



# “Mettiamoci la faccia”

**DATI SULL’INIZIATIVA**

**Situazione al 31 dicembre 2011**



|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Le amministrazioni partecipanti</b>  | Slide 4  |
| New entries del mese   | Slide 5  |
| Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per tipologia di amministrazione          | Slide 6  |
| Amministrazioni che hanno aderito a MLF – Numero per regione                               | Slide 7  |
| <b>Rilevazioni avviate nel mese</b>  | Slide 8  |
| <b>Dislocazione territoriale nuove rilevazioni</b>   | Slide 9  |
| Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per tipologia di amministrazione | Slide 10 |
| Amministrazioni che hanno avviato la rilevazione – Numero per regione                      | Slide 11 |
| <b>2. Sedi, sportelli e servizi</b>  | Slide 12 |
| Sedi e sportelli   | Slide 13 |
| Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per regione                                      | Slide 14 |
| Pubbliche Amministrazioni – Sedi – Numero per tipologia di amministrazione                 | Slide 15 |
| Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per regione                                 | Slide 16 |
| Pubbliche Amministrazioni – Sportelli – Numero per tipologia di amministrazione            | 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 |



|  |          |
|--|----------|
| <b>3. La partecipazione dei cittadini</b>  | 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 regione                                       | Slide 29 |
| Servizi allo sportello – Sedi con il maggior numero di giudizi mensili                             | Slide 30 |
| Servizi sul web - Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa                             | Slide 31 |
| <b>4. La valutazione dei servizi</b>   | Slide 32 |
| Livello generale di soddisfazione  | Slide 33 |
| Servizi allo sportello - Livello generale di soddisfazione   | Slide 34 |
| Servizi allo sportello – Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione                       | Slide 35 |
| Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa                 | Slide 36 |
| Servizi allo sportello - Percentuale giudizi positivi. Più alti e più bassi per tipologia servizio | Slide 37 |
| Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione  | Slide 38 |
| Servizi sul web - Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione                              | Slide 39 |
| Servizi sul web - Livello generale di soddisfazione per tipologia amministrativa                   | Slide 40 |
| Servizi al telefono - Livello generale di soddisfazione  | Slide 41 |
| Piccoli Comuni - Livello di soddisfazione servizi di sportello                                     | Slide 42 |

mettiamoci la faccia



# 1. Le amministrazioni partecipanti

# mettiamoci la faccia



## NEW ENTRIES DEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO DICEMBRE 2011



### PRESENTAZIONE PIANO DI RILEVAZIONE

- Comune di Castell'Arquato (PC)
- Comune di Desenzano del Garda (BS)
- Comune di Zagarise (CZ)
- Ufficio del Giudice di Pace di Palermo

### CANALE



✓

✓

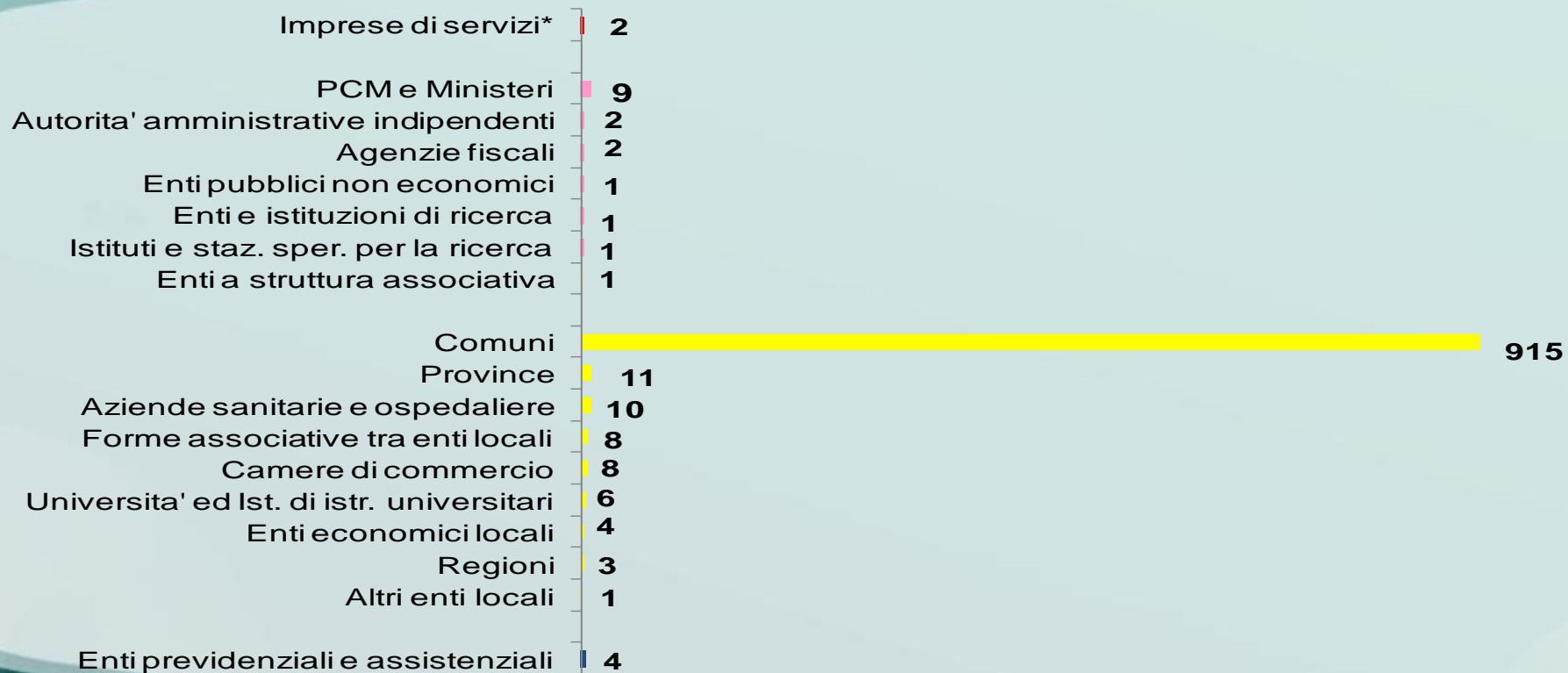
✓

✓



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 989

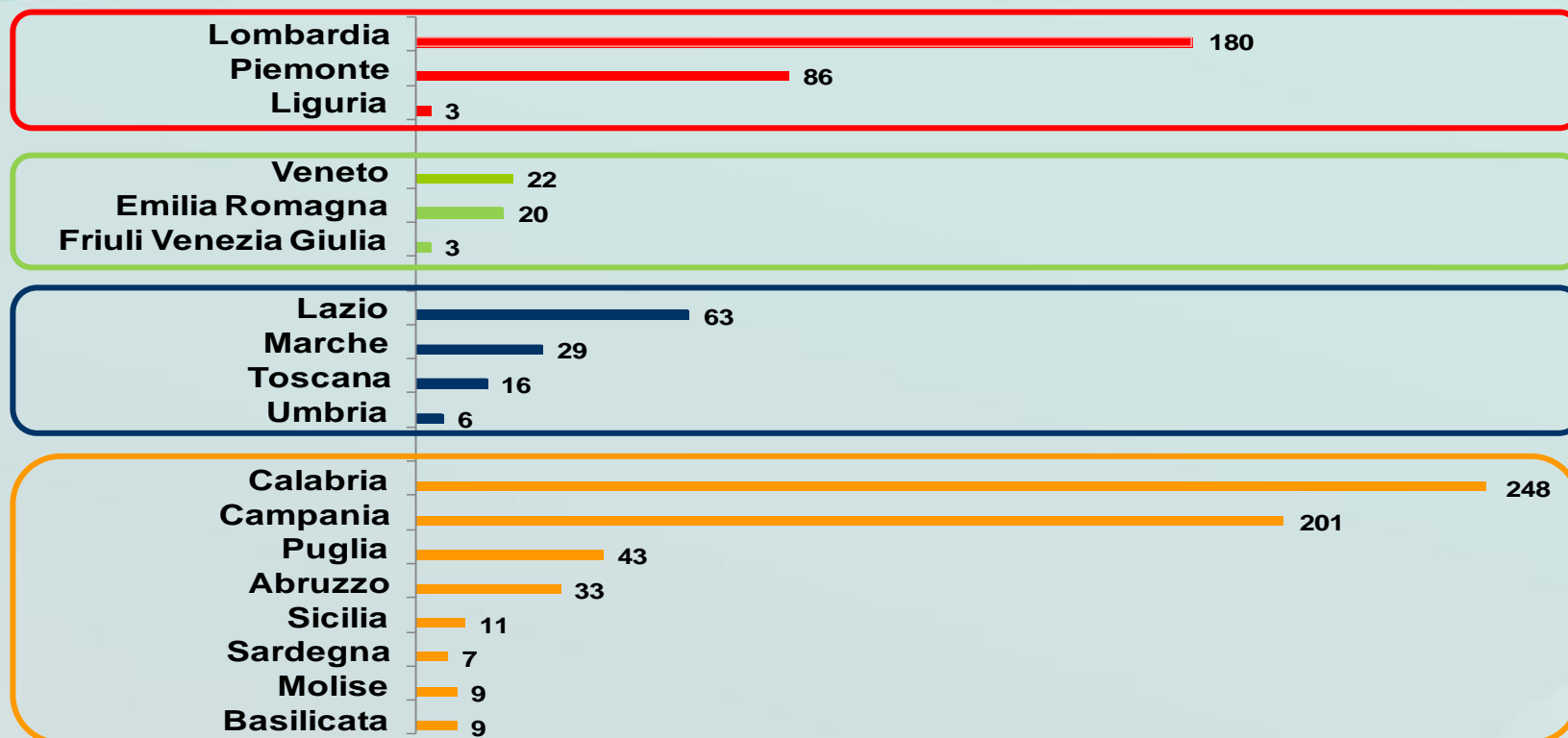
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali 
 ■ Imprese di servizi

\* 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 DICEMBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 989

# mettiamoci la faccia



## NUOVE RILEVAZIONI AVVIATE NEL MESE

PERIODO DI RIFERIMENTO DICEMBRE 2011



- Asl di Matera (MT)
- Comune di Nurri (CA)
- Comune di Zagarise (CZ)





