



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

Situazione al 30 novembre 2010



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 Rilevazioni avviate nel mese
- Slide 6 Estensioni della rilevazione
- Slide 7 Amministrazioni che effettuano la rilevazione - Tipologia
- Slide 8 Amministrazioni che effettuano la rilevazione - Sedi e sportelli
- Slide 9 Amministrazioni che effettuano la rilevazione - Distribuzione sportelli area geografica
- Slide 10 Amministrazioni che effettuano la rilevazione - Sportelli per tipologia
- Slide 11 Sedi attive sul territorio: Amministrazioni centrali
- Slide 12 Sedi MLF sul territorio: Amministrazioni locali
- Slide 13 Sedi attive sul territorio: Enti previdenziali
- Slide 14 Servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 15 Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti

## **LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI**

- Slide 17 Numero giudizi espressi settimanalmente
- Slide 18 La partecipazione settimanale: la media mese per mese
- Slide 19 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 20 Tasso di partecipazione per area geografica
- Slide 21 Tasso di partecipazione per tipologia

## **I GIUDIZI ESPRESSI**

- Slide 23 Livello generale di soddisfazione
- Slide 24 Livello generale di soddisfazione allo Sportello
- Slide 25 Livello generale di soddisfazione al Telefono
- Slide 26 Livello generale di soddisfazione sul Web

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010



### *Diffusione dell'iniziativa*

marzo 2009

novembre 2010

Amministrazioni che hanno aderito

5

811

Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione

4

122

- Sedi
- Sportelli
- Città in cui sono presenti le emoticon
- Siti web con emoticon
- Call center

5

398

26

1589

4

200

2

21

3

16



### *I feedback degli utenti*

Giudizi complessivi

8.146

4.981.323

Giudizi medi settimanali

-

86.460



Giudizi positivi

82%

81%

Giudizi neutri

11%

13%

Giudizi negativi

6%

6%



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

PERIODO DI RIFERIMENTO: novembre 2010

CANALE



## Rilevazioni avviate nel mese

- **Comune di Castellero (AT)** ✓
- **Comune di Mirandola (MO)** ✓
- **Comune di San Fior (TV)** ✓
- **Comune di Sillano (LU)** ✓
- **Università degli Studi dell'Aquila (AQ)** ✓

