



“Mettiamoci la faccia”

DATI SULL’INIZIATIVA

Situazione al 31 dicembre 2011



1. Le amministrazioni partecipanti	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
Rilevazioni avviate nel mese	Slide 8
Dislocazione territoriale nuove rilevazioni	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
2. Sedi, sportelli e servizi	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



3. La partecipazione dei cittadini	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
4. La valutazione dei servizi	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



✓

✓

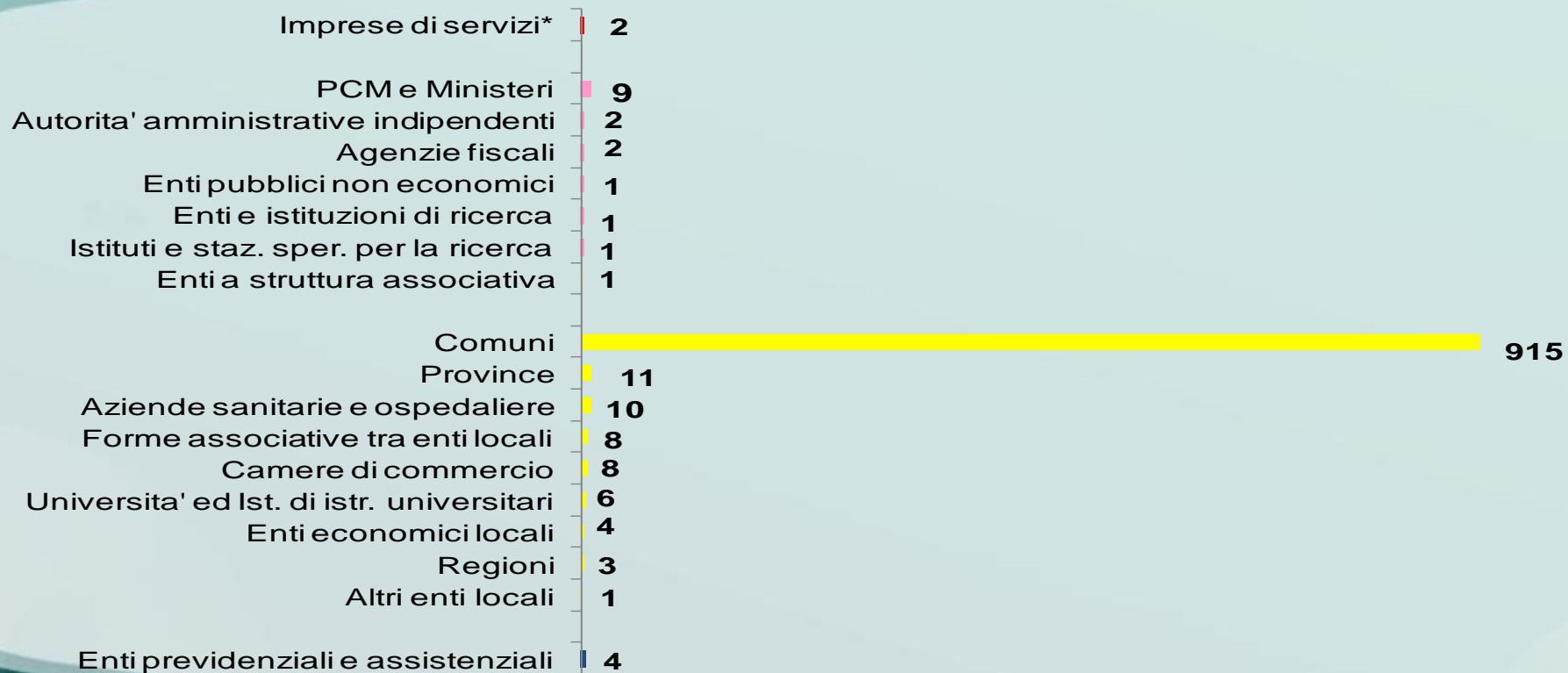
✓

✓



AMMINISTRAZIONI CHE HANNO ADERITO A MLF Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO TOTALE AMMINISTRAZIONI: 989

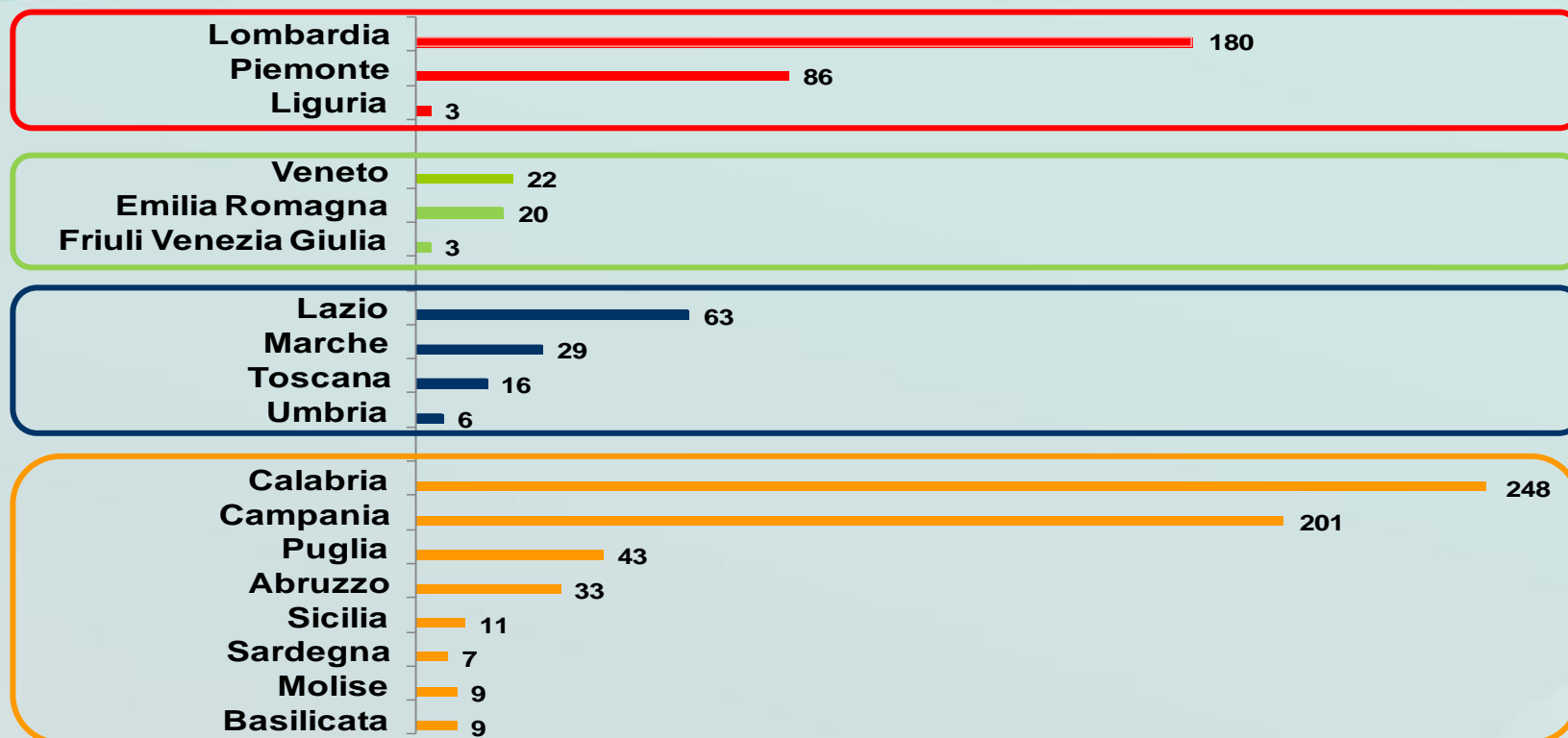
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali
 ■ Imprese di servizi

