



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

mettiamoci  
la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

Situazione al 30 giugno 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 New entries
- Slide 5 New entiers – Piccoli comuni
- Slide 6 Rilevazioni
- Slide 7 Amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 8 Servizi sottoposti a giudizio degli utenti
- Slide 9 Tipologia servizi sottoposti a giudizio degli utenti

## **SEDI E SPORTELLI COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE**

- Slide 11 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 12 Sportelli dotati di emoticon per zona geografica
- Slide 13 Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

## **LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

- Slide 15 Andamento della partecipazione: numero di giudizi espressi mensilmente
- Slide 16 Tasso di partecipazione per canale

## **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



**mettiamoci  
la faccia**

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

PERIODO DI RIFERIMENTO: Giugno 2010



## **Firma Protocolli di intesa**

Comune di Bagnara di Romagna (RA), Comune di Firenzuola (FI), Comune di Margherita di Savoia (BT), Comune di Sabaudia (LT), Comune di Bianzano (BG)



## **Presentazione Piano di sperimentazione**

Larc Spa, Provincia di Napoli, Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici di Salerno e Avellino, Università degli Studi dell'Aquila, Università degli studi della Calabria, Università degli Studi di Cassino, Università degli Studi di Foggia

PERIODO DI RIFERIMENTO: Giugno 2010



### Adesione iniziativa

Comunità Montana dell'Aniene (Comuni di: Affile, Agosta, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Arsoli, Bellegra, Camerata Nuova, Castelmassa, Canterano, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cineto Romano, Gerano, Jenne, Licenza, Mandela, Marano Equo, Percile, Riofreddo, Rocca Canterano, Roccagiovine, Rocca Santo Stefano, Roiate, Roviano, Sambuci, Vallepietra, Vallinfreda, Vicovaro, Vivaro Romano) Comune di Castelmassa (RO), Comune di Cossoine (SS), Comune di Nurri (NU), Comune di Talamona (SO)

PERIODO DI RIFERIMENTO: Giugno 2010



## Nuovi avvisi

Comune di Arese (MI), Comune di Brozolo (TO), Comune di Chieri (TO), Comune di Sona (VR), Comune di Tarvisio (UD), Comune di Urbana (PD), Libera Università di lingue e comunicazione - IULM



