



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 Ottobre 2014



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

mettiamoci la faccia



NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Comune di Udine
Ente regionale per il diritto allo studio universitario - Piemonte

CANALE



✓ ✓

AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

AVVIO RILEVAZIONE

Camera di Commercio di Cosenza

✓

mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027

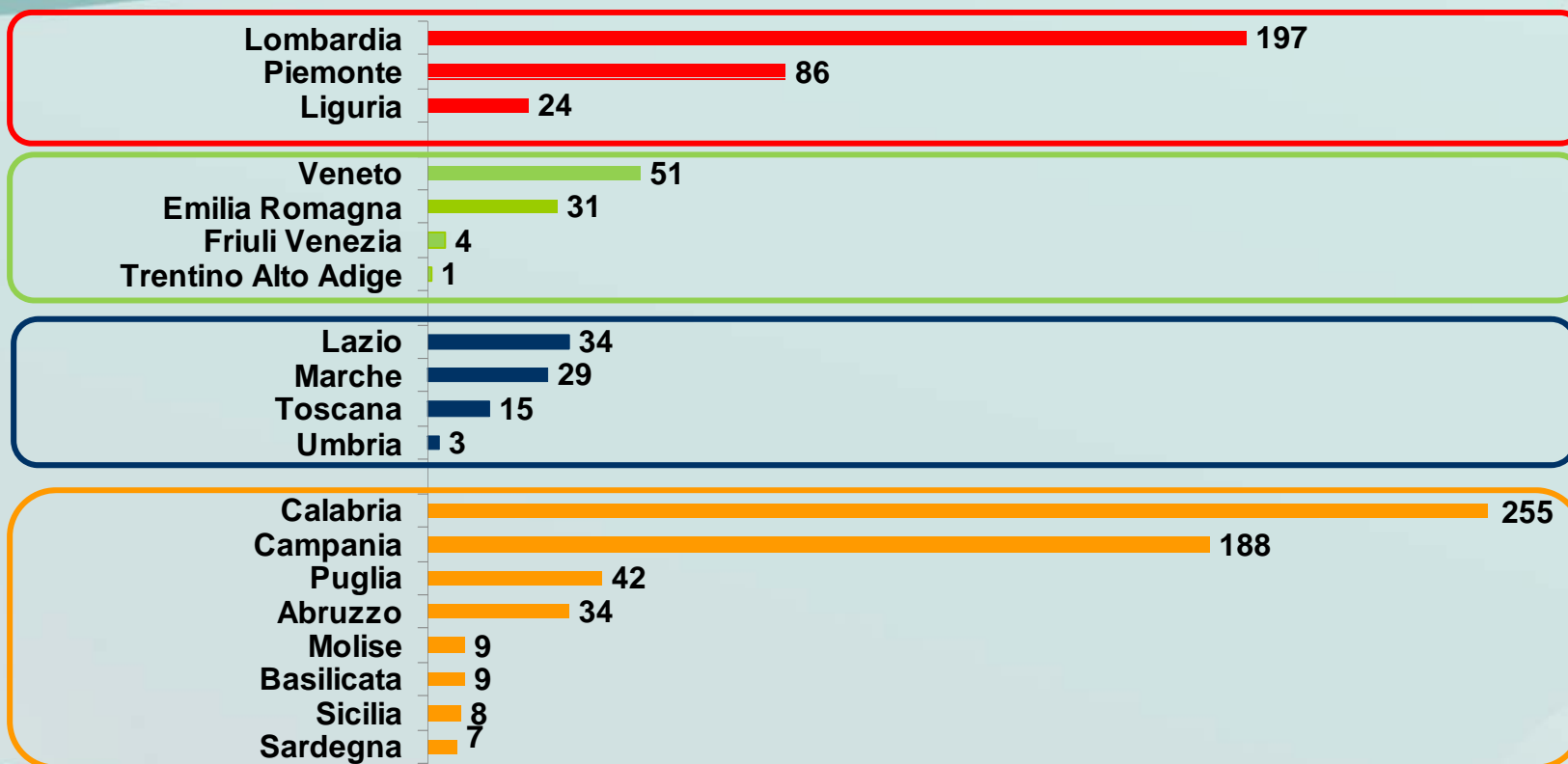
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

