

mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

# “Mettiamoci la Faccia”

**Linda Manzone**

***DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA***

*Ufficio per la Modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni*

mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

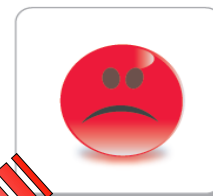
**CHE COSA E'**  
**E**  
**COME FUNZIONA**

mettiamoci  
la faccia



## COME SI PRESENTA: le schermate di rilevazione allo sportello

esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato da questo sportello premendo su uno dei simboli colorati



indica il motivo principale della tua insoddisfazione premendo su uno dei pulsanti

tempo di attesa

necessità di tornare

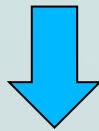
professionalità dell'impiegata/o

risposta negativa

mettiamoci la faccia















L'AMBITO DI APPLICAZIONE: i canali di erogazione





## L'AMBITO DI APPLICAZIONE: i servizi sottoposti a giudizio degli utenti

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



mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

# ADESIONE E STRUMENTI DI FACILITAZIONE di

mettiamoci  
la faccia



## IL PROCESSO DI ADESIONE: gli strumenti di facilitazione

Sito web: <http://www.qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/mettiamoci-la-faccia/>

per una pubblica amministrazione di qualità

Chi siamo | Guida al sito | Mappa | Archivio | Glossario | Contatti

Home > Mettiamoci la faccia >

Cerca nel sito

**Strumenti per**

- Autovalutazione
- Club benchmarking
- Customer Satisfaction
- Gestione Performance
- Partecipazione
- Valutazione esterna

**Iniziative in corso**

- Barometro Qualità
- CAE per MIUR
- Mettiamoci la faccia
- MiglioraPA
- Miglioramento Giustizia
- Valutazione performance

**Programmi UE**

- PON GAS 2007-2013

**Notizie Mettiamoci la faccia**

### I tre anni di Mettiamoci la faccia

Il 23 marzo 2009 erano cinque le amministrazioni che avevano aderito a Mettiamoci la faccia, con 26 sportelli attivi solamente in alcune regioni italiane. Ad oggi questo numero si è innalzato notevolmente arrivando a coinvolgere 756 amministrazioni con 3049 sportelli dislocati sull'intero territorio nazionale. Una netta impennata, registrata anche dal numero di giudizi settimanali raccolti: all'inizio erano solo 8146 le valutazioni espresse dai cittadini mediante le emoticon. A marzo 2012, a distanza di tre anni, i giudizi settimanali ottenuti dagli utenti varcano la soglia dei centomila, attestandosi all'81% di faccine positive

*customer satisfaction, emoticon, mettiamoci la faccia*

### Mettiamoci la faccia

Mettiamoci la faccia è un'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica finalizzata a rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (cd. emoticon) la soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici erogati allo sportello o attraverso altri canali (telefono e web).

L'iniziativa, avviata in via sperimentale nel marzo 2009, è coerente con la strategia delineata dal Piano e-gov 2012 ed è in linea con il d.lgs. 150/09 che individua tra le dimensioni della performance oggetto di misurazione e valutazione "la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive".

**Mettiamoci la faccia**

- Linee guida
- Checklist
- Invio reportistica
- FAQ
- Compila il piano di rilevazione
- Piccoli comuni
- Contatti

**Risorse**

- Focus
- Interviste

**Area Riservata**

- Accesso all'area riservata

Possono accedere a quest'area solo gli utenti che hanno aderito all'iniziativa "Mettiamoci la faccia".

