



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL'INIZIATIVA

Situazione al 31 marzo 2011



Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Mettiamoci la faccia at a glance	Slide 4
1. Le amministrazioni partecipanti	Slide 5
New entries del mese	Slide 6
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 7
Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per area geografica	Slide 8
Rilevazioni avviate nel mese	Slide 9
Estensioni della rilevazione	Slide 10
Dislocazione territoriale nuove rilevazioni	Slide 11
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione	Slide 12
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione	Slide 13
Piccoli Comuni – Distribuzione territoriale	Slide 14
2. Sedi, sportelli e servizi	Slide 15
Sedi e sportelli	Slide 16
Sportelli – Numero per regione	Slide 17
Servizi sottoposti al giudizio degli utenti	Slide 18
Servizi allo sportello – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 19
Servizi sul web – Distribuzione per tipologia di servizio	Slide 20
Servizi al telefono – Distribuzione per tipologia di servizio	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 amministrazione	Slide 28
Servizi allo sportello - Tasso di partecipazione per area geografica	Slide 29
Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa	Slide 30

4. La valutazione dei servizi

Livello generale di soddisfazione	Slide 31
Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione	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 al telefono - Livello generale di soddisfazione	Slide 37
Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello	Slide 38

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

DIFFUSIONE DELL'INIZIATIVA

	MARZO 2009	MARZO 2010	MARZO 2011
Amministrazioni che hanno aderito	5	116	816
Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione	4	82	145
•Sedi	5	275	532
•Sportelli	26	1.112	2.588
•Siti web con emoticon	2	14	21
•Call center	3	14	15

I FEEDBACK RACCOLTI

Giudizi complessivi	8.146	2.301.639	6.629.798
Giudizi medi settimanali	-	71.682	101.065
Giudizi positivi	82%	80%	82%
Giudizi neutri	11%	13%	13%
Giudizi negativi	7%	7%	5%

1. Le amministrazioni partecipanti

NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2011



PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

Canale

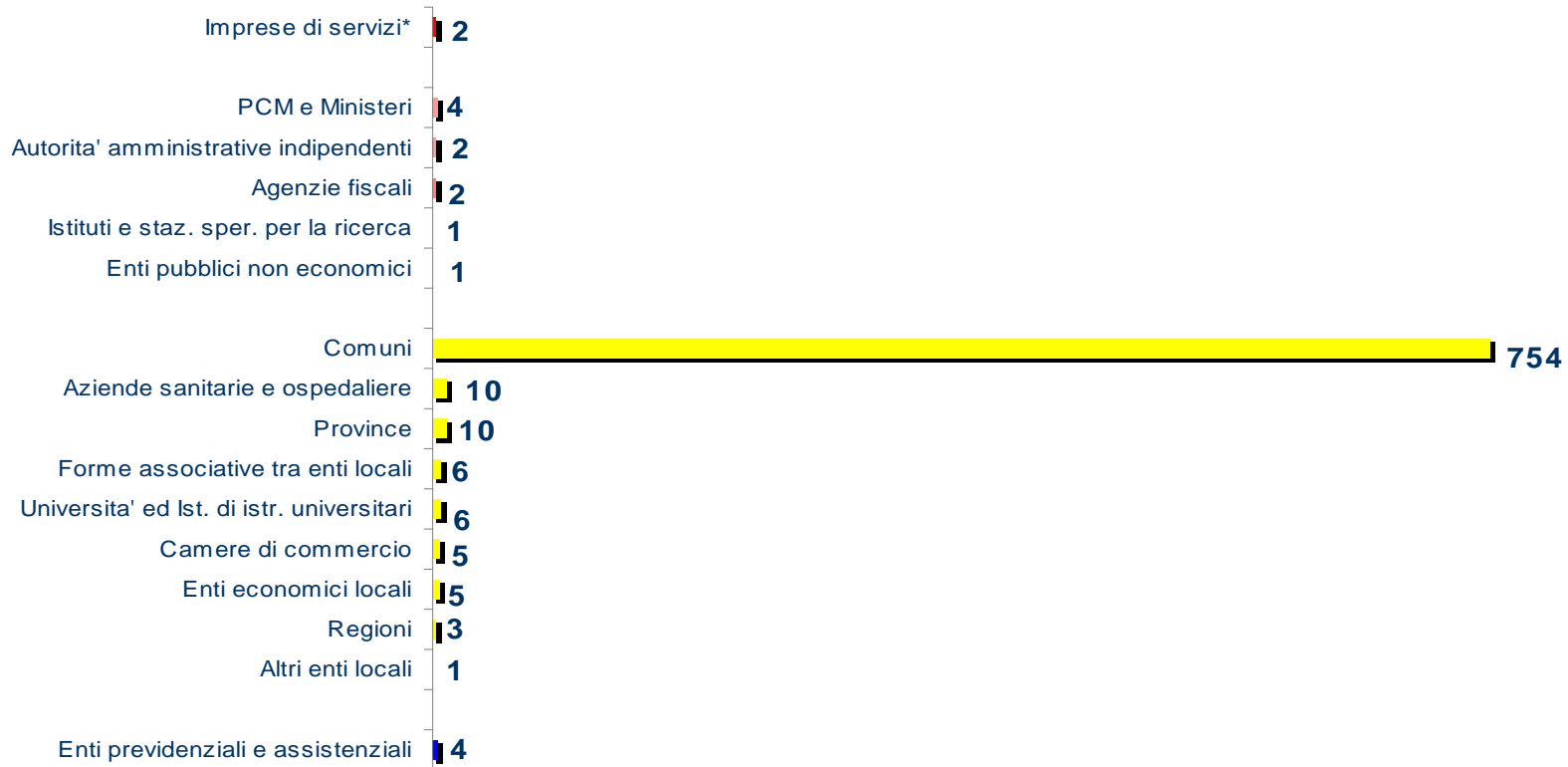


•Comune di Aliano (MT)	✓
•Comune di Altare (SV)	✓
•Comune di Cortazzone (AT)	✓
•Comune di Morazzone (VA)	✓
•Comune di Robecchetto con Induno (MI)	✓

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



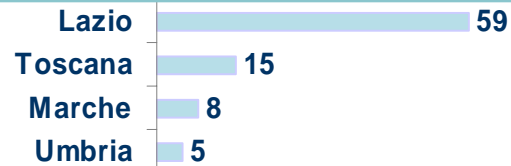
NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 816

■ 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 DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 816

RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2011

 NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE	Canale 
•Comune di Ascoli Piceno (AP) – Servizi demografici, tributi e pagamenti	✓
•Comune di Baldichieri D'Asti (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Bruno (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Cassinasco (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Castelletto Molina (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Cellarengo (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Cortazzone (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Dusino San Michele (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Fontanile (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Maranzana (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Piea (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di Portacomaro (AT) – Sportello al cittadino	✓
•Comune di San Paolo Solbitro (AT) – Sportello al cittadino	✓

