



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

Situazione al 28 febbraio 2011



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Slide 3 Mettiamoci la faccia at a glance

### LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI

Slide 5	Amministrazioni che hanno aderito a MLF - Numero per tipologia amministrativa
Slide 6	New entries del mese
Slide 7	Rilevazioni avviate nel mese
Slide 8	Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione - Numero per tipologia di amministrazione
Slide 9	Sedi e sportelli con emoticon
Slide 10	Sedi con emoticon sul territorio - Evoluzione ultimi 12 mesi
Slide 11	Numero di sportelli con emoticon - Distribuzione per area geografica
Slide 12	Numero di sportelli con emoticon - Distribuzione per tipologia di amministrazione
Slide 13	Numero servizi web MLF - Distribuzione per tipologia di amministrazione
Slide 14	Servizi sottoposti al giudizio degli utenti
Slide 15	Servizi di sportello sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio
Slide 16	Servizi telefonici sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio
Slide 17	Servizi web sottoposti al giudizio degli utenti – Distribuzione per tipologia di servizio

### LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

Slide 19	Numero giudizi espressi settimanalmente
Slide 20	La partecipazione settimanale - La media mese per mese
Slide 21	Numero giudizi espressi annualmente
Slide 22	Tasso di partecipazione per canale
Slide 23	Tasso di partecipazione per area geografica
Slide 24	Servizi di sportello - Tasso per di partecipazione per tipologia di amministrazione
Slide 25	Servizi di sportello – Tassi di partecipazione più alti e più bassi per amministrazione
Slide 26	Servizi web - Tasso per tipologia amministrativa
Slide 27	Ripartizione dei giudizi per canale

### I GIUDIZI ESPRESSI

Slide 29	Livello generale di soddisfazione
Slide 30	Livello di soddisfazione allo Sportello
Slide 31	Livello di soddisfazione allo Sportello - Giudizio positivi per tipologia di amministrazione
Slide 32	Livello di soddisfazione al Telefono
Slide 33	Livello di soddisfazione sul Web
Slide 34	Livello di soddisfazione sul Web - Giudizio positivi per tipologia di amministrazione

### PICCOLI COMUNI

Slide 36	Sedi con emoticon sul territorio – Piccoli comuni
Slide 37	Ripartizione dei giudizi per area geografica – Piccoli comuni
Slide 38	Livello di soddisfazione allo sportello – Piccoli comuni

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011



### DIFFUSIONE DELL'INIZIATIVA

marzo 2009

febbraio 2011

Amministrazioni che hanno aderito	5	808
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione	4	131
• Sedi	5	532
• Sportelli	26	2.588
• Città in cui sono presenti le emoticon	4	322
• Siti web con emoticon	2	21
• Call center	3	16



### I FEEDBACK DEGLI UTENTI\*

Giudizi complessivi	8.146	6.212.798
Giudizi medi settimanali	-	108.751*
Giudizi positivi	82%	81% *
Giudizi neutri	11%	13% *
Giudizi negativi	7%	6% *





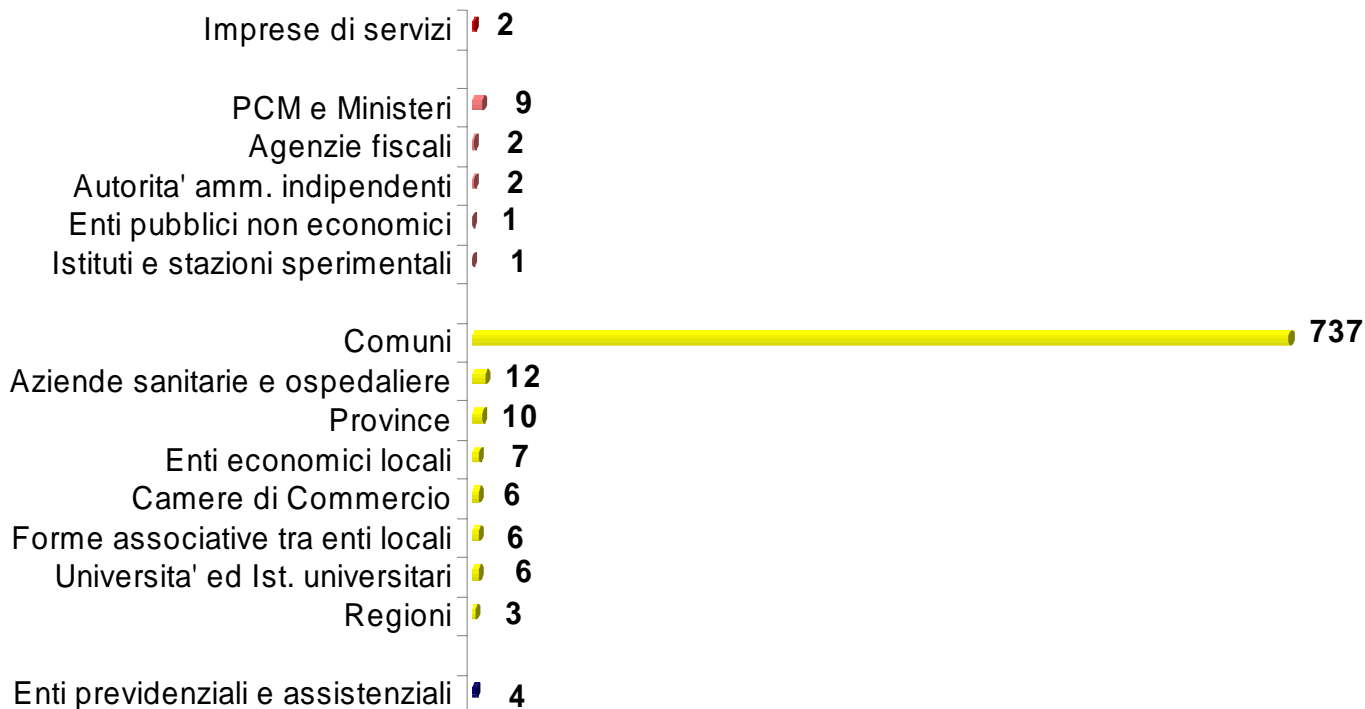
# **LE AMMINISTRAZIONI PARTECIPANTI E I SERVIZI INTERESSATI**

# Amministrazioni che hanno aderito a MLF

## Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 808**

PERIODO DI RIFERIMENTO: febbraio 2011

CANALE



CANALE



### Presentazione Piano di sperimentazione

- |                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| •Comune di Bastiglia (MO)           | ✓ |   |
| •Comune di Toro (CB)                | ✓ |   |
| •Comune di Vernate (MI)             | ✓ |   |
| •Regione Lazio                      | ✓ | ✓ |
| •Unione dei Comuni Misa-Nevola (AN) | ✓ |   |

PERIODO DI RIFERIMENTO: febbraio 2011

CANALE



### Nuove rilevazioni avviate

- **Comune di Minori (SA)** – Servizi demografici ed elettorali ✓
- **Comune di Roccalumera (ME)** – Servizi demografici e scolastici ✓
- **Ris. Co. Srl (CH)** – Sportello tributi ✓