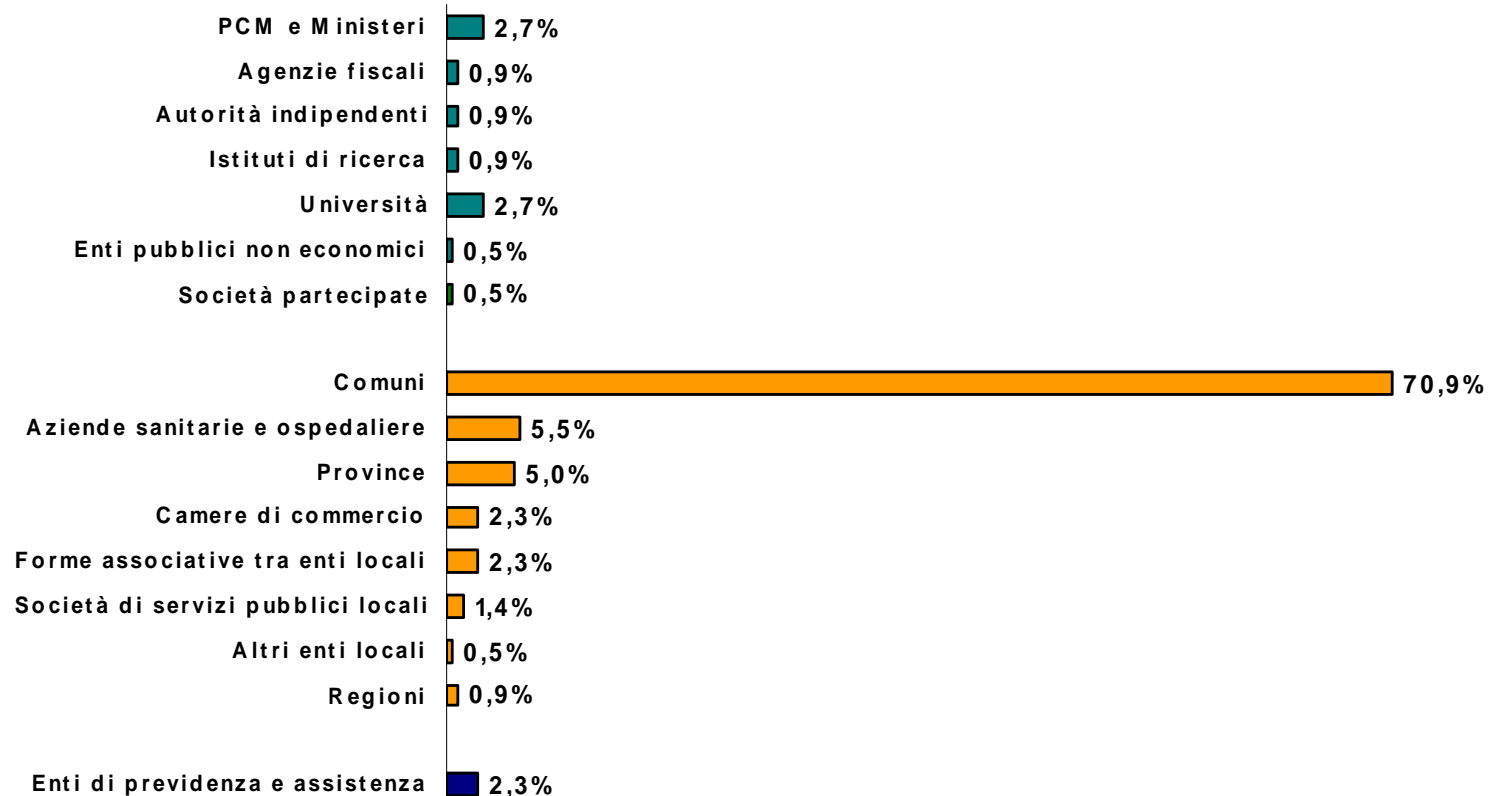
## Ampliamenti e nuovi servizi

ACI, Comune di Pieve di Cadore (BL), Comune di Castelplanio (AN), Comune di Saccolongo (PD), Comune di Trecate (NO), Comune di Venezia (VE)

## Amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE




 Amministrazioni centrali  Amministrazioni locali  Enti di previdenza

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE



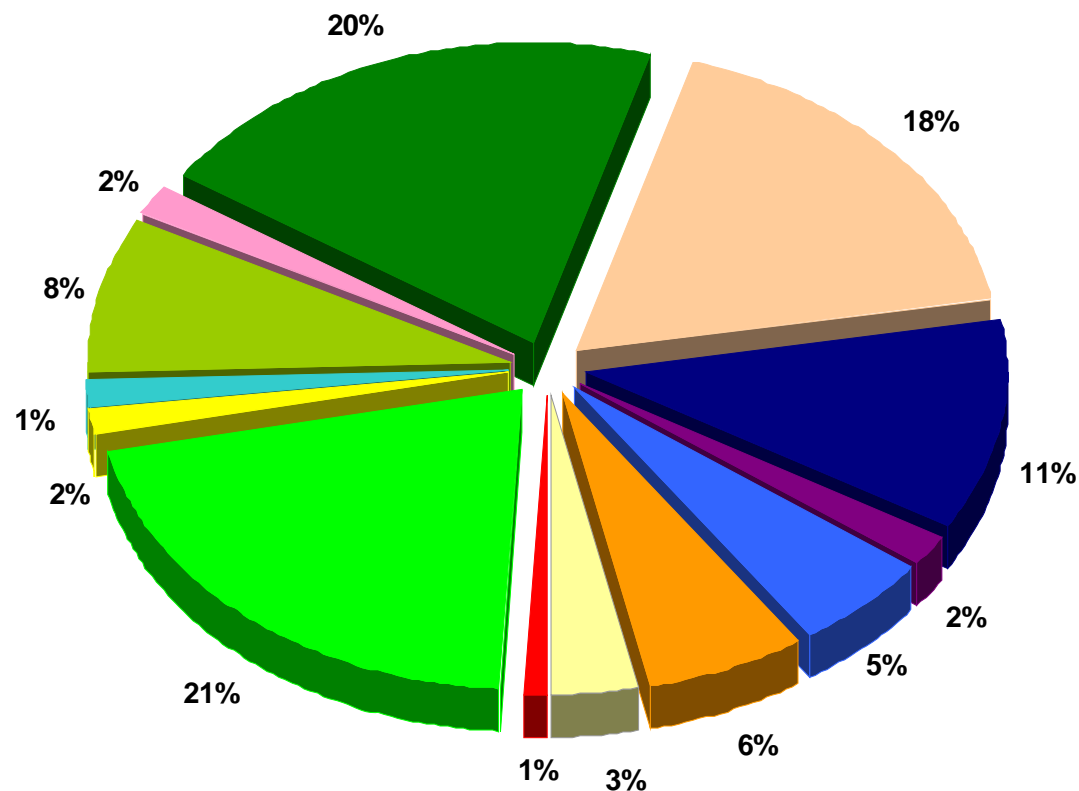
 <p><b>Ambiente e tutela del territorio</b> Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p><b>Certificati e documenti</b> Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p><b>Commercio e attività produttive</b> Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p><b>Controllo e tutela dei diritti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
















## Tipologia servizi sottoposti al giudizio degli utenti

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 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 |  |



