

www.
055055.it

tel.
055055

SINTESI ATTIVITÀ 2009

**LINEA
COMUNE**

INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE

INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE



Linea Comune è il Centro Servizi Territoriale fiorentino.

Missione: supportare gli enti soci nel fornire i propri servizi a cittadini, professionisti, imprese su canali innovativi: web, telefono, mobile application, etc.

Sotto il profilo giuridico Linea Comune è una Società per Azioni a totale partecipazione pubblica.

Gli azionisti di Linea Comune sono il Comune di Firenze (43%), la Provincia di Firenze (43%) ed i Comuni di Bagno a Ripoli, Campi Bisenzio, Fiesole, Scandicci, Sesto Fiorentino, la Comunità Montana Montagna Fiorentina e la Comunità Montana del Mugello (ciascuno con il 2% di capitale sociale).



Le attività di base presidiate per tutti gli enti da Linea Comune riguardano la gestione dell'infrastruttura tecnologico-informativa del **multiportale**, comprensivo di infrastruttura per la gestione dell'**autenticazione** (identità elettronica dell'utente) e per il **pagamento** elettronico.

Sull'infrastruttura in gestione si articolano diverse categorie di servizi:

- ❑ informativi
- ❑ di portale
- ❑ per l'impresa e i professionisti (SUAP)
- ❑ demografici
- ❑ fiscali
- ❑ scolastici

LA SOCIETÀ LE ATTIVITÀ SU RICHIESTA E I PROGETTI



Su richiesta di alcuni enti Linea Comune ha anche realizzato varie attività specifiche e di progetto, tra cui:

- ❑ il Contact Center e la gestione in outsourcing dei centralini dell'ente
- ❑ lo sviluppo e il supporto di Sistemi Informativi Territoriali
- ❑ la gestione delle banche dati degli osservatori provinciali
- ❑ la gestione e lo sviluppo di reti civiche comunali
- ❑ il supporto e l'assistenza CED
- ❑ altri progetti

Di seguito vengono riportati e descritti dati di sintesi relativi la gestione nel corso del 2009 sia delle attività di base che di quelle specifiche.

LA SOCIETÀ

RISULTATI FINANZIARI (*)



	2006	2007	2008	2009
Valore Produzione	€ 453,184	€ 1,352,811	€ 2,249,195	€ 2,582,562
Costi della produzione	€ 417,577	€ 1,292,189	€ 2,102,314	€ 2,460,696
Costi per servizi	€ 143,230	€ 594,943	€ 1,224,556	€ 1,589,202
Costo del personale	€ 266,961	€ 641,391	€ 755,006	€ 824,073
Utile ante imposte	€ 36,672	€ 63,050	€ 154,736	€ 122,933

(*) IN APPROVAZIONE (ASSEMBLEA SOCI PREVISTA IL 23/3/2010)

LA SOCIETÀ

COSTI FISSI VS VARIABILI (*)



	2006	2007	2008	2009	Delta 2009/2008
Valore produzione	453,184	1,352,812	2,249,195	2,582,562	15%
Costo del personale	266,961	641,391	755,006	824,073	9%
% sul valore della produzione	59%	47%	34%	32%	
Altri costi fissi (1)	108,405	191,418	250,513	285,628	14%
Ammortamenti	2,979	7,430	19,000	26,570	40%
Costi fissi e Ammortamenti	378,345	840,239	1,024,519	1,136,271	11%
% sul valore della produzione	83%	62%	46%	44%	
Costi variabili (2)	39,231	410,948	988,795	1,324,425	34%
% sul valore della produzione	9%	30%	44%	51%	
Accantonamenti		41,000	89,000		
Proventi (oneri) finanziari	1,064	2,426	7,855.00	1,067.00	
Utile ante imposte	36,672	63,050	154,736	122,933	-21%

(*) IN APPROVAZIONE (ASSEMBLEA SOCI PREVISTA IL 23/3/2010)

LA SOCIETÀ RIPARTIZIONE RICAVI (*)



Cliente	Comune Firenze	Provincia Firenze	Comune Bagno a Ripoli	Fiesole	Rufina	Pelago	Scandicci	Sesto Fiorentino	Comunità Mugello	Comunità Fiorentina	Totale
Gestione piattaforma	€ 357,785.92	€ 133,808.52	€ 18,310.24	€ 10,240.33			€ 35,961.31	€ 33,885.56	€ 40,751.39	€ 33,485.55	€ 664,228.82
SIT	€ 347,258.99	€ 152,891.60					€ 29,250.00				€ 529,400.59
Contact Center	€ 291,861.84	€ 103,622.11	€ 7,183.83	€ 3,962.55	€ 2,011.99	€ 1,117.70		€ 23,265.63			€ 433,025.65
Osservatori		€ 713,095.29									€ 713,095.29
Reti Civiche											
Comunicazione	€ 92,000.00										€ 92,000.00
Altro	€ 76,100.00	€ 220,991.60			€ 9,166.67	€ 6,700.00	€ 16,700.00	€ 2,800.00	€ 7,666.66	€ 23,083.33	€ 363,208.26
Ricavi	€ 1,165,006.75	€ 1,324,409.12	€ 25,494.07	€ 14,202.88	€ 11,178.66	€ 7,817.70	€ 81,911.31	€ 59,951.19	€ 48,418.05	€ 56,568.88	€ 2,794,958.61
Altri ricavi e proventi											€ 7,631.00
Rimanenze (Wip)	-€ 27,582.00	-€ 194,527.00					-€ 3,545.00		€ 7,667.00	-€ 2,040.00	-220,027.00
Valore della produzione	€ 1,137,425.17	€ 1,129,882.59	€ 25,494.08	€ 14,202.89	€ 11,178.66	€ 7,817.70	€ 78,366.34	€ 59,951.21	€ 56,085.07	€ 54,528.90	€ 2,582,562.61

(*) IN APPROVAZIONE (ASSEMBLEA SOCI PREVISTA IL 23/3/2010)

INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE DISPIEGAMENTO DEI SERVIZI A FINE 2008

www.
055055.it

tel.
055055

ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA

LINEA COMUNE	ATTIVITÀ DI BASE								ATTIVITÀ SU RICHIESTA				
	MULTI-PORTALE E AUTENTICAZ.	PAGAMENTI	SERVIZI DI PORTALE	SERVIZI INFORMATIVI	SERVIZI PER IMPRESA	DEMOGRAFICI	FISCALI	SCOLASTICI	CONTACT CENTER	PROVINCIALI	RETI CIVICHE	SIT	SUPPORTO CED
COMUNE DI FIRENZE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE			LINEA COMUNE	
PROVINCIA DI FIRENZE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE				LINEA COMUNE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	
BAGNO A RIPOLI	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE				LINEA COMUNE				
BARBERINO DEL MUGELLO													
BORGO S. LORENZO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE								
C.M. MONTAGNA FIORENTINA													
C.M. MONTAGNA DEL MUGELLO													
DICOMANO													
FIESOLE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE					LINEA COMUNE				
FIRENZUOLA													
LONDA													
MARRADI													
PALAZZUOLO SUL SERNO													
PELAGO													
PONTASSIEVE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE								
REGGELLO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE									
RUFINA									LINEA COMUNE				
S. PIERO A SIEVE													
S. GODENZO													
SCANDICCI	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE								
SCARPERIA													
SESTO FIORENTINO	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE				LINEA COMUNE				
VAGLIA													
VICCHIO													

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE DISPIEGAMENTO DEI SERVIZI A FINE 2009

www.
055055.it

tel.
055055

LINEA COMUNE	ATTIVITÀ DI BASE								ATTIVITÀ SU RICHIESTA				
	MULTIPORTALE E AUTENTICAZ.	PAGAMENTI	SERVIZI DI PORTALE	SERVIZI INFORMATIVI	SERVIZI PER IMPRESA	DEMOGRAFICI	FISCALI	SCOLASTICI	CONTACT CENTER	PROVINCIALI	RETI CIVICHE	SIT	SUPPORTO CED
COMUNE DI FIRENZE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE			LINEA COMUNE	
PROVINCIA DI FIRENZE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE					LINEA COMUNE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	
BAGNO A RIPOLI	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE			LINEA COMUNE				
BARBERINO DEL MUGELLO	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE								
BORGO S. LORENZO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE						LINEA COMUNE		
C.M. MONTAGNA FIORENTINA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		LINEA COMUNE
C.M. MONTAGNA DEL MUGELLO													
DICOMANO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		
FIESOLE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE					LINEA COMUNE				
FIRENZUOLA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE									
LONDÀ	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		
MARRADI													
PALAZZUOLO SUL SENIO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE									
PELAGO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE					LINEA COMUNE		LINEA COMUNE		LINEA COMUNE
PONTASSIEVE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE						LINEA COMUNE		
REGGELLO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE						LINEA COMUNE		
RUFINA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE					LINEA COMUNE		LINEA COMUNE		LINEA COMUNE
S. PIERO A SIEVE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		LINEA COMUNE
S. GODENZO	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		
SCANDICCI	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE					
SCARPERIA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		
SESTO FIORENTINO	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE	LINEA COMUNE			LINEA COMUNE				
VAGLIA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE									
VICCHIO													

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE IL MULTIORTALE



L'architettura tecnica del centro servizi è un insieme integrato di portali (sistema multiportale) con:

- ❑ una struttura di controllo degli accessi (da settembre 2008)
- ❑ un insieme di servizi condivisi: particolarmente significativo quello per i pagamenti
- ❑ un sistema di autenticazione dell'identità elettronica unica per l'intero sistema

L'ambiente multiportale nasce in forma sperimentale a luglio 2006.

Da marzo 2008 il sistema è ospitato nell'ambito del TIX (Tuscany Internet eXchange) ed ha goduto di una crescita progressiva di enti e servizi.

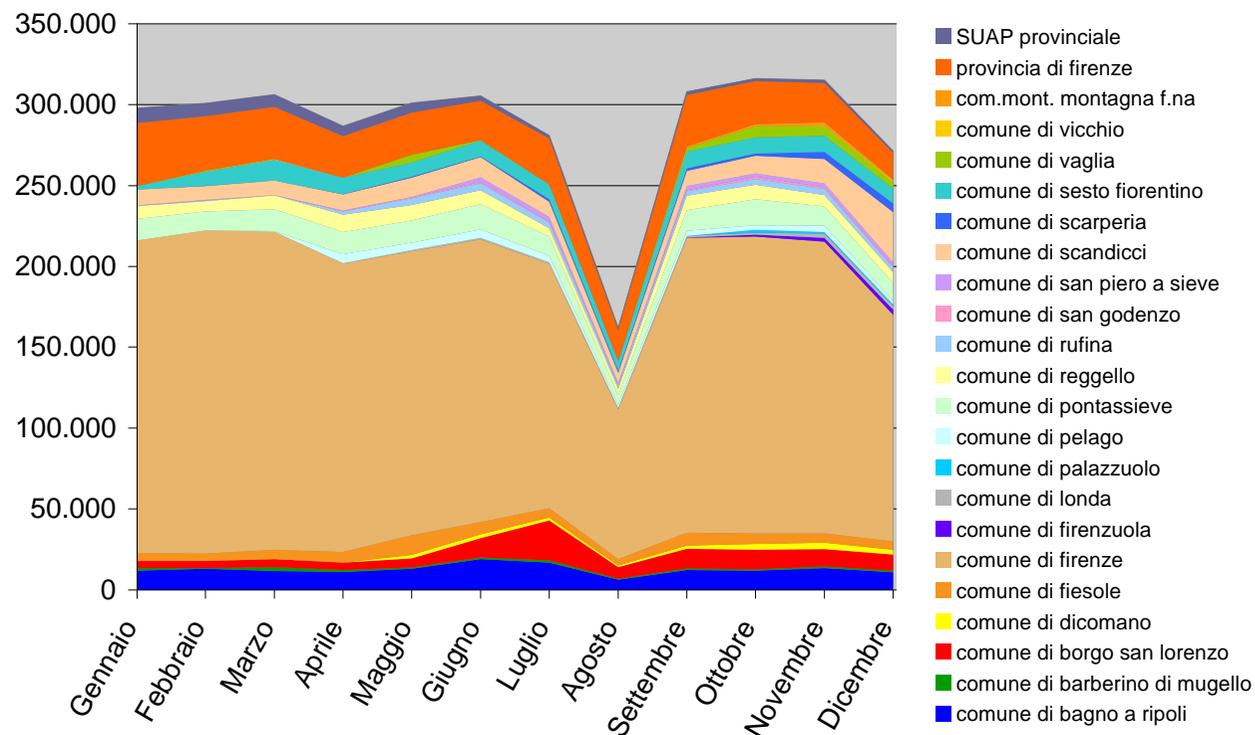
Nel 2009 il Portale dei servizi di Linea Comune ha ricevuto un totale di **3.456.412** visite, pari ad una media di **288.034** visite mensili.

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE IL MULTIORTALE: VISITE PER ENTE NEL 2009

www.
055055.it

tel.
055055

Gennaio	297.906
Febbraio	300.809
Marzo	306.201
Aprile	286.629
Maggio	301.020
Giugno	305.484
Luglio	280.902
Agosto	161.904
Settembre	309.943
Ottobre	318.355
Novembre	315.523
Dicembre	271.736
	3.456.412

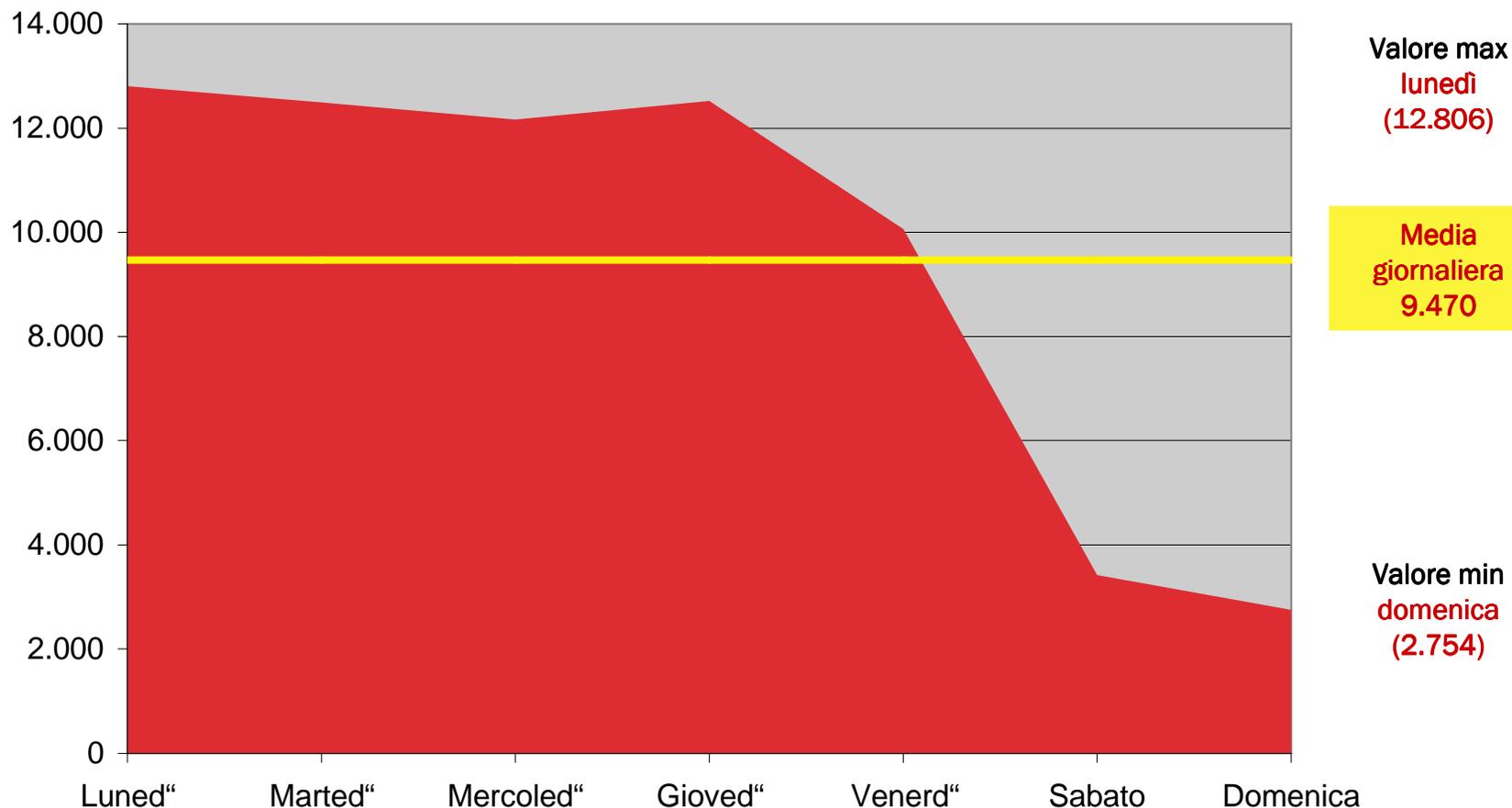


- ❑ valore max: ottobre **318.355**
- ❑ valore medio: **288.034**
- ❑ valore min: agosto **161.904**