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



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 1.027

mettiamoci la faccia



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

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 313

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

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

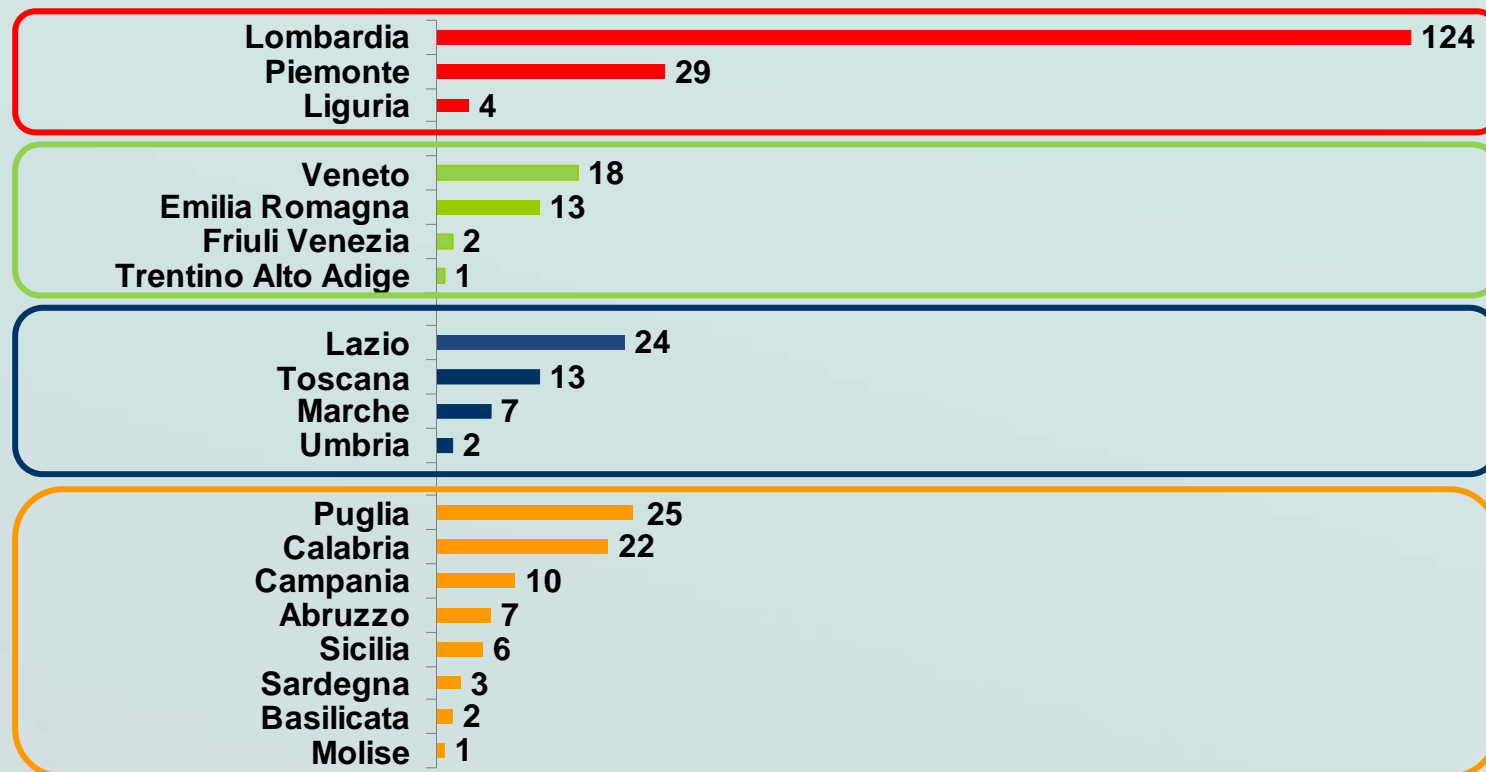
mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI IN CUI LA RILEVAZIONE È ATTIVA

Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 313

mettiamoci la faccia



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

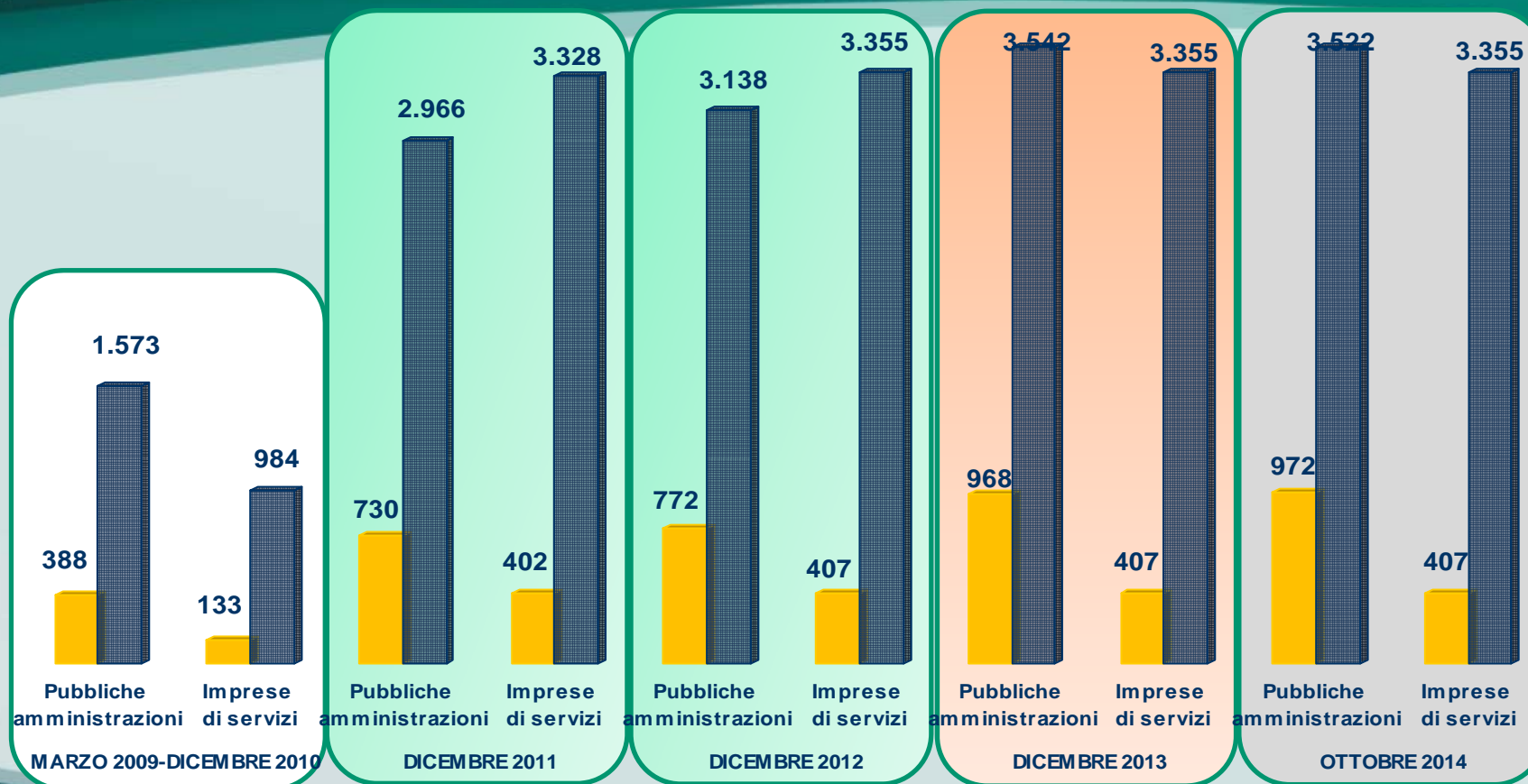
Dipartimento della Funzione pubblica

2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

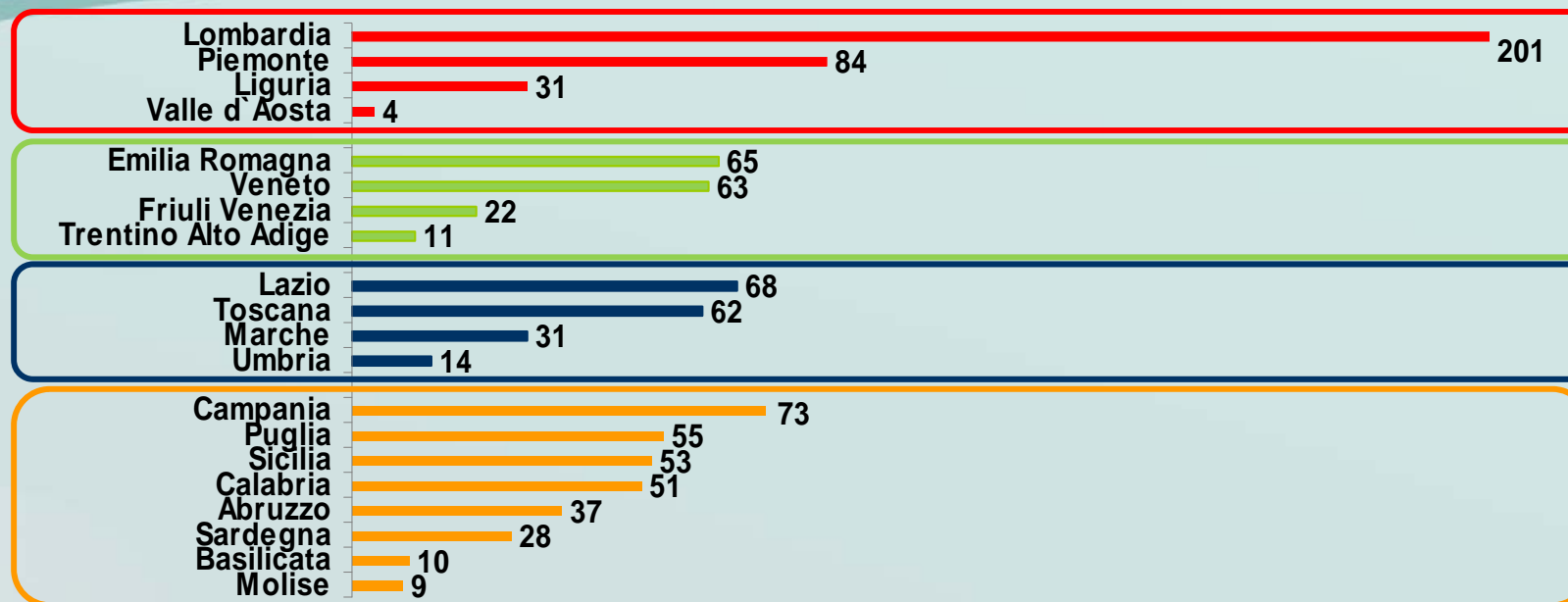
PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2009 – OTTOBRE 2014





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



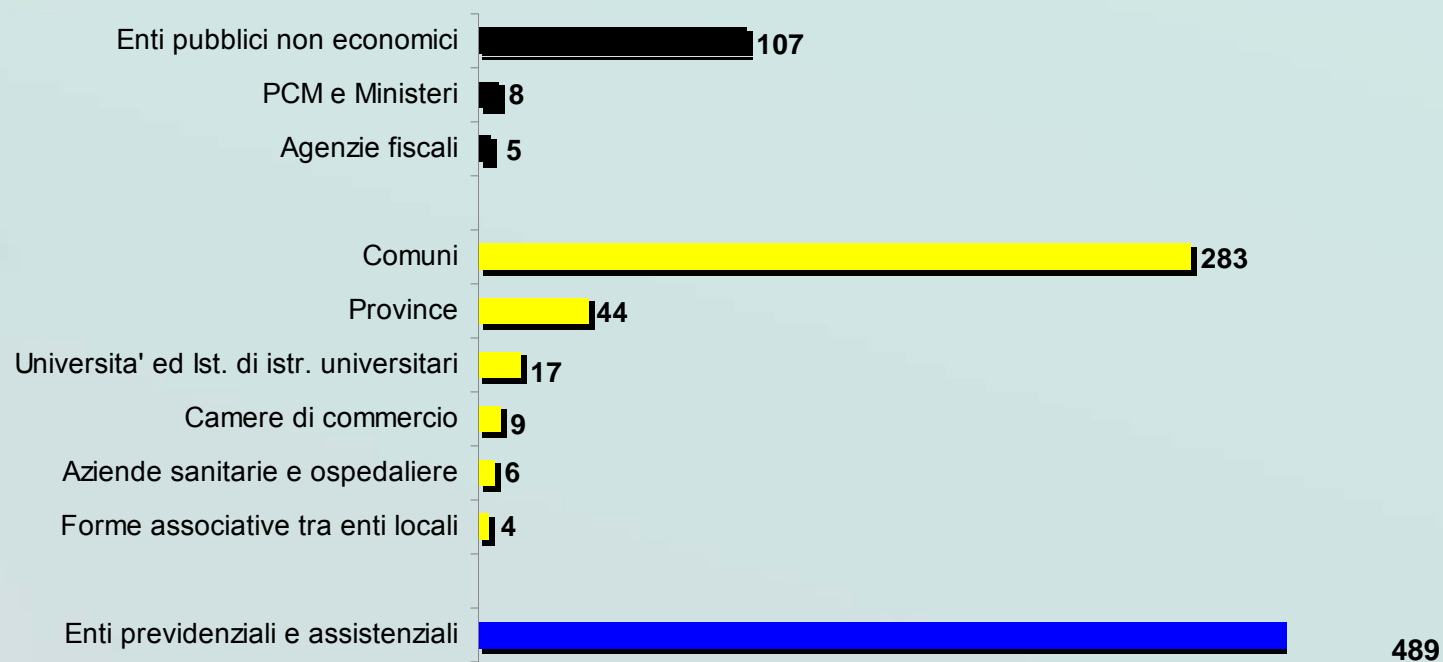
NUMERO TOTALE SEDI: 972

mettiamoci la faccia



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE SEDI: 972

Amministrazioni centrali
 Amministrazioni locali
 Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.522



