



# “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL'INIZIATIVA**

**Situazione al 31 gennaio 2012**



### 1. Le amministrazioni partecipanti

New entries del mese	Slide 4
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 5
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione	Slide 6
Rilevazioni avviate nel mese	Slide 7
Ampliamenti della rilevazione	Slide 8
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 9
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione	Slide 10

### 2. Sedi, sportelli e servizi

Sedi e sportelli	Slide 11
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione	Slide 12
Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 13
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione	Slide 14
Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 15
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 16
Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 17
Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 18
Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 19



### 3. La partecipazione dei cittadini

La partecipazione settimanale – La media mese per mese

Numero giudizi raccolti annualmente

Tasso di partecipazione per canale

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per regione

Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

### 4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione

Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione

Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione

Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello

Slide 22

Slide 23

Slide 24

Slide 25

Slide 26

Slide 27

Slide 28

Slide 29

Slide 30

Slide 31

Slide 32

Slide 33

Slide 34

Slide 35

Slide 36

Slide 37

Slide 38

Slide 39

Slide 40

Slide 41

Slide 42

mettiamoci la faccia



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

Dipartimento della Funzione pubblica

# 1. Le amministrazioni partecipanti

# mettiamoci la faccia



## NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO : GENNAIO 2012

### PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

### CANALE



•Comune di Aieta (CS)	√
•Comune di Bocchigliero (CS)	√
•Comune di Calopezzati (CS)	√
•Comune di Caloveto (CS)	√
•Comune di Campana (CS)	√
•Comune di Forchia (BN)	√
•Comune di Grisolia (CS)	√
•Comune di Maierà (CS)	√
•Comune di Mongrassano (CS)	√
•Comune di Panettieri (CS)	√
•Comune di San Giorgio Albanese (CS)	√
•Comune di Santa Domenica Talao (CS)	√
•Comune di Scala Coeli (CS)	√
•Comune di Sellia Marina (CZ)	√
•Comune di Vaccarizzo Albanese (CS)	√



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 987

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

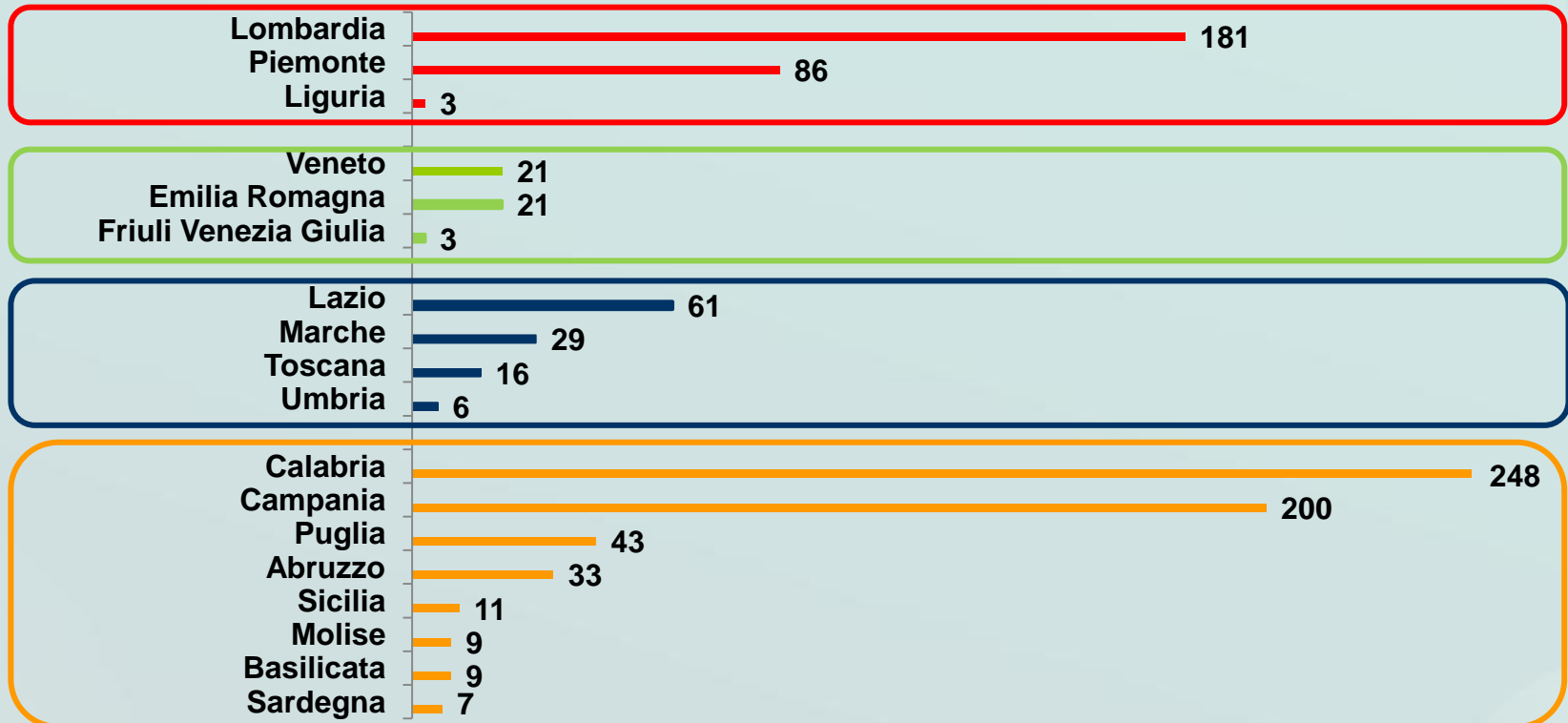


mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 987

# mettiamoci la faccia



## NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012

- Comune di Bertonico (LO)
- Comune di Cropalati (CS)
- Comune di Decollatura (CZ)
- Comune di Desenzano del Garda (BS)
- Comune di Mandatoriccio (CS)
- Comune di Paludi (CS)
- Comune di Pietrapaola (CS)





# mettiamoci la faccia



## AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012

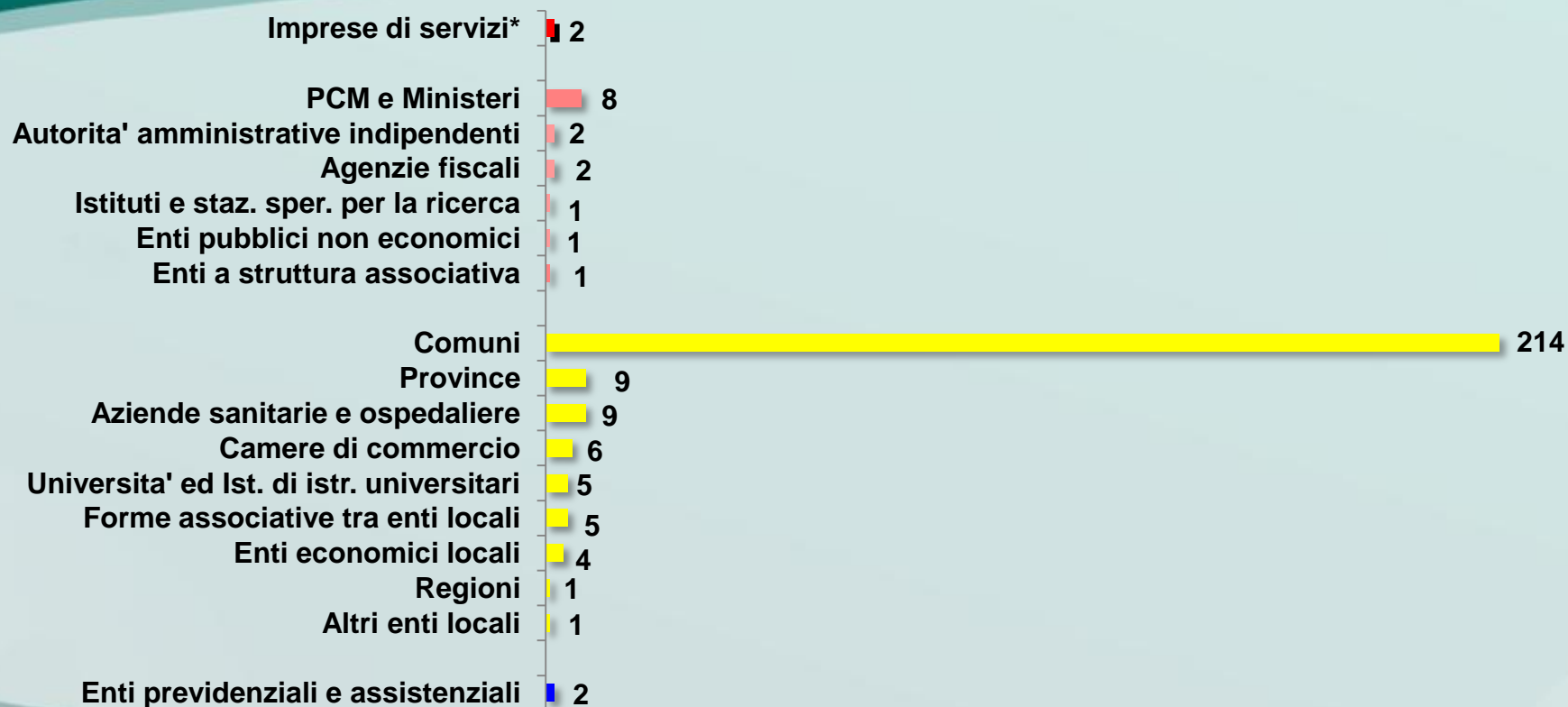
- Comune di Belpasso (CT)
- INPS





## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 273

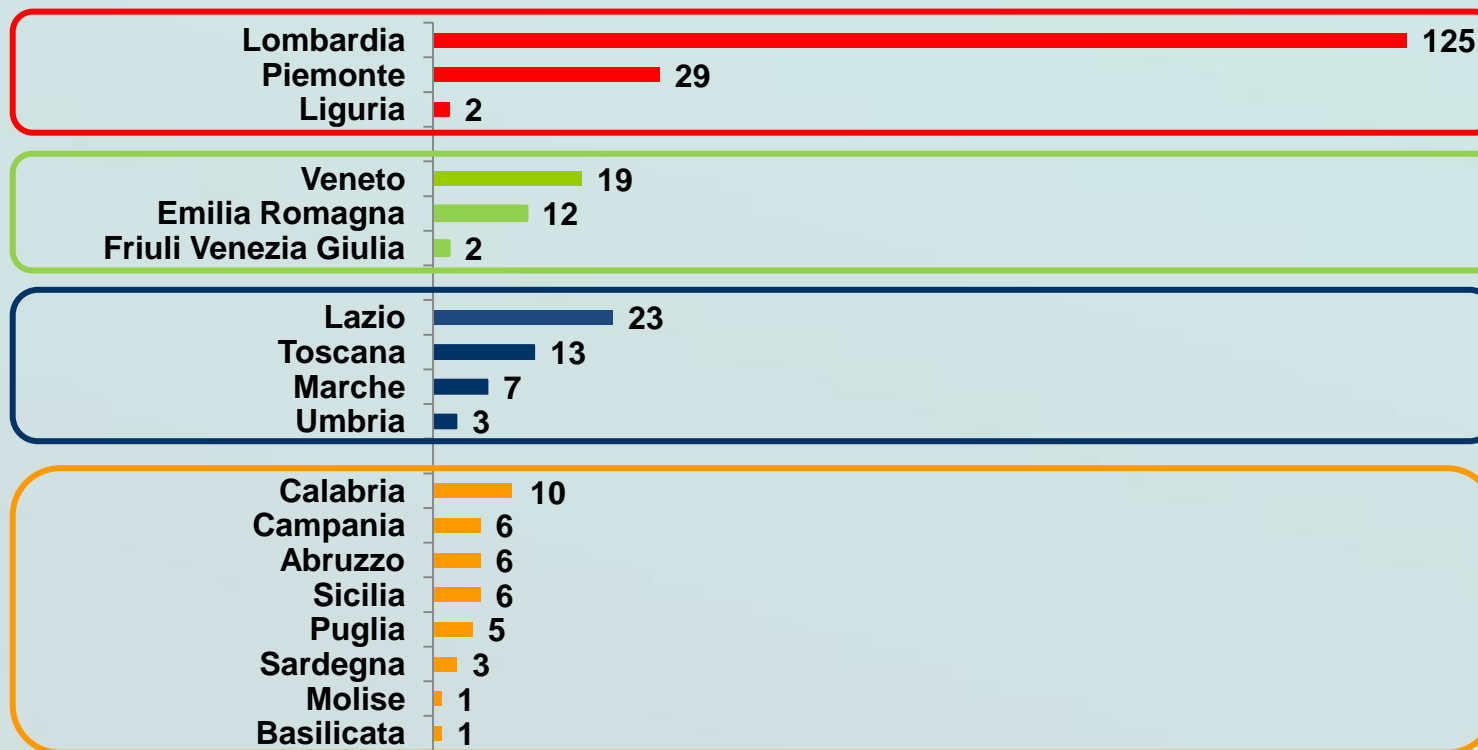
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali 
 ■ Imprese di servizi

