



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL'INIZIATIVA**

**Situazione al 31 luglio 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 – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione

Slide 14

Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione

Slide 15

Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione

Slide 16

Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Slide 17

Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 18

Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 19

Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 20

Slide 21

### 3. La partecipazione dei cittadini

Numero giudizi mensili raccolti	Slide 22
La partecipazione settimanale – La media mese per mese	Slide 23
Numero giudizi raccolti annualmente	Slide 24
Tasso di partecipazione per canale	Slide 25
Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 26
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 27
Servizi allo sportello - Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa	Slide 28
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica	Slide 29
Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi raccolti mensilmente	Slide 30
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 31

### 4. La valutazione dei servizi

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

## NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: LUGLIO 2011



### PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Canale

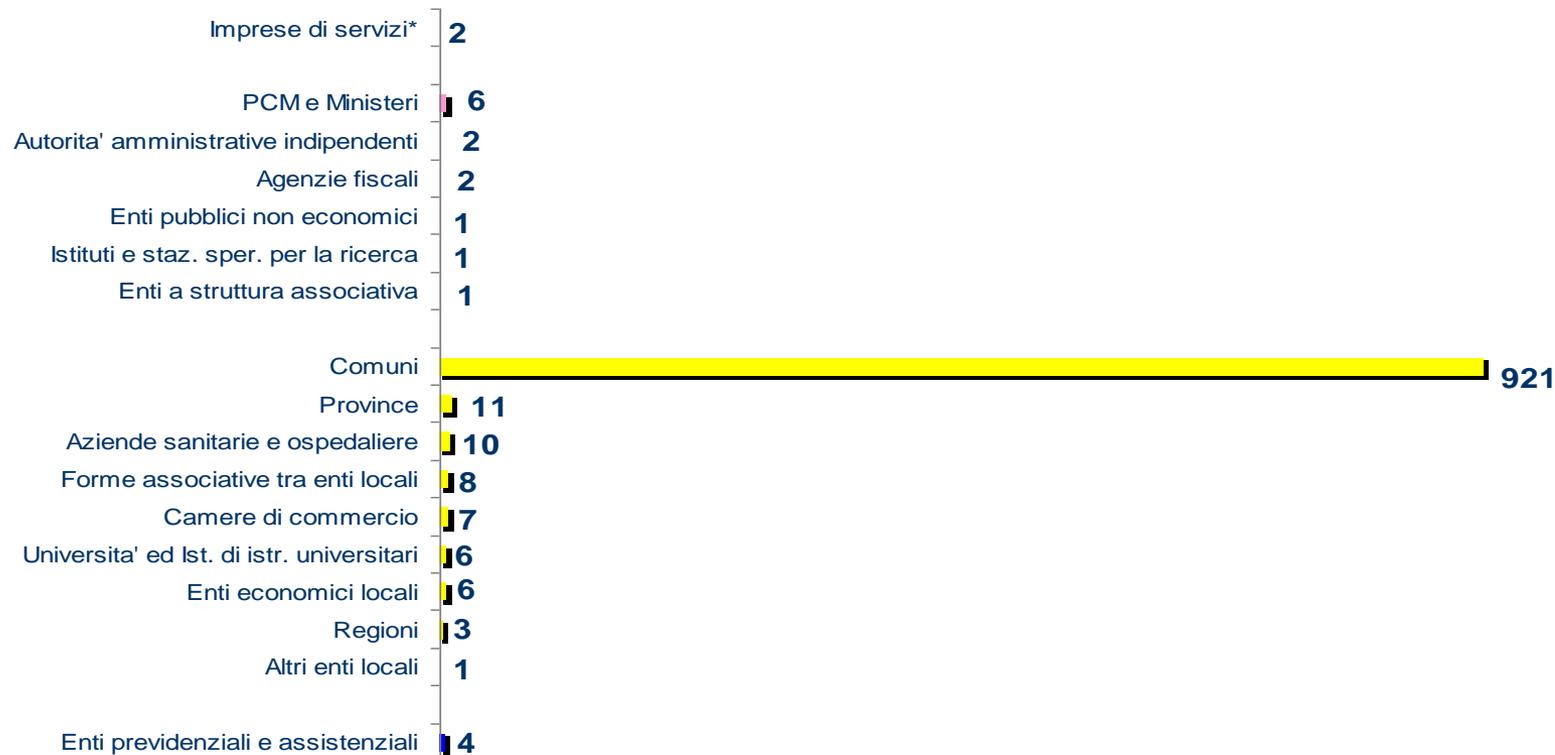


•Comune di Galatina (LE)	√
•Comune di San Michele di Serino (AV)	√
•Comune di Presenzano (CE)	√
•Ministero Affari Esteri - Ambasciata d'Italia a Bucarest	√
•Ministero Affari Esteri – Consolato Generale d'Italia a Johannesburg	√
•Unioncamere	√
•Unione di Comuni Corone degli Erei (EN)	√

## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



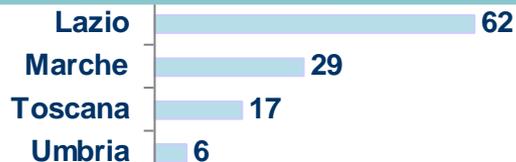
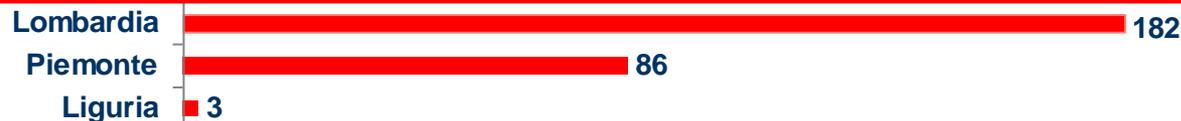
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 992

■ 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 – 31 LUGLIO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 992

## RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: LUGLIO 2011



### NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE

Canale



•19 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

•Comune di Brozolo (TO) – Urbanistica ed edilizia



## DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

PERIODO DI RIFERIMENTO: LUGLIO 2011

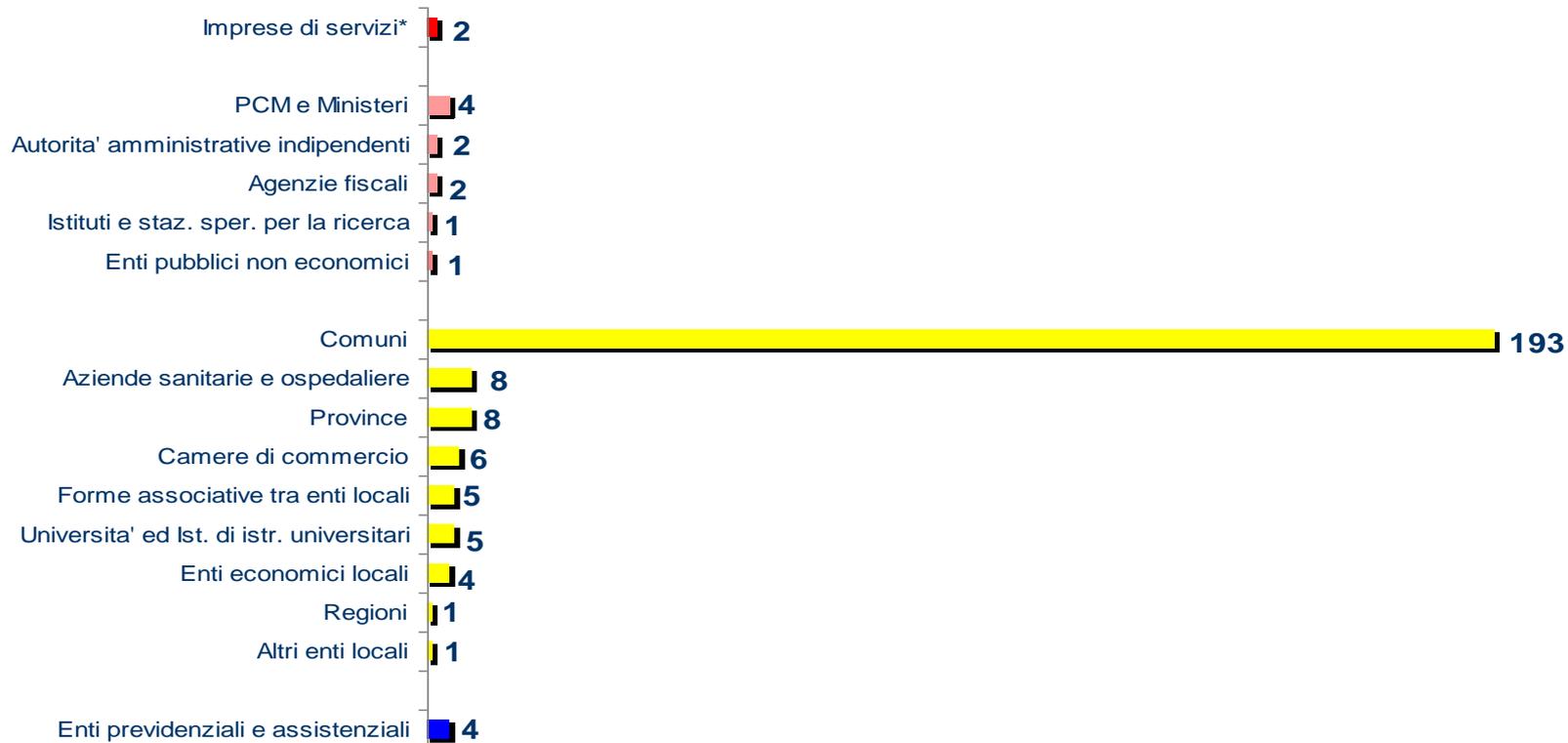


- Comuni – Progetto Elistat
- Sedi INPS:
  - Alessandria
  - Gravellona Toce
  - Lecco
  - Legano
  - Monza
  - San Giuseppe Vesuviano
  - Ragusa
  - Sarzana
  - Sondrio

## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

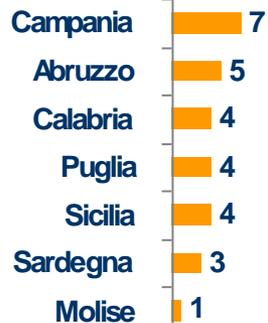
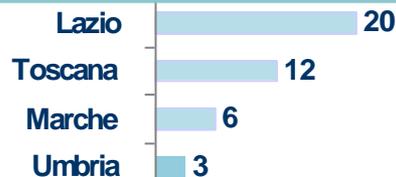


