



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 maggio 2011



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione



1. Le amministrazioni partecipanti

New entries del mese

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

Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per area geografica

Rilevazioni avviate nel mese

Dislocazione territoriale nuove rilevazioni

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

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione

Piccoli Comuni – Distribuzione territoriale

2. Sedi, sportelli e servizi

Sedi e sportelli

Sportelli – Numero per regione

Servizi sottoposti al giudizio degli utenti

Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio

Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio

Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio

Slide 4

Slide 5

Slide 6

Slide 7

Slide 8

Slide 9

Slide 10

Slide 11

Slide 12

Slide 13

Slide 14

Slide 15

Slide 16

Slide 17

Slide 18

Slide 19

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 amministrazione	Slide 27
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica	Slide 28
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 29
4. La valutazione dei servizi	Slide 30
Livello generale di soddisfazione	Slide 31
Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	Slide 32
Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 33
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa	Slide 34
Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio	Slide 35
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione	Slide 36
Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa	Slide 37
Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione	Slide 38
Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione	Slide 39
Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello	Slide 40



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

1. Le amministrazioni partecipanti

NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2011



PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Canale



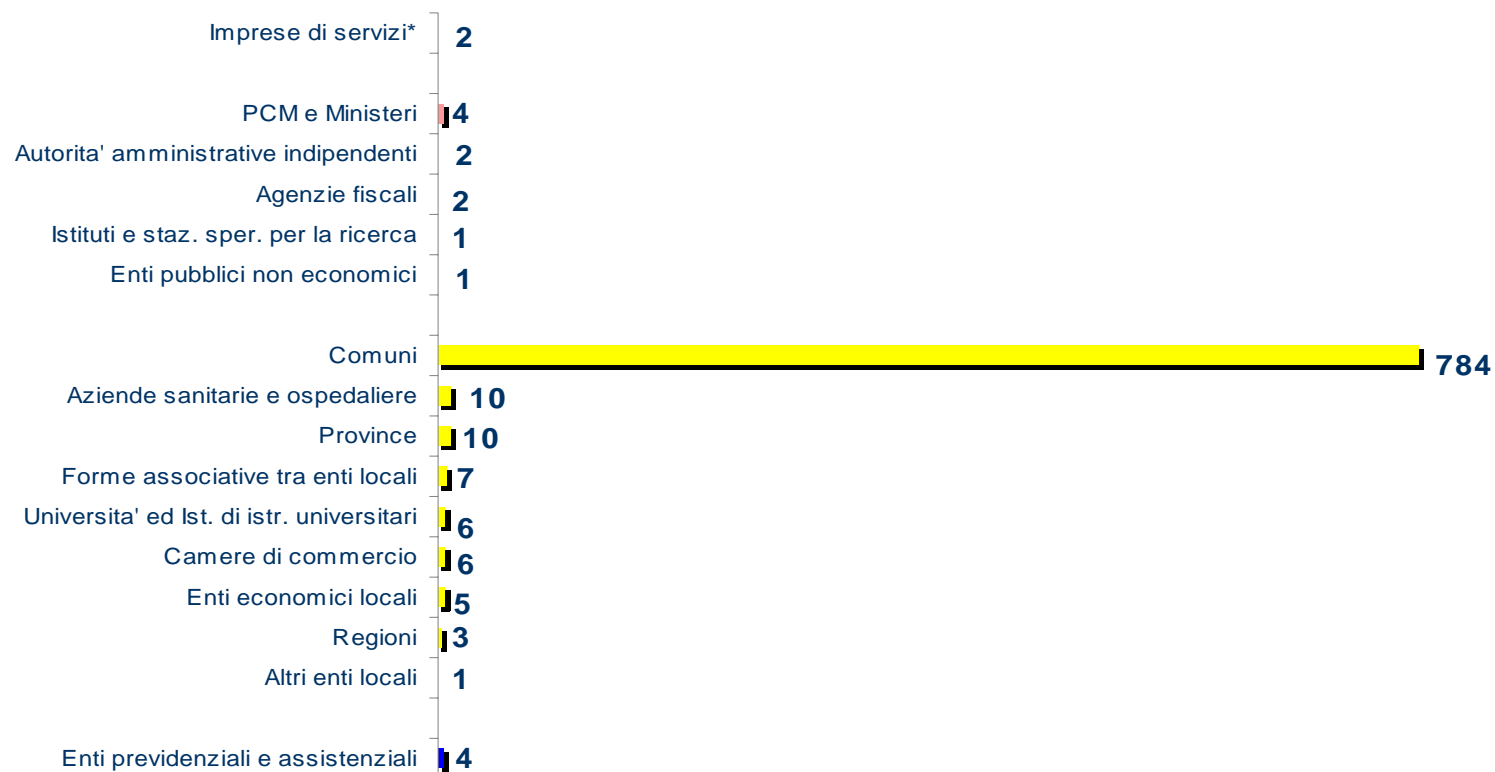
•Camera di Accettura (MT)	✓
•Comune di Casabona (KR)	✓
•Comune di Cigliano (VC)	✓
•Comune di Magliano in Toscana (GR)	✓
•Comune di Vignole Borbera (AL)	✓
•Comune di Zavattarello (PV)	✓



**mettiamoci
la faccia**

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



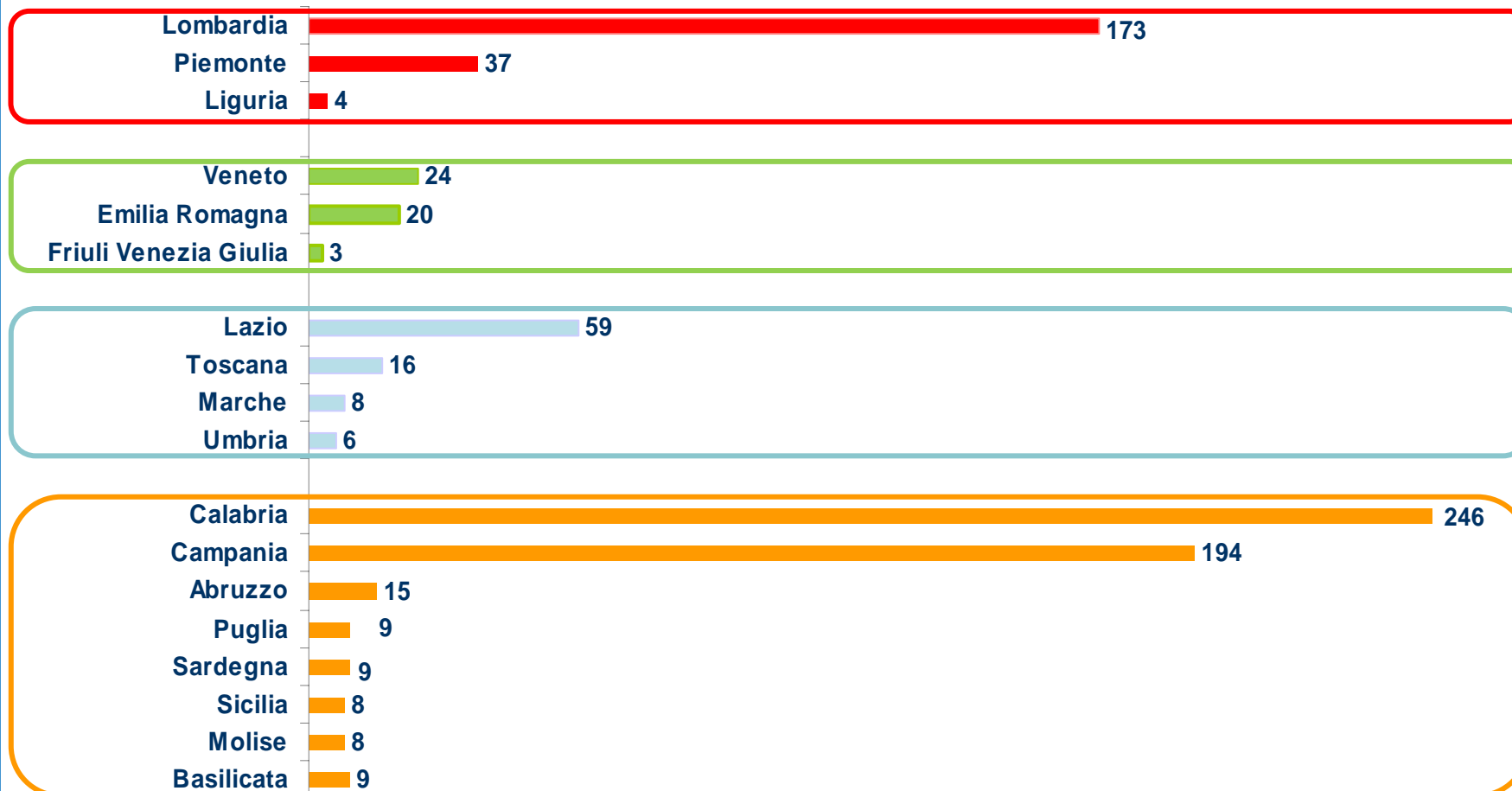
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 848

■ 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 ADERITO A MLF Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 848

 NORD OVEST  NORD EST  CENTRO  SUD

RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2011



NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE

Canale



•CCIAA di Teramo (TE) – Commercio e attività produttive	✓
•Comune di Ameglia (SP) – Urbanistica e governo del territorio	✓
•Comune di Otricoli (TR) – Certificati e documenti	✓
•Comune di Talamona (SO) – Tributi e pagamenti	✓
•54 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	✓
---	---