## AMPLIAMENTI DELLA RILEVAZIONE

PERIODO DI RIFERIMENTO DICEMBRE 2011

-  INPDAP
-  INPS

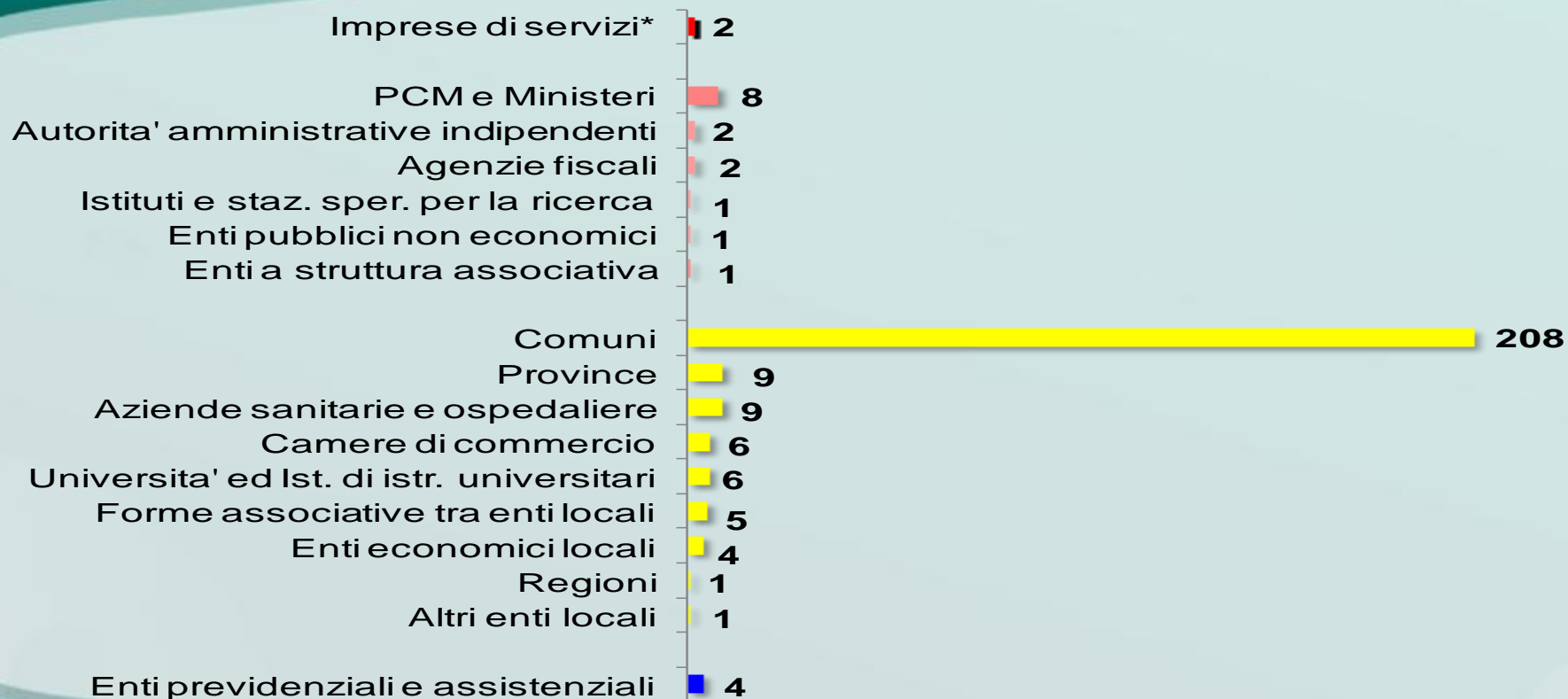


# mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 270

■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali 
 ■ Imprese di servizi

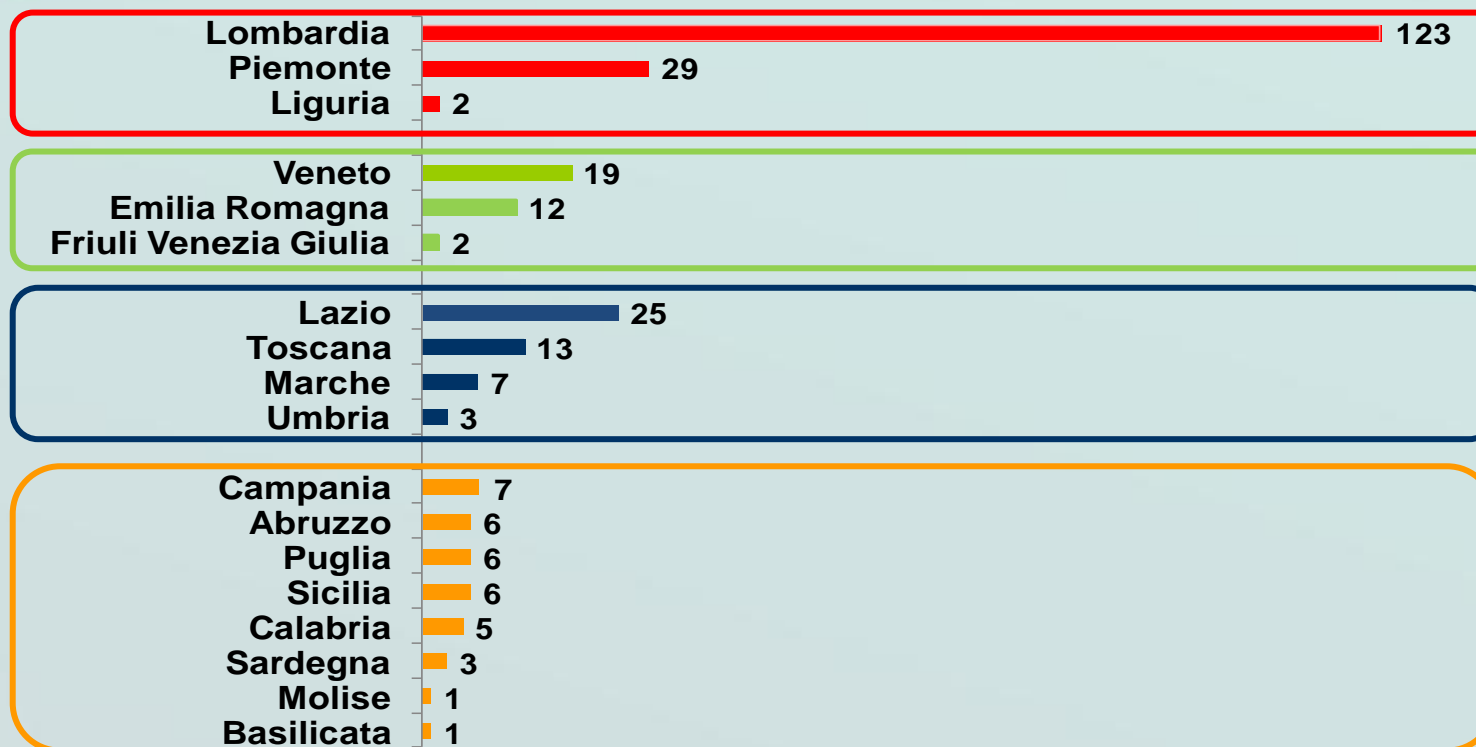
\* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

# mettiamoci la faccia



## AMMINISTRAZIONI CHE HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 270

mettiamoci la faccia

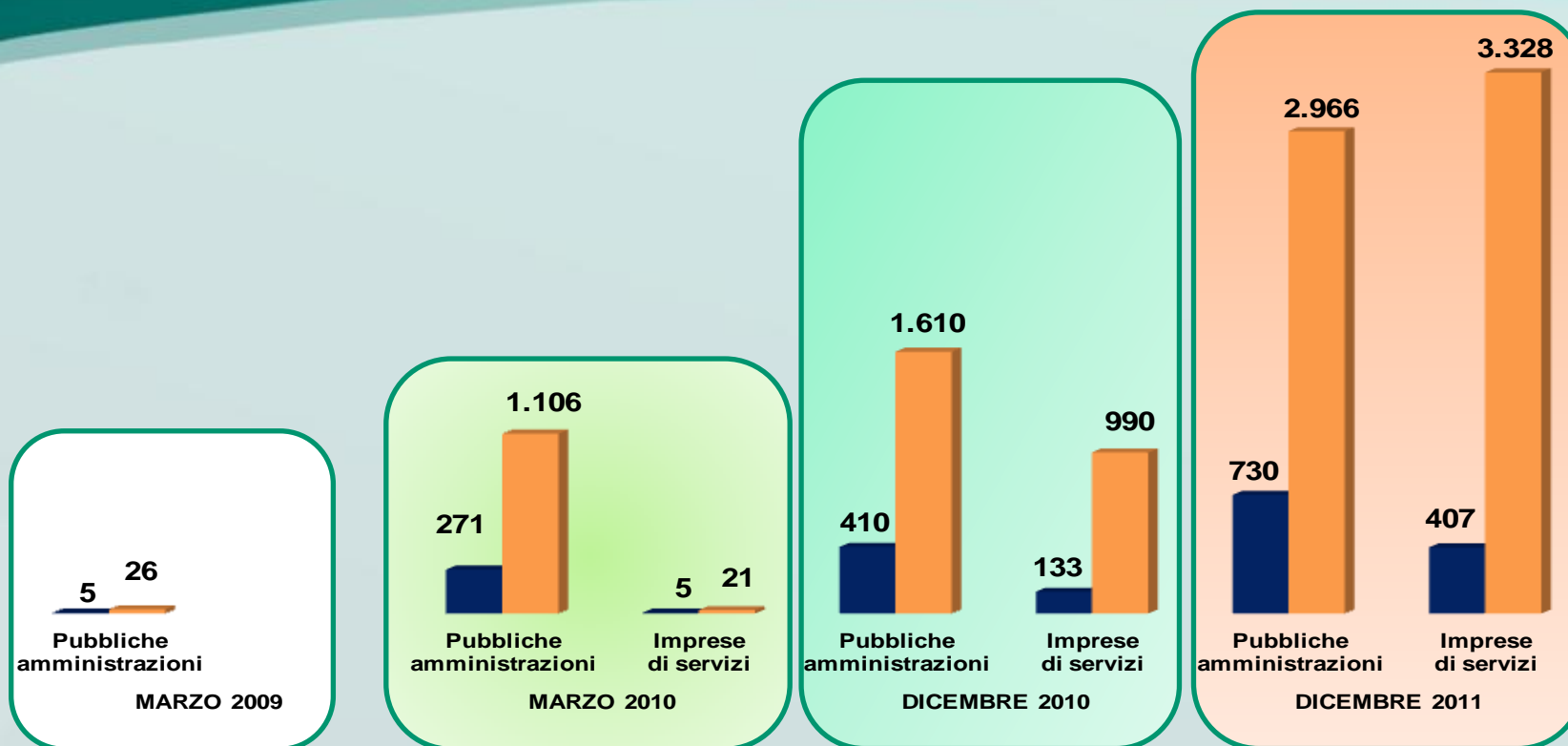


## 2. Sedi sportelli e servizi



## SEDI E SPORTELLI

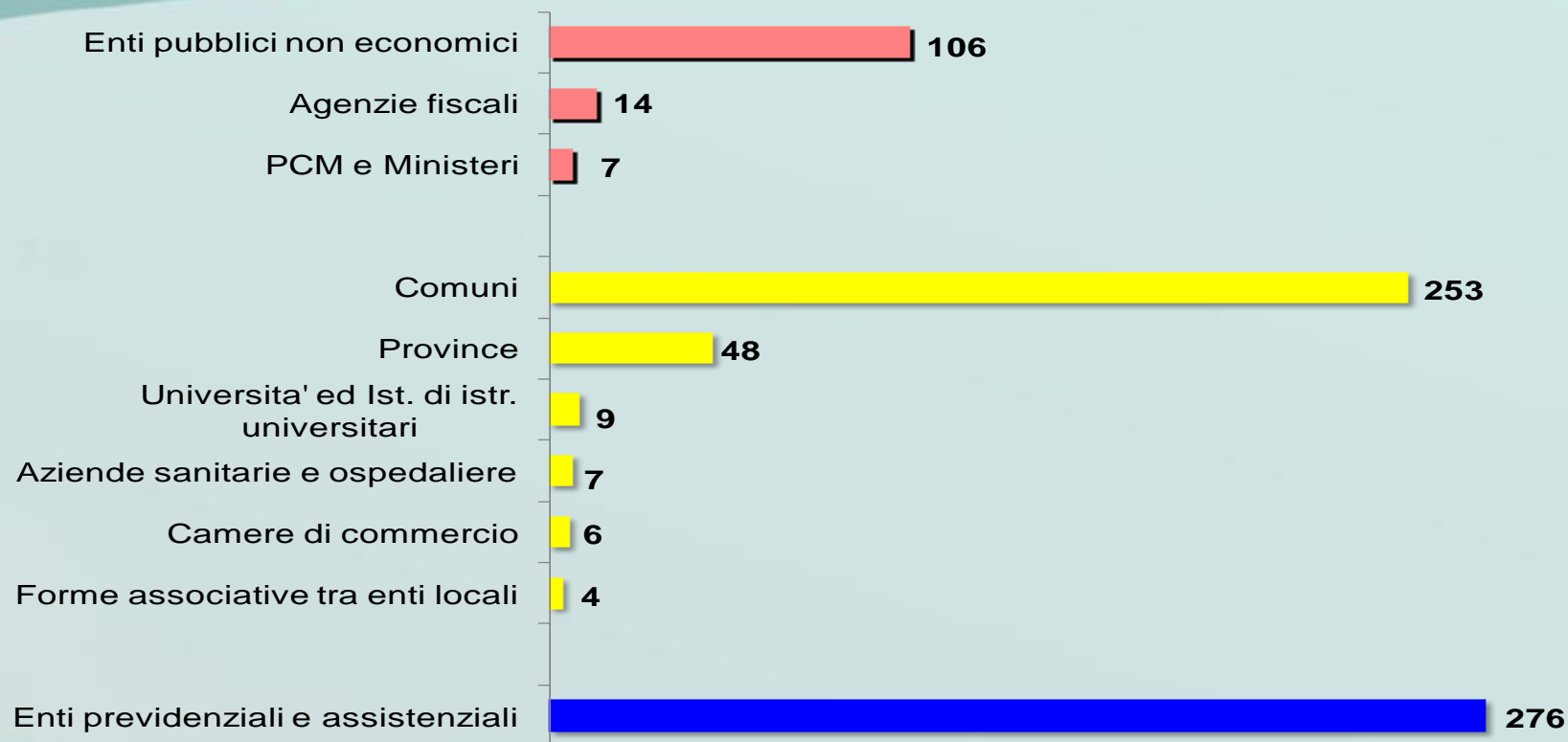
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011





## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



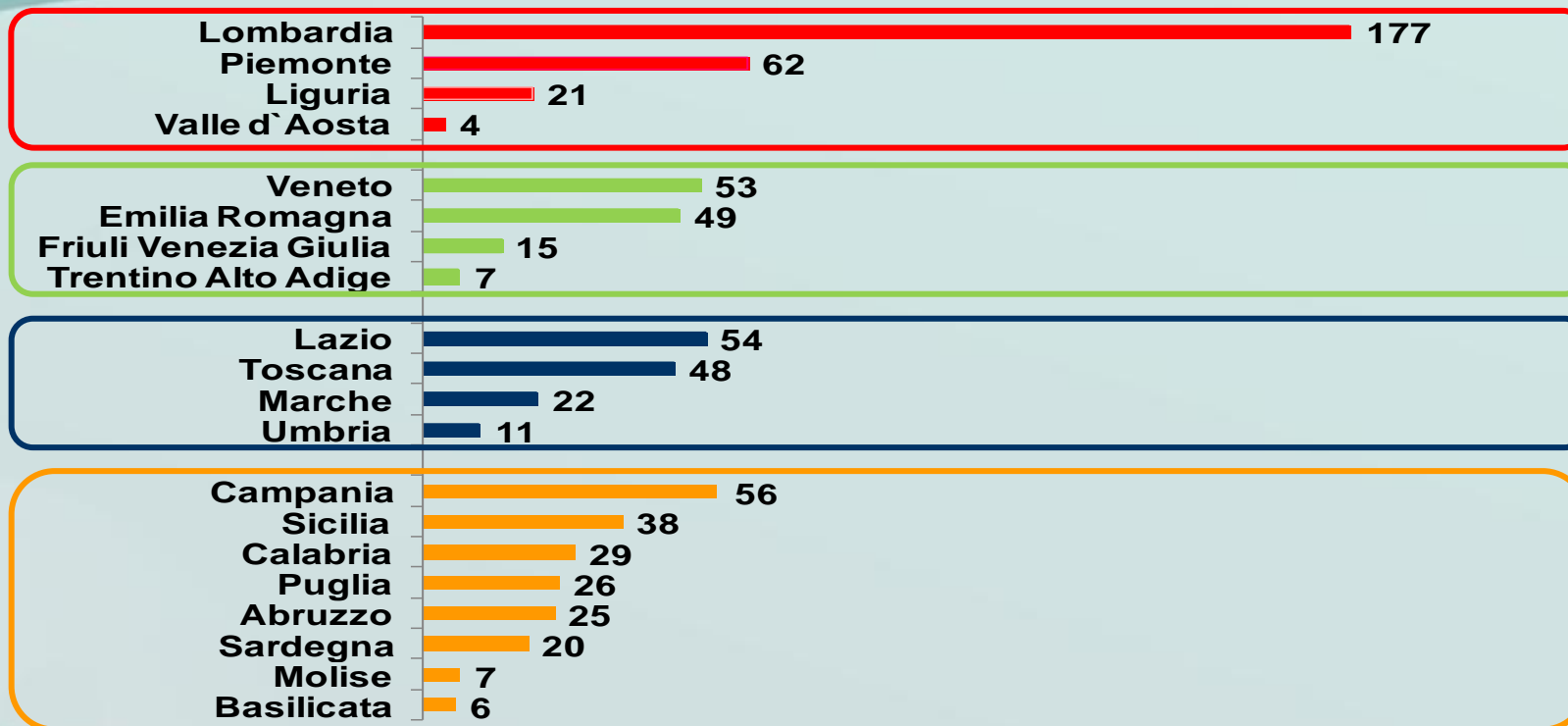
NUMERO TOTALE SEDI: 730

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

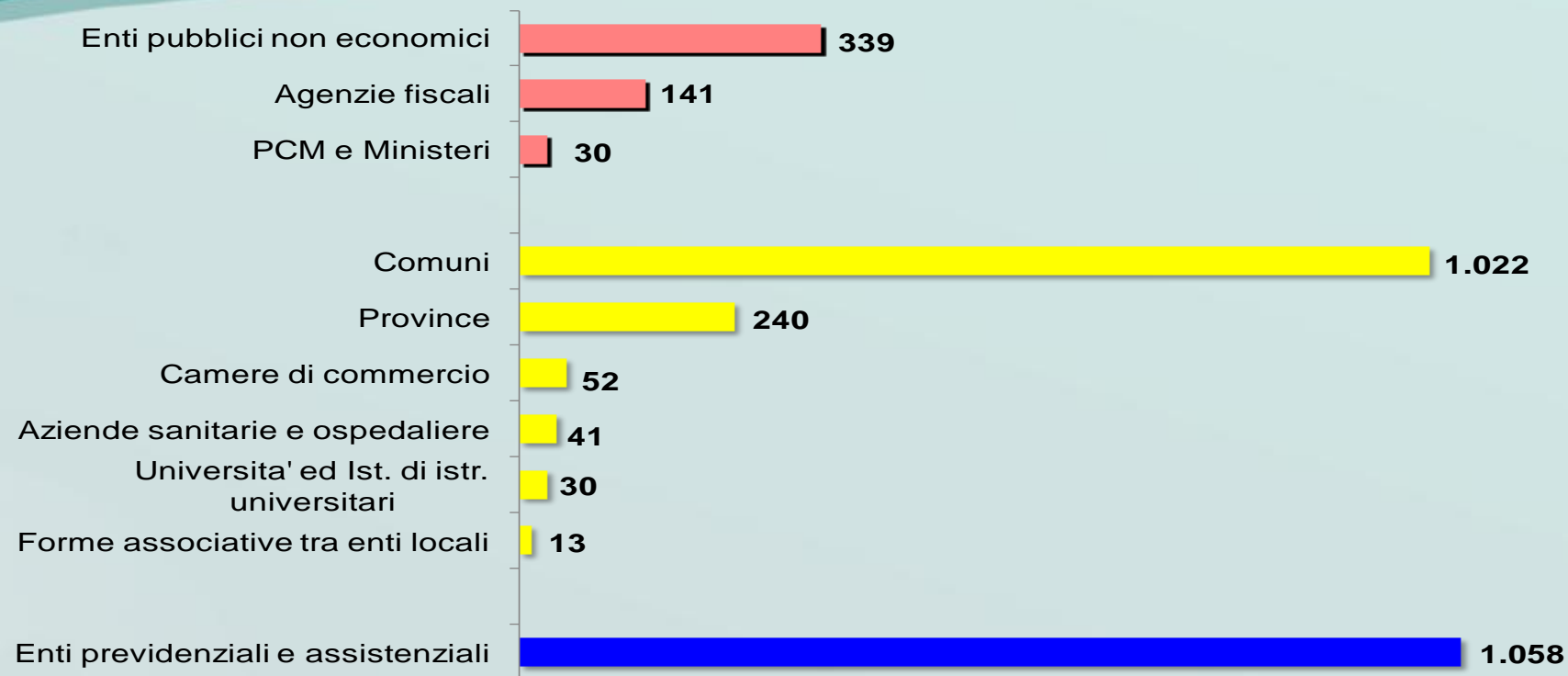


NUMERO TOTALE SEDI: 730



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



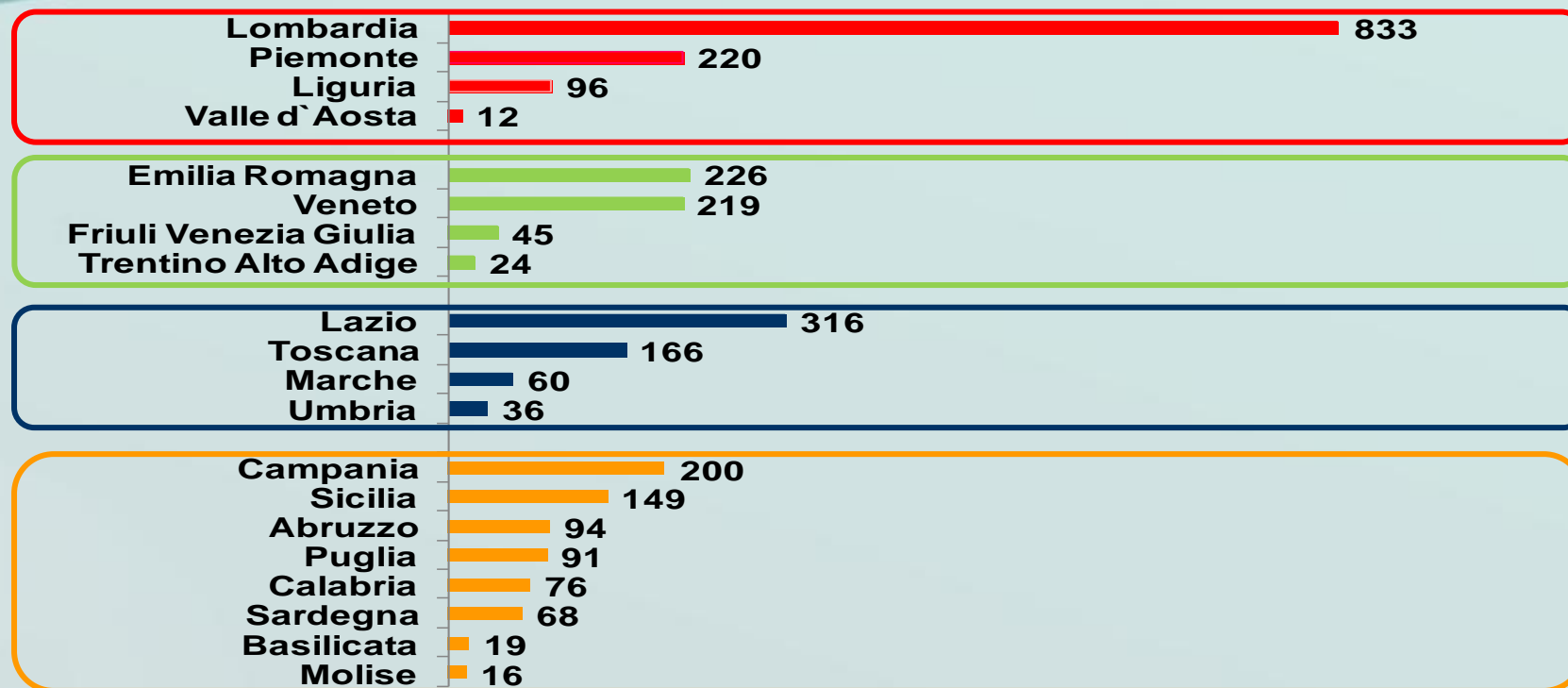
NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.966

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011















NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.966



## SERVIZI SOTTOPOSTI A GIUDIZIO DEGLI UTENTI

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

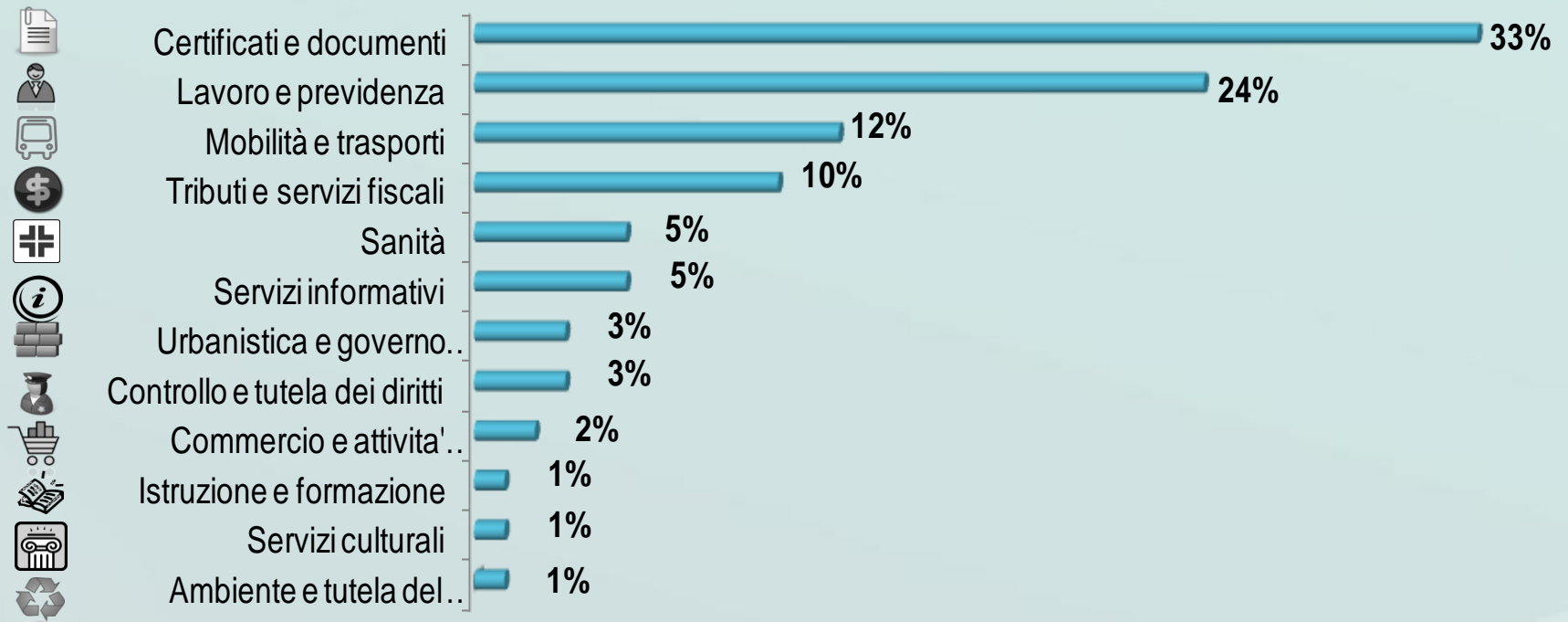
|  |   |   |
|--|---|---|
|  <b>Ambiente e tutela del territorio</b><br>Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura |  <b>Certificati e documenti</b><br>Es., servizi demografici, accesso agli atti |  <b>Commercio e attività produttive</b><br>Es., servizio protesti, DIA, SUAP               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

