



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 ottobre 2011



1. Le amministrazioni partecipanti	Slide 4
New entries del mese	Slide 5
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 6
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	Slide 7
Rilevazioni avviate nel mese	Slide 8
Dislocazione territoriale nuove rilevazioni	Slide 9
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 10
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione	Slide 11
2. Sedi, sportelli e servizi	Slide 12
Sedi e sportelli	Slide 13
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione	Slide 14
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 15
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione	Slide 16
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 17
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 18
Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 19
Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 20
Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 21



3. La partecipazione dei cittadini	Slide 22
La partecipazione settimanale – La media mese per mese	Slide 23
Numero giudizi raccolti annualmente	Slide 24
Tasso di partecipazione per canale	Slide 25
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 26
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 27
Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa	Slide 28
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per regione	Slide 29
Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi mensili	Slide 30
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 31
4. La valutazione dei servizi	Slide 32
Livello generale di soddisfazione	Slide 33
Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	Slide 34
Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 35
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa	Slide 36
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio	Slide 37
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione	Slide 38
Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 39
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa	Slide 40
Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione	Slide 41
Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello	Slide 42

mettiamoci la faccia



1. Le amministrazioni partecipanti

mettiamoci la faccia



NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO OTTOBRE 2011



PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

- Consolato Generale d'Italia a Shanghai
- Comune di Belpasso (CT)



CANALE

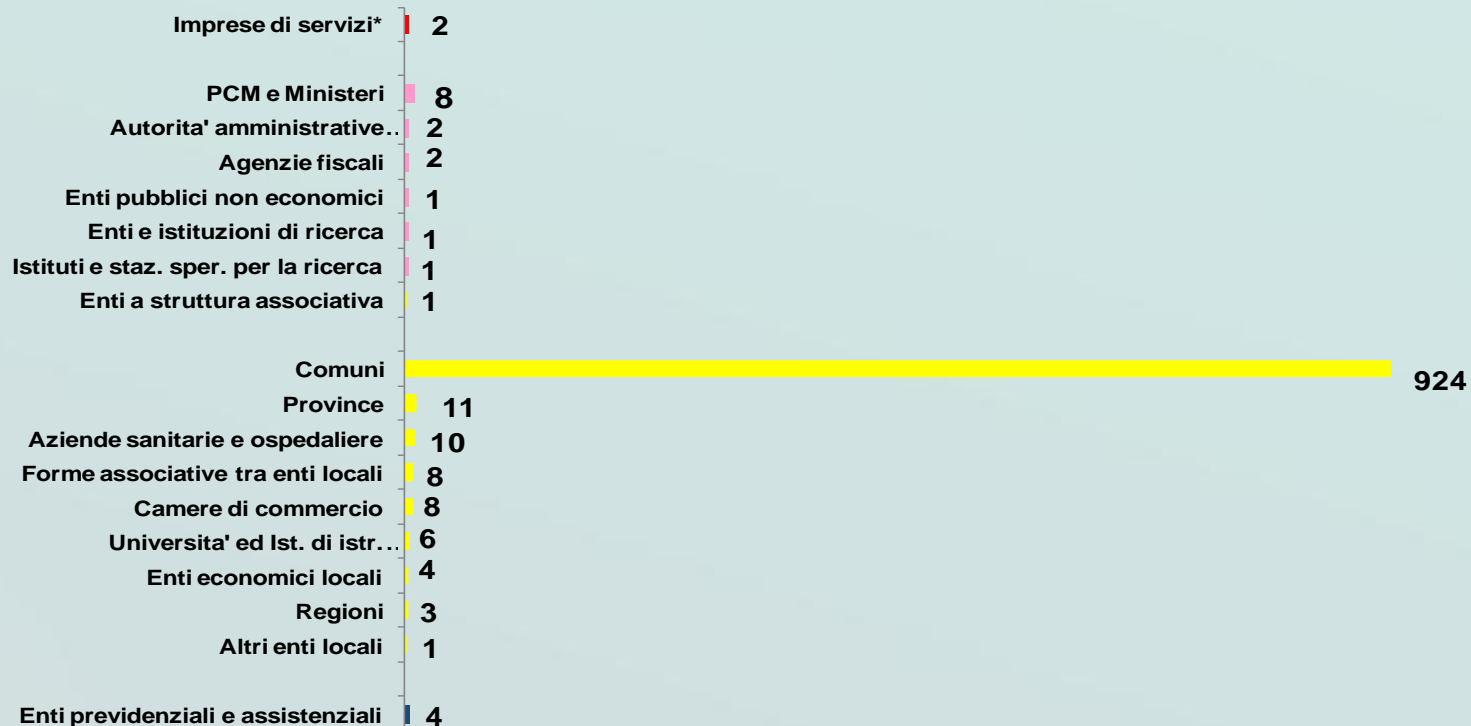


mettiamoci la faccia



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 997

■ Amministrazioni statali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 997



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO OTTOBRE 2011




- Comune di Agugliano (AN)
- Comune di Bianzano (BG)
- Comune di Binago (CO)
- Comune di Brolo (ME)
- Comune di Casalserugo (PD)
- Comune di Cossoine (SS)
- Comune di Gazoldo degli Ippoliti (MN)
- Comune di Lomagna (LC)
- Comune di Palmariggi (LE)
- Comune di Rapino (CH)
- Comune di San Raffaele Cimena (TO)
- Comune di Vimodrone (MI)
- Provincia di Lecco
- Società Entrate Pisa





AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO OTTOBRE 2011

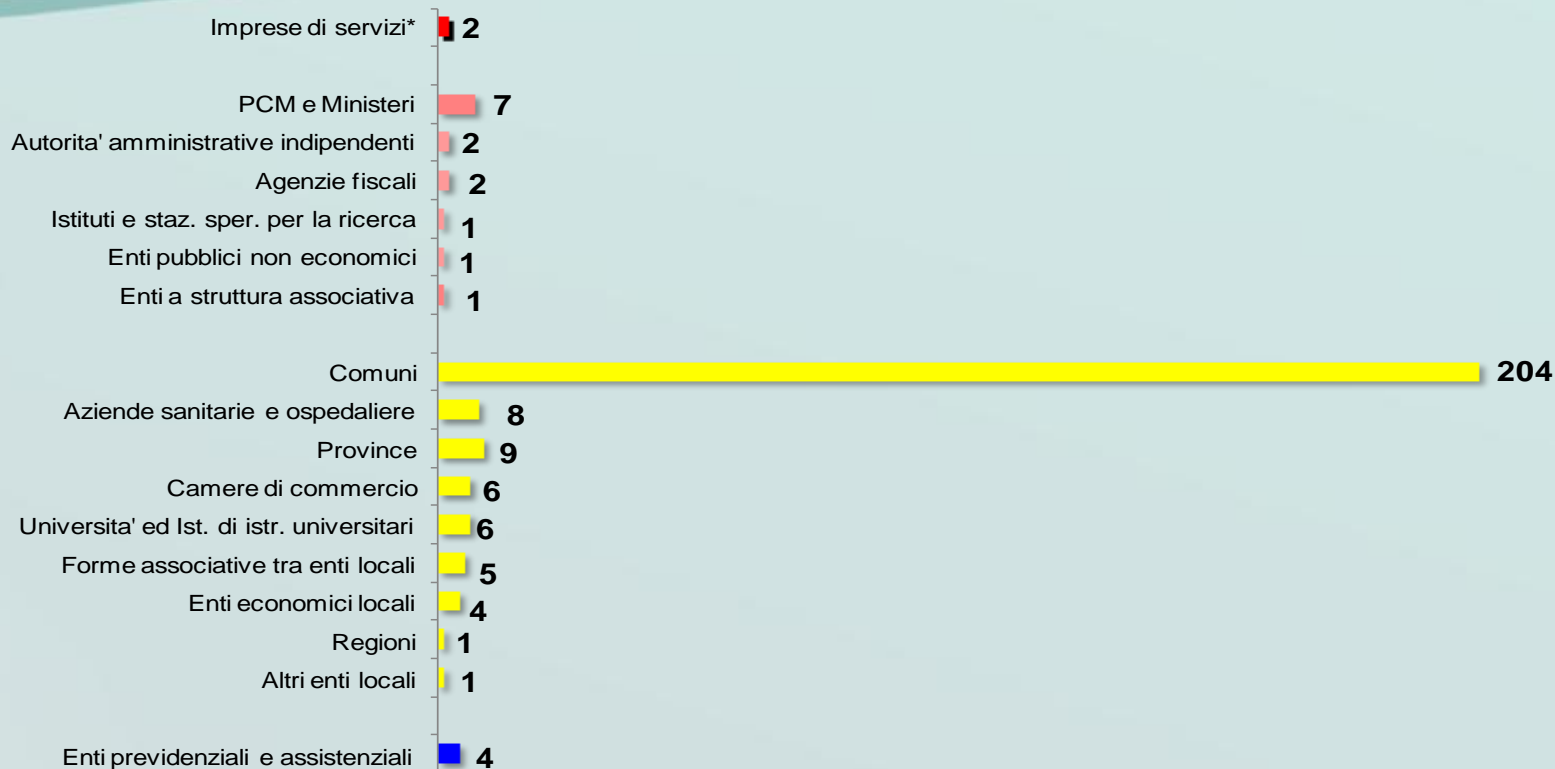
-  INPDAP
-  INPS
-  Provincia di Salerno





AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 264

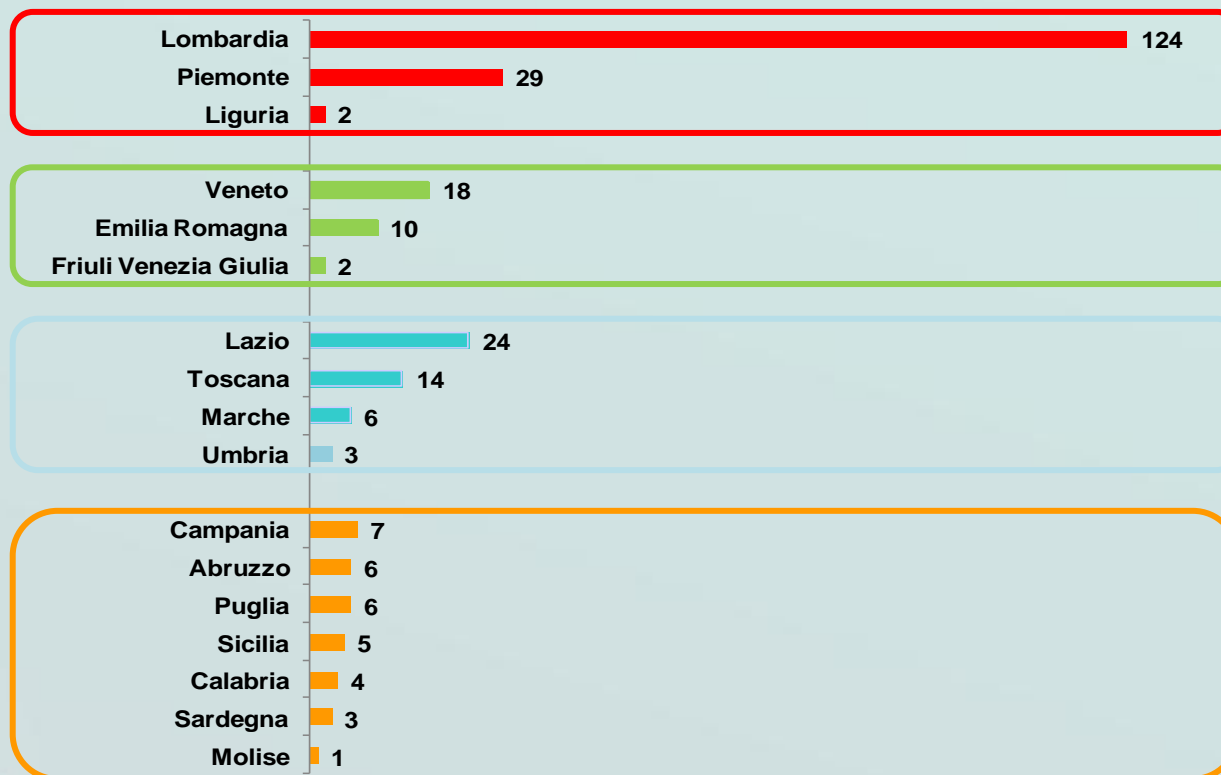
■ Amministrazioni statali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 264

mettiamoci la faccia

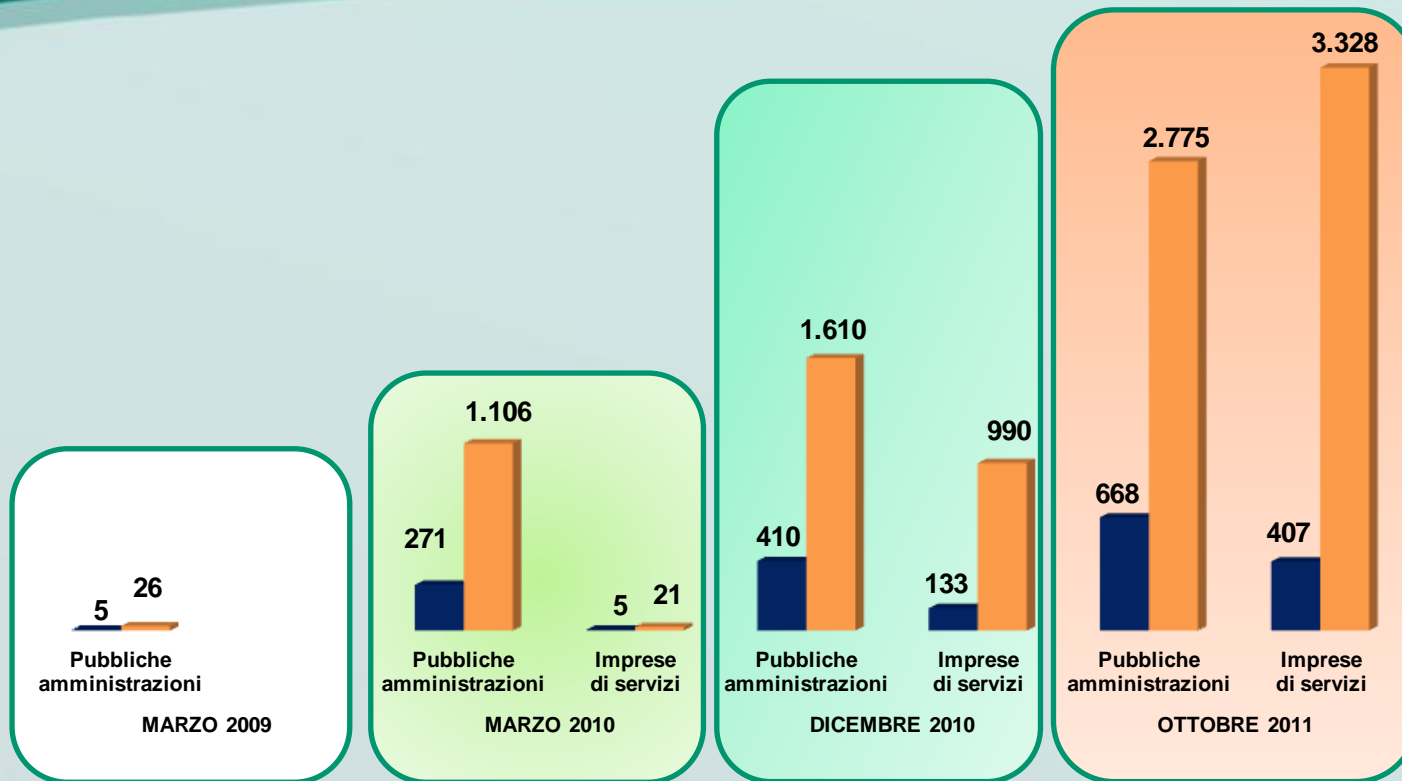


2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

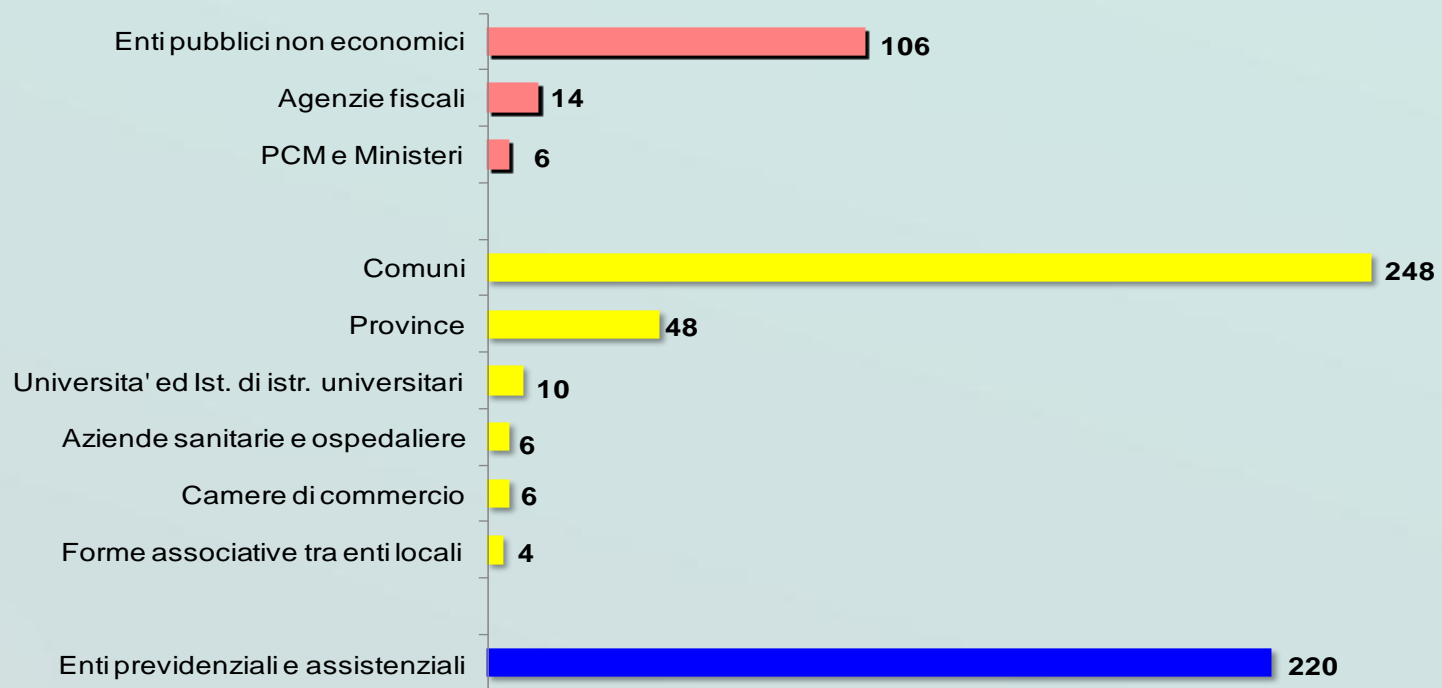
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE SEDI: 668

