



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 30 aprile 2011



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

1. Le amministrazioni partecipanti

New entries del mese

Slide 4

Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione

Slide 5

Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per area geografica

Slide 6

Rilevazioni avviate nel mese

Slide 7

Dislocazione territoriale nuove rilevazioni

Slide 8

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione

Slide 9

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione

Slide 10

Piccoli Comuni – Distribuzione territoriale

Slide 11

2. Sedi, sportelli e servizi

Slide 12

Sedi e sportelli

Slide 13

Sportelli – Numero per regione

Slide 14

Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Slide 15

Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 16

Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 17

Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 18

Slide 19

3. La partecipazione dei cittadini

Numero giudizi mensili raccolti	Slide 20
La partecipazione settimanale – La media mese per mese	Slide 21
Numero giudizi raccolti annualmente	Slide 22
Tasso di partecipazione per canale	Slide 23
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 24
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 25
Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per amministrazione	Slide 26
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica	Slide 27
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 28

4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione	Slide 29
Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	Slide 30
Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 31
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa	Slide 32
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio	Slide 33
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione	Slide 34
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa	Slide 35
Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 36
Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione	Slide 37
Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello	Slide 38

1. Le amministrazioni partecipanti

NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: APRILE 2011



PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

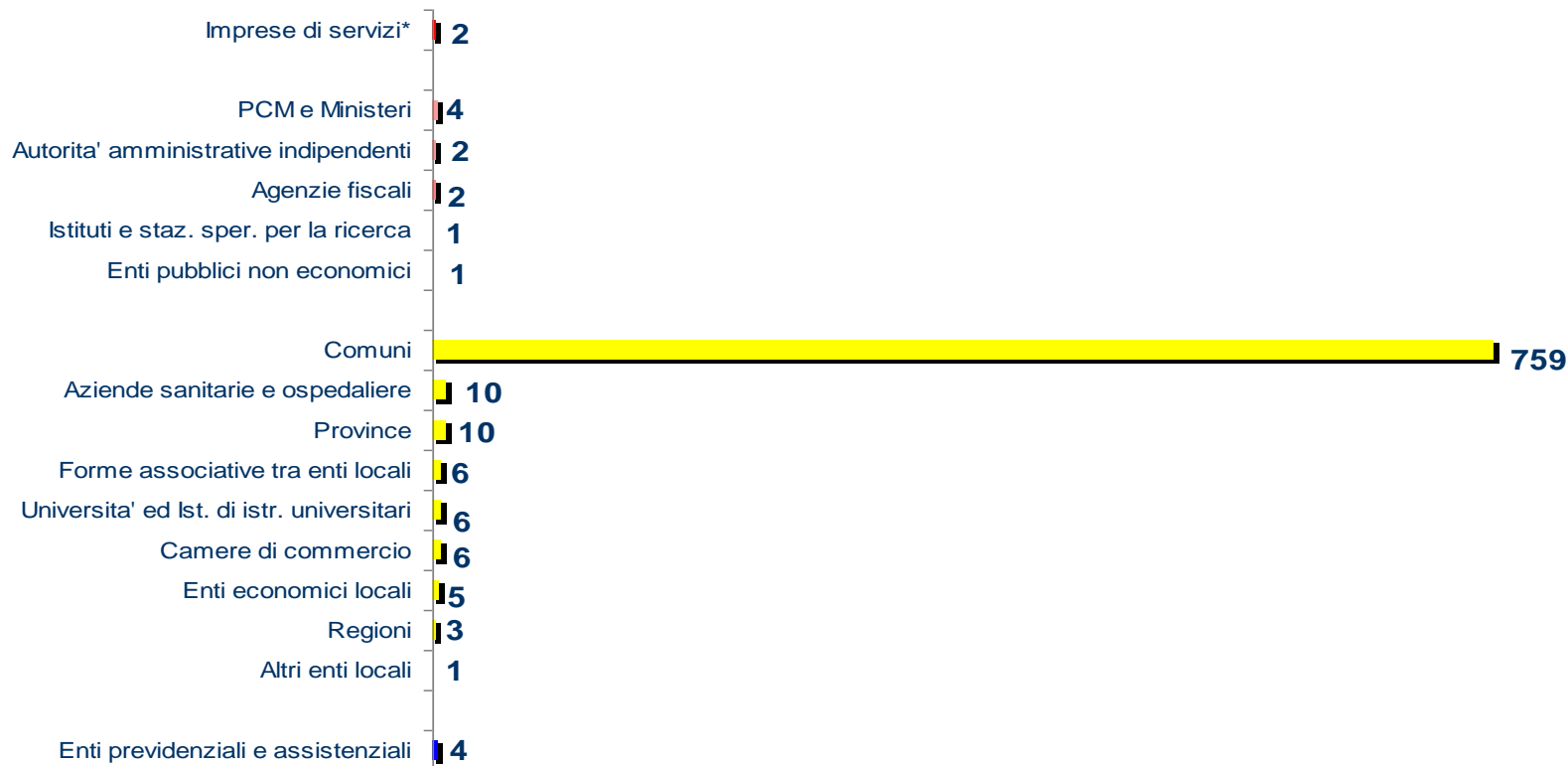
Canale



•Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato di Teramo	√
•Comune di Albagiara (OR)	√
•Comune di Ameglia (SP)	√
•Comune di Cartigliano (VI)	√
•Comune di Crucoli (KR)	√
•Comune di Otricoli (TR)	√
•Comune di Soveria Simeri (CZ)	√
•Comunità Montana Alto Crotonese	√

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



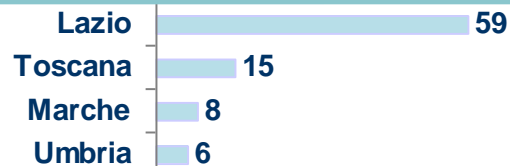
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 822

■ 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 D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 822

RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: APRILE 2011



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE

Canale



- AULSS 19 Adria (RO) – Punto accoglienza integrata ✓
- Comune di Morazzone (VA) – Servizi demografici, protocollo, tributi, uffici tecnici ✓
- Provincia di Salerno – Centri per l'impiego ✓



