



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL’INIZIATIVA

Situazione al 30 novembre 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: NOVEMBRE 2012

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

- Comune di Ciampino (RM)

CANALE



✓

RILEVAZIONI AVVIATE

- Comune di Cursi (LE)
- Comune di Miggiano (LE)
- Comune di Patù (LE)
- Comune di Pescosolido (FR)
- Comune di Tiggiano (LE)

CANALE



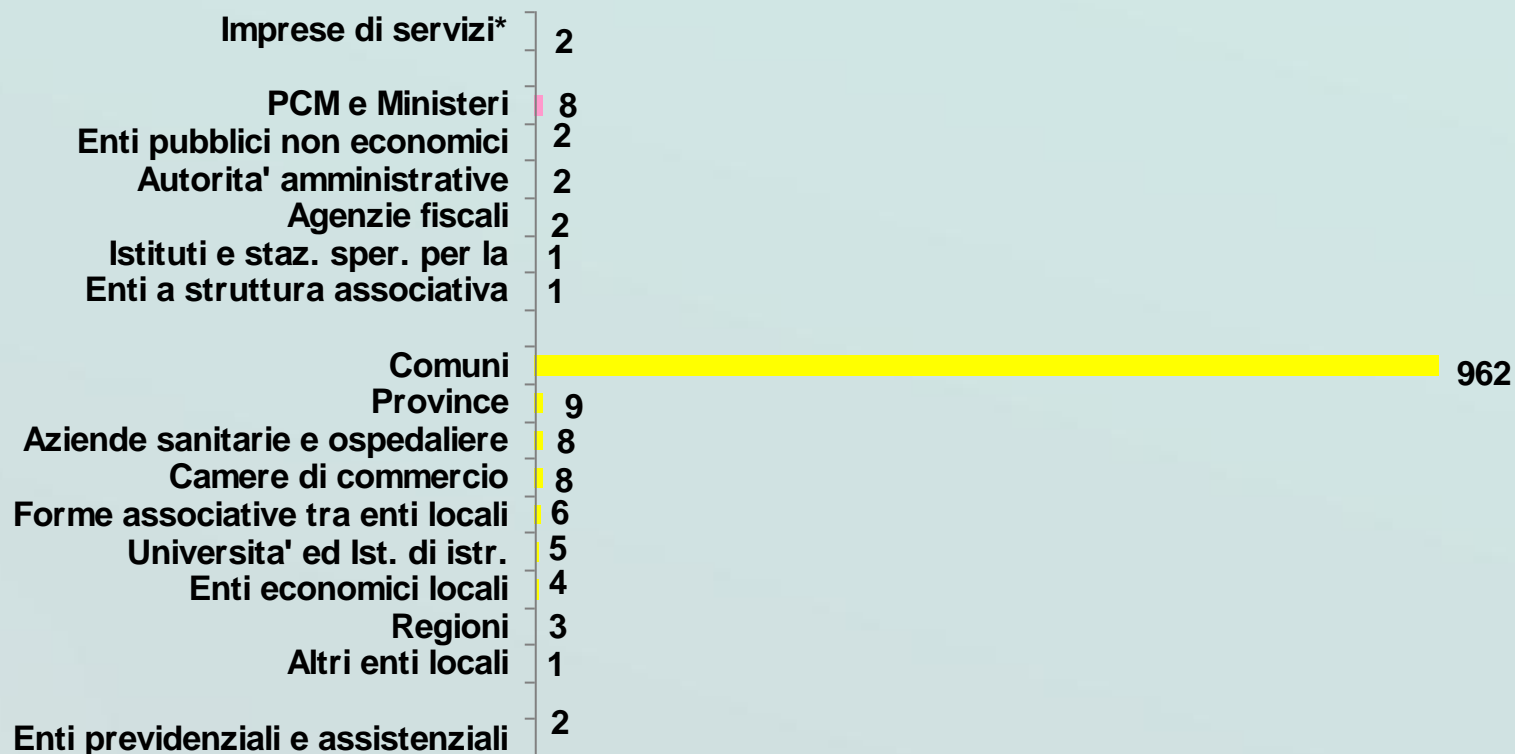
✓
✓
✓
✓
✓
✓

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.026

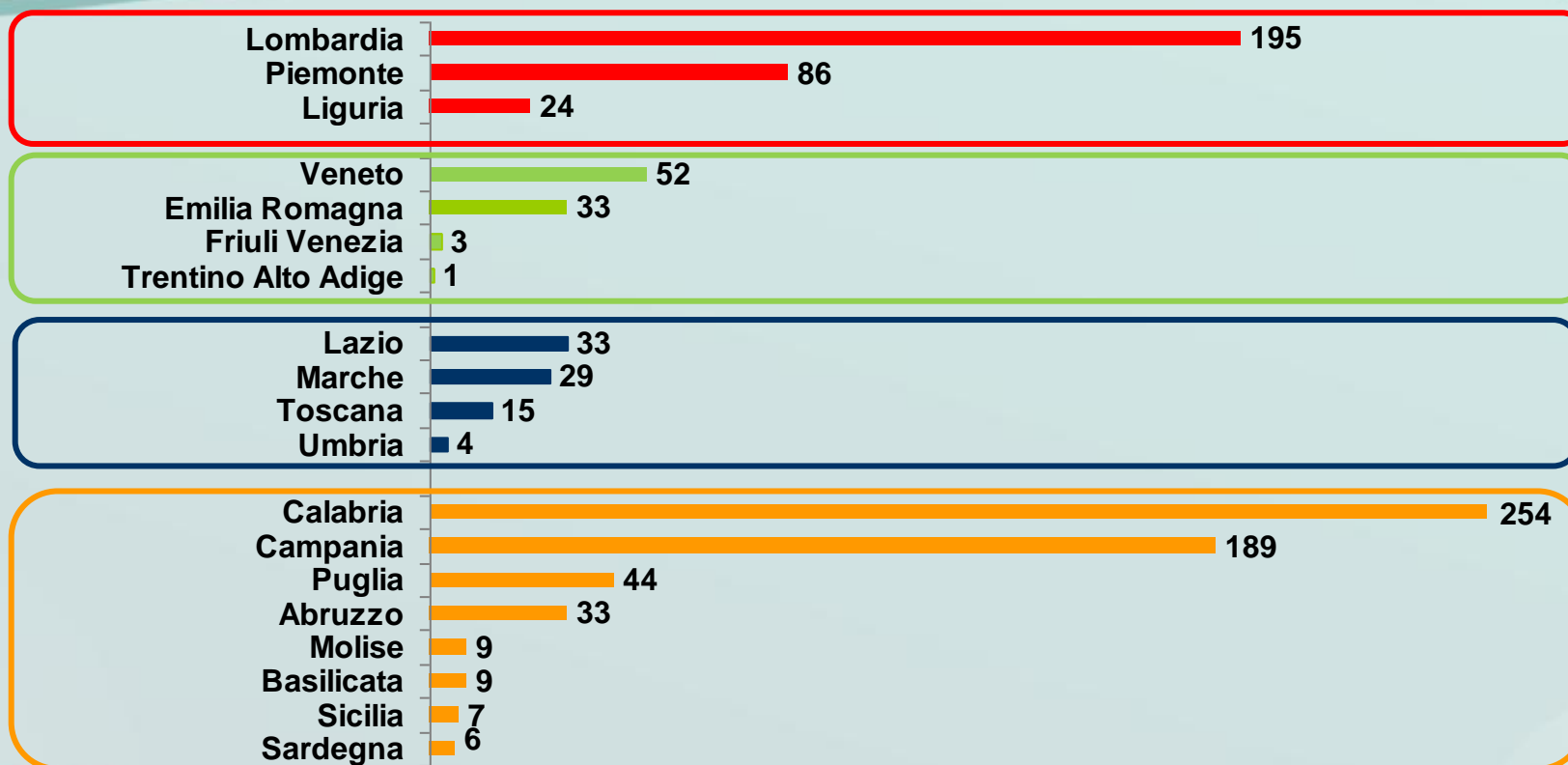
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.026



