



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 dicembre 2010



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Slide 3 Mettiamoci la faccia at a glance

LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI

Slide 5 Amministrazioni che hanno aderito a MLF - Numero per tipologia amministrativa

Slide 6 Rilevazioni avviate nel mese

Slide 7 Dislocazione territoriale nuove rilevazioni

Slide 8 Amministrazioni che hanno avuto la rilevazione - Numero per tipologia di amministrazione

Slide 9 Sedi e sportelli con emoticon

Slide 10 Sedi con emoticon sul territori - Evoluzione ultimi 12 mesi

Slide 11 Numero di sportelli con emoticon - Distribuzione per are geografica

Slide 12 Numero di sportelli con emoticon - Distribuzione per tipologia di amministrazione

Slide 13 Numero servizi web MLF - Distribuzione per tipologia di amministrazione

Slide 14 Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Slide 15 Servizi di sportello sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 16 Servizi telefonici sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 17 Servizi web sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Slide 19 Numero giudizi espressi settimanalmente

Slide 20 La partecipazione settimanale - La media mese per mese

Slide 21 Numero giudizi espressi mensilmente

Slide 22 Tasso di partecipazione per canale

Slide 23 Tasso di partecipazione per area geografica

Slide 24 Partecipazione ai servizi di sportello - Tasso per tipologia di amministrazione

Slide 25 Partecipazione ai servizi web - Tasso per tipologia amministrativa

Slide 26 Ripartizione dei giudizi per canale

I GIUDIZI ESPRESSI

Slide 28 Livello generale di soddisfazione

Slide 29 Livello generale di soddisfazione allo Sportello

Slide 30 Livello generale di soddisfazione al Telefono

Slide 31 Livello generale di soddisfazione sul Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010



DIFFUSIONE DELL'INIZIATIVA

marzo 2009

dicembre 2010

Amministrazioni che hanno aderito	5	805
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione	4	127
• Sedi	5	521
• Sportelli	26	2577
• Città in cui sono presenti le emoticon	4	271
• Siti web con emoticon	2	21
• Call center	3	16



I FEEDBACK DEGLI UTENTI*

Giudizi complessivi	8.146	5.283.258
Giudizi medi settimanali	-	73.005**
Giudizi positivi	82%	80% **
Giudizi neutri	11%	13% **
Giudizi negativi	7%	7% **

* I giudizi degli utenti relativi ai giudizi del dicembre 2010 sono parziali per quanto riguarda Poste Italiane e assenti per Unicredit

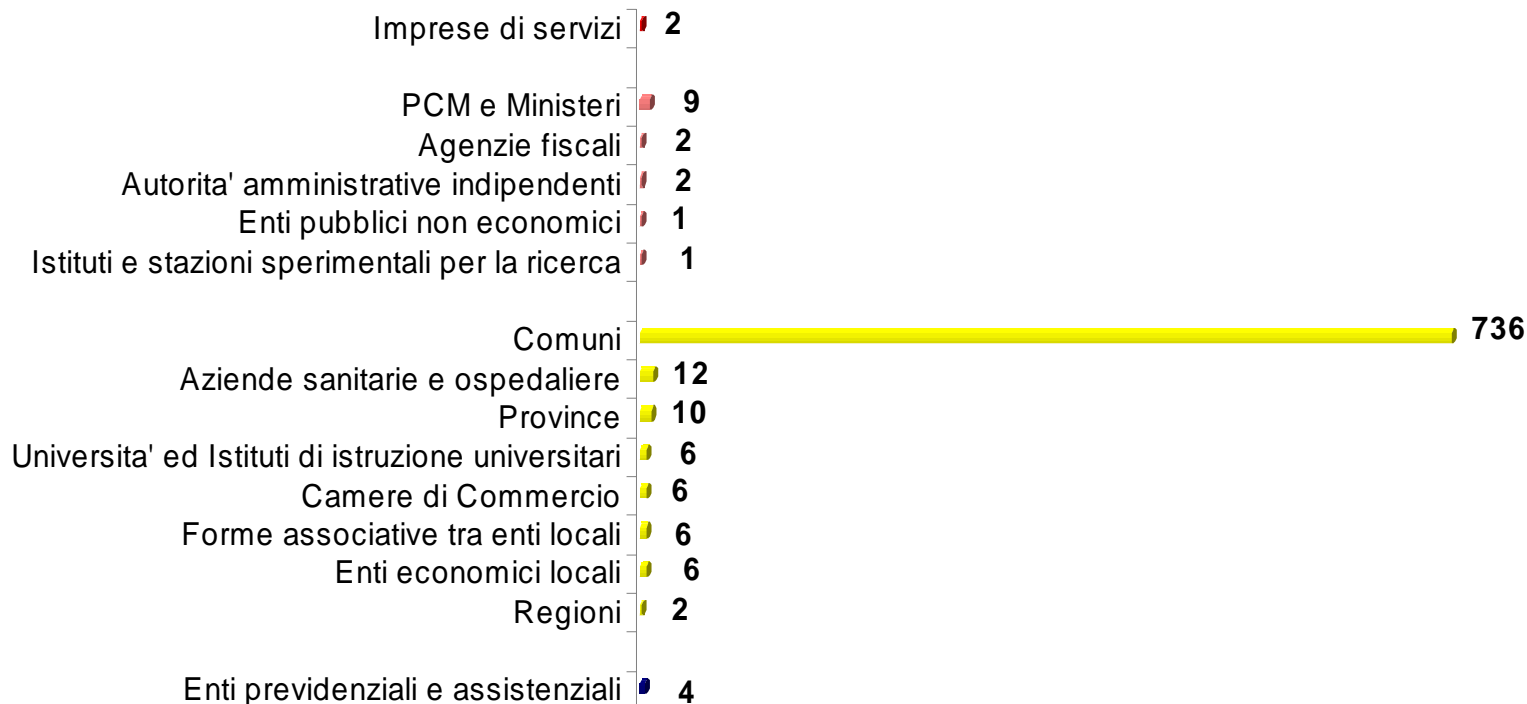
** Dati relativi al solo mese di dicembre 2010



LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 805

PERIODO DI RIFERIMENTO: dicembre 2010



Nuove rilevazioni avviate

- Comune di Aci Bonaccorsi (CT)
- Comune di Tempio Pausania (OT)
- Università degli Studi di Foggia

✓

✓

✓



Estensione della rilevazione

- Comune di Brozolo (TO)
- Poste Italiane
- Provincia di Brescia

✓

✓

✓

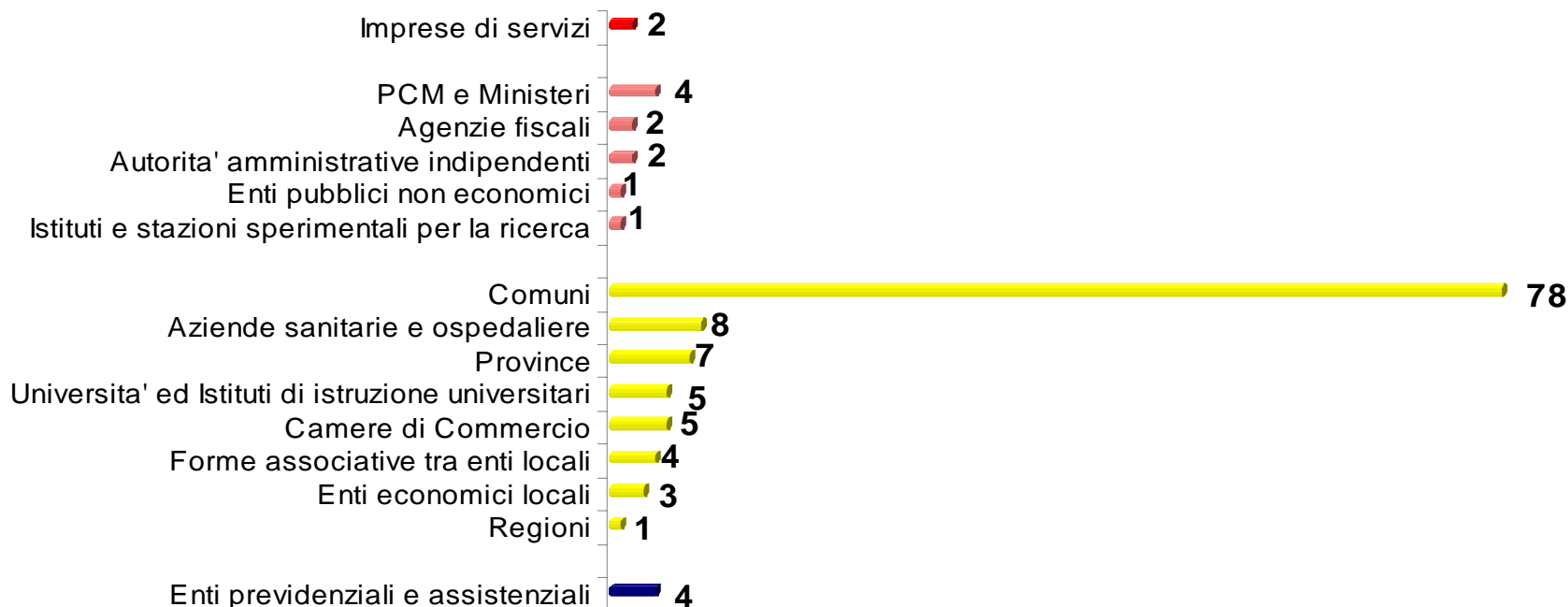
Dislocazione territoriale nuove rilevazioni



-  Poste Italiane
-  Comune di Aci Bonaccorsi
-  Università degli Studi di Foggia
-  Comune di Tempi Pausania