* 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

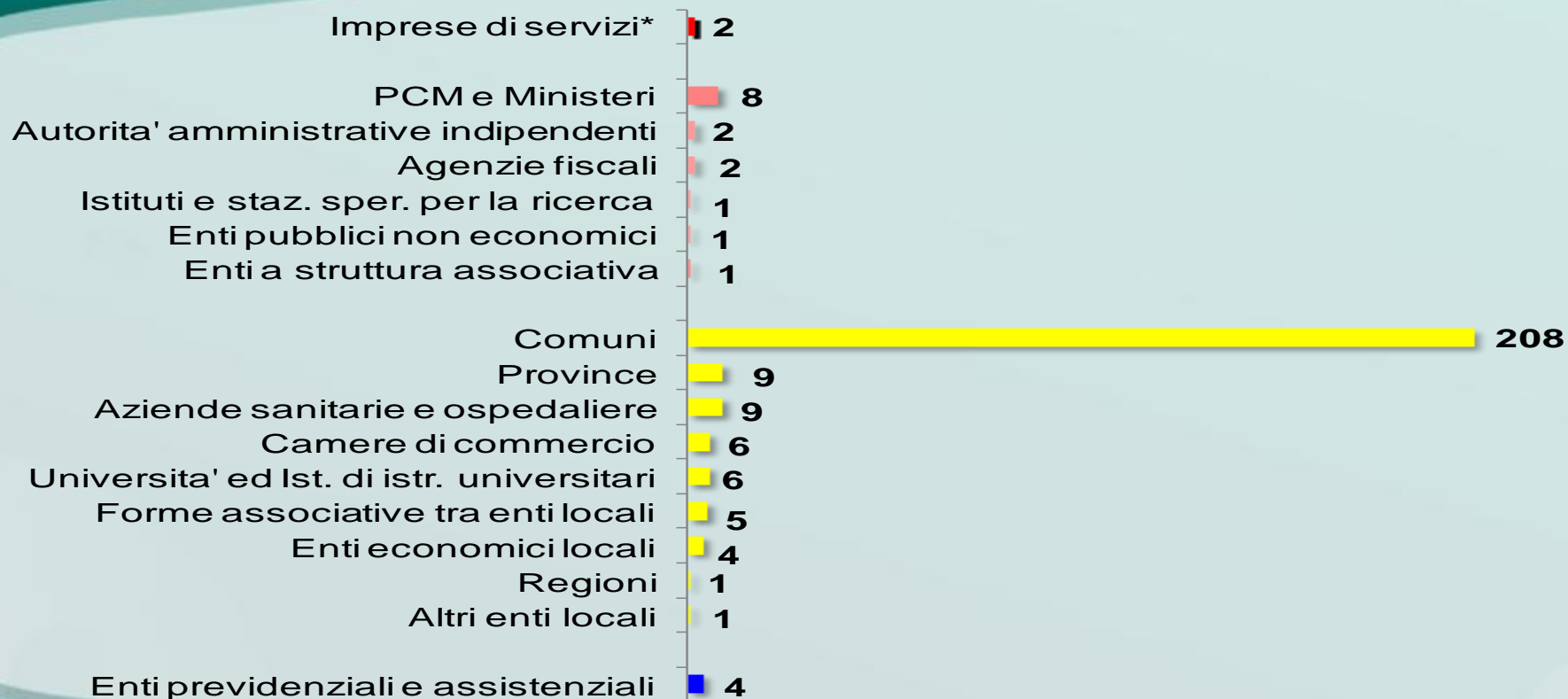


mettiamoci la faccia



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

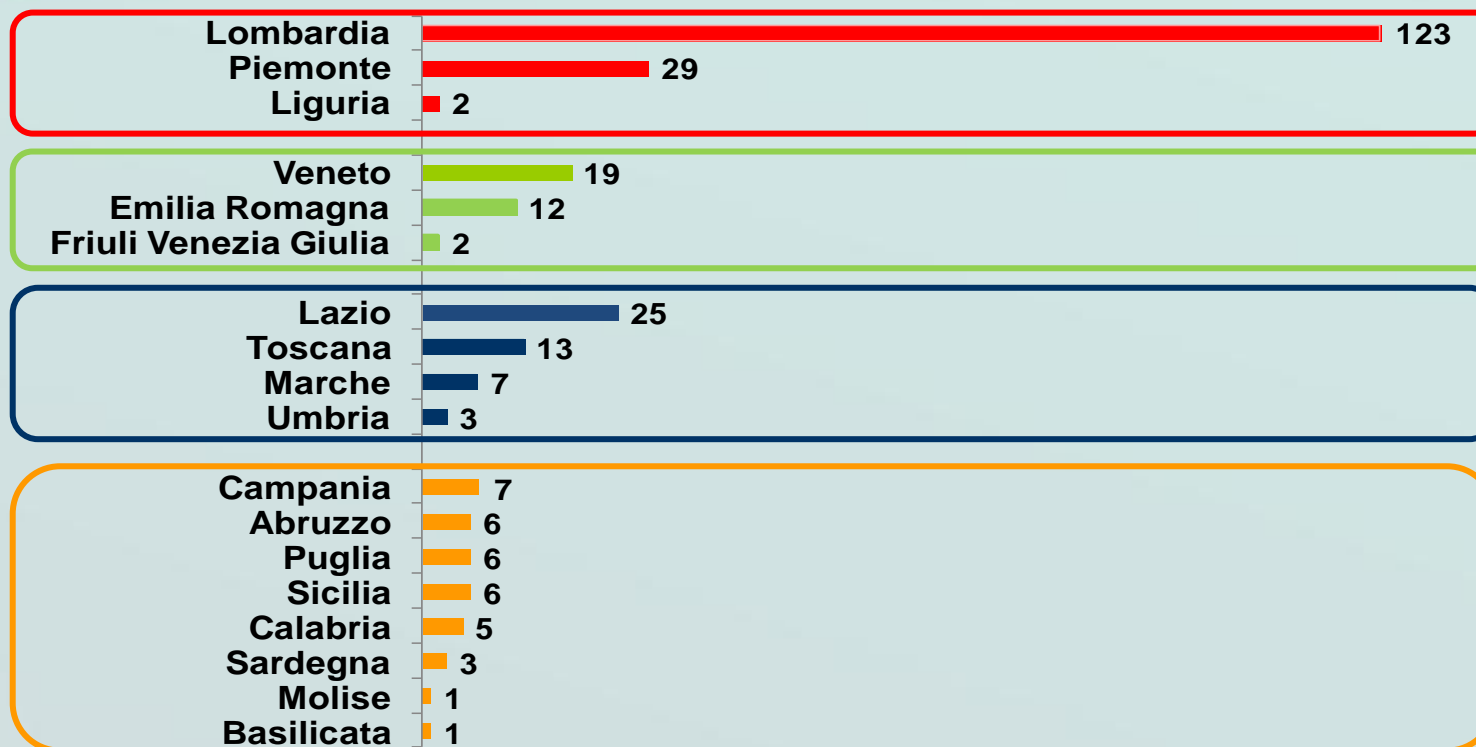
* Si tratta di organizzazioni diverse dalle amministrazioni pubbliche e dagli enti economici

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

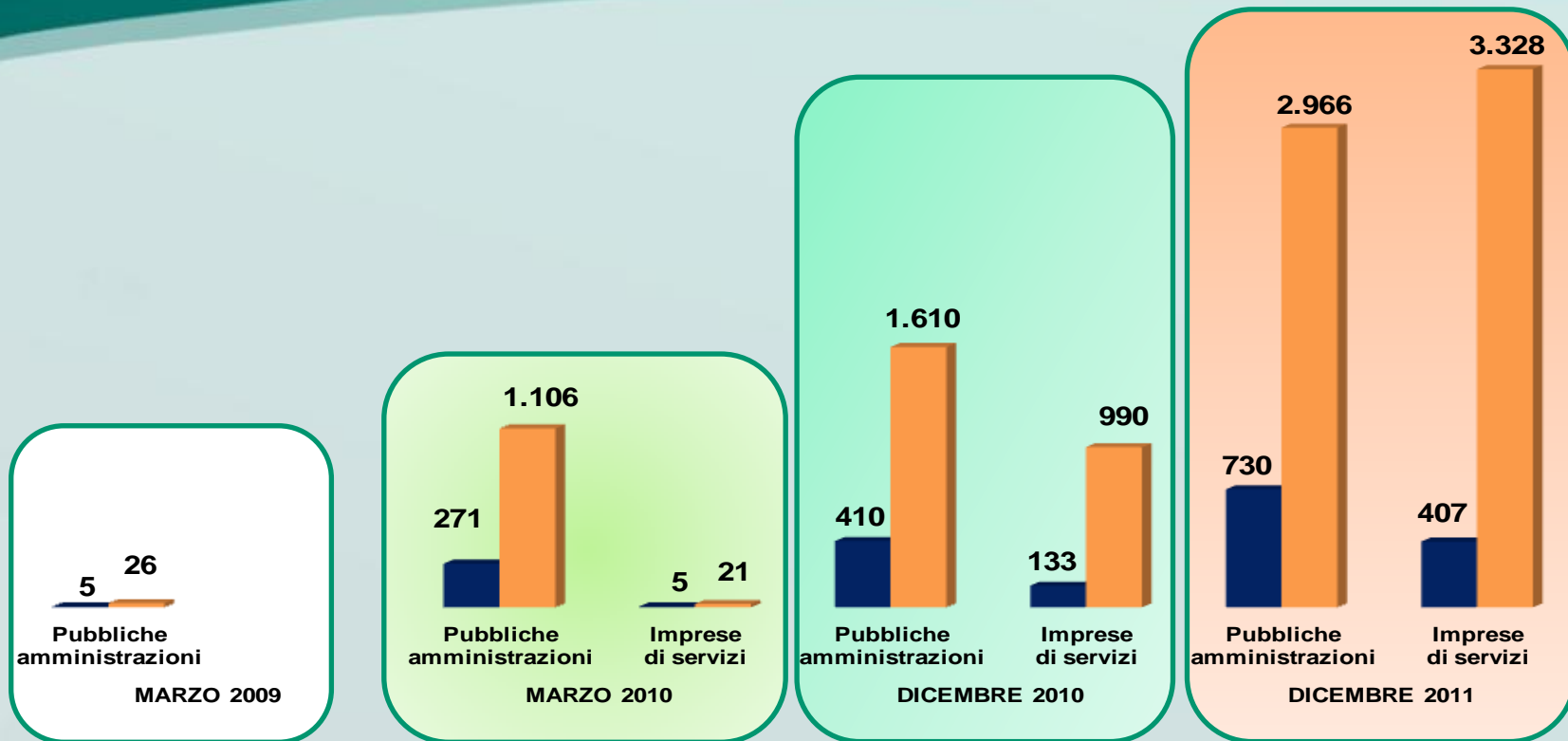


2. Sedi sportelli e servizi



SEDI E SPORTELLI

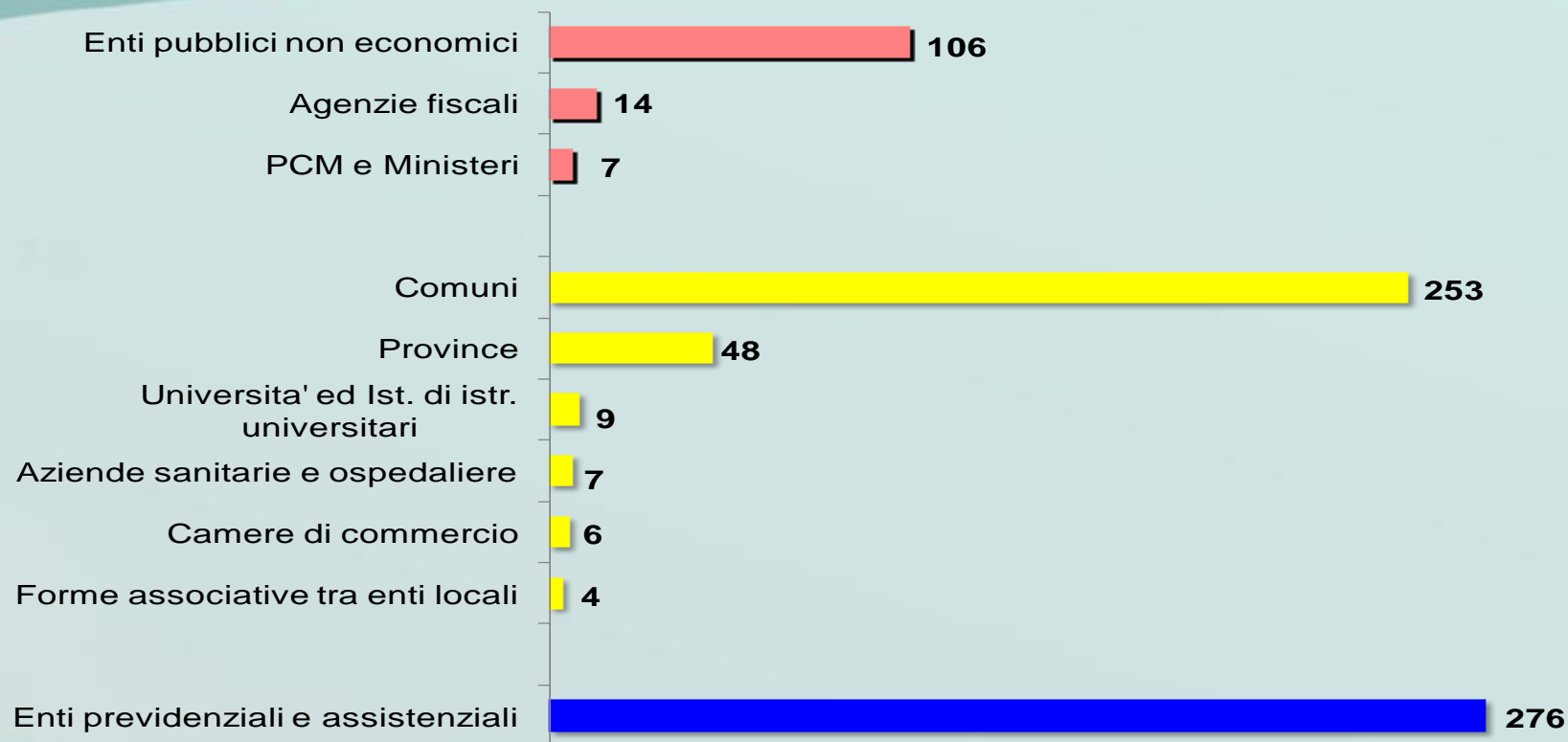
PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011





PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



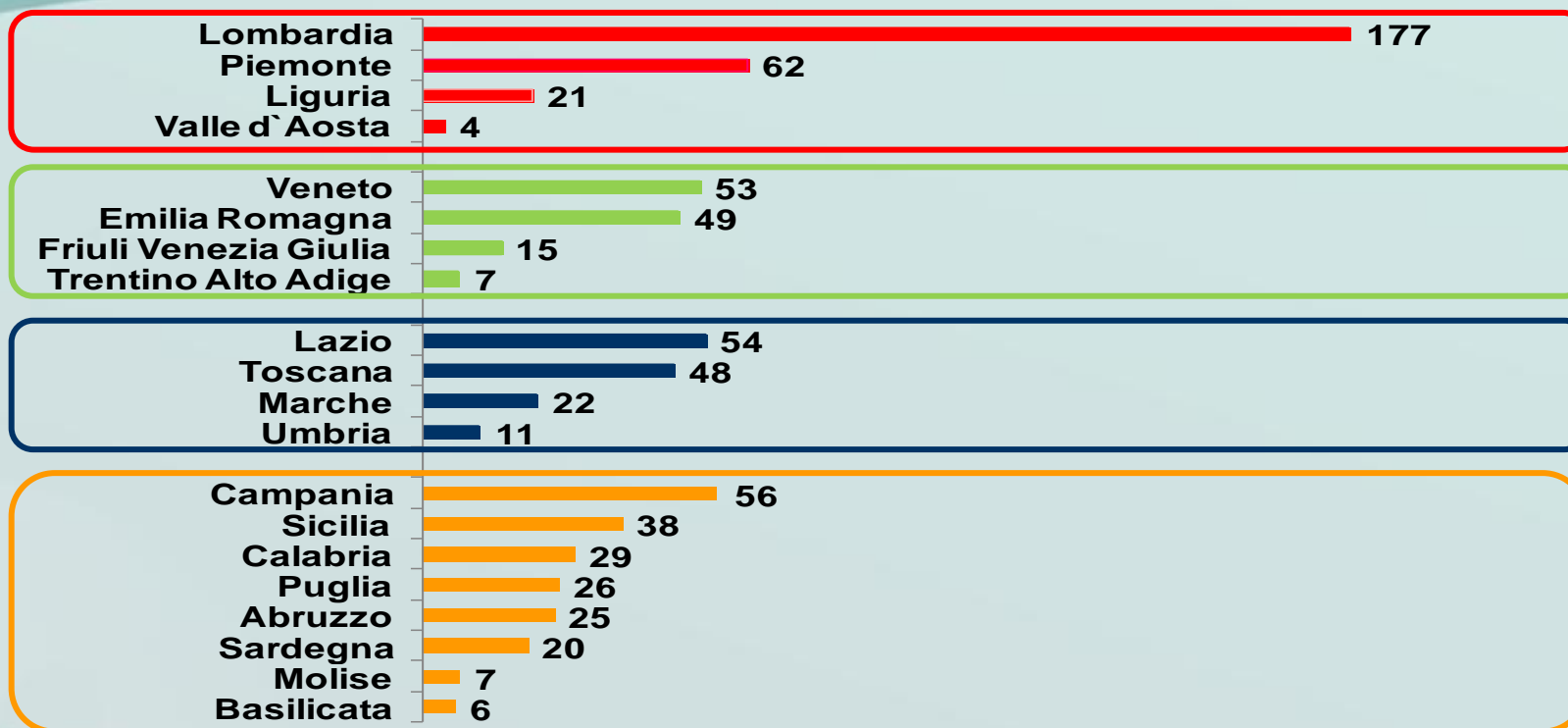
NUMERO TOTALE SEDI: 730

Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SEDI
Numero per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

