



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 30 giugno 2011



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

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 area geografica

Slide 6

Rilevazioni avviate nel mese

Slide 7

Dislocazione territoriale nuove rilevazioni

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

Slide 11

Sedi e sportelli

Slide 12

Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione

Slide 13

Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione

Slide 14

Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Slide 15

Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 16

Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 17

Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 18

Slide 19

3. La partecipazione dei cittadini

Numero giudizi mensili raccolti	Slide 20
La partecipazione settimanale – La media mese per mese	Slide 21
Numero giudizi raccolti annualmente	Slide 22
Tasso di partecipazione per canale	Slide 23
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 24
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 25
Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa	Slide 26
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica	Slide 27
Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi raccolti mensilmente	Slide 28
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 29

4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione	Slide 30
Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	Slide 31
Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 32
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa	Slide 33
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio	Slide 34
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione	Slide 35
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa	Slide 36
Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 37
Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione	Slide 38
Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello	Slide 39

1. Le amministrazioni partecipanti

NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: GIUGNO 2011



PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Canale



•CCIAA di Campobasso

✓

•Comune di Bertonico (LO)

✓

•Comune di Lomagna (LC)

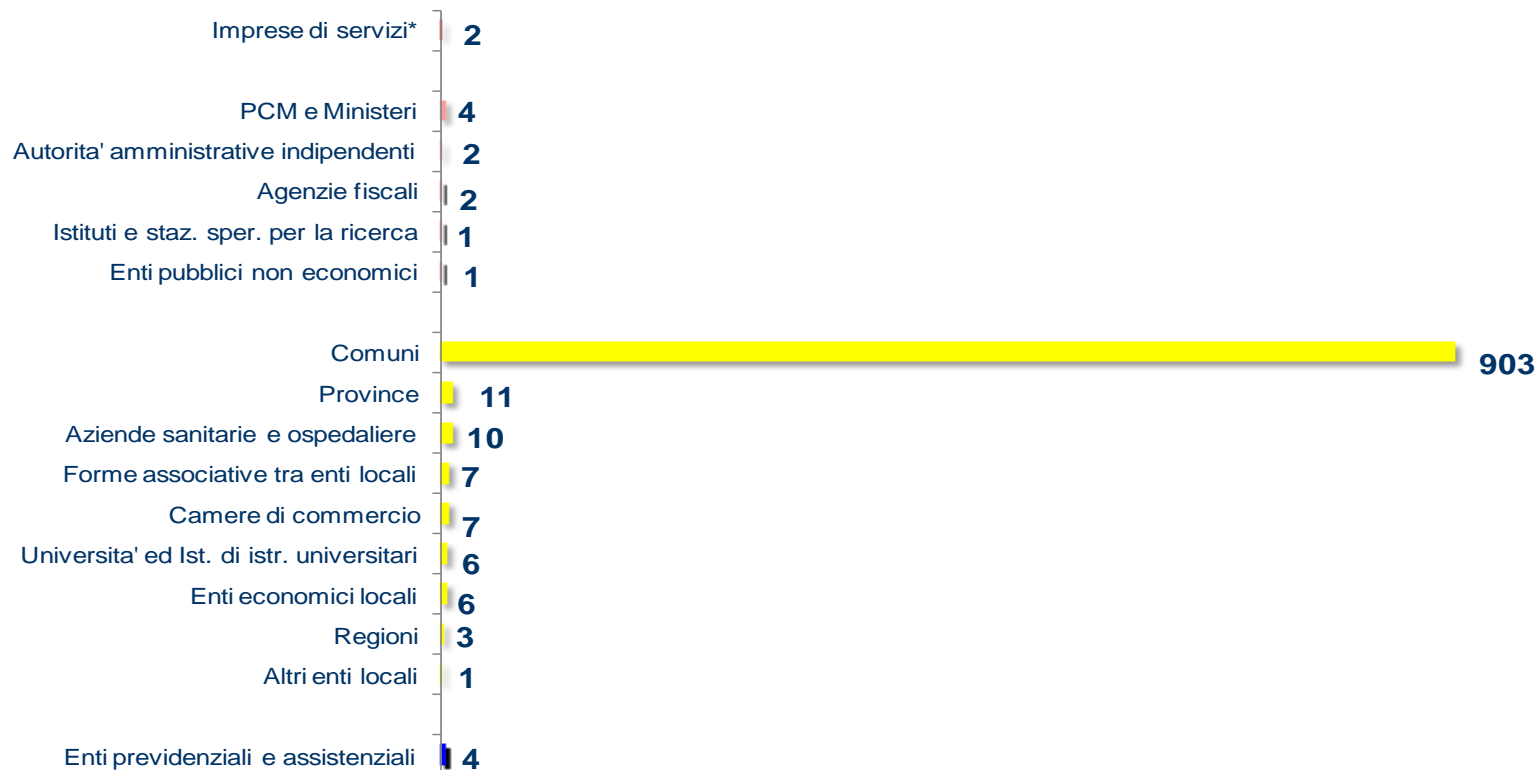
✓

•Comune di Paciano (PG)

✓

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



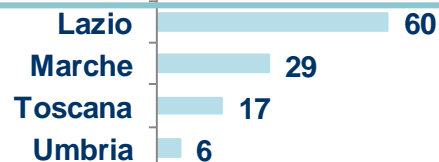
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 970

■ 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 – 30 GIUGNO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 970

RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: GIUGNO 2011



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE

Canale



•Comune di Montecatini Terme (PT) – Anagrafe, polizia municipale, servizi cimiteriali

√

•25 Piccoli Comuni Progetto Elistat – Servizi demografici, polizia locale, uffici tecnici, servizi alla persona

