Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL’INIZIATIVA

Situazione al 31 agosto 2011

Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

INDICE - 1

1. Le amministrazioni partecipanti Slide 4

New entries e rilevazioni avviate nel mese Slide 5

Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione Slide 6

Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per area geografica Slide 7

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione Slide 8

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione Slide 9

2. Sedi,sportelli e servizi Slide 10

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

INDICE - 2

3. La partecipazione dei cittadini Slide 20

Numero giudizi mensili raccolti Slide 21

La partecipazione settimanale – La media mese per mese Slide 22

Numero giudizi raccolti annualmente Slide 23

Tasso di partecipazione per canale Slide 24

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa Slide 25

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa Slide 26

Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa Slide 27

Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica Slide 28

Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi raccolti mensilmente Slide 29

Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa Slide 30

4. La valutazione dei servizi Slide 31

Livello generale di soddisfazione Slide 32

Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione Slide 33

Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione Slide 34

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa Slide 35

Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio Slide 36

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione Slide 37

Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa Slide 38

Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione Slide 39

Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione Slide 40

Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello Slide 41

1. Le amministrazioni partecipanti

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

NEW ENTRIES E RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO D RIFERIMENTO AGOSTO 2011

PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE	Canale
•Comune di Palmariggi (LE)	√

NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE	
•Comune di Magliano in Toscana (GR) – Tutti i servizi comunali	√
•Ministero Affari Esteri - Ambasciata d'Italia a Bucarest – Servizi Consolari	√
•Ministero Affari Esteri - Consolato Generale d'Italia a Johannesburg – Servizi Consolari	√
•Ministero Affari Esteri - Consolato Generale d'Italia a Londra – Servizi Consolari	√

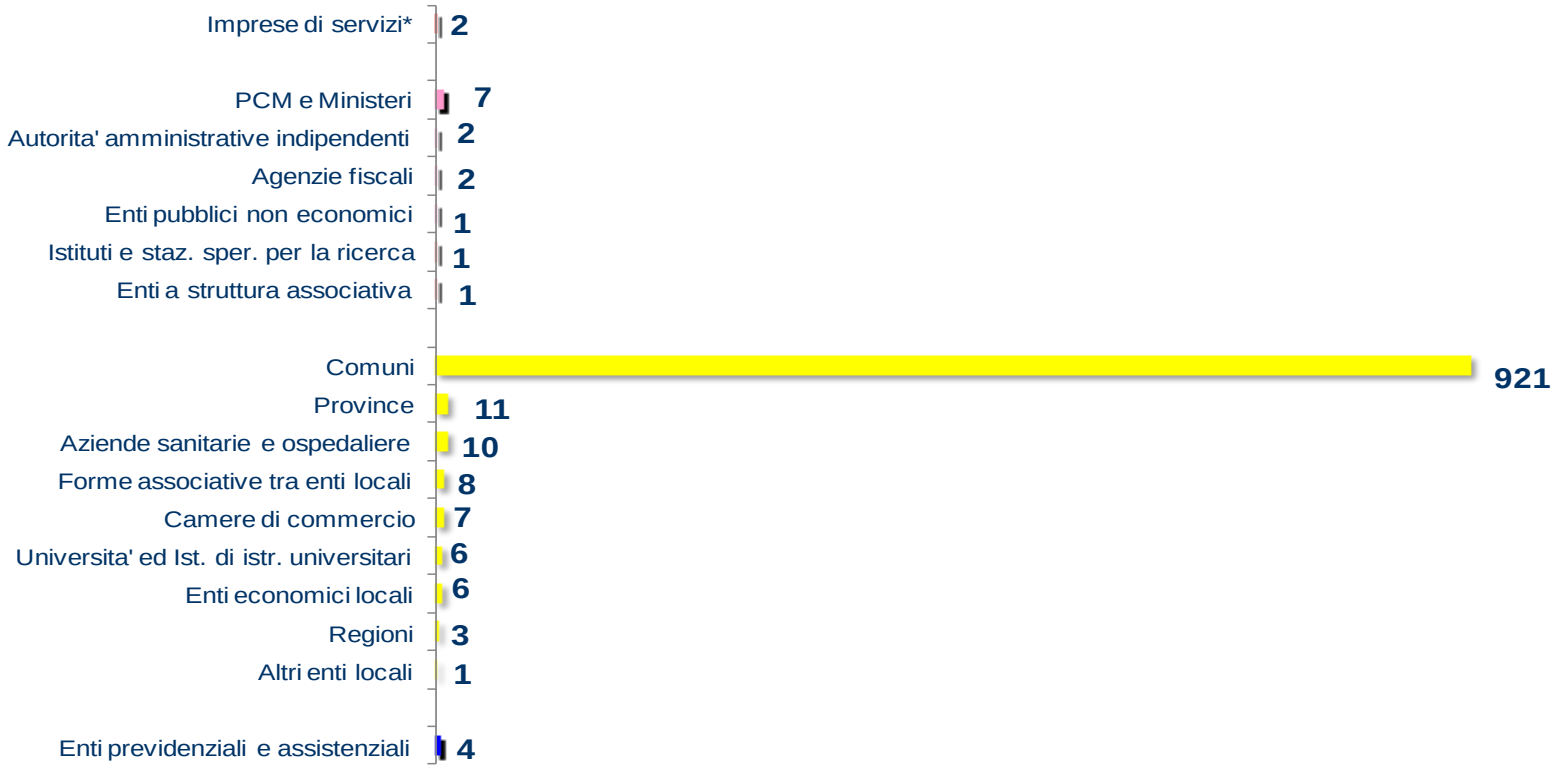
ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVI SERVIZI		
•Comune di Vezza d'Oglio (BS) – Certificati e documenti, Servizi informativi		√
•Comune di Iseo (BS) – Certificati e documenti, Commercio e attività produttive		√
•Comune di Verolanuova (BS) – Tributi e pagamenti		√
•Provincia di Brescia – Ambiente e territorio, Certificati e documenti	√	√

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF
Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 993

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

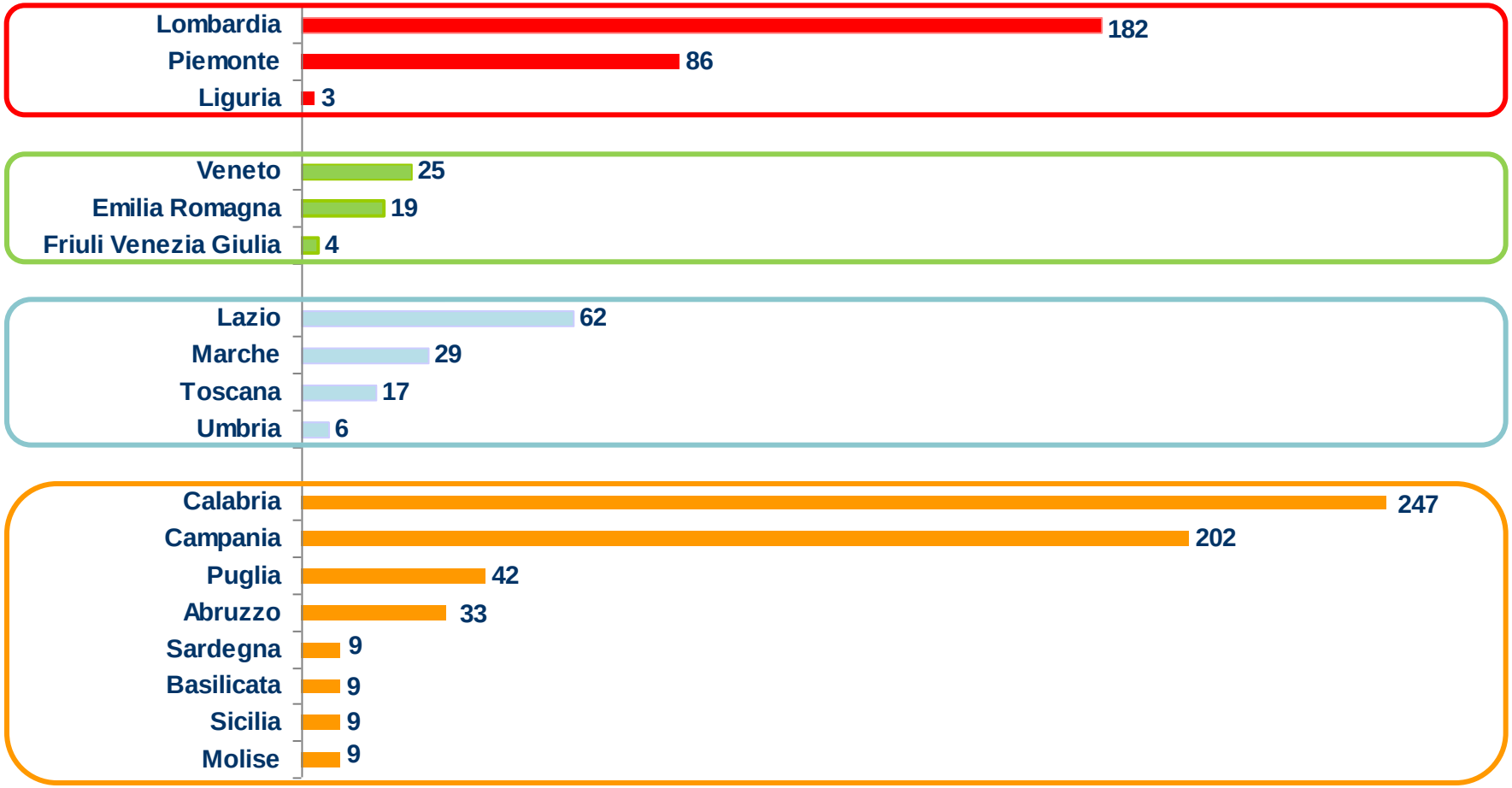
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF
Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 993

NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

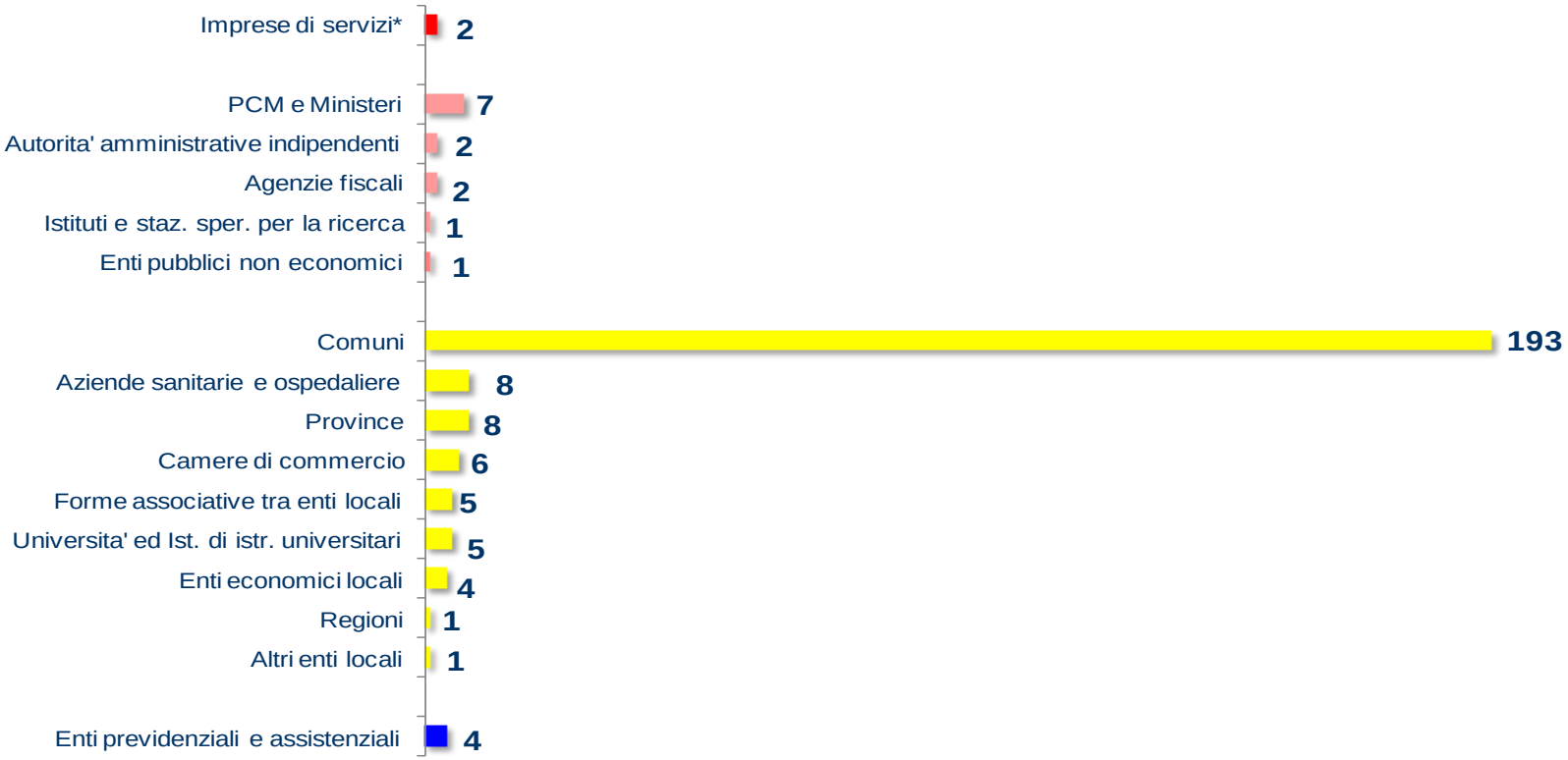
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 250