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



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO DI RIFERIMENTO: GENNAIO 2012



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 273

mettiamoci la faccia



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

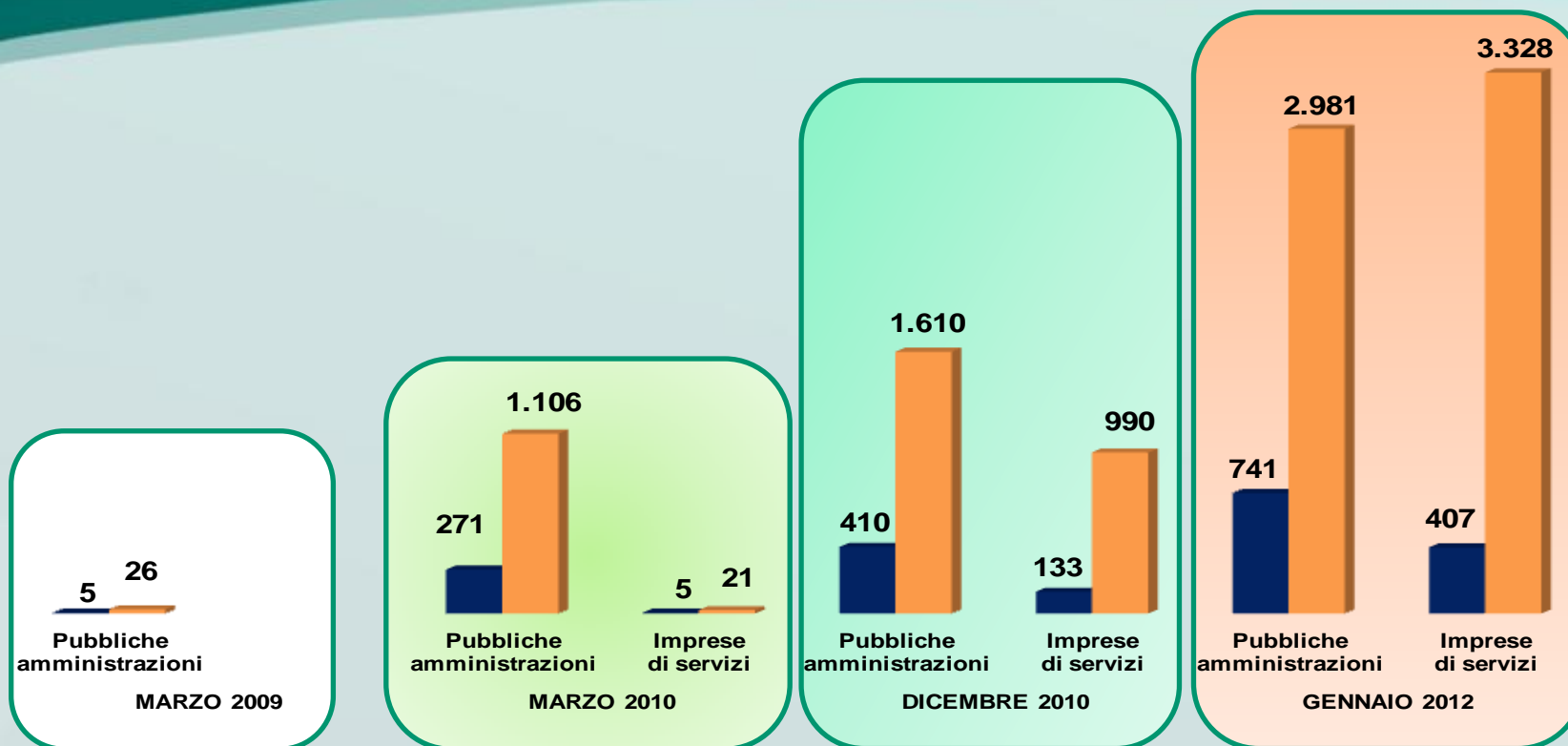
Dipartimento della Funzione pubblica

## 2. Sedi sportelli e servizi



## SEDI E SPORTELLI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

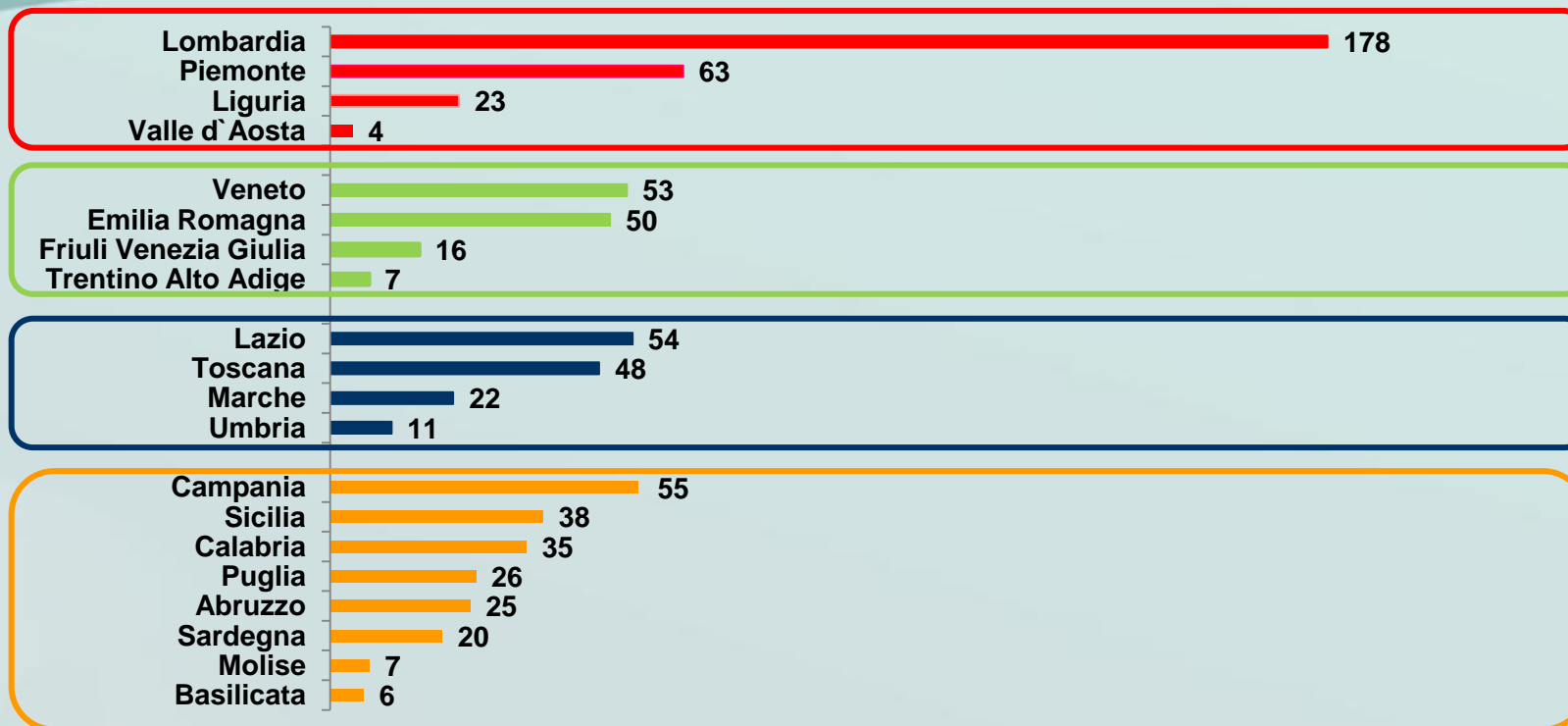






## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012



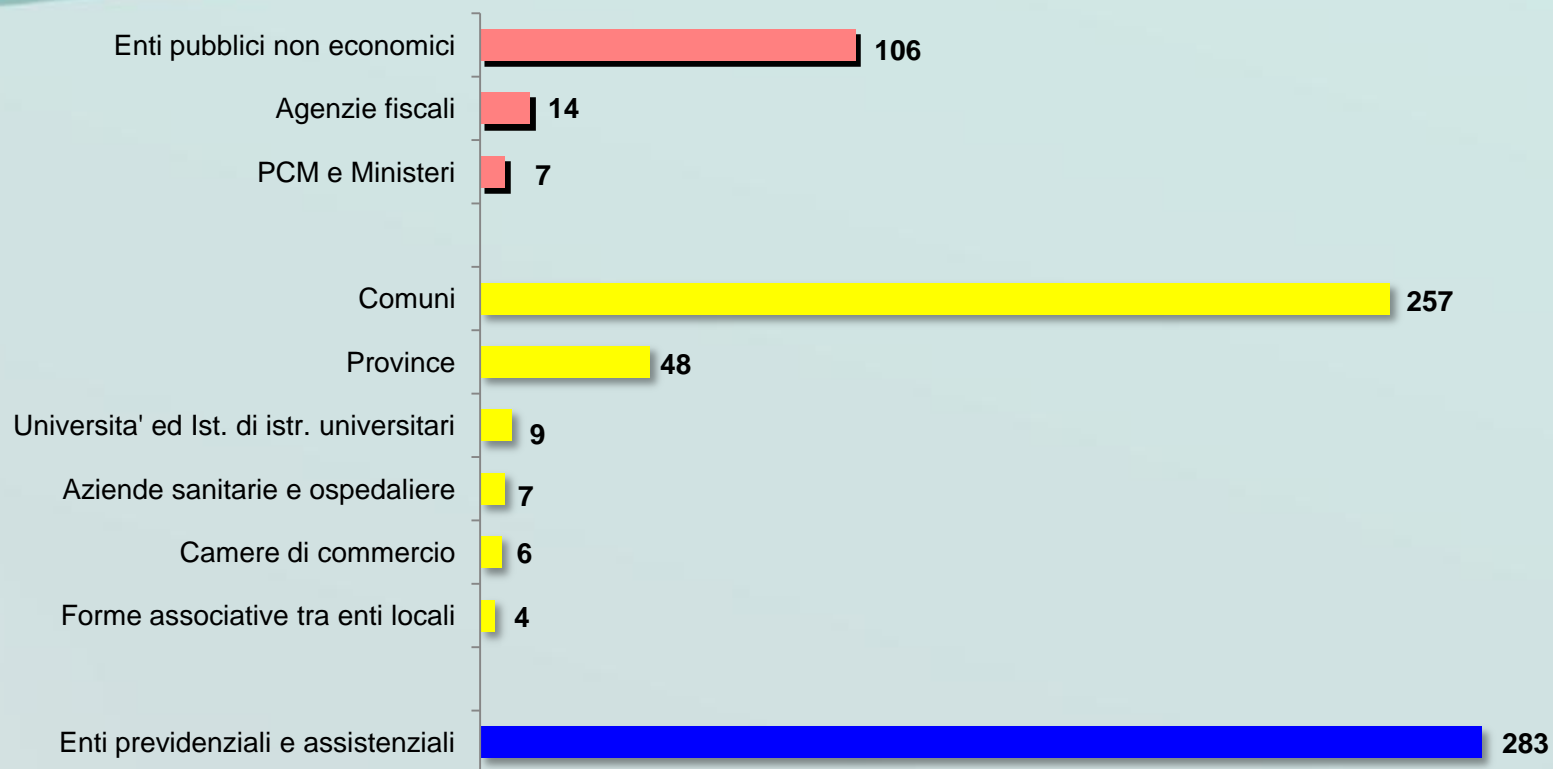
NUMERO TOTALE SEDI: 741





## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012



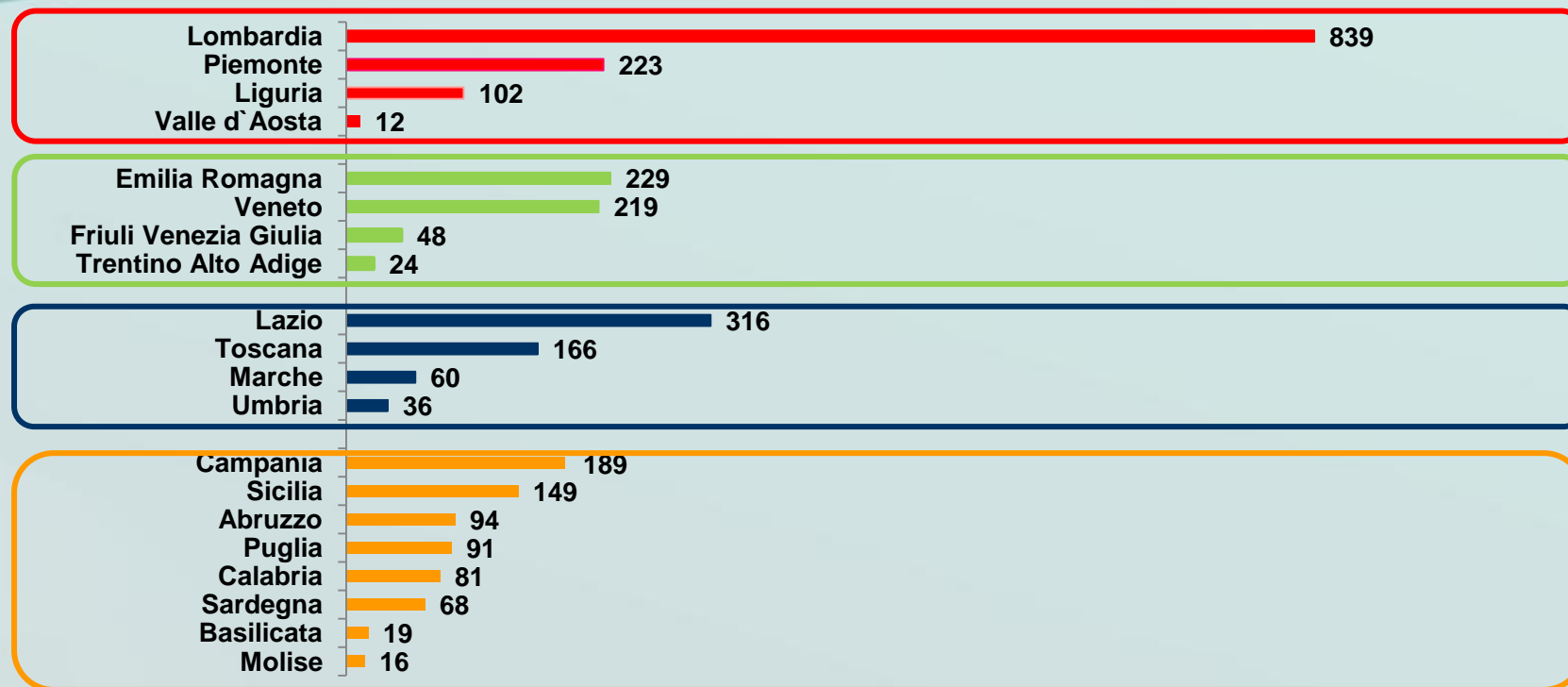
NUMERO TOTALE SEDI: 741