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 298

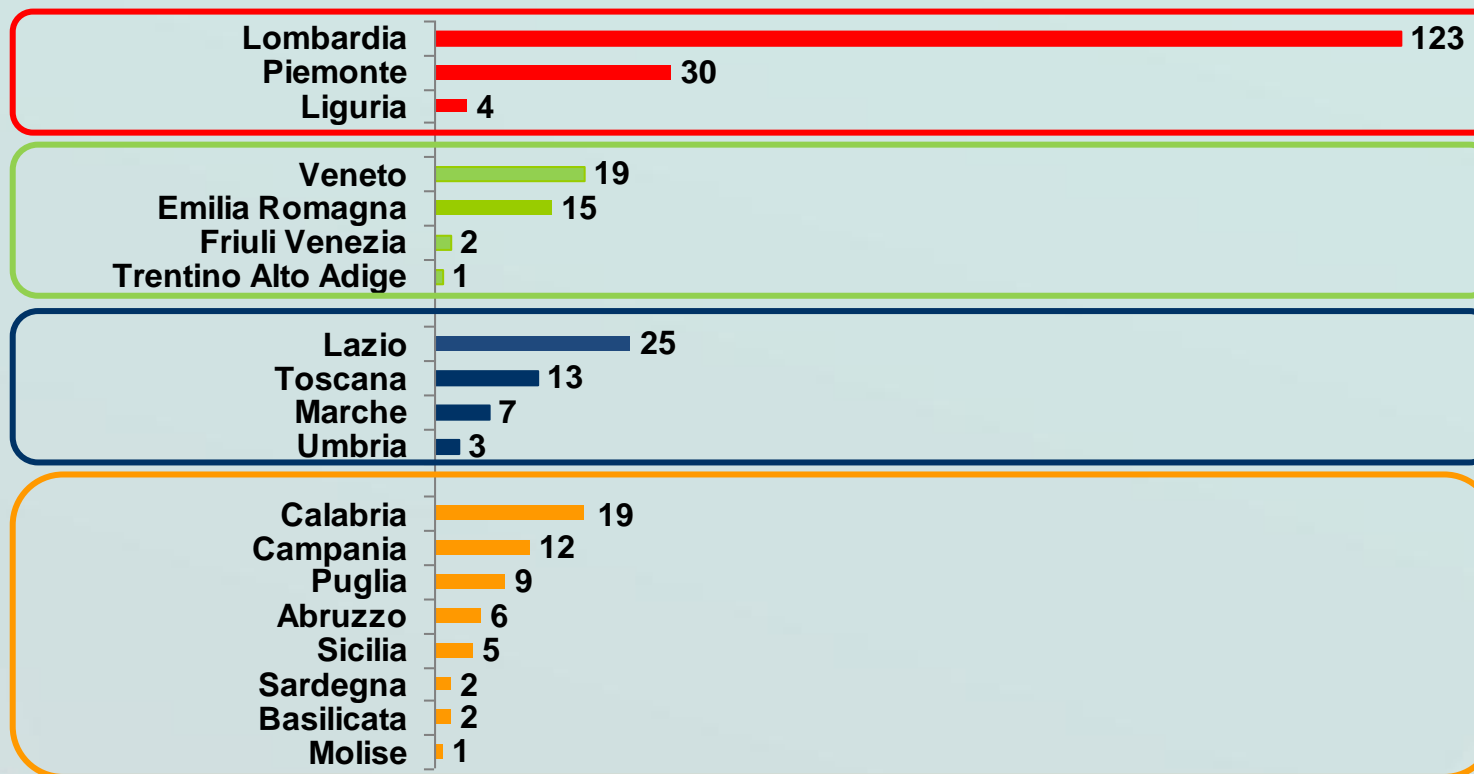
■ Imprese di servizi
 ■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

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



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 298

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

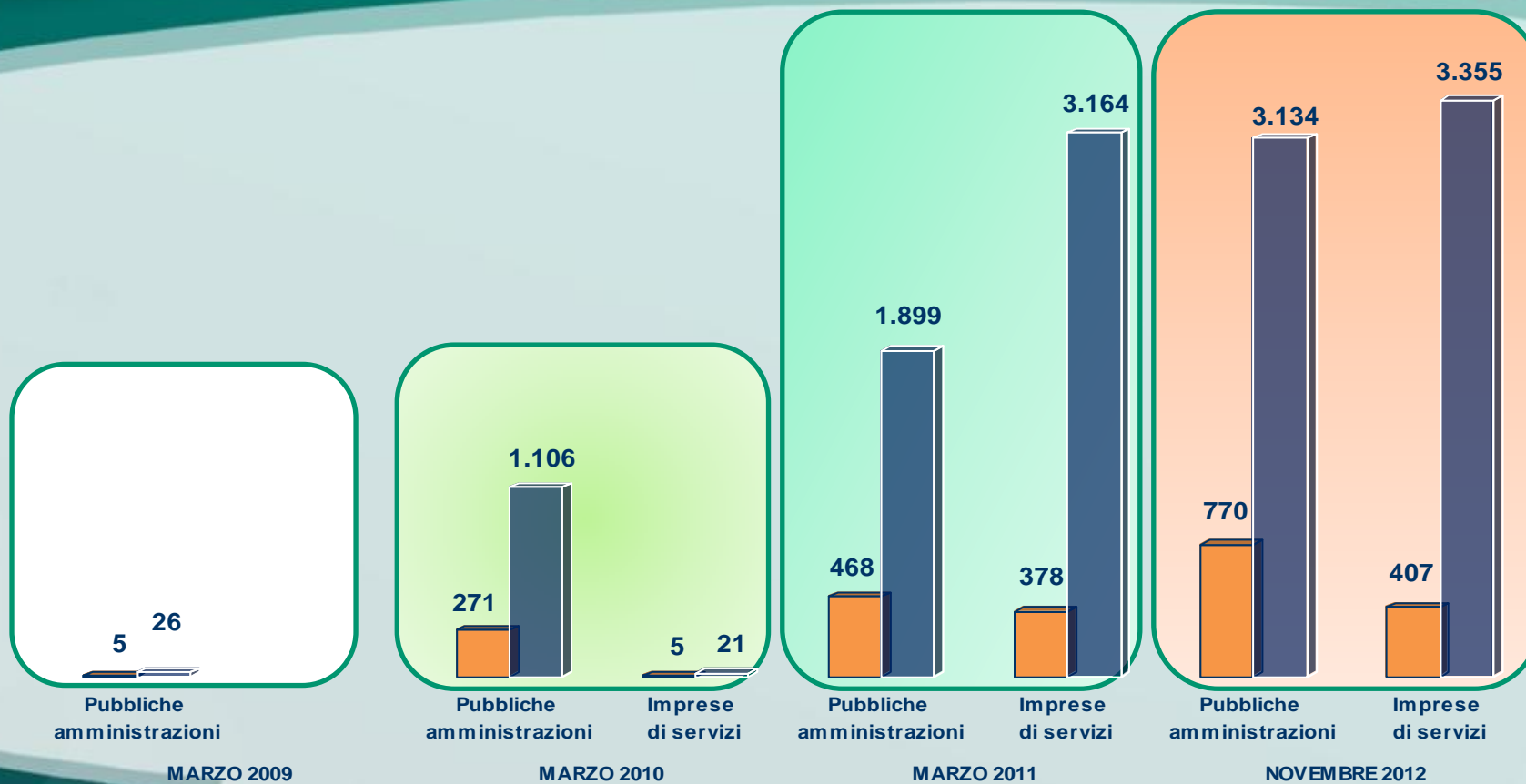
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