Amministrazioni statali



Amministrazioni locali

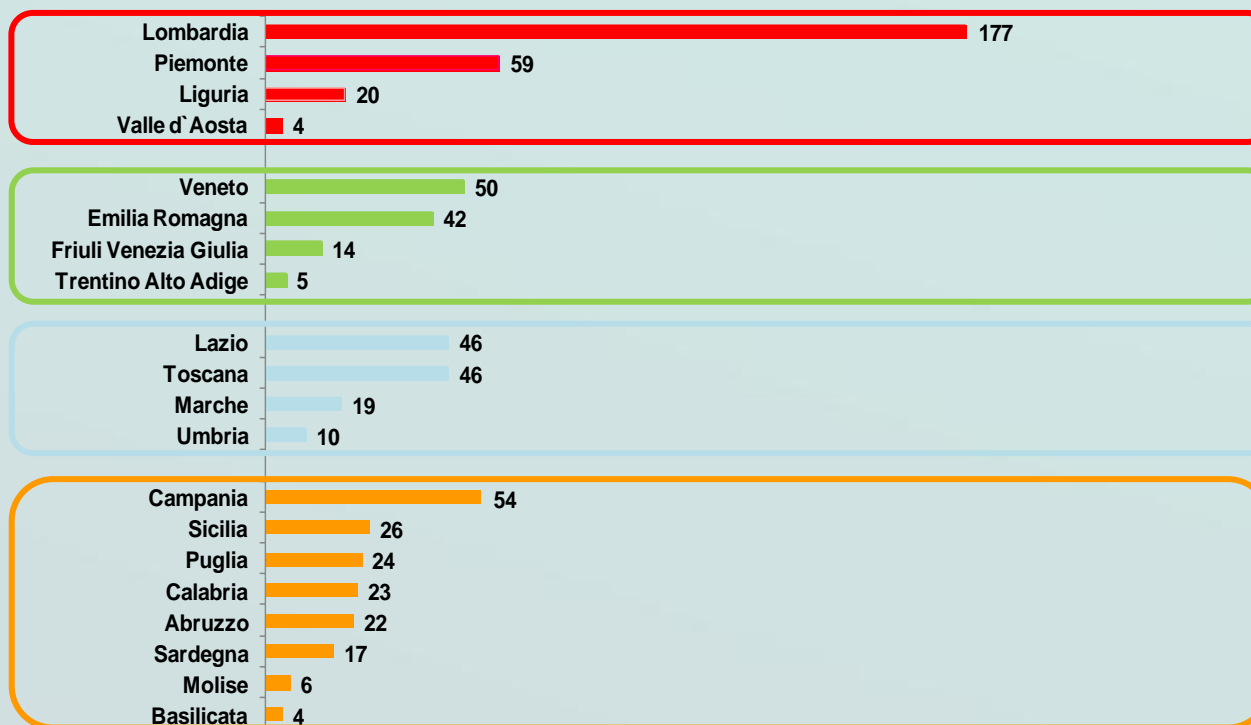


Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

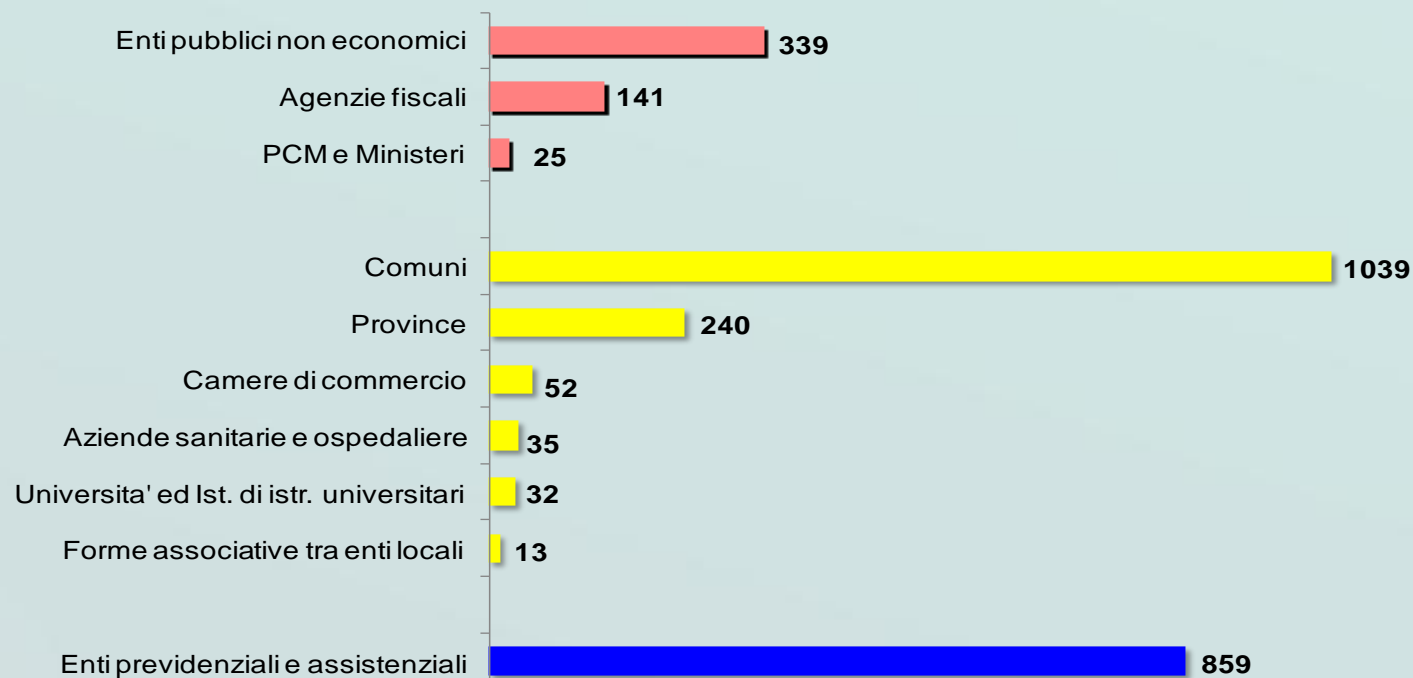


NUMERO TOTALE SEDI: 668



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.775

Amministrazioni statali

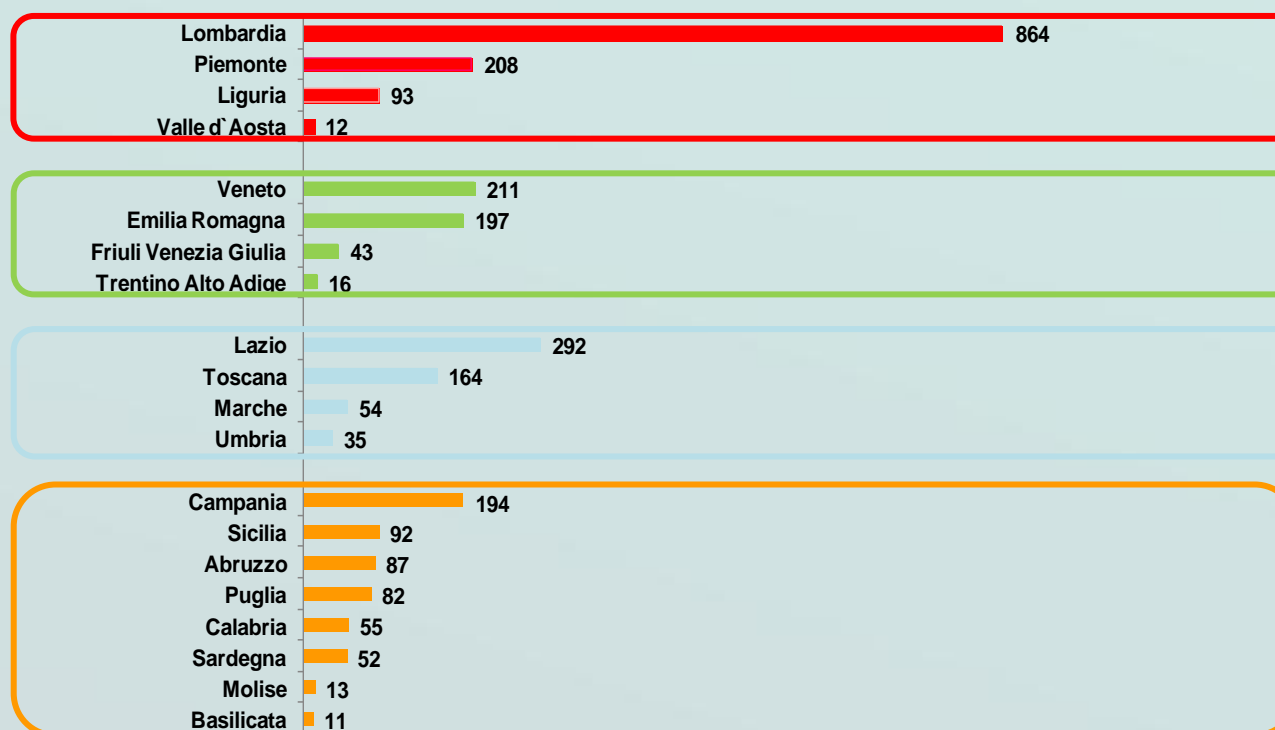
Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.775



SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

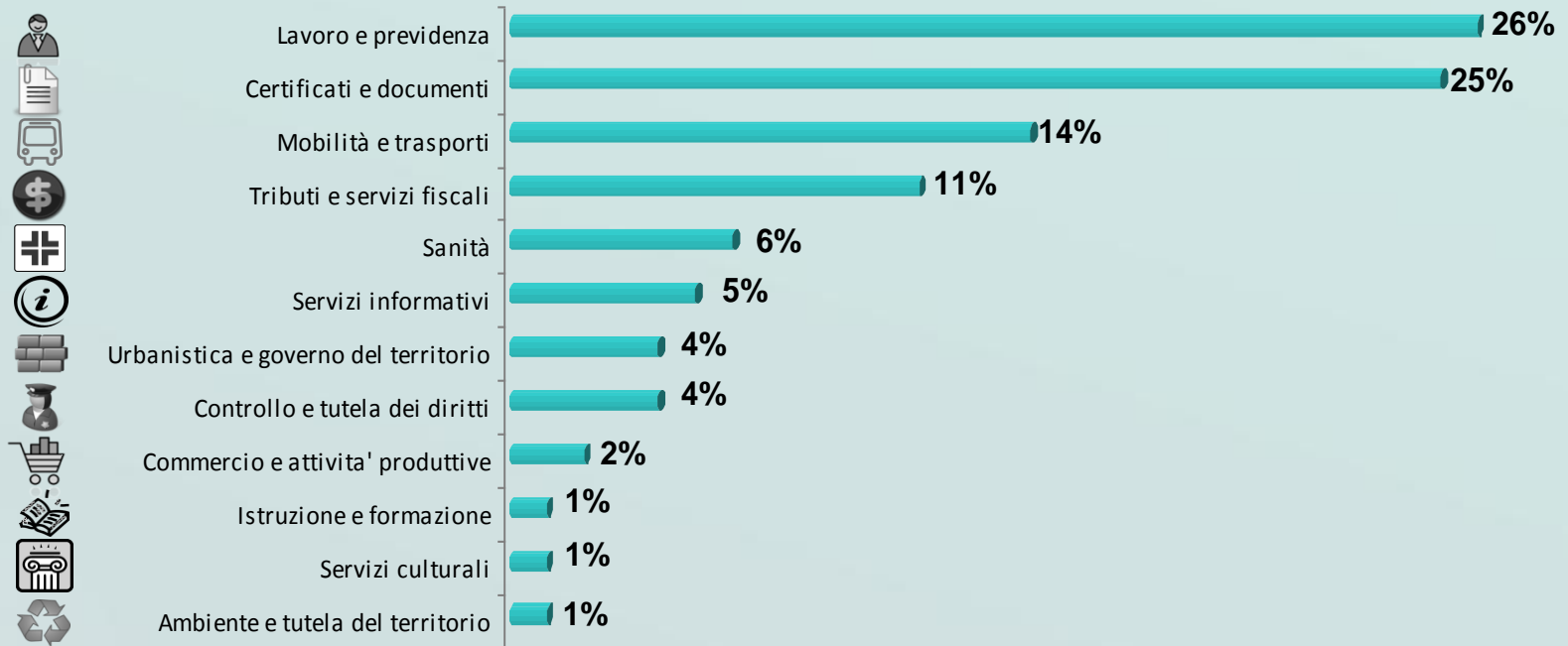
 Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	 Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti	 Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP
 Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	 Servizi informativi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