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

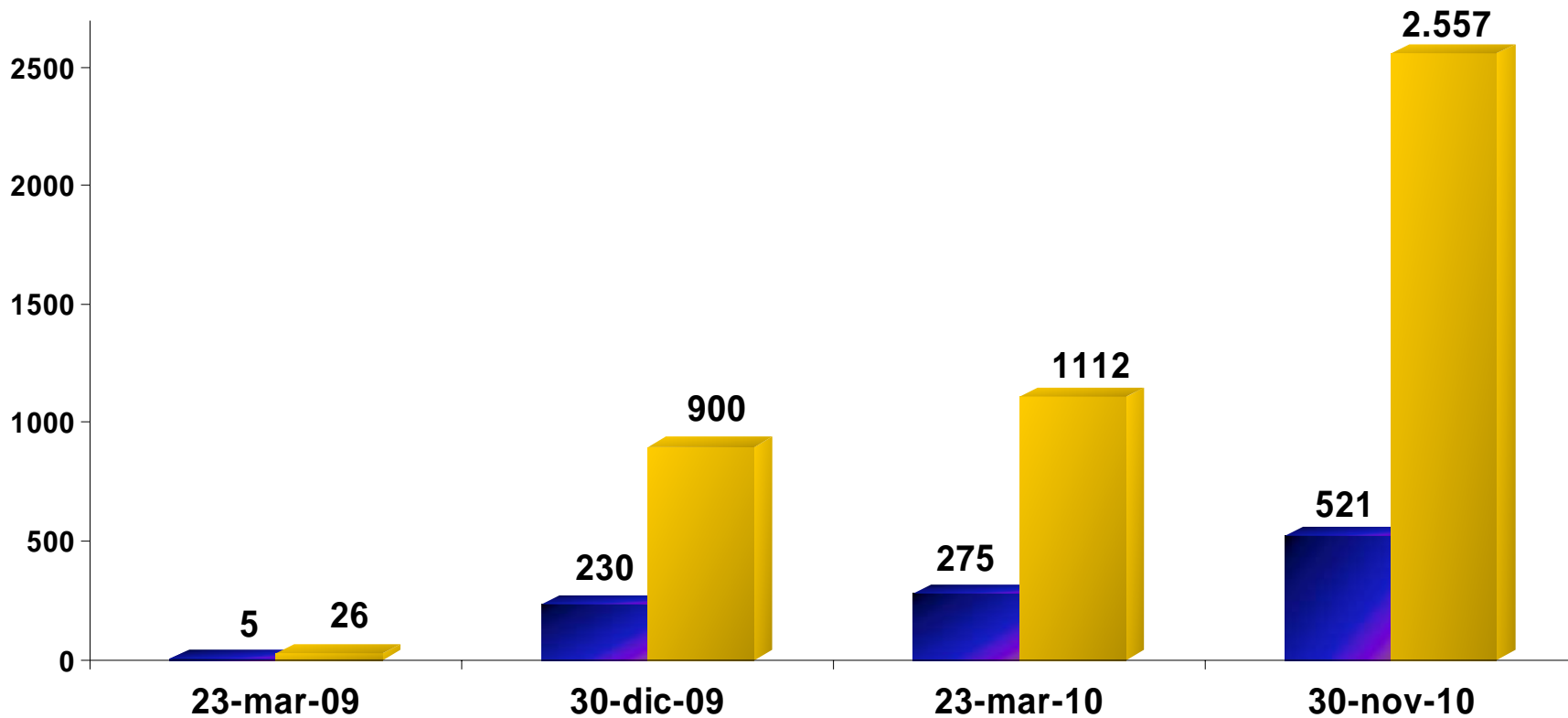
CANALE



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 127

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



 Sedi  Sportelli

Sedi con emoticon sul territorio Evoluzione ultimi 12 mesi

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Dicembre 2009



Dicembre 2010

Numero di sportelli con emoticon Distribuzione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