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012

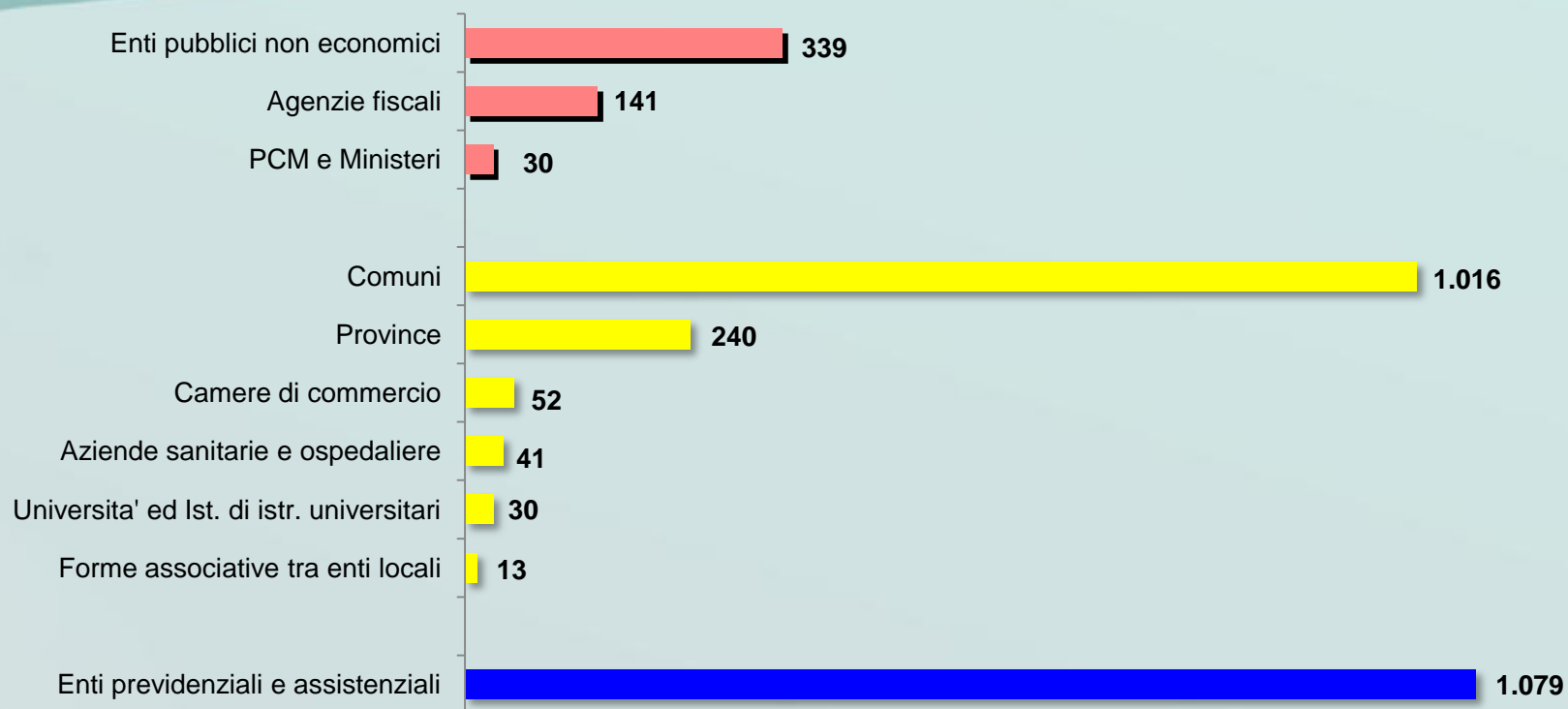


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.981



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012















**NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.981**

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

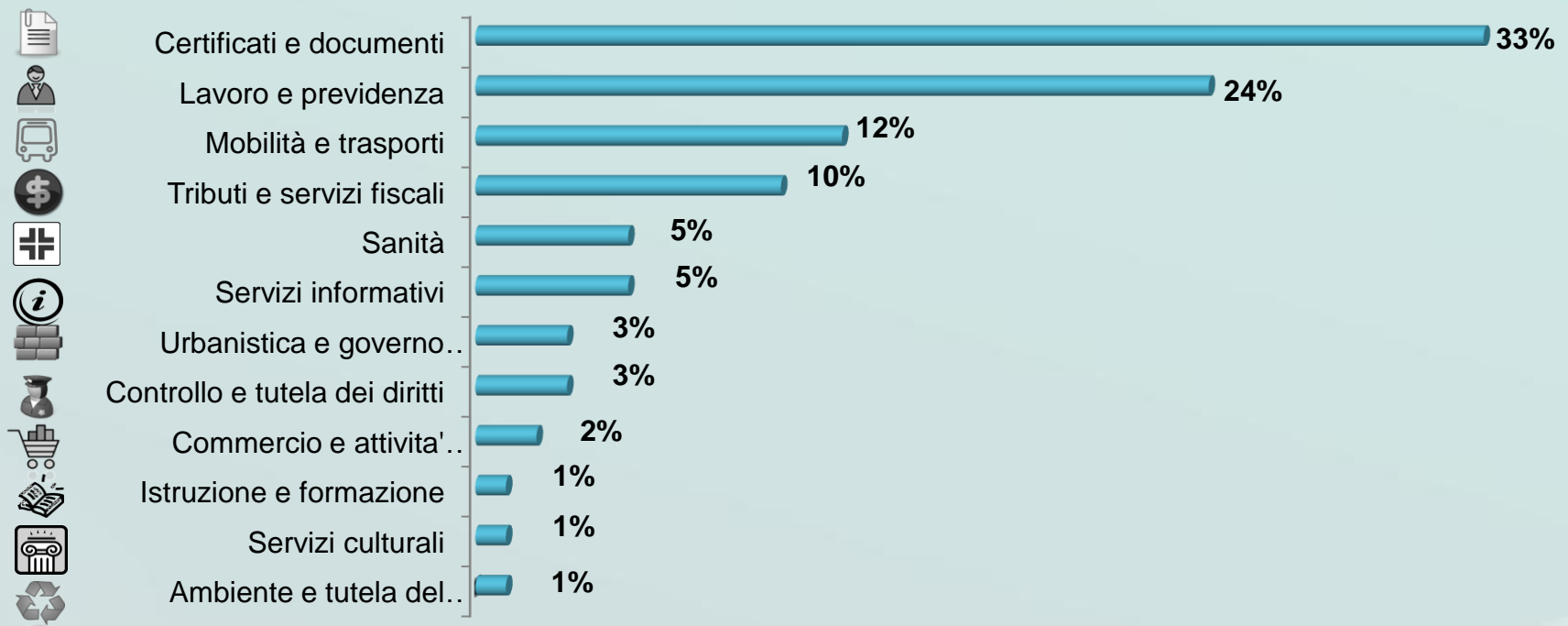
 <b>Ambiente e tutela del territorio</b> Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	 <b>Certificati e documenti</b> Es., servizi demografici, accesso agli atti	 <b>Commercio e attività produttive</b> Es., servizio protesti, DIA, SUAP
 <b>Controllo e tutela dei diritti</b> Es., reclami, polizia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



