



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 Dicembre 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

Slide 17

Tasso di partecipazione per canale

Slide 18

Slide 19

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 20

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 21

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

Slide 22

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Slide 23

4. La valutazione dei servizi

Slide 24

Livello generale di soddisfazione

Slide 25

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Slide 26

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Slide 27

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Slide 28

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Slide 29

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

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: DICEMBRE 2013

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

CANALE



AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

AVVIO RILEVAZIONE

MAE-Consolato Generale d'Italia a Hong Kong



mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027

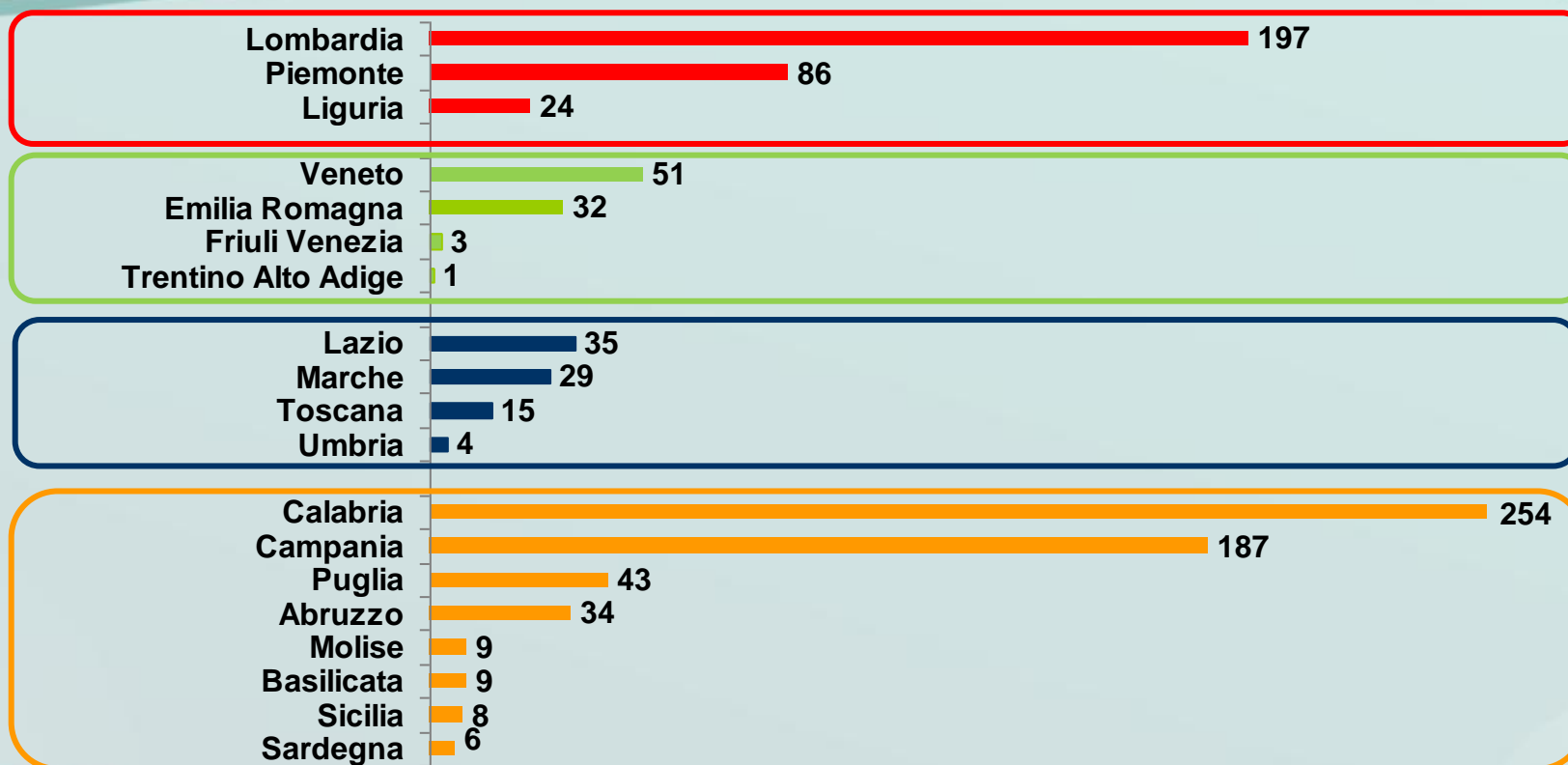
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 312

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

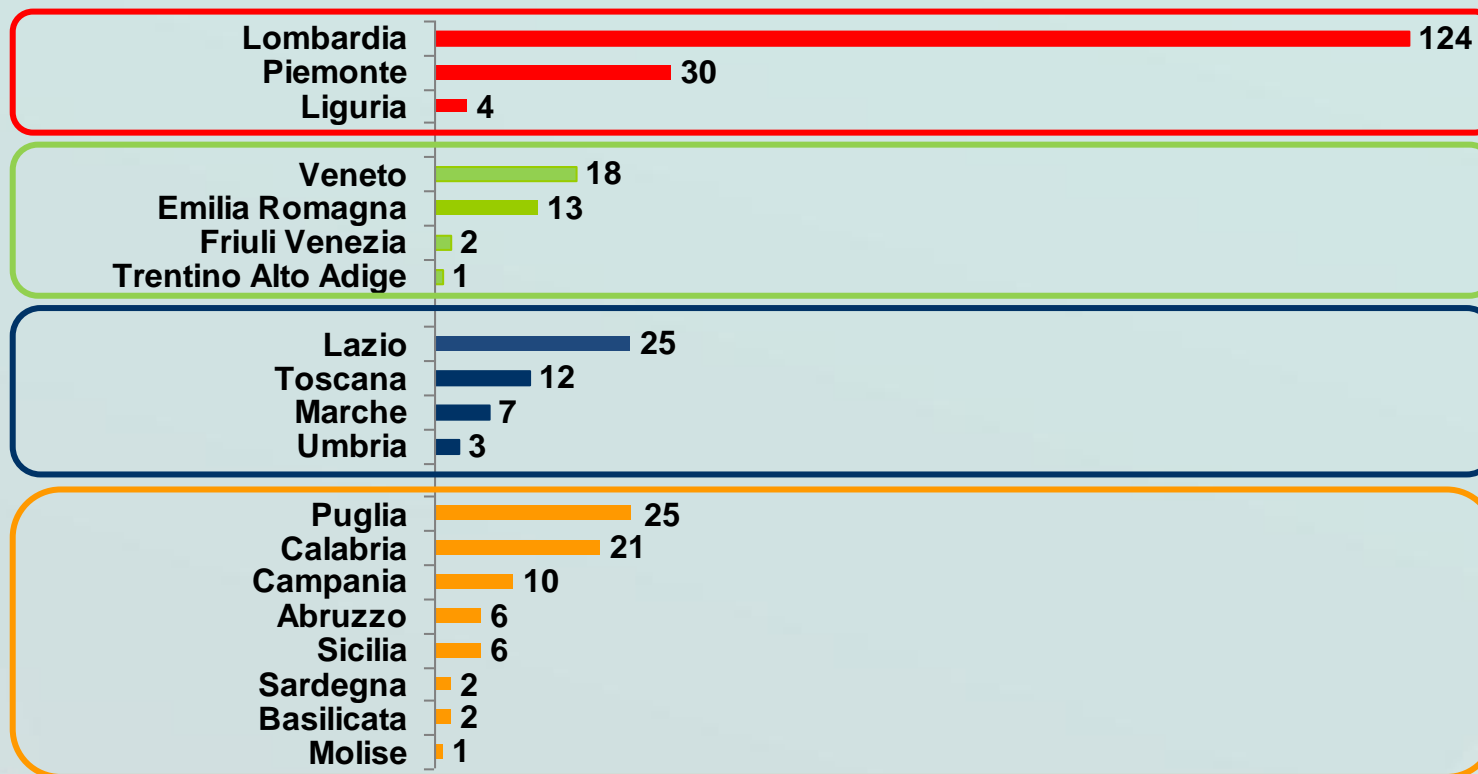
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 312