PERIODO DI RIFERIMENTO: novembre 2010

CANALE



CANALE

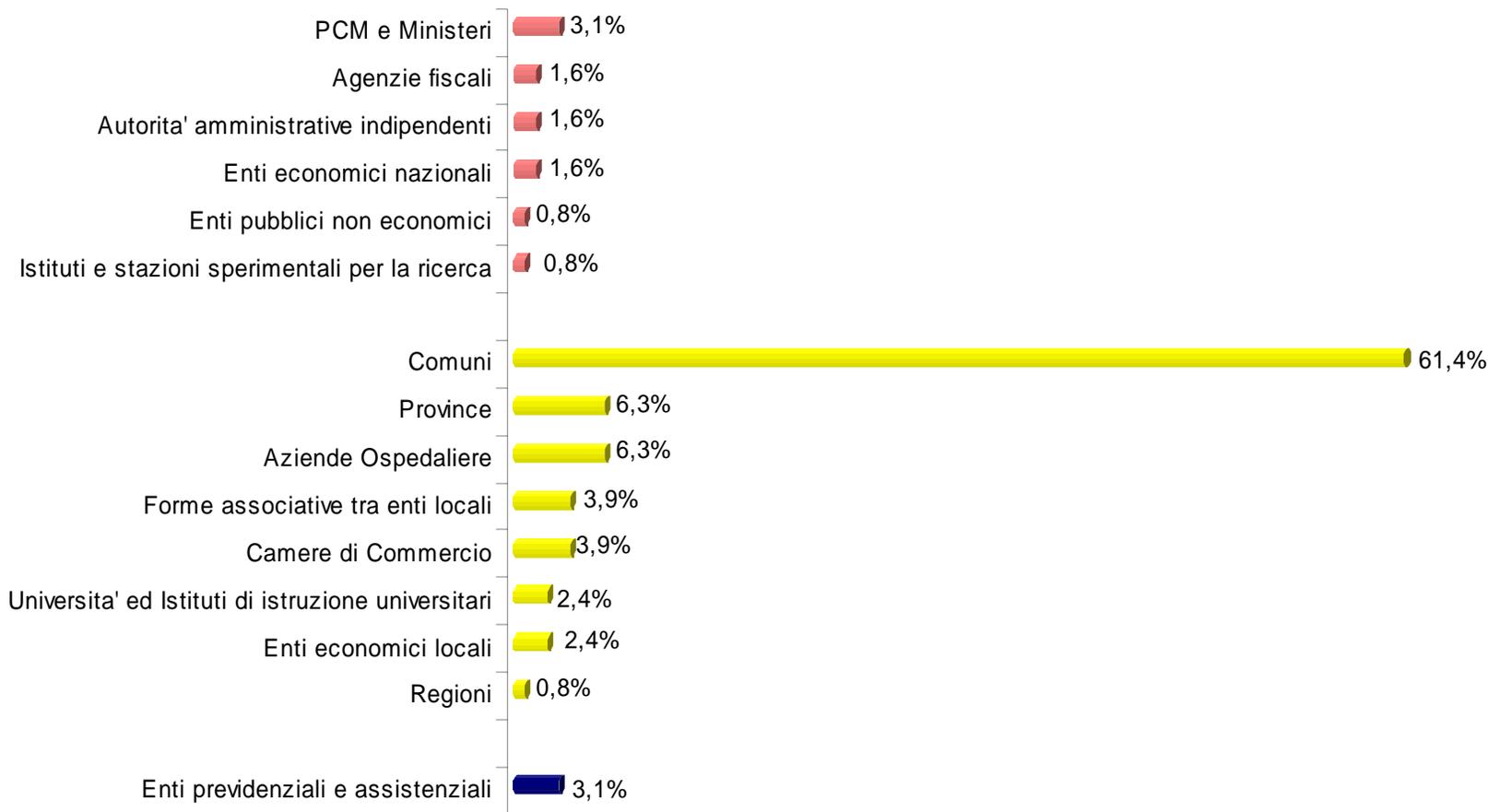


### Estensione della rilevazione

- Agenzia delle Entrate ✓
- Agenzia del Territorio ✓
- Azienda Ospedaliera Sant'Orsola Malpighi (BO) ✓
- Comune di Arsago Seprio (VA) : ✓
- Comune di Saccolongo (PD) ✓
- Comunità Montana Valli Orco e Soana ✓
- Poste Italiane ✓
- Provincia di Brescia ✓
- Provincia di Napoli ✓
- Università degli Studi della Calabria ✓

