



# “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL'INIZIATIVA**

**Situazione al 31 Ottobre 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



## NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013

### PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Universita' degli Studi G. d'Annunzio di Chieti Pescara  
Comune di San Casciano In Val di Pesa

### CANALE



✓  
✓

### AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

Universita' degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale

✓

### AVVIO RILEVAZIONE

Comune di Sommacampagna

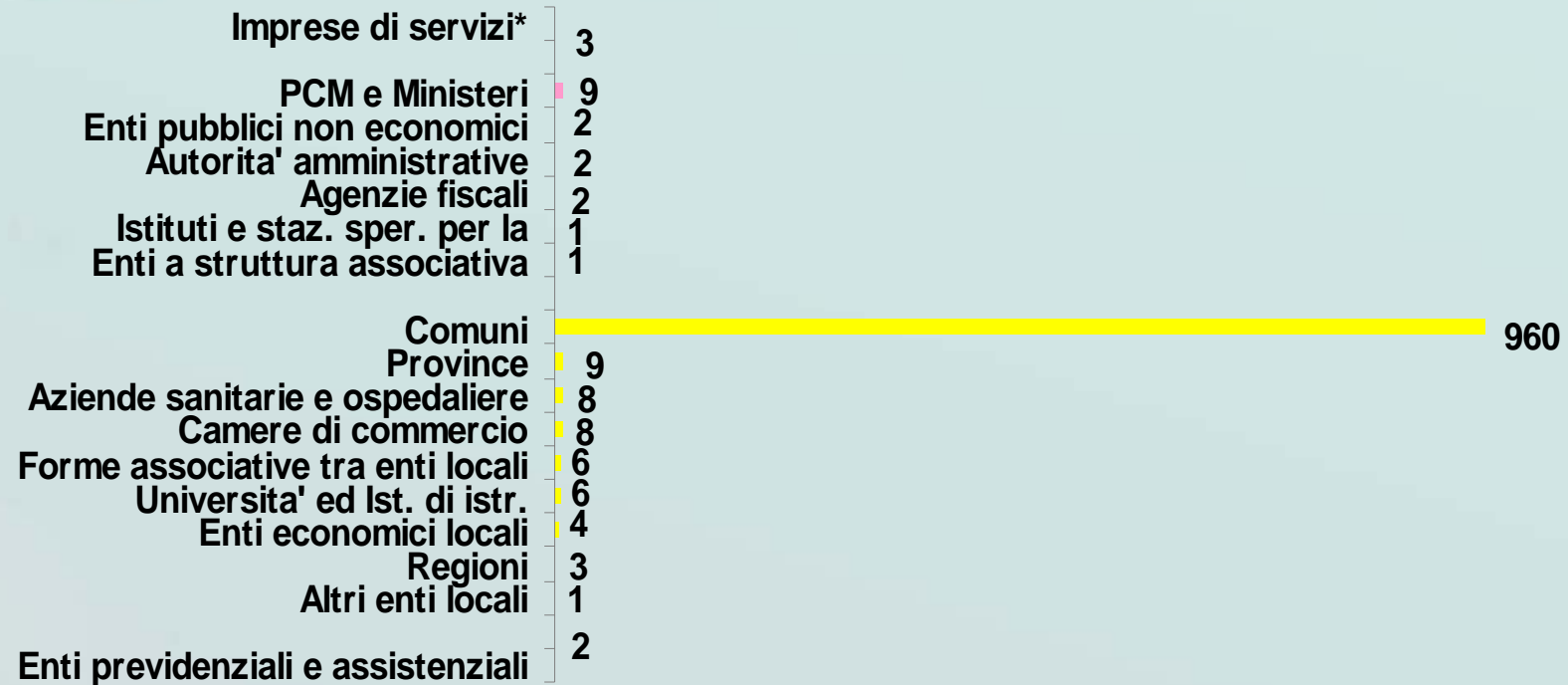
✓

# mettiamoci la faccia



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

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027

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

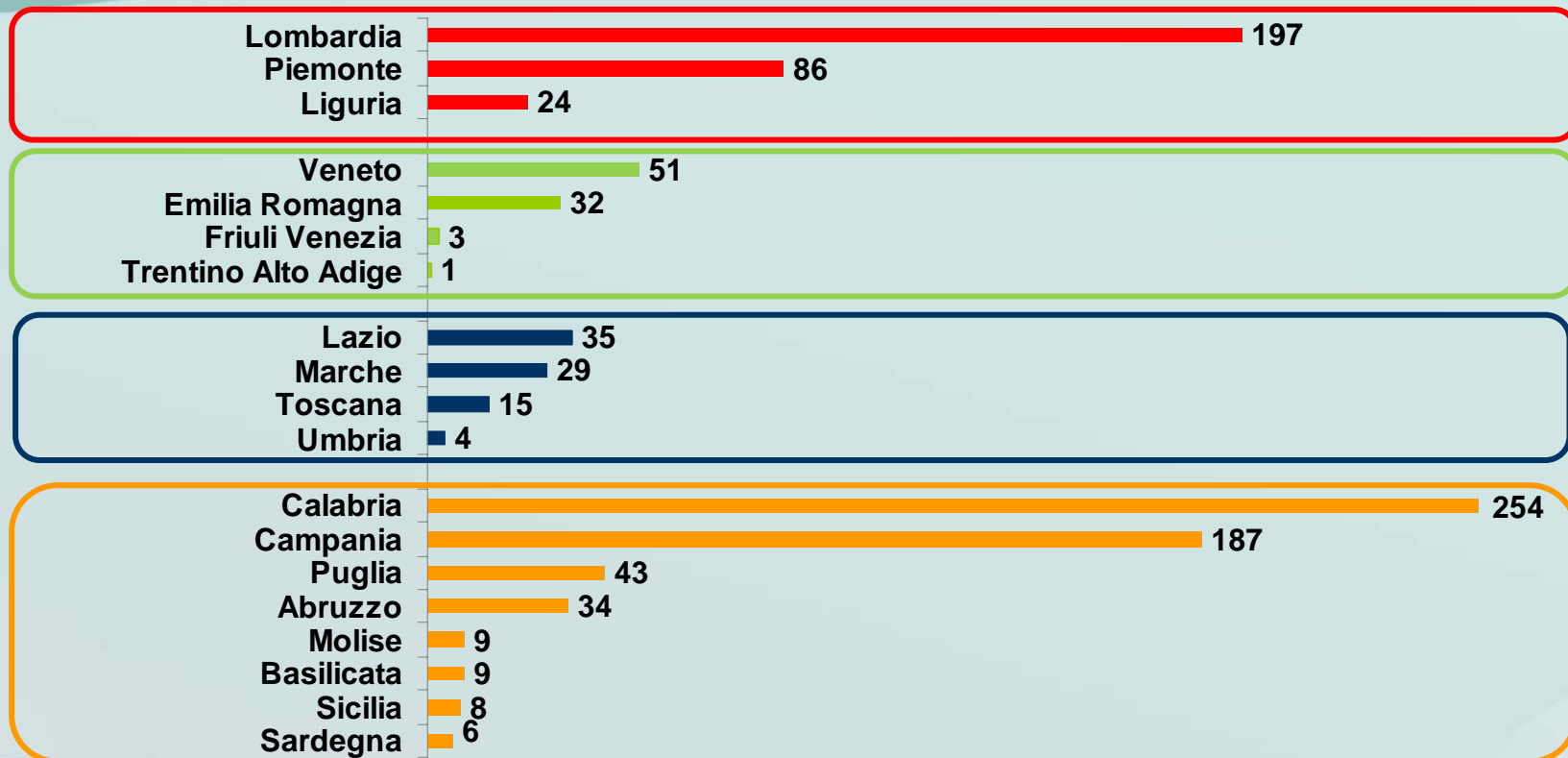
\* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

# mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027

# mettiamoci la faccia



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

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 312

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

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

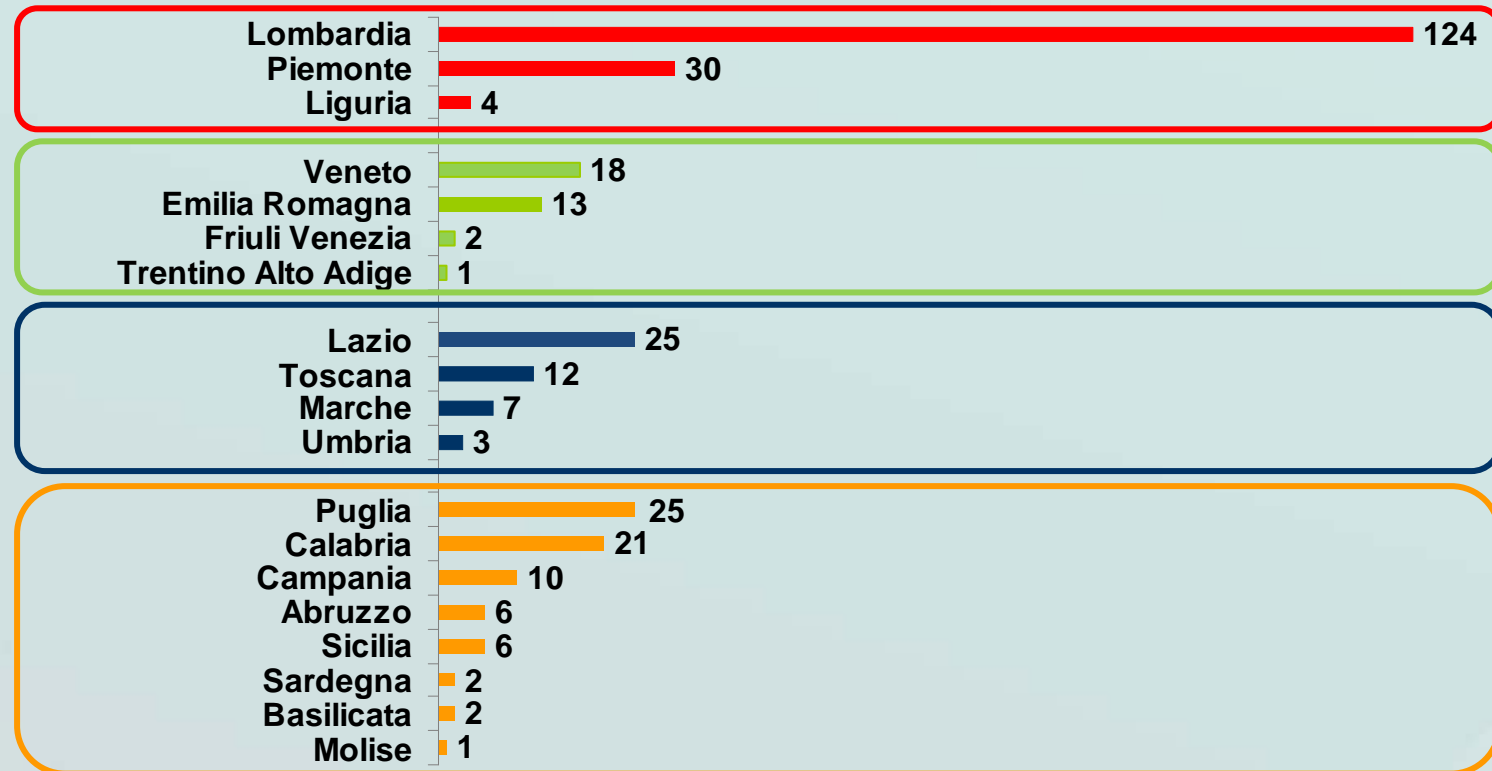


# mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 312

mettiamoci la faccia



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

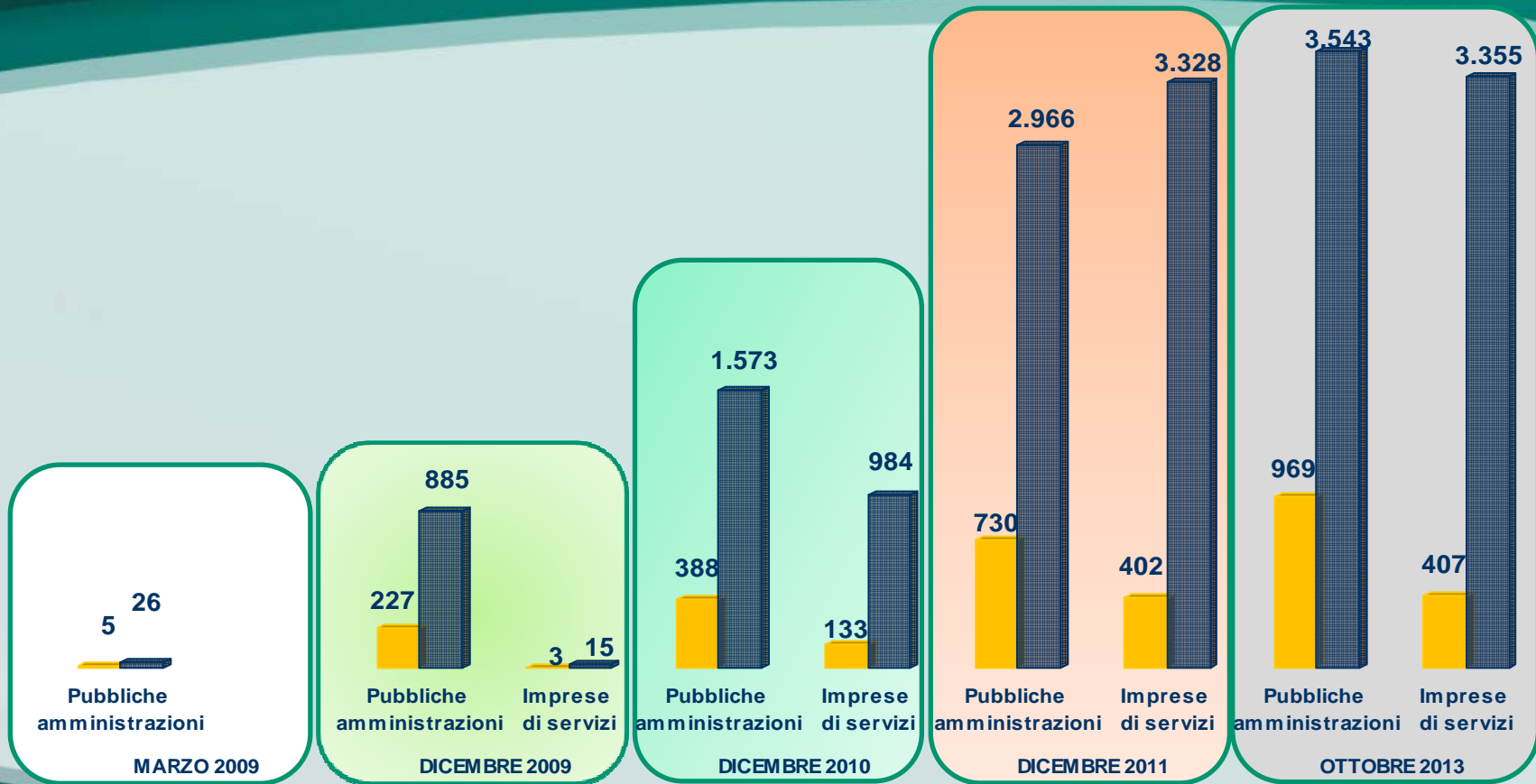
Dipartimento della Funzione pubblica

## 2. Sedi sportelli e servizi



## SEDI E SPORTELLI

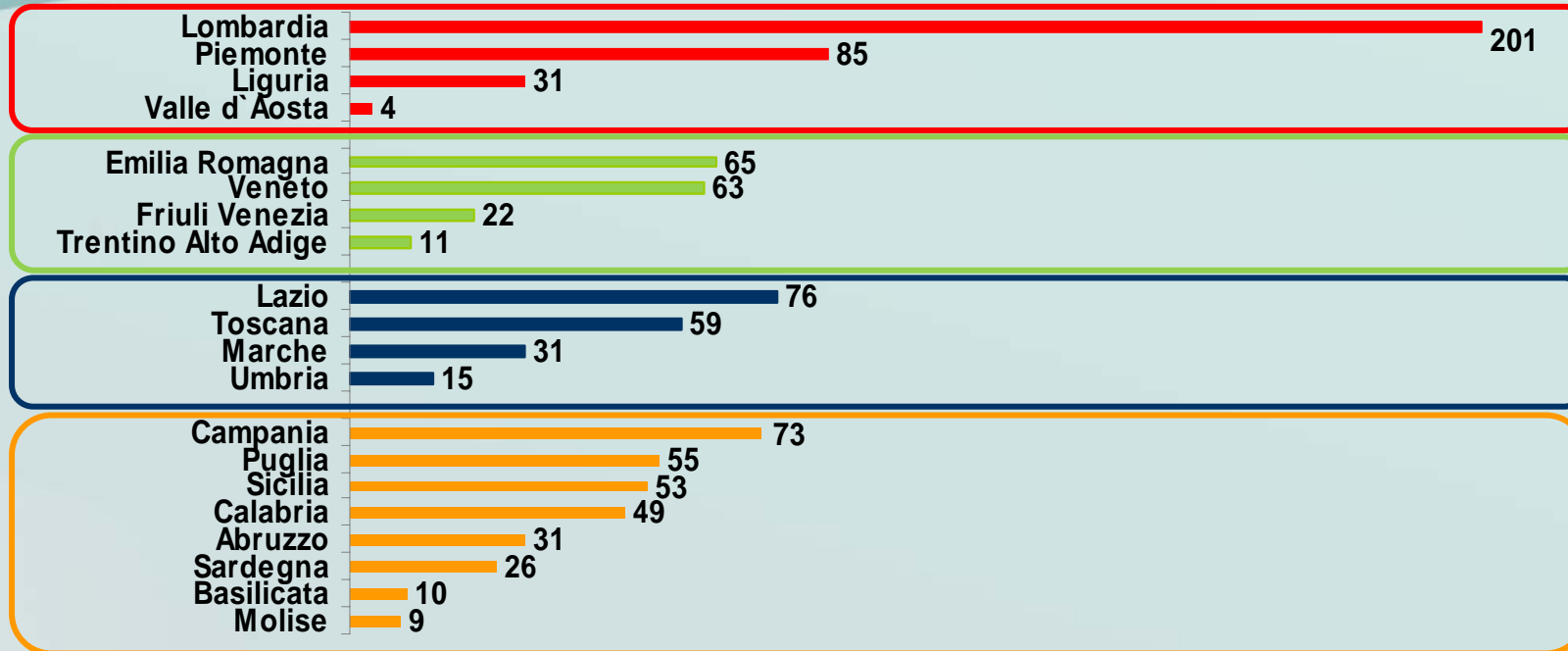
PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013





## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



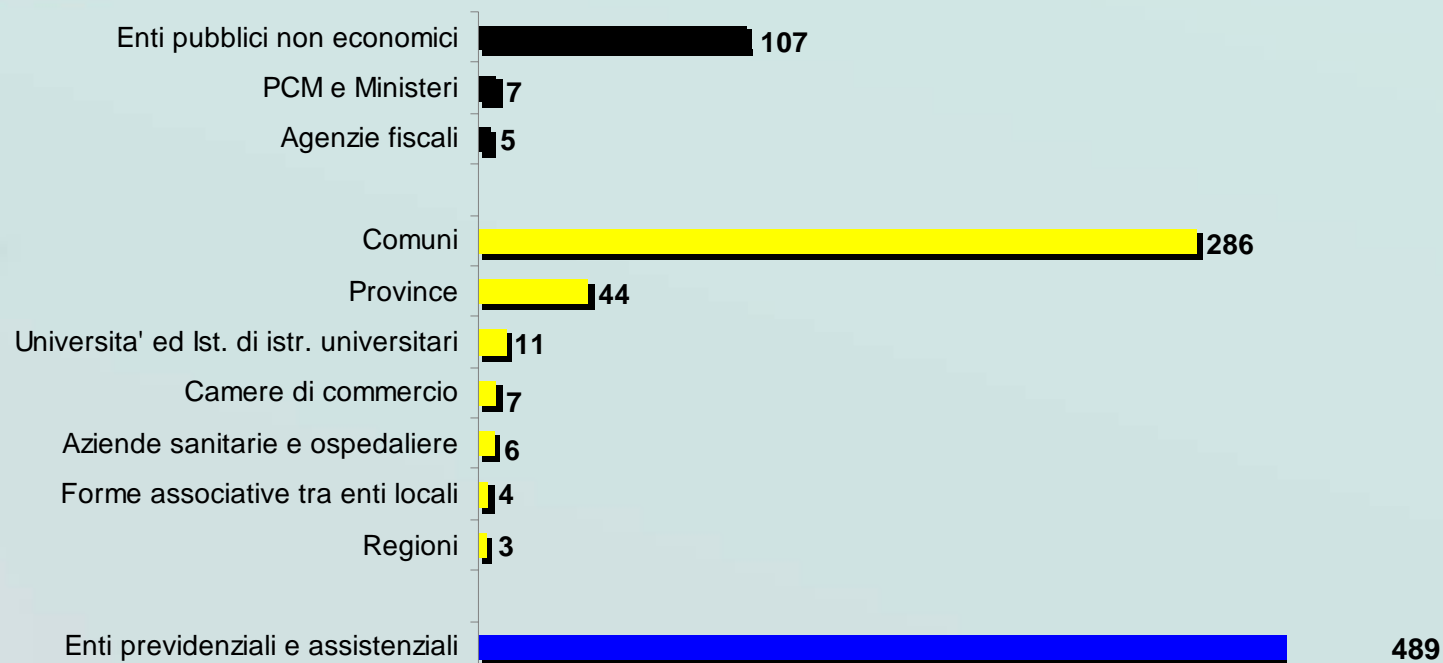
NUMERO TOTALE SEDI: 969



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



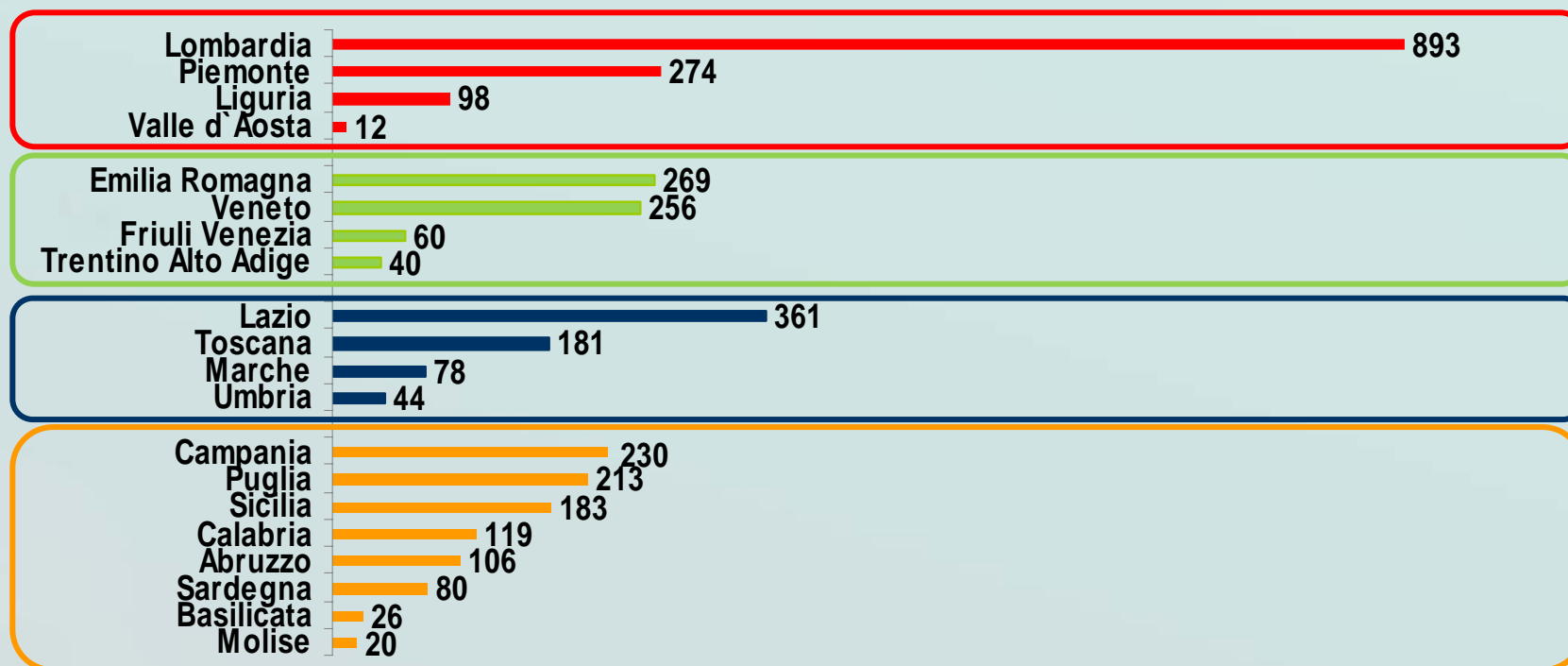
NUMERO TOTALE SEDI: 969

Amministrazioni centrali
  Amministrazioni locali
  Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.543



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.543













Amministrazioni centrali
  Amministrazioni locali
  Enti previdenziali e assistenziali