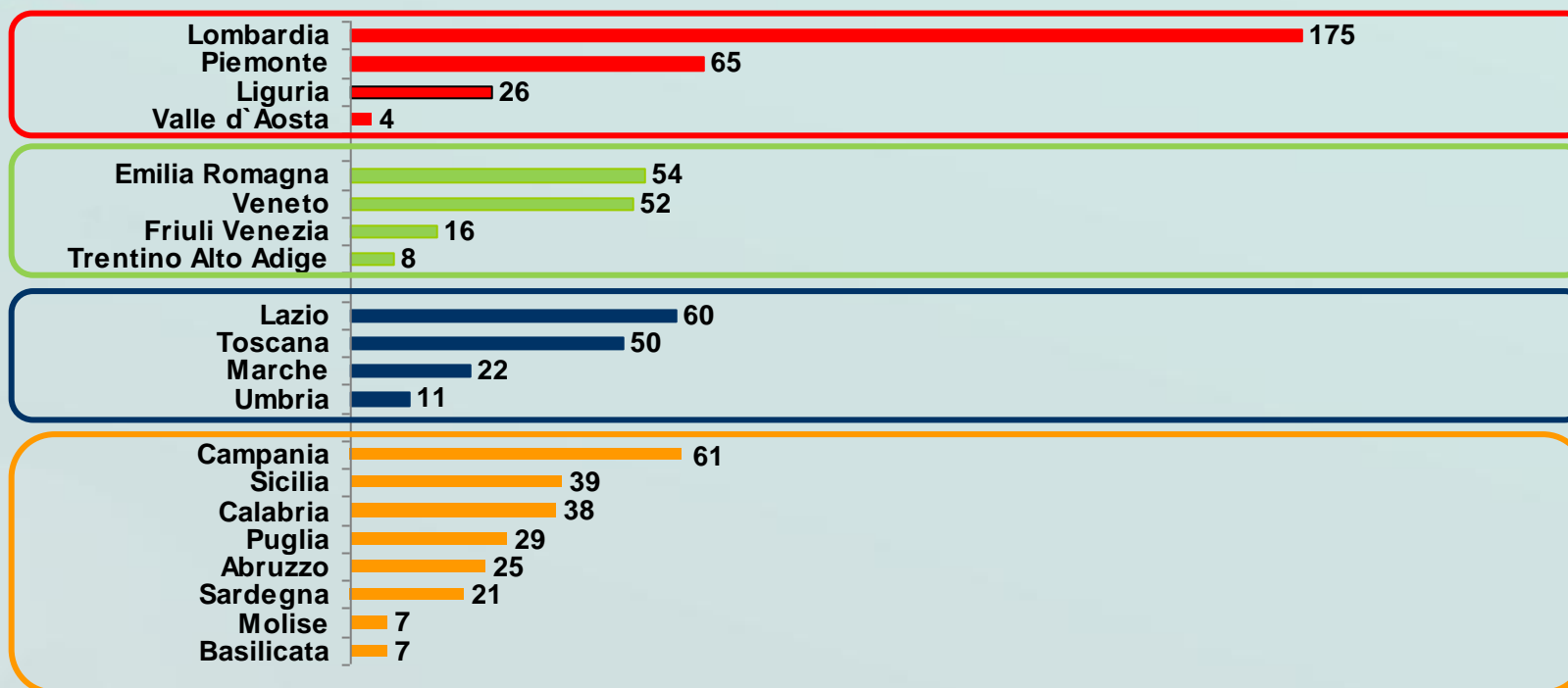
PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012