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

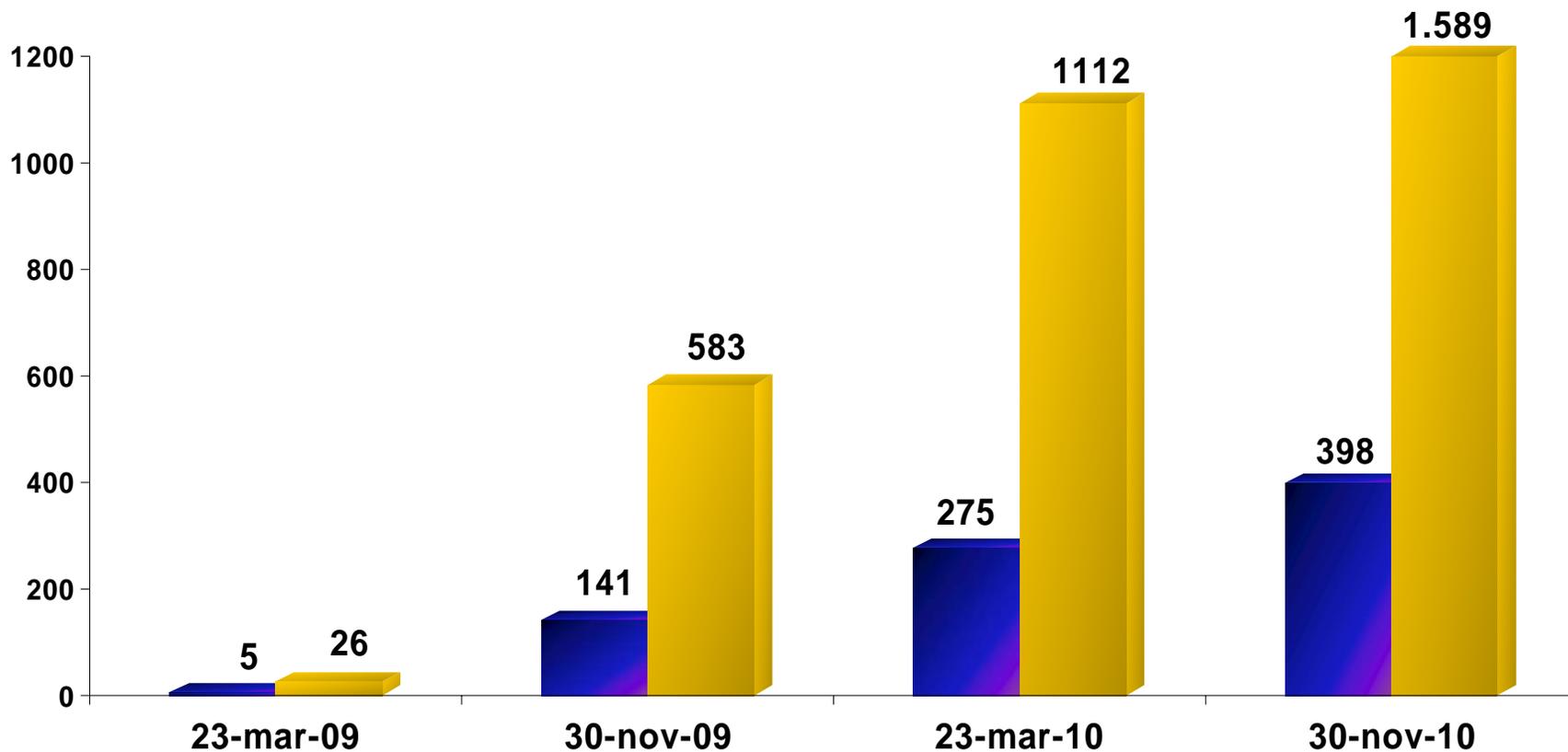
CANALE



## Amministrazioni che effettuano la rilevazione Sedi e sportelli

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