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

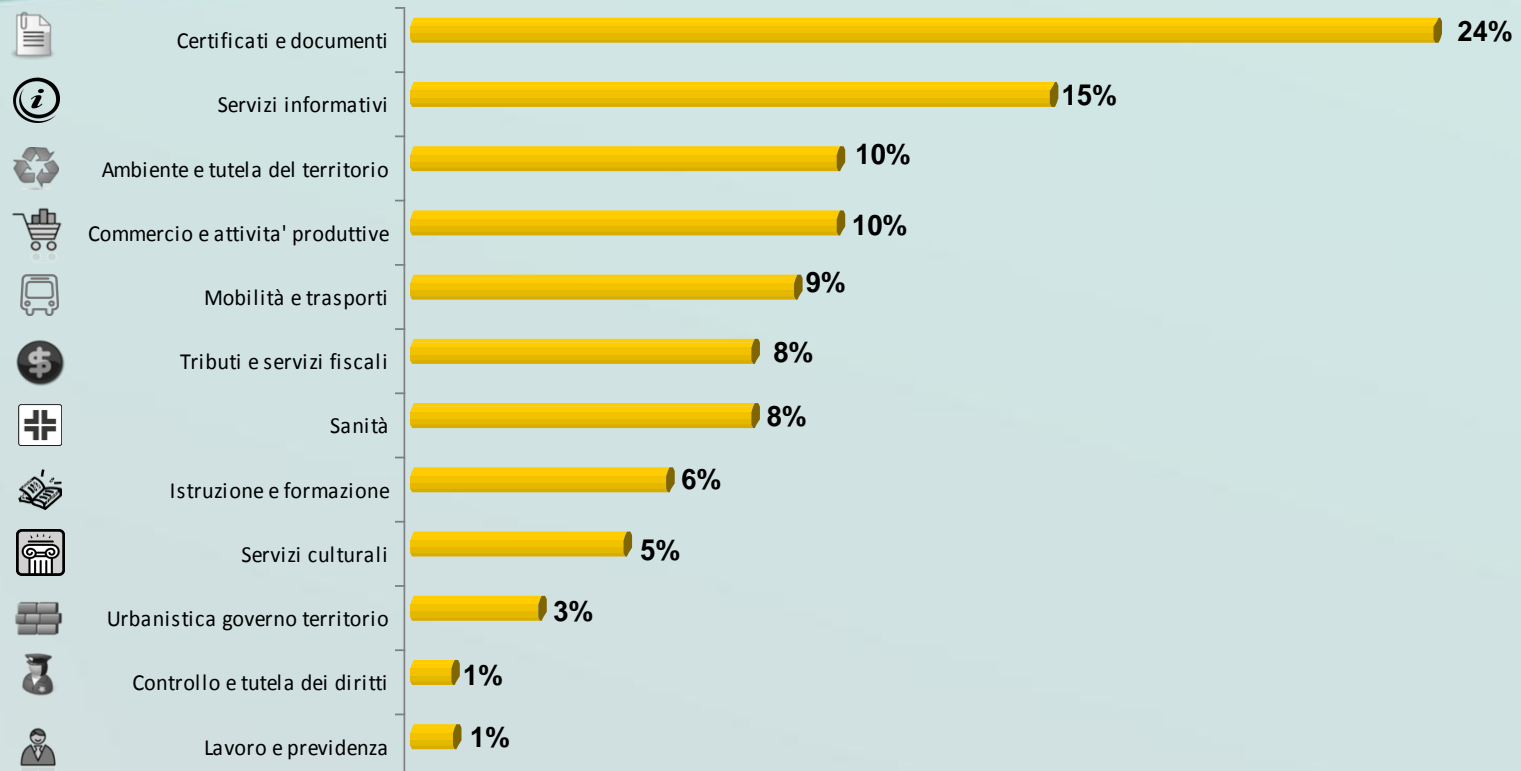




SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

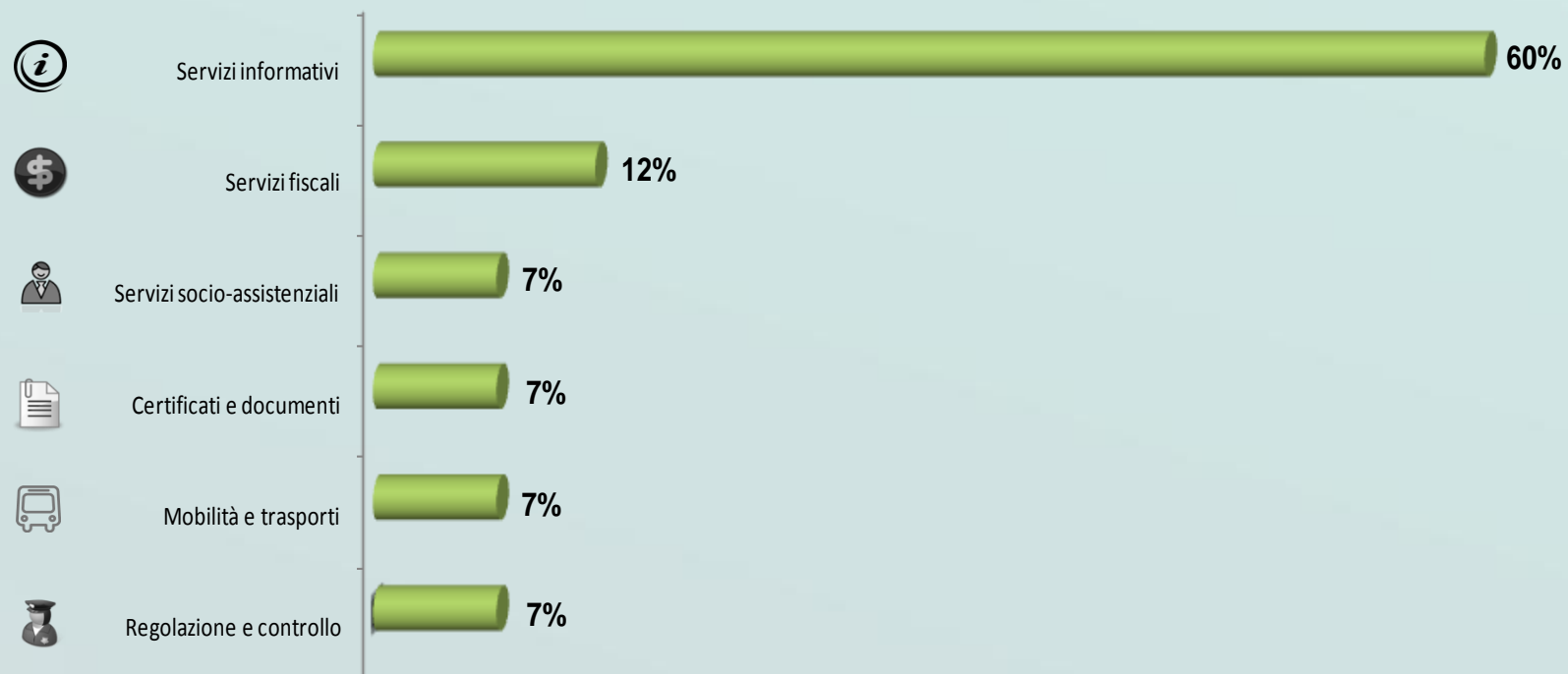
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011





