



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 agosto 2010



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

## **LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI**

- Slide 4 Le new entries del mese
- Slide 5 Tipologia di amministrazioni che hanno avviato la rilevazione
- Slide 6 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 7 Gli sportelli sul territorio: l'evoluzione negli ultimi 12 mesi
- Slide 8 Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa
- Slide 9 Sportelli dotati di emoticon per zona geografica
- Slide 10 Servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 11 Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti

## **LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

- Slide 13 La partecipazione settimanale: la media mese per mese
- Slide 14 La flessione estiva: 2009 e 2010 a confronto
- Slide 15 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 16 Tasso di partecipazione per area geografica

## **I GIUDIZI ESPRESSI**

- Slide 18 Livello generale di soddisfazione
- Slide 19 Livello generale di soddisfazione - Sportello
- Slide 20 Livello generale di soddisfazione - Telefono
- Slide 21 Livello generale di soddisfazione - Web

# **LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI**

PERIODO DI RIFERIMENTO: Agosto 2010



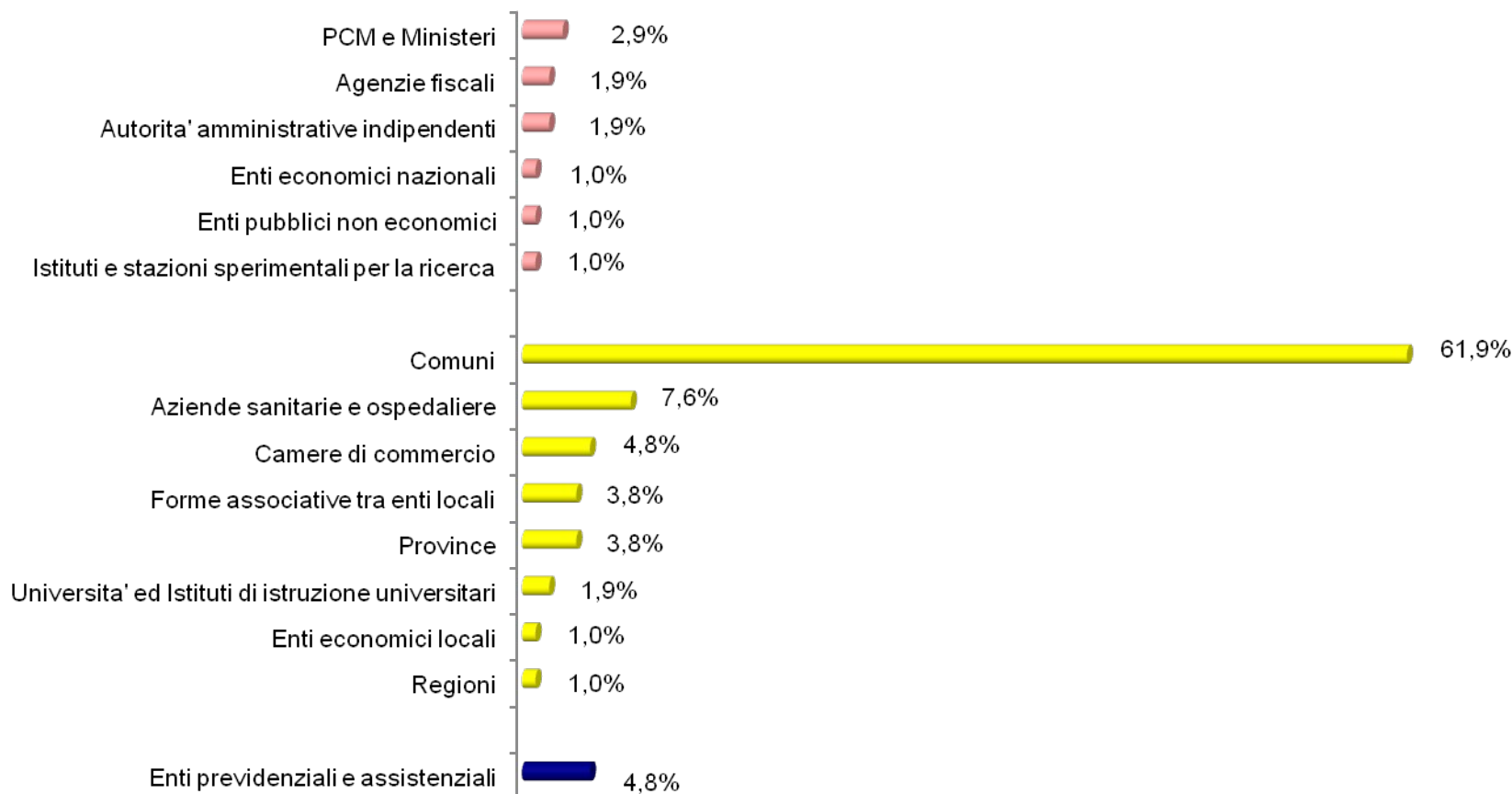
## **I nuovi Piani di sperimentazione**

- A.T.E.R. del Comune di Roma
- Comune di Bagnara di Romagna
- Comune di Belsito
- Comune di Castel d'Aiano
- Comune di Moglia
- Comune di Puegnago del Garda
- Comune di San Raffaele di Cimena
- Comune di Treppo Grande