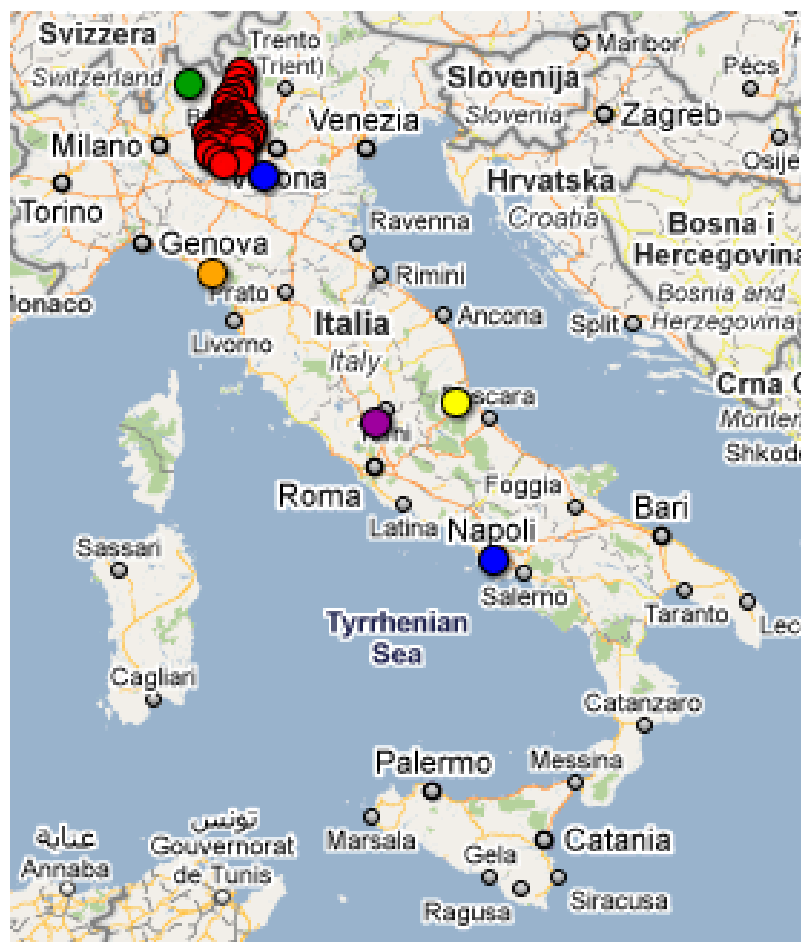


ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVI SERVIZI

•Comune di Trecate (NO) – Istruzione e cultura	✓
•Comune di Pieve di Cadore (BL) – Urbanistica e governo del territorio	✓
•Comune di Mirandola (MO) – Urbanistica e governo del territorio	✓

DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2011



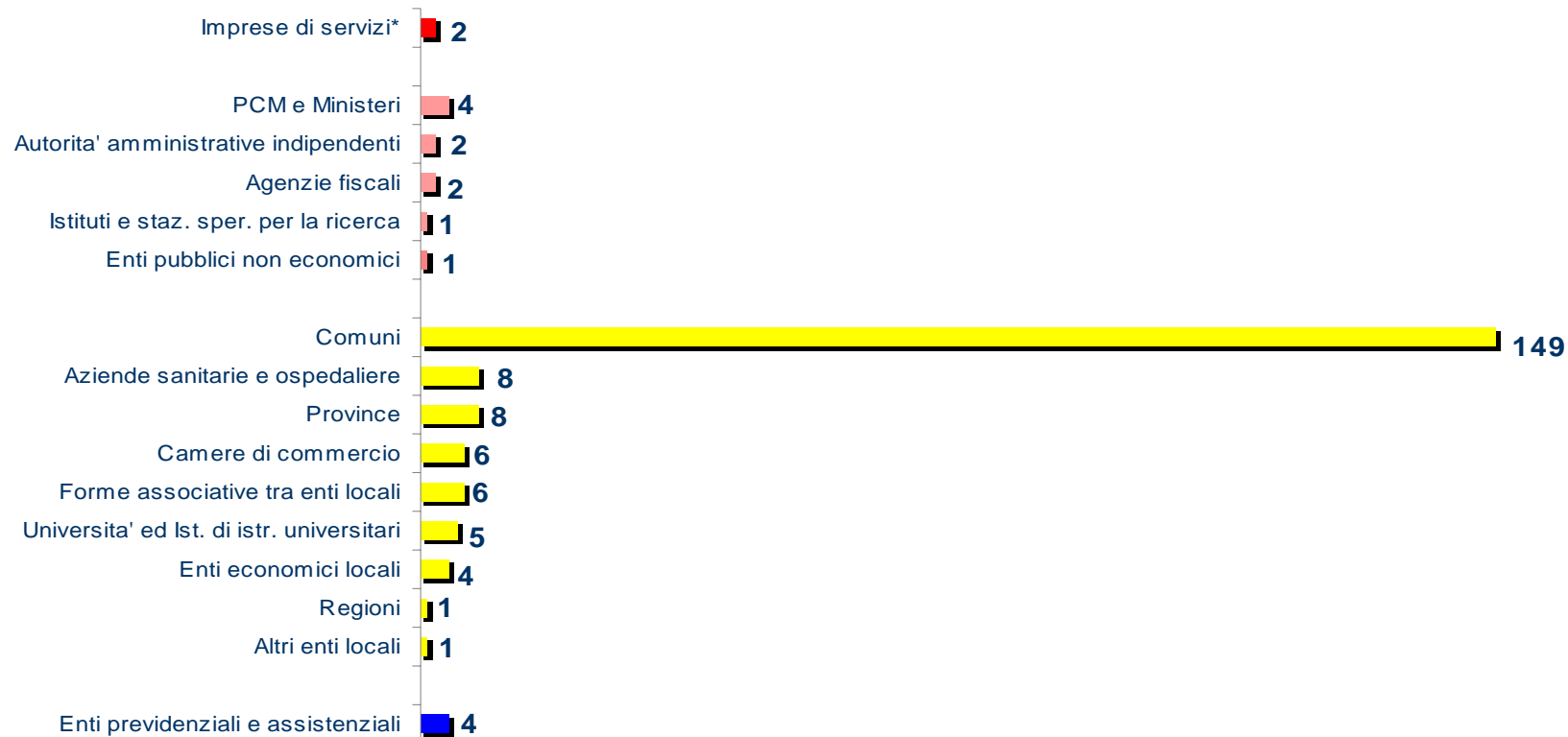
-  CCIAA di Teramo
-  INPS
-  Piccoli Comuni – Progetto Elistat
-  Comune di Ameglia (SP)
-  Comune di Otricoli (TR)
-  Comune di Talamona (SO)



**mettiamoci
la faccia**

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



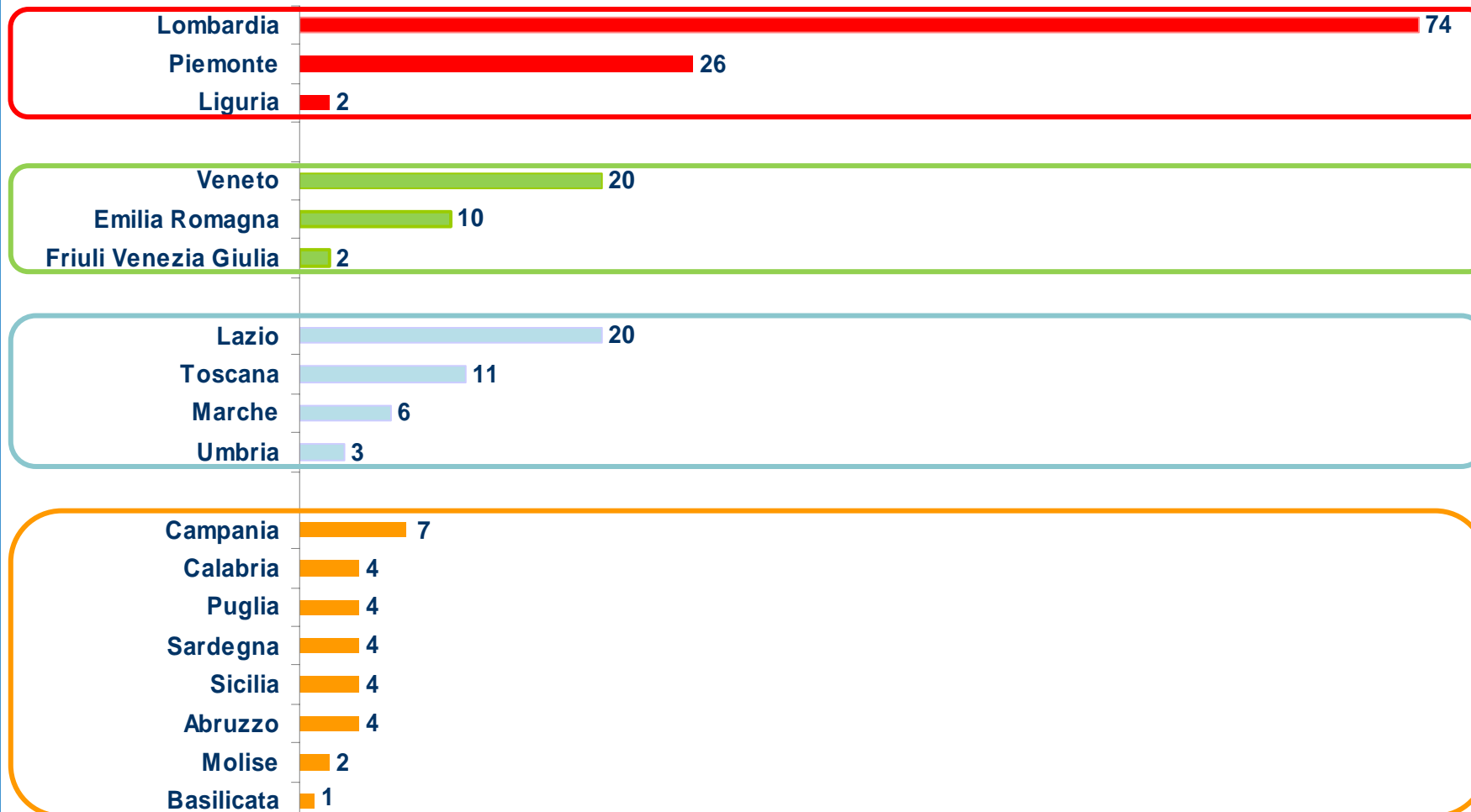
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 204

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 D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 204

