



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 gennaio 2011



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 avviato la rilevazione - Numero per tipologia di amministrazione

Slide 9 Sedi e sportelli con emoticon

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

Slide 11 Numero di sportelli con emoticon - Distribuzione per area 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 annualmente

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 gennaio 2011



DIFFUSIONE DELL'INIZIATIVA

marzo 2009

gennaio 2011

Amministrazioni che hanno aderito	5	806
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione	4	128
• Sedi	5	521
• Sportelli	26	2577
• Città in cui sono presenti le emoticon	4	318
• Siti web con emoticon	2	21
• Call center	3	16



I FEEDBACK DEGLI UTENTI*

Giudizi complessivi	8.146	5.759.588
Giudizi medi settimanali	-	106.372*
Giudizi positivi	82%	80% *
Giudizi neutri	11%	13% *
Giudizi negativi	7%	7% *





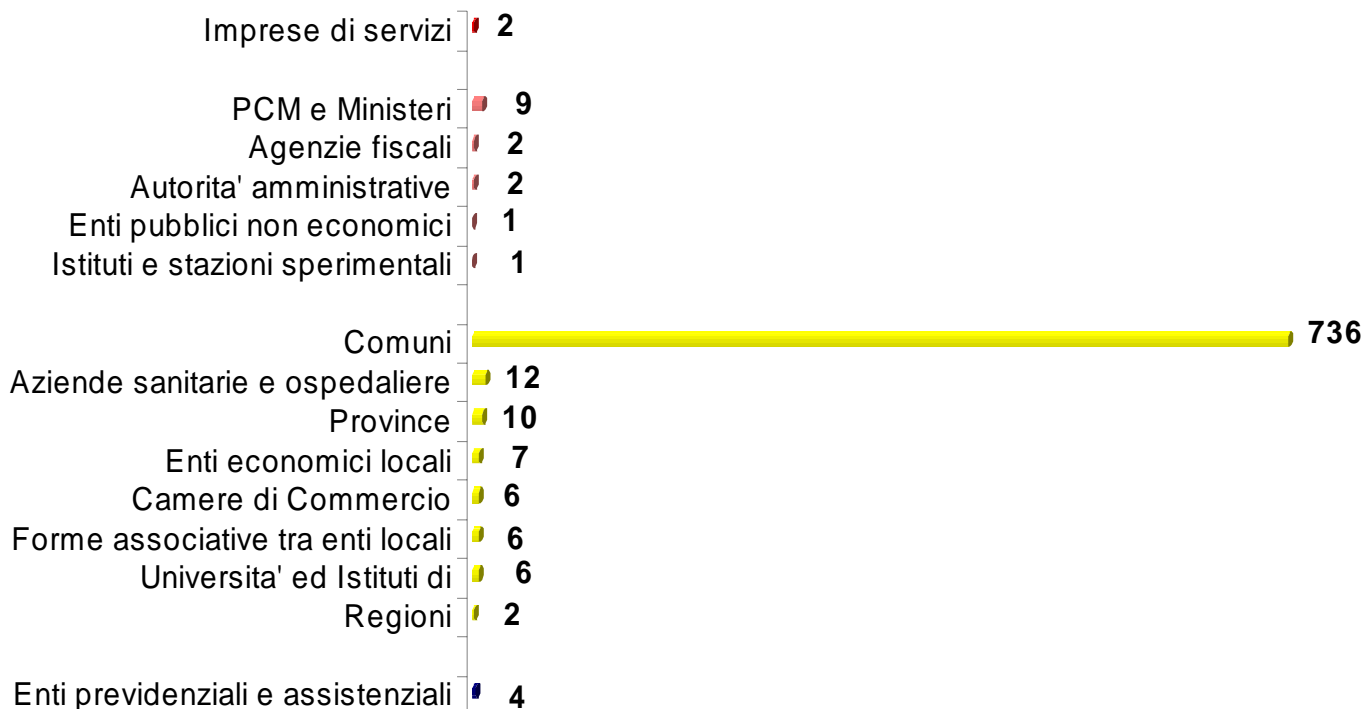
LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI

Amministrazioni che hanno aderito a MLF

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 806

PERIODO DI RIFERIMENTO: gennaio 2011

CANALE



CANALE



Nuove rilevazioni avviate

- Fiumicino Tributi spa

✓



Estensione della rilevazione a nuove sedi

- INPDAP
- Poste Italiane

✓

✓



Estensione della rilevazione a nuovi servizi

- Provincia di Brescia
- Comune di Arsago Seprio (VA)
- Comune di Castelplanio (AN)
- Comune di Pieve di Cadore (BL)
- Comune di Saccolongo (PD)
- Comune di Trecate (NO)
- Comune di Vietri di Potenza (PZ)

✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓

Dislocazione territoriale nuove rilevazioni

PERIODO DI RIFERIMENTO: gennaio 2011



Poste Italiane



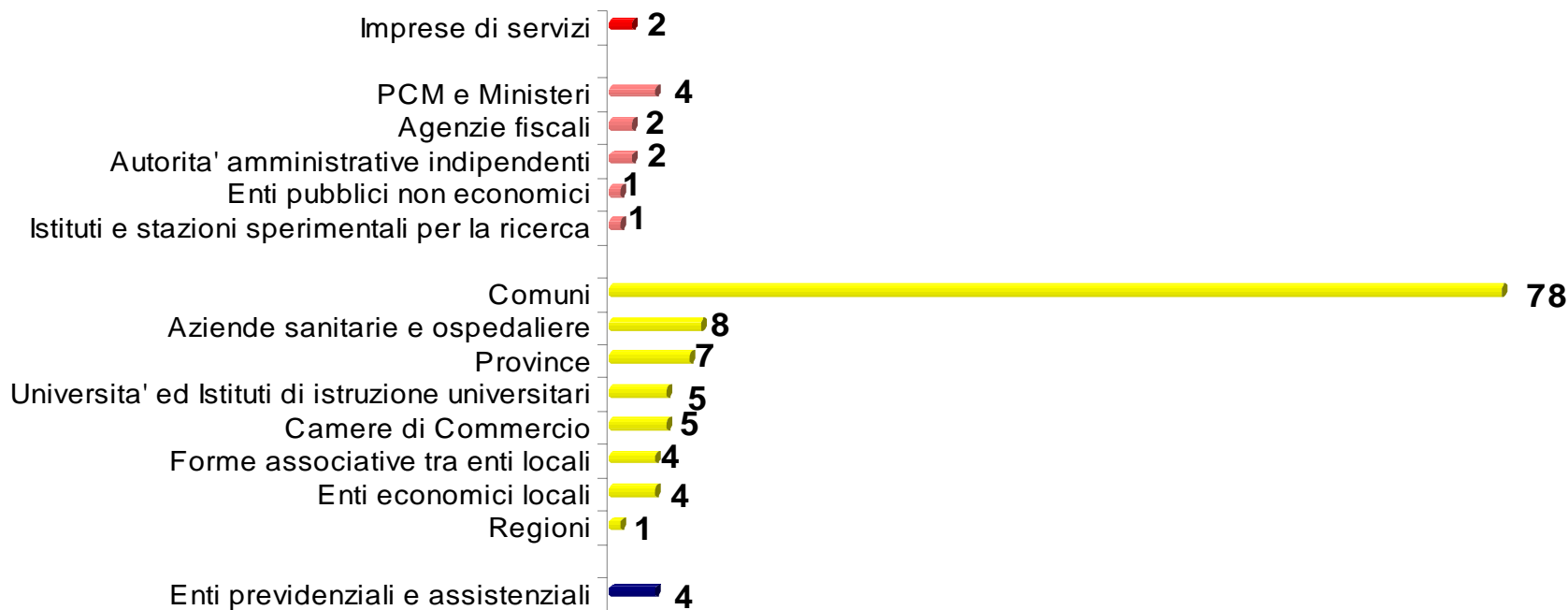
Fiumicino Tributi SpA



Inpdap

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

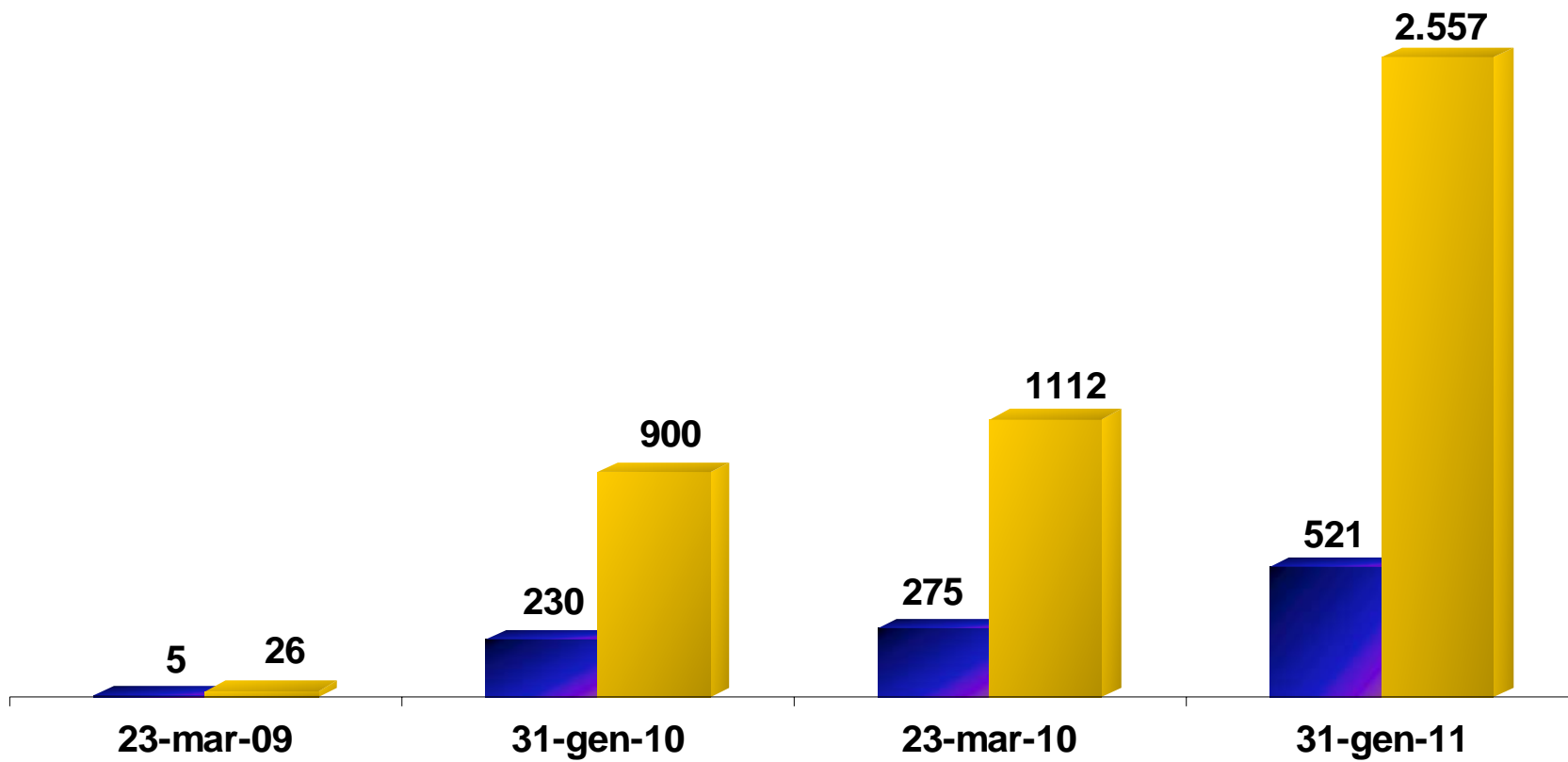
CANALE



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 128