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

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

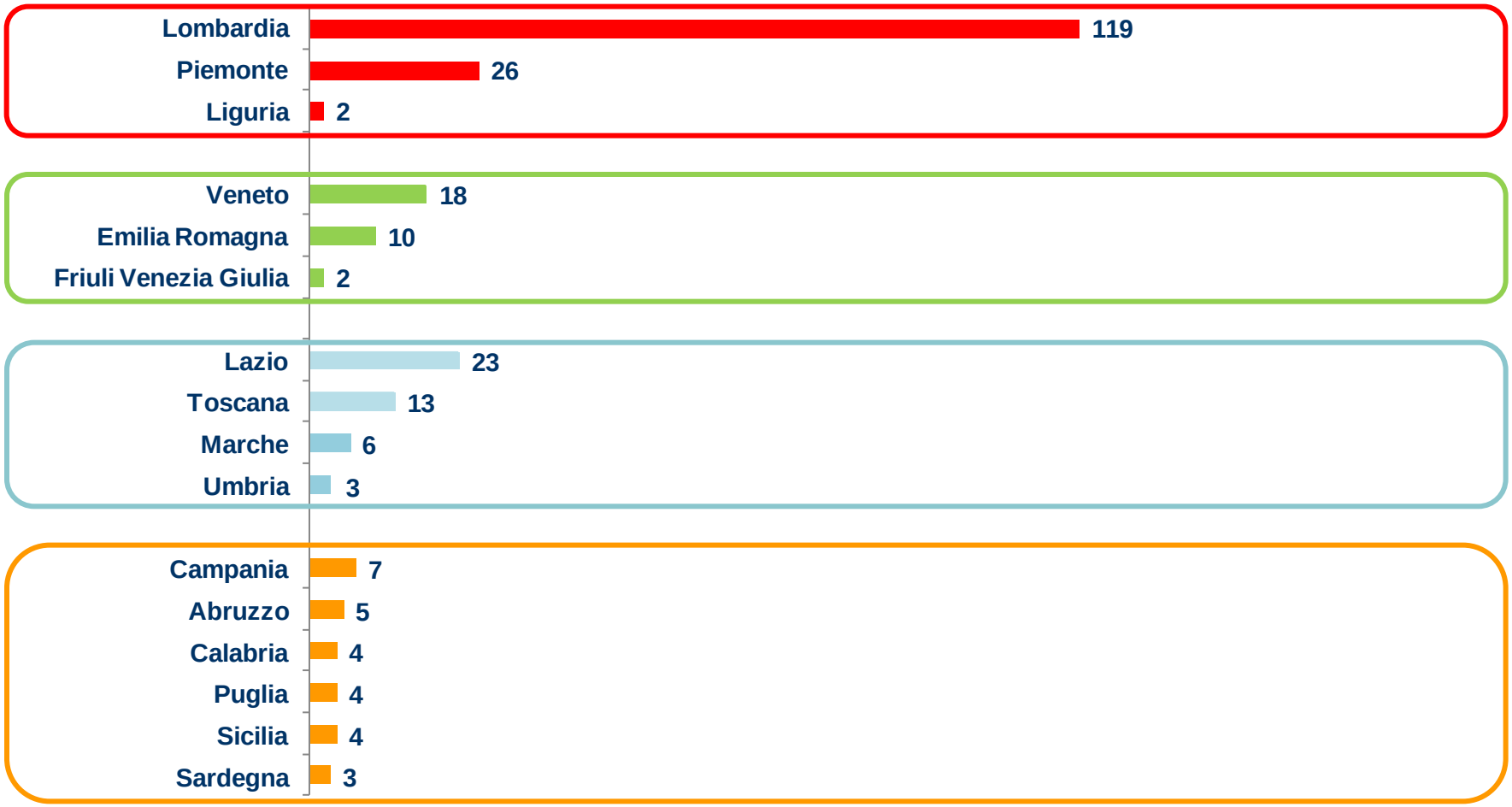
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 250

NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

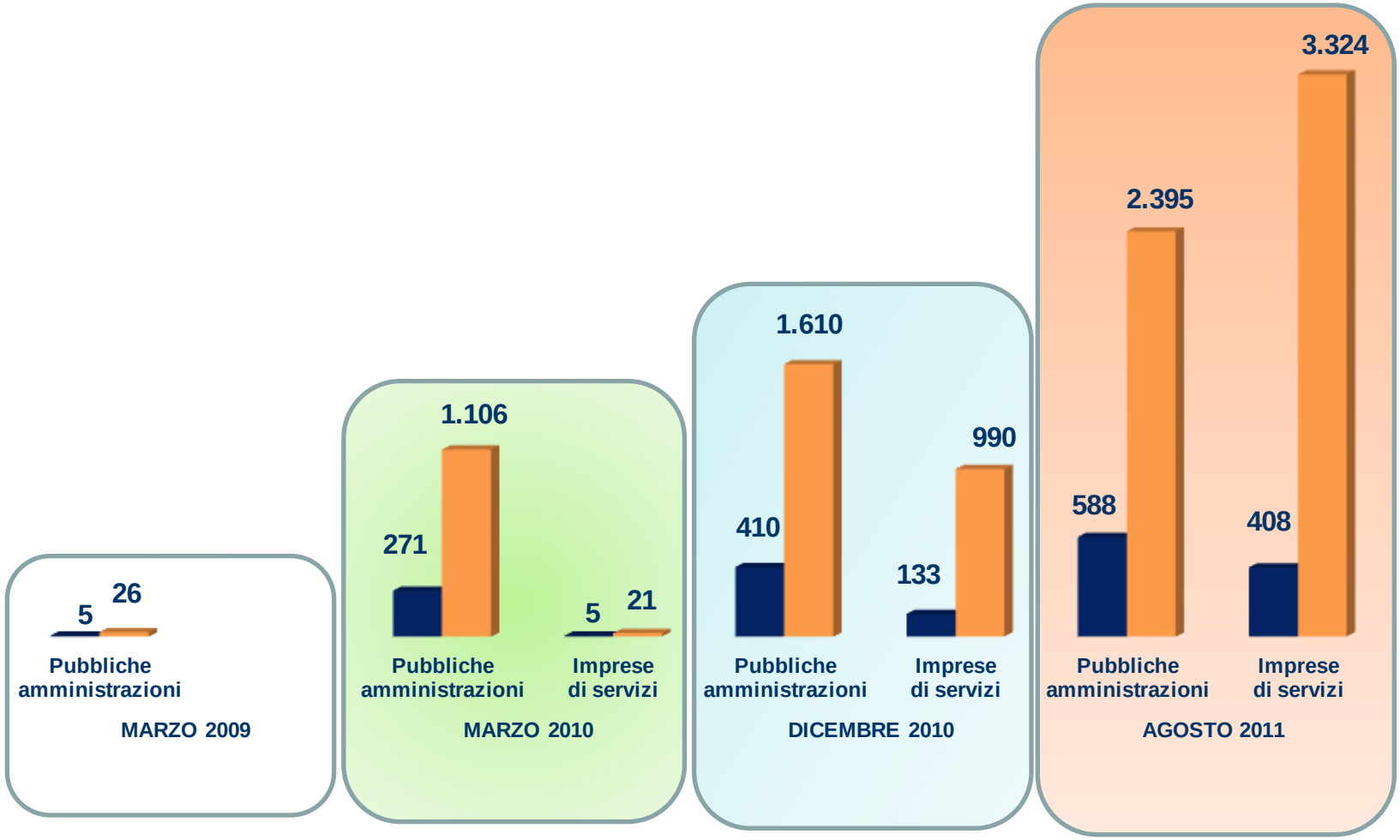
2. Sedi, sportelli e servizi

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SEDI E SPORTELLI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



Sedi Sportelli

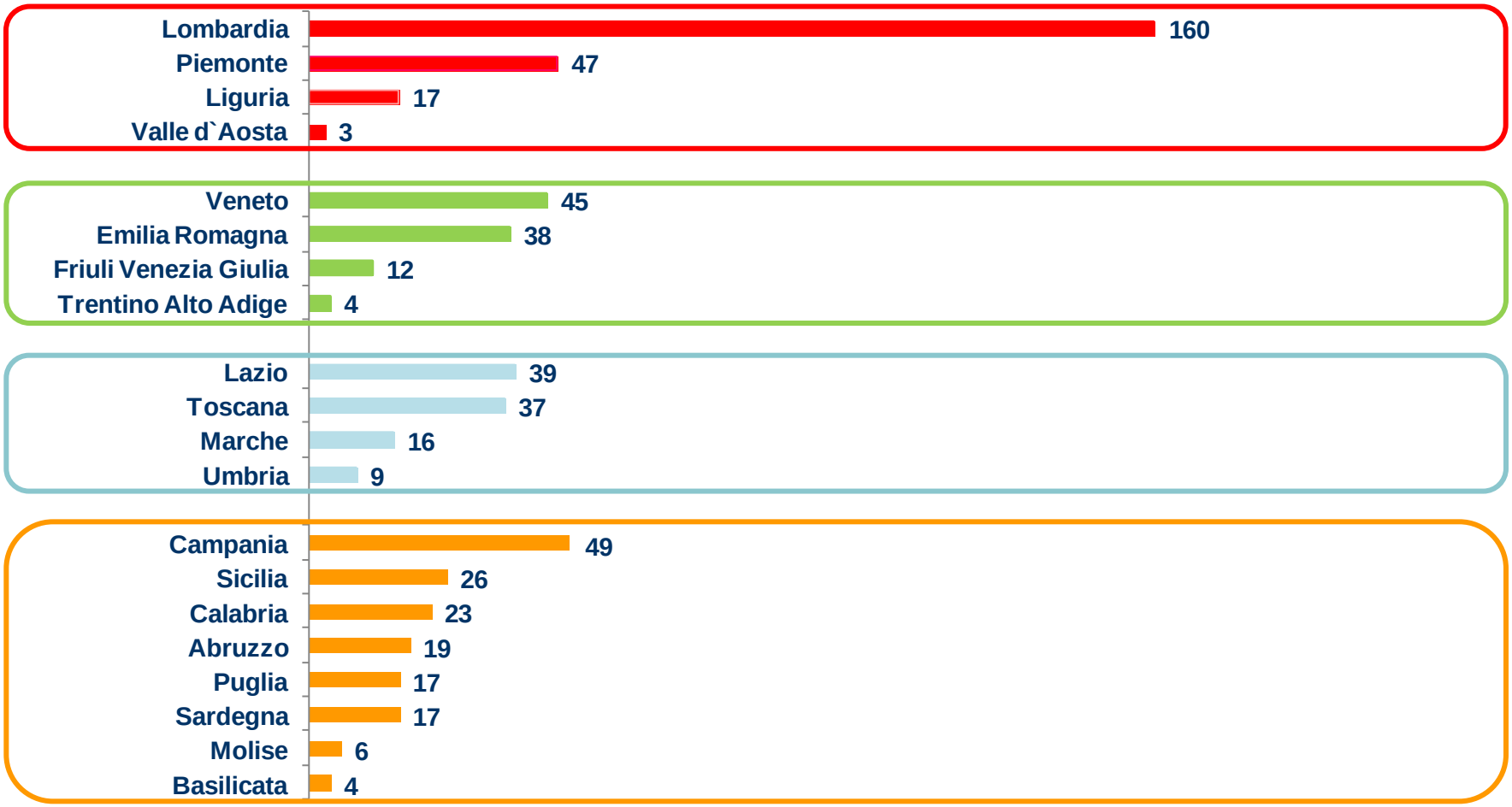
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE SEDI: 588