## mettiamoci la faccia



## SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: OTTOBRE 2013

 <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*

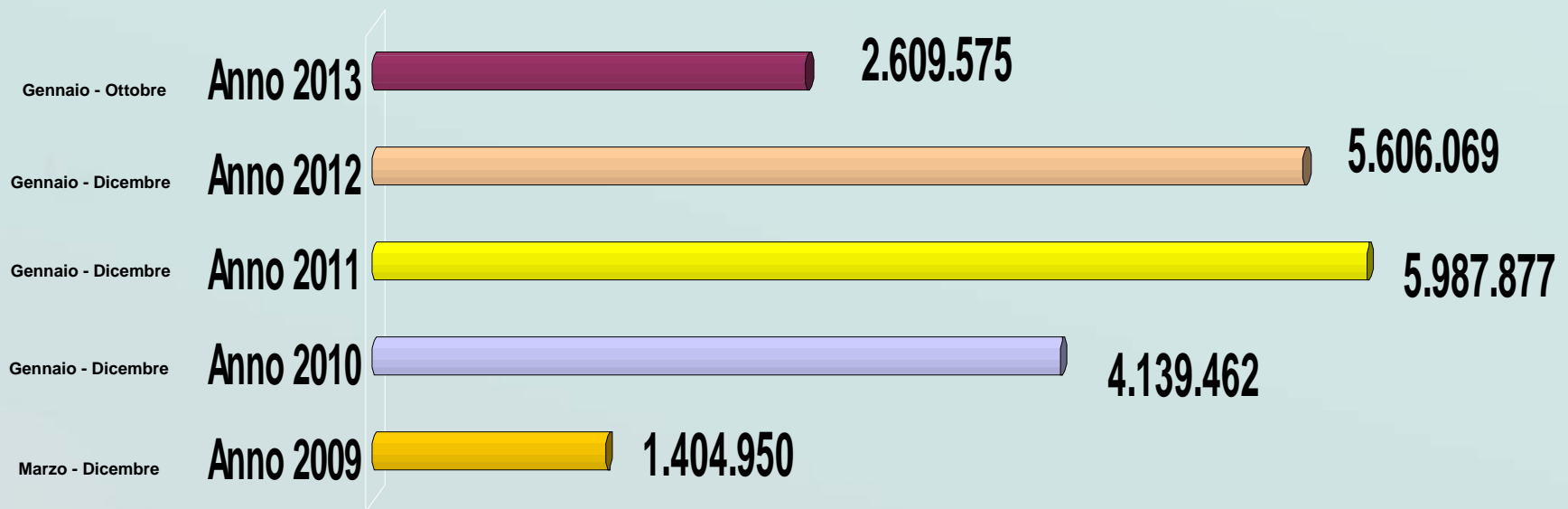
Dipartimento della Funzione pubblica

### **3. La partecipazione dei cittadini**



### NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013

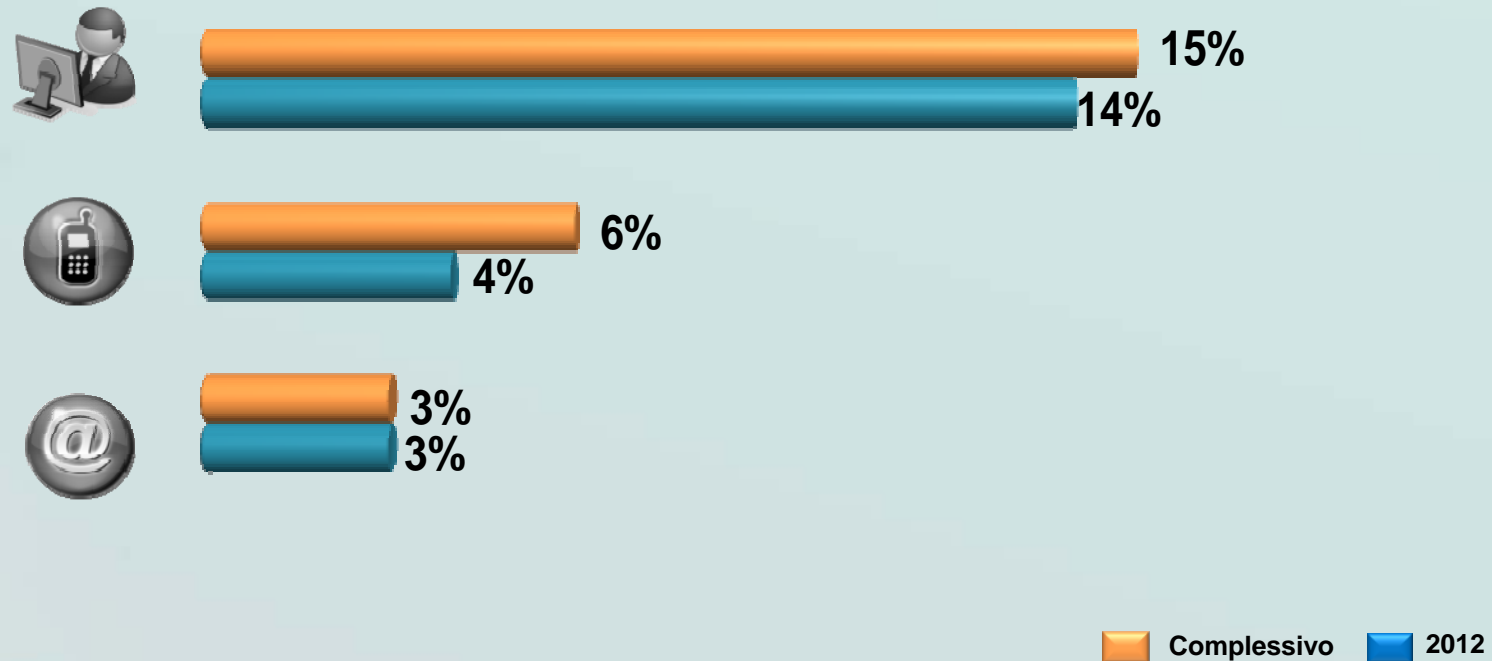