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



 Sedi  Sportelli

Sedi con emoticon sul territorio Evoluzione ultimi 12 mesi

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Gennaio 2010



Gennaio 2011

Numero di sportelli con emoticon

Distribuzione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

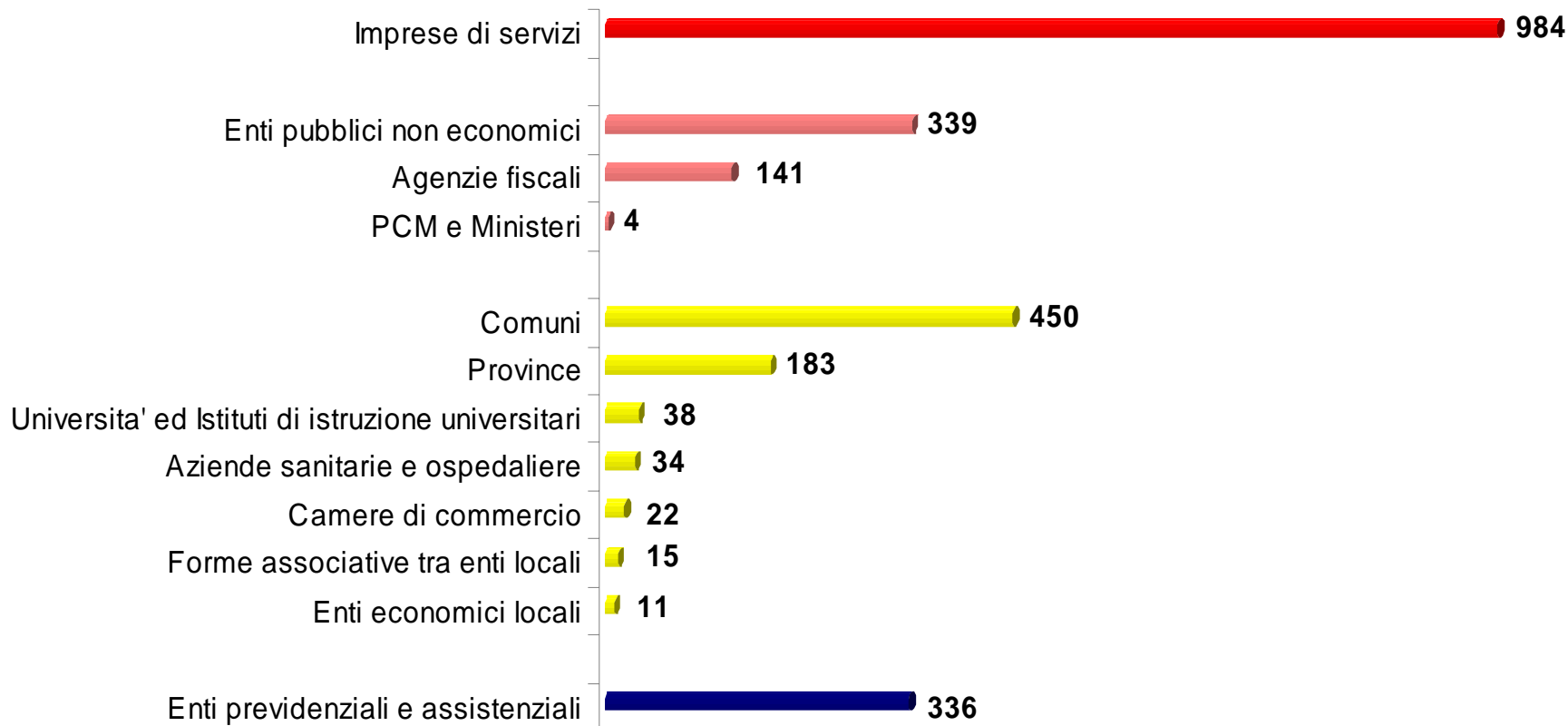
CANALE



Numero di sportelli con emoticon Distribuzione per tipologia di amministrazione