### Estensione della rilevazione a nuove sedi

- **INPS** – Servizi assicurato, pensionato, lavoratori autonomi ✓

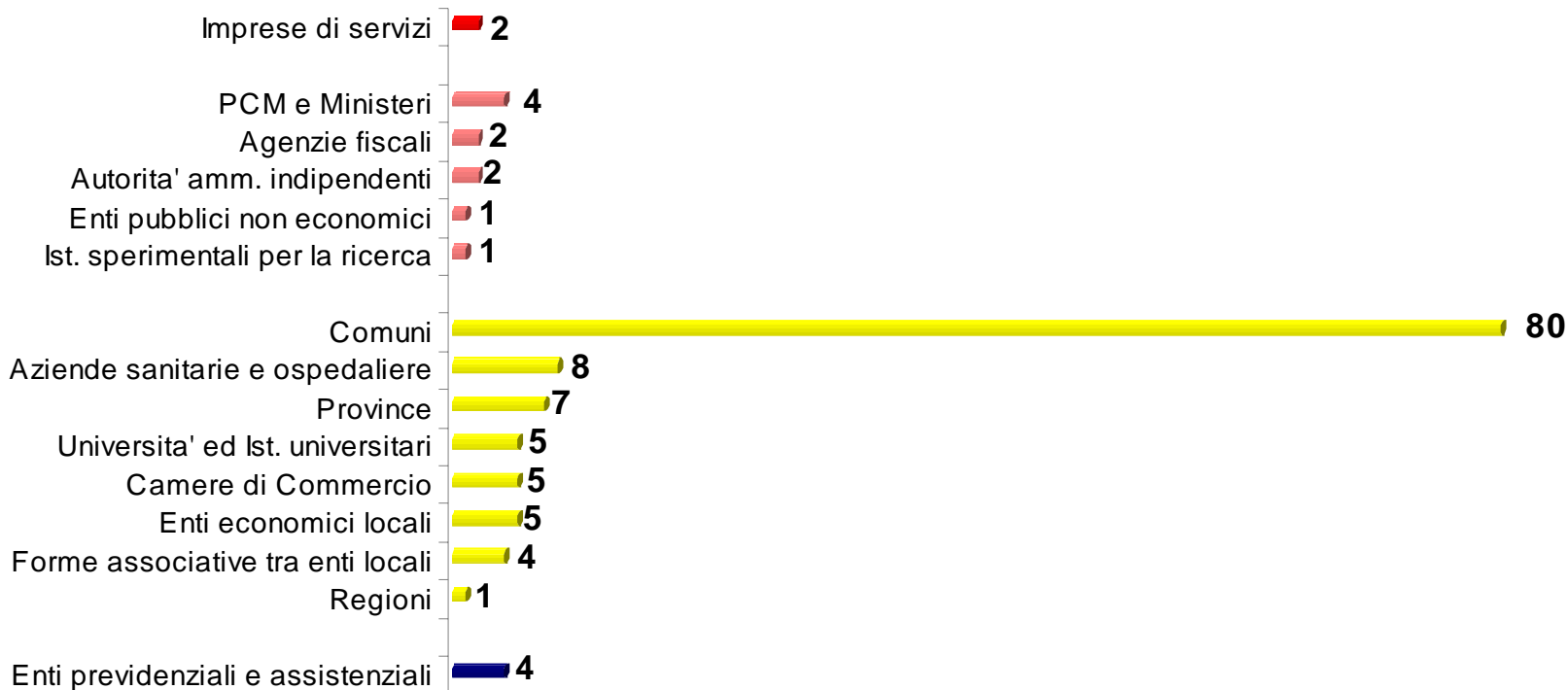


### Estensione della rilevazione a nuovi servizi

- **Comune di Castelplainio (AN)** – Servizi sociali e demografici ✓

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE

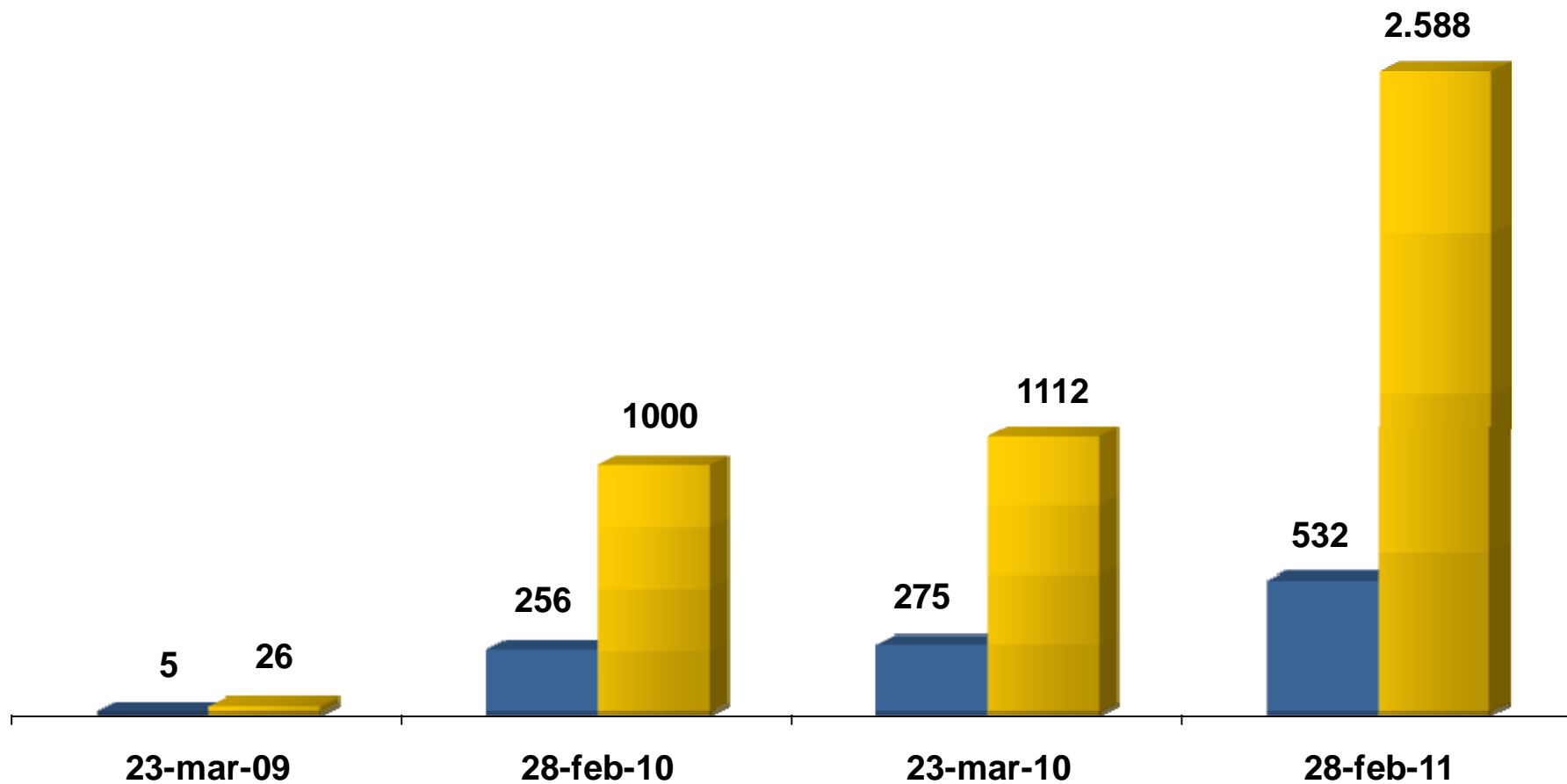


**NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 131**



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



 Sedi  Sportelli

## Sedi con emoticon sul territorio Evoluzione ultimi 12 mesi

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



Febbraio 2010



Febbraio 2011

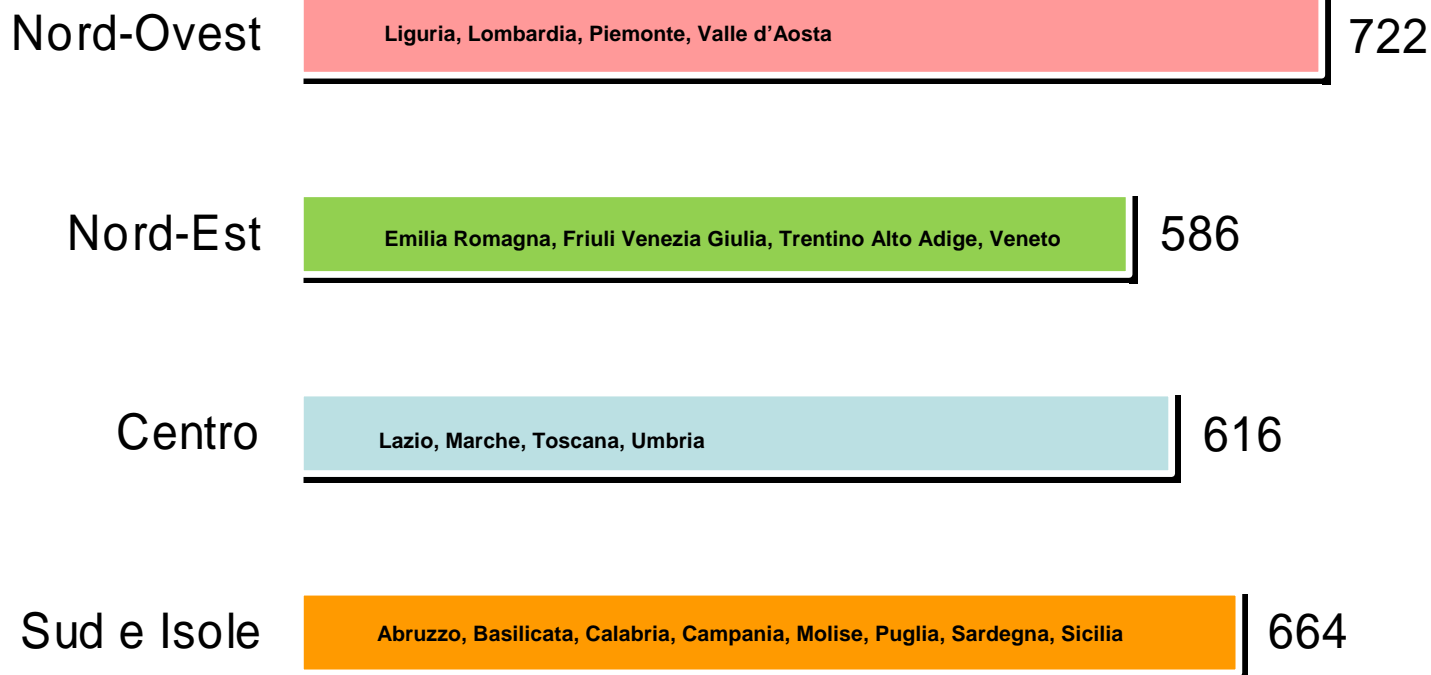
 Amministrazioni centrali  Amministrazioni locali  Enti di previdenza  Imprese di servizi

