



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia

## “Mettiamoci la faccia”

### Primi 6 mesi

Situazione al 30 settembre 2009



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

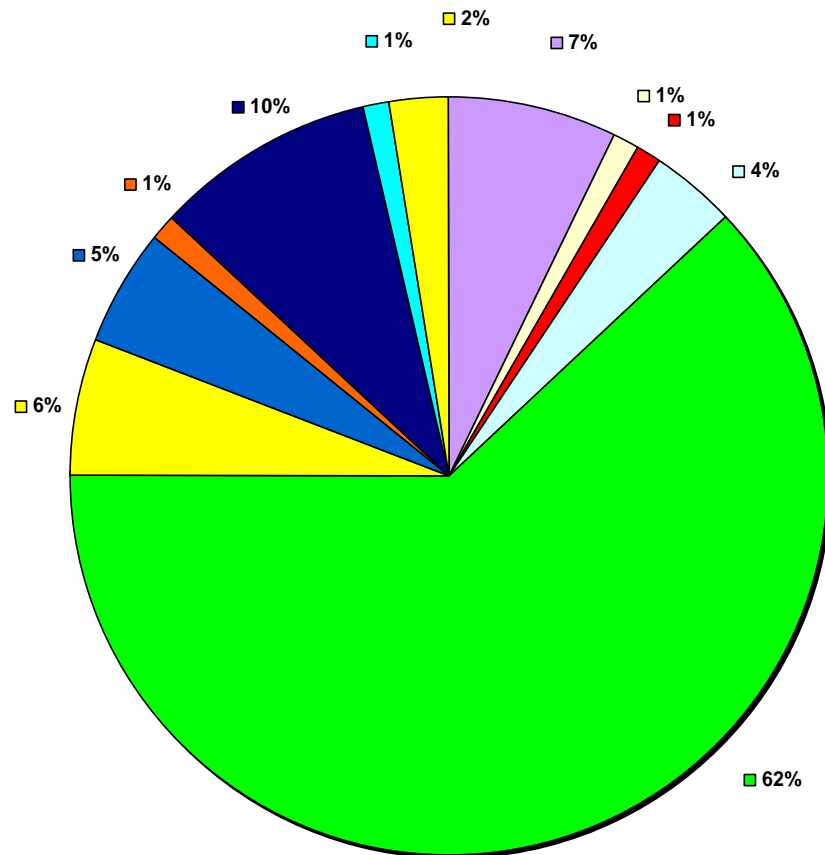
- Slide 1 Amministrazioni ed enti coinvolti
- Slide 2 Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti
- Slide 3 Amministrazioni che aderiscono all'iniziativa: ripartizione per tipologia
- Slide 4 Sedi e sportelli dotati di emoticon
- Slide 5 Andamento della partecipazione
- Slide 6 Partecipazione media giornaliera per settimana
- Slide 7 Tasso di partecipazione globale per settimana
- Slide 8 Tasso di partecipazione per canale
- Slide 9 Livello generale di soddisfazione
- Slide 10 Soddisfazione per i servizi erogati allo sportello
- Slide 11 Soddisfazione per i servizi erogati sul web
- Slide 12 Soddisfazione per i servizi erogati al telefono