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

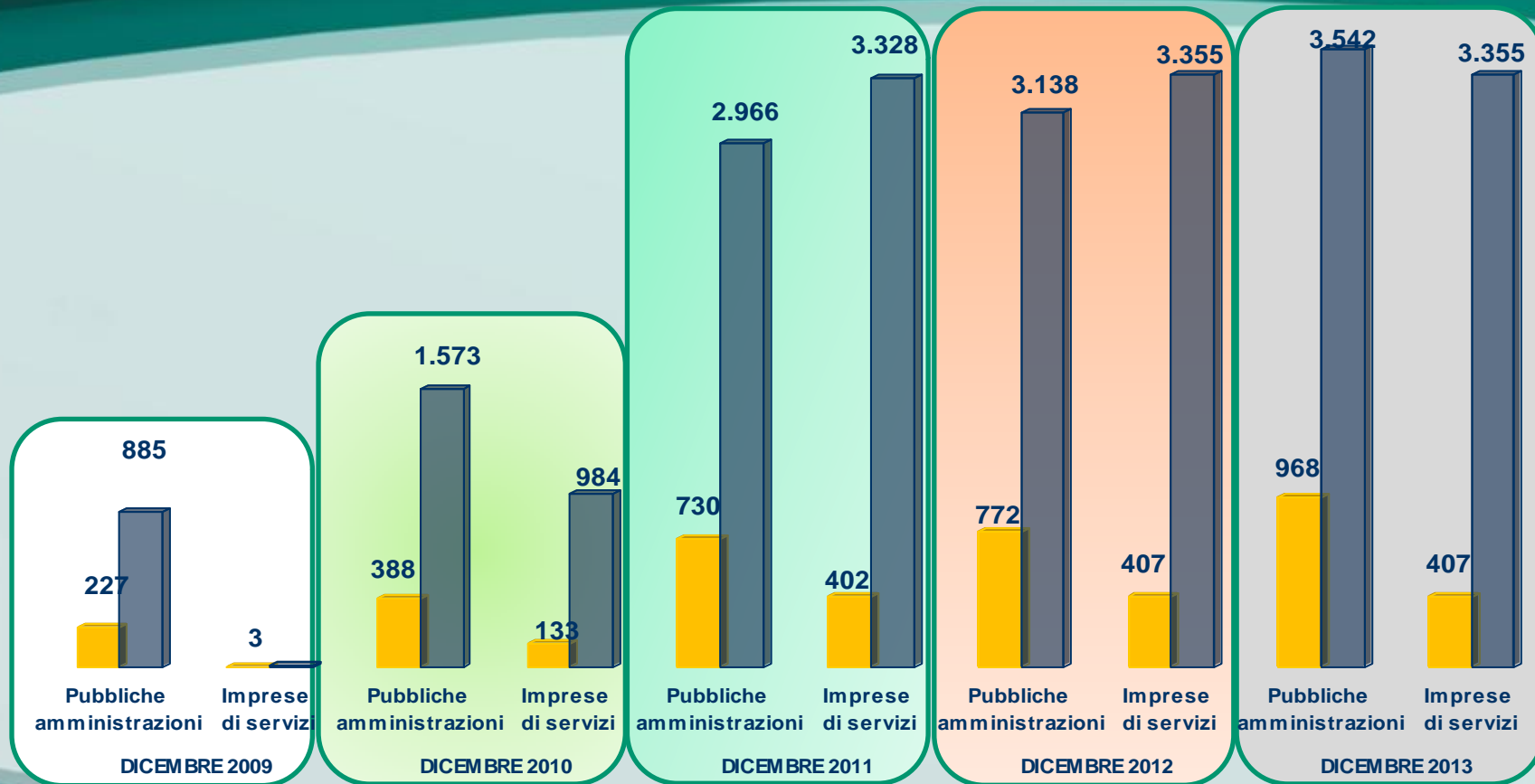
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

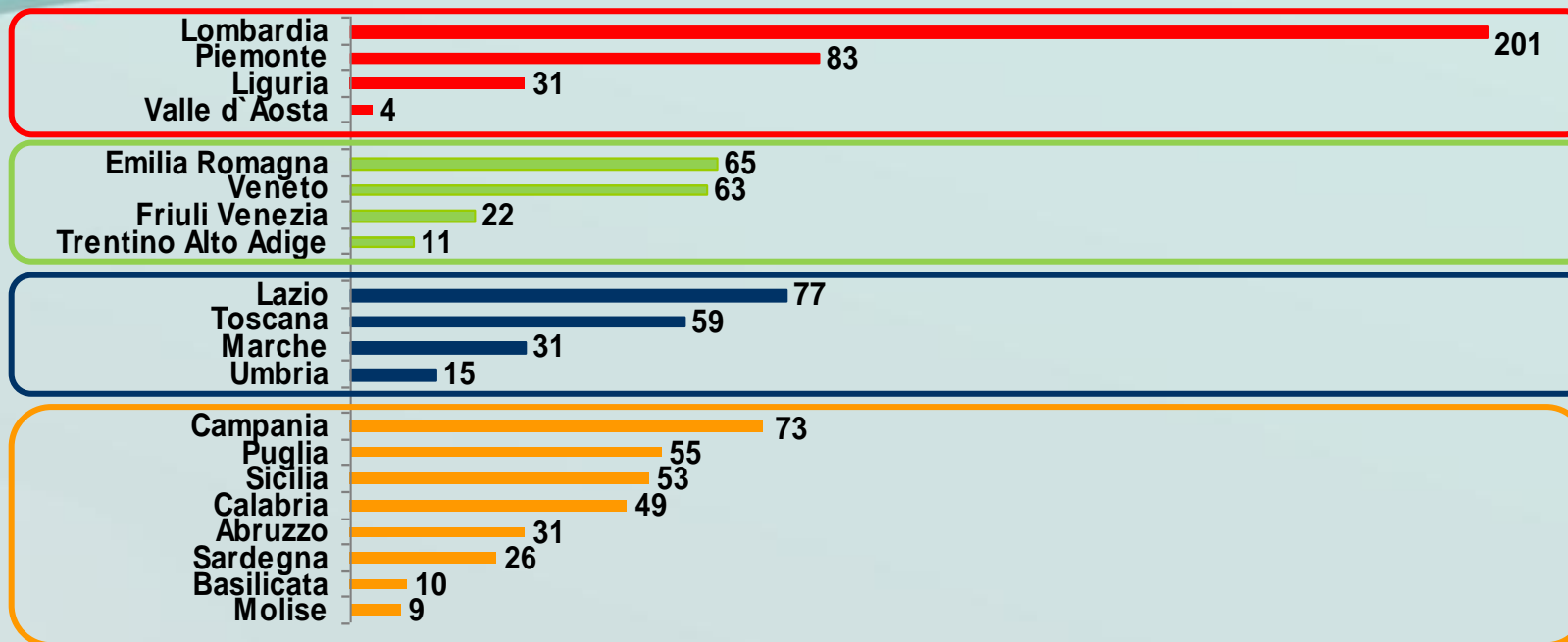
PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2009 – DICEMBRE 2013