√

√



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVE SEDI

•INPS – Servizi assicurato, pensionato, lavoratori autonomi

√



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVI SERVIZI

•Agenzia delle Entrate – Servizio Unico Web, F24Web, Pagamenti on line

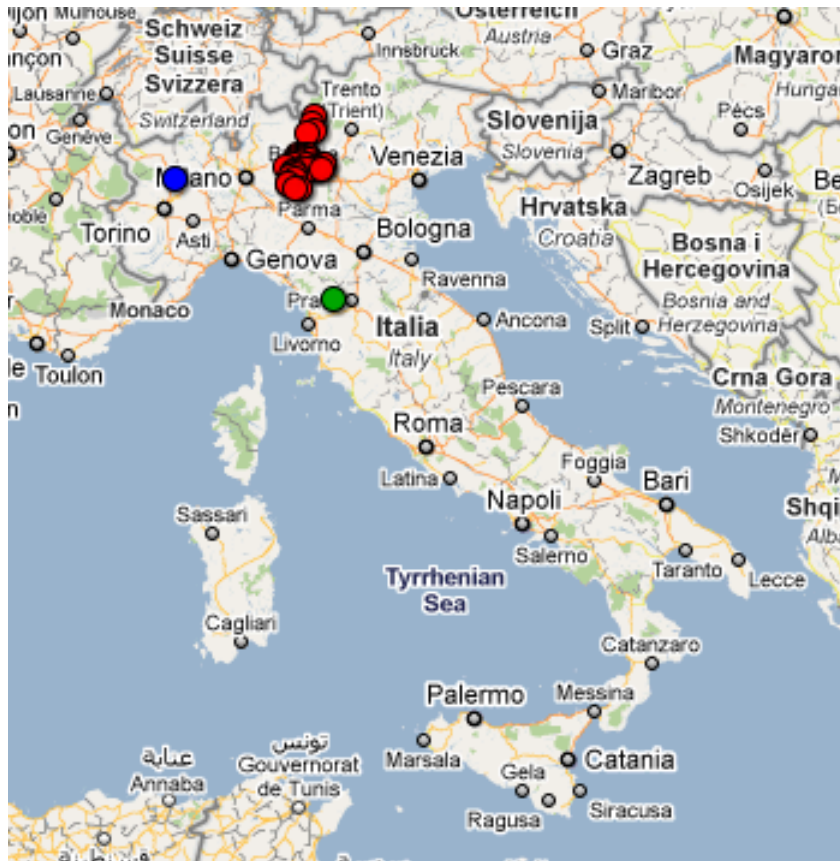
√

•Comune di Saccolongo (PD) – Biblioteca comunale

√

DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

PERIODO DI RIFERIMENTO: GIUGNO 2011

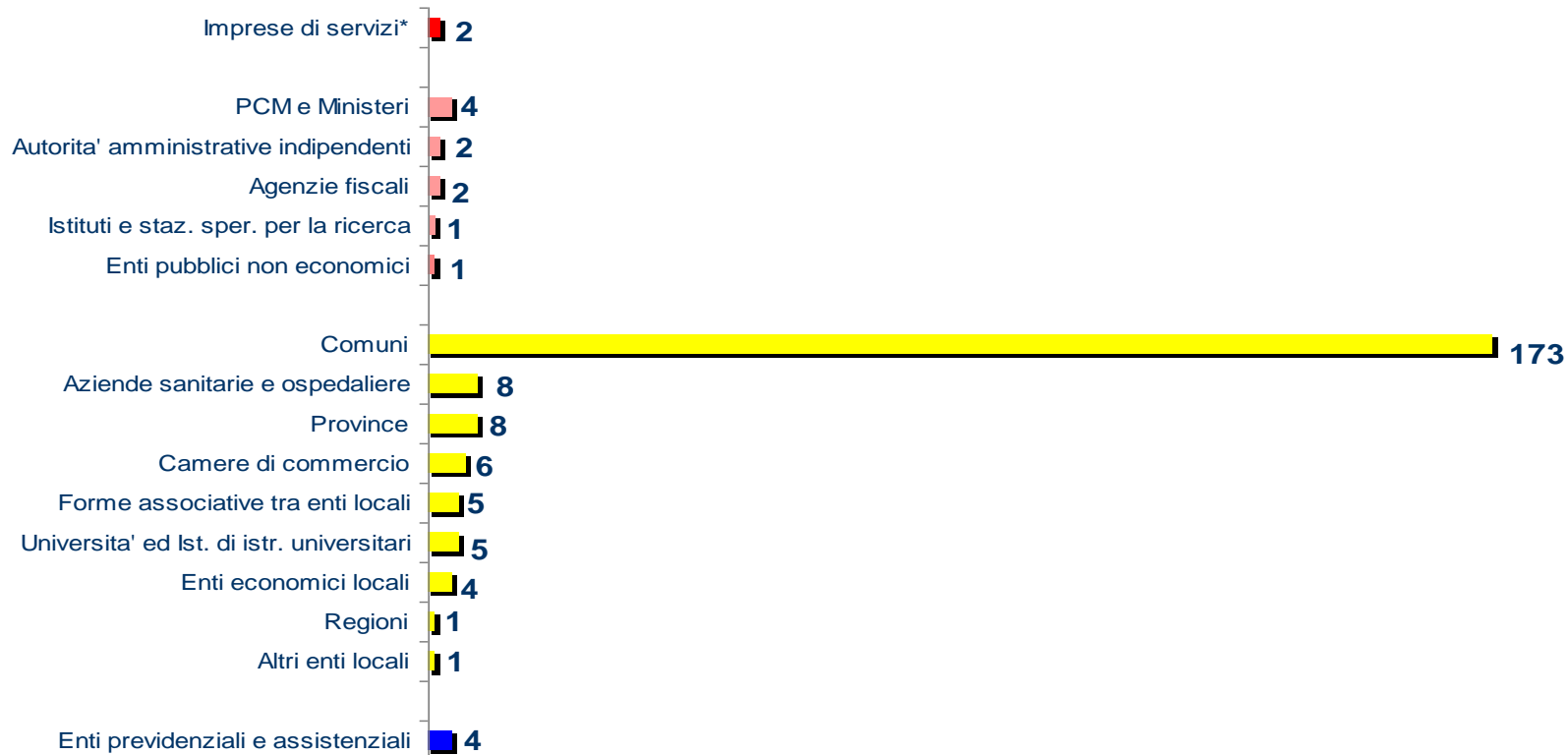


- INPS – Sede di Ivrea
- Piccoli Comuni – progetto Elistat
- Comune di Montecatini Terme (PT)

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

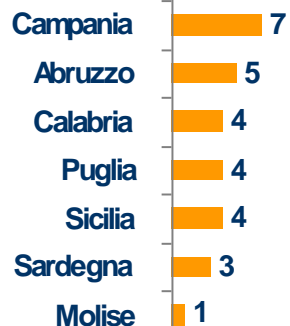
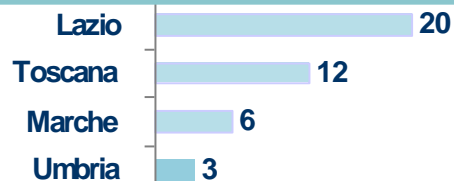
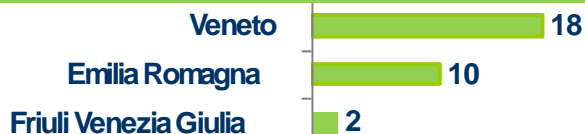


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 227

Amministrazioni statali
 Amministrazioni locali
 Enti previdenziali e assistenziali
 Imprese di servizi

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

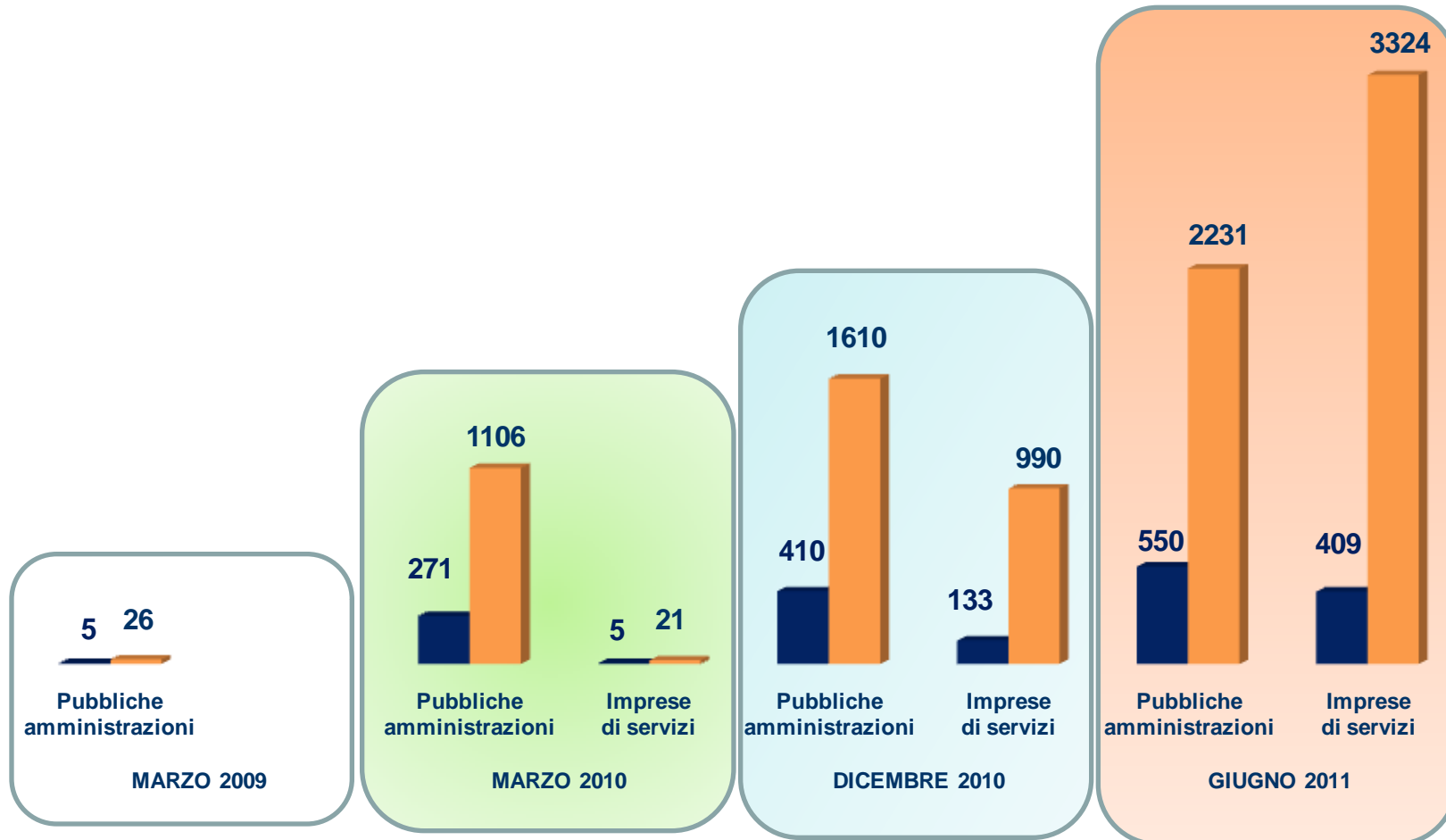


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 227

2. Sedi, sportelli e servizi

SEDI E SPORTELLI

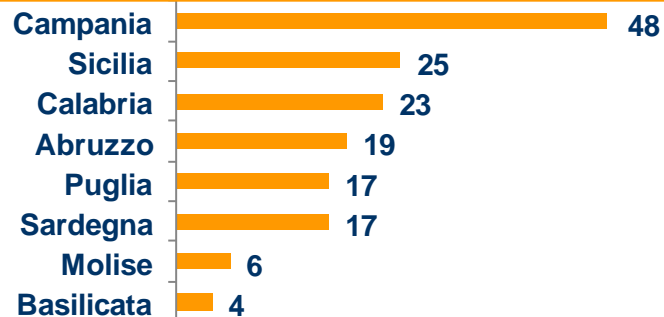
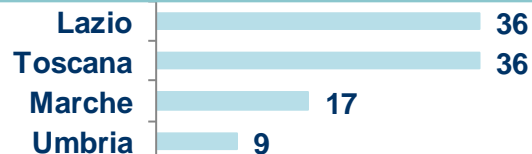
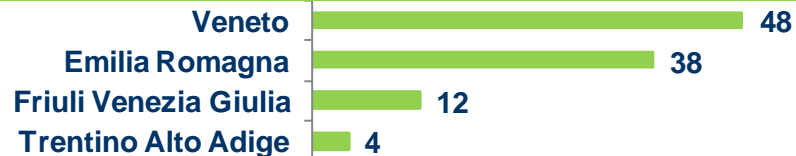
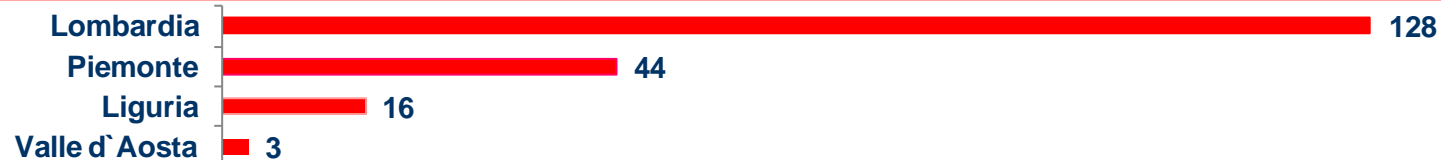
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

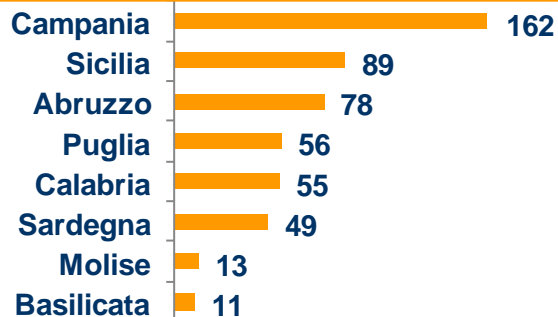
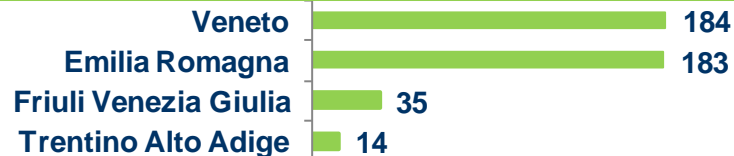