- **Le amministrazioni pioniere:** Aci, Enpals, Inps, Ipost, Poste Italiane, Unioncamere (Camere di Commercio di Bologna, Taranto e Vicenza); Comuni di Milano, Parma, Roma, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Torino.
- **Le amministrazioni che hanno aderito dopo il 23 marzo:** Agenzia del Territorio, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Inail, Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Lombardia e dell'Emilia Romagna; Regione Friuli Venezia Giulia; Asl di Bassano, Asl di Ferrara, Asl 10 di Firenze, Ulss 15 di Padova, Asl di Salerno, l'Azienda ospedaliera universitaria di Bologna policlinico S.Orsola Malpighi; Comuni di Alberobello, Alessandria, Altopascio, Ascoli Piceno, Assisi, Avetrana, Belluno, Brescia, Castellana Grotte, Castiglione della Pescaia, Cava de' Tirreni, Ceglie Messapica, Cingoli, Cisternino, Cortina d'Ampezzo, Fano, Fasano, Francavilla Fontana, Lecce, Locorotondo, Lucca, Luzzi, Manduria, Martina Franca, Mesagne, Monghidoro, Monopoli, Monte di Procida, Noci, Orvieto, Ostuni, Pietrasanta, Polignano a Mare, Pontida, Portici, Prato, Putignano, San Benedetto del Tronto, San Pancrazio Salentino, Sassuolo, Soriano nel Cimino, Turi, Varallo, Venezia, Villa Castelli, Zibello; Province di Asti, Brescia, Caserta, Cuneo, Latina, Padova, Vercelli, Vicenza; Autorità di Bacino del fiume Arno, Comunità montana di Valli Orco e Soana (Comuni di Alpette, Ceresole Reale, Ingria, Frassinetto, Locana, Noasca, Pont Canavese, Ribordone, Ronco, Sparone, Valprato), Consorzio Intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest-Ticino (Comuni di Cameri, Galliate, Cerano, Romentino, Sozzago, Trecate), Unione dei Comuni Civitates Sabinae (Comuni di Palombara Sabina e Moricone).
- Partecipano inoltre l'Associazione nazionale ufficiali di stato civile e anagrafe (Anusca) – sedi di Bagnacavallo, Bergamo, Castel San Pietro Terme, Modena, Ortona, Padova, Parma, Piove di Sacco, San Giuliano Terme, Siracusa, Trieste, Vigevano – e, per i Comuni di Arese, Lainate, Nerviano e Pogliano Milanese, la Gestione Servizi Municipali Nord di Milano (GeSeM srl).

## Alcune tipologie di servizi sottoposti al giudizio degli utenti

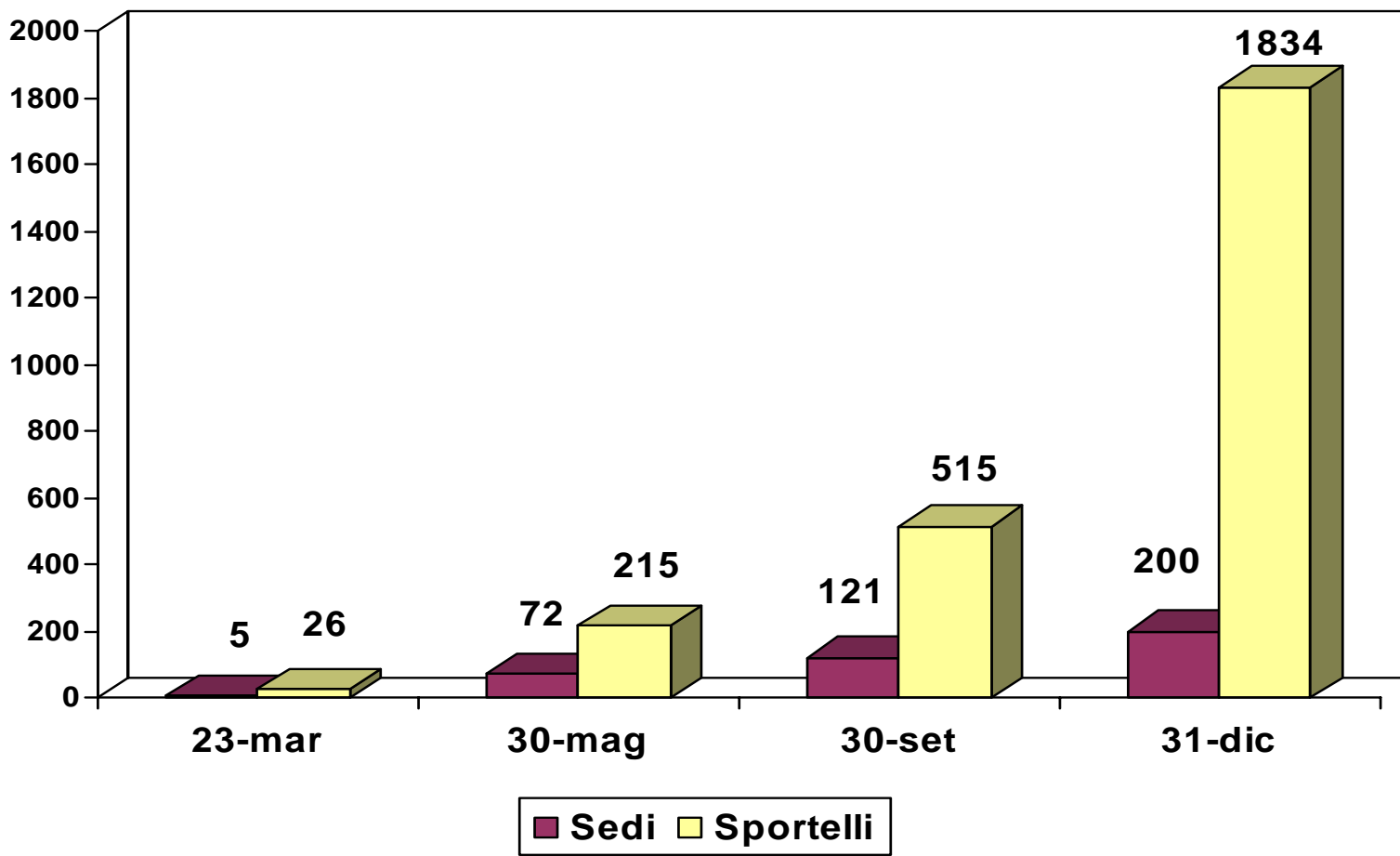
- Servizi demografici (es. anagrafe, stato civile, servizi funerari)
- Servizi tributari (es. Ici, Tarsu)
- Servizi delle biblioteche comunali (es. prestiti bibliotecari)
- Servizi scolastici
- Servizi alle imprese (es. iscrizione ad albi e registri delle imprese, servizio protesti)
- Servizi di informazione turistica
- Urp
- Pratiche automobilistiche (es. trasferimenti di proprietà, certificati e visure PRA)
- Servizi previdenziali (es. estratti contributivi, certificazioni pensionistiche)