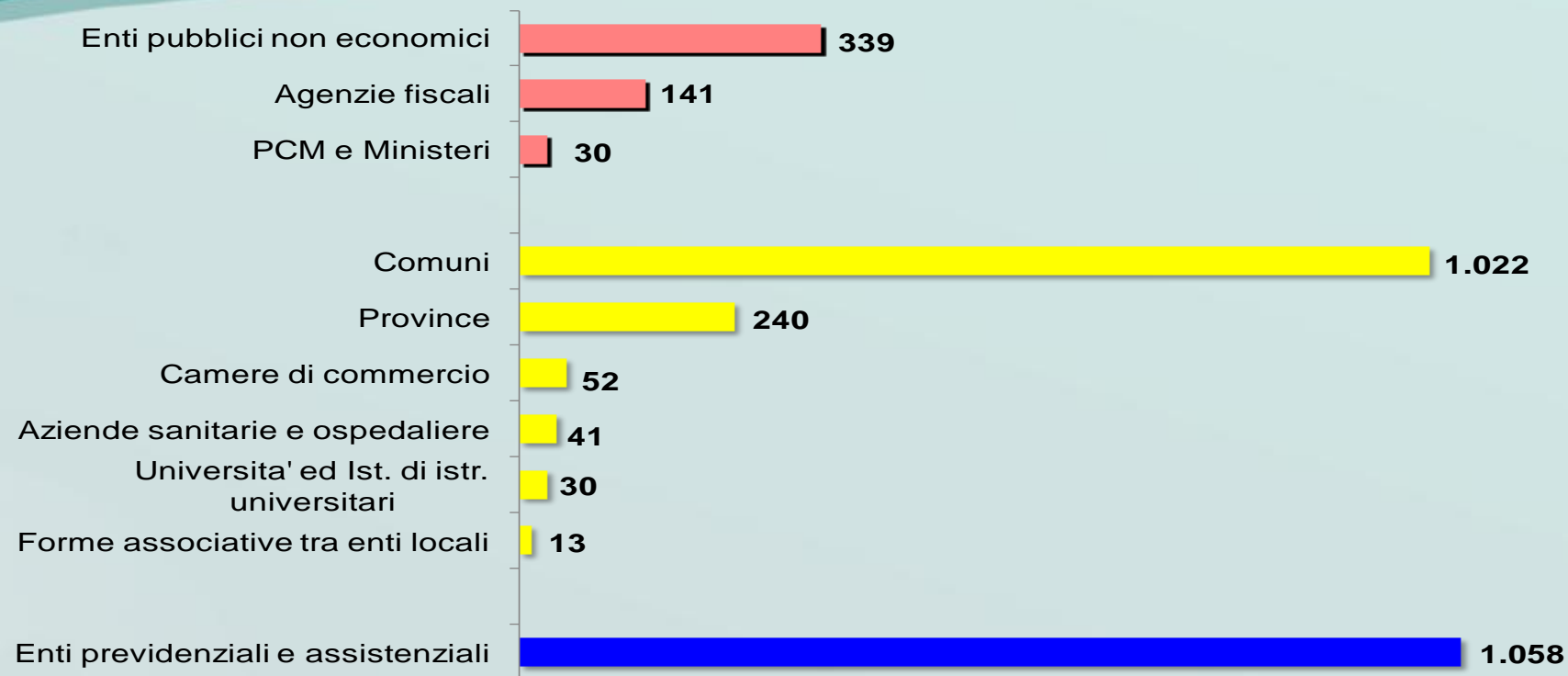


NUMERO TOTALE SEDI: 730



PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI - SPORTELLI Numero per tipologia di amministrazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



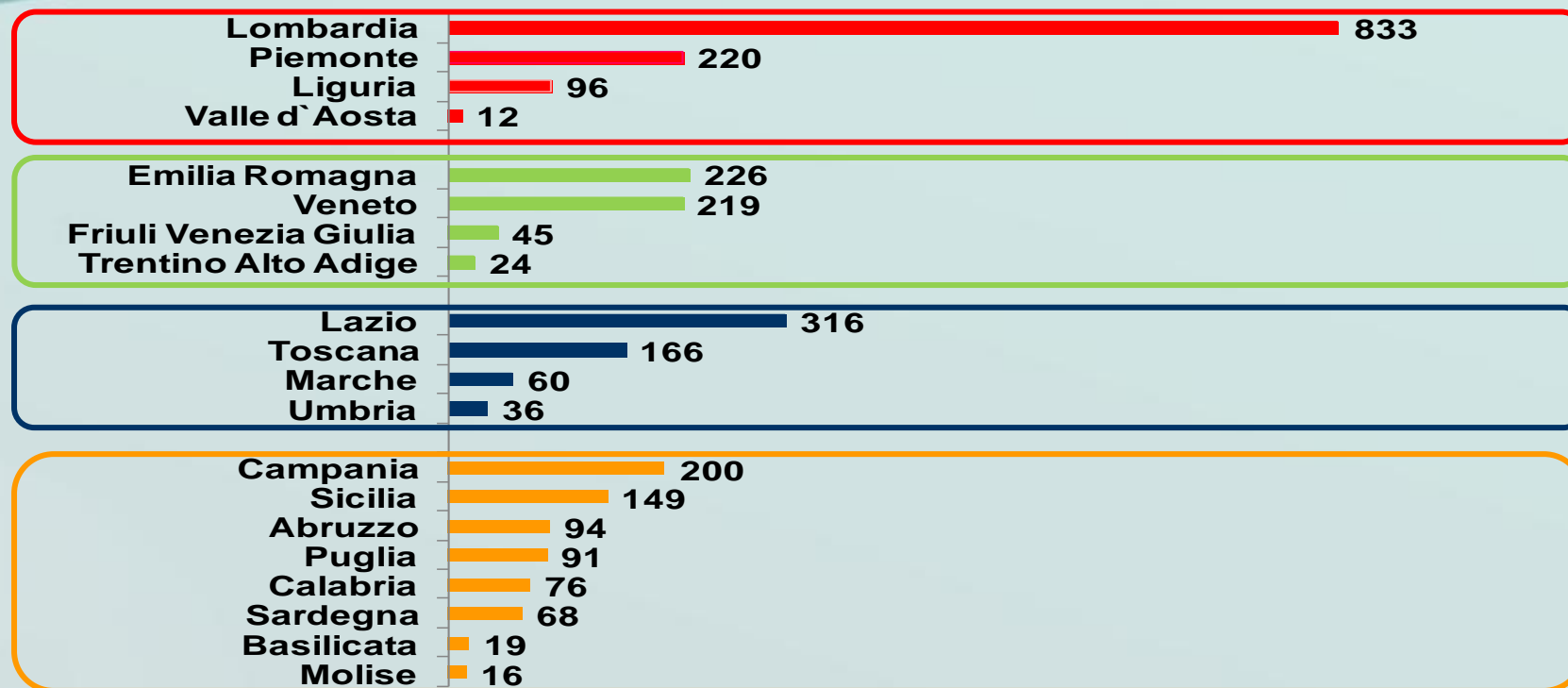
NUMERO TOTALE SPORTELLI: 2.966

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

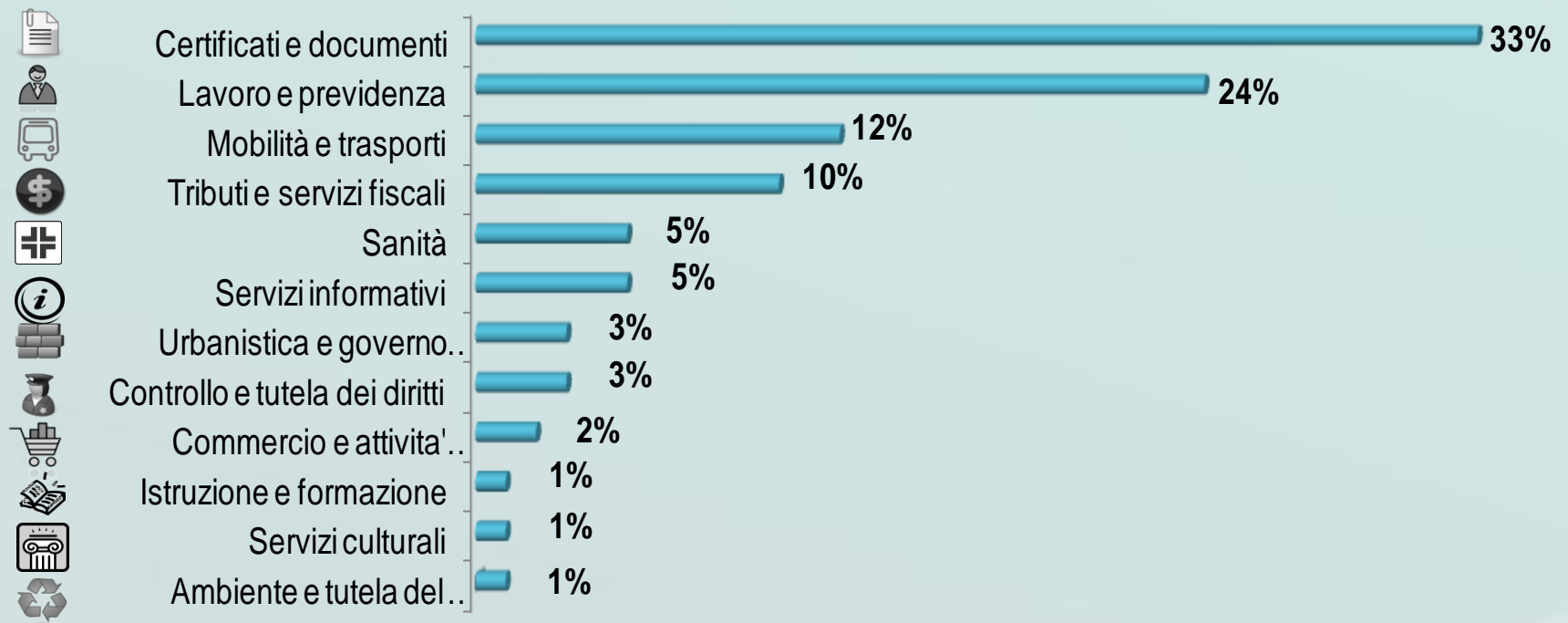
 Ambiente e tutela del territorio Es., protezione ambientale, servizi per l'agricoltura	 Certificati e documenti Es., servizi demografici, accesso agli atti	 Commercio e attività produttive Es., servizio protesti, DIA, SUAP
 Controllo e tutela dei diritti Es., reclami, polizia municipale	 Servizi informativi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