 NORD OVEST  NORD EST  CENTRO  SUD

PICCOLI COMUNI Distribuzione territoriale

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



Adesioni



Rilevazioni avviate



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

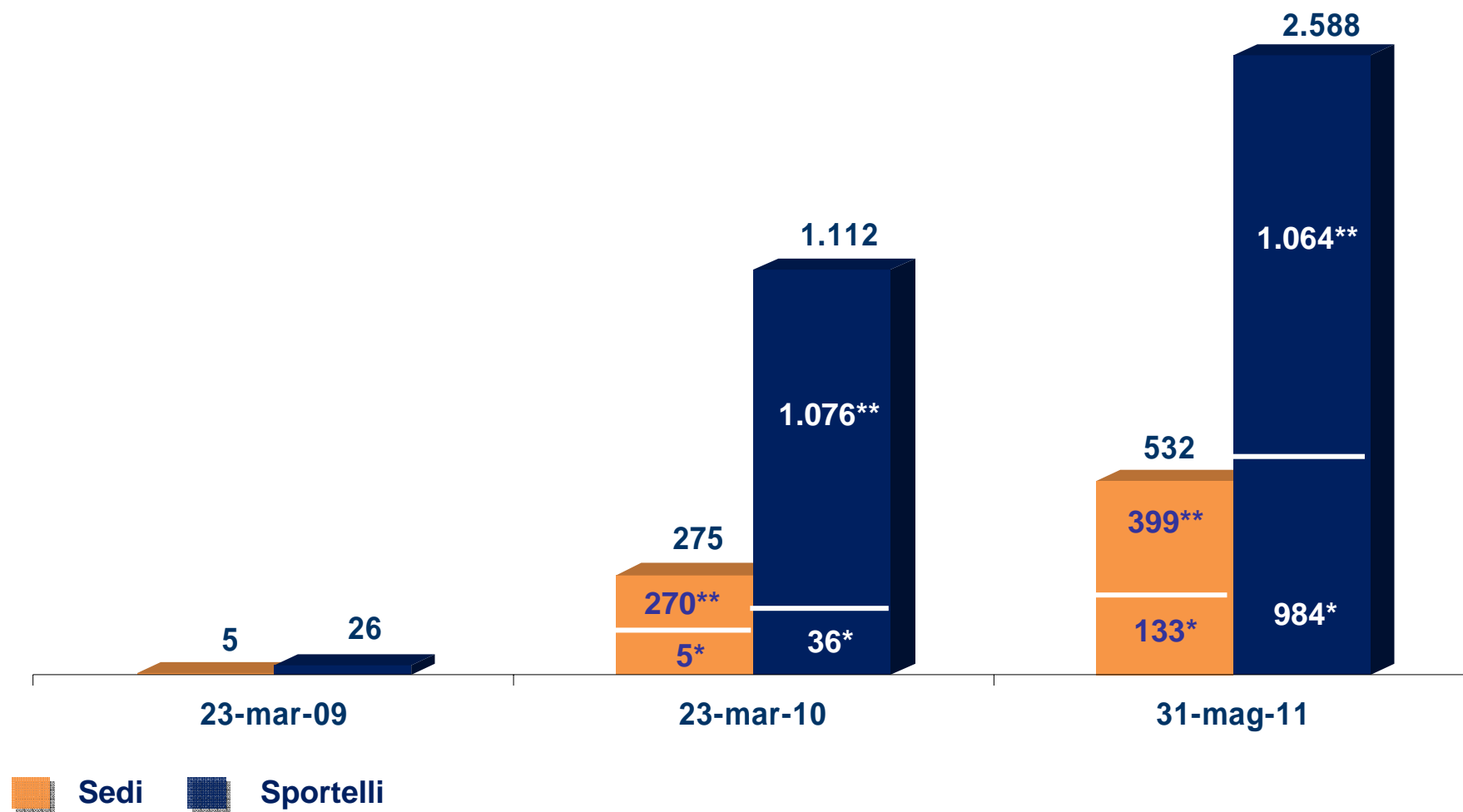
**mettiamoci
la faccia**

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

2. Sedi, sportelli e servizi

SEDI E SPORTELLI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



* Imprese di servizi

** Pubbliche amministrazioni

SPORTELLI Numero per zona geografica

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

Nord-Ovest



722

Nord-Est



586

Centro



616

Sud e Isole



664

NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.588