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVE SEDI

- INPS – Servizi assicurato, pensionato, lavoratori autonomi ✓



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVI SERVIZI

- Comune di Castelplanio (AN) – Tributi e pagamenti ✓

DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

PERIODO DI RIFERIMENTO: APRILE 2011

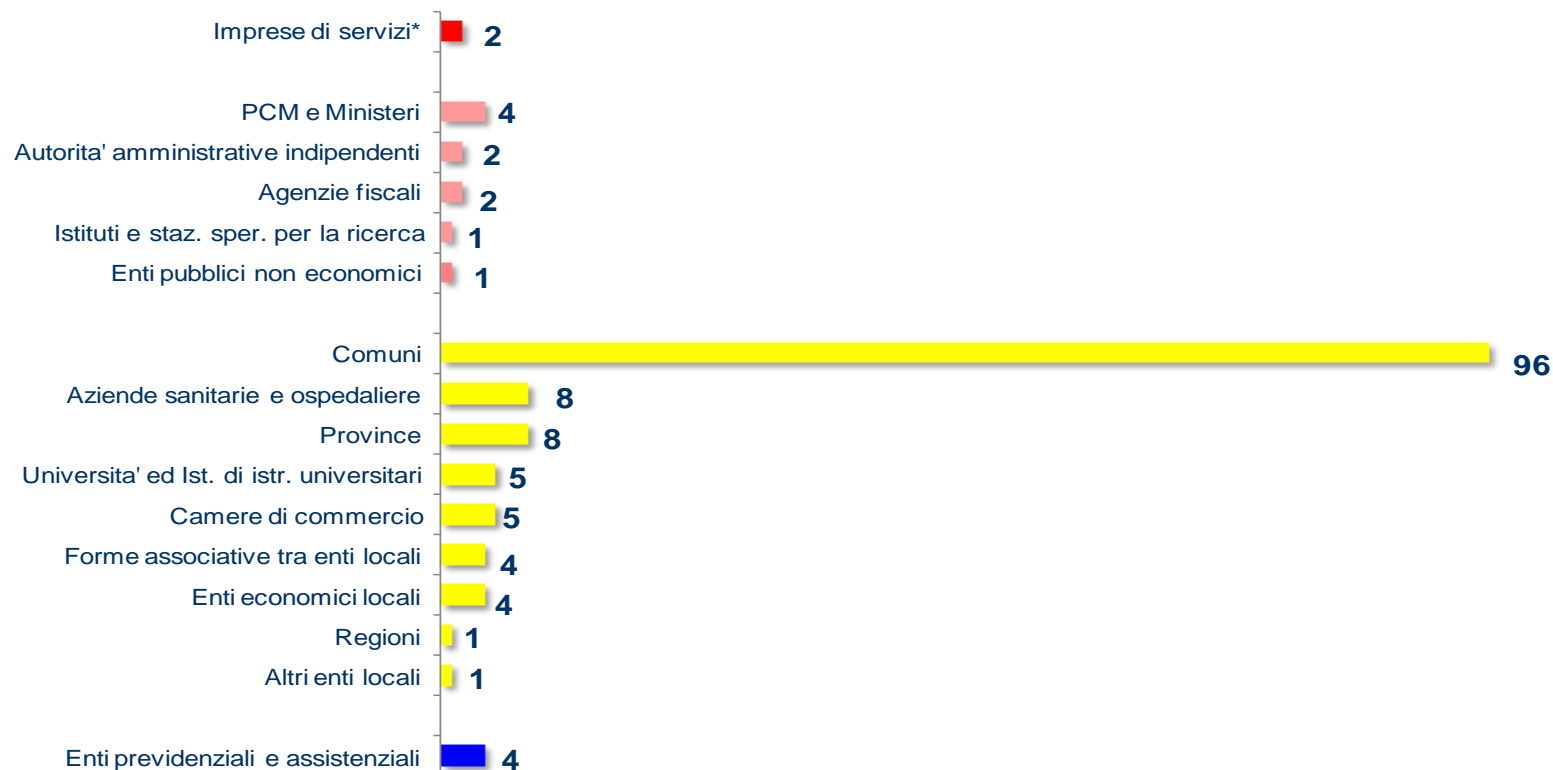


- Provincia di Salerno
- Comune di Morazzone (VA)
- INPS
- AULSS 19 di Adria

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011

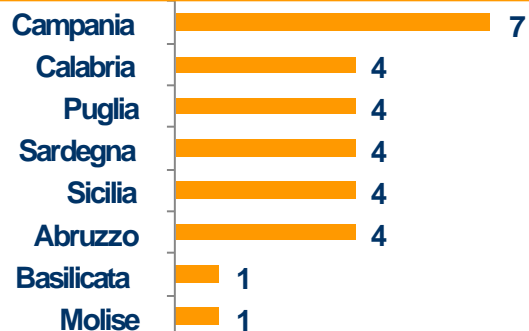
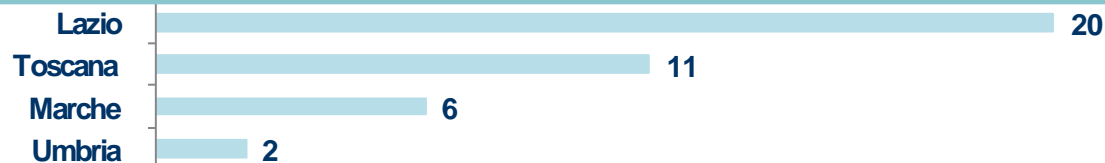
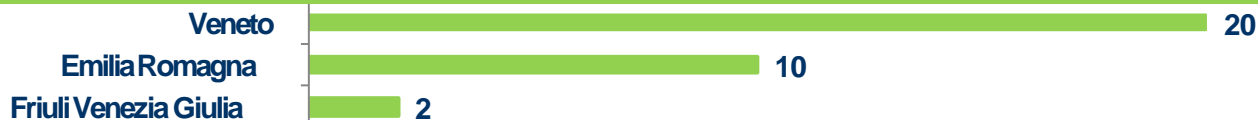


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 148

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

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

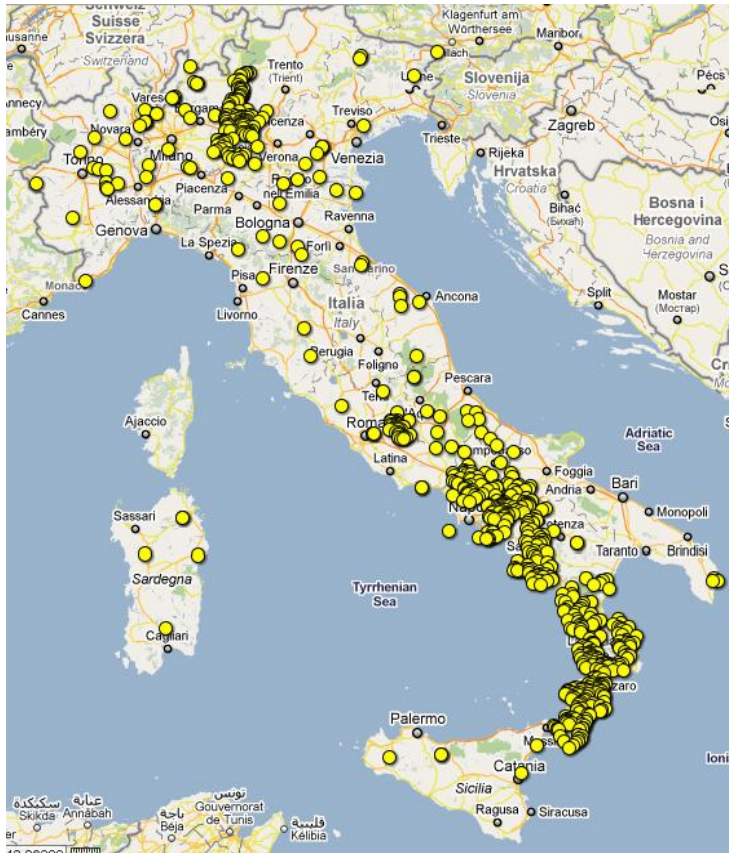
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 148

PICCOLI COMUNI Distribuzione territoriale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



