mettiamoci la faccia

Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL’INIZIATIVA

Situazione al 28 Febbraio 2014

mettiamoci la faccia

INDICE - 1

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

mettiamoci la faccia

INDICE - 2

3. La partecipazione dei cittadini Slide 17

Numero giudizi raccolti annualmente Slide 18

Tasso di partecipazione per canale 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

1. Le amministrazioni partecipanti

mettiamoci la faccia

NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE	CANALE		
Comune di Bucciano (BN)		√	√

AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

AVVIO RILEVAZIONE	
Comune di San Casciano in Val di Pesa (FI)	√

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014

NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.028

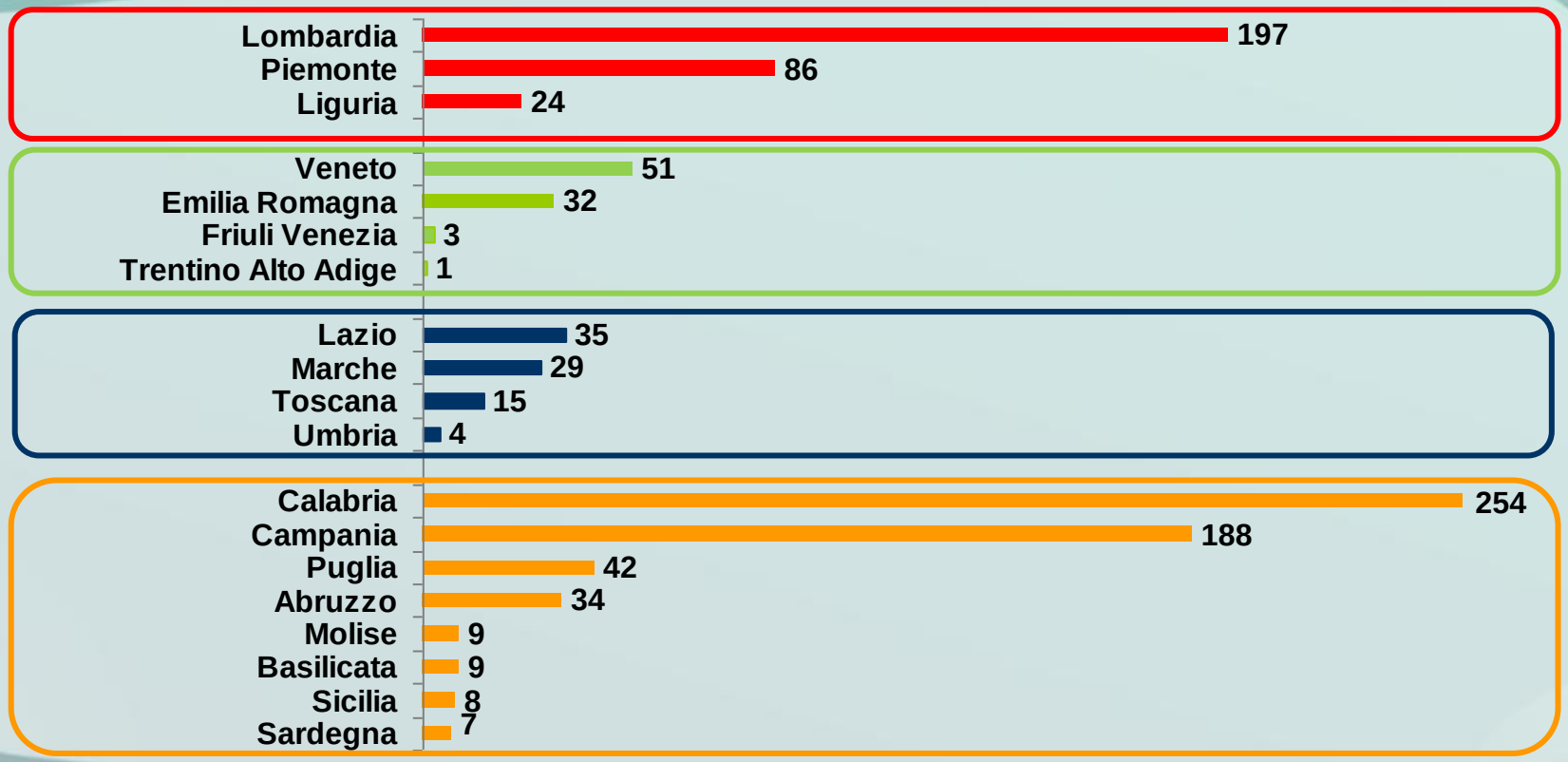
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali | Imprese di servizi

* 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: FEBBRAIO 2014



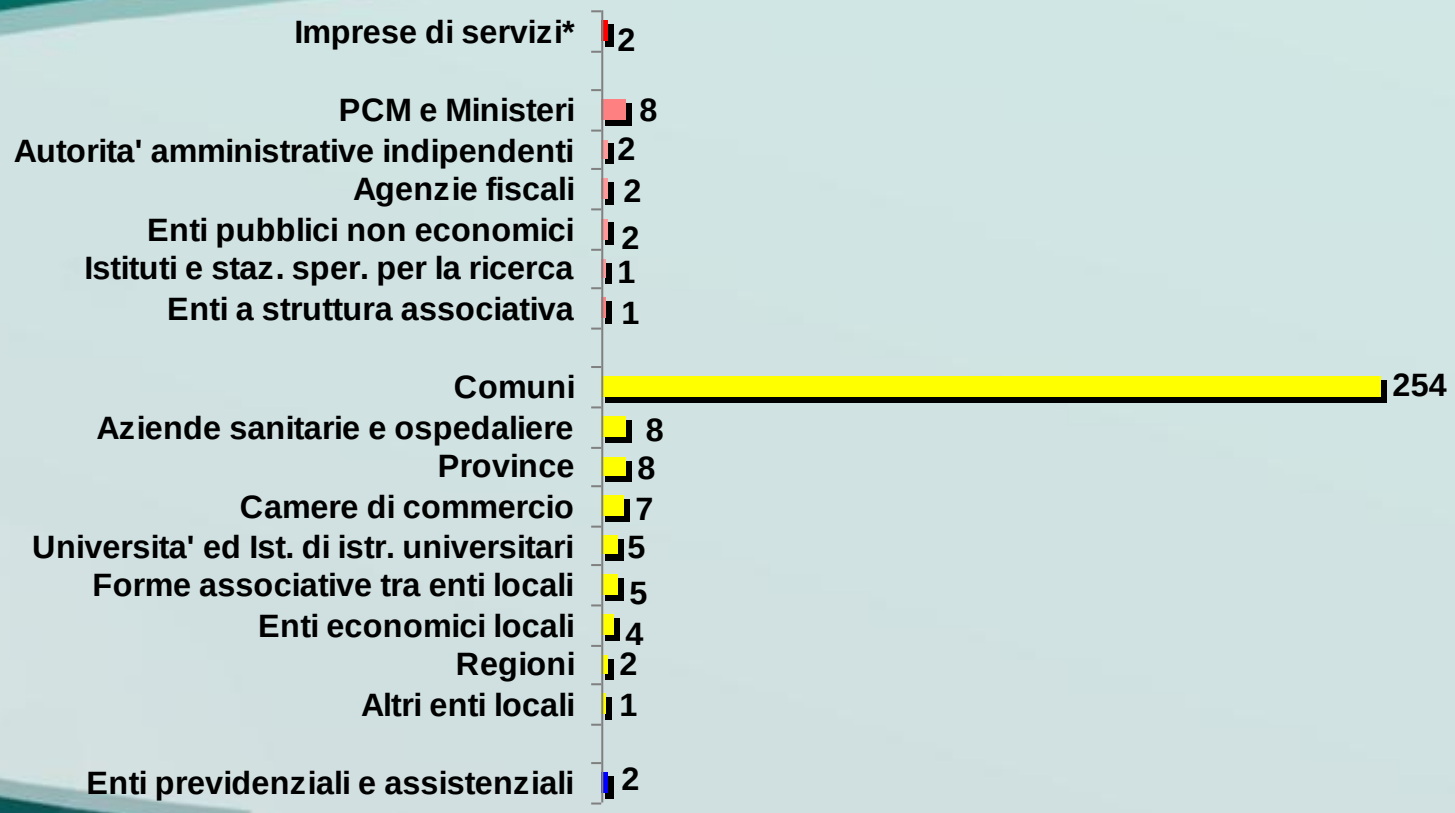
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.028

NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

mettiamoci la faccia

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

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 314

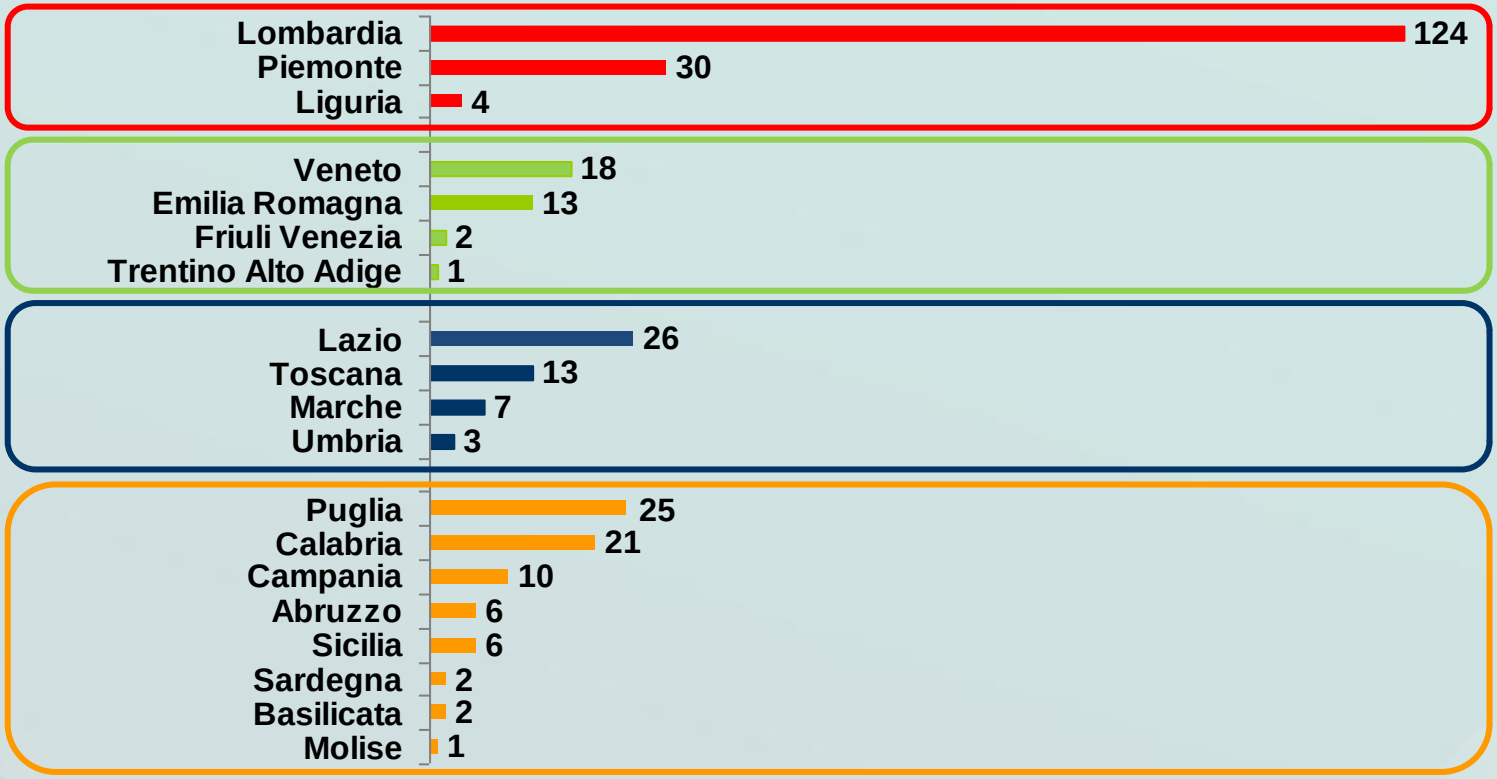
Imprese di servizi | Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

* 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: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 314

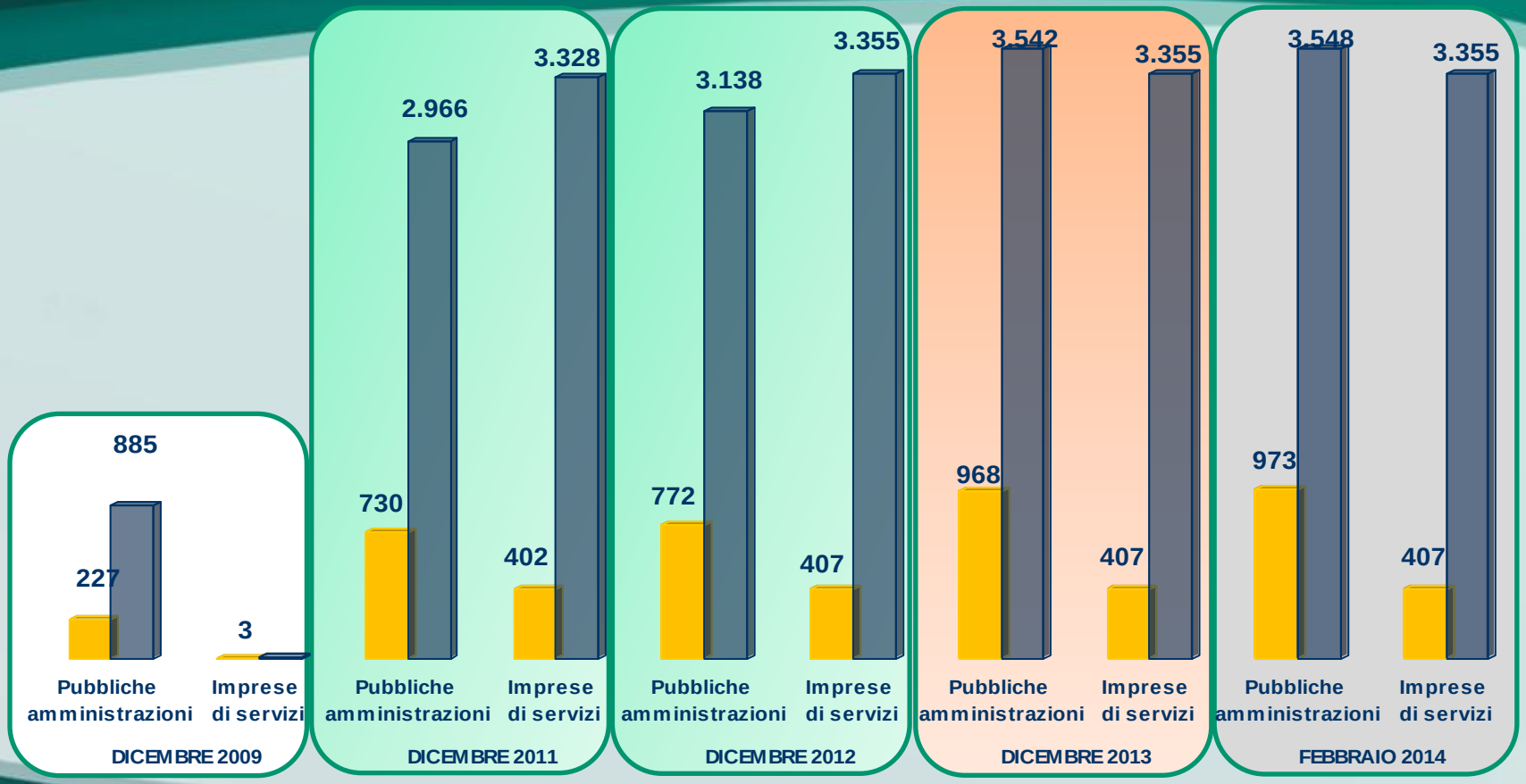
NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