# Numero di sportelli con emoticon

## Distribuzione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

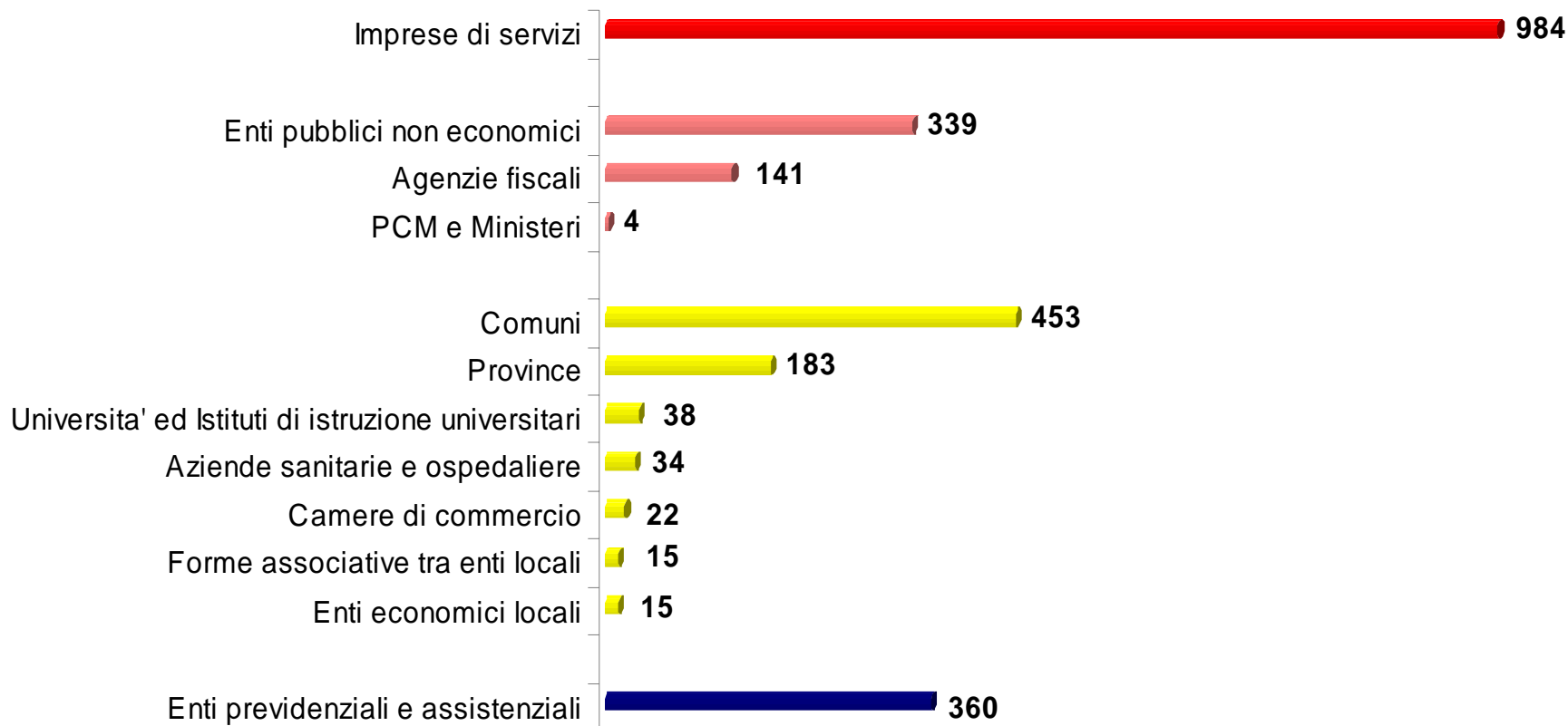
CANALE



# Numero di sportelli con emoticon Distribuzione per tipologia di amministrazione

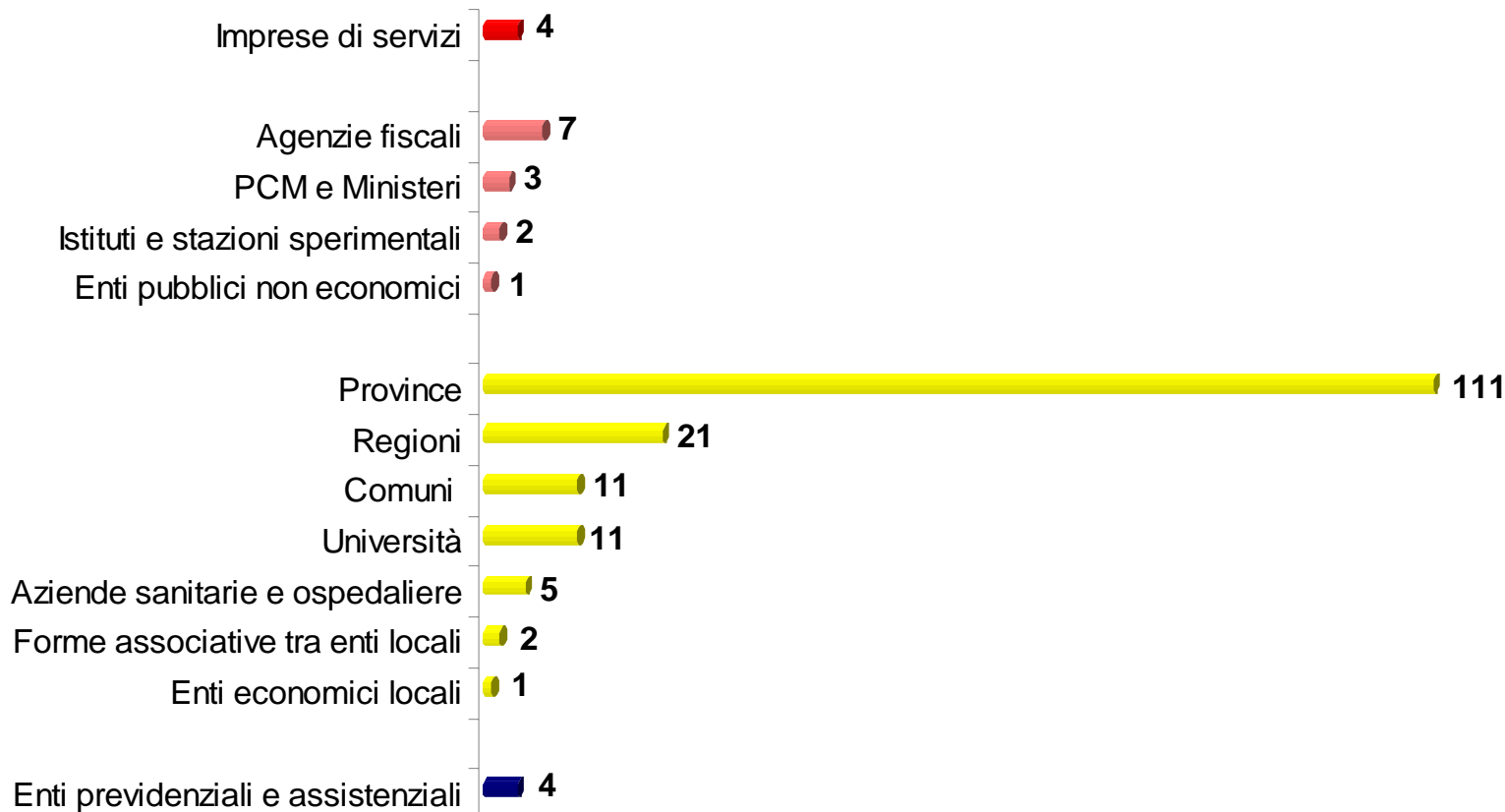
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