NUMERO TOTALE SEDI: 550

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

Numero per zona geografica




PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.231

SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

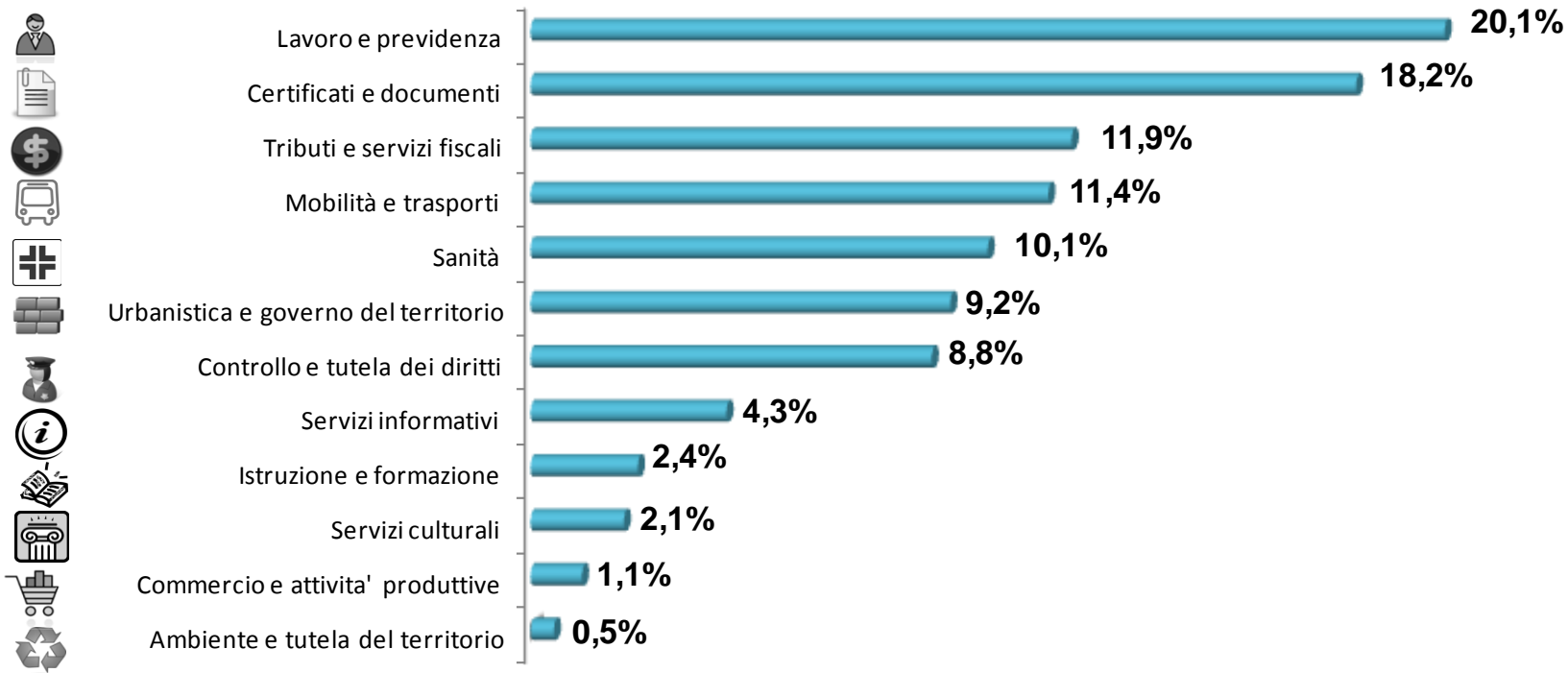
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

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

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

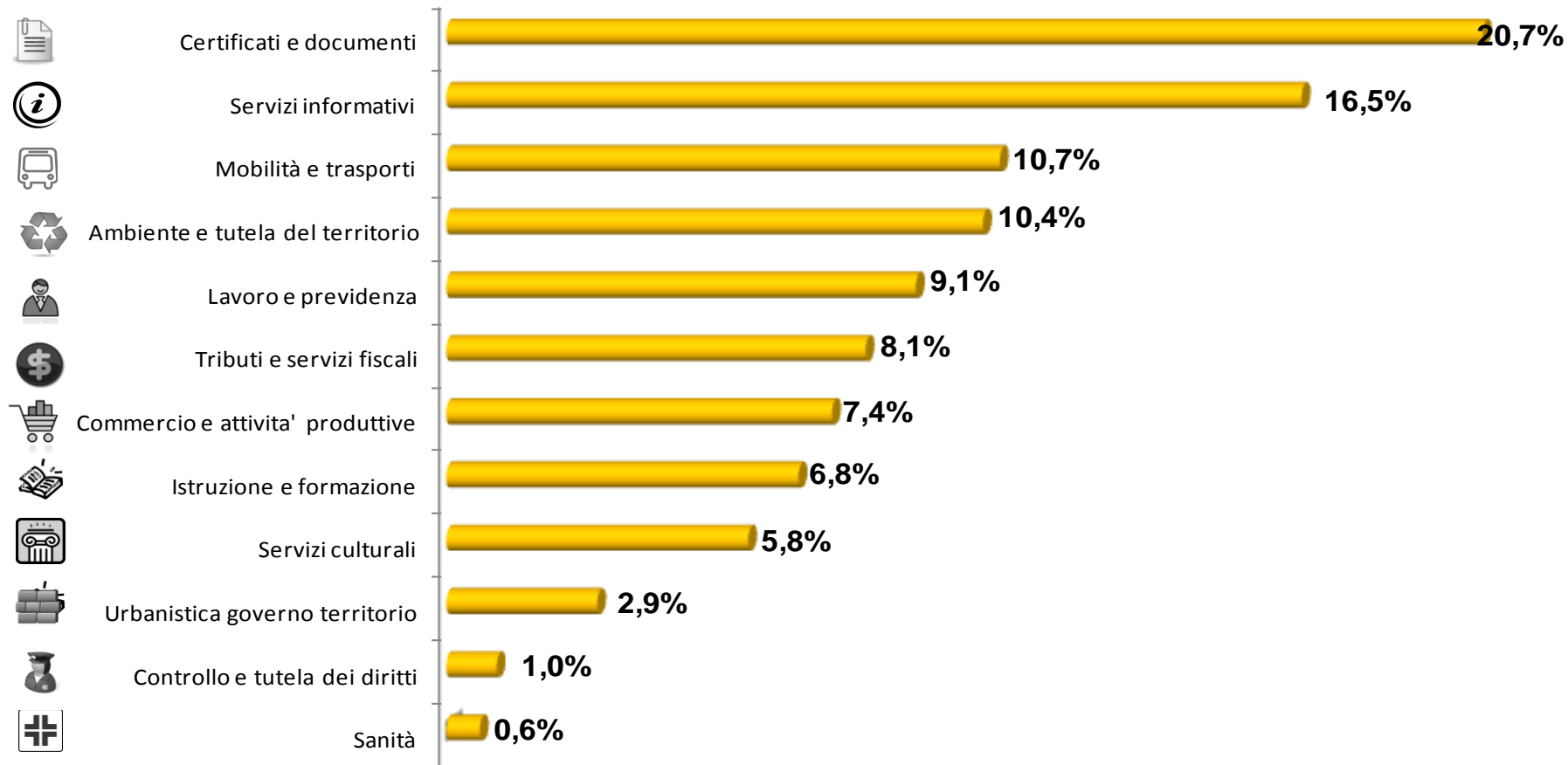
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

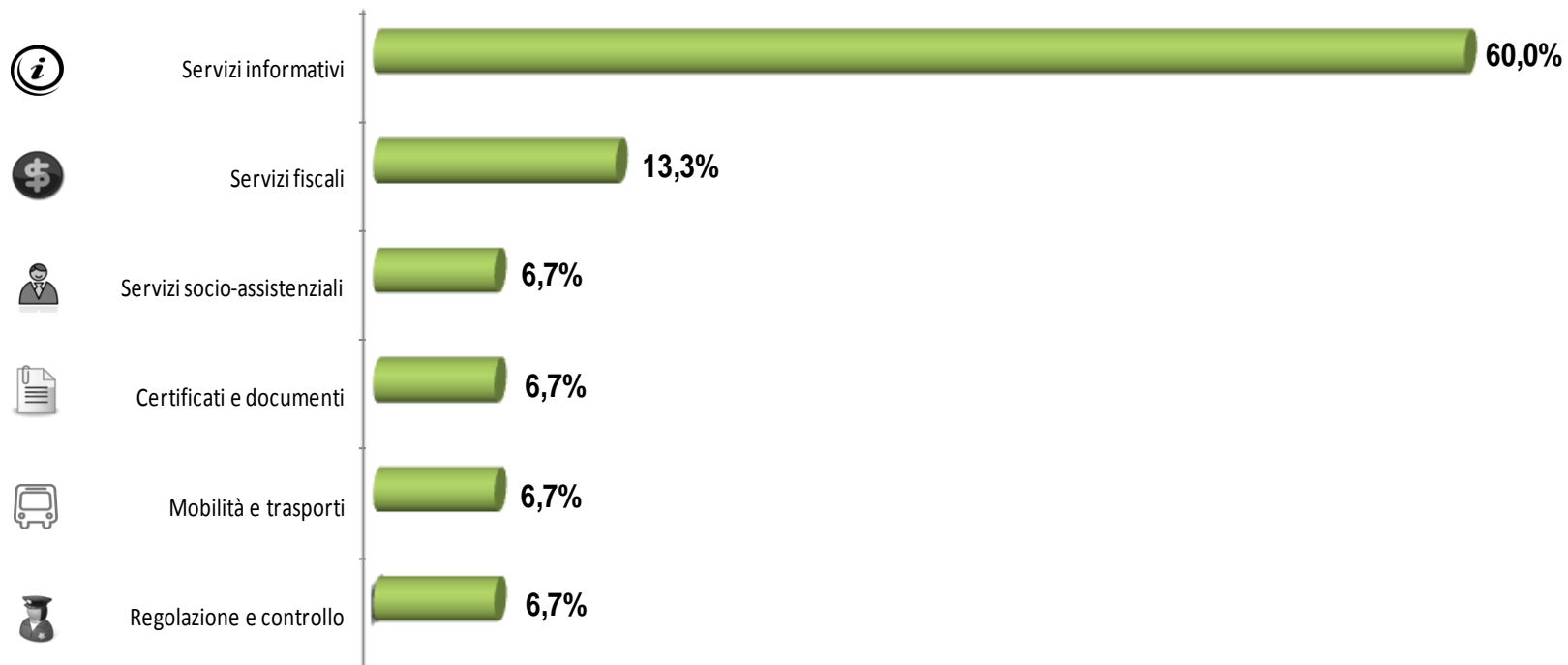
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