# Amministrazioni che aderiscono all'iniziativa: ripartizione per tipologia



- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ASL                              | Agenzie fiscali                        |
| Autorità indipendenti            | Camere di commercio                    |
| Comuni                           | Gestione associata di servizi comunali |
| Enti di previdenza ed assistenza | Istituti di ricerca                    |
| Province                         | Regioni                                |
| Altre tipologie                  |  |

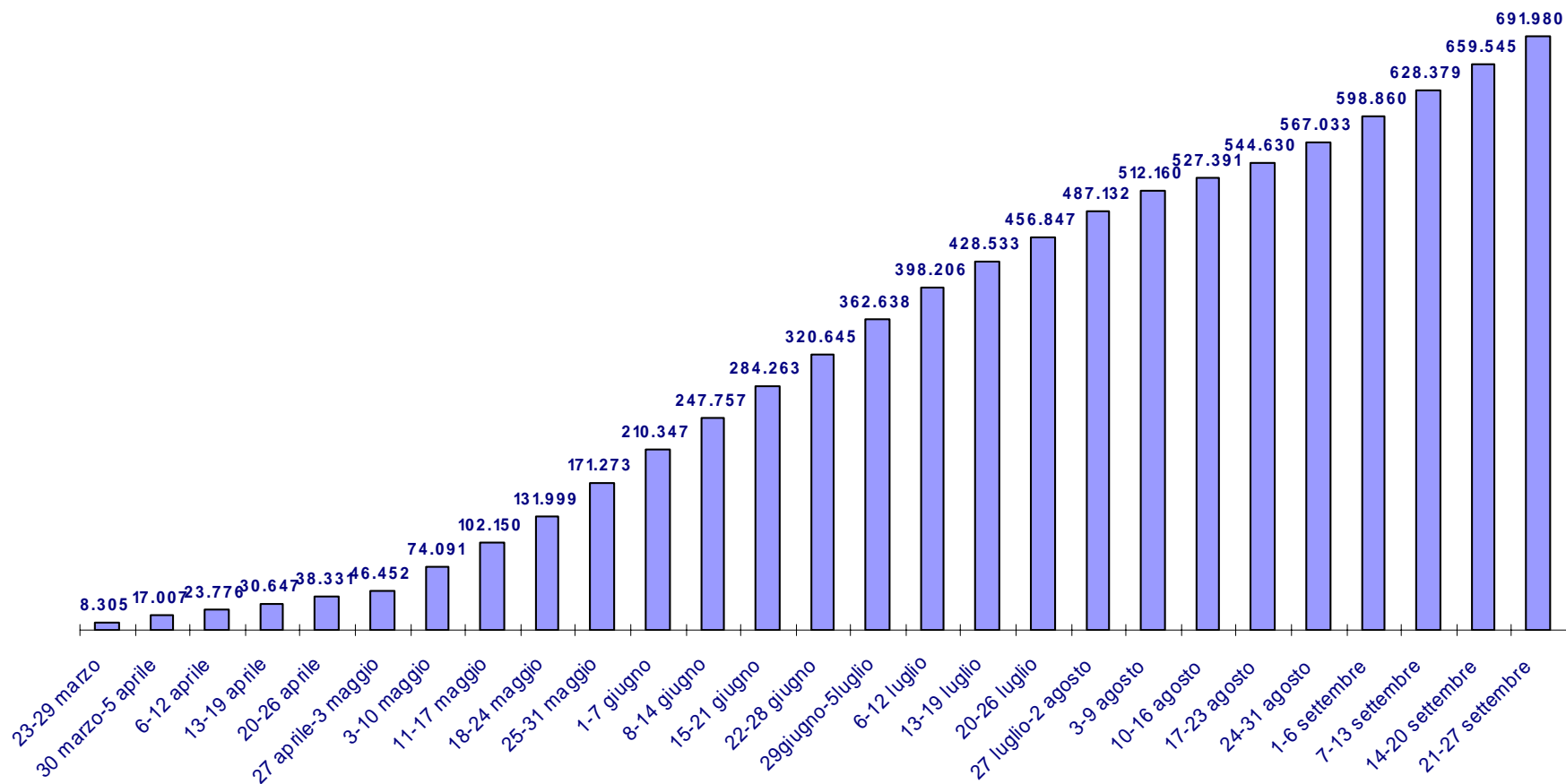
## Sedi e sportelli dotati di emoticon



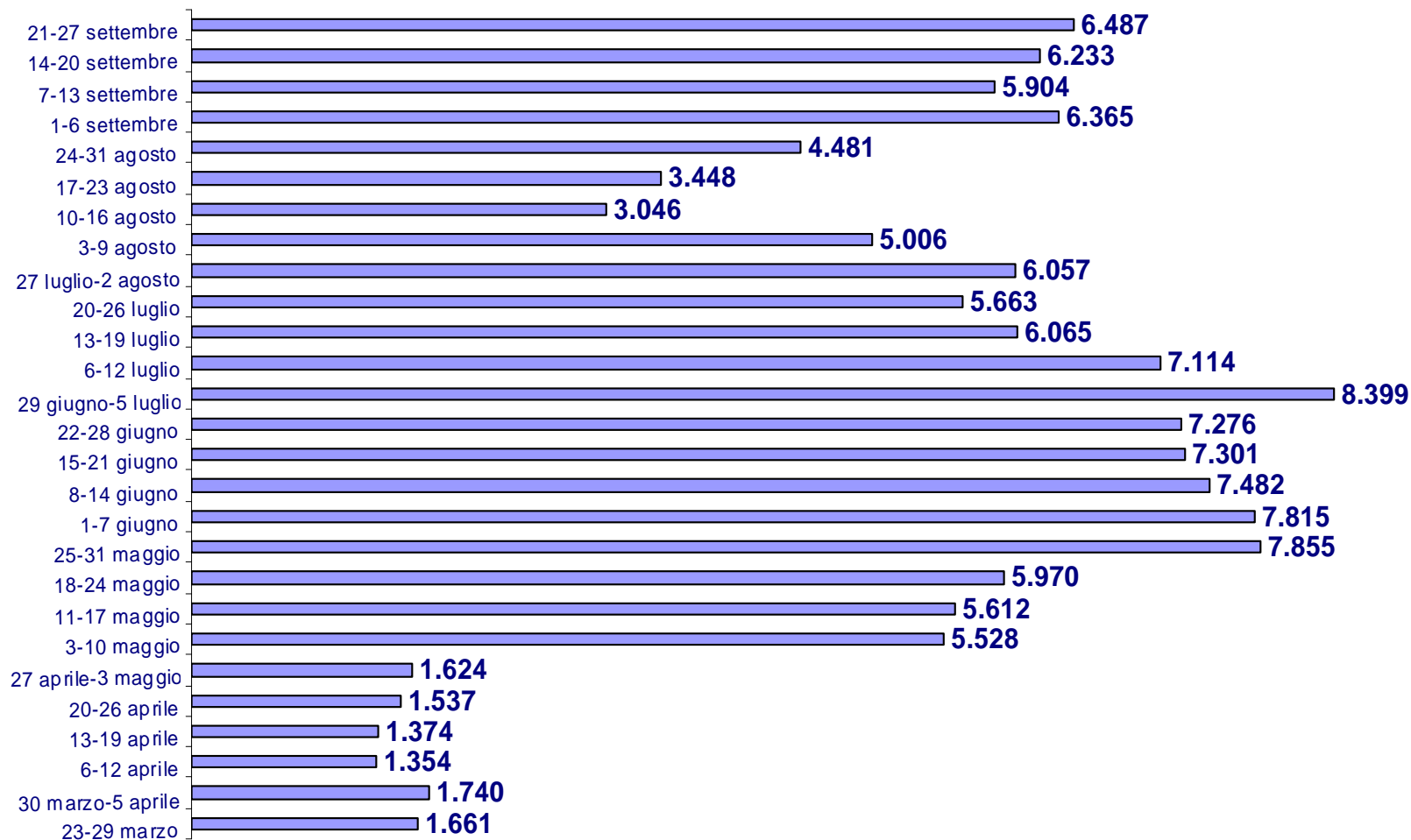
Entro il 31 dicembre gli sportelli saranno più di 1.800