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

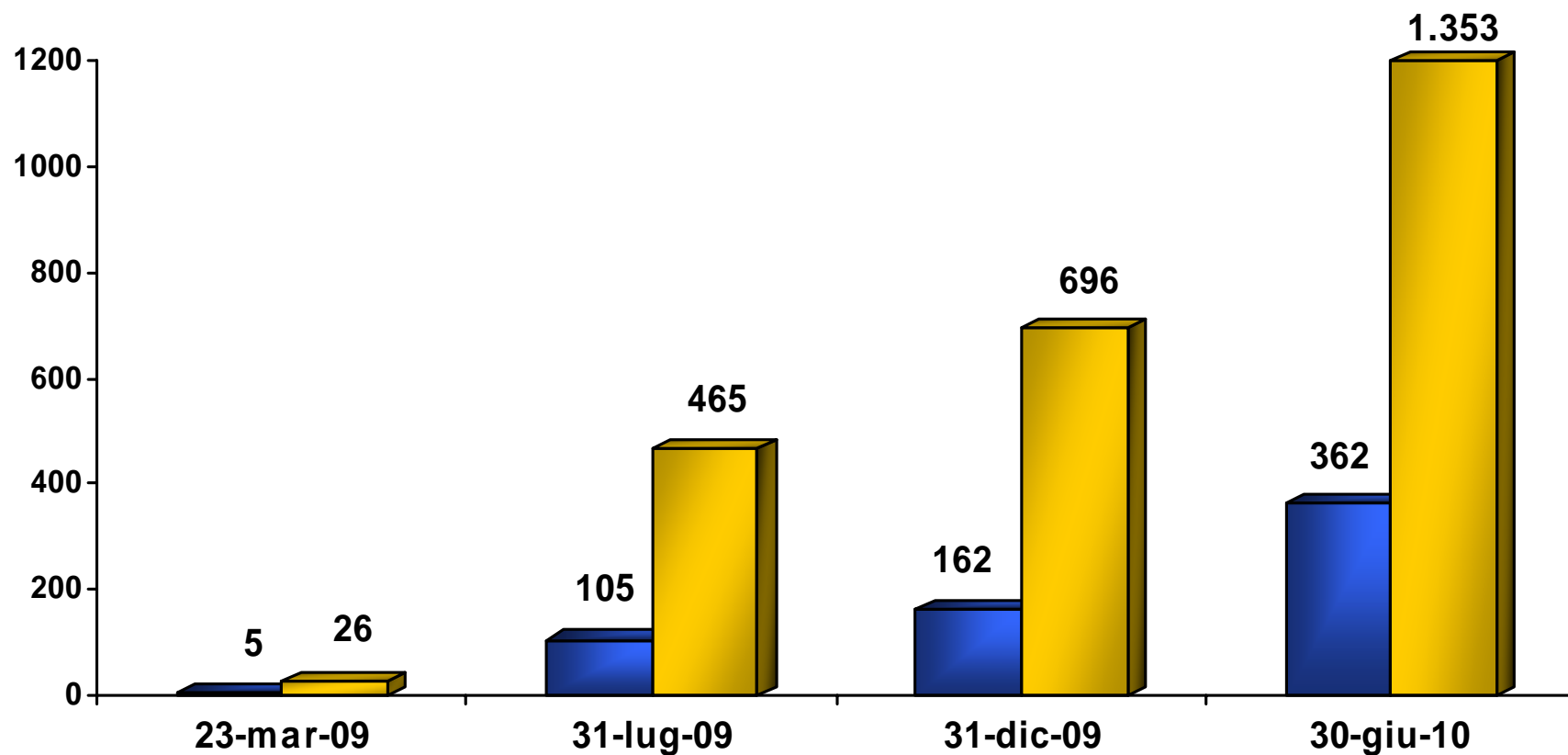
**mettiamoci  
la faccia**


# **SEDI E SPORTELLI COINVOLTI NELLA SPERIMENTAZIONE**

## Sedi e sportelli dotati di emoticon

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE

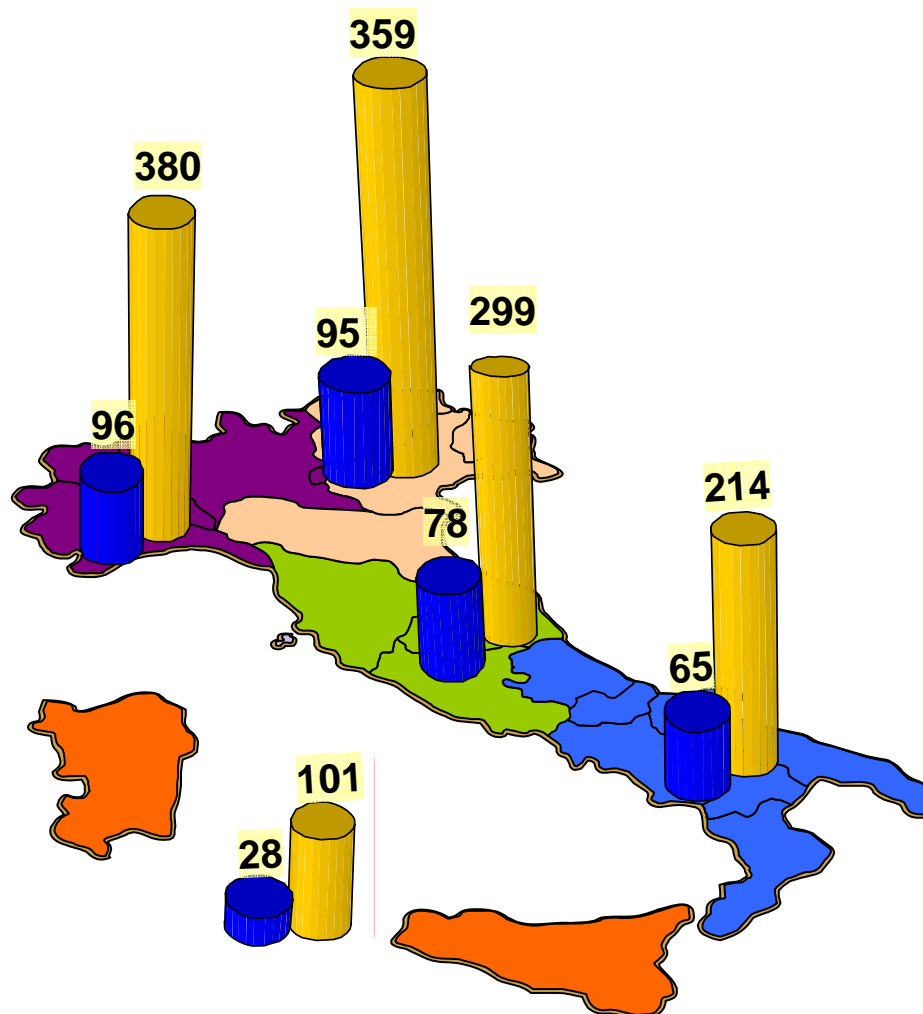


 Sedi  Sportelli


## Sportelli e sedi dotati di emoticon per zona geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE



- Nord-Ovest**  
Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta
- Nord-Est**  
Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto
- Centro**  
Lazio, Marche, Toscana, Umbria
- Sud**  
Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia
- Isole**  
Sardegna, Sicilia