**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 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>

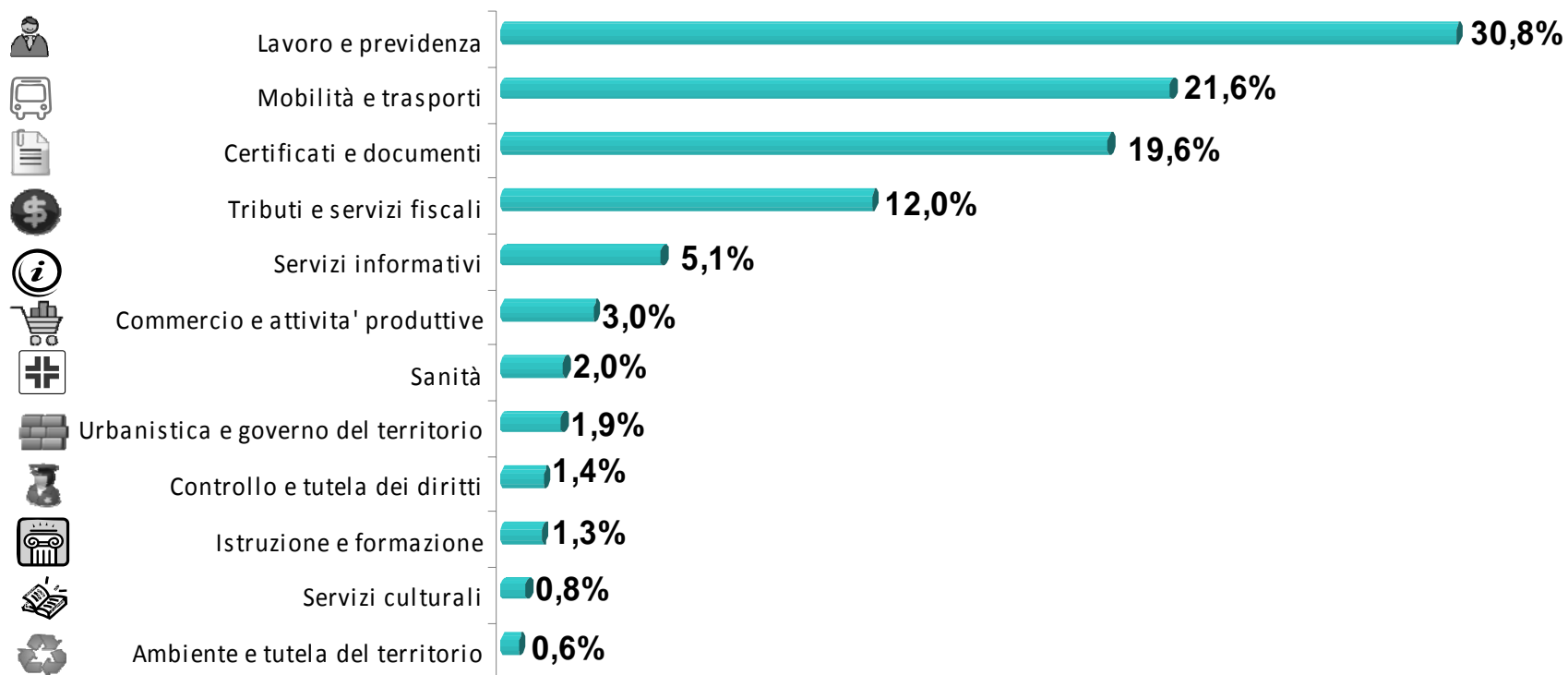


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



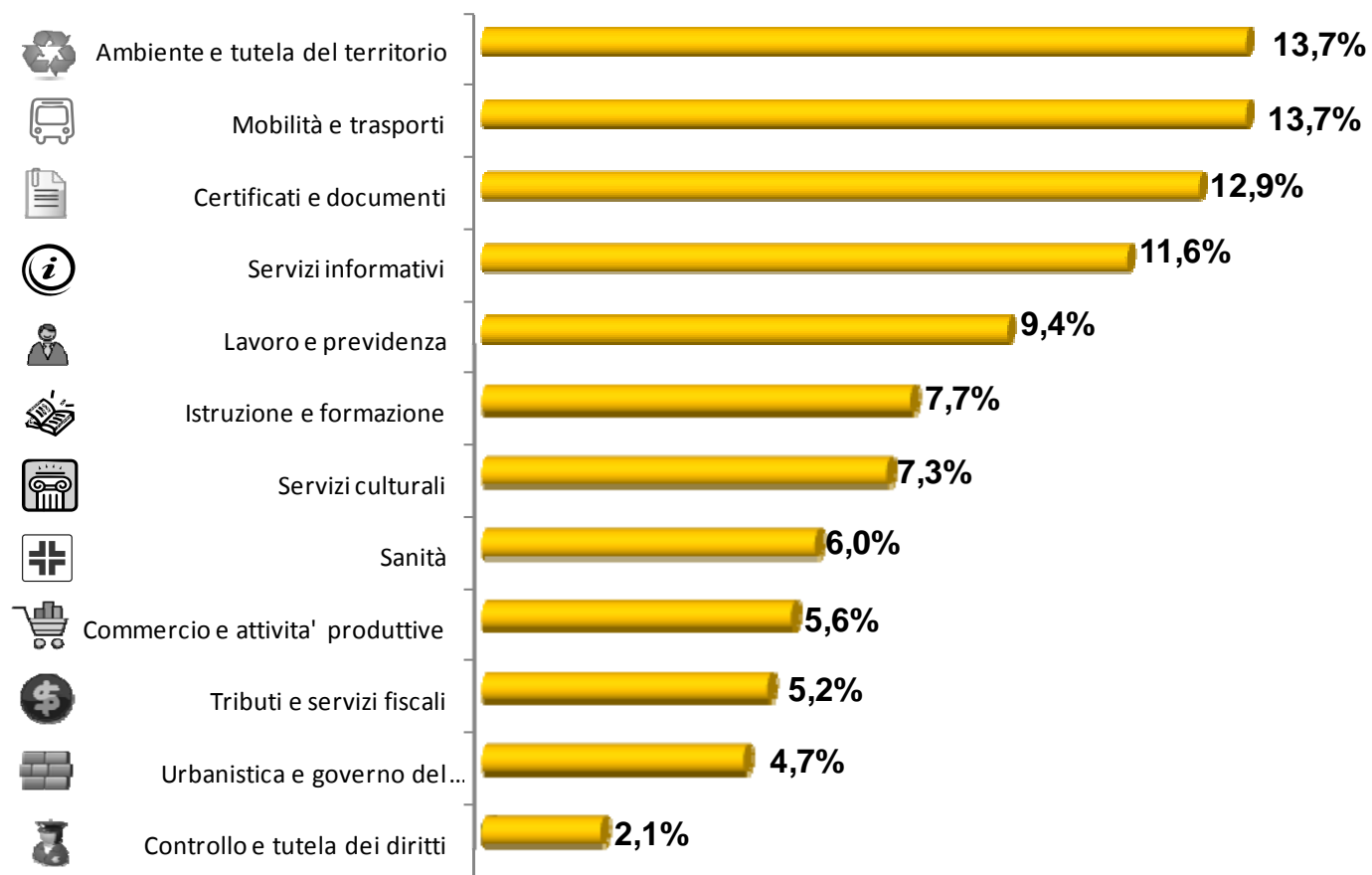


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

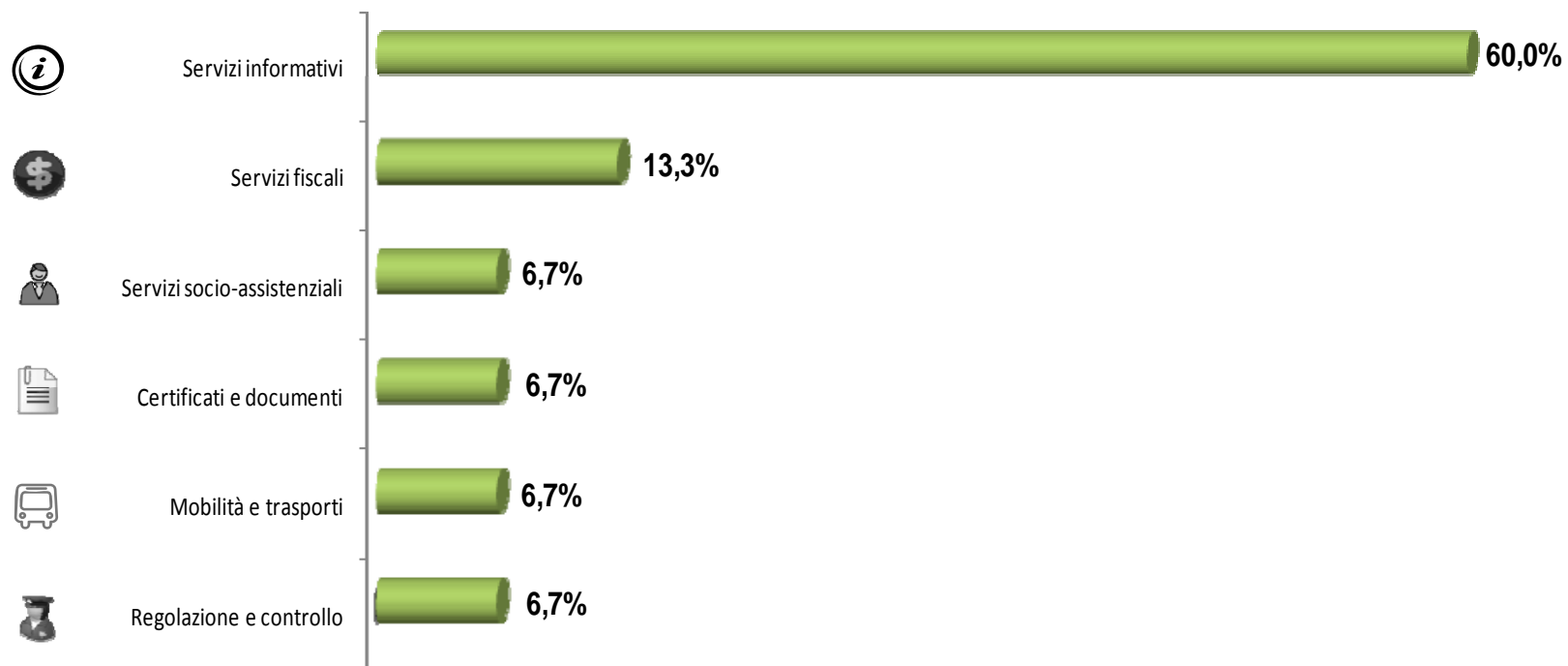




**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI AL TELEFONO Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011





**mettiamoci
la faccia**

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

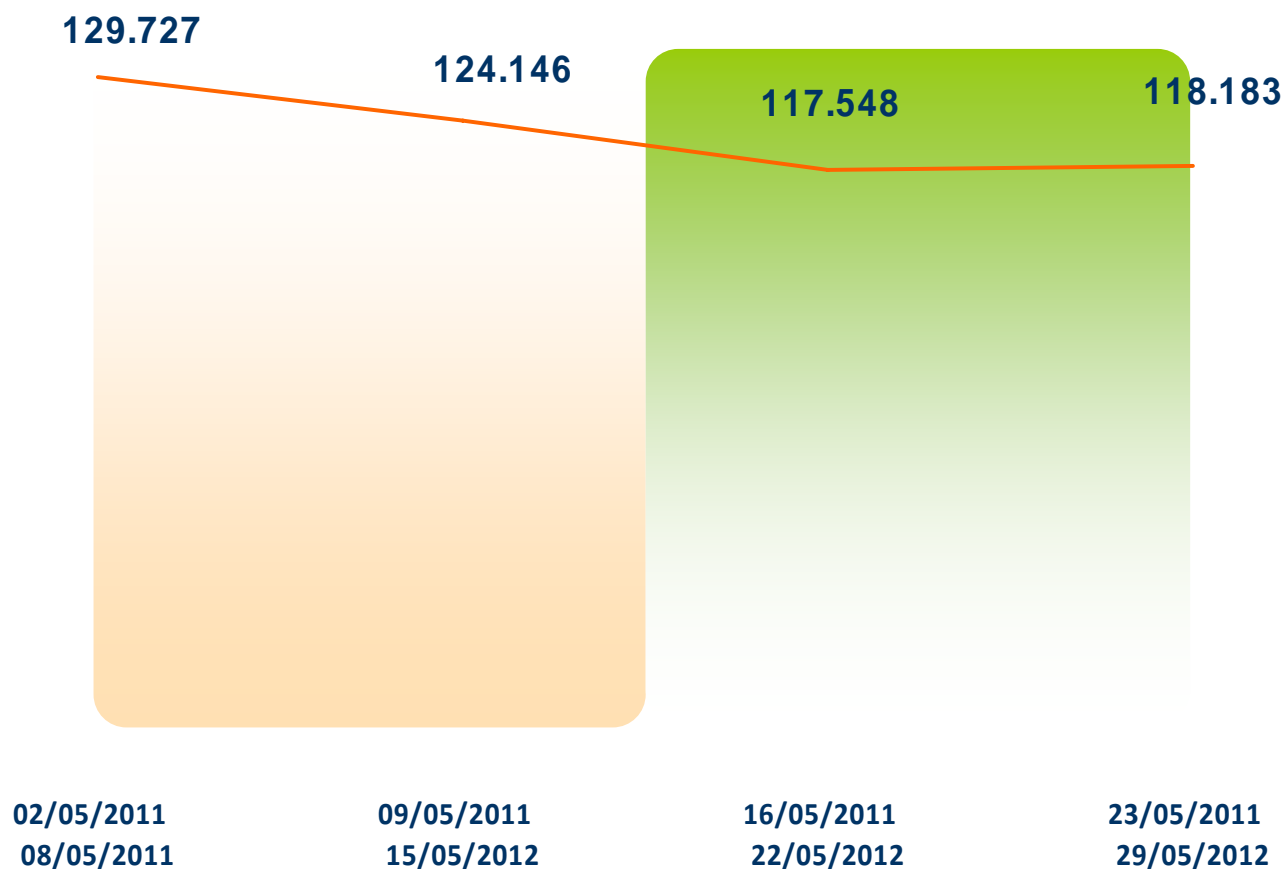
3. La partecipazione dei cittadini



**mettiamoci
la faccia**

NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: MAGGIO 2011



Numero giudizi mensili raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 489.604