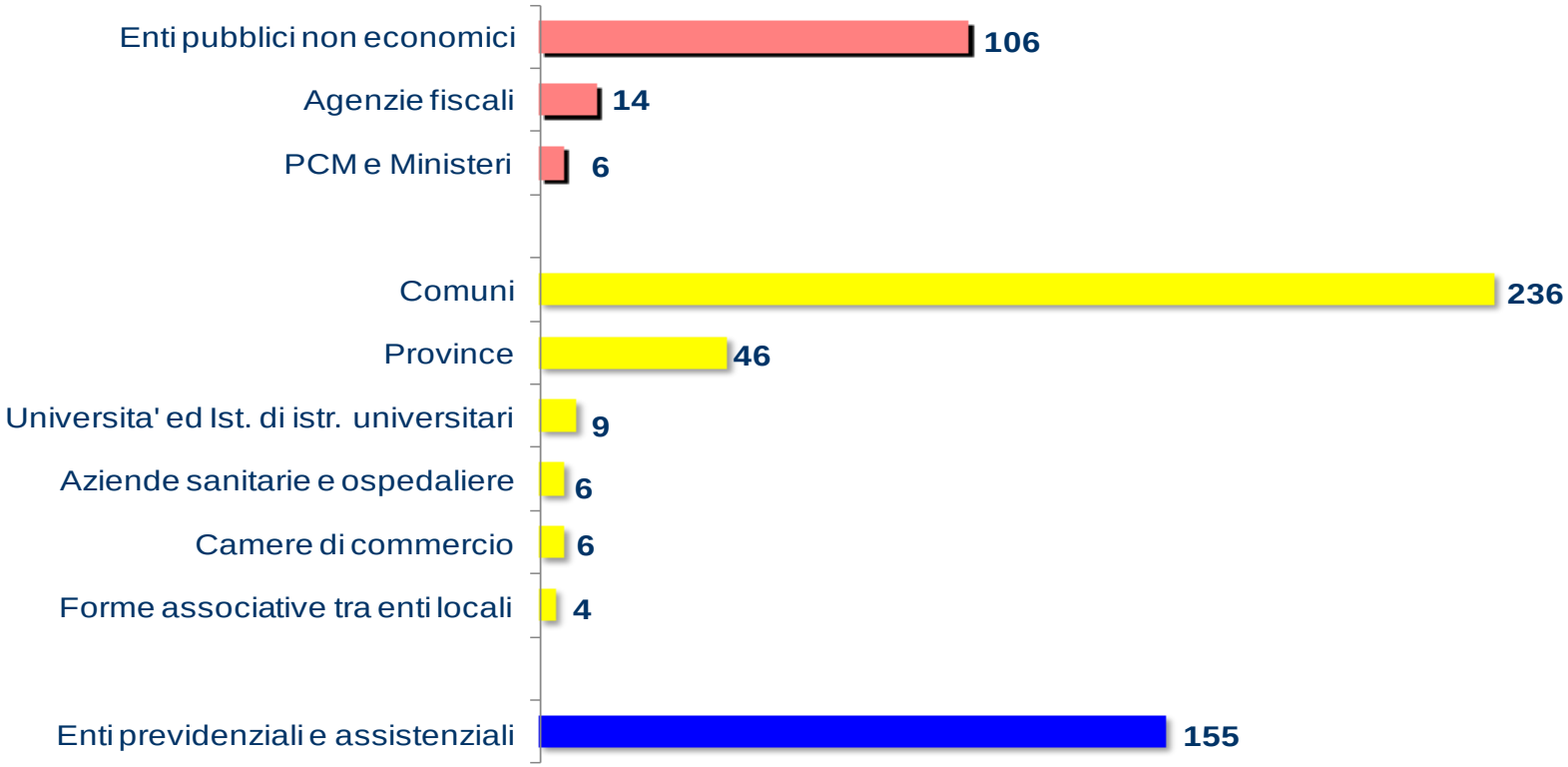
NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI
Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE SEDI: 588

Amministrazioni statali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

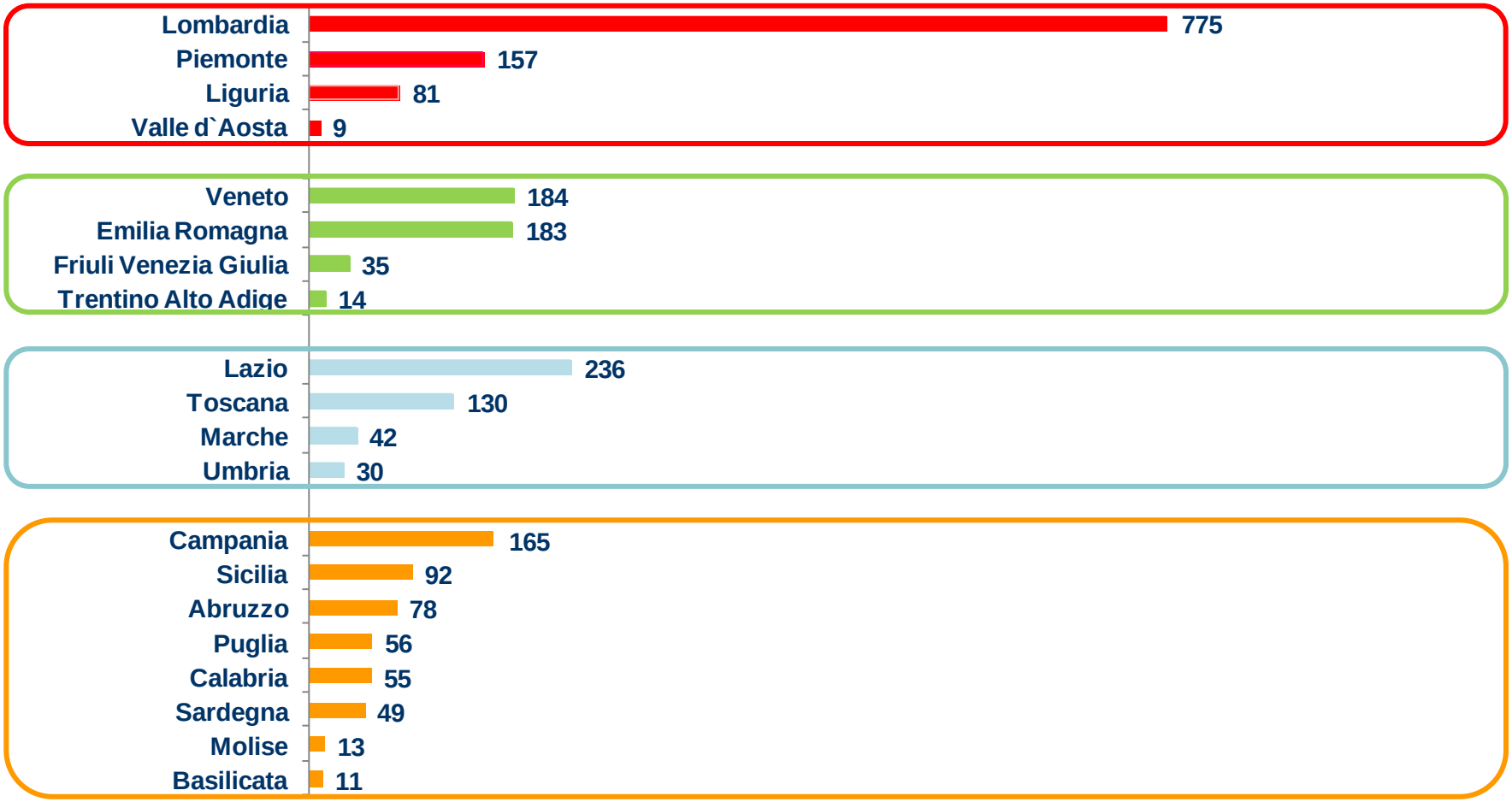
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.395

NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

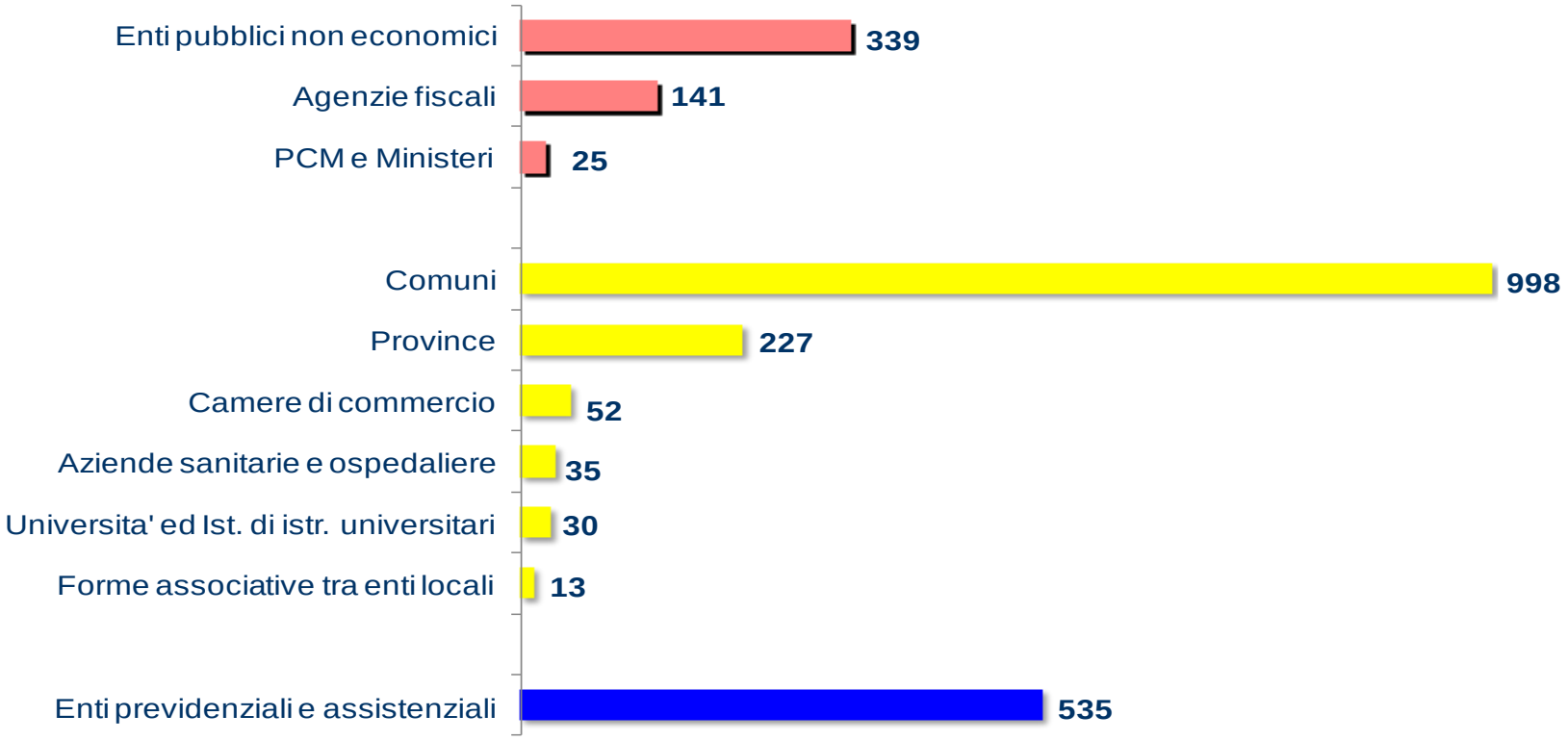
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.395

Amministrazioni statali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011

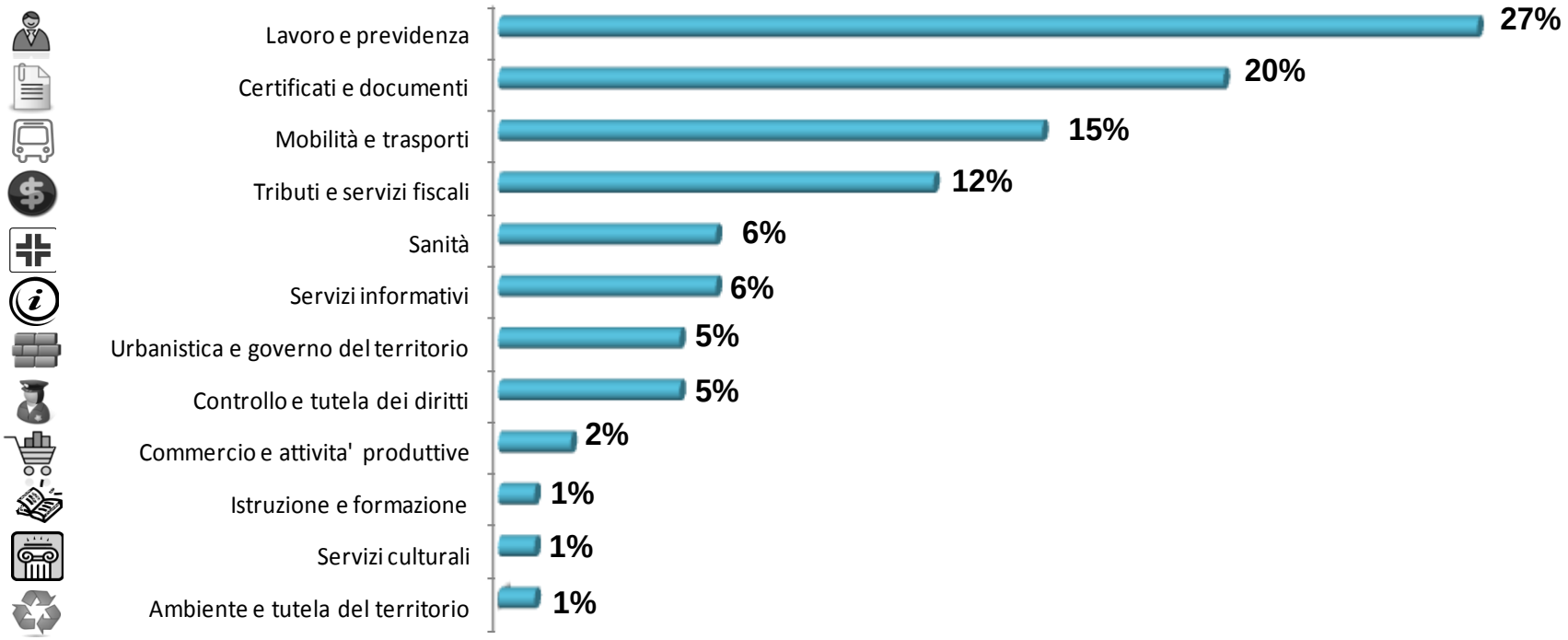
Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	**Certificati e documenti** Es., servizi demografici, accesso agli atti	**Commercio e attività produttive** Es., servizio protesti, DIA, SUAP
Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	**Servizi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