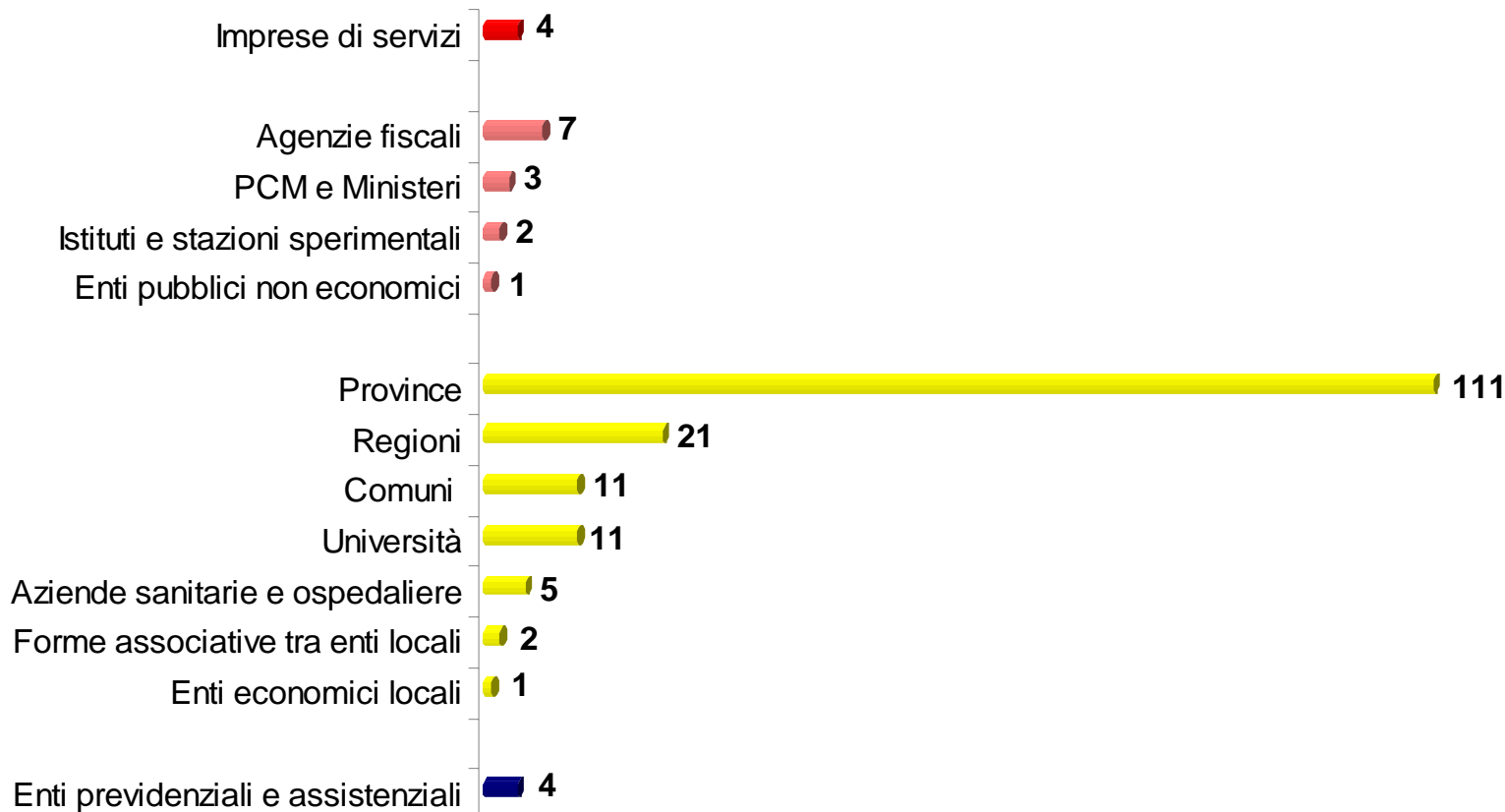
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Amministrazioni centrali



Amministrazioni locali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

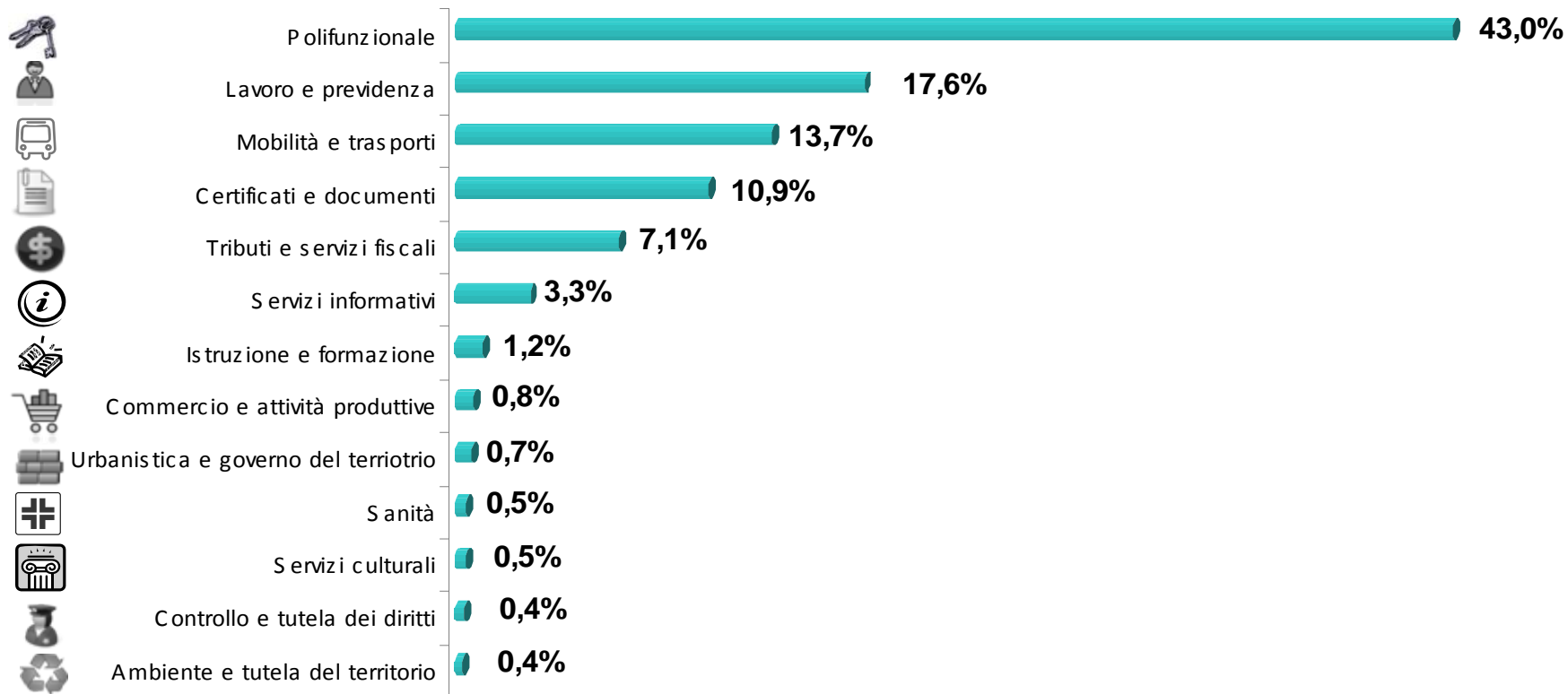
CANALE



 <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>

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Servizi telefonici sottoposti al giudizio degli utenti

