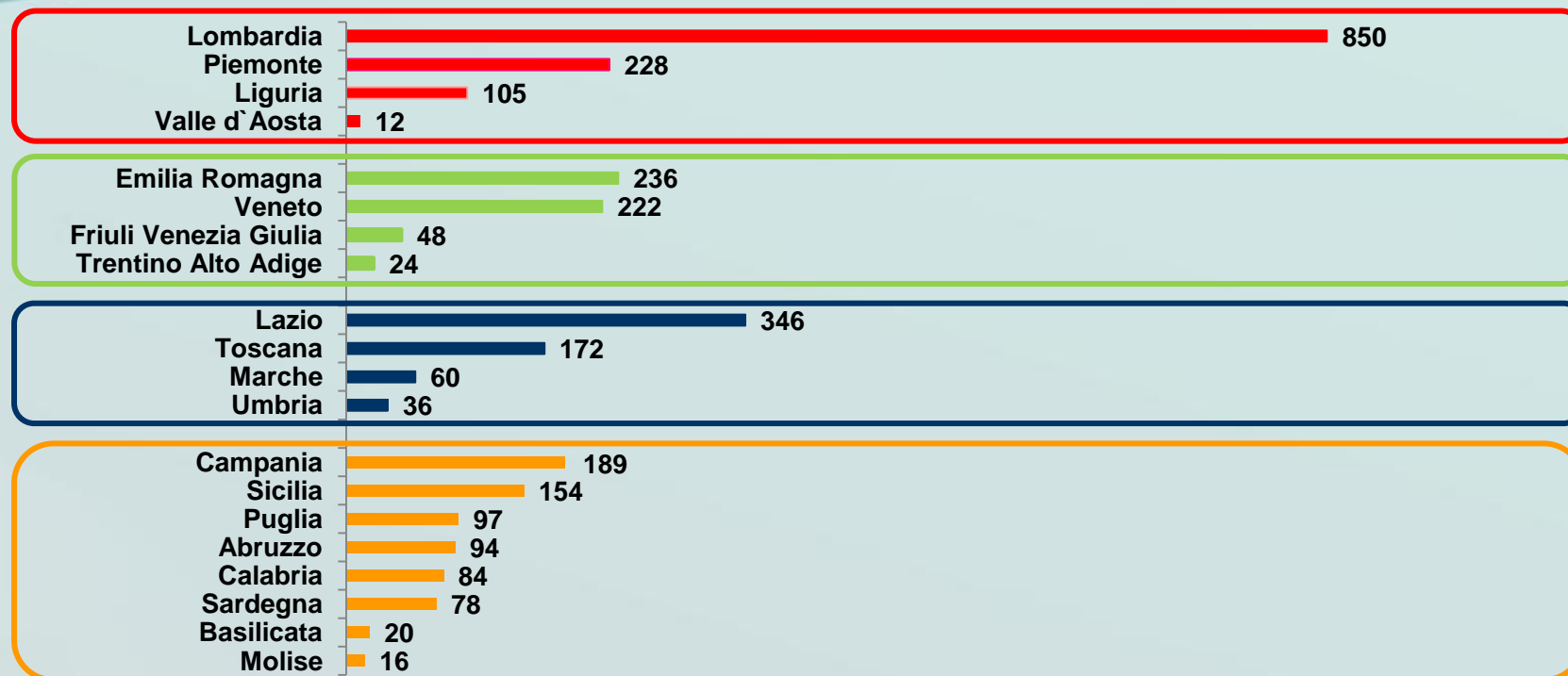
NUMERO TOTALE SEDI: 746

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012

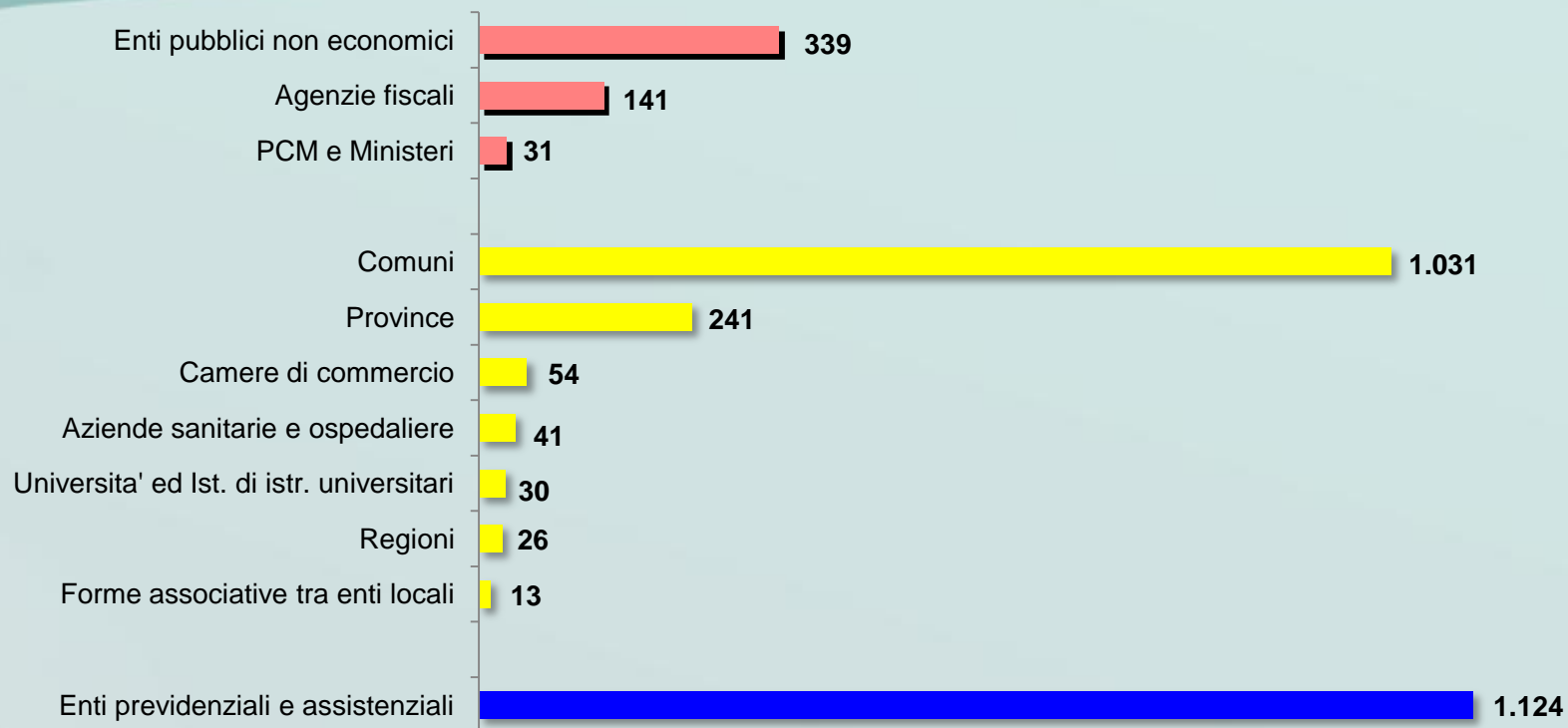


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.071



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2012















**NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.071**

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

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



mettiamoci la faccia



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

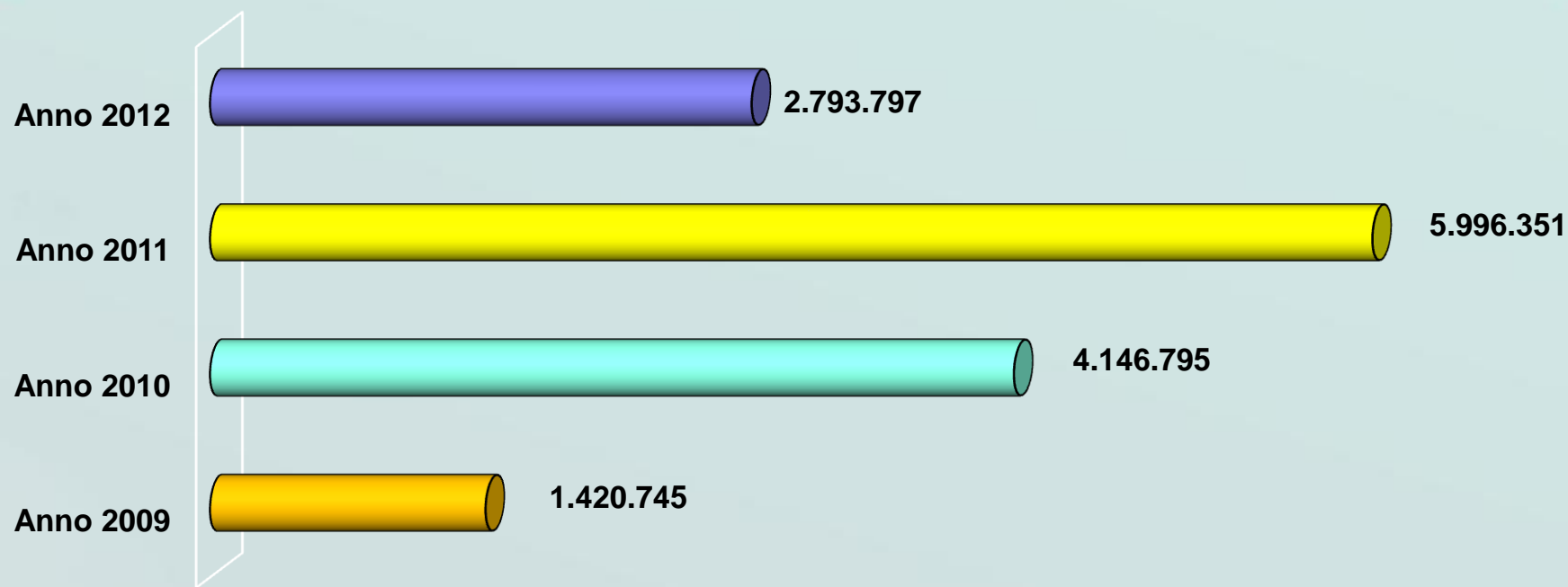