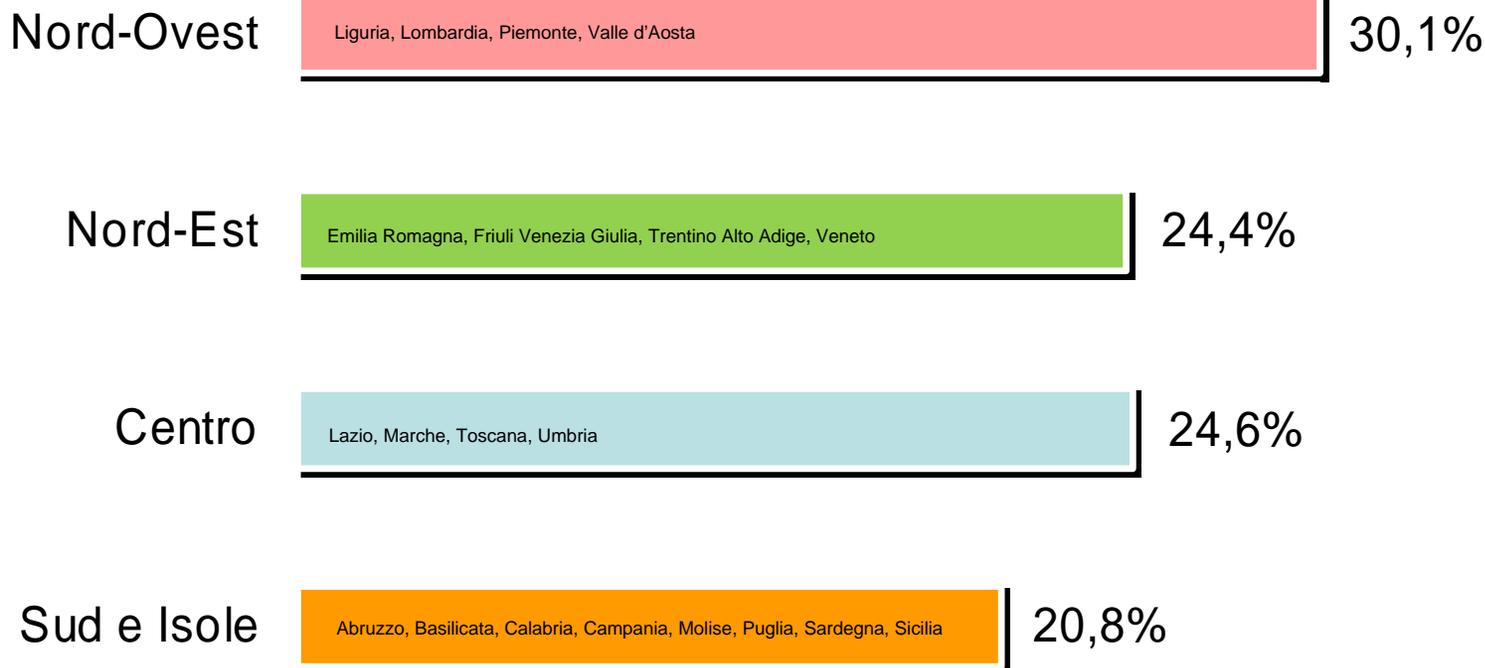
 Sedi  Sportelli

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



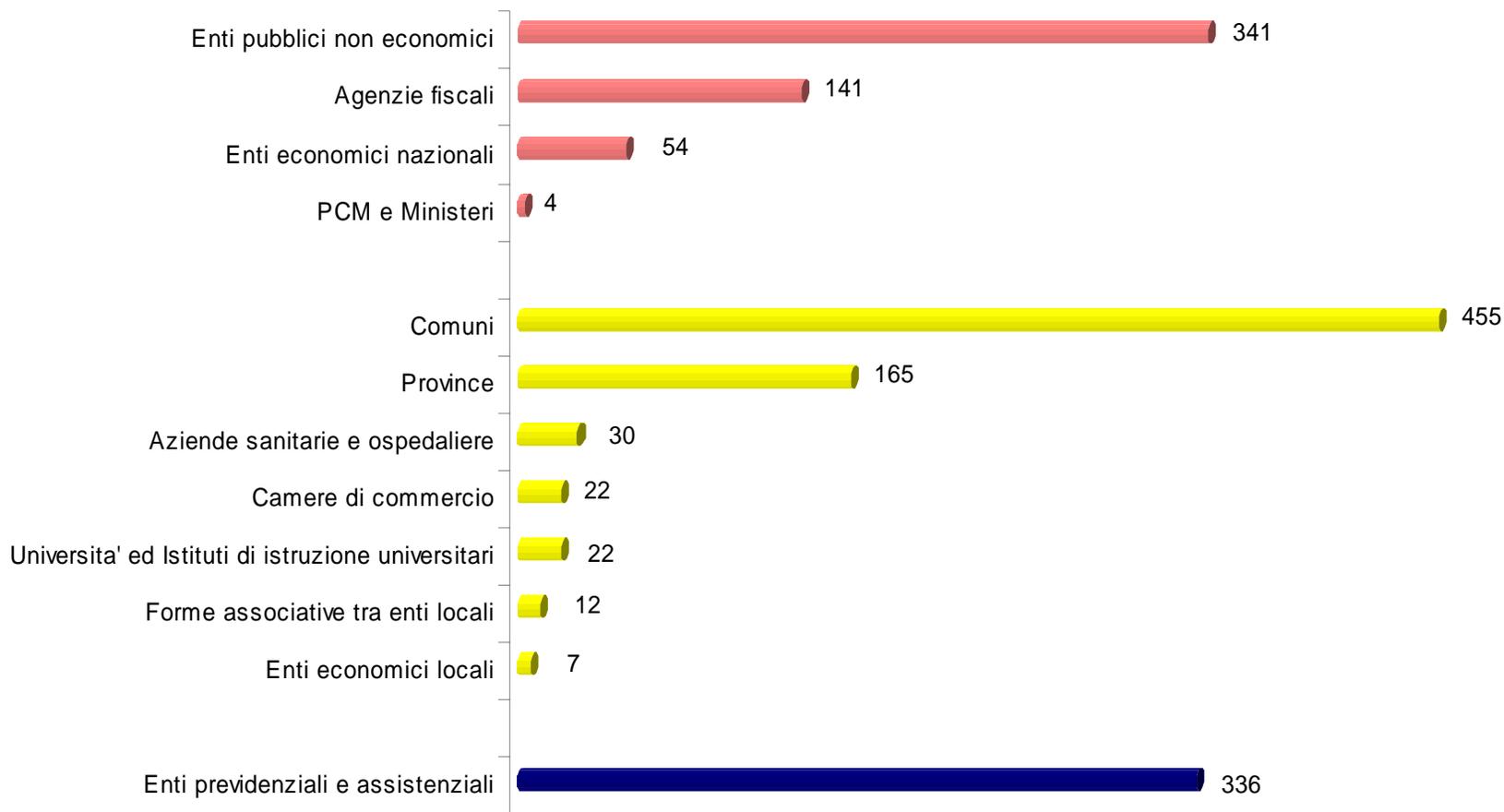
■ Sud e Isole   ■ Centro   ■ Nord-Est   ■ Nord-Ovest