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

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%



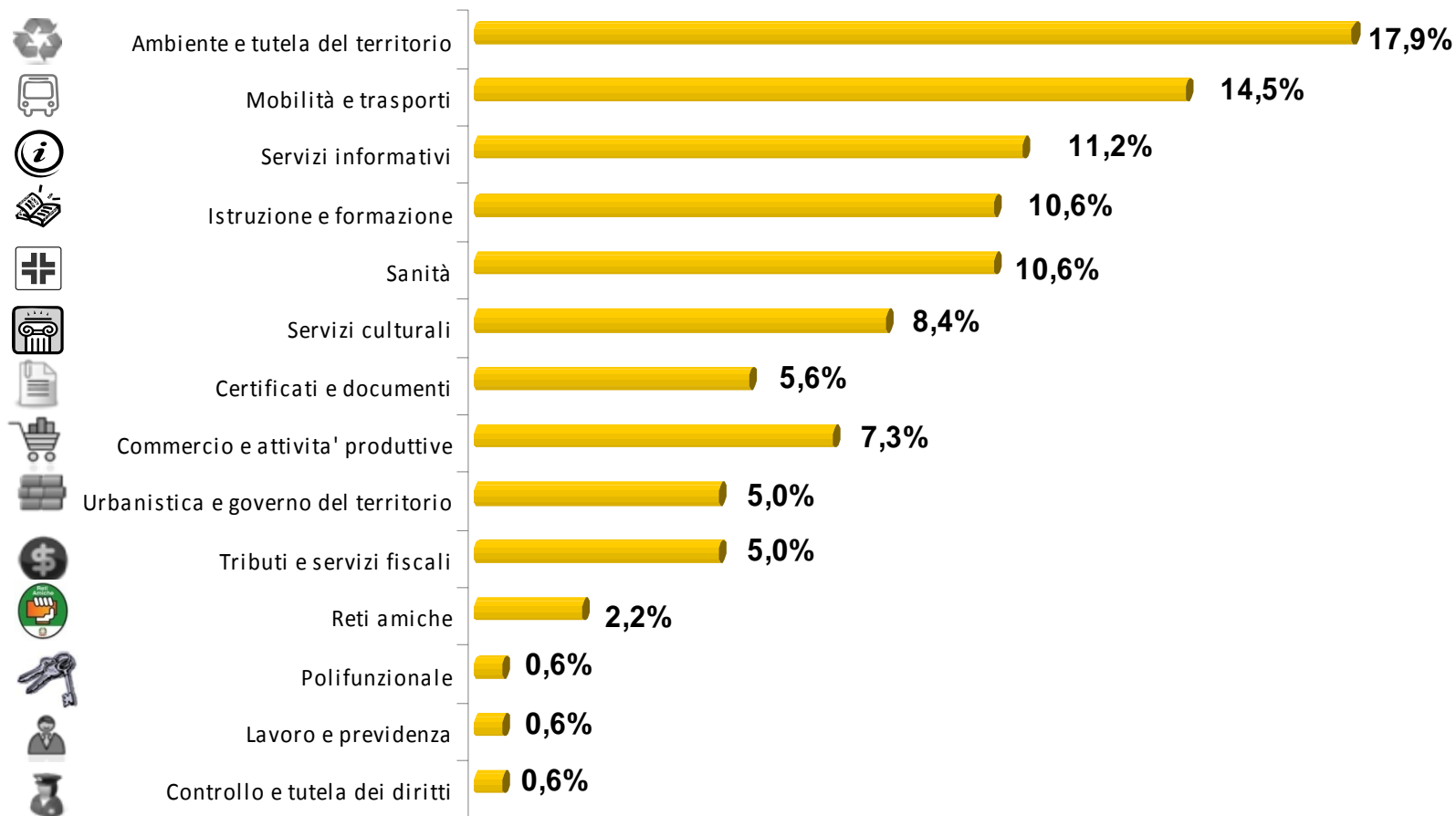
Polifunzionale

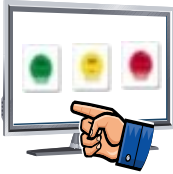
6,7%

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

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