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013

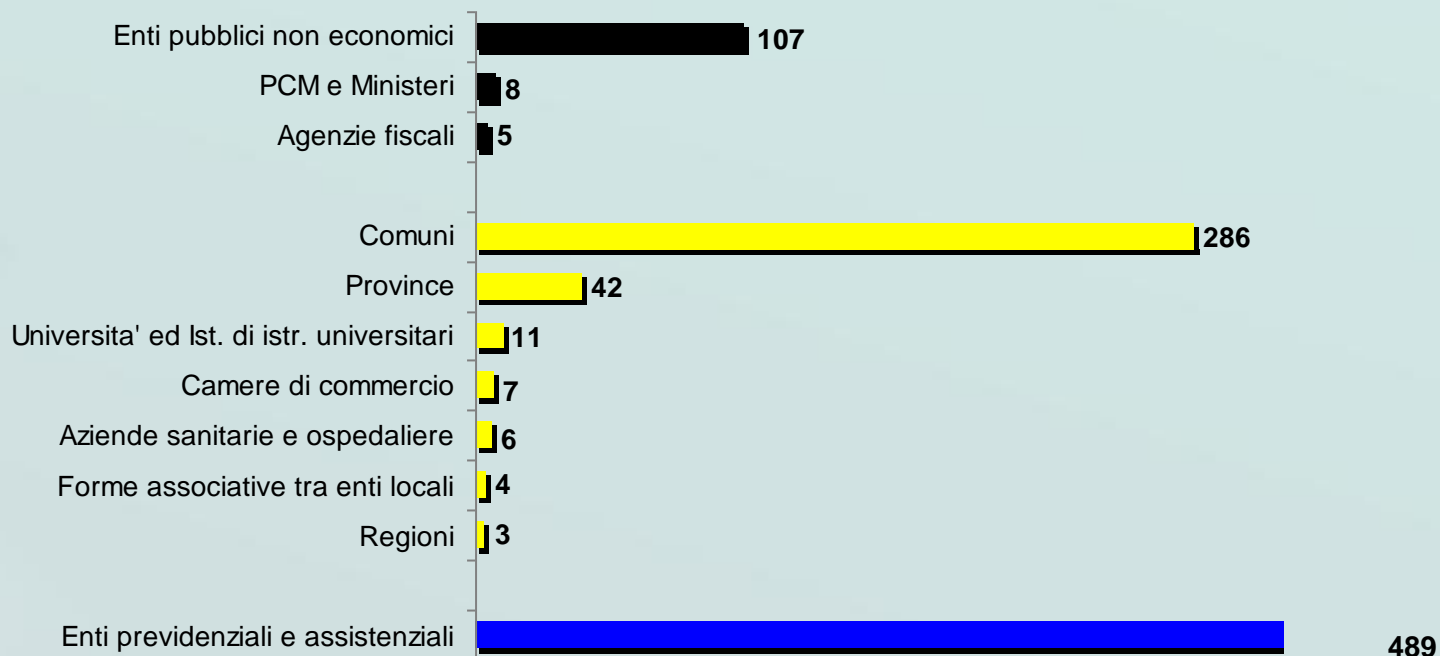


NUMERO TOTALE SEDI: 968



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013



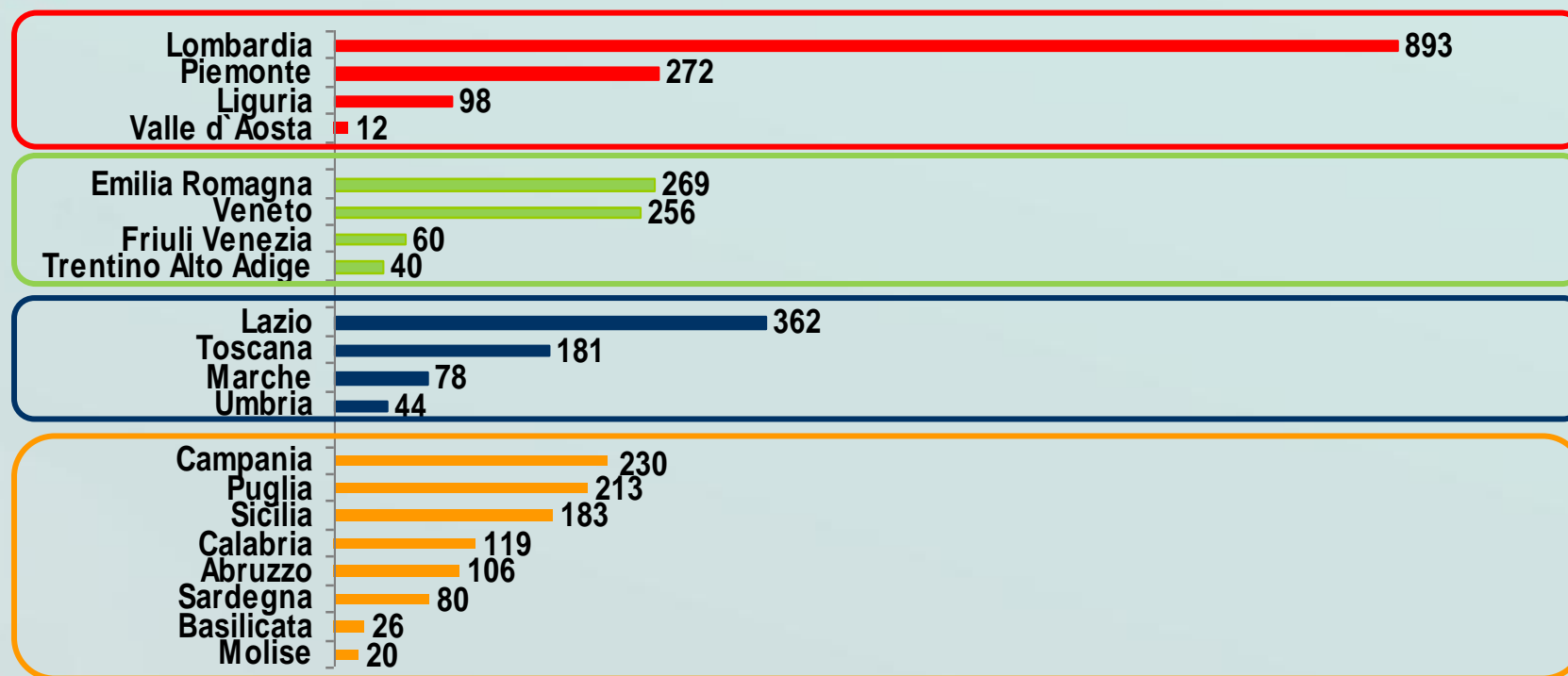
NUMERO TOTALE SEDI: 968

Amministrazioni centrali
 Amministrazioni locali
 Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013