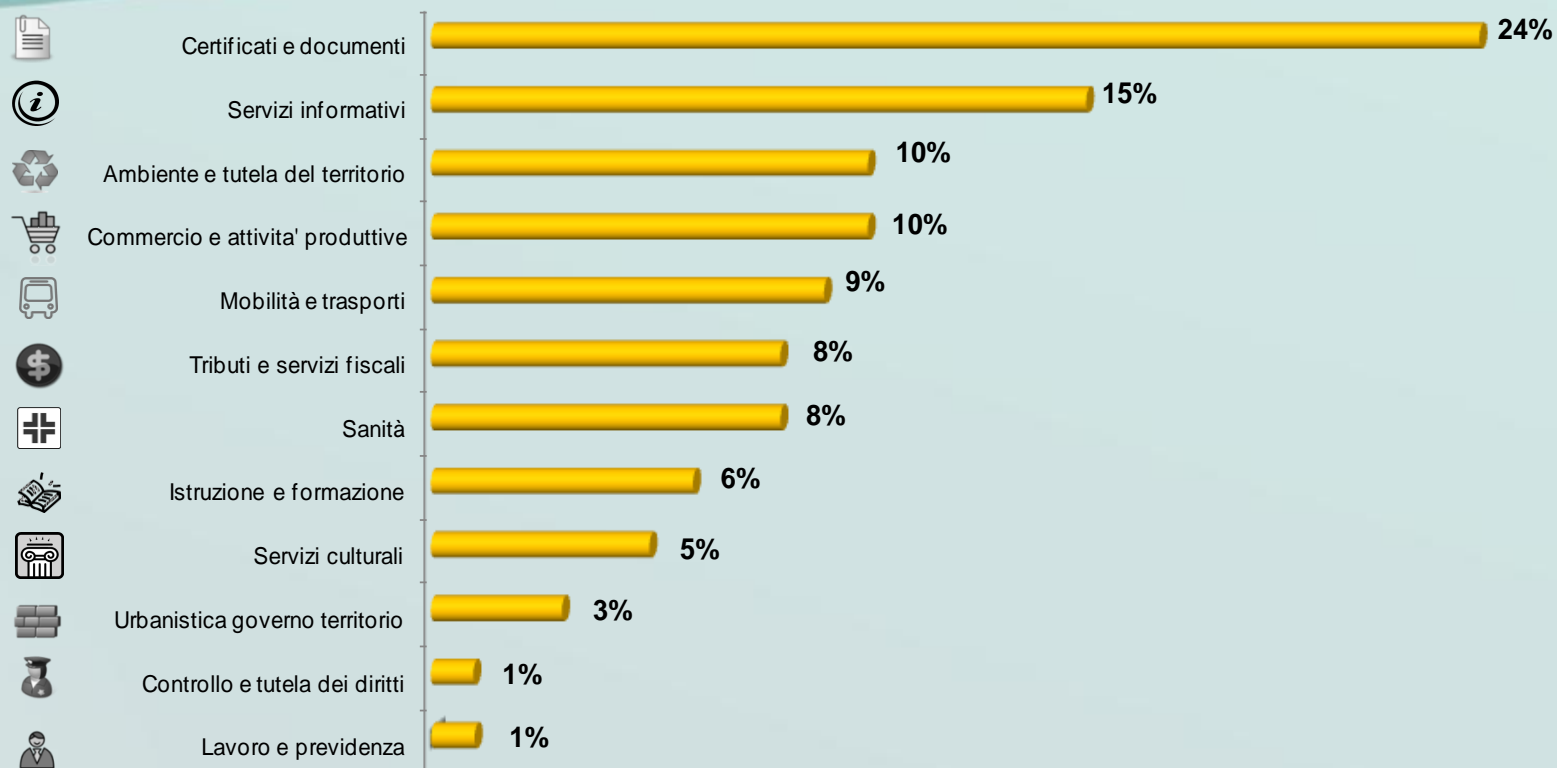


Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche



SERVIZI SUL WEB Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



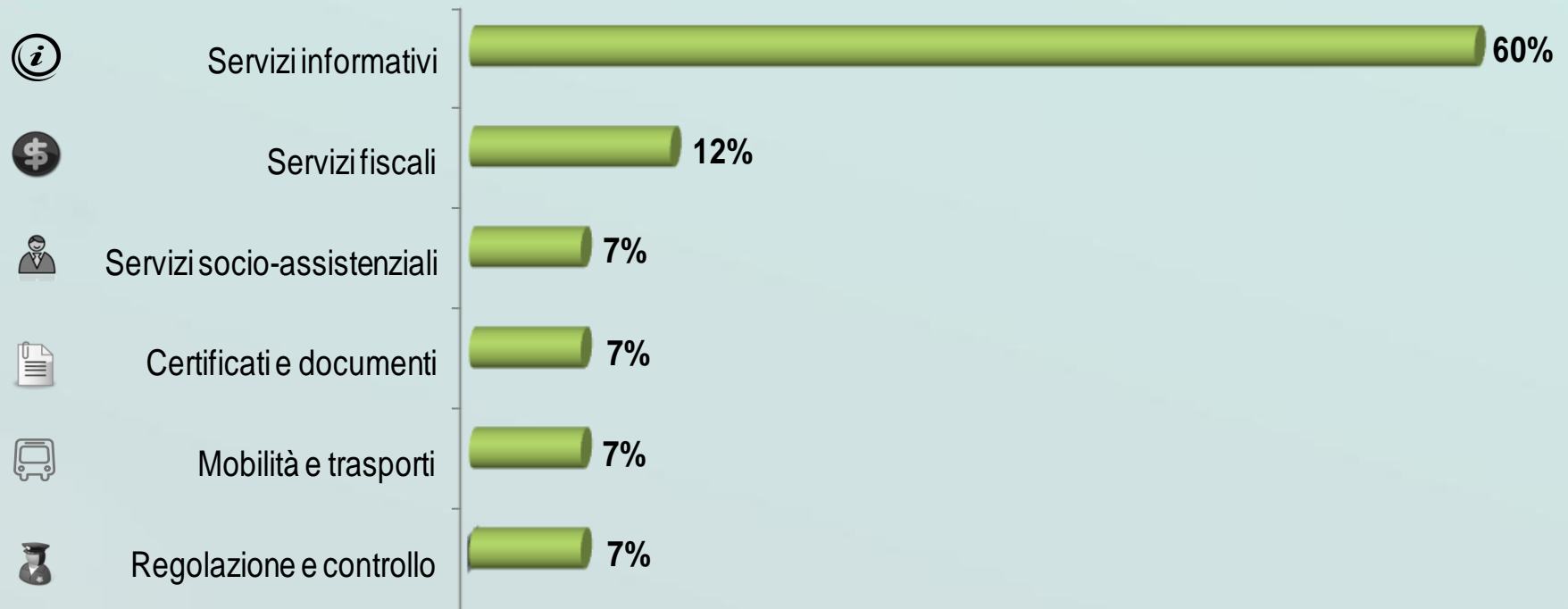
mettiamoci la faccia



SERVIZI AL TELEFONO

Distribuzione per tipologia di servizio

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



Servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche

mettiamoci la faccia

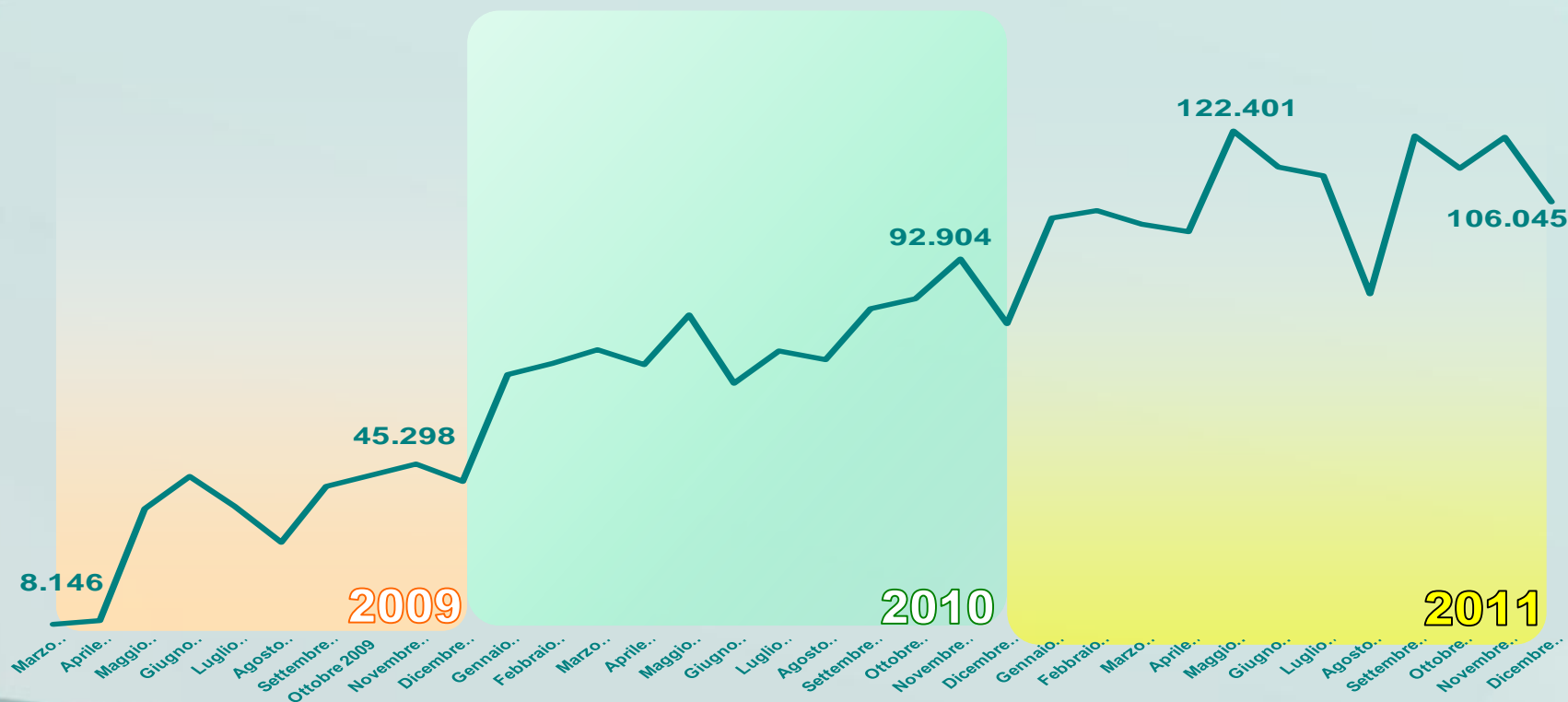


3. La partecipazione dei cittadini



LA PARTECIPAZIONE SETTIMANALE La media mese per mese

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

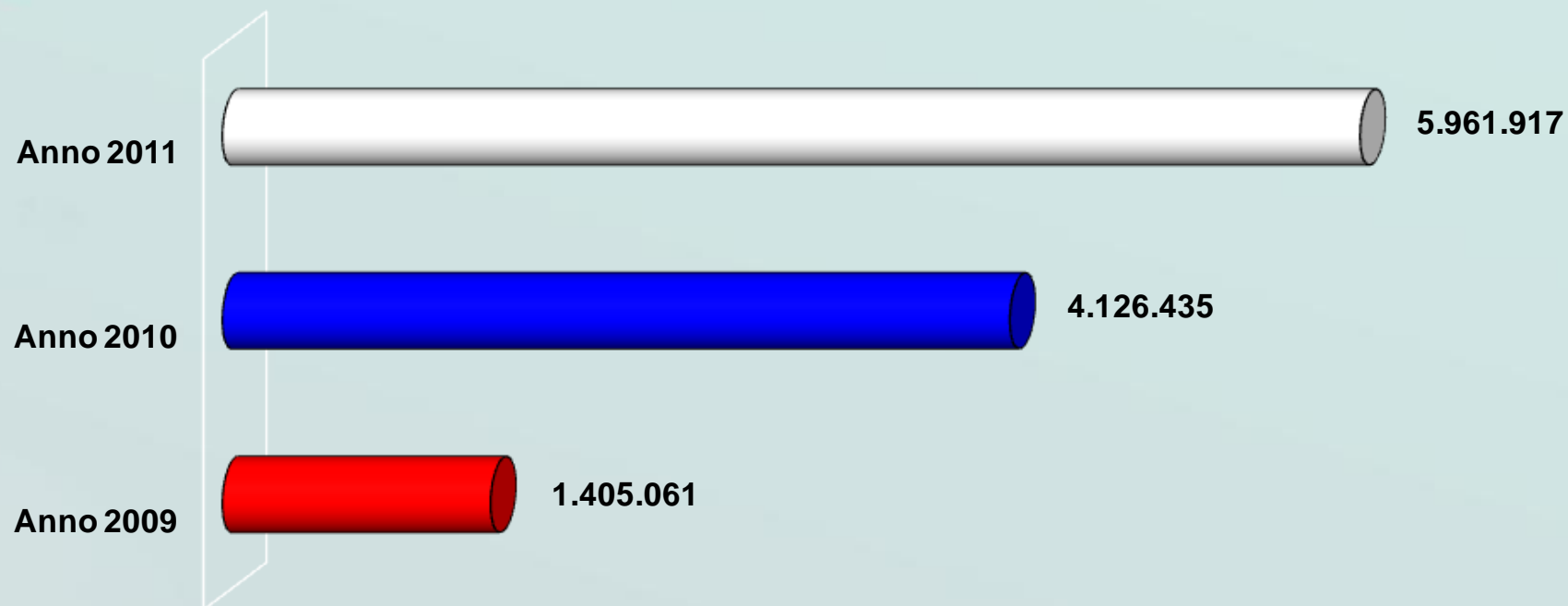


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI ANNUALMENTE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

