



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 Gennaio 2013



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

Tasso di partecipazione per canale

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

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 - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

INDICE - 2

Slide 17

Slide 18

Slide 19

Slide 20

Slide 21

Slide 22

Slide 23

Slide 24

Slide 25

Slide 26

Slide 27

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: GENNAIO 2013

RILEVAZIONI AVVIATE

- Comune di Acquarica del Capo (LE)
- Comune di Castri di Lecce (LE)
- Comune di Castrignano dei Greci (LE)
- Comune di Catania (CT)
- Comune di Giuggianello (LE)
- Comune di Giurdignano (LE)
- Comune di Melpignano (LE)
- Comune di Martignano (LE)
- Comune di Minervino di Lecce (LE)
- Comune di Nociglia (LE)
- Comune di Ortelle (LE)
- Comune di San Cassiano (LE)
- Comune di Zollino (LE)

CANALE



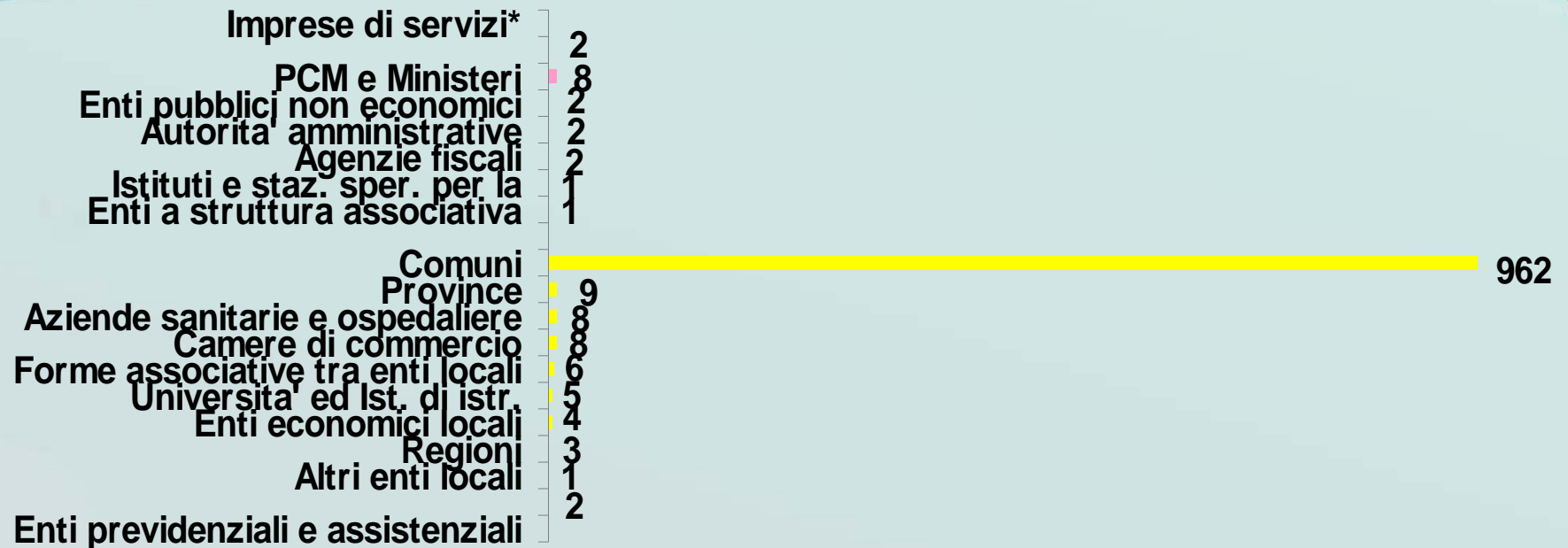
√
√
√
√
√
√
√
√
√
√
√
√
√
√

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.026

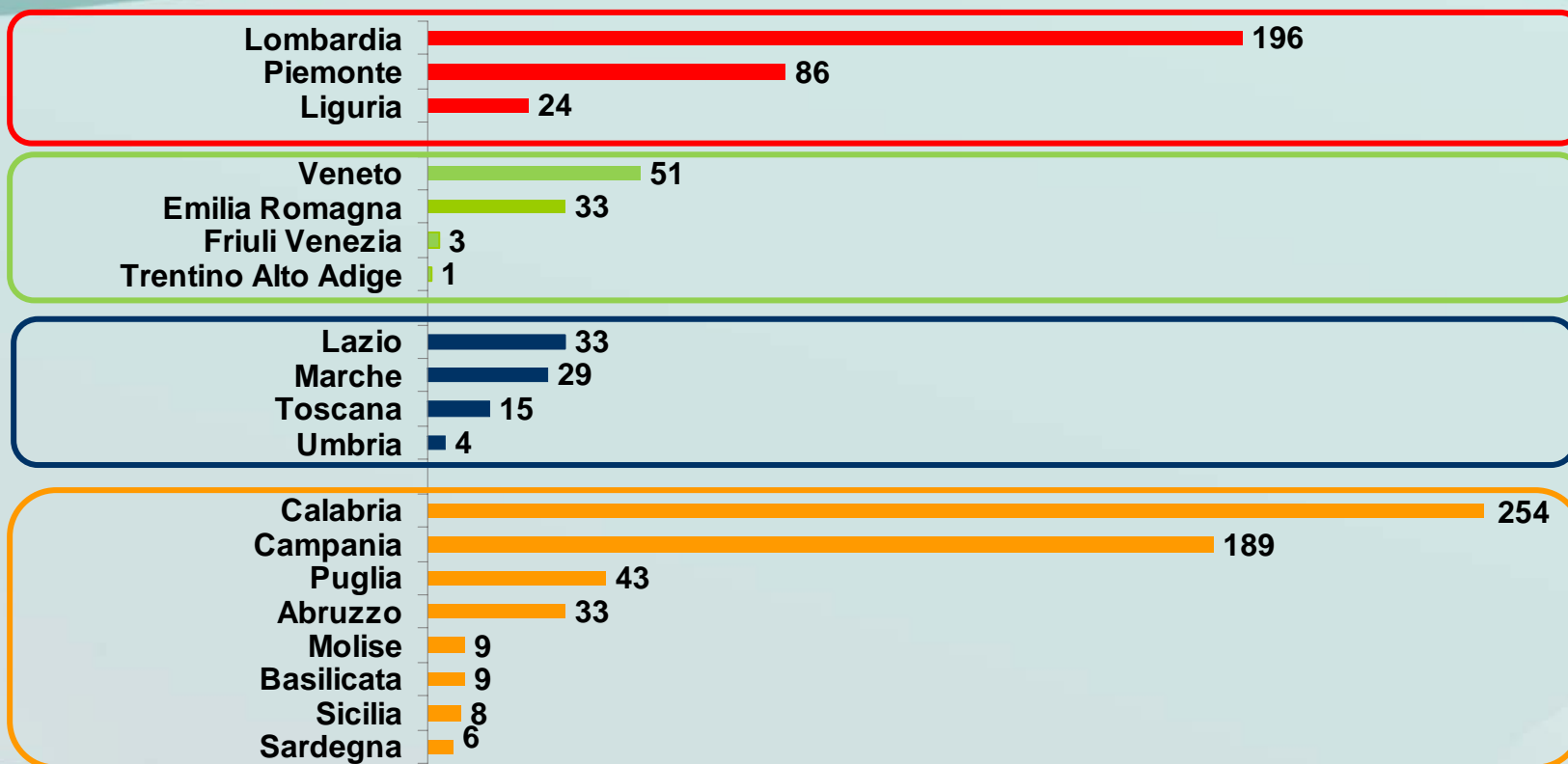
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.026