## Tipologia di amministrazioni che hanno avviato la rilevazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

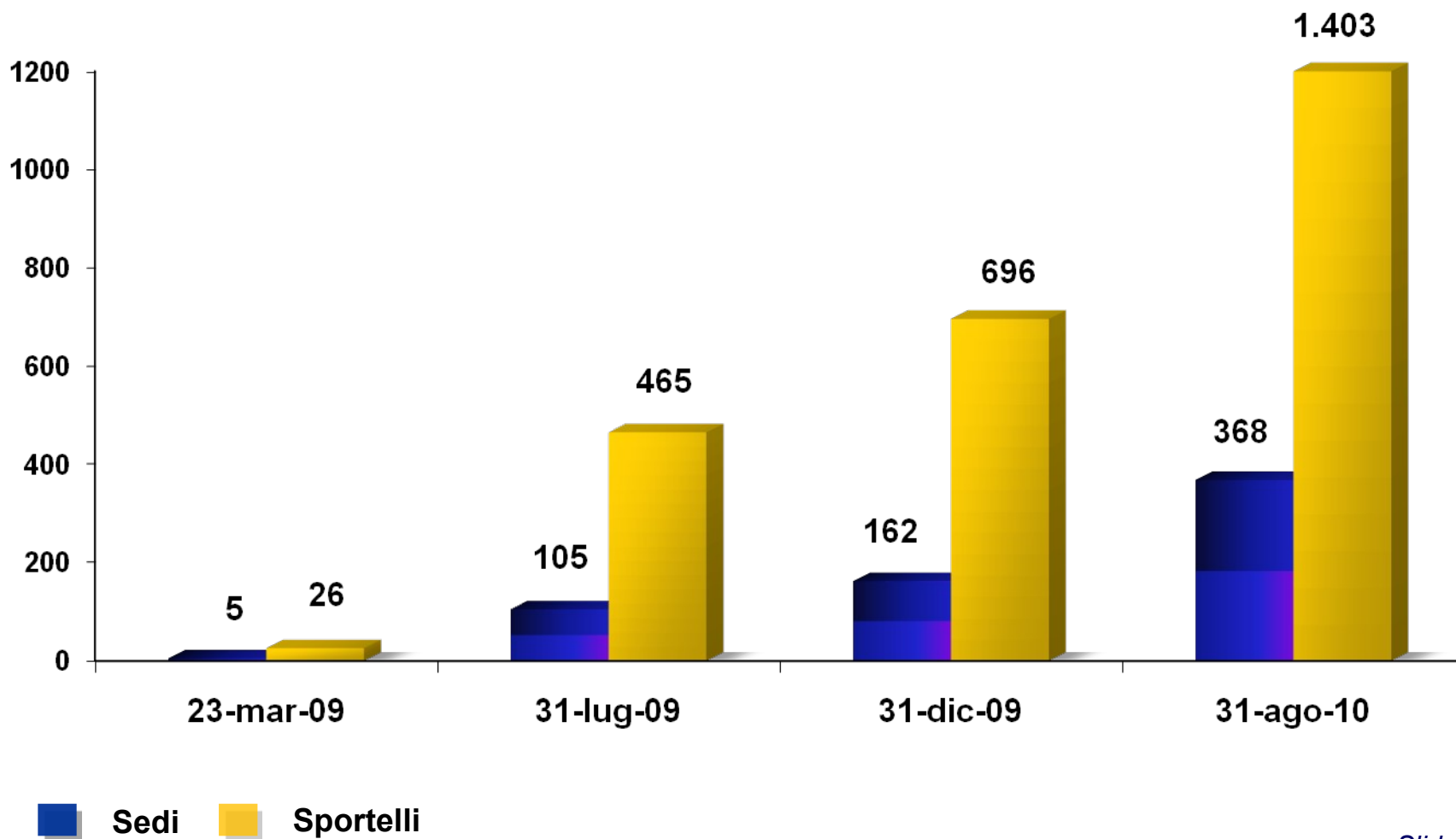
CANALE



## Sedi e sportelli dotati di emoticon

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



## Gli sportelli sul territorio: l'evoluzione negli ultimi 12 mesi

PERIODO DI RIFERIMENTO 31 agosto 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