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: SETTEMBRE-OTTOBRE 2014















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 3.522

■ Amministrazioni centrali ■ Amministrazioni locali ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

 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

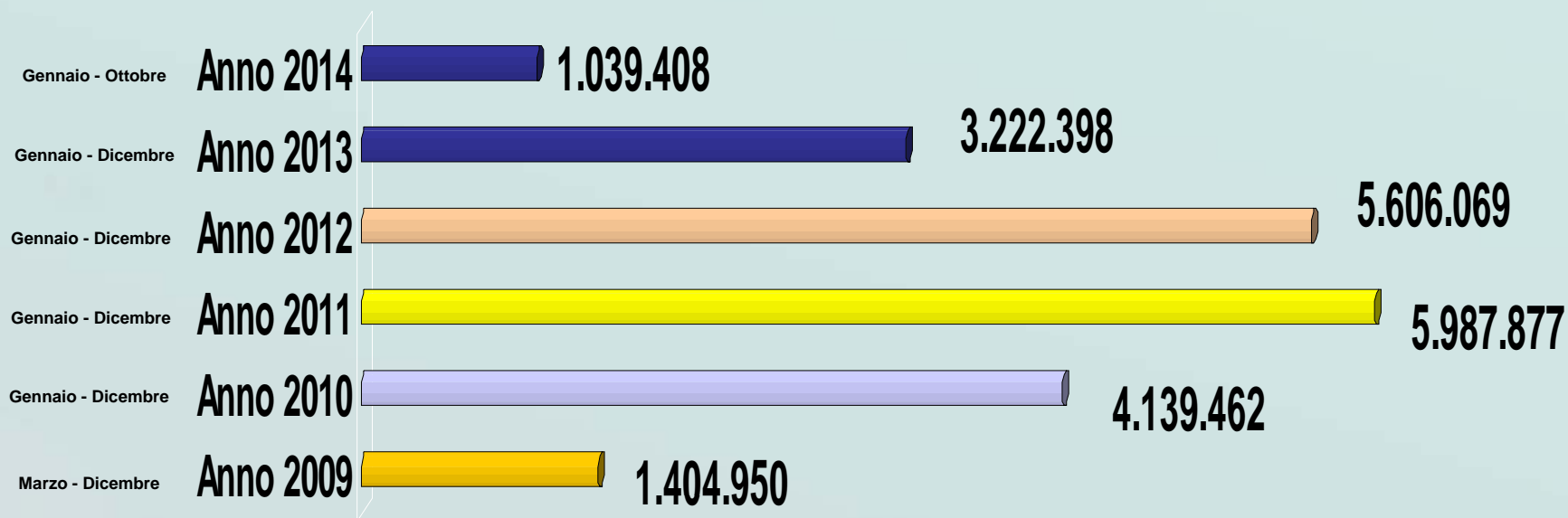
Dipartimento della Funzione pubblica

3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