Dipartimento della Funzione pubblica

## 3. La partecipazione dei cittadini



## NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

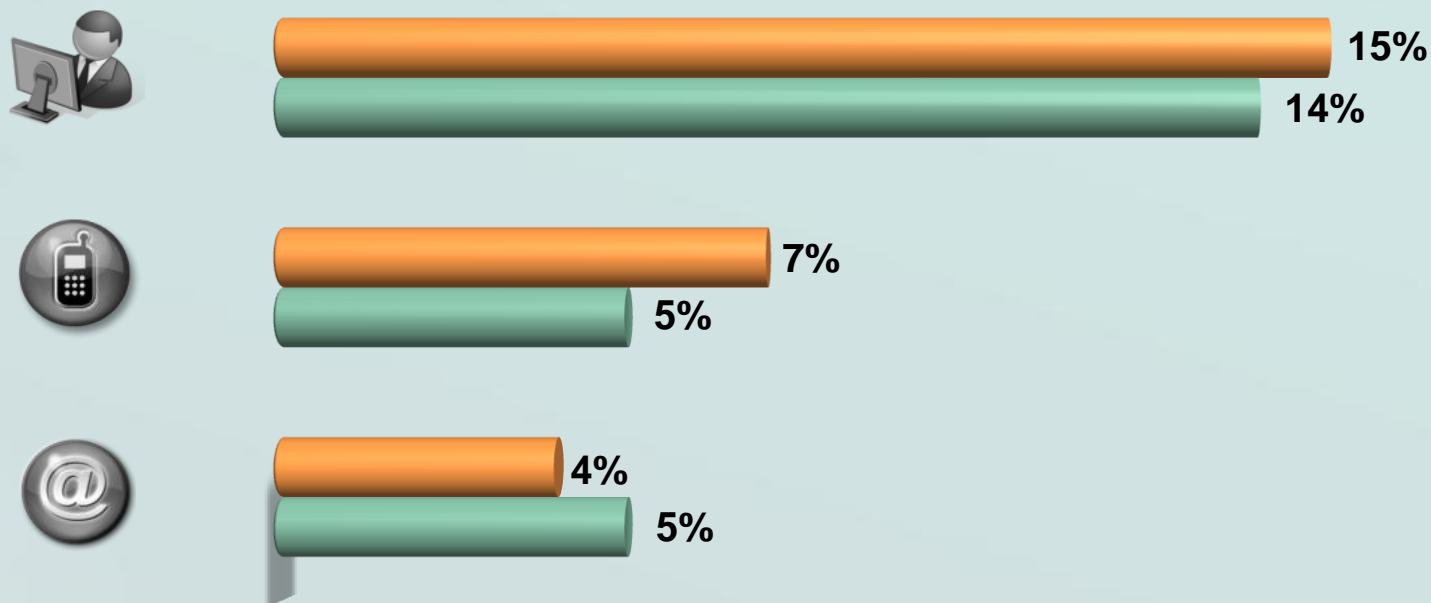


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 14.357.688



## TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

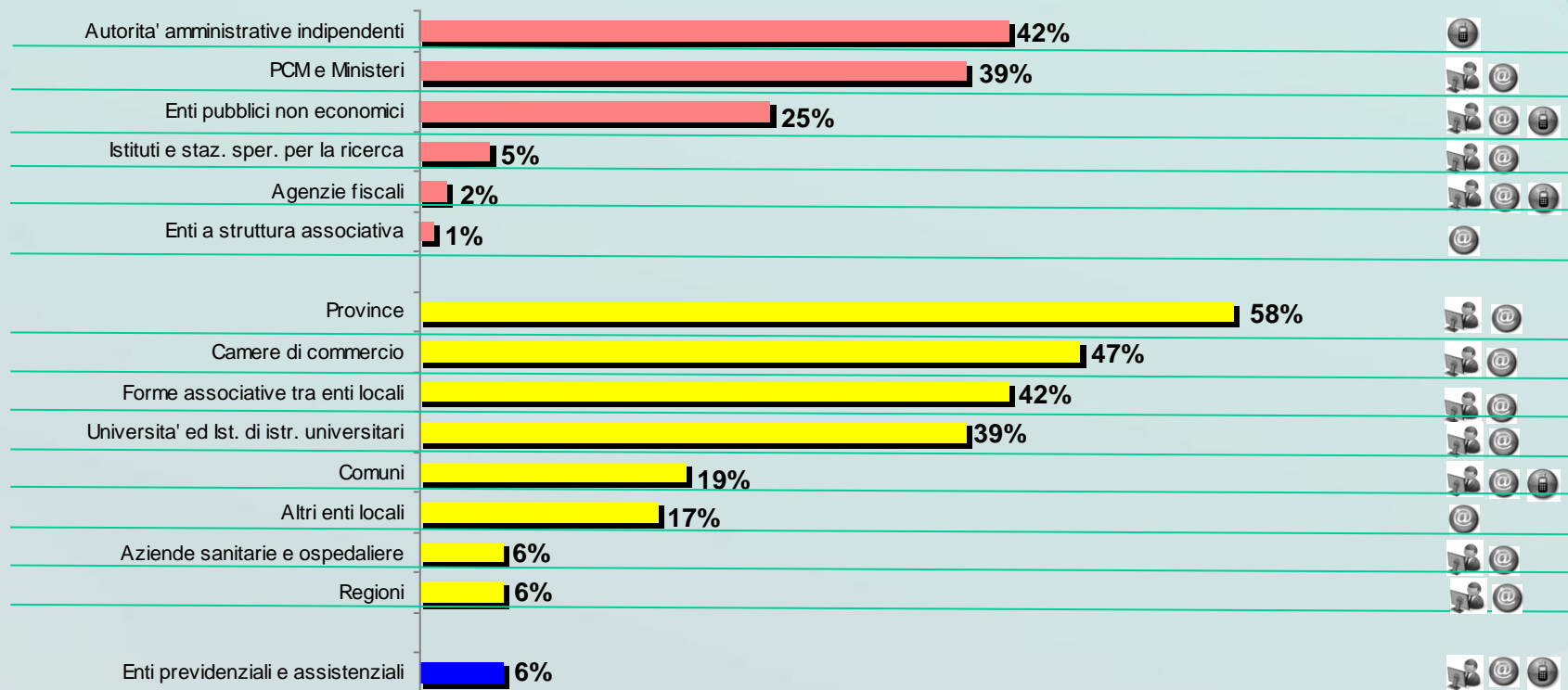


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 14.357.688



## TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012



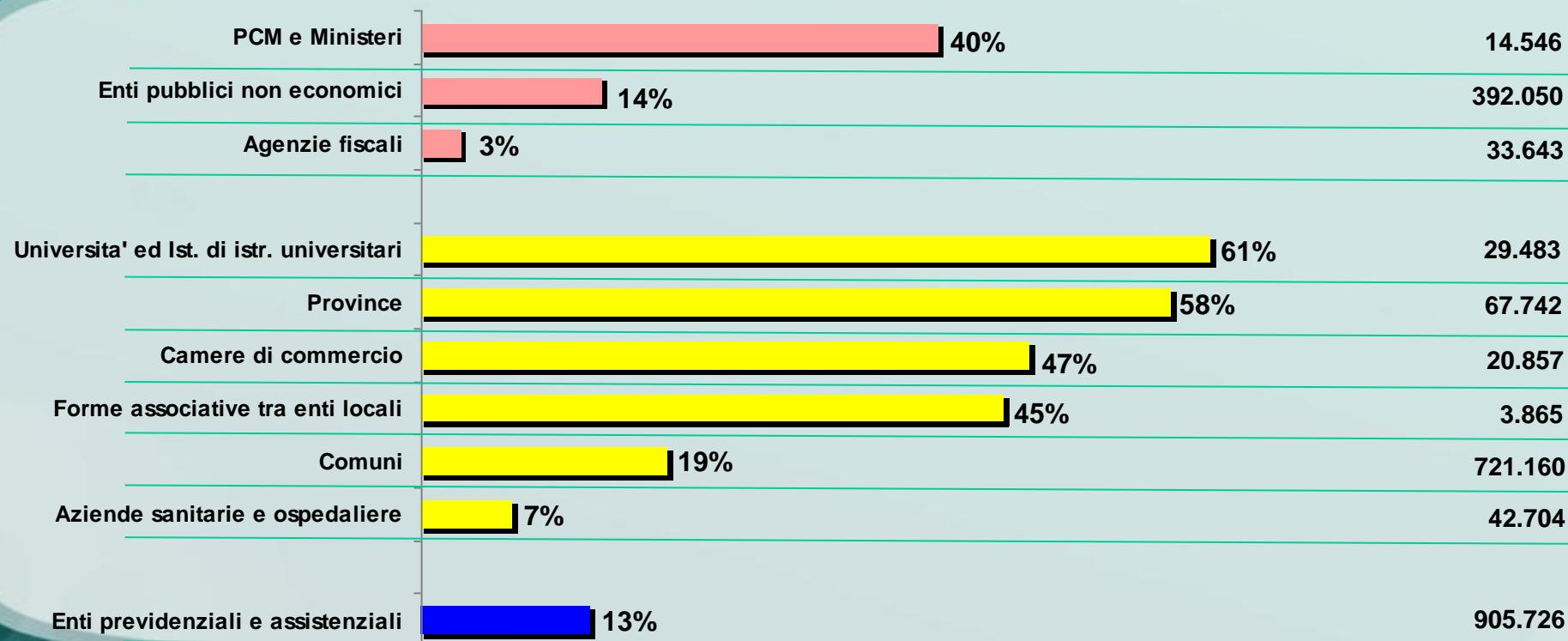
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012