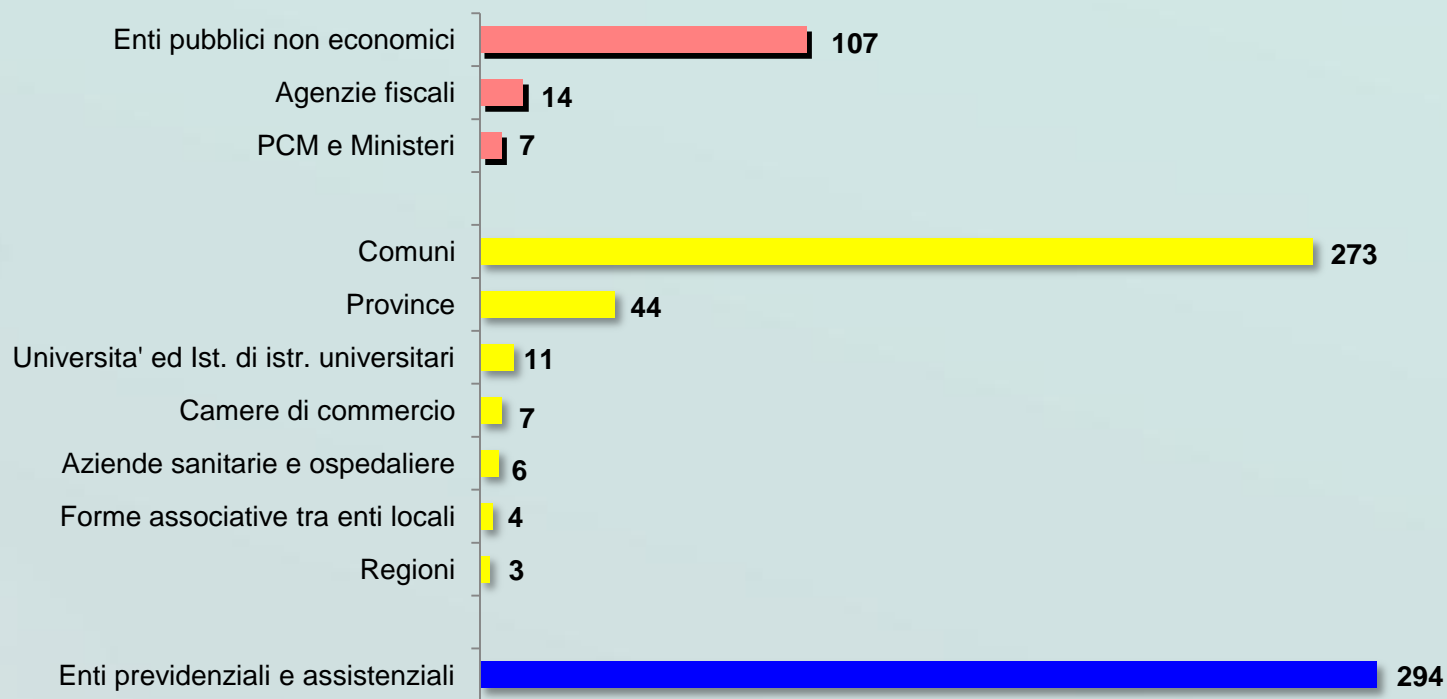


NUMERO TOTALE SEDI: 770



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



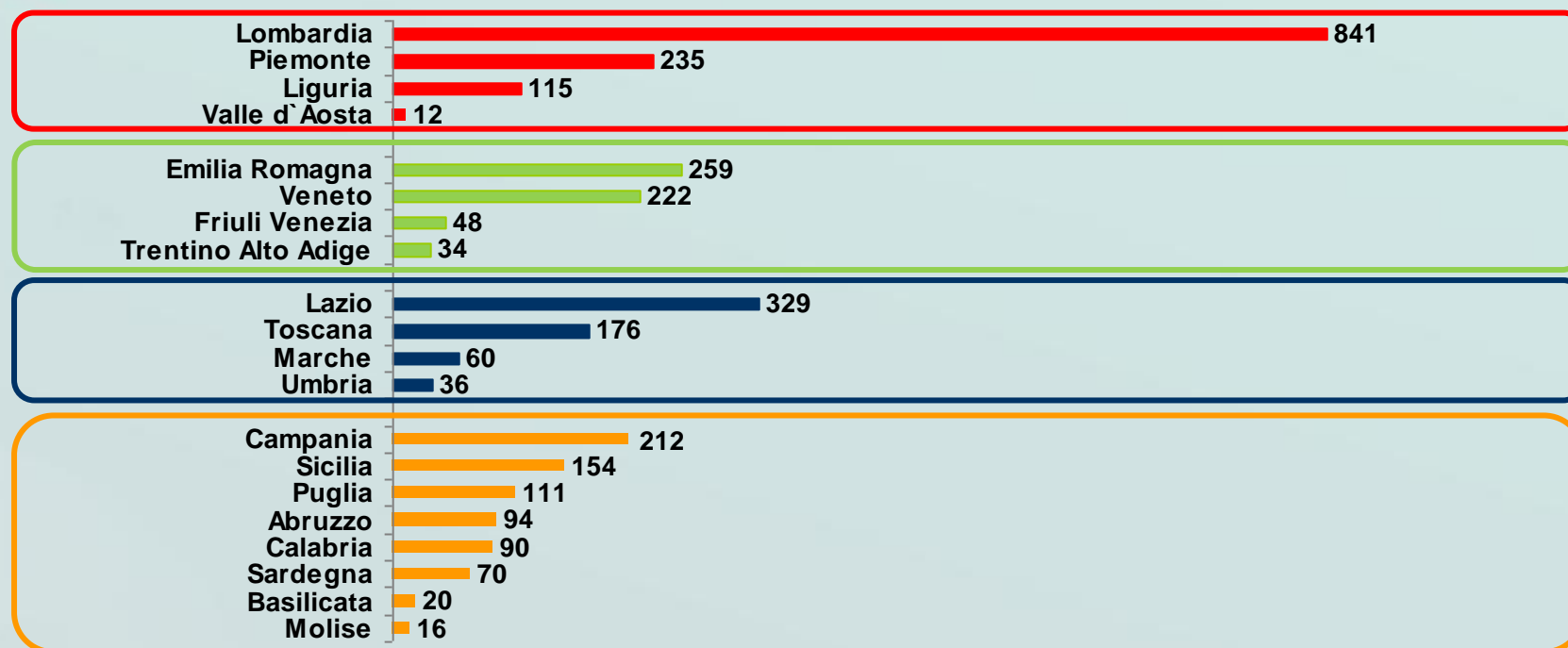
NUMERO TOTALE SEDI: 770

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012

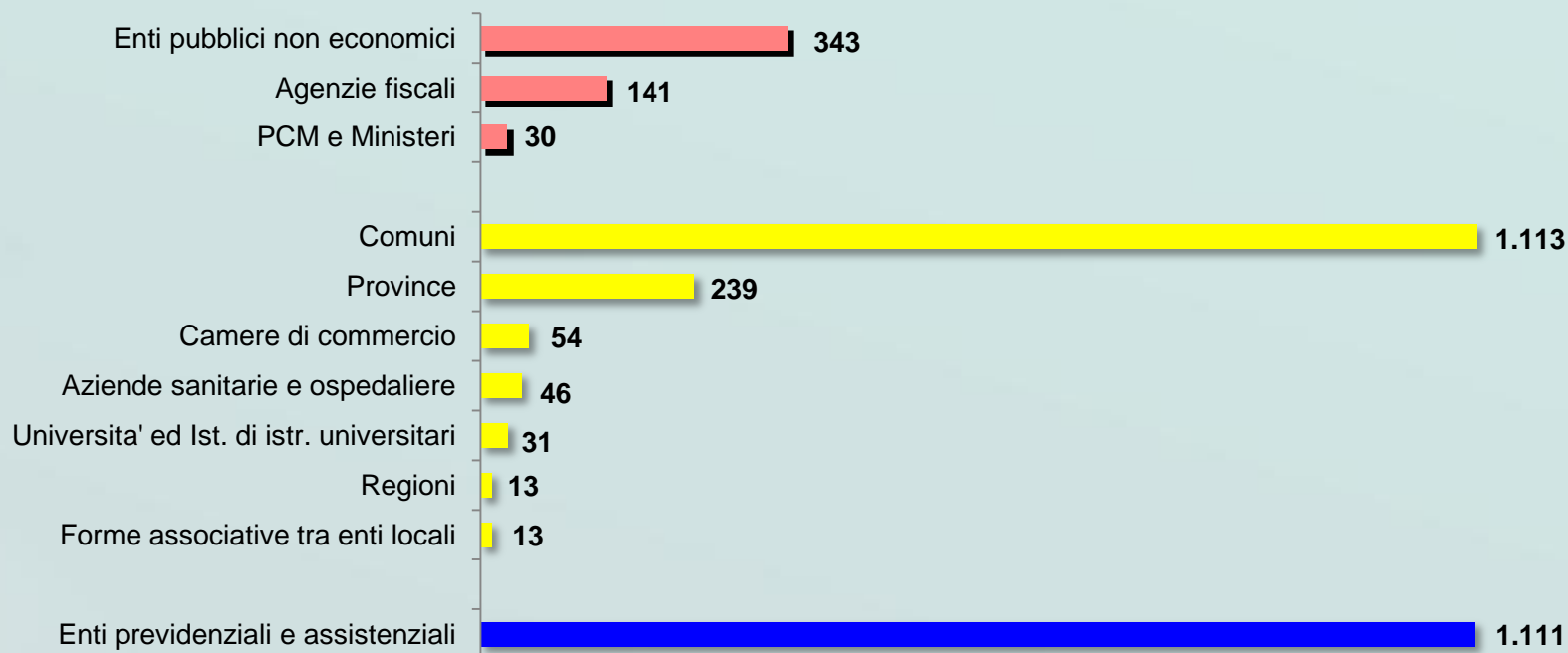


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.134



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.134













Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 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

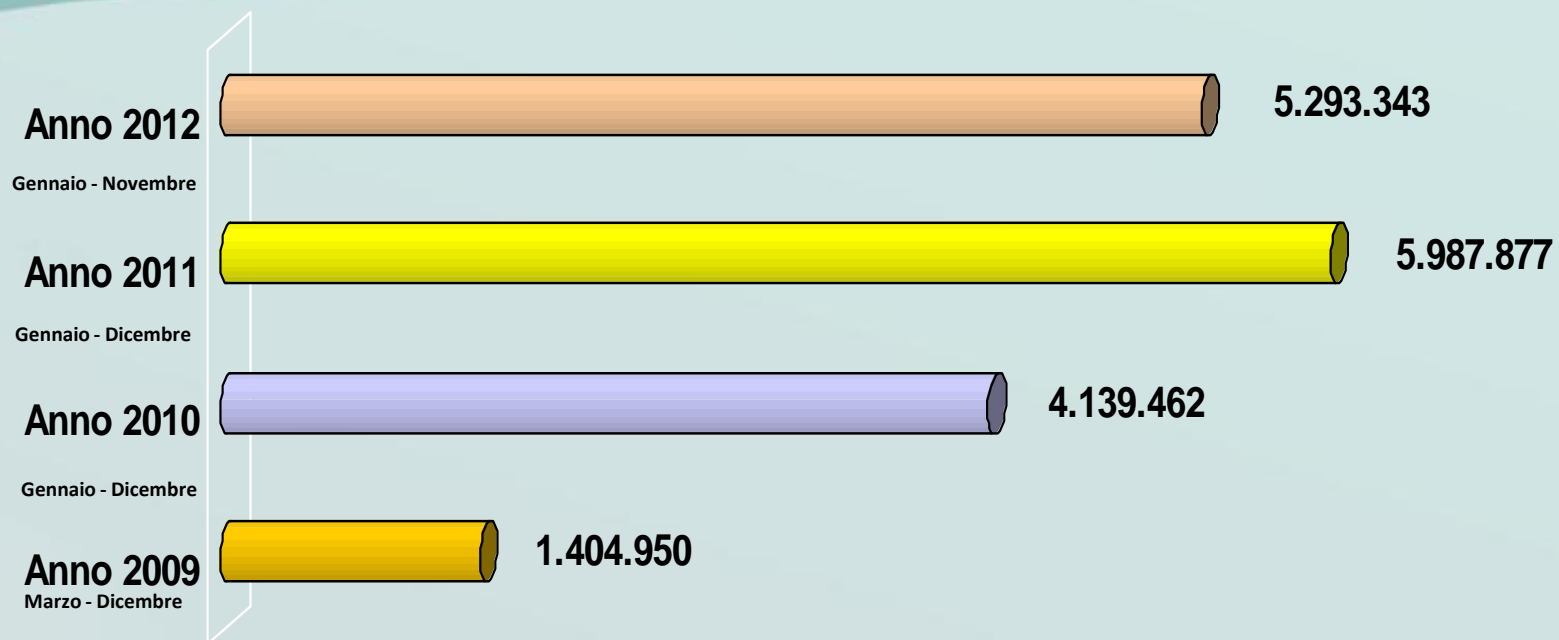
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012