Agosto 2009

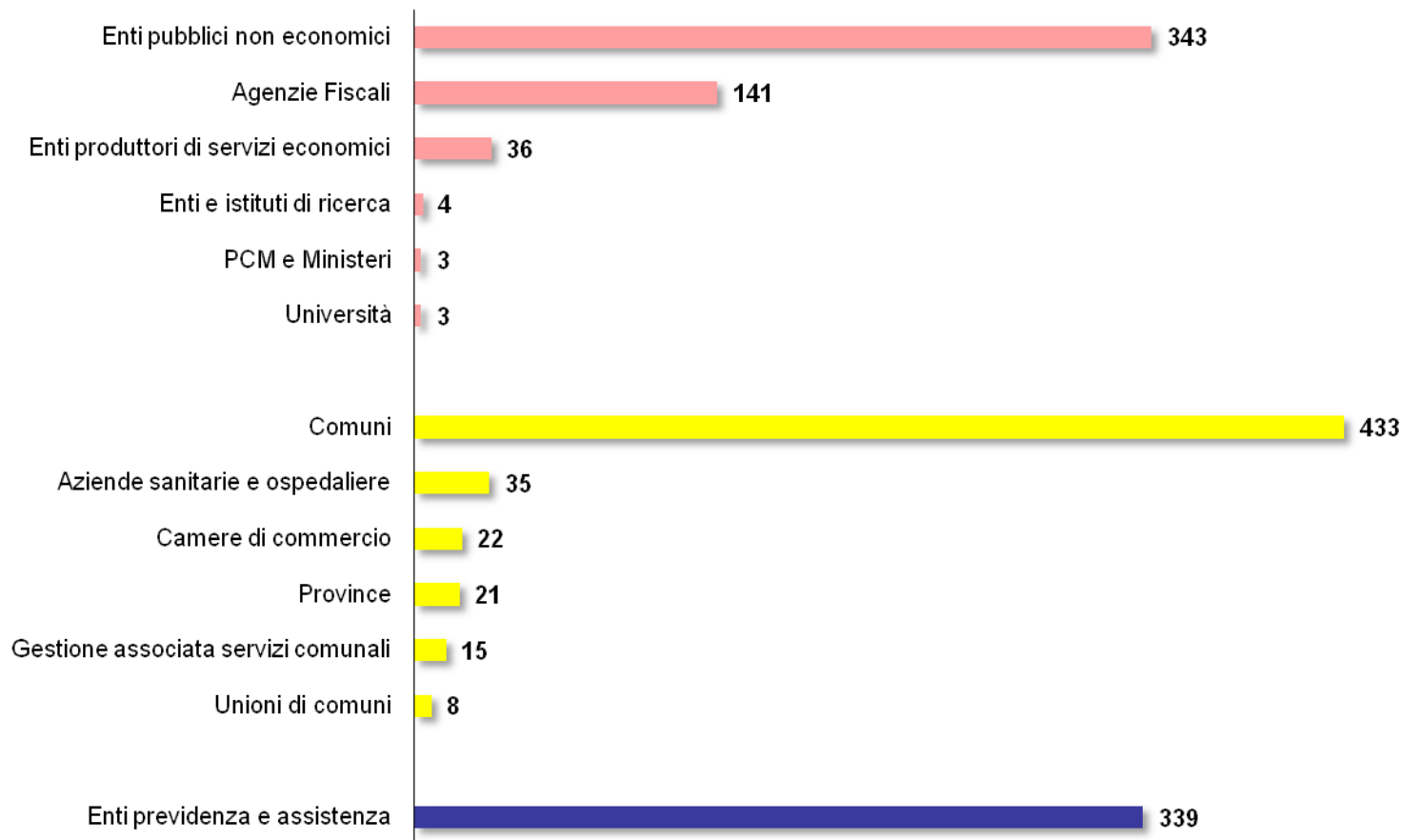


Agosto 2010

## Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE

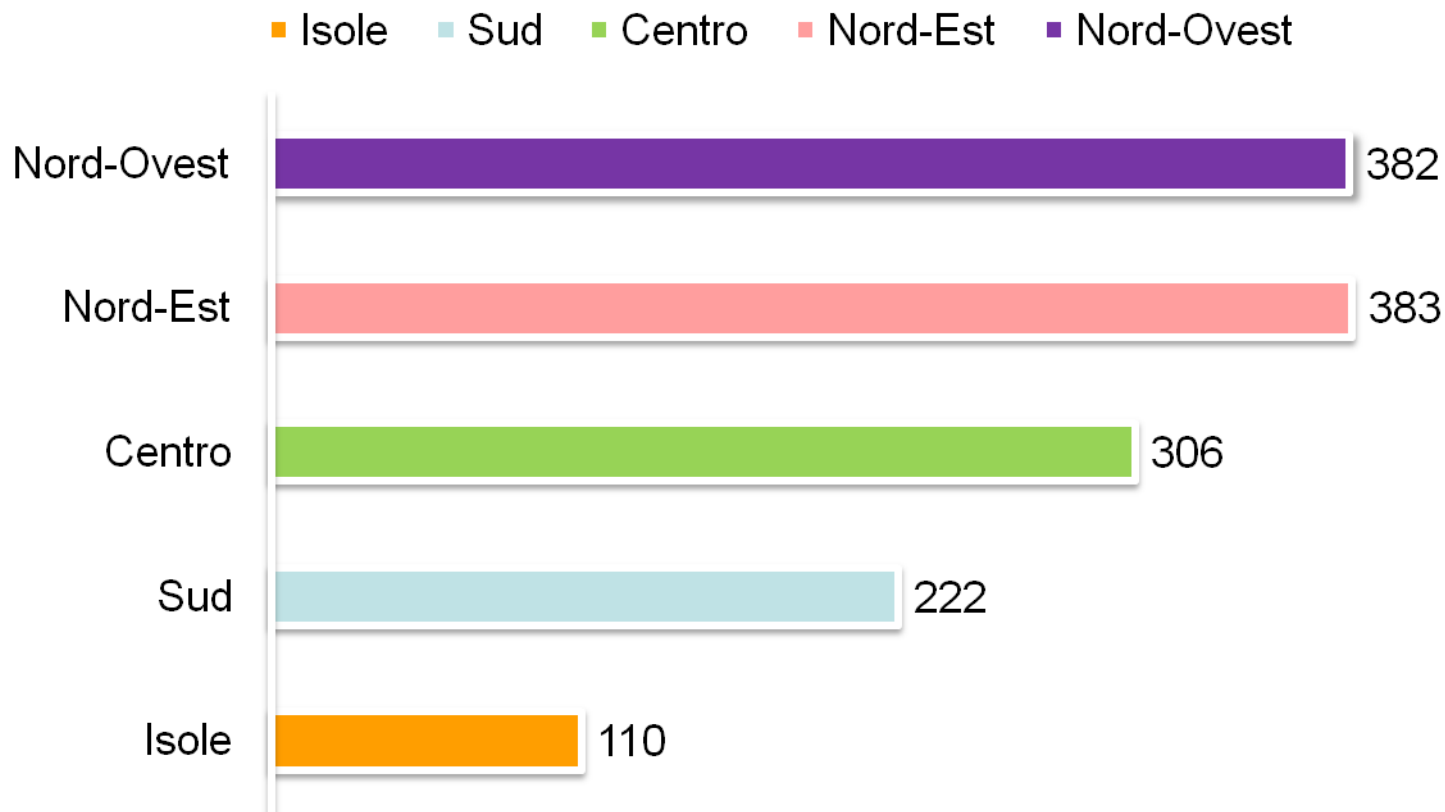




## Sportelli dotati di emoticon per zona geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



## Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



### 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



### Informazioni all'utenza

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



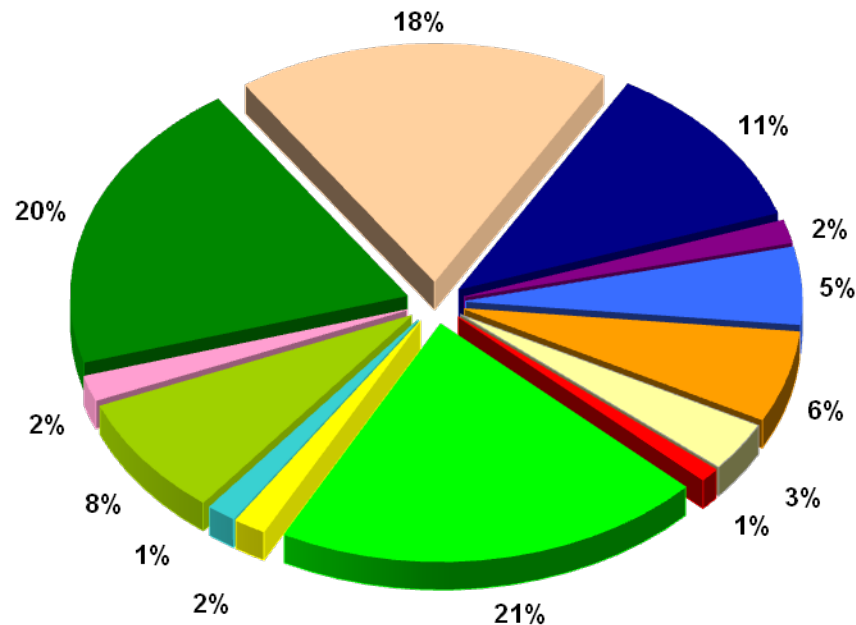
### Urbanistica e governo del territorio

Es., sportello urbanistica,  
ufficio tecnico

## Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti (%)

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



- |  |                           |                                   |
|--|---------------------------|-----------------------------------|
| ■ Ambiente e tutela del territorio     | ■ Certificati e documenti | ■ Commercio e attività produttive |
| ■ Controllo e tutela dei diritti       | ■ Informazioni all'utenza | ■ Istruzione e formazione         |
| ■ Lavoro e previdenza                  | ■ Mobilità e trasporti    | ■ Polifunzionale                  |
| ■ Sanità                               | ■ Servizi culturali       | ■ Tributi e servizi fiscali       |
| ■ Urbanistica e governo del territorio |                           |                                   |