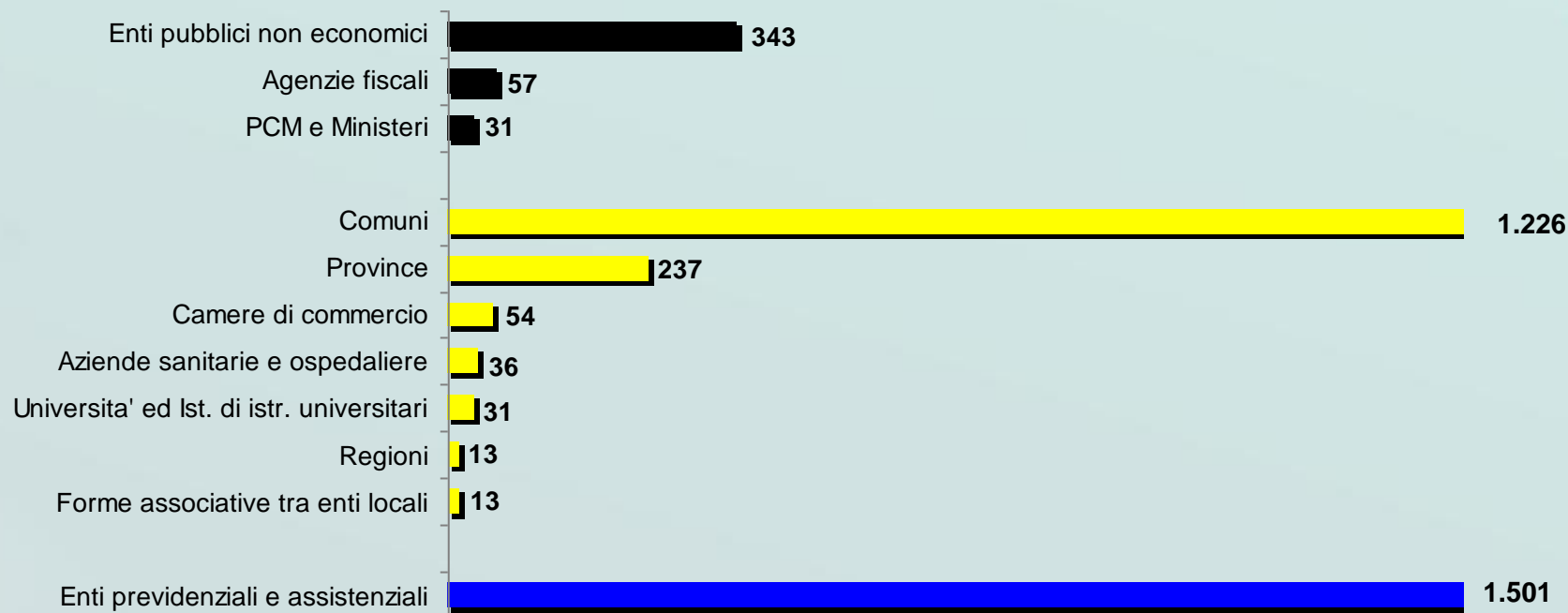


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.542



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.542

Amministrazioni centrali
 Amministrazioni locali
 Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 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

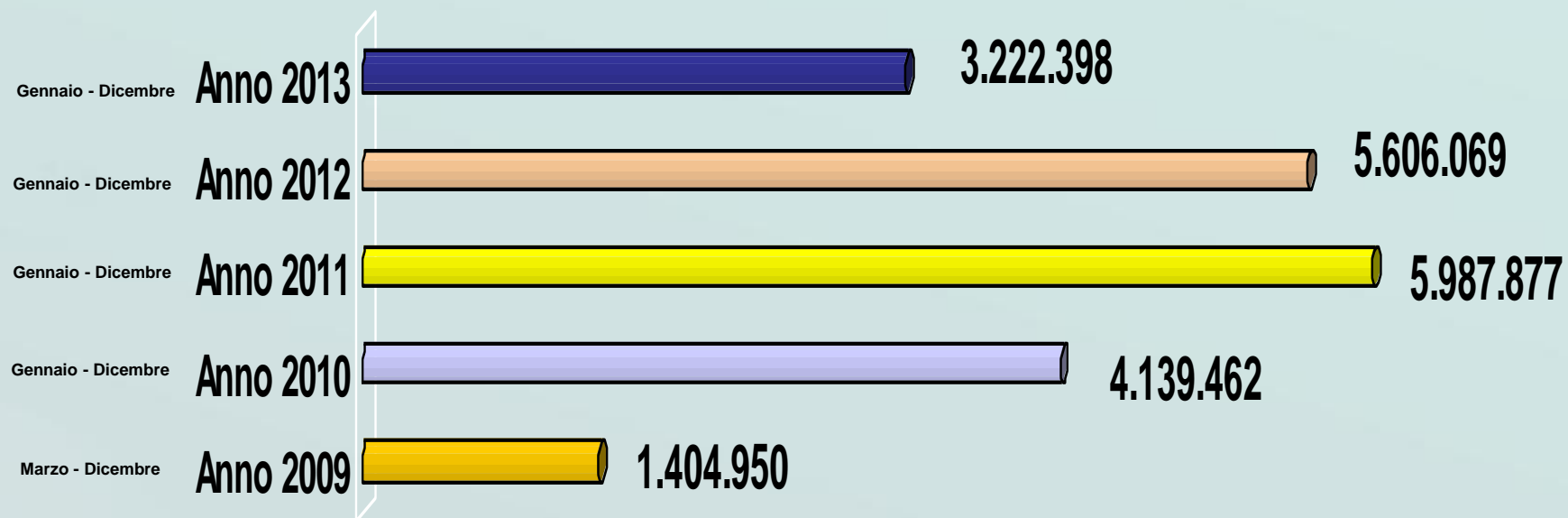
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