ESTENSIONI DELLA RILEVAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2011



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVE SEDI

Canale



- INPS – Servizi assicurato, pensionato, lavoratori autonomi

✓



ESTENSIONE DELLA RILEVAZIONE A NUOVI SERVIZI

- Agenzia del Territorio – Prenotazione appuntamenti, contact center

✓

- Comune di Prato (PO) – Servizi demografici

✓

- Comune di Saccolongo (PD) – Servizi finanziari

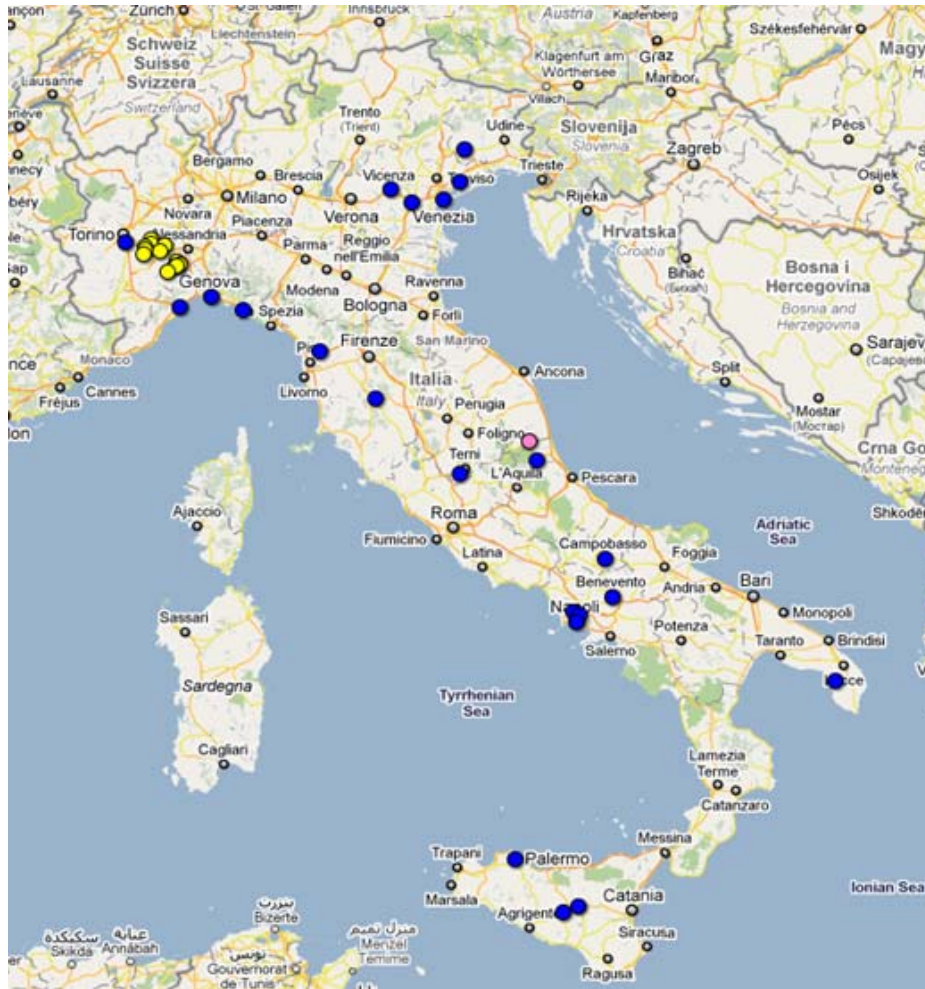
✓

- Provincia di Brescia – Certificati e documenti

✓

DISLOCAZIONE TERRITORIALE NUOVE RILEVAZIONI

PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2011

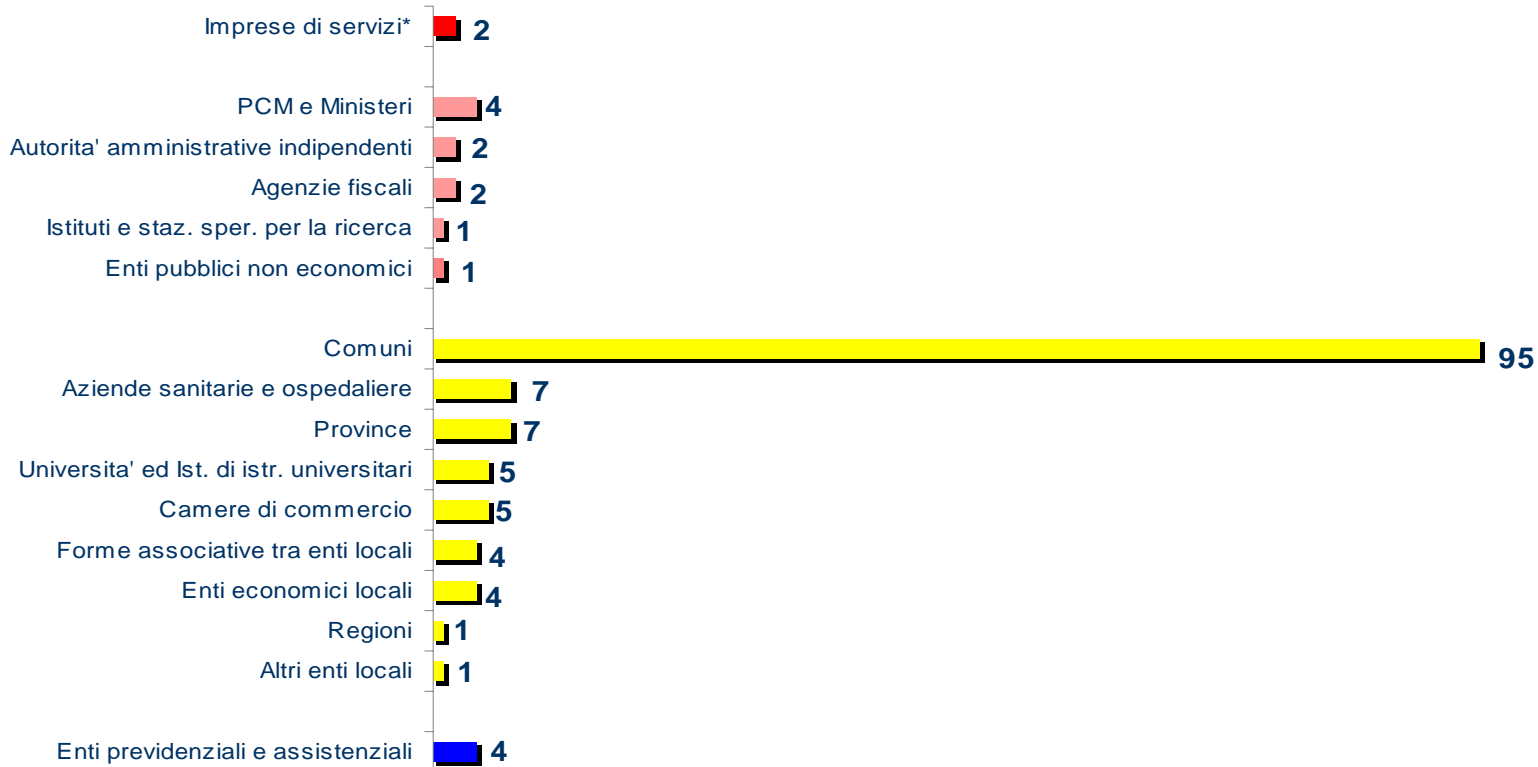


- Comuni di:
 - Baldichieri
 - Bruno
 - Cassinasco
 - Castelletto Molina
 - Cellarengo
 - Cortazzone
 - Dusino San Michele
 - Fontaneile
 - Maranzana
 - Piea
 - Portacomaro
 - San Paolo Solbitro
- Comune di Ascoli Piceno
- INPS

AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE

Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

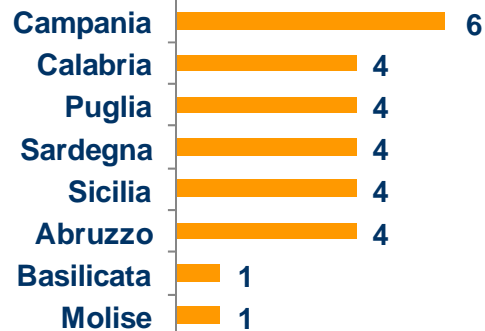
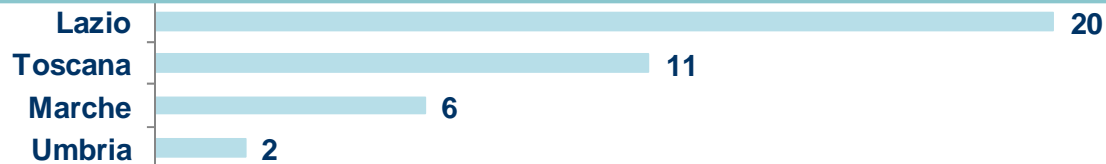
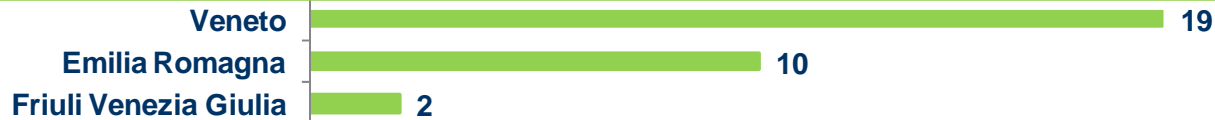


NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 145

■ Amministrazioni centrali
 ■ 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 MARZO 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 145

PICCOLI COMUNI Distribuzione territoriale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