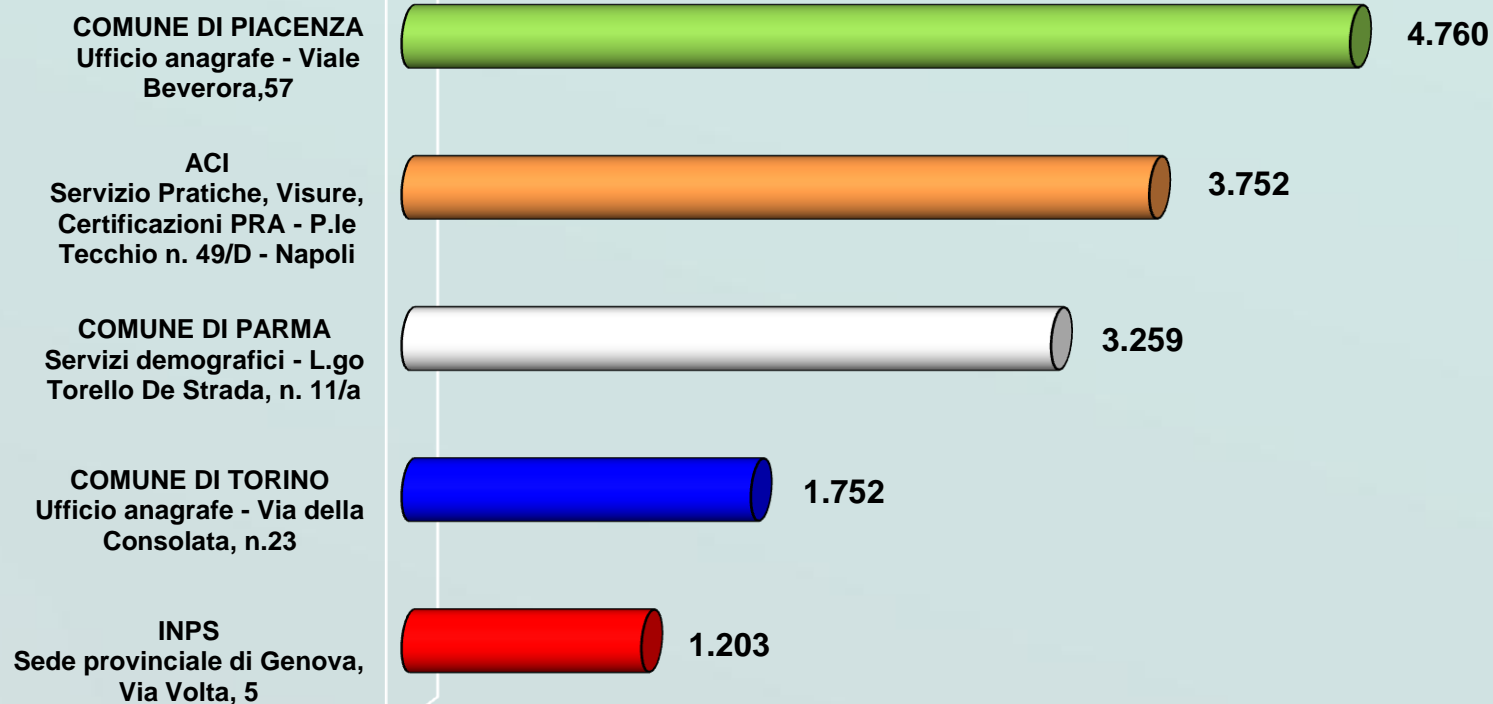
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