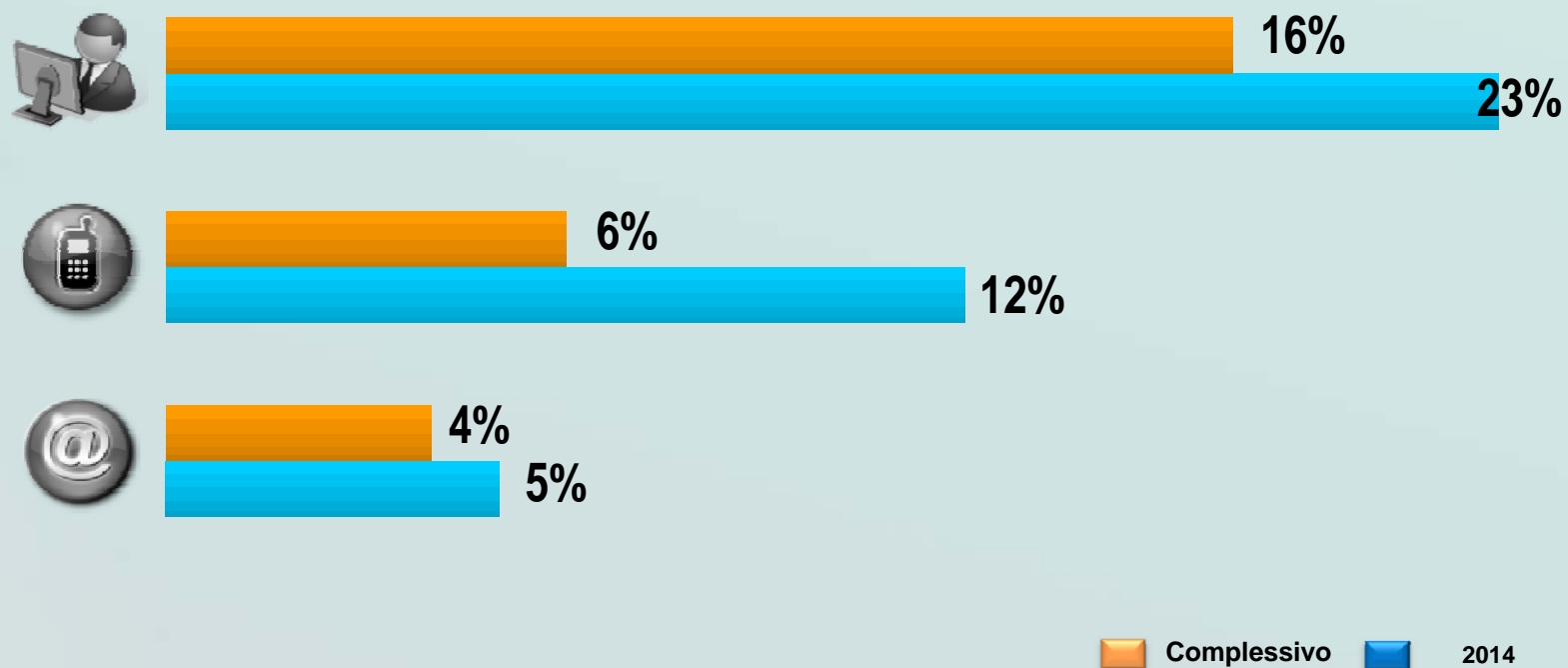


mettiamoci la faccia



TASSO DI PARTECIPAZIONE* PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

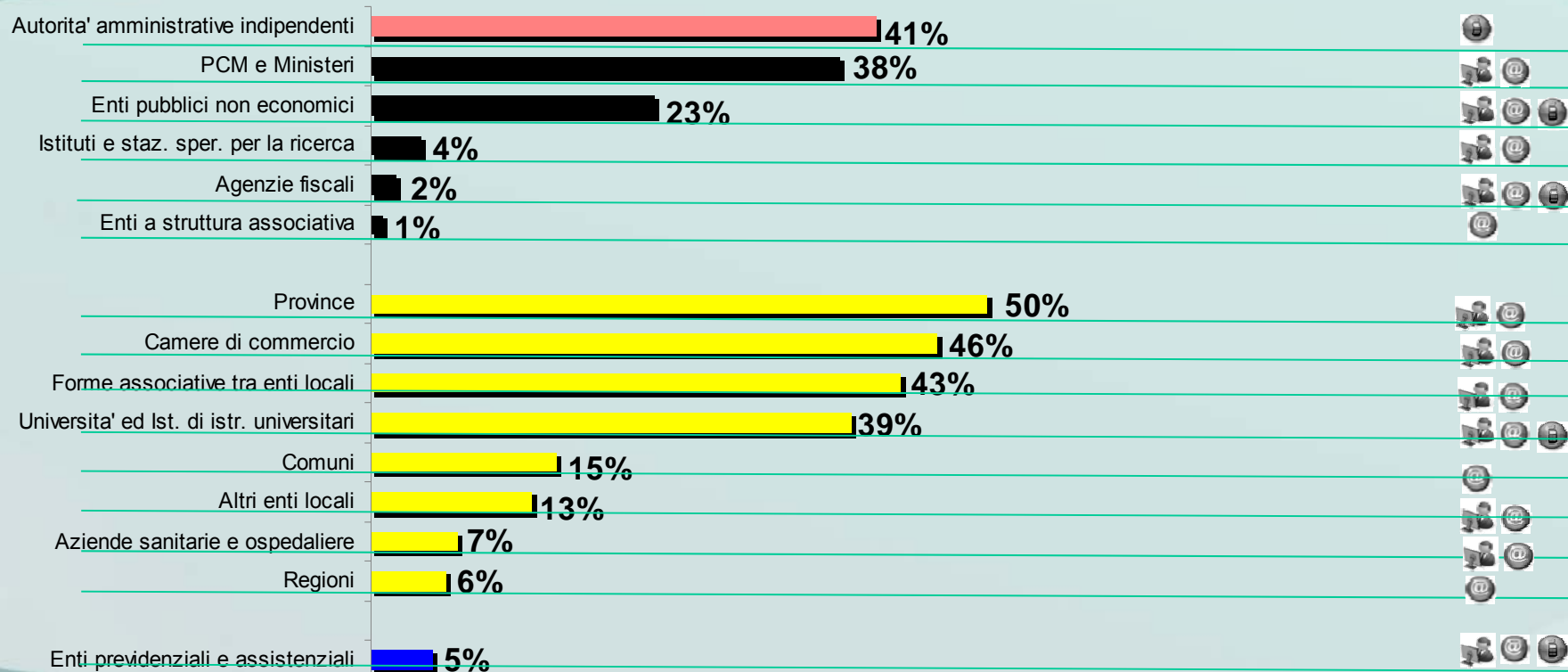


* Dato dal rapporto tra il numero di utenti che hanno espresso un giudizio e il numero di utenti che hanno usufruito del servizio



TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014



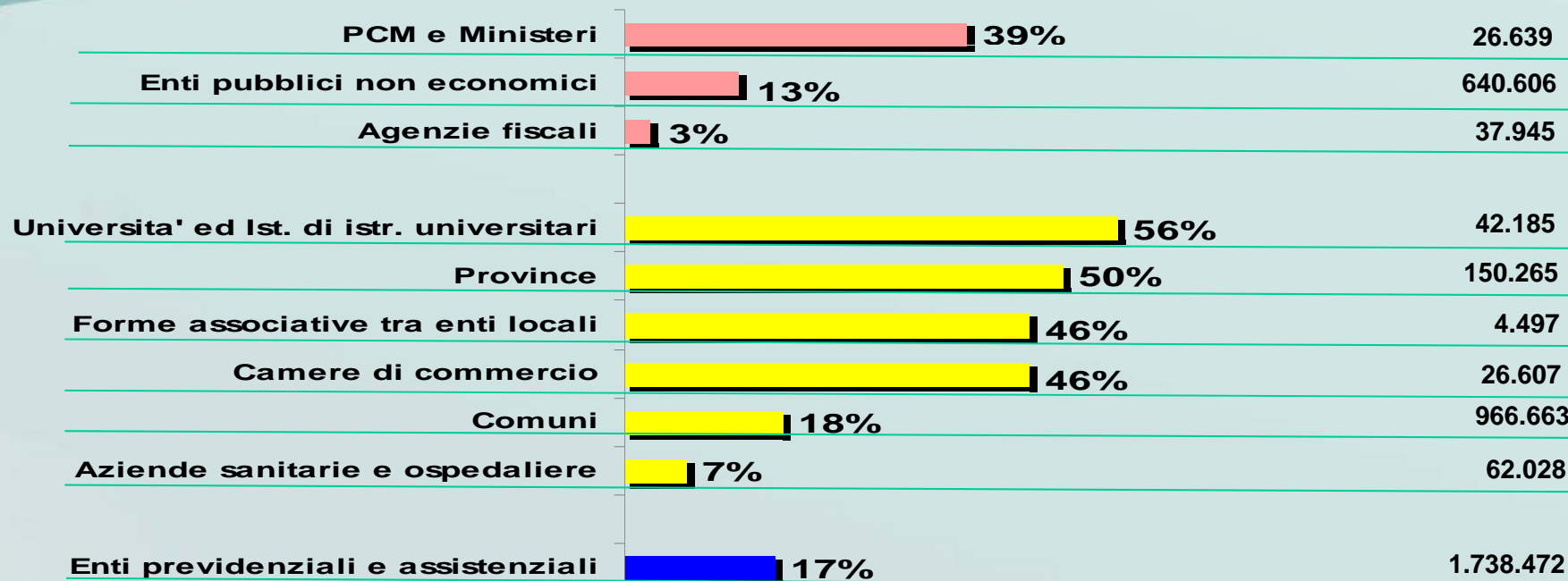
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