Adesioni

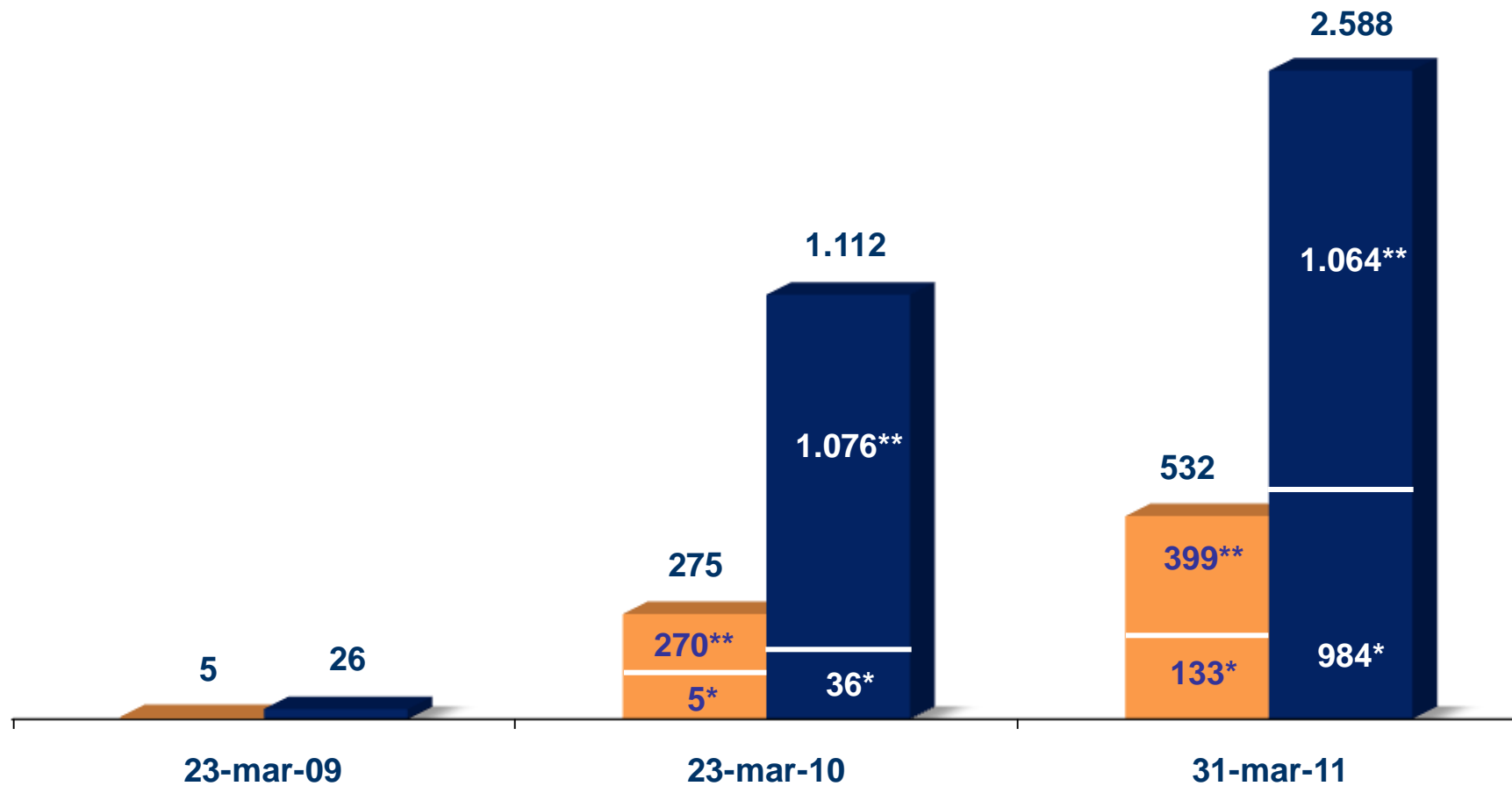


Rilevazioni avviate

2. Sedi, sportelli e servizi

SEDI E SPORTELLI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



■ Sedi ■ Sportelli

* Imprese di servizi

** Pubbliche amministrazioni

SPORTELLI Numero per zona geografica













PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.588

SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

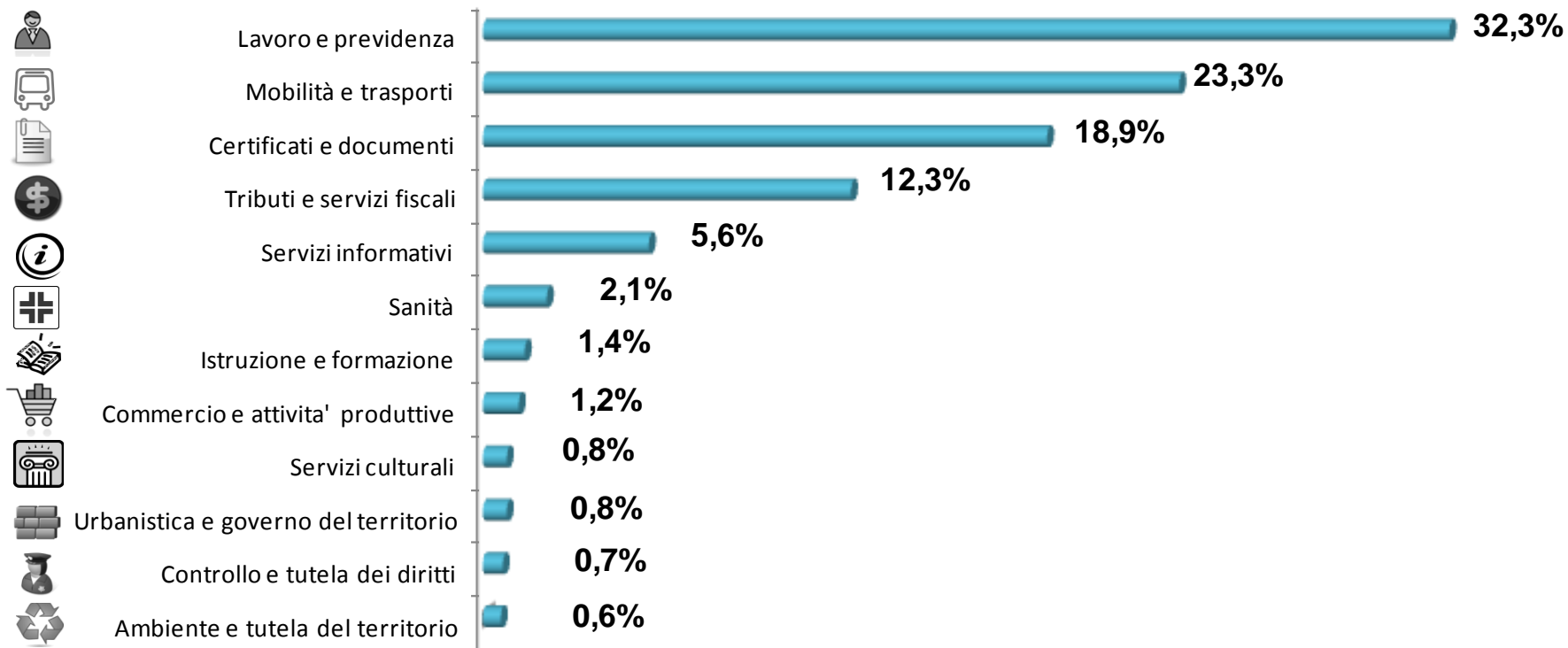
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011

 <p>Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p>Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p>Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p>Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale</p>	 <p>Servizi informativi Es., Urp, call center, informazioni via web</p>	 <p>Istruzione e formazione Es., borse di studio, servizi di segreteria studenti</p>
 <p>Lavoro e previdenza Es., centri per l'impiego, servizi previdenziali e assistenziali</p>	 <p>Mobilità e trasporti Es., T.P.L., pagamento bollo, PRA</p>	 <p>Sanità Es., CUP; cambio e scelta del medico</p>
 <p>Servizi culturali Es., biblioteche, attività turistiche</p>	 <p>Tributi e servizi fiscali Es., gestione dei tributi, Ici, Tarsu</p>	 <p>Urbanistica e governo del territorio Es., sportello urbanistica, ufficio tecnico</p>

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

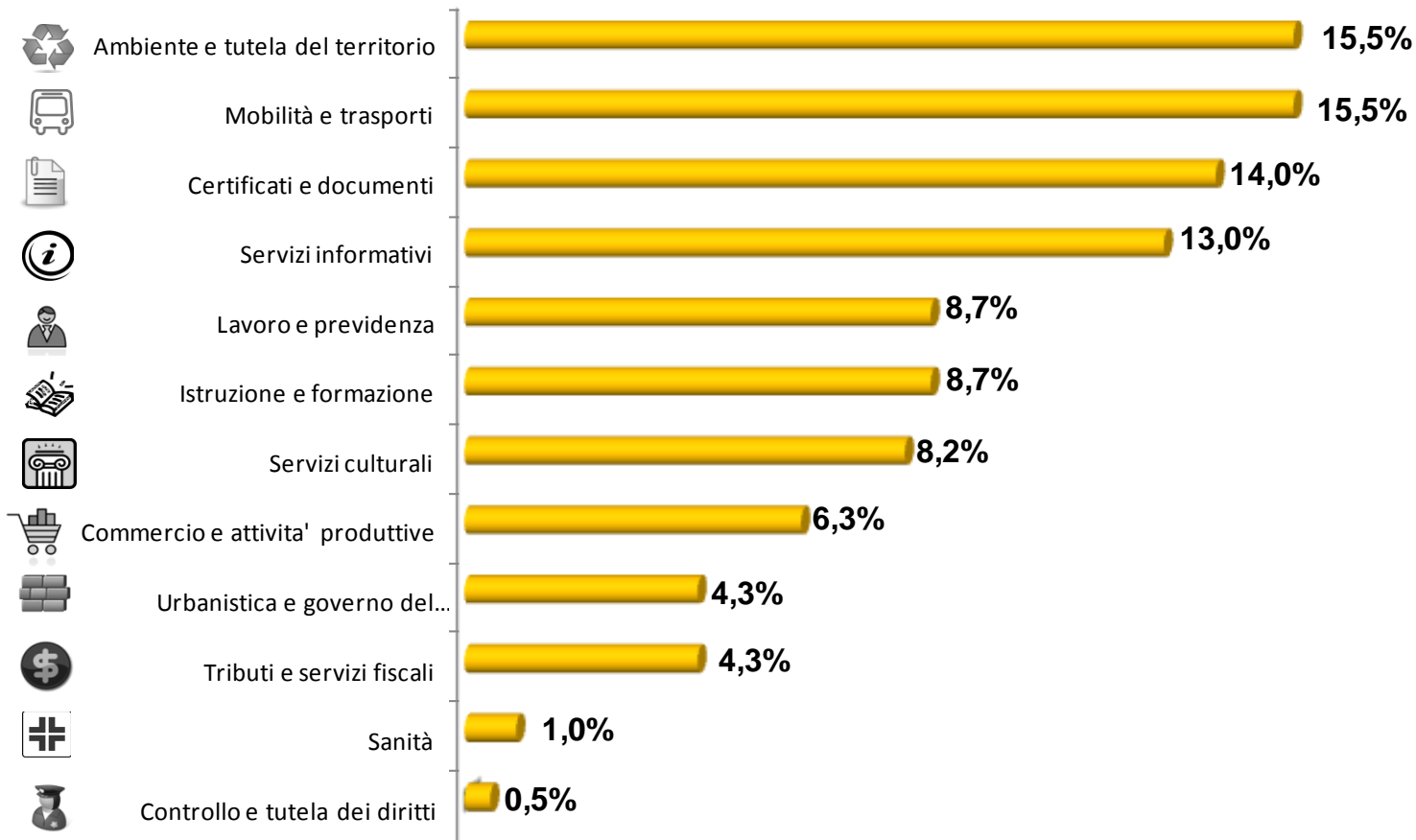
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

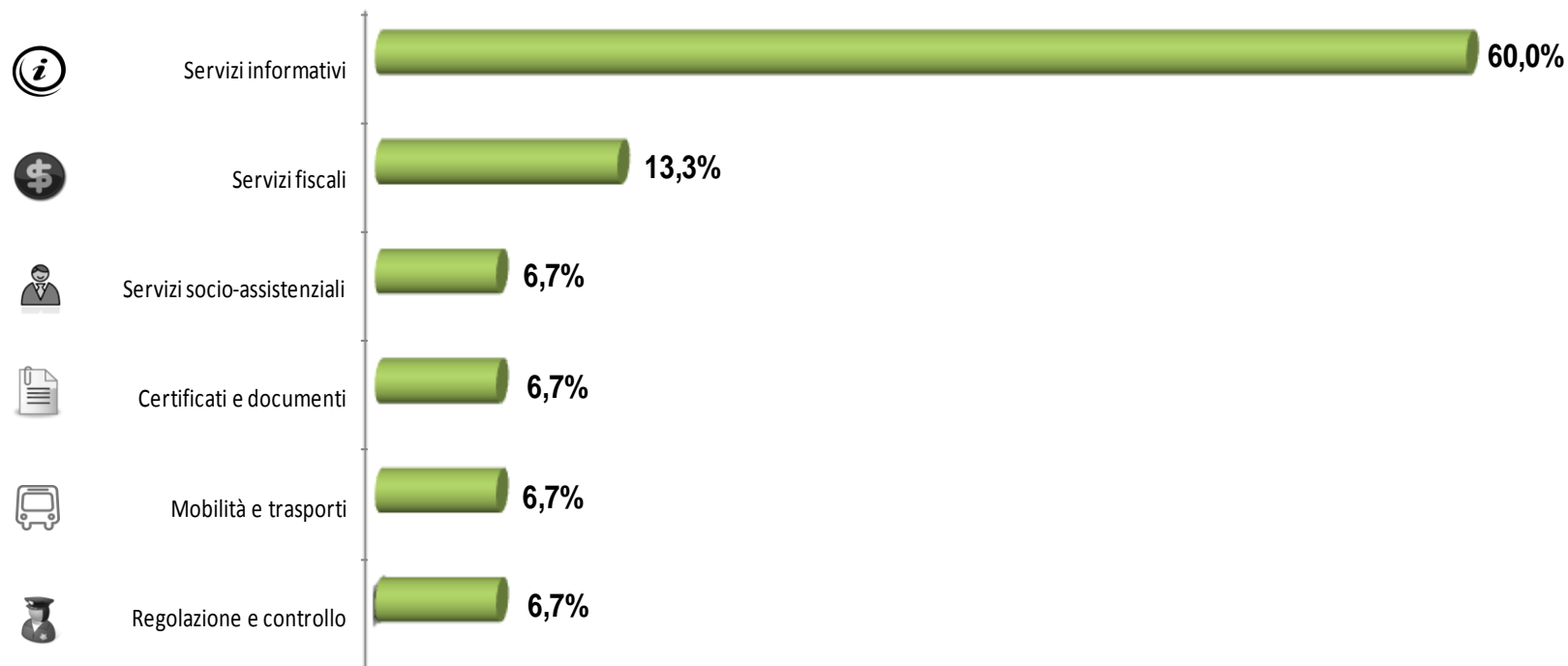
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