SERVIZI AL TELEFONO Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



mettiamoci la faccia

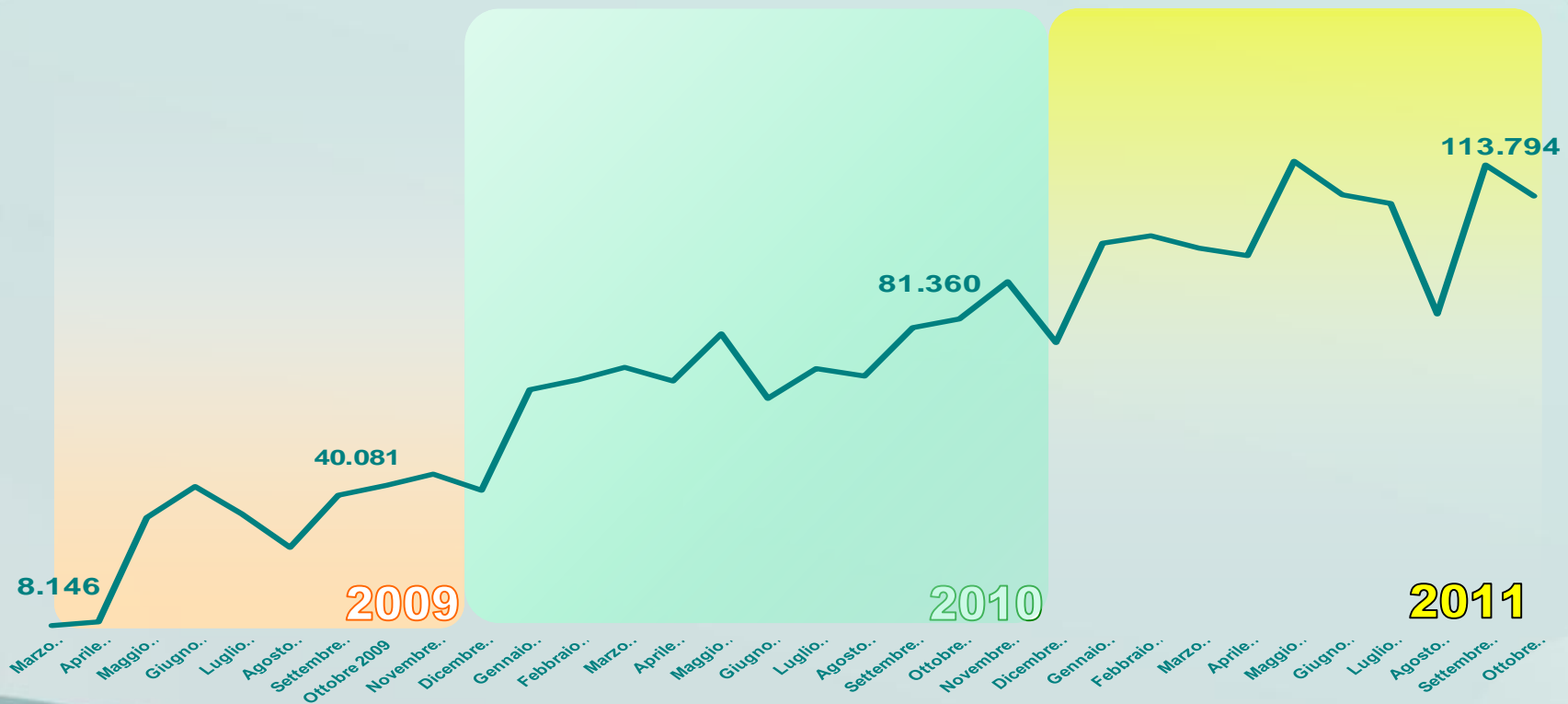


3. La partecipazione dei cittadini



LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

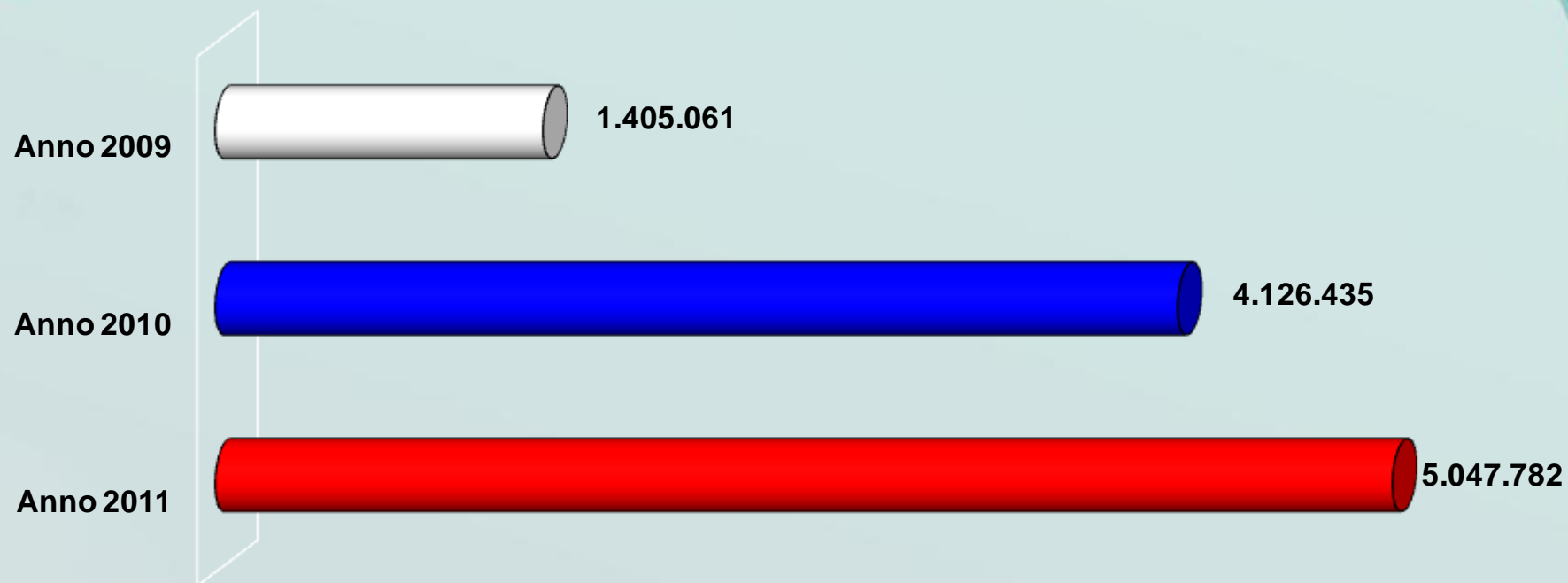


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 10.579.278



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

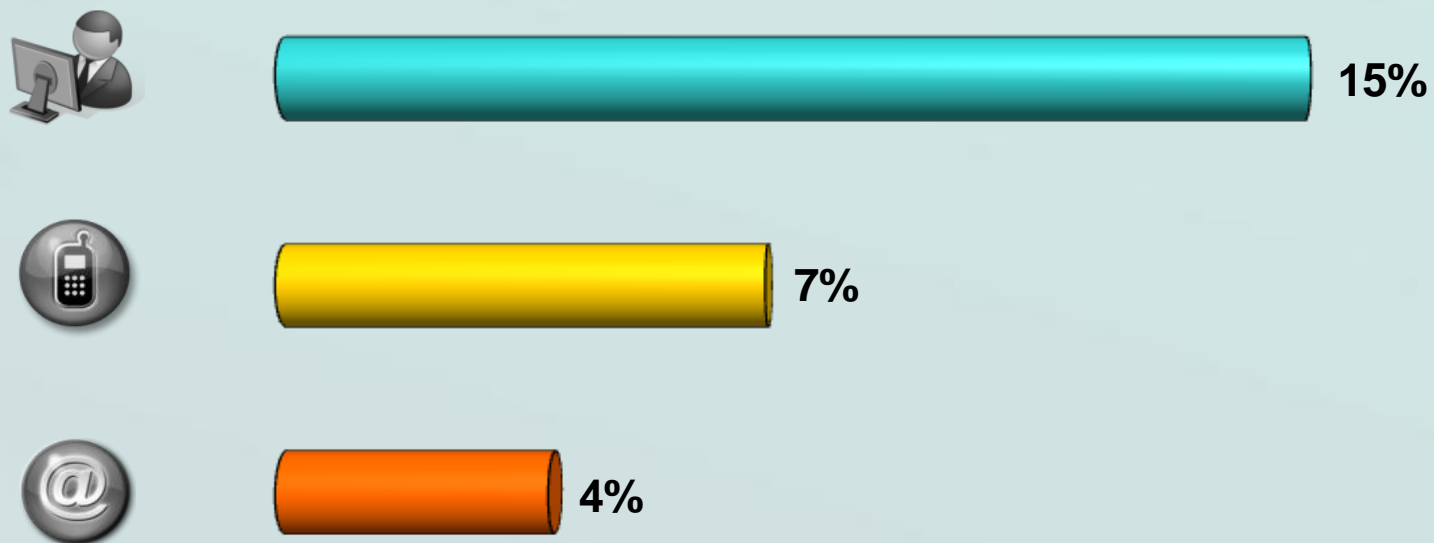


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 10.579.278



TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