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011

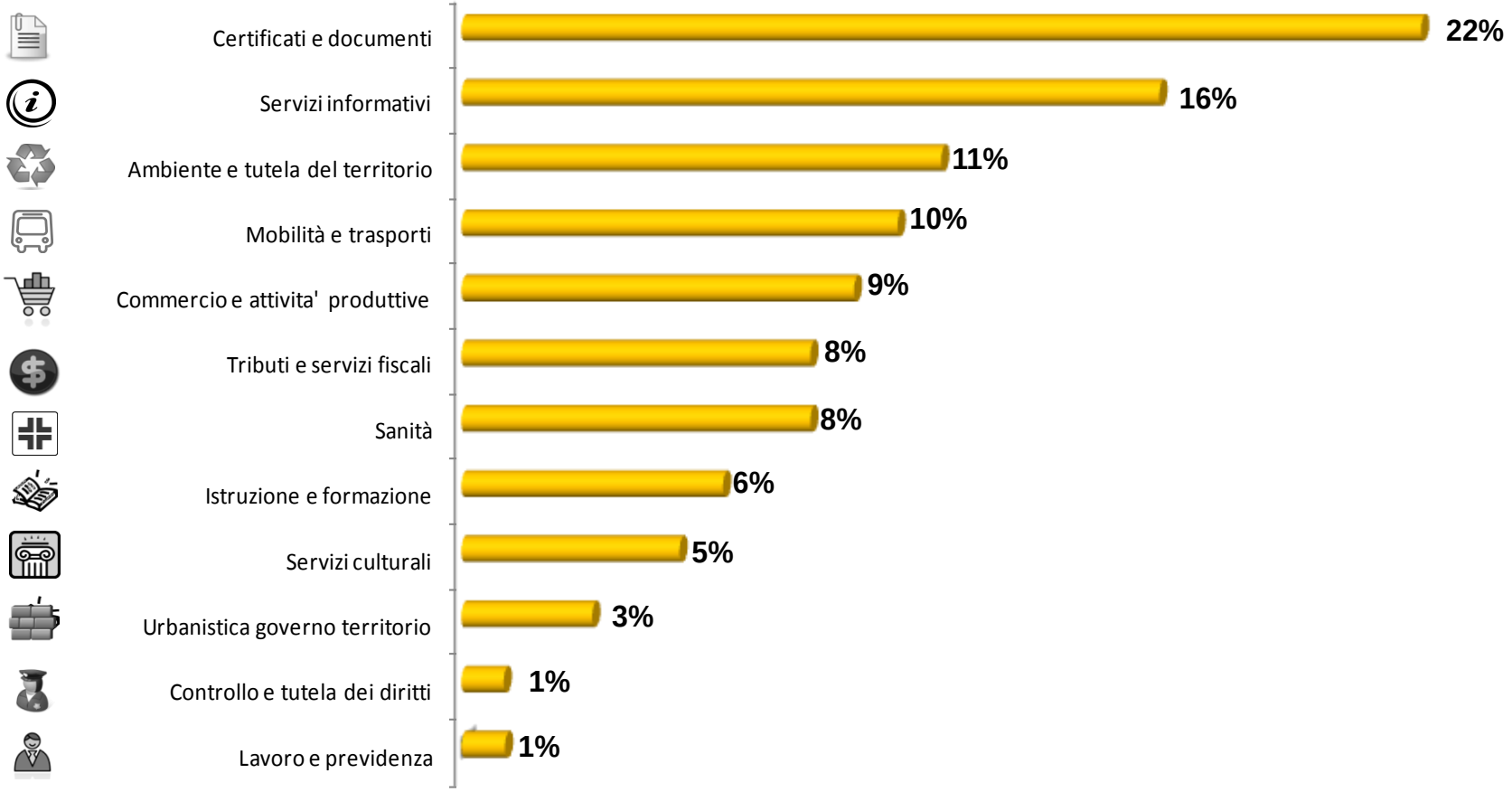


Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB
Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011

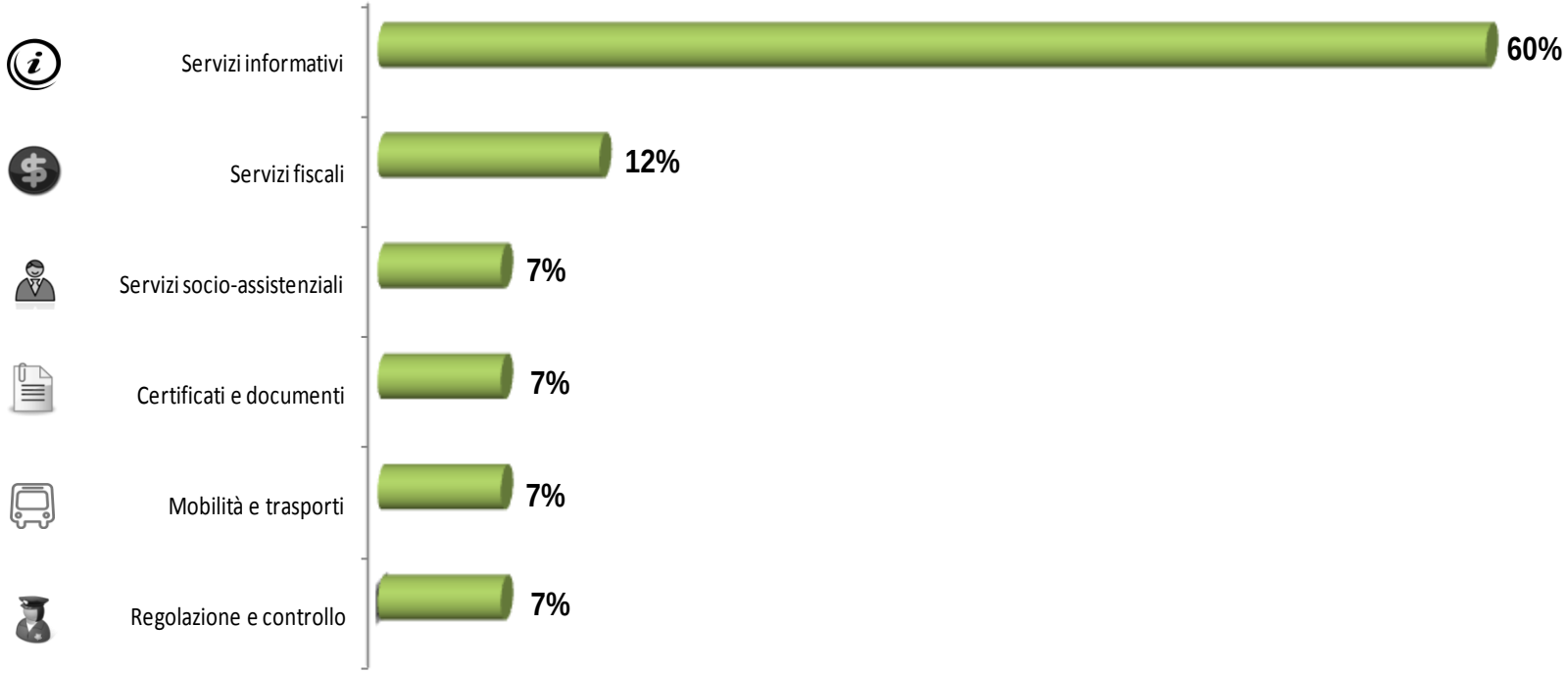


Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI AL TELEFONO
Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



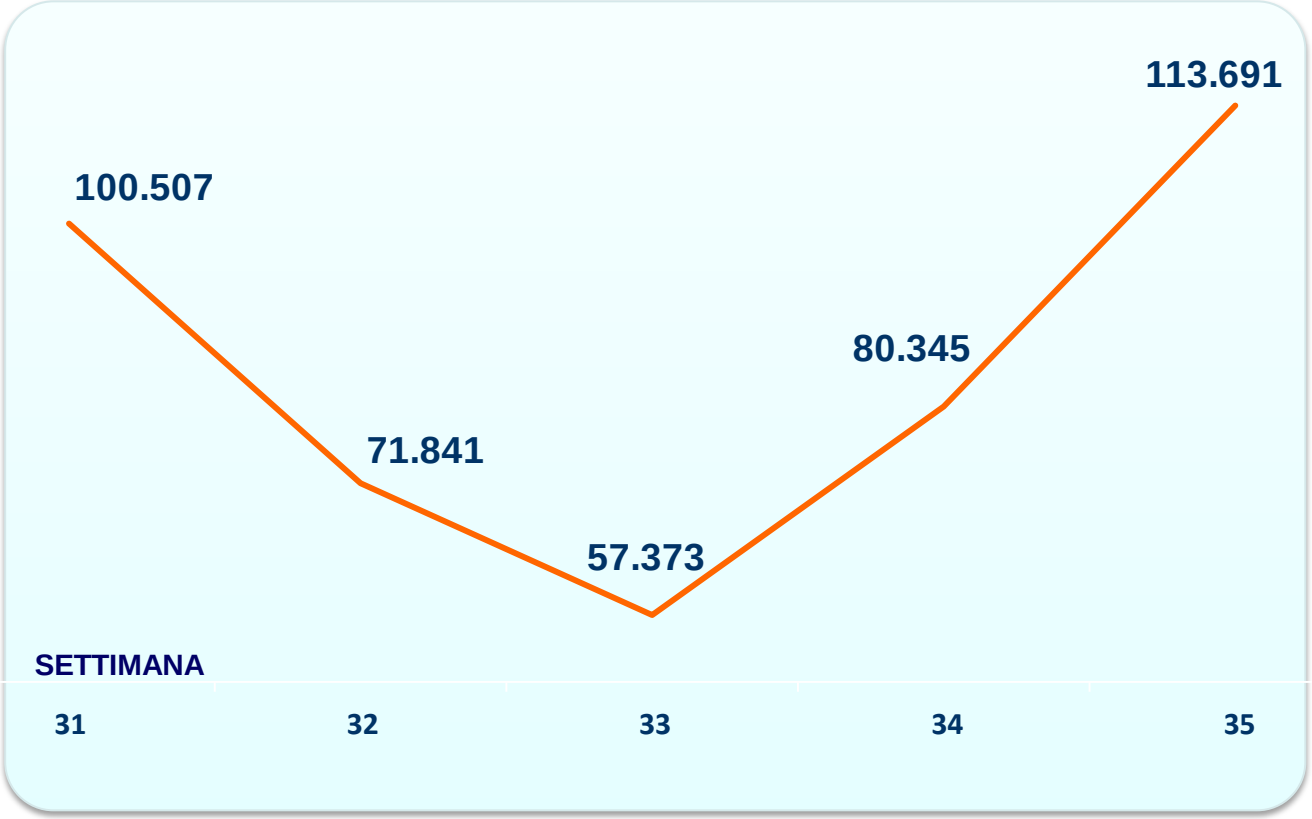
3. La partecipazione dei cittadini

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI

PERIODO D RIFERIMENTO AGOSTO 2011



Numero giudizi mensili raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 423.757