2. Sedi sportelli e servizi

mettiamoci la faccia

SEDI E SPORTELLI

PERIODO DI RIFERIMENTO: DICEMBRE 2009 – FEBBRAIO 2014



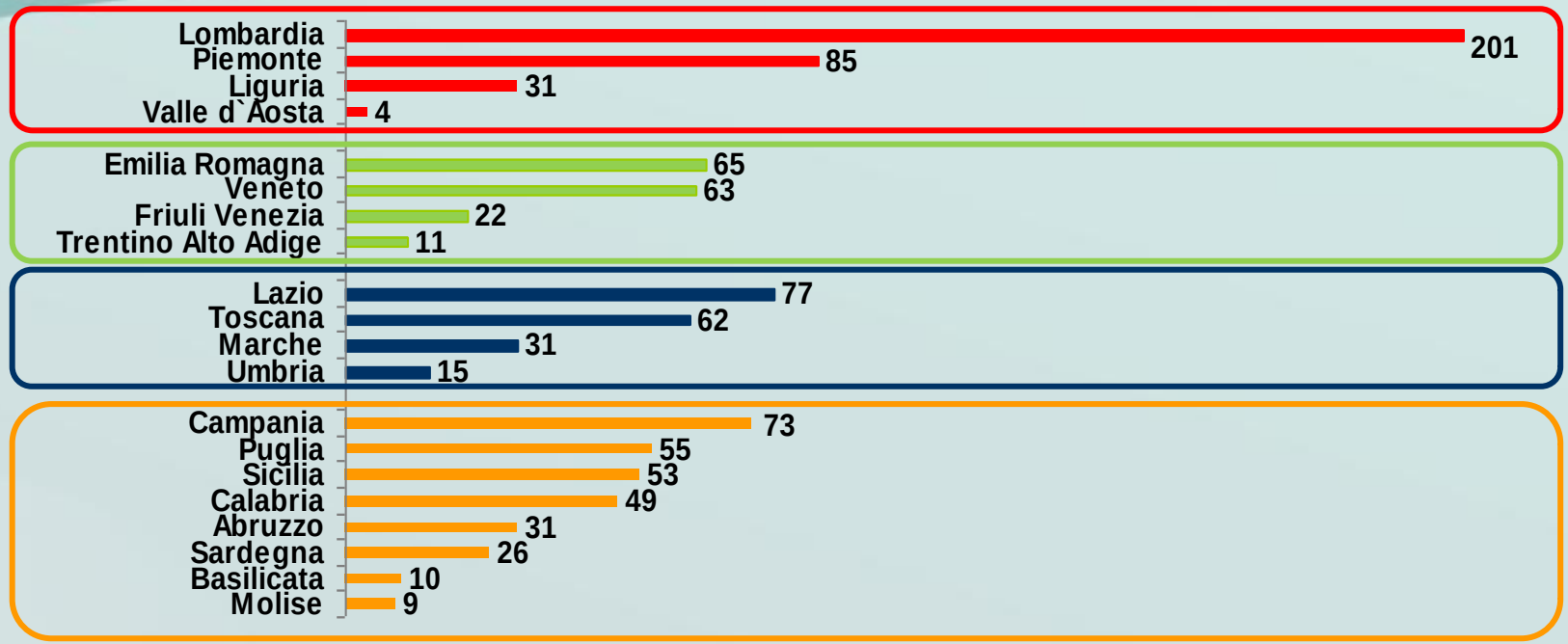
Sedi Sportelli

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE SEDI: 973

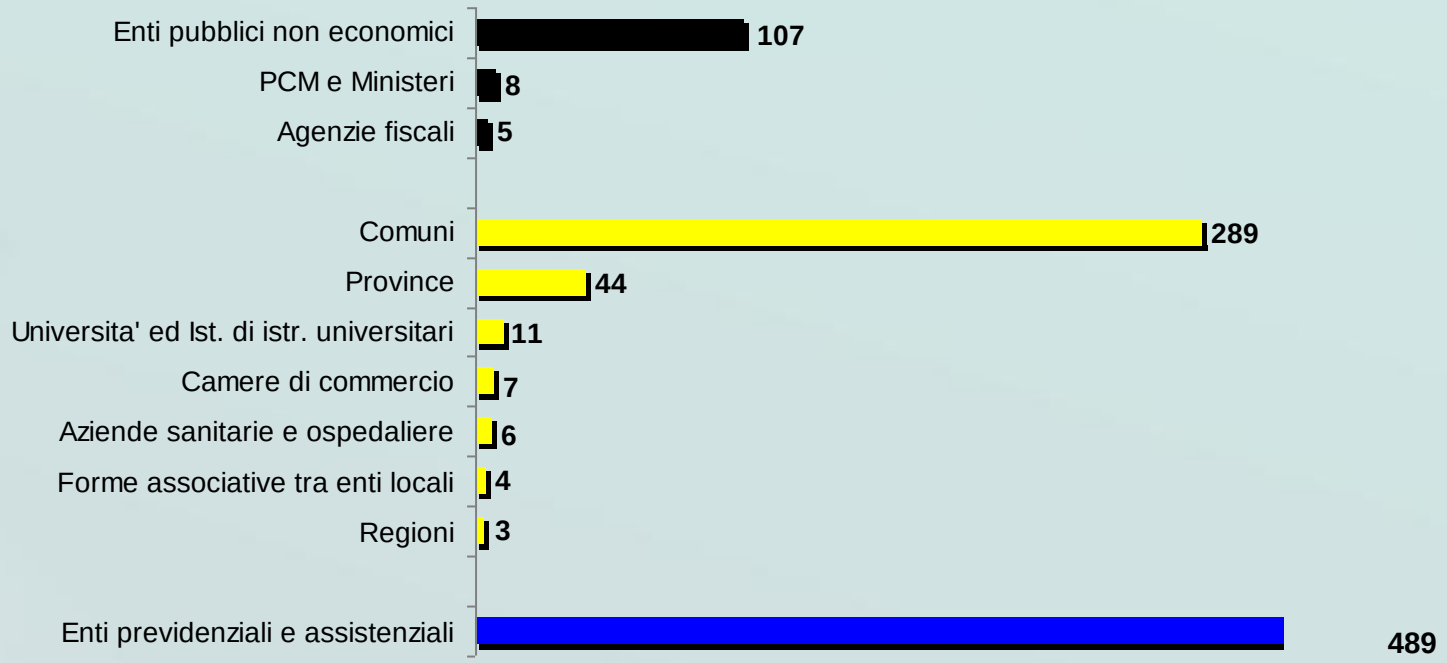
NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE SEDI: 973

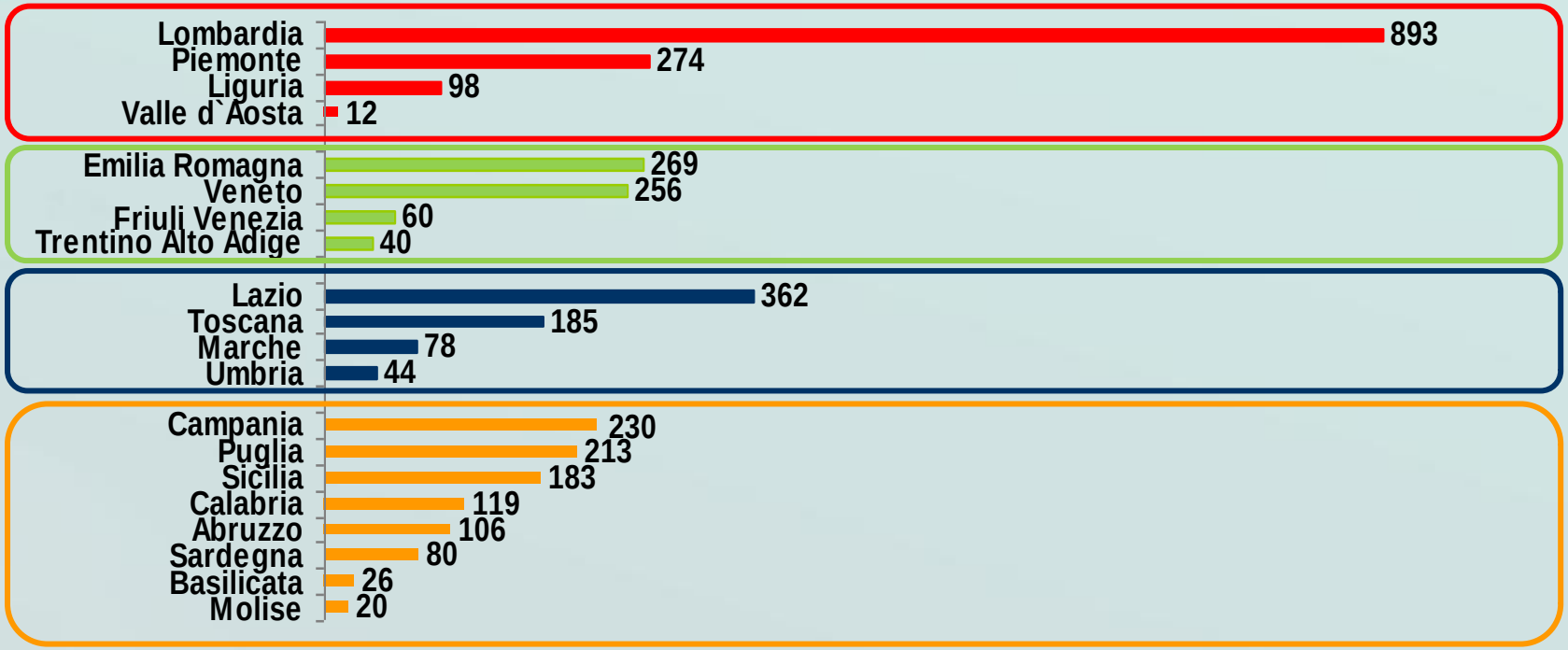
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.548