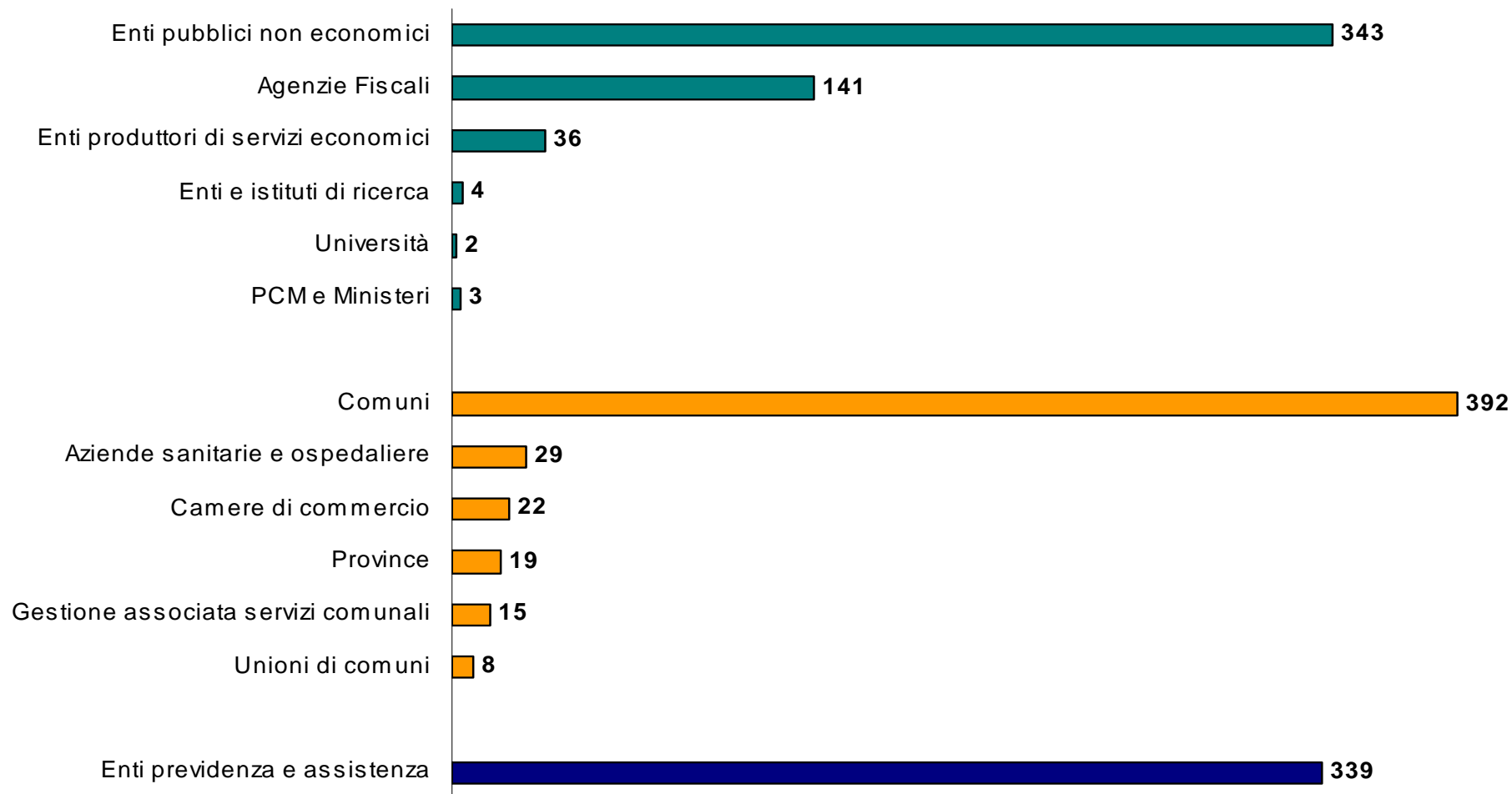
  
Sedi

  
Sportelli

## Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE



 Amministrazioni centrali  Amministrazioni locali  Enti di previdenza



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

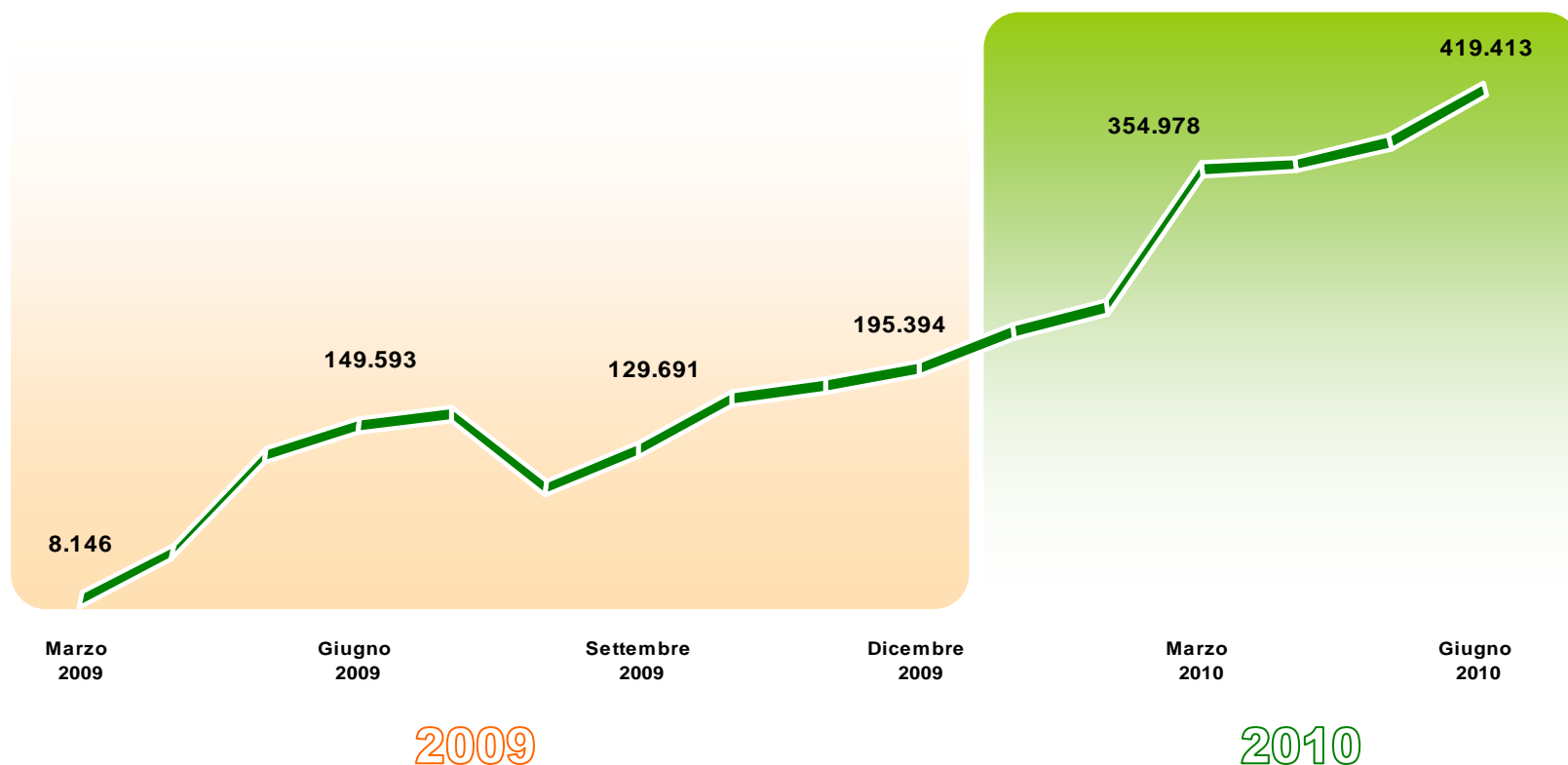
**mettiamoci  
la faccia**

# LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

## Andamento della partecipazione: numero di giudizi espressi mensilmente

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