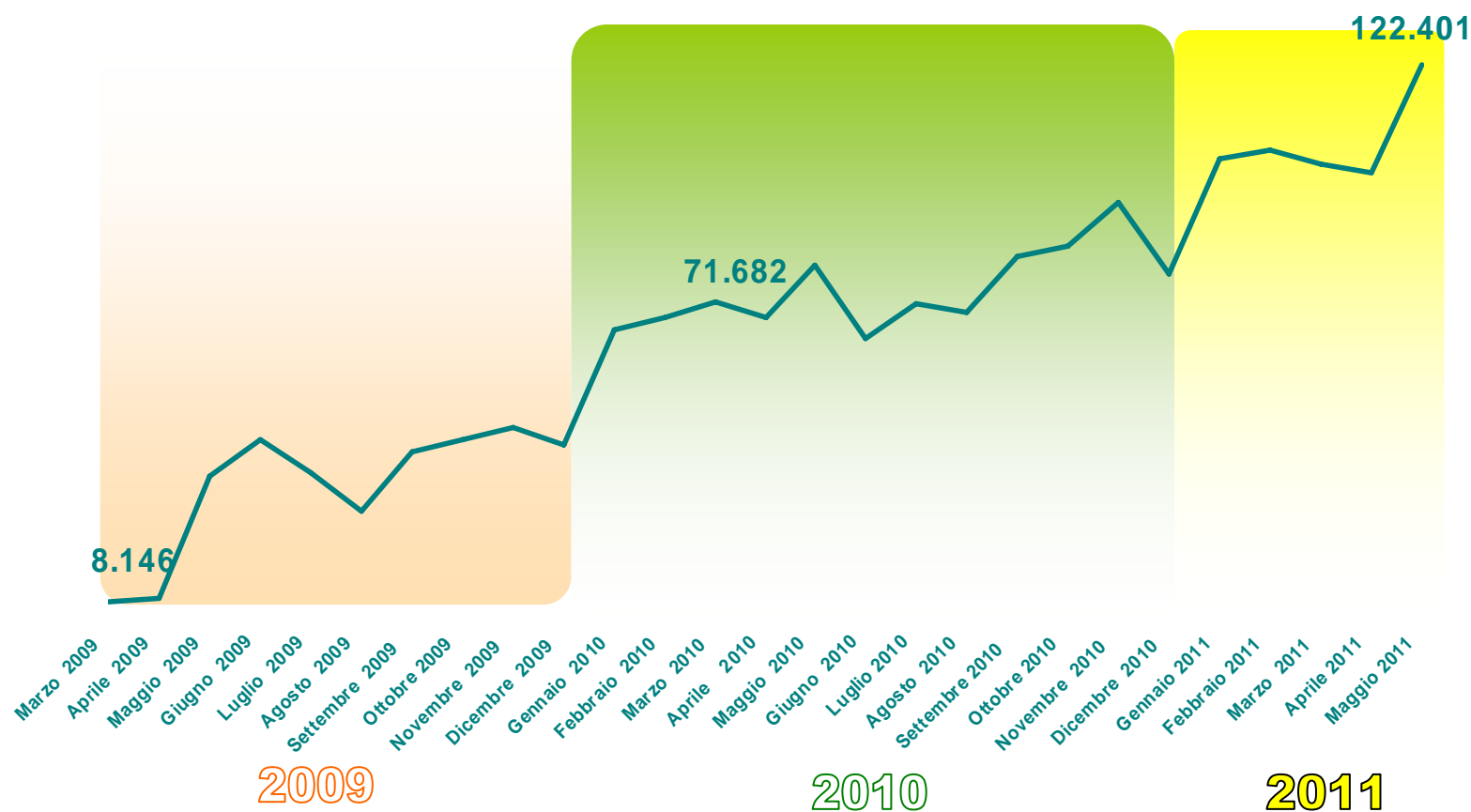


**mettiamoci
la faccia**

LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 7.661.239

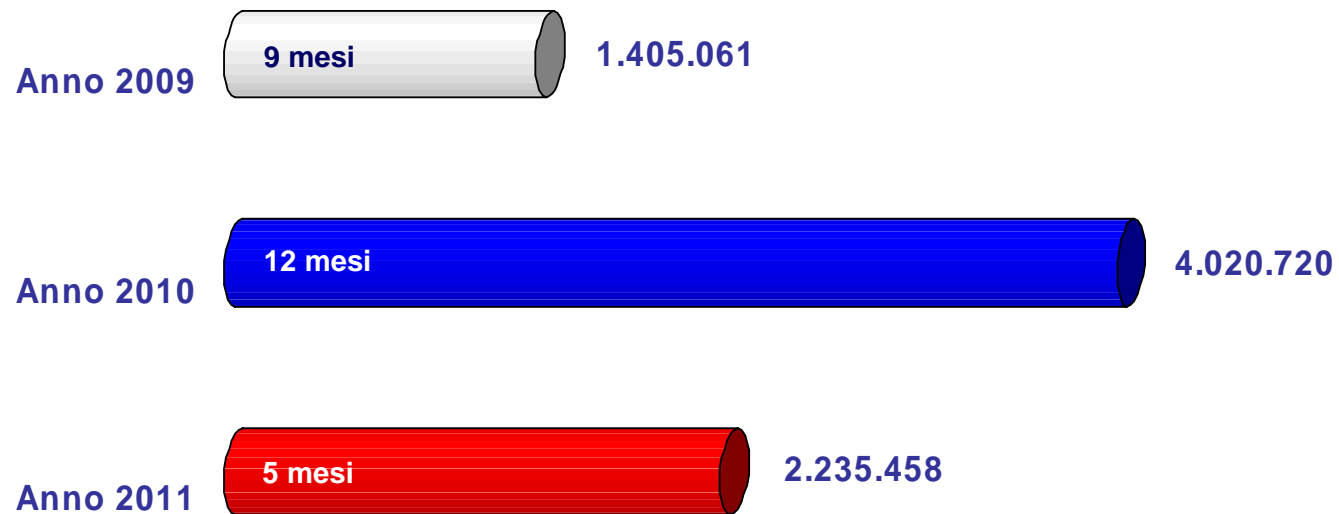
Slide 22



**mettiamoci
la faccia**

NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 7.661.239

Slide 23



**mettiamoci
la faccia**

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

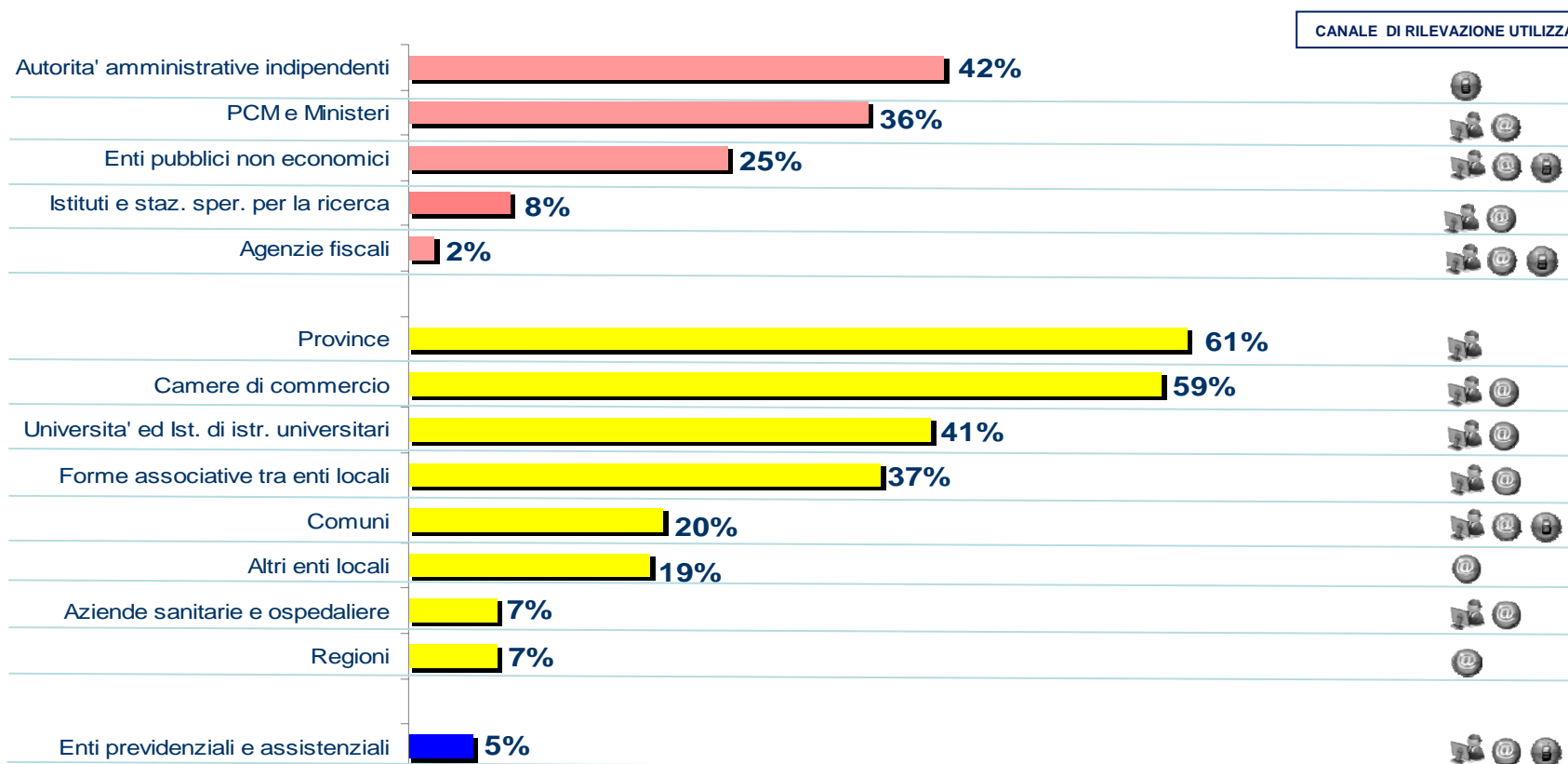




**mettiamoci
la faccia**

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

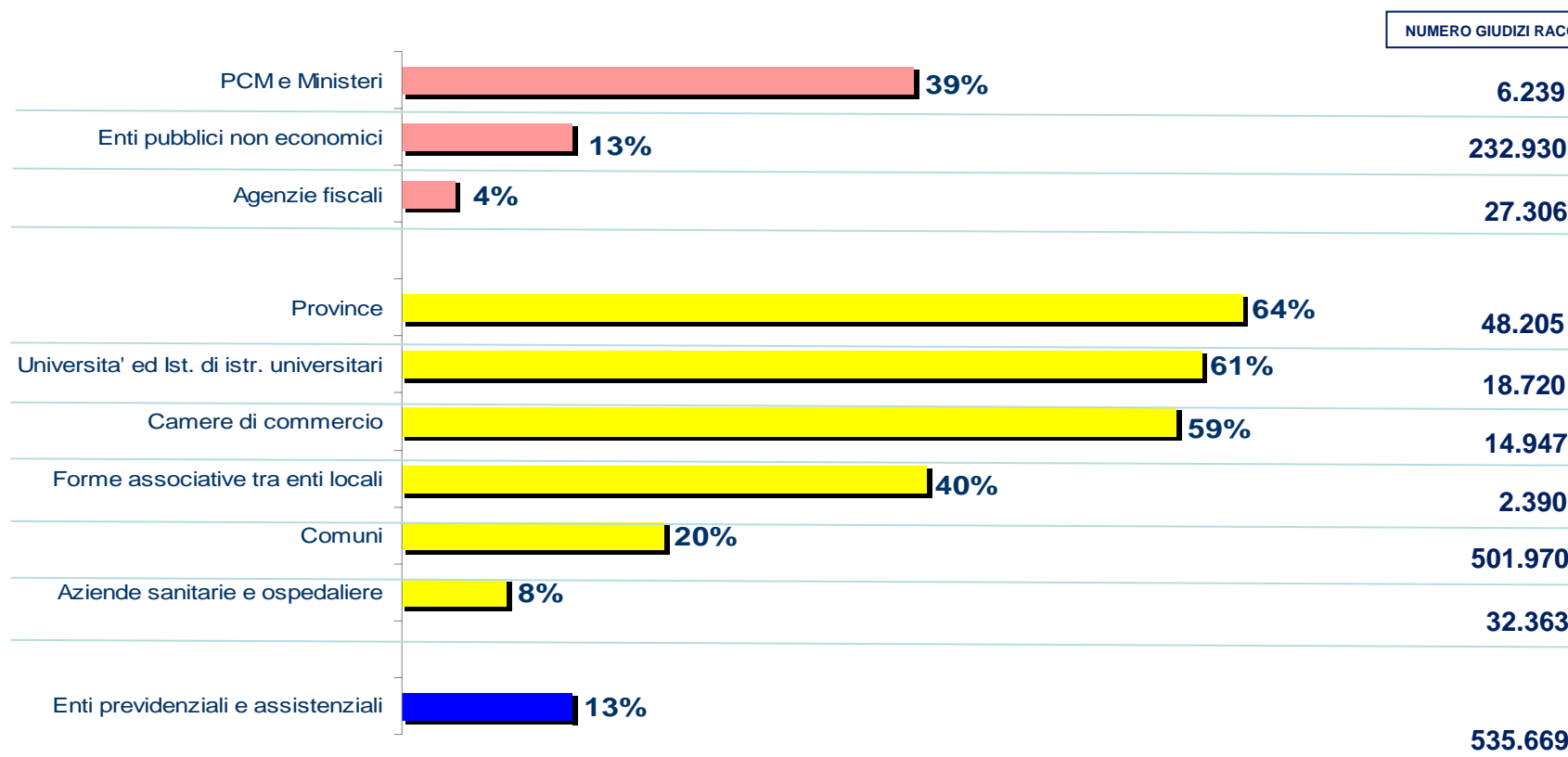


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

ENTI PUBBLICI NON ECONOMICI

ACI **13%**

AGENZIE FISCALI

Agenzia delle Entrate **5%**

Agenzia del Territorio **4%**