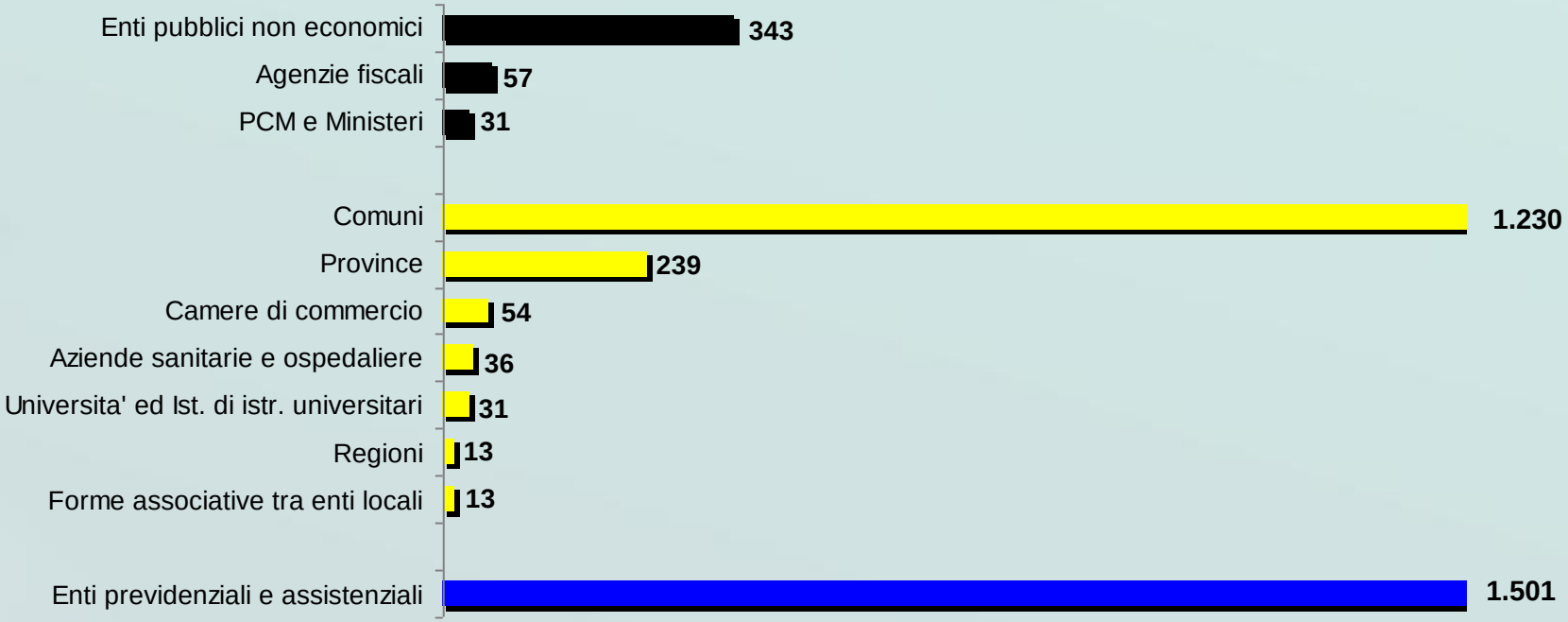
NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.548

Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014

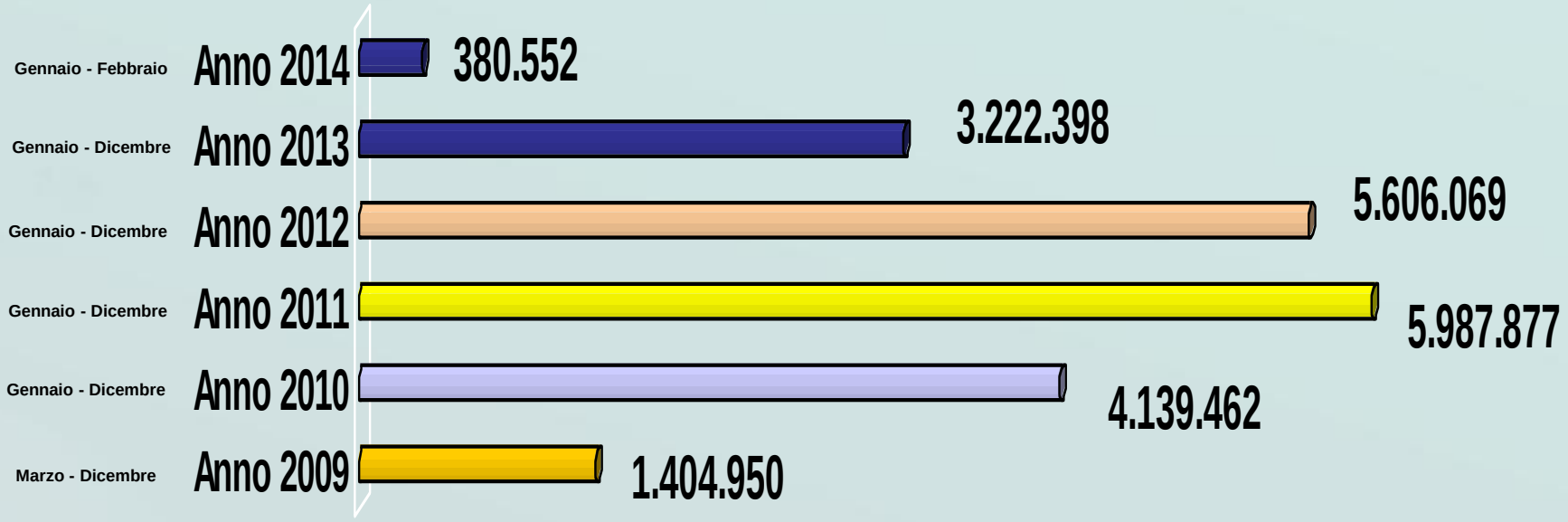
Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	**Certificati e documenti** Es., servizi demografici, accesso agli atti	**Commercio e attività produttive** Es., servizio protesti, DIA, SUAP
Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	**Servizi 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

3. La partecipazione dei cittadini

mettiamoci la faccia

NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

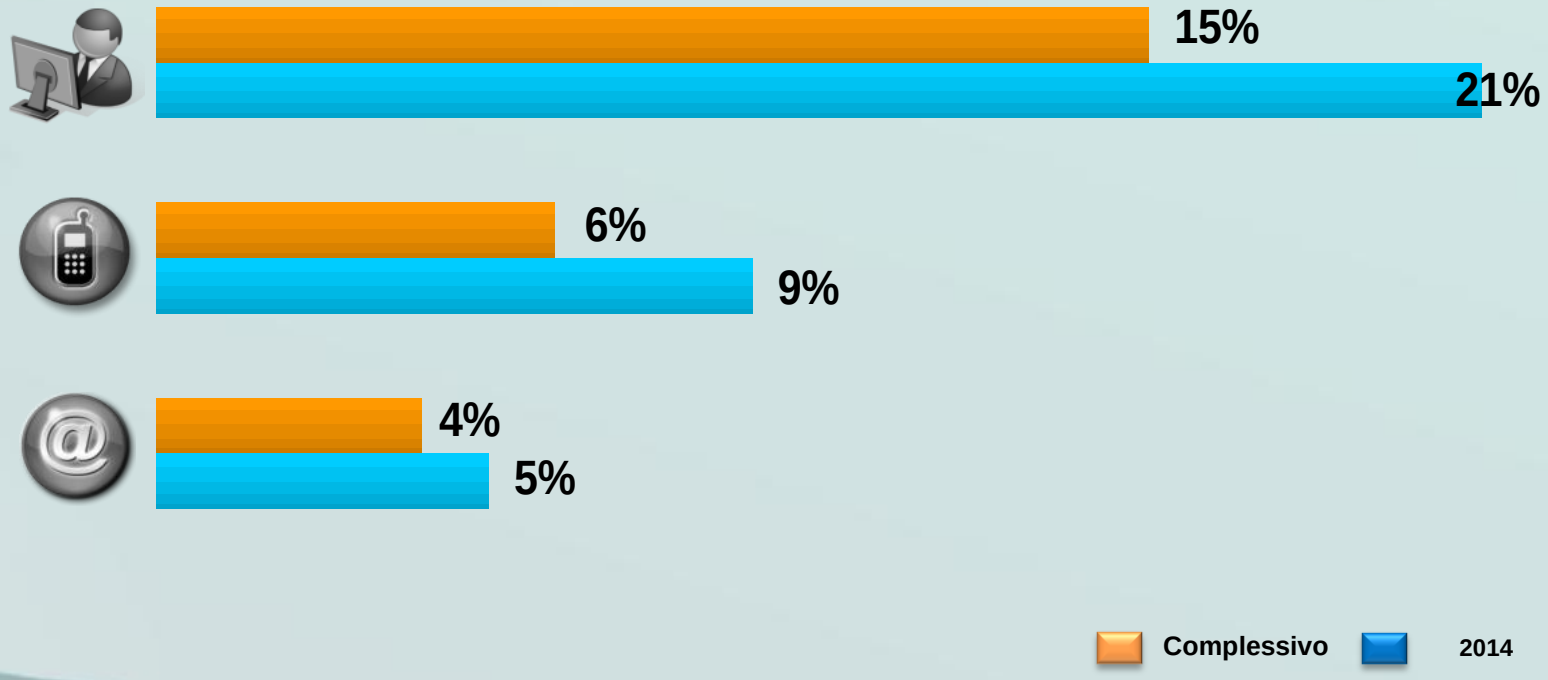
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014