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

PERIODO D RIFERIMENTO: MAGGIO 2012

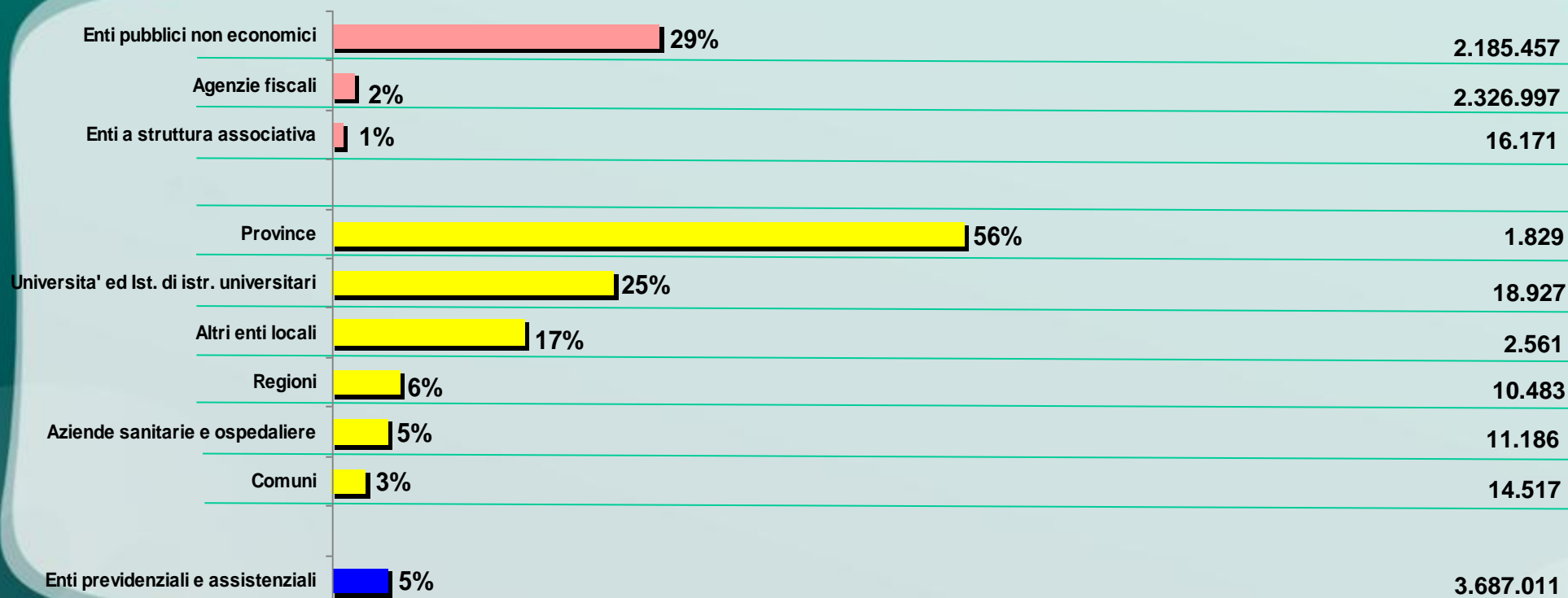




## SERVIZI SUL WEB

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 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