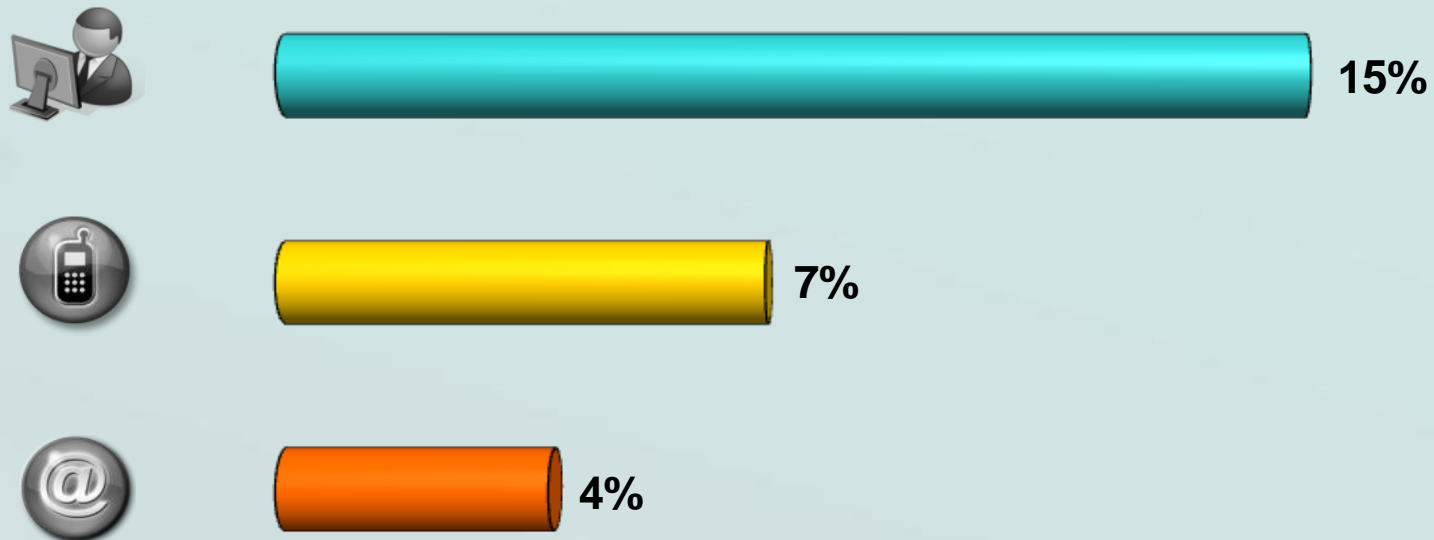


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



TASSODI PARTECIPAZIONE PER CANALE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

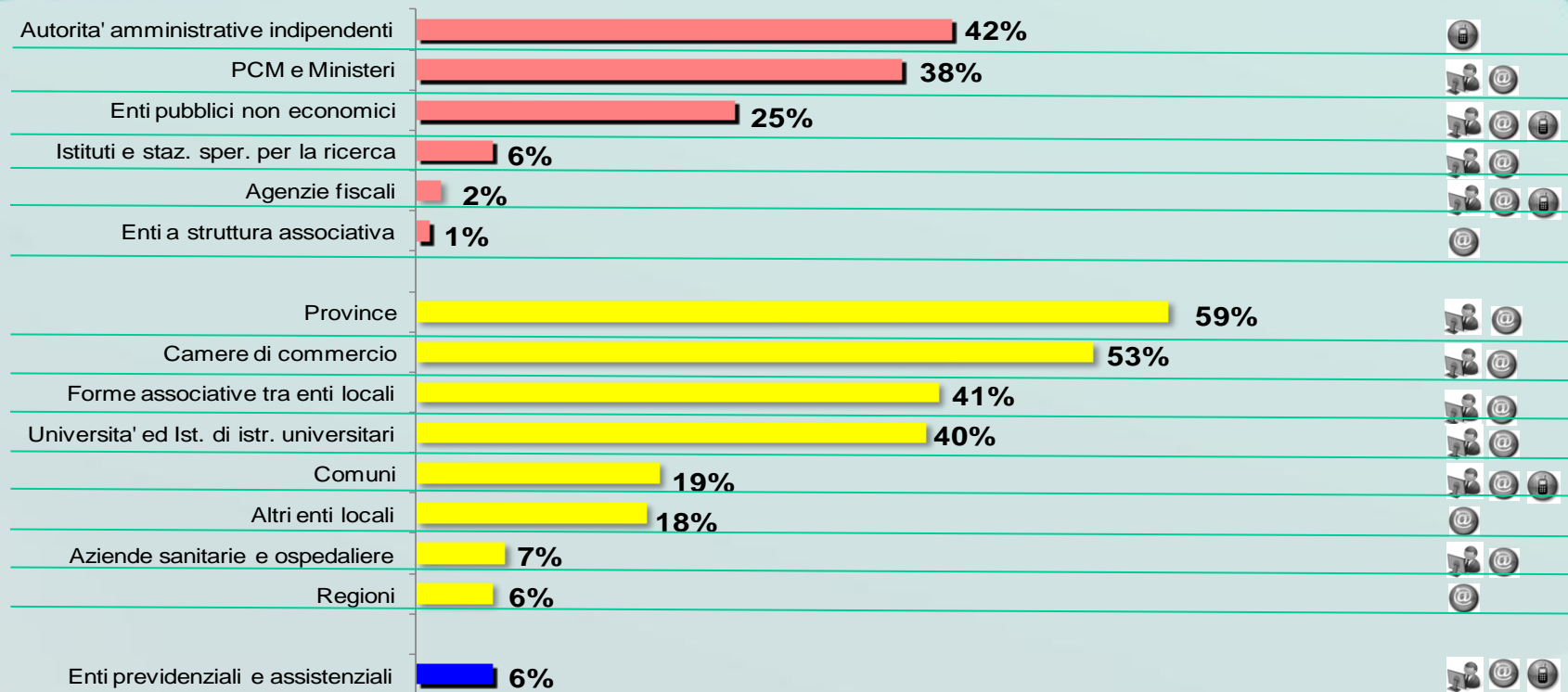


Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413



TASSODI PARTECIPAZIONE PER TIPOLOGIA AMMINISTRATIVA

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



CANALE DI RILEVAZIONE UTILIZZATO

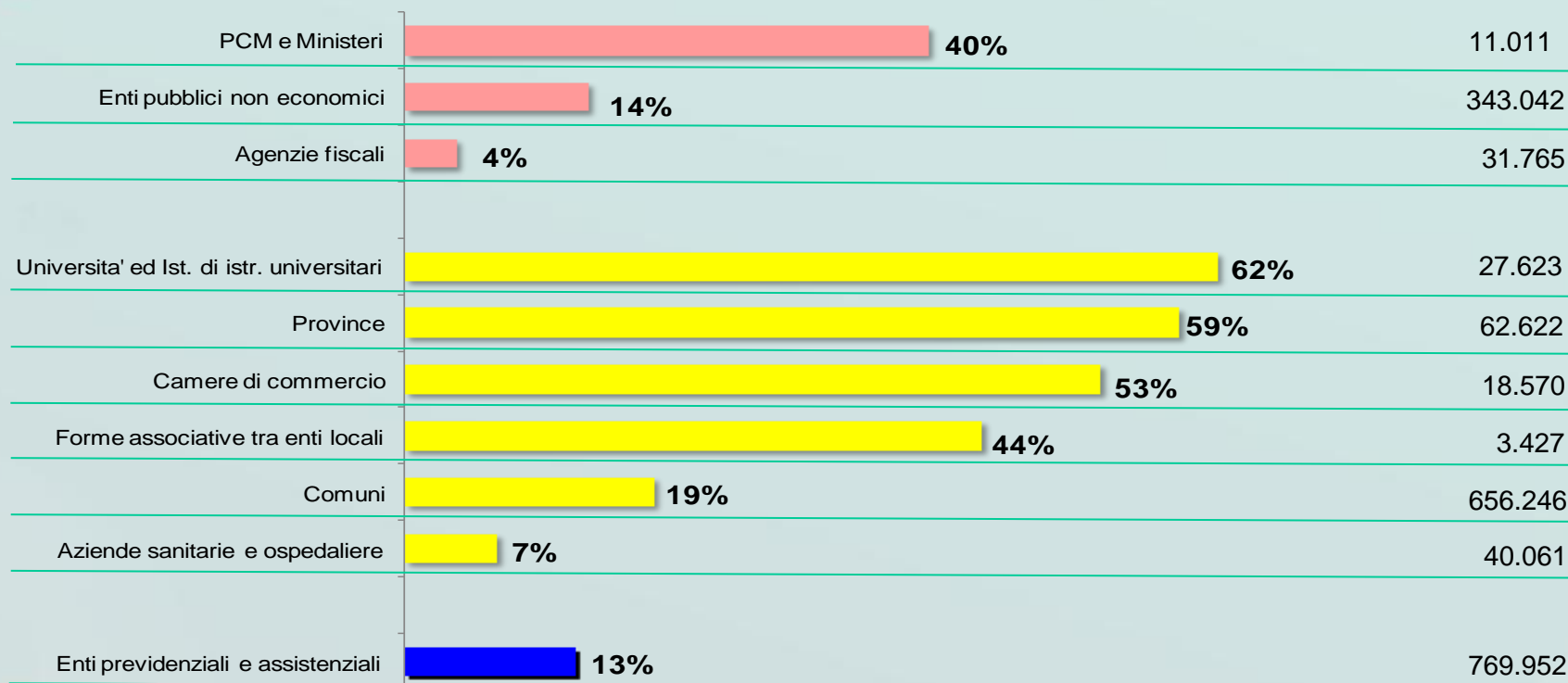
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLLO

Tasso di partecipazione per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



NUMERO GIUDIZI RACCOLTI

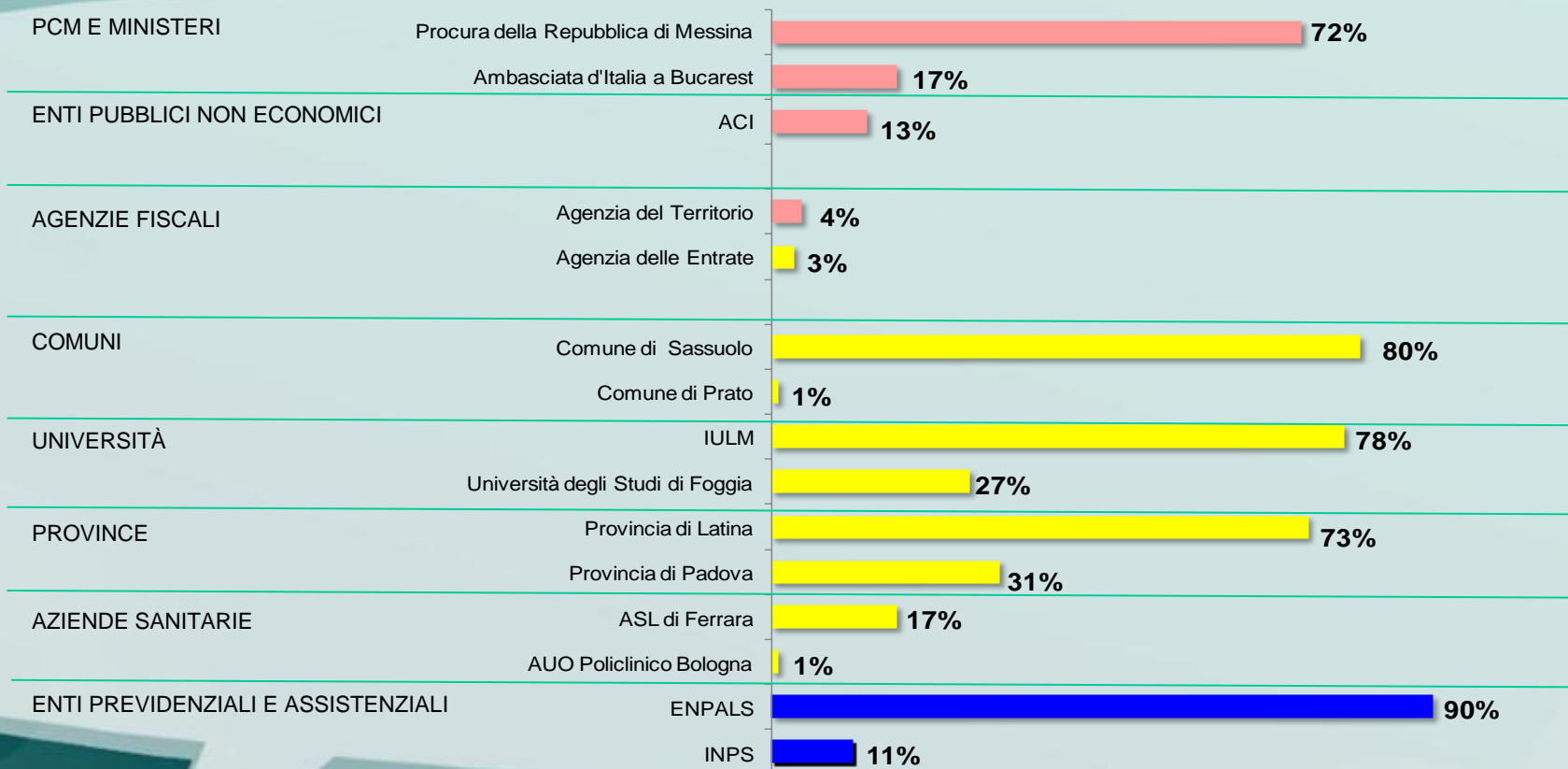
■ Amministrazioni centrali
 ■ Amministrazioni locali
 ■ Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Tassi di partecipazione più alti e più bassi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