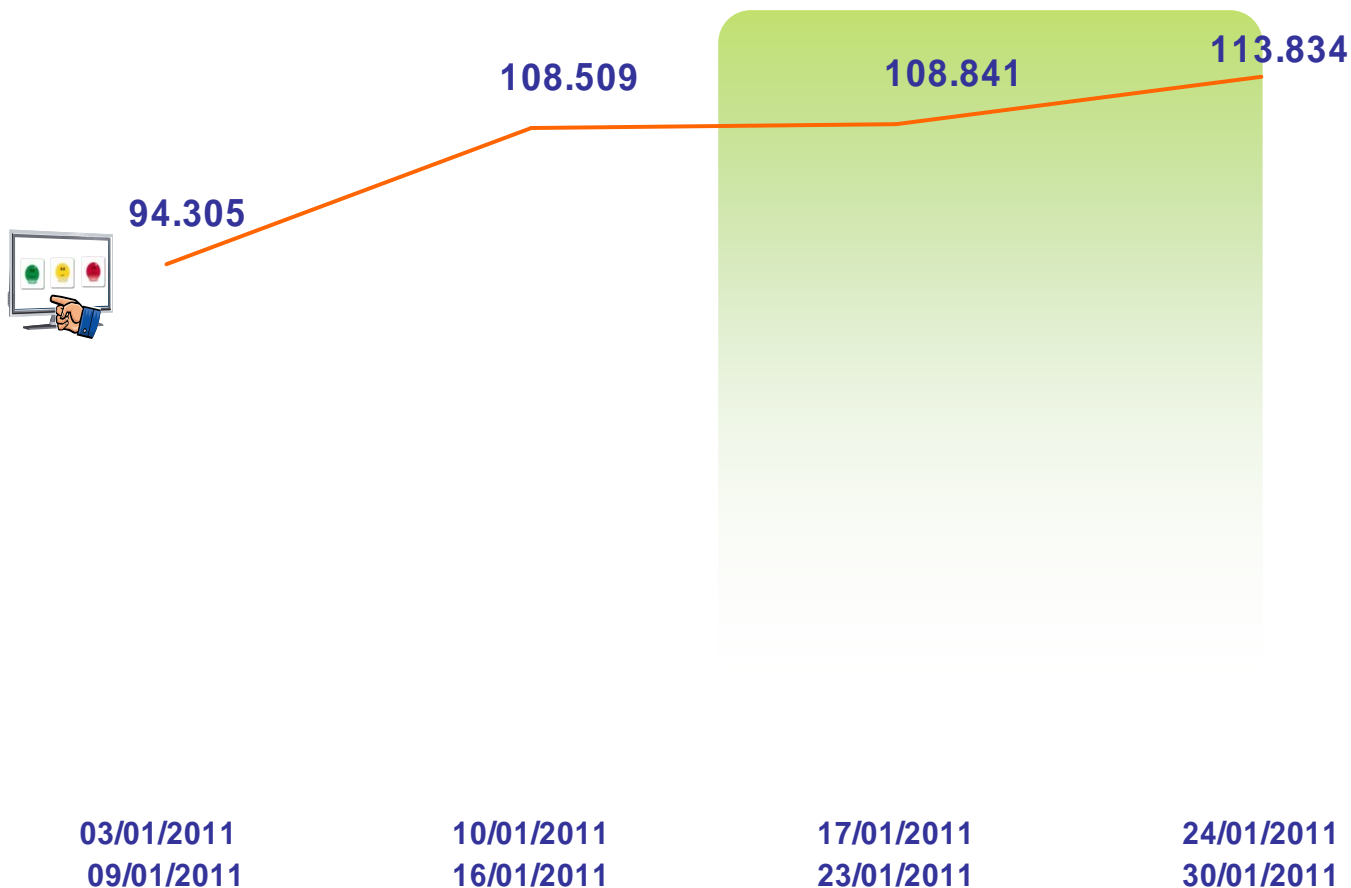


LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Numero giudizi espressi settimanalmente

PERIODO DI RIFERIMENTO. gennaio 2011

CANALE

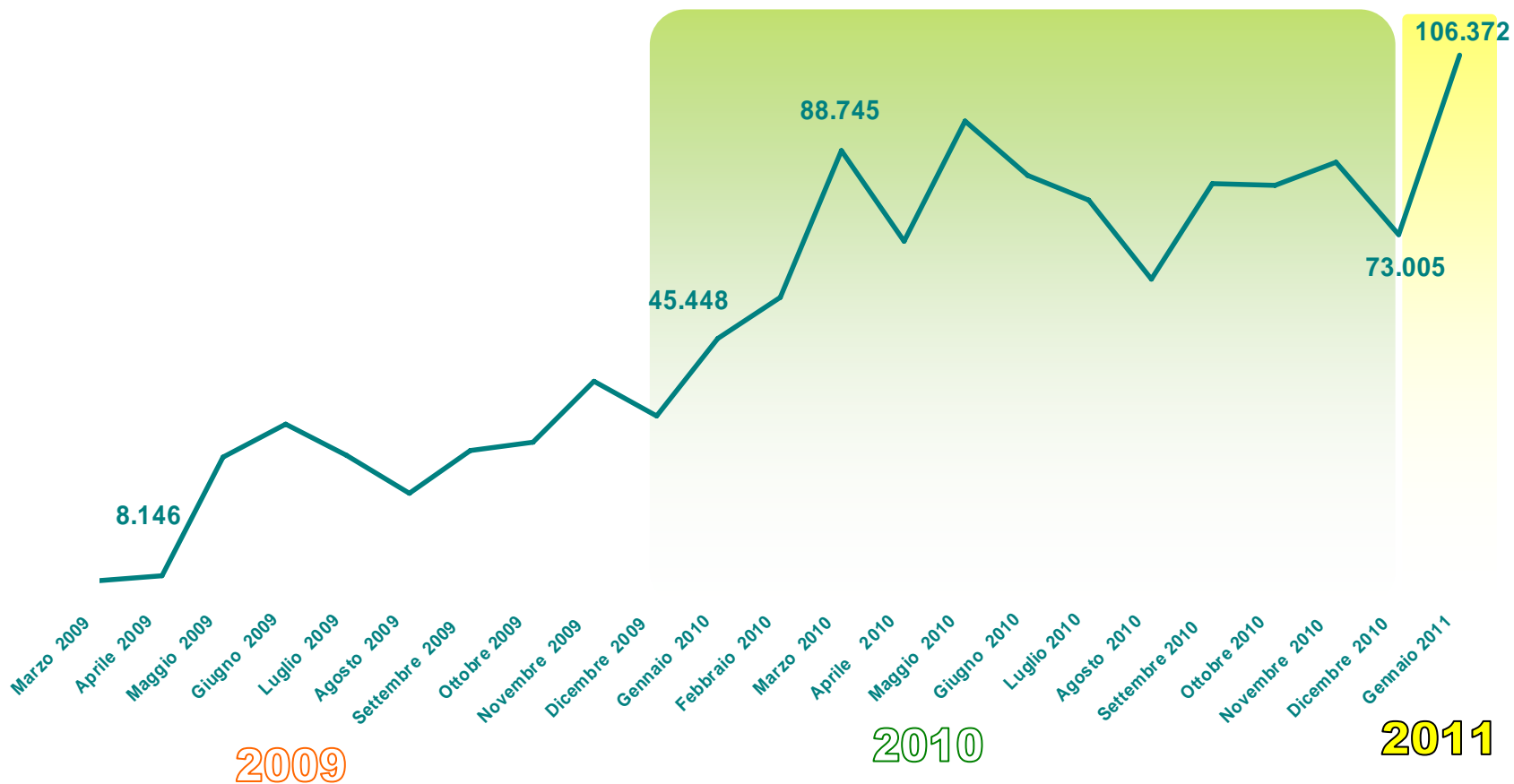


Numero giudizi espressi nel mese: 425.489

La partecipazione settimanale La media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE

