



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 dicembre 2009



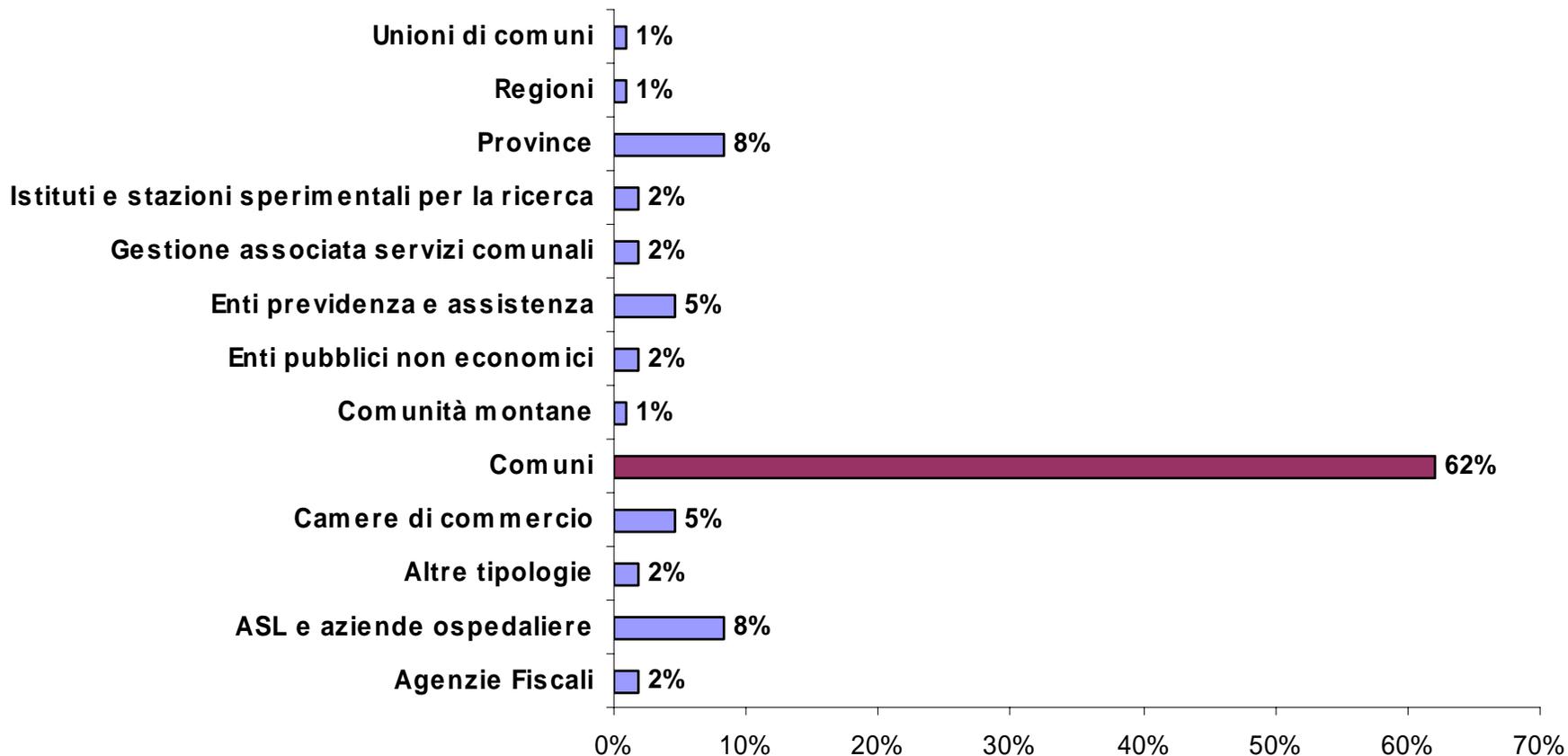
Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

- Slide 1 Le new entries di dicembre
- Slide 2 Le amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 3 I principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 4 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 5 Andamento della partecipazione
- Slide 6 Partecipazione media giornaliera per settimana
- Slide 7 Tasso di partecipazione globale per settimana
- Slide 8 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 9 Livello generale di soddisfazione
- Slide 10 Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 11 Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 12 Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