# Amministrazioni che effettuano la rilevazione Sportelli per tipologia

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE

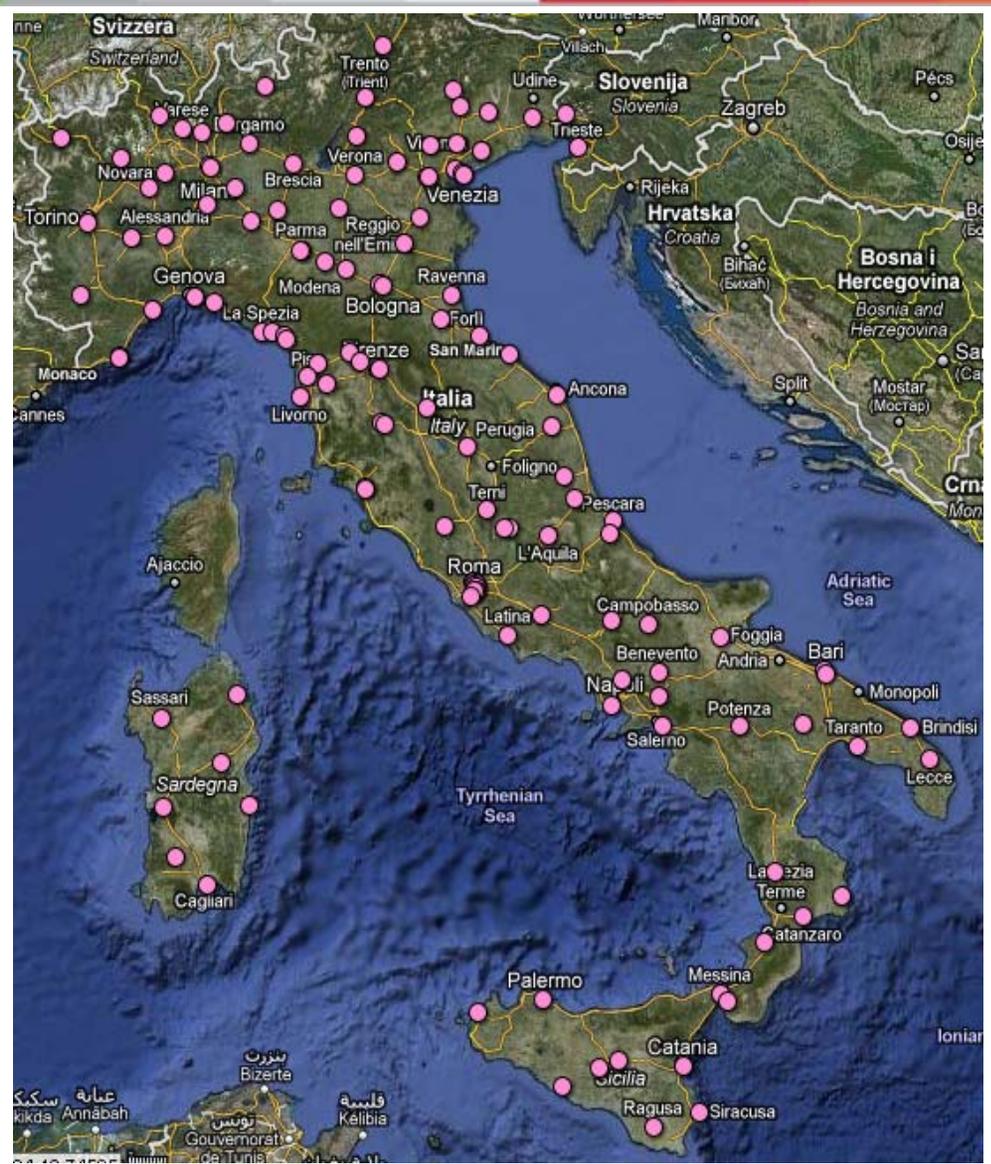


## Sedi attive sul territorio: Amministrazioni centrali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE 

 Amministrazioni centrali



## Sedi attive sul territorio: Amministrazioni locali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



 Amministrazioni locali



## Sedi attive sul territorio: Enti previdenziali

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