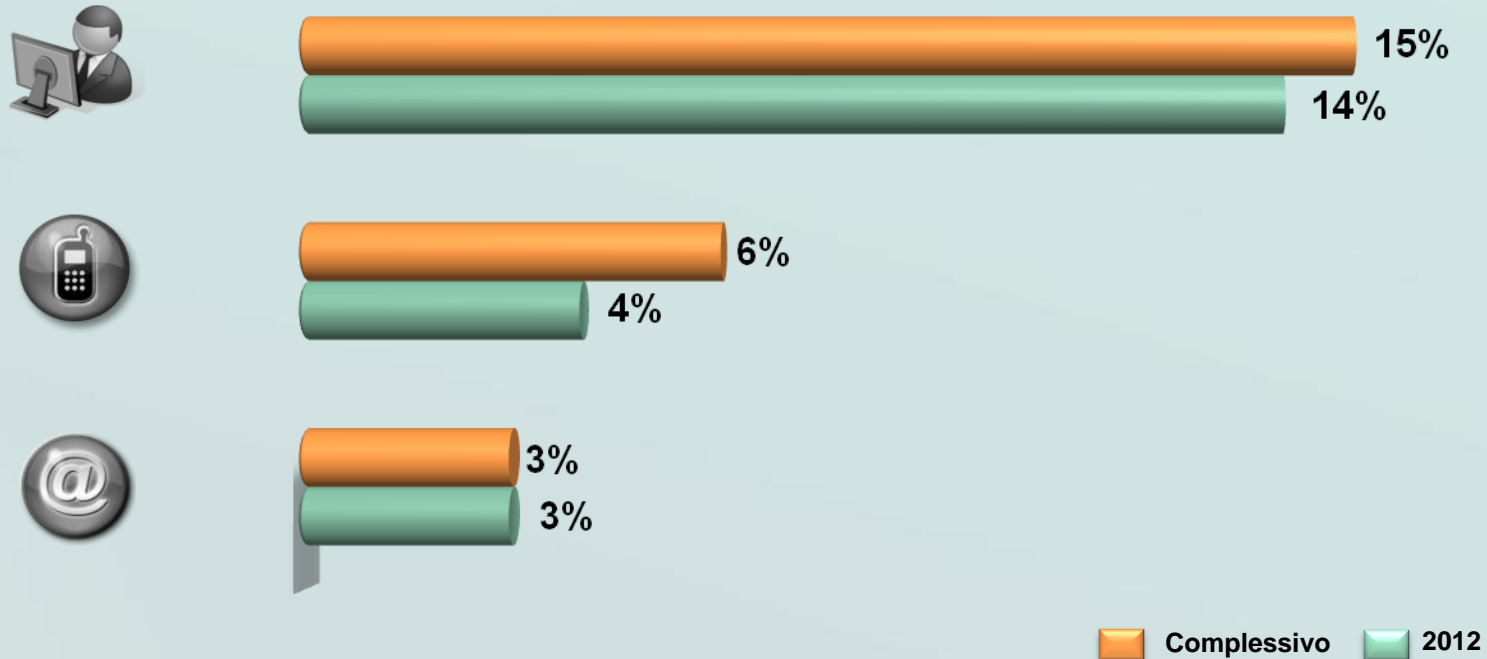
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 16.825.632