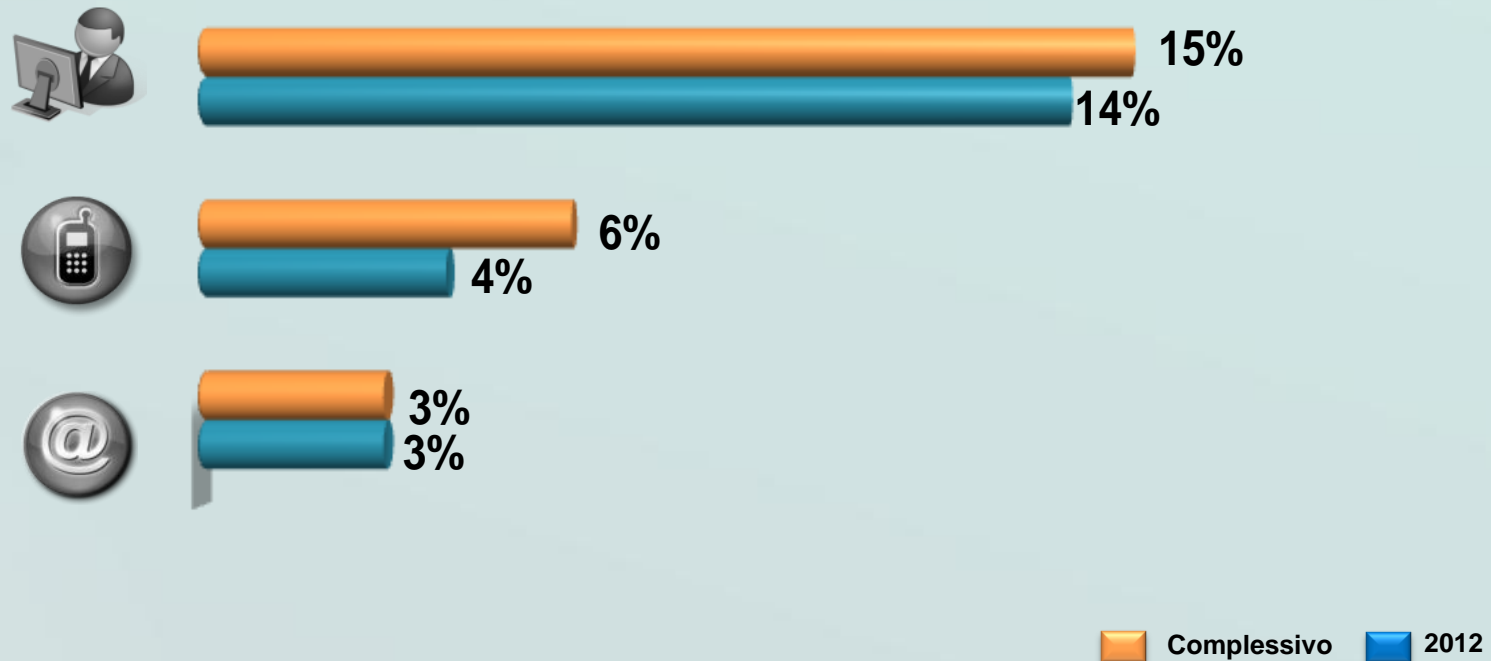


mettiamoci la faccia



TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

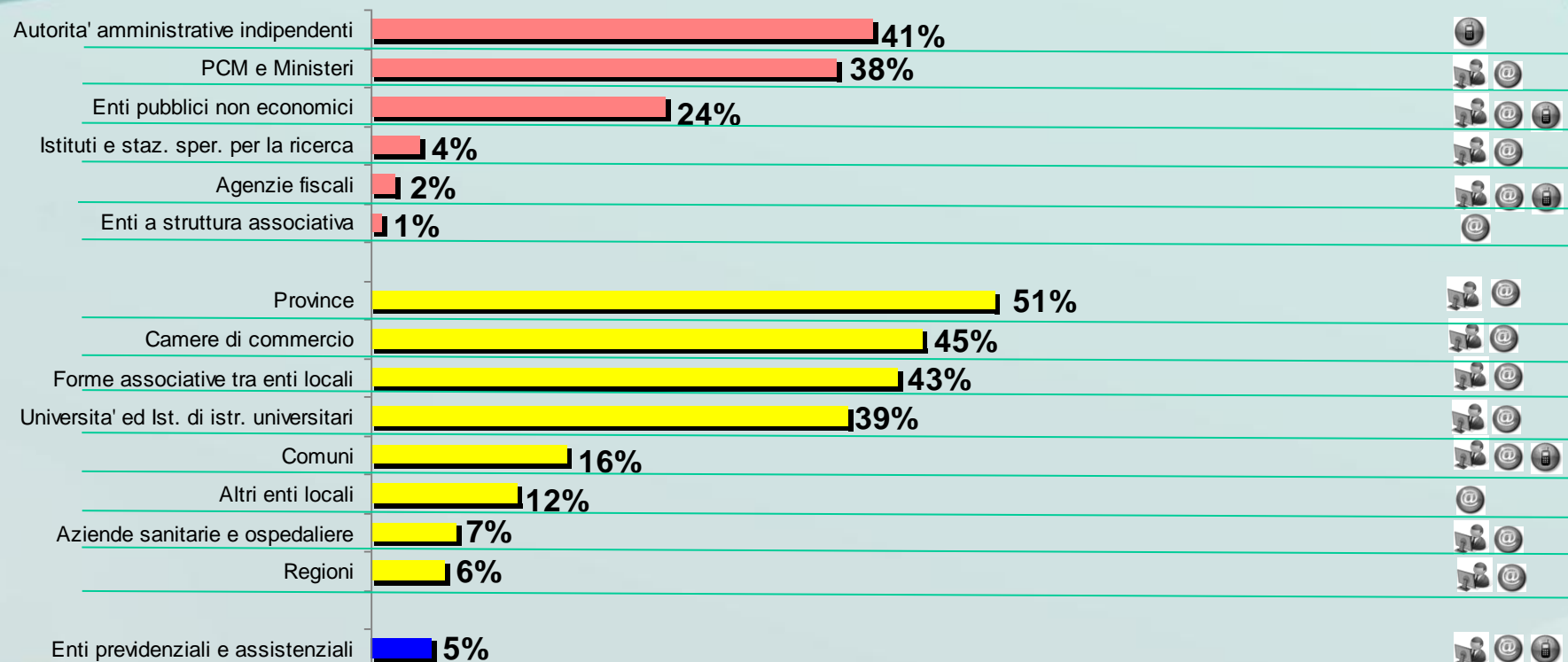


* Dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio



TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013



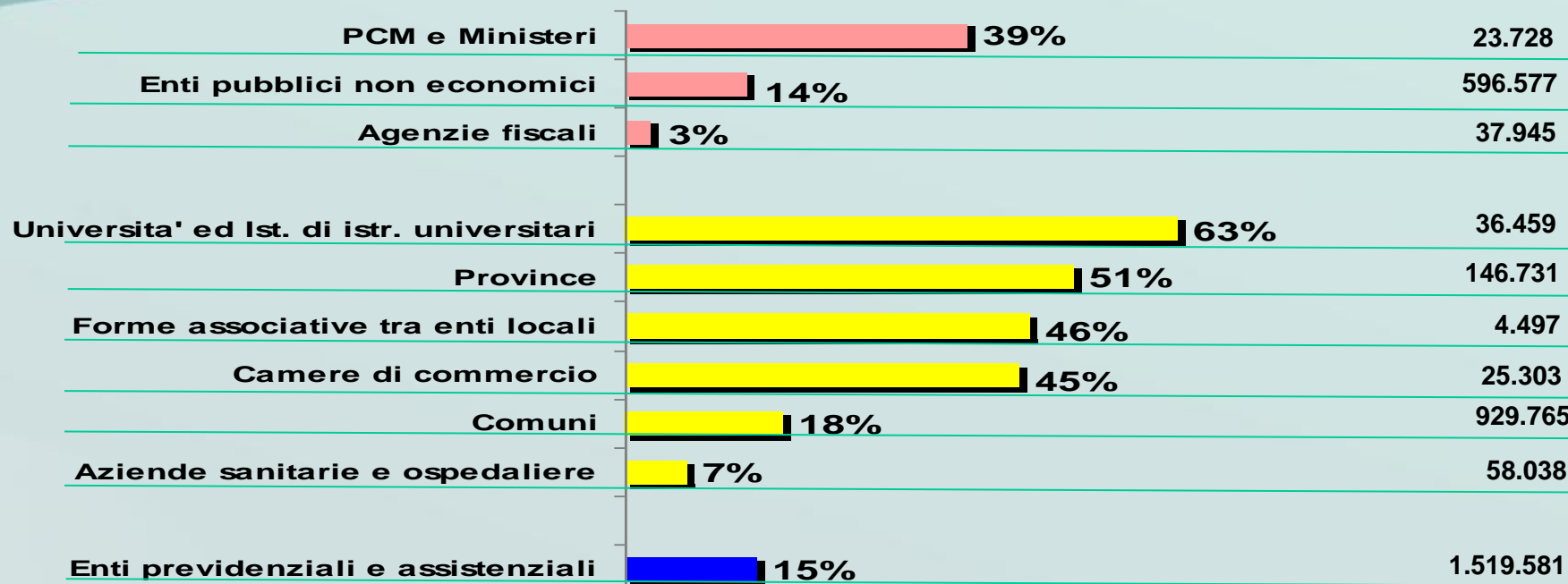