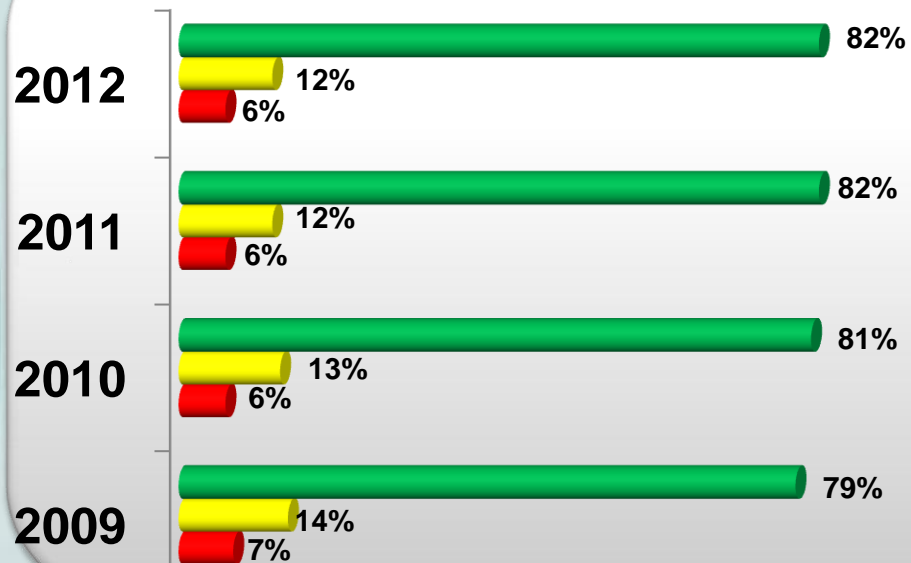
# mettiamoci la faccia



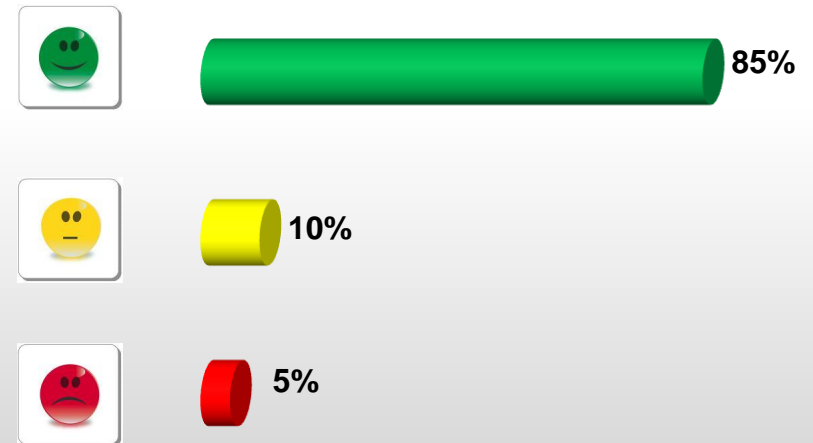
## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 14.357.688

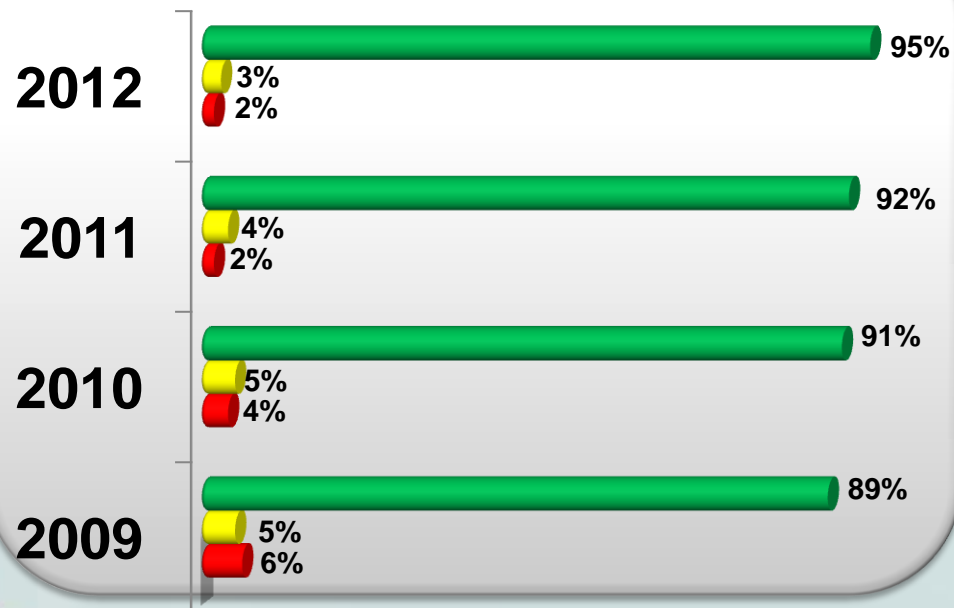
# mettiamoci la faccia



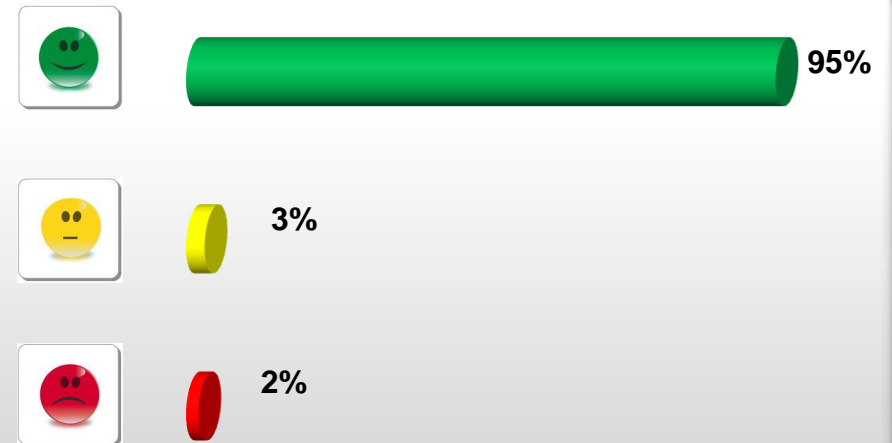
## SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE





## SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012



Amministrazioni centrali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali

# mettiamoci la faccia

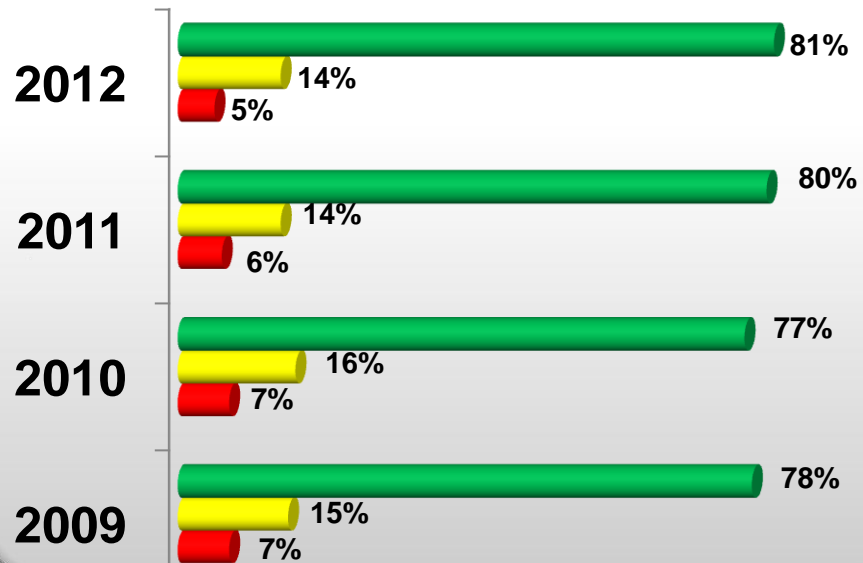


## SERVIZI SUL WEB

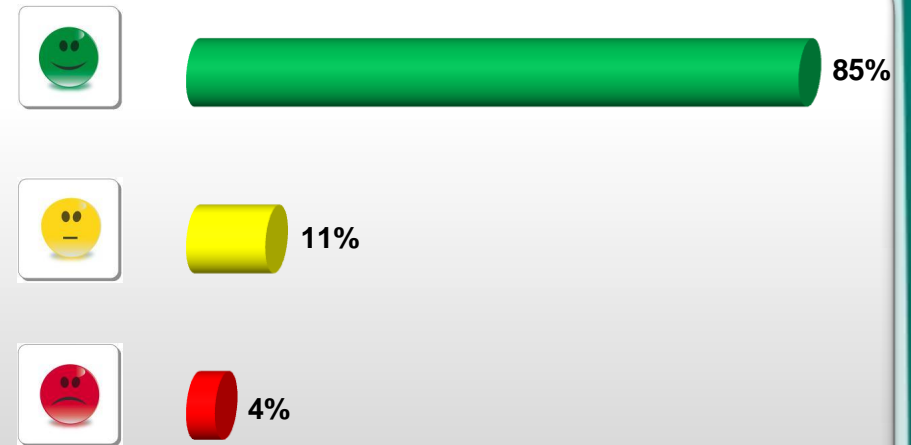
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE



# mettiamoci la faccia



## SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

# mettiamoci la faccia

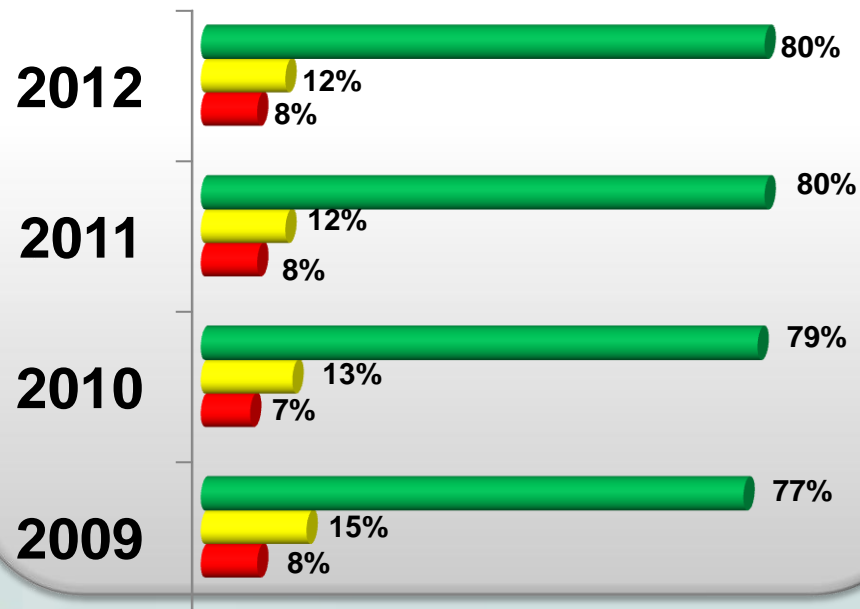


## SERVIZI AL TELEFONO

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE

