



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 ottobre 2010



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 partecipano all'iniziativa
- Slide 6 Le rilevazioni avviate
- Slide 7 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 8 Distribuzione degli sportelli dotati di emoticon per zona geografica
- Slide 9 Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa
- Slide 10 Sedi sul territorio: evoluzione ultimi 12 mesi – Amministrazioni locali
- Slide 11 Sedi sul territorio: evoluzione ultimi 12 mesi – Altre tipologie
- Slide 12 Servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 13 Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

- Slide 15 La partecipazione settimanale: la media mese per mese
- Slide 16 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 17 Tasso di partecipazione per area geografica

I GIUDIZI ESPRESSI

- Slide 19 Livello generale di soddisfazione
- Slide 20 Livello generale di soddisfazione - Sportello
- Slide 21 Livello generale di soddisfazione - Telefono
- Slide 22 Livello generale di soddisfazione – Web

LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI

PERIODO DI RIFERIMENTO: ottobre 2010



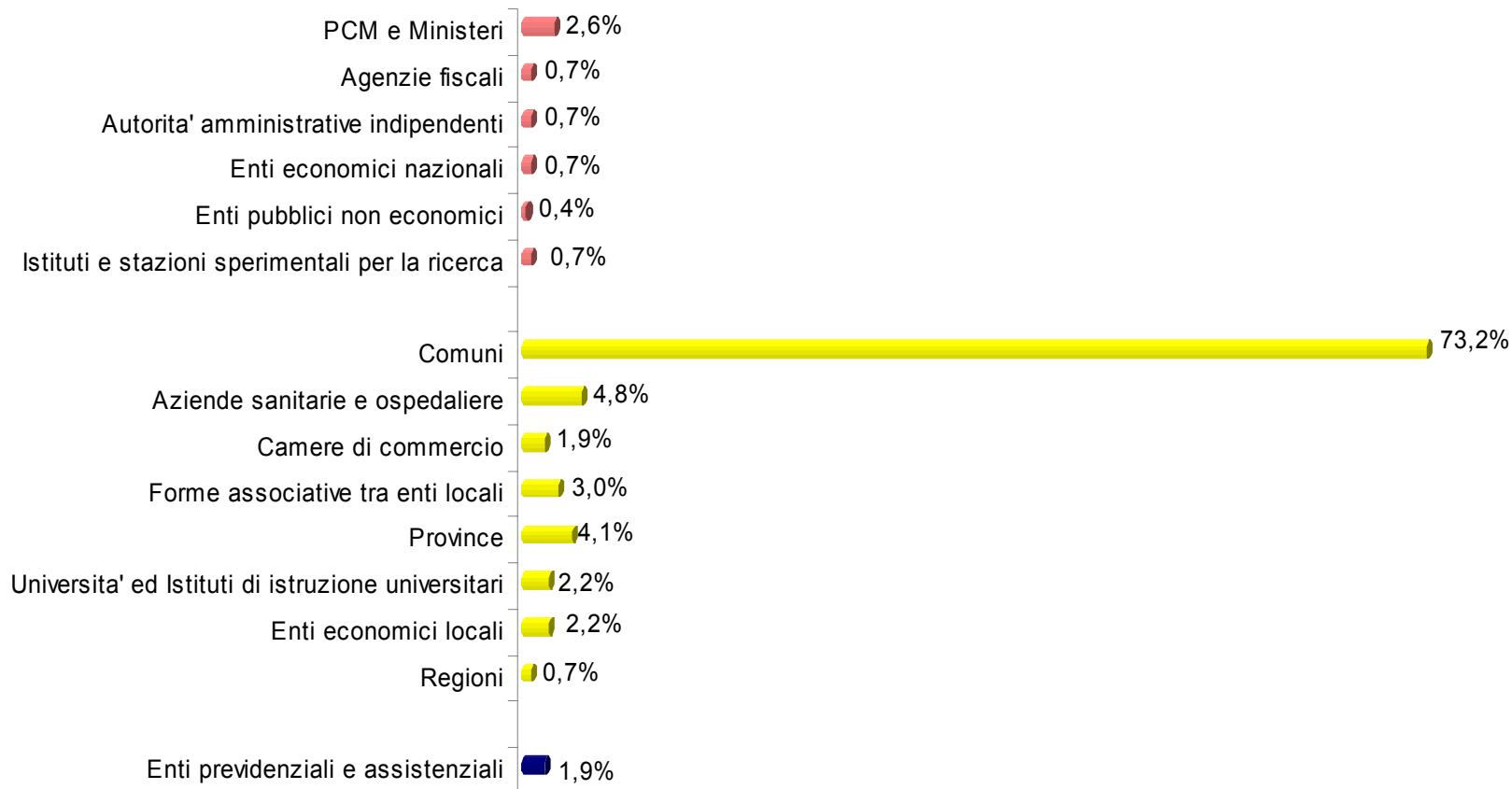
I nuovi Piani di sperimentazione

- **Comune di Bruno (AT)**
- **Comune di Cassinasco (AT)**
- **Comune di Castelletto Molina (AT)**
- **Comune di Castel del Piano (GR)**
- **Comune di Fontanile (AT)**
- **Comune di Goro (FE)**
- **Comune di Maranzana (AT)**
- **Comune di Monghidoro (BO)**
- **Comune di Piea (AT)**
- **Comune di Pombia (NO)**
- **Comune di Pompiano (AT)**
- **Comune di Portocomaro (AT)**
- **Università degli Studi di Bari**