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012

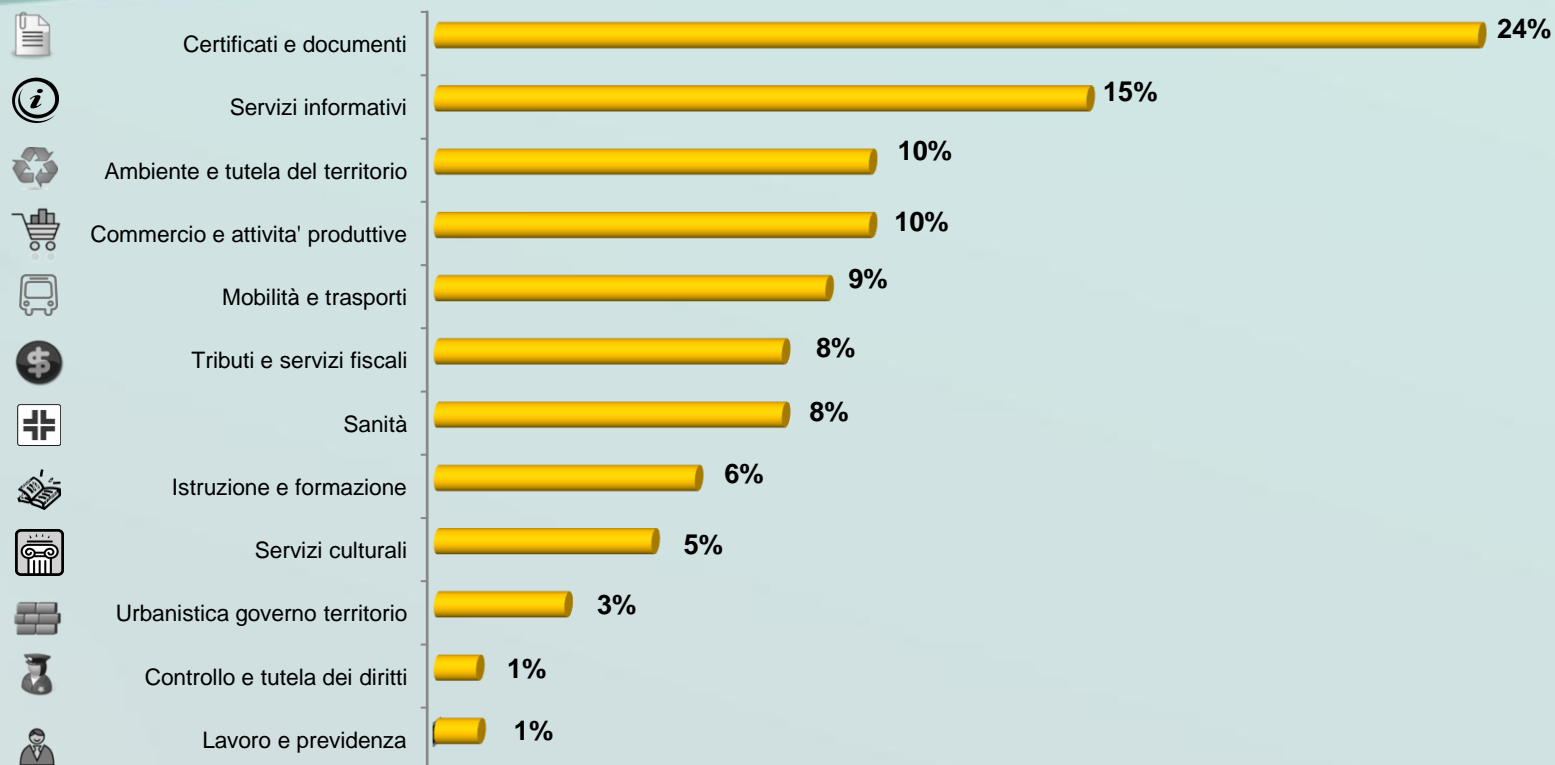


Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche



## SERVIZI SUL WEB Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012





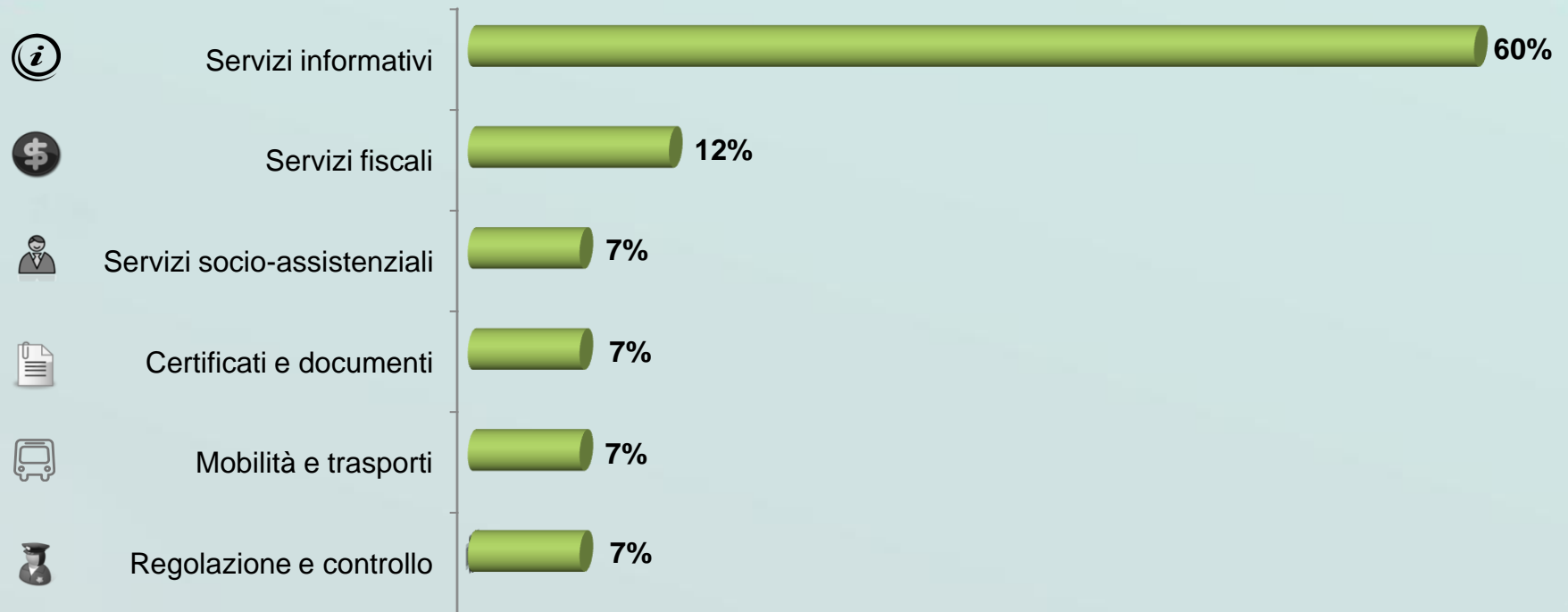
# mettiamoci la faccia



## SERVIZI AL TELEFONO

### Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012



Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche

mettiamoci la faccia



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

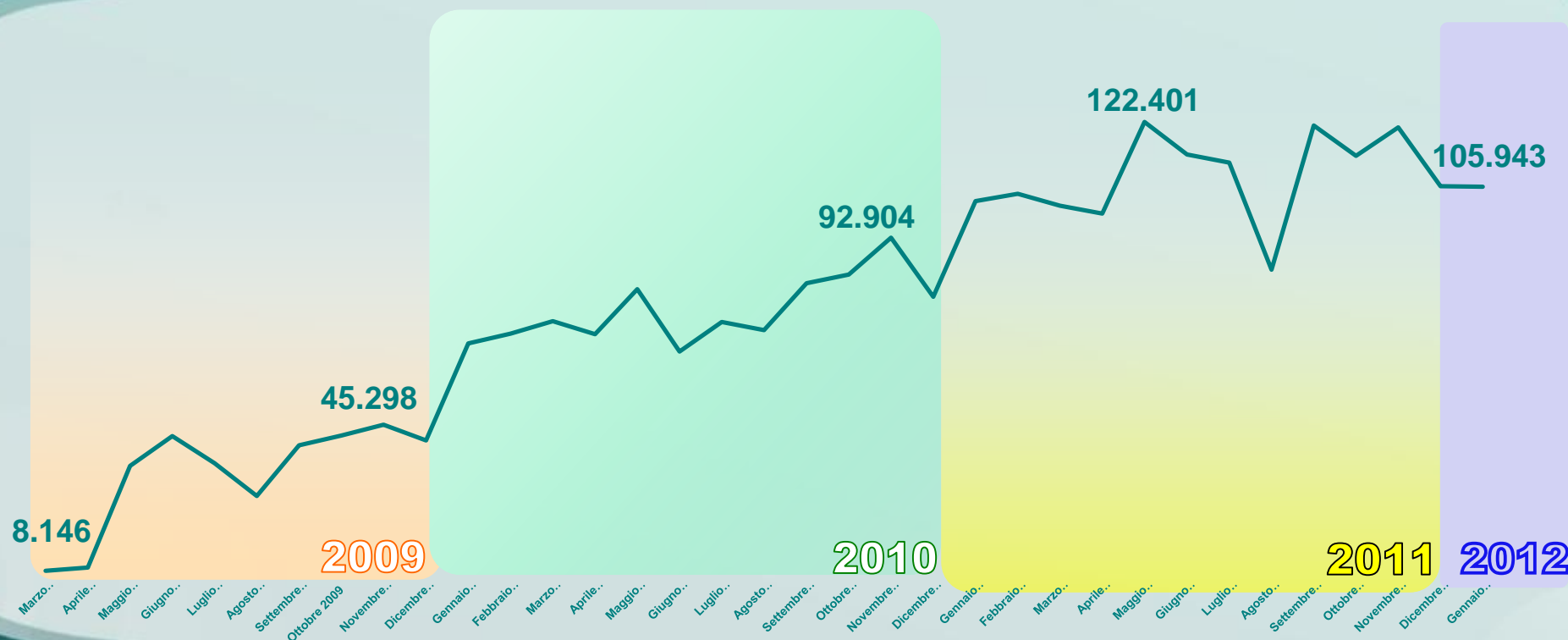
Dipartimento della Funzione pubblica

## 3. La partecipazione dei cittadini



### LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

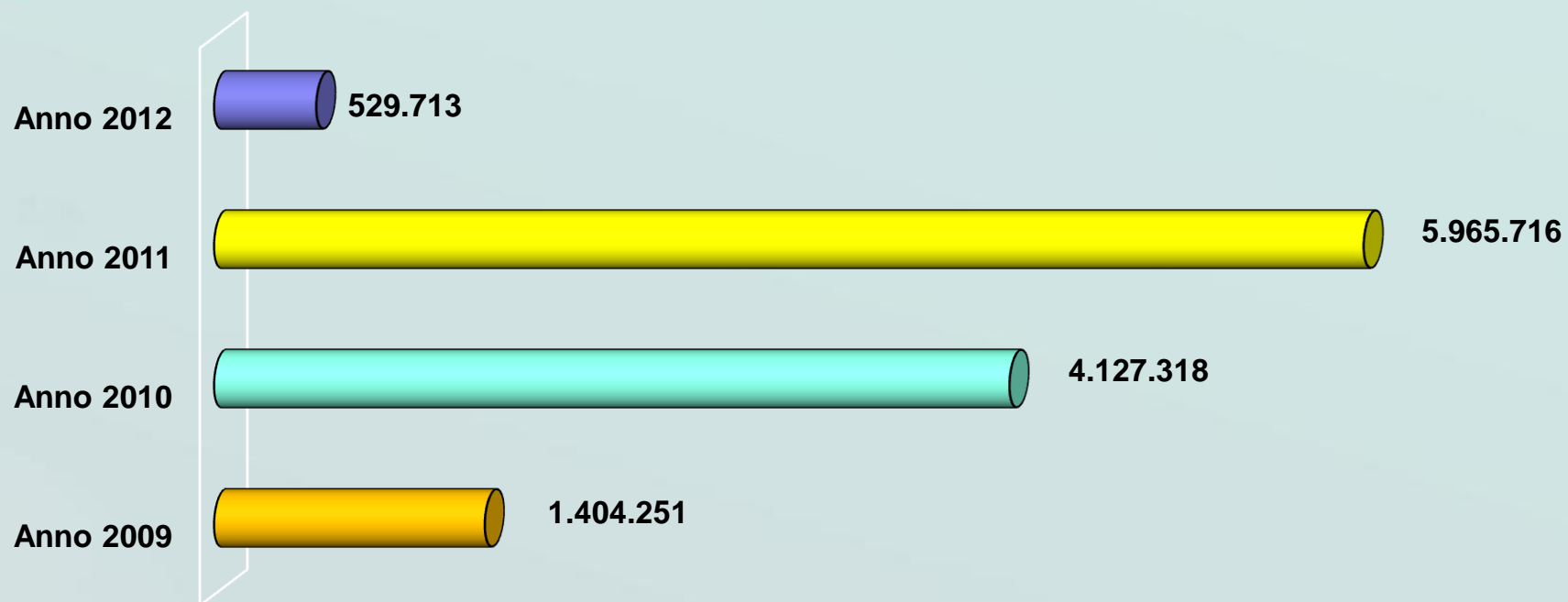