mettiamoci la faccia



TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012

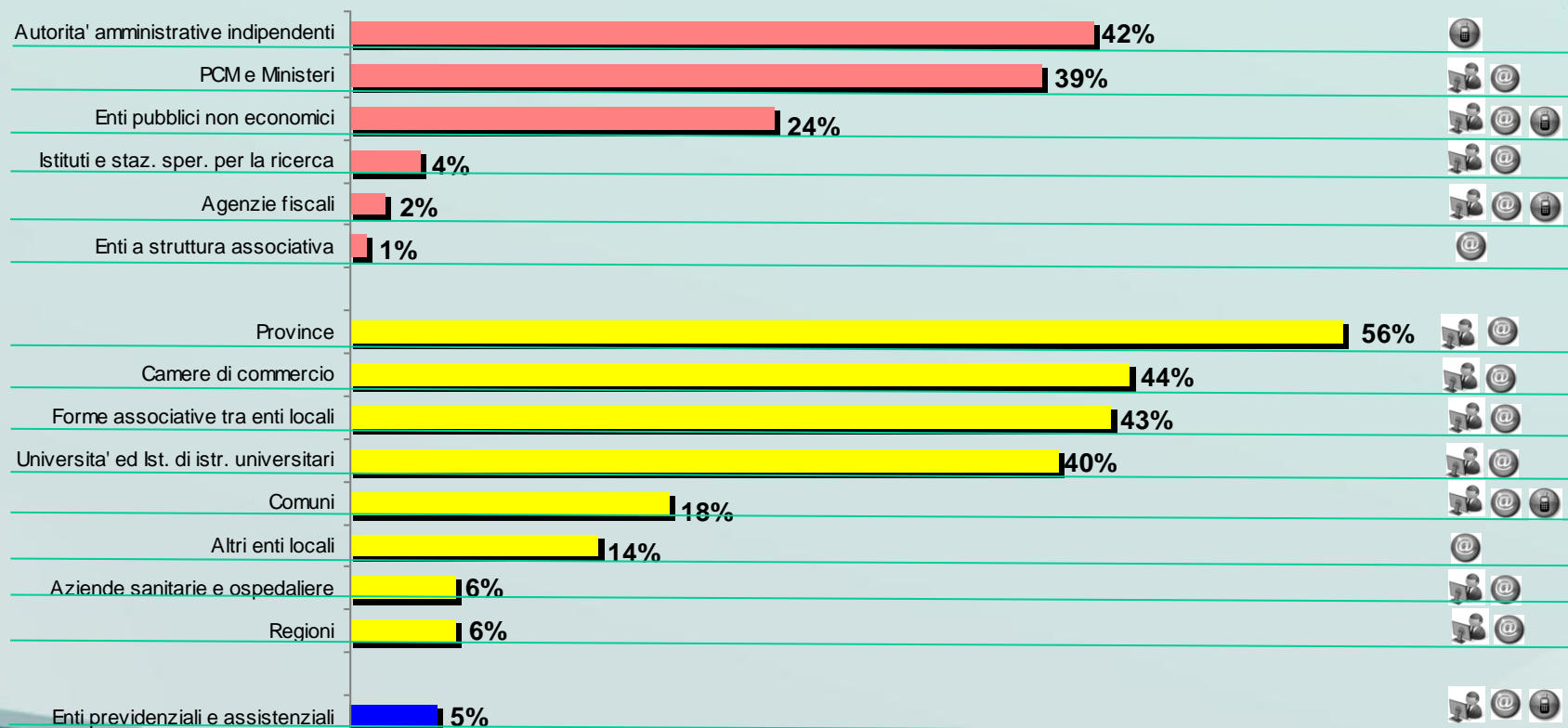


* Dato dal rapporto dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio



TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

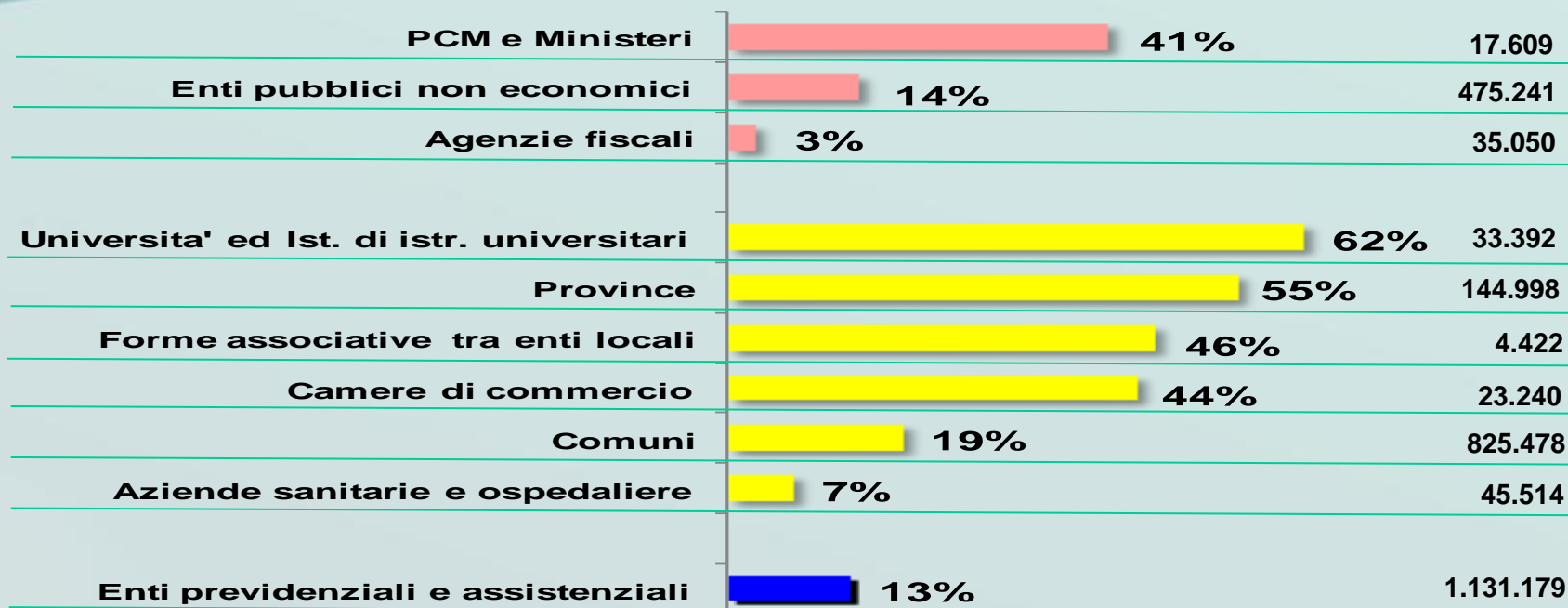
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012



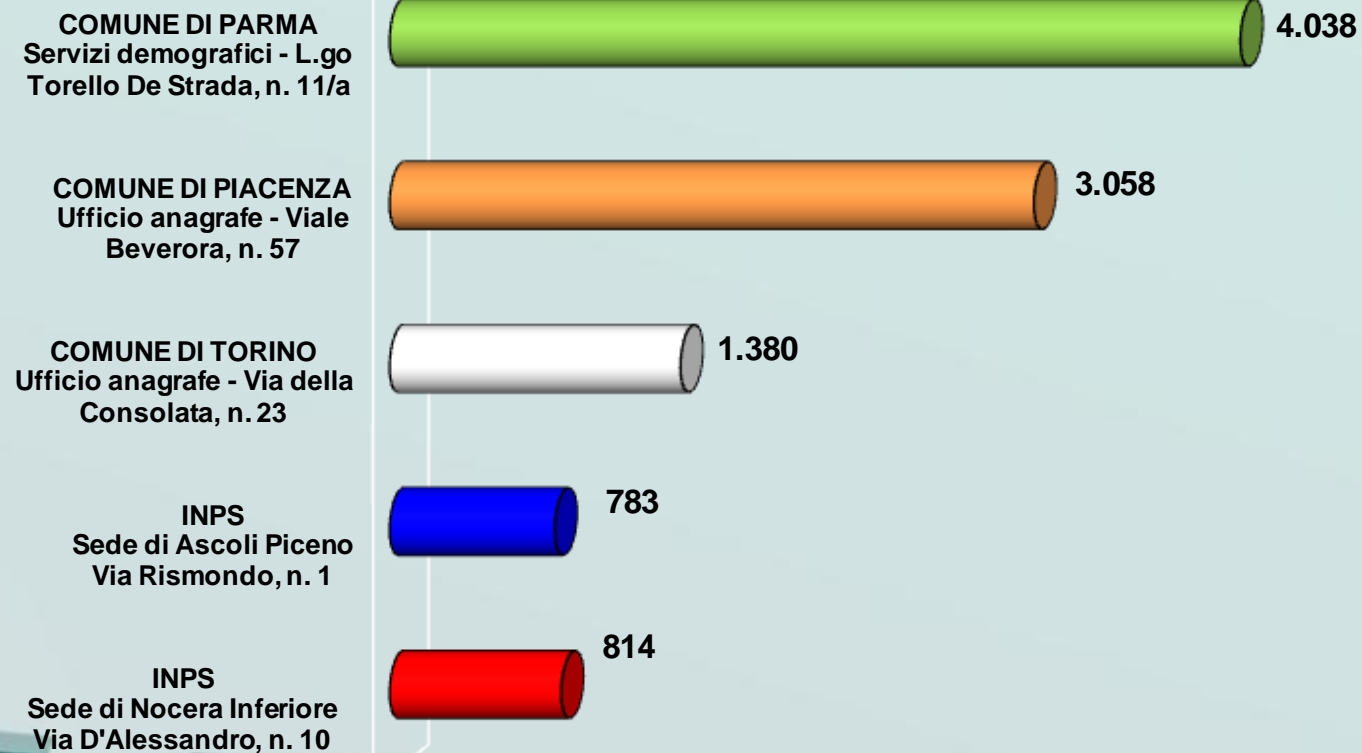
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO: NOVEMBRE 2012