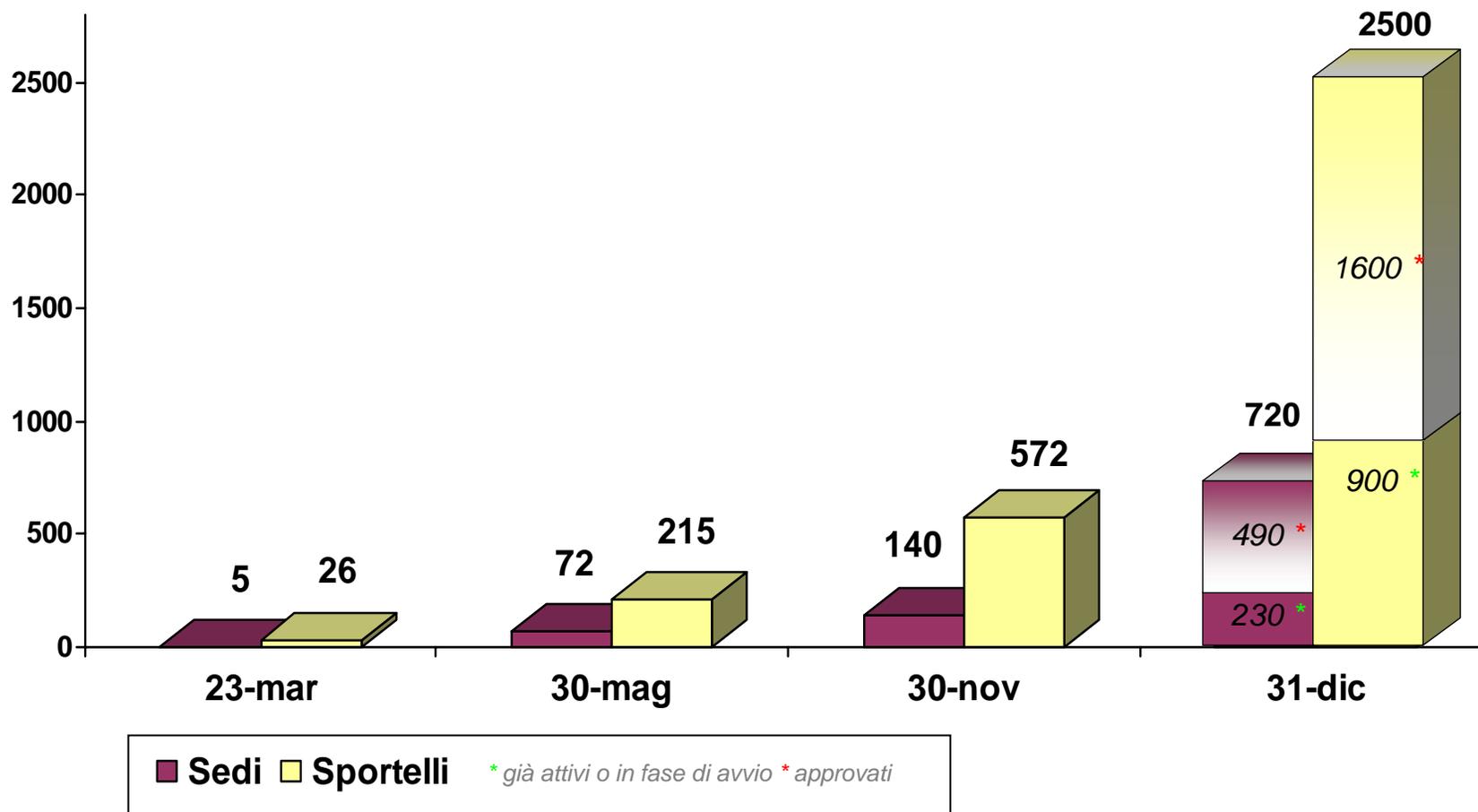
- **HANNO ADERITO ALL'INIZIATIVA "PICCOLI COMUNI":**
Comune di Bovolone, Comune di Calalzo di Cadore, Comune di Campomaggiore, Comune di Chignolo Po, Comune di Goro, Comune di Pimentel, Comune di Pombia.
- **HANNO OTTENUTO L'APPROVAZIONE DEL PIANO DI SPERIMENTAZIONE:**
Comune di Lissone
- **HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE:**
Comune di Calalzo di Cadore, Comune di Cava dei Tirreni, Comune di Piacenza, Comune di Sassuolo, INPDAP.
- **HANNO AMPLIATO LA SPERIMENTAZIONE:**
INAIL e Agenzia del Territorio