Amministrazioni centrali



Amministrazioni locali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

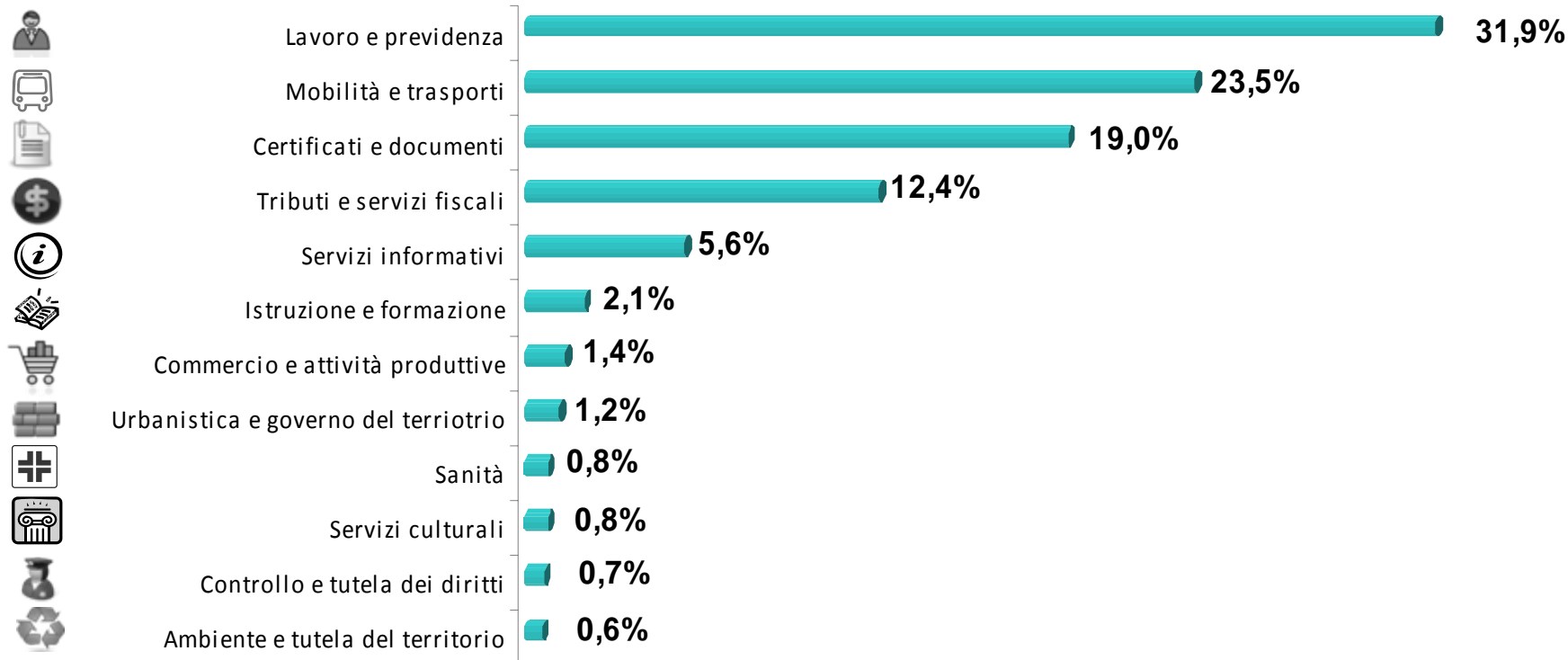
CANALE



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

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



# Servizi telefonici sottoposti al giudizio degli utenti

## Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



Servizi informativi

60,0%



Servizi socio-assistenziali

6,7%



Servizi fiscali

6,7%



Servizi amministrativi

6,7%



Mobilità e trasporti

6,7%



Regolazione e controllo

6,7%



Polifunzionale

6,7%

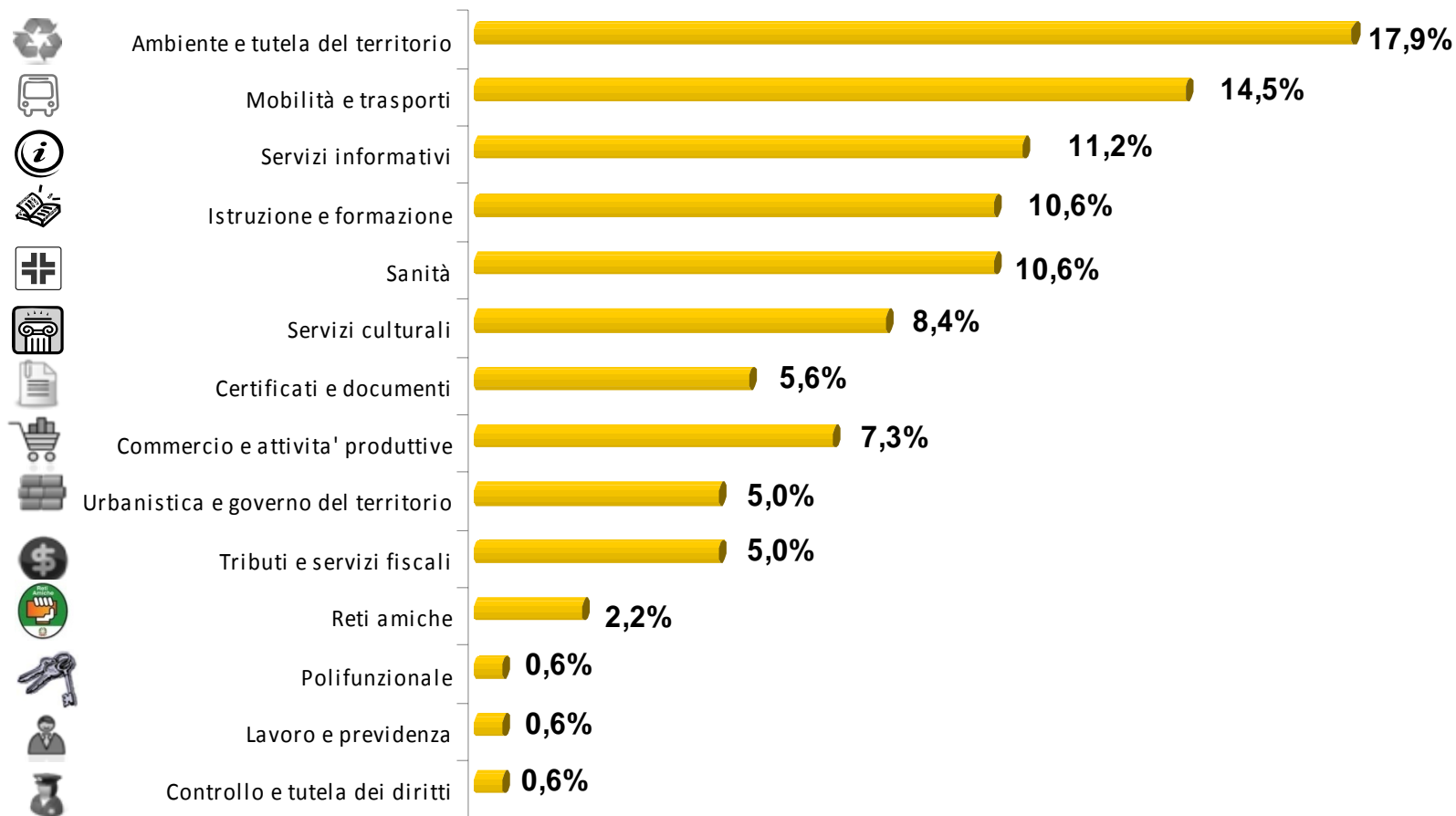


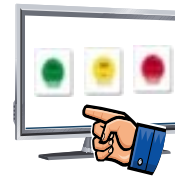
## Servizi web sottoposti al giudizio degli utenti

### Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE

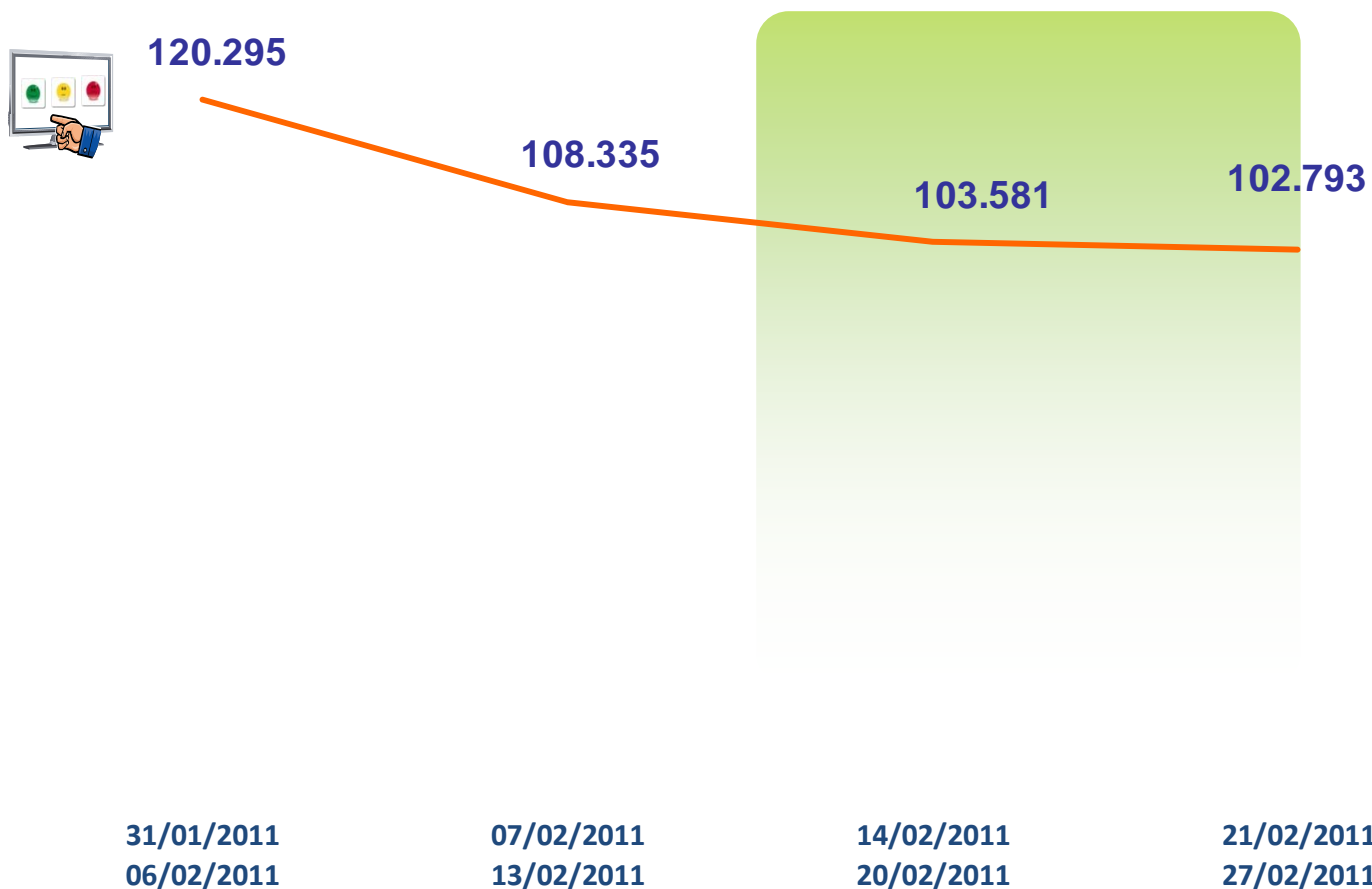




# LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

PERIODO DI RIFERIMENTO. febbraio 2011

CANALE

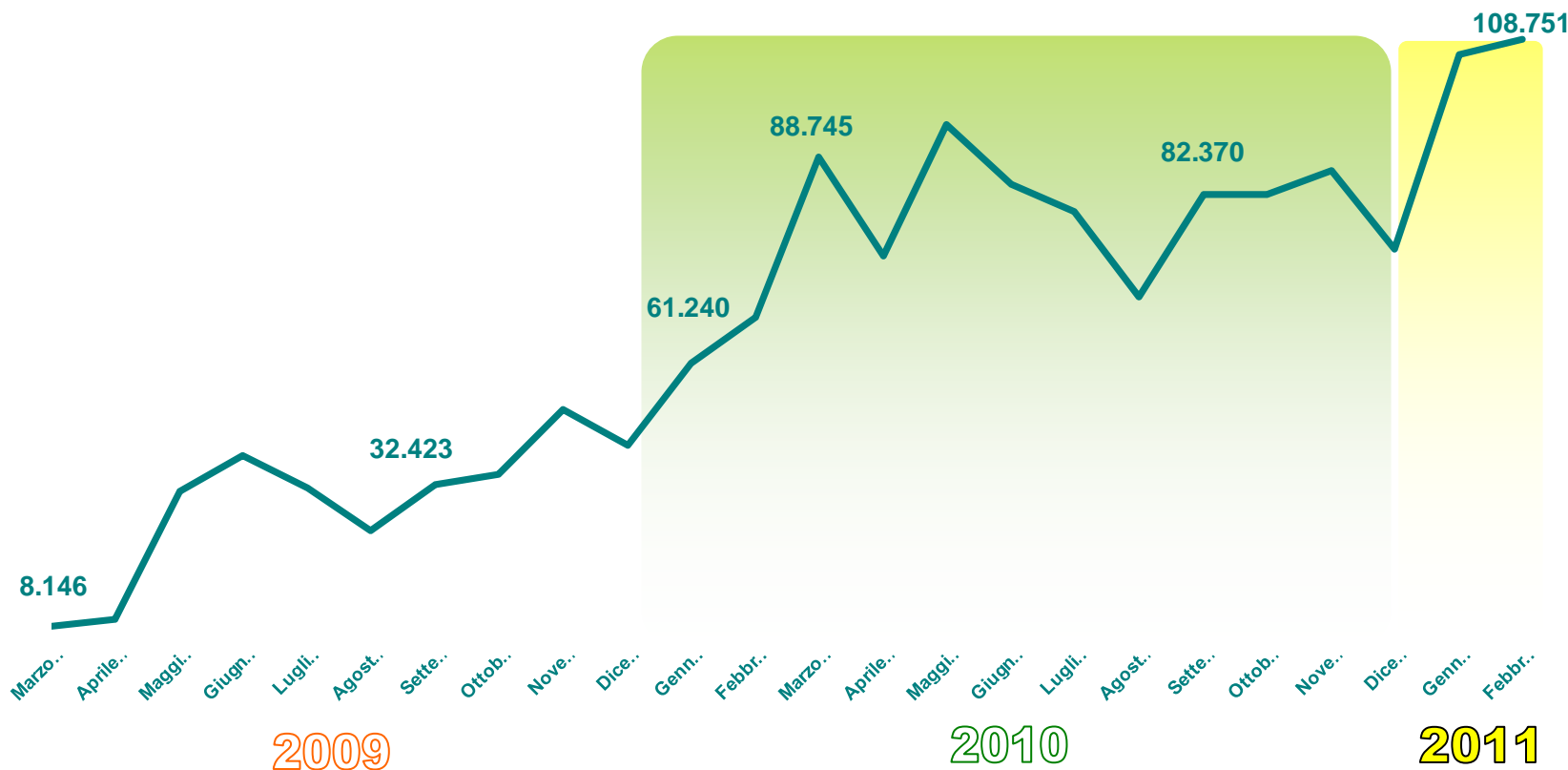


Numero giudizi espressi nel mese: 435.004

## La partecipazione settimanale La media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE

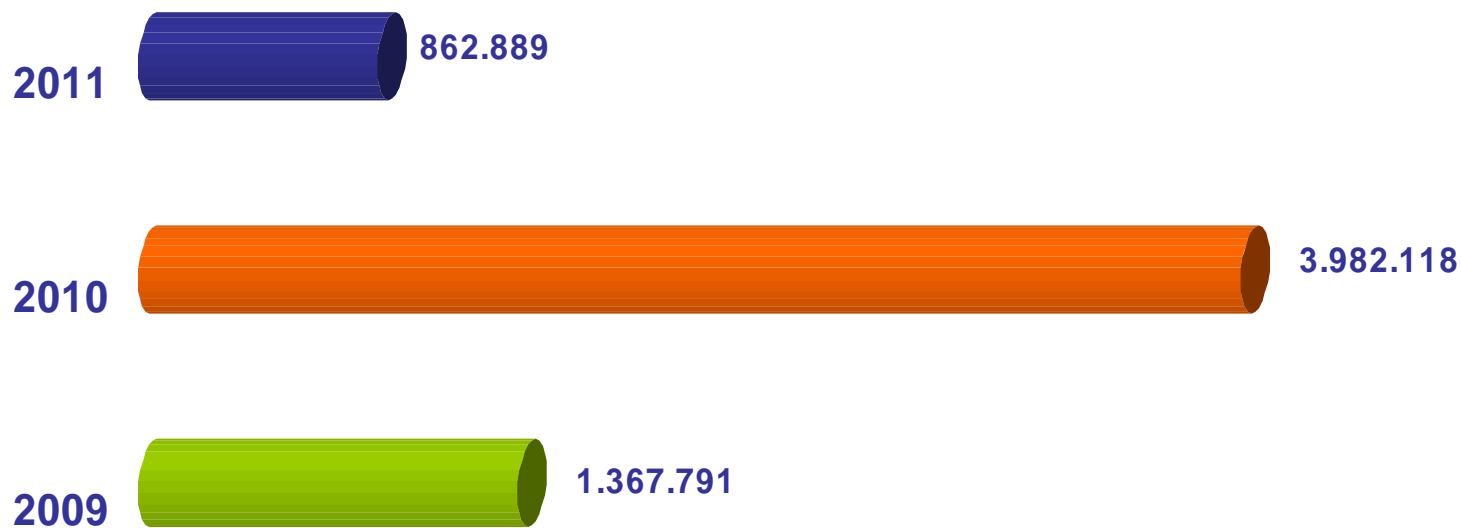


Numero totale giudizi espressi: 6.212.798

# Numero giudizi espressi annualmente

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**Numero totale giudizi espressi: 6.212.798**

## Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



12%



4%



4%

Numero totale giudizi espressi: 6.212.798

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**Nord-Ovest**

Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta

**12%**

**Nord-Est**

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

**11%**

**Centro**

Lazio, Marche, Toscana, Umbria

**11%**

**Sud e Isole**

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

**13%**

**Numero totale giudizi espressi: 6.212.798**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE

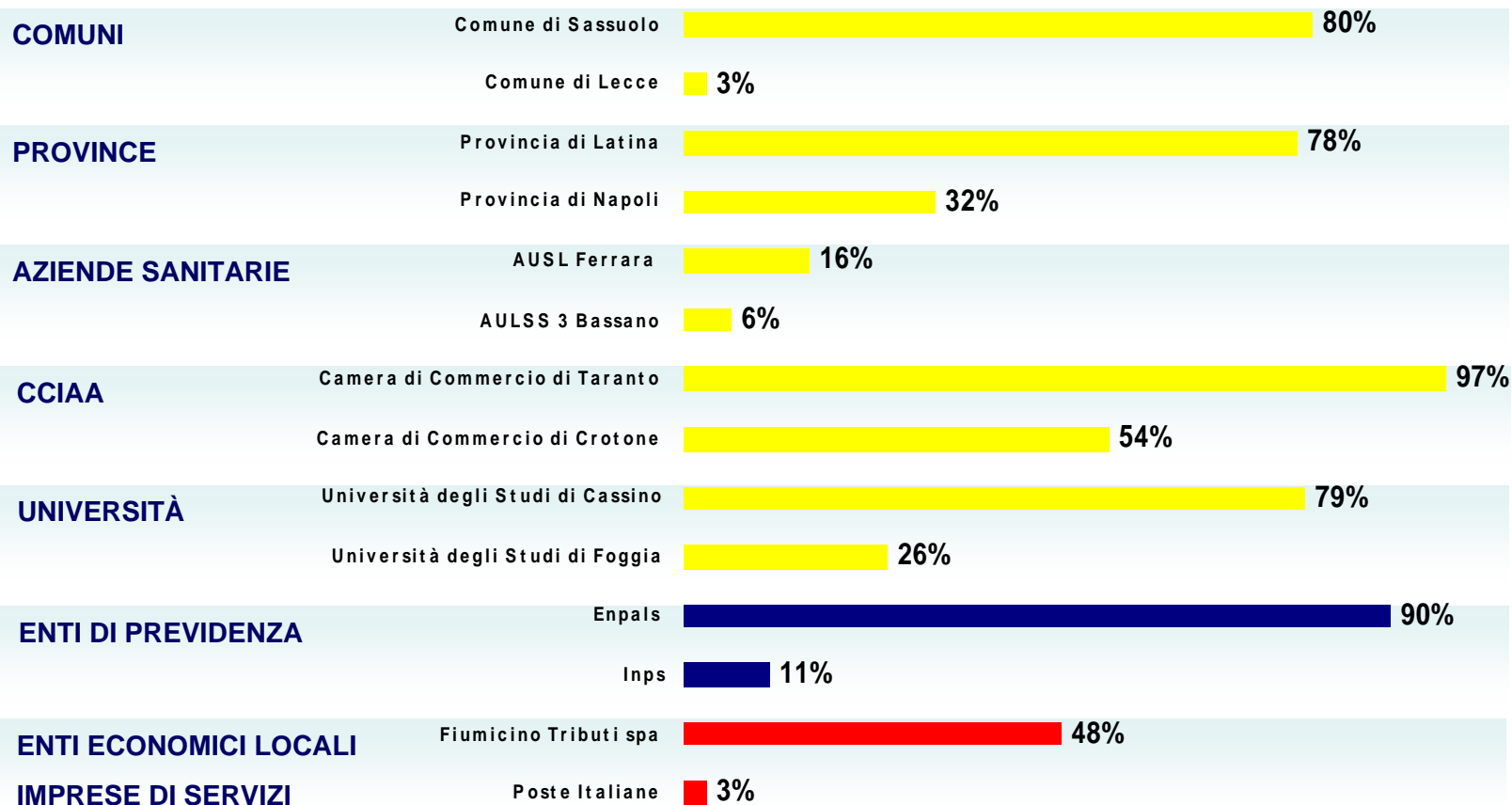


		N° GIUDIZI ESPRESI
Camere di Commercio	67,38%	12.139
Provinces	61,45%	30.746
Università	60,82%	13.650
PCM e Ministeri	40,86%	4.134
Forme associative tra enti locali	33,39%	1.489
Comuni	19,70%	426.239
Enti pubblici non economici	12,59%	177.108
Enti previdenziali e assistenziali	12,53%	410.520
Enti economici locali	10,18%	30.930
ASL	8,12%	27.102
Agenzie fiscali	4,98%	24.221
Imprese di servizi	2,86%	62.879



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

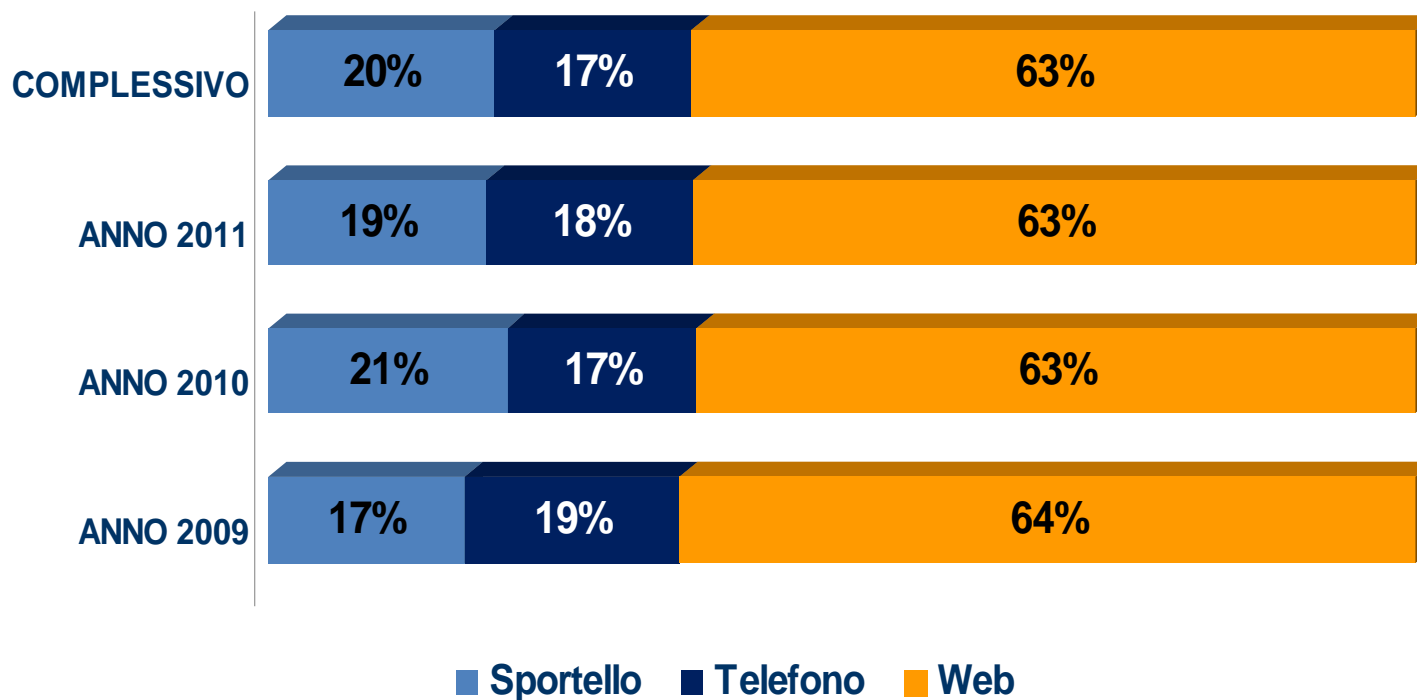
CANALE



		N° GIUDIZI ESPRESSI
Province	41,75%	1.048
Enti pubblici non economici	30,15%	1.235.842
Universita' ed Istituti di istruzione universitari	24,32%	7.935
Altri enti locali	20,26%	1.665
Forme associative tra enti locali	17,28%	160
Imprese di servizi	9,08%	1.787.943
Enti previdenziali e assistenziali	6,68%	4.895
Regioni	6,91%	1.697
Aziende sanitarie e ospedaliere	4,29%	5.008
Comuni	3,54%	8.359
Agenzie fiscali	1,40%	854.337