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE IL MULTIORTALE: MEDIA ACCESSI SETTIMANALI



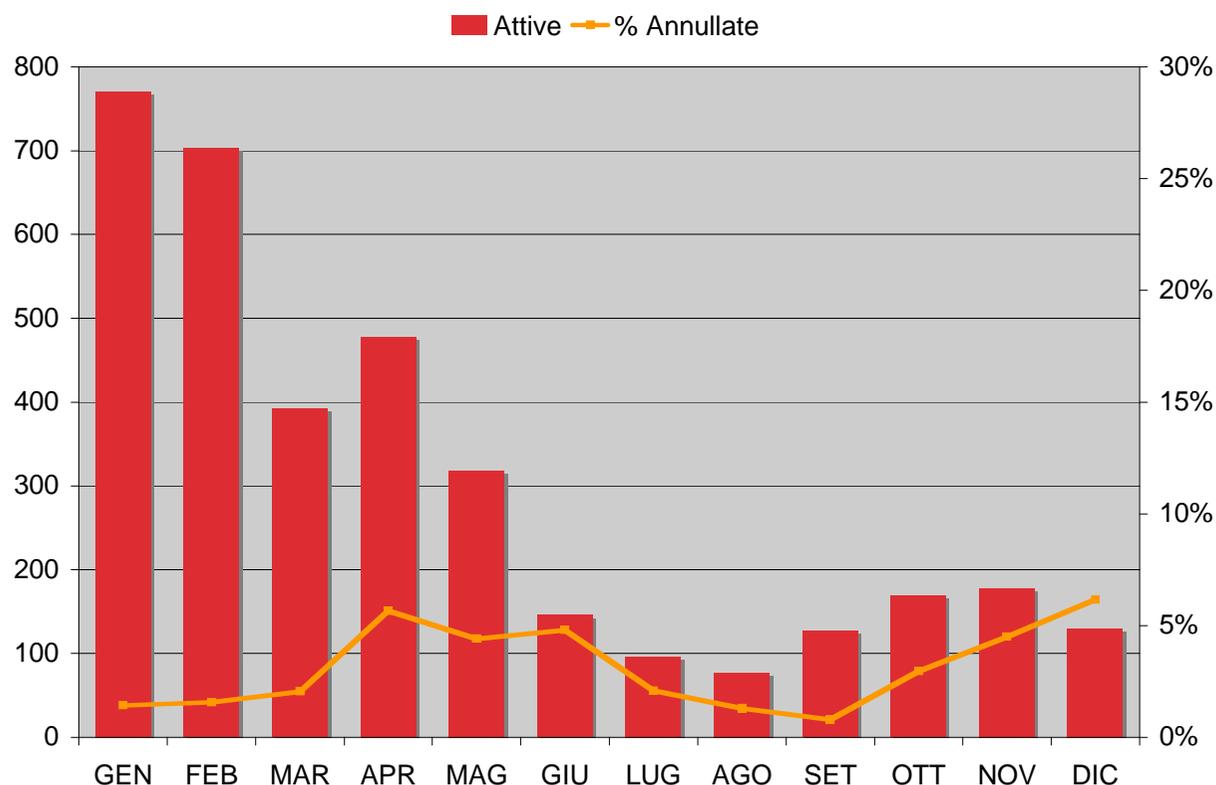
Le Visite medie settimanali nel 2009 sono state: **66.229**



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE L'AUTENTICAZIONE: FOCUS 2009



L'andamento nell'anno 2009 mostra una evidente distinzione tra I° e II° semestre: tra **gennaio e giugno** sono state attivate in media **468** credenziali di accesso mensili, mentre tra **luglio e dicembre** soltanto **130**

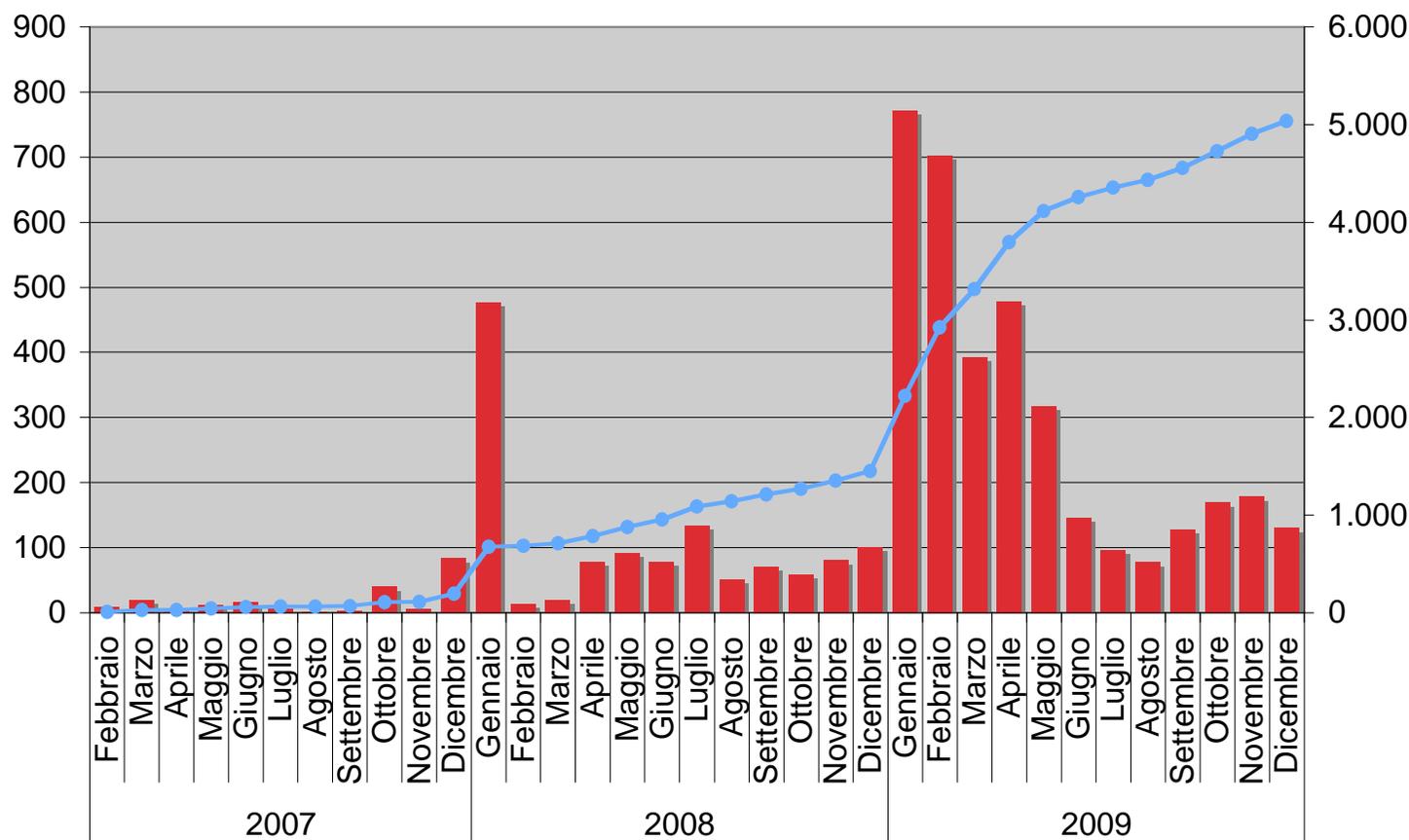


LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE L'AUTENTICAZIONE : LA CRESCITA NEL TEMPO



Al 31 dicembre 2009 risultano attive **5.037** credenziali di accesso.

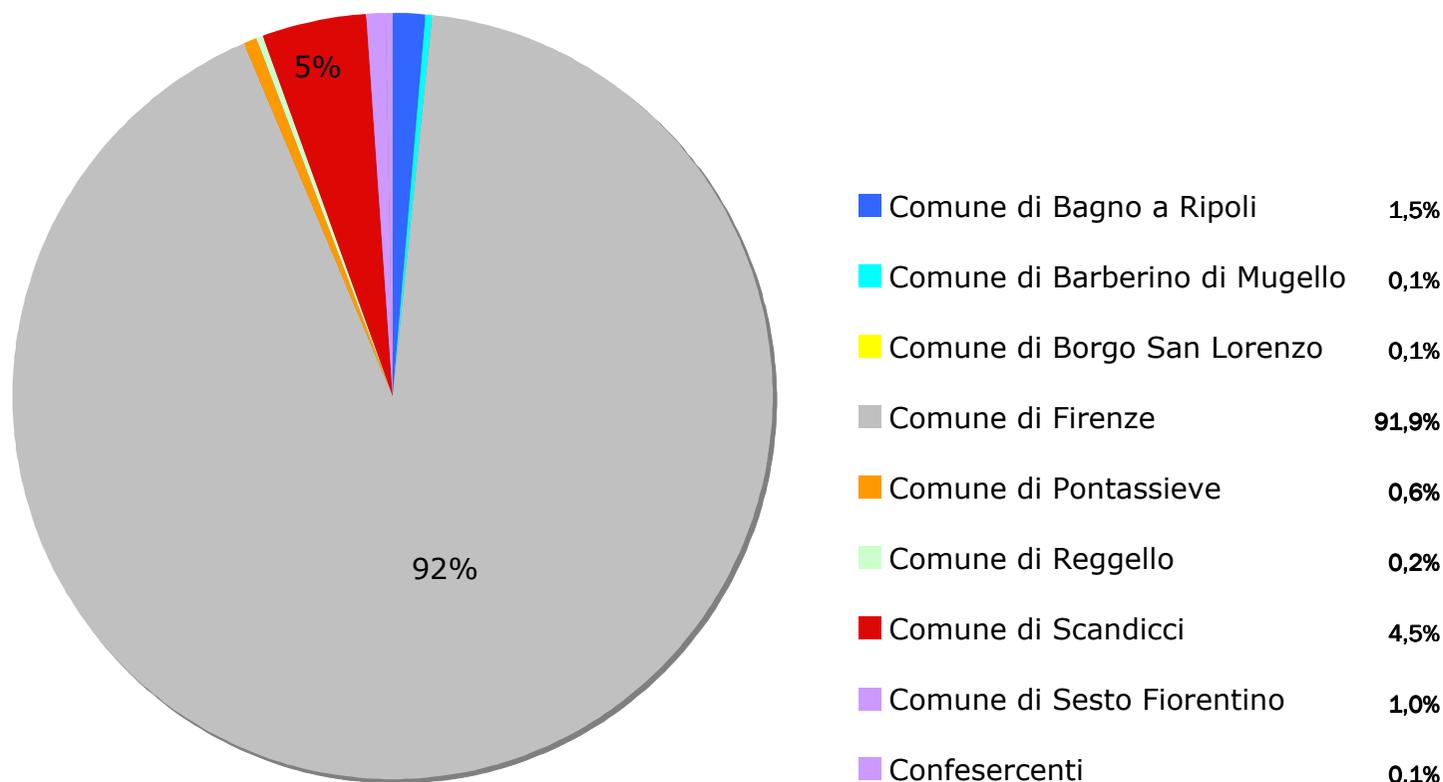
Nel **2009** sono state attivate **oltre il 50%** delle credenziali attualmente presenti sul sistema.



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE L'AUTENTICAZIONE : I PUNTI DI REGISTRAZIONE



Il Comune di Firenze è l'Ente più utilizzato come punto di registrazione (92%) seguito da Scandicci (4,5%) e Bagno a Ripoli (1,5%).

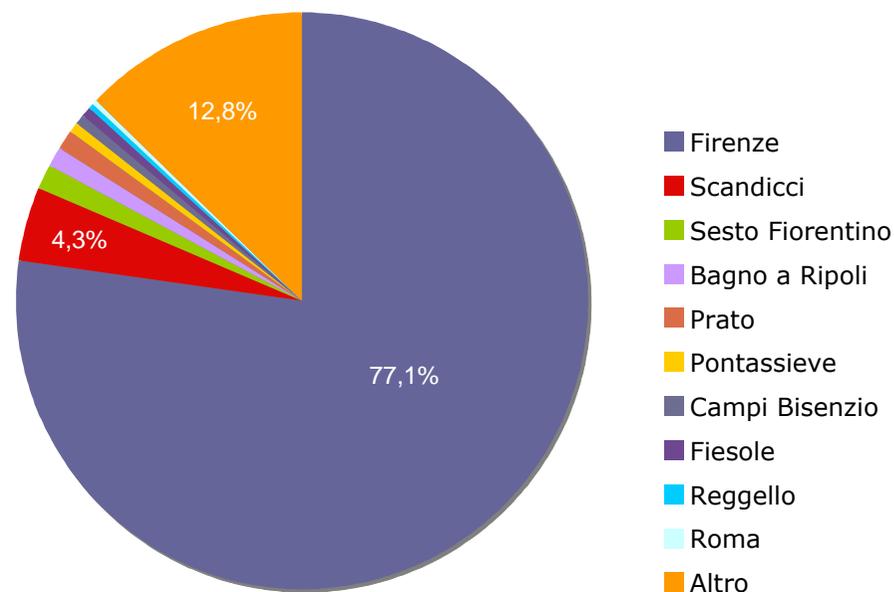
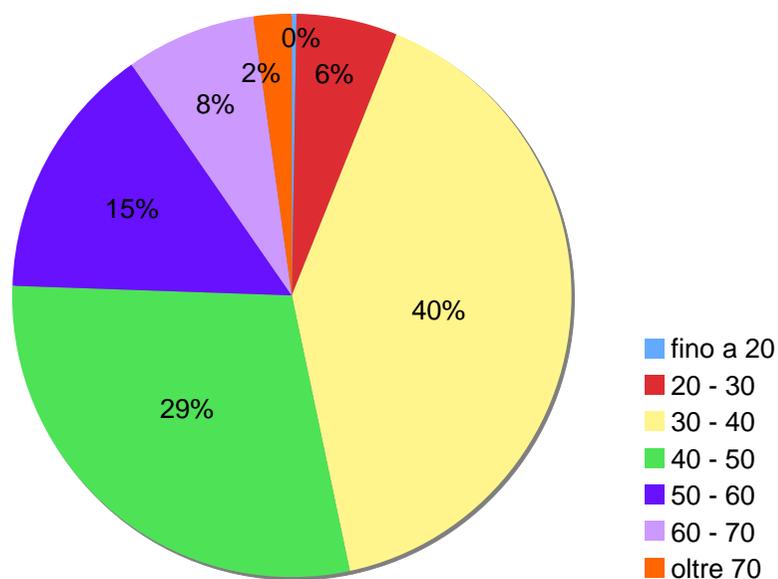


LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE L'AUTENTICAZIONE : STATISTICHE SUGLI UTENTI



7 credenziali su 10 sono state richieste da cittadini di età compresa tra 30 e 50 anni.

Il 77% degli utenti risiede nel Comune di Firenze.



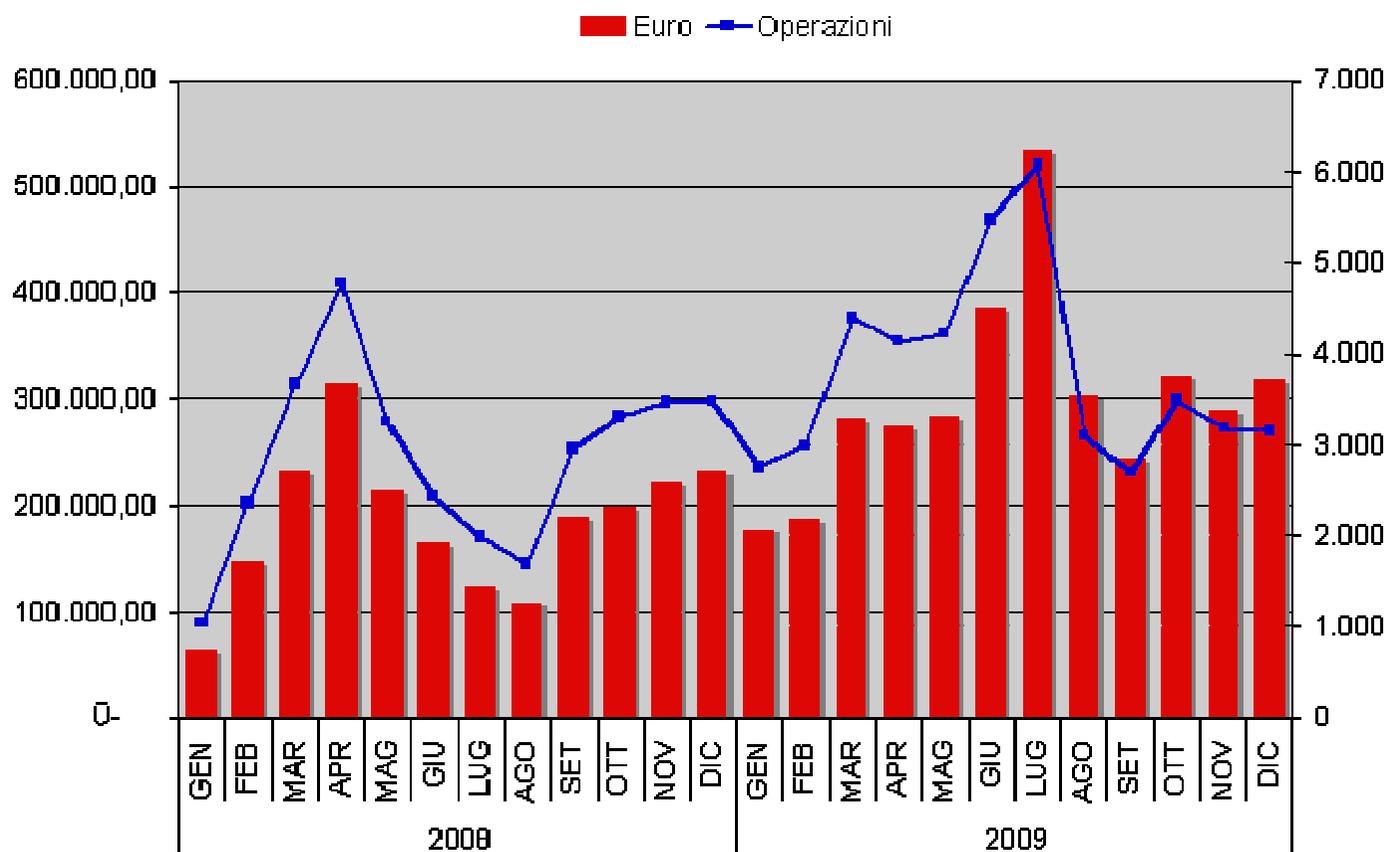
LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I PAGAMENTI: LA CRESCITA NEL TEMPO