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 247

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 – 31 LUGLIO 2011

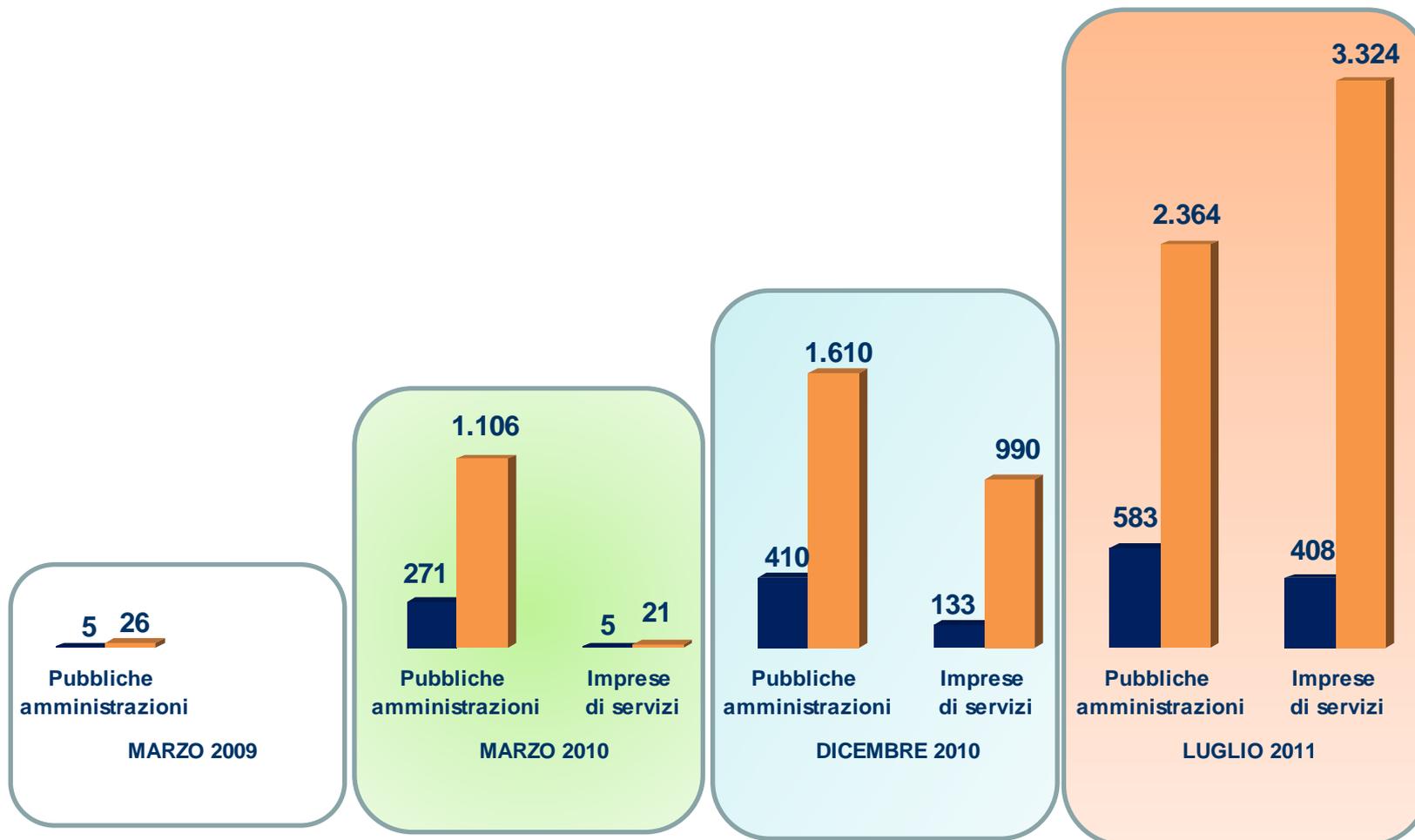


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 247

## **2. Sedi, sportelli e servizi**

## SEDI E SPORTELLI

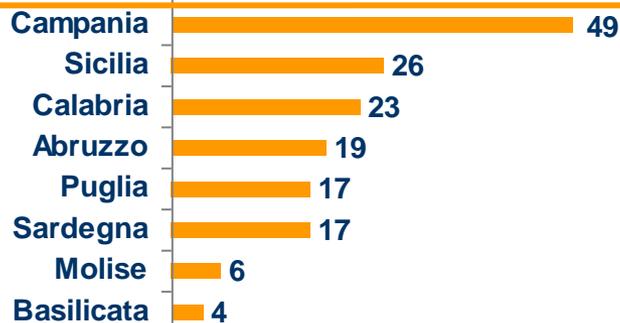
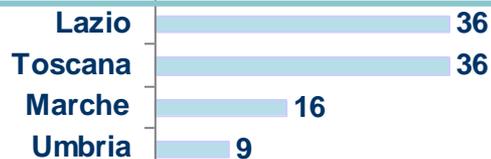
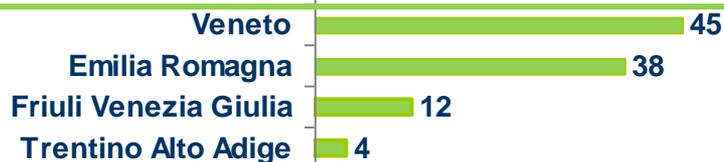
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

### Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

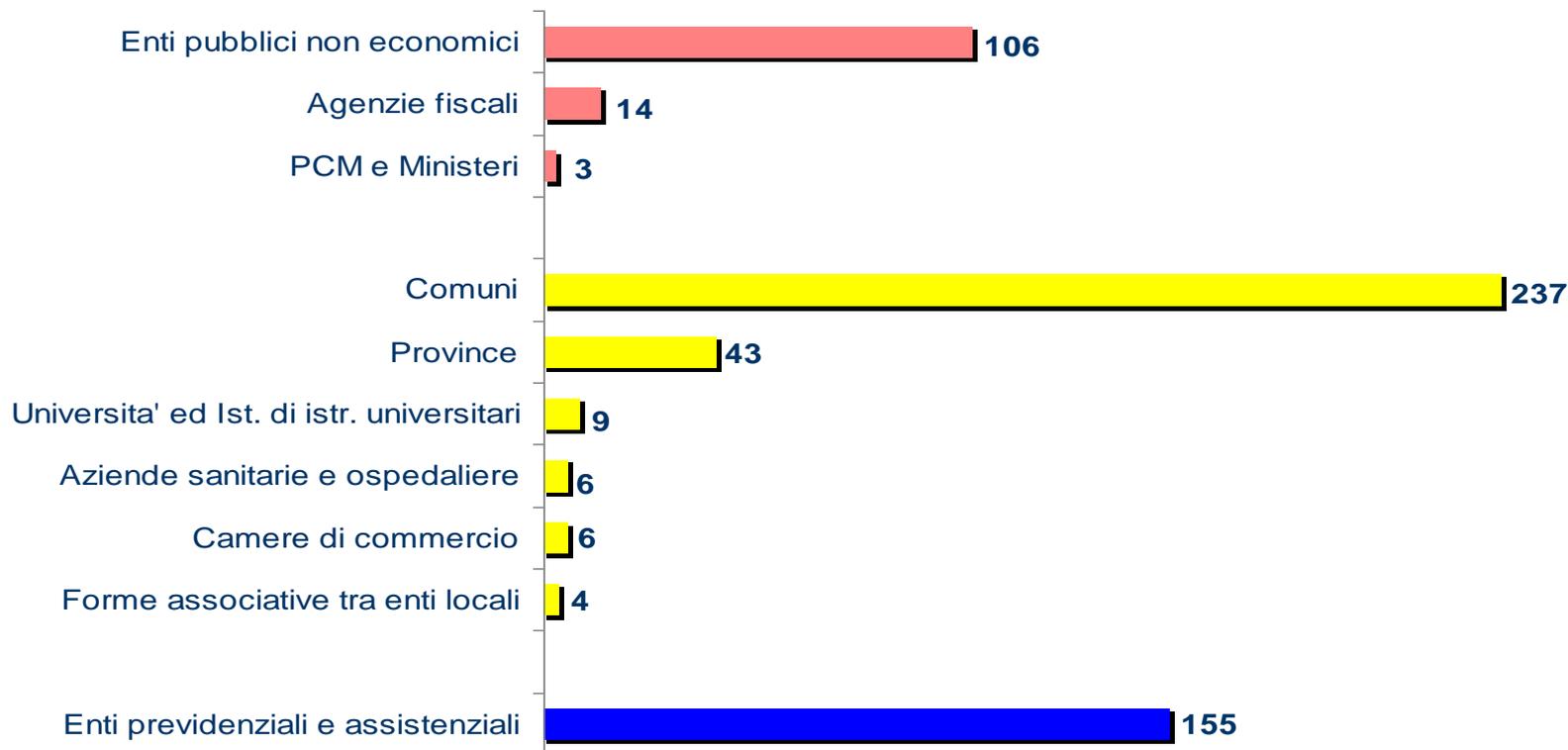


NUMERO TOTALE SEDI: 583

## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

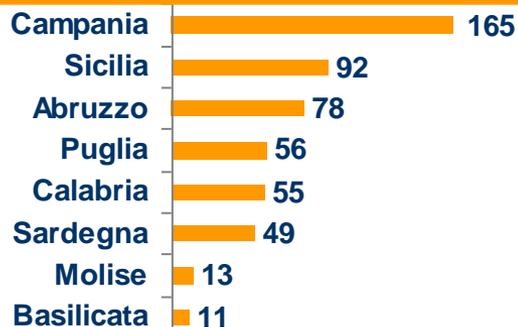
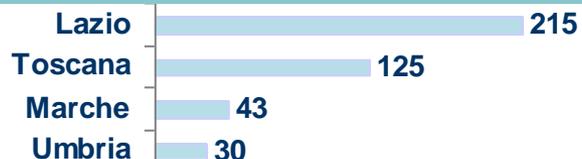
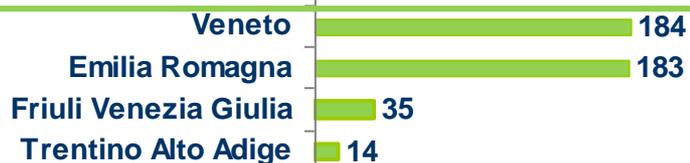