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.026.998



## NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

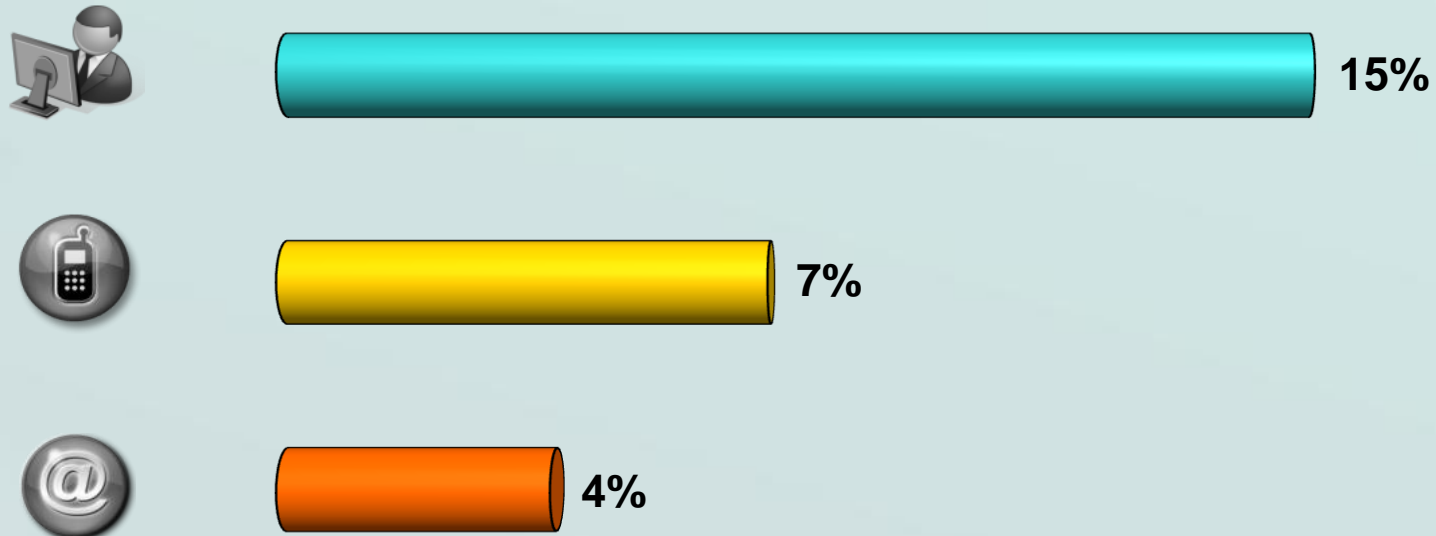


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.026.998



## TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

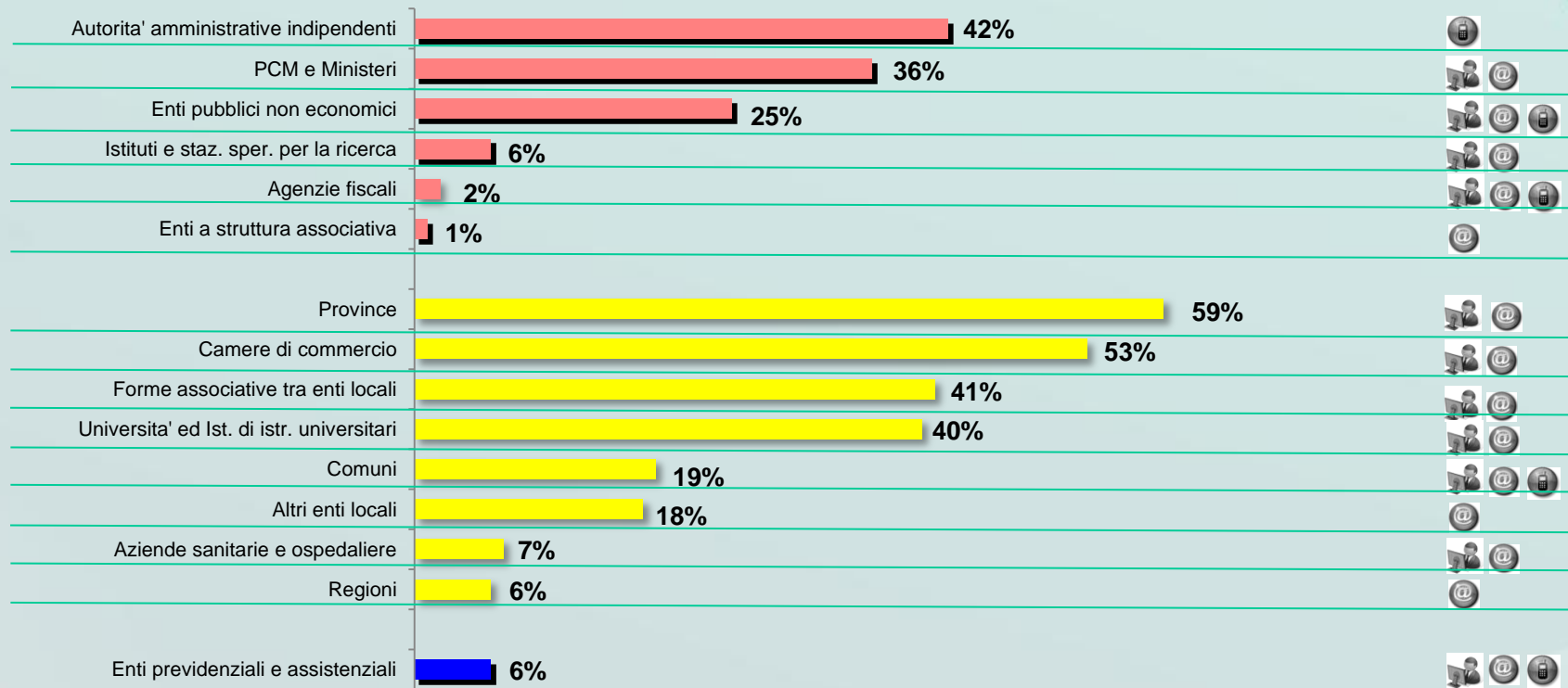


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.026.998



### TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

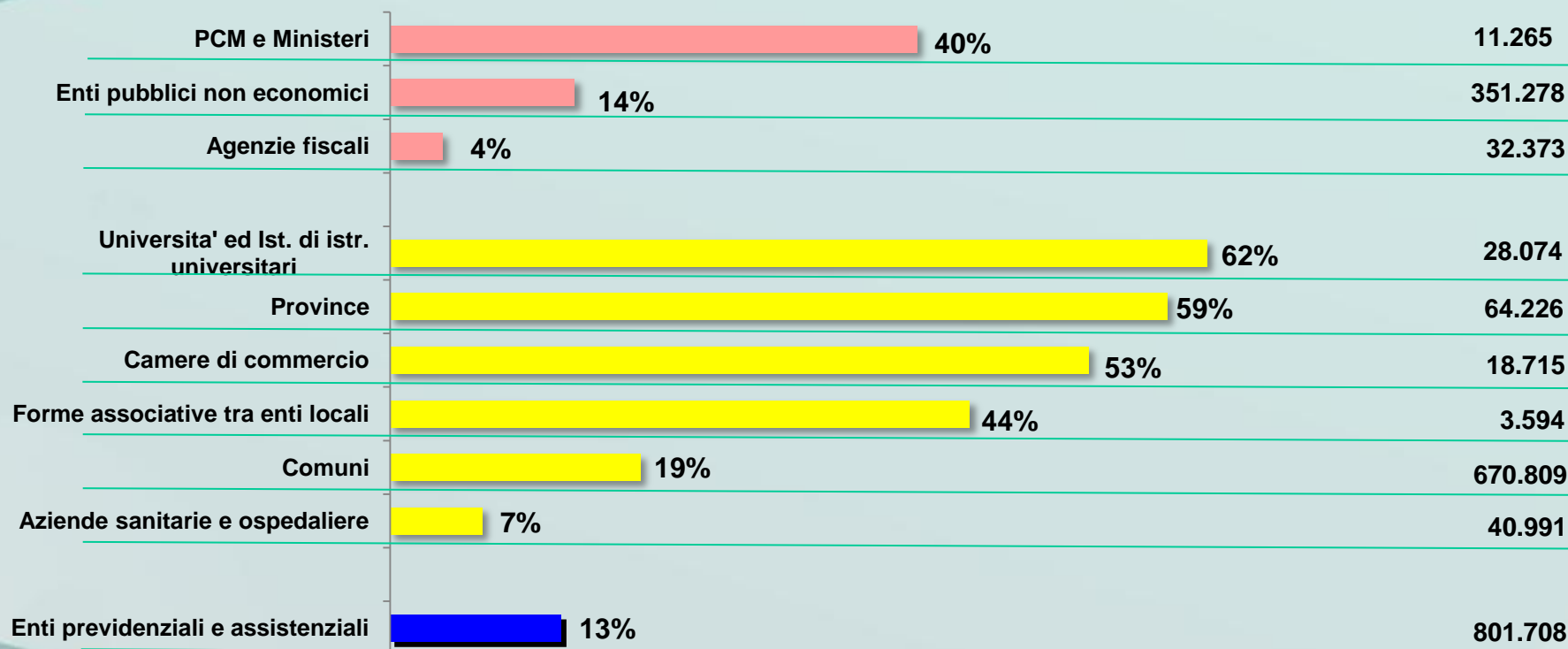
Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali





## SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali 
 ■ 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 GENNAIO 2012