mettiamoci la faccia

TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014

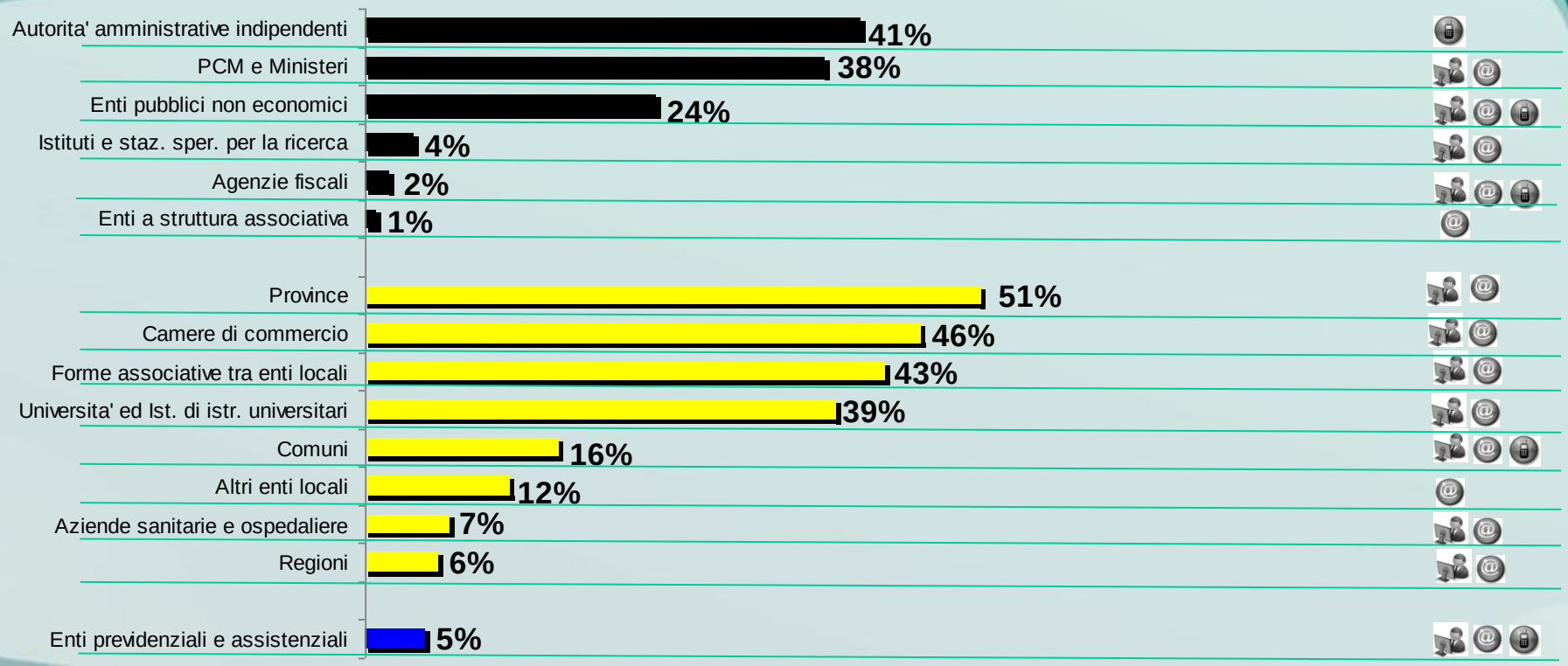


* Dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio

mettiamoci la faccia

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

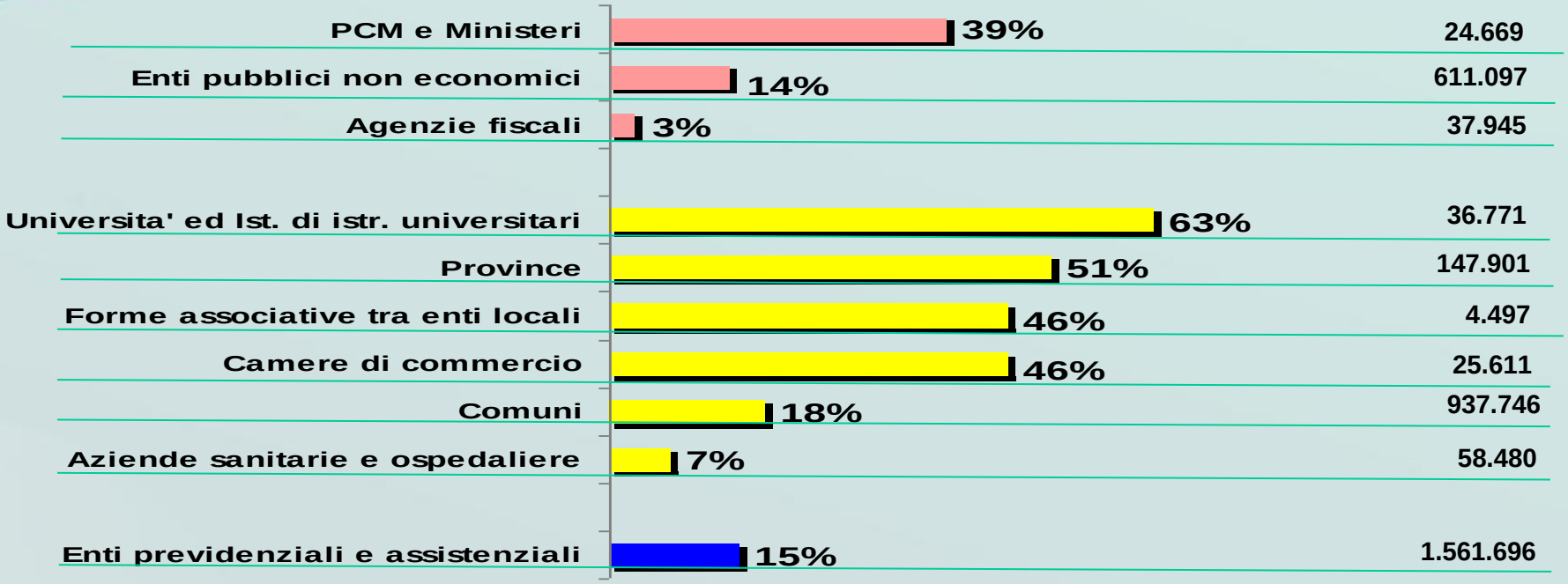
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