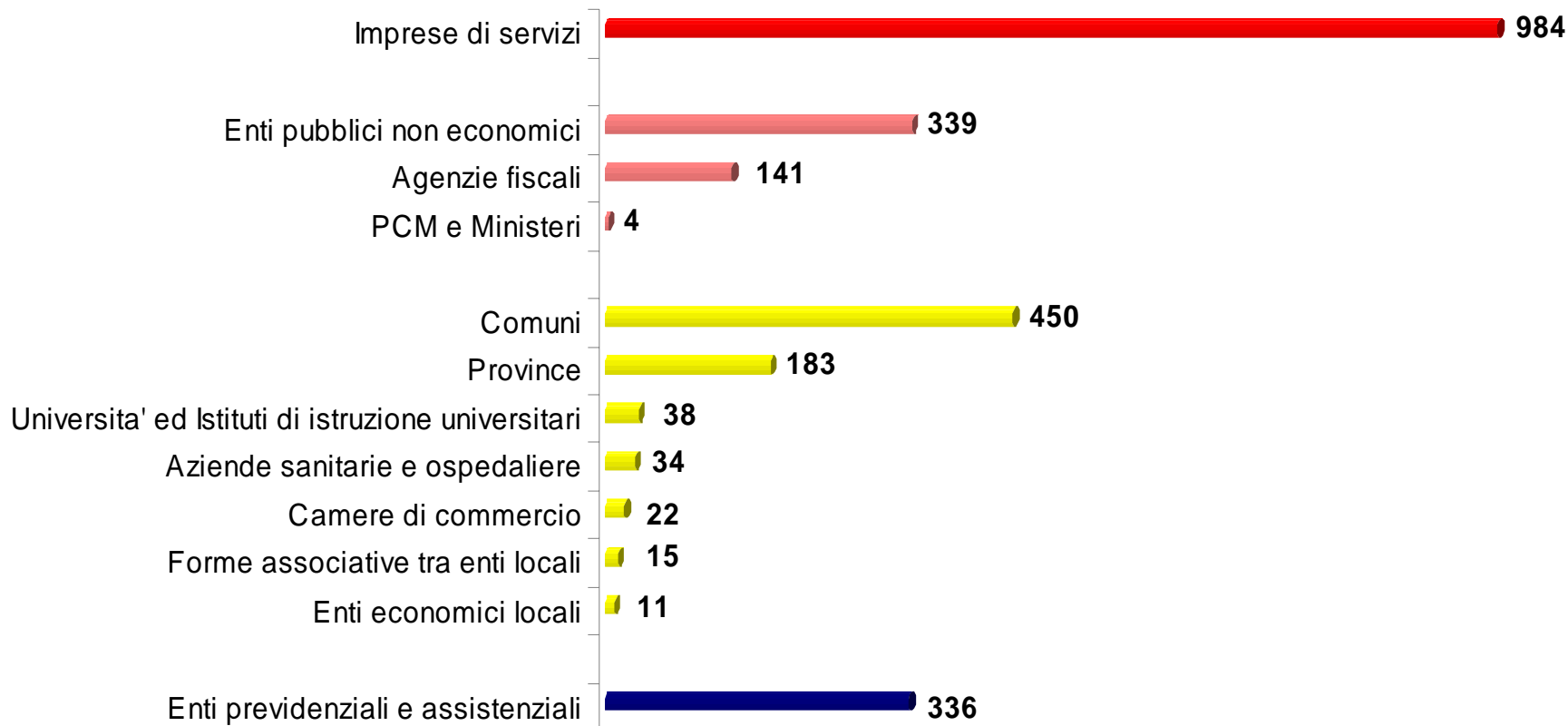
CANALE



Numero di sportelli con emoticon Distribuzione per tipologia di amministrazione

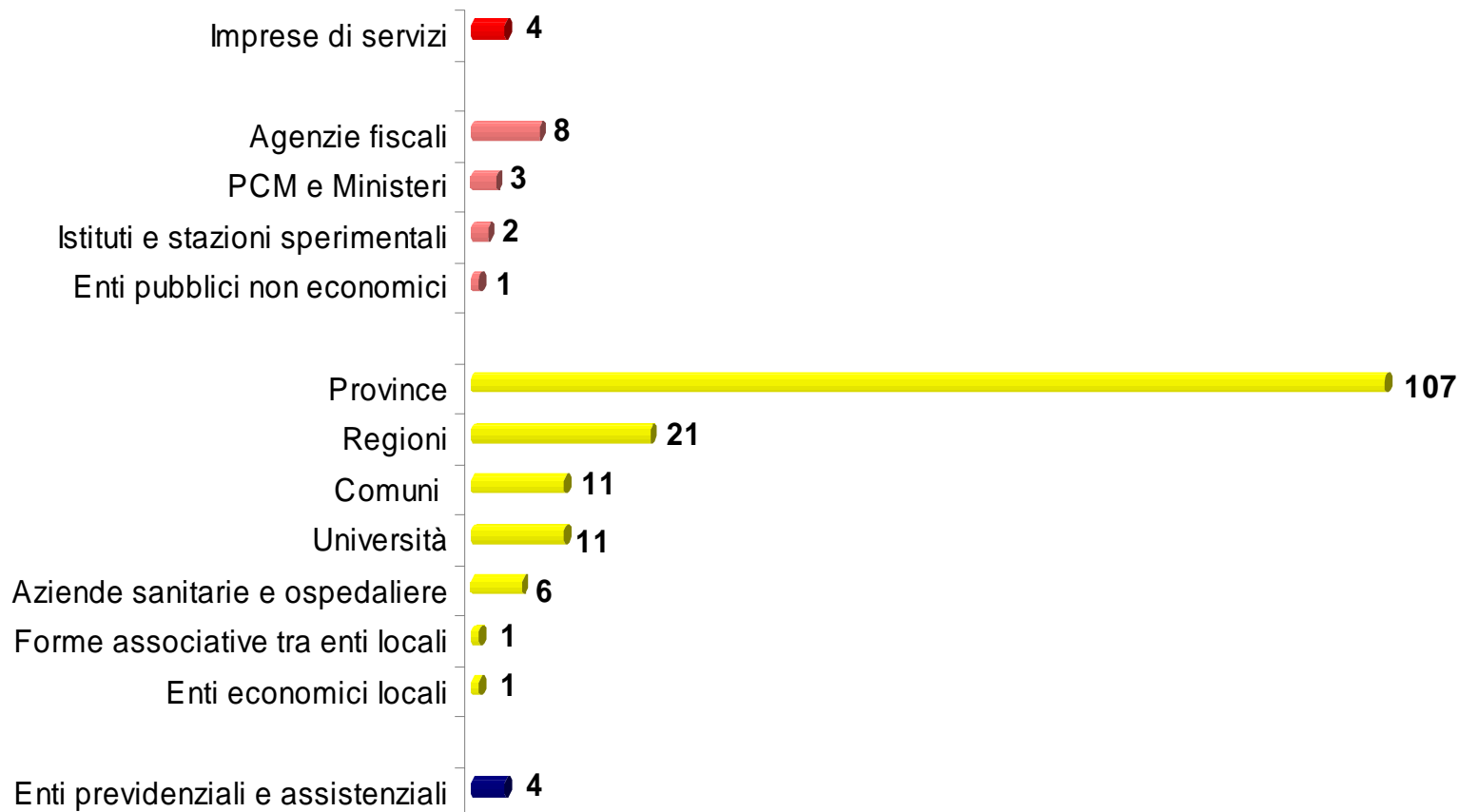
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Amministrazioni centrali



Amministrazioni locali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



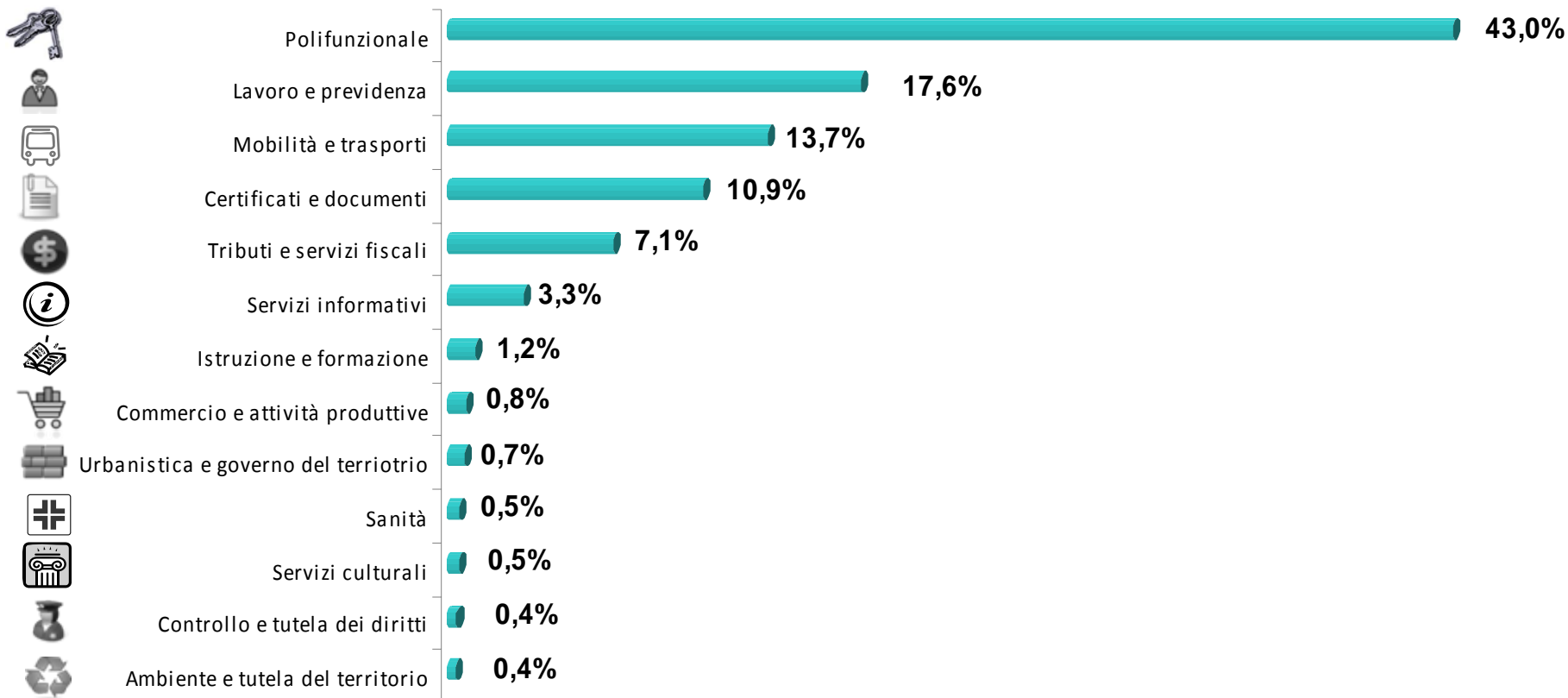
 <p>Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p>Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p>Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p>Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia 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 di sportello sottoposti al giudizio degli utenti