COMUNI

Comune di Tempio Pausania **88%**

Comune di Lecce **2%**

UNIVERSITÀ

Università degli Studi di Cassino **79%**

Università degli Studi di Foggia **30%**

PROVINCE

Provincia di Latina **79%**

Provincia di Padova **32%**

AZIENDE SANITARIE

ASL di Ferrara **16%**

AUO Policlinico Bologna **1%**

ENTI PREVIDENZIALI E ASSISTENZIALI

ENPALS **91%**

INPS **11%**

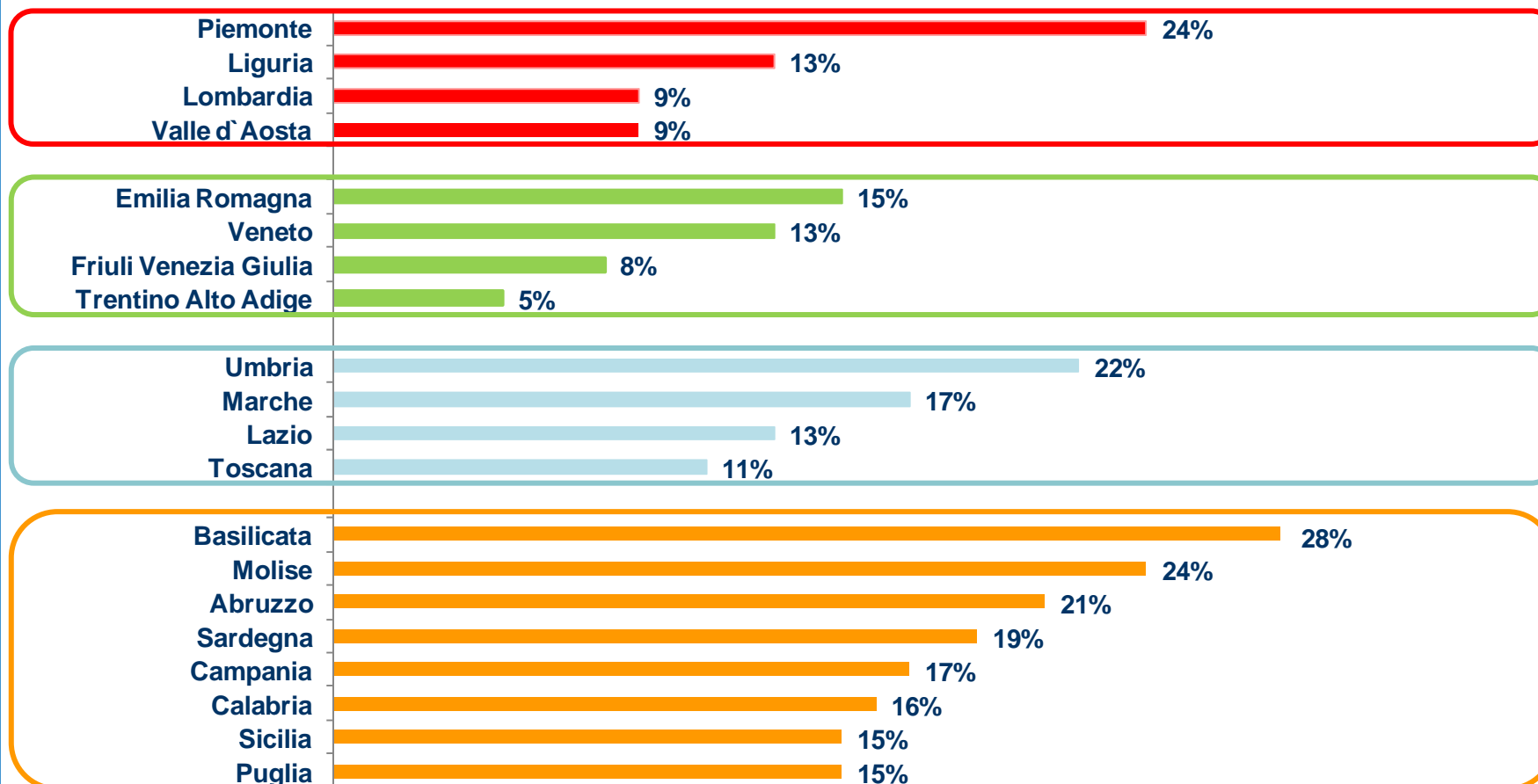
 Amministrazioni centrali
  Amministrazioni locali
  Enti previdenziali e assistenziali



**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



■ NORD OVEST
 ■ NORD EST
 ■ CENTRO
 ■ SUD



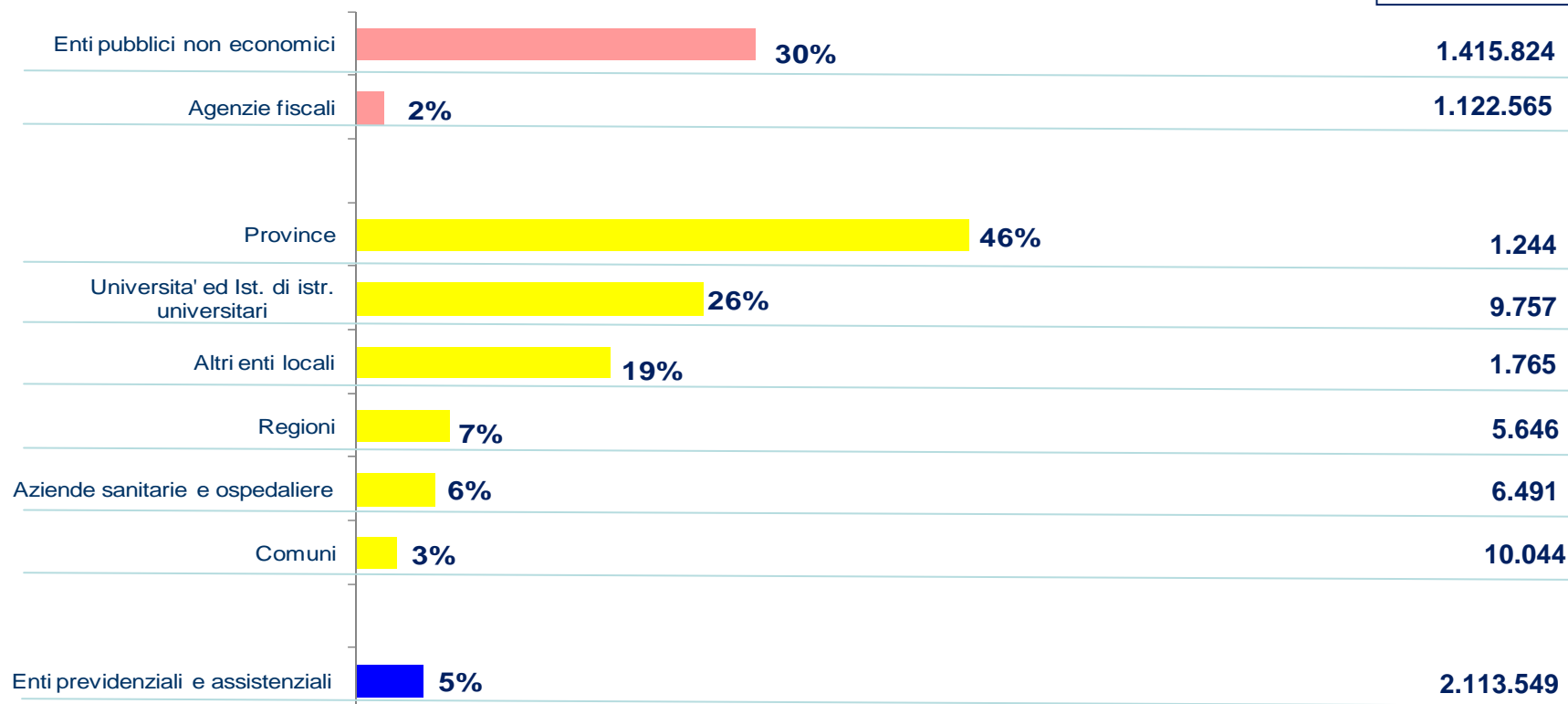
**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