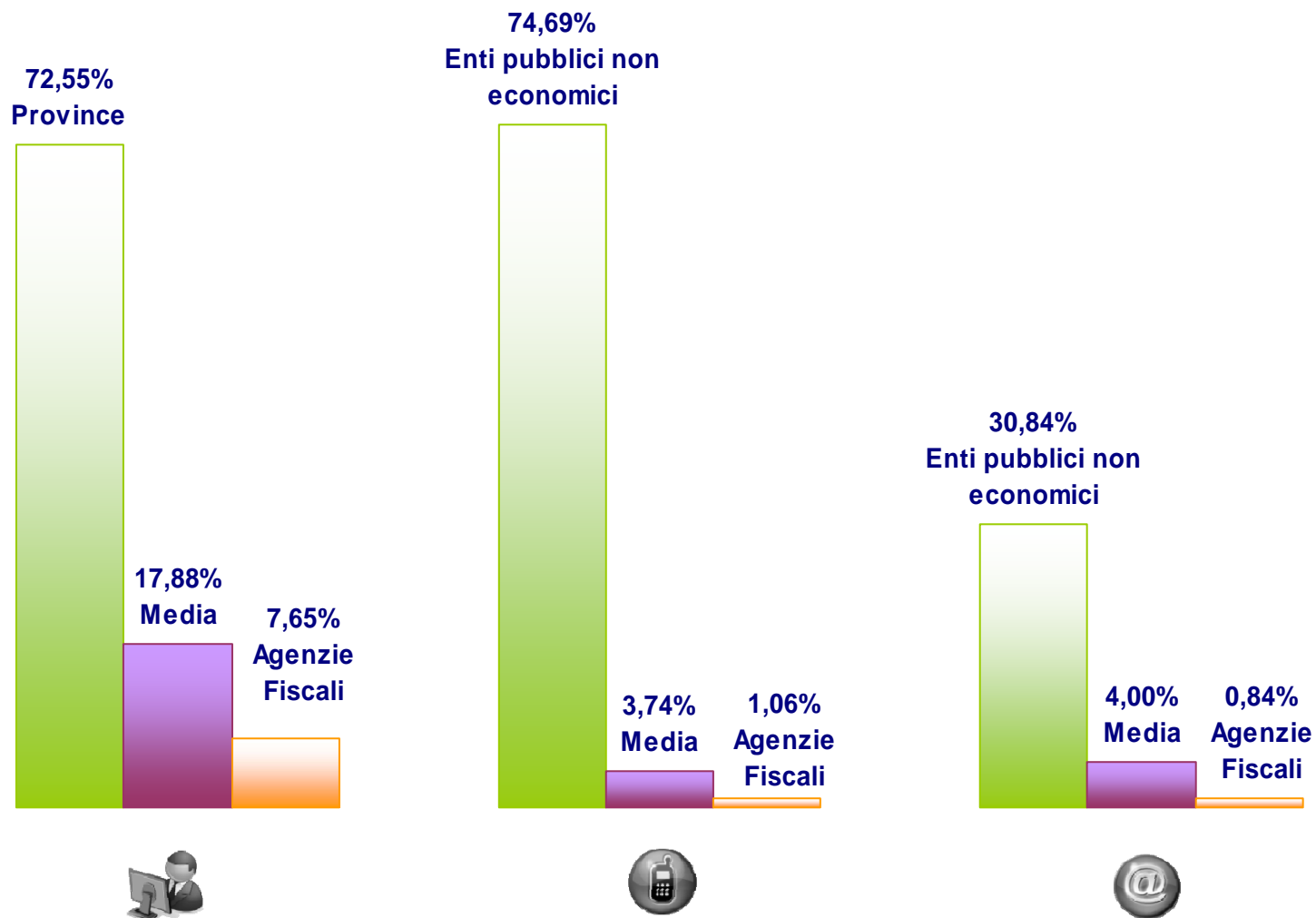
CANALE



Numero totale giudizi espressi: 3.196.502

## Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 maggio 2010







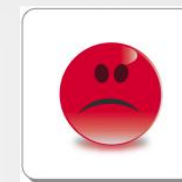
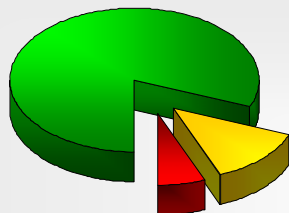
**mettiamoci  
la faccia**

# I GIUDIZI ESPRESSI

## Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**

**81%**

**13%**

**6%**

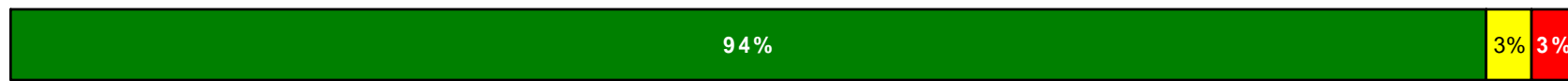
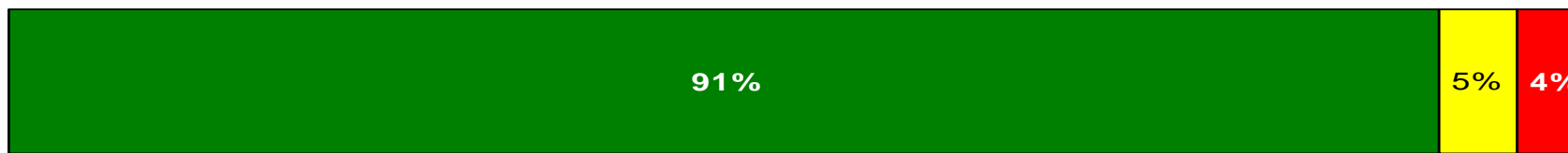
**ULTIMO MESE**

**▲ 85%**

**▼ 10%**

**▼ 5%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010



Lavoro e previdenza



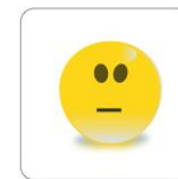
Informazioni all'utenza



Certificati e documenti

## Livello generale di soddisfazione - Telefono

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010



Lavoro e previdenza



Informazioni all'utenza



Regolazione e controllo

## Livello generale di soddisfazione - Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 giugno 2010



Lavoro e previdenza



Mobilità e trasporti



Tributi e servizi fiscali