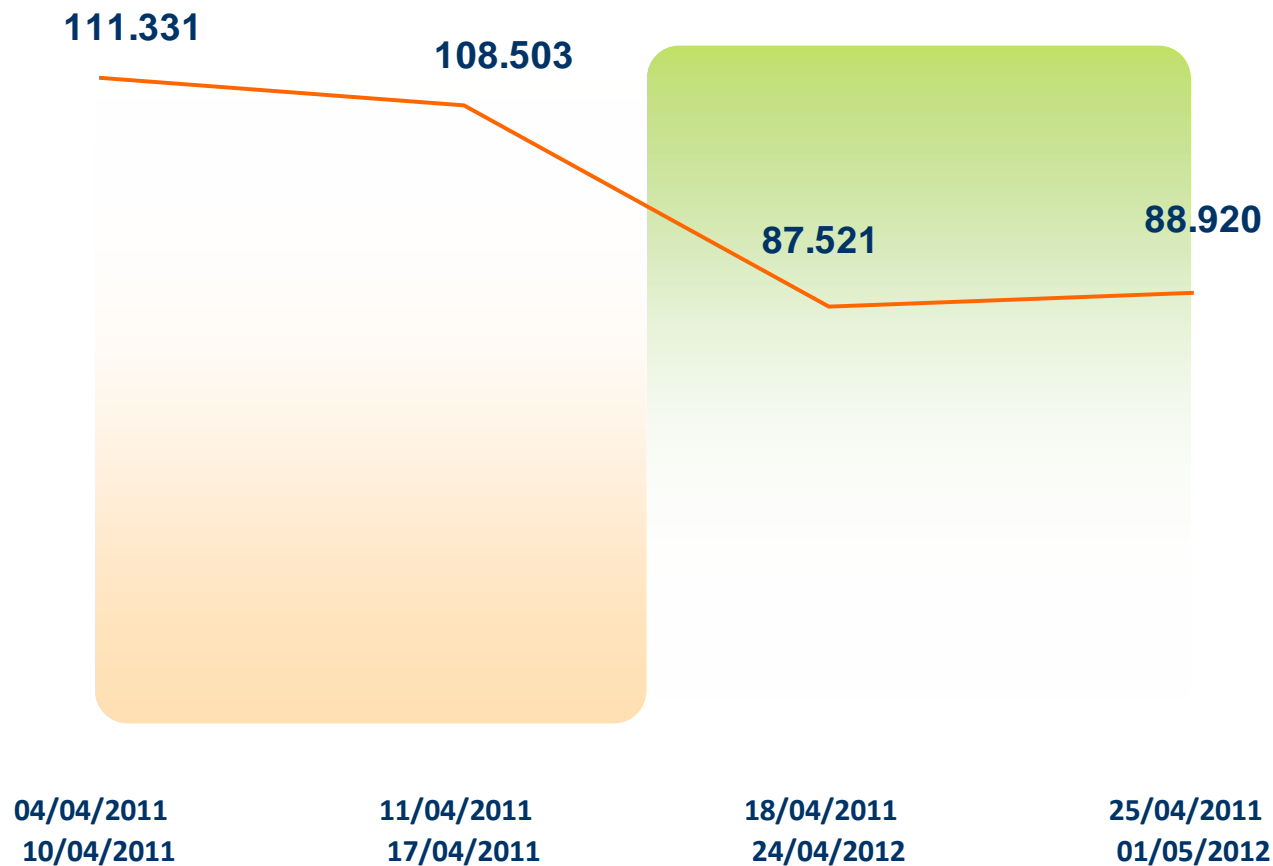
3. La partecipazione dei cittadini



**mettiamoci
la faccia**

NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: APRILE 2011

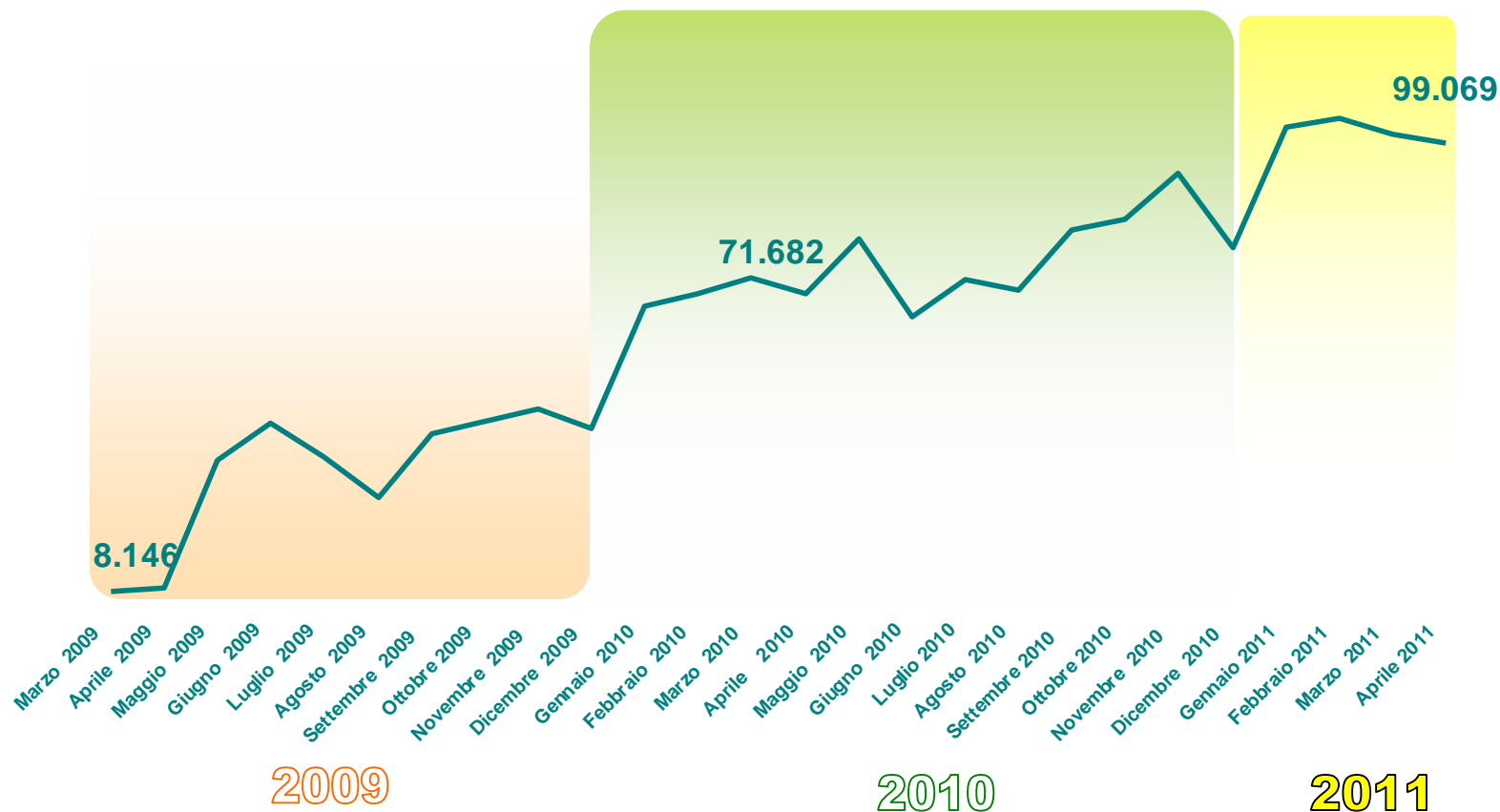


Numero giudizi mensili raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 396.275

LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

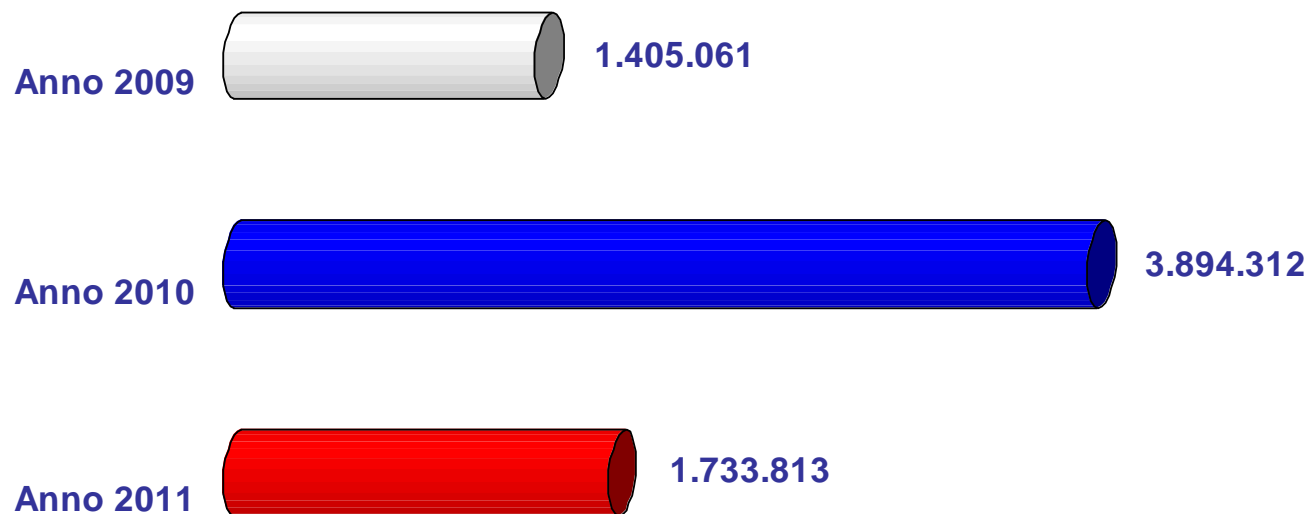
La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 7.033.186