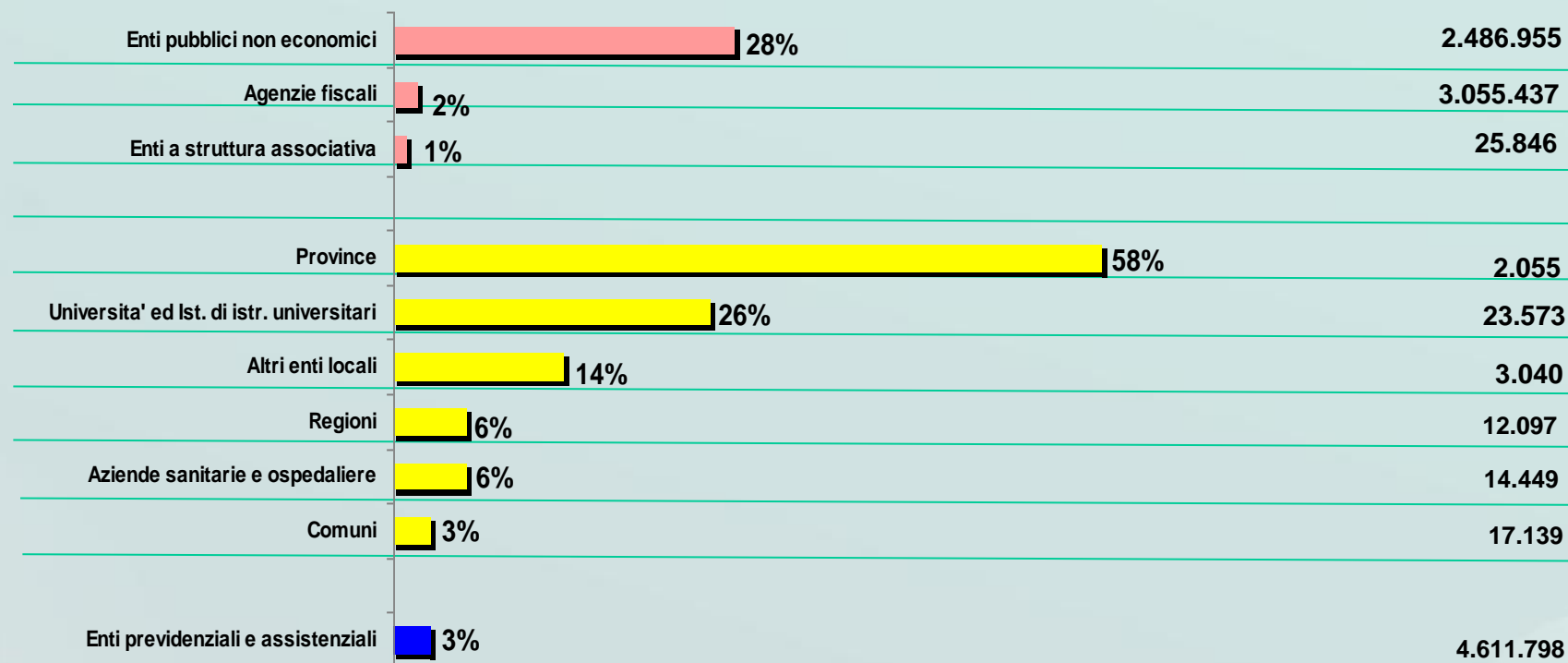




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 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

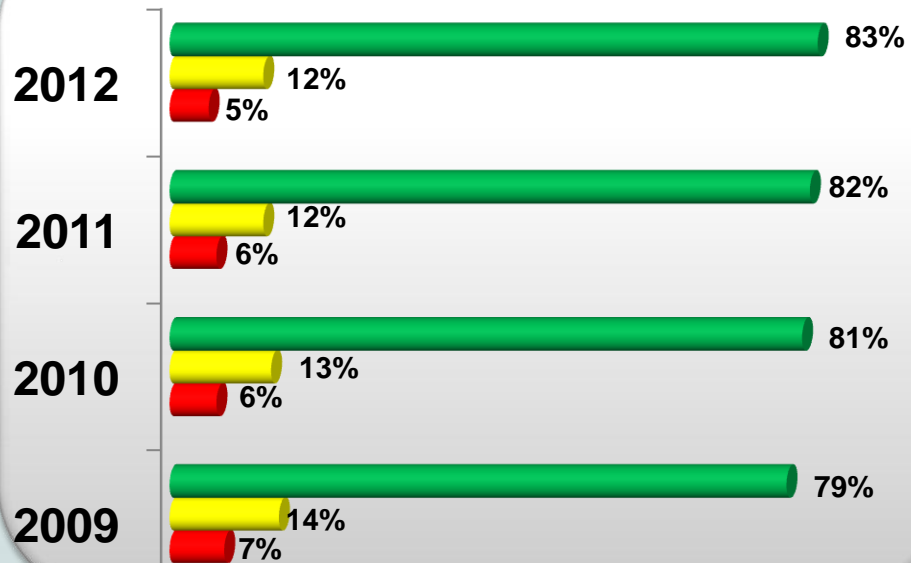
mettiamoci la faccia



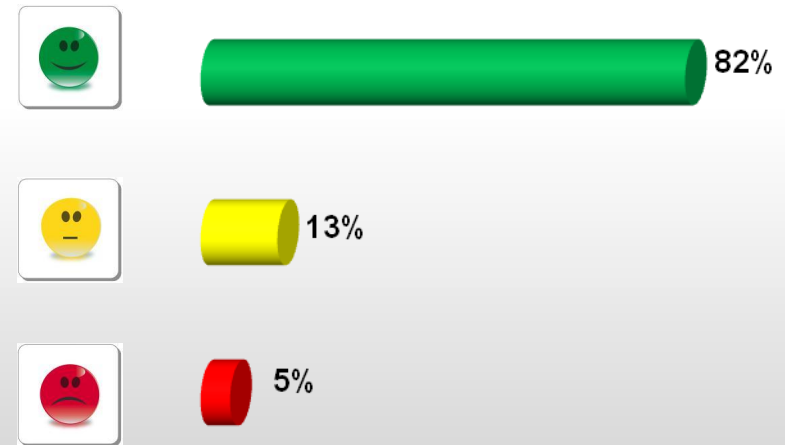
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 16.825.632

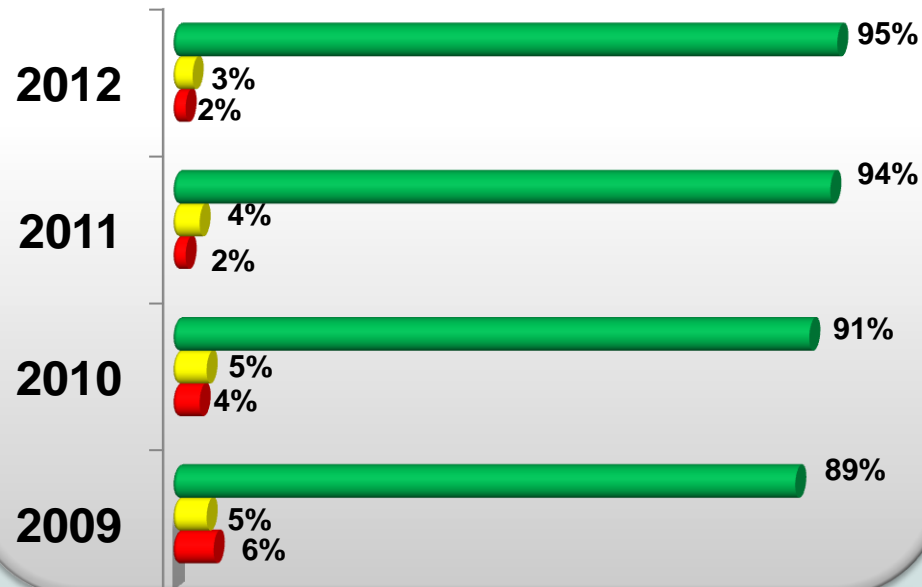
mettiamoci la faccia



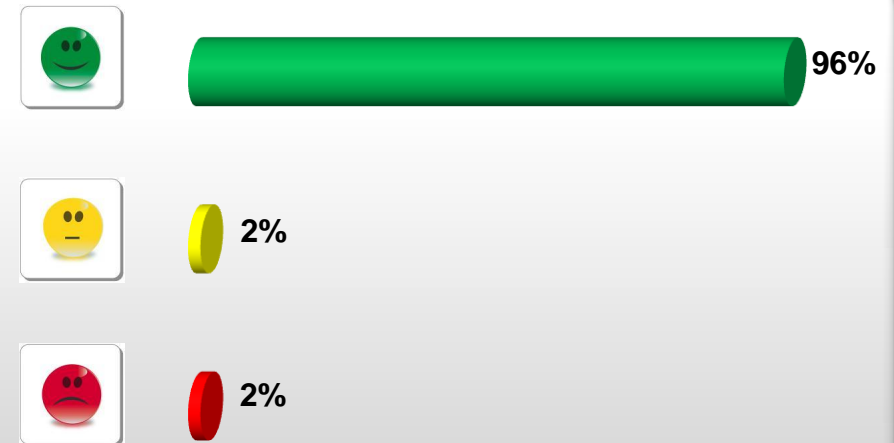
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