www.
055055.it

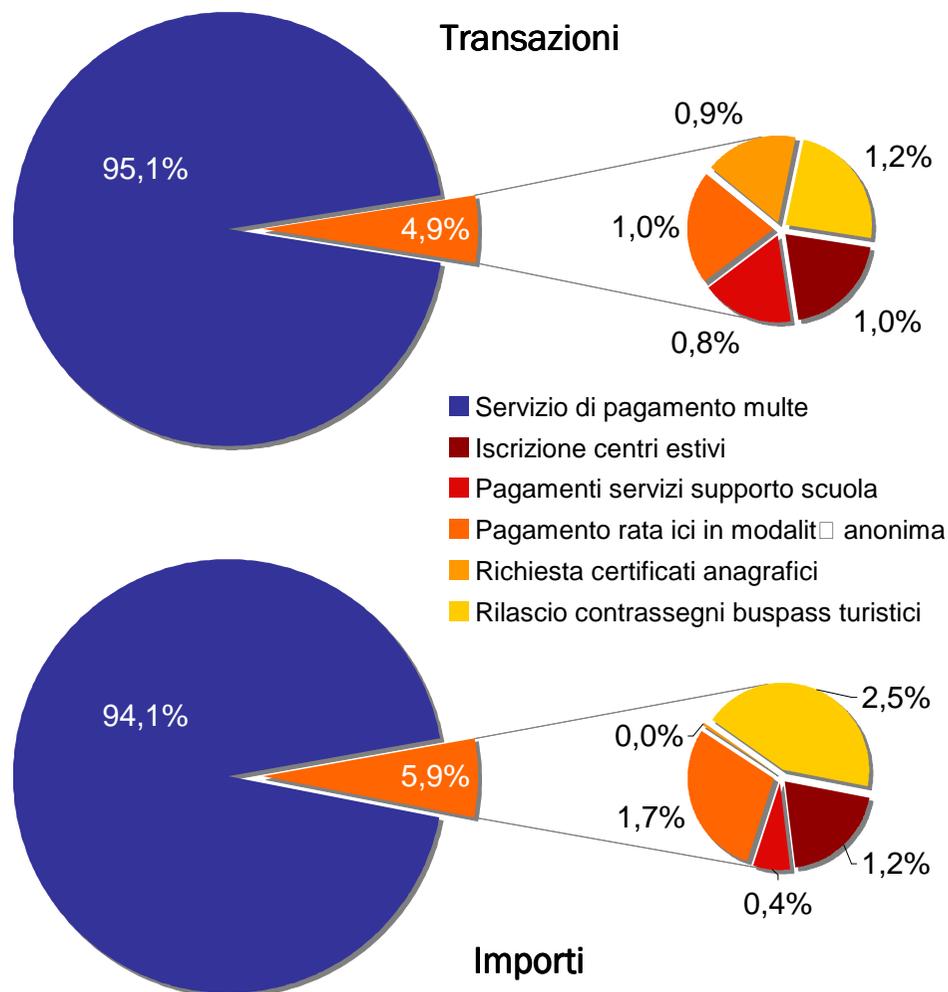
tel.
055055

Nel 2009 le operazioni sono state **45.664** per un ammontare di **3.596.292,28** euro, pari a una media mensile di:

3.805 operazioni corrispondenti a **299.691,02** euro



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I PAGAMENTI: I PIÙ UTILIZZATI



Il **95%** dei pagamenti riguarda il pagamento multe.

Il restante **5%**   diviso in maniera omogenea tra tutti i servizi per un totale di:

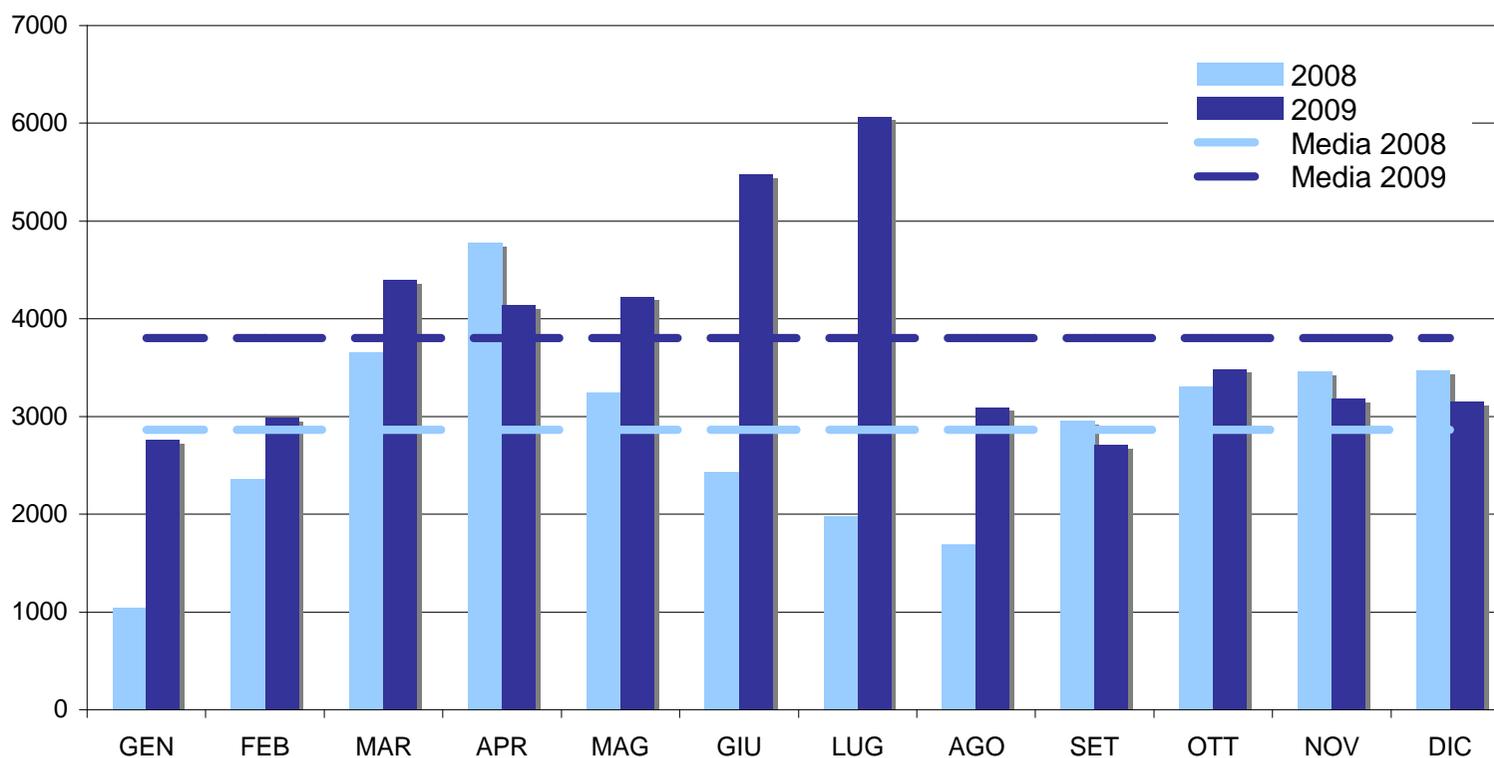
▣ **1.041** operazioni

▣ **116.559,13** euro

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I PAGAMENTI: MULTE 2008 E 2009 A CONFRONTO



Rispetto al 2008, vengono effettuati in media circa **1.000** pagamenti di multe in più al mese, pari ad un transato aggiuntivo nel 2009 di circa **1.400.000** euro.



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE GLI ENTI PIÙ VISITATI

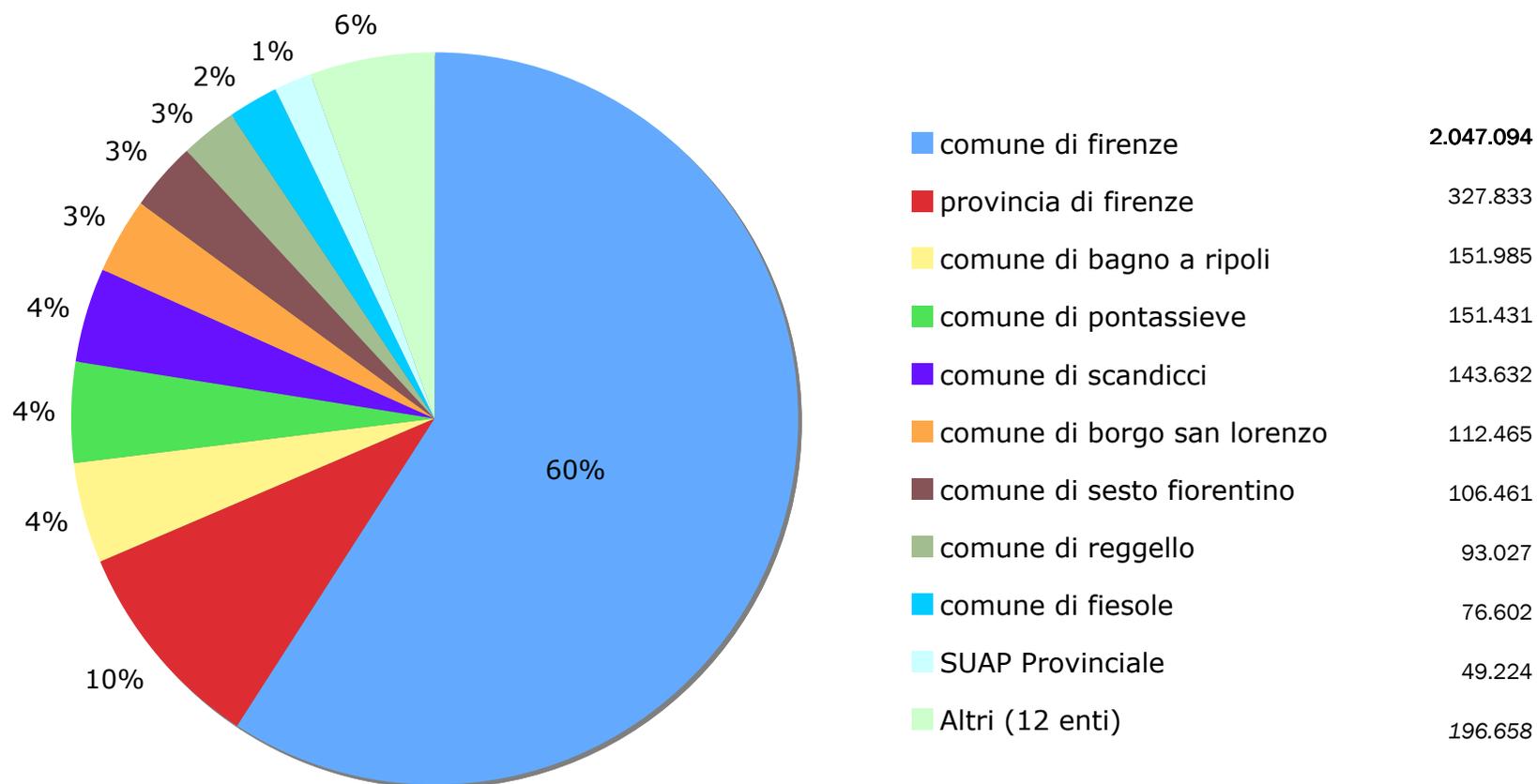
www.
055055.it

tel.
055055

Le visite:

6 su 10 riguardano il Comune di Firenze.

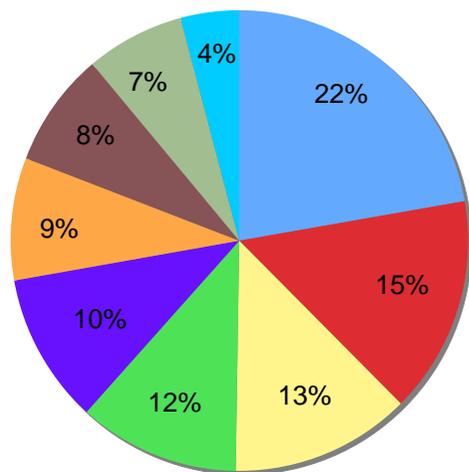
1 su 10 la Provincia di Firenze.



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI INFORMATIVI: TEMI PIÙ VISITATI



Urbanistica ed Edilizia è il tema più visitato (21%).



- Urbanistica, Edilizia e Lavori Pubblici
- Identità e cittadinanza
- Ambiente e Territorio
- Tributi
- Istruzione
- Trasporti e Viabilità
- Casa e Patrimonio
- Sviluppo, Imprese e Commercio
- Formazione e Lavoro

Seguono:

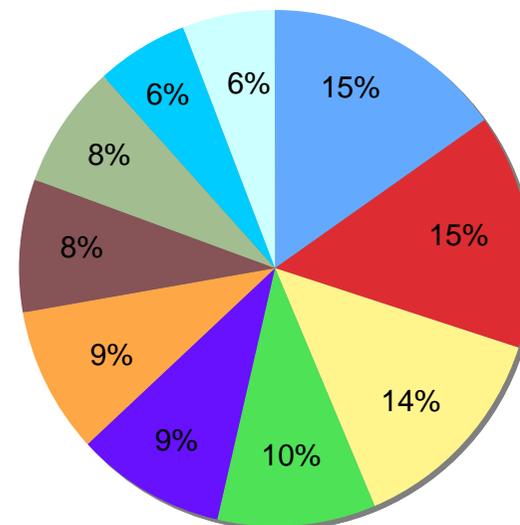
- **Identità e cittadinanza (15%)**
- **Ambiente e territorio (12%)**

Accesso	Quantità
Urbanistica, Edilizia e Lavori Pubblici	185.453
Identità e cittadinanza	127.630
Ambiente e Territorio	106.311
Tributi	96.489
Istruzione	86.446
Trasporti e Viabilità	72.680
Casa e Patrimonio	66.828
Sviluppo, Imprese e Commercio	59.515
Formazione e Lavoro	33.796
Politiche sociali	33.477
<i>Non definito</i>	190.520
Totale	1.059.145

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI INFORMATIVI: SCHEDE PIÙ VISITATE



DIA Edilizia e varianti è la scheda che ha avuto più visite (**10.257 visite**).



Scheda	Visite
DIA Edilizia e varianti	10.257
Cambio di residenza cittadino italiano	9.997
Aliquote e detrazioni per l'anno corrente	9.222
Carta di identità	6.652
Denuncia inizio attività D I A	6.374
Contributi affitti	6.165
Asili nido	5.610
concorsi	5.272
Chi deve pagare	4.073
Refezione scolastica	3.860
<i>Non definita</i>	<i>2.857.979</i>
Totale	2.925.461

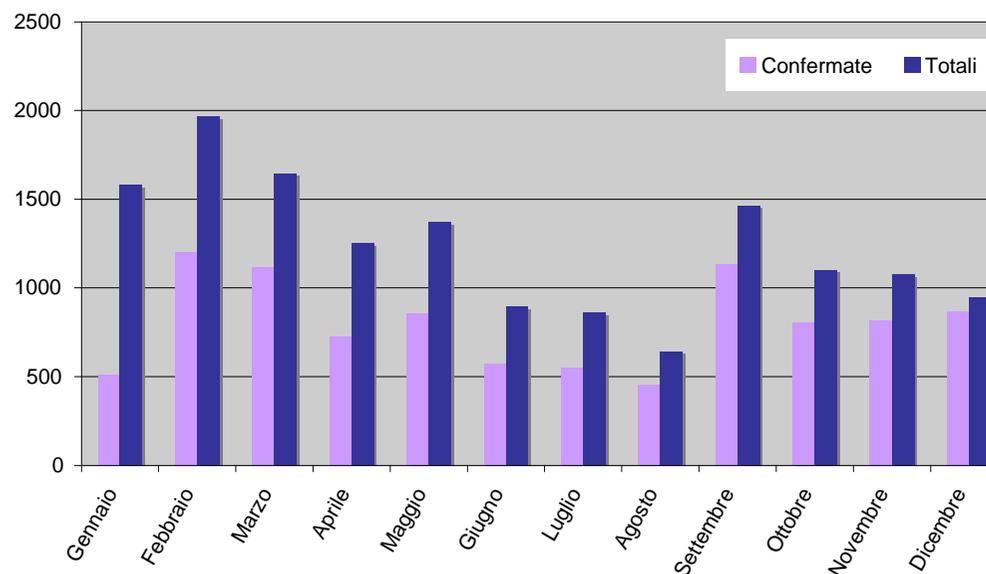
- DIA Edilizia e varianti
- Cambio di residenza cittadino italiano
- Aliquote e detrazioni per l'anno corrente
- Carta di identità
- Denuncia inizio attività D I A
- Contributi affitti
- Asili nido
- concorsi
- Chi deve pagare
- Refezione scolastica

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: PRENOTAZIONI

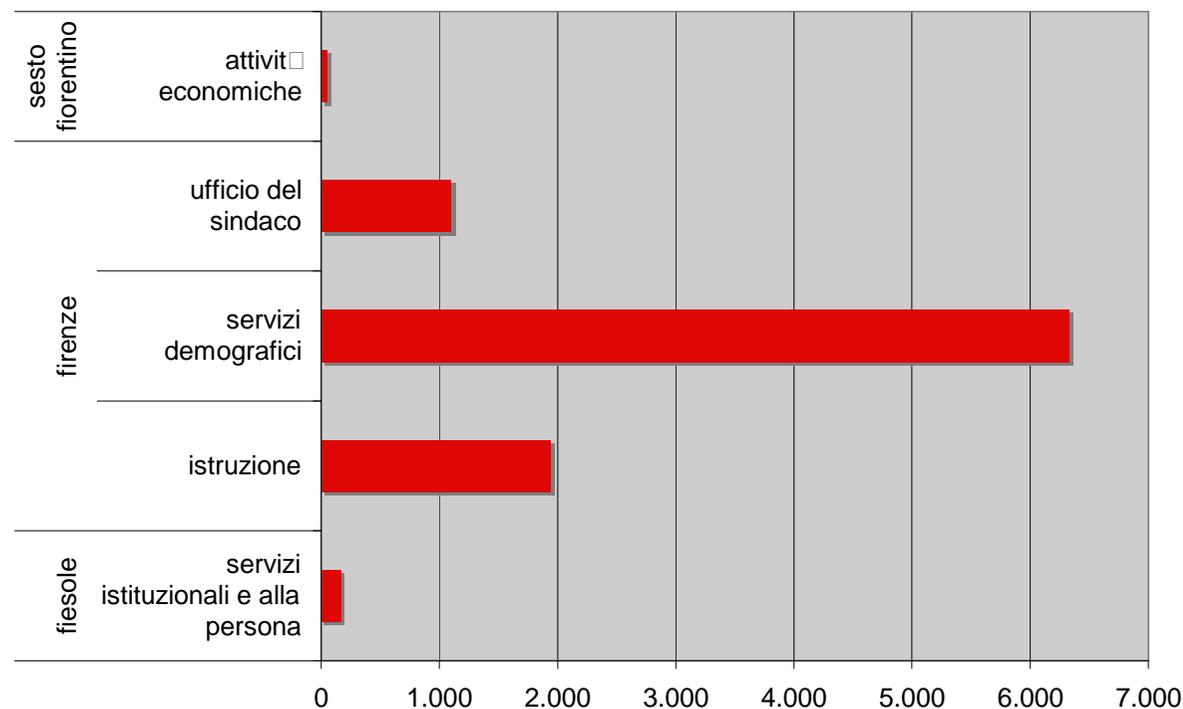


A partire da un elevato numero in febbraio (1.966), il numero di prenotazioni decresce nel corso dell'anno fino al suo minimo nel mese di agosto (643), per poi crescere di nuovo in settembre (1.466) e mantenersi costante intorno alle 1.000 fino alla fine dell'anno.