Adesioni



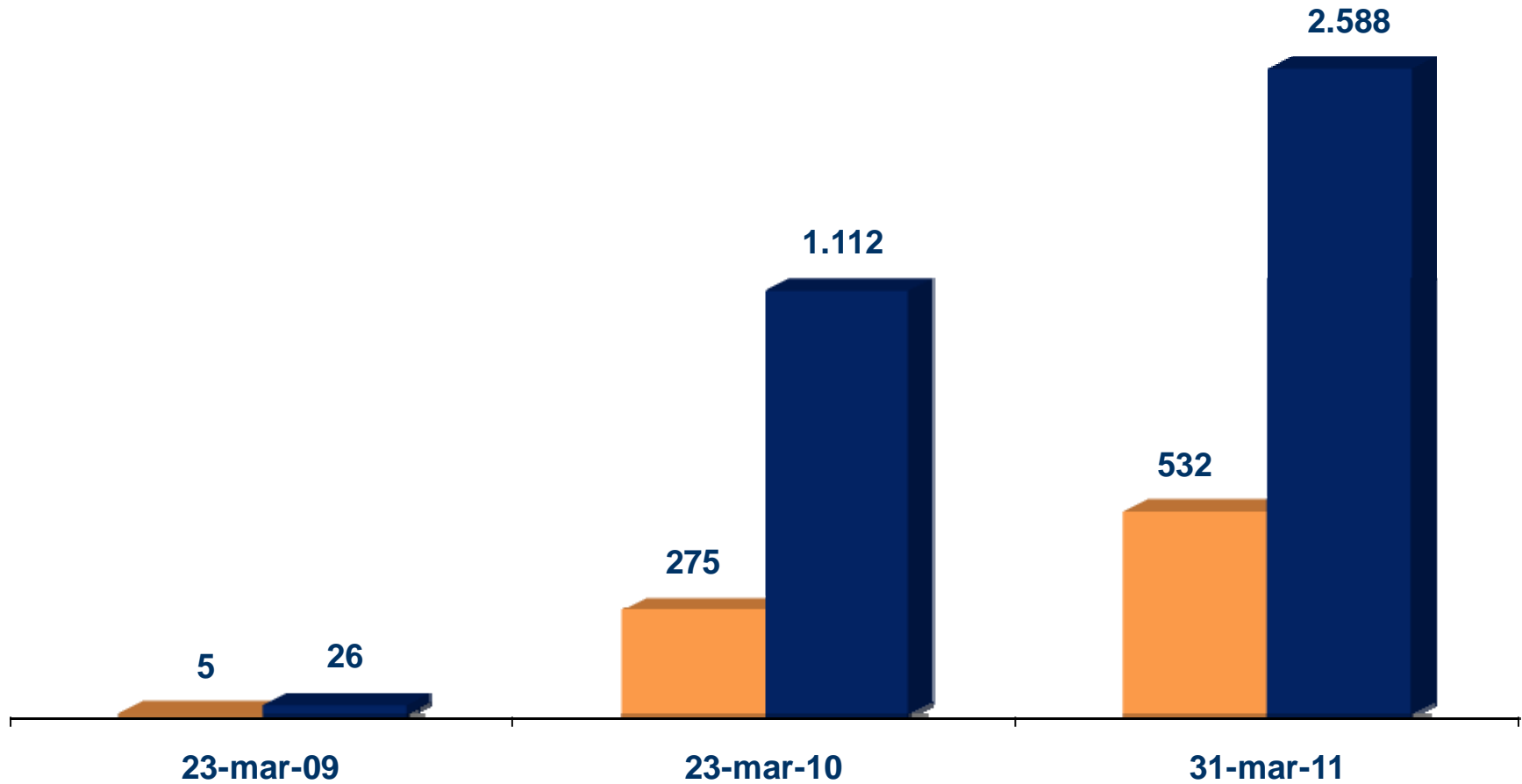
Rilevazioni avviate

2. Sedi, sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



 Sedi  Sportelli

SPORTELLI Numero per zona geografica













PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.588

SERVIZI SOTTOPOSTI AL GIUDIZIO DEGLI UTENTI

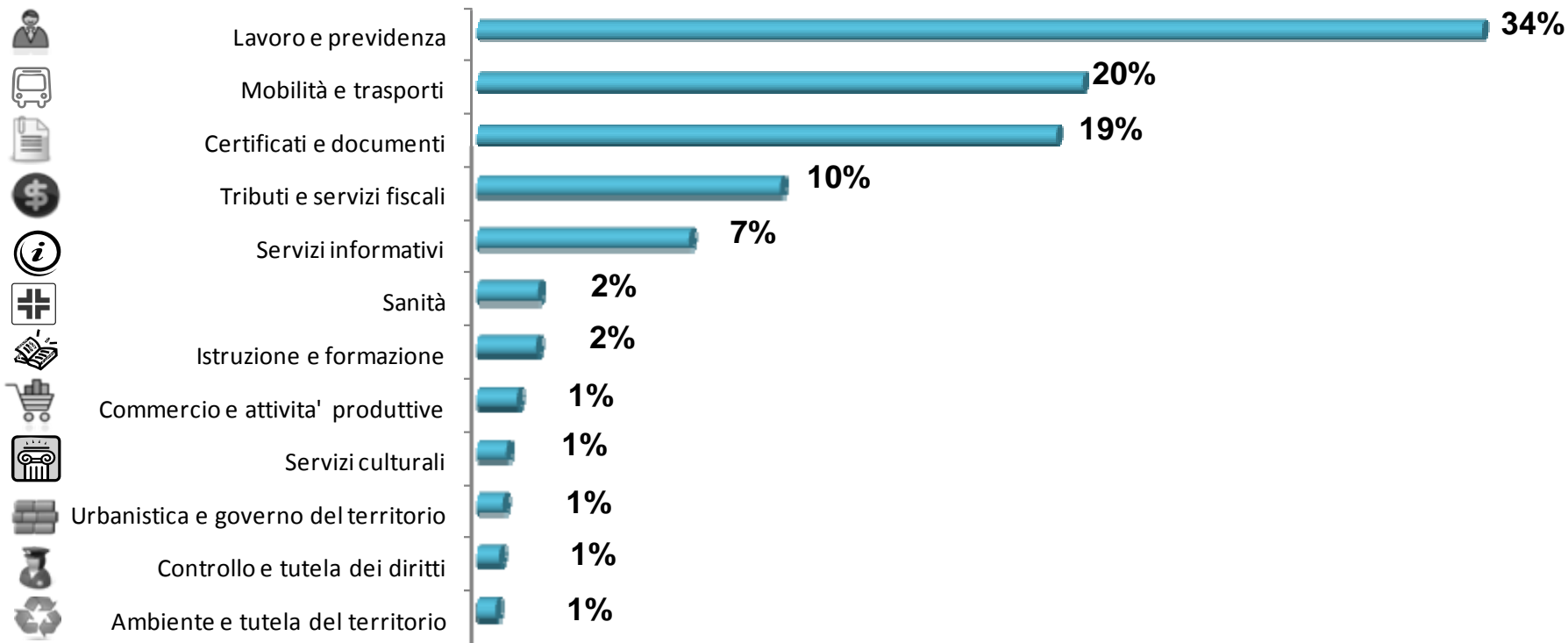
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

 <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

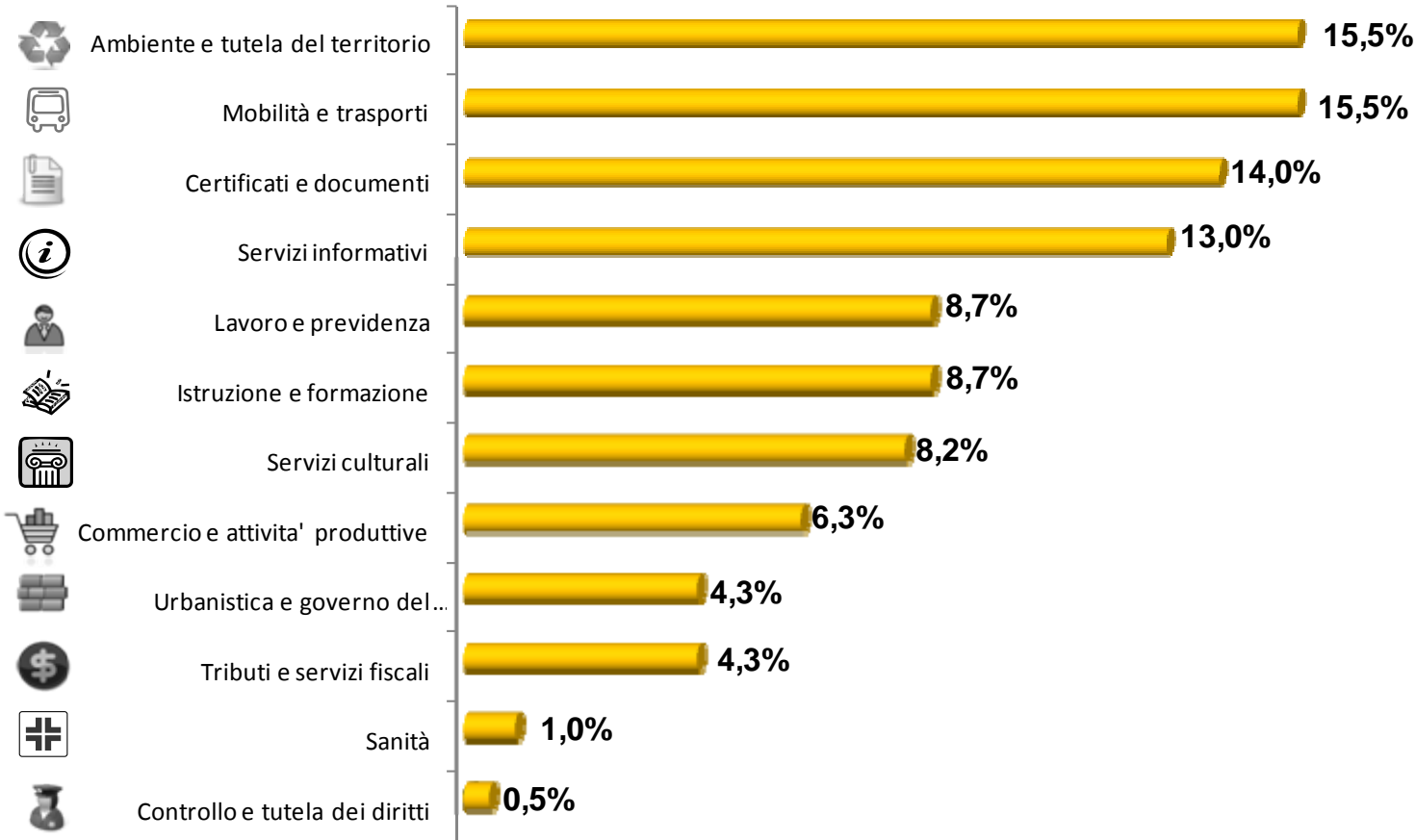
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI SUL WEB