Tipologia di amministrazioni che partecipano all'iniziativa

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO: ottobre 2010



Nuovi avvii

Comune di Firenzuola (FI): Servizio tecnico

Comune di Pompiano (BS): Front office

Comune di Prato (PO): Servizi web

Comune di San Giorgio di Lomellina (PV): Anagrafe e Polizia Locale

Provincia di Latina: Centri per l'impiego

Provincia di Napoli: Urp

Unicredit: Reti Amiche

CANALE



CANALE



✓

✓

✓

✓

✓

✓

✓



Ampliamenti e nuovi servizi

Comune di Trecate (No): Ambiente, Istruzione, Polizia locale

Comune di Pimentel (CA): Protocollo

Comune di Saccolongo (PD): Polizia locale

✓

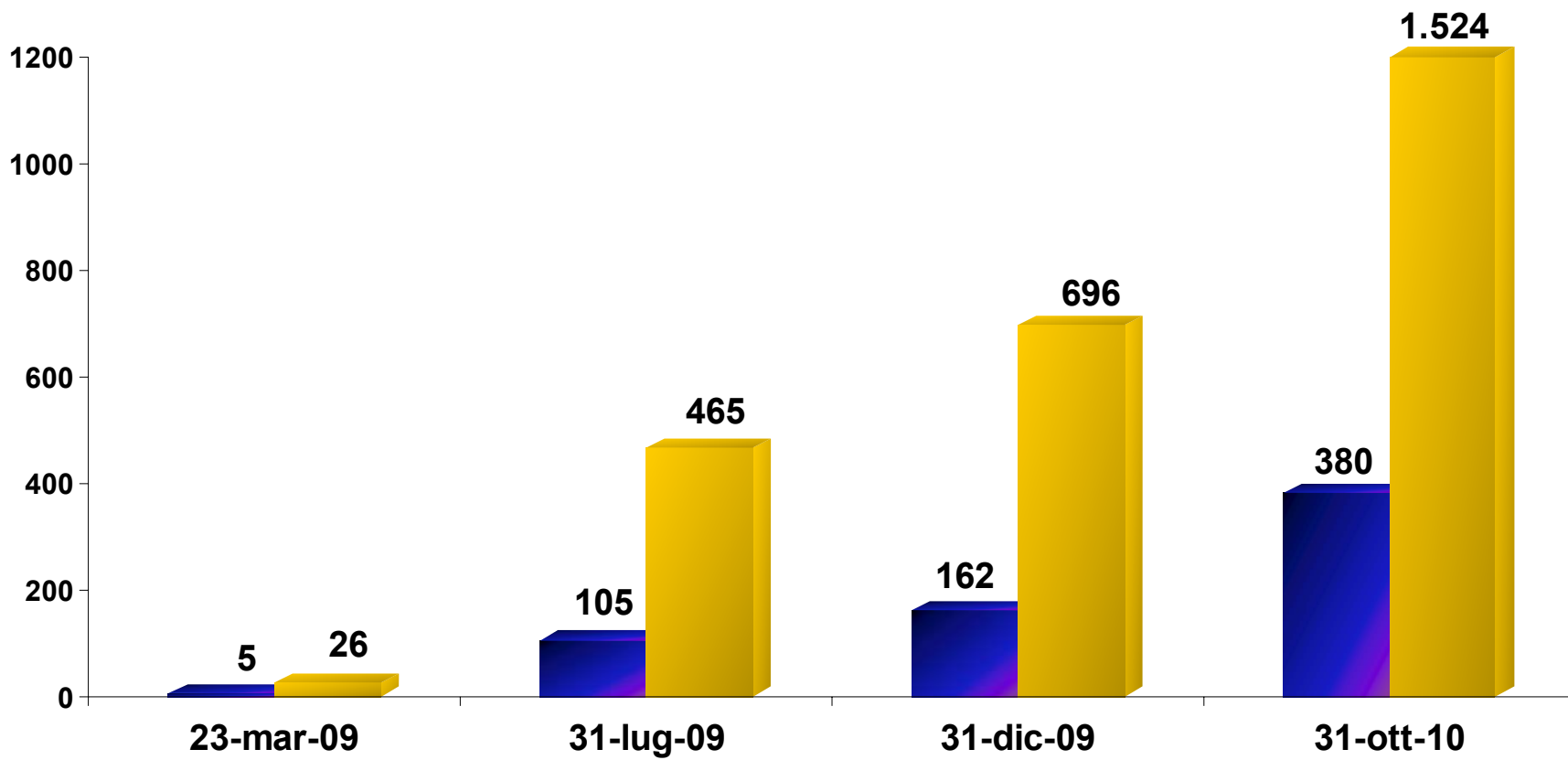
✓

✓

Sedi e sportelli dotati di emoticon

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



 Sedi  Sportelli

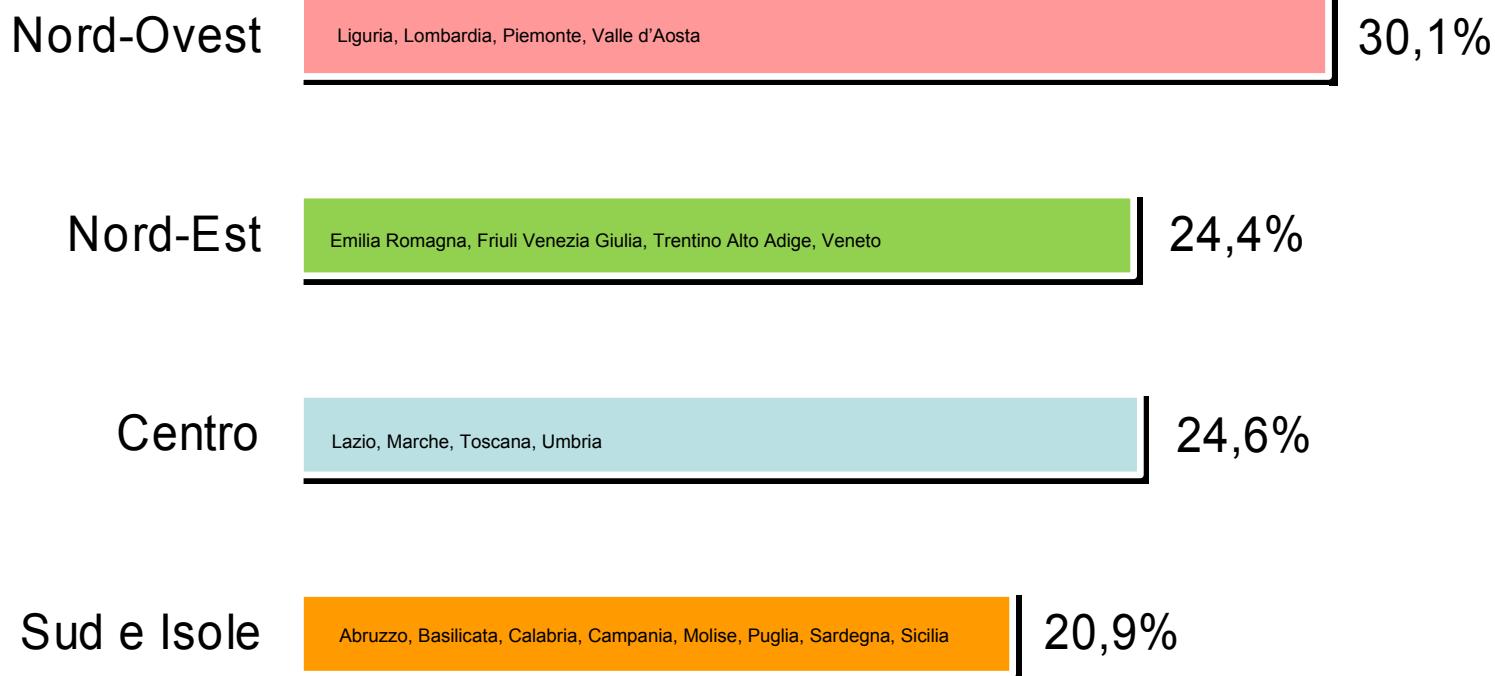
Distribuzione degli sportelli dotati di emoticon per zona geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