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 309

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

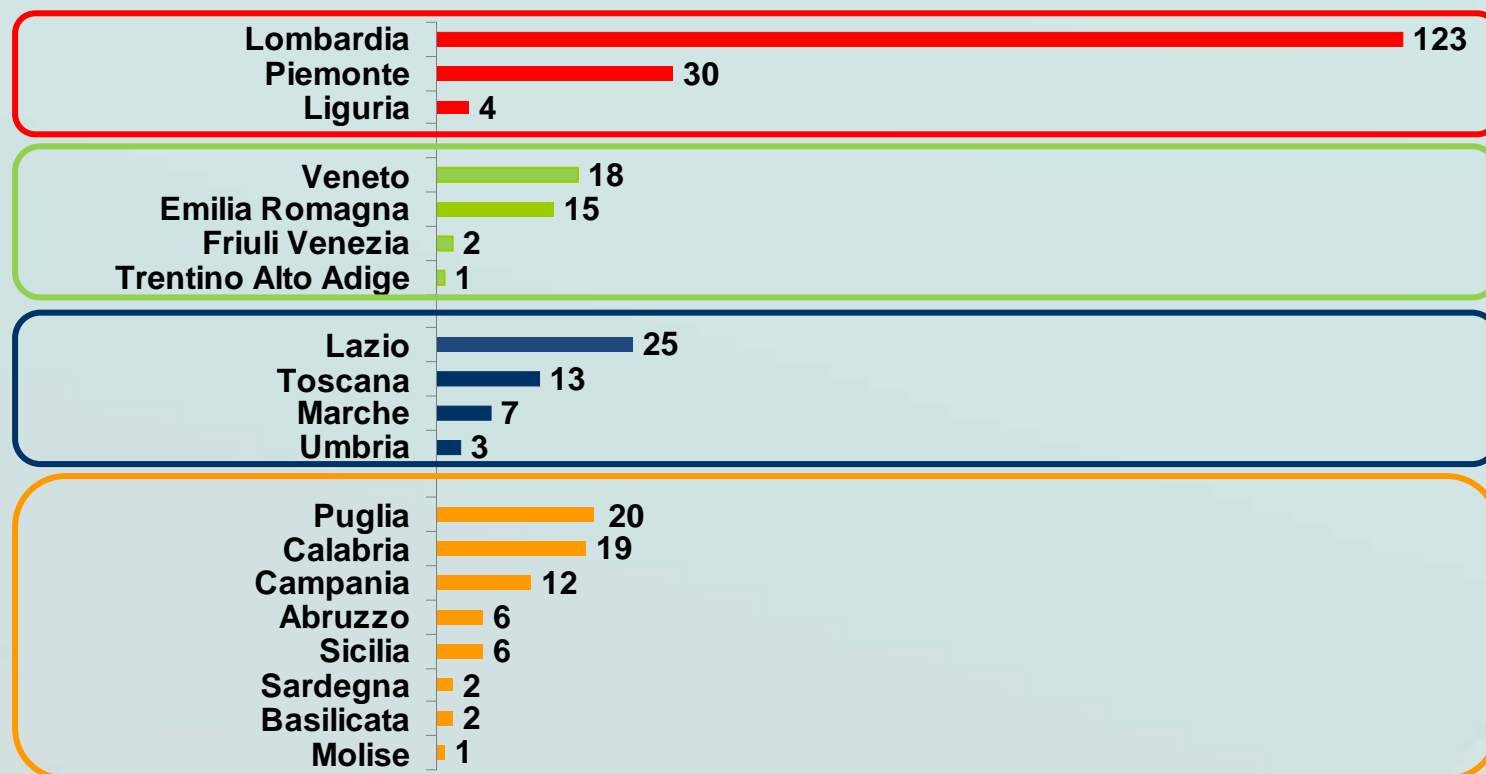
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 309

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

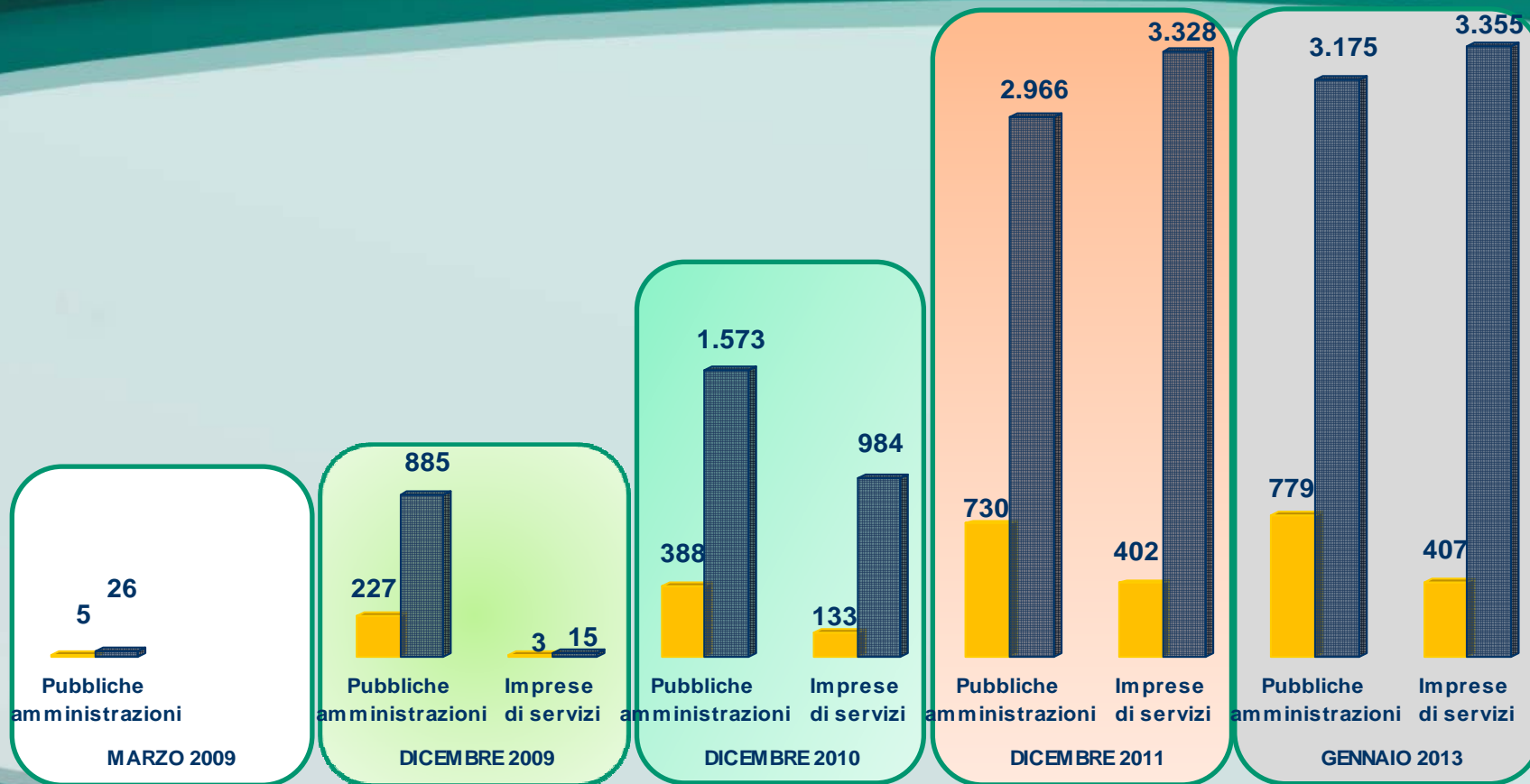
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013