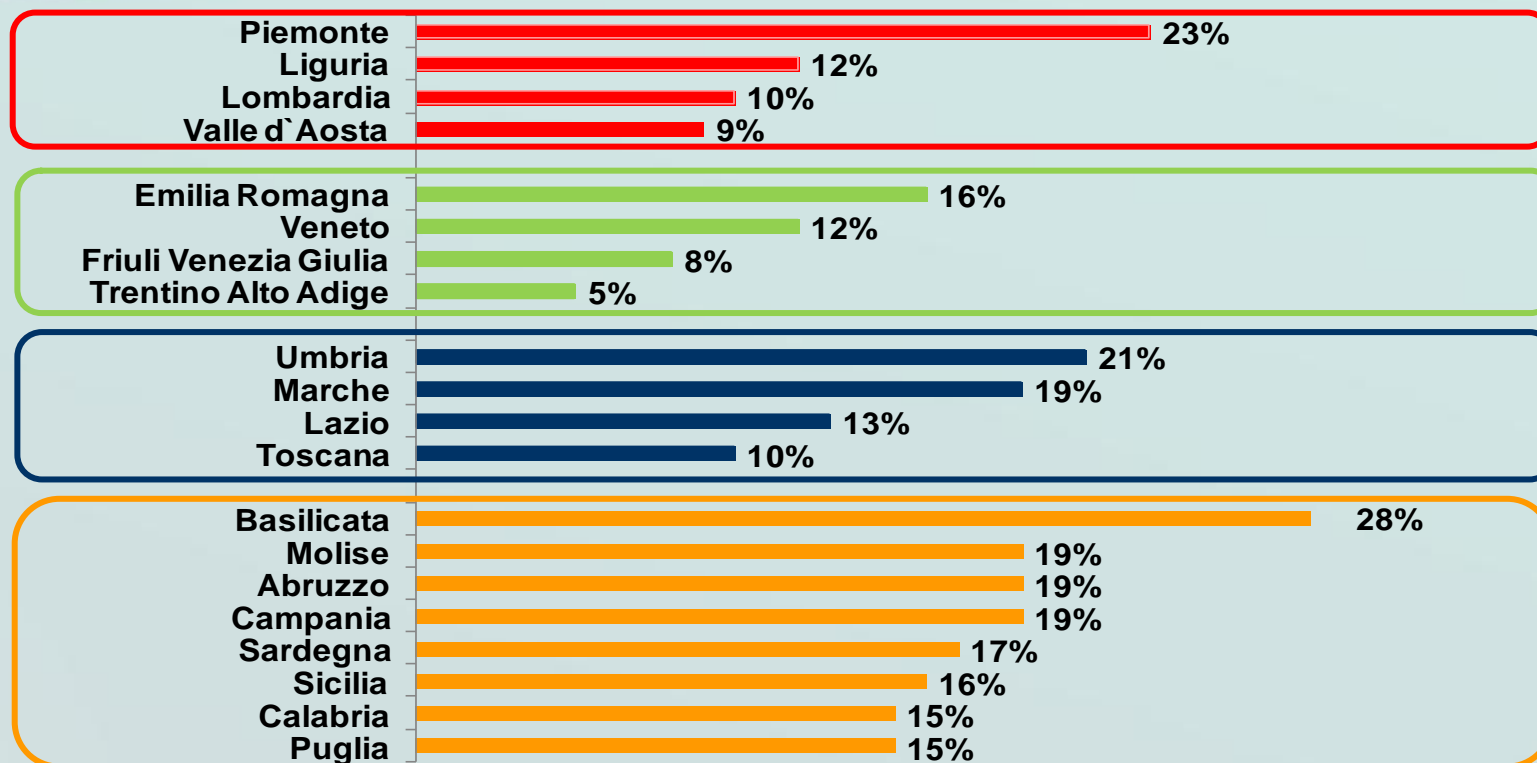


Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



SERVIZI ALLO SPORTELLO Tasso di partecipazione per regione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