NUMERO TOTALE SEDI: 583

## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

### Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

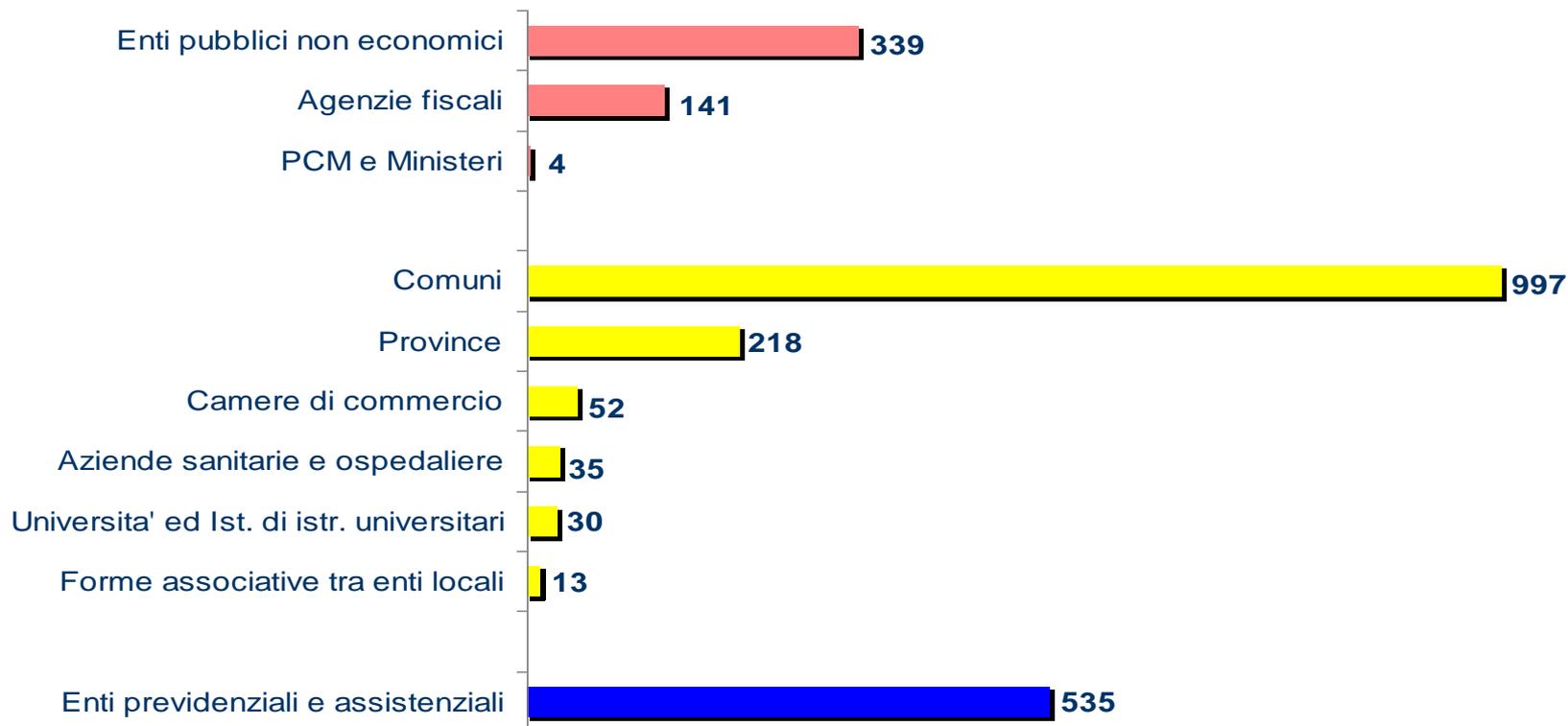


NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.364

## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI

### Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.364

## SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

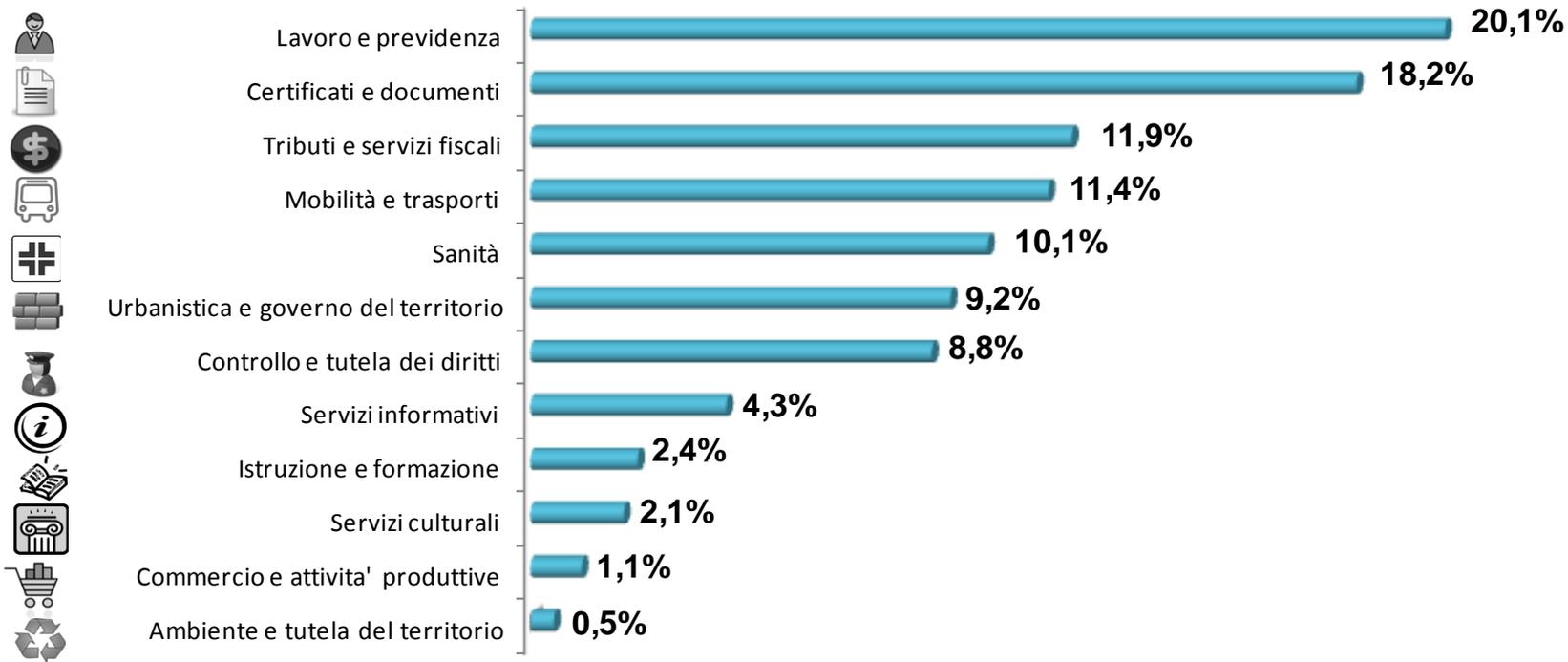
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

 <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>

## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Distribuzione per tipologia di servizio

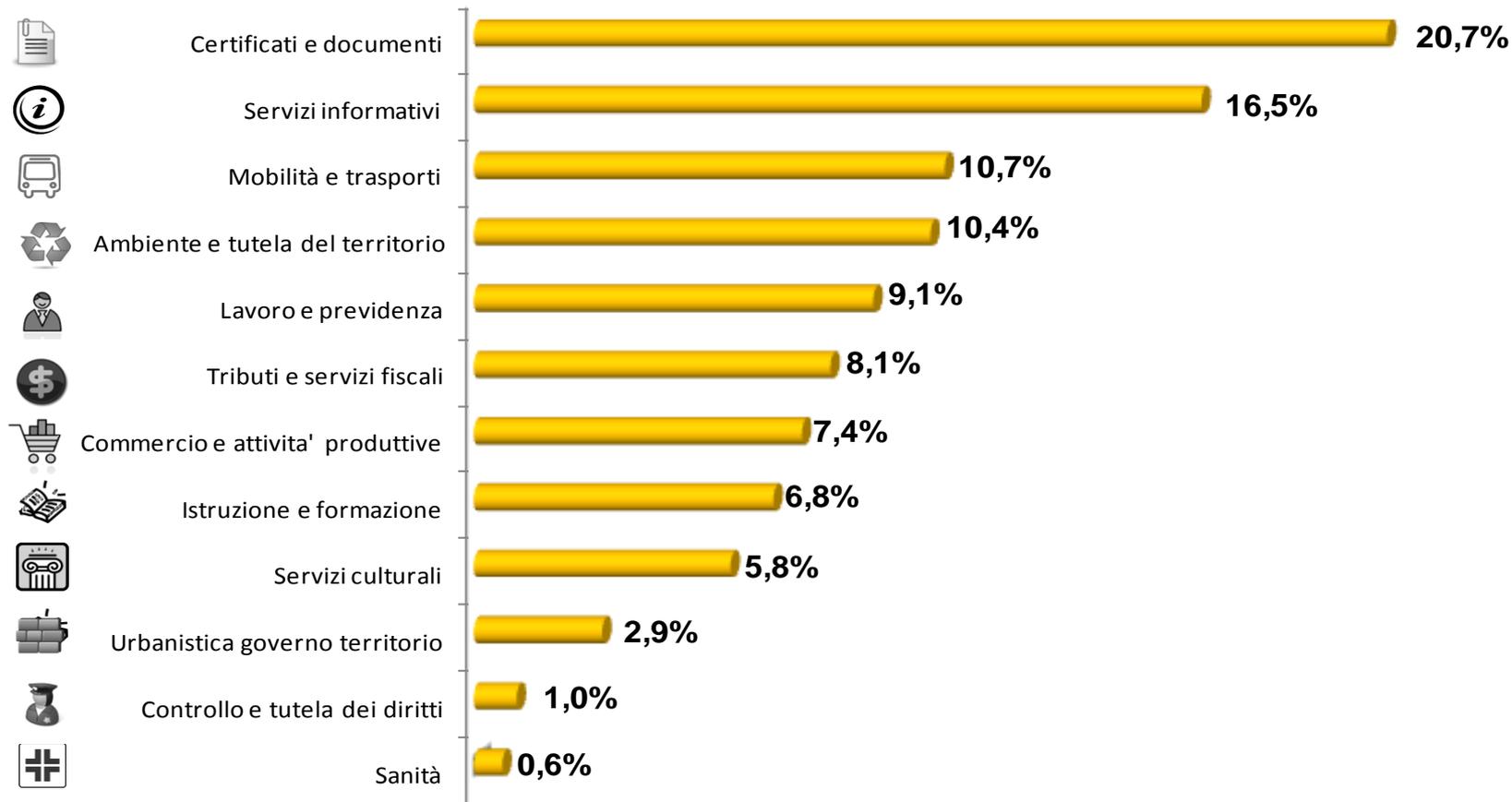
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## SERVIZI SUL WEB