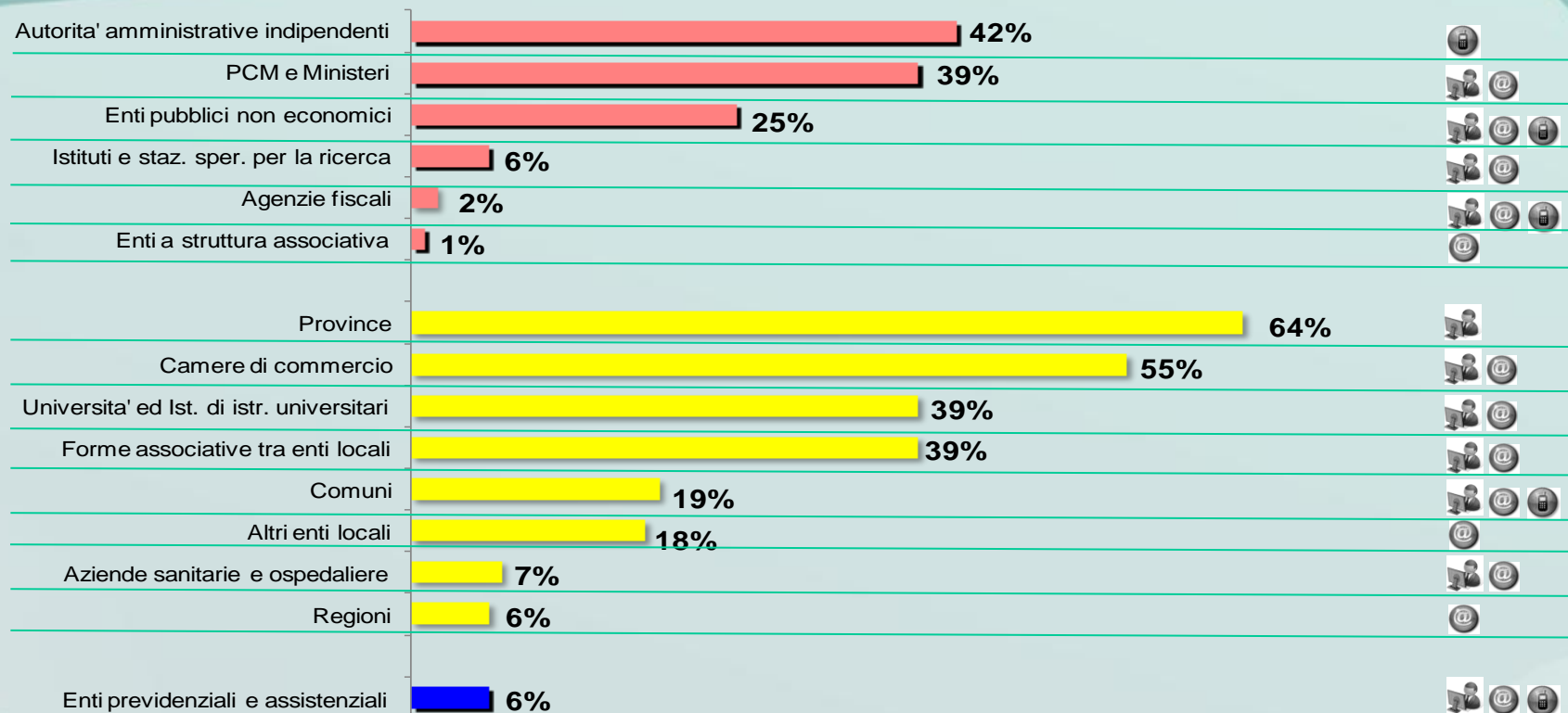


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 10.579.278



TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni statali

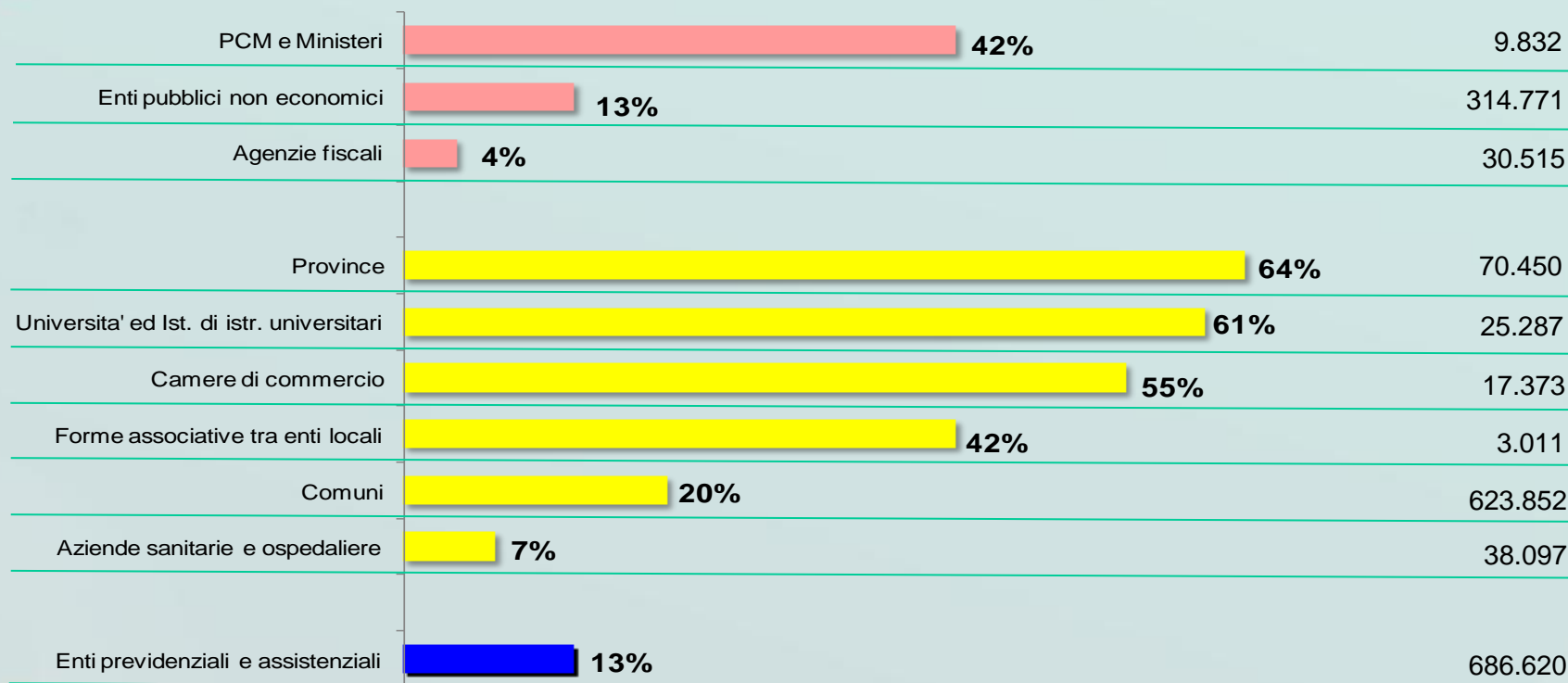
Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

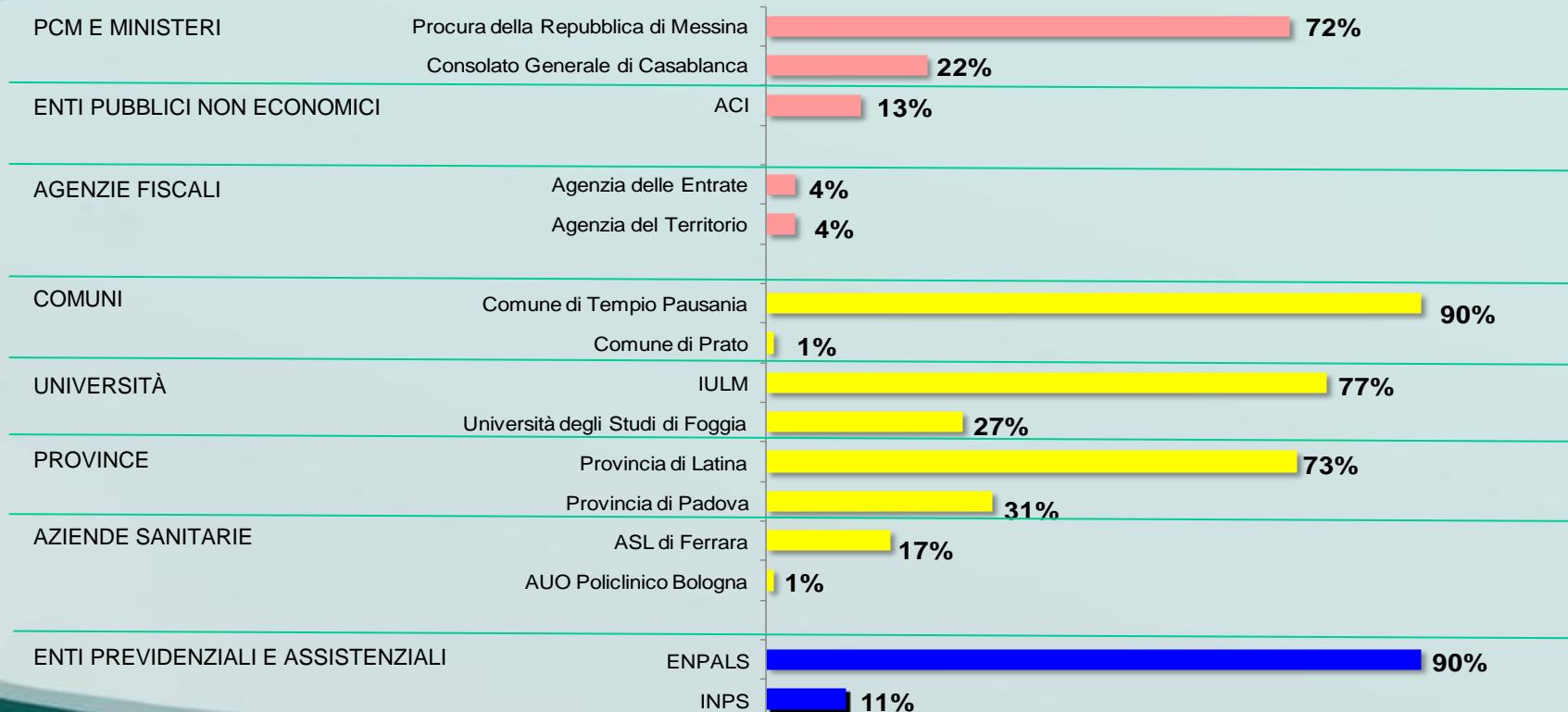
■ Amministrazioni statali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali

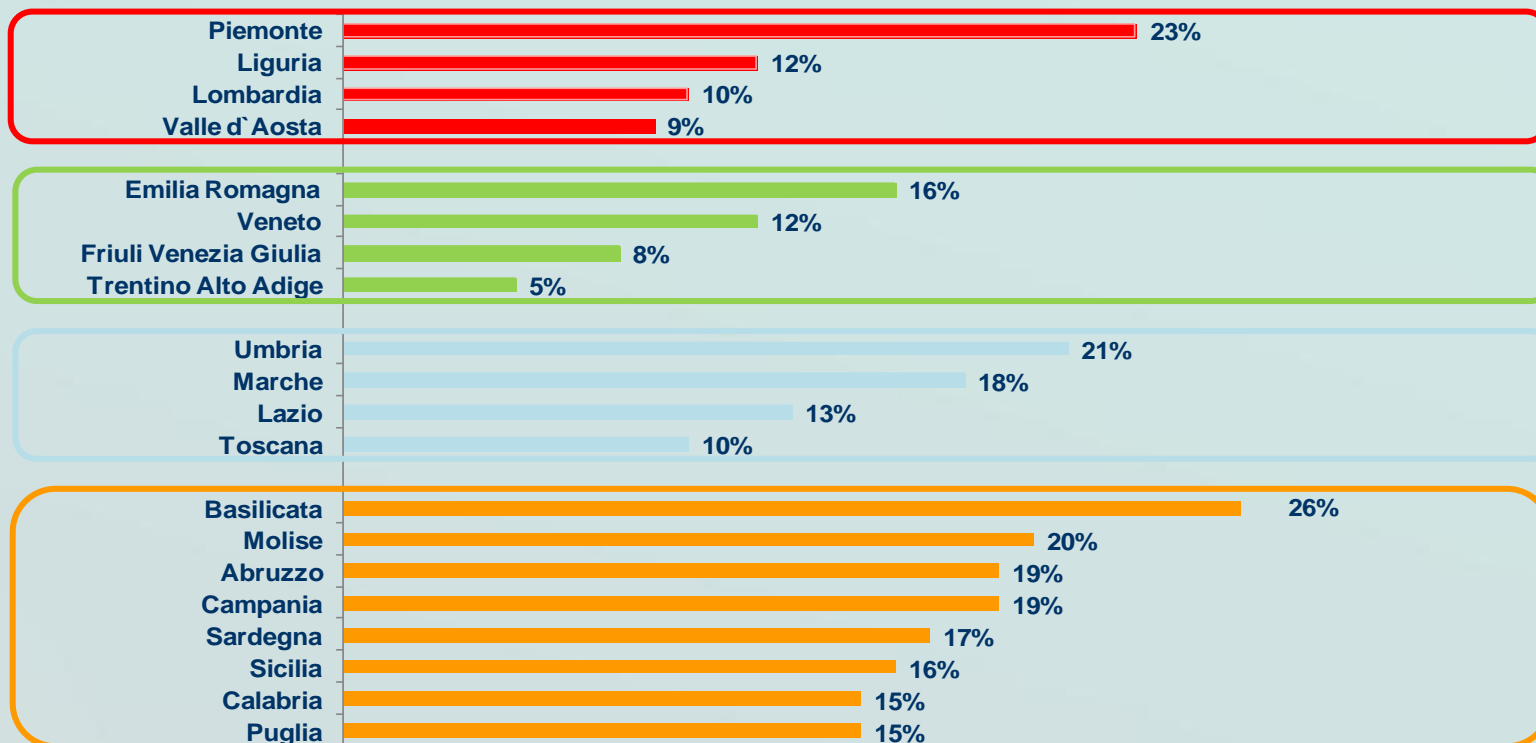


Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per regione

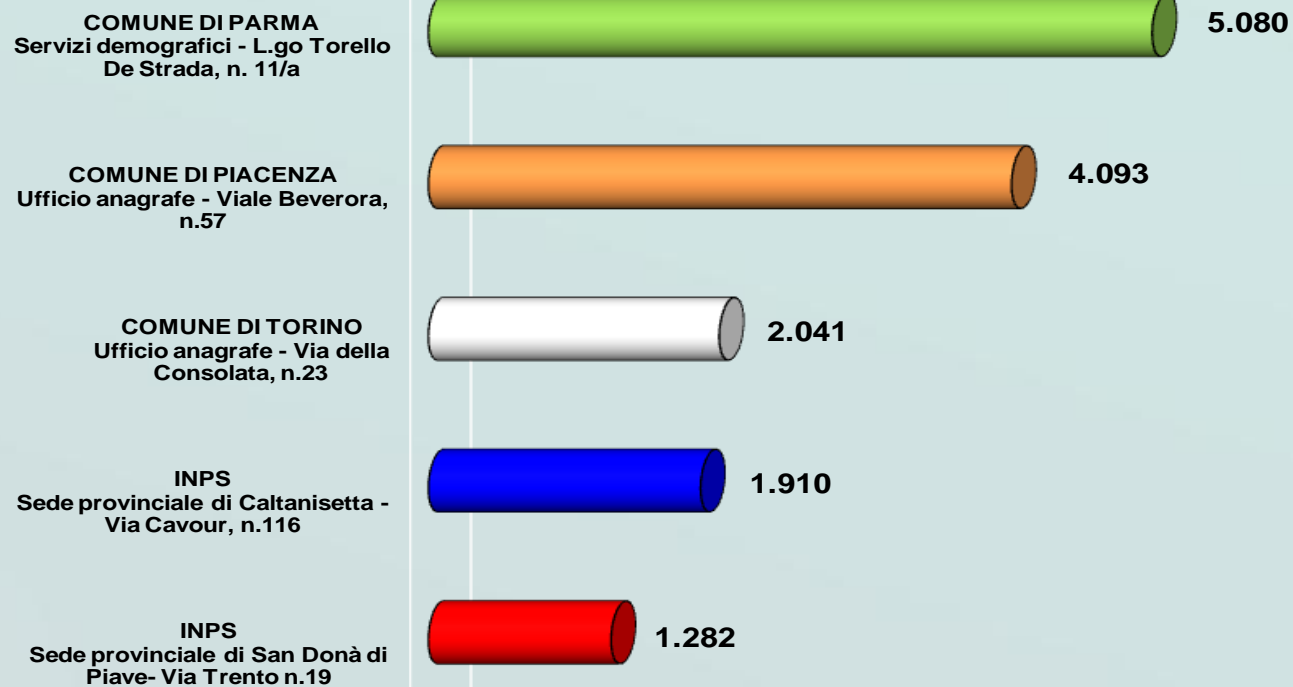
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011





SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

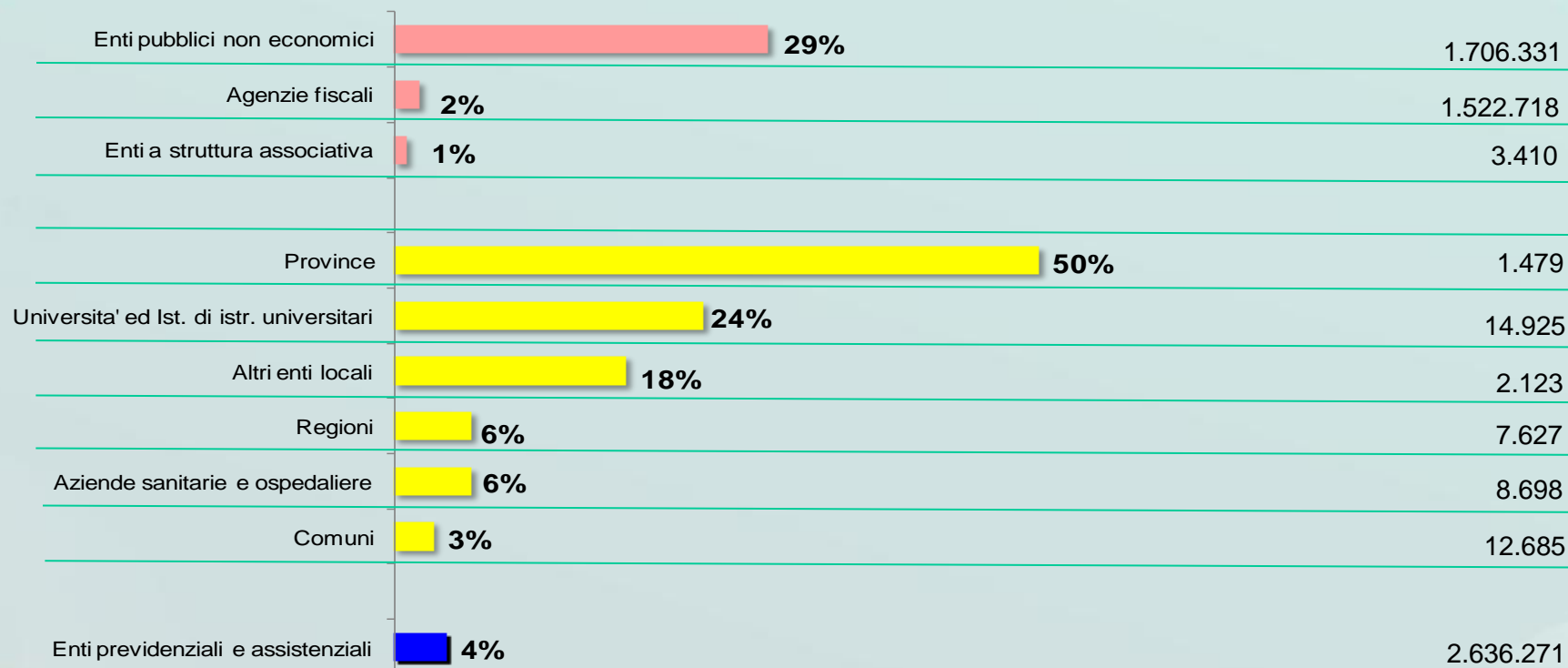




SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni statali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



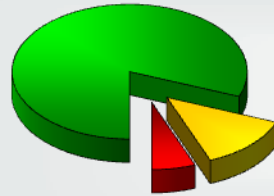
4. La valutazione dei servizi

mettiamoci la faccia



LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



COMPLESSIVO

81%

13%

6%

ULTIMO MESE

▲ 82%

▼ 12%

= 6%

Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 10.579.278

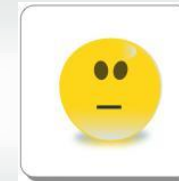
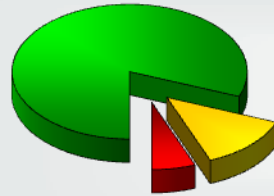
mettiamoci la faccia