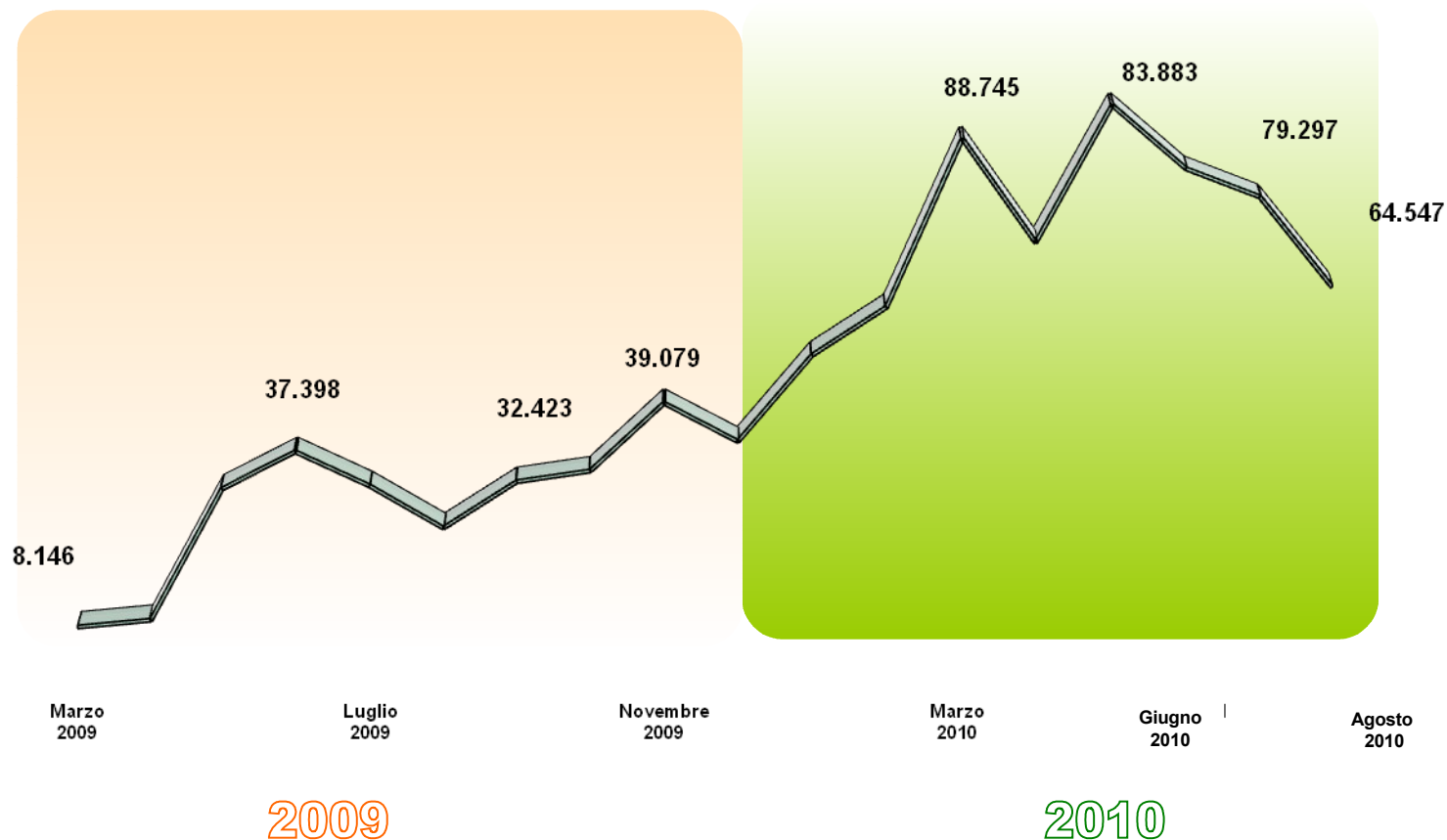
**mettiamoci  
la faccia**

# LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

## La partecipazione settimanale: la media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE

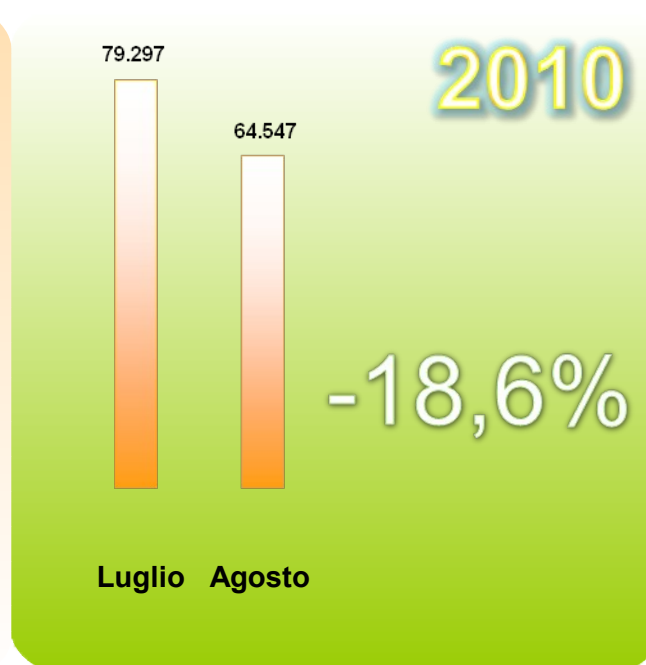
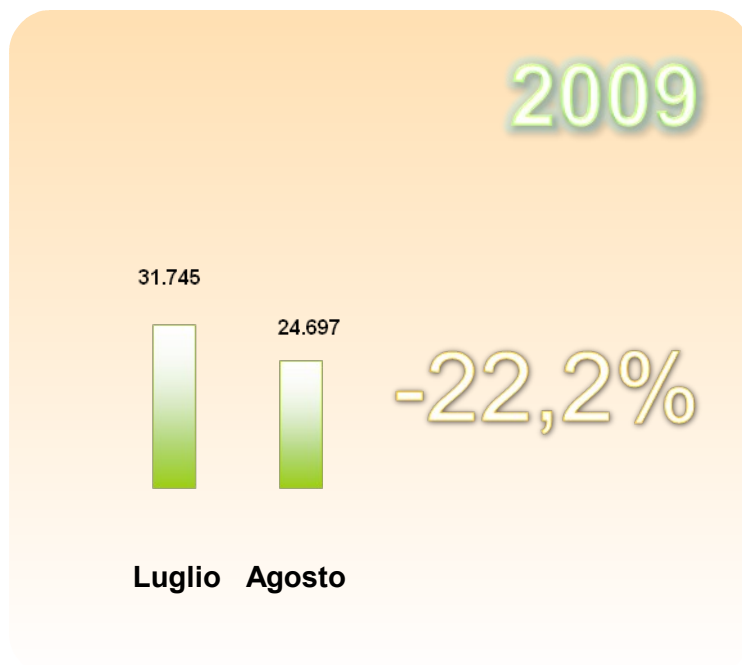