Mese	Annullata per delega	Annulata	Confermata	Evasa	Richiesta in attesa di conferma	Totale
Gennaio		1.064	511	4		1.579
Febbraio		765	1.201			1.966
Marzo	1	526	1.117	2	1	1.647
Aprile		525	726	1		1.252
Maggio		516	853	2		1.371
Giugno		323	571	2		896
Luglio		312	549			861
Agosto	1	192	450			643
Settembre	1	329	1.136			1.466
Ottobre		298	803			1.101
Novembre		259	818			1.077
Dicembre		77	867			944
Totale	3	5.186	9.602	11	1	14.803



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: PRENOTAZIONI CONFERMATE



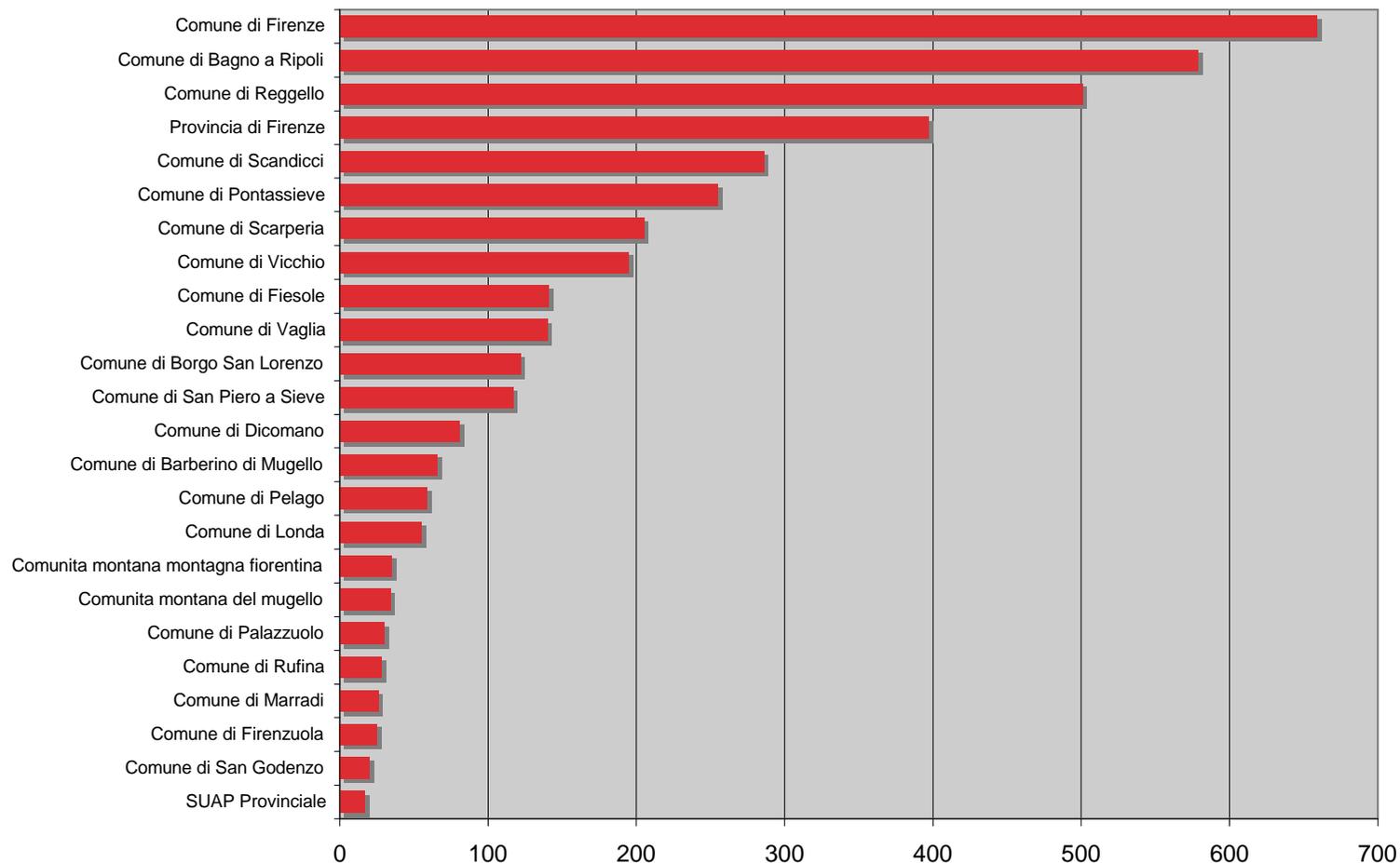
Le prenotazioni più confermate per macrostruttura sono i **Servizi demografici del Comune di Firenze (66%)**.

Ente	Macrostruttura	Confermate	%
fiesole	servizi istituzionali e alla persona	166	1,7%
firenze	istruzione	1.943	20,2%
	servizi demografici	6.332	66,0%
	ufficio del sindaco	1.102	11,5%
sesto fiorentino	attività economiche	54	0,6%
Totale		9.597	100,0%

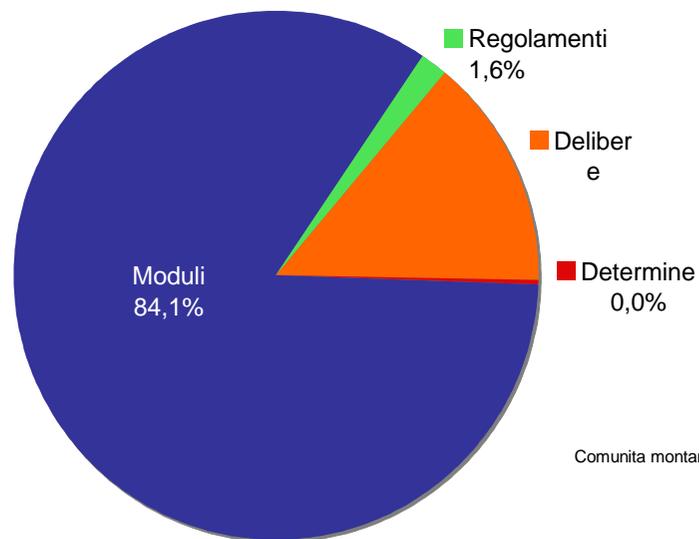
LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: UPLOAD PER ENTE



Firenze: **659** Bagno a Rip: **579** Reggello: **501** Provincia di Firenze: **397**



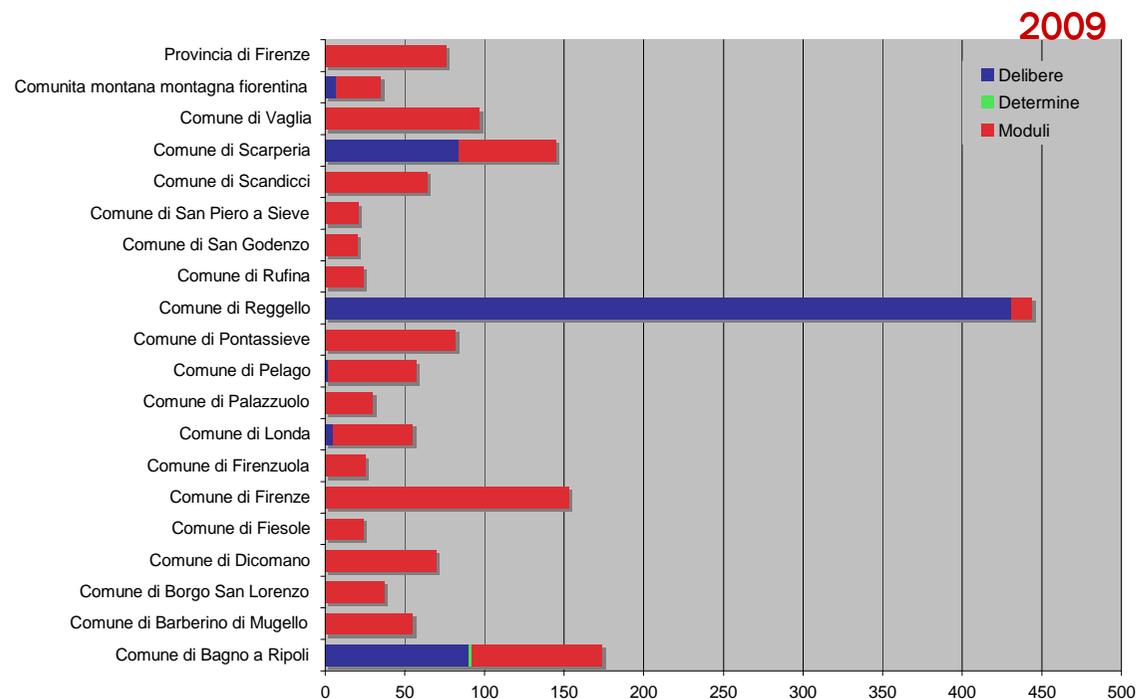
LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: DOCUMENTI PER TIPOLOGIA



L'**84%** dei documenti pubblicati sono **moduli**.

Le **delibere** (623) sono state pubblicate per il **99%** nel 2009.

I **regolamenti** (98) non hanno invece una data di riferimento e sono stati caricati dai soli comuni di **Bagno a Ripoli e Scarperia**.

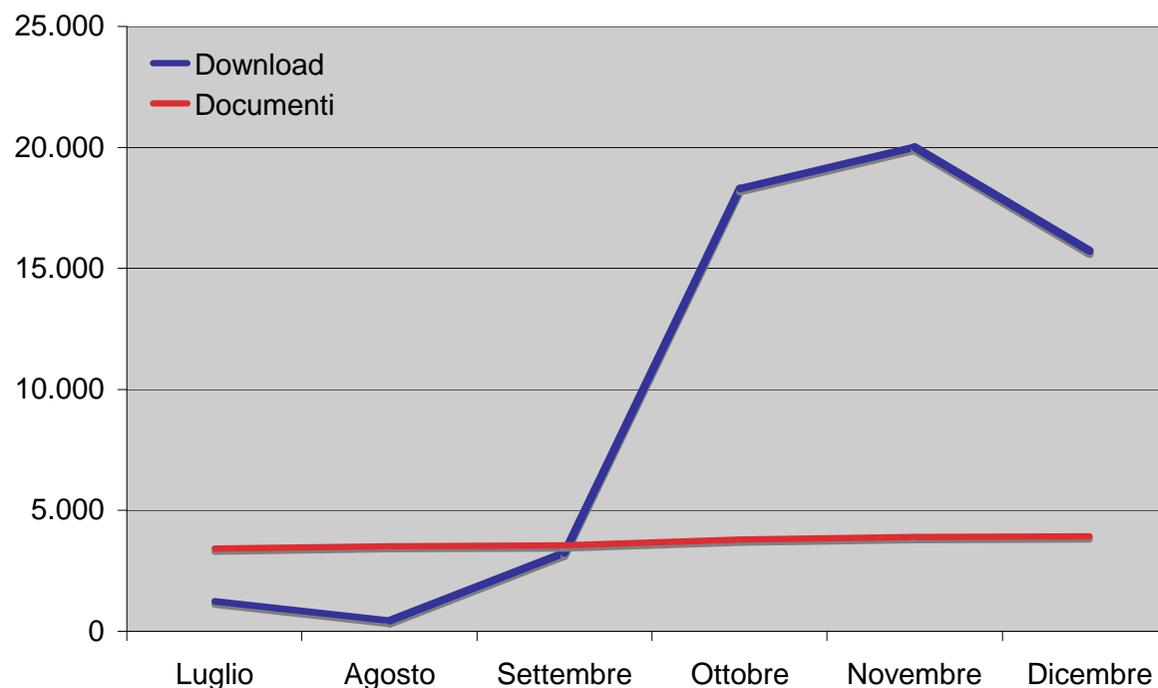


LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: DOWLOAD DOCUMENTI



Il numero di **download** cresce notevolmente tra **settembre** ed **ottobre**, passando da 1 a circa **5 download per singolo documento**.

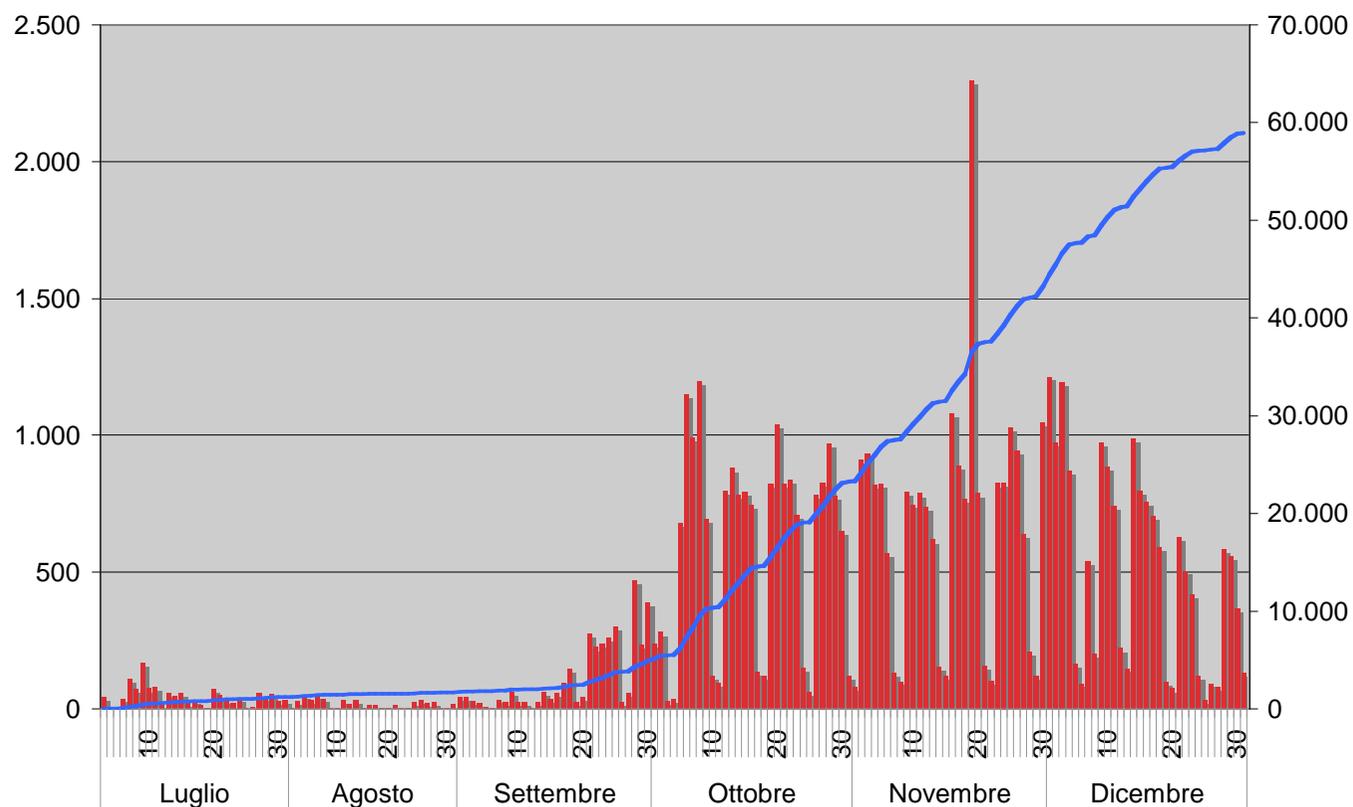
	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Download	1.240	443	3.252	18.300	20.013	15.713
Documenti	3.419	3.518	3.557	3.801	3.904	3.935
DL/Doc	0,4	0,1	0,9	4,8	5,1	4,0



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DI PORTALE: DOWNLOAD DOCUMENTI NEL TEMPO



A partire da ottobre il numero dei download appare omogeneo in ogni settimana, con valori mediamente compresi tra 500 e 1.000 nei giorni feriali. Il volume dei trasferimenti è di circa **5.000 documenti alla settimana**.