NUMERO GIUDIZI RACCOLTI



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

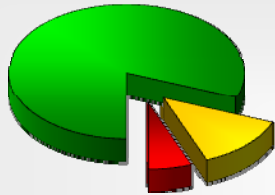
4. La valutazione dei servizi



**mettiamoci
la faccia**

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



COMPLESSIVO

81%

13%

6%

ULTIMO MESE

▲ 83%

▼ 11%

= 6%

Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 7.661.239

Slide 31

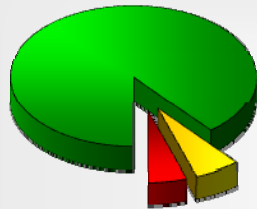


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



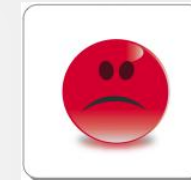
COMPLESSIVO



93%



4%



3%

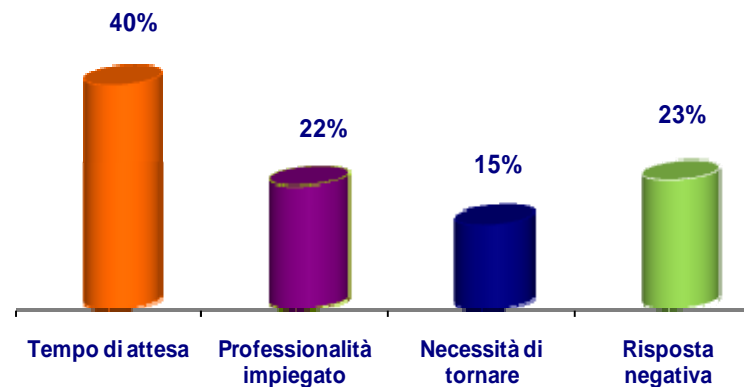
ULTIMO MESE

▲ **94%**

= **4%**

▼ **2%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Slide 32

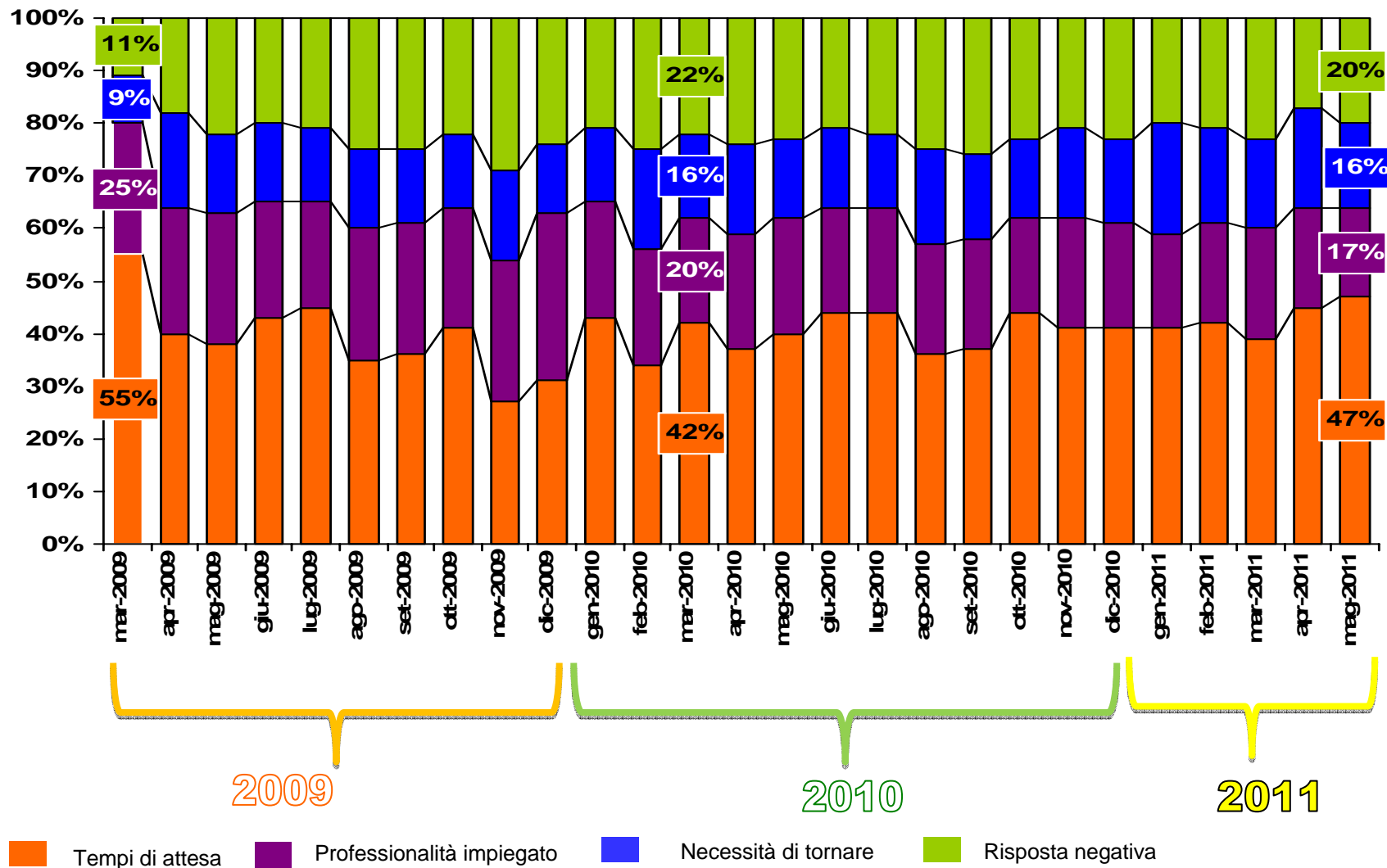


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



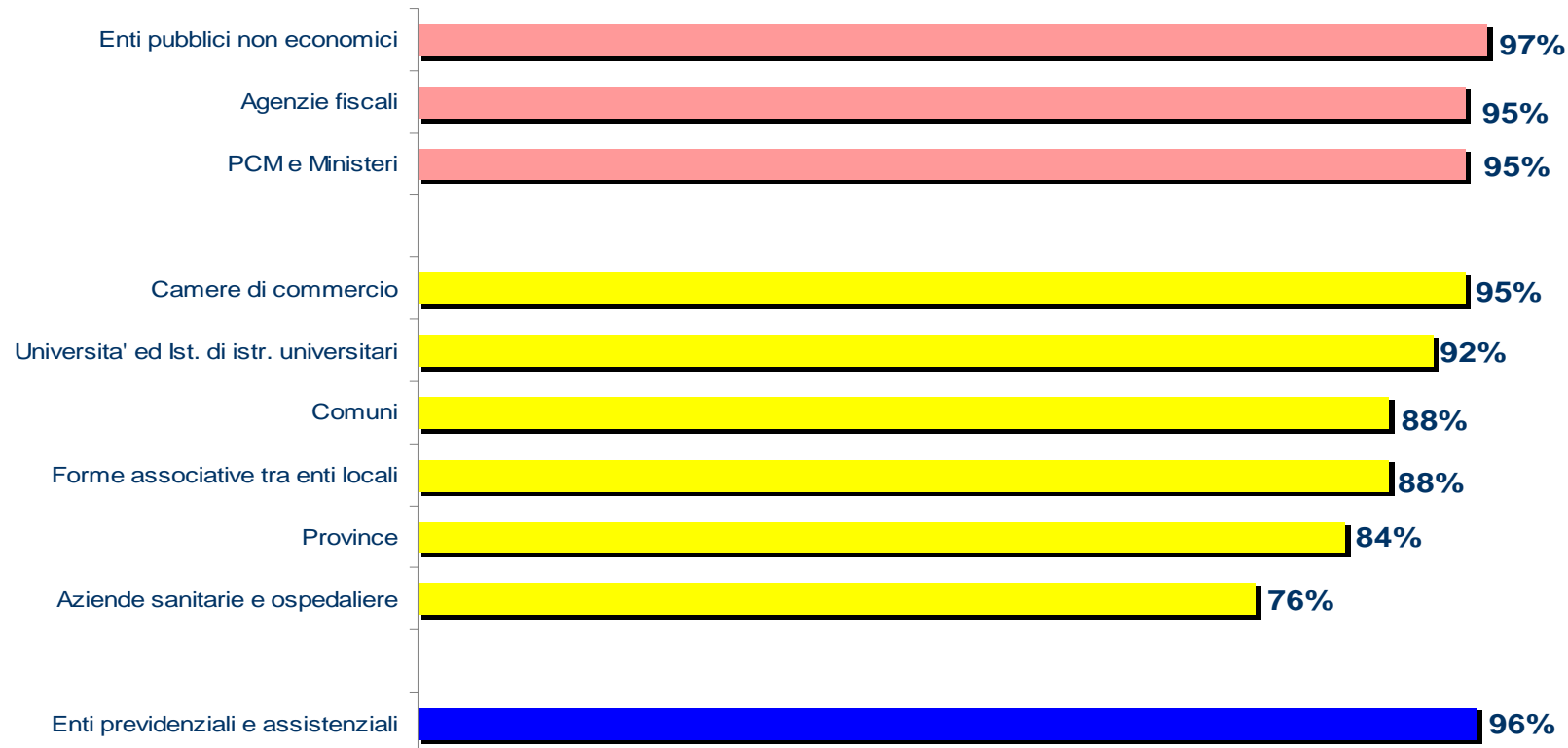


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

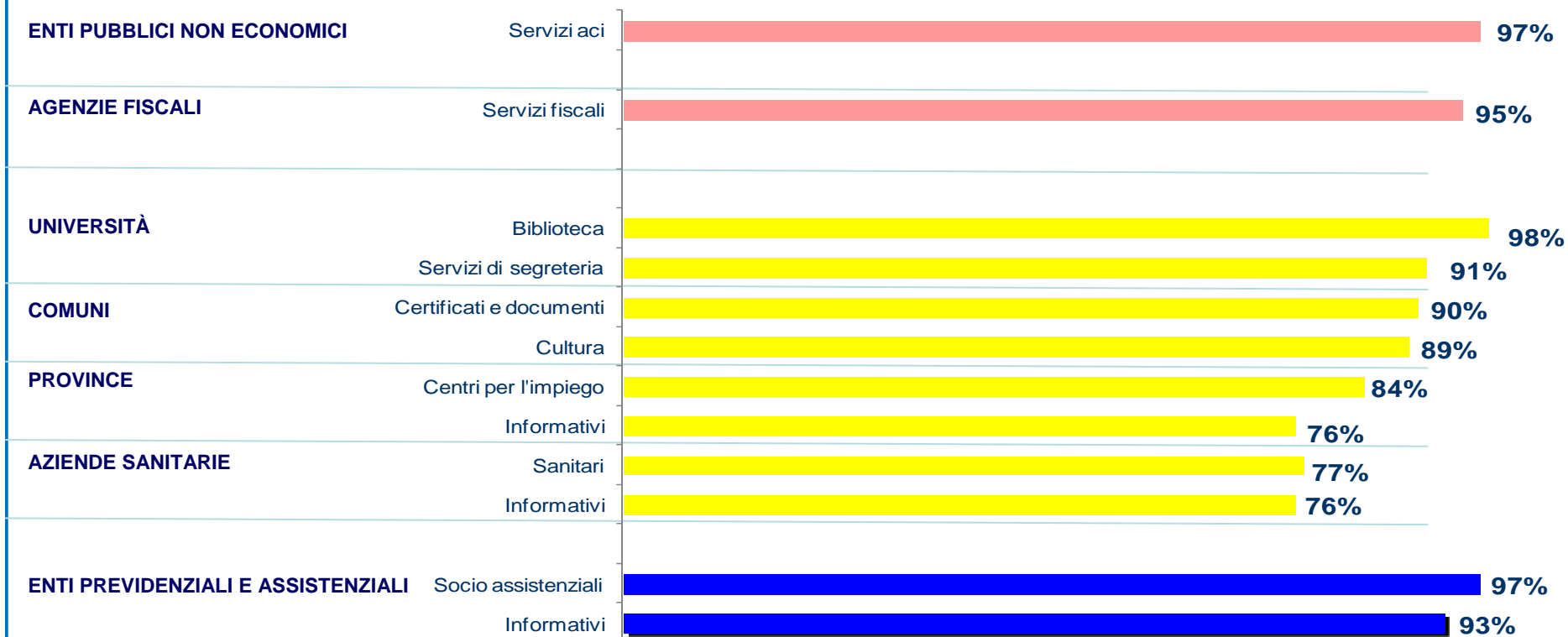


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

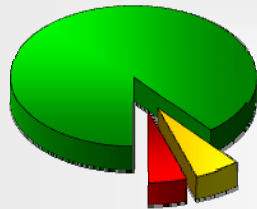


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SUL WEB

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



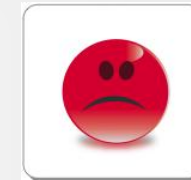
COMPLESSIVO



78%



15%



7%

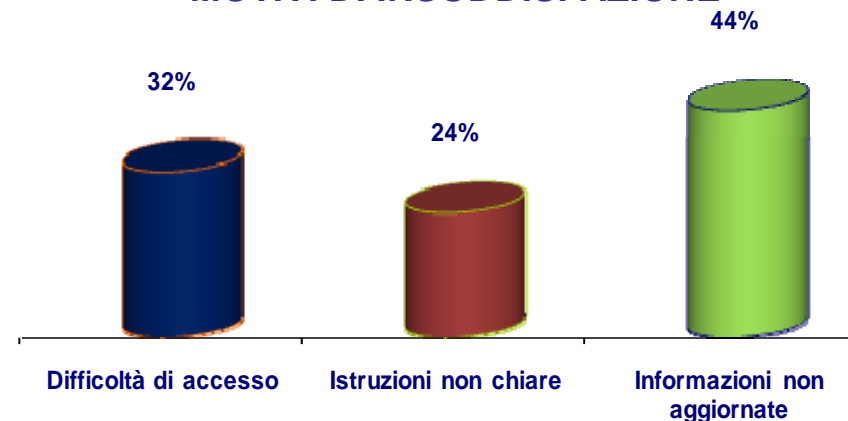
ULTIMO MESE

▲ **81%**

▼ **14%**