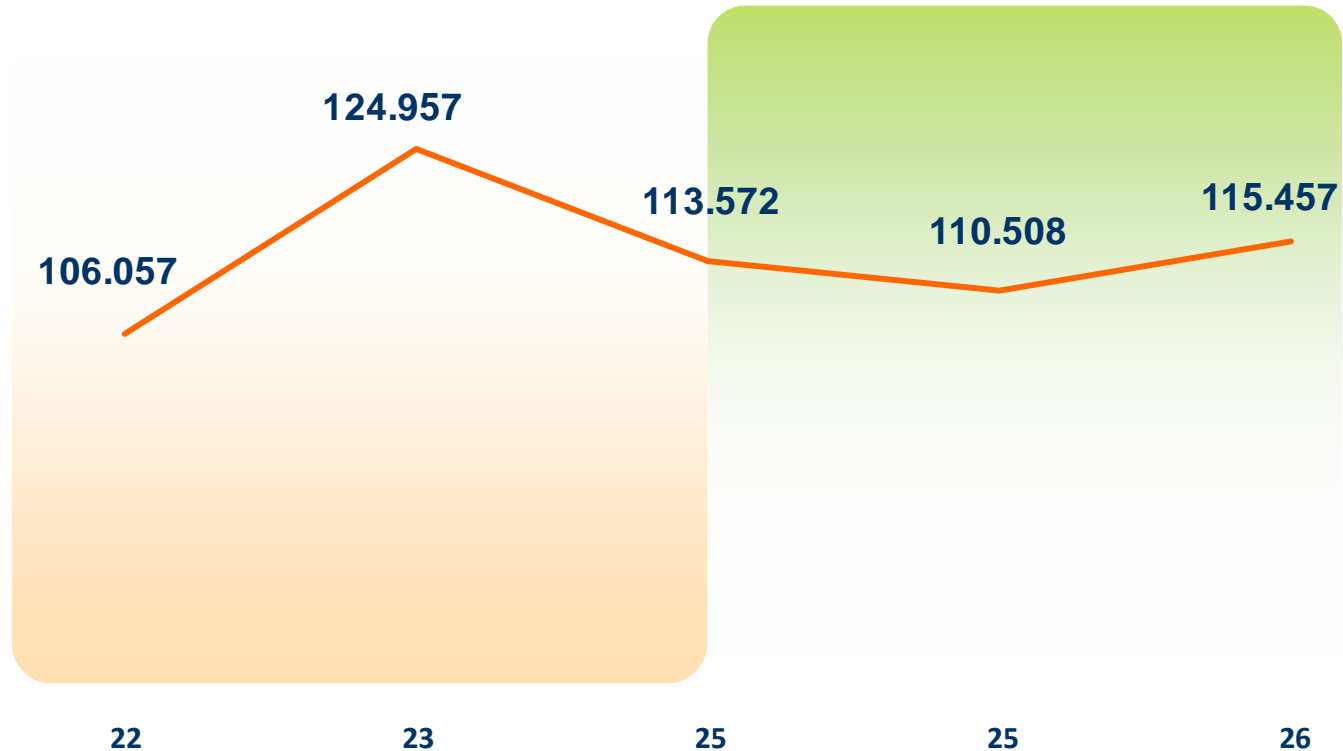
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



3. La partecipazione dei cittadini

NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: GIUGNO 2011

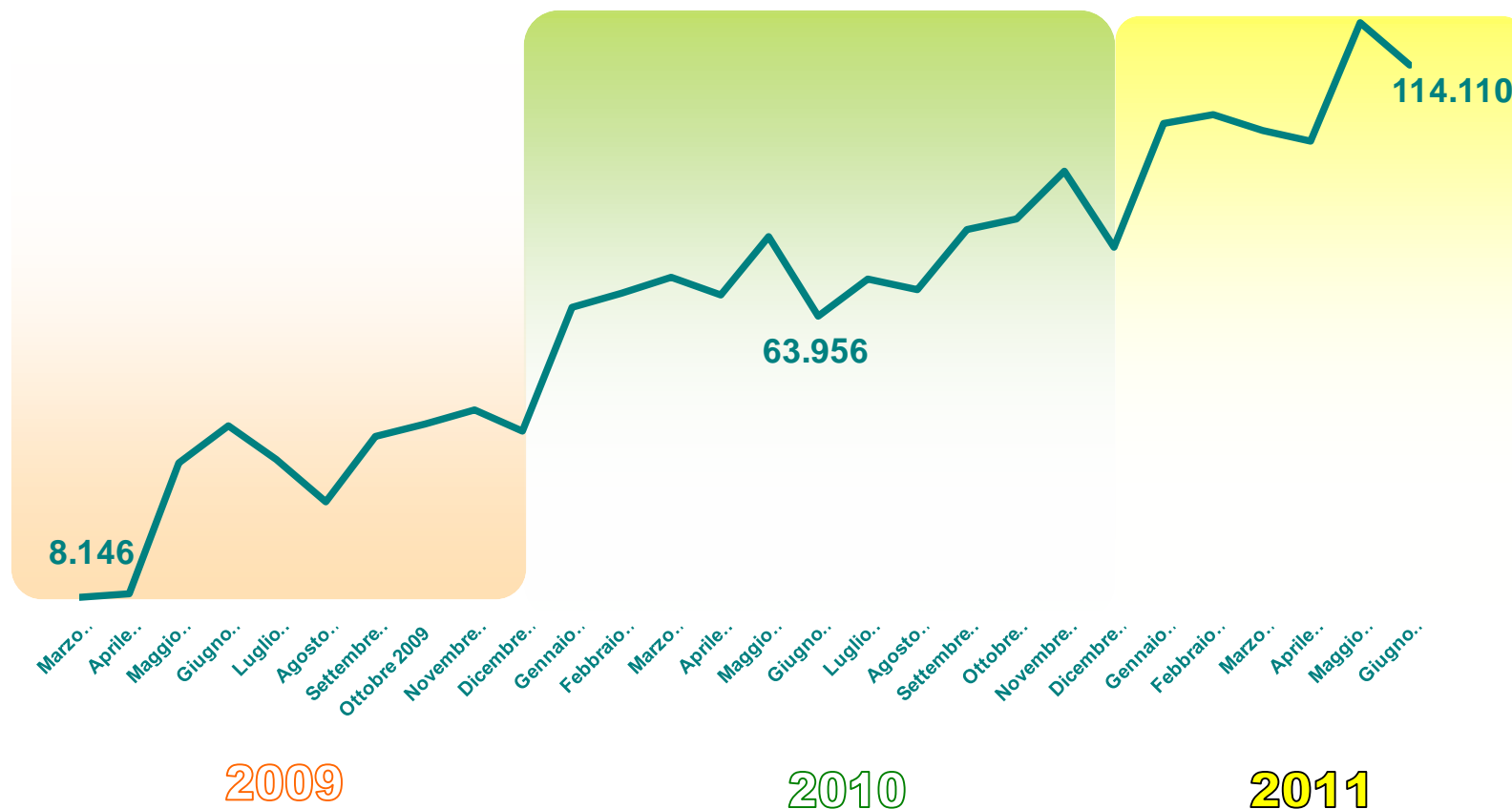


Numero giudizi mensili raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 570.551

LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

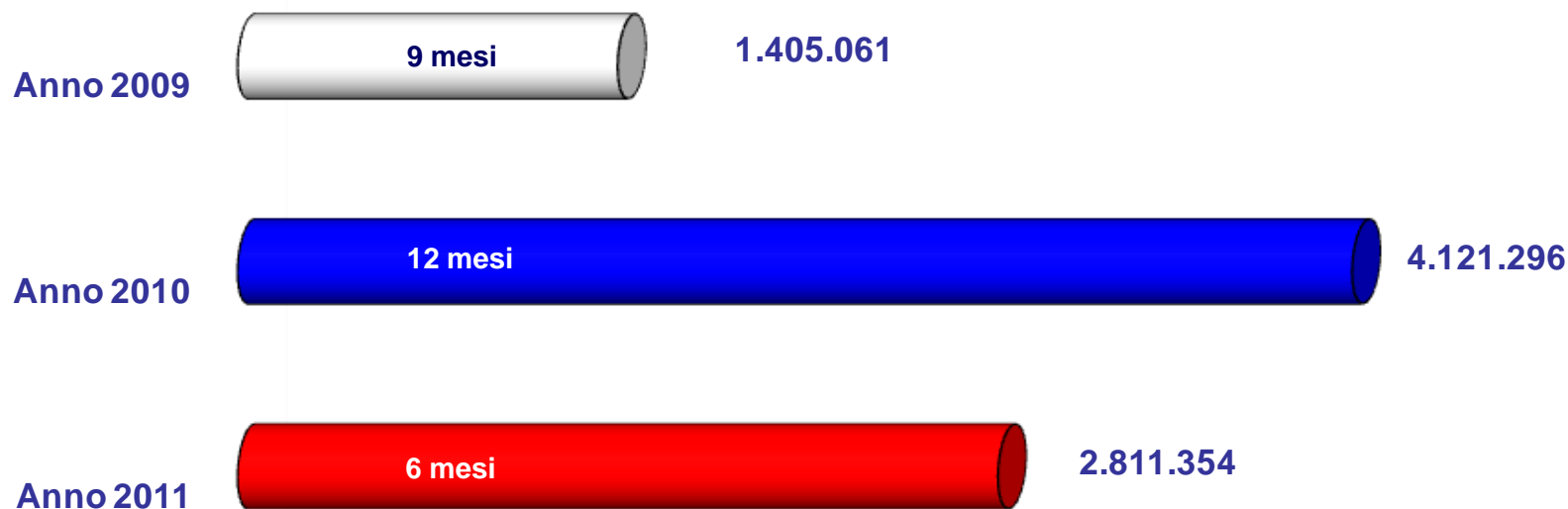
La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 8.337.711