 Enti previdenziali



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE

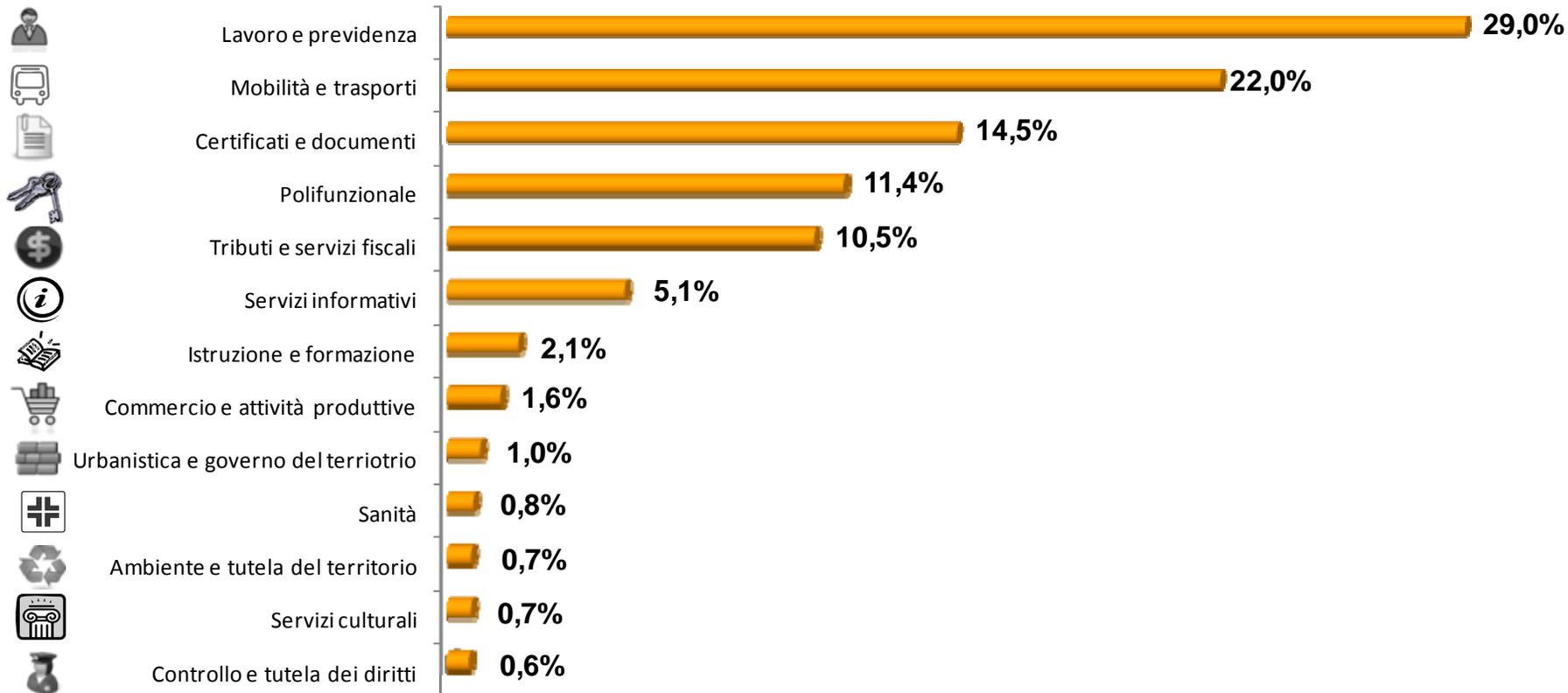


 <p><b>Ambiente e tutela del territorio</b> Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura</p>	 <p><b>Certificati e documenti</b> Es., servizi demografici, accesso agli atti</p>	 <p><b>Commercio e attività produttive</b> Es., servizio protesti, DIA, SUAP</p>
 <p><b>Controllo e tutela dei diritti</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>