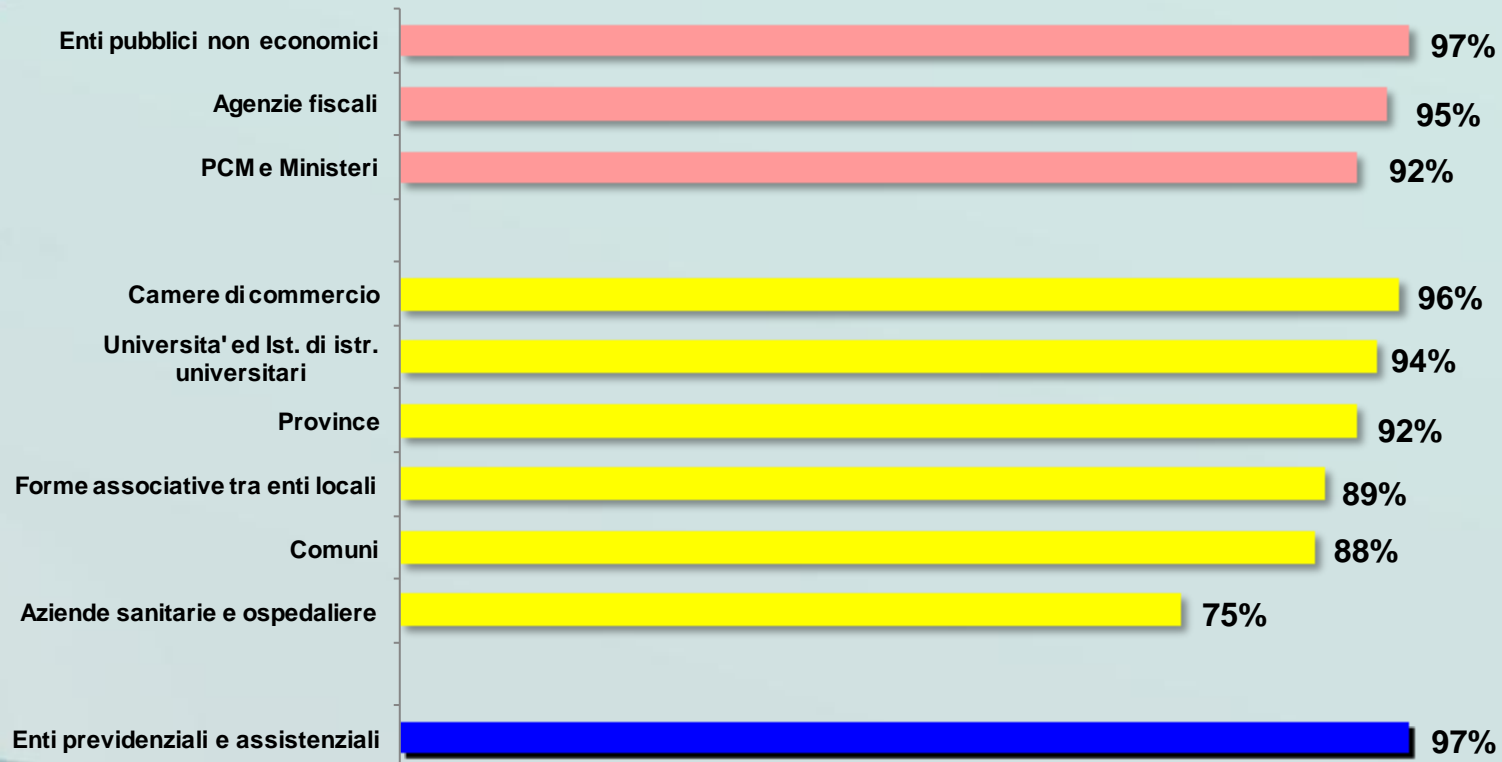




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012



Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

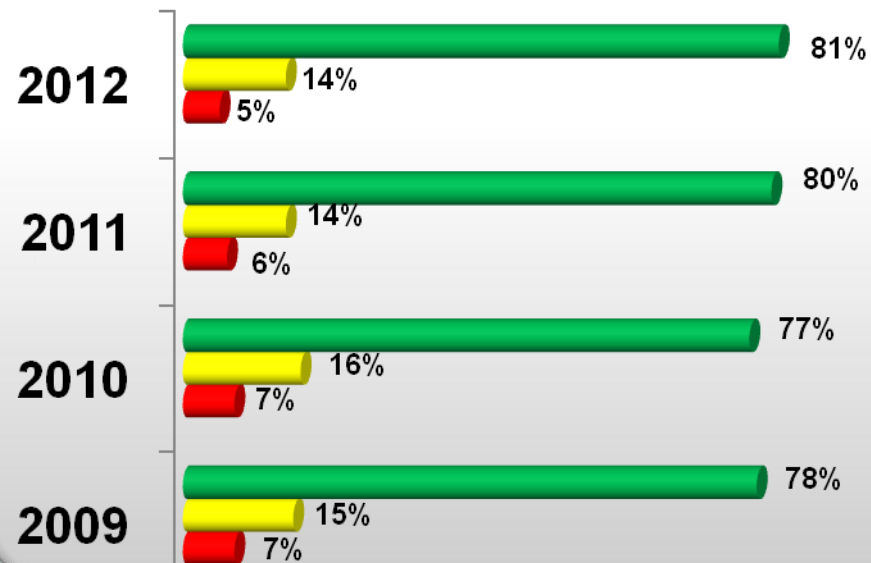


SERVIZI SUL WEB

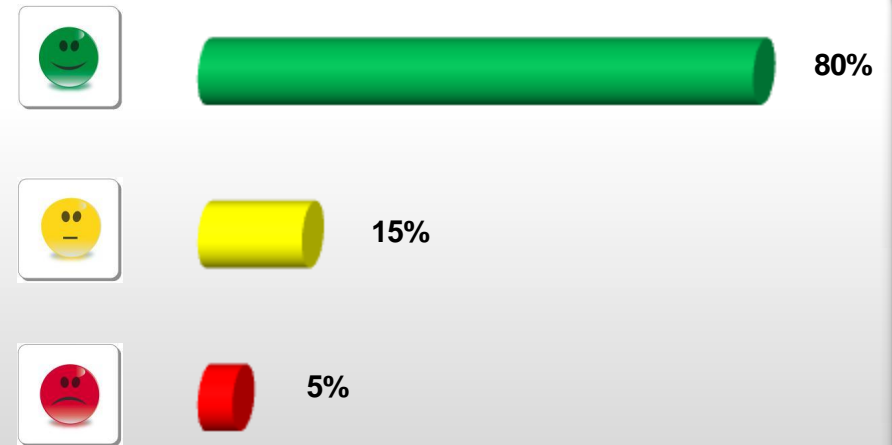
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE





SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

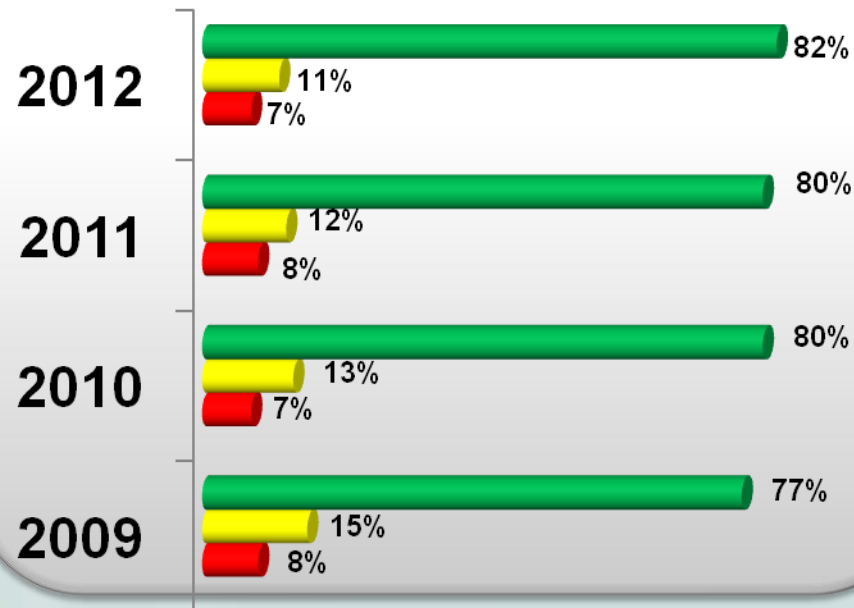


SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 30 NOVEMBRE 2012

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