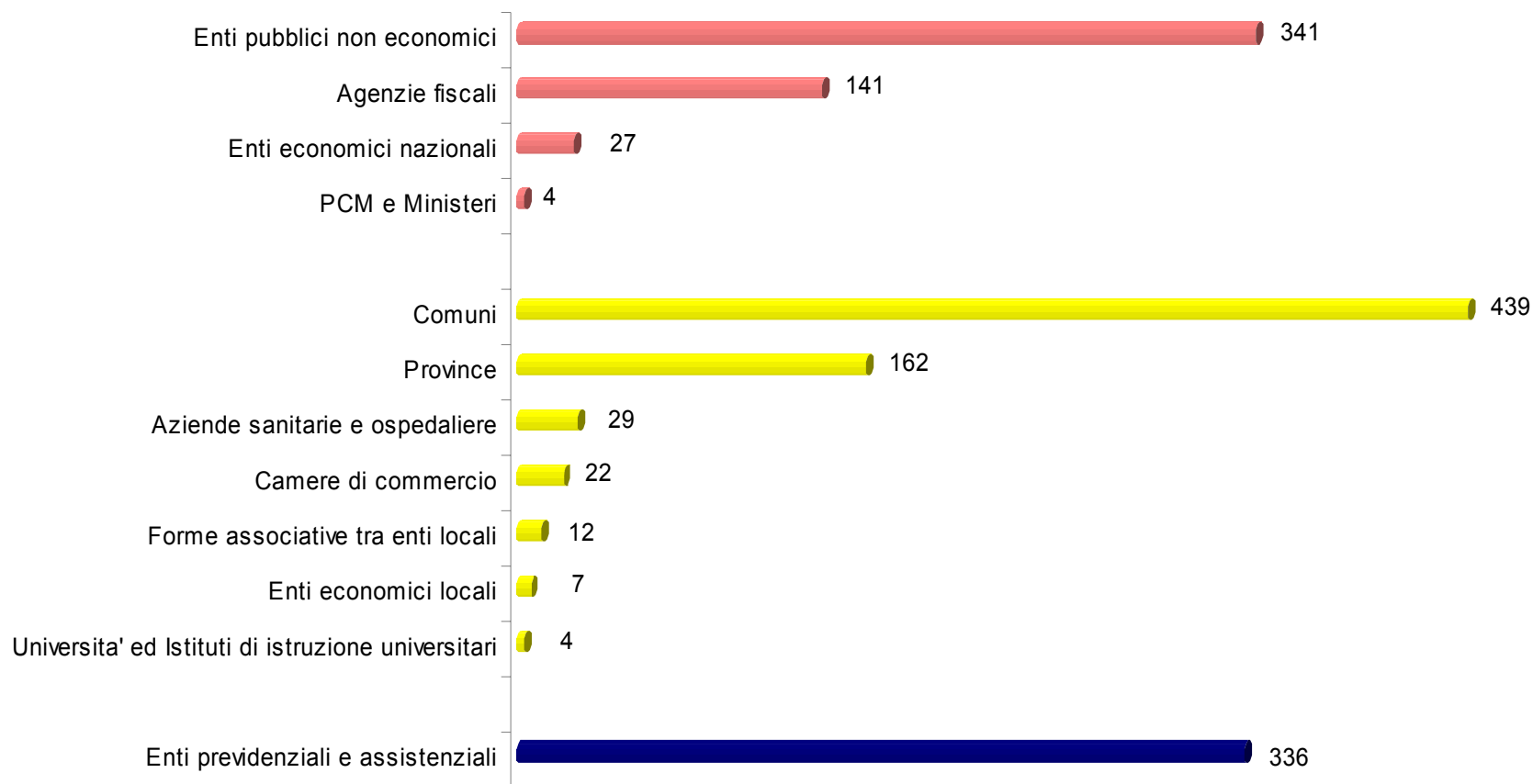
■ Sud e Isole ■ Centro ■ Nord-Est ■ Nord-Ovest