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Servizi telefonici sottoposti al giudizio degli utenti

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Servizi informativi

60,0%



Servizi socio-assistenziali

6,7%



Servizi fiscali

6,7%



Servizi amministrativi

6,7%



Mobilità e trasporti

6,7%



Regolazione e controllo

6,7%



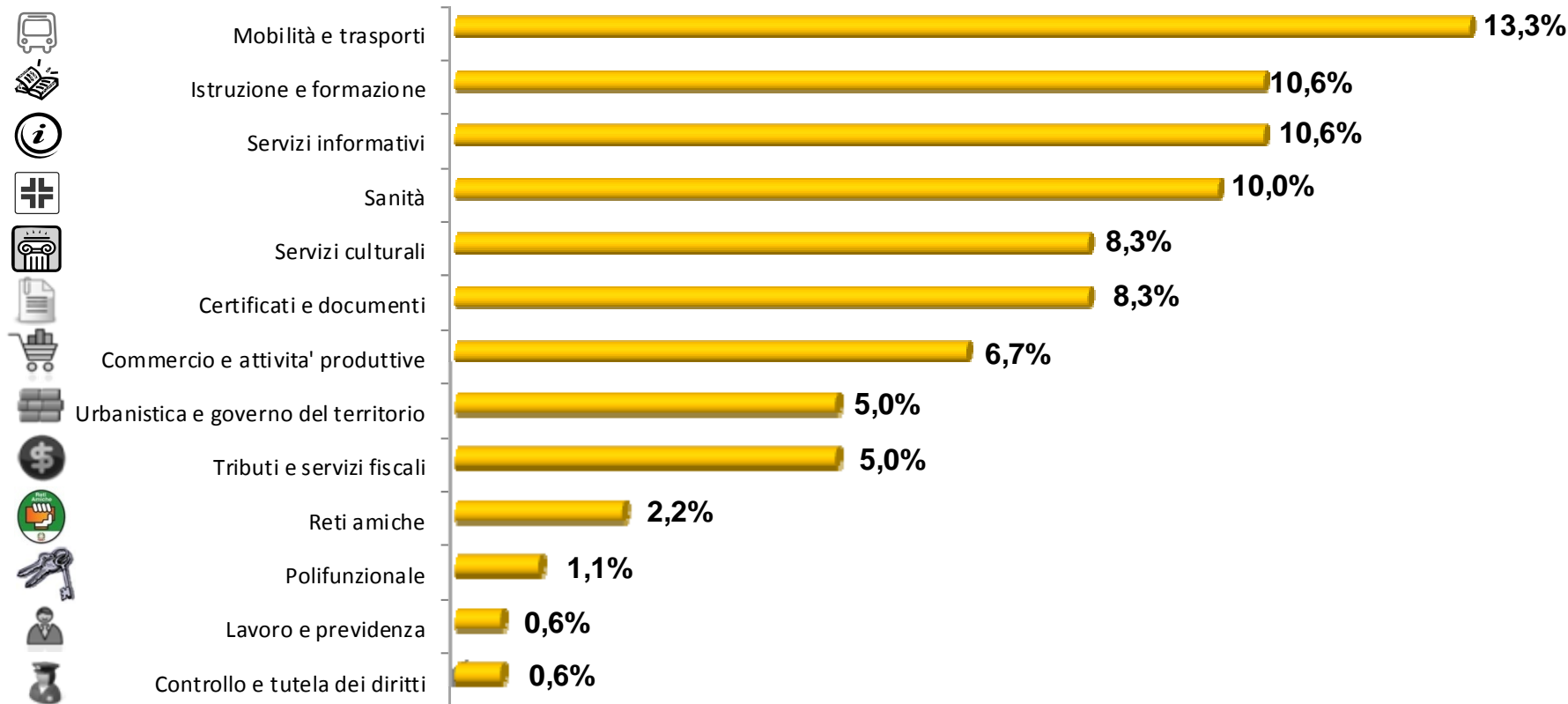
Polifunzionale

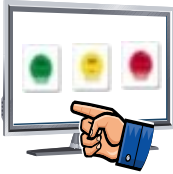
6,7%

Servizi web sottoposti al giudizio degli utenti Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE

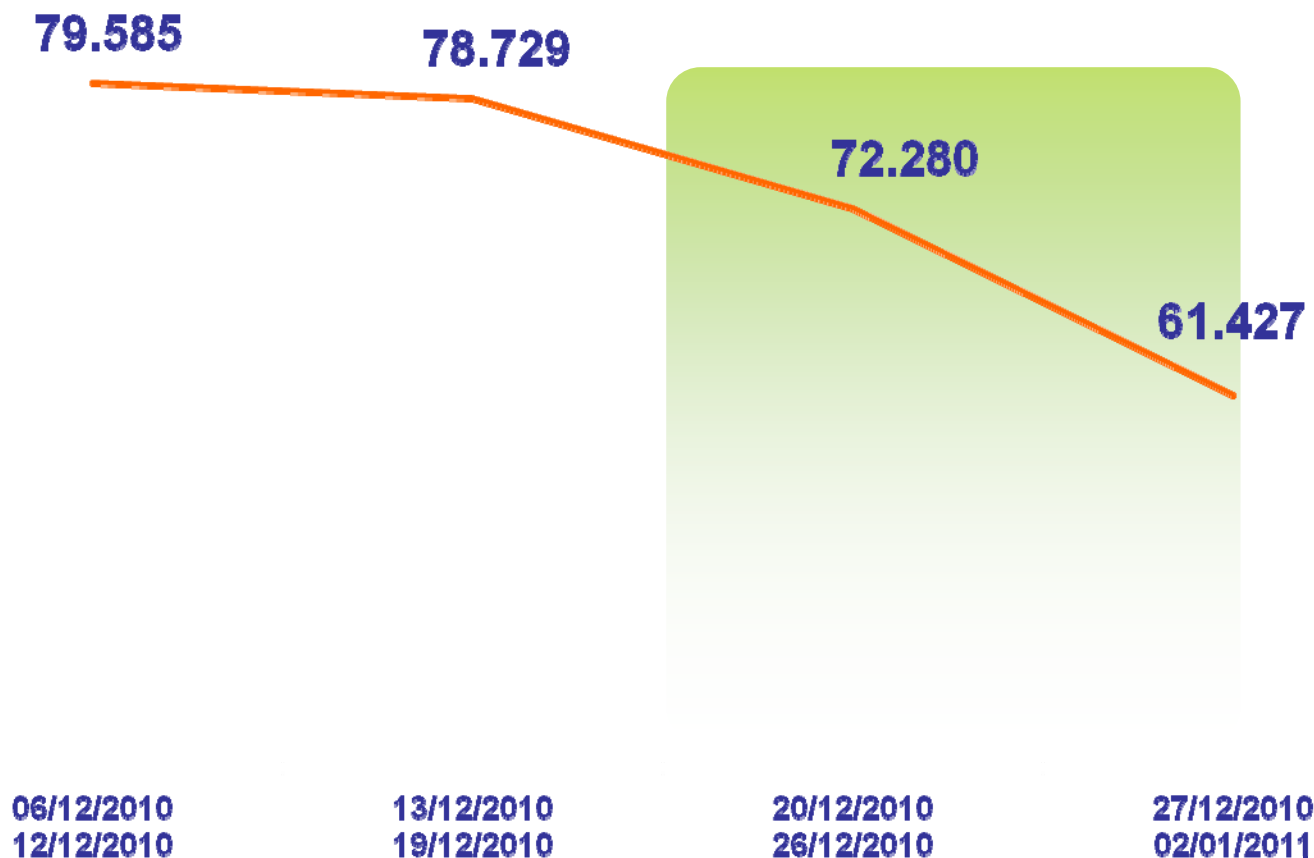




LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

PERIODO DI RIFERIMENTO. dicembre 2010

CANALE

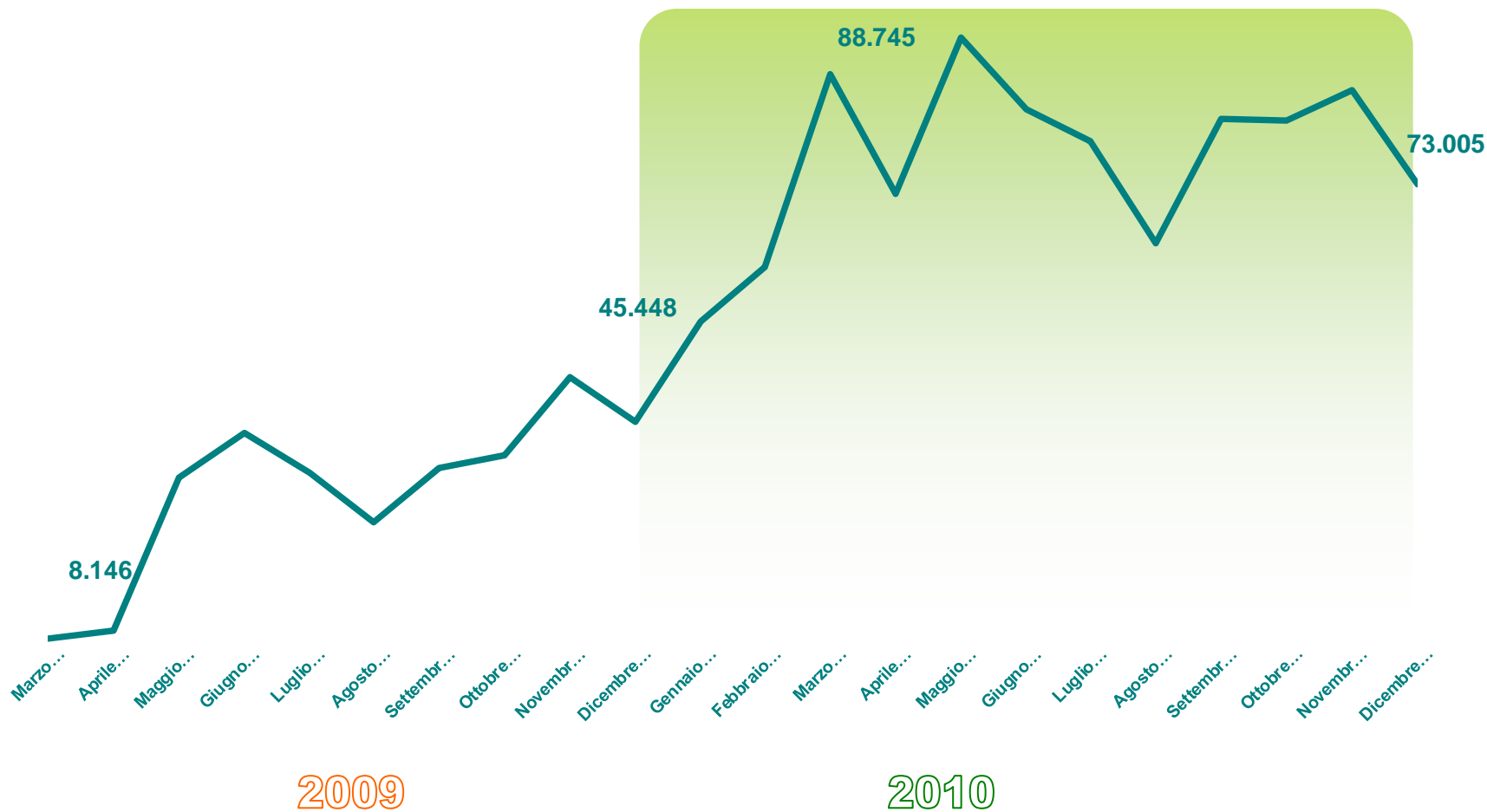


Numero giudizi espressi nel mese: 292.021

La partecipazione settimanale La media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE

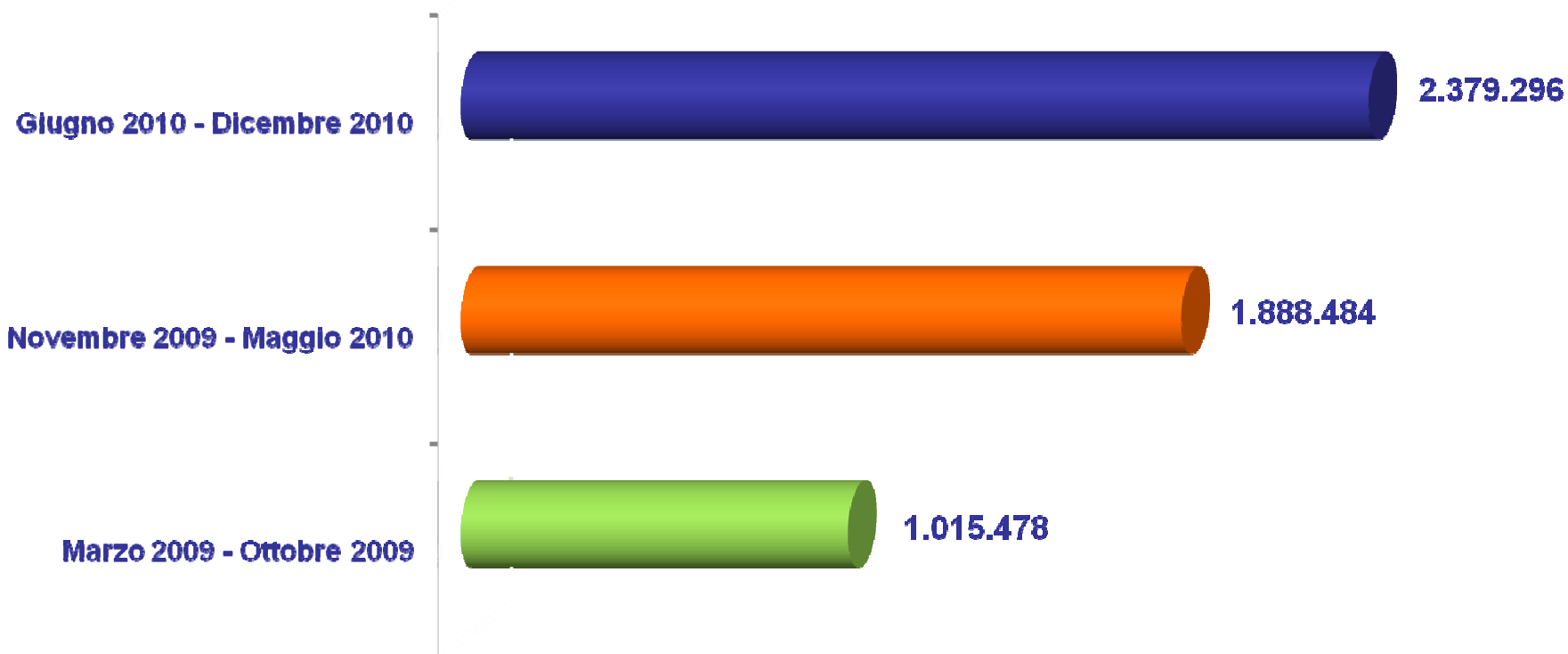


Numero totale giudizi espressi: 5.283.258

Numero giudizi espressi mensilmente

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 5.283.258

Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



14,93%



4,30%



4,26%

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Nord-Ovest

Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta

15,7%

Nord-Est

Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto

12,7%

Centro

Lazio, Marche, Toscana, Umbria

14,0%

Sud e Isole

Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia

17,2%

Numero totale giudizi espressi: 5.283.258

Partecipazione ai servizi di sportello

Tasso per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



		N° GIUDIZI ESPRESSI
Camere di Commercio	69,69%	11.499
Province	64,54%	22.228
Università	64,47%	8.459
PCM e Ministeri	37,78%	2.911
Forme associative tra enti locali	31,15%	712
Comuni	19,77%	383.850
Enti pubblici non economici	13,21%	156.461
Enti previdenziali e assistenziali	12,79%	366.966
Enti economici locali	10,46%	27.391
ASL	8,42%	24.146
Agenzie fiscali	5,54%	21.939
Imprese di servizi*		