### Distribuzione per tipologia di servizio

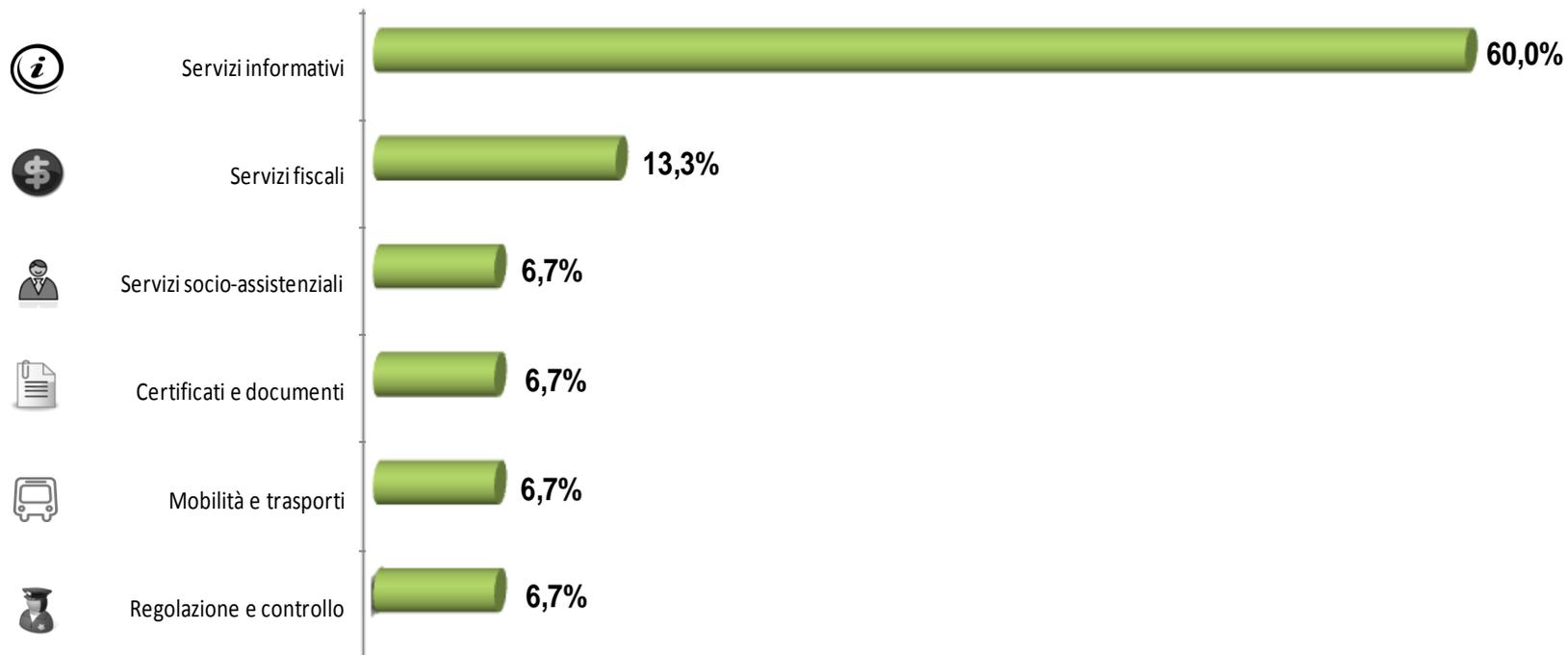
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## SERVIZI AL TELEFONO

### Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## **3. La partecipazione dei cittadini**

**NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI**

PERIODO DI RIFERIMENTO: LUGLIO 2011



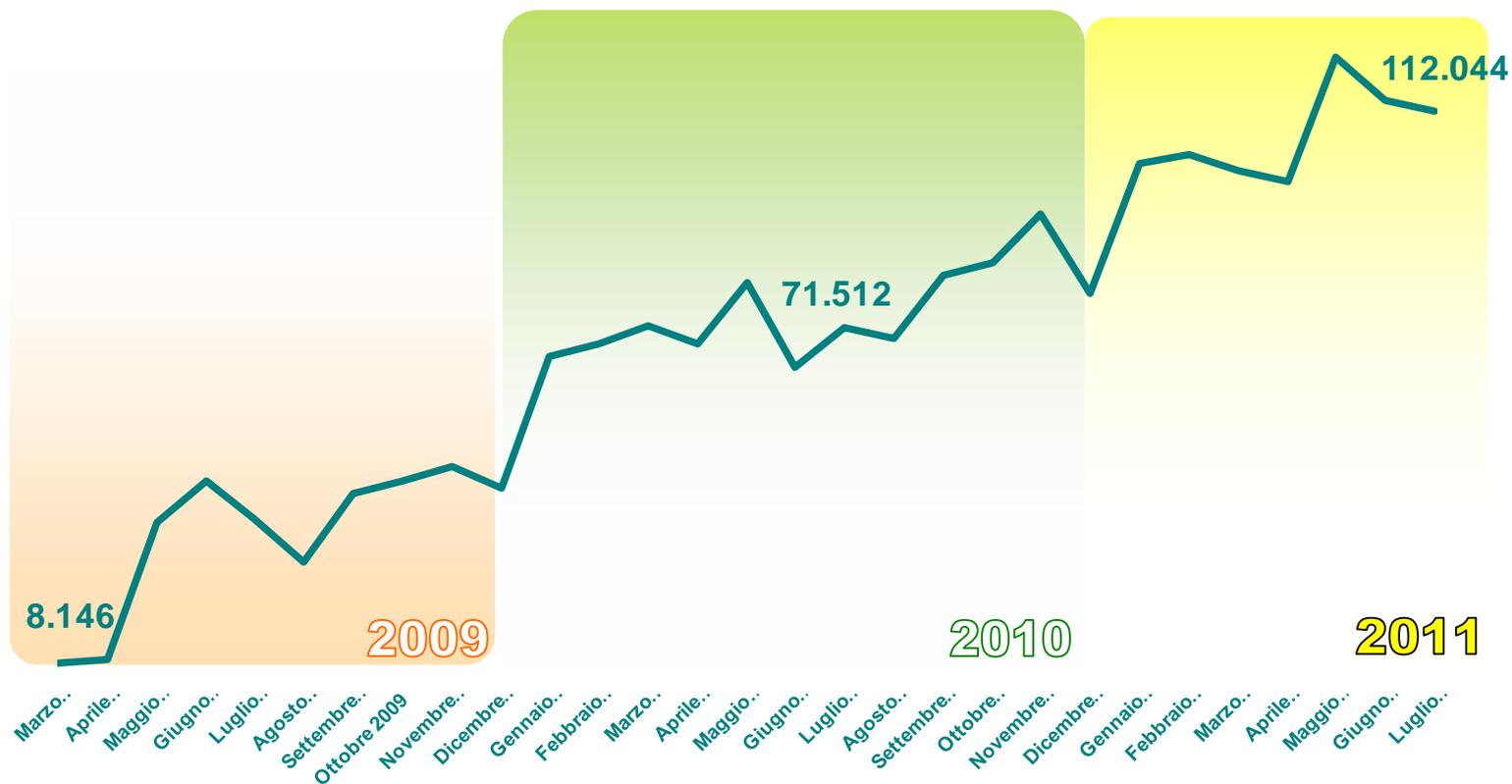


**mettiamoci  
la faccia**

## LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

### La media mese per mese

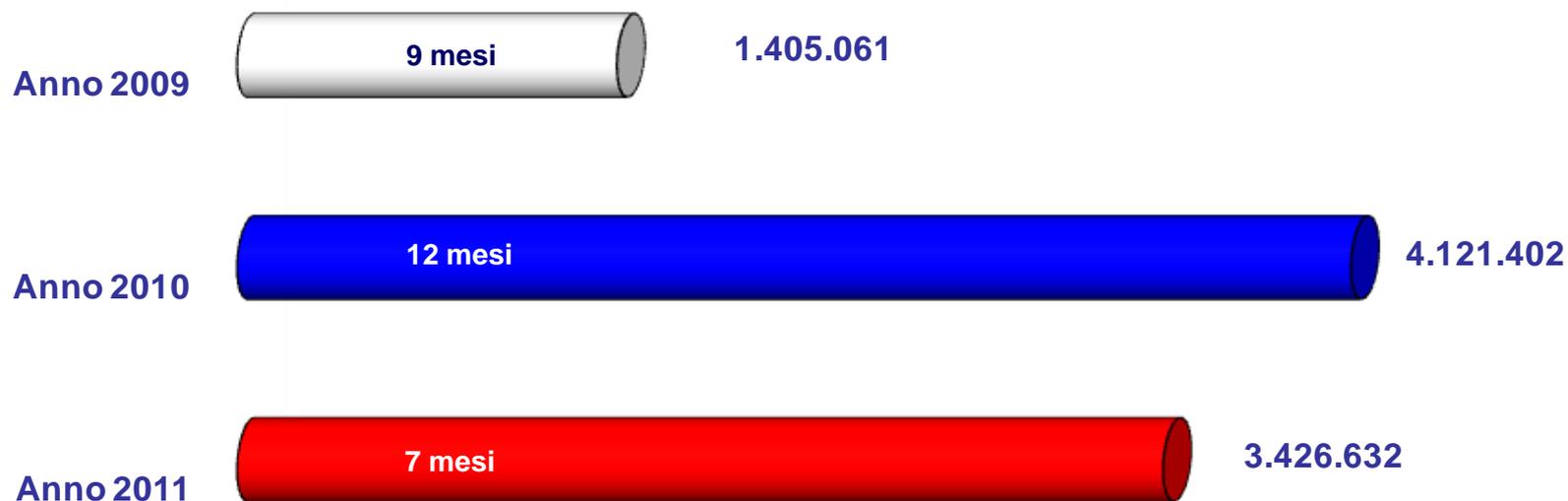
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 8.953.095

## NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 8.953.095

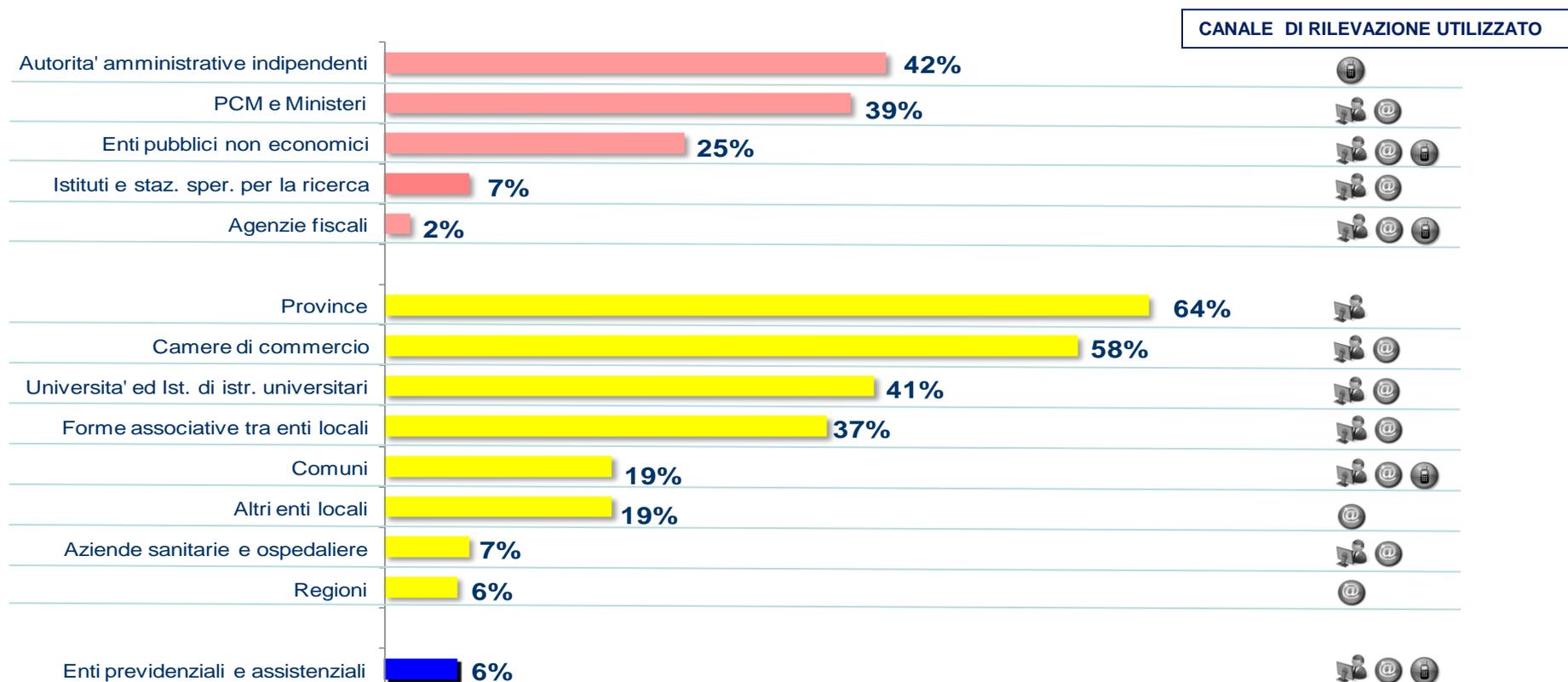
## TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