Numero totale giudizi espressi: 3.818.516

## La flessione estiva: 2009 e 2010 a confronto

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

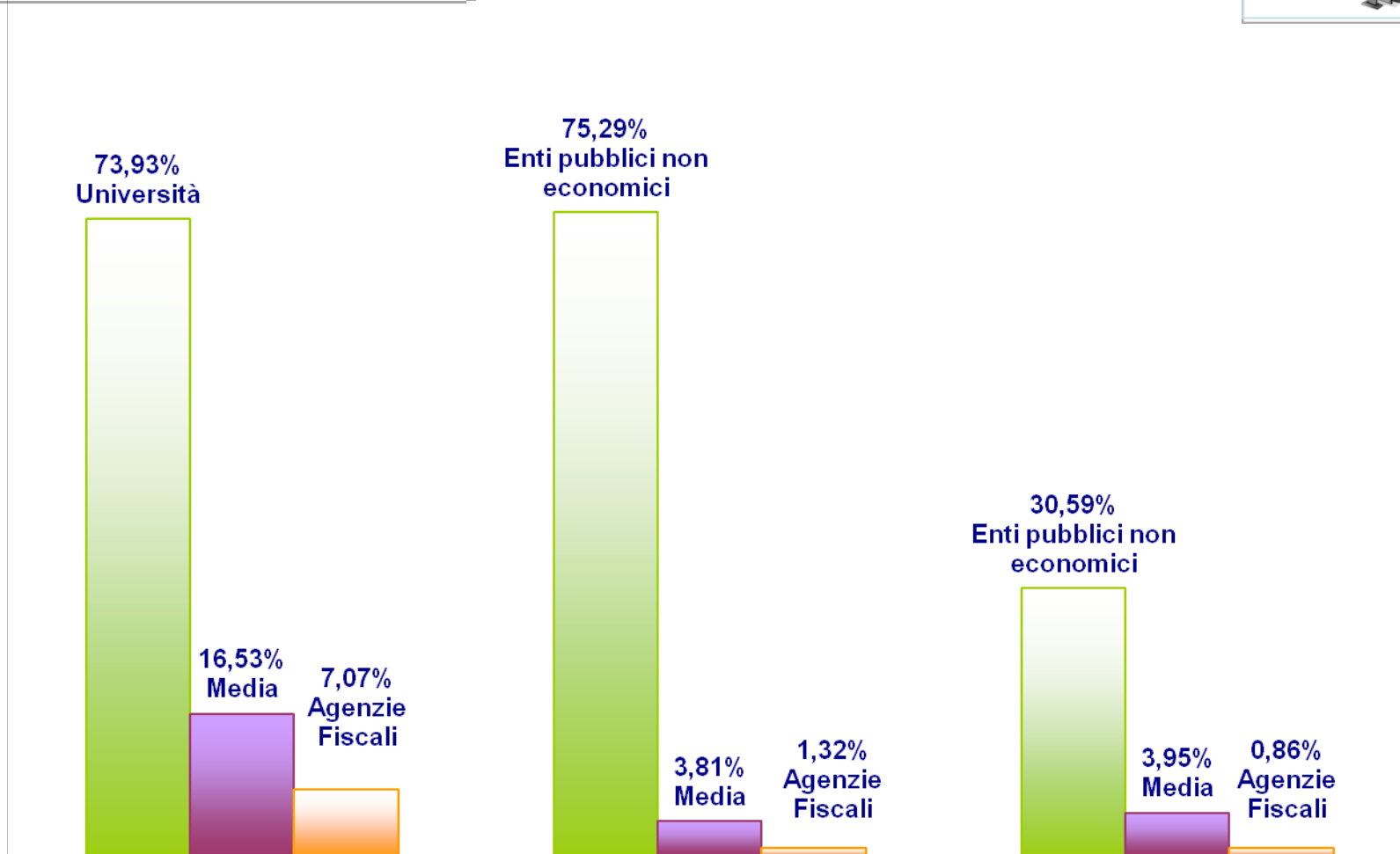
CANALE



## Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

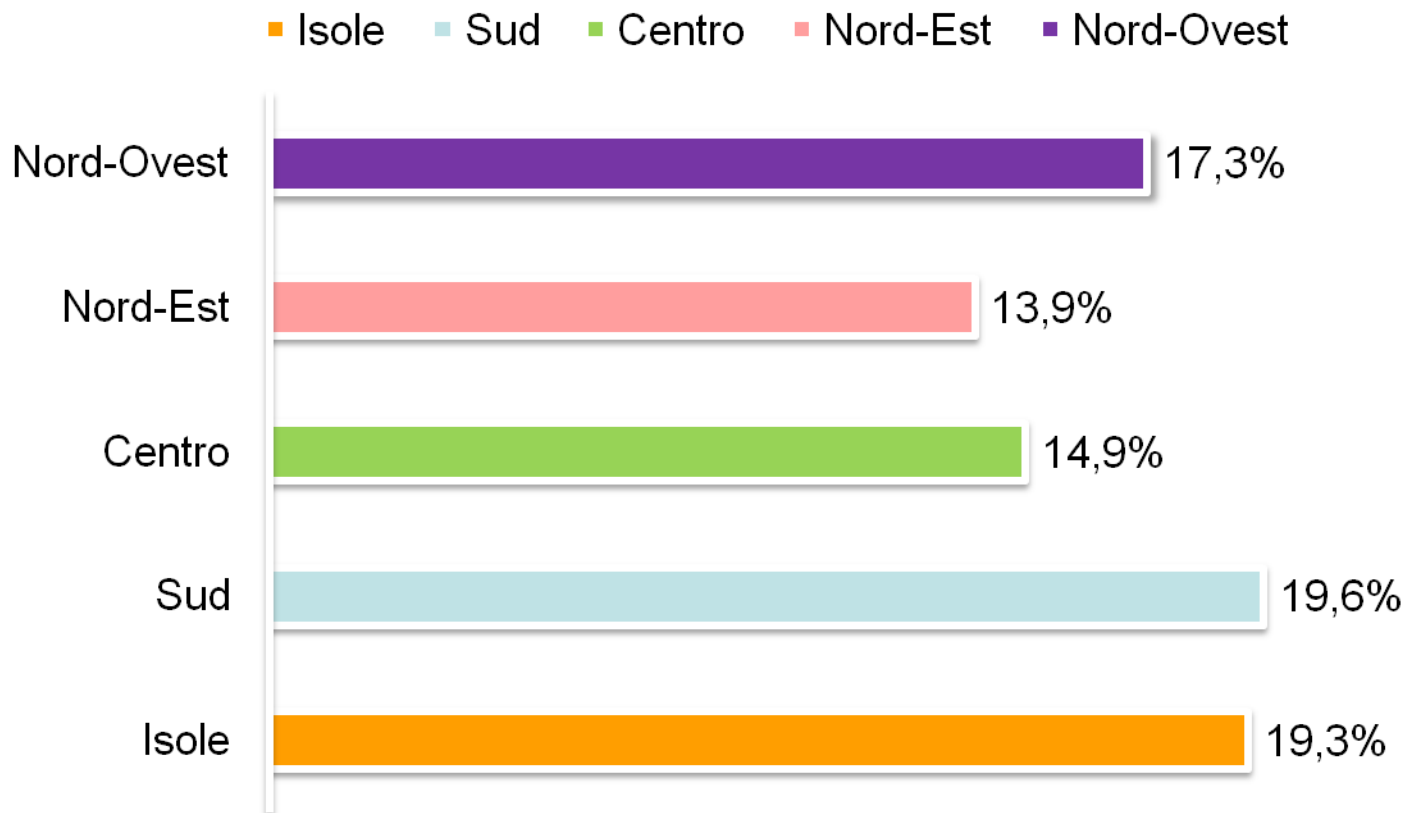
CANALE



## Tasso di partecipazione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE







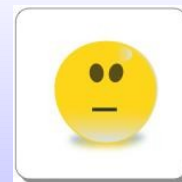
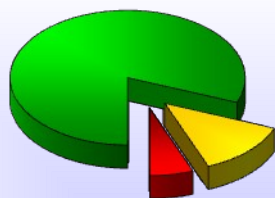
**mettiamoci  
la faccia**