Linee guida

Check list

Form iscrizione



## LA RILEVAZIONE: gli strumenti di facilitazione

### Area riservata

- CATEGORIE:**
- Cruscotto Gestionale
    - Sperimentazione
      - Piano di Sperimentazione
      - Calendario - Da avviare
      - Calendario - Avviate
    - Gestione reportistica
      - Invio
        - Inserimento
        - Importazione da File
        - WebService
      - Dati inviati
        - Inviati
        - Inseriti
        - Da verificare
      - Dati mancanti
    - Risultati
    - Strumenti
      - Kit di comunicazione
      - Software

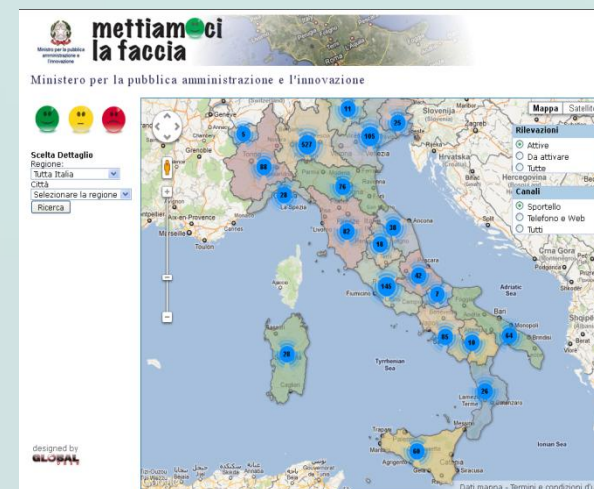