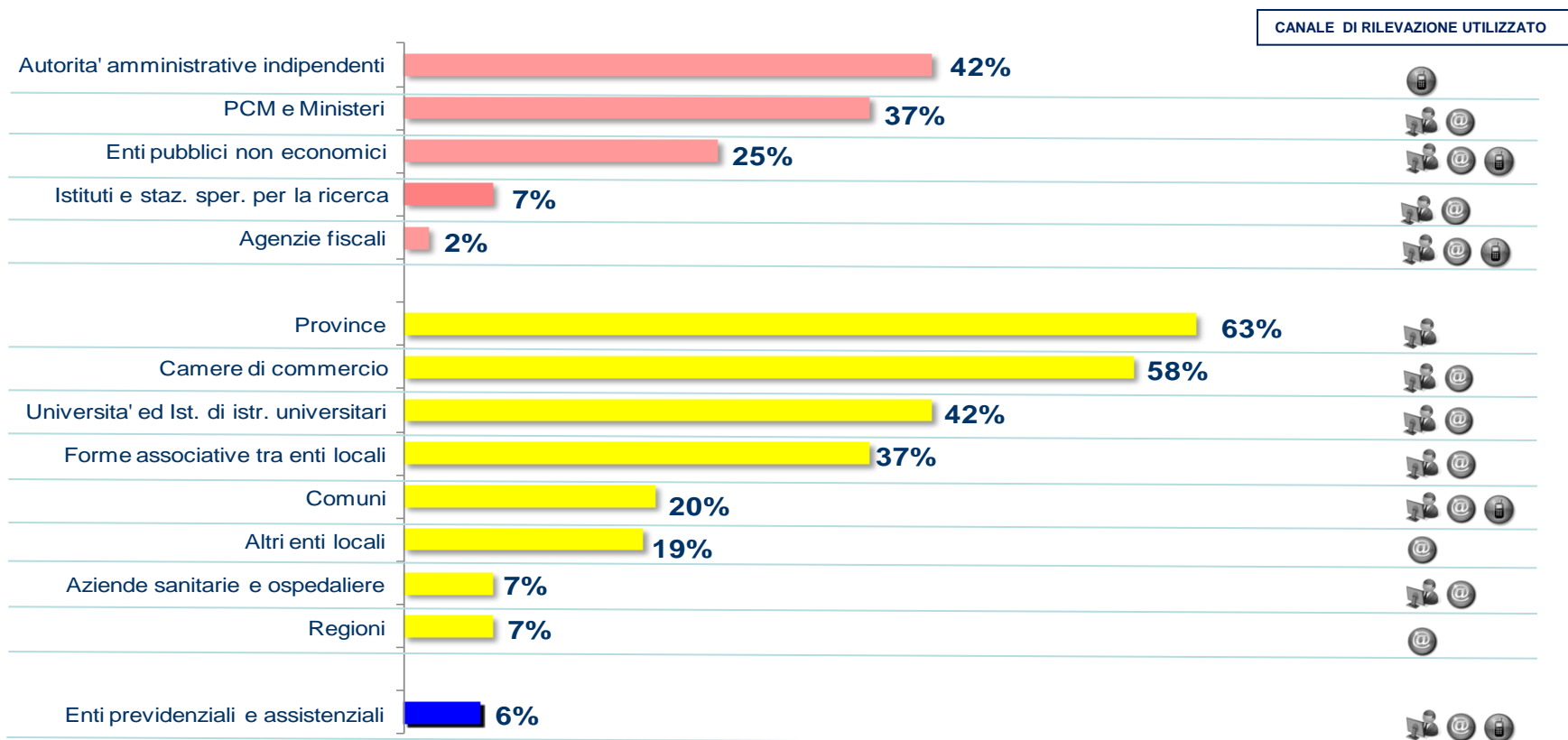
TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

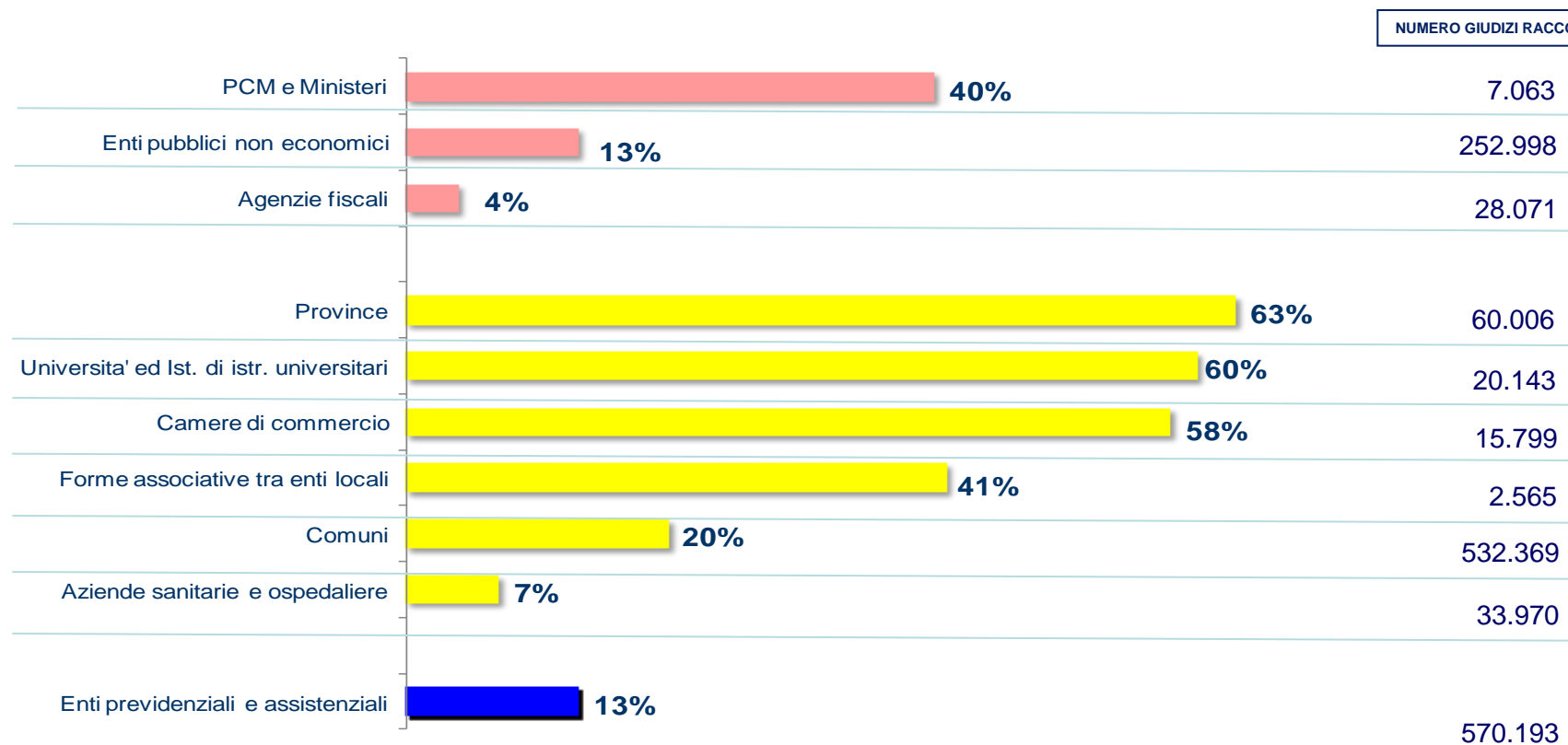
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

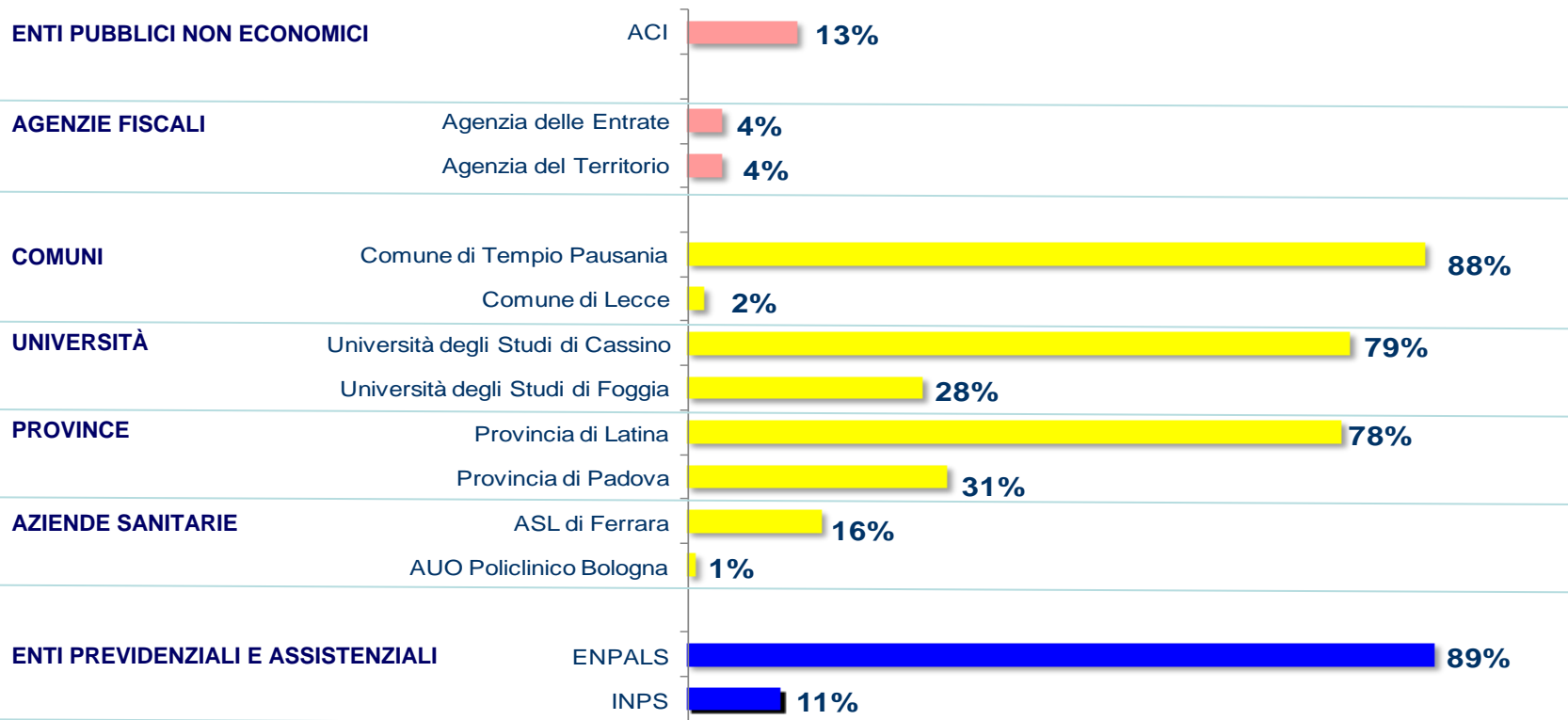
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