Sportelli dotati di emoticon per tipologia amministrativa

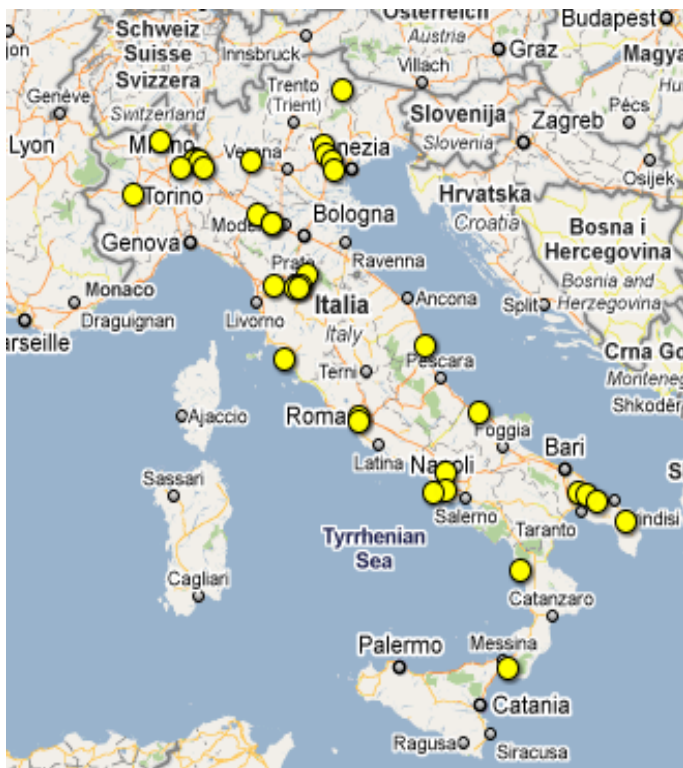
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