Partecipazione ai servizi web

Tasso per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE

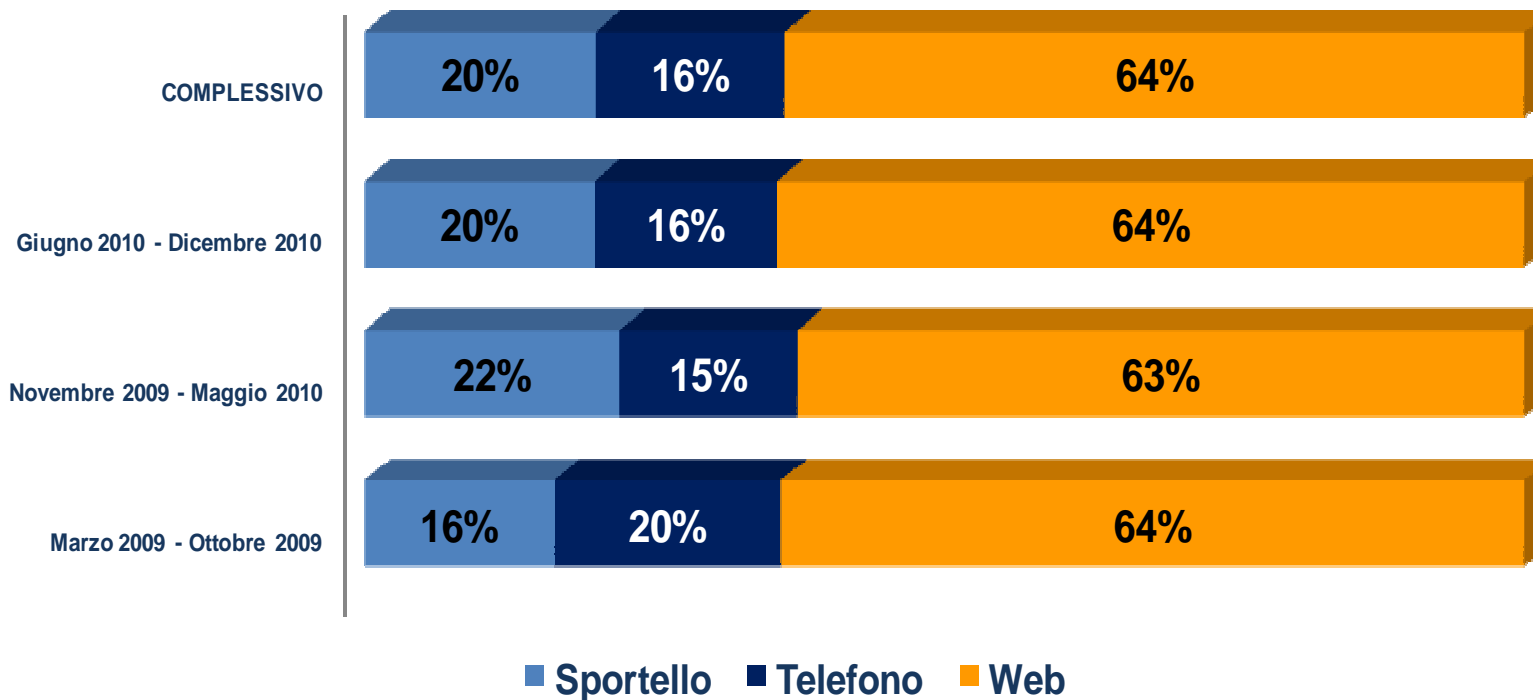


		N° GIUDIZI ESPRESSI
Province	39,20%	572
Enti pubblici non economici	29,90%	1.077.801
Universita' ed Istituti di istruzione universitari	23,50%	7.000
Altri enti locali	20,00%	1.519
Forme associative tra enti locali	19,80%	5.867
Enti previdenziali e assistenziali	7,60%	1.560.614
Regioni	7,10%	4.346
Imprese di servizi*	5,70%	339
Aziende sanitarie e ospedaliere	4,60%	4.221
Comuni	3,70%	7.373
Agenzie fiscali	1,20%	697.899

Ripartizione dei giudizi per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 5.283.258

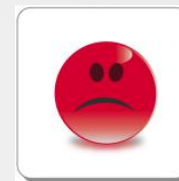


I GIUDIZI ESPRESSI

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



COMPLESSIVO

80%

13%

7%

ULTIMO MESE

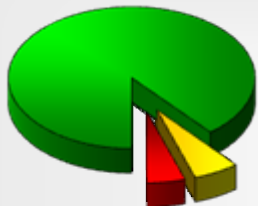
▲ 81%

= 13%

▼ 6%

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE 



COMPLESSIVO



90%



5%



5%

ULTIMO MESE



86%

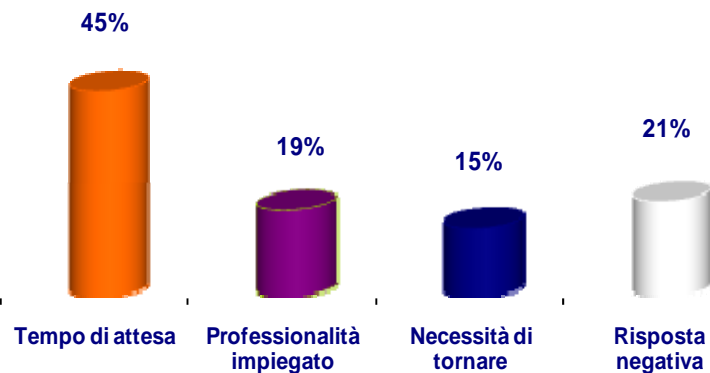


6%



8%

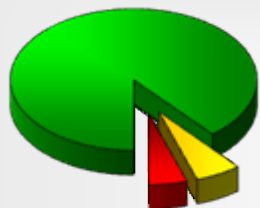
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Livello di soddisfazione al Telefono

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



COMPLESSIVO



80%



14%



6%

ULTIMO MESE



87%

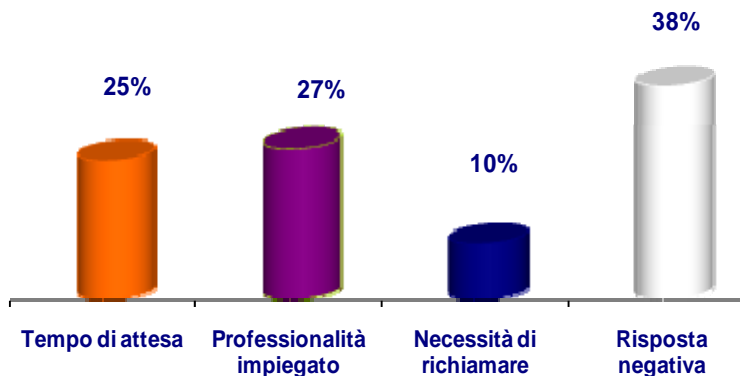


10%



3%

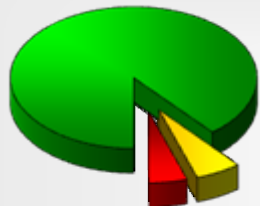
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Livello di soddisfazione sul Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 dicembre 2010

CANALE



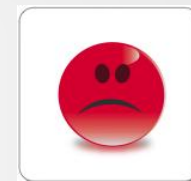
COMPLESSIVO



78%



15%



7%

ULTIMO MESE

= 78%

= 15%

= 7%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