# mettiamoci la faccia



## TASSO DI PARTECIPAZIONE\* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013

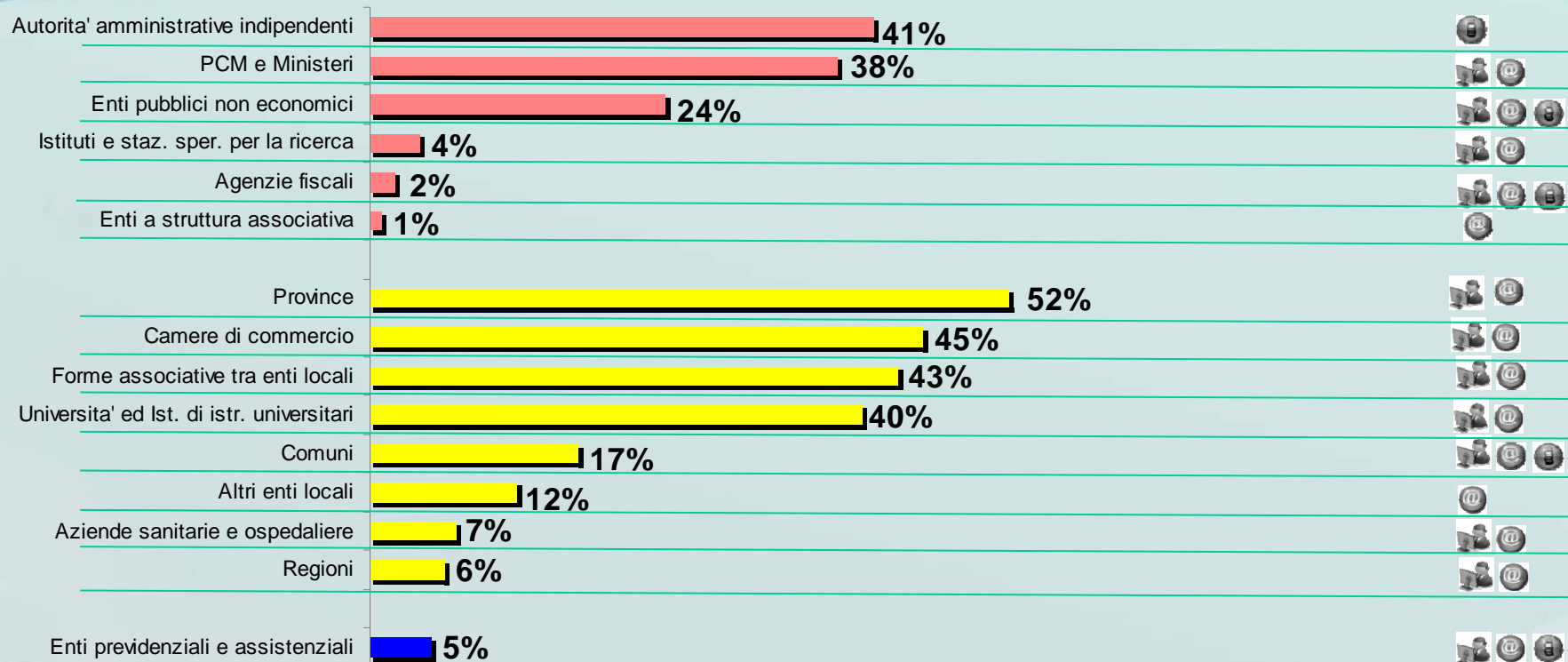


\* Dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio



### TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013



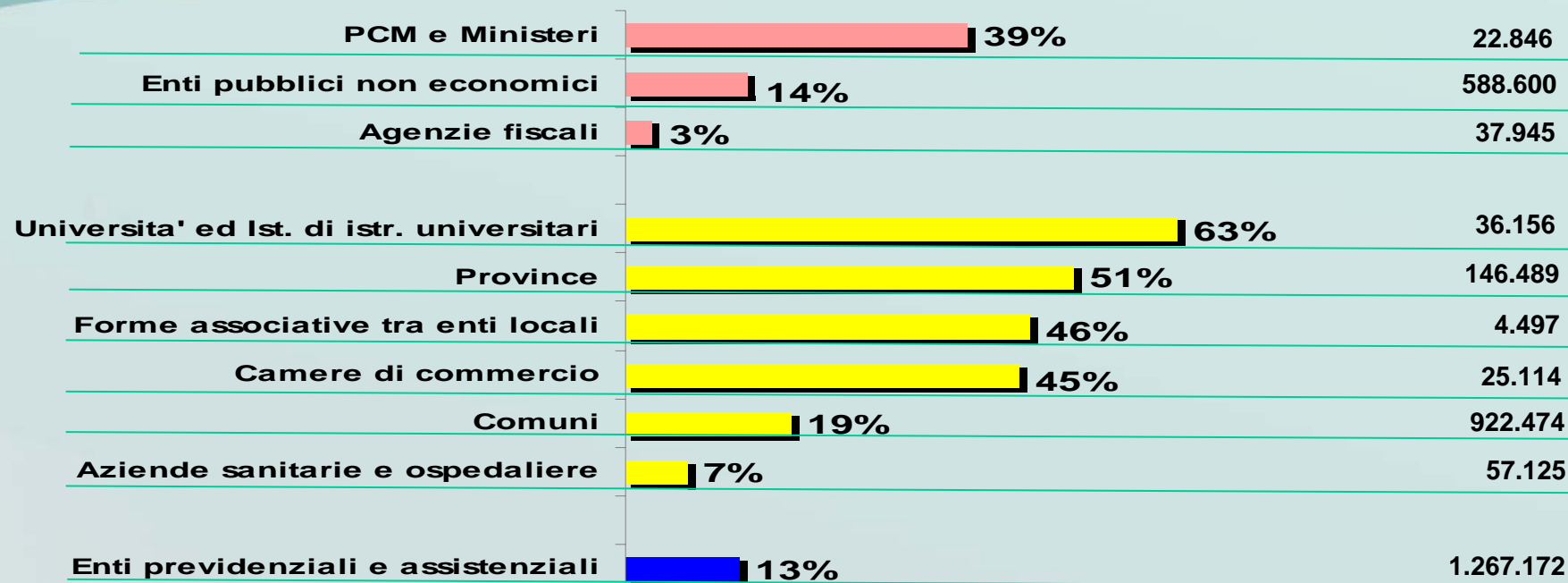
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 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: OTTOBRE 2013