# I GIUDIZI ESPRESSI

## Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**

**81%**

**13%**

**6%**

**ULTIMO MESE**

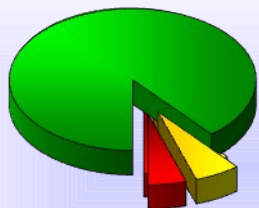
↗ **78%**

↗ **15%**

↗ **7%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



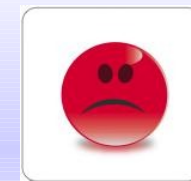
**COMPLESSIVO**



**91%**



**5%**



**4%**

**ULTIMO MESE**



**89%**

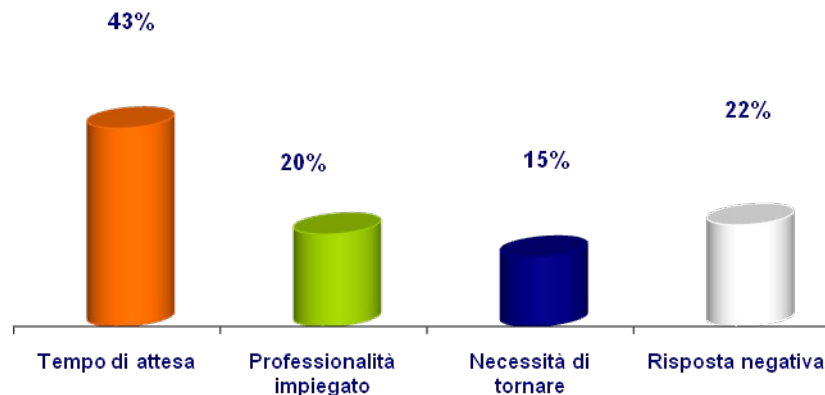


**5%**



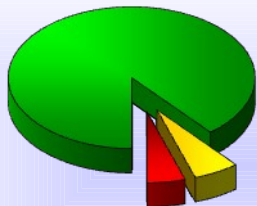