Sedi

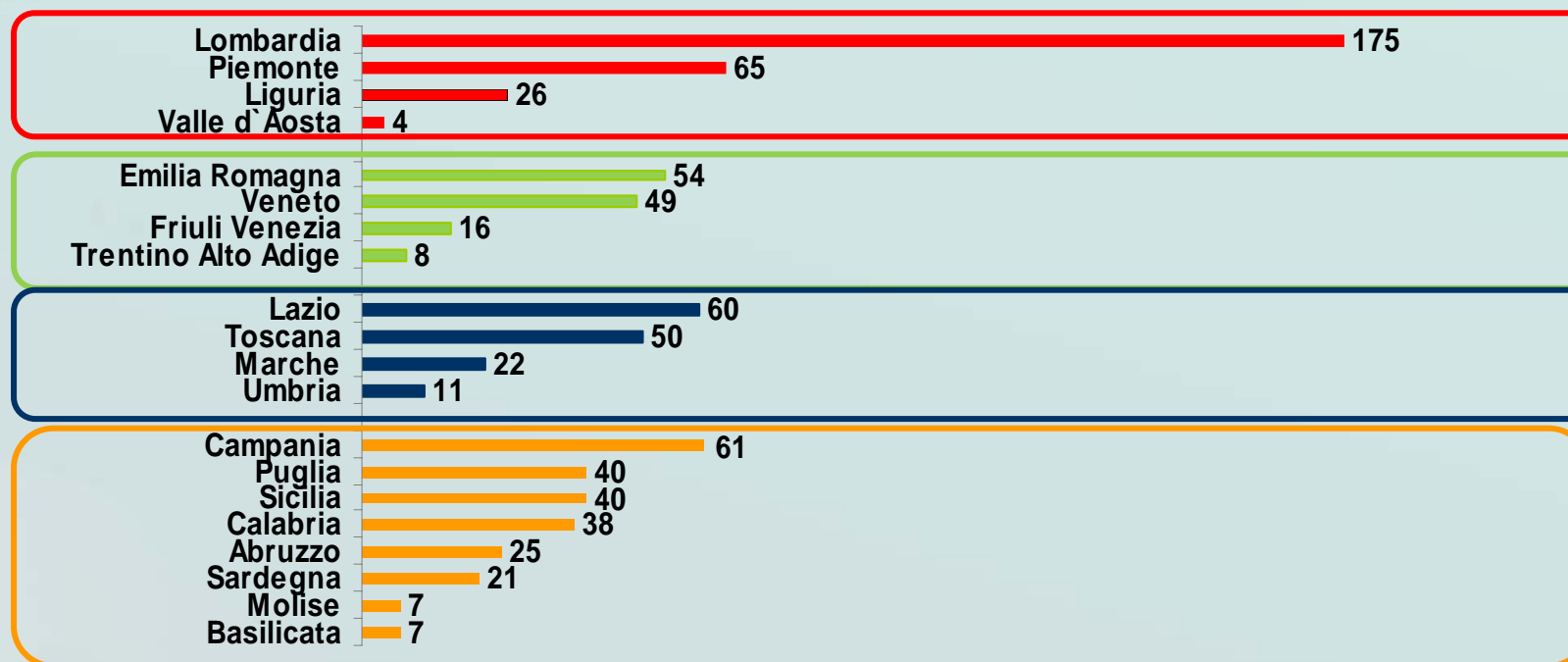


Sportelli



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013

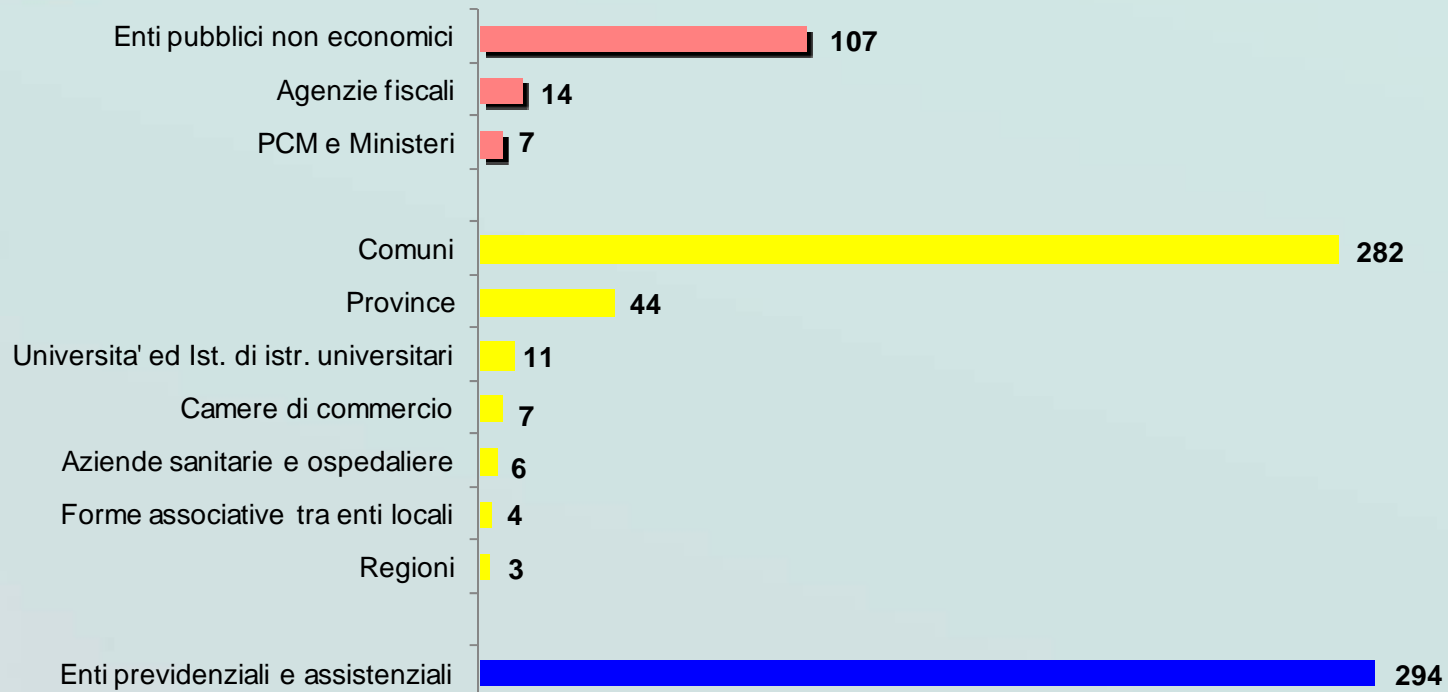


NUMERO TOTALE SEDI: 779



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013



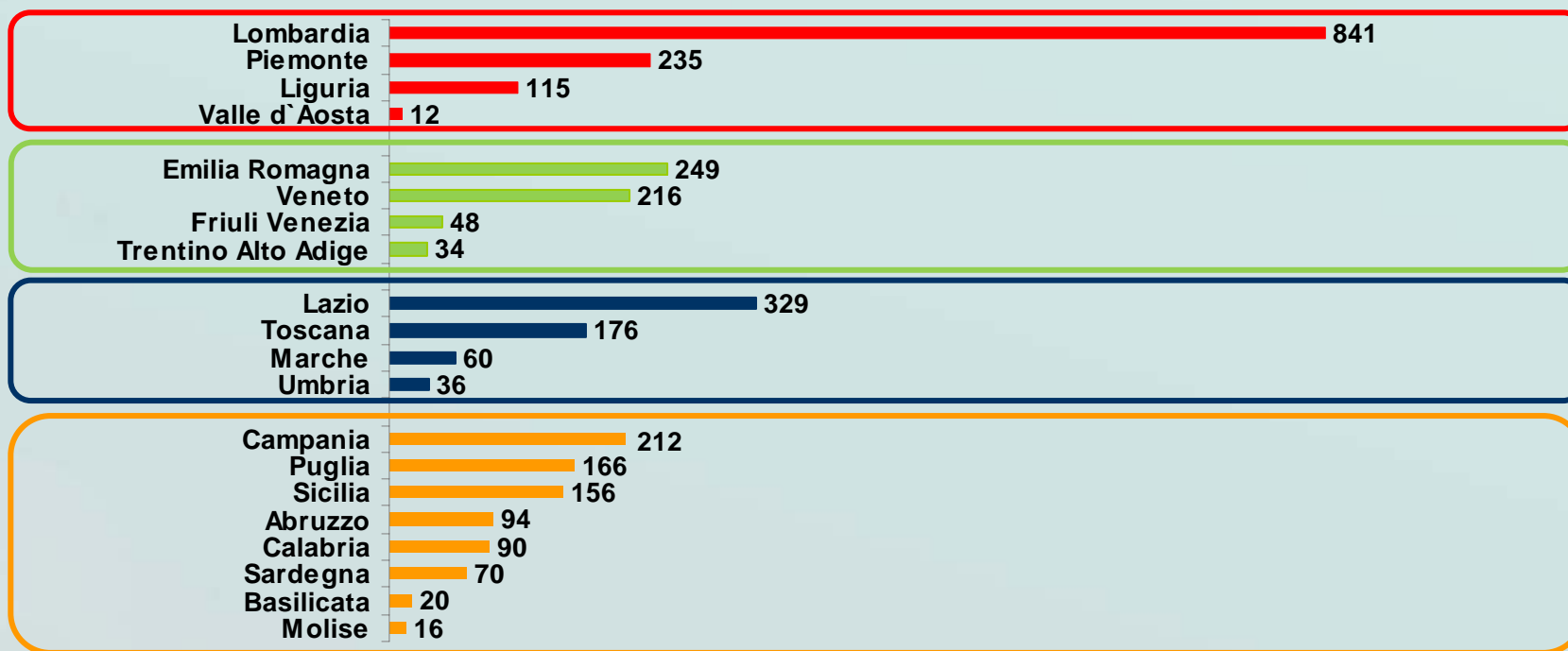
NUMERO TOTALE SEDI: 779