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 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: SETTEMBRE - OTTOBRE 2014

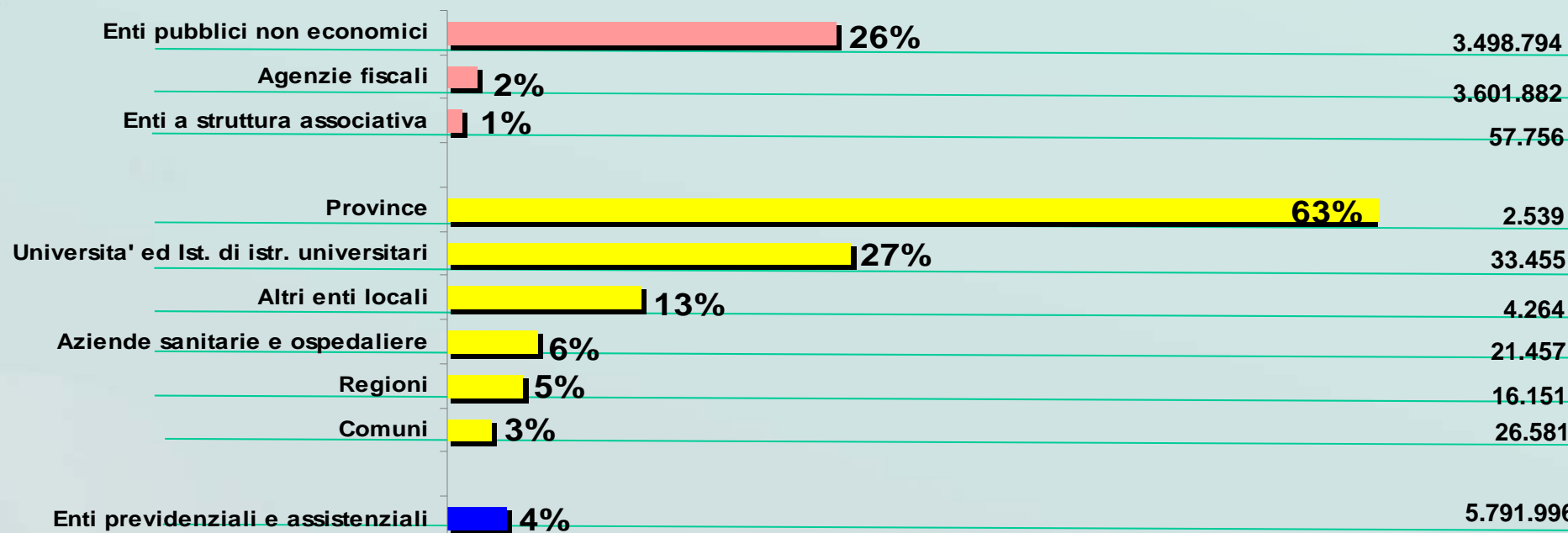




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014



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

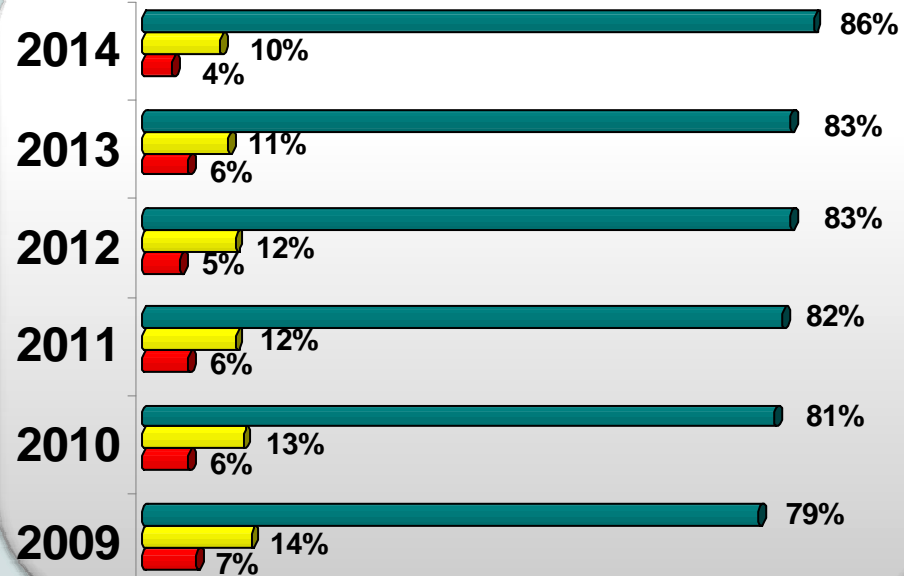
4. La valutazione dei servizi



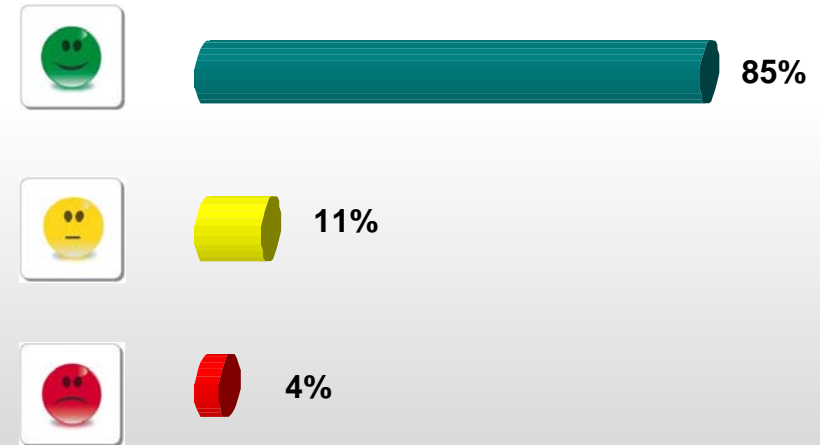
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