## Distribuzione dei servizi sottoposti al giudizio degli utenti (%)

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



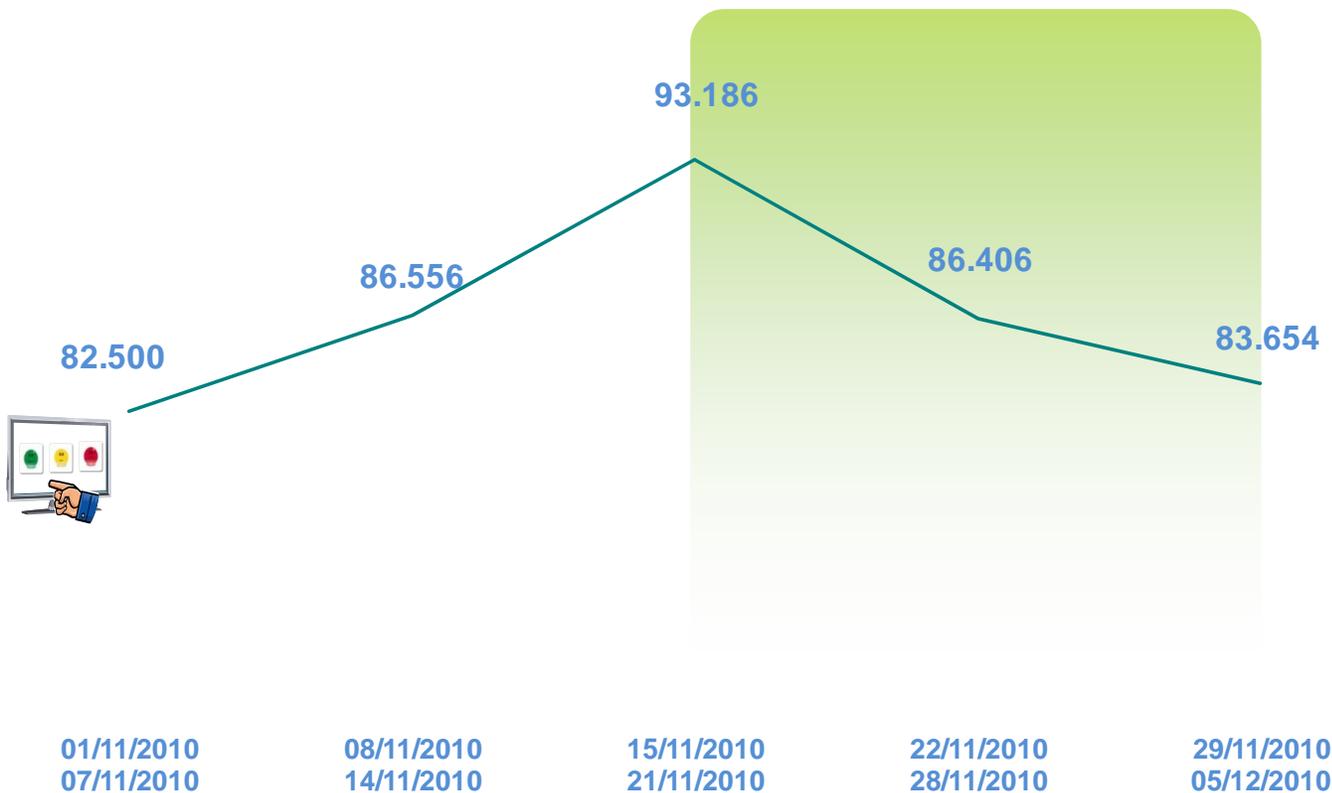


# LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

## Numero giudizi espressi settimanalmente

PERIODO DI RIFERIMENTO. novembre 2010

CANALE

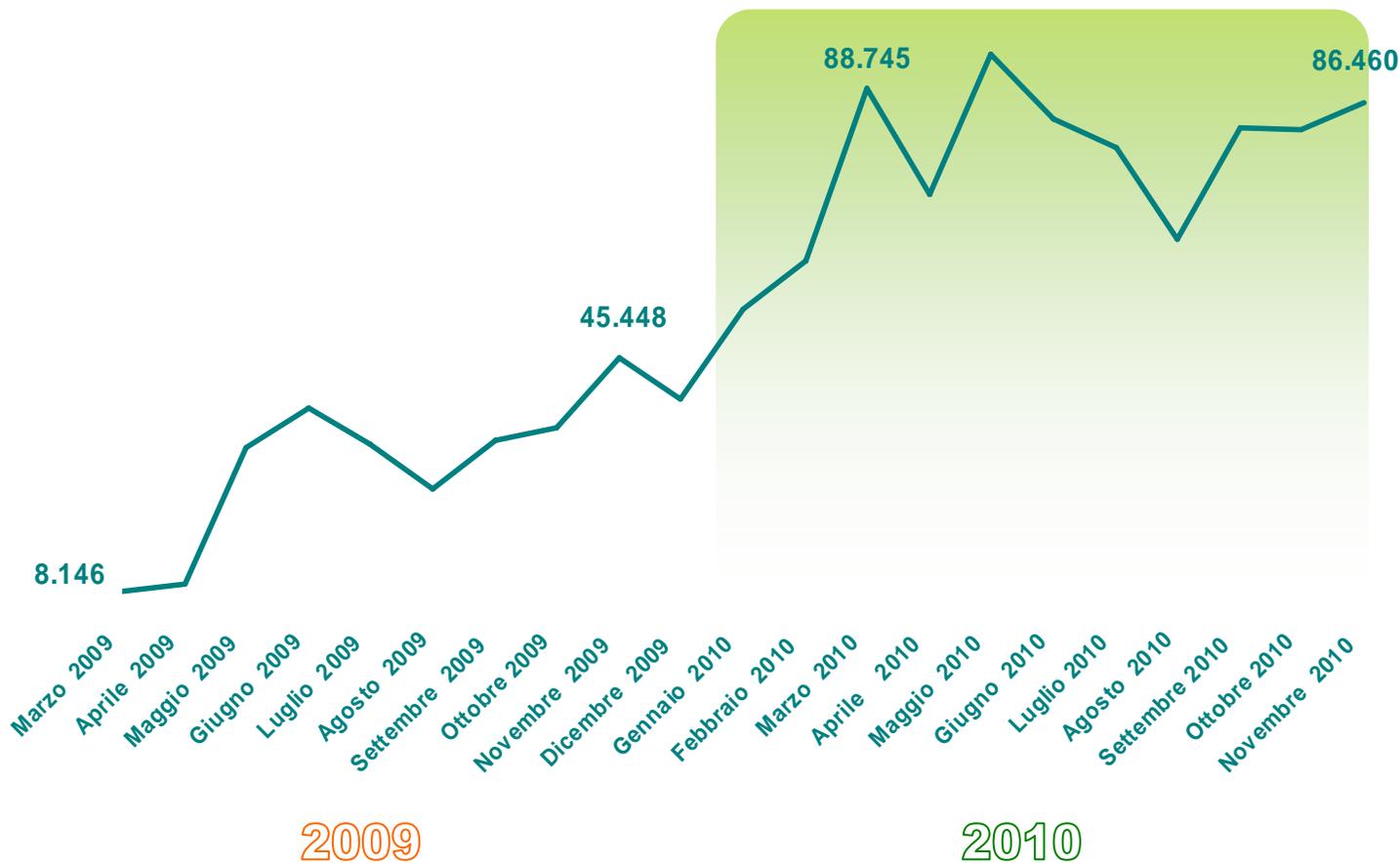


Numero giudizi espressi nel mese: 432.302

## La partecipazione settimanale: la media mese per mese

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



Numero totale giudizi espressi: 4.981.323

## Tasso di partecipazione per canale

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



**15,10%**



**4,19%**



**4,22%**

## Tasso di partecipazione per area geografica

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



■ Sud e Isole   ■ Centro   ■ Nord-Est   ■ Nord-Ovest

Nord-Ovest

Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta

15,8%

Nord-Est

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

12,4%

Centro

Lazio, Marche, Toscana, Umbria

14,4%

Sud e Isole

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

16,4%

# Tasso di partecipazione per tipologia

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



Camere di Commercio	70,92%	11.120