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



14,6%



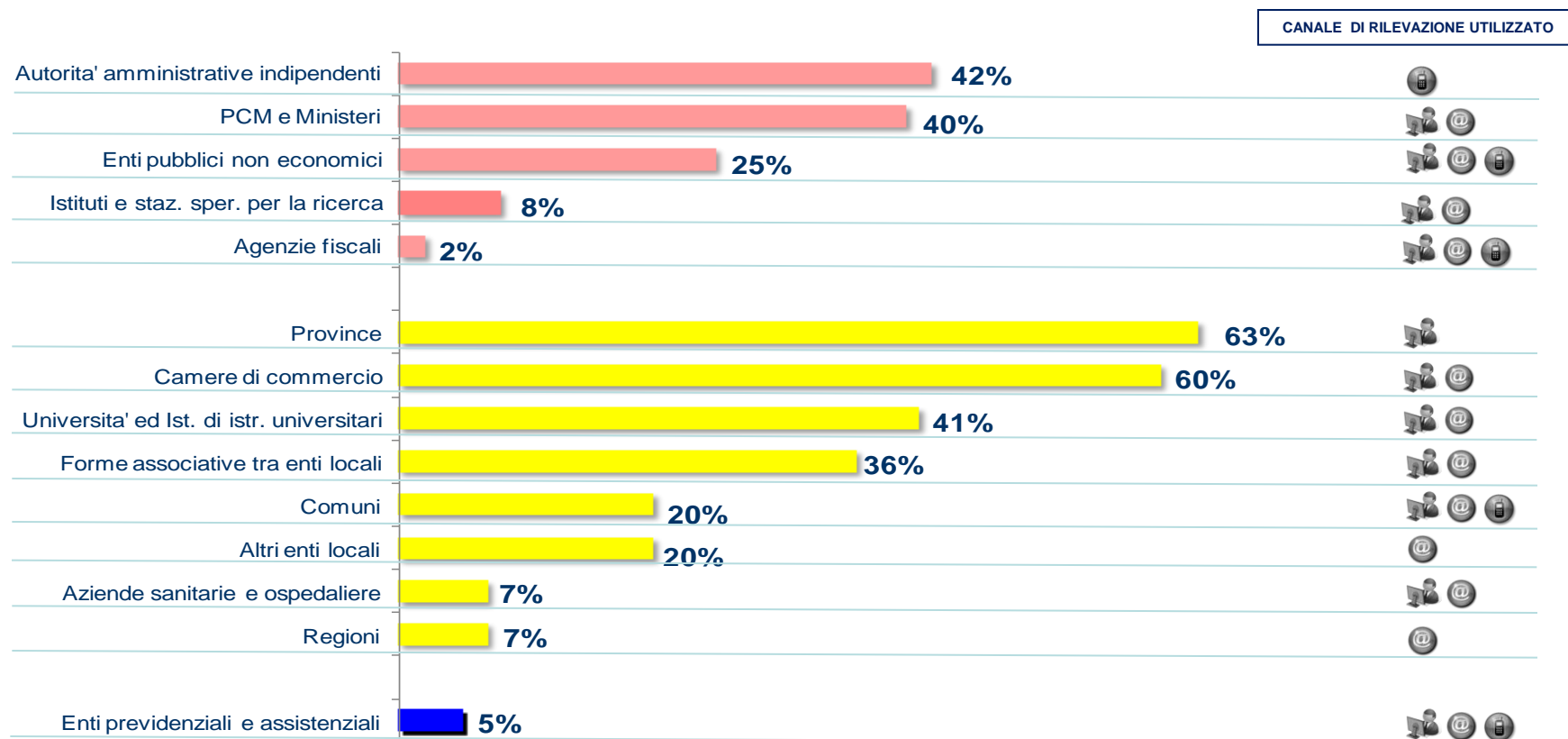
4,4%



4,1%

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

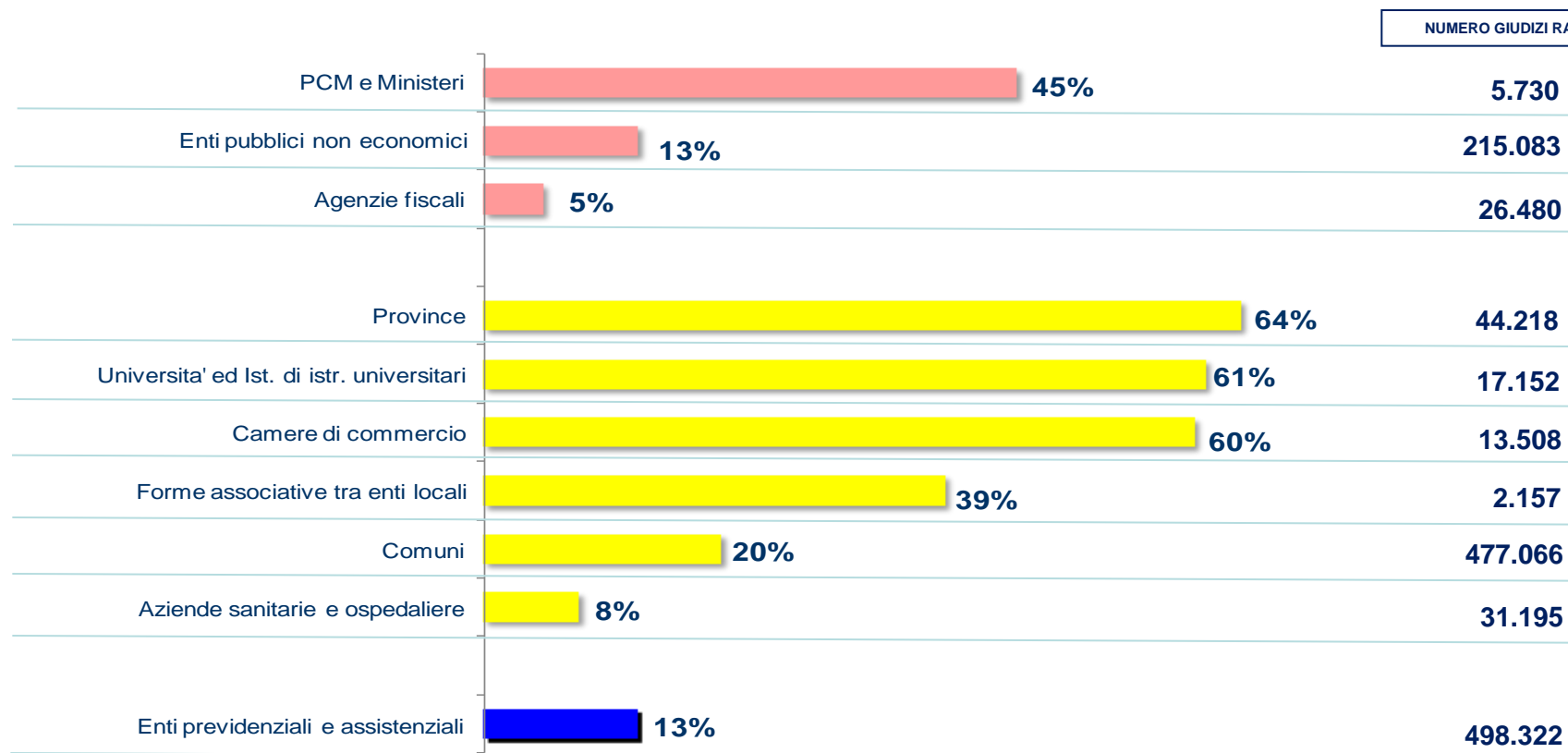
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011

ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

ACI **13%**

AGENZIE FISCALI

Agenzia delle Entrate **5%**

Agenzia del Territorio **4%**

COMUNI

Comune di Sassuolo **80%**

Comune di Lecce **2%**

UNIVERSITÀ

Università degli Studi di Cassino **78%**

Università degli Studi di Foggia **33%**

PROVINCE

Provincia di Latina **80%**

Provincia di Padova **32%**

AZIENDE SANITARIE

ASL di Ferrara **16%**

AUO Policlinico Bologna **1%**

ENTI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

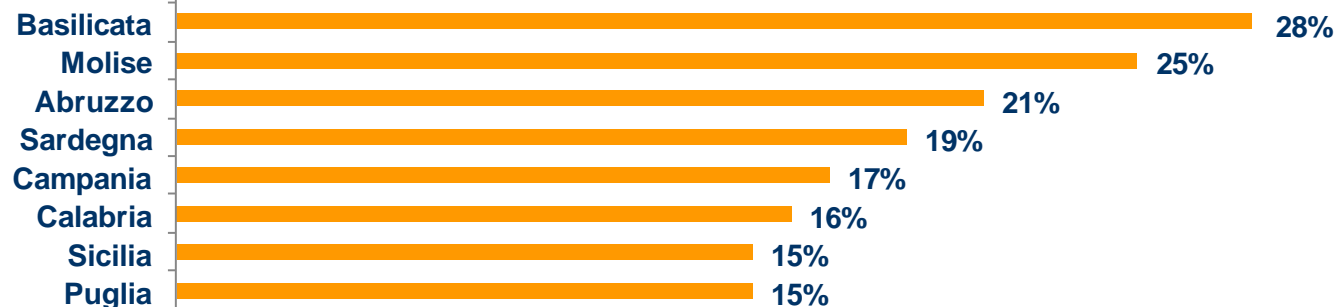
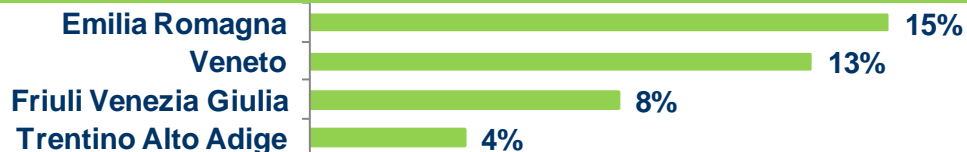
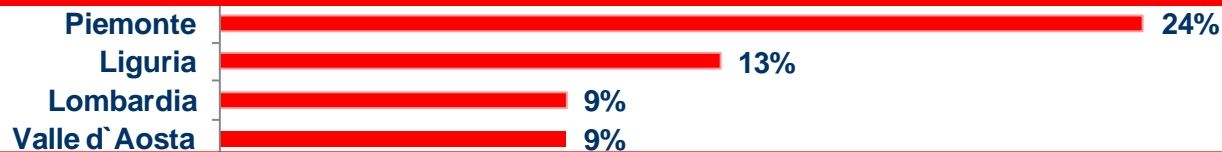
ENPALS **90%**