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE SERVIZI ATTIVI PER ENTE

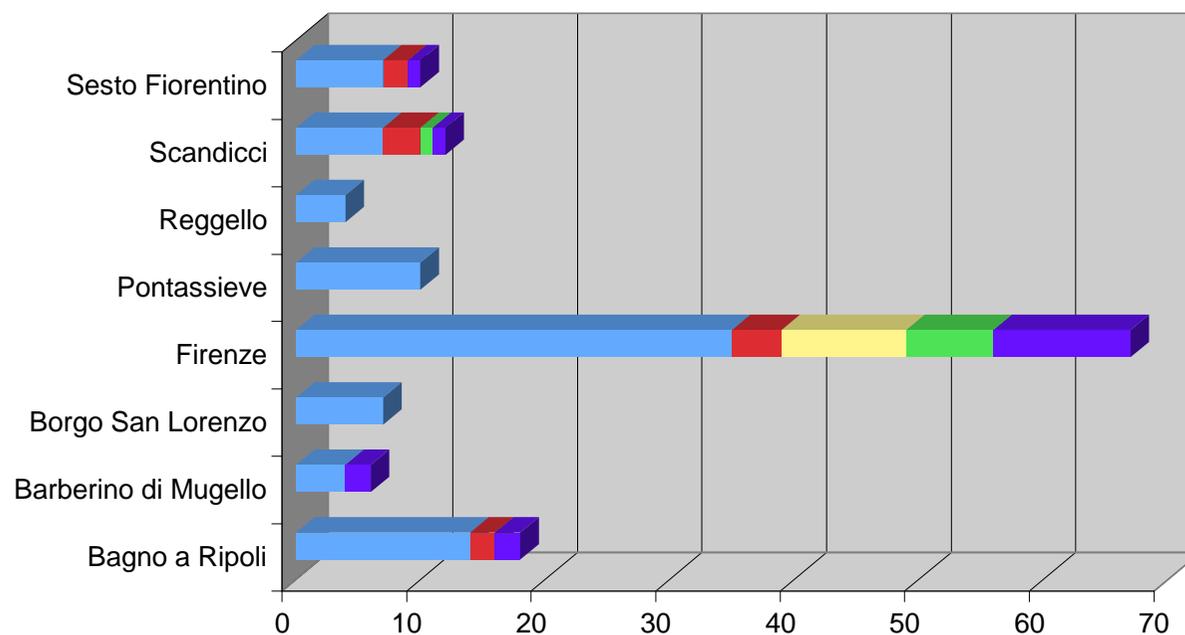
www.
055055.it

tel.
055055

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	14	2			2	18
Barberino di Mugello	4				2	6
Borgo San Lorenzo	7					7
Firenze	35	4	10	7	11	67
Pontassieve	10					10
Reggello	4					4
Scandicci	7	3		1	1	12
Sesto Fiorentino	7	2			1	10
Totale	88	11	10	8	17	134

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	77,8%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Barberino di Mugello	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	52,2%	6,0%	14,9%	10,4%	16,4%	100,0%
Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	58,3%	25,0%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Sesto Fiorentino	70,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Totale	65,7%	8,2%	7,5%	6,0%	12,7%	100,0%

■ Concessioni ed autorizzazioni ■ Essere cittadino ■ Fiscali ■ Scuole ■ Pagamenti

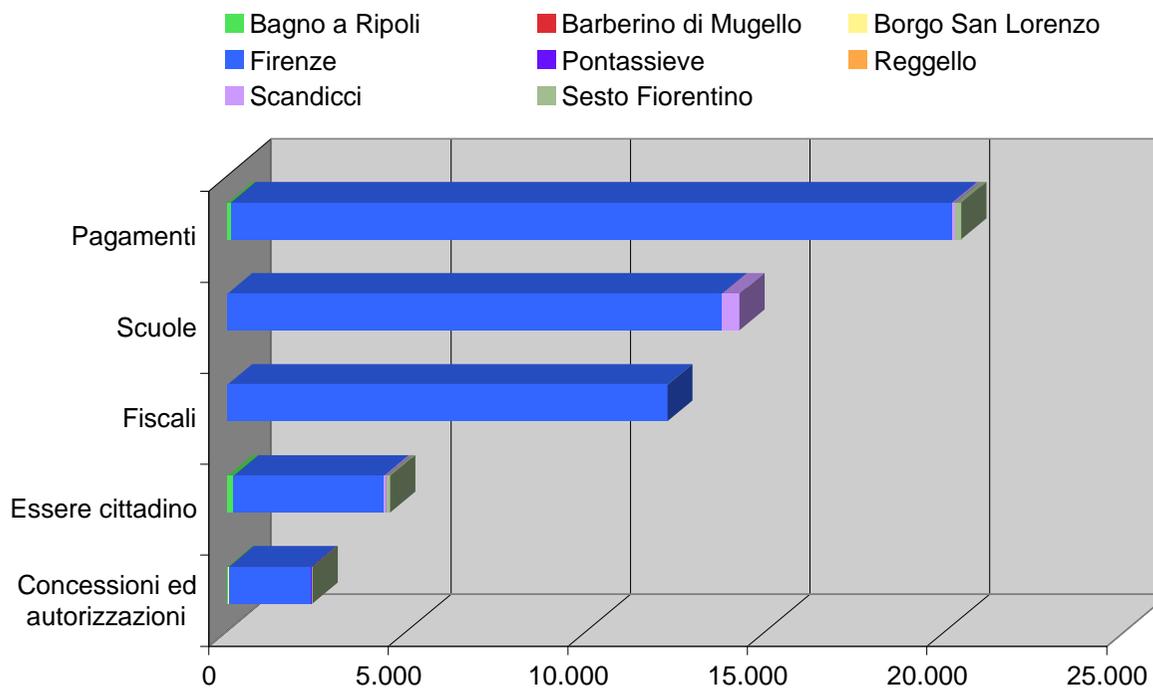


LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE SERVIZI UTILIZZATI PER ENTE



Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	36	170			103	309
Barberino di Mugello	7				2	9
Borgo San Lorenzo	1					1
Firenze	2.286	4.180	12.250	13.769	20.070	52.555
Pontassieve	20					20
Reggello	5					5
Scandicci	11	80		486	88	665
Sesto Fiorentino	5	101			173	279
Totale	2.371	4.531	12.250	14.255	20.436	53.843

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	11,7%	55,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Barberino di Mugello	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	100,0%
Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	4,3%	8,0%	23,3%	26,2%	38,2%	100,0%
Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	1,7%	12,0%	0,0%	73,1%	13,2%	100,0%
Sesto Fiorentino	1,8%	36,2%	0,0%	0,0%	62,0%	100,0%
Totale	4,4%	8,4%	22,8%	26,5%	38,0%	100,0%



LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DEMOGRAFICI (FIRENZE)

www.
055055.it

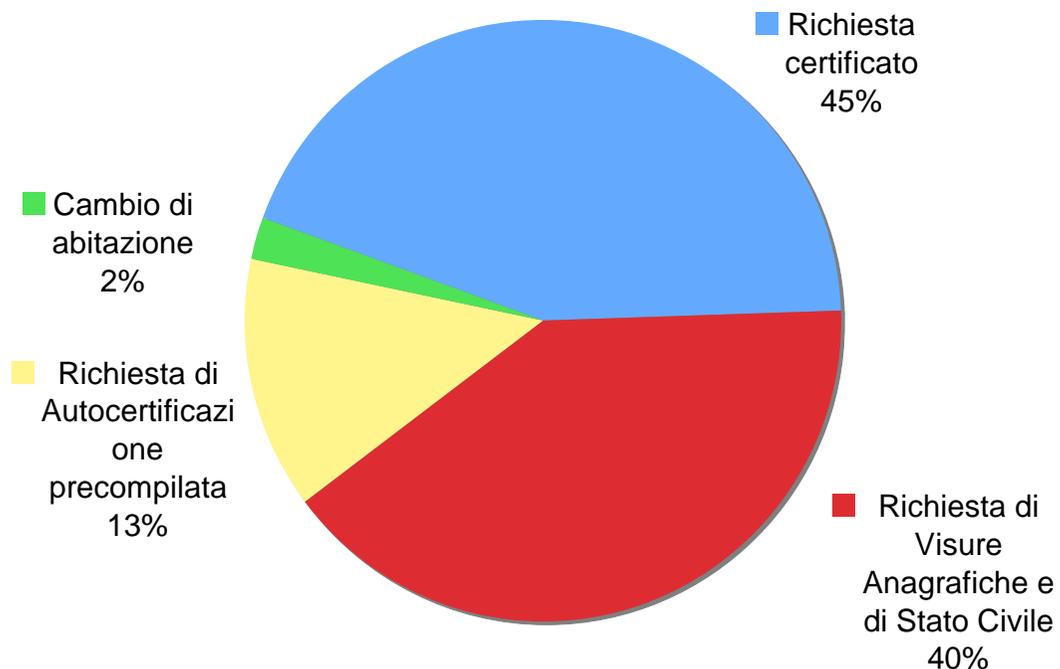
tel.
055055

L'**85%** dei visitatori richiede:

- **Certificati (45%)**
- **Visure anagrafiche (40%)**

Il **13%** richiede Autocertificazione precompilata.

Il **2%** il Cambio di abitazione.



Essere cittadino		4.180
E1	Richiesta certificato	1.832
E2	Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile	1.691
E3	Richiesta di Autocertificazione precompilata	561
E4	Cambio di abitazione	96

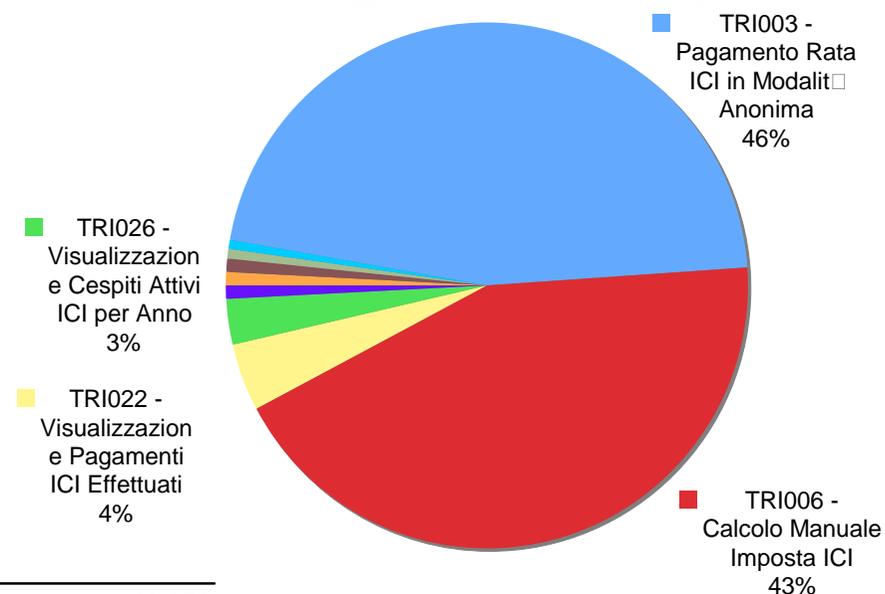
LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI FISCALI (FIRENZE)

www.
055055.it

tel.
055055

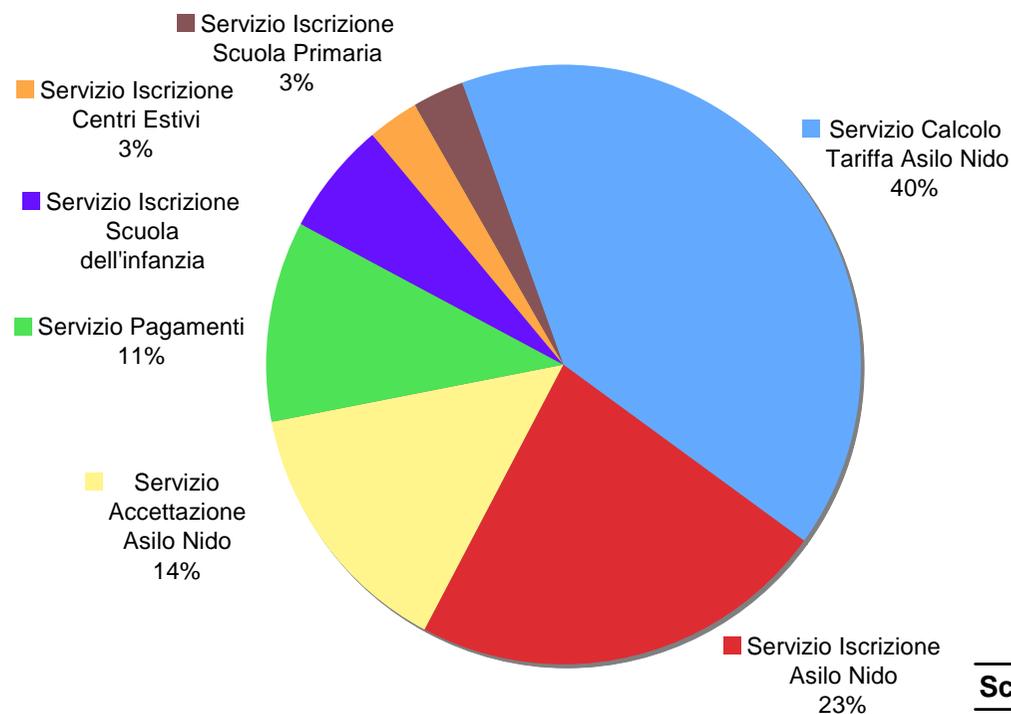
Circa il **90%** dei cittadini richiede:

- **Pagamento ICI (46%)**
- **Calcolo imposta ICI (43%)**



Fiscali		12.250
F1	TRI003 - Pagamento Rata ICI in Modalità Anonima	5.651
F2	TRI006 - Calcolo Manuale Imposta ICI	5.294
F3	TRI022 - Visualizzazione Pagamenti ICI Effettuati	522
F4	TRI026 - Visualizzazione Cespiti Attivi ICI per Anno	331
F5	TRI021 - Visualizzazione Dichiarazioni e Comunicazioni ICI	115
F6	TRI027 - Visualizzazione Cespiti ICI con Richiesta Aliquote Speciali	94
F7	TRI012 - Istanza di Rimborso ICI	93
F8	TRI013 - Istanza per Aliquote Ridotte ed Ulteriori Detrazioni ICI	80
F9	TRI025 - Visualizzazione Provvedimenti di Rimborso ICI Emessi	53
F10	TRI017 - Istanza di Interpello ICI	17

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI SCOLASTICI (FIRENZE)



Il **40%** dei cittadini utilizza il servizio di calcolo tariffa, il **23%** il servizio di iscrizione ed il **14%** l'accettazione all'asilo nido.

Scuole		13.769
S1	Servizio Calcolo Tariffa Asilo Nido	5.565
S2	Servizio Iscrizione Asilo Nido	3.160
S3	Servizio Accettazione Asilo Nido	1.950
S4	Servizio Pagamenti	1.471
S5	Servizio Iscrizione Scuola dell'infanzia	849
S6	Servizio Iscrizione Centri Estivi	405
S7	Servizio Iscrizione Scuola Primaria	369

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE EVOLUZIONE MULTIORTALE: PRINCIPALI ATTIVITÀ 2009



Accessibilità: sistema multiportale compatibile con legge Stanca ed alcuni standard W3C, e con revisione e controllo di tutte le pagine.

Consolidamento: revisione e consolidamento complessivo dell'infrastruttura e realizzazione di una gestione integrata.

Affidabilità: anche grazie a interventi puntuali di miglioramento il sistema ha avuto un'affidabilità (uptime) pari al 100%.

Connettività: il sistema è stato integrato – attraverso la Cooperazione Applicativa Regionale Toscana (CART) e la Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) con i comuni di Bagno a Ripoli, Scandicci e Sesto Fiorentino.

Integrazione: si è sviluppata una base dati di replica per il collegamento tra il sistema e i sistemi demografici dei comuni suddetti.

INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE

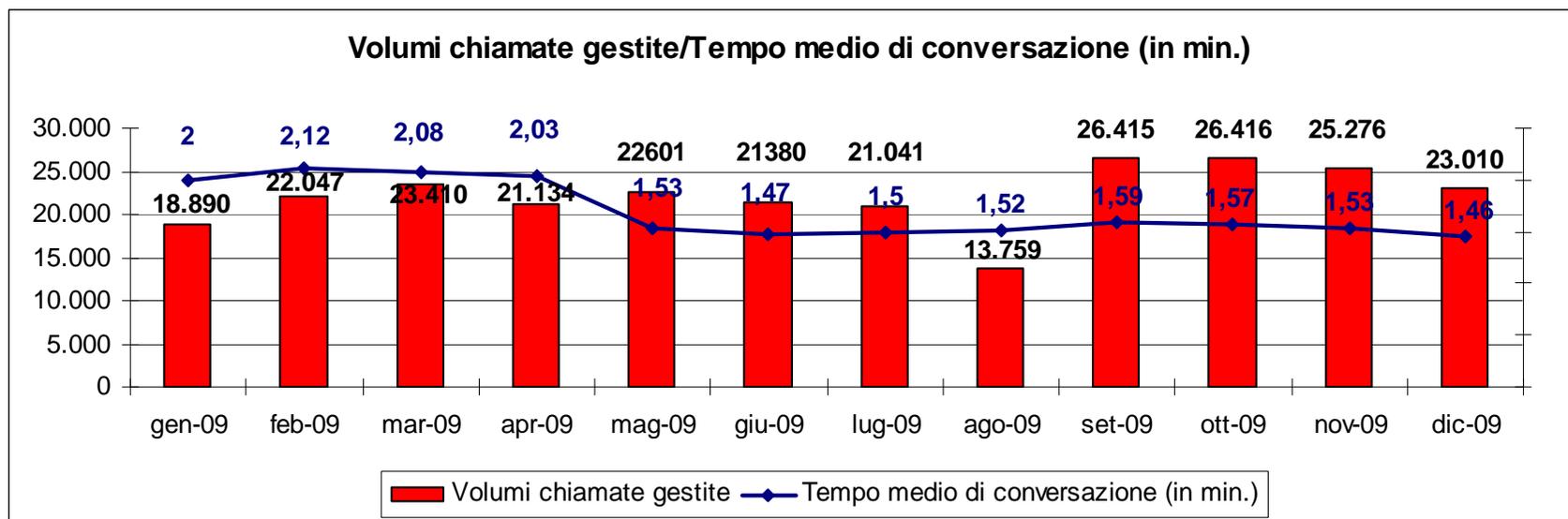
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA IL CONTACT CENTER 055055: VOLUMI DI SERVIZIO



Linea Comune gestisce il Contact Center multiente per i comuni di Firenze,, Bagno a Ripoli, Fiesole, Pelago, Rufina, Sesto Fiorentino, e per la Provincia di Firenze (centralino)

- ❑ ha gestito in totale oltre **230.000 casi** su 265.000 contatti
- ❑ ha risolto al 1° livello oltre il **90%** dei casi

Il tempo medio di conversazione di 117 secondi.