## Andamento della partecipazione

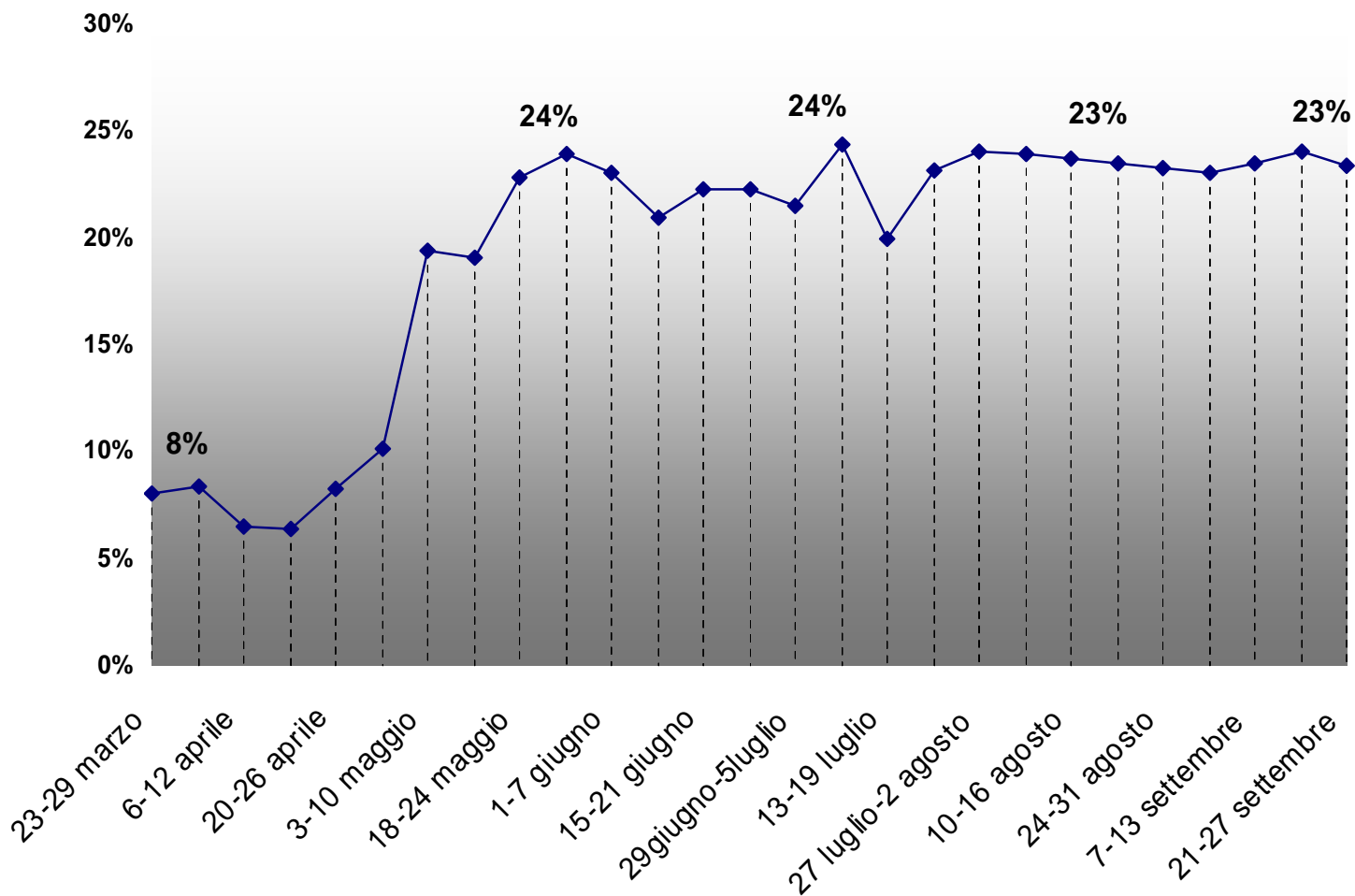
### PARTECIPAZIONE