INPS **11%**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per regione

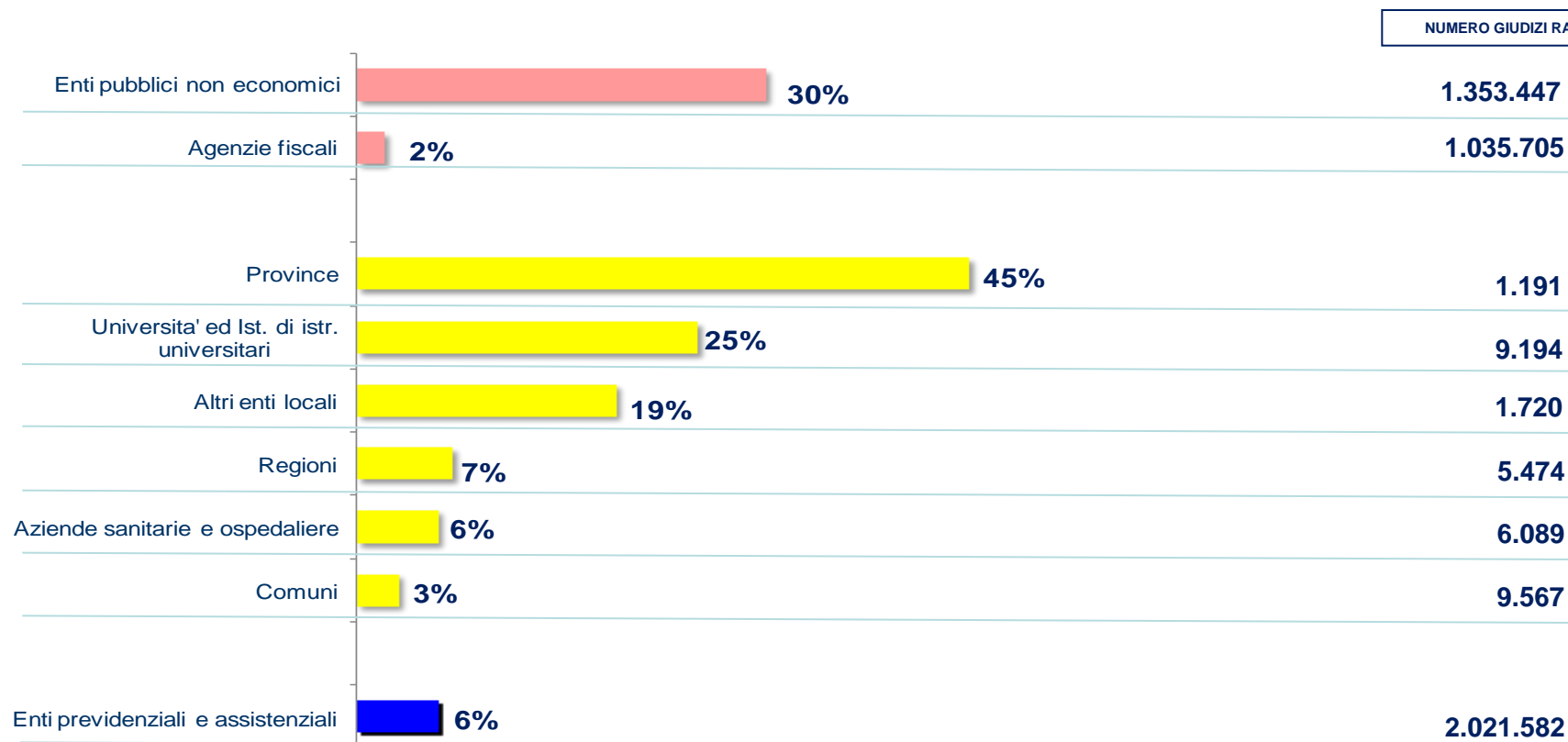
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

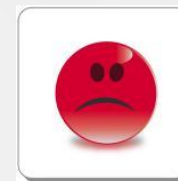
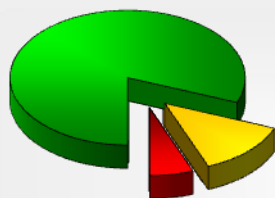
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



4. La valutazione dei servizi

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



COMPLESSIVO

81%

13%

6%

ULTIMO MESE

▲ 84%

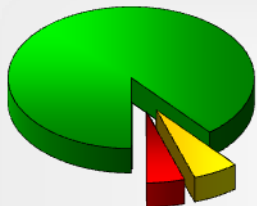
▼ 12%

▼ 4%

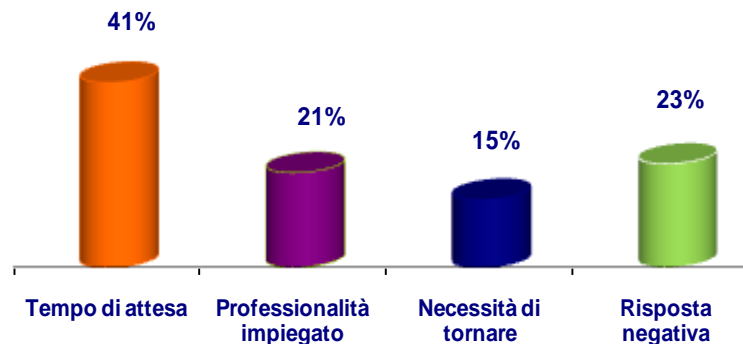
SERVIZI ALLO SPORTELLO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011

**COMPLESSIVO****92%****5%****3%****ULTIMO MESE**▲ **93%**= **5%**▼ **2%**

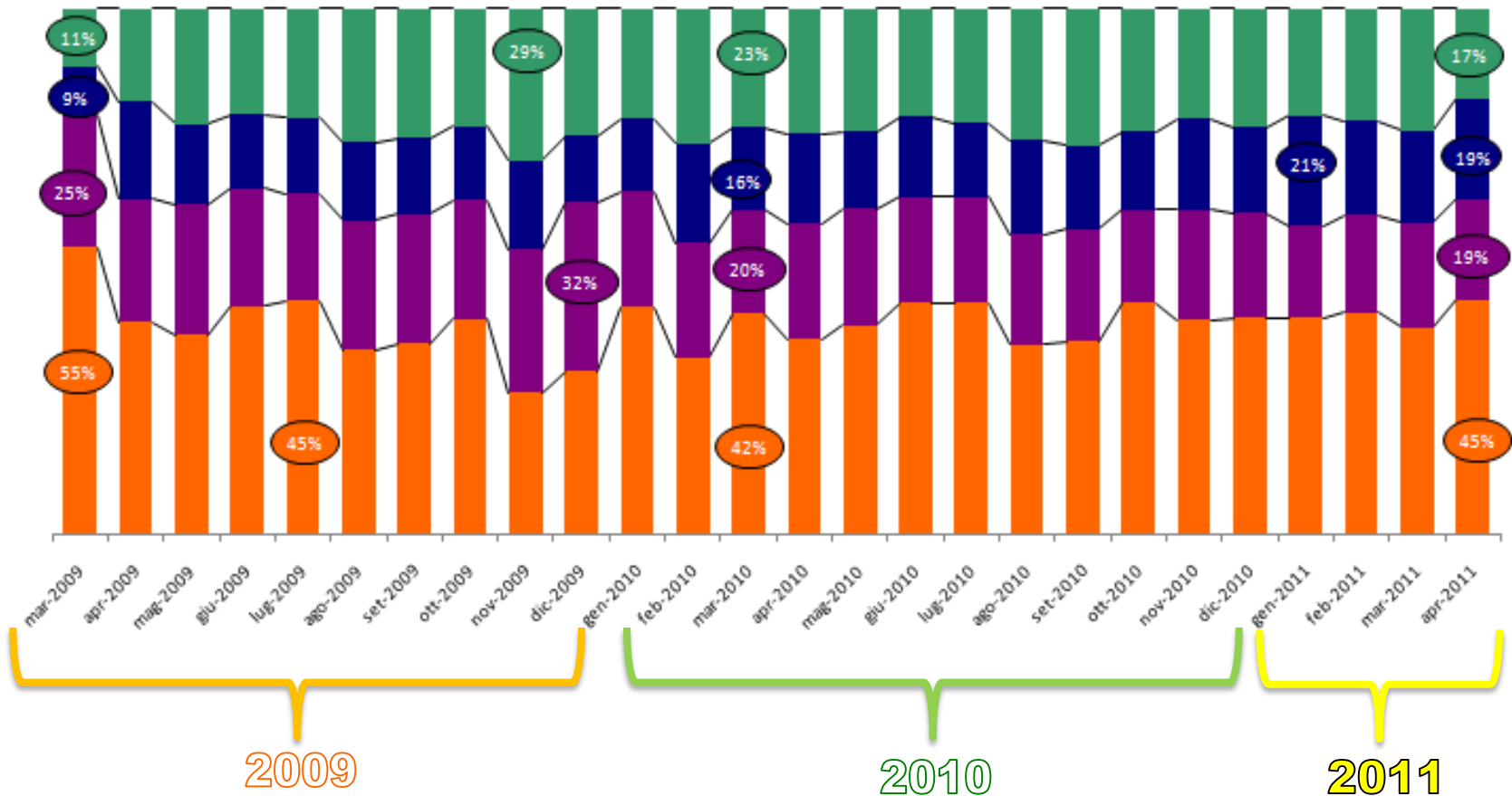
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