**6%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



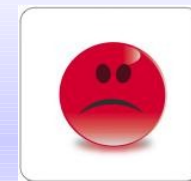
**COMPLESSIVO**



**78%**



**15%**



**7%**

**ULTIMO MESE**



**85%**

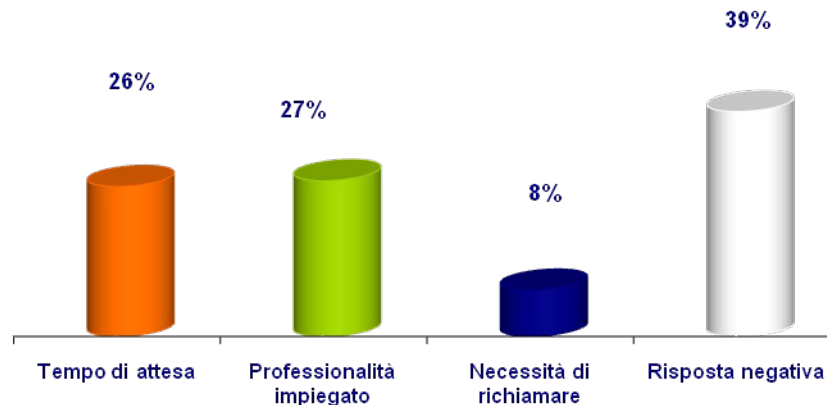


**12%**



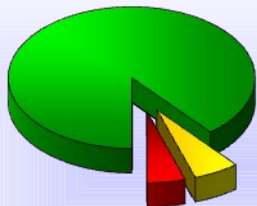
**3%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 agosto 2010

CANALE



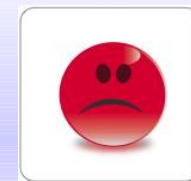
**COMPLESSIVO**



**78%**



**15%**



**7%**

**ULTIMO MESE**



**74%**



**18%**



**8%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