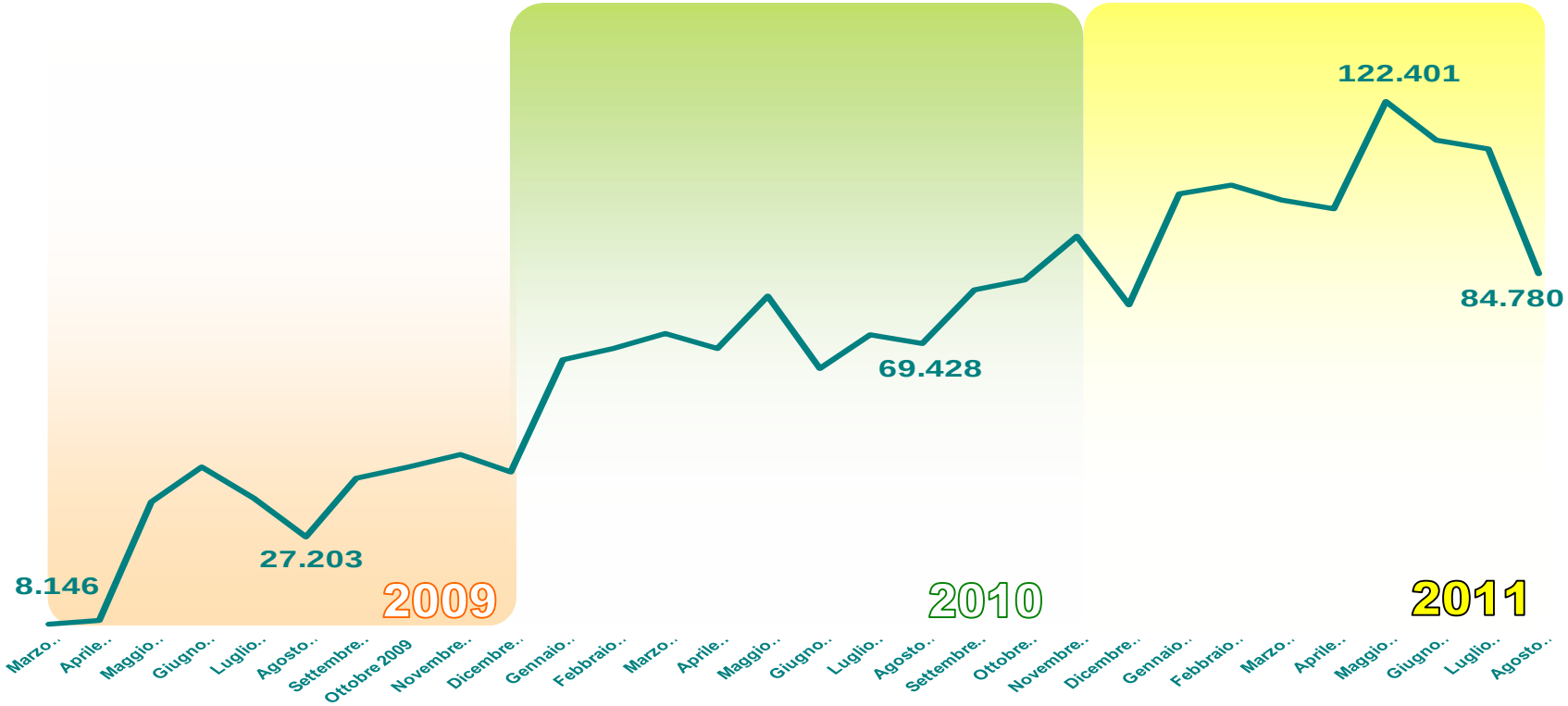
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



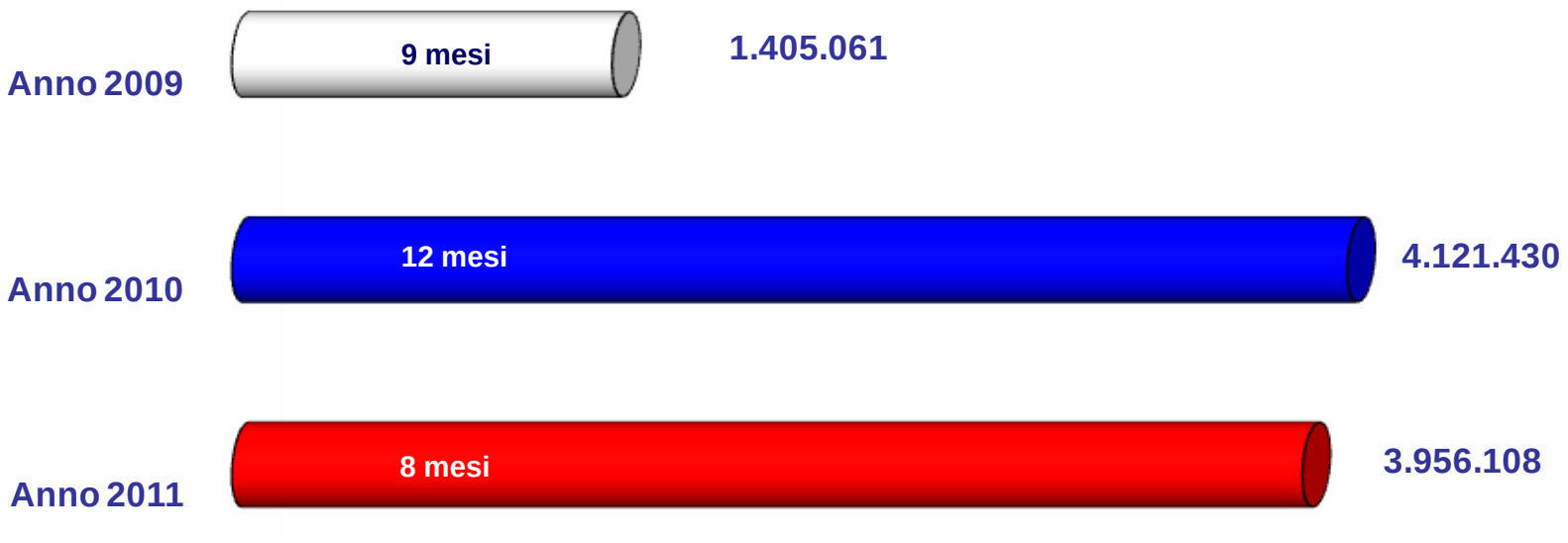
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 9.482.599

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



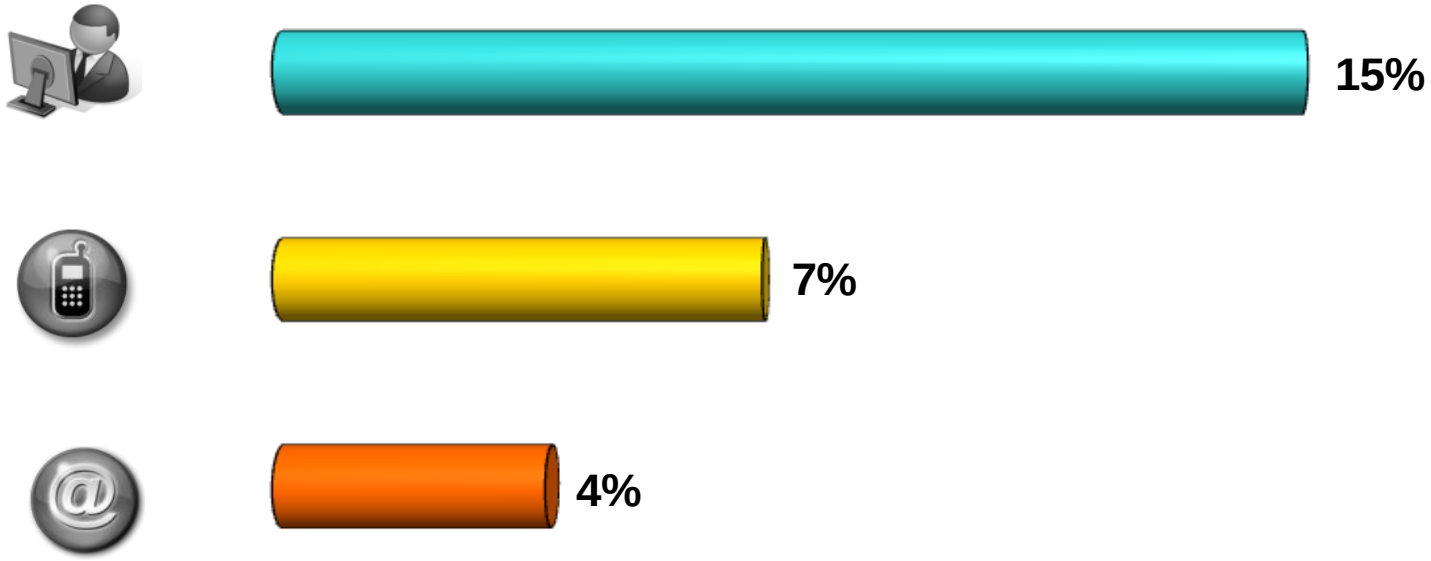
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 9.482.599

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 9.482.599

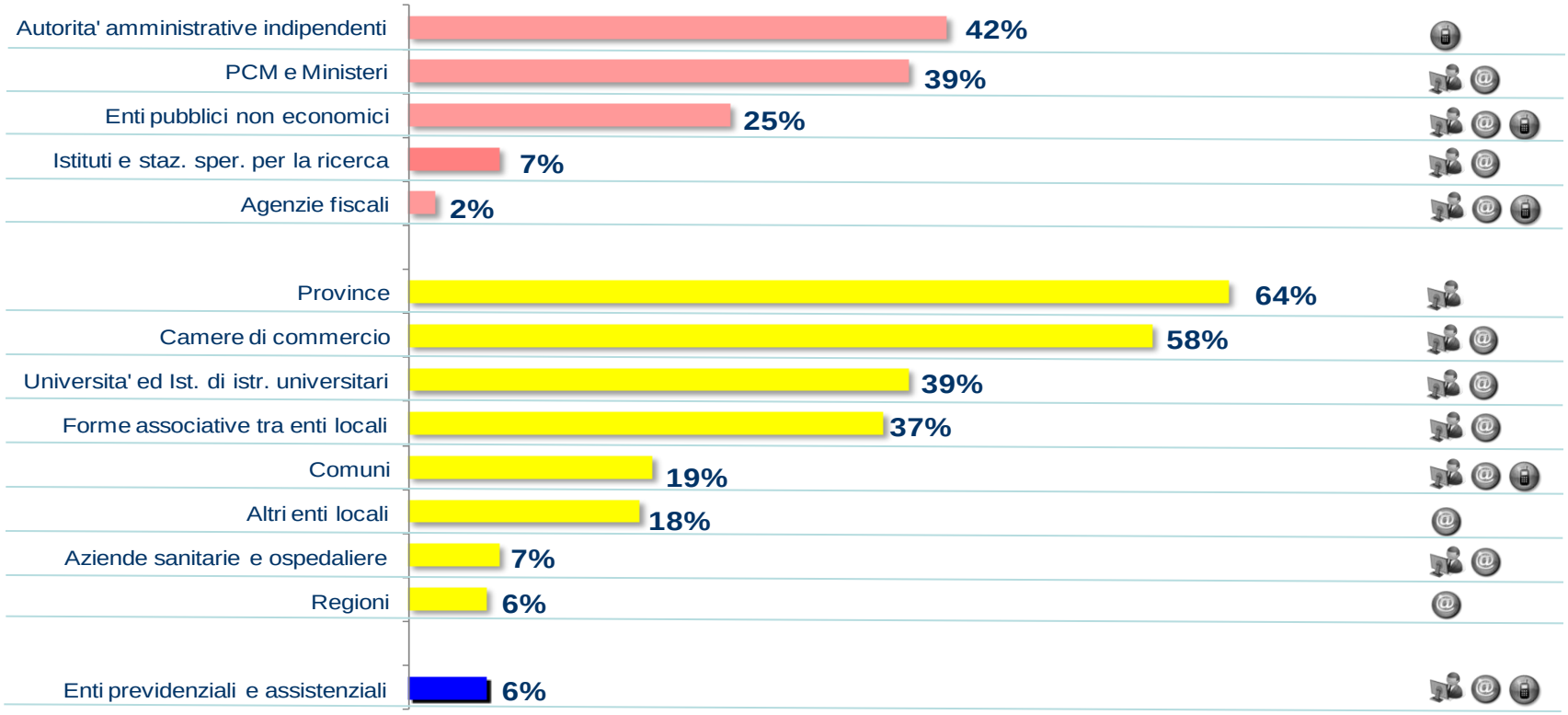
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011

CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO



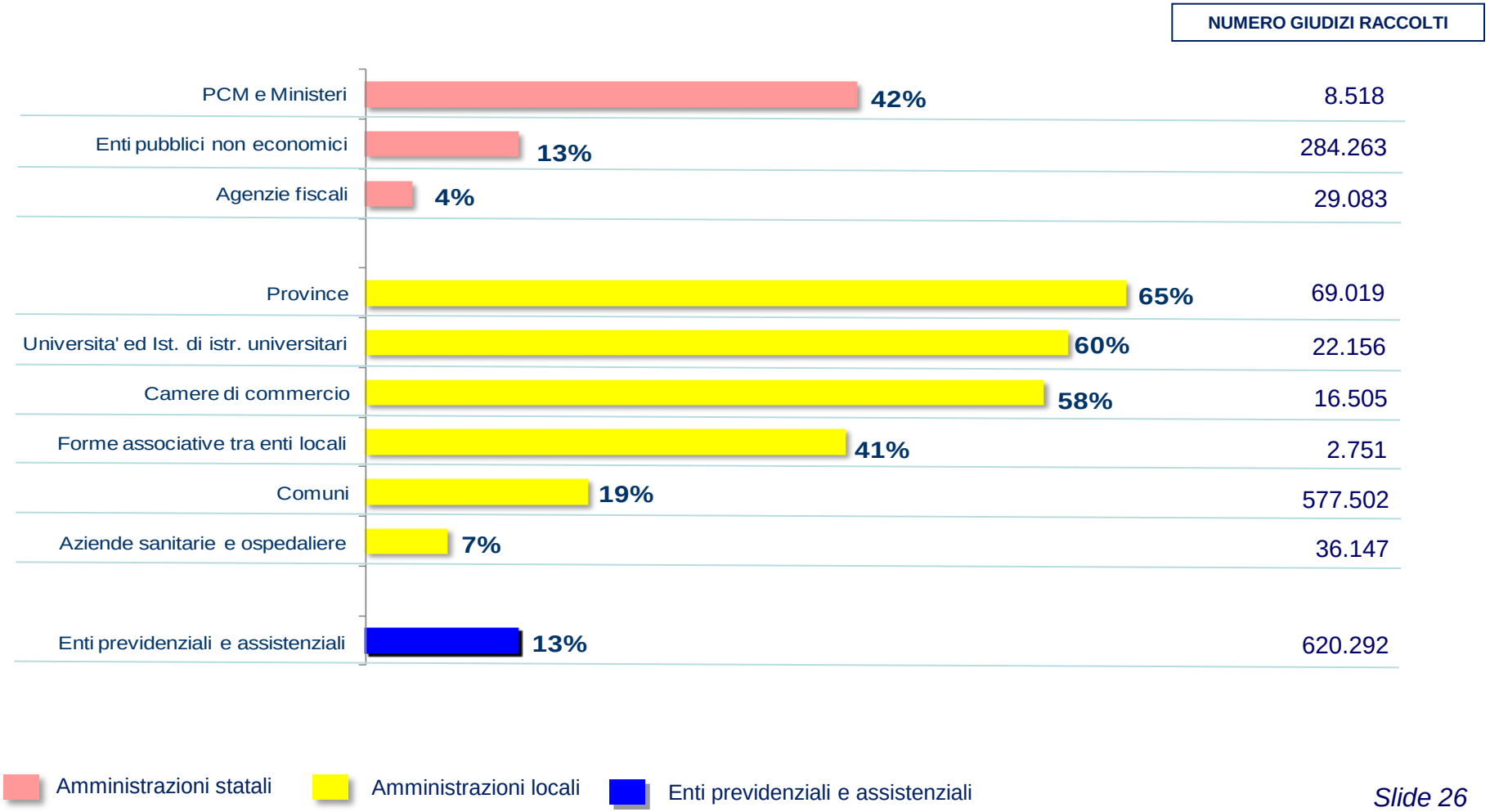
Amministrazioni statali — Amministrazioni locali — Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



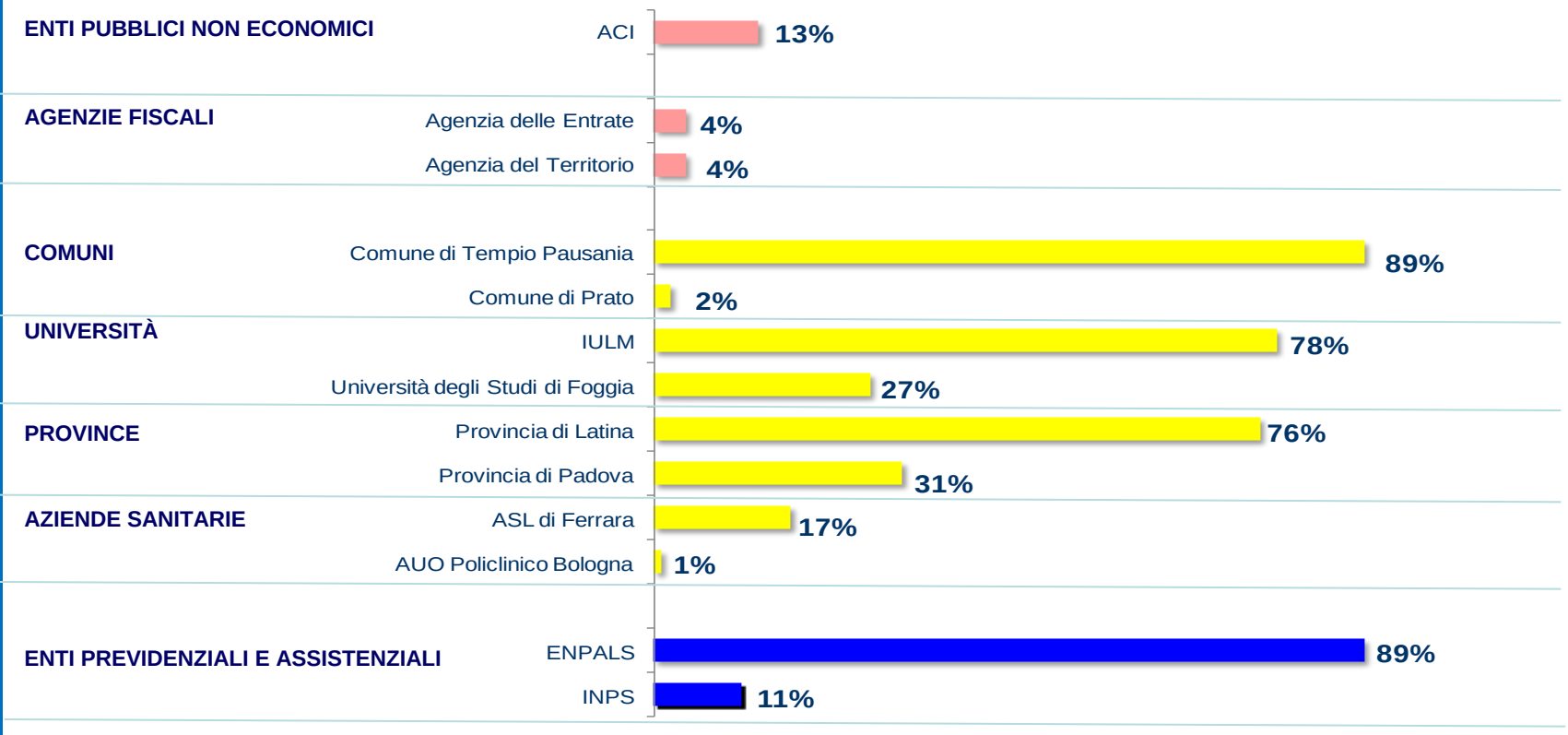
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



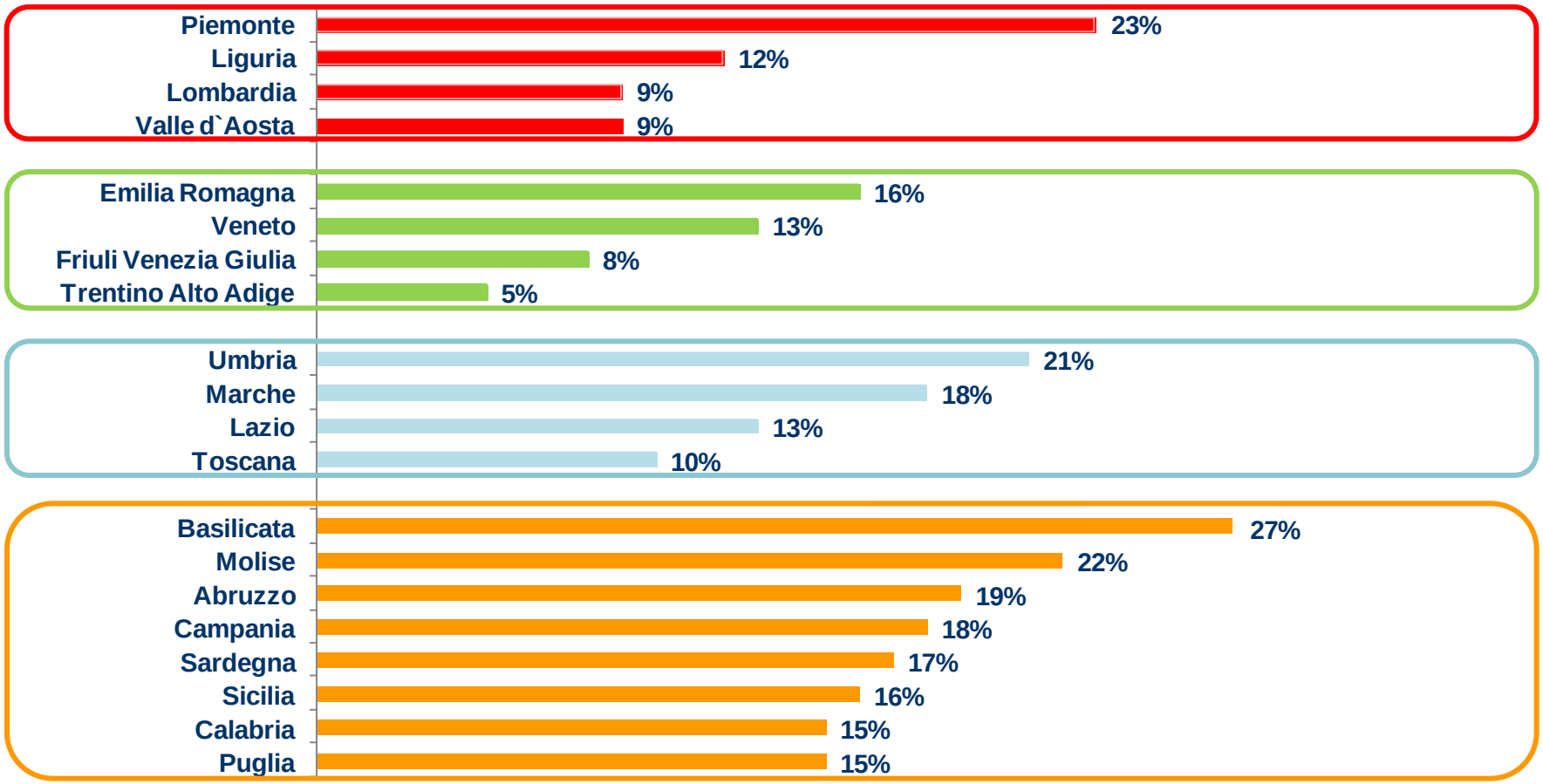
Amministrazioni statali — Amministrazioni locali — Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Tasso di partecipazione per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



NORD OVEST NORD EST CENTRO SUD

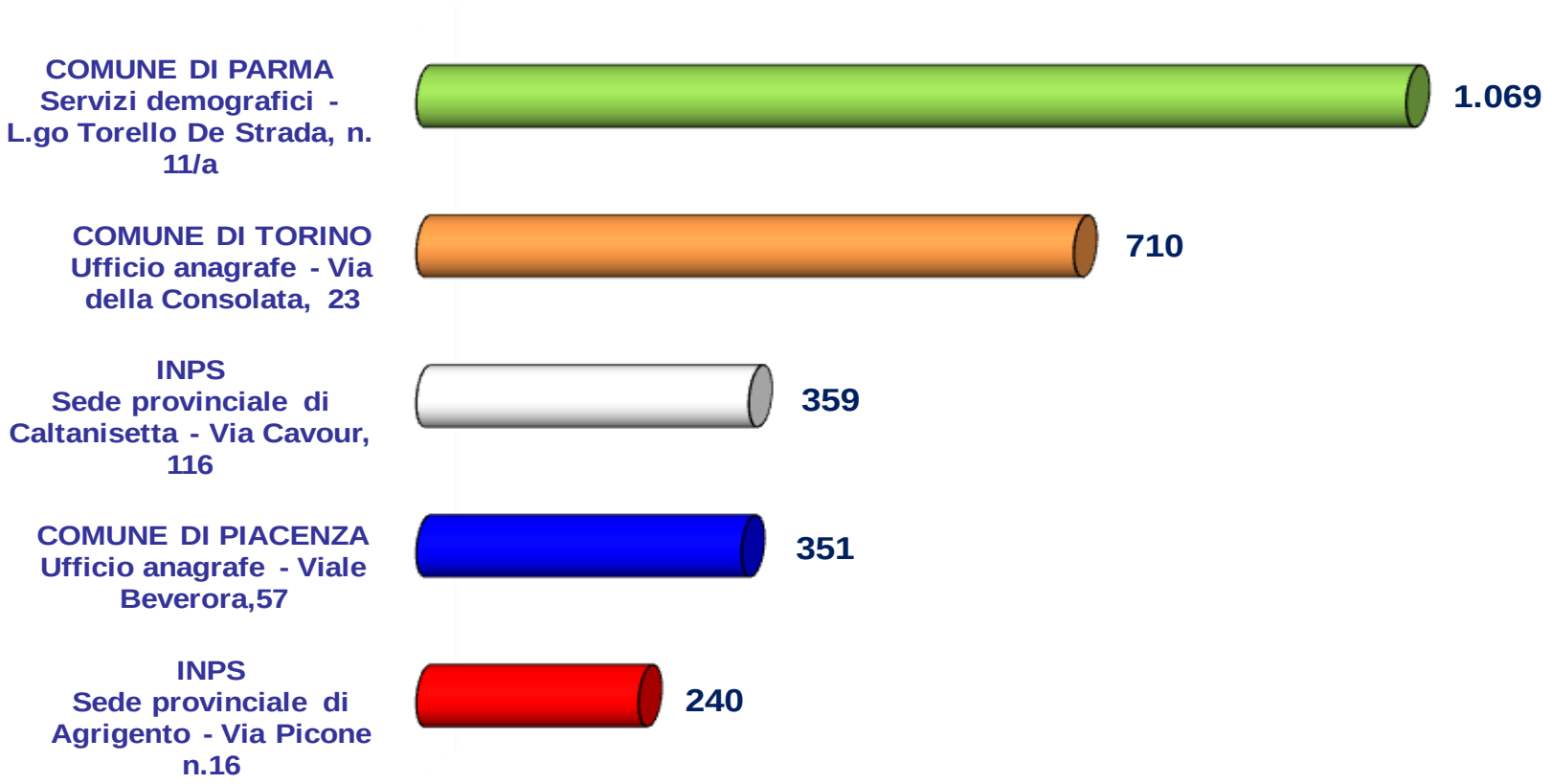
Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi medi settimanali