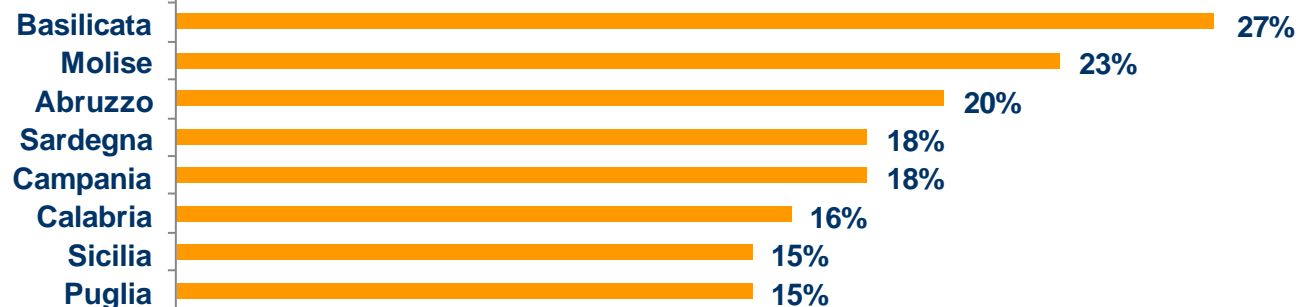
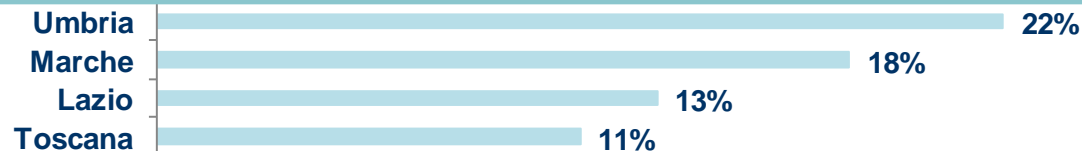
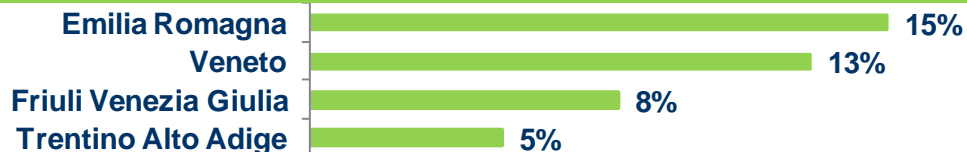
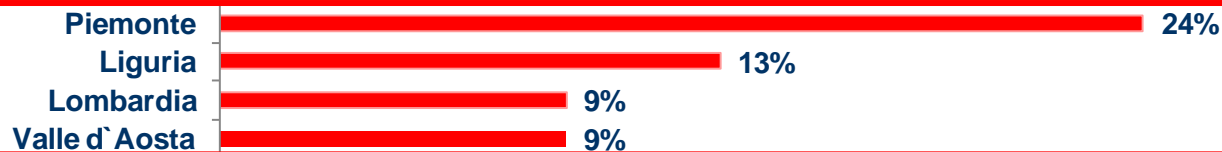
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per regione

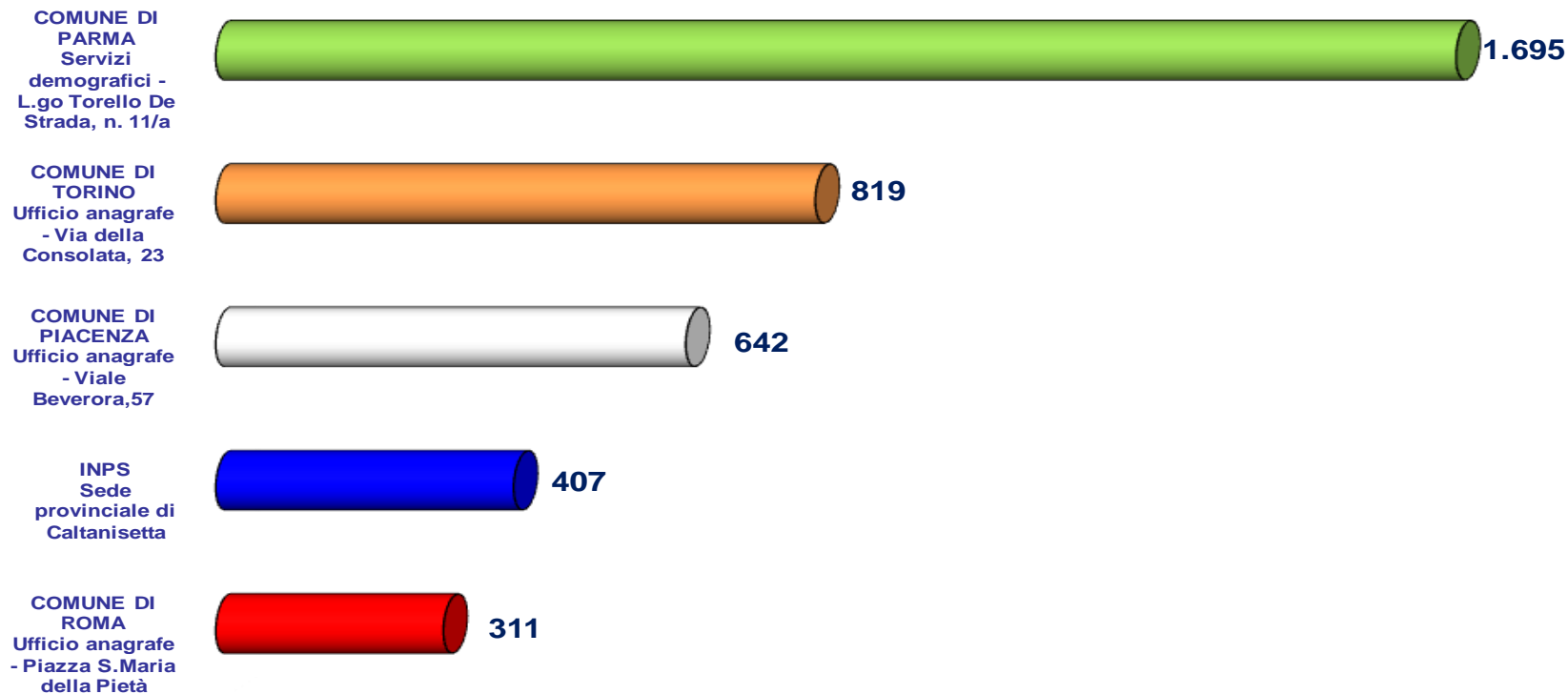
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi medi settimanali

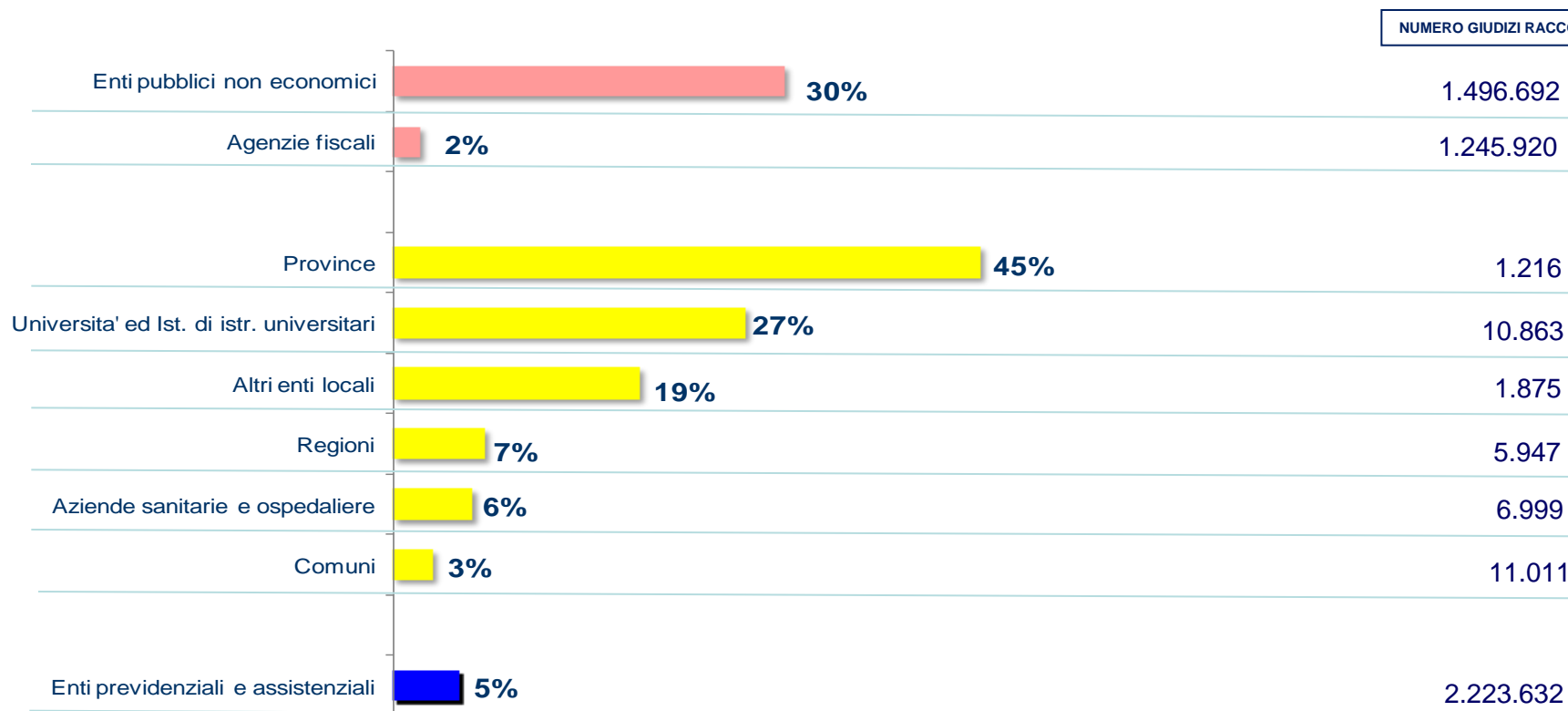
PERIODO DI RIFERIMENTO: GIUGNO 2011



SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

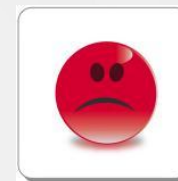
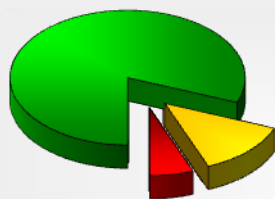
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