Distribuzione per tipologia di servizio

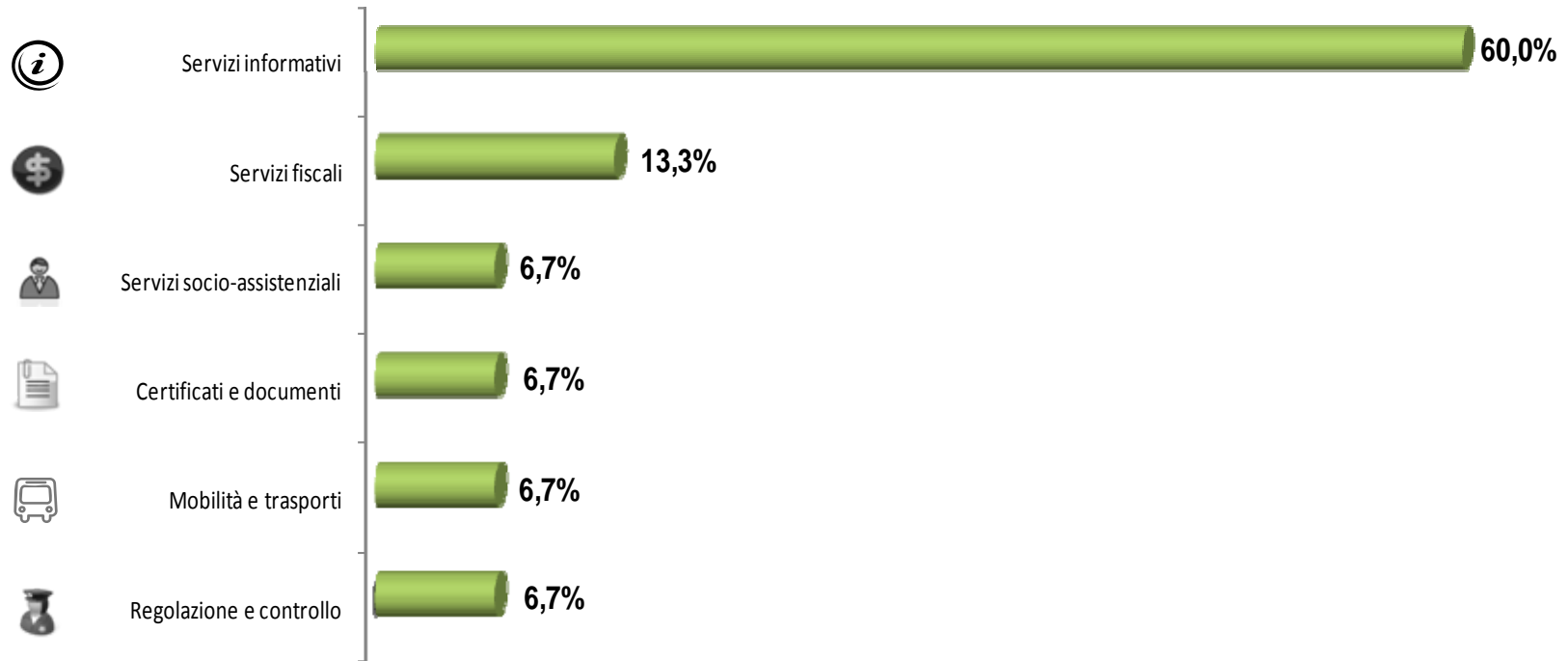
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

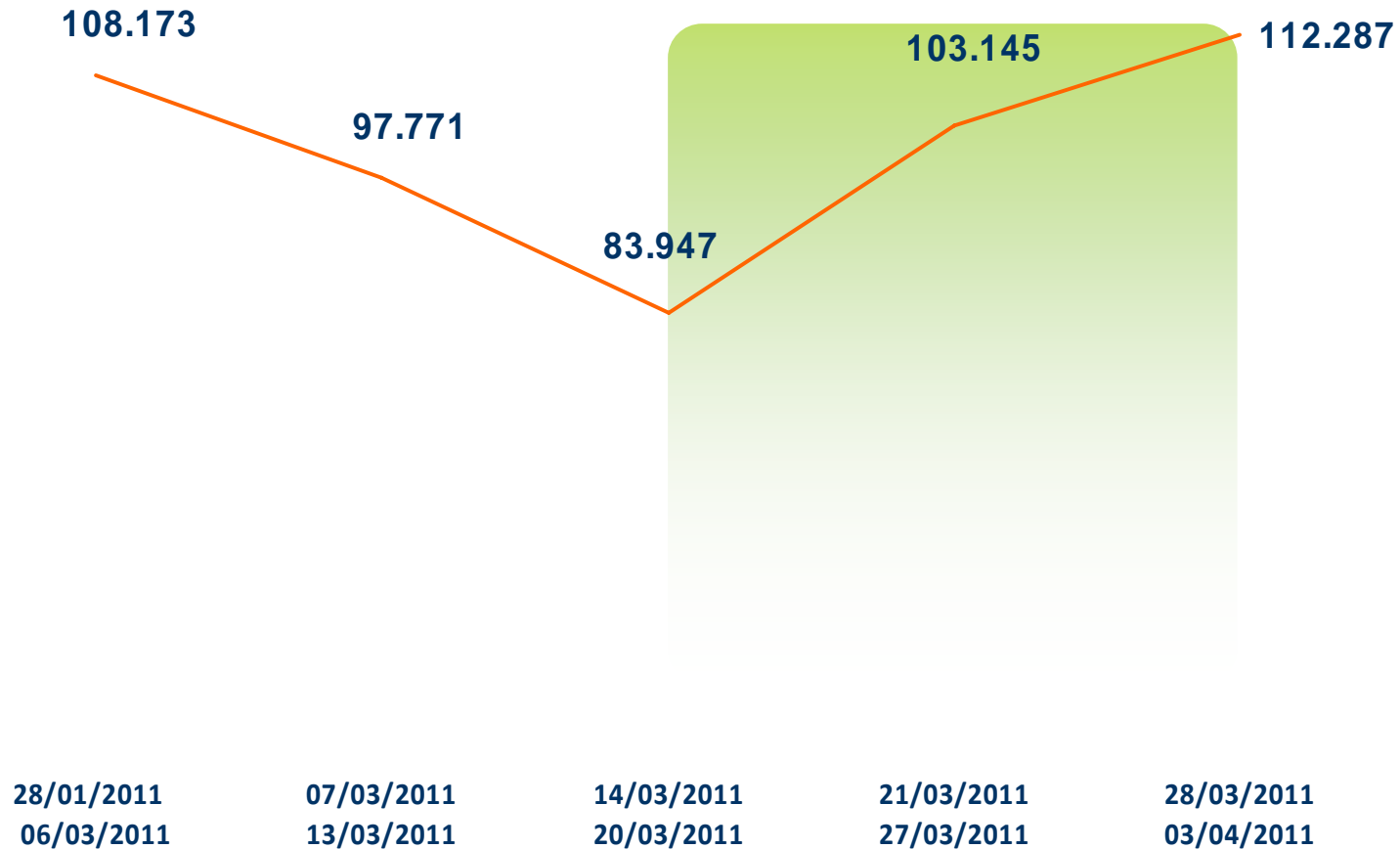


3. La partecipazione dei cittadini



NUMERO GIUDIZI MENSILI RACCOLTI

PERIODO DI RIFERIMENTO: MARZO 2011



Numero giudizi mensili raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 505.323