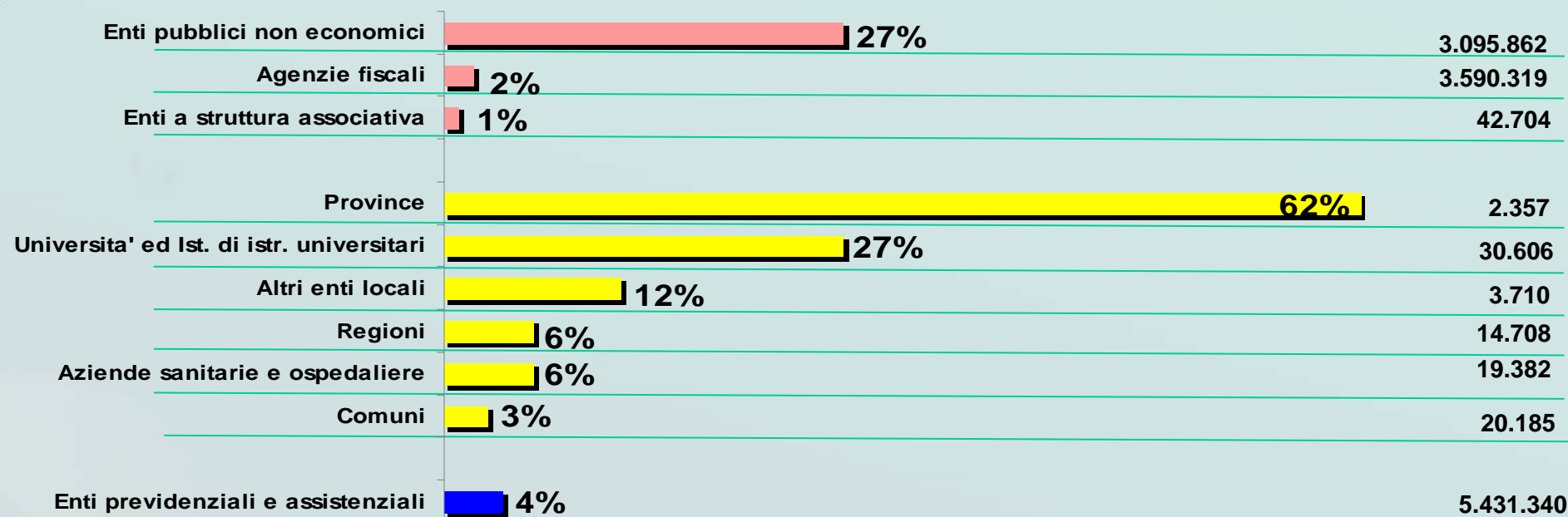




## SERVIZI SUL WEB

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013



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

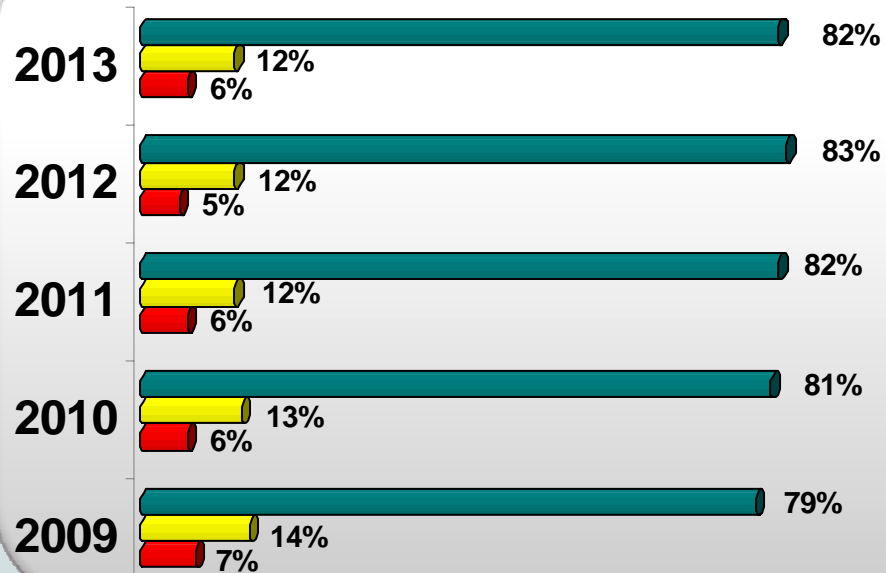




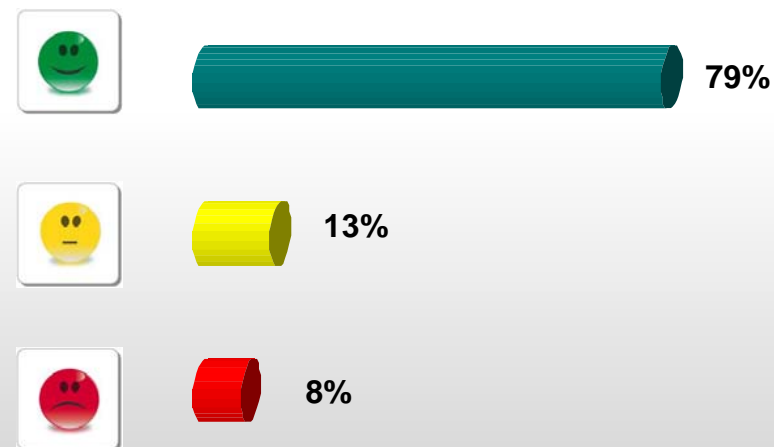
## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE



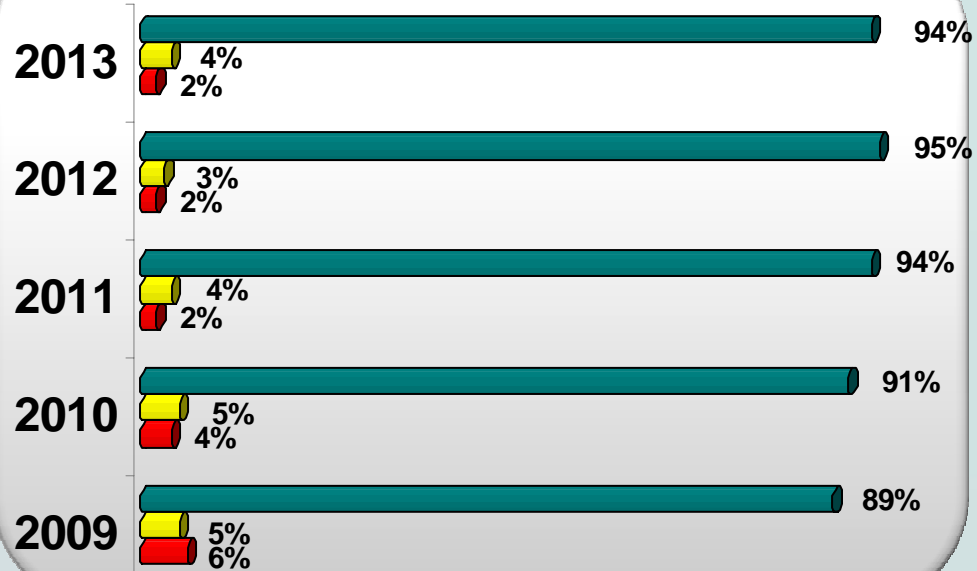
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 19.792.816