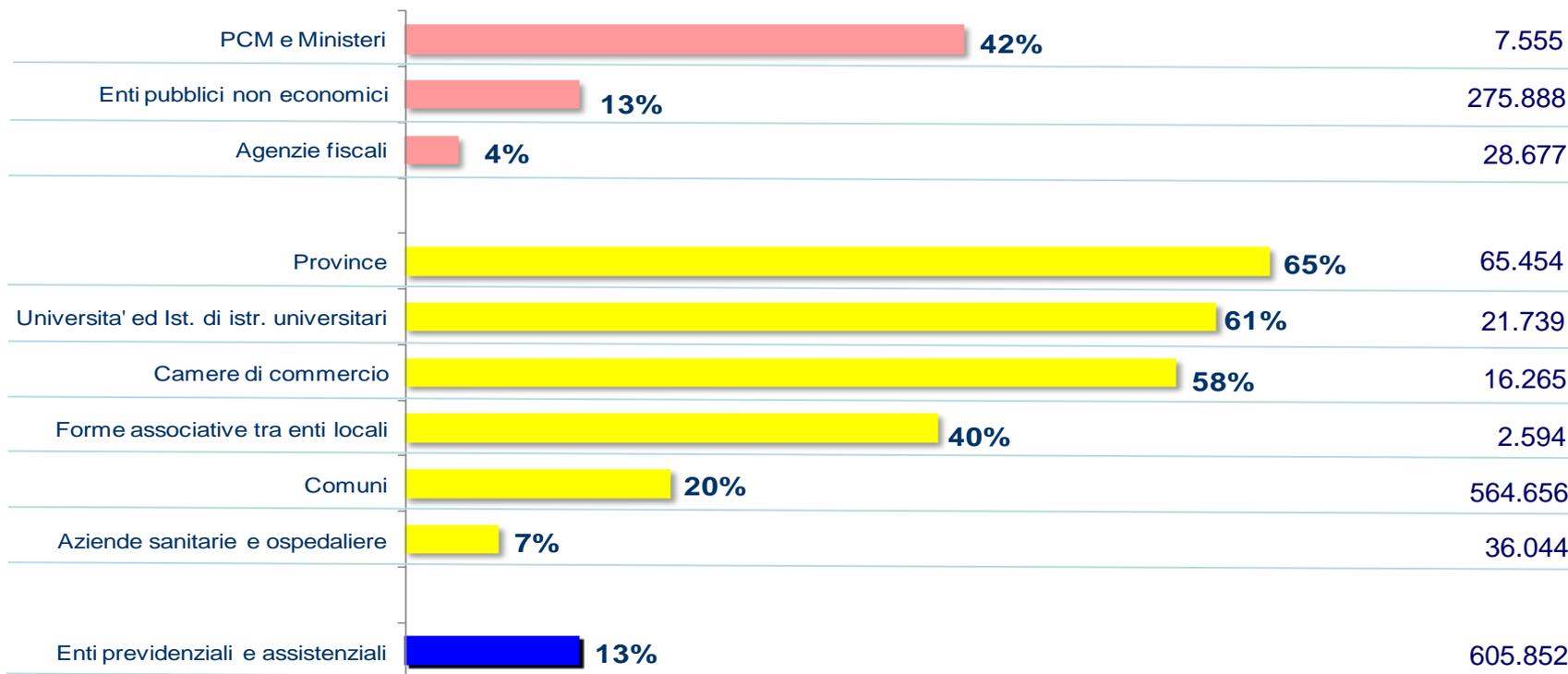


## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

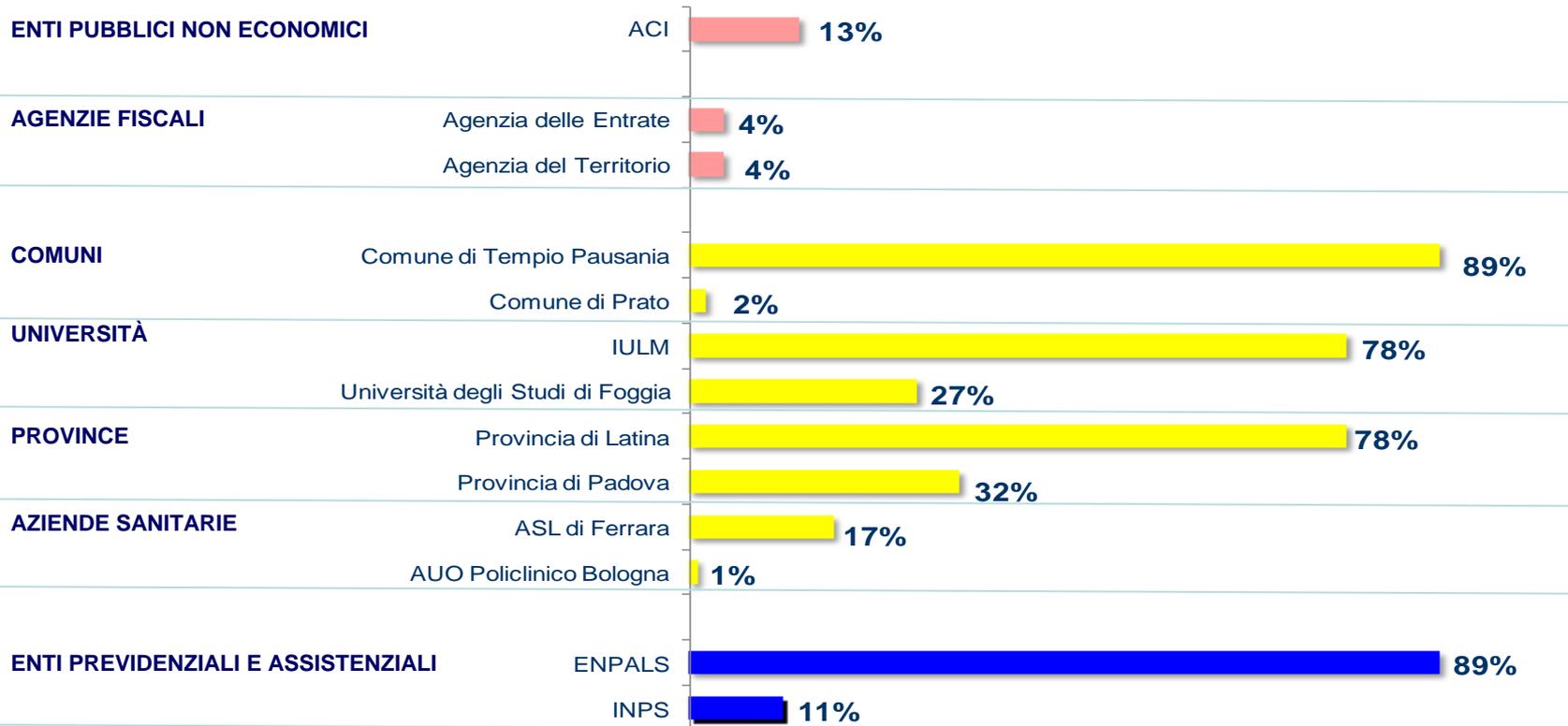
NUMERO GIUDIZI RACCOLTI



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

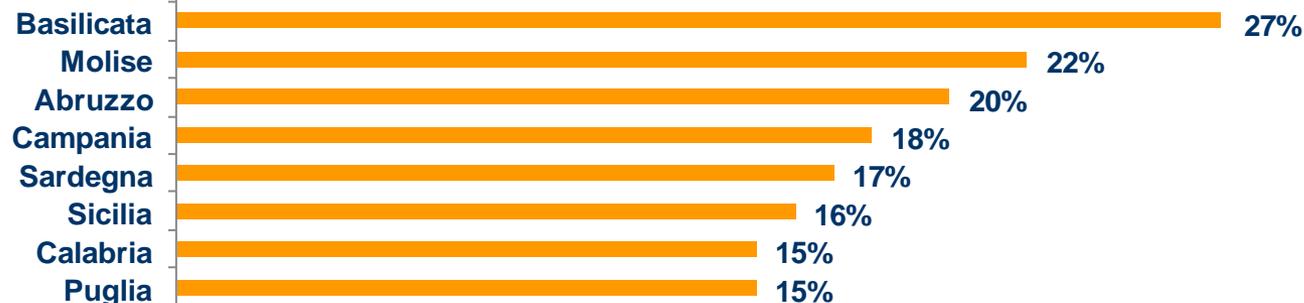
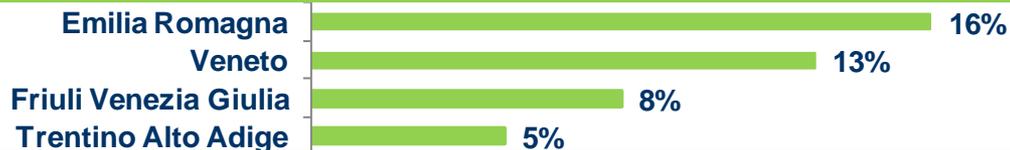
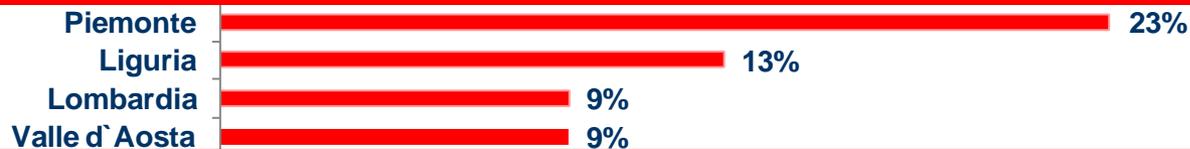
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Tasso di partecipazione per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



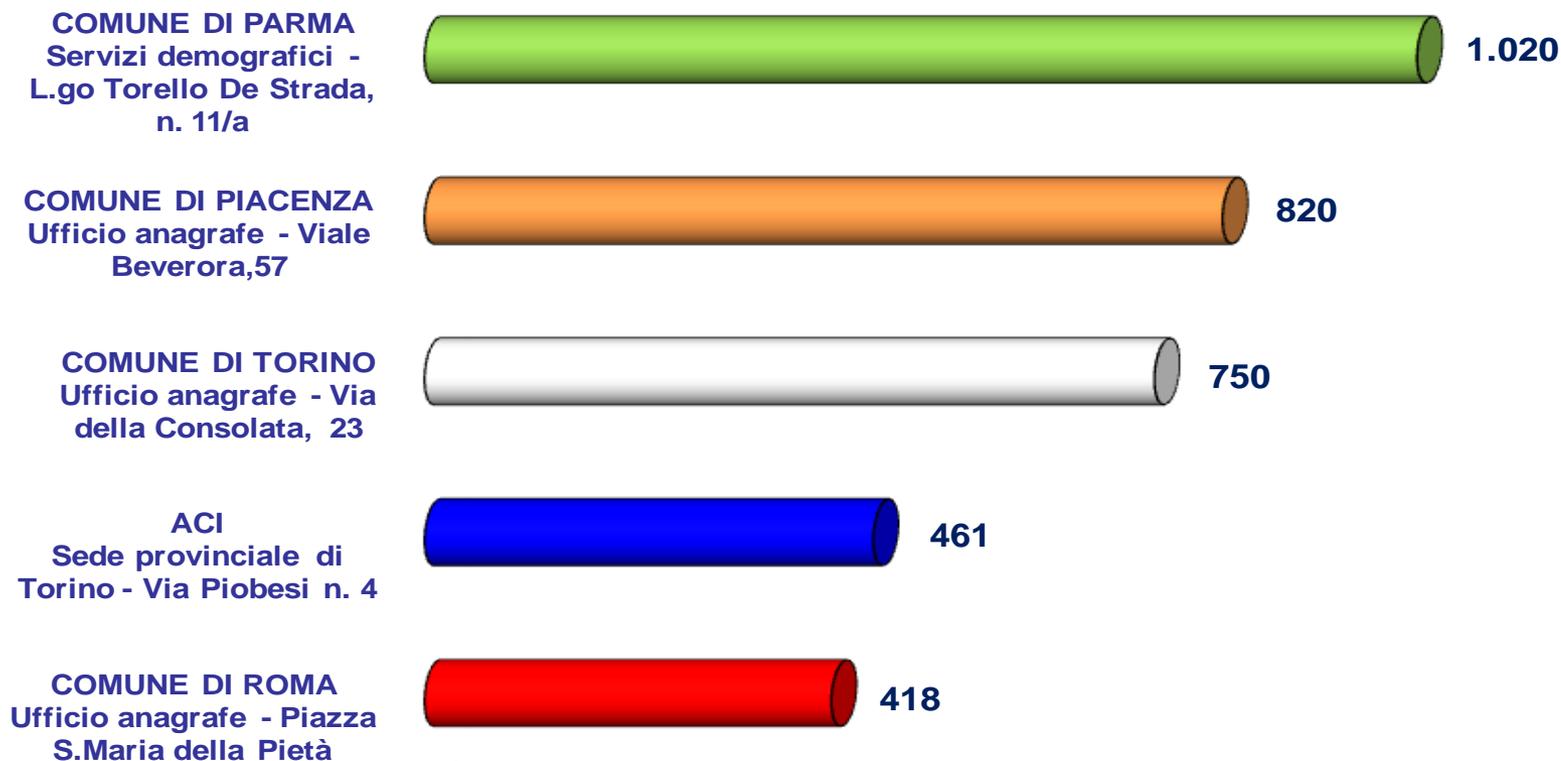


**mettiamoci  
la faccia**

## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Sedi con il maggior numero di giudizi medi settimanali

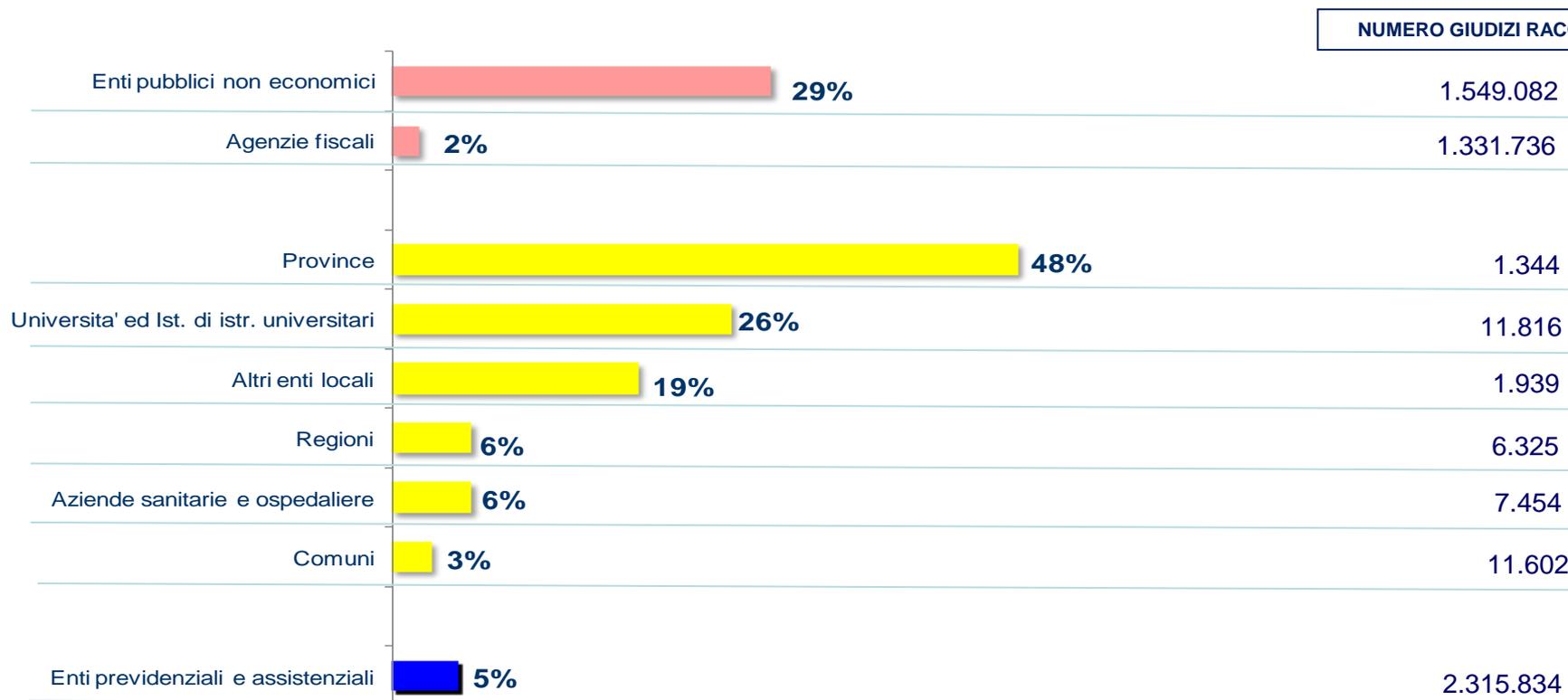
PERIODO DI RIFERIMENTO: LUGLIO 2011



## SERVIZI SUL WEB

### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

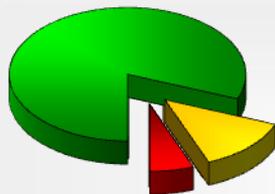
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## **4. La valutazione dei servizi**

## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



**COMPLESSIVO**



**81%**



**13%**



**6%**

**ULTIMO MESE**

**▲ 82%**

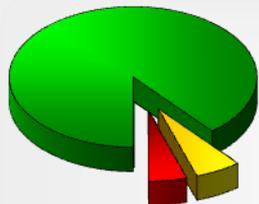
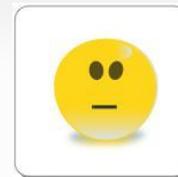
**▼ 12%**

**= 6%**

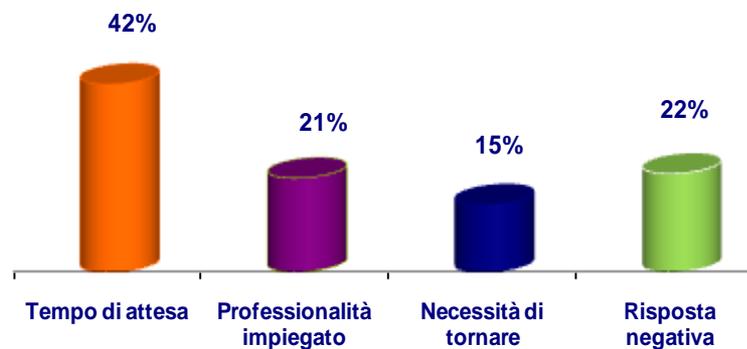
## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

**COMPLESSIVO****93%****4%****3%****ULTIMO MESE****92%****4%****4%**

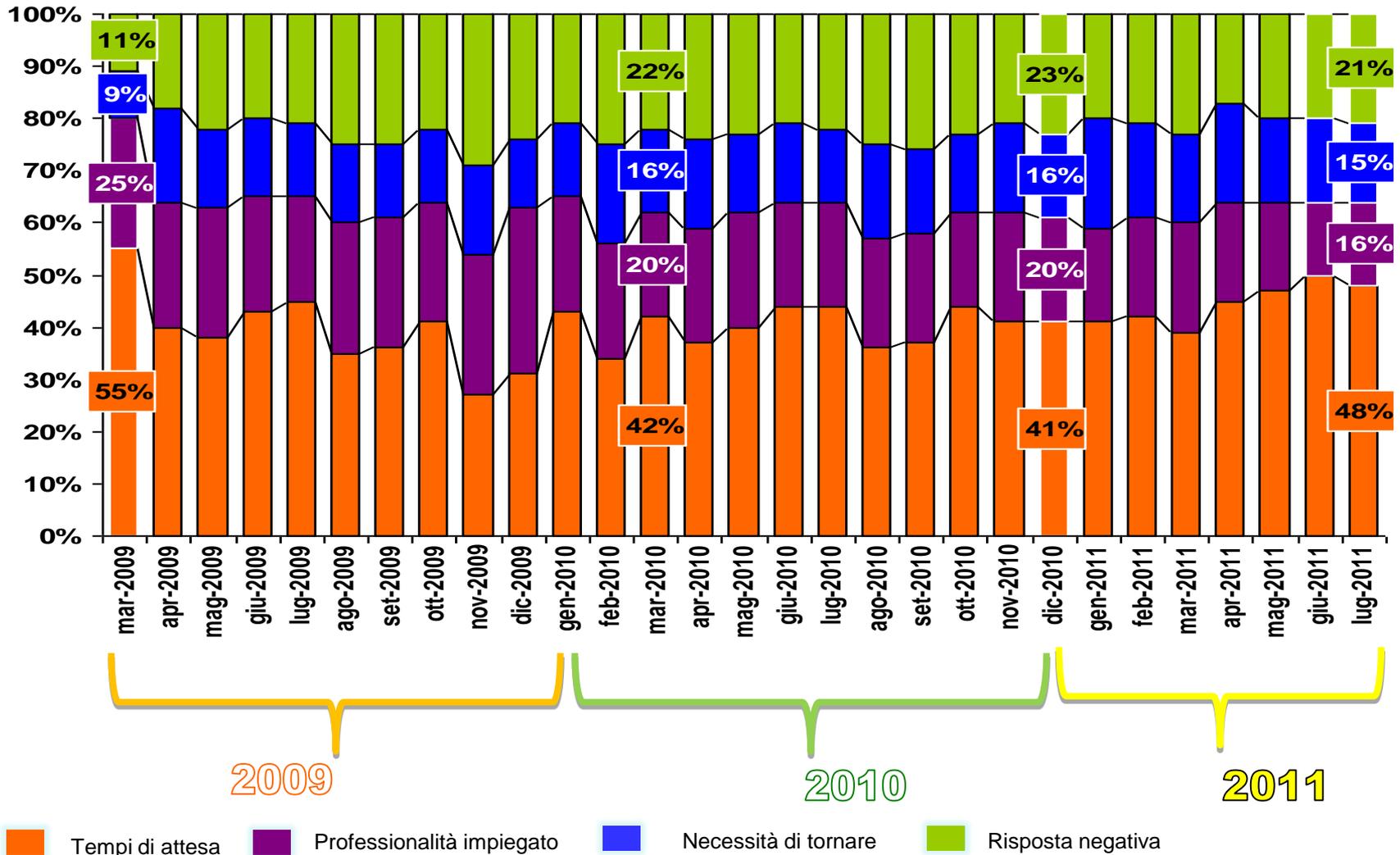
### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

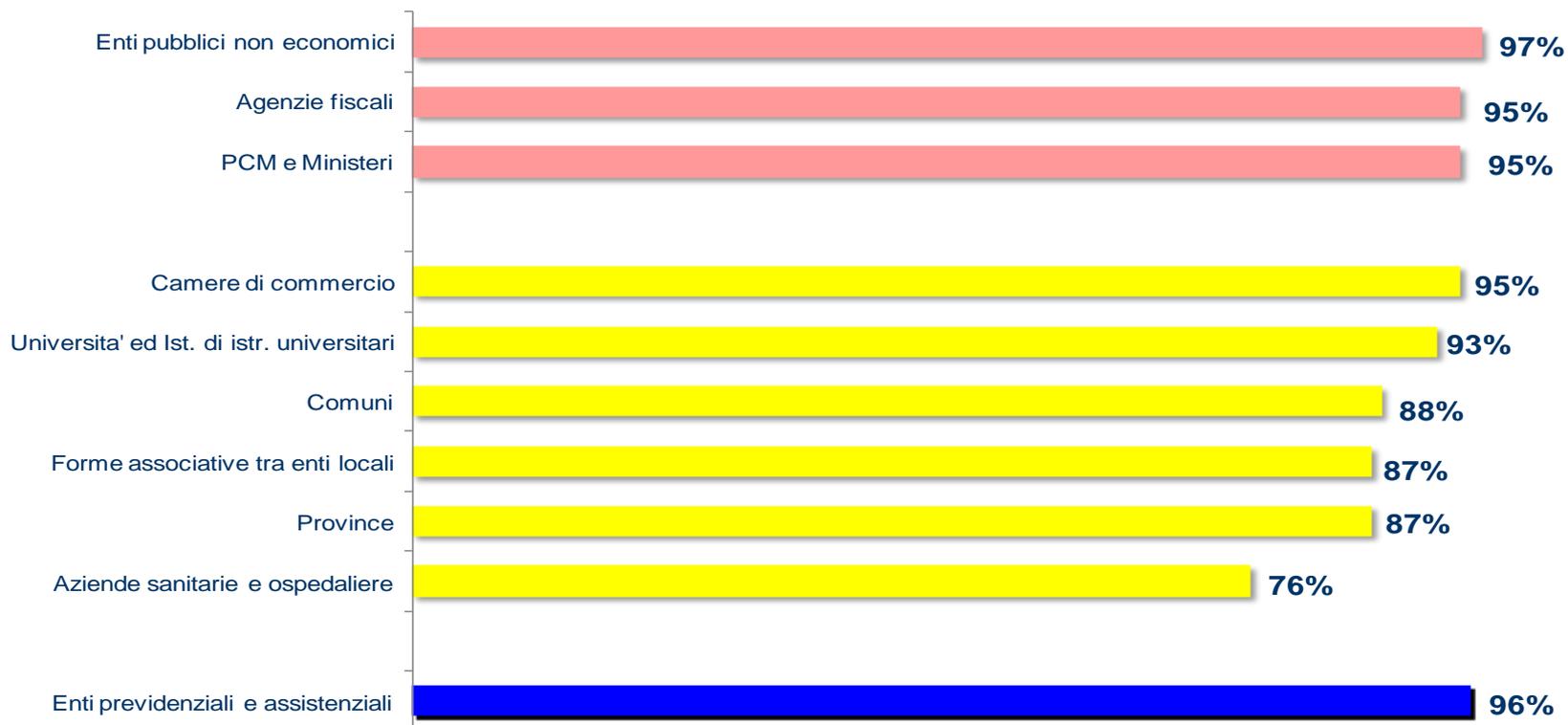
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

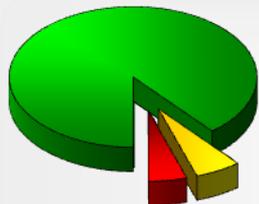
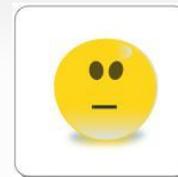
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