### Kit comunicazione



### Software



### Google map





mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

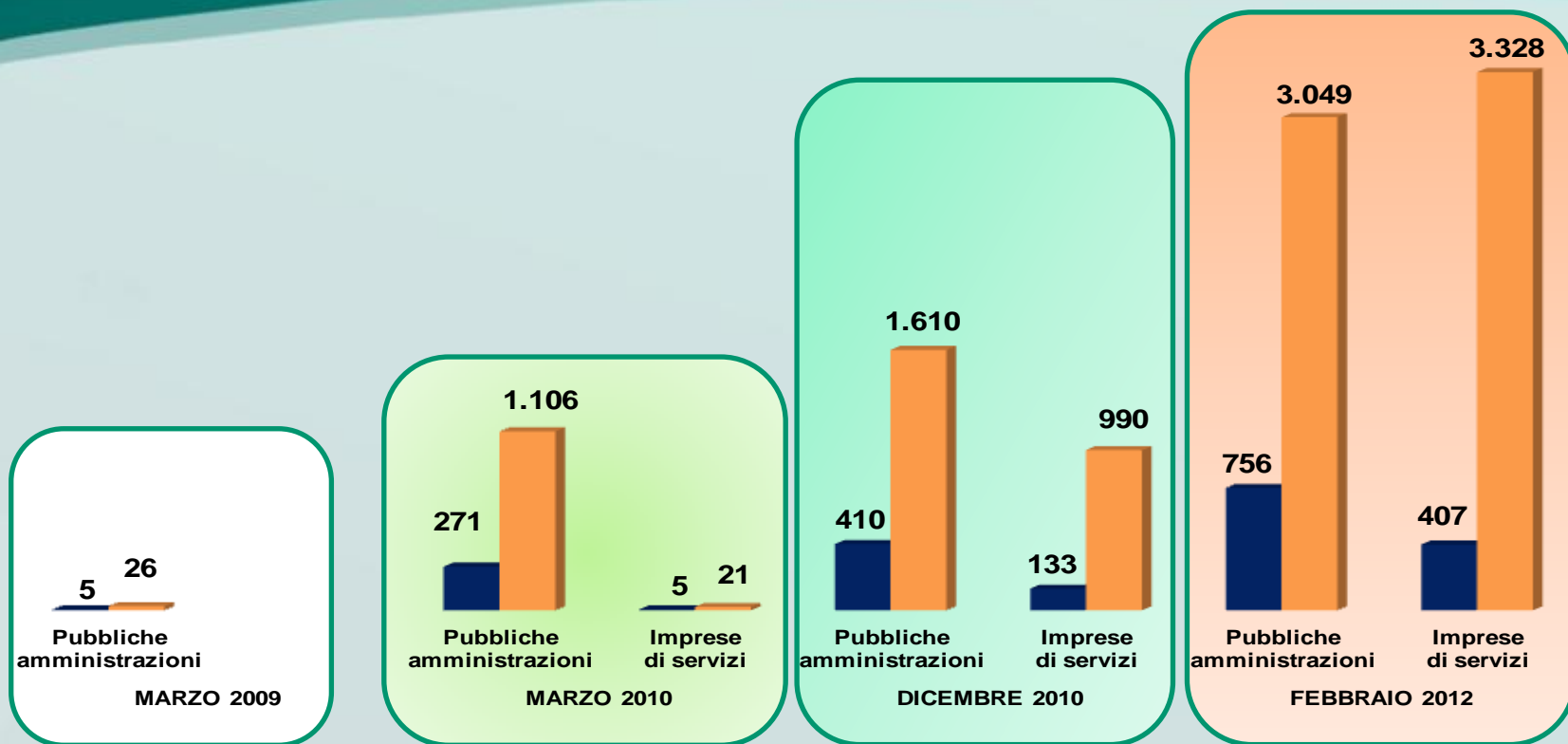
Dipartimento della Funzione pubblica

# RISULTATI

mettiamoci  
la faccia

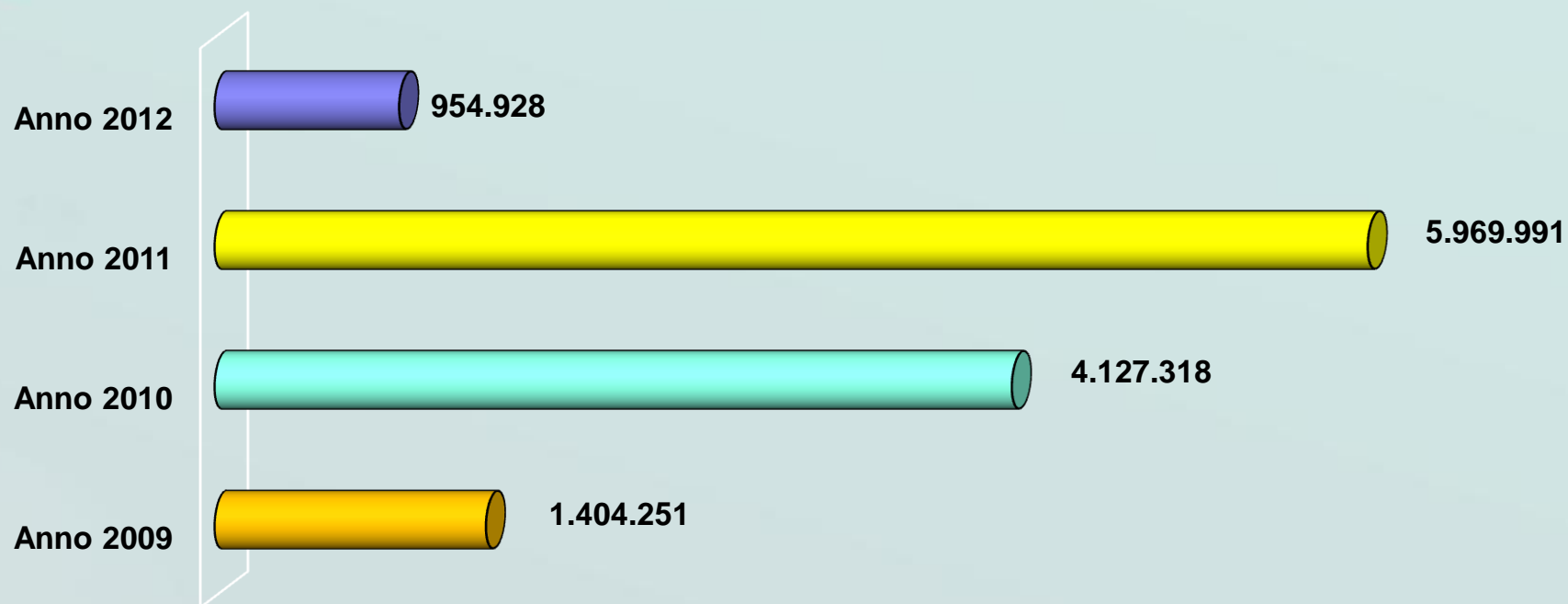


## I RISULTATI: le sedi e gli sportelli con emoticon





## I RISULTATI: il numero di giudizi raccolti annualmente

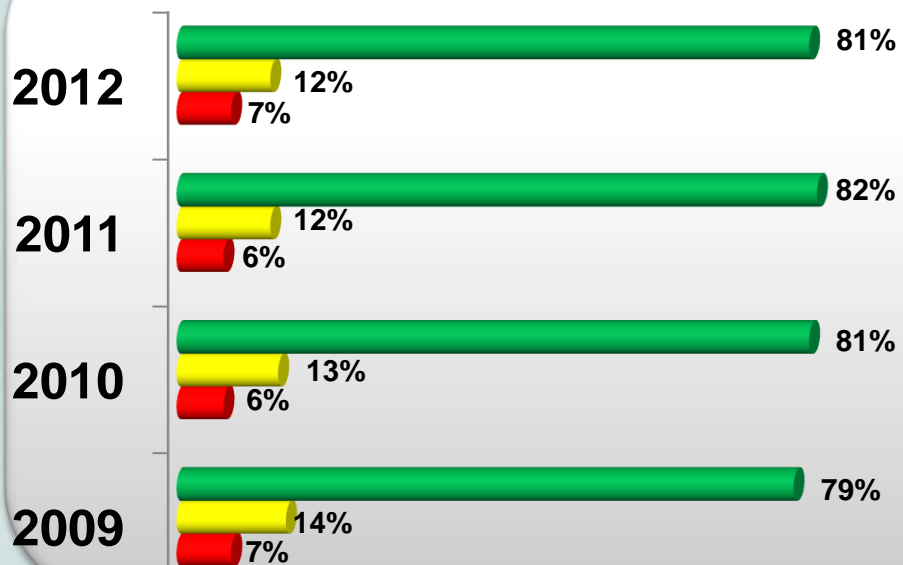


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.456.488

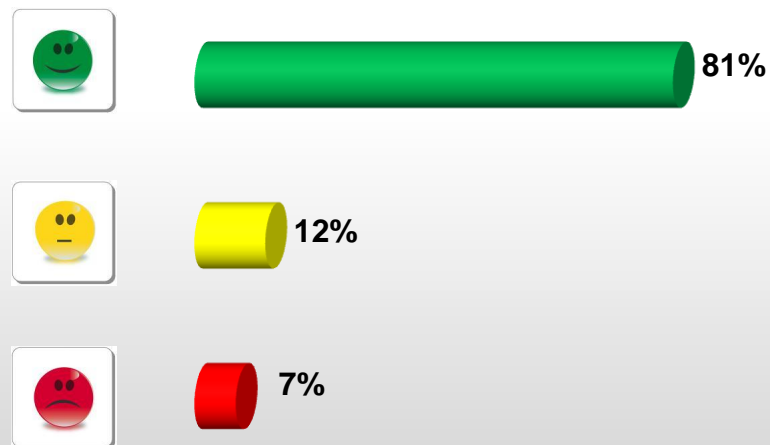


## I RISULTATI: il livello generale di soddisfazione

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE





mettiamoci la faccia



**Governo italiano**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento della Funzione pubblica

# RIFERIMENTI E CONTATTI

di

mettiamoci  
la faccia



**CONTATTI:** i riferimenti dello Staff di MLF

## Staff di “Mettiamoci la faccia”



E-mail: [mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it](mailto:mettiamocilafaccia@qualitapa.gov.it)



Telefono: [+39 – 06/ 68.99.72.16 – 73.58](tel:+39-06-68.99.72.16-73.58)



Area riservata per le amministrazioni aderenti al network:  
[www.mettiamocilafaccia.it/boffice/](http://www.mettiamocilafaccia.it/boffice/)



Sito web: [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it);  
[www.mettiamocilafaccia.it](http://www.mettiamocilafaccia.it)