COMPLESSIVO



ULTIMO BIMESTRE



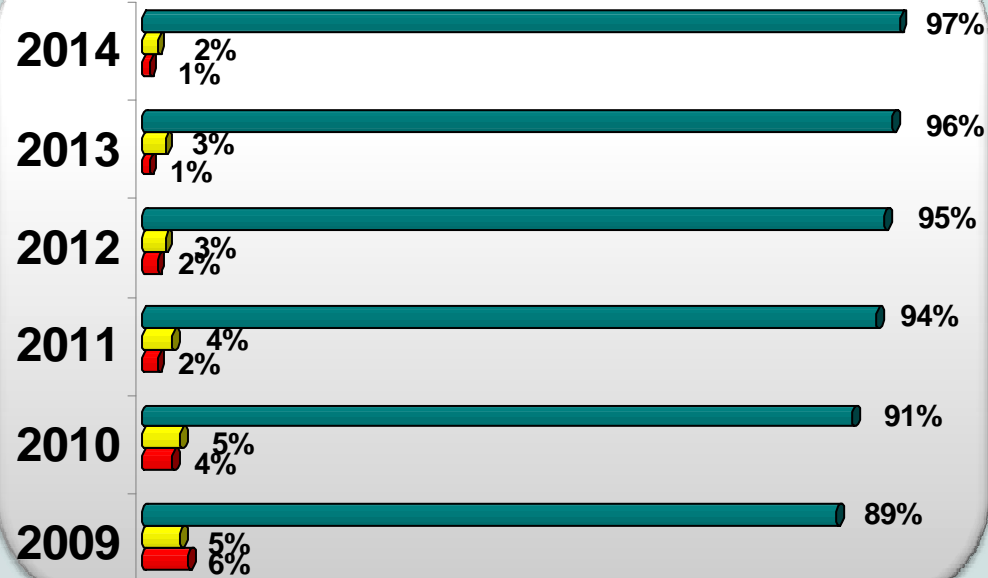
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 21.412.443



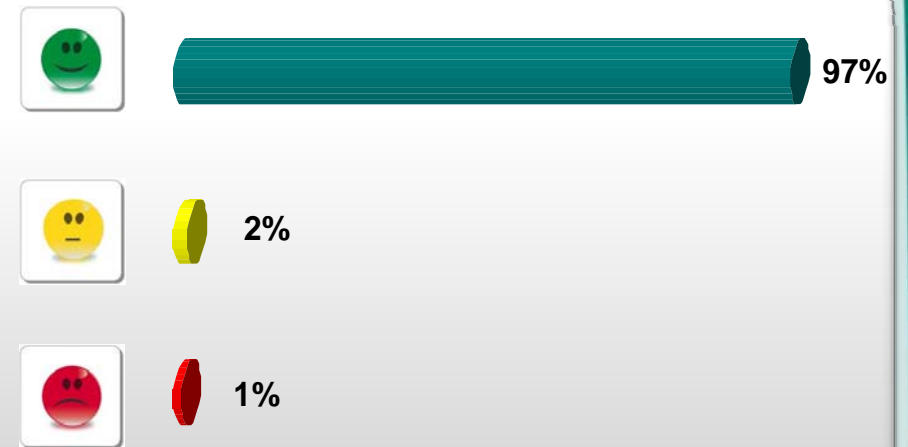
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

COMPLESSIVO



ULTIMO BIMESTRE





SERVIZI ALLO SPORTELLO Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014



Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

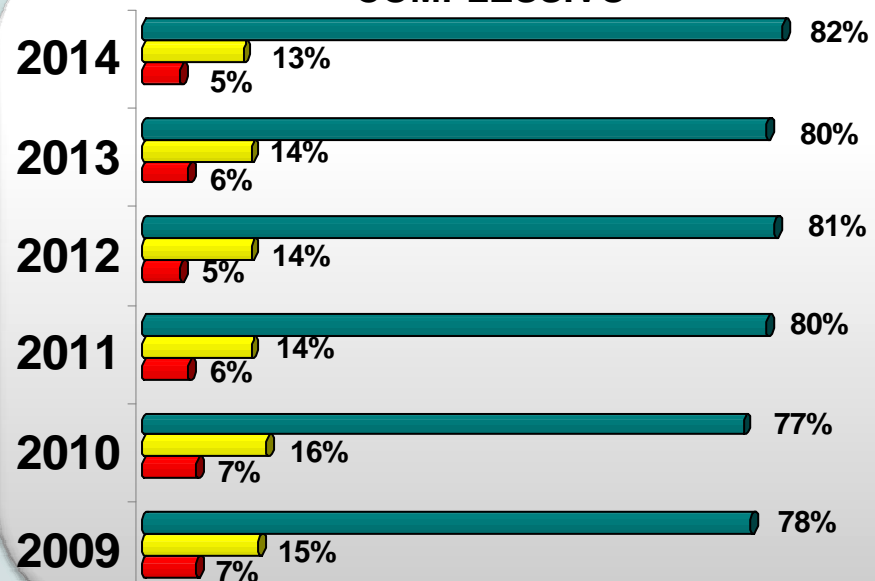


SERVIZI SUL WEB

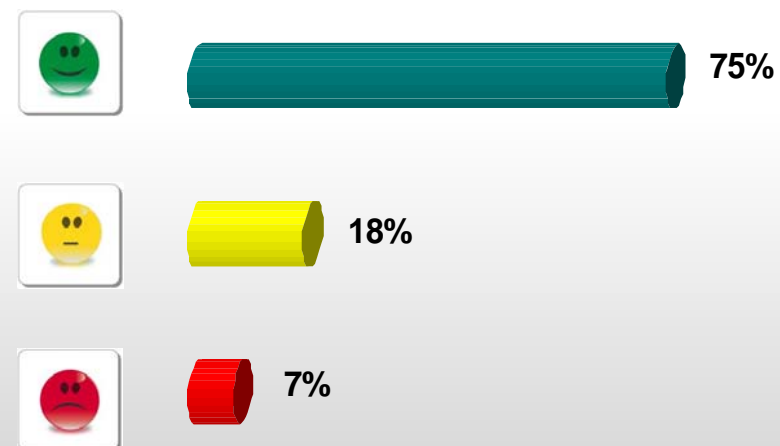
Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