2009

2010

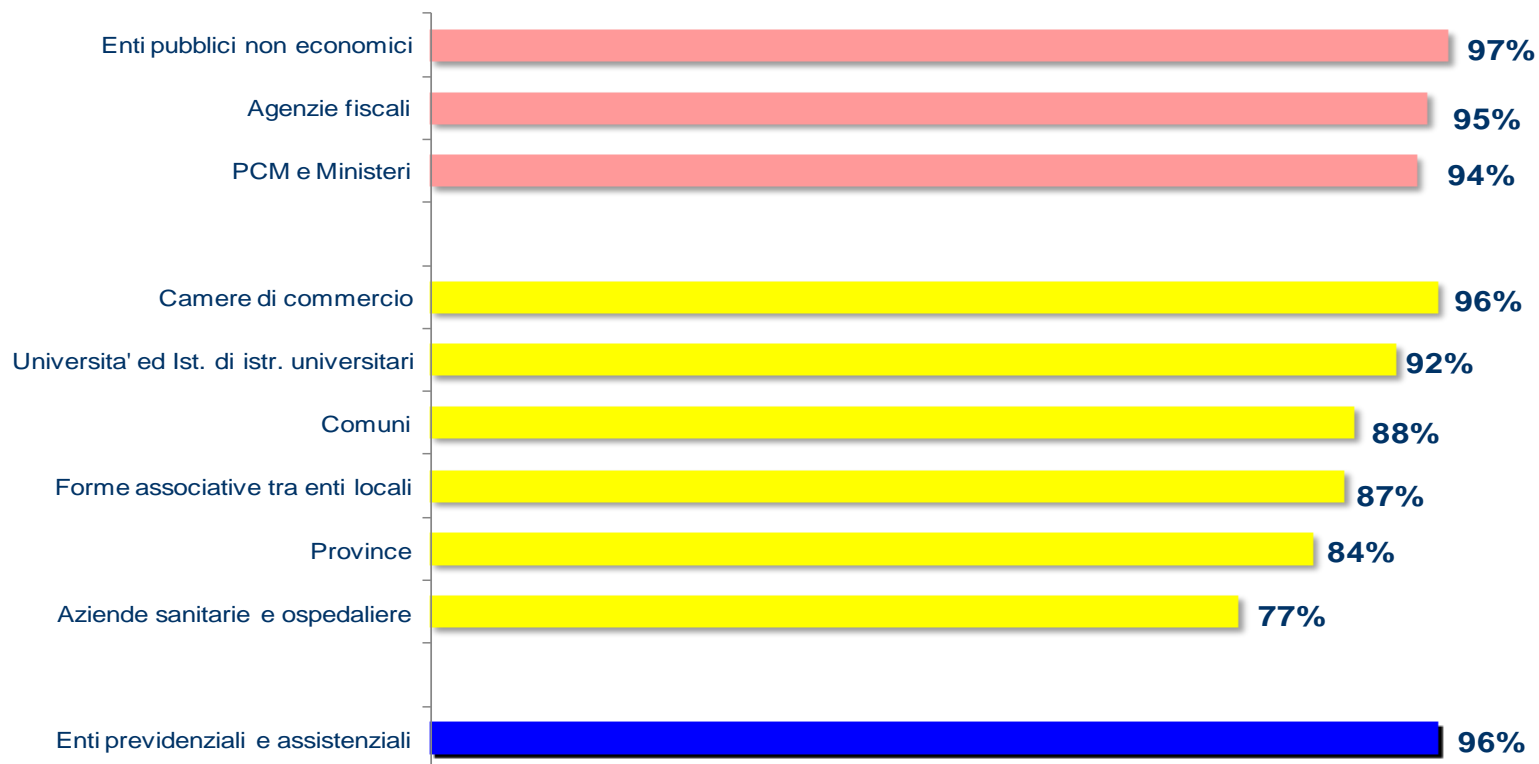
2011

■ Tempi di attesa
 ■ Professionalità impiegato
 ■ Necessità di tornare
 ■ Risposta negativa

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

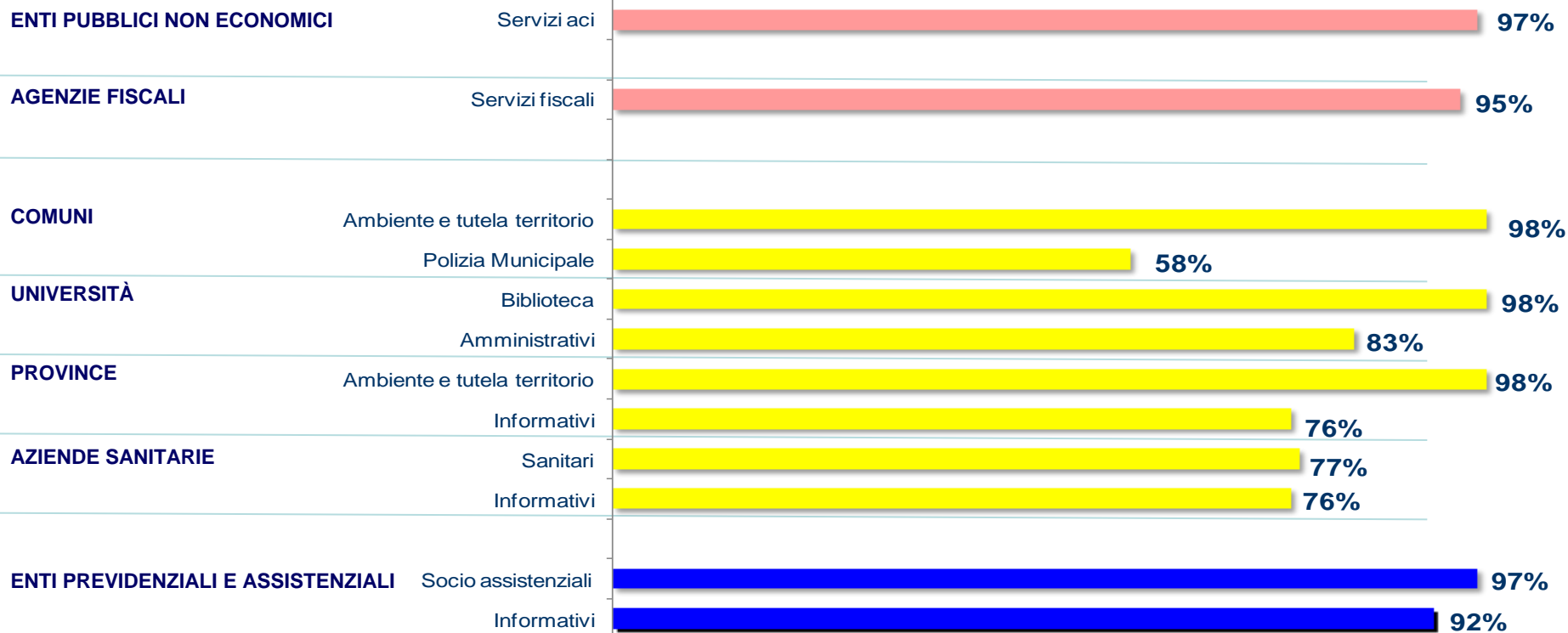
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio

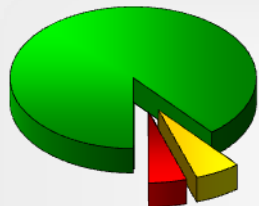
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



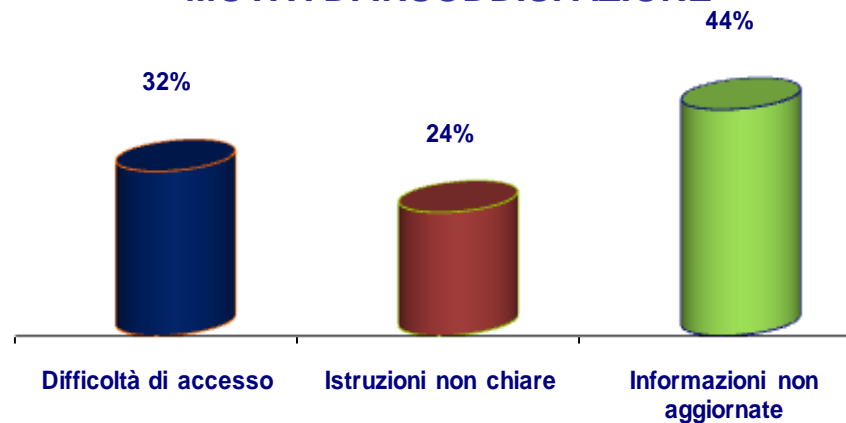
SERVIZI SUL WEB

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011

**COMPLESSIVO****78%****15%****7%****ULTIMO MESE****80%****14%****6%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