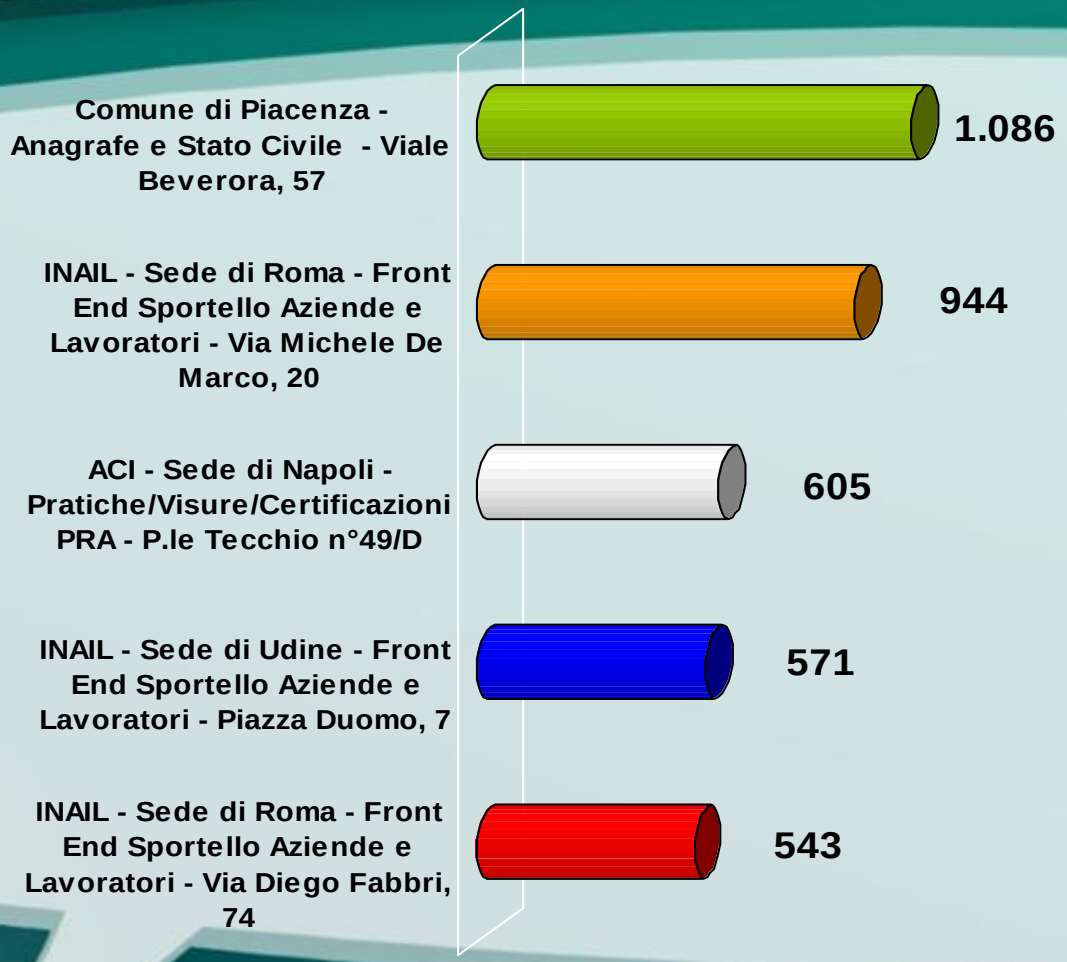
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO DI RIFERIMENTO: FEBBRAIO 2014

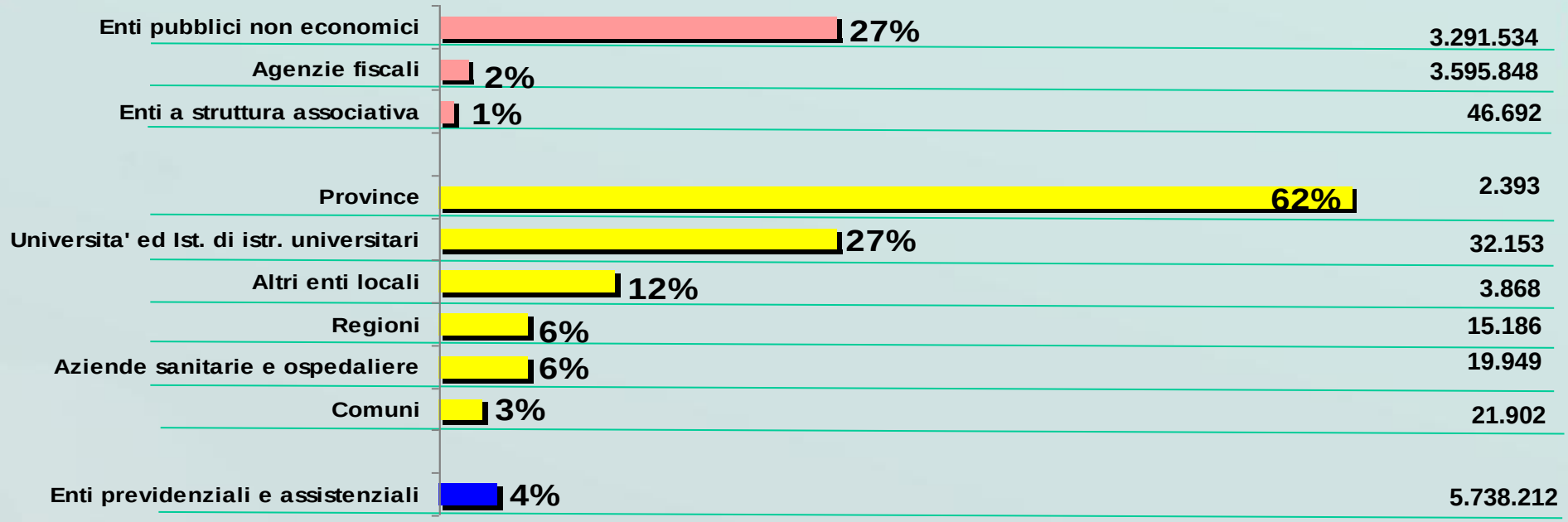


mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014



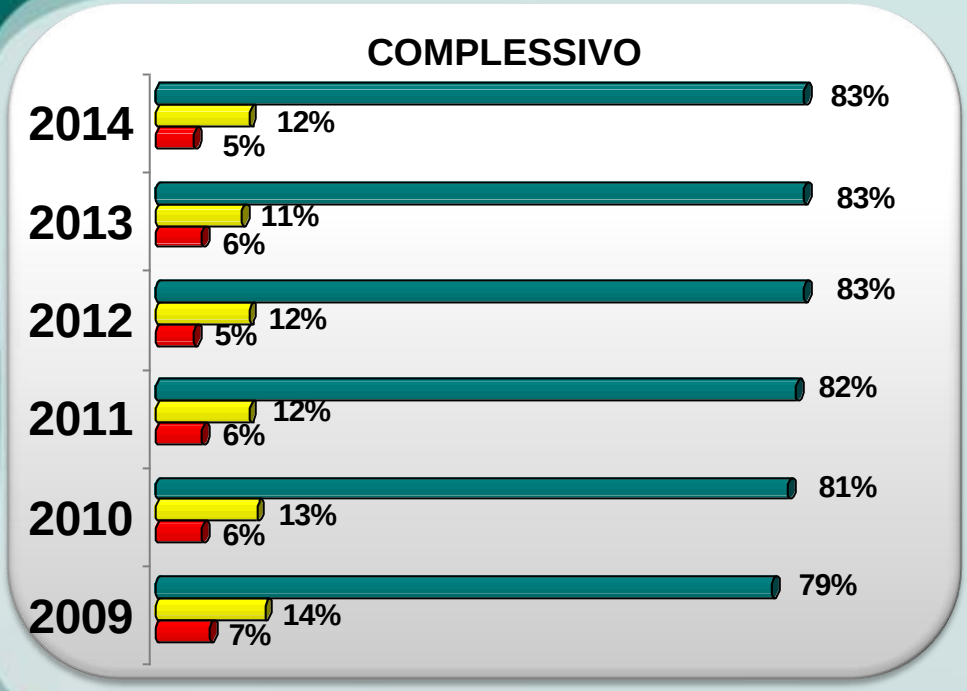
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