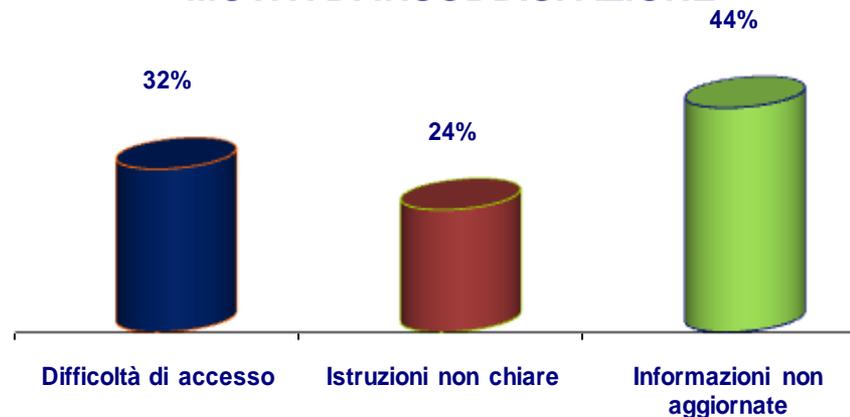
## SERVIZI SUL WEB

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

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

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

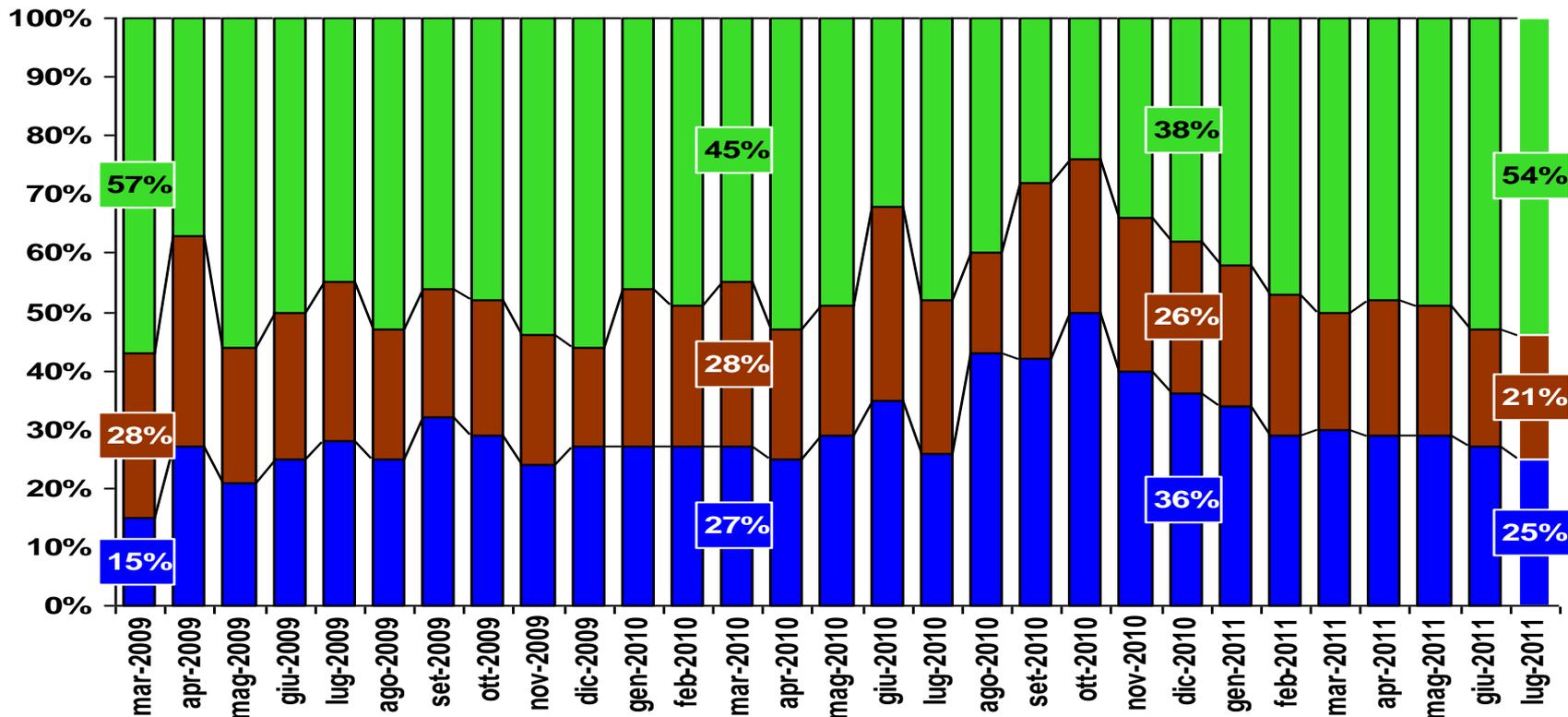


Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

## SERVIZI SUL WEB

### Distribuzione mensile motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



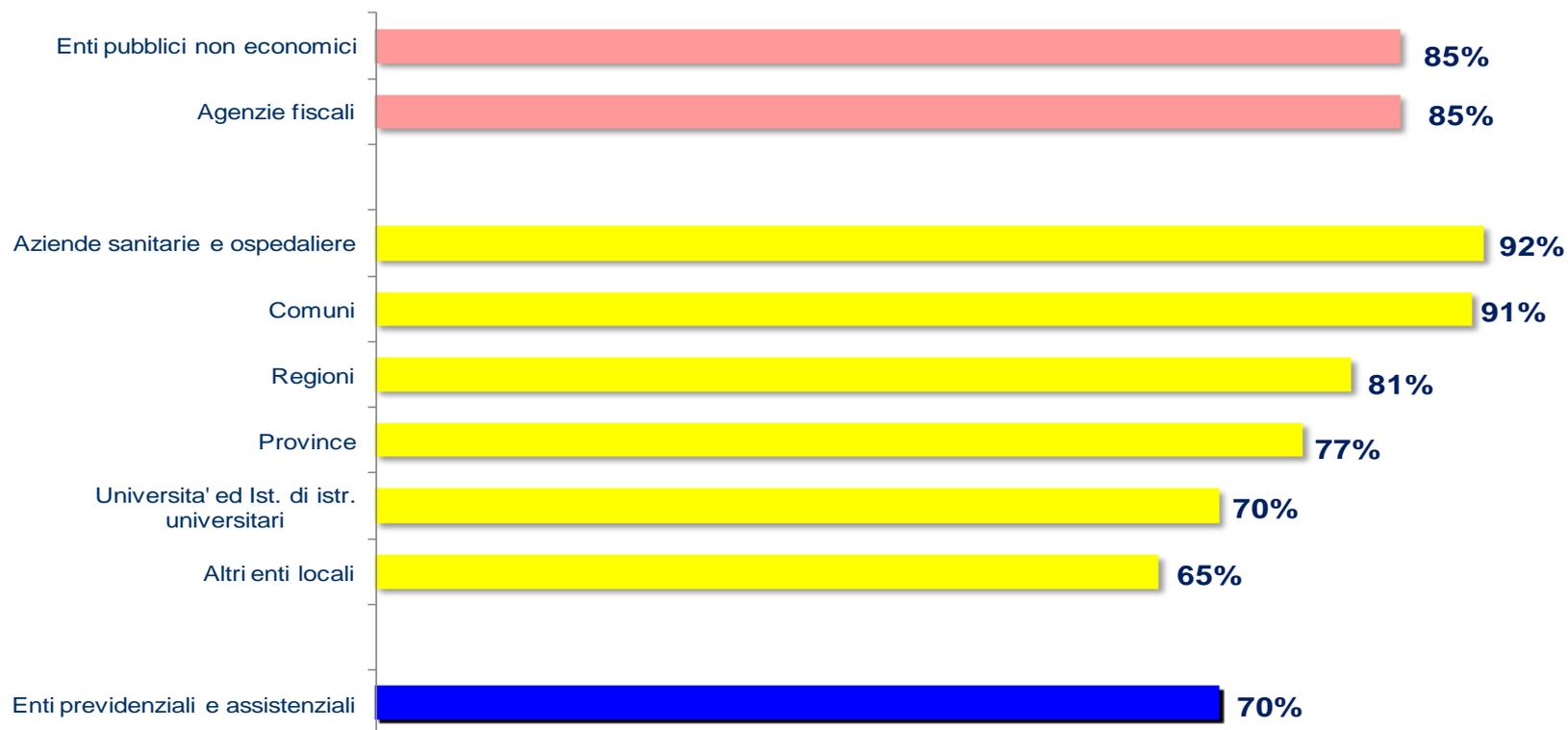
2009

2010

2011

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

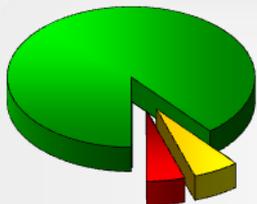
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



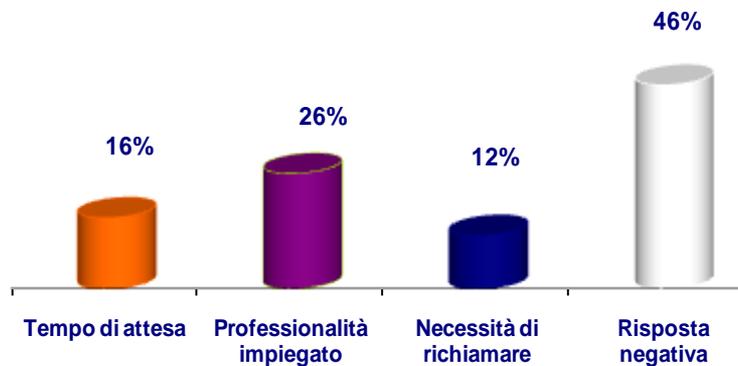
## SERVIZI AL TELEFONO

### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011

**COMPLESSIVO****80%****13%****7%****ULTIMO MESE****= 80%****▽ 11%****▲ 9%**

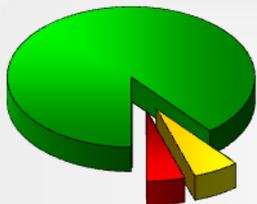
### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Slide 42

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 LUGLIO 2011



**COMPLESSIVO**



**87%**



**5%**



**6%**

**NORD OVEST**

**88%**

**5%**

**7%**

**NORD EST**

**98%**

**1%**

**1%**

**CENTRO**

**91%**

**5%**

**4%**

**SUD E ISOLE**

**65%**

**13%**

**22%**