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

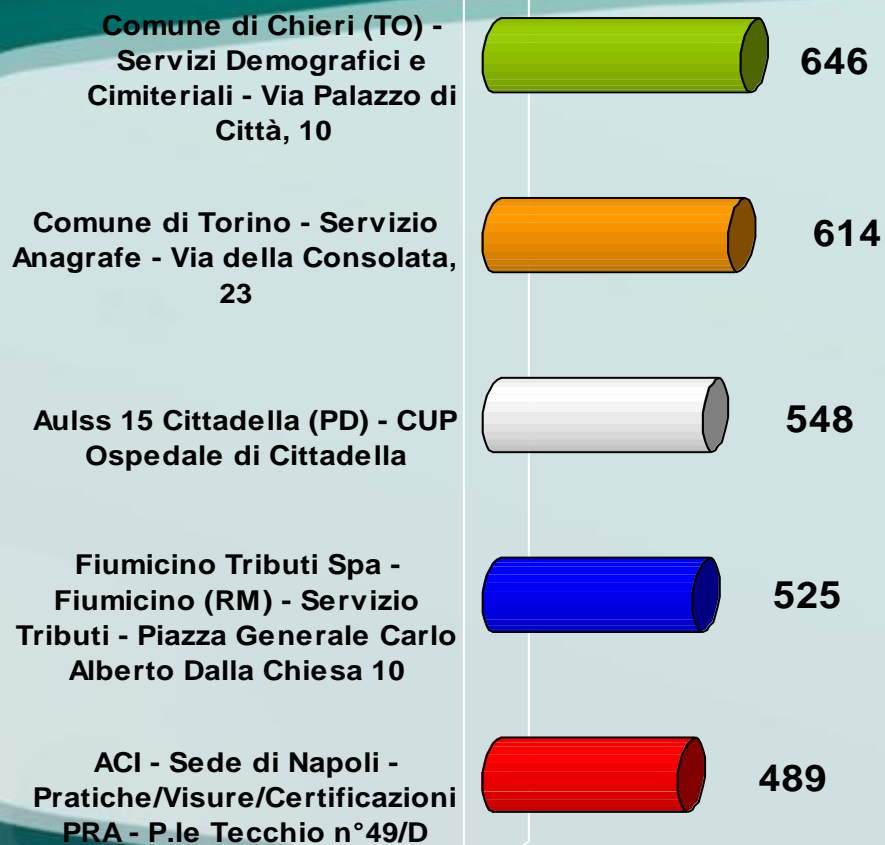
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2013

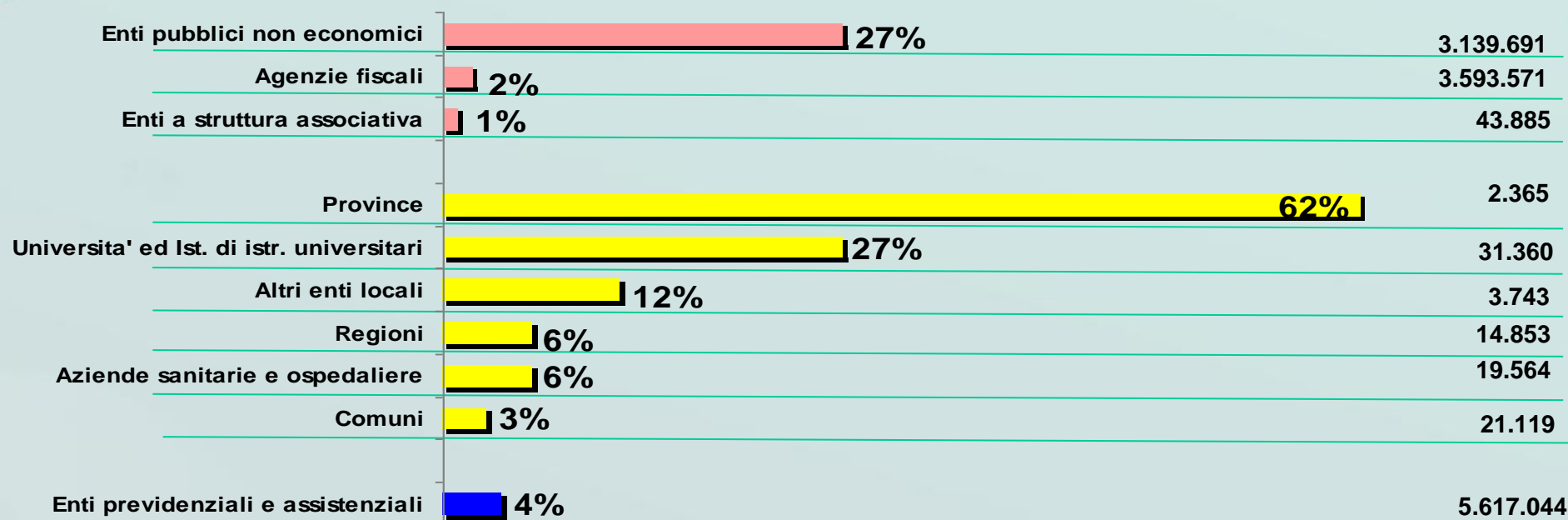




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 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