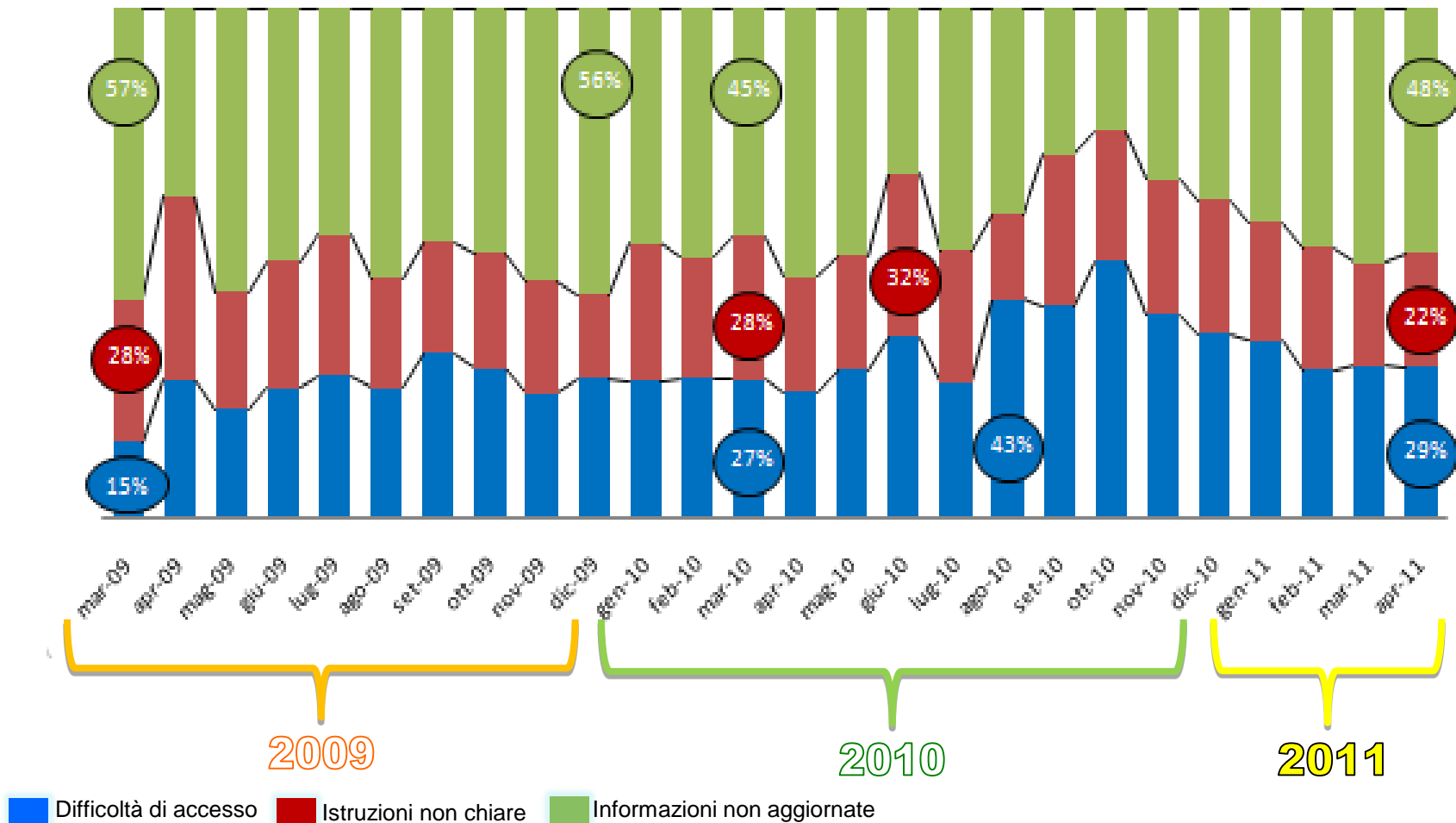


Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

SERVIZI SUL WEB

Distribuzione mensile motivi di insoddisfazione

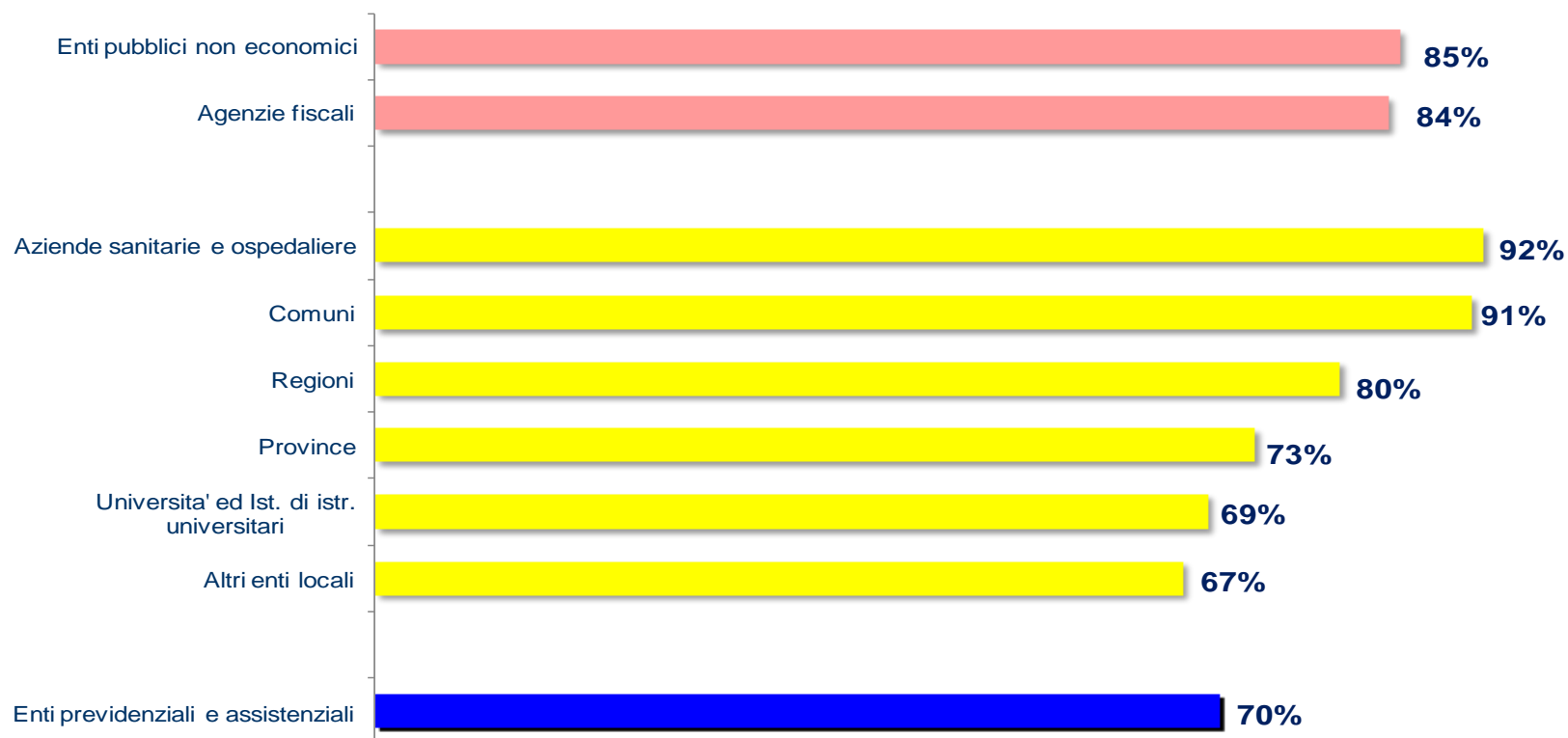
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI SUL WEB

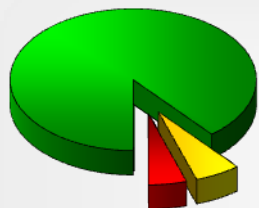
Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 APRILE 2011



SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione



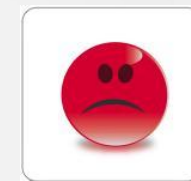
COMPLESSIVO



81%



13%



6%

ULTIMO MESE



86%

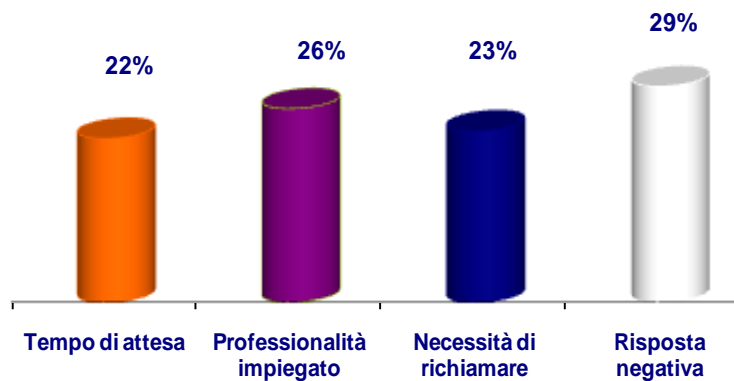


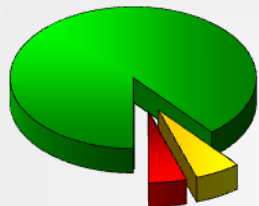
10%



4%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE





COMPLESSIVO



88%



5%



7%

NORD OVEST

89%

5%

6%

NORD EST

97%

2%

1%

CENTRO

93%

4%

3%

SUD E ISOLE

73%

9%

18%