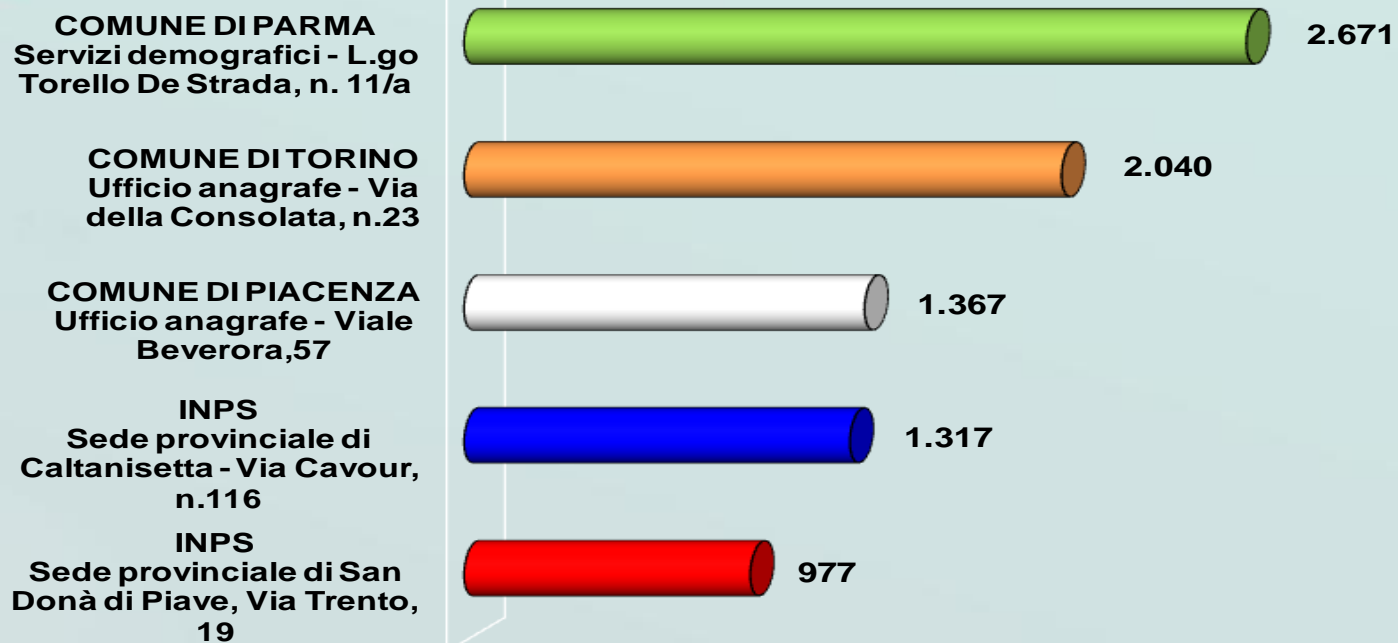




SERVIZI ALLO SPORTELLO

Sedi con il maggior numero di giudizi mensili

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

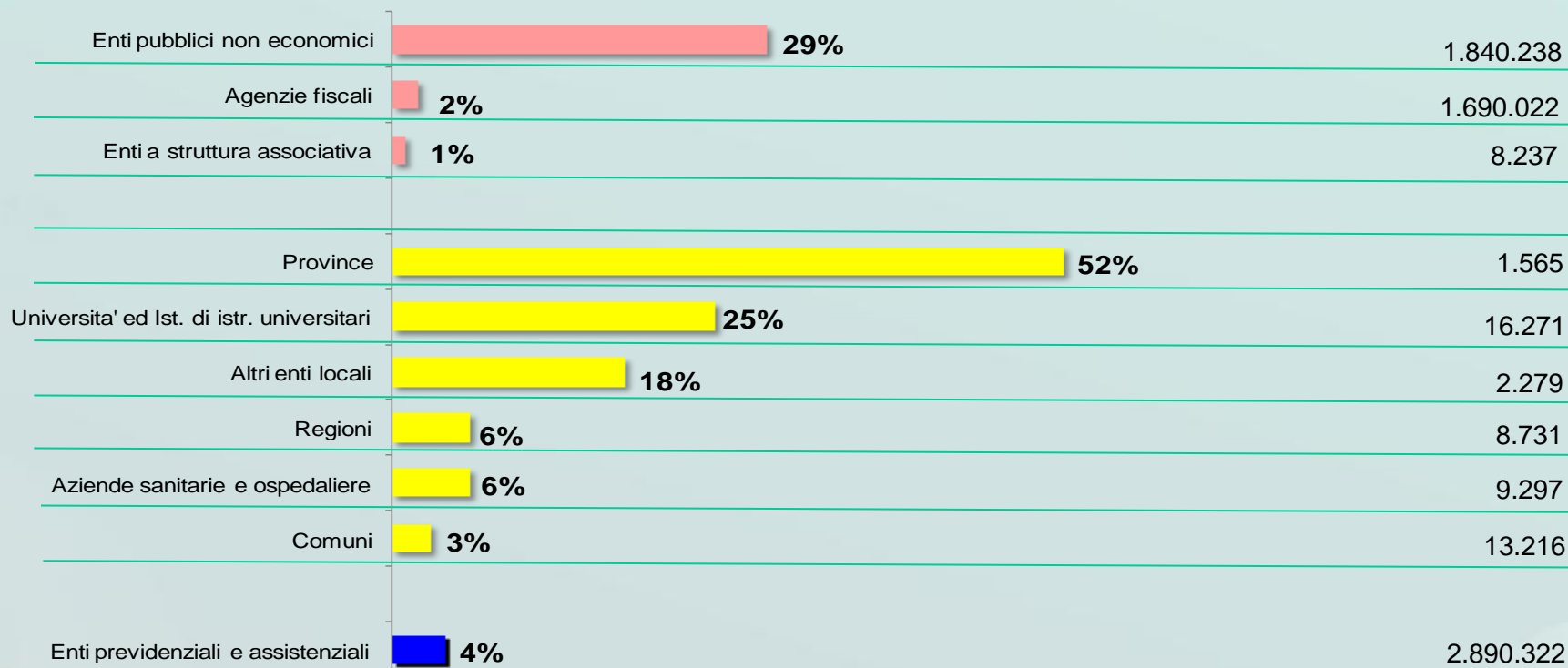




SERVIZI SUL WEB

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

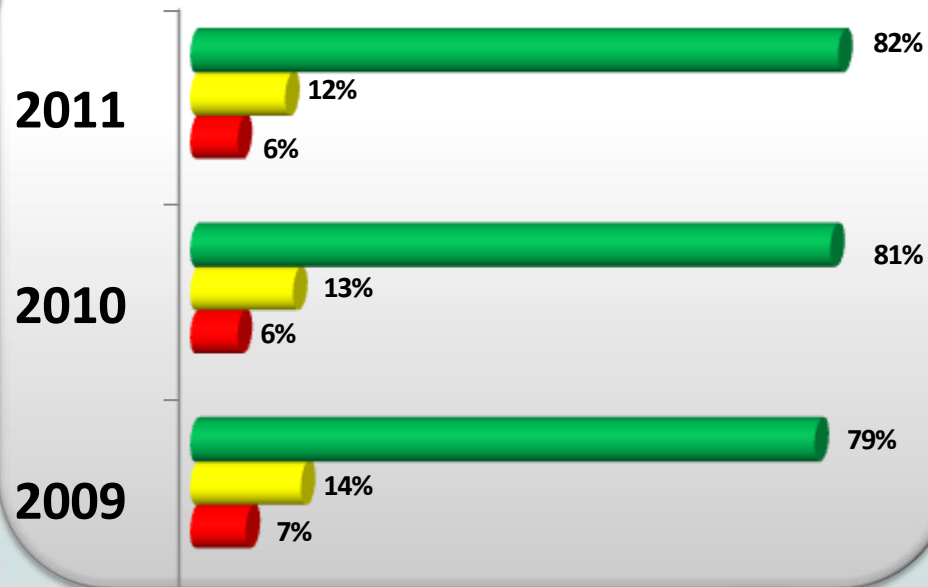
mettiamoci la faccia



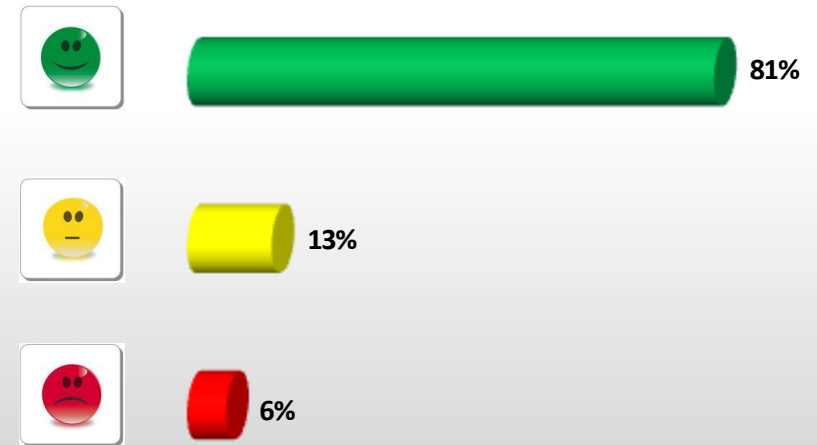
LIVELLO GENERALE DI SODDISFAZIONE

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



Numero totale giudizi raccolti dalle amministrazioni pubbliche: 11.493.413

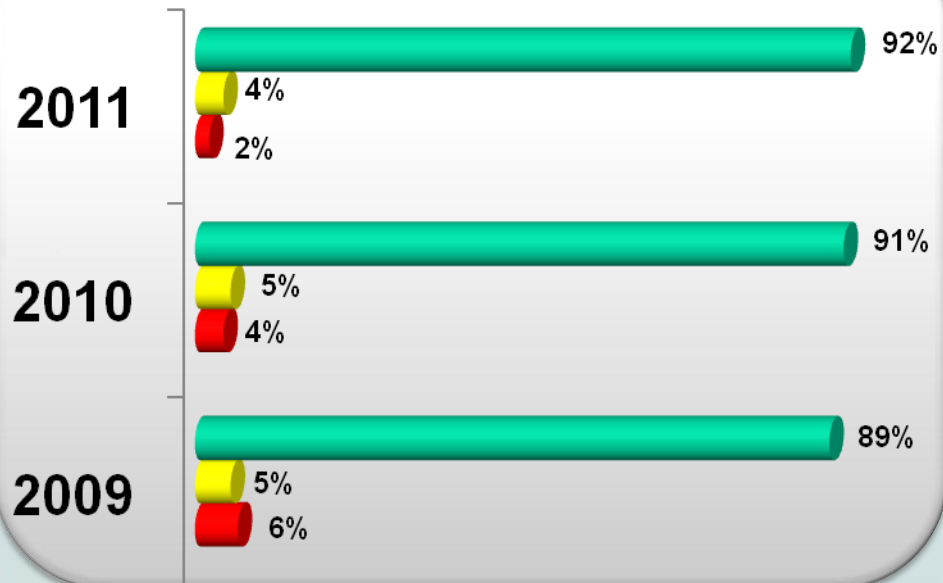
mettiamoci la faccia



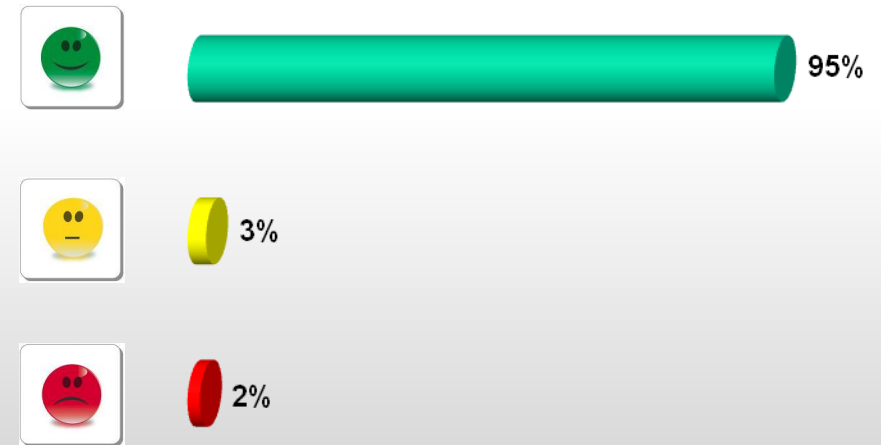
SERVIZI ALLO SPORTELLO Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