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 6.212.798

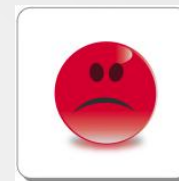


# I GIUDIZI ESPRESSI

## Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**COMPLESSIVO**

**81%**

**13%**

**6%**

**ULTIMO MESE**

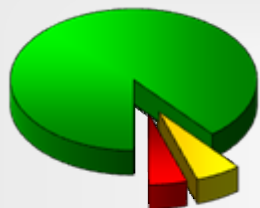
▼ **80%**

▲ **15%**

▼ **5%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE 



**COMPLESSIVO**



**91%**



**5%**



**5%**

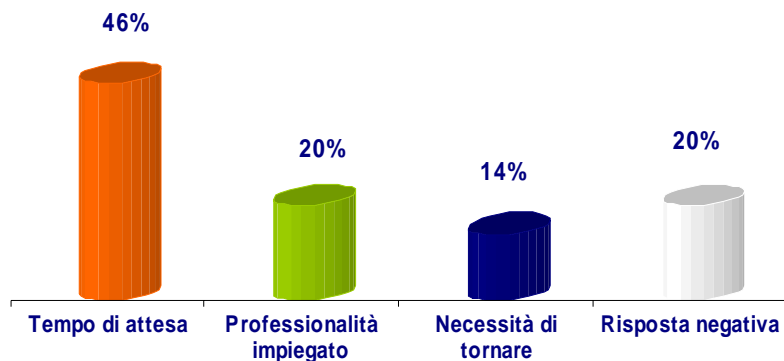
**ULTIMO MESE**

▼ **85%**

▲ **11%**

▼ **4%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

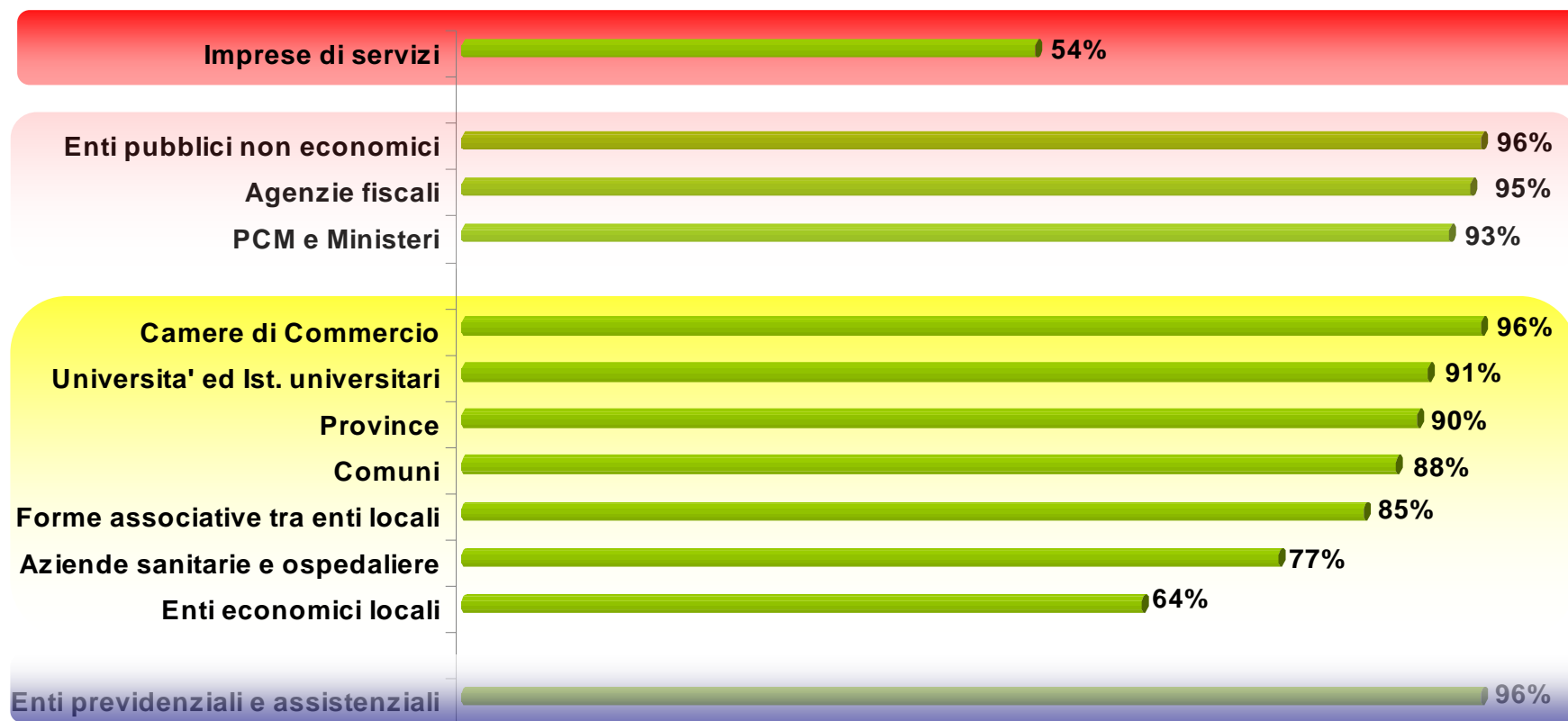


# Livello di soddisfazione allo Sportello

## Giudizi positivi per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

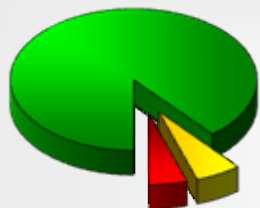
CANALE



## Livello di soddisfazione al Telefono

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**COMPLESSIVO**



81%



13%



6%

**ULTIMO MESE**



85%

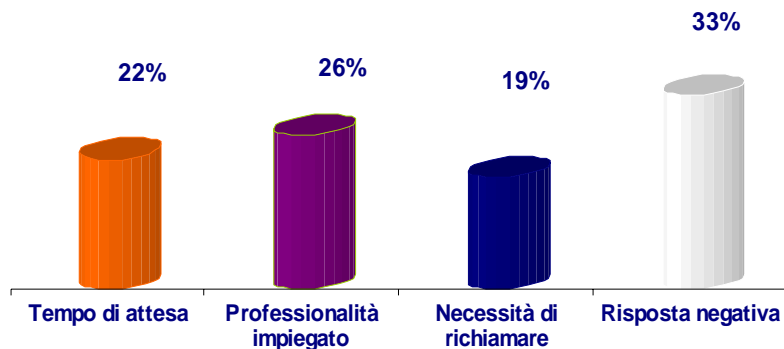


11%



4%

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

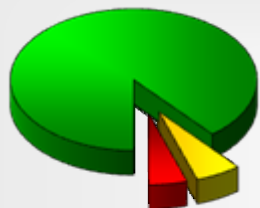




## Livello di soddisfazione sul Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**COMPLESSIVO**



**78%**



**15%**



**7%**

**ULTIMO MESE**



**80%**

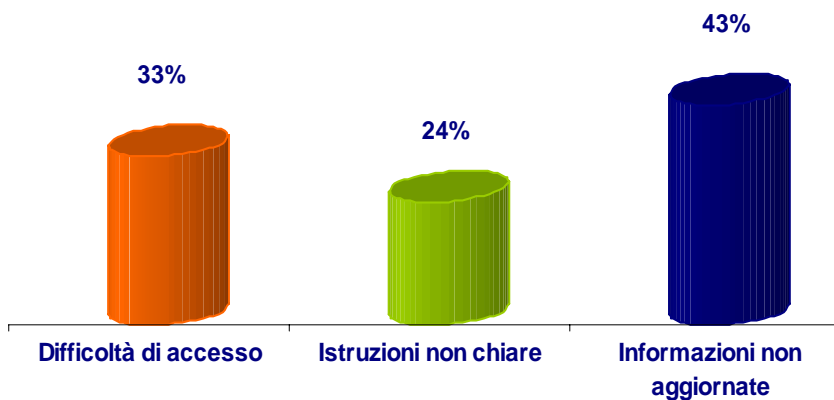


**15%**



**5%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



# Livello di soddisfazione sul Web

## Giudizi positivi per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



# L'INIZIATIVA PICCOLI COMUNI

## Sedi con emoticon sul territorio Piccoli comuni

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



Adesioni

Rilevazioni avviate

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



**Nord-Ovest**

Liguria, Lombardia, Piemonte

**42%**

**Nord-Est**

Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Veneto

**21%**

**Centro**

Lazio, Marche, Toscana

**18%**

**Sud e Isole**

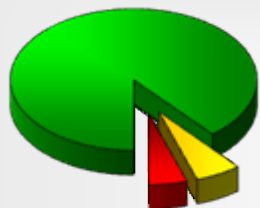
Abruzzo, Basilicata, Campania, Sardegna, Sicilia

**19%**

**Numero totale giudizi espressi: 18.136**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 28 febbraio 2011

CANALE



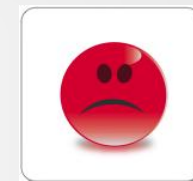
**COMPLESSIVO**



**89%**



**5%**



**6%**

**NORD OVEST**

**89%**

**5%**

**6%**

**NORD EST**

**98%**

**1%**

**1%**

**CENTRO**

**93%**

**4%**

**3%**

**SUD E ISOLE**

**77%**

**8%**

**15%**