Università	66,70%	6.357
Province	65,46%	17.880
PCM e Ministeri	39,46%	2.816
Forme associative tra enti locali	32,24%	680
Comuni	19,93%	369.484
Enti pubblici non economici	13,49%	148.903
Enti previdenziali e assistenziali	13,16%	353.931
Enti economici locali	10,69%	26.142
ASL	8,59%	22.208
Agenzie fiscali	5,79%	20.880
Enti economici nazionali*		

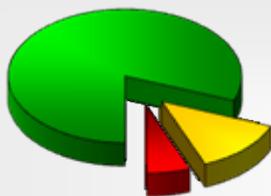


# I GIUDIZI ESPRESSI

## Livello generale di soddisfazione

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**



**80%**



**13%**



**7%**

**ULTIMO MESE**

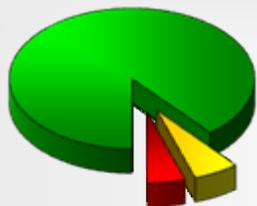
**▲ 81%**

**= 13%**

**▼ 6%**

PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE 



**COMPLESSIVO**



**91%**



**5%**



**5%**

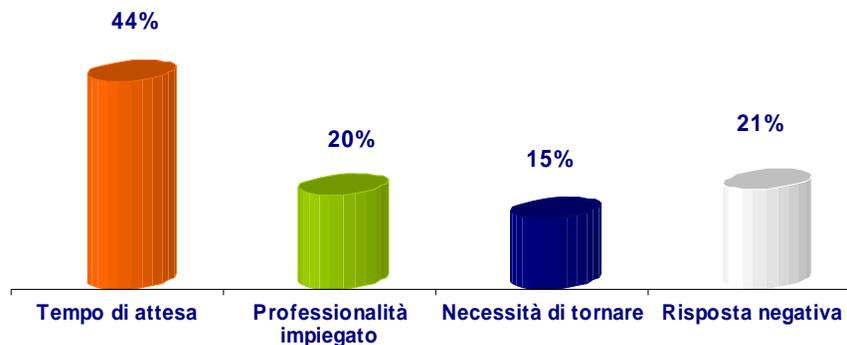
**ULTIMO MESE**

 **92%**

 **4%**

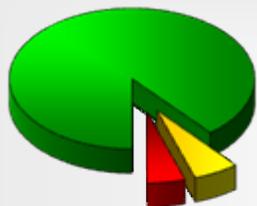
 **4%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**



**80%**



**14%**



**7%**

**ULTIMO MESE**



**89%**



**10%**



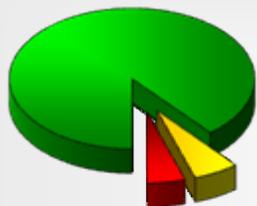
**2%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 marzo 2009 – 30 novembre 2010

CANALE



**COMPLESSIVO**



**77%**



**15%**



**7%**

**ULTIMO MESE**



**78%**

**= 15%**

**= 7%**

### MOTIVI DI INSODDISFAZIONE