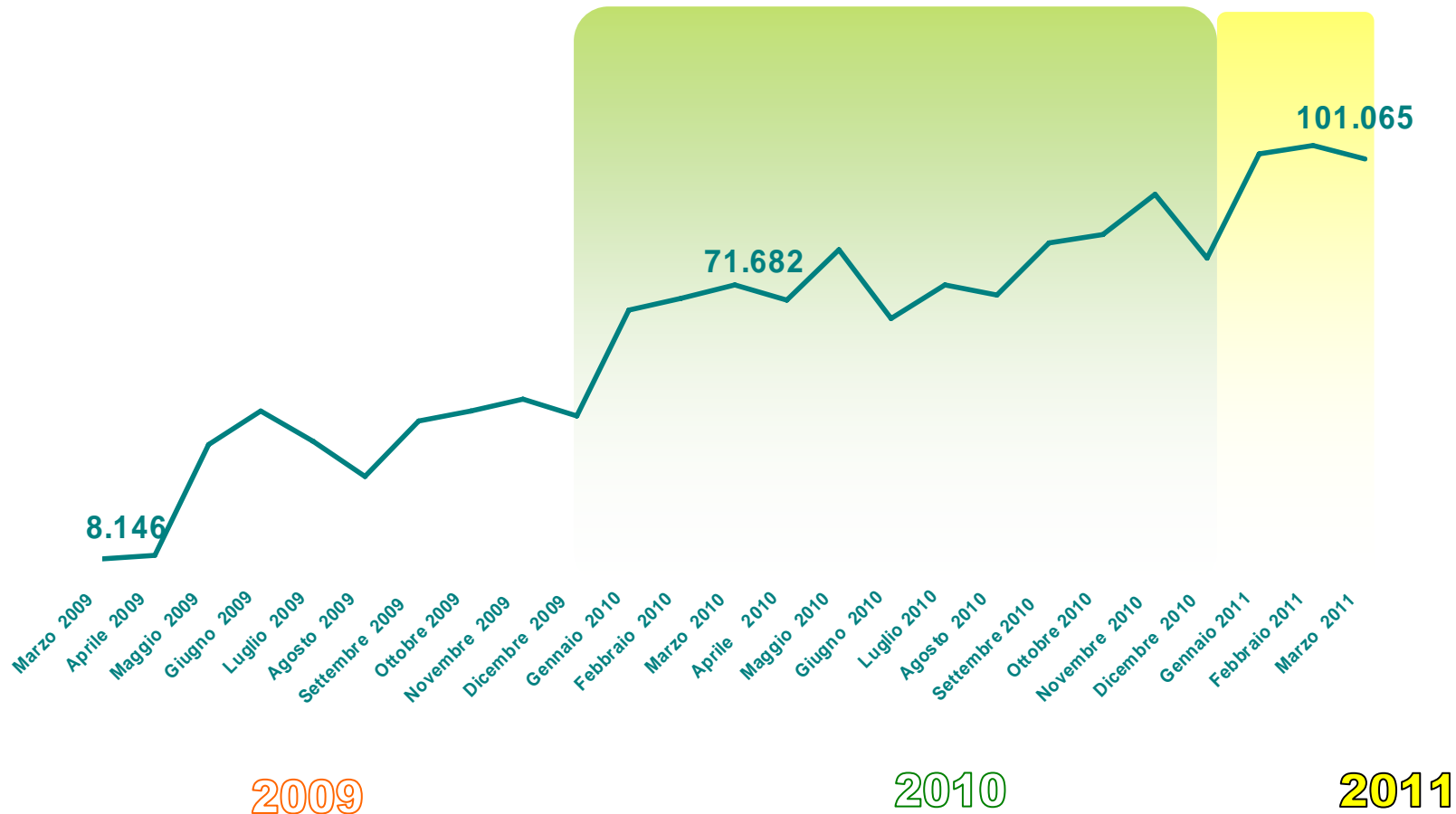


**mettiamoci
la faccia**

LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE

La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



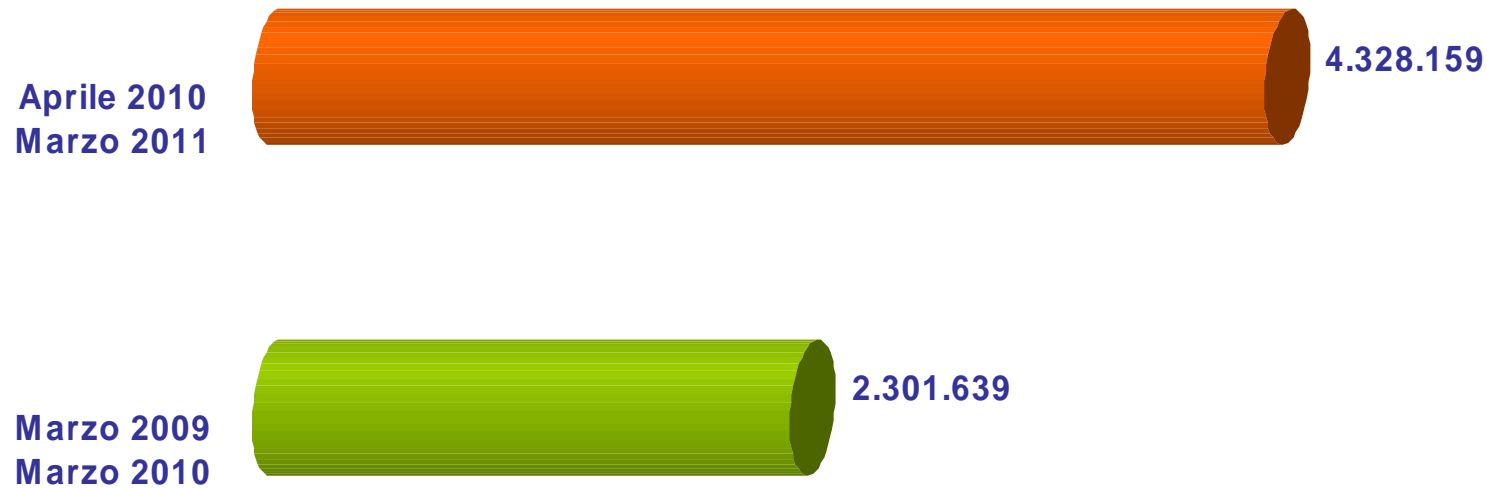
Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 6.629.798



**mettiamoci
la faccia**

NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 6.629.798

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



14,5%



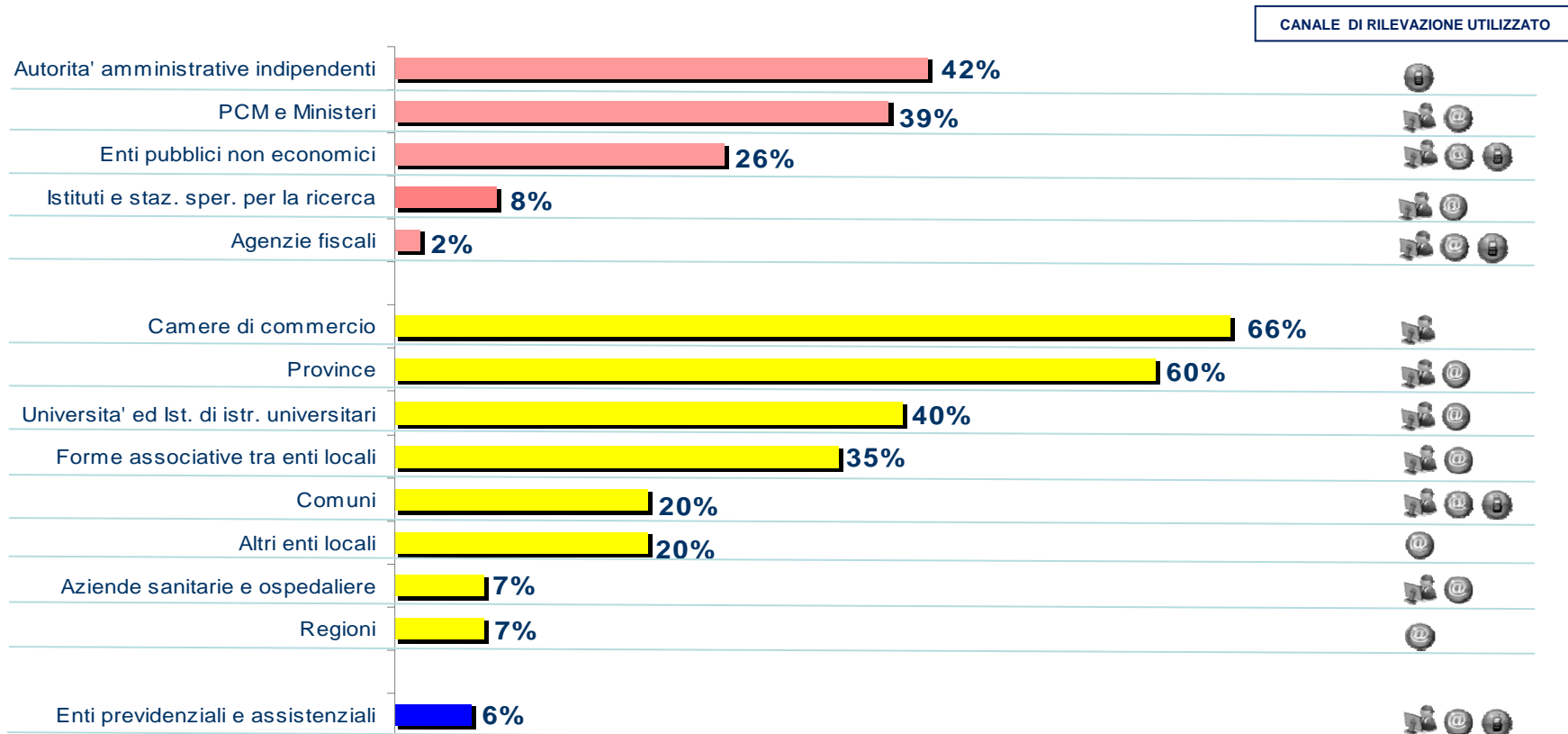
4,4%



4,1%

TASSO DI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

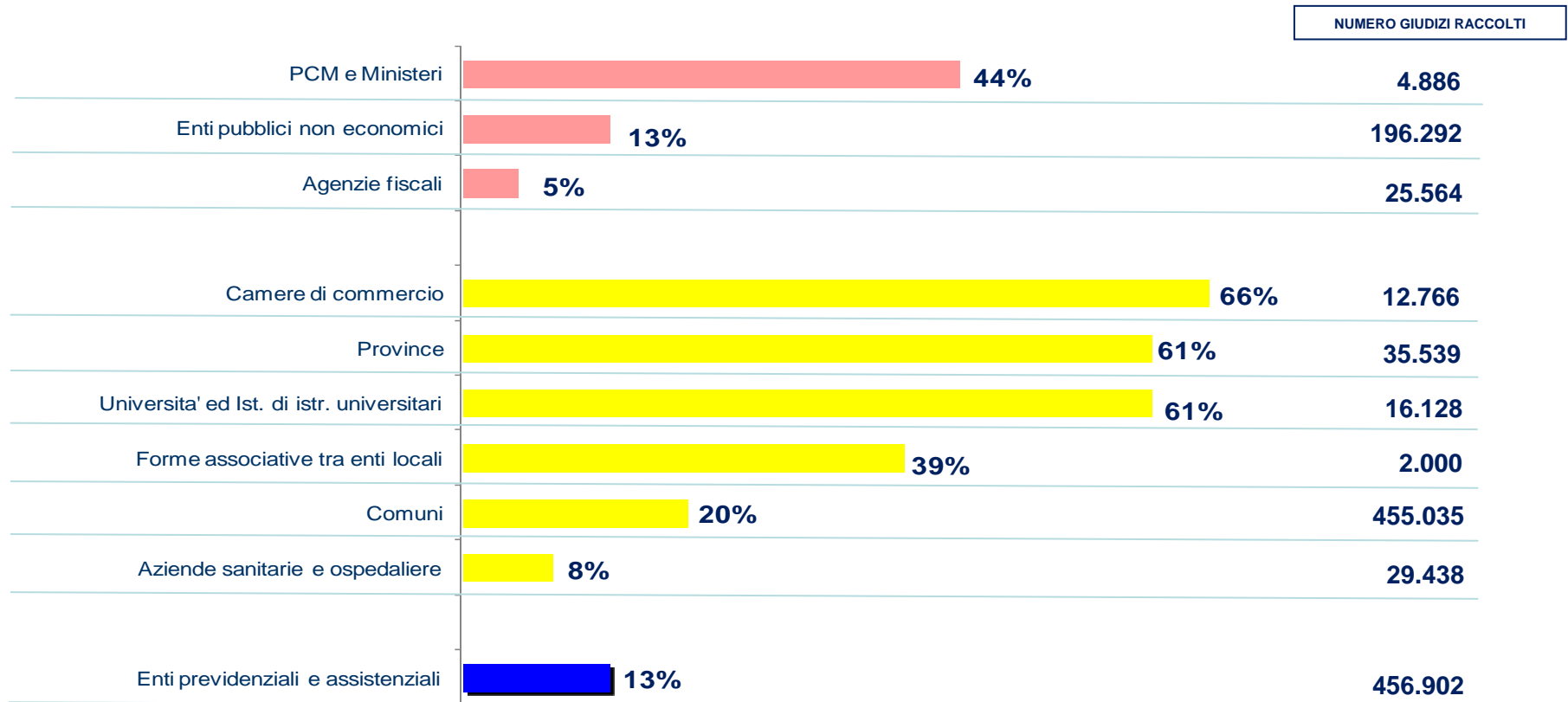
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

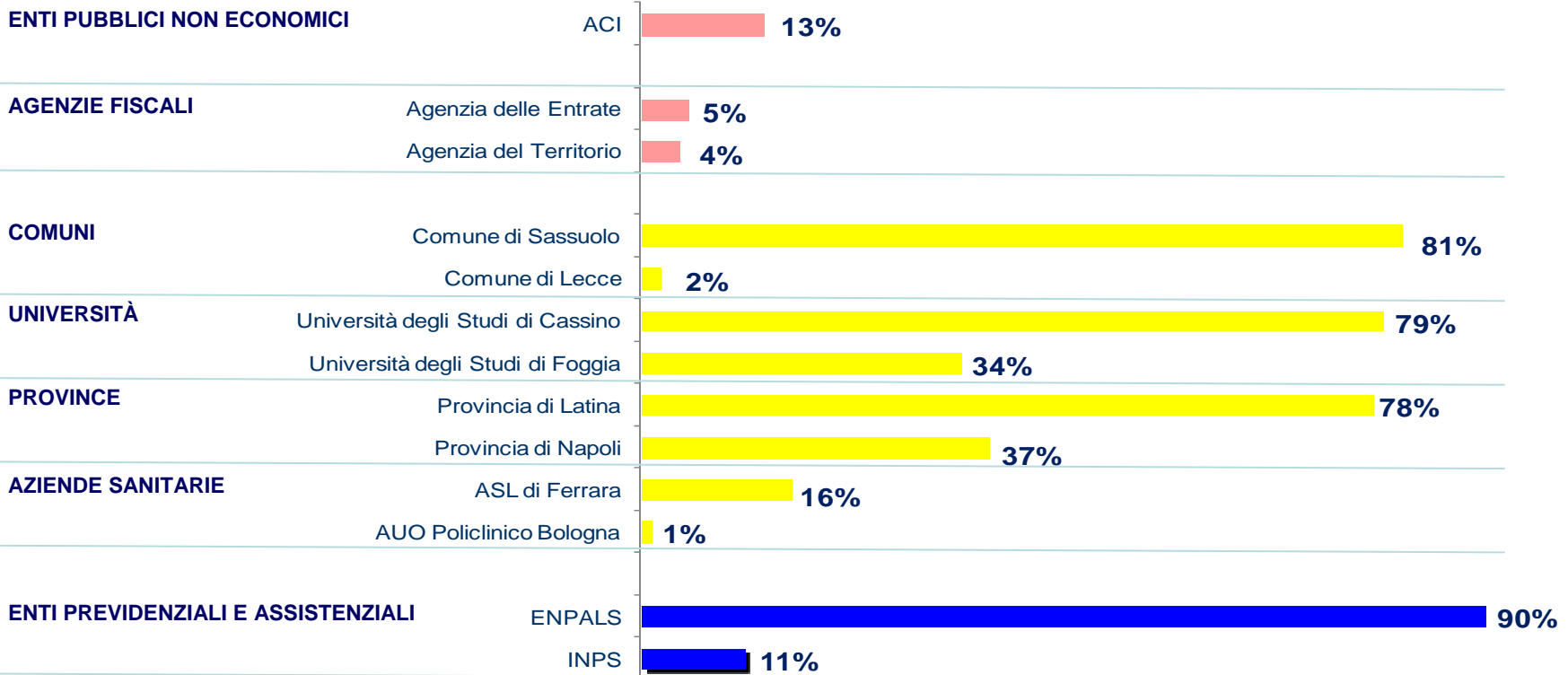
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per amministrazione