4. La valutazione dei servizi

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



COMPLESSIVO

81%

13%

6%

ULTIMO MESE

▲ 83%

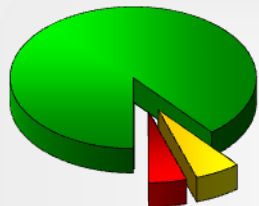
▼ 11%

= 6%

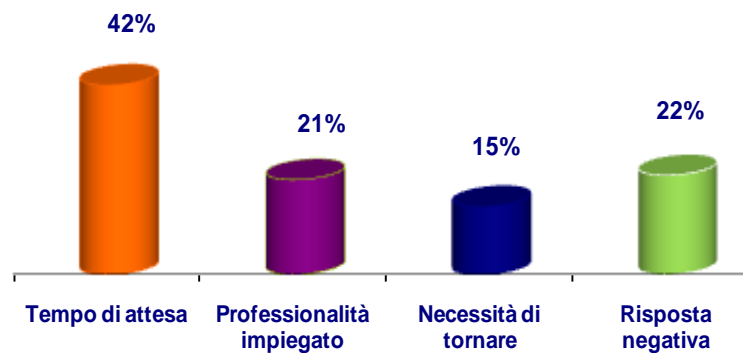
SERVIZI ALLO SPORTELLO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

**COMPLESSIVO****93%****4%****3%****ULTIMO MESE**▲ **94%**= **4%**▼ **2%**

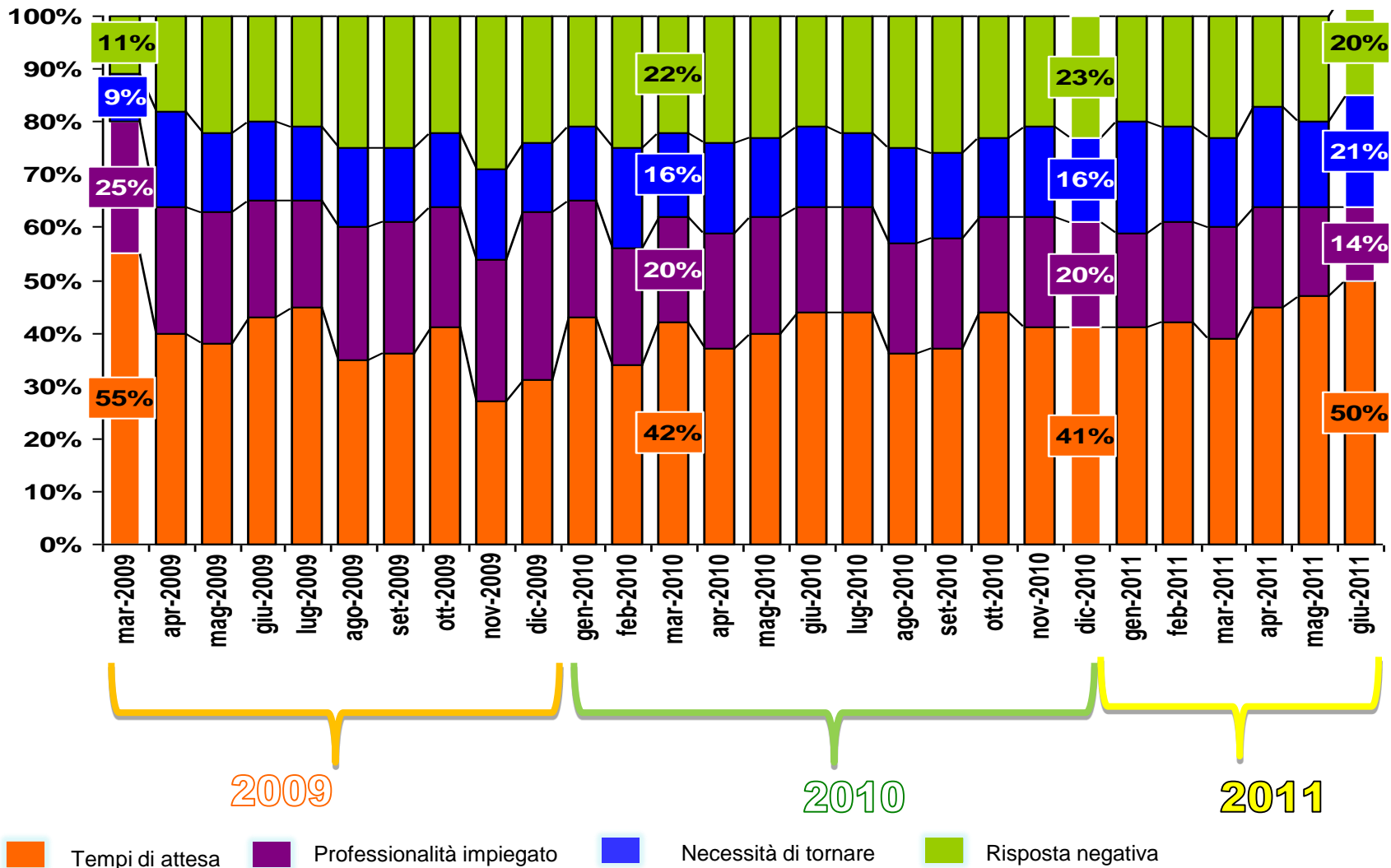
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