PERIODO D RIFERIMENTO AGOSTO 2011

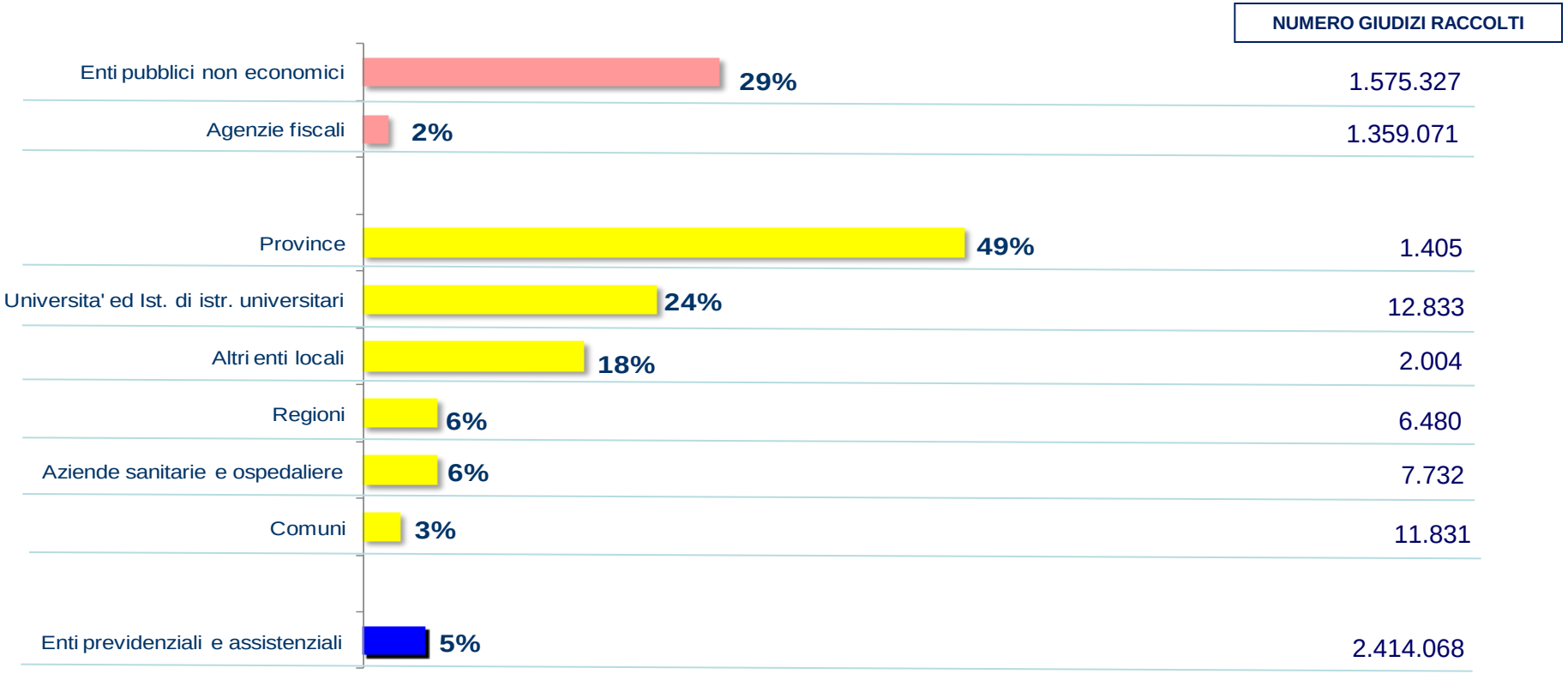


Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

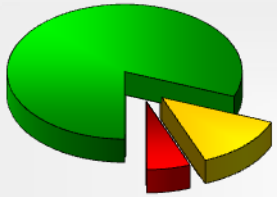
4. La valutazione dei servizi

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



COMPLESSIVO	81%	13%	6%
ULTIMO MESE	▲ 82%	▼ 12%	= 6%

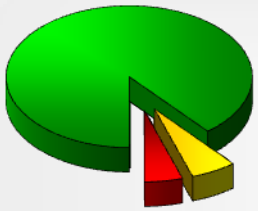
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 9.482.599

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



COMPLESSIVO	93%	4%	3%
ULTIMO MESE	▲ 94%	▼ 3%	= 3%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

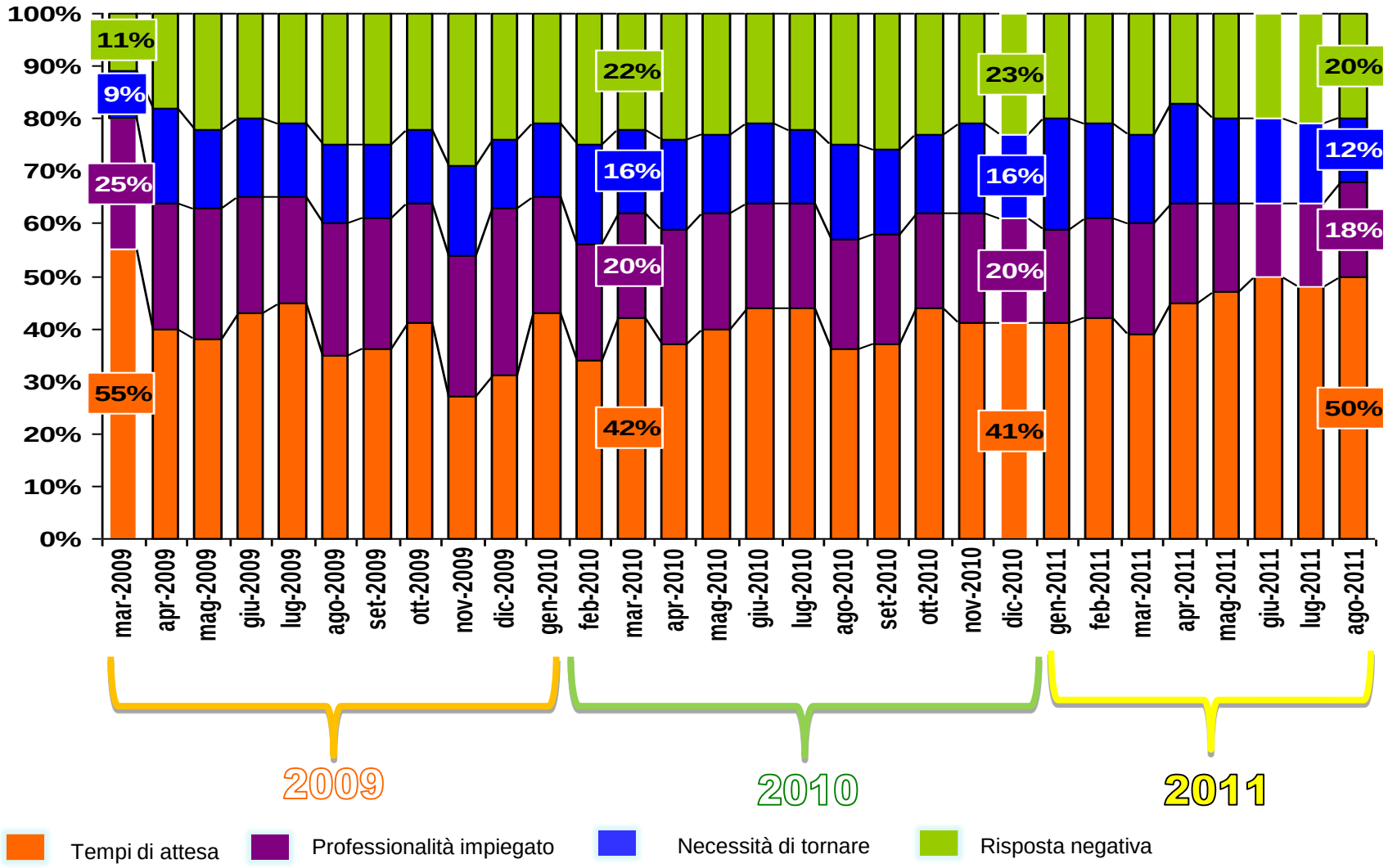
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



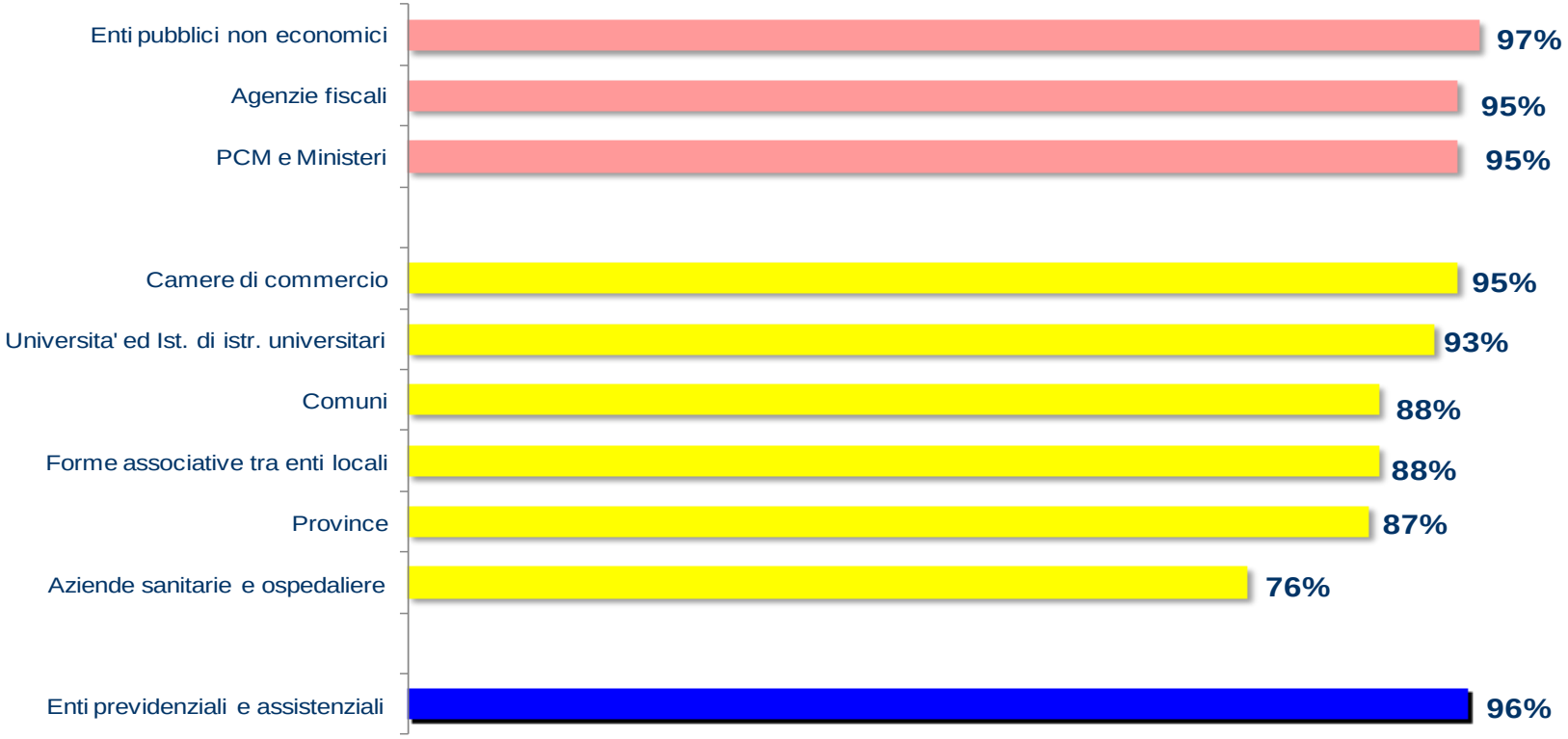
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