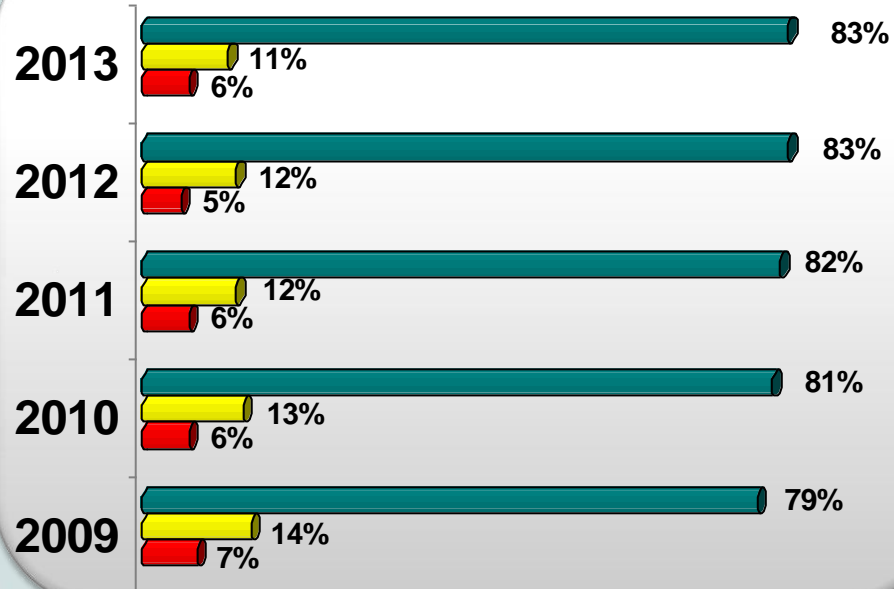
mettiamoci la faccia



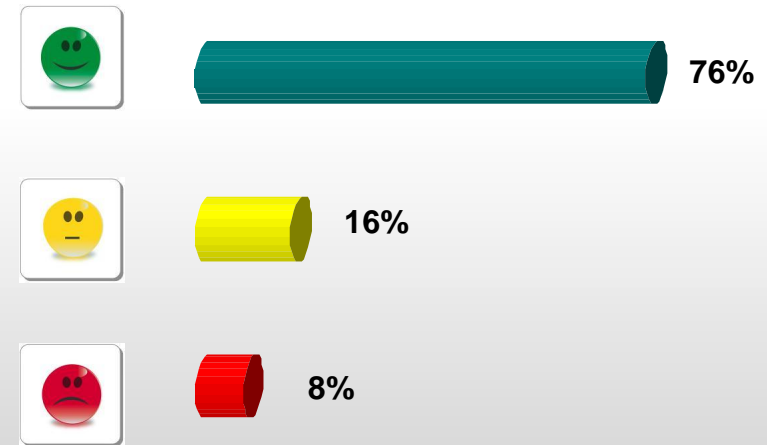
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



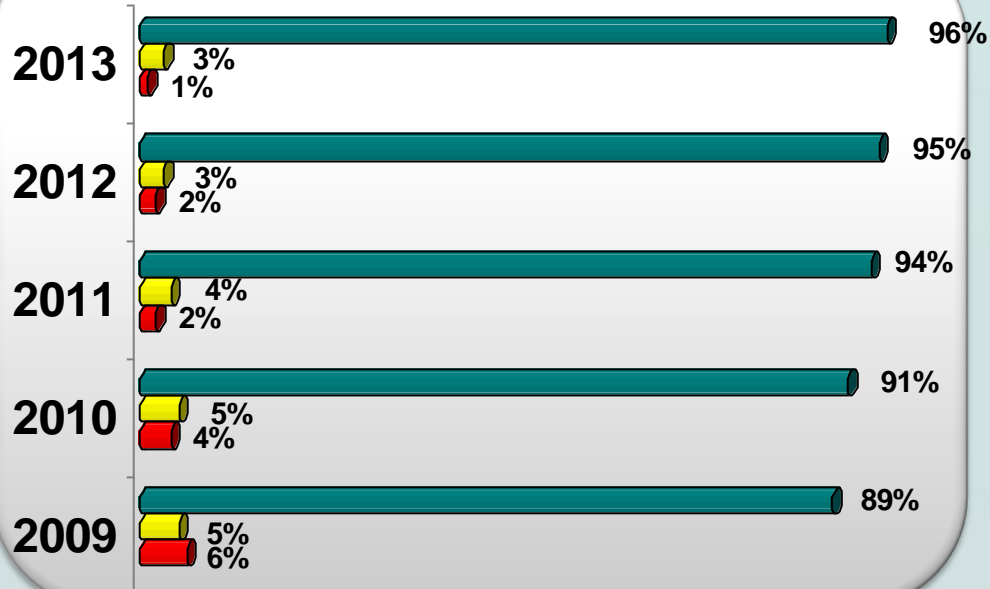
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 20.372.022



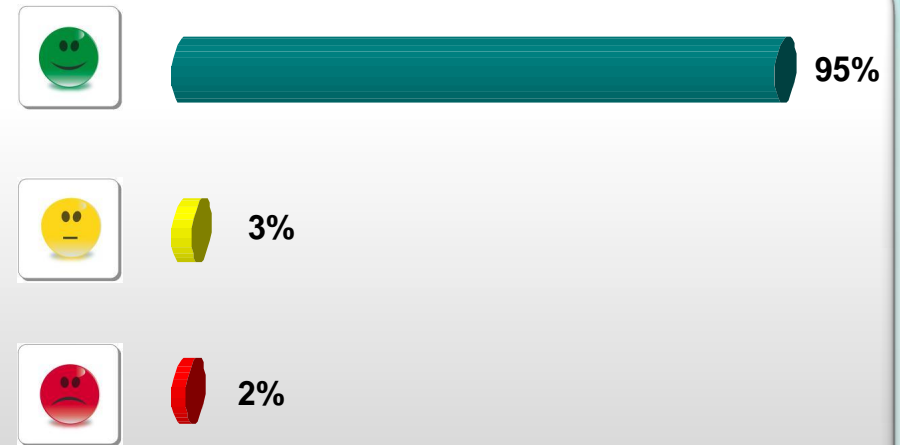
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE





SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013



Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

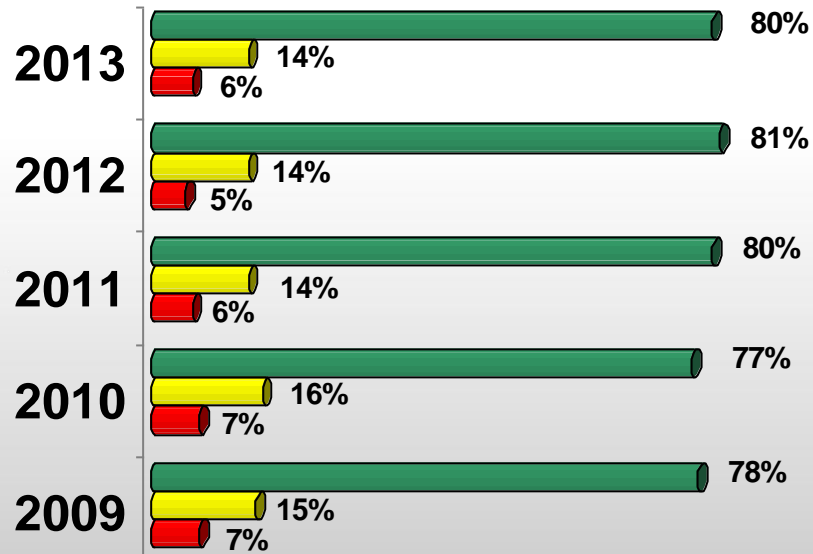
mettiamoci la faccia



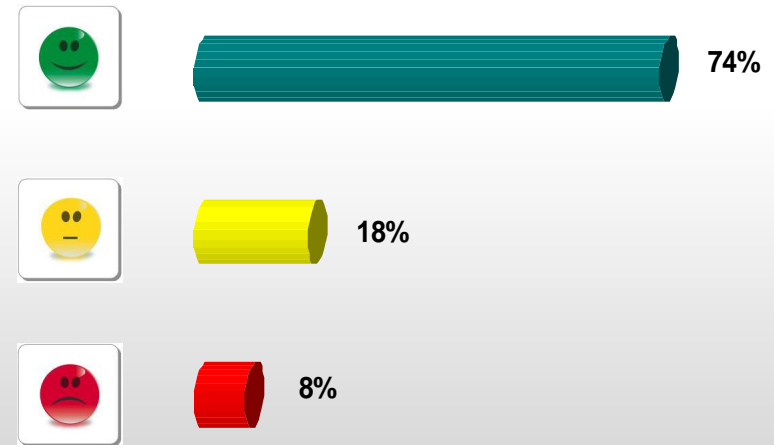
SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

COMPLESSIVO



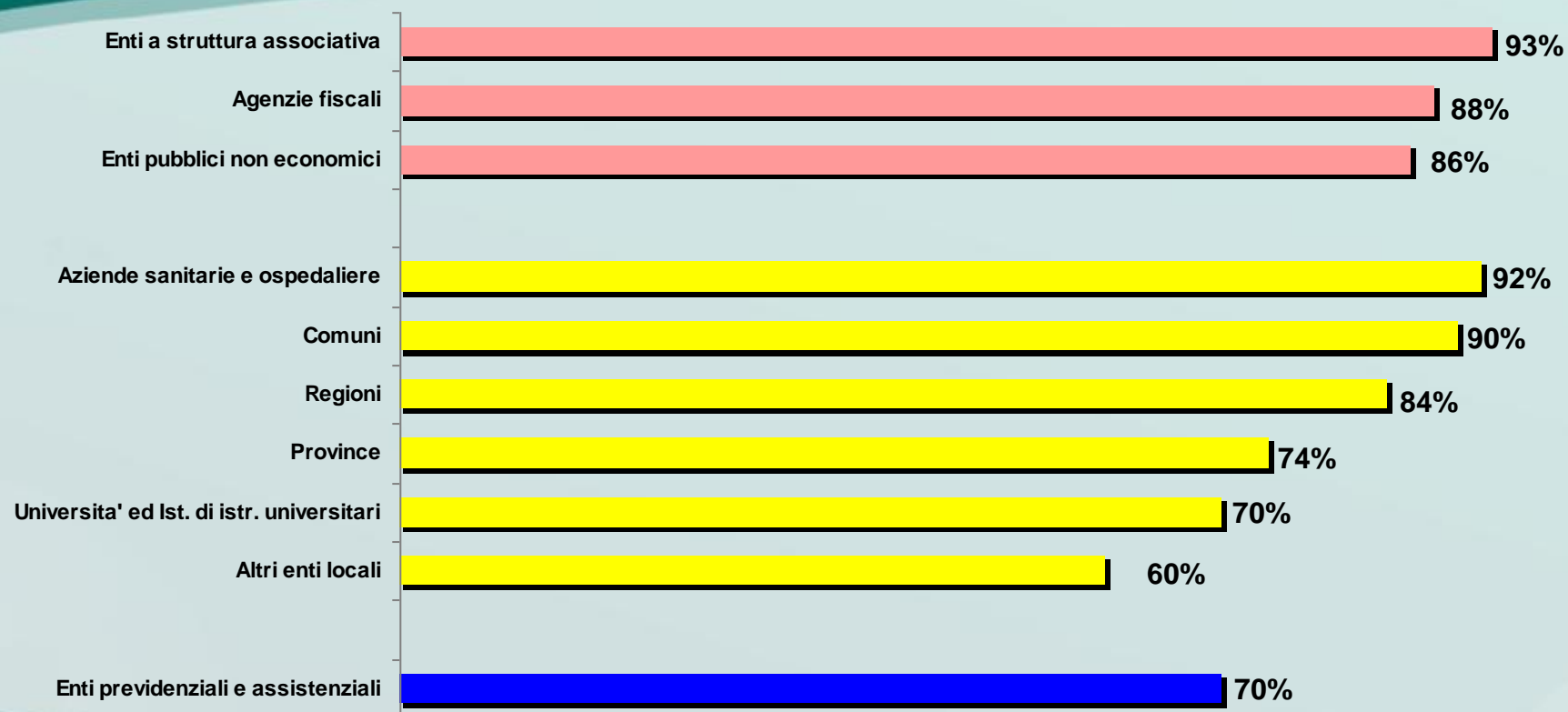
ULTIMO MESE





SERVIZI SUL WEB Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013



Amministrazioni statali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

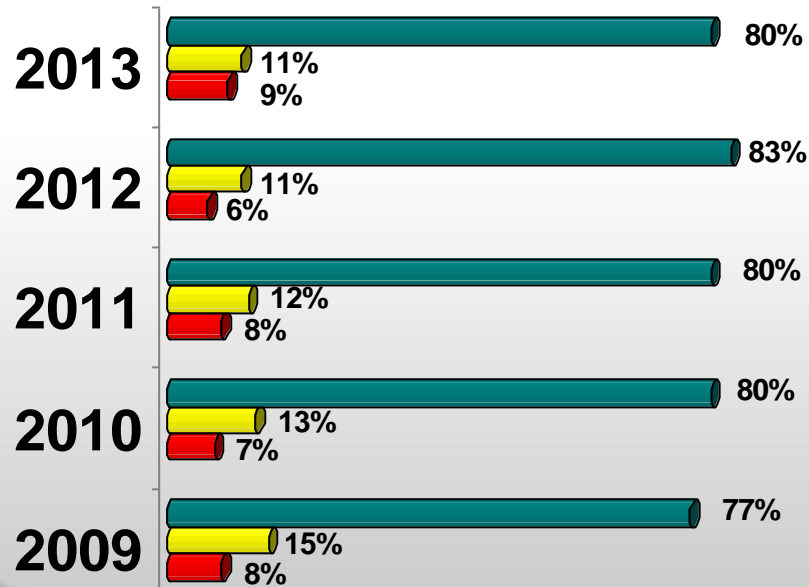


SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2013

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