2009

2010

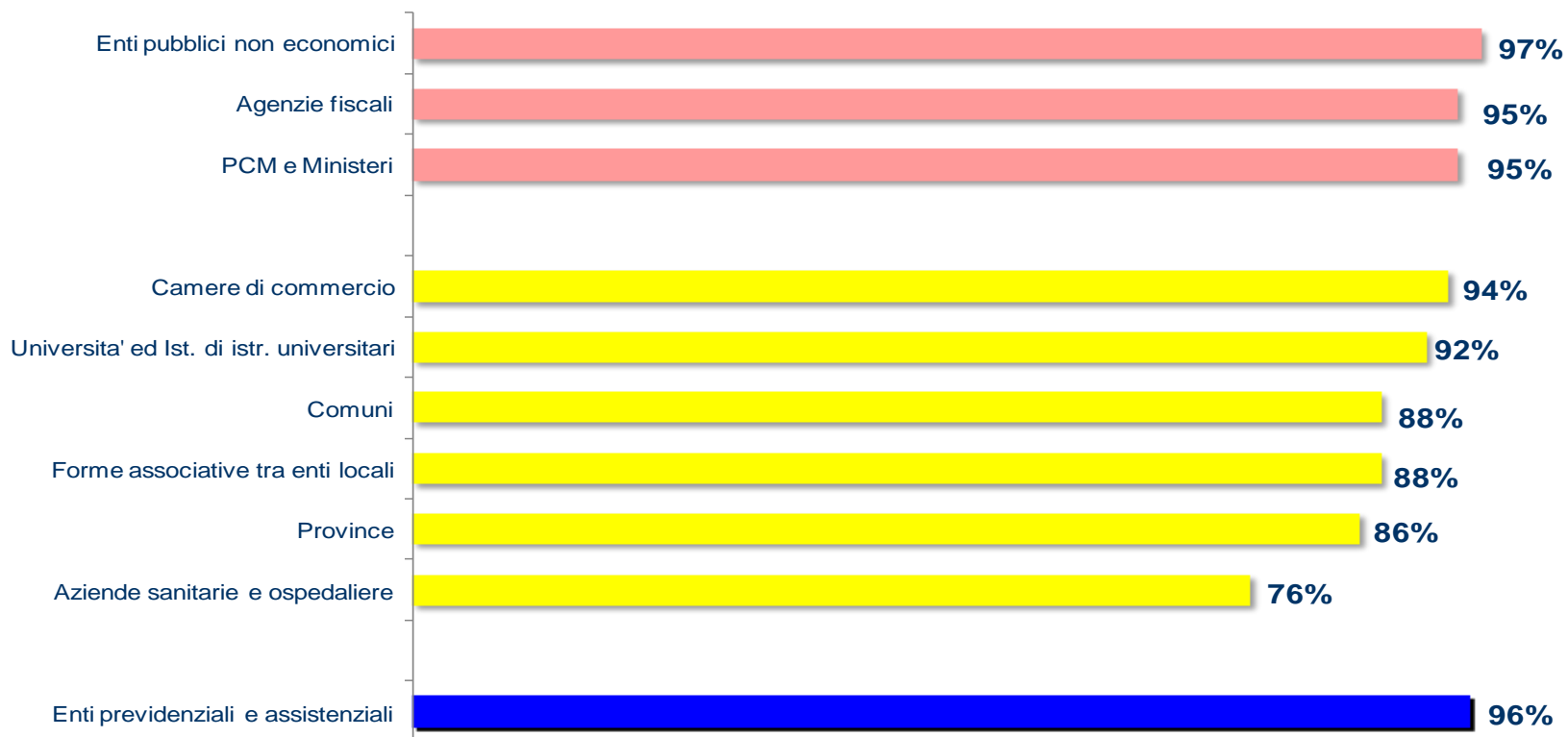
2011

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

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

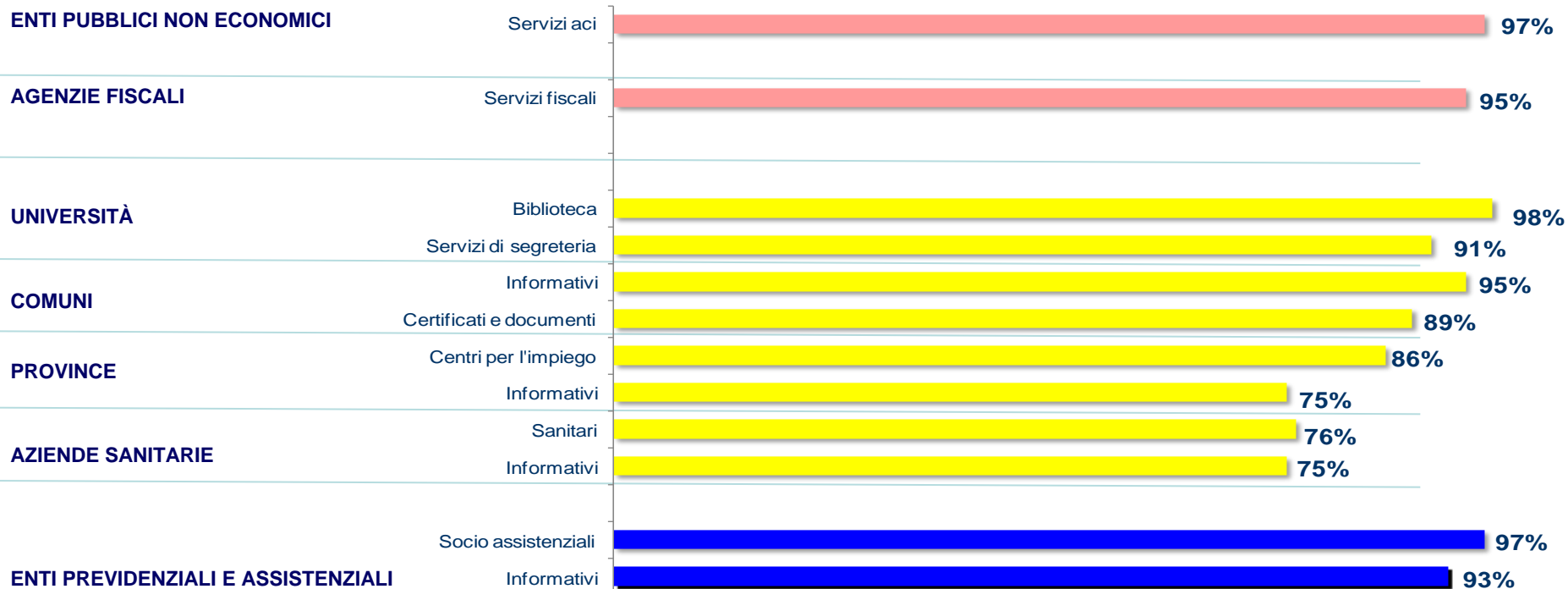
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

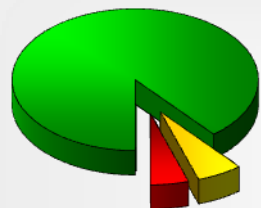
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



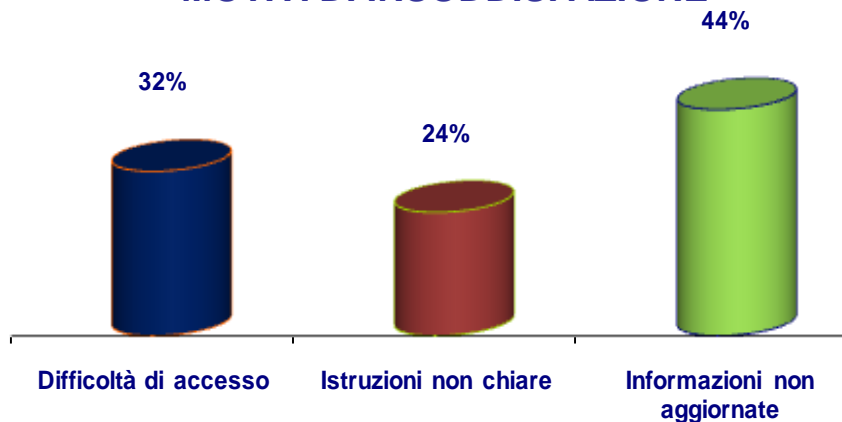
SERVIZI SUL WEB

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

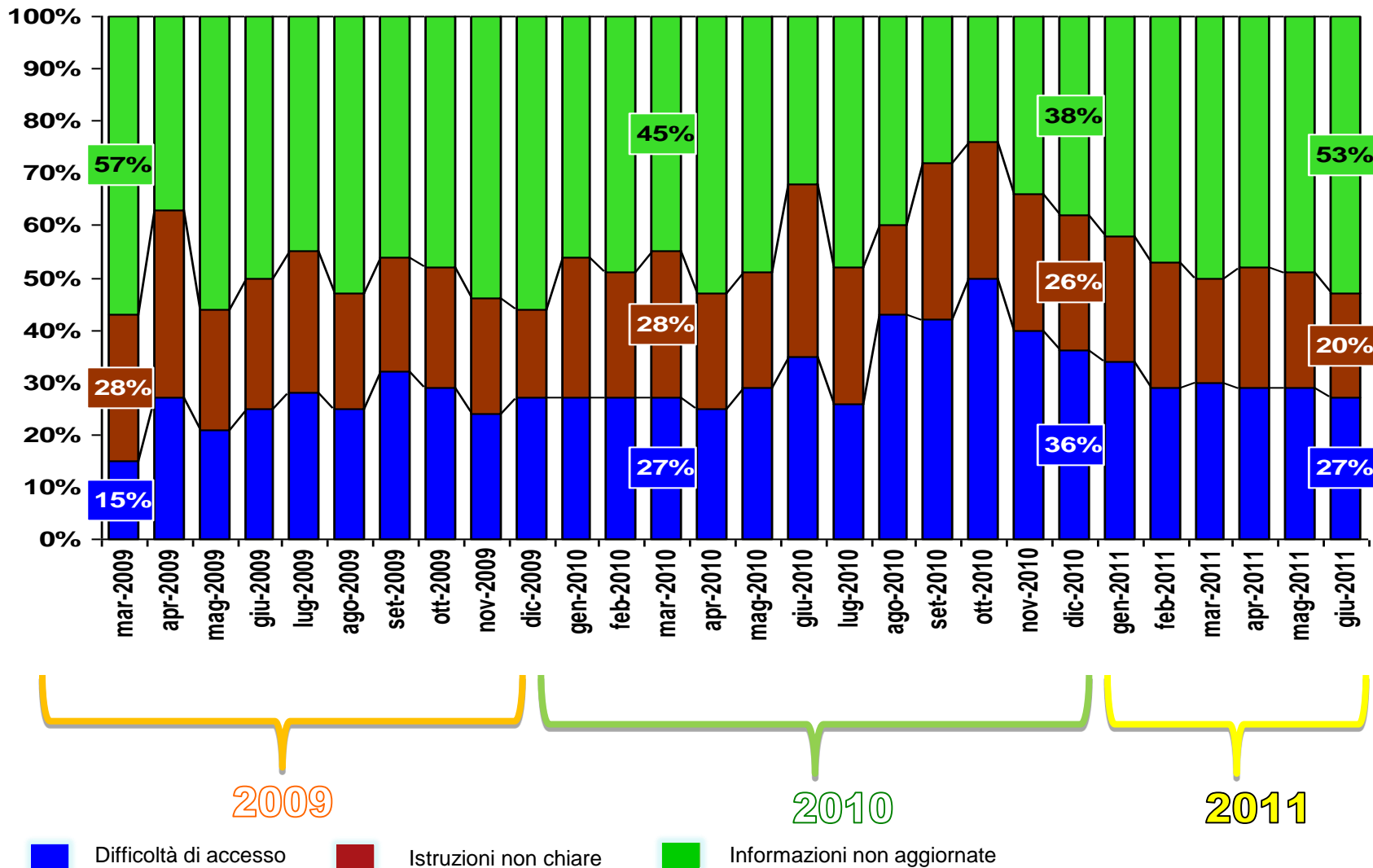
**COMPLESSIVO****78%****15%****7%****ULTIMO MESE****81%****13%****6%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



2009

2010

2011

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

SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

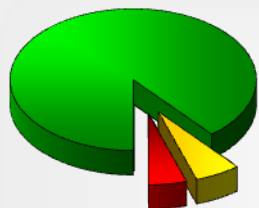
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



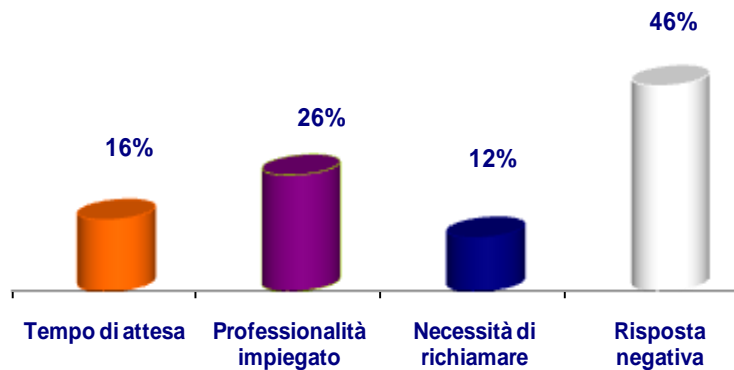
SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011

**COMPLESSIVO****81%****13%****6%****ULTIMO MESE****= 81%****▽ 11%****▲ 8%**

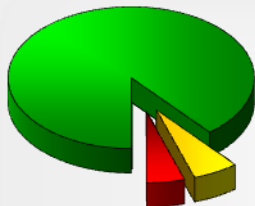
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Slide 40

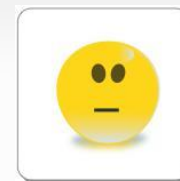
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 30 GIUGNO 2011



COMPLESSIVO



88%



5%



7%

NORD OVEST

89%

5%

6%

NORD EST

98%

1%

1%

CENTRO

93%

4%

3%

SUD E ISOLE

72%

10%

18%