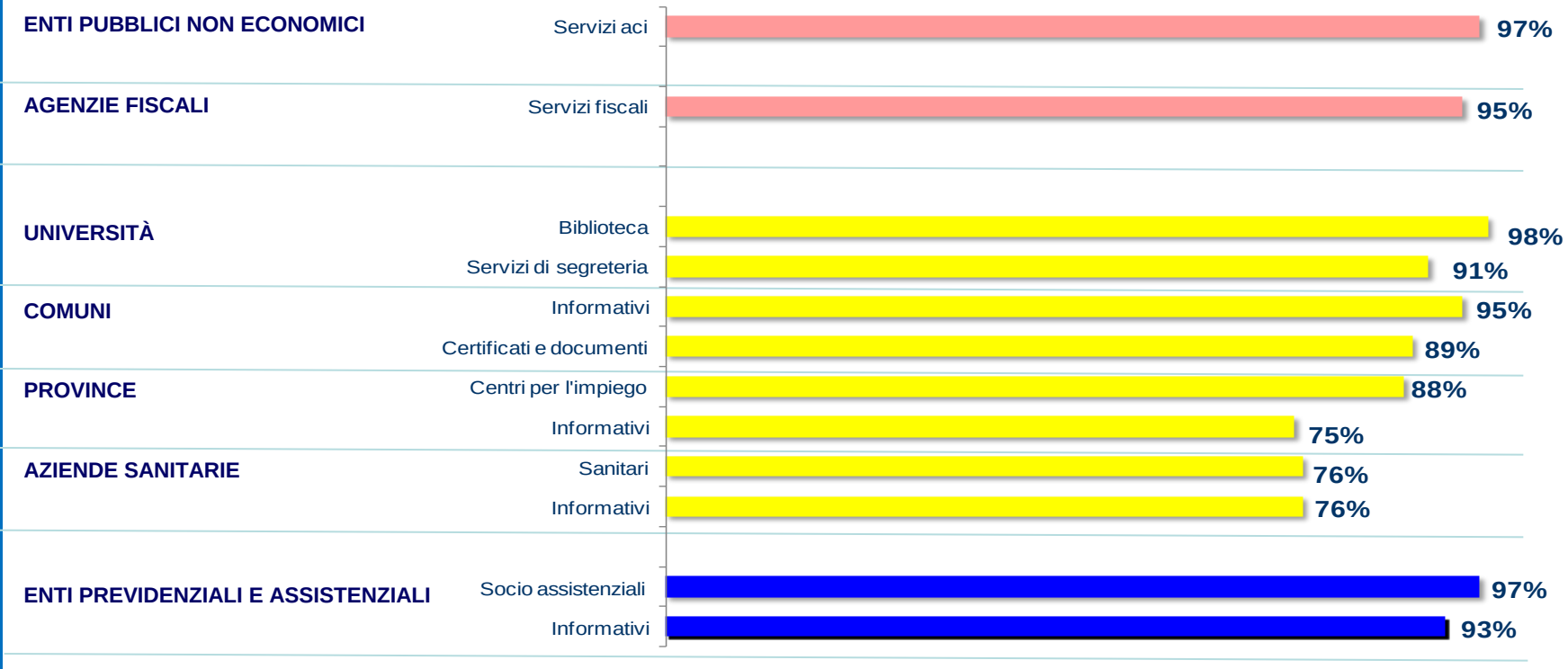
Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI ALLO SPORTELLO
Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



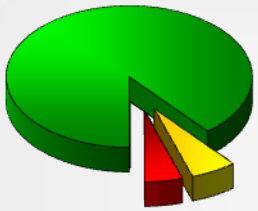
Amministrazioni statali | Amministrazioni locali | Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

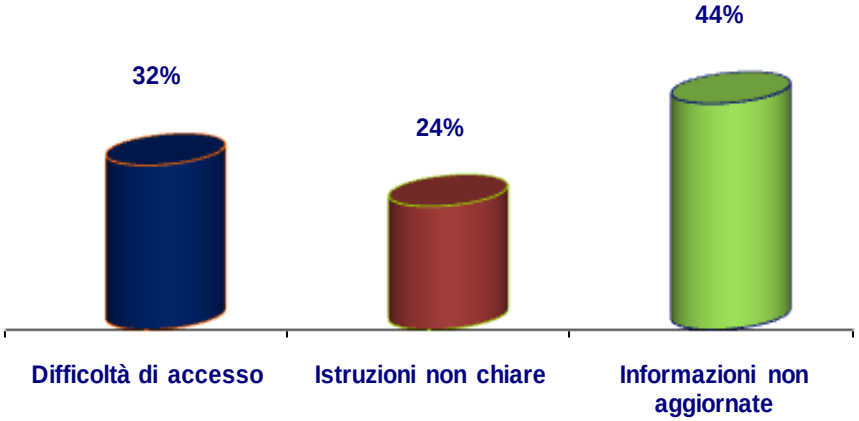
SERVIZI SUL WEB
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



COMPLESSIVO	78%	15%	7%
ULTIMO MESE	80%	14%	6%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



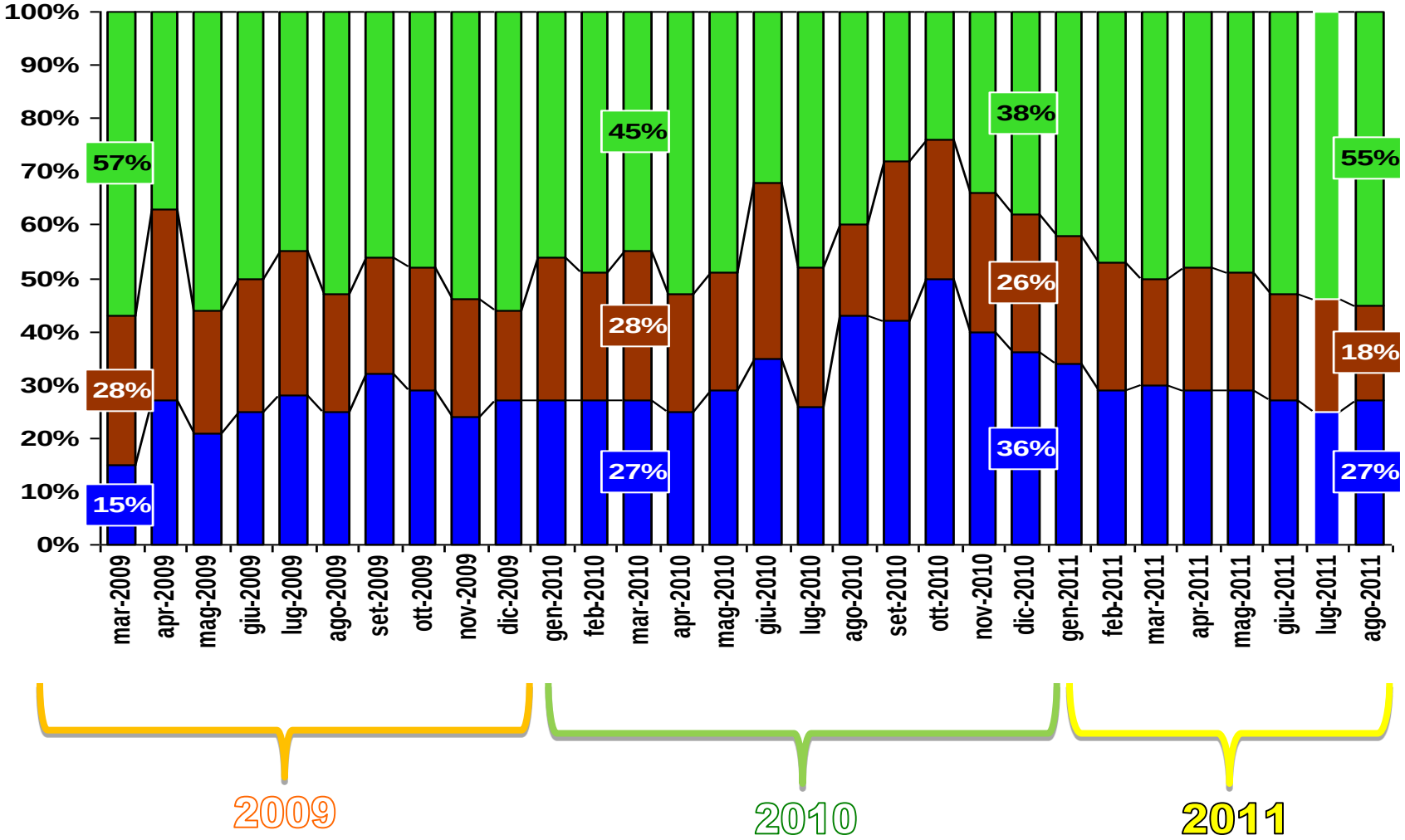
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB
Distribuzione mensile motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



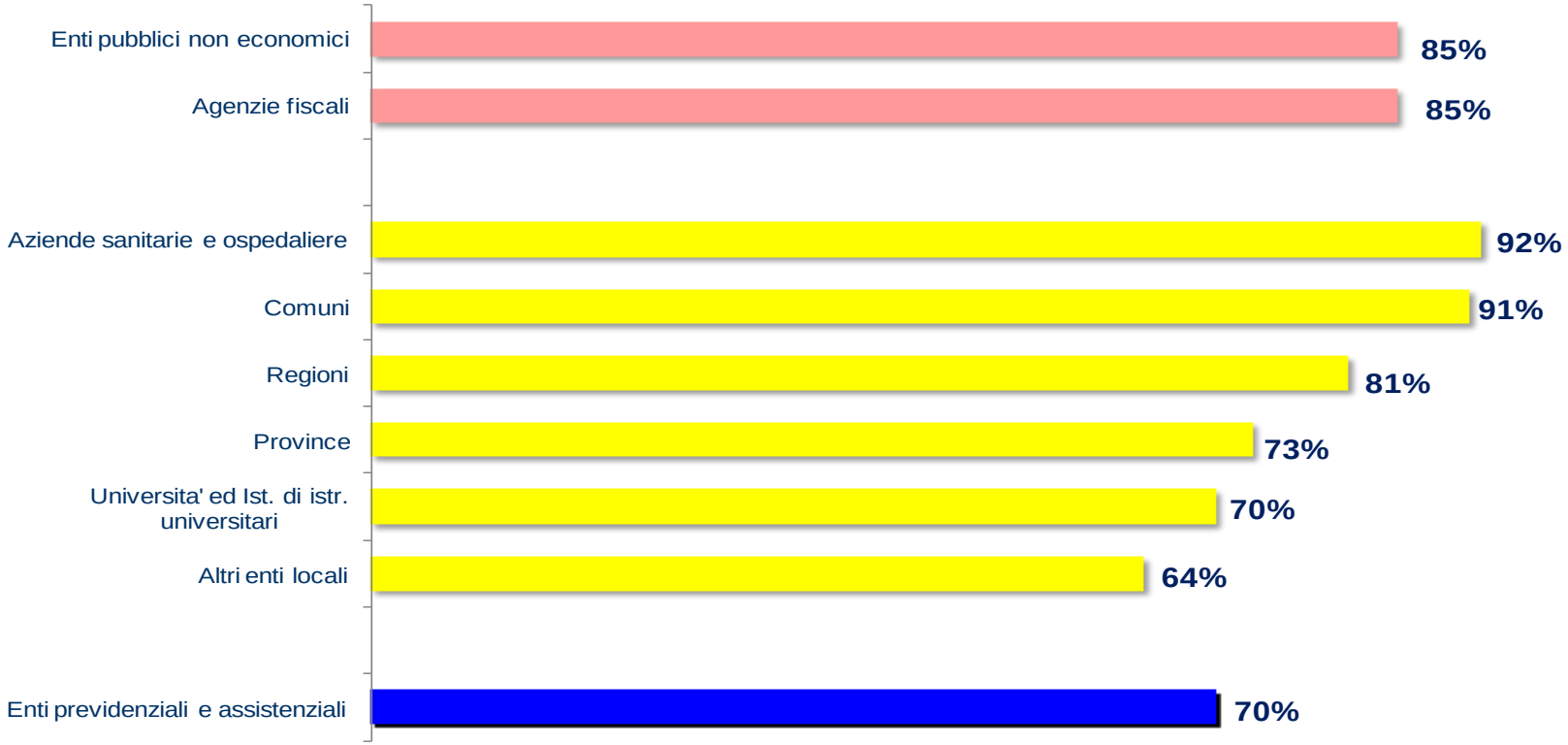
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI SUL WEB
Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



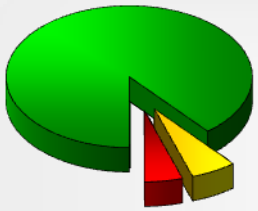
Amministrazioni statali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

SERVIZI AL TELEFONO
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



COMPLESSIVO	79%	13%	8%
ULTIMO MESE	= 79%	▼ 12%	▲ 9%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

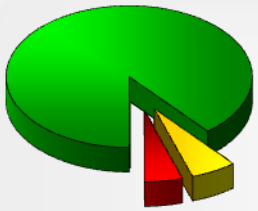
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

mettiamoci la faccia

PICCOLI COMUNI
Livello di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 AGOSTO 2011



COMPLESSIVO	88%	5%	7%
NORD OVEST	88%	5%	7%
NORD EST	98%	1%	1%
CENTRO	91%	5%	4%
SUD E ISOLE	72%	10%	18%