COMPLESSIVA



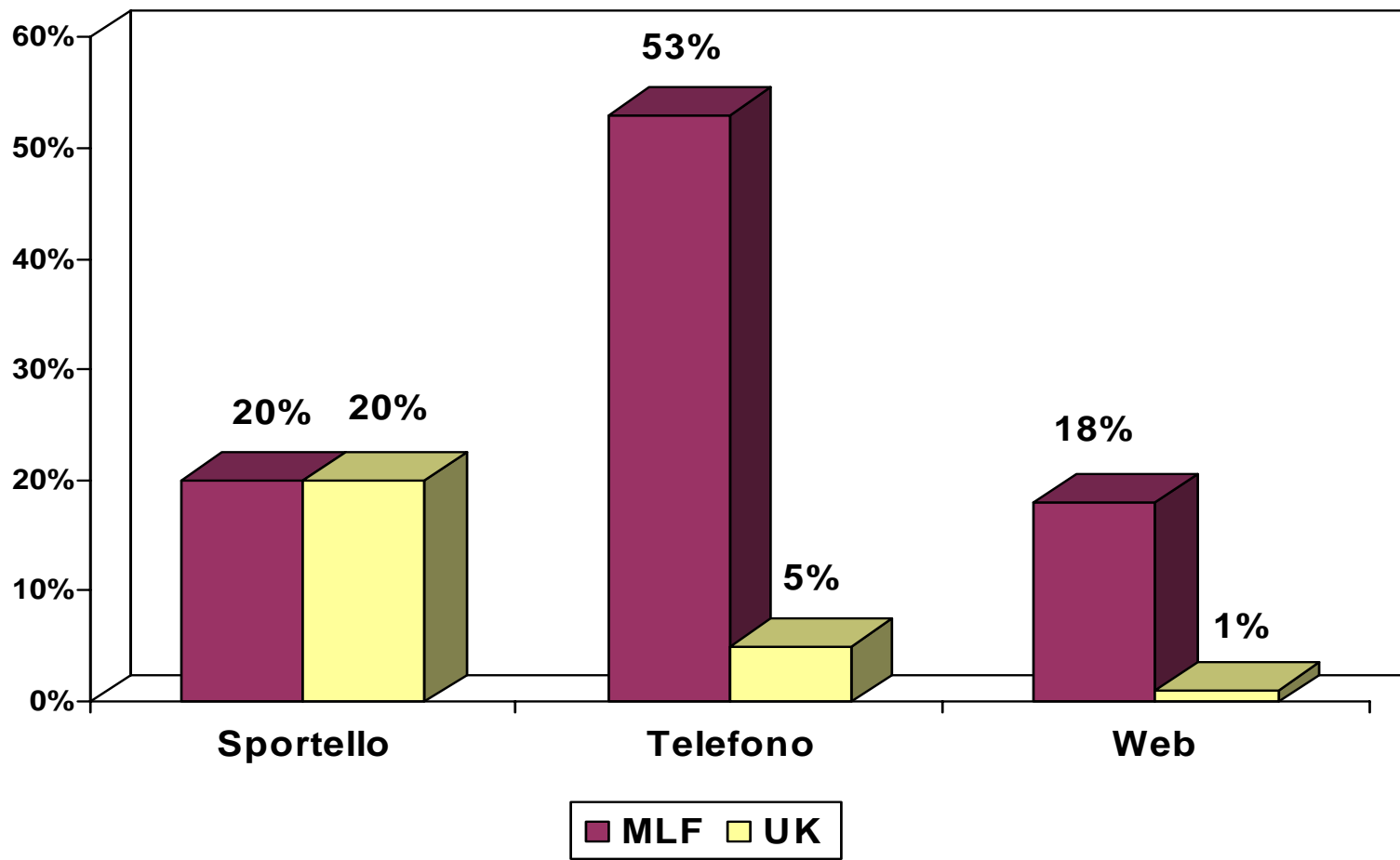
## NUMERO MEDIO GIORNALIERO DI GIUDIZI ESPRESSI