Ottobre 2009



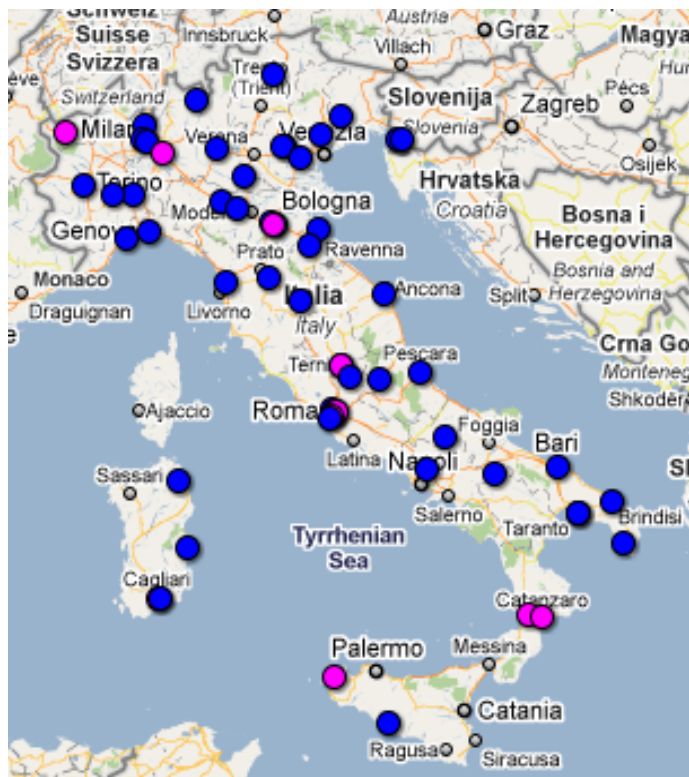
Ottobre 2010



Amministrazioni locali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



Ottobre 2009



Ottobre 2010



Enti di previdenza




Amministrazioni centrali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE

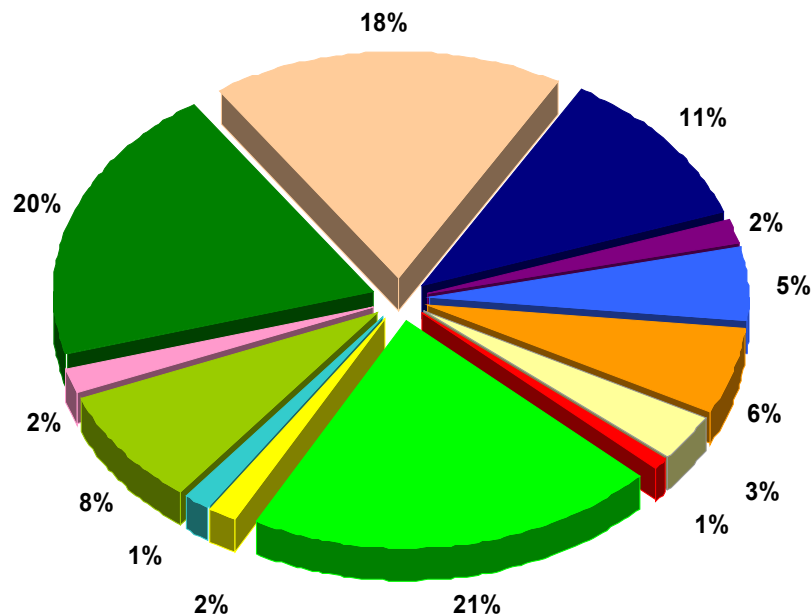















 <p>Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p>Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p>Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p>Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale</p>	 <p>Informazioni all'utenza 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>

Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti (%)

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



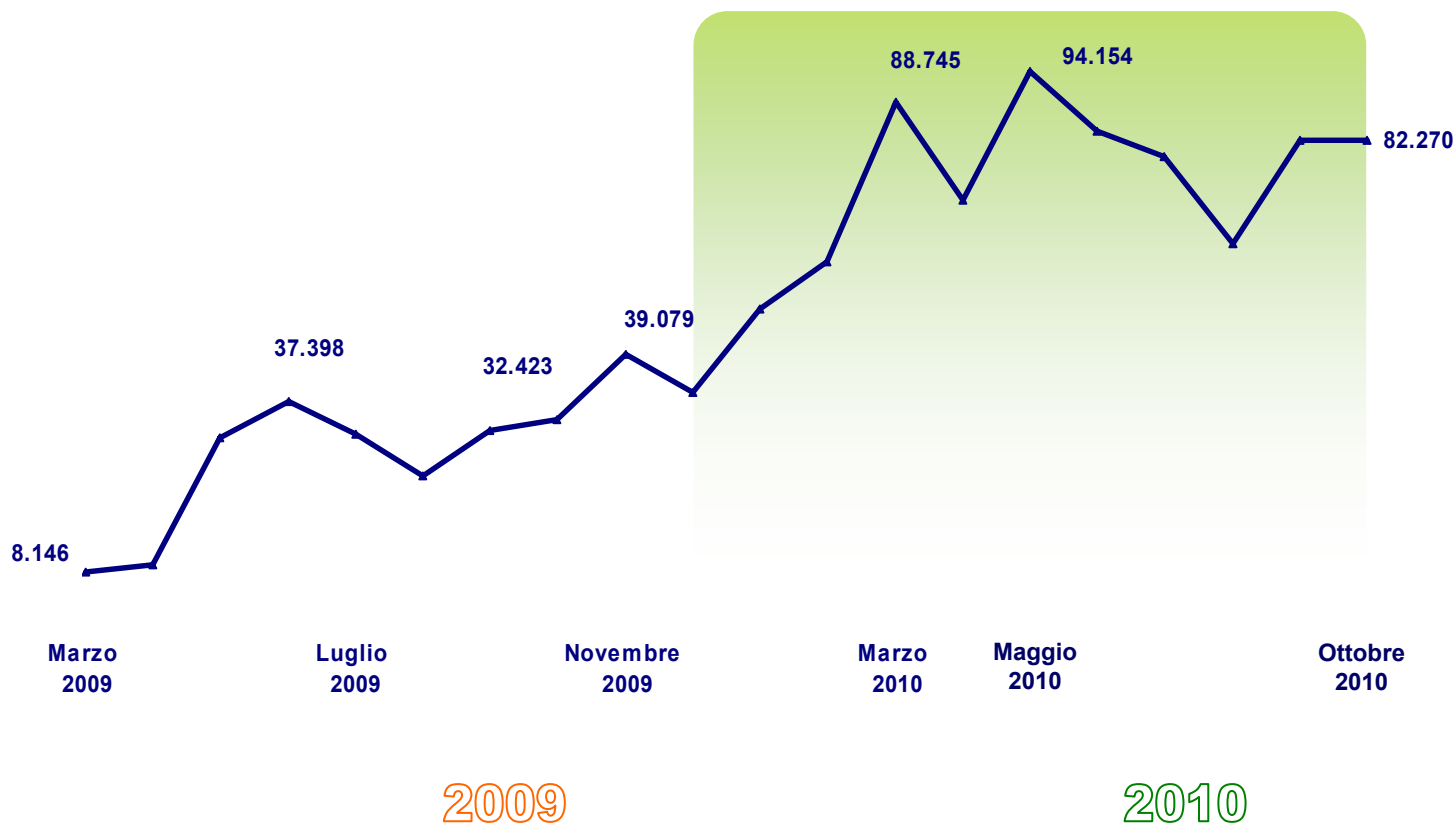
- | | | |
|--|---|---|
|  Ambiente e tutela del territorio |  Certificati e documenti |  Commercio e attività produttive |
|  Controllo e tutela dei diritti |  Informazioni all'utenza |  Istruzione e formazione |
|  Lavoro e previdenza |  Mobilità e trasporti |  Polifunzionale |
|  Sanità |  Servizi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