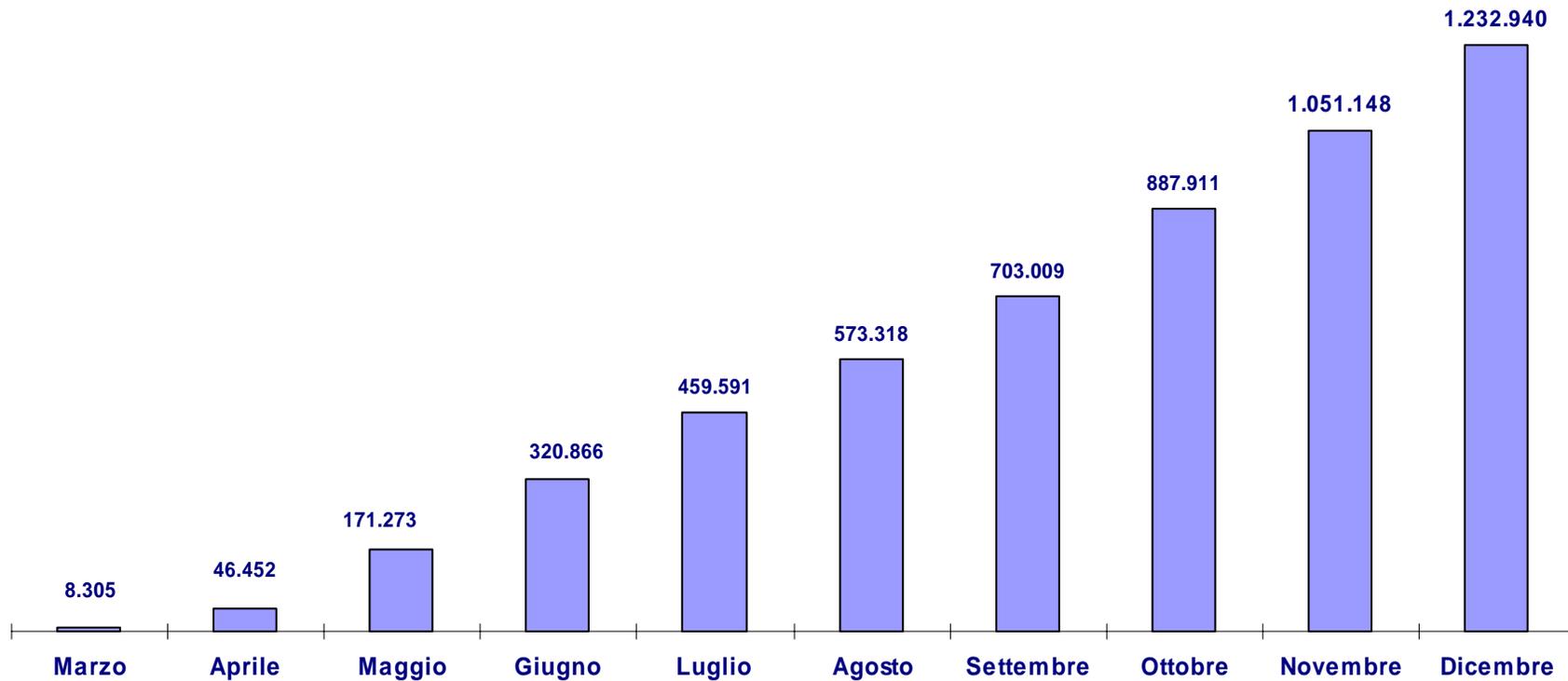
I principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti

- Servizi demografici (es., anagrafe, stato civile, servizi funerari, carta di identità elettronica)
- Servizi tributari (es., Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es., prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es., iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es., trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es., certificazioni pensionistiche, estratti contributivi, prestazioni creditizie/benefici sociali, 730, previdenza complementare, trattamenti di fine servizio)
- Servizi amministrativi in sanità (es., Centro Unico di Prenotazione, Scelta e cambio del medico, esenzione ticket)
- Servizi al contribuente per la gestione del rapporto fiscale (es., informazioni e assistenza su pratiche e adempimenti fiscali, ricezione e trattamento delle dichiarazioni, degli atti e dei rimborsi)

Sedi e sportelli dotati di emoticon



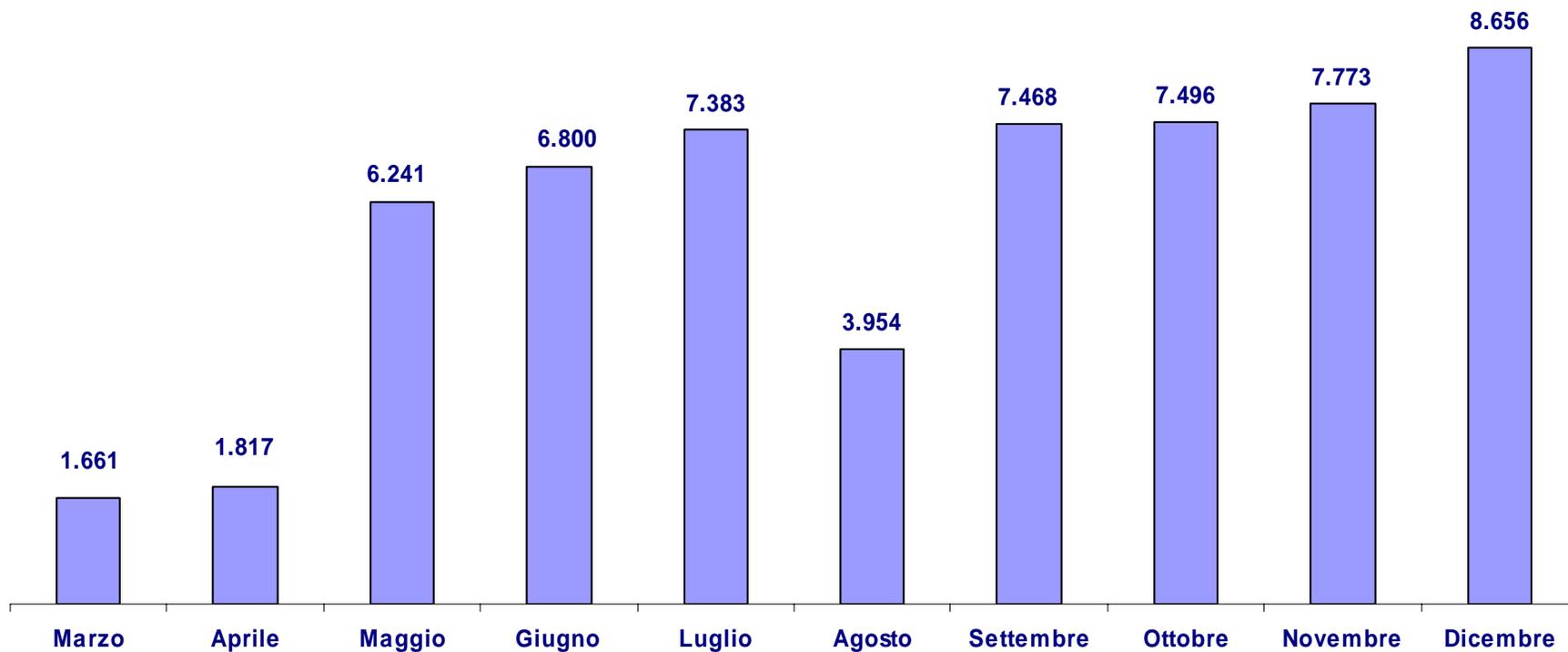
Andamento della partecipazione



N. giudizi totali espressi nel mese

Slide 5

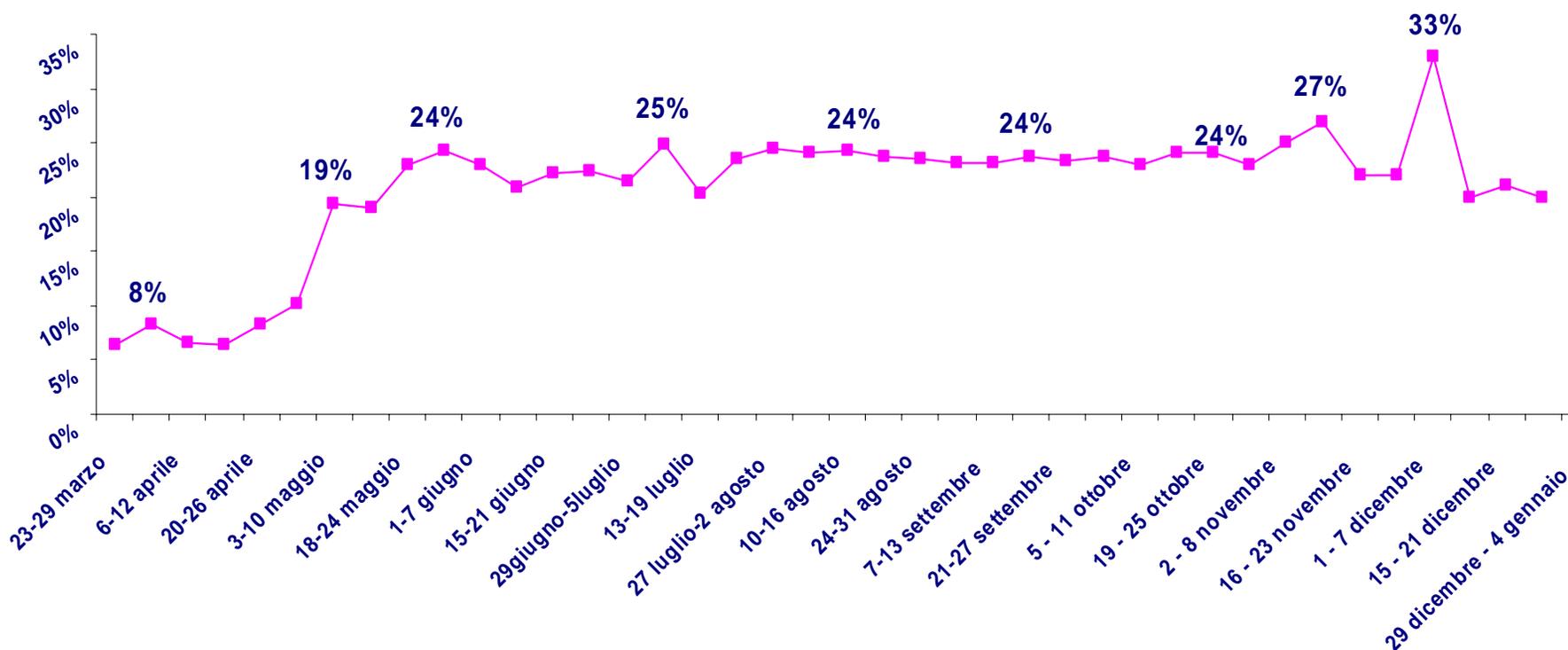
Partecipazione media giornaliera per mese