#### PCM E MINISTERI

Procura della Repubblica di Messina 71%

Ambasciata d'Italia a Bucarest 14%

#### ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

ACI 14%

#### AGENZIE FISCALI

Agenzia del Territorio 4%

Agenzia delle Entrate 3%

#### COMUNI

Comune di Sassuolo 80%

Comune di Prato 1%

#### UNIVERSITÀ

IULM 78%

Università degli Studi di Foggia 26%

#### PROVINCE

Provincia di Latina 72%

Provincia di Padova 33%

#### AZIENDE SANITARIE

ASL di Ferrara 17%

AUO Policlinico Bologna 1%

#### ENTI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

INAIL 72%

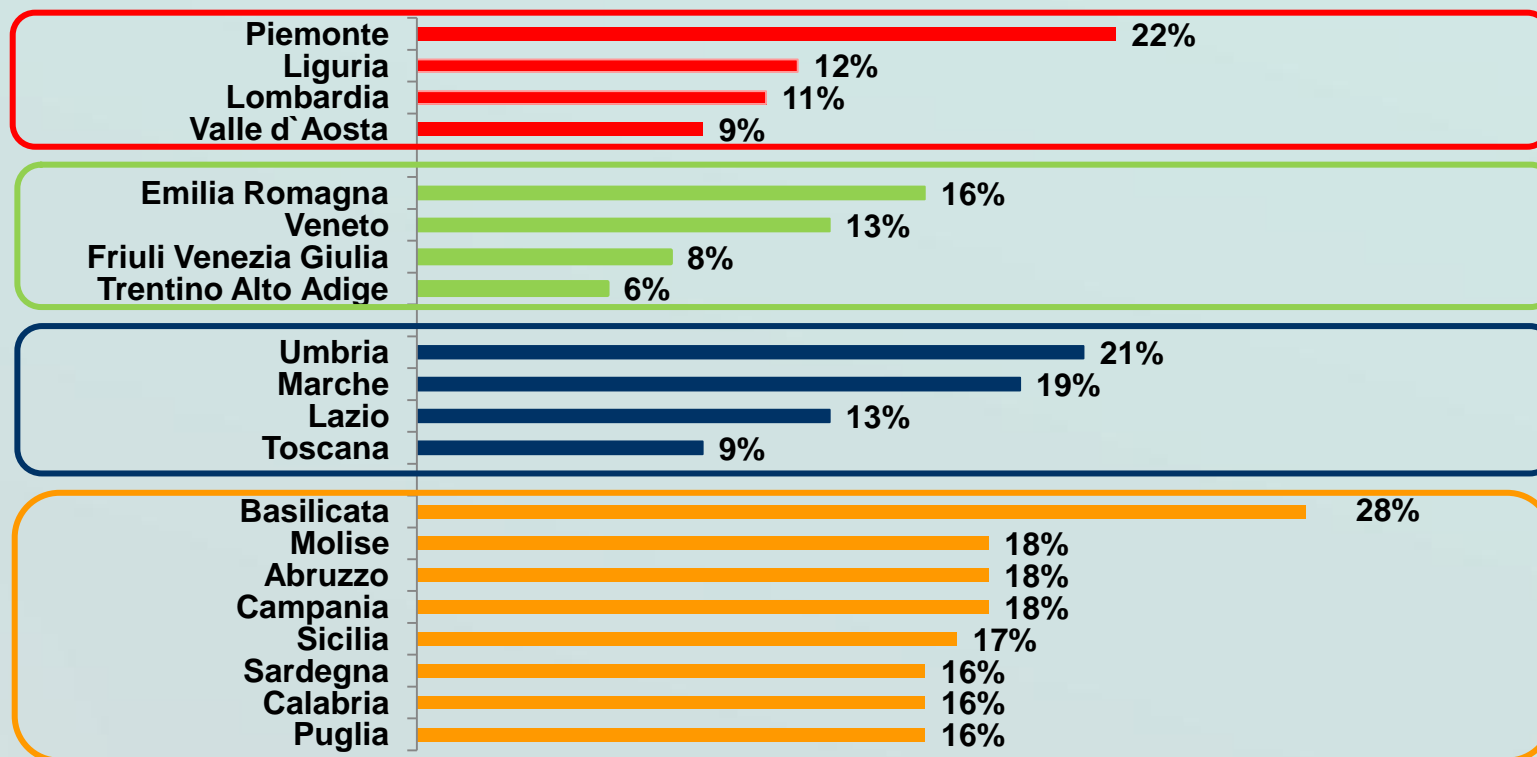
INPS 13%

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

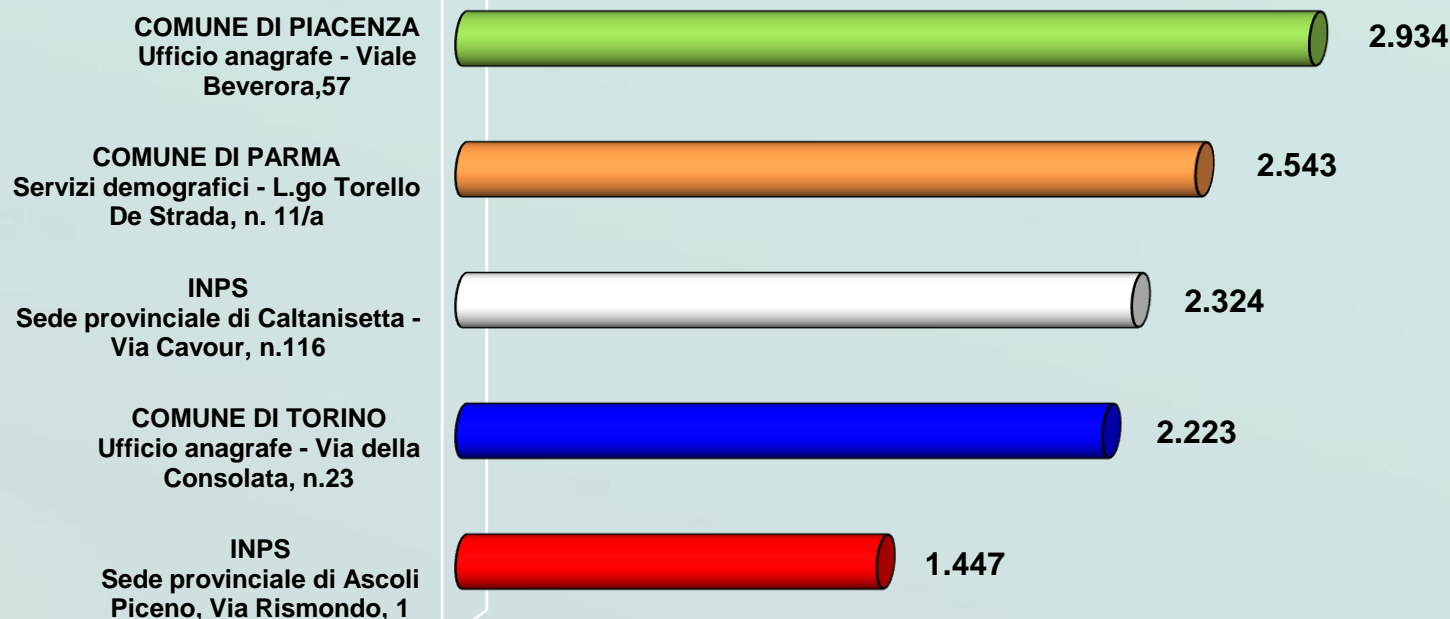




## SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO : GENNAIO 2012



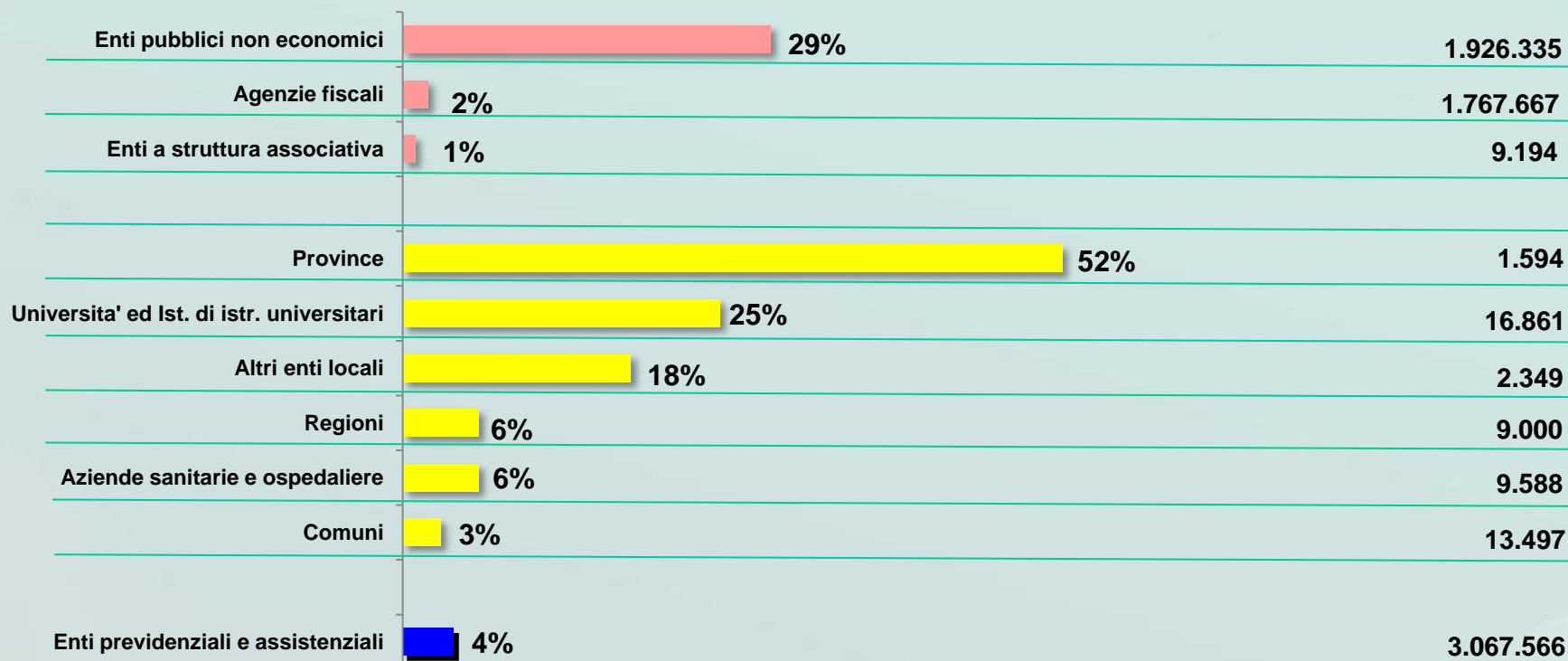
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 529.713