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



COMPLESSIVO

93%

4%

3%

ULTIMO MESE

▲ 95%

▼ 3%

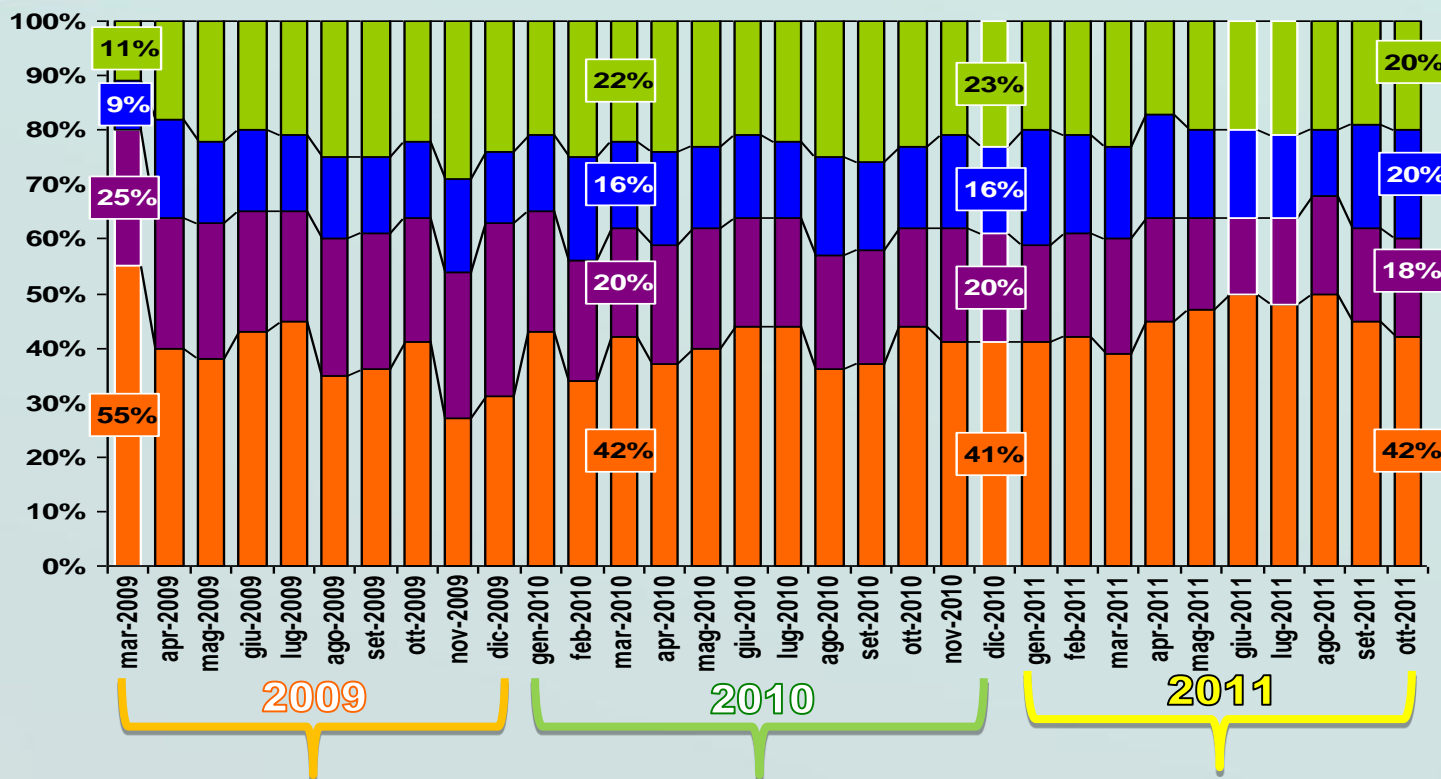
▼ 2%



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011

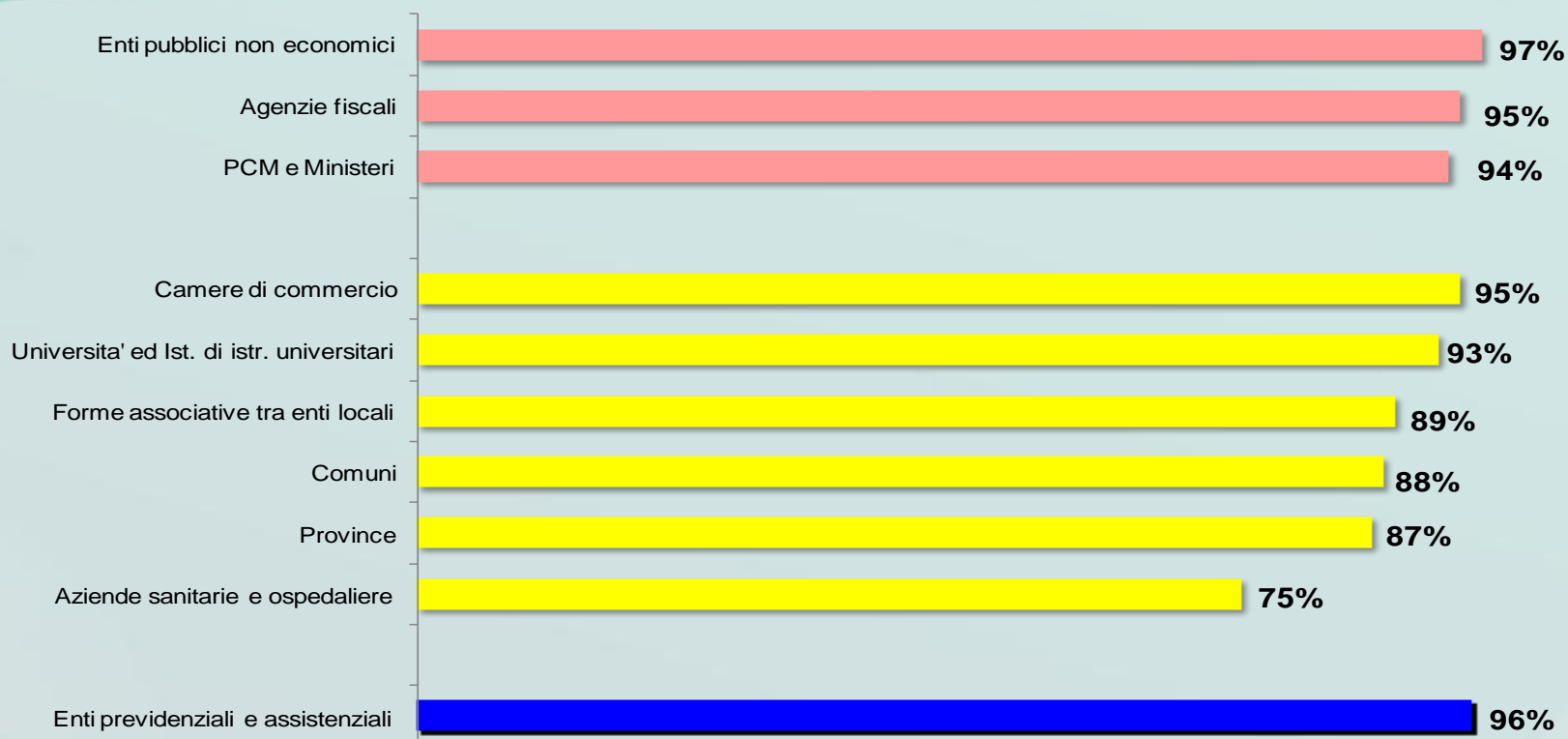


■ Tempi di attesa
 ■ Professionalità impiegato
 ■ Necessità di tornare
 ■ Risposta negativa



SERVIZI ALLO SPORTELLO Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



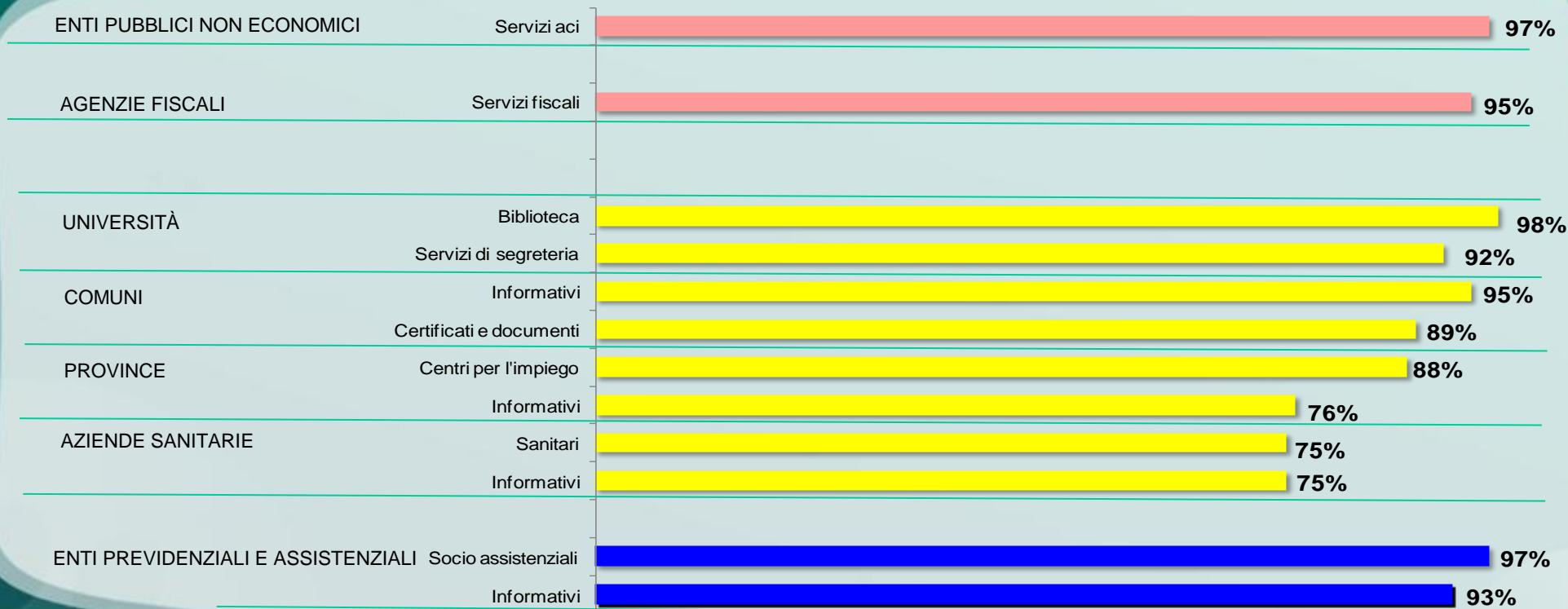
Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

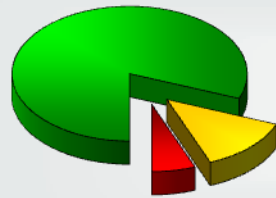
mettiamoci la faccia



SERVIZI SUL WEB

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



COMPLESSIVO

78%

15%

7%

ULTIMO MESE

▲ 80%

▼ 14%

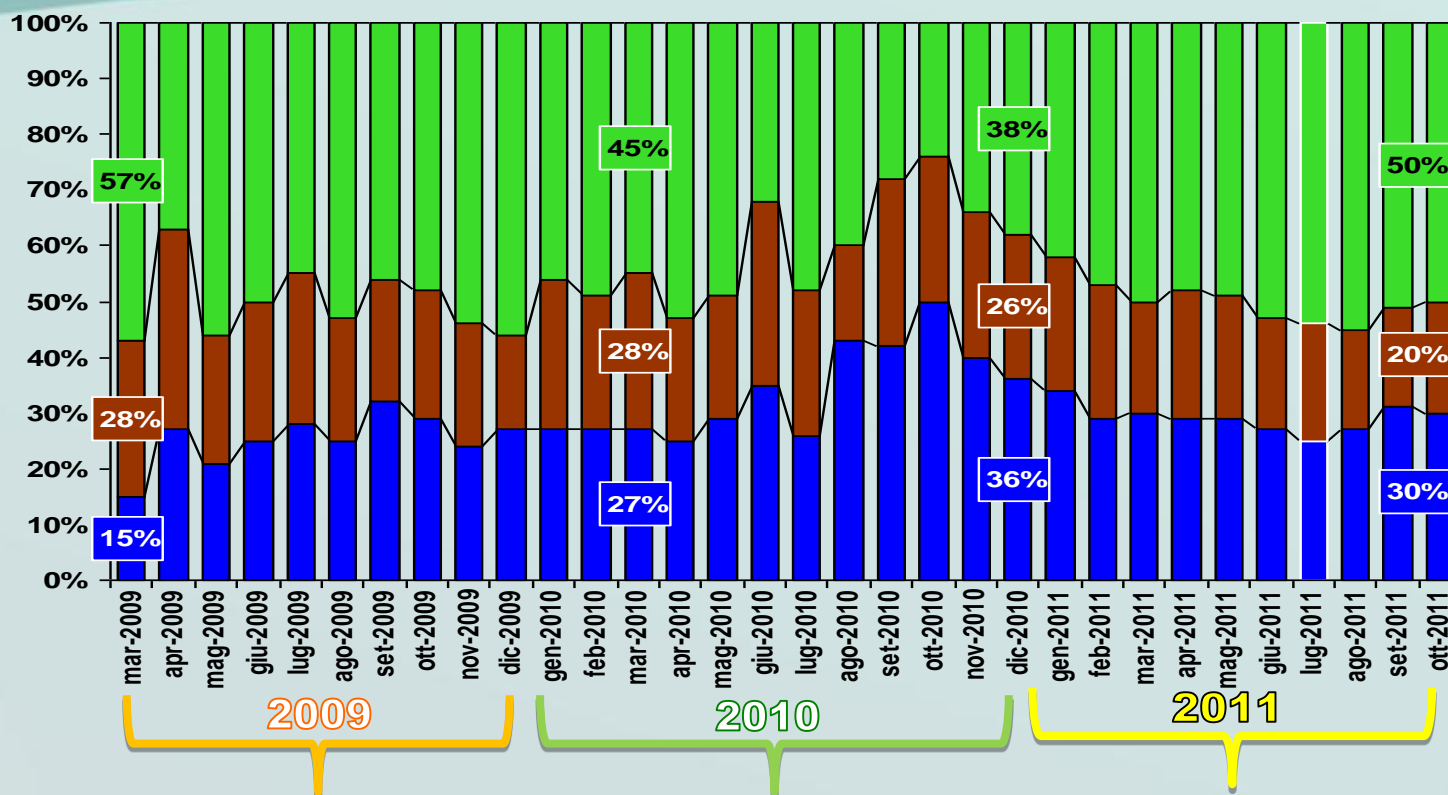
▼ 6%



SERVIZI SUL WEB

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



■ Difficoltà di accesso
 ■ Istruzioni non chiare
 ■ Informazioni non aggiornate



SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



Amministrazioni statali

Amministrazioni locali

Enti previdenziali e assistenziali

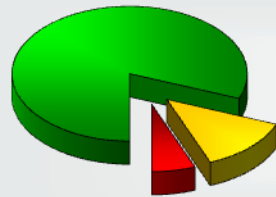
mettiamoci la faccia



SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



COMPLESSIVO

79%

13%

8%

ULTIMO MESE

▲ 80%

▼ 12%

= 8%

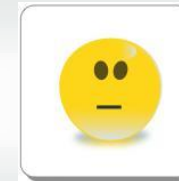
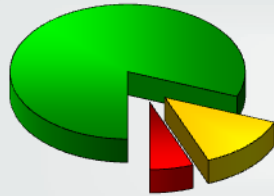
mettiamoci la faccia



PICCOLI COMUNI

Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 OTTOBRE 2011



COMPLESSIVO	88%	5%	7%
NORD OVEST	88%	5%	7%
NORD EST	96%	3%	1%
CENTRO	91%	5%	4%
SUD	70%	11%	19%