COMPLESSIVO



ULTIMO BIMESTRE

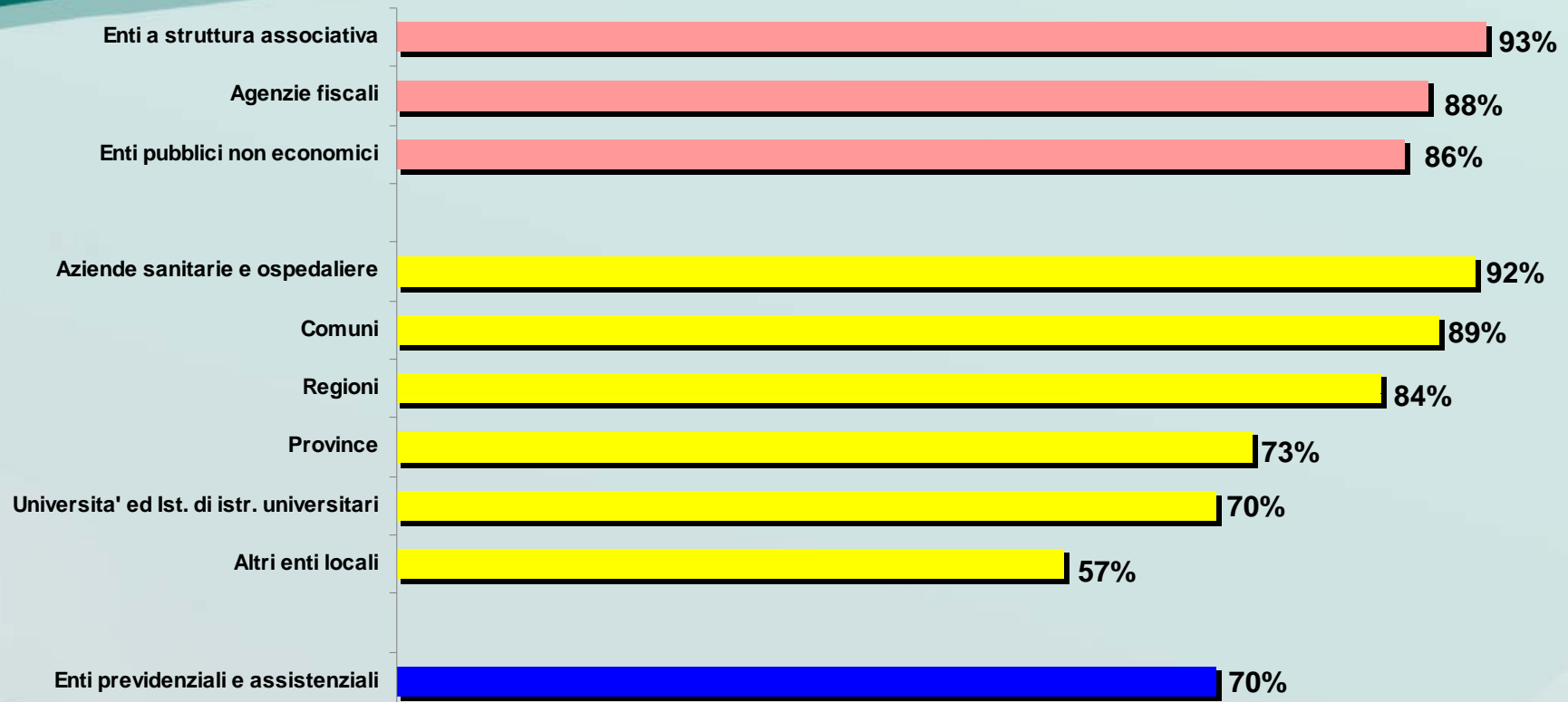




SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014



Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia

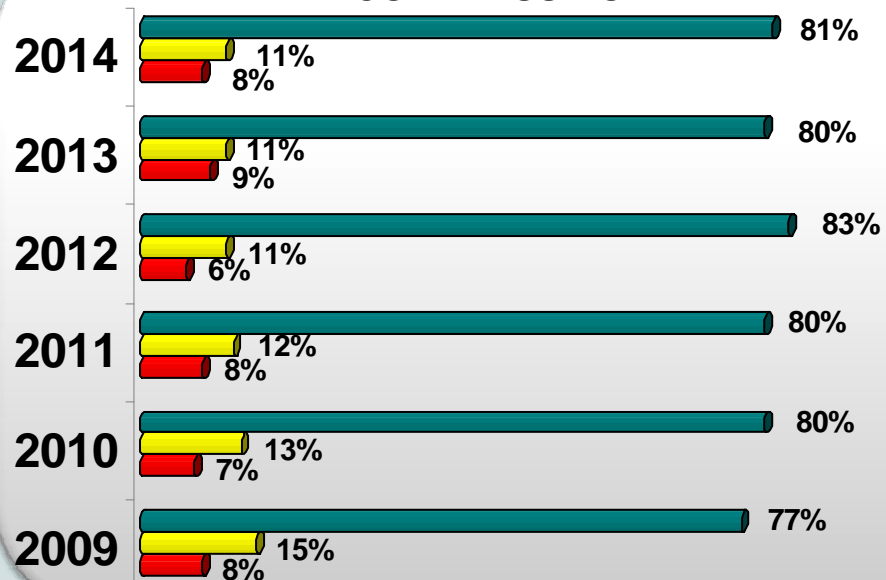


SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2014

COMPLESSIVO



ULTIMO BIMESTRE