■ Amministrazioni centrali ■ Amministrazioni locali ■ Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013

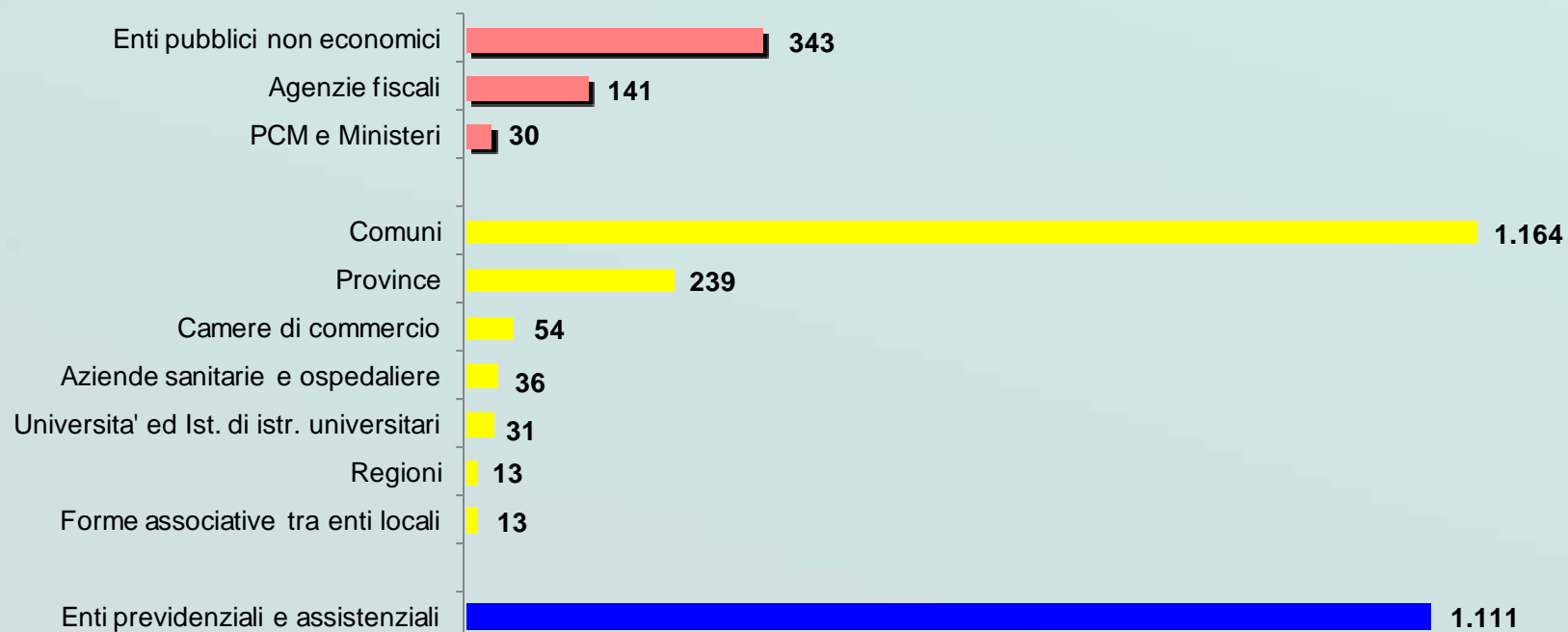


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.175



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.175

■ Amministrazioni centrali ■ Amministrazioni locali ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013