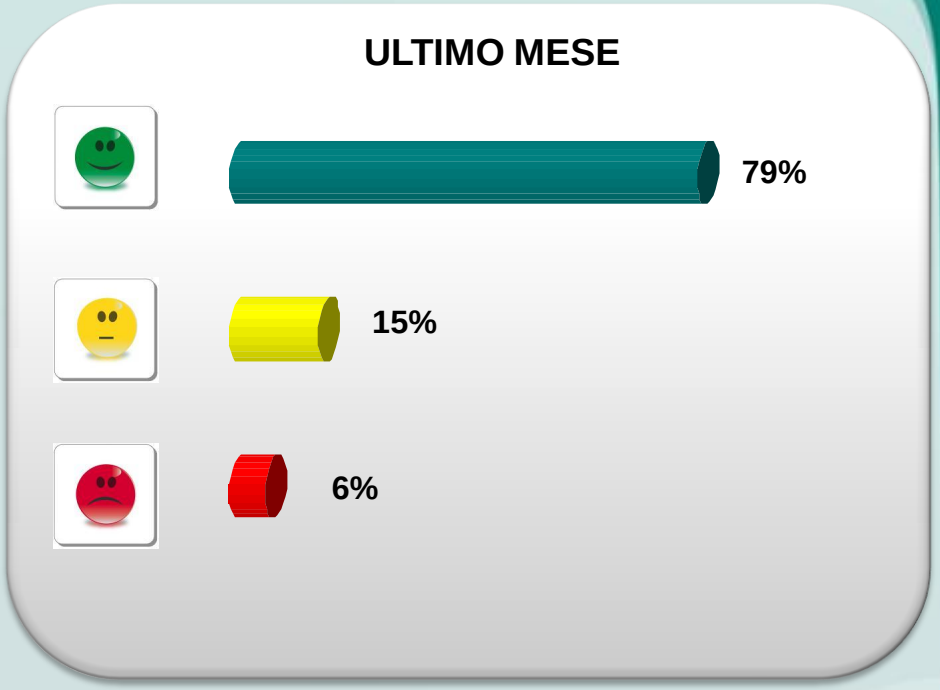
4. La valutazione dei servizi

mettiamoci la faccia

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014



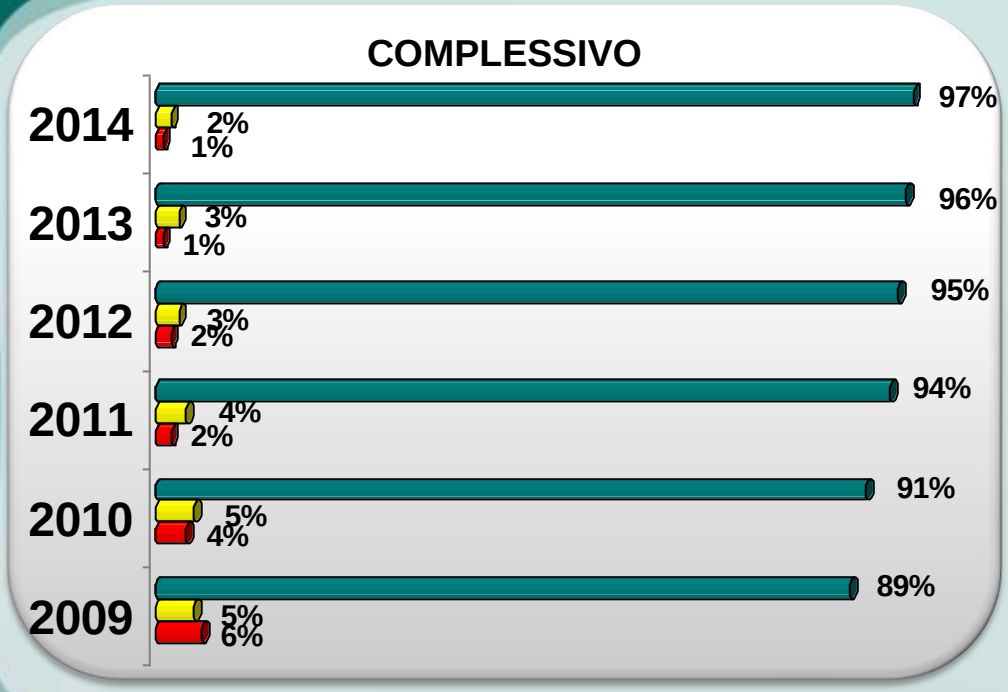


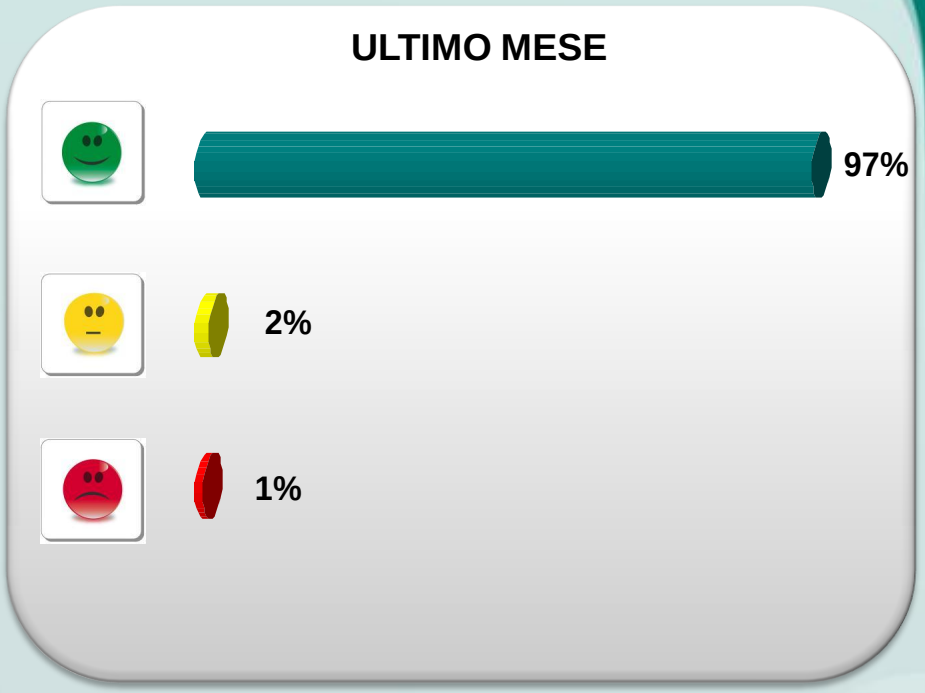
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 20.753.516

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014





Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

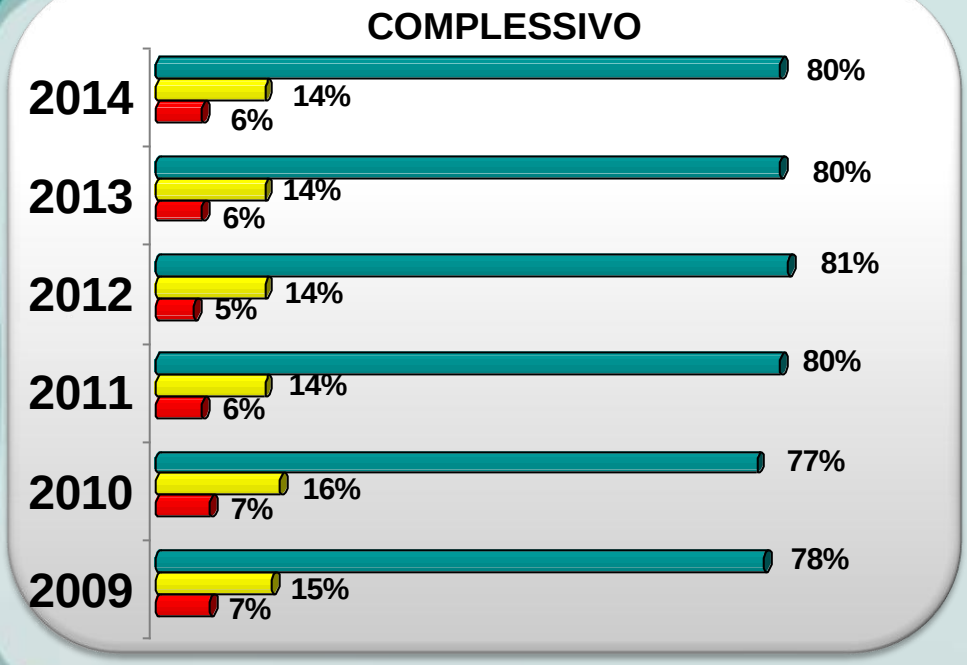
PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014

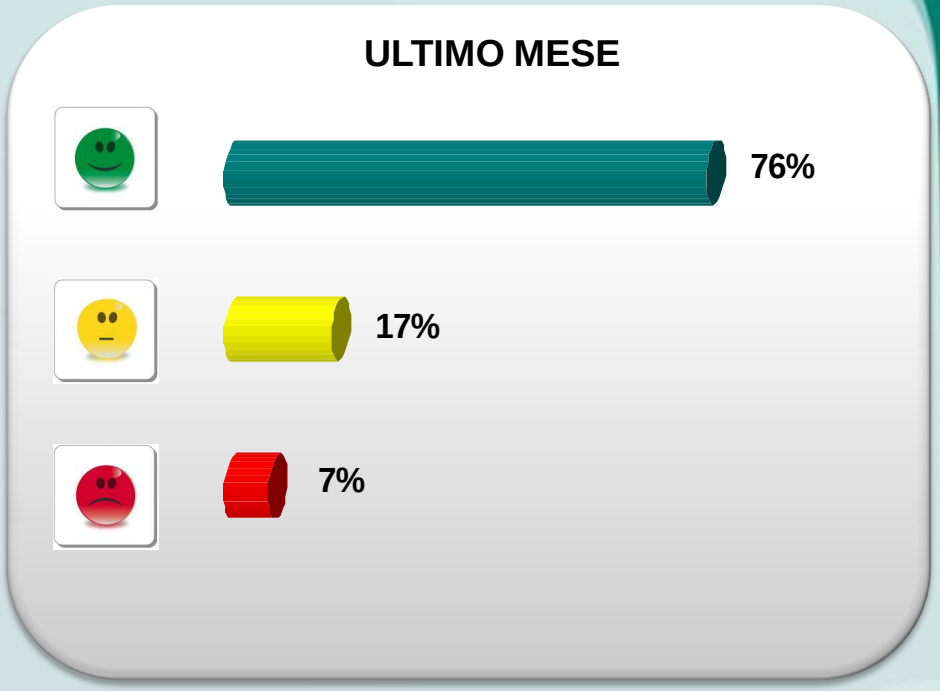
Amministrazioni centrali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014