# mettiamoci la faccia



## SERVIZI ALLO SPORTELLO Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

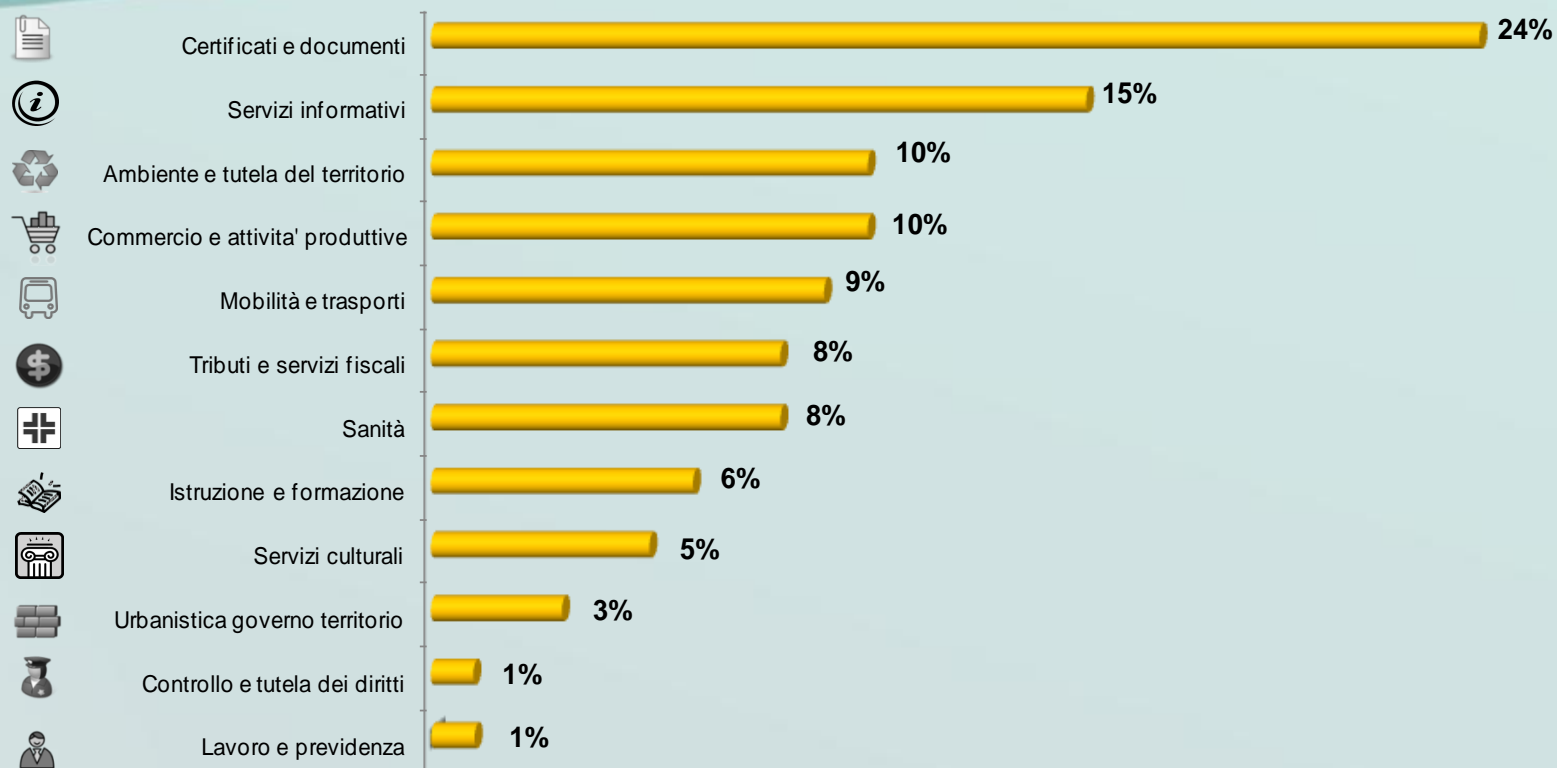


Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche



## SERVIZI SUL WEB Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

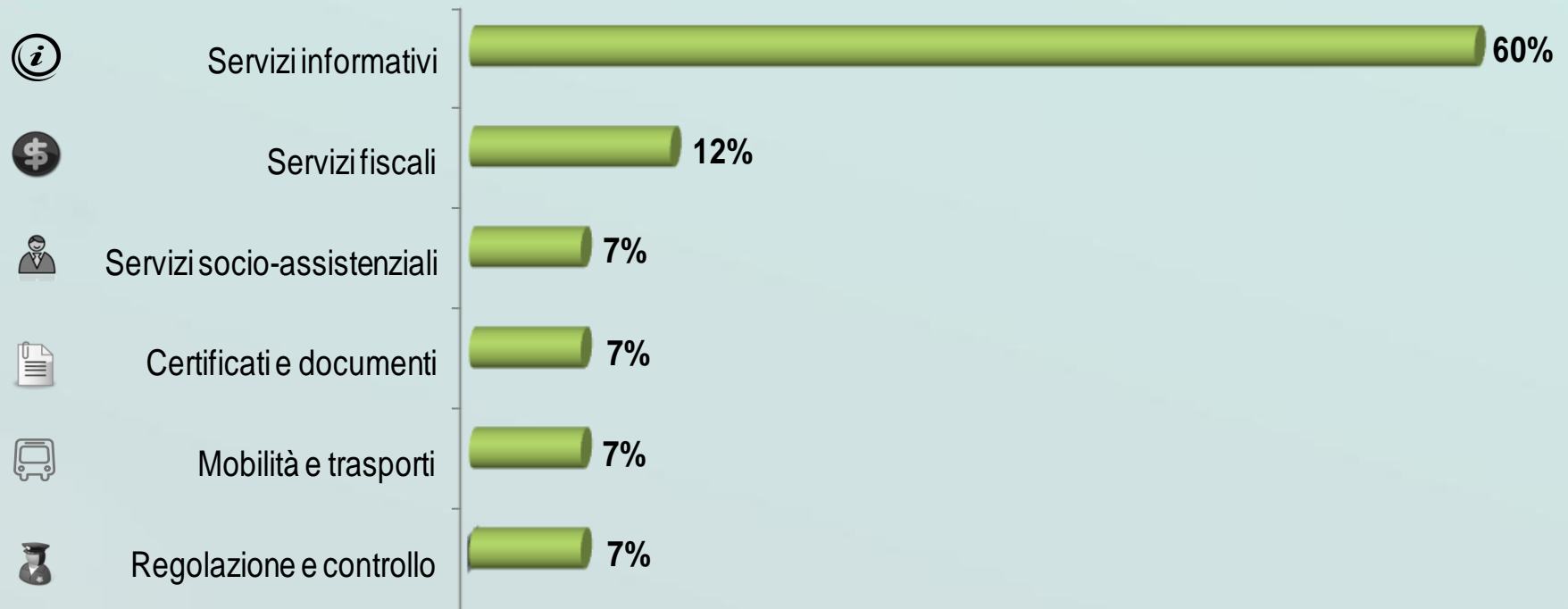




## SERVIZI AL TELEFONO

### Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



mettiamoci la faccia

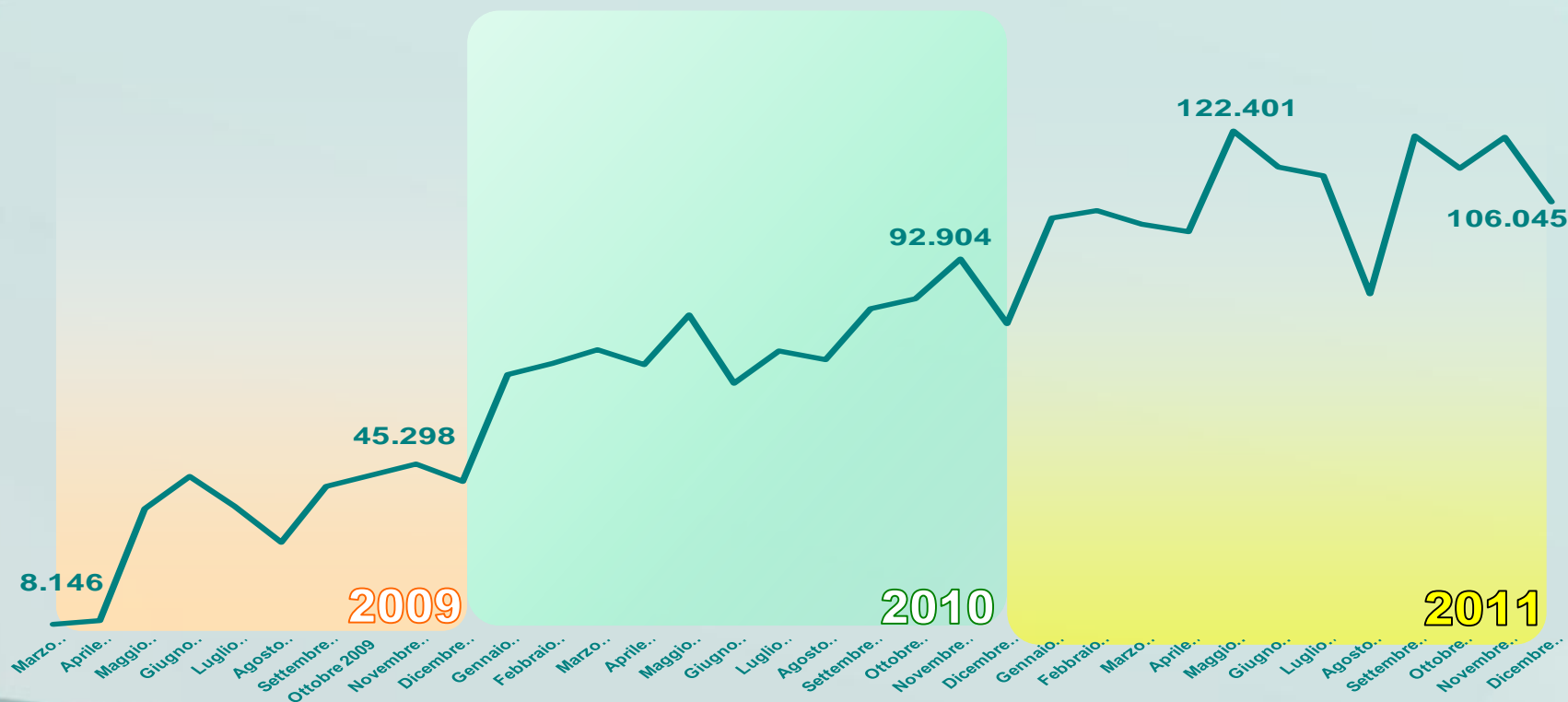


### **3. La partecipazione dei cittadini**



### LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

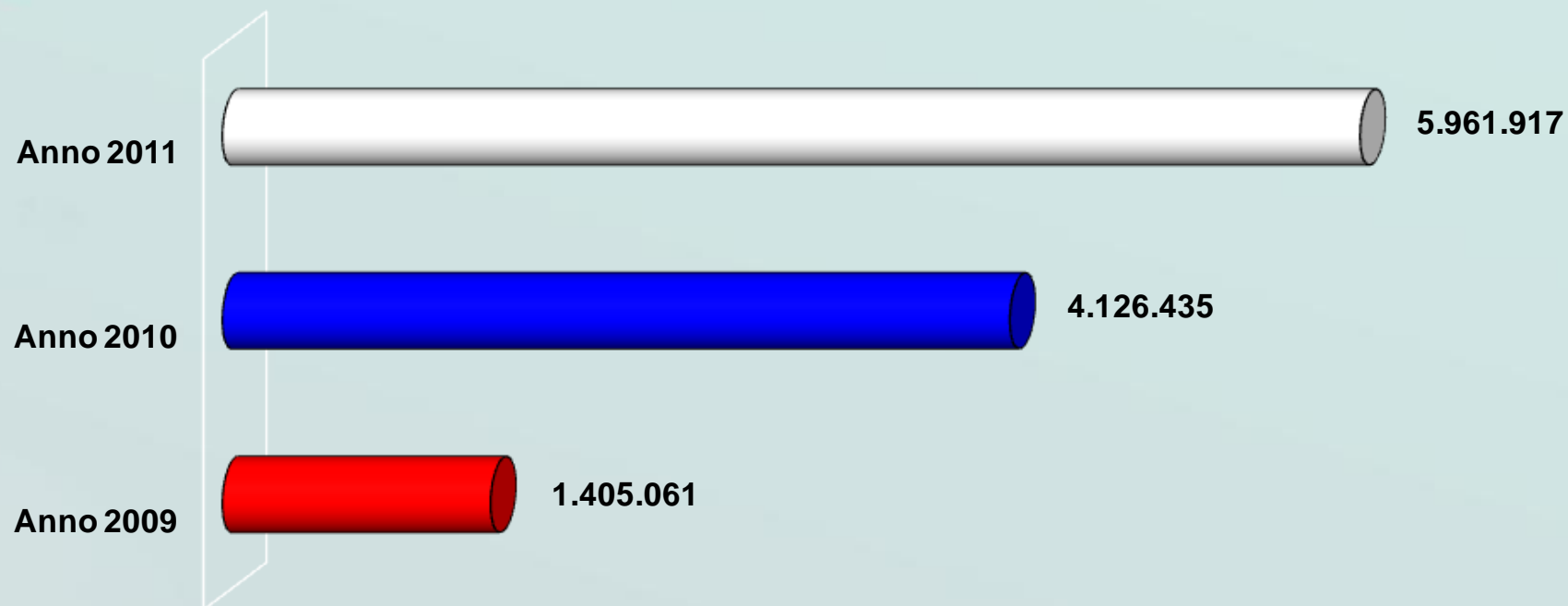


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



## NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

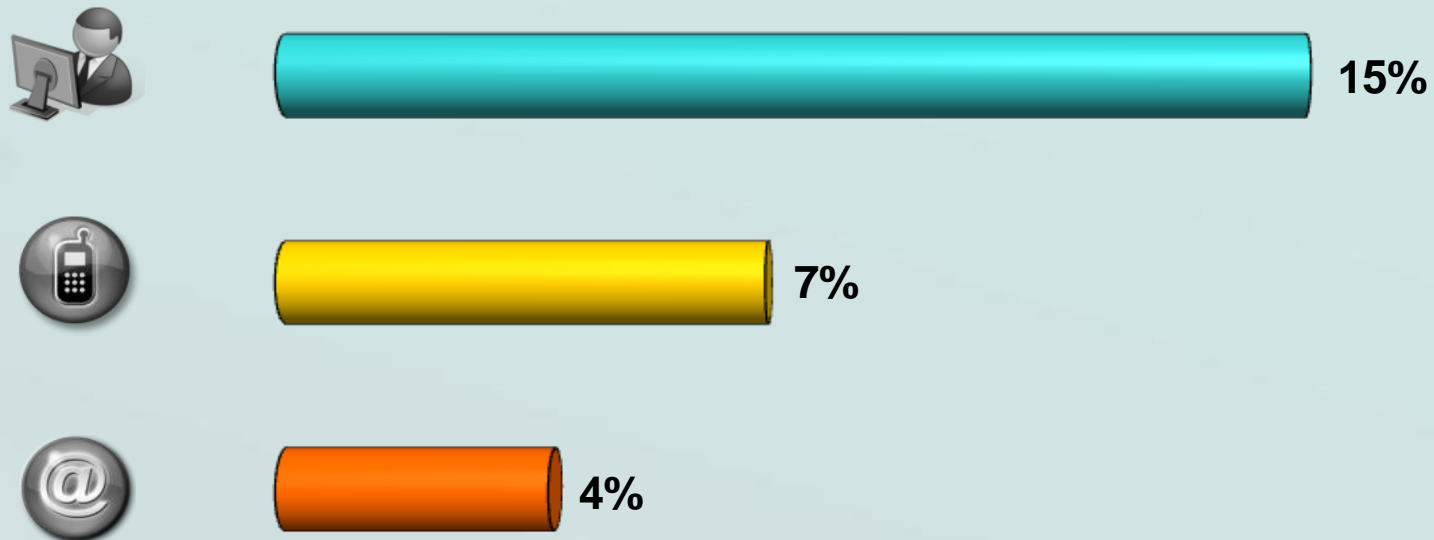


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



## TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

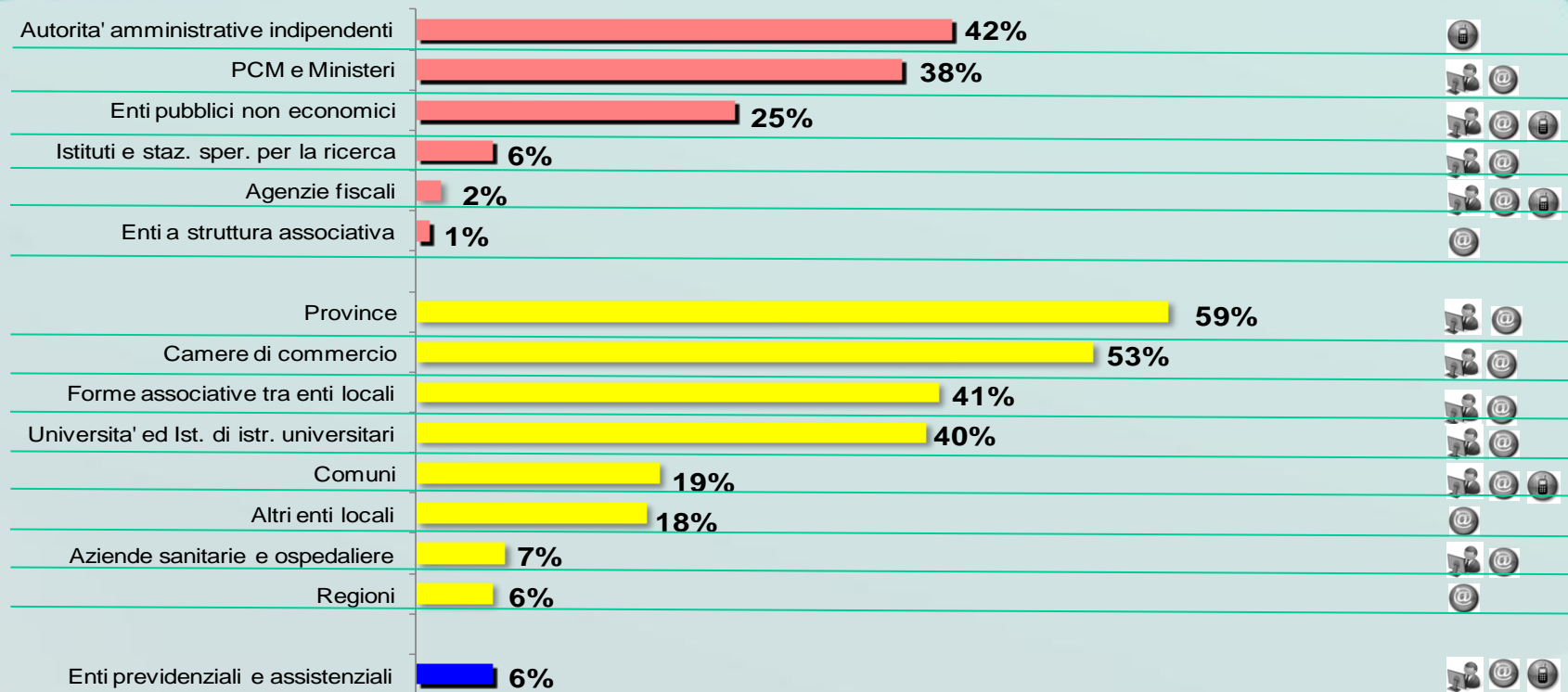


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



### TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



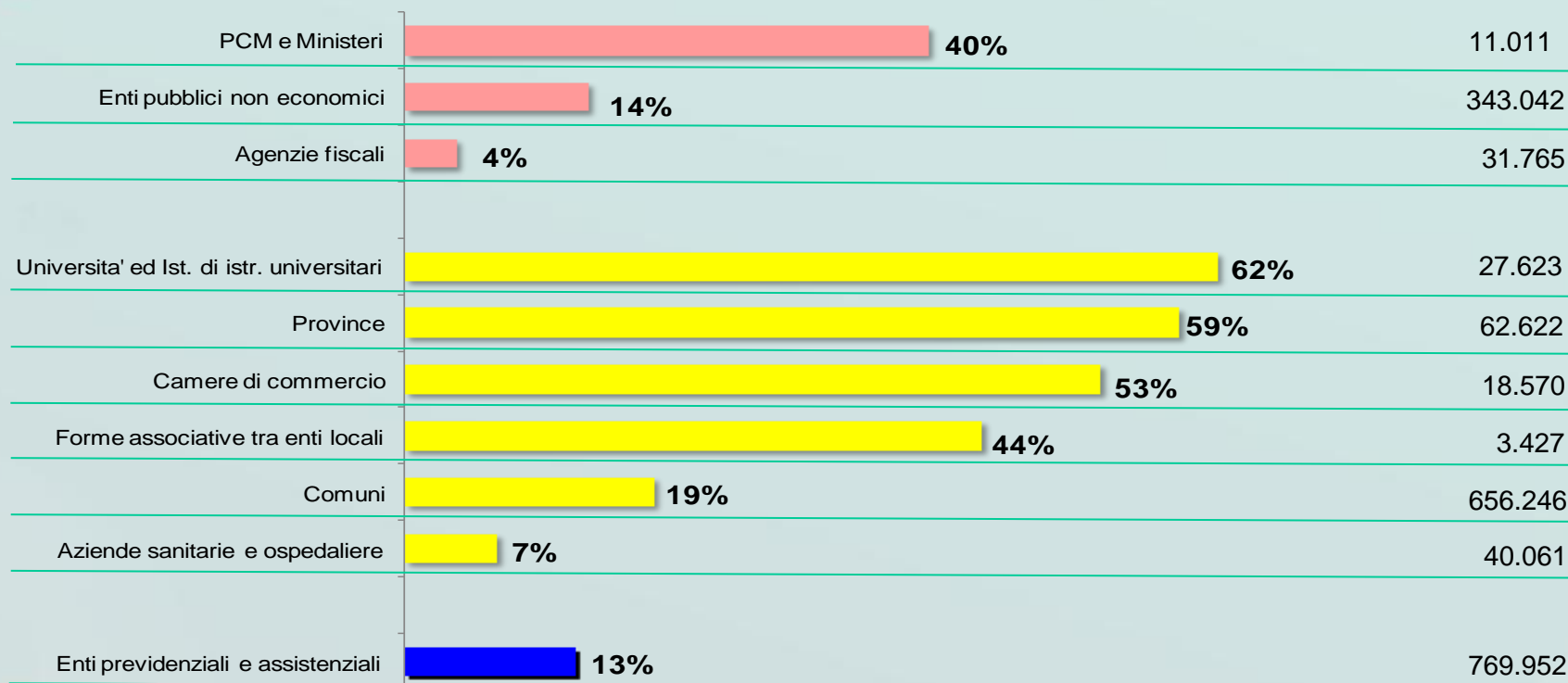
CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



### SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

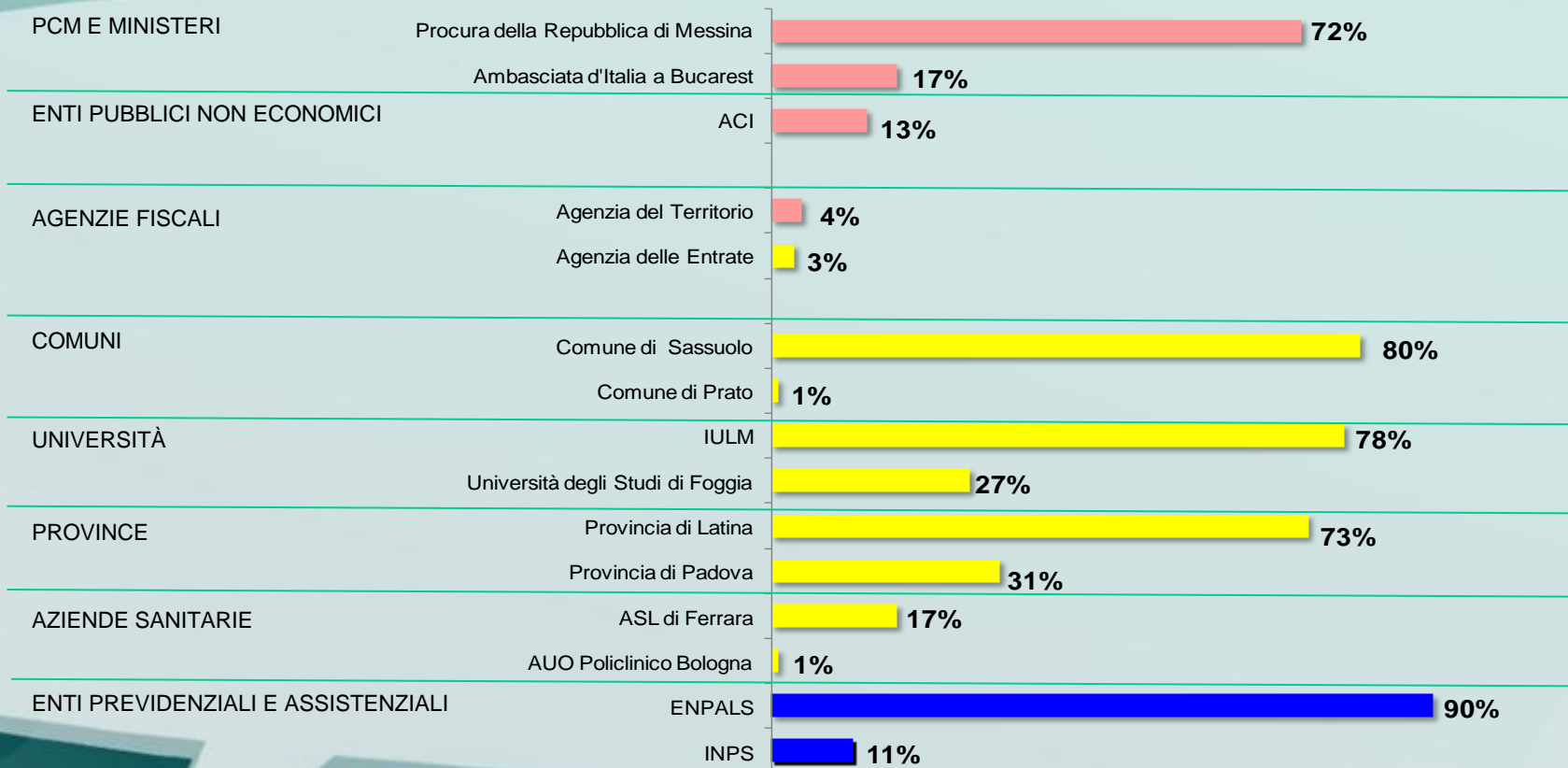
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

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

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



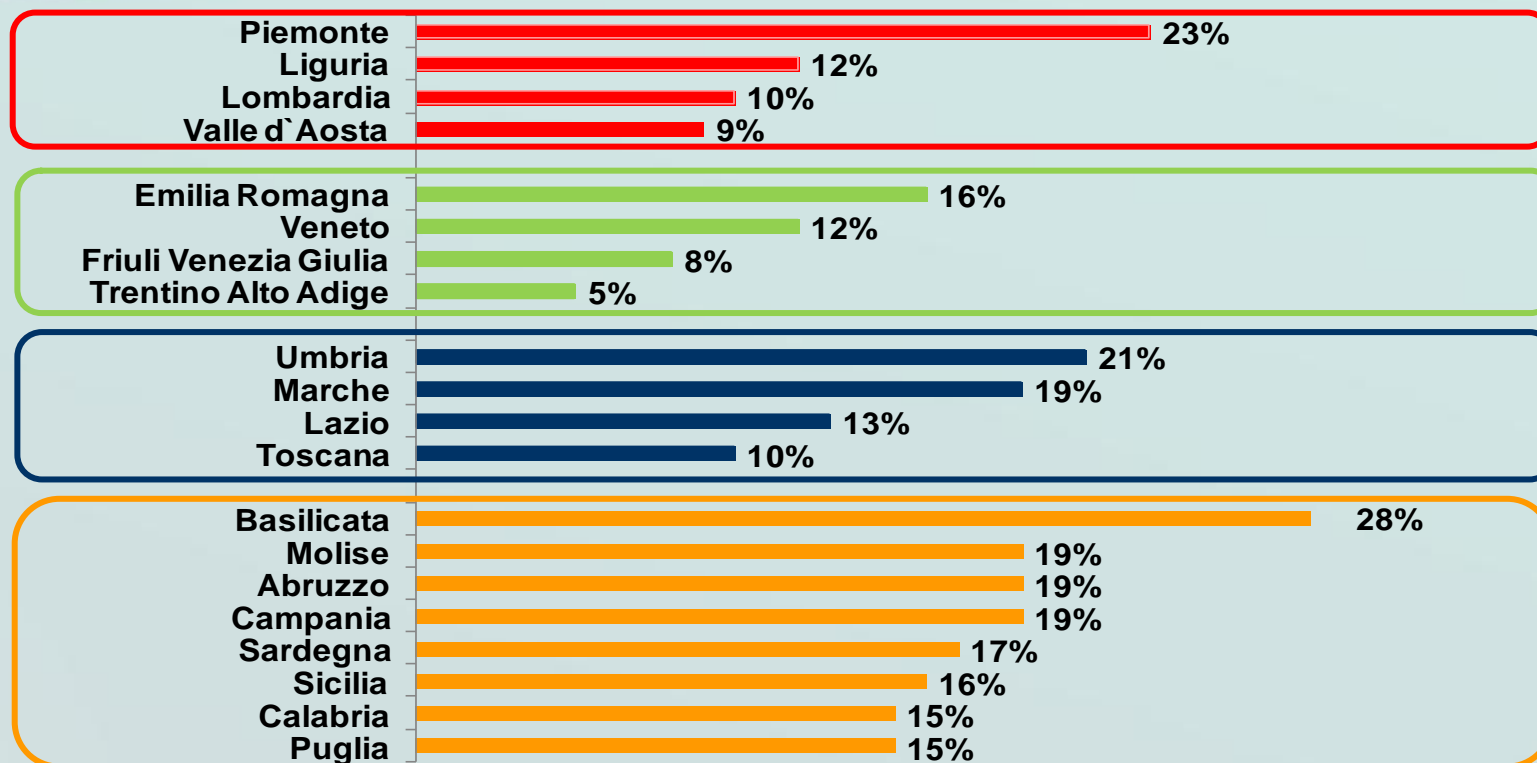
■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLLO

### Tasso di partecipazione per regione

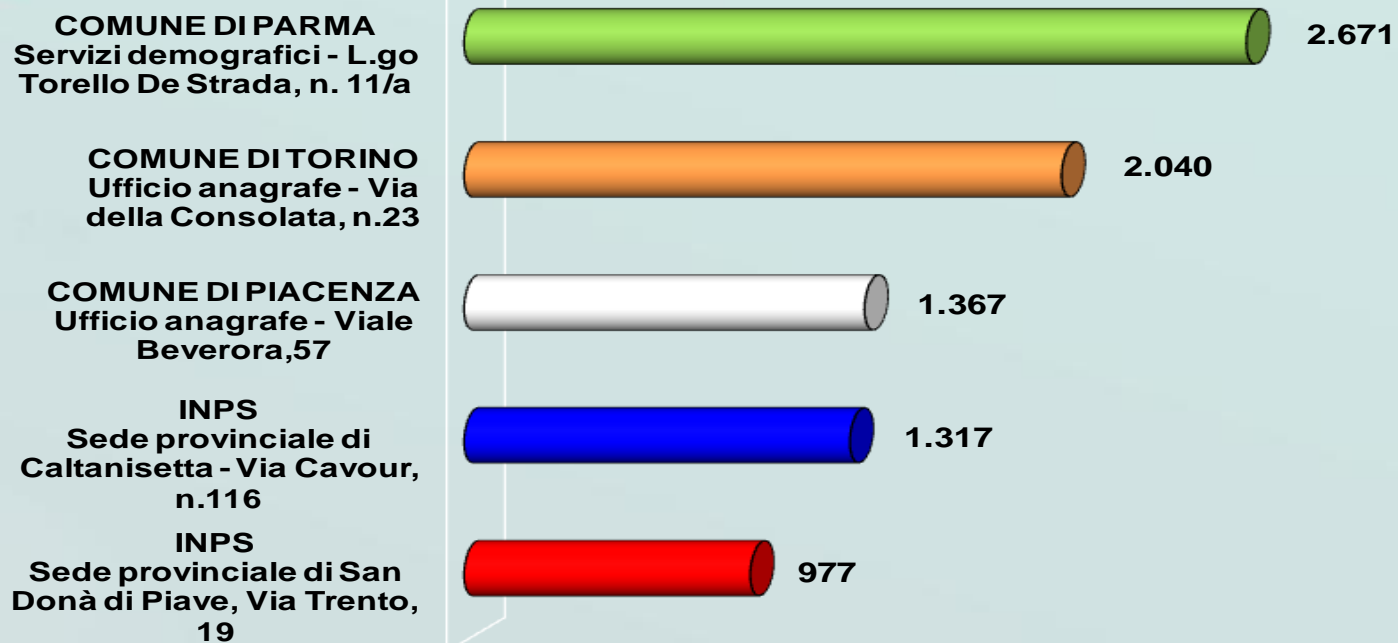
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011





## SERVIZI ALLO SPORTELLO Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

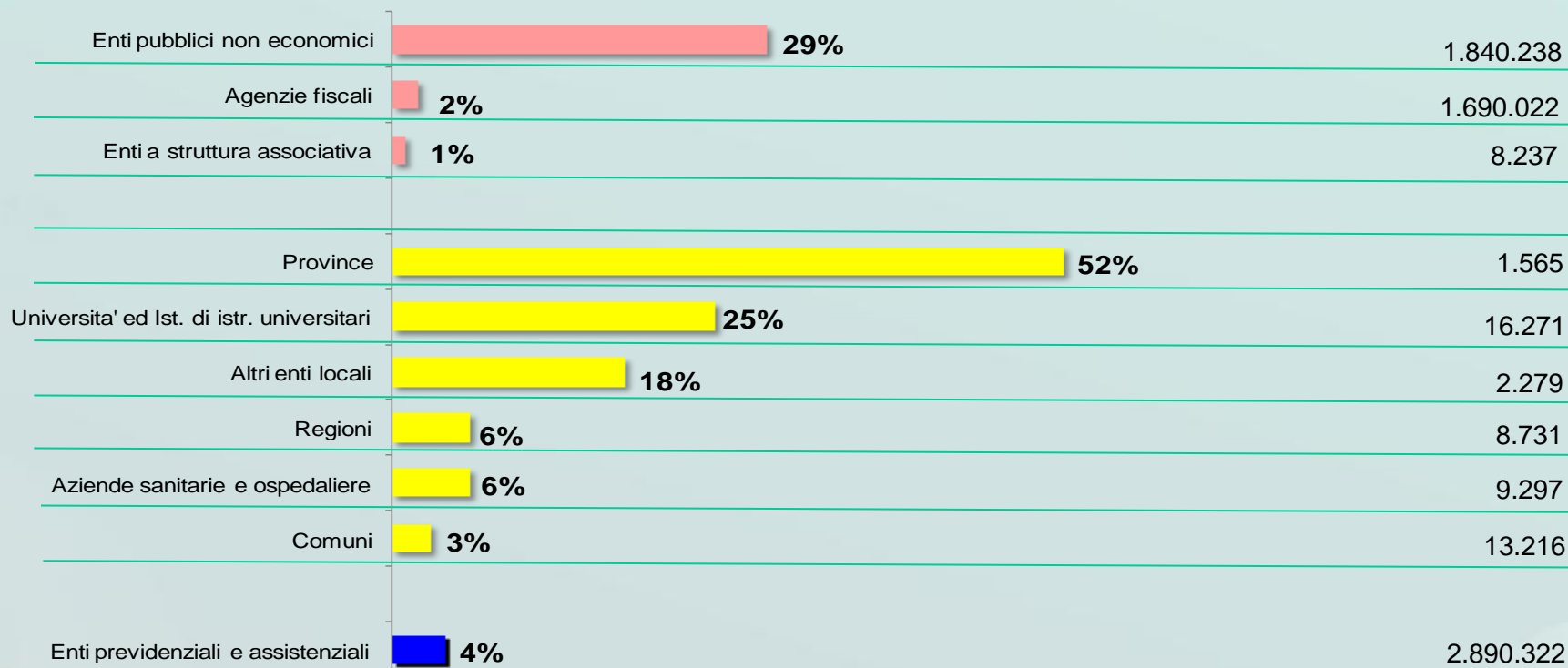




### SERVIZI SUL WEB

#### Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

■ Amministrazioni centrali 
 ■ Amministrazioni locali 
 ■ Enti previdenziali e assistenziali

mettiamoci la faccia



## 4. La valutazione dei servizi

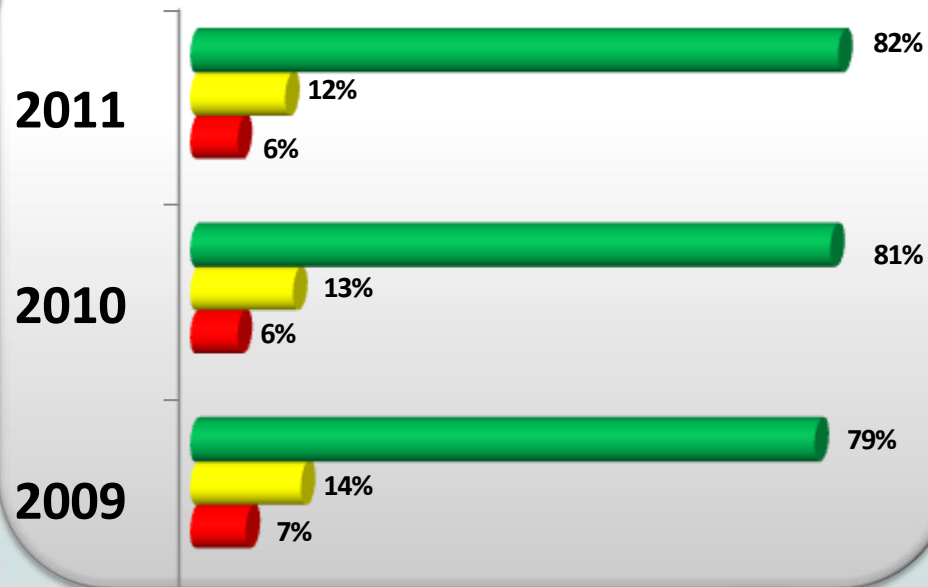
# mettiamoci la faccia



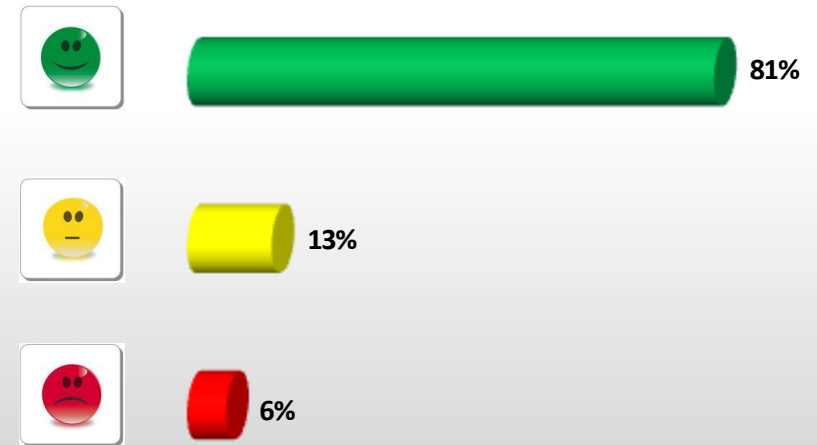
## LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413

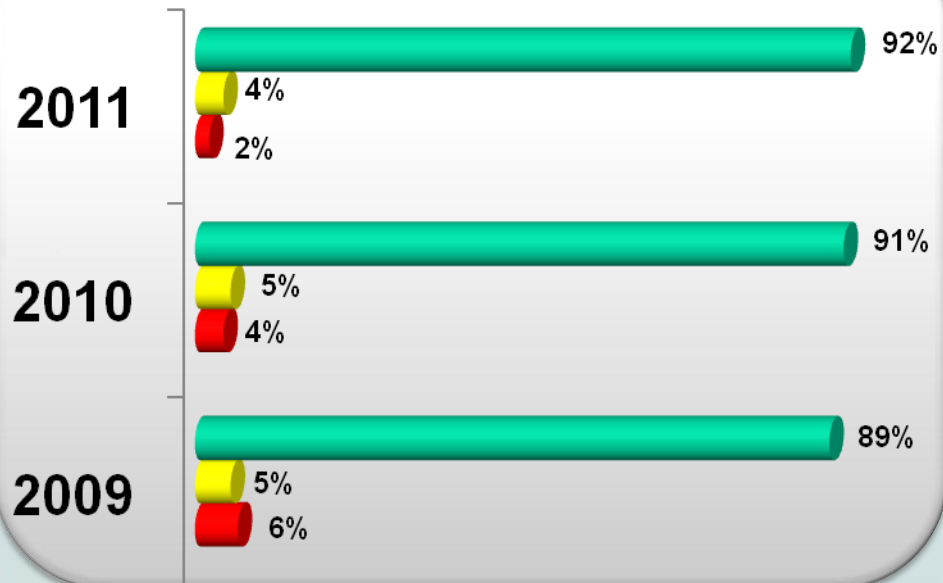
# mettiamoci la faccia



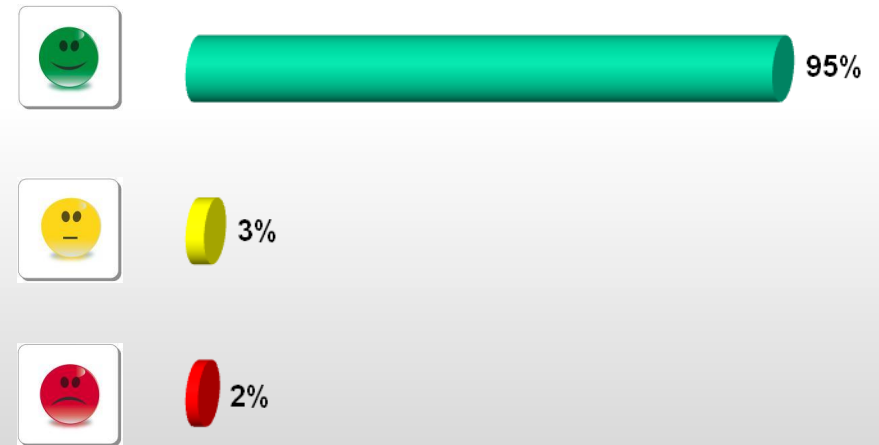
## SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

### COMPLESSIVO



### ULTIMO MESE

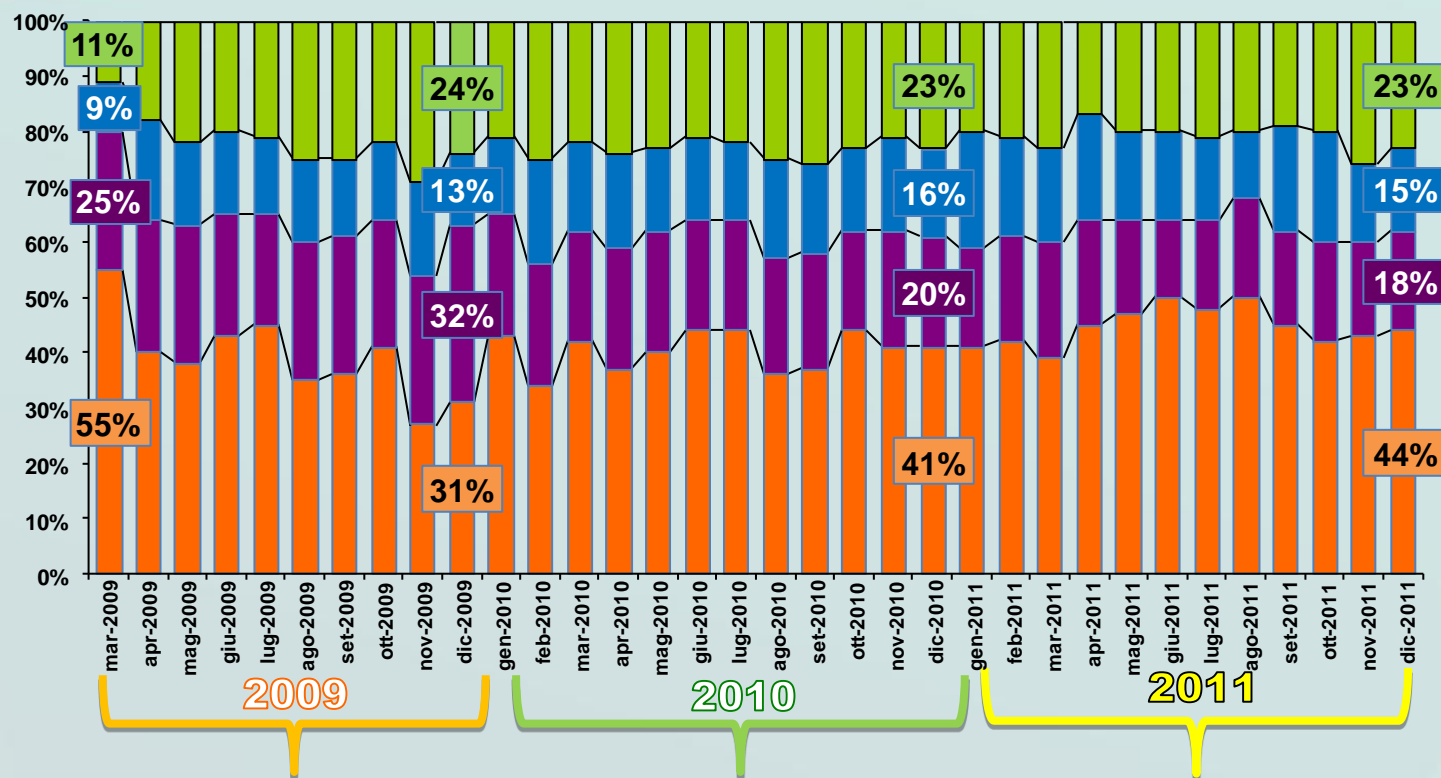




## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



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

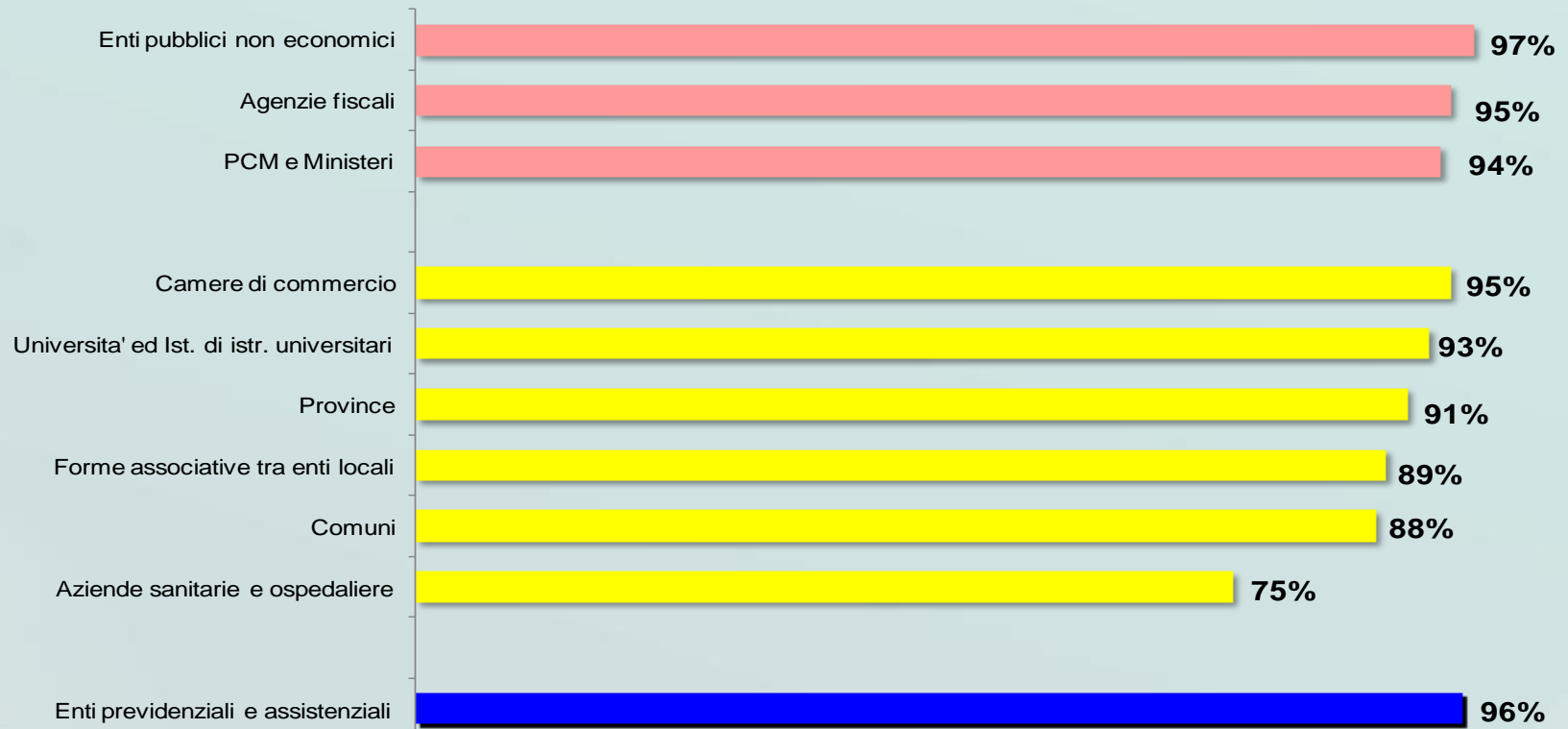
mettiamoci la faccia



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



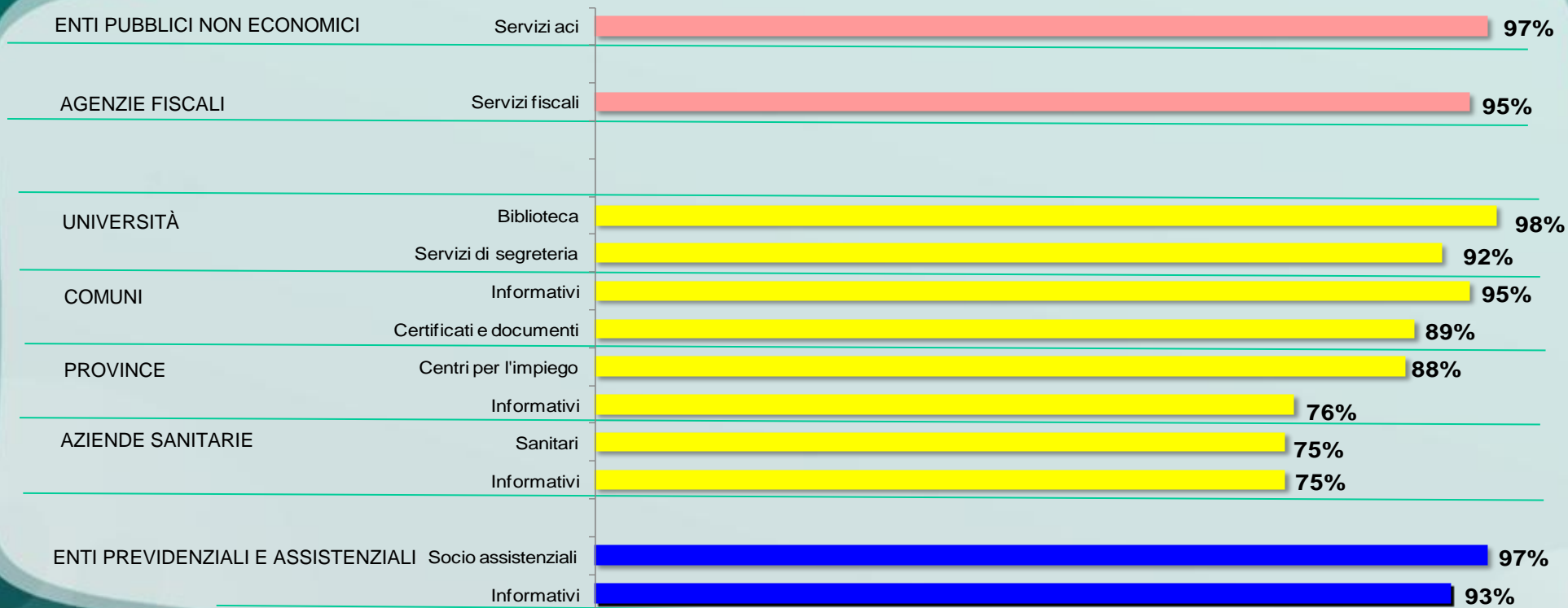
Amministrazioni centrali    Amministrazioni locali    Enti previdenziali e assistenziali



## SERVIZI ALLO SPORTELLO

### Percentuale giudizi positivi per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



Amministrazioni centrali   Amministrazioni locali   Enti previdenziali e assistenziali

## mettiamoci la faccia

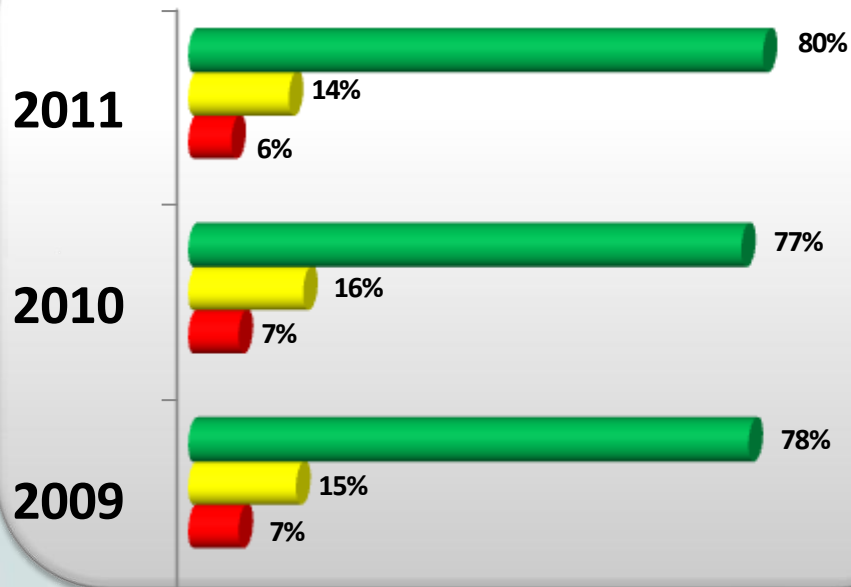


## SERVIZI SUL WEB

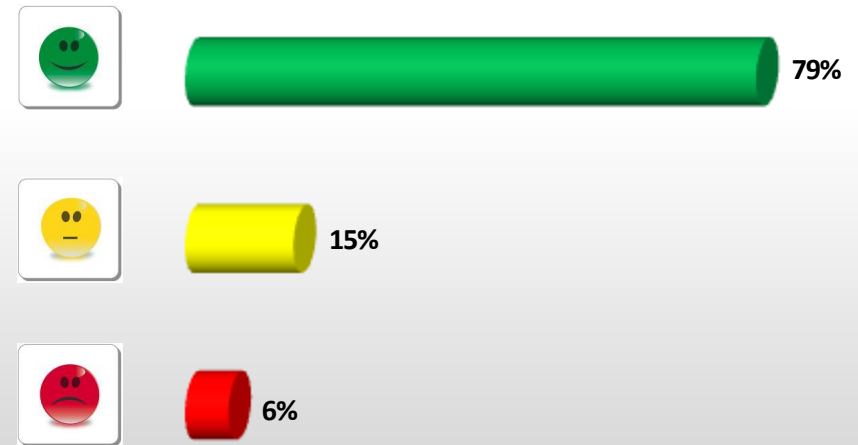
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE

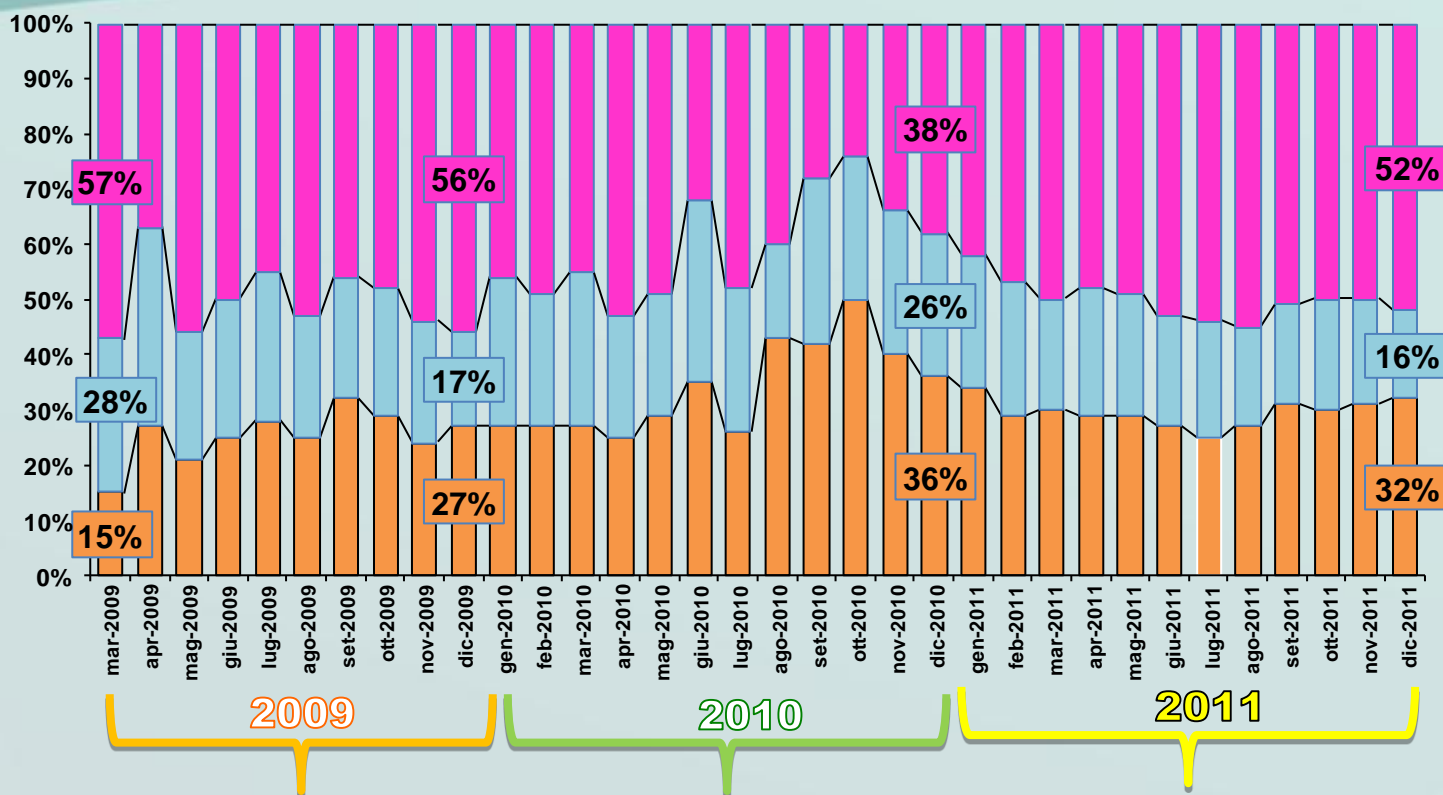




## SERVIZI SUL WEB

### Distribuzione mensile dei motivi di insoddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 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 – 31 DICEMBRE 2011



Amministrazioni statali



Amministrazioni locali



Enti previdenziali e assistenziali

# mettiamoci la faccia

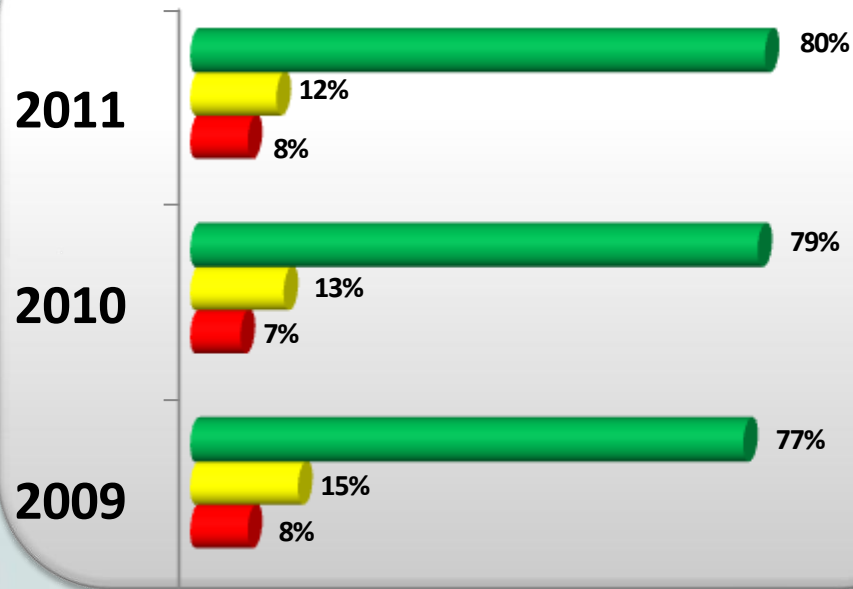


## SERVIZI AL TELEFONO

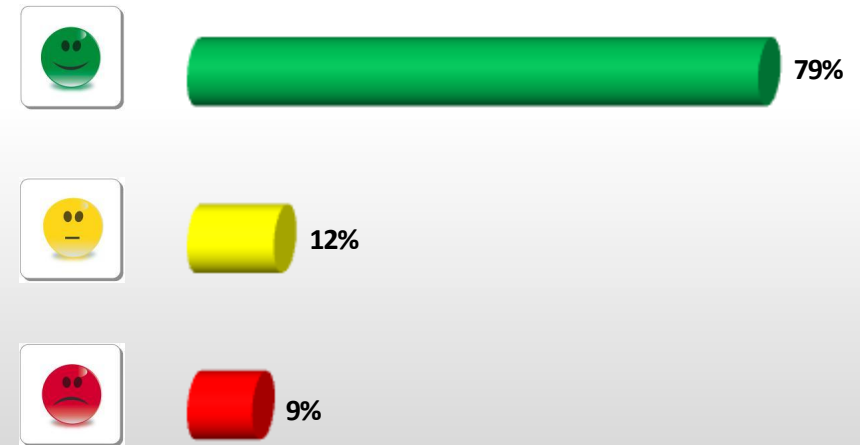
### Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

#### COMPLESSIVO



#### ULTIMO MESE



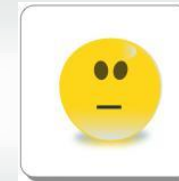
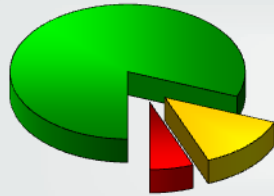
# mettiamoci la faccia



## PICCOLI COMUNI

### Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



|                    |            |           |           |
|--------------------|------------|-----------|-----------|
| <b>COMPLESSIVO</b> | <b>86%</b> | <b>6%</b> | <b>8%</b> |
| NORD OVEST         | 87%        | 6%        | 7%        |
| NORD EST           | 91%        | 4%        | 5%        |
| CENTRO             | 90%        | 5%        | 5%        |
| SUD                | 70%        | 11%       | 19%       |