 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

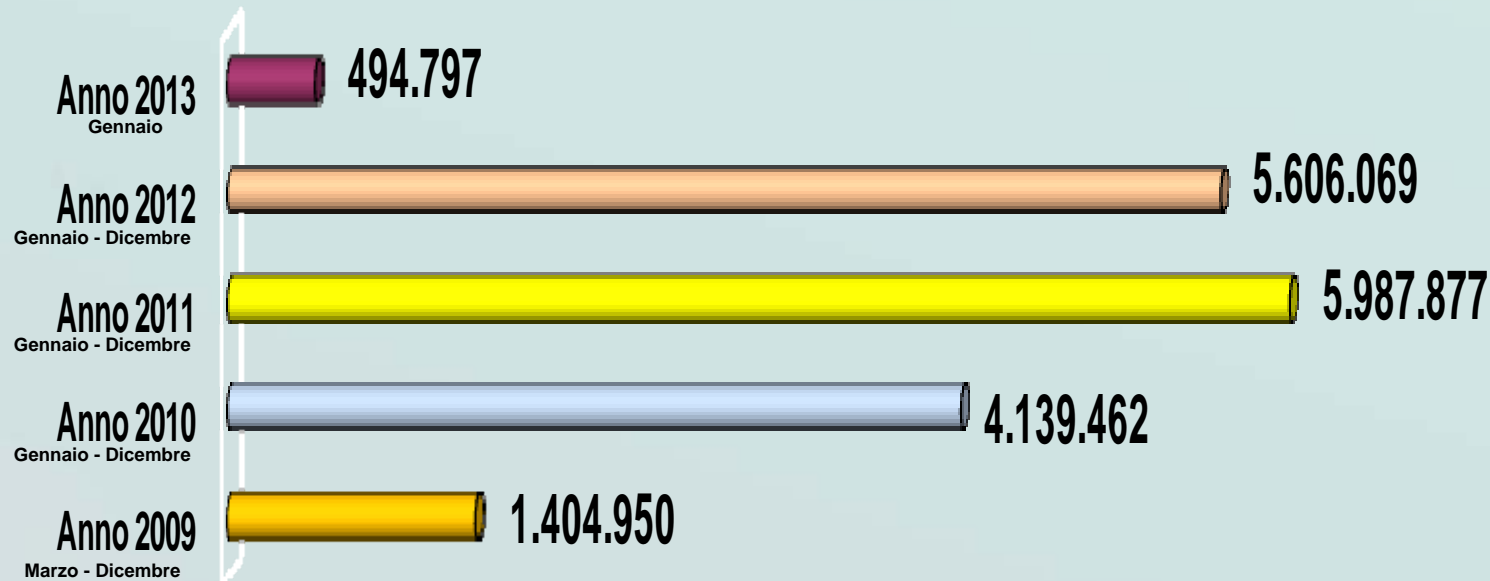
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013



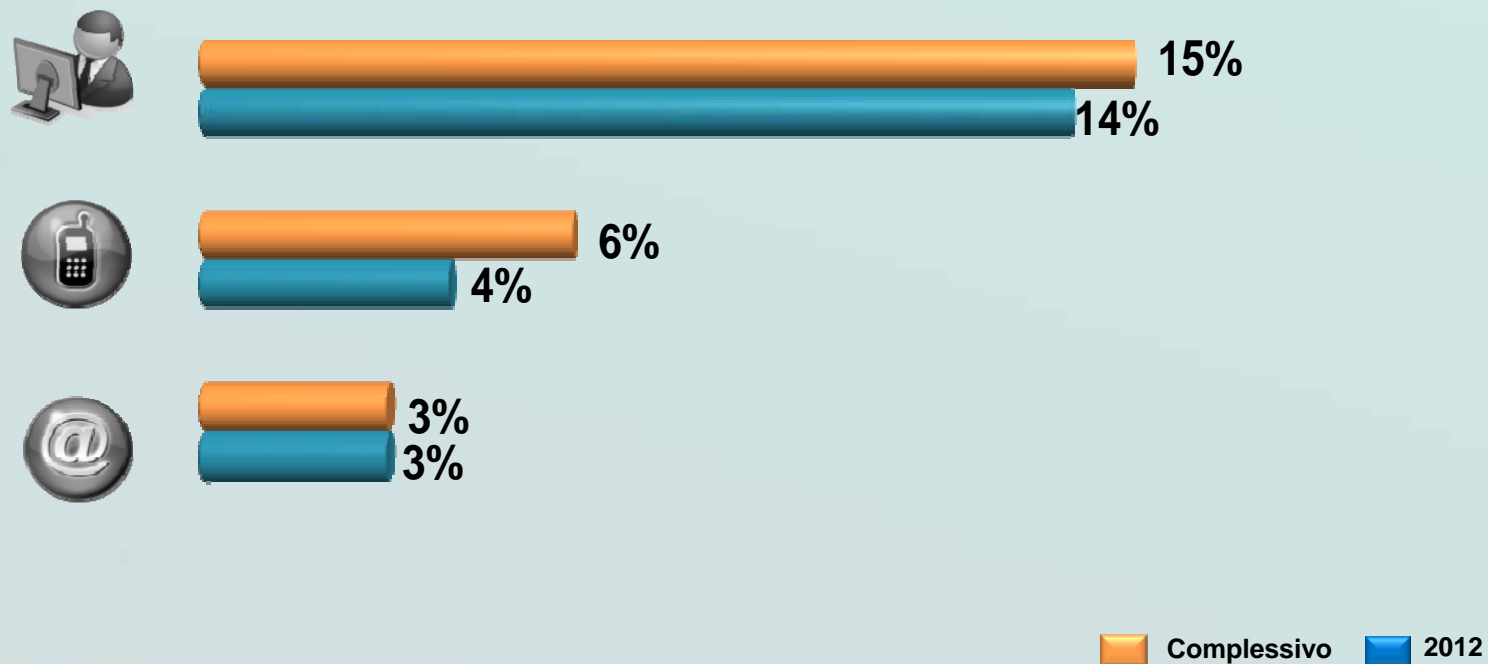
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 17.633.155

mettiamoci la faccia



TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

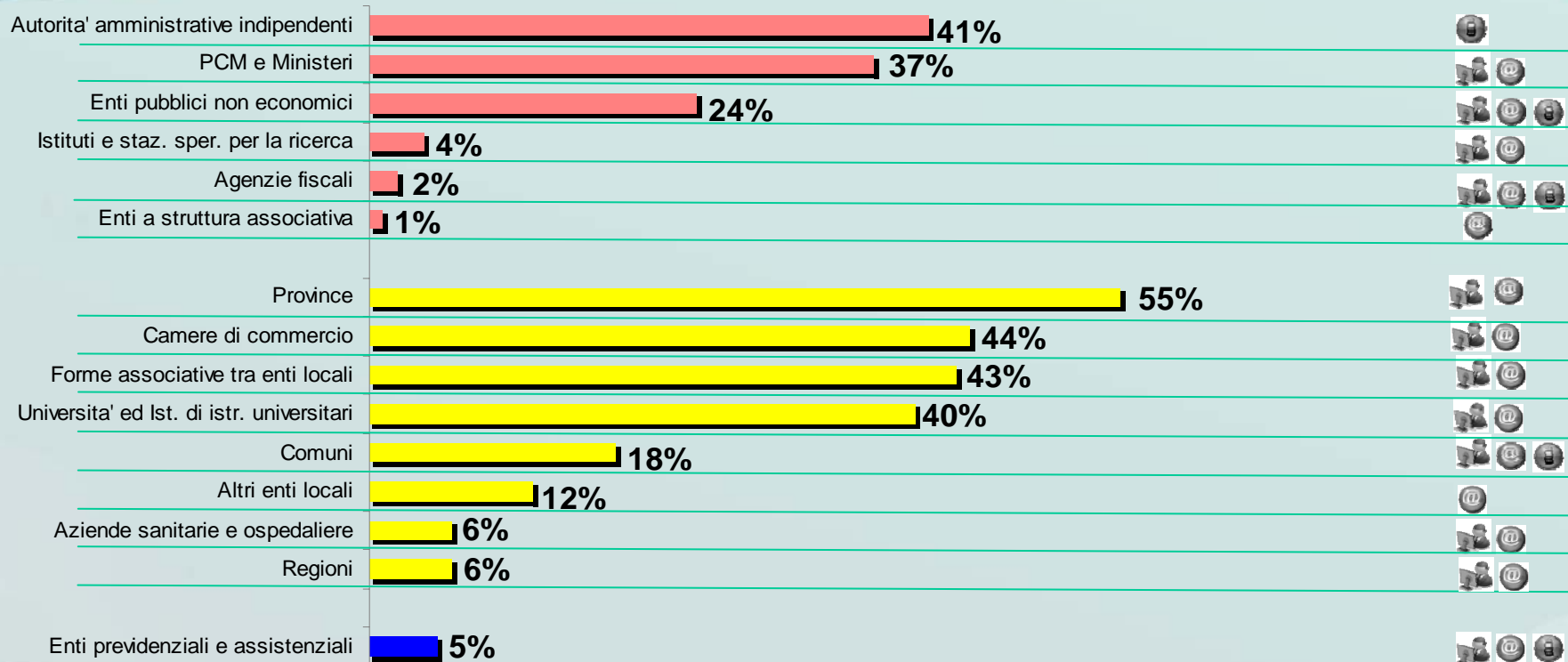


* Dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio



TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

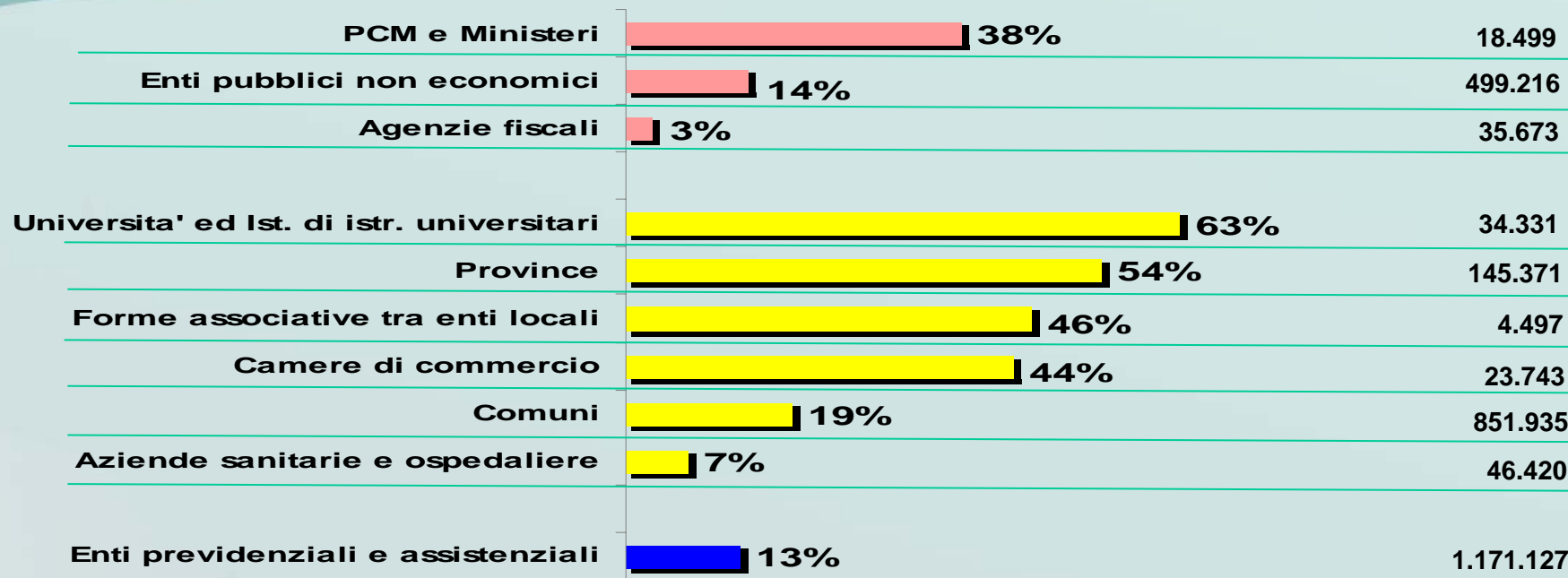
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013



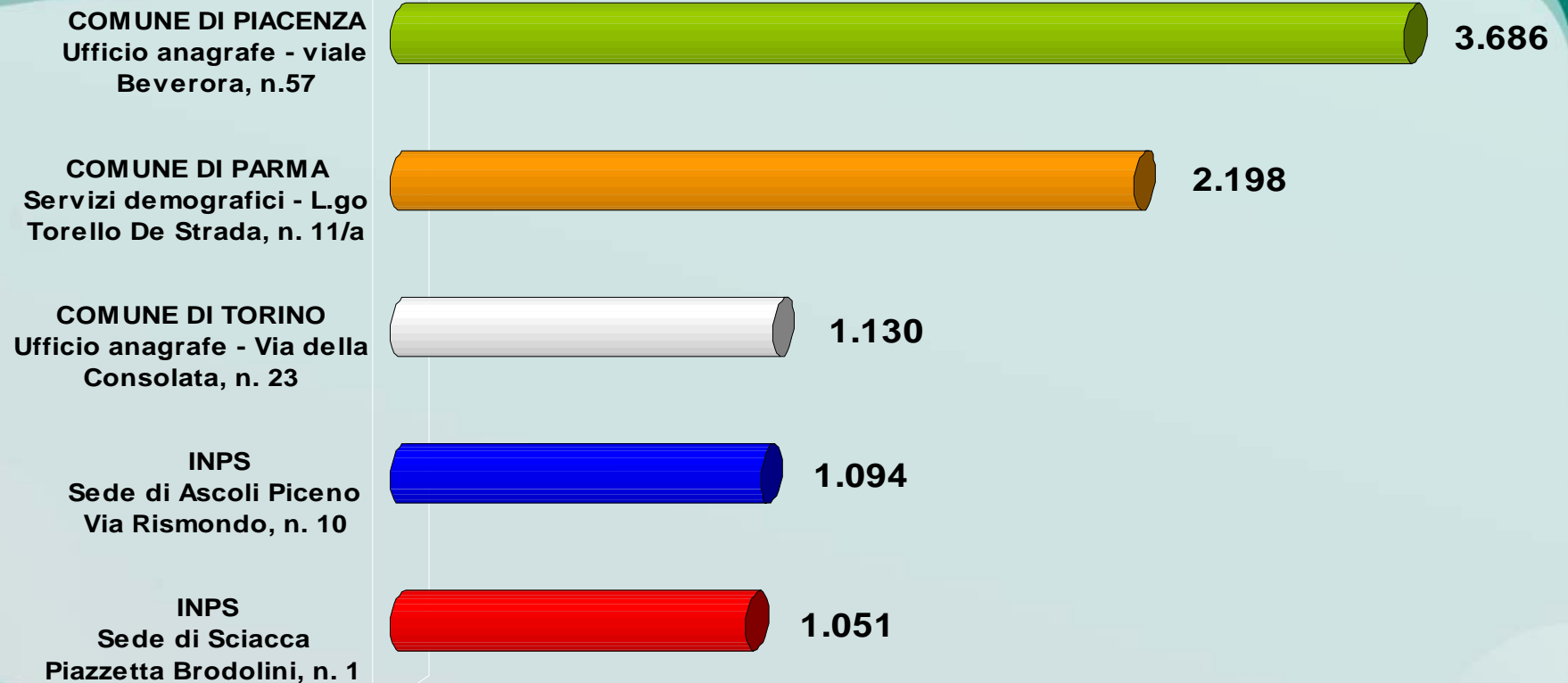
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2013





SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

Enti pubblici non economici	28%	2.624.889
Agenzie fiscali	2%	3.244.285
Enti a struttura associativa	1%	28.842
Province	60%	2.156
Universita' ed Ist. di istr. universitari	26%	24.493
Altri enti locali	12%	3.230
Regioni	6%	12.708
Aziende sanitarie e ospedaliere	6%	15.686
Comuni	3%	17.559
Enti previdenziali e assistenziali	4%	4.940.582

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

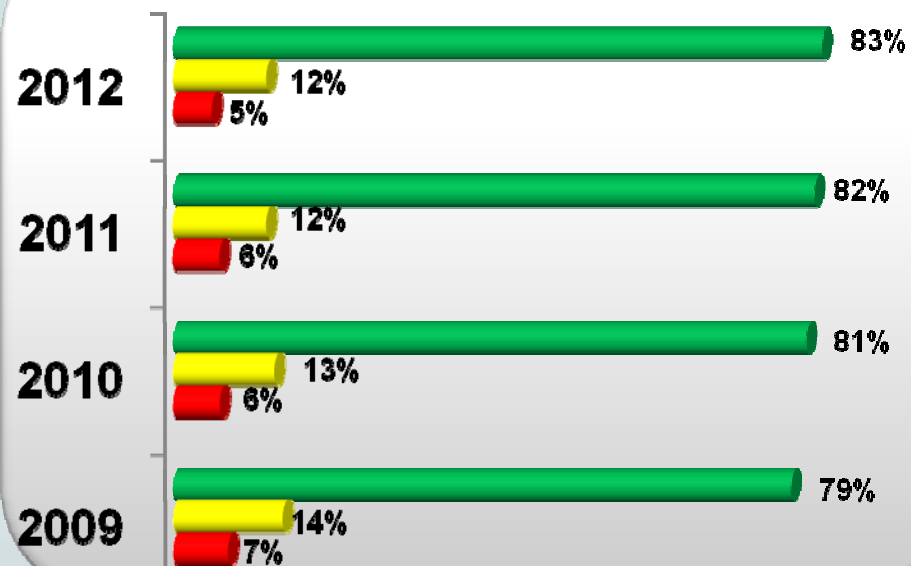
4. La valutazione dei servizi



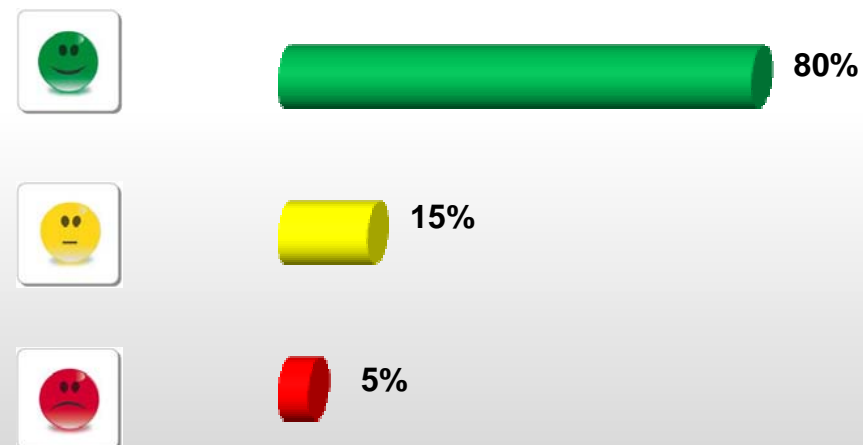
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 17.634.886

mettiamoci la faccia

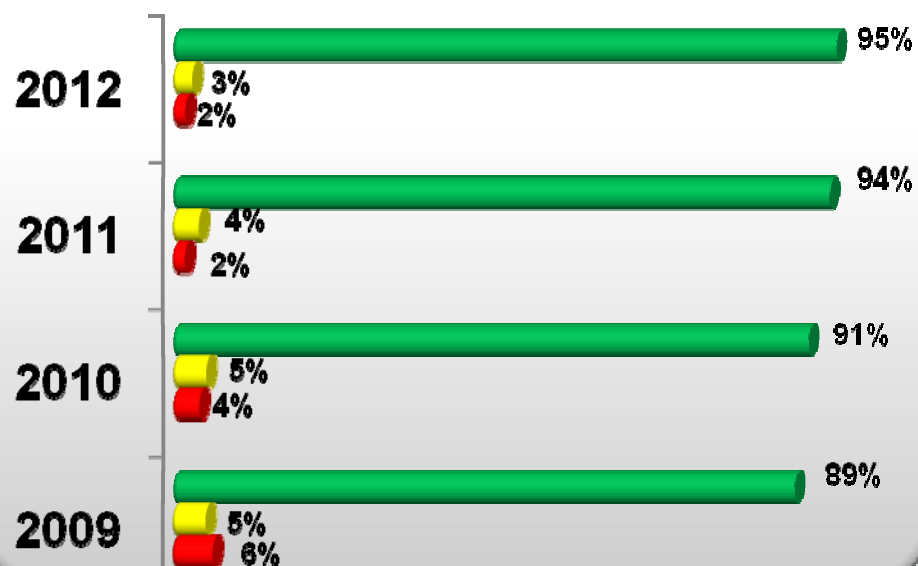


SERVIZI ALLO SPORTELLO

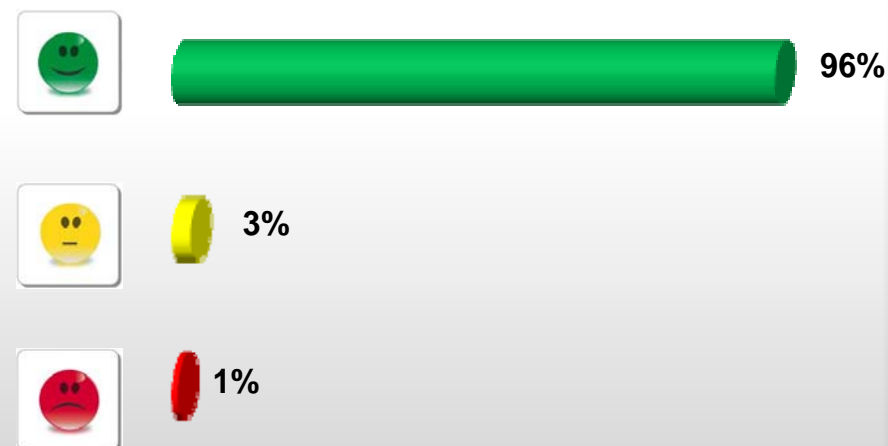
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