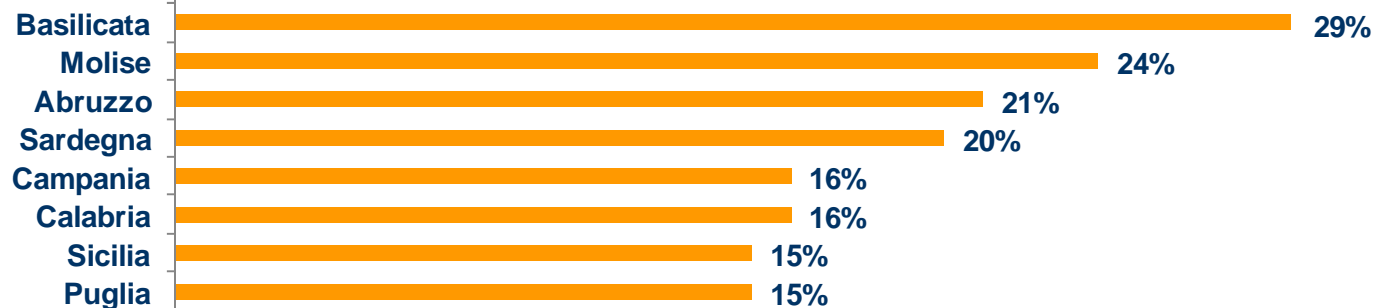
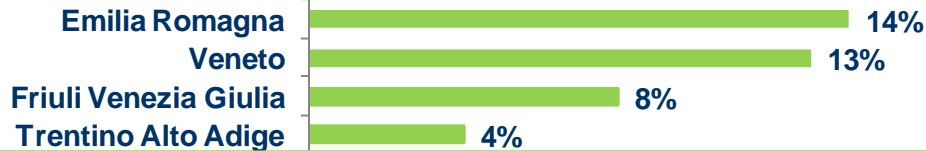
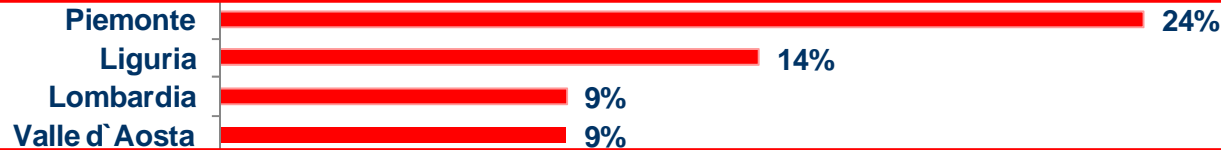
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tasso di partecipazione per regione

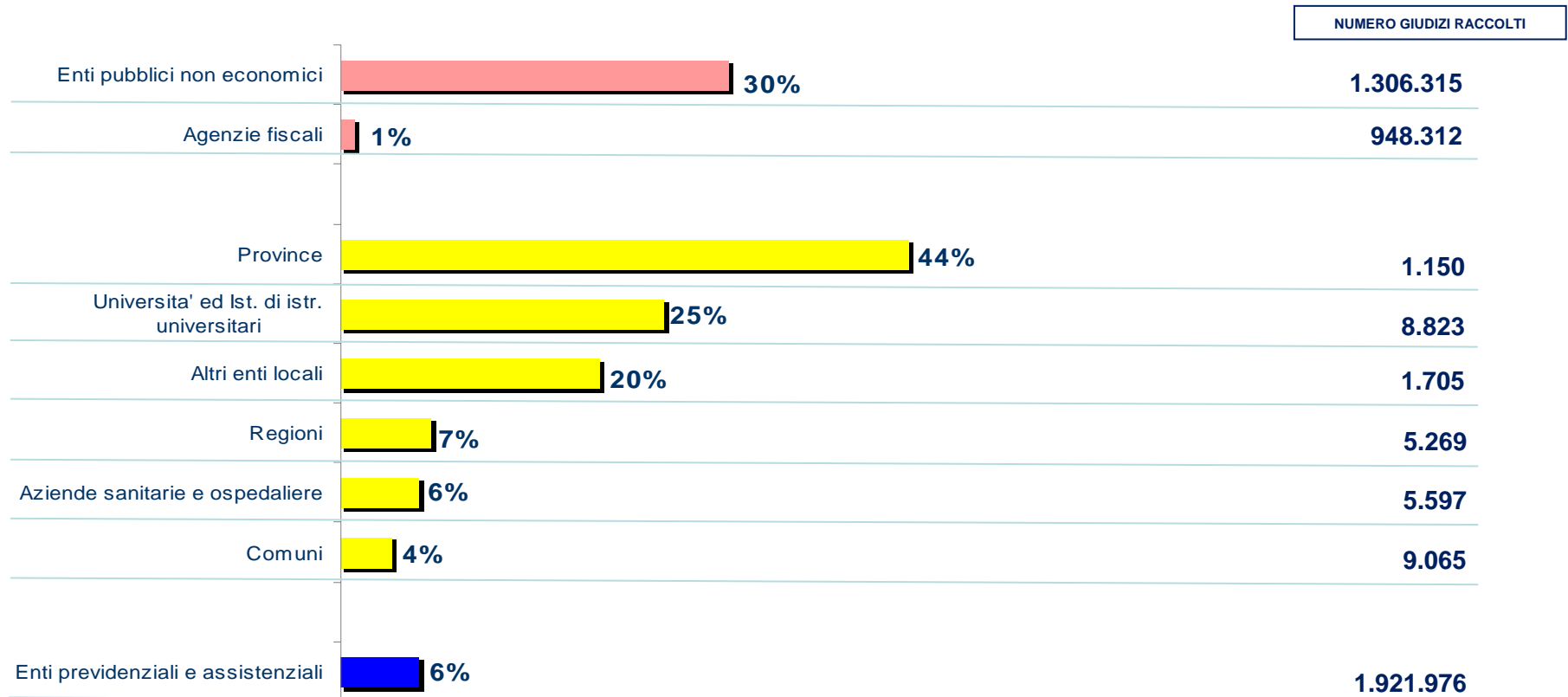
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI SUL WEB

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



4. La valutazione dei servizi

LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



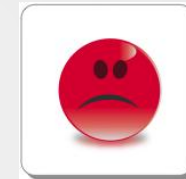
COMPLESSIVO



82%



13%



5%

ULTIMO MESE



83%



12%

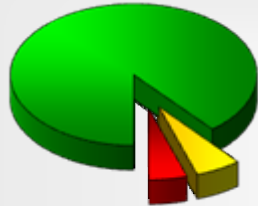
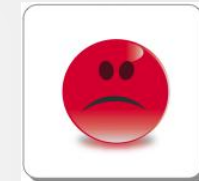