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

La partecipazione settimanale: la media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



2009

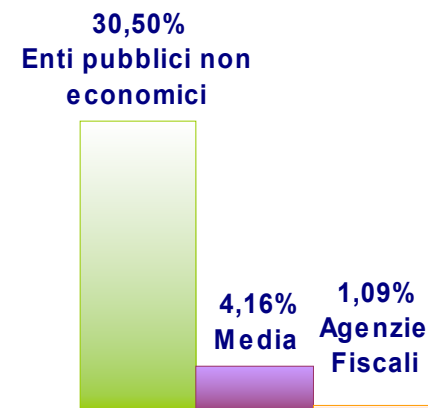
2010

Numero totale giudizi espressi: 4.540.654

Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



Tasso di partecipazione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



■ Sud e Isole ■ Centro ■ Nord-Est ■ Nord-Ovest

Nord-Ovest

Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta

16,3%

Nord-Est

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

13,1%

Centro

Lazio, Marche, Toscana, Umbria

13,5%

Sud e Isole

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

18,0%

I GIUDIZI ESPRESSI

Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



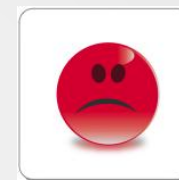
COMPLESSIVO



80%



13%



7%

ULTIMO MESE

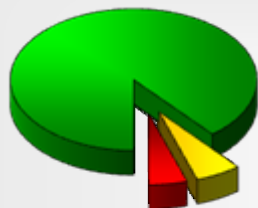
▼ **79%**

= **13%**

▲ **8%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE 



COMPLESSIVO



91%



5%



4%

ULTIMO MESE



92%

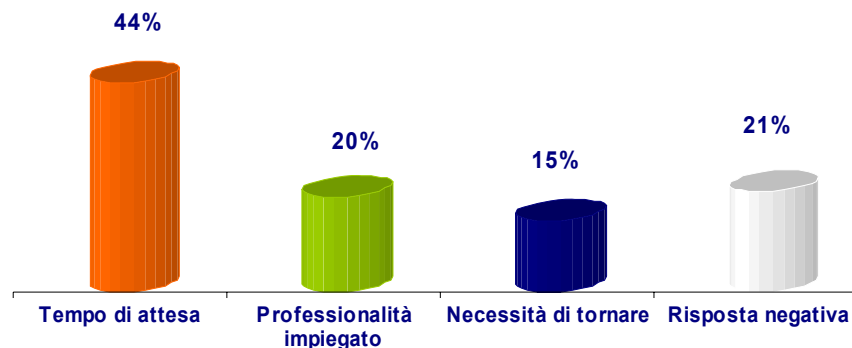


4%



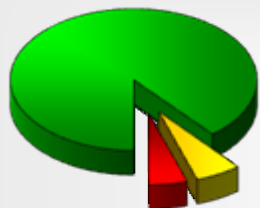
4%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



COMPLESSIVO



79%



14%



7%

ULTIMO MESE



88%



10%



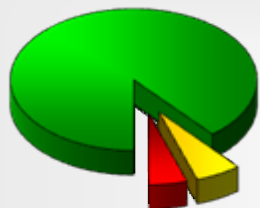
2%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 31 ottobre 2010

CANALE



COMPLESSIVO



78%



15%



7%

ULTIMO MESE



74%



16%



10%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