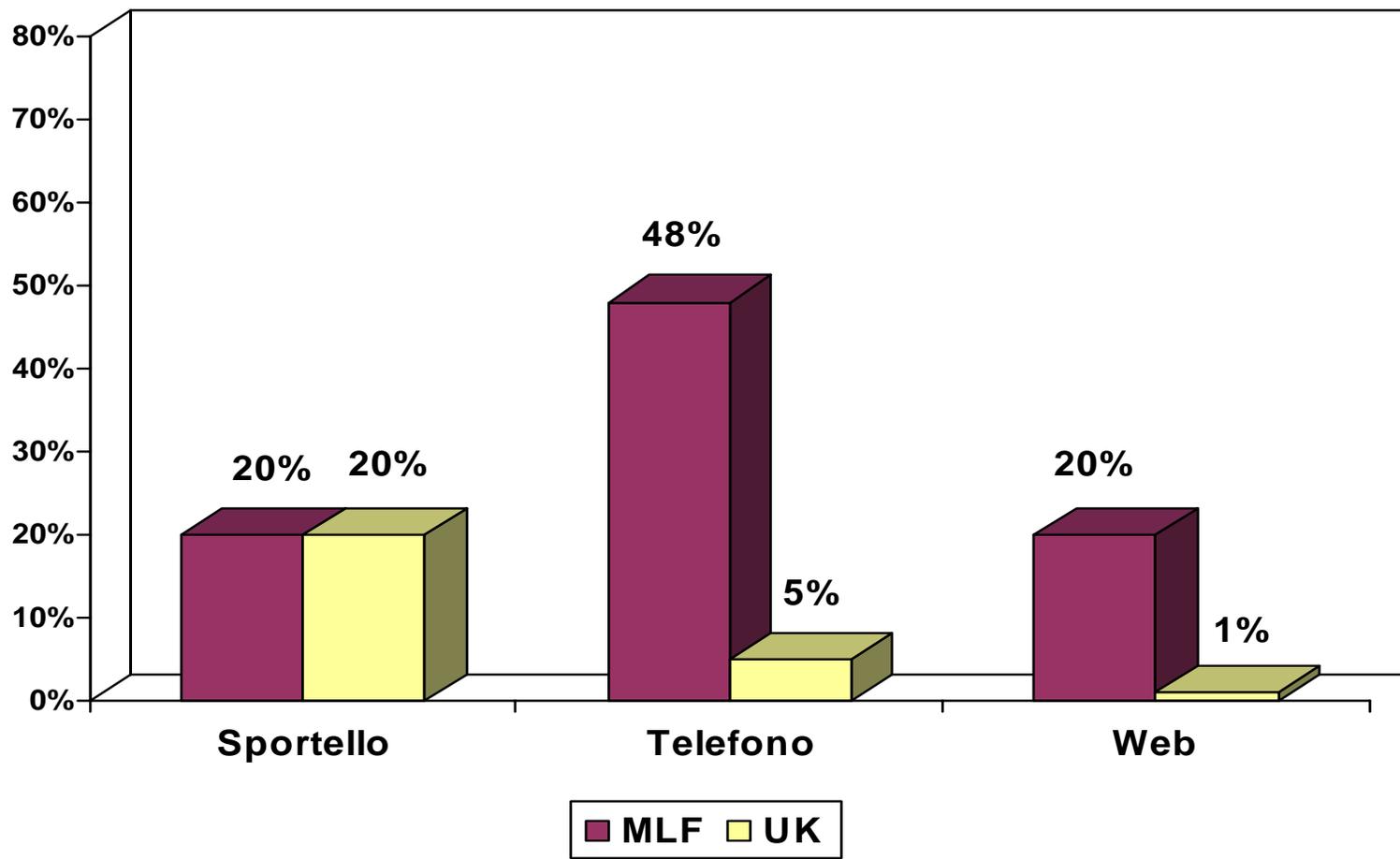
N. giudizi espressi in media al giorno per ogni mese di rilevazione