5%

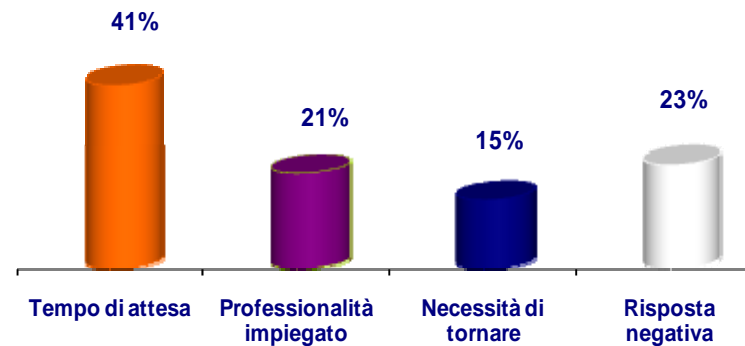
SERVIZI ALLO SPORTELLO

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

**COMPLESSIVO****92%****5%****3%****ULTIMO MESE**▲ **95%**▼ **3%**▼ **2%**

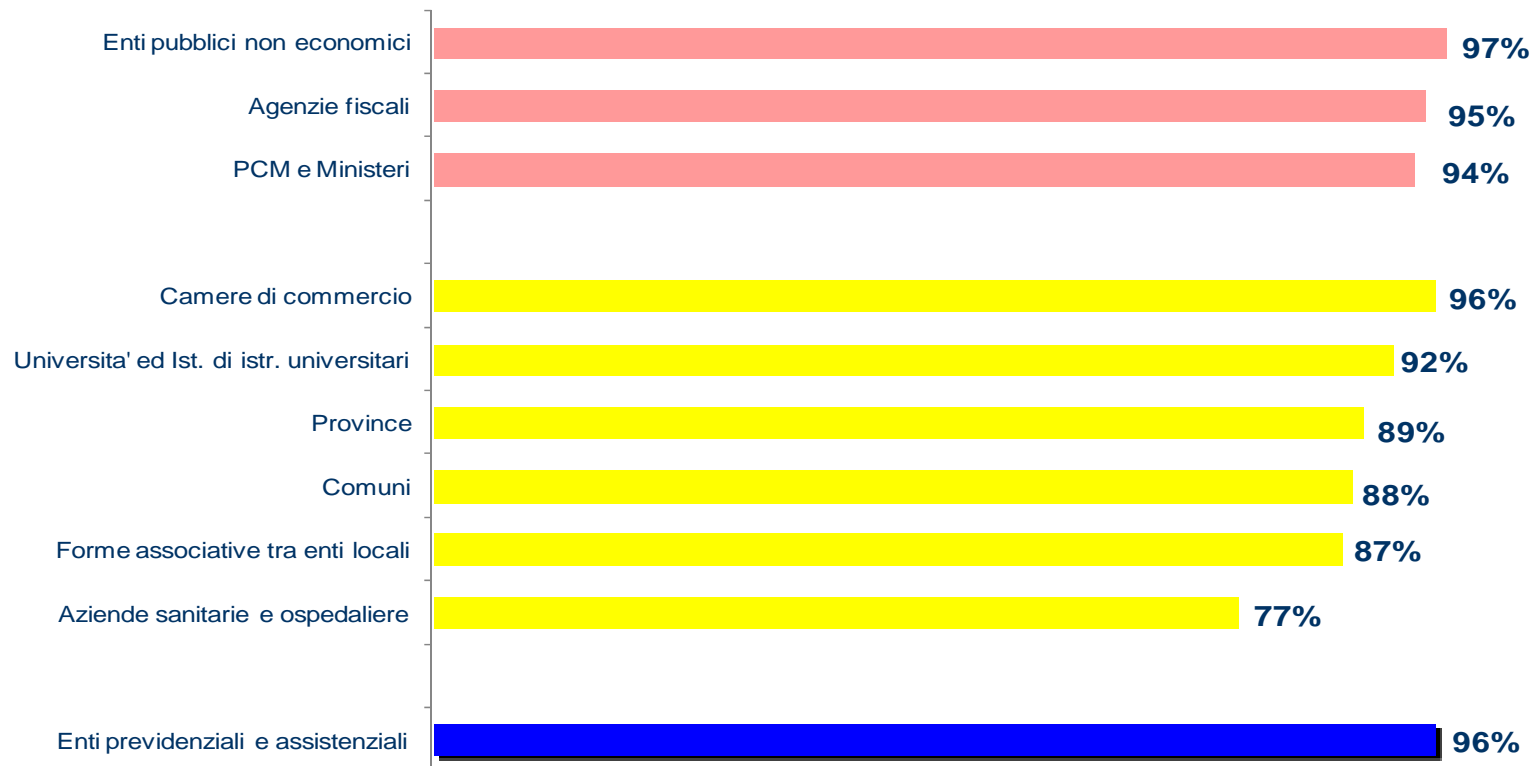
MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

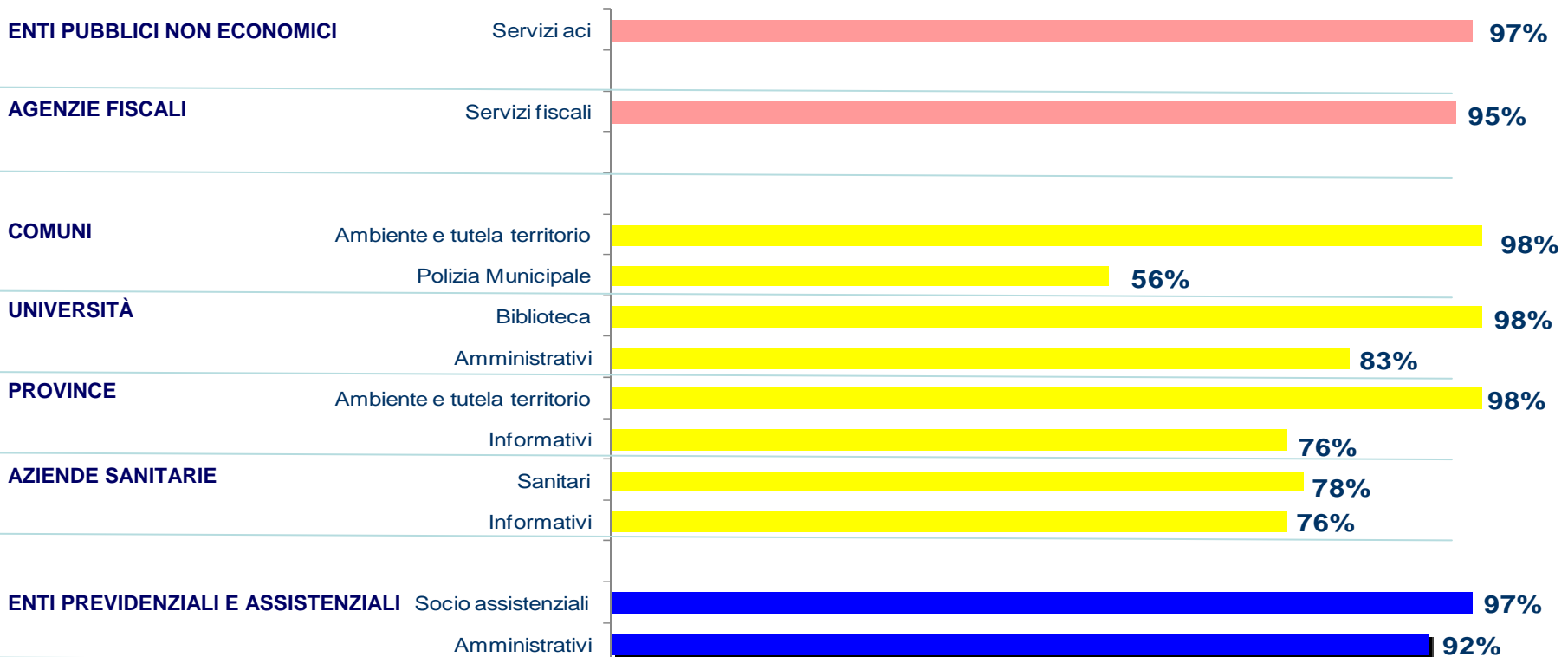
PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio

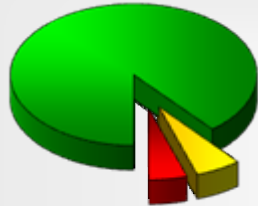
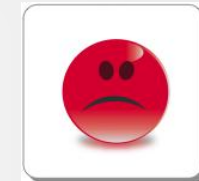
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



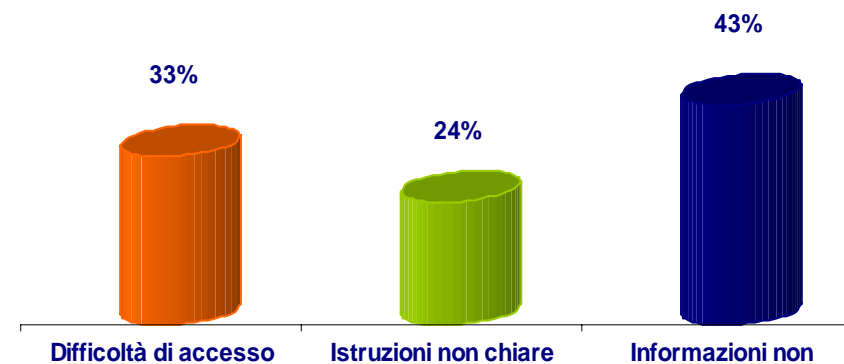
SERVIZI SUL WEB

Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

**COMPLESSIVO****78%****15%****7%****ULTIMO MESE**▲ **79%**= **15%**▼ **6%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

SERVIZI SUL WEB

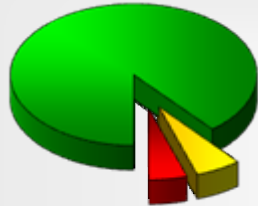
Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

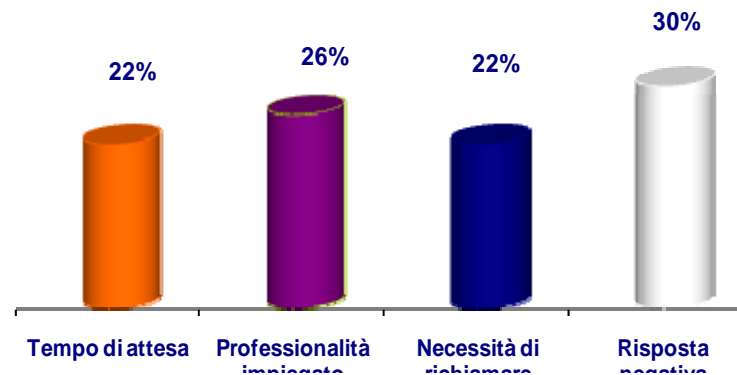


SERVIZI AL TELEFONO LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011

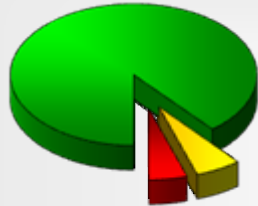
**COMPLESSIVO****81%****13%****6%****ULTIMO MESE****85%****11%****4%**

MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



Giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 MARZO 2011



COMPLESSIVO



88%



5%



7%

NORD OVEST

89%

4%

7%

NORD EST

98%

1%

1%

CENTRO

93%

4%

3%

SUD E ISOLE

73%

9%

18%