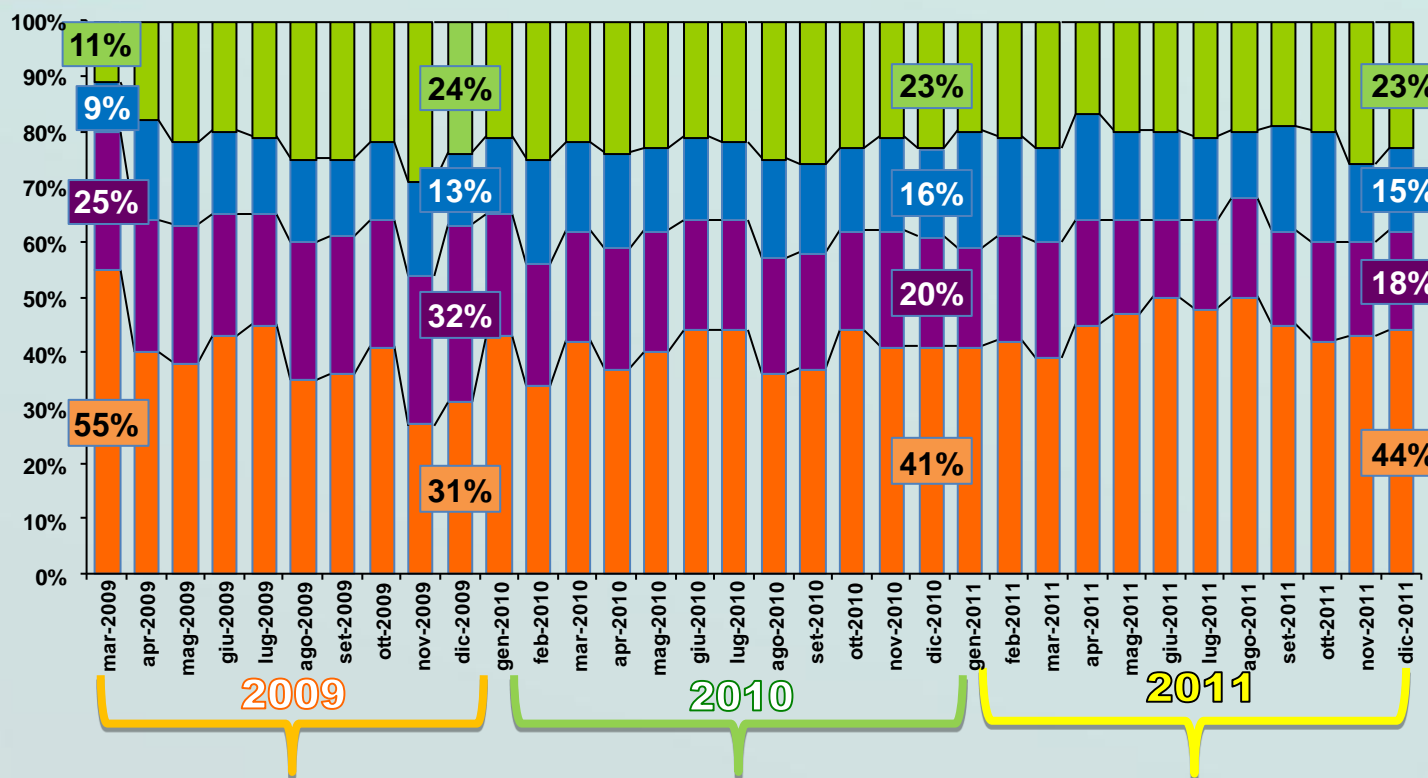




SERVIZI ALLO SPORTELLO

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

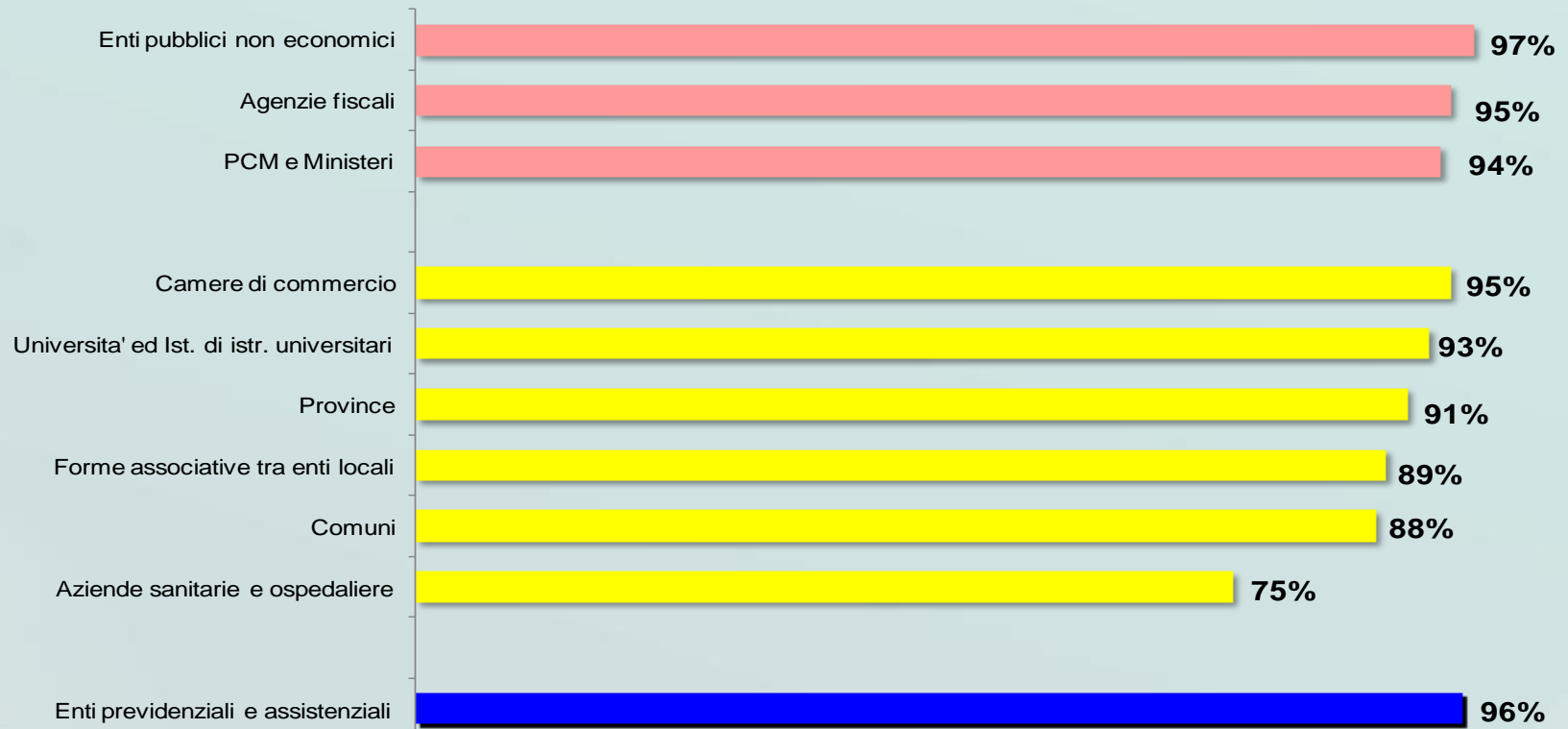
mettiamoci la faccia



SERVIZI ALLO SPORTELLO

Percentuale giudizi positivi per tipologia amministrativa

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



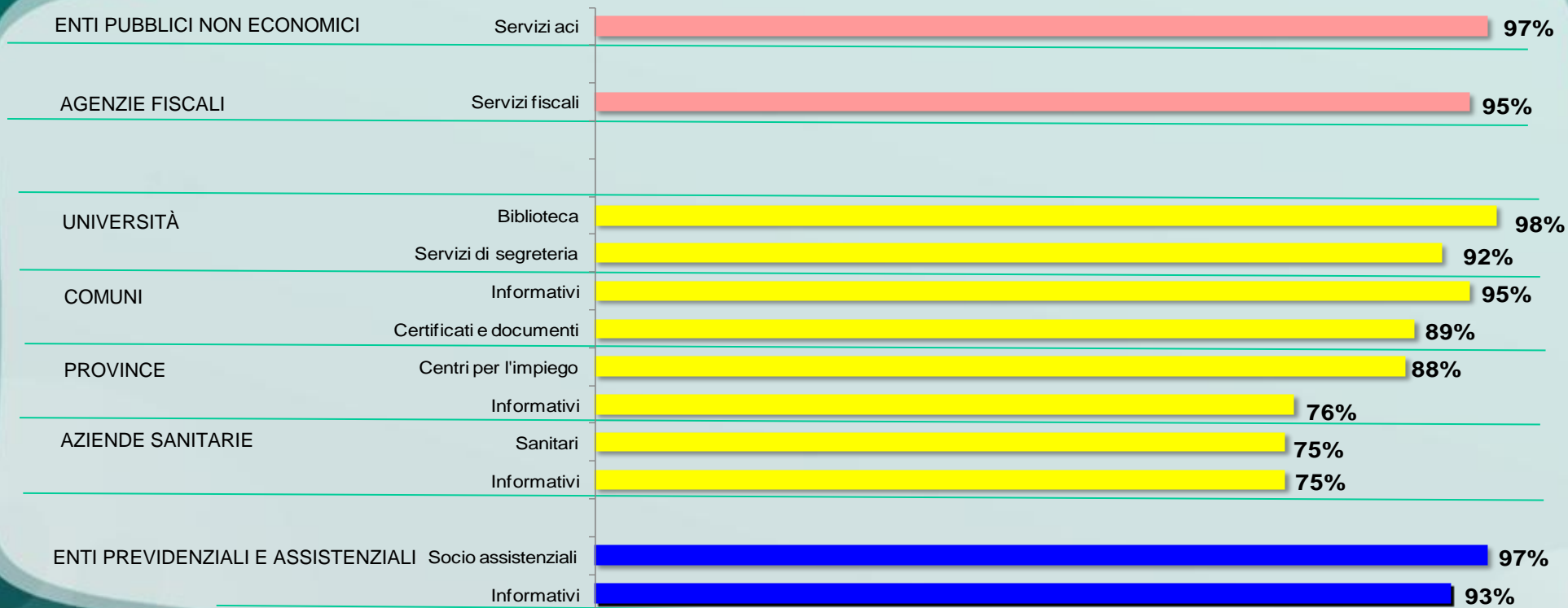
Amministrazioni centrali Amministrazioni locali Enti previdenziali e assistenziali



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

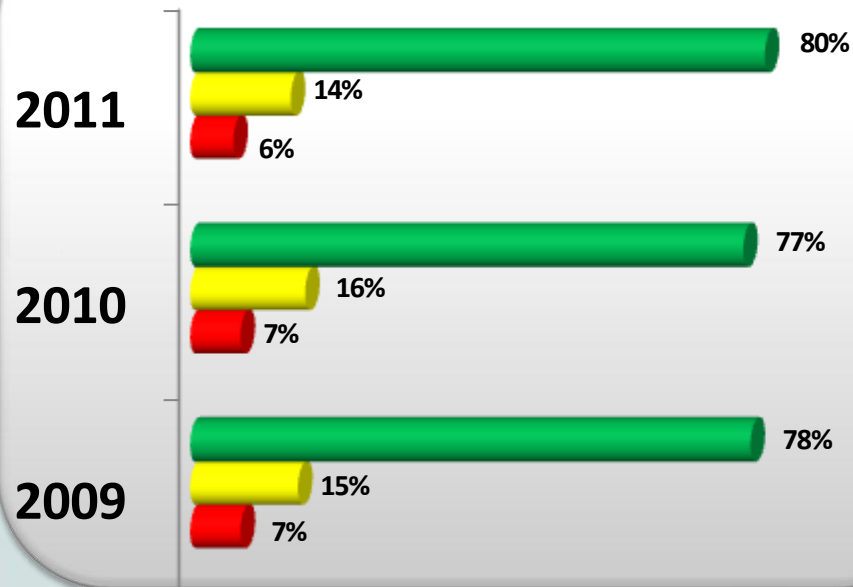


SERVIZI SUL WEB

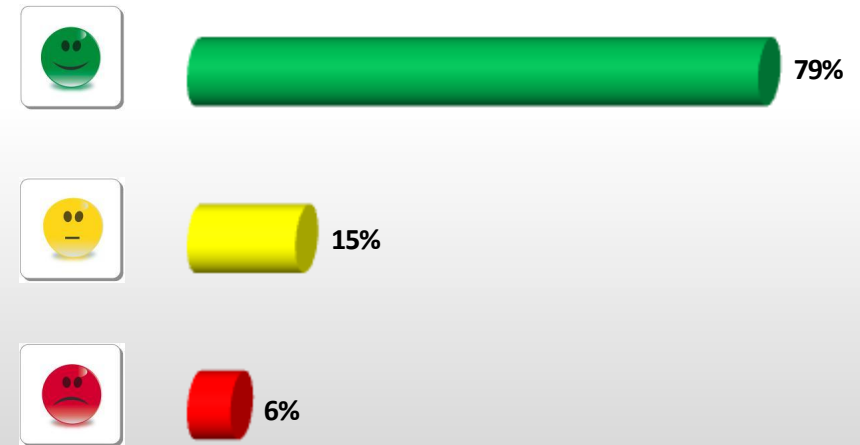
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE

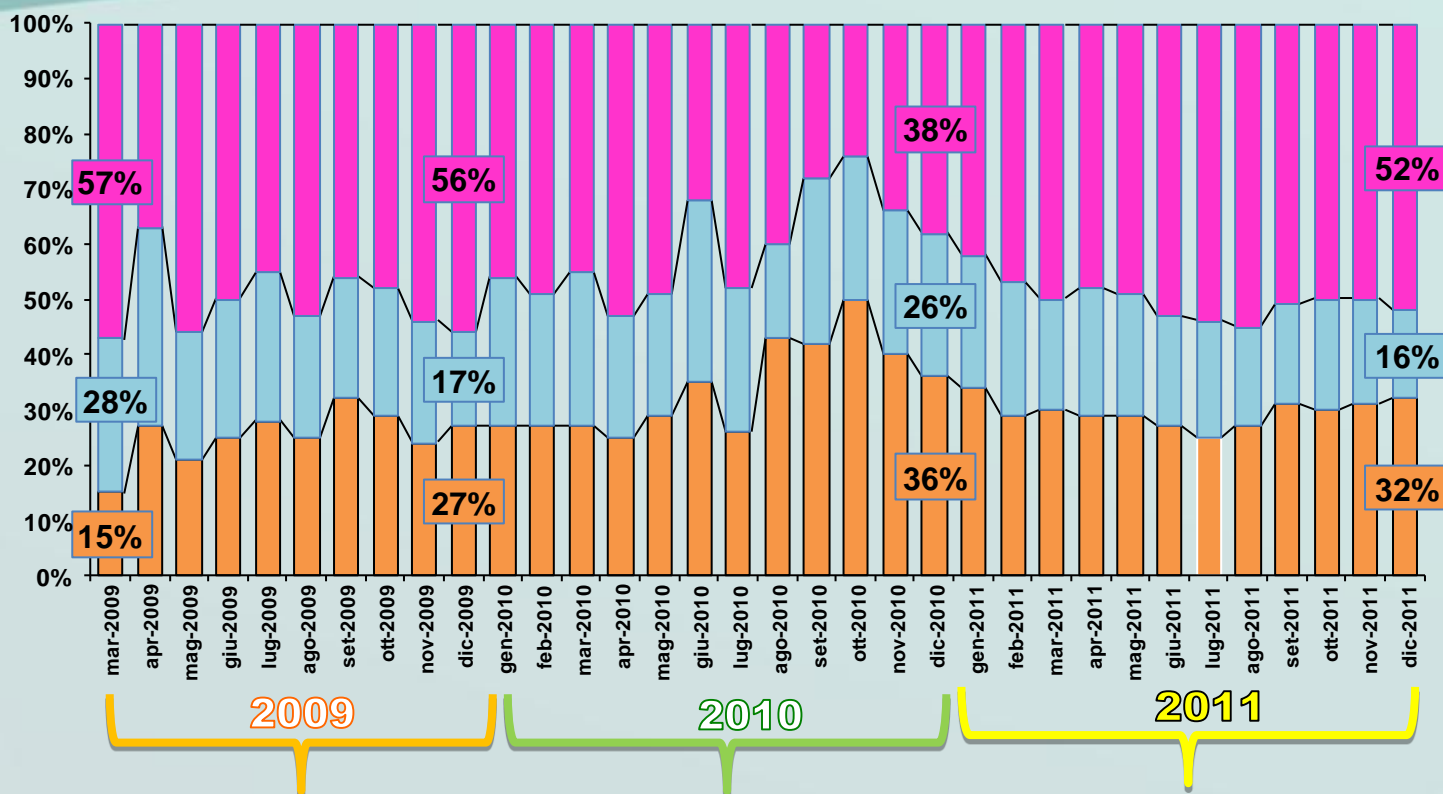




SERVIZI SUL WEB

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

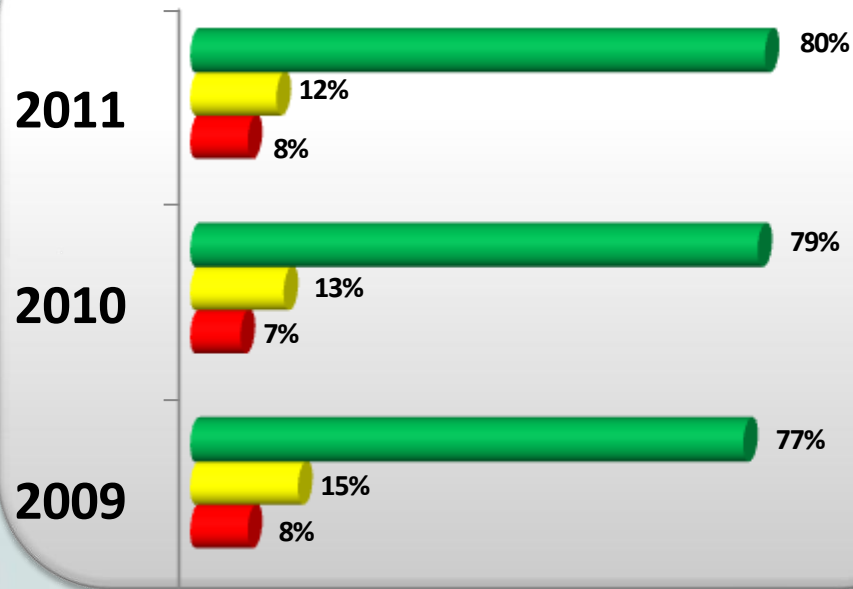


SERVIZI AL TELEFONO

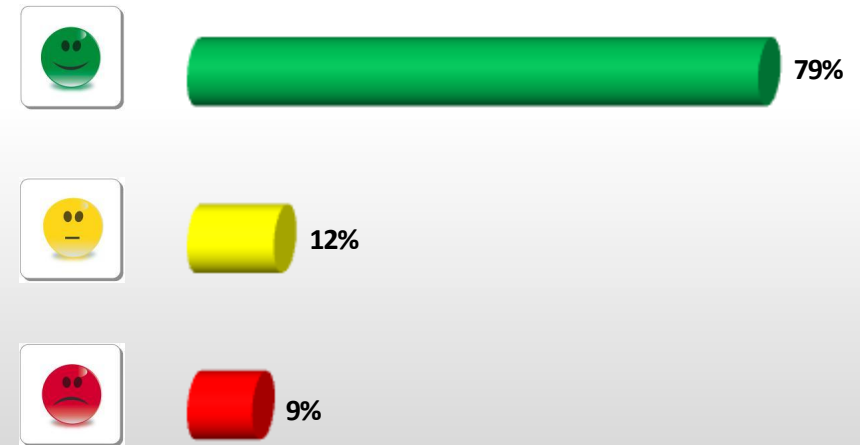
Livello generale di soddisfazione

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011

COMPLESSIVO



ULTIMO MESE



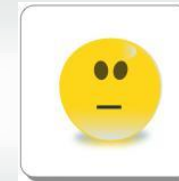
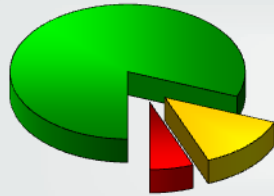
mettiamoci la faccia



PICCOLI COMUNI

Livello generale di soddisfazione servizi di sportello

PERIODO D RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 – 31 DICEMBRE 2011



COMPLESSIVO	86%	6%	8%
NORD OVEST	87%	6%	7%
NORD EST	91%	4%	5%
CENTRO	90%	5%	5%
SUD	70%	11%	19%