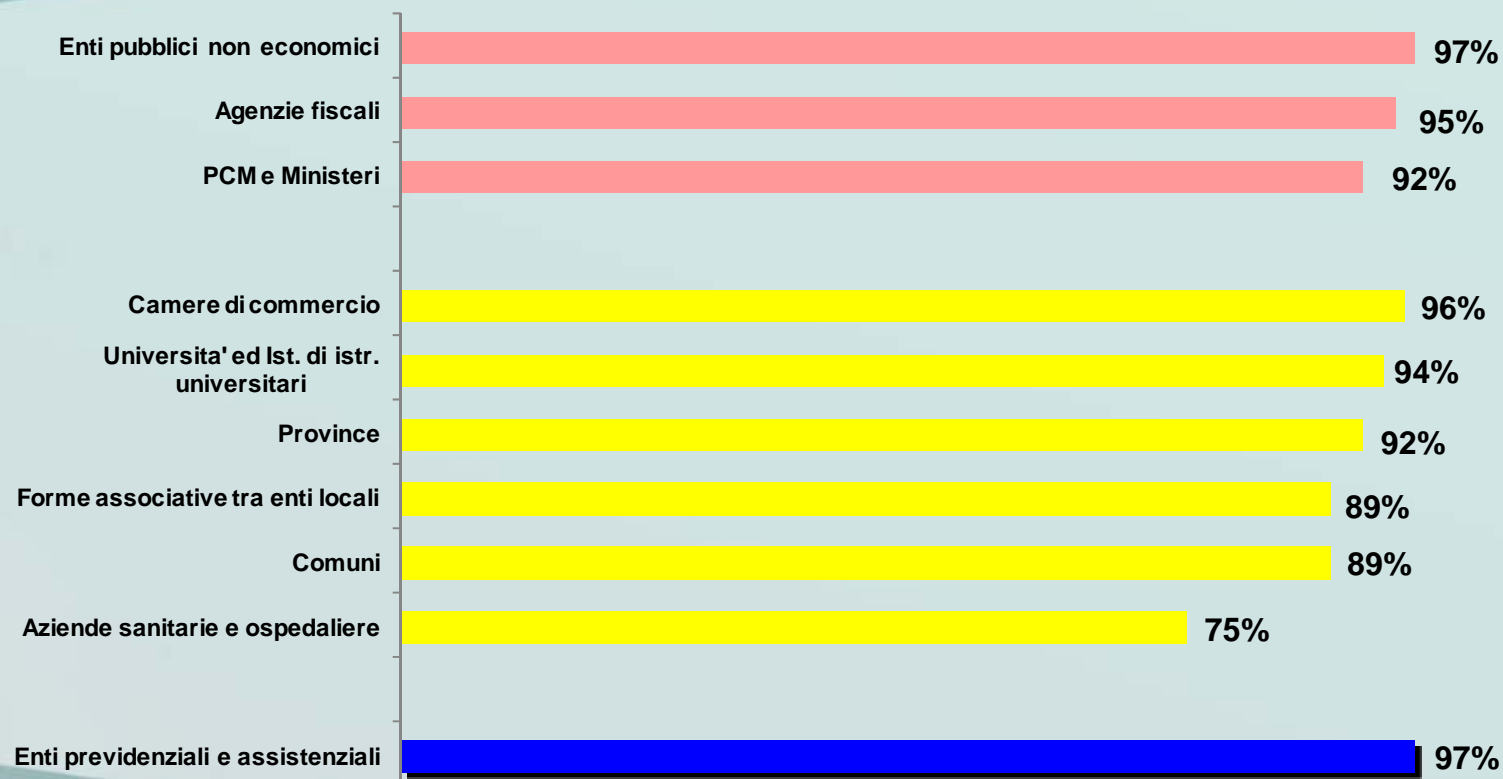




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013



Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

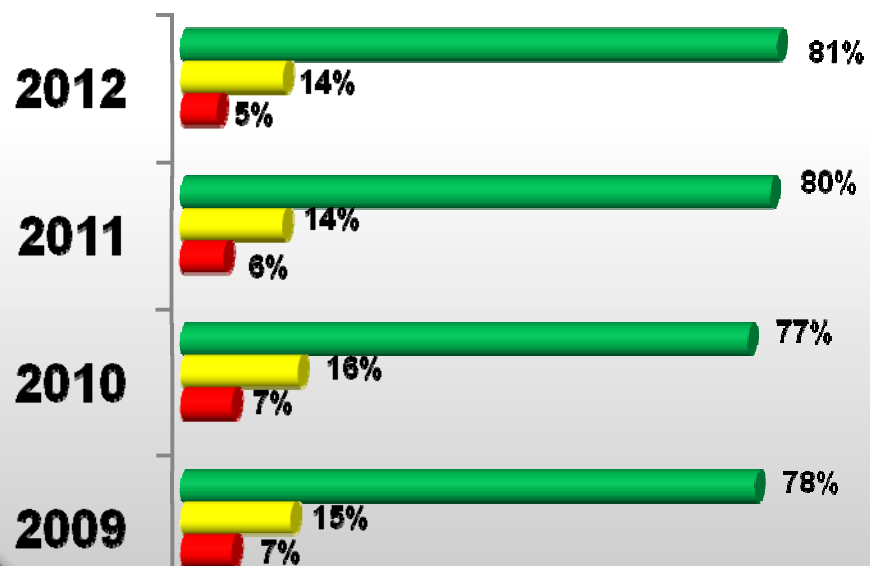


SERVIZI SUL WEB

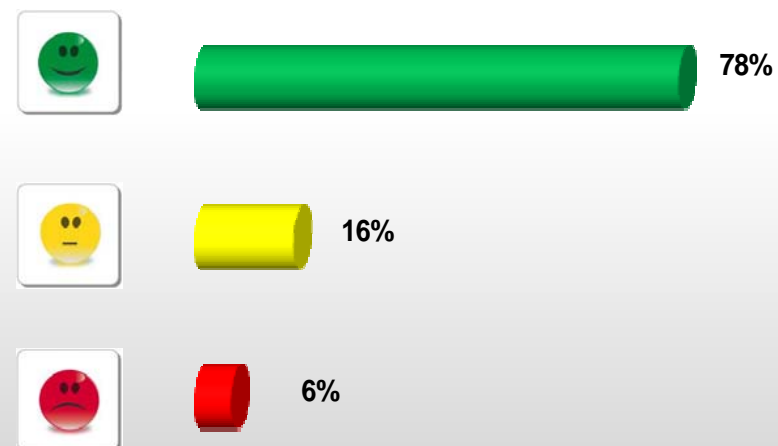
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE





SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

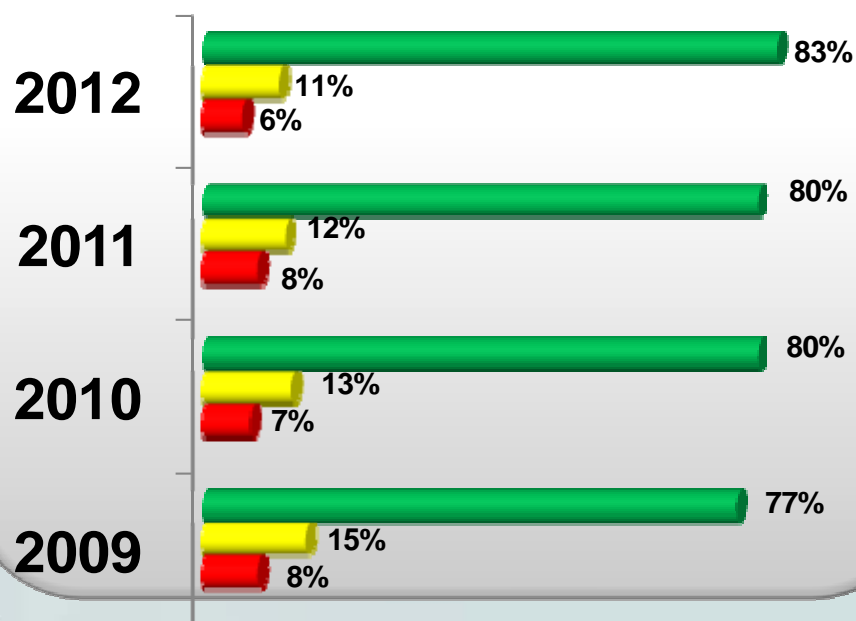


SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