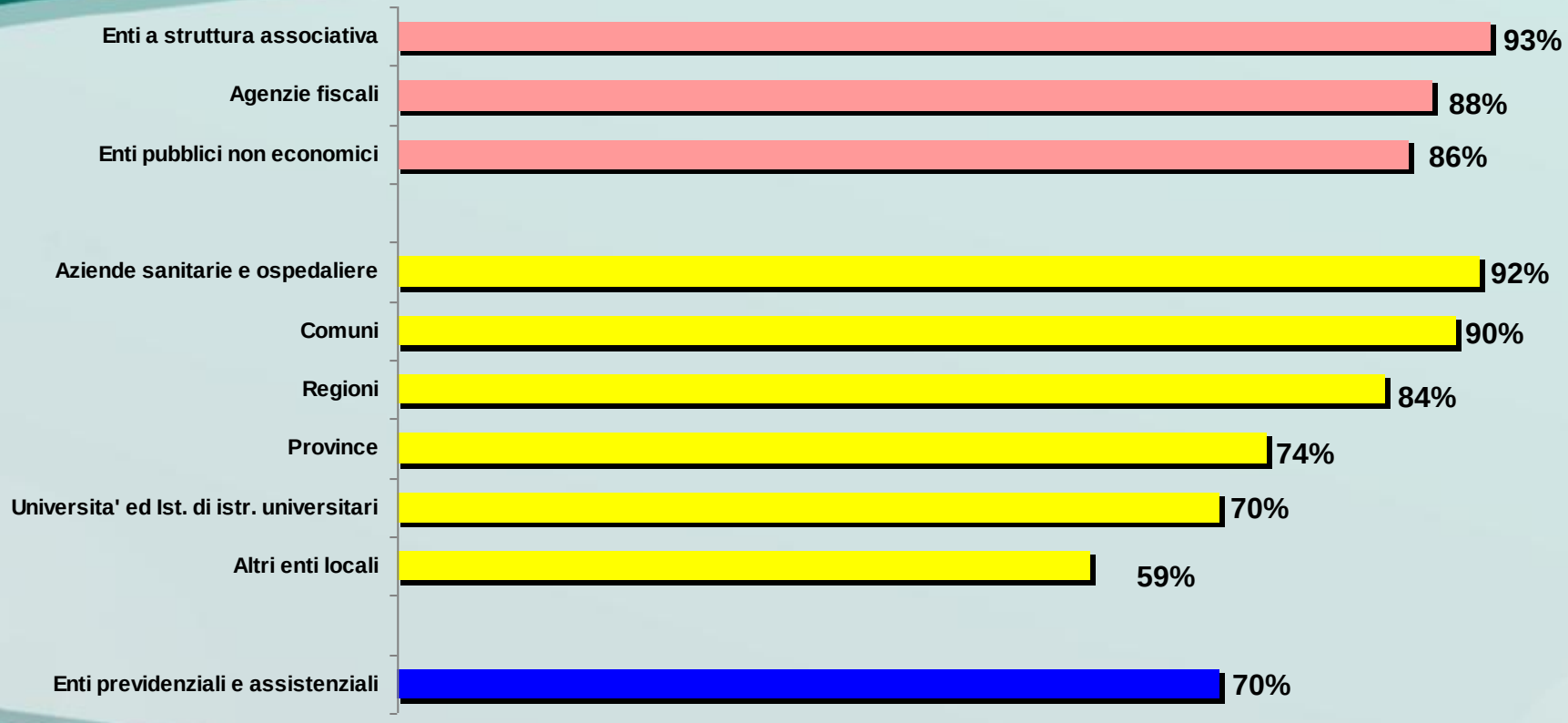
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014

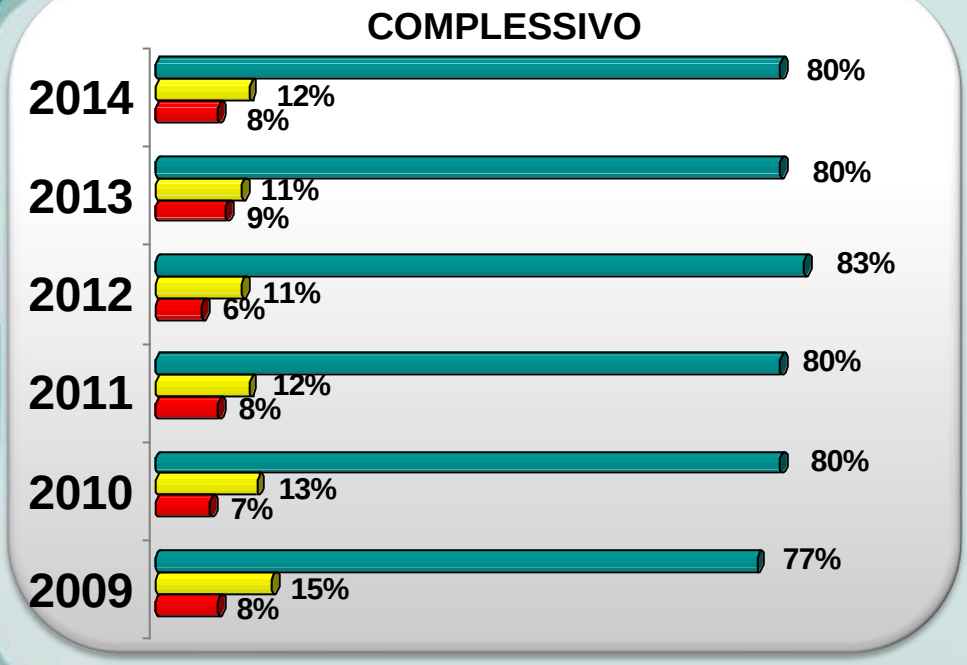


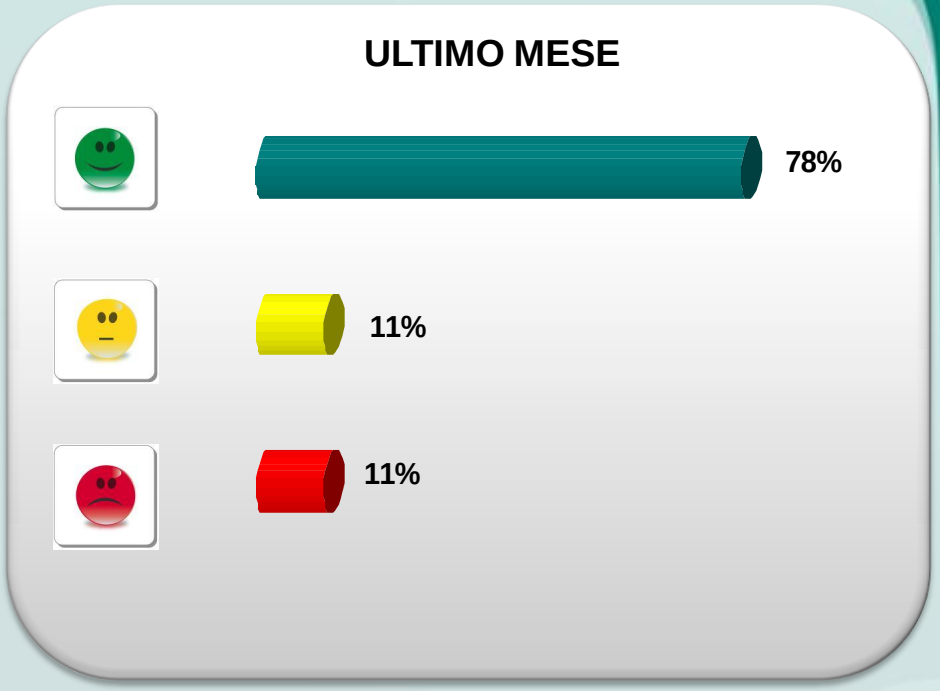
Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

SERVIZI AL TELEFONO
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 28 FEBBRAIO 2014





Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche