



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci la faccia

“Mettiamoci la faccia”

Situazione al 31 gennaio 2010



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

- Slide 1 Le new entries di gennaio
- Slide 2 Le amministrazioni che hanno aderito all'iniziativa
- Slide 3 I principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 4 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 5 Andamento della partecipazione
- Slide 6 Partecipazione media giornaliera per mese
- Slide 7 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 8 Livello generale di soddisfazione
- Slide 9 Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 10 Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 11 Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

➤ **HANNO ADERITO ALL'INIZIATIVA "PICCOLI COMUNI":**

Comune di Brendola, Comune di Paternopoli, Comune di Pescate, Comune di Valle Agricola, Comune di Vietri di Potenza

➤ **HANNO OTTENUTO L'APPROVAZIONE DEL PIANO DI SPERIMENTAZIONE:**

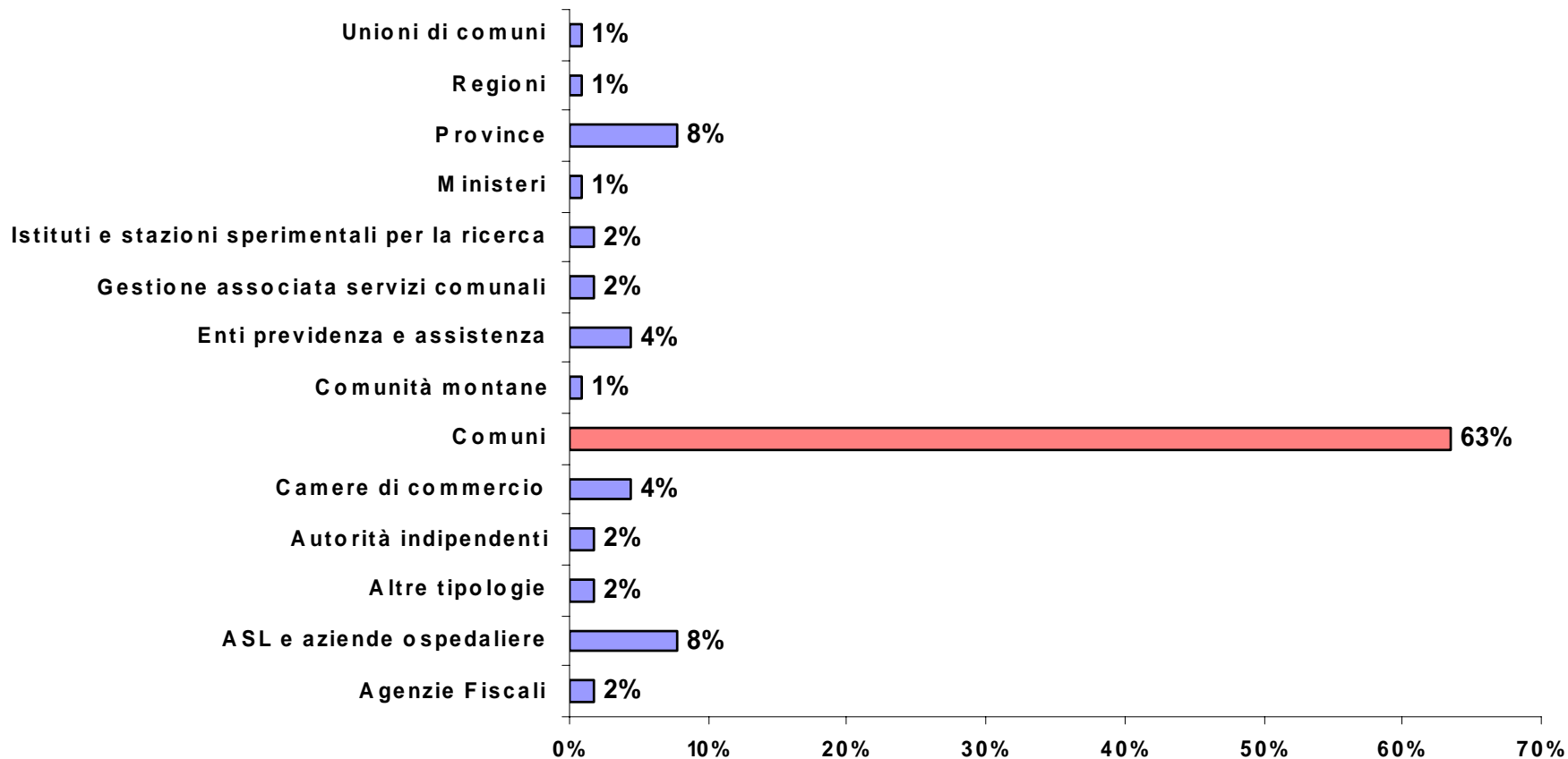
Motorizzazione civile di Parma e Piacenza, Comune di Campomarino,

➤ **HANNO AVVIATO LA RILEVAZIONE:**

Agenzia delle Entrate, Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico "S. Orsola Malpighi", Comune di Alessandria, Comune di Assisi, Comune di Soriano nel Cimino, Camera di commercio industria agricoltura e artigianato di Pisa

➤ **HANNO AMPLIATO LA SPERIMENTAZIONE:**

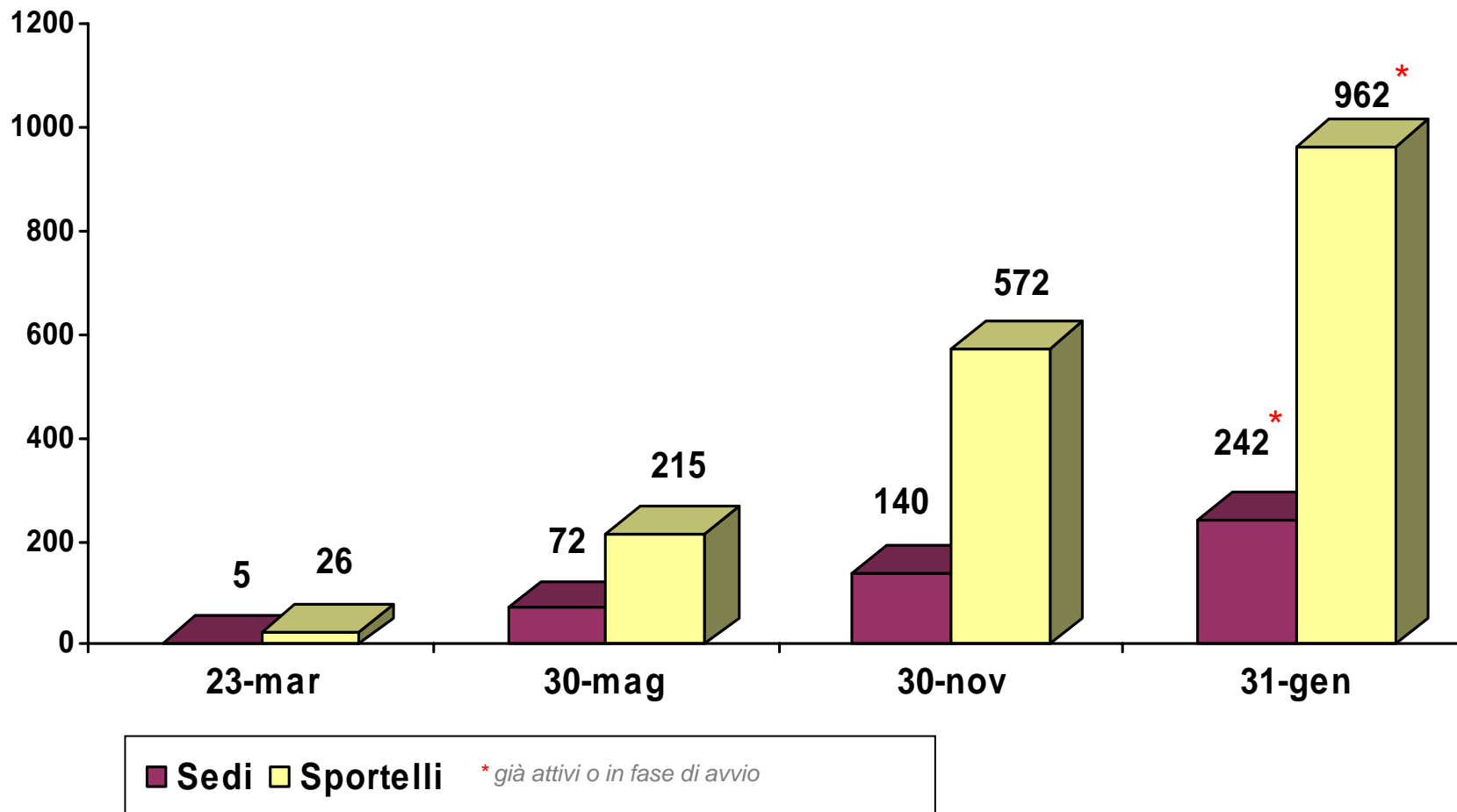
ACI, INPDAP, Agenzia del Territorio



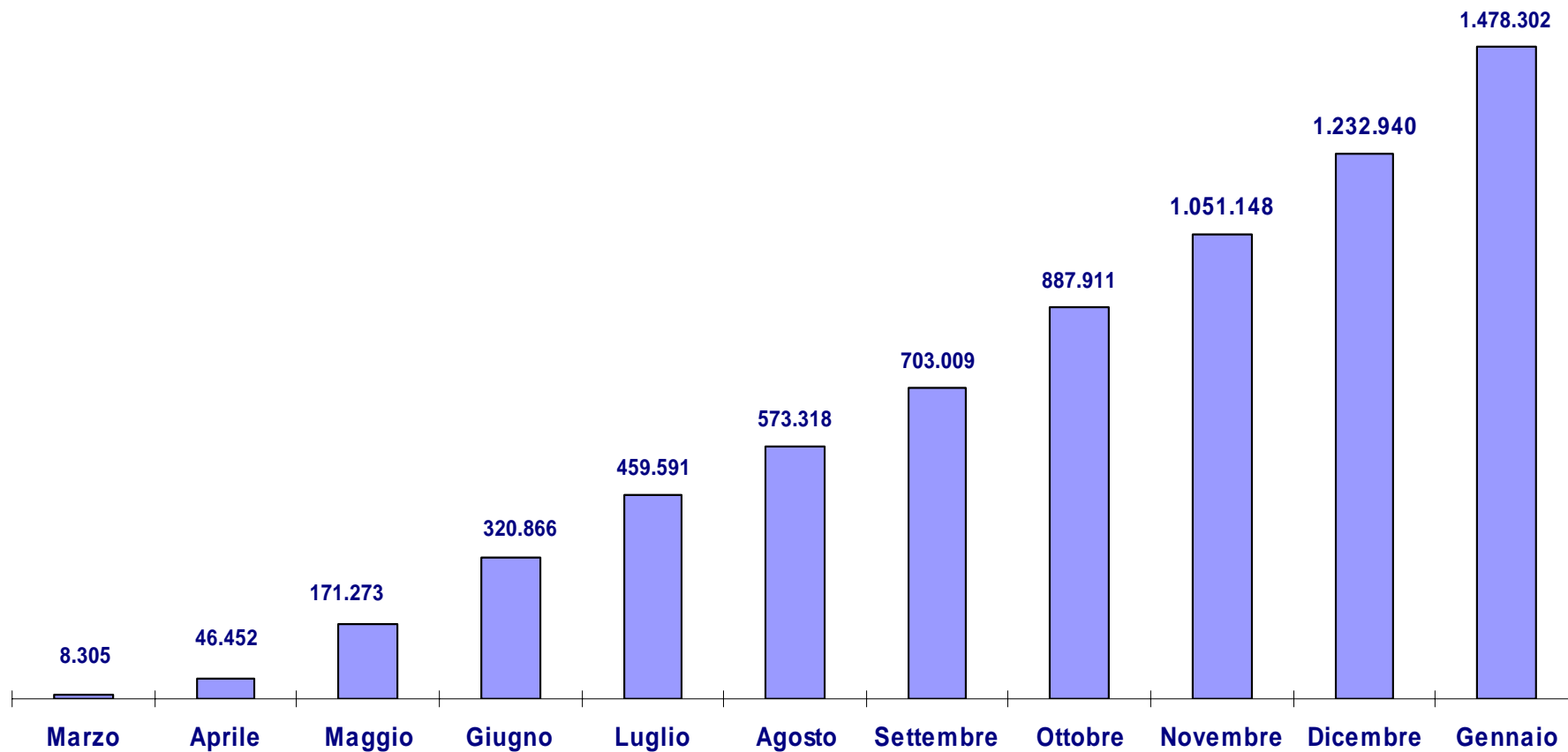
I principali servizi sottoposti al giudizio degli utenti

- Servizi demografici (es., anagrafe, stato civile, servizi funerari, carta di identità elettronica)
- Servizi tributari (es., Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es., prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es., iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es., trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es., certificazioni pensionistiche, estratti contributivi, prestazioni creditizie/benefici sociali, 730, previdenza complementare, trattamenti di fine servizio)
- Servizi amministrativi in sanità (es., Centro Unico di Prenotazione, Scelta e cambio del medico, esenzione ticket)
- Servizi al contribuente per la gestione del rapporto fiscale (es., informazioni e assistenza su pratiche e adempimenti fiscali, ricezione e trattamento delle dichiarazioni, degli atti e dei rimborsi)
- Carte di circolazione ritirate, servizi di revisione e collaudo, verifica documenti emessi
- Servizi postali di sportello

Sedi e sportelli dotati di emoticon



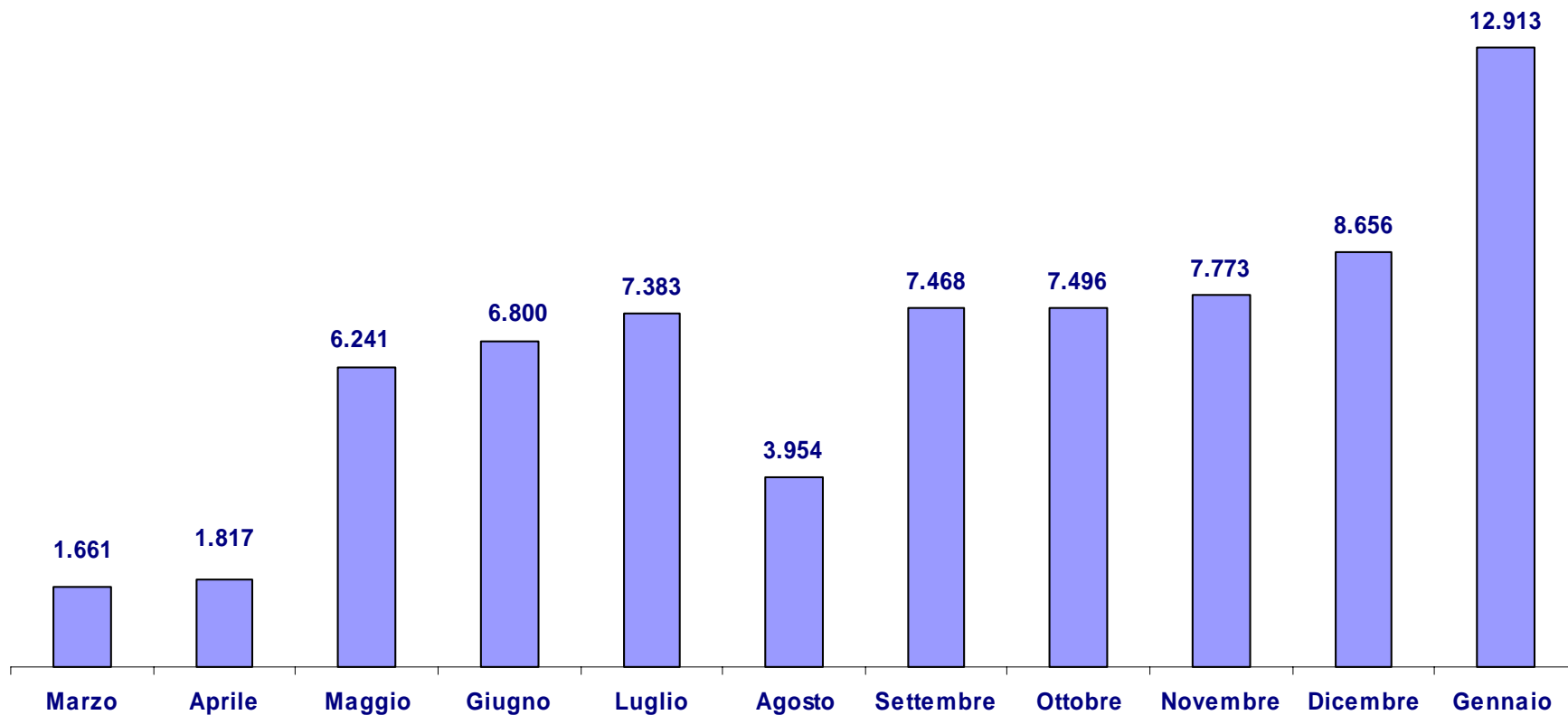
Andamento della partecipazione



N. giudizi totali espressi nel mese

Slide 5

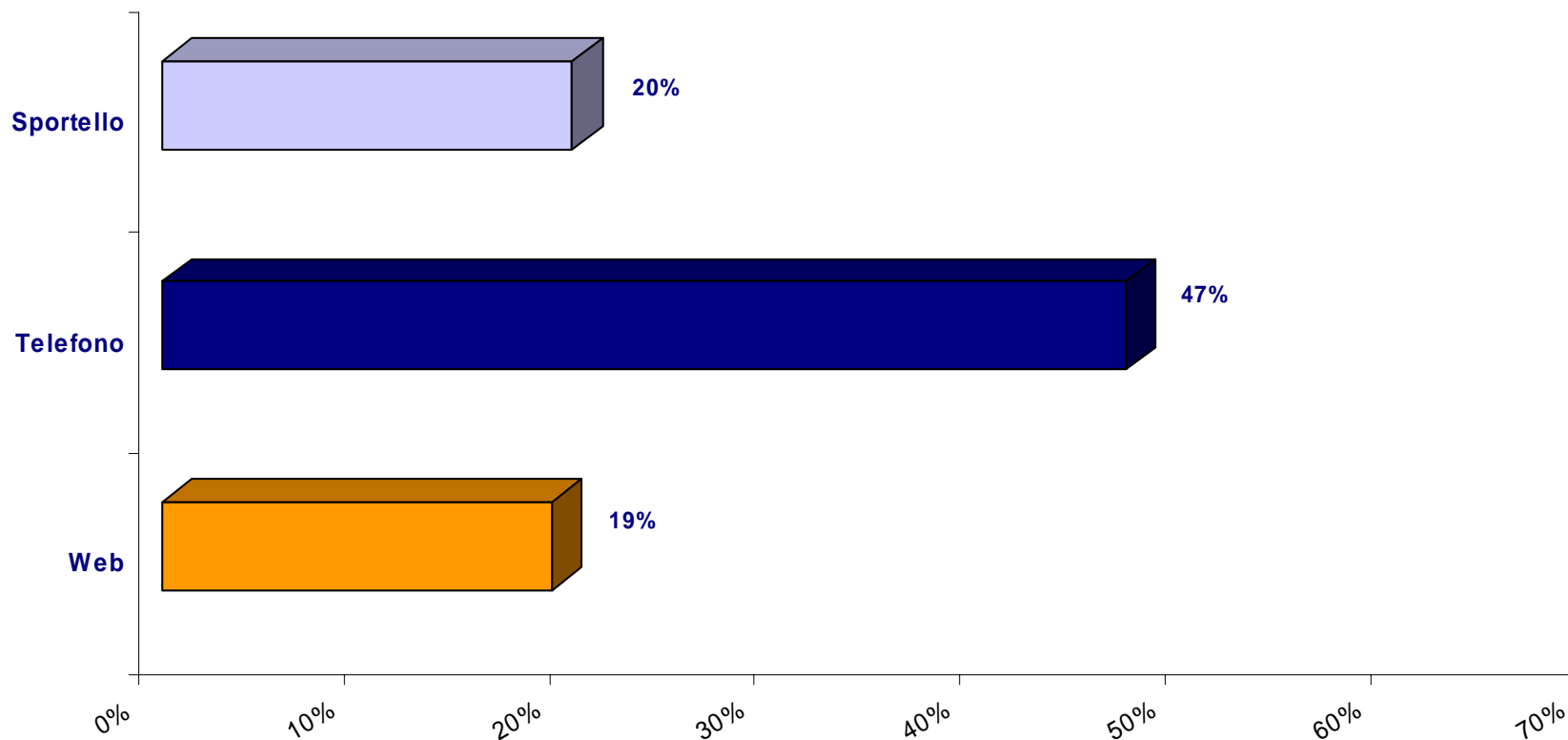
Partecipazione media giornaliera per mese



N. giudizi espressi in media al giorno per ogni mese di rilevazione

Slide 6

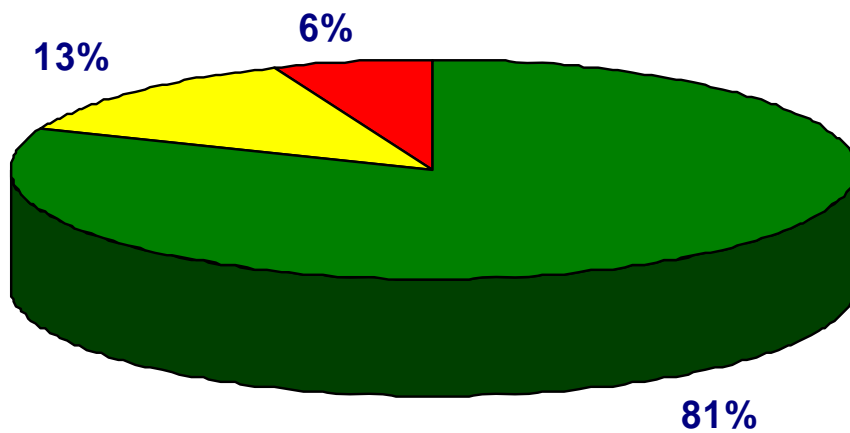
Tasso di partecipazione per canale






Periodo di riferimento: 23 marzo 2009 – 31 gennaio 2010

Slide 7

Livello generale di soddisfazione

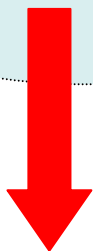


Giudizio

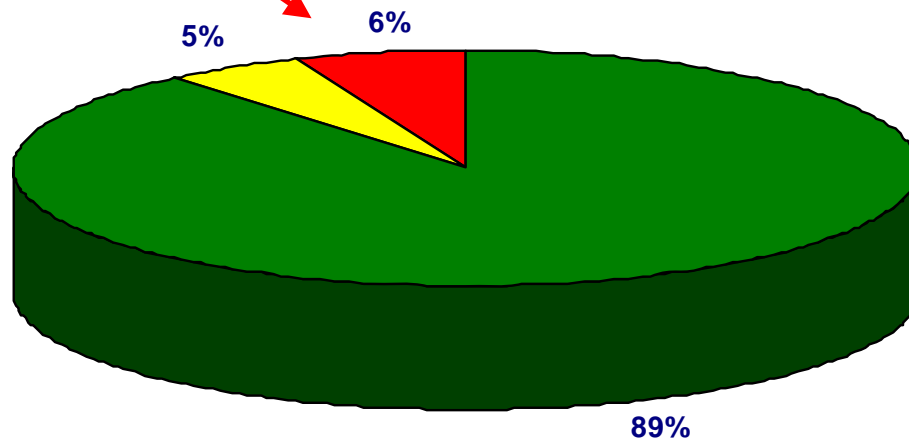
-  positivo
-  neutro
-  negativo

Motivi di insoddisfazione:

- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- Tempo di attesa**



Motivo prevalente



Giudizio



positivo



neutro



negativo

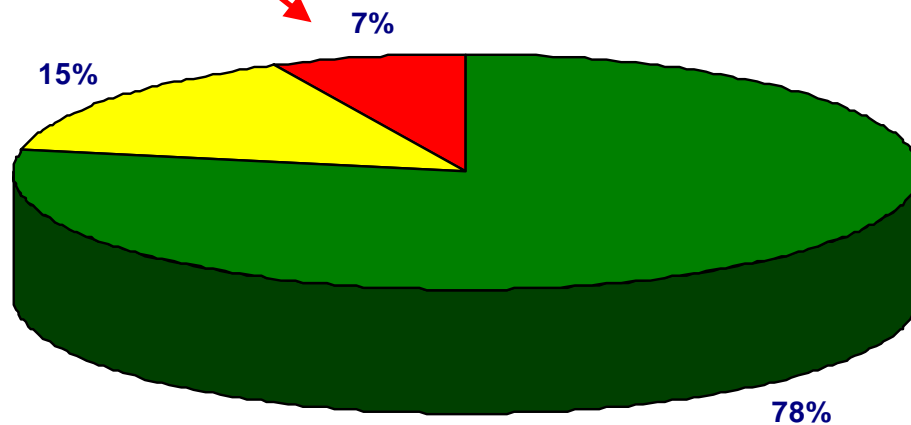
Motivi di insoddisfazione:

- Difficoltà di accesso
- Istruzioni non chiare
- **Informazioni non aggiornate**



Motivo prevalente

Giudizio



Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa

- Professionalità dell'impiegato
- Risposta negativa
- **Necessità di richiamare**



Motivo prevalente