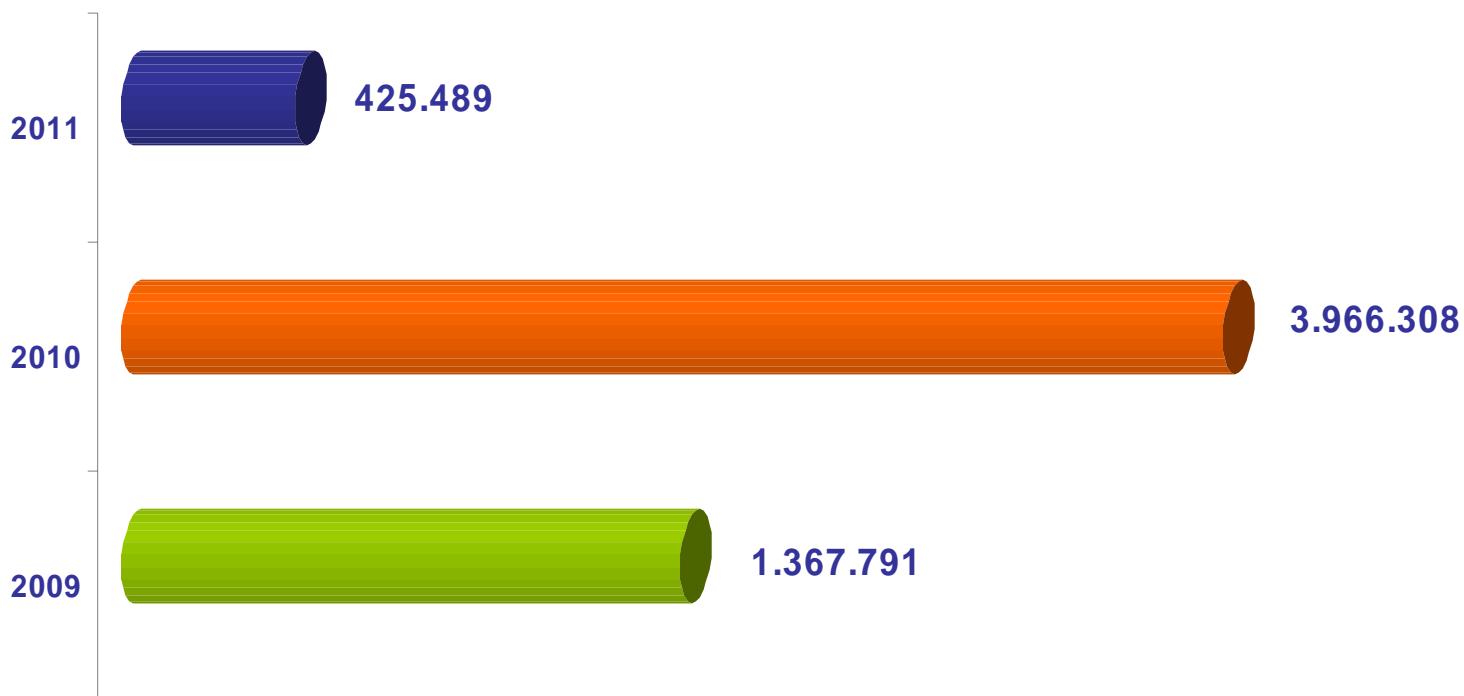


Numero totale giudizi espressi: 5.759.588

Numero giudizi espressi annualmente

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 5.759.588

Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



14,0%



4,2%



4,3%

Numero totale giudizi espressi: 5.759.588

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Nord-Ovest

Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta

14,6%

Nord-Est

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

12,2%

Centro

Lazio, Marche, Toscana, Umbria

13,6%

Sud e Isole

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

14,8%

Numero totale giudizi espressi: 5.759.588

Partecipazione ai servizi di sportello

Tasso per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



		N° GIUDIZI ESPRESSI
Camere di Commercio	68,12%	11.806
Province	65,15%	26.451
Università	59,82%	10.595
PCM e Ministeri	40,74%	3.344
Forme associative tra enti locali	31,79%	1.300
Comuni	19,69%	406.264
Enti pubblici non economici	12,84%	165.389
Enti previdenziali e assistenziali	12,60%	387.315
Enti economici locali	10,24%	28.887
ASL	8,28%	25.444
Agenzie fiscali	5,25%	22.942
Imprese di servizi	2,53%	40.989