Slide 6

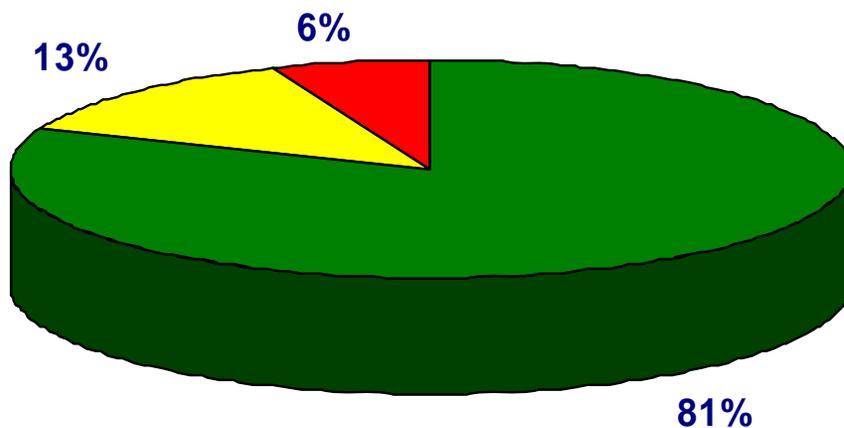
Tasso di partecipazione globale per settimana



Tasso di partecipazione per canale

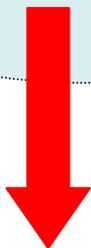


Livello generale di soddisfazione

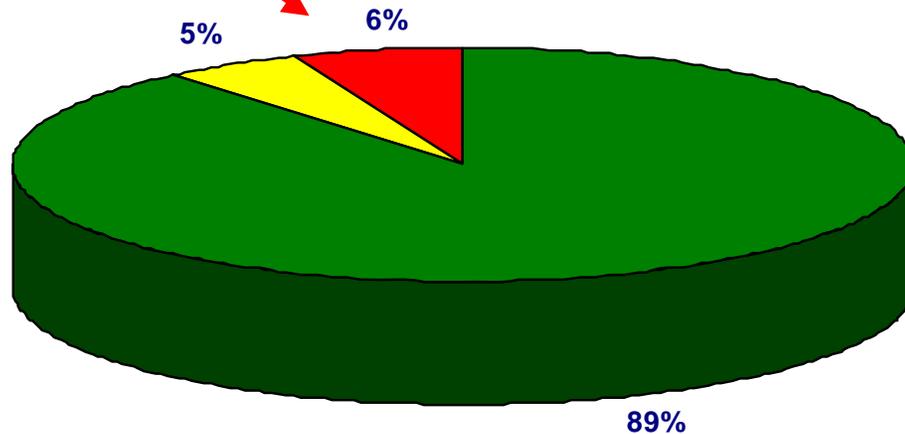


Motivi di insoddisfazione:

- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- Tempo di attesa**



Motivo prevalente



Giudizio



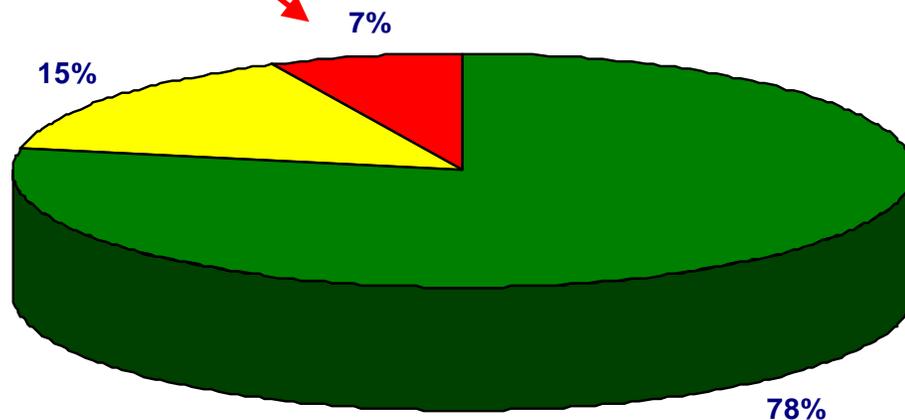
Motivi di insoddisfazione:

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- **Informazioni non aggiornate**



Motivo prevalente

Giudizio



Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa

- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- **Necessità di richiamare**



Motivo prevalente