▼ **5%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

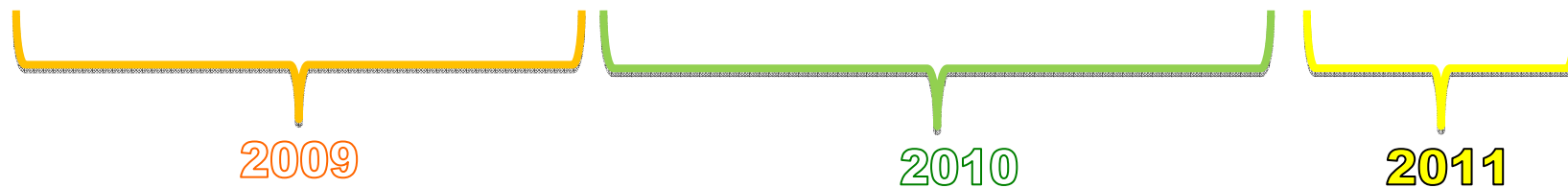
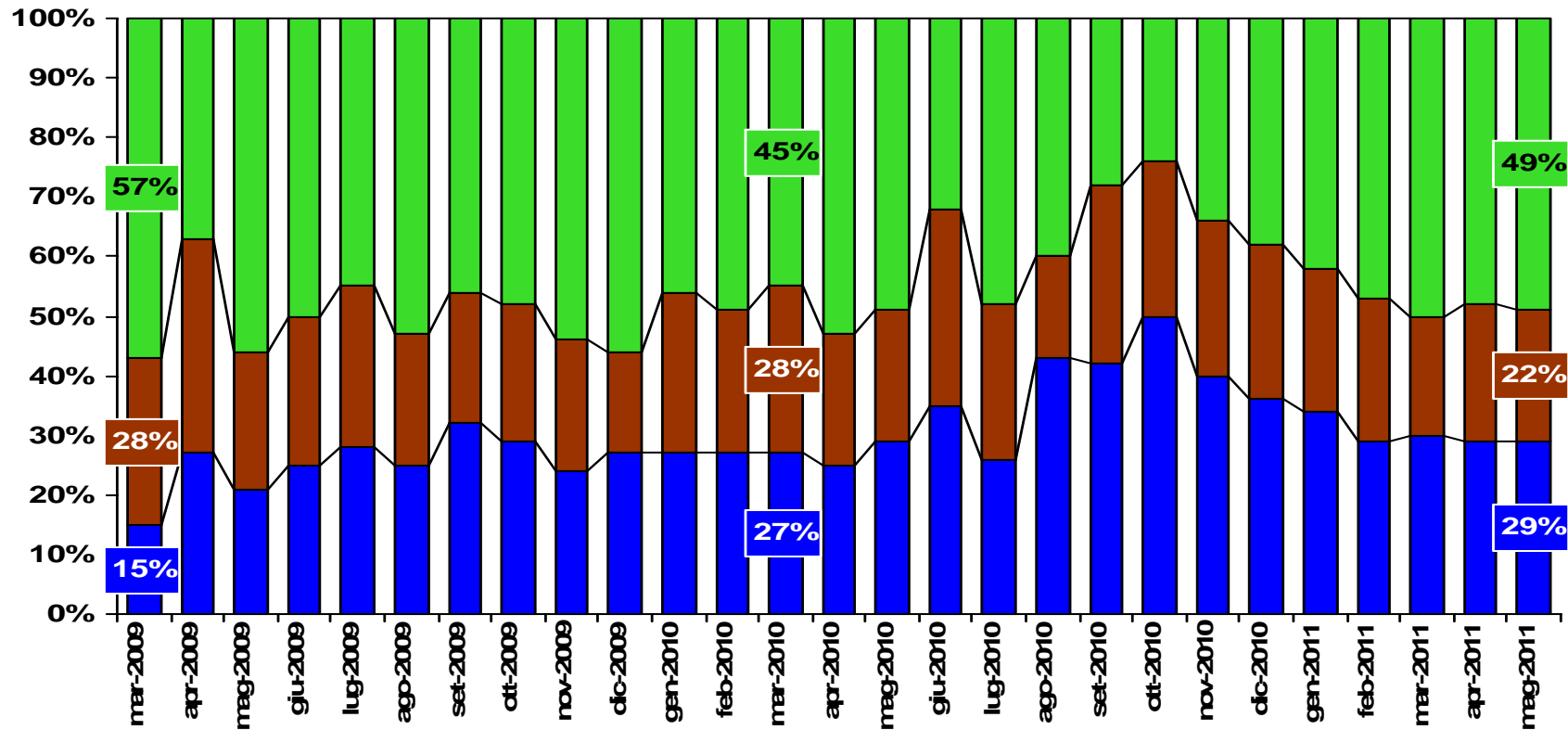


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SUL WEB

Distribuzione mensile motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



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



**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI SUL WEB

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



 Amministrazioni centrali  Amministrazioni locali  Enti previdenziali e assistenziali

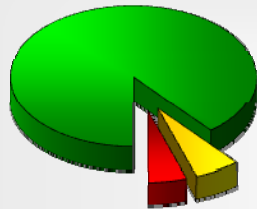


**mettiamoci
la faccia**

SERVIZI AL TELEFONO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011



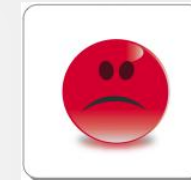
COMPLESSIVO



81%



13%



6%

ULTIMO MESE



80%

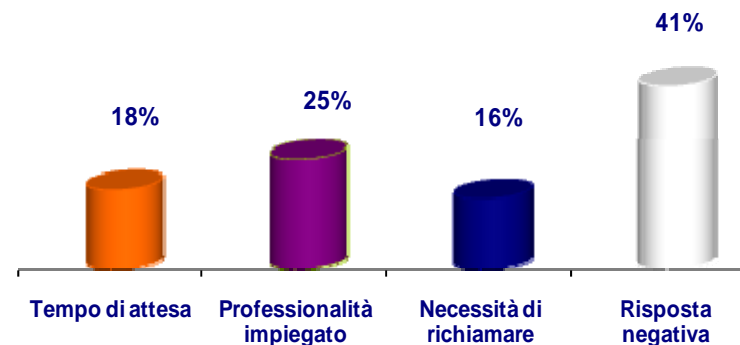


11%



9%

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



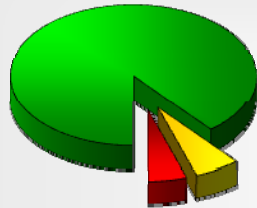
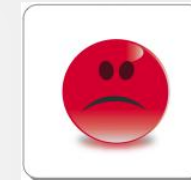
Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

Slide 39

PICCOLI COMUNI

Livello di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MAGGIO 2011

**COMPLESSIVO****88%****5%****7%****NORD OVEST****89%****5%****6%****NORD EST****98%****1%****1%****CENTRO****93%****4%****3%****SUD E ISOLE****73%****9%****18%**