Partecipazione ai servizi web

Tasso per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

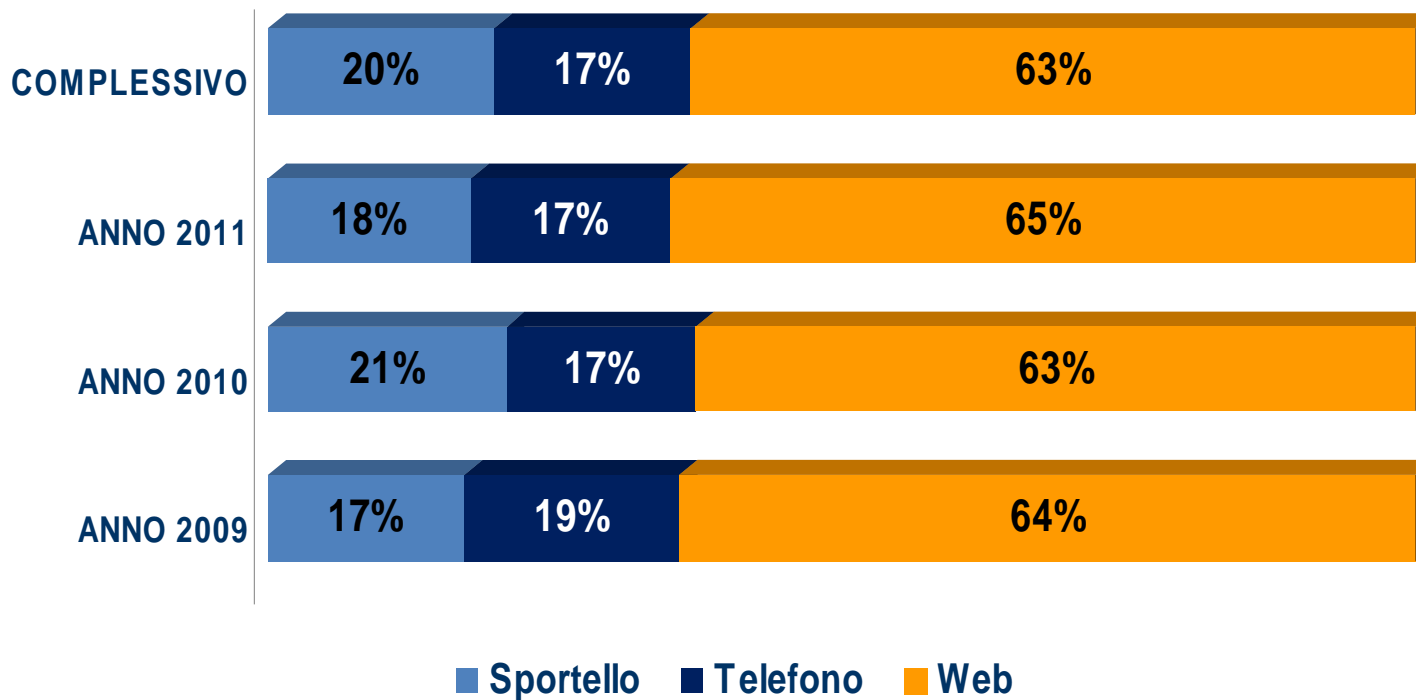
CANALE



		N° GIUDIZI ESPRESSI
Province	40,79%	1.007
Enti pubblici non economici	30,13%	1.157.117
Universita' ed Istituti di istruzione universitari	23,99%	7.525
Altri enti locali	20,25%	1.611
Forme associative tra enti locali	17,20%	157
Enti previdenziali e assistenziali	7,26%	1.679.769
Regioni	7,00%	4.719
Imprese di servizi*	5,66%	339
Aziende sanitarie e ospedaliere	4,45%	4.622
Comuni	3,60%	7.835
Agenzie fiscali	1,34%	773.185

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 5.759.588



I GIUDIZI ESPRESSI

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



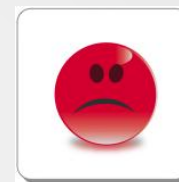
COMPLESSIVO



80%



13%



7%

ULTIMO MESE

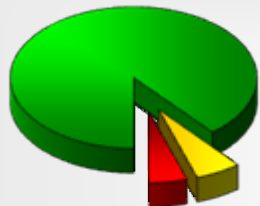
▲ 81%

= 13%

▼ 6%

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE 



COMPLESSIVO



90%



5%



5%

ULTIMO MESE



84%

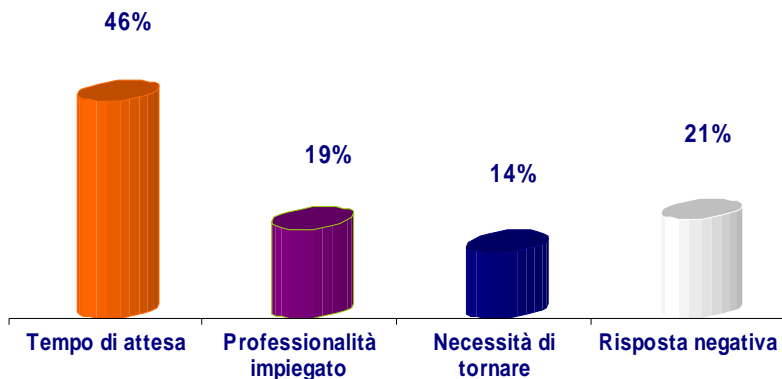


7%



9%

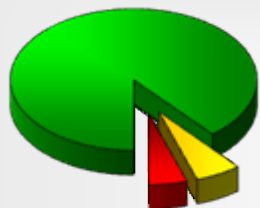
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Livello di soddisfazione al Telefono

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



COMPLESSIVO



81%



13%



6%

ULTIMO MESE



86%

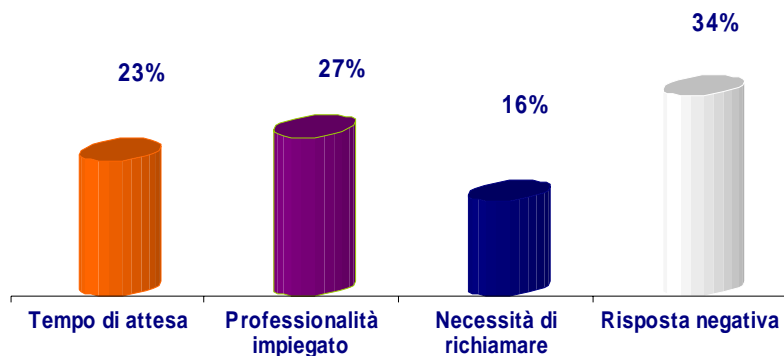


10%



4%

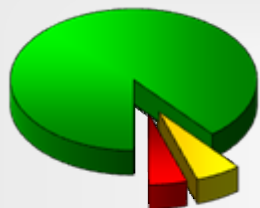
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Livello di soddisfazione sul Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2011

CANALE



COMPLESSIVO



78%



15%



7%

ULTIMO MESE

▲ **79%**

= **15%**

▼ **6%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