## Tasso di partecipazione globale per settimana

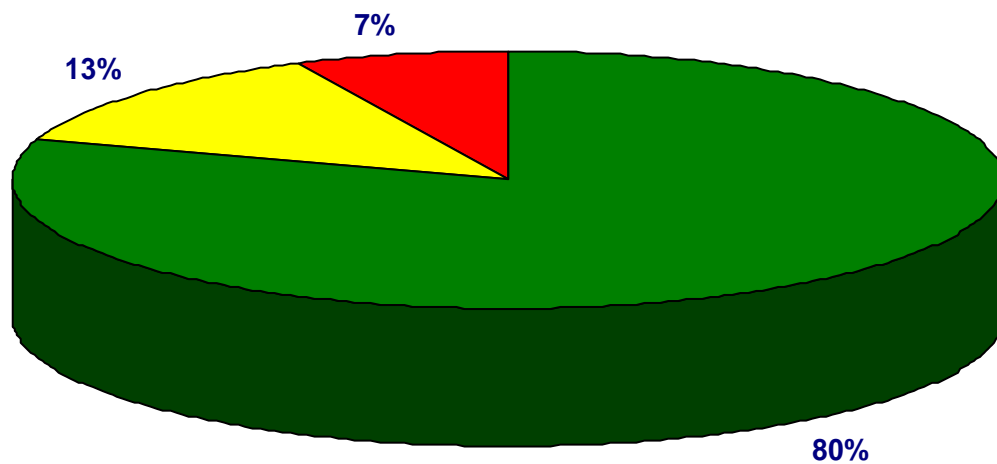


## Tasso di partecipazione per canale



Entro il 31 dicembre gli sportelli saranno più di 1.800

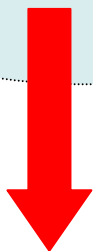
## Livello generale di soddisfazione



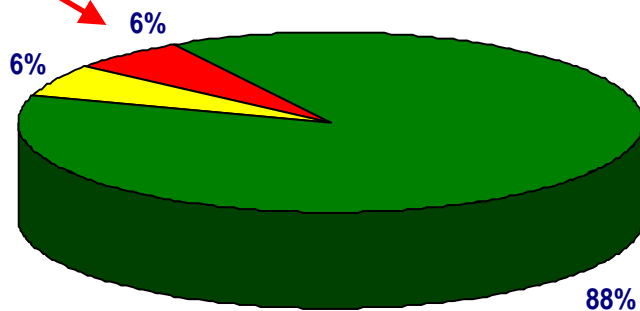
Periodo di riferimento: 23 marzo – 30 settembre 2009

## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente

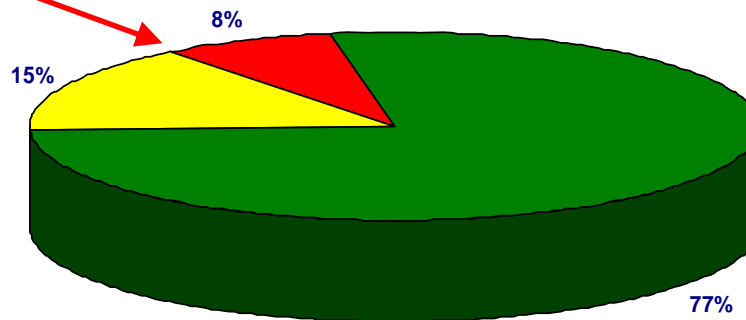


## Motivi di insoddisfazione:

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



Motivo prevalente



## Motivi di insoddisfazione:

Tempo di attesa

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



Motivo prevalente