## SERVIZI SUL WEB

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



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

Dipartimento della Funzione pubblica

## 4. La valutazione dei servizi



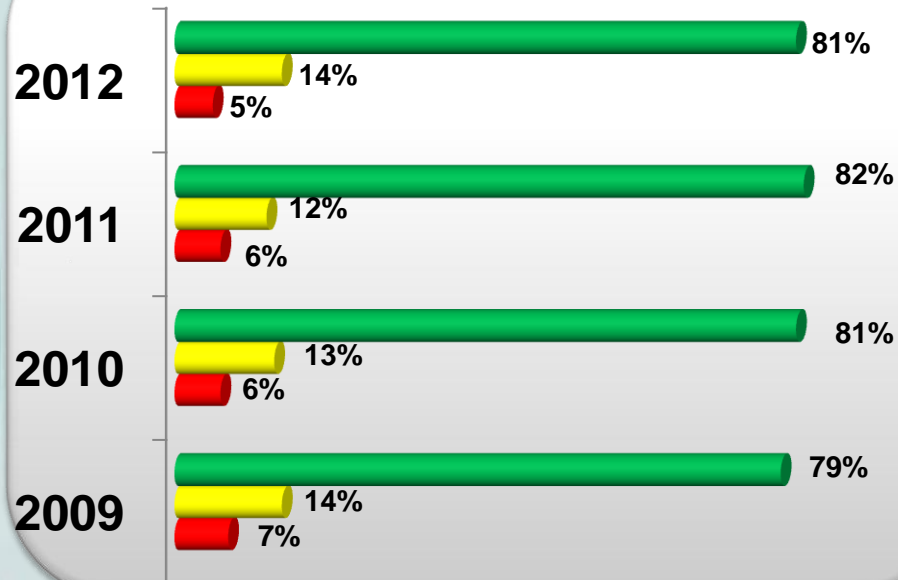
# mettiamoci la faccia



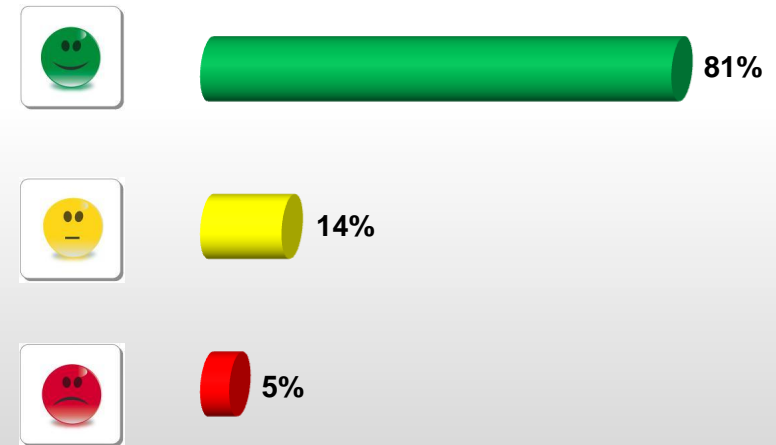
## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 12.026.998

## mettiamoci la faccia

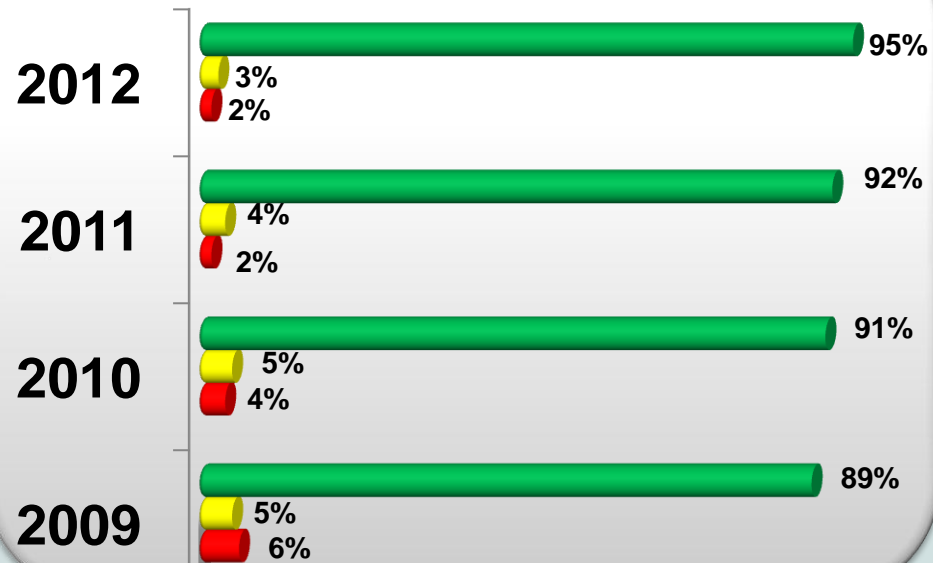


## SERVIZI ALLO SPORTELLO

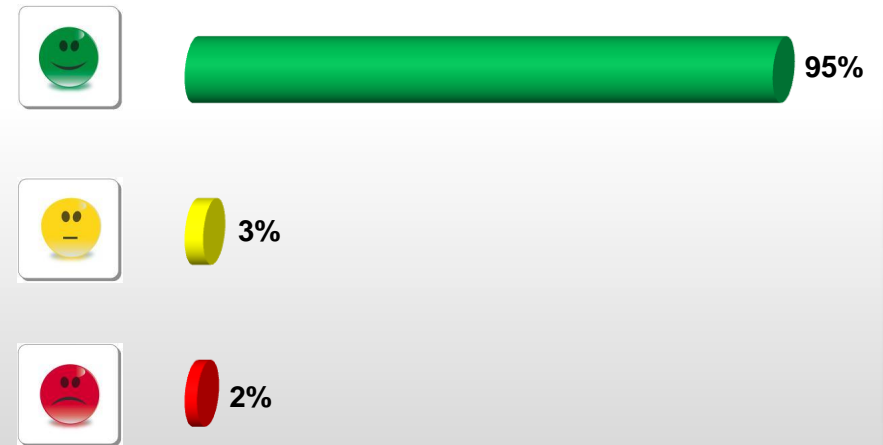
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE

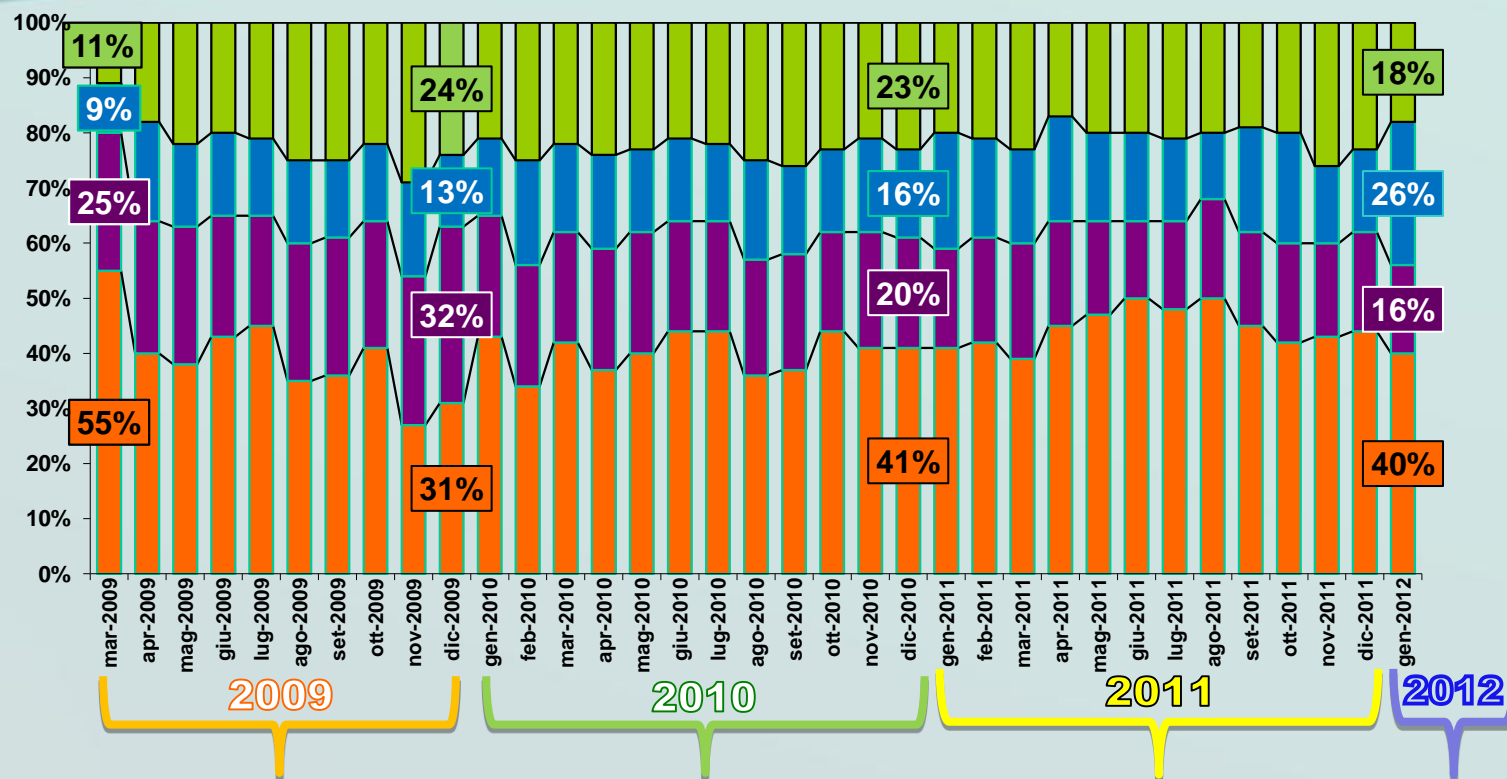




## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



■ 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 GENNAIO 2012



Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

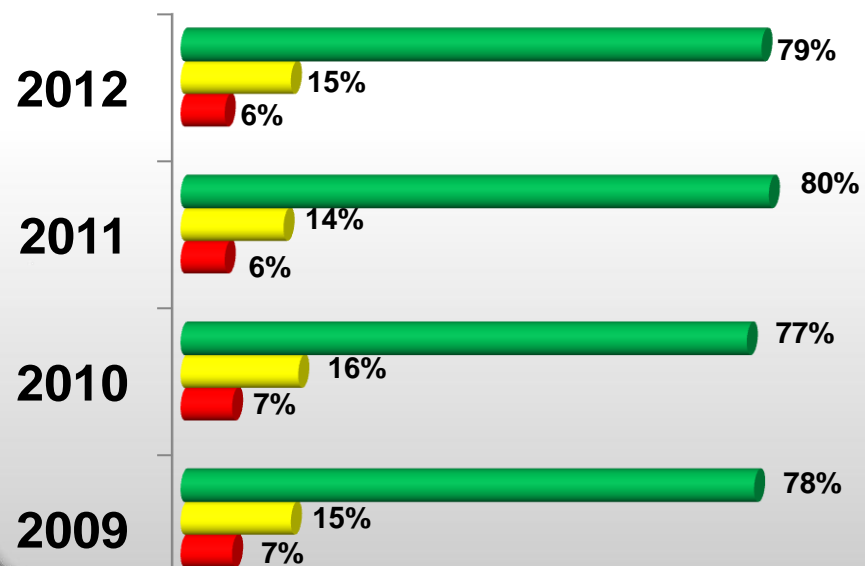




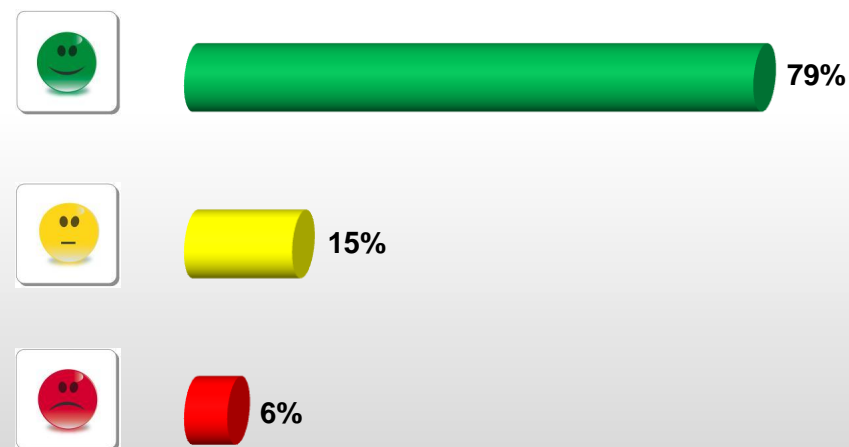
## SERVIZI SUL WEB Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE

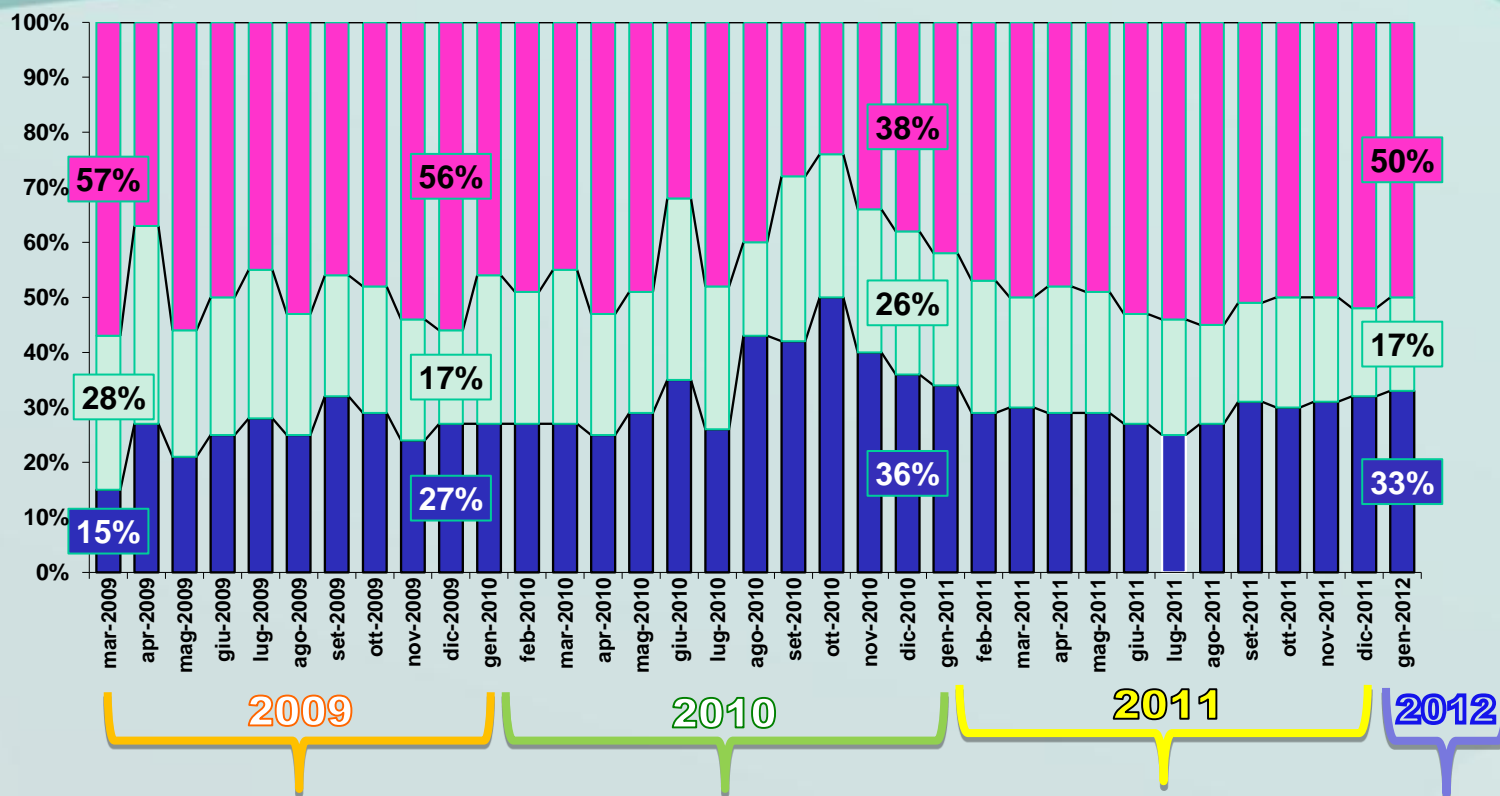




## SERVIZI SUL WEB

### Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



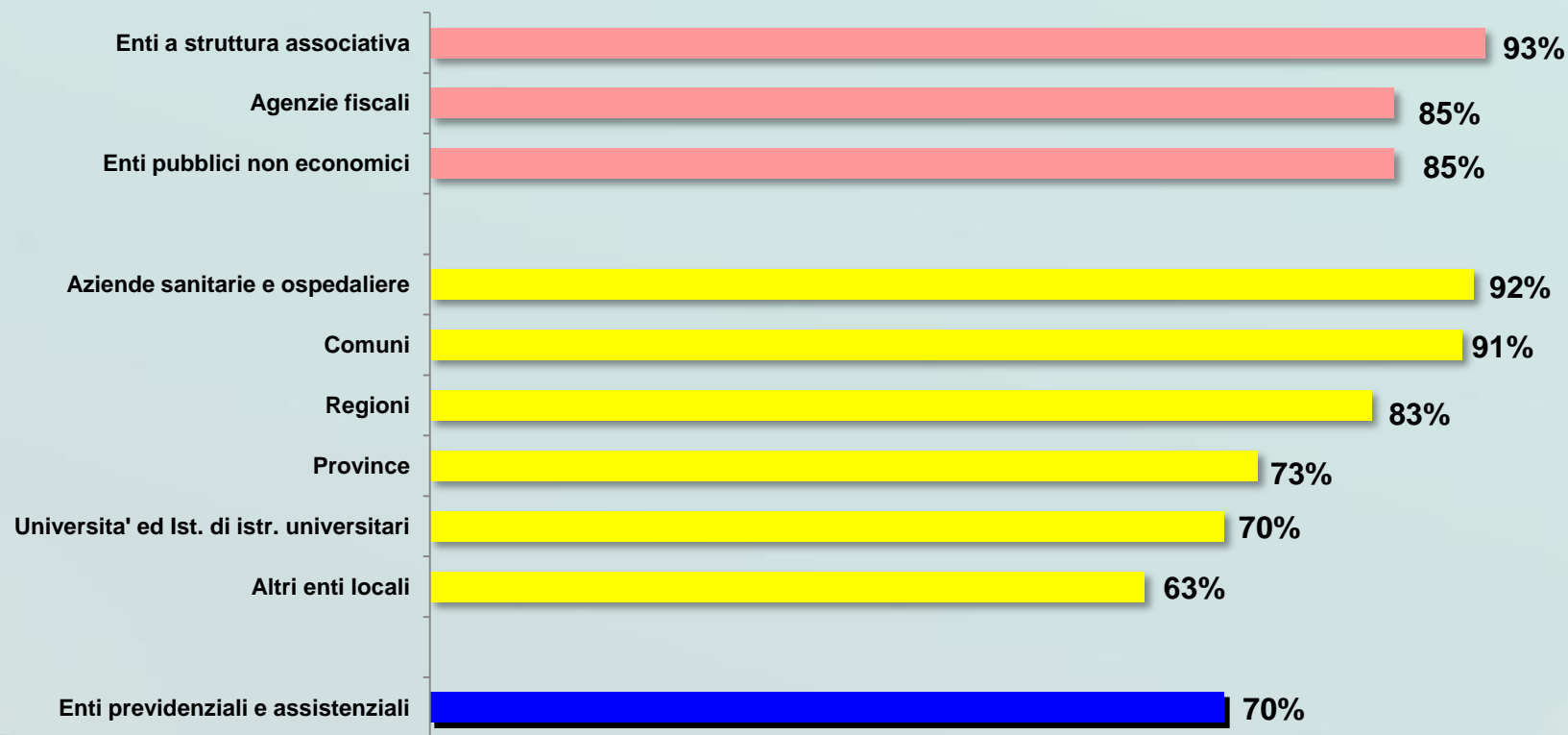
■ Difficoltà di accesso   
 ■ Istruzioni non chiare   
 ■ Informazioni non aggiornate



## SERVIZI SUL WEB

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

# mettiamoci la faccia

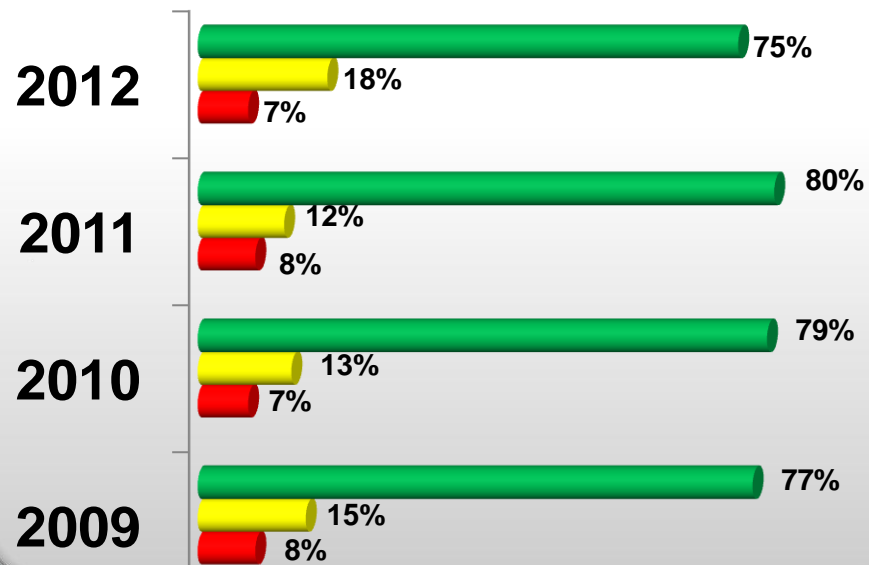


## SERVIZI AL TELEFONO

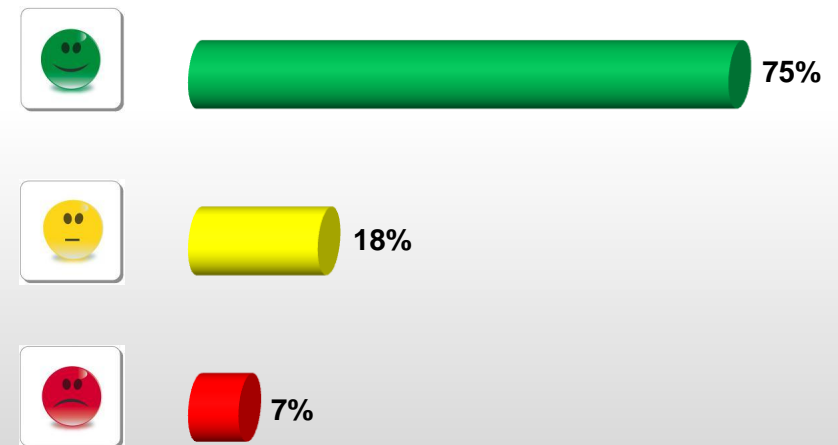
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE



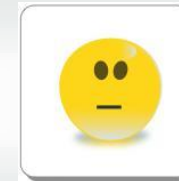
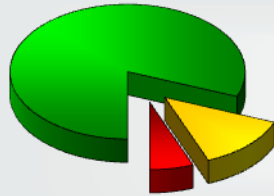
# mettiamoci la faccia



## PICCOLI COMUNI

### Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 GENNAIO 2012



	<b>86%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>
<b>COMPLESSIVO</b>			
NORD OVEST	86%	7%	7%
NORD EST	91%	4%	5%
CENTRO	90%	6%	4%
SUD	72%	11%	17%