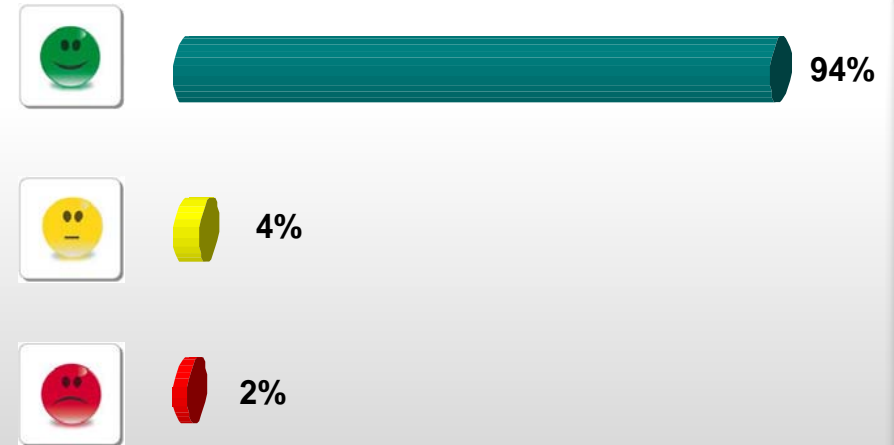
## SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE





## SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013



Amministrazioni centrali   Amministrazioni locali   Enti previdenziali e assistenziali

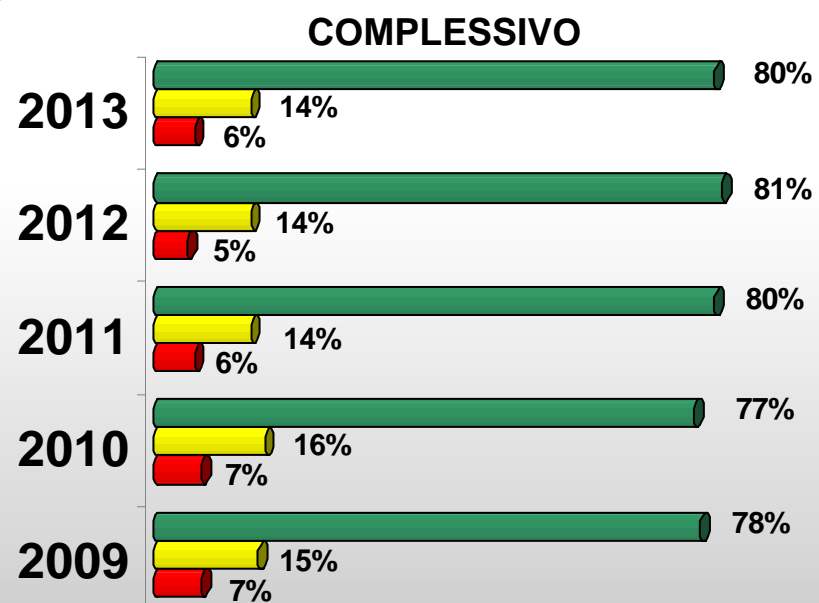
# mettiamoci la faccia



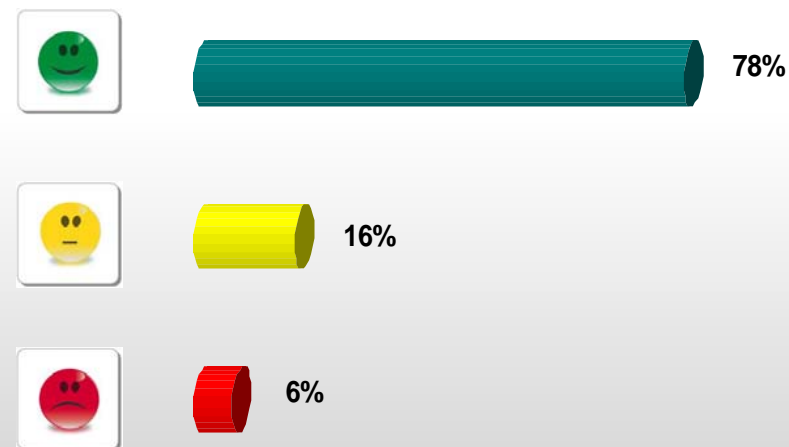
## SERVIZI SUL WEB

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013



### ULTIMO MESE





## SERVIZI SUL WEB

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013



Amministrazioni statali   Amministrazioni locali   Enti previdenziali e assistenziali

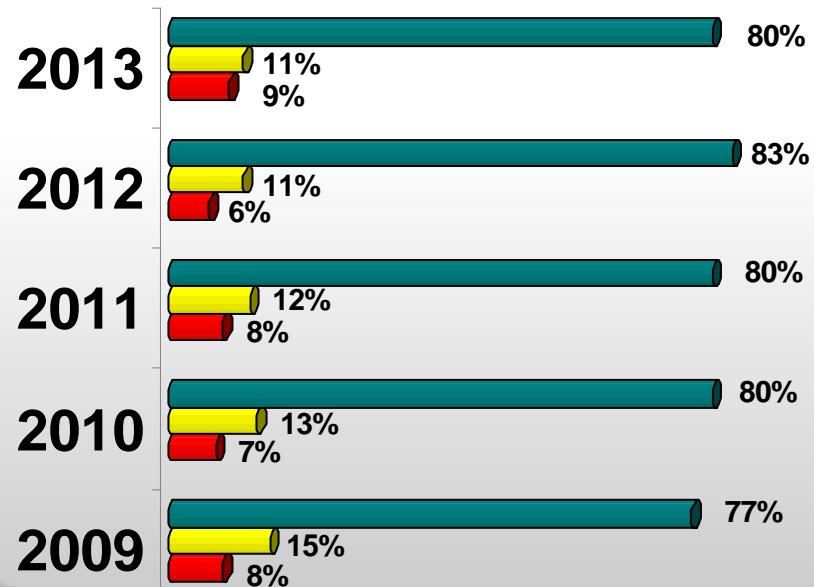


## SERVIZI AL TELEFONO

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2013

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE