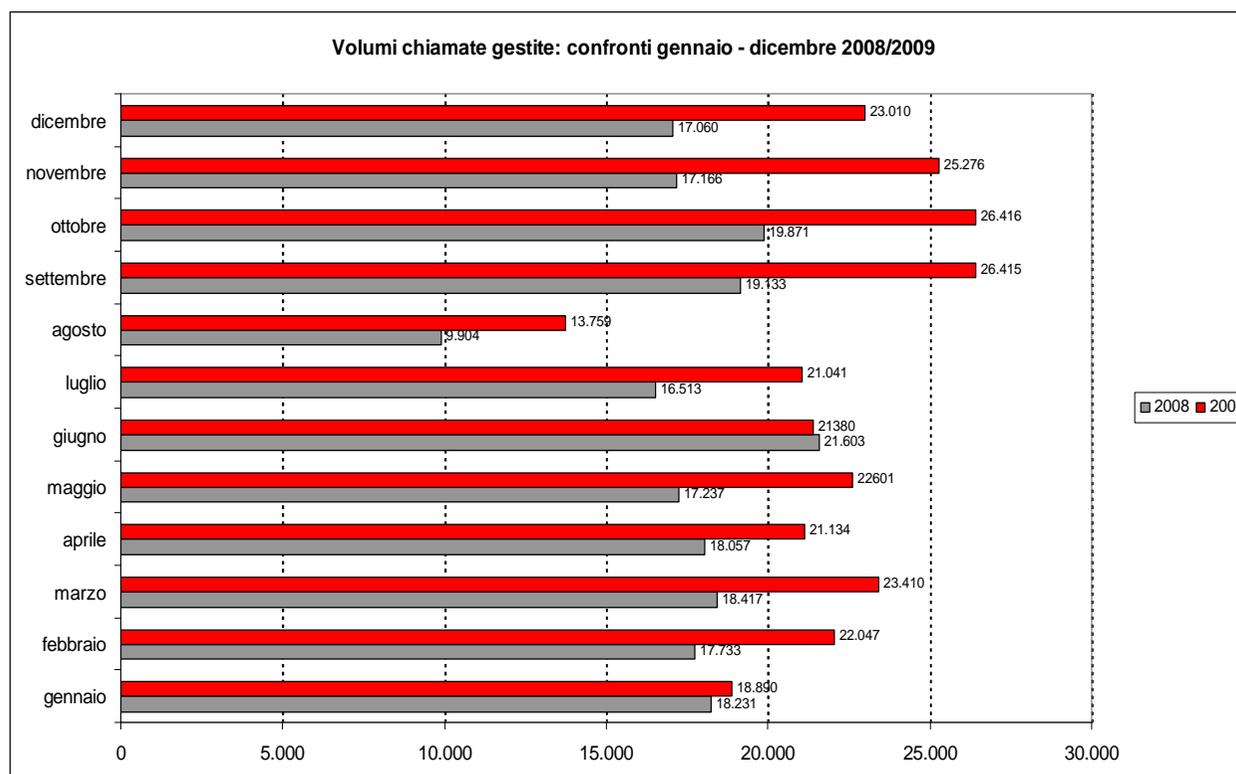
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA IL CONTACT CENTER 055055: 2008 VS 2009



I volumi del servizio sono gradualmente aumentati dal 2008 al 2009: sono state gestite in totale:

+26 % su 12 mesi (265.379 nel 2009 contro **210.925** nel 2008)

+39% confrontando solamente l'ultimo trimestre.



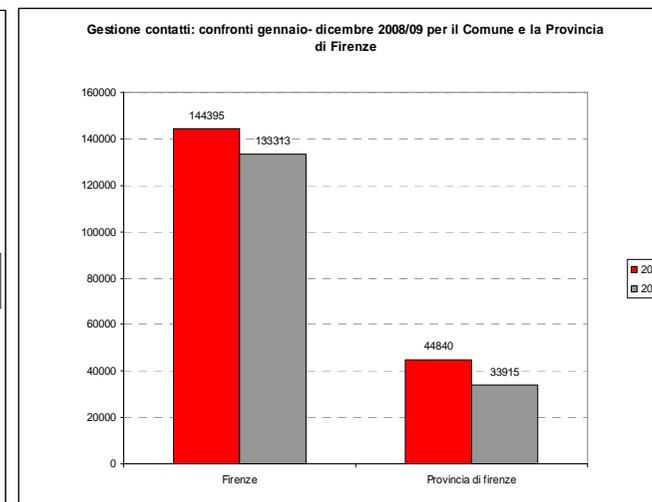
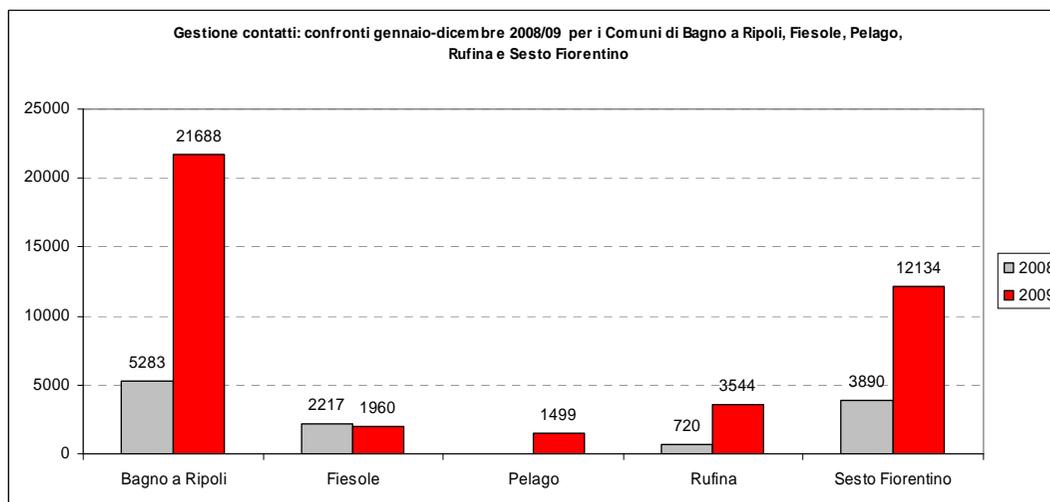
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA IL CONTACT CENTER 055055: I CONTATTI PER ENTE



ENTI	2008	2009
Bagno a Ripoli	5283	21688
Fiesole	2217	1960
Firenze	133313	144395
Pelago		1499
Rufina	720	3544
Sesto Fiorentino	3890	12134
Provincia di Firenze	33915	44840
Totale	179338	230060

Dalla tabella si evince un trend positivo nel numero dei contatti gestiti per tutti gli Enti dal 2008 al 2009.

Da evidenziare il forte aumento dei contatti per i Comuni di Sesto Fiorentino, Bagno a Ripoli e Rufina.



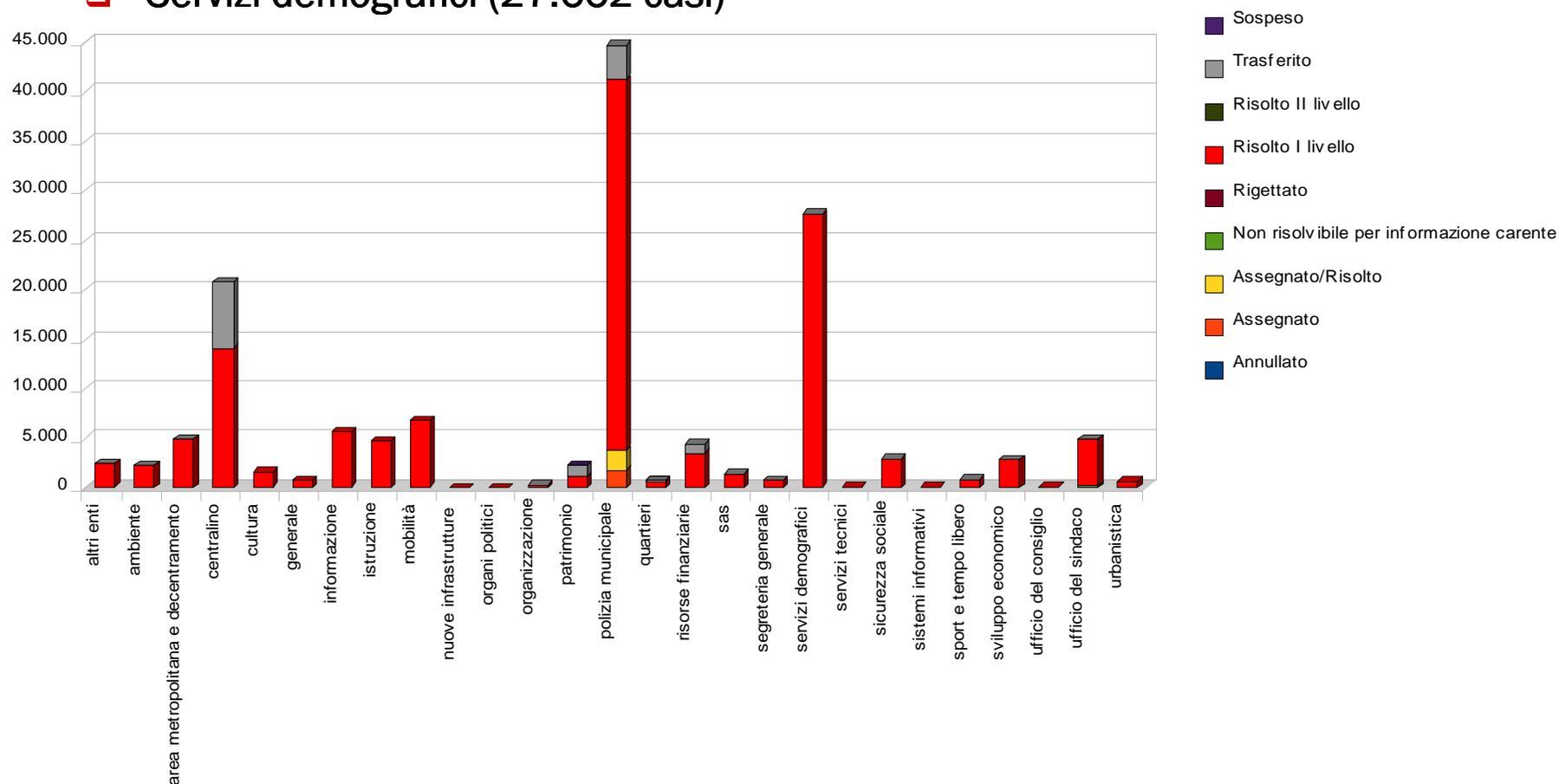
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA COSA CHIEDONO I CITTADINI AL CONTACT CENTER

www.
055055.it

tel.
055055

Le richieste più frequenti riguardano:

- ❑ **Polizia Municipale (44.716 casi)**
- ❑ **Servizi demografici (27.662 casi)**



ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA I SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL CONTACT CENTER



	REALE (%)	ATTESO (%)	GAP (%)
SLA 1: chiamate gestite/chiamate ricevute (%)	97	98	- 1
SLA 2: chiamate con tempo medio risposta operatore < 20 sec.(%)	91	90	1
SLA 3: chiamate abbandonate in attesa di risposta .(%)	3,2	5	1,8
SLA 4: chiamate risolte al primo contatto.(%)	81	70	11

Da rilevare

- La causa del degrado dello SLA 1 è da ricercarsi nell'incremento di chiamate triplicato per prenotazioni eventi organizzati dal Comune di Firenze nell'ambito dell'iniziativa "un Bacione a Firenze"
- Il valore dello SLA 4 è dato dalla somma delle chiamate risolte al I livello sia per il servizio di centralino che di contact center

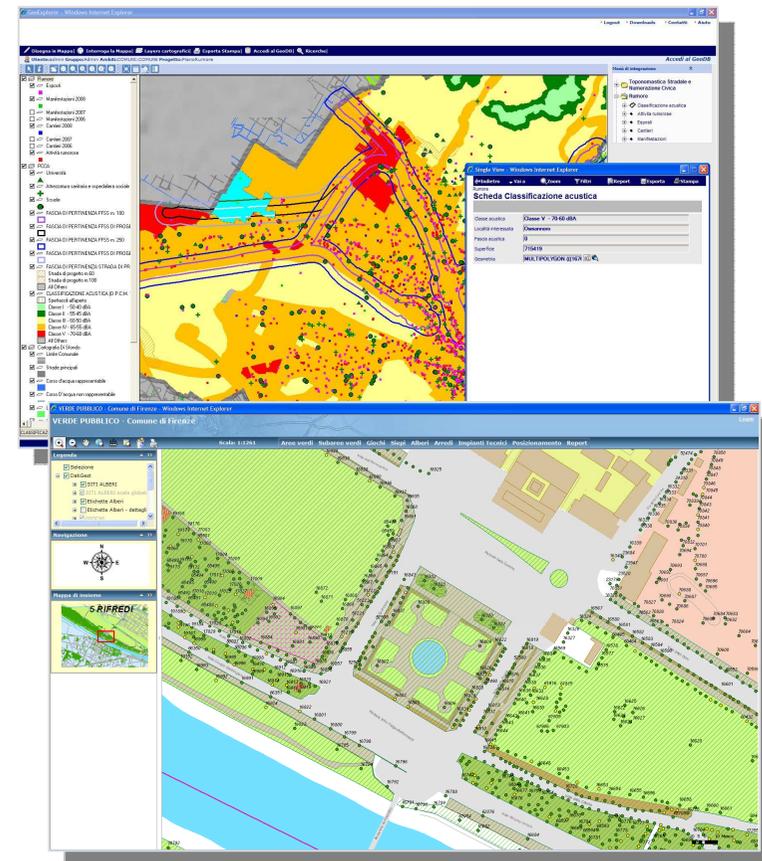
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA IL SIT: LA GESTIONE DEI DATI GEOGRAFICI

www.
055055.it

tel.
055055

Il settore SIT di Linea Comune Spa ha maturato competenze che ricoprono tutte le attività dei sistemi informativi territoriali nelle Pubbliche Amministrazioni.

- ❑ Progettazione di sistemi informativi territoriali
- ❑ Progettazione di applicazioni per la gestione di informazioni con componente geografica
- ❑ Integrazione tra sistemi informativi geografici
- ❑ Integrazione di sistemi informativi geografici con sistemi informativi alfanumerici
- ❑ Gestione rilievi cartografici
- ❑ Attività di acquisizione di dati geografici e di ristrutturazione di basi di dati
- ❑ Realizzazione di applicazioni GIS in ambiente desktop e web
- ❑ Realizzazione di servizi web di natura geografica o basati su dati geografici
- ❑ Integrazione SIT su client mobile



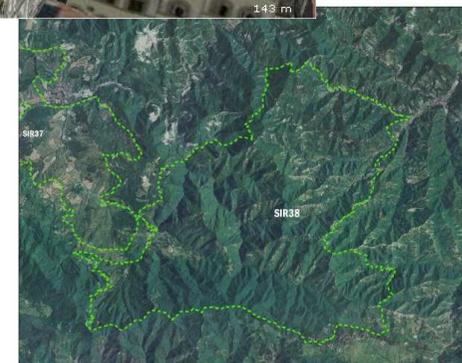
ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA AMBITI DI COMPETENZA DEL SIT

www.
055055.it

tel.
055055

Esperienze nella realizzazione di sistemi geografici nei settori:

- ❑ Urbanistica
- ❑ Mobilità
- ❑ Toponomastica
- ❑ Ambiente
- ❑ Topografia
- ❑ Beni Culturali
- ❑ Protezione civile
- ❑ Sviluppo economico
- ❑ Istruzione
- ❑ Polizia municipale
- ❑ Catasto reti tecnologiche

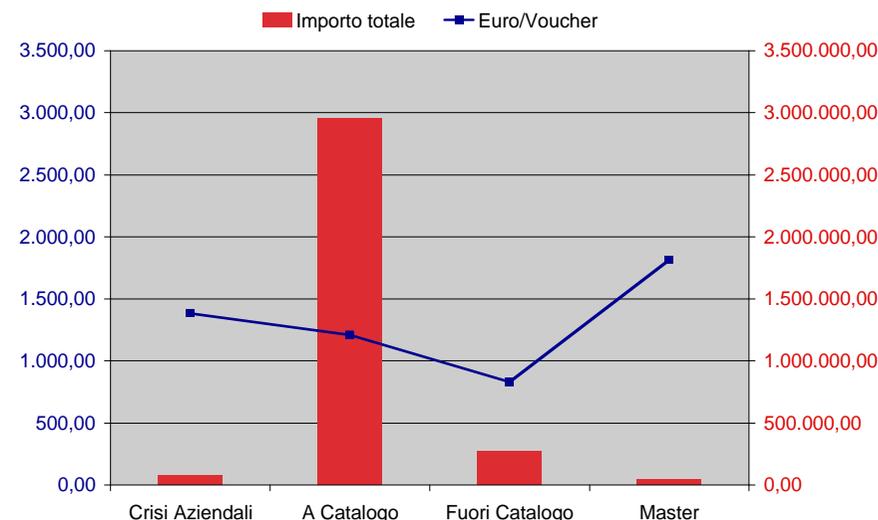


ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA DIREZIONE FORMAZIONE PROVINCIA DI FIRENZE



- ✓ Supporto alla gestione rendicontazione progetti finanziati
- ✓ Avvio servizi online:
 - Gestione voucher
 - Gestione corsi riconosciuti

Corso	N.Voucher	Importo totale	Euro/Voucher
Crisi Aziendali	55	76.105,00	1.383,73
A Catalogo	2.446	2.955.136,26	1.208,15
Fuori Catalogo	327	271.053,00	828,91
Master	23	41.649,00	1.810,83
Totale	2.851	3.343.943,26	1.172,90



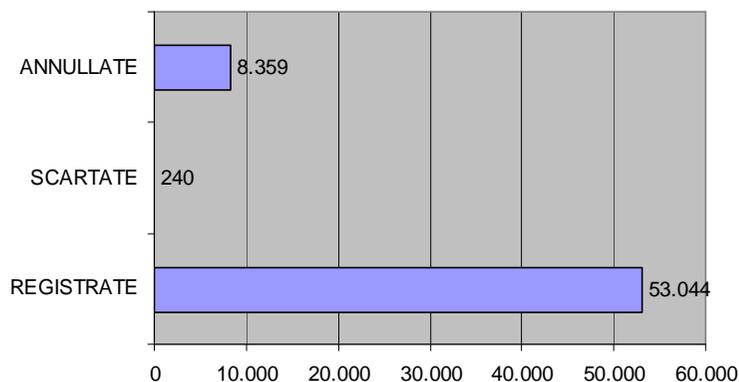
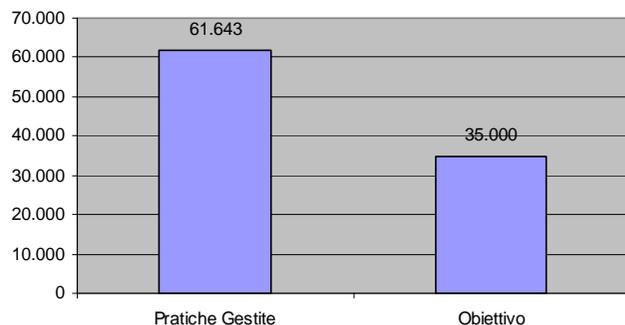
N. agenzie che hanno inserito una domanda: **100**

N. totale corsi inseriti: **1.110**

N. totale corsi pubblicati: **1.009**



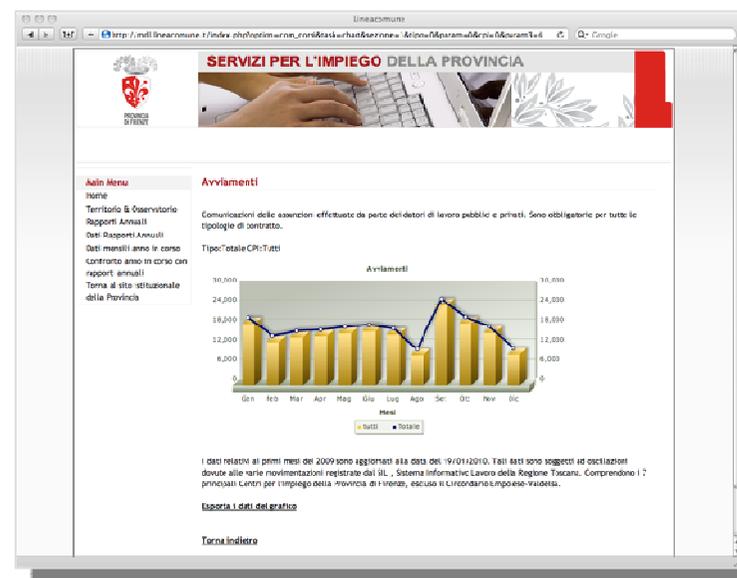
✓ Supporto alla gestione comunicazioni telematiche



Sono state gestite **61.643** pratiche, di cui **53.044** registrate.

✓ Osservatorio Mercato del Lavoro

Il sito, rivolto ad un'utenza professionale, propone il download dei rapporti annuali, la composizione/visualizzazione interattiva di grafici sui trend annuali ed ai dati dell'anno in corso.



ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO



Creazione e gestione del sito dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro per la Provincia di Firenze, con supporto all'inserimento dei dati e stesura del rapporto annuale.

Accessi al sito MDL <http://mdl.lineacomune.it> nell'anno 2009



Uso del sito

 **746 Visite**

 **6.704 Visualizzazioni di pagina**

 **8,99 Pagine/Visita**

 **23,46% Frequenza di rimbalzo**

 **00:05:38 Tempo medio sul sito**

 **57,37% % visite nuove**

Dal 9 settembre al 31 dicembre 2009 la media è pari a 6 visite giornaliere.
In media vengono visitate 9 pagine per visita.

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA SUPPORTO COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP

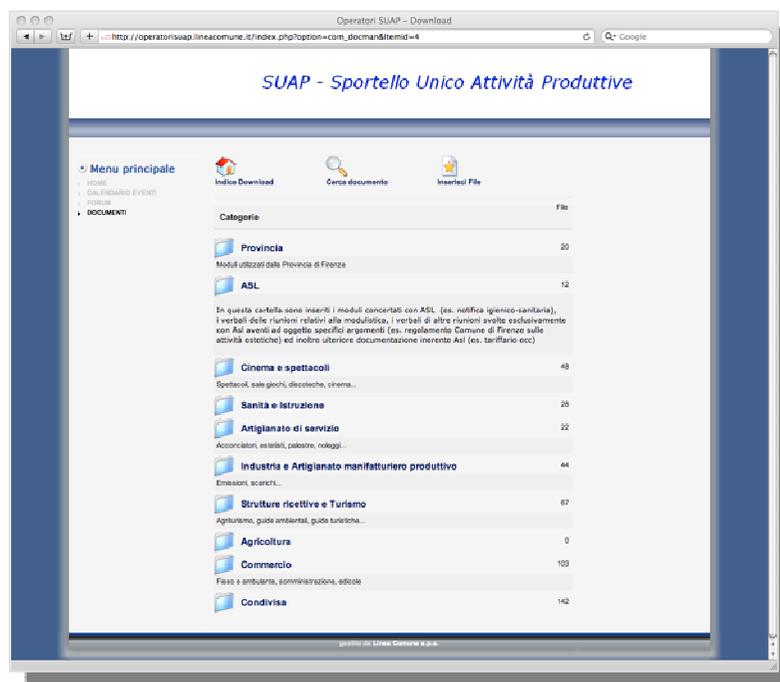
www.
055055.it

tel.
055055

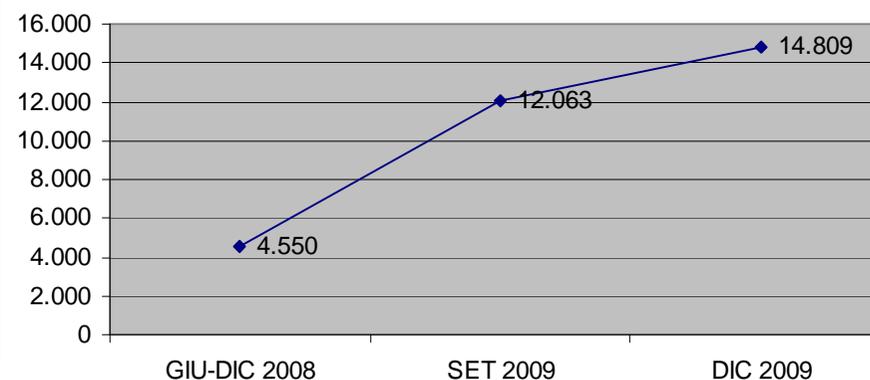
Coordinamento e supporto al tavolo di coordinamento provinciale dei SUAP (Sportello Unico Attività Produttive).

Creazione e gestione della community degli operatori.

Il sito comprende da un'agenda condivisa, un forum ed un repository per la condivisione di moduli classificati per singole aree.



- N° Accessi al 31/12/2009: **14.809**
- N° Moduli validati e in lavorazione: **157**
- N° Comuni registrati: **35**
- N° Comunità Montane Registrate: **2**
- N° Utenti abilitati: **+12%** rispetto al 2008

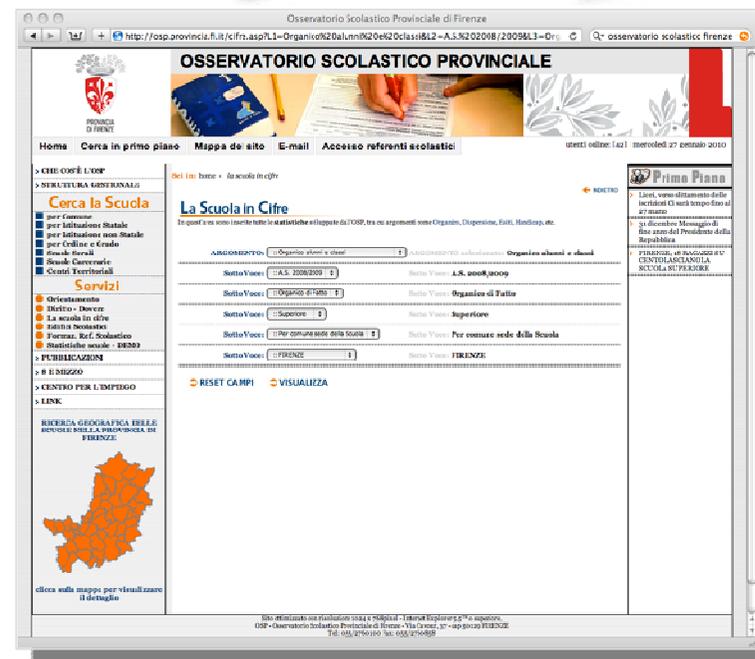


ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA OSSERVATORIO SCOLASTICO PROVINCIALE (OSP)



Dal sito dell'Osservatorio scolastico è possibile interrogare i dati relativi agli anni scolastici 2005-2009 a più livelli di dettaglio.

Ciascuna analisi può essere scaricata sotto forma di **report**.



Organico alunni e classi

Parametri:
Anno scolastico: A.S. 2008/2009
Organico di Diritto o di Fatto: Organico di Fatto
Ordine scolastico: Superiore
Per comune sede della Scuola: BAGHO A RIPOLI

ISTITUZIONE: FIPS12000C - L.S. Piero Gobetti	Totale alunni	Totale classi	Alumni per anni					Classi					Media alunni per classe					
			I*	II*	III*	IV*	V*	I*	II*	III*	IV*	V*	Pluriclasse	I*	II*	III*	IV*	V*
Grado: Superiore																		
FIPS12000C - L.S. Piero Gobetti	735	30	159	144	156	140	136	6	6	6	6	6	26,5	24	26	23,33	22,67	
Totale Istituzione:	735	30	159	144	156	140	136	6	6	6	6	6	26,5	24	26	23,33	22,67	

ISTITUZIONE: FITD100003 - I.T.C. Alessandro Volta	Totale alunni	Totale classi	Alumni per anni					Classi					Media alunni per classe					
			I*	II*	III*	IV*	V*	I*	II*	III*	IV*	V*	Pluriclasse	I*	II*	III*	IV*	V*
Grado: Superiore																		
FITD100003 - I.T.C. Alessandro Volta	685	28	170	172	111	129	103	6	7	5	5	5	28,33	24,57	22,2	25,8	20,6	
Totale Istituzione:	685	28	170	172	111	129	103	6	7	5	5	5	28,33	24,57	22,2	25,8	20,6	

Linea Comune gestisce tre rilevazioni l'anno su oltre **750 scuole** della Provincia di Firenze.

Circa **150.000 alunni** rilevati ogni anno con i dati sulla carriera scolastica.

Serie storica dei dati dal 2003.

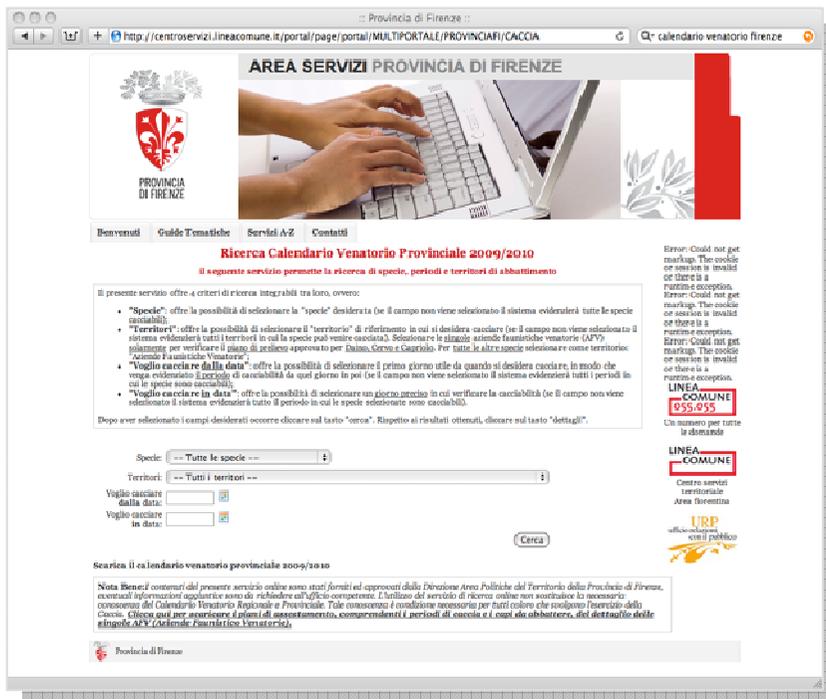


ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA CALENDARIO VENATORIO

www.
055055.it

tel.
055055

Il servizio permette la ricerca di specie, periodi e territori di abbattimento



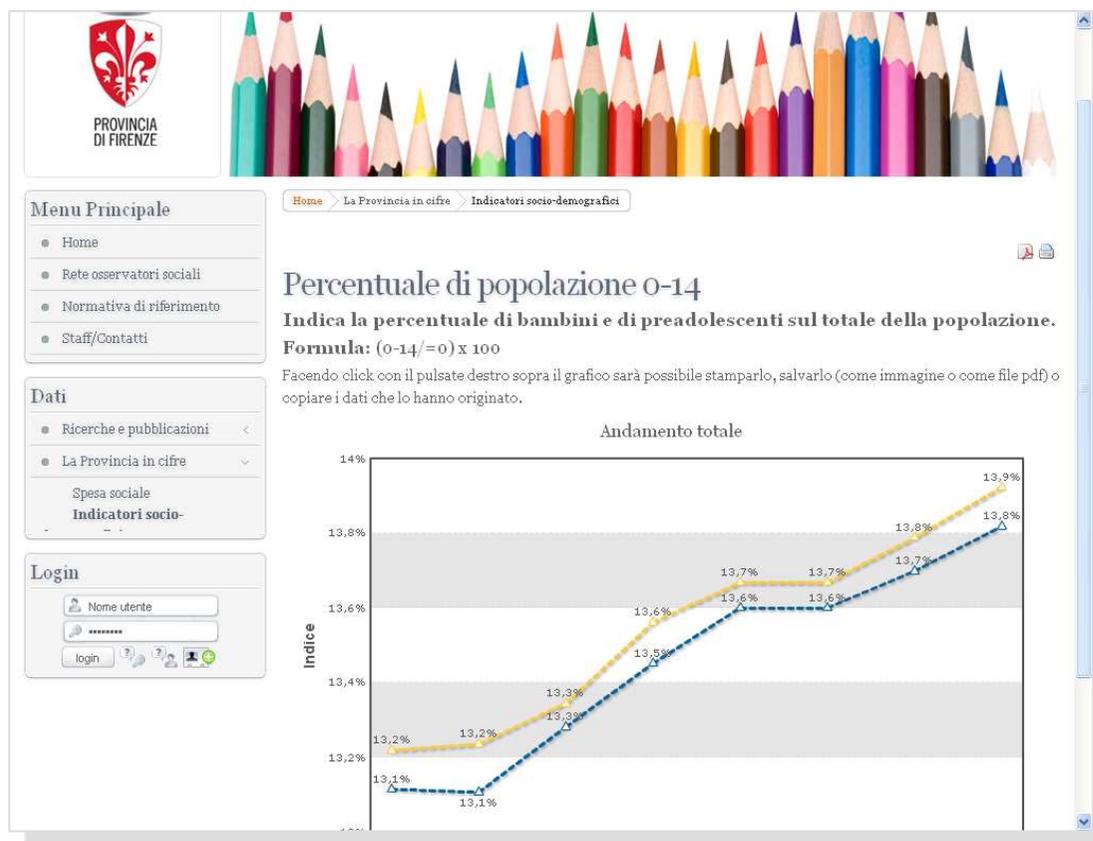
Numero di accessi dal 15 settembre al 5 ottobre del servizio online del calendario venatorio: 1.056 pagine visualizzate, frutto di 384 visite uniche (di cui 5 dalla rete del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali).

DATA DA	DATA A	SPECIE	TERRITORIO	
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Aziende Agrituristiche Venatorie	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Aziende Faunistiche Venatorie	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Comprensori dell'ATC Firenze 4	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Comprensori dell'ATC Firenze 5	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Distretti dell'ATC Firenze 4	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Distretti dell'ATC Firenze 5	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Tutto territorio a caccia programmata non vocato alla specie	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	TORDO SASSELLO	Tutto territorio a caccia programmata vocato alla specie	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	VOLPE	Aziende Agrituristiche Venatorie	Dettagli
20/09/2009	31/01/2010	VOLPE	Aziende Faunistiche Venatorie	Dettagli

Supporto per la redazione della ricerca su “Solidarietà e cittadinanza sociale” In collaborazione con Fondazione Zancan.

Realizzazione Portale con batterie di indicatori socio-demografici.

Avvio ricerca sulla percezione della sicurezza urbana da parte dei cittadini nella Provincia di Firenze



ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA COMUNICAZIONE

www.
055055.it

tel.
055055

Attività integrata con Ufficio Comunicazione del Comune di Firenze per supportare:



- ❑ piani di comunicazione annuali
- ❑ campagne di comunicazione
- ❑ progetti di e-gov (IQuEL, 4.500.000 €, e-move, 1.100.000 €)
- ❑ organizzazione di fiere ed eventi come espositori/organizzatori

- ❑ monitoraggio qualità comunicazione

- ❑ supporto reperimento fondi:
 - sponsorizzazioni
 - fund Raising
 - progetti finanziati/risposta a bandi di gara
 - GIOCO (300.000€, acquisito)
 - IQuEL2 (2.500.000 € in corso).



INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE

I PROGETTI SVILUPPO E GESTIONE RETI CIVICHE COMUNALI

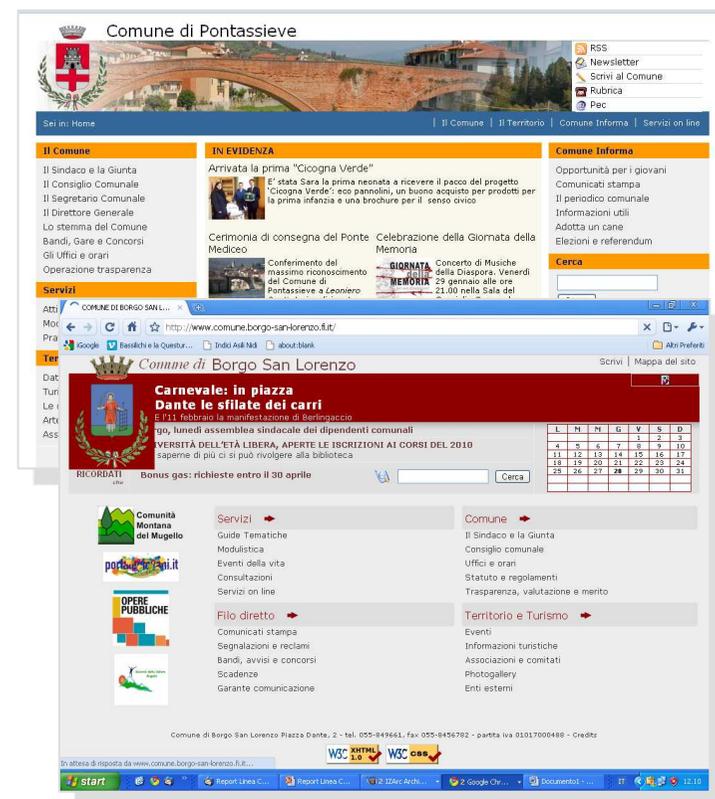


Nel 2009 sono state svolte le attività di installazione e manutenzione dell'applicativo sulle macchine di produzione:

□ per **C.M. Montagna Fiorentina**: formazione e supporto agli enti (in sede o presso i loro uffici), manutenzione applicativa

□ per **C.M. Mugello**: formazione e supporto agli enti (in sede o presso i loro uffici), manutenzione applicativa

□ per **Bagno a Ripoli**: Analisi e progetto condiviso, Installazione e manutenzione dell'ambiente di produzione in TIX, formazione e supporto agli enti (in sede o presso i loro uffici), manutenzione applicativa



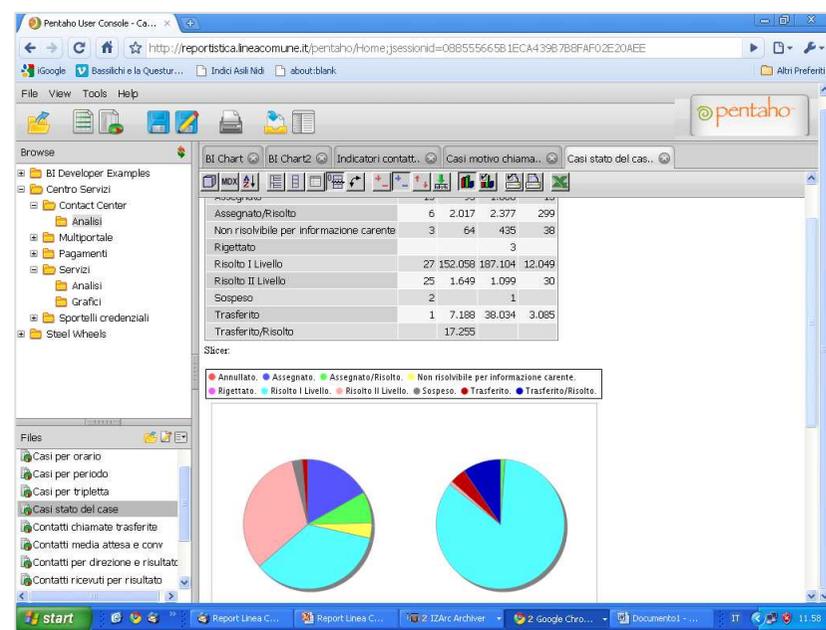
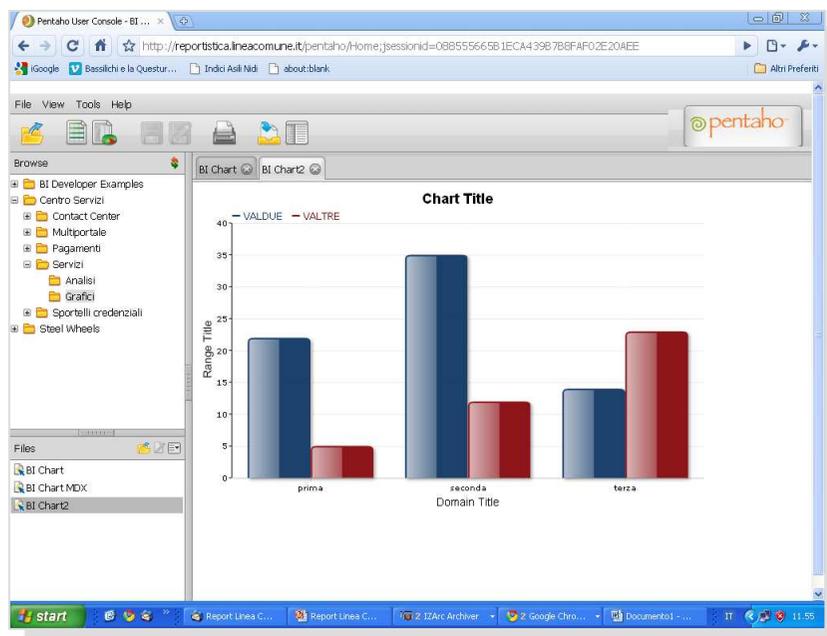
Inoltre è stata realizzata l'attività di analisi e definizione della release 2.0 del iCms, comprensiva della definizione del piano di test ed esecuzione dello stesso (ancora in corso).

I PROGETTI BUSINESS INTELLIGENCE

www.
055055.it

tel.
055055

Individuazione indicatori chiave di performance dei processi/servizi (attualmente multiportale, servizi on-line e Contact Center).



Strumenti di analisi, ricerca e monitoraggio dati e indicatori.

I contenuti fruibili in modalità multicanale: web, mobile.

I PROGETTI ALTRI PROGETTI AVVIATI



Supporto Comuni di Firenze e Sesto Fiorentino nell'analisi delle strutture e dei processi

- ❑ Comune di Firenze, Direzione Organizzazione: analisi dei processi e delle mansioni relativa ad alcuni settori comunali e proposte per la riorganizzazione
- ❑ Comune di Sesto Fiorentino: censimento, analisi ed ottimizzazione dei processi di front-office, finalizzata all'avvio dello Sportello Unico al Cittadino

Realizzazione Portale statistica ufficio associato area fiorentina (consegna sito prevista entro febbraio 2010)

Supporto e assistenza CED

- ❑ **Progetto CSA Rufina:** avvio in esercizio della **server farm** realizzata dalla Comunità Montana della Montagna Fiorentina a servizio dei Comuni aderenti.
- ❑ **Assistenza informatica** per i dipendenti della Comunità Montana Montagna Fiorentina e dei comuni di Pelago e Rufina

Progetto Firenze Card Sviluppo e sperimentazione della carta turistico/Museale **Firenze Card** (BTO nov 2009)



Supporto per la gestione e alimentazione dei contenuti del sito www.muoversiafirenze.it

INDICE



LA SOCIETÀ

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE

ATTIVITÀ SU RICHIESTA DA PIANO D'IMPRESA

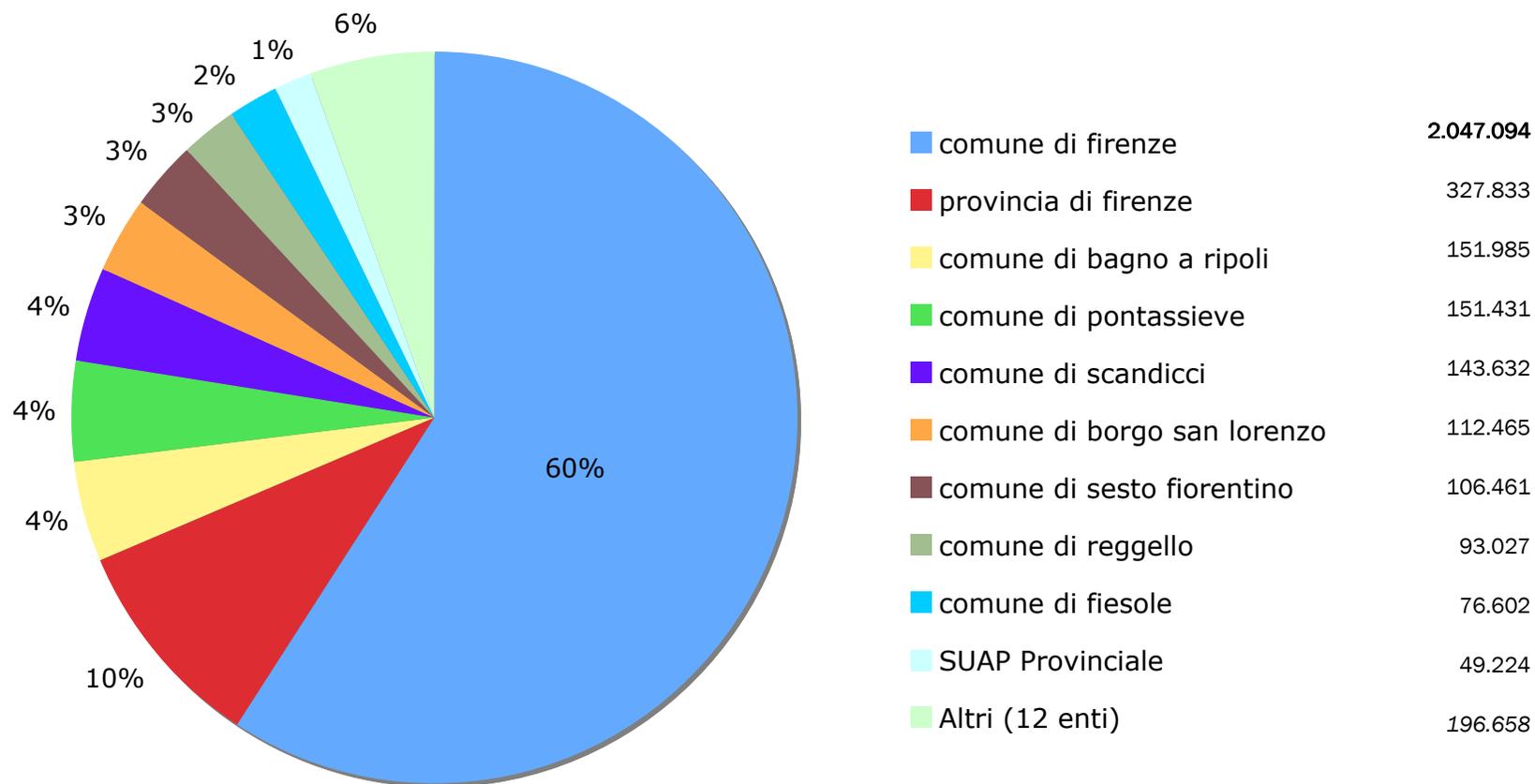
I PROGETTI SPECIALI

APPROFONDIMENTO PER ENTE

GESTIONE PER ENTI GLI ENTI PIÙ VISITATI



circa **6 visite su 10** riguardano il Comune di Firenze
1 su 10 la Provincia di Firenze



GESTIONE PER ENTI ULTIMO TRIMESTRE ED ULTIMO MESE



IV trimestre 2009

Comune di Firenze **56%**

Provincia di Firenze **7%**

Comune di Scandicci **6%**

Dicembre 2009

Comune di Firenze **52%**

Comune di Scandicci **11%**

Provincia di Firenze **6%**

Ente	IV Trimestre
comune di firenze	503.611
provincia di firenze	67.366
comune di scandicci	57.008
comune di pontassieve	39.046
comune di bagno a ripoli	36.525
comune di borgo san lorenzo	32.764
comune di sesto fiorentino	29.091
comune di reggello	22.686
comune di fiesole	17.394
comune di vaglia	16.421
<i>Altri</i>	83.702
Totale	905.614

Ente	Dicembre
comune di firenze	140.153
comune di scandicci	31.164
provincia di firenze	16.447
comune di bagno a ripoli	11.072
comune di pontassieve	10.817
comune di borgo san lorenzo	9.914
comune di sesto fiorentino	9.143
comune di reggello	6.793
comune di scarperia	5.402
comune di fiesole	5.117
<i>Altri</i>	25.714
Totale	271.736

GESTIONE PER ENTI SERVIZI ATTIVI PER ENTE

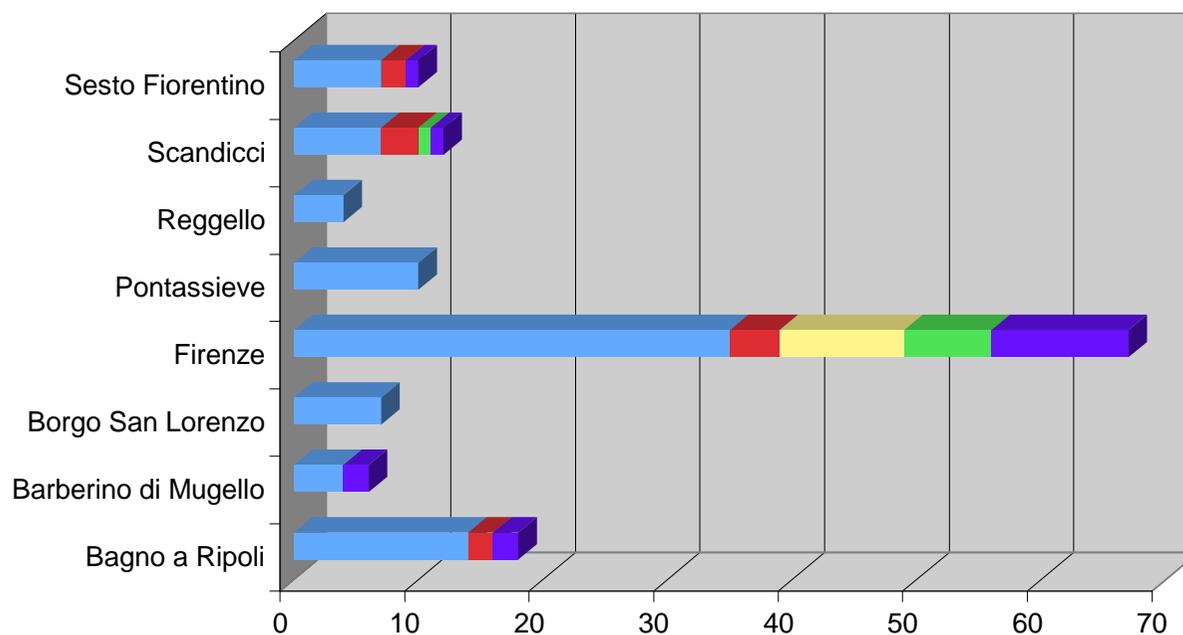
www.
055055.it

tel.
055055

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	14	2			2	18
Barberino di Mugello	4				2	6
Borgo San Lorenzo	7					7
Firenze	35	4	10	7	11	67
Pontassieve	10					10
Reggello	4					4
Scandicci	7	3		1	1	12
Sesto Fiorentino	7	2			1	10
Totale	88	11	10	8	17	134

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	77,8%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Barberino di Mugello	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	52,2%	6,0%	14,9%	10,4%	16,4%	100,0%
Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	58,3%	25,0%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Sesto Fiorentino	70,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Totale	65,7%	8,2%	7,5%	6,0%	12,7%	100,0%

■ Concessioni ed autorizzazioni ■ Essere cittadino ■ Fiscali ■ Scuole ■ Pagamenti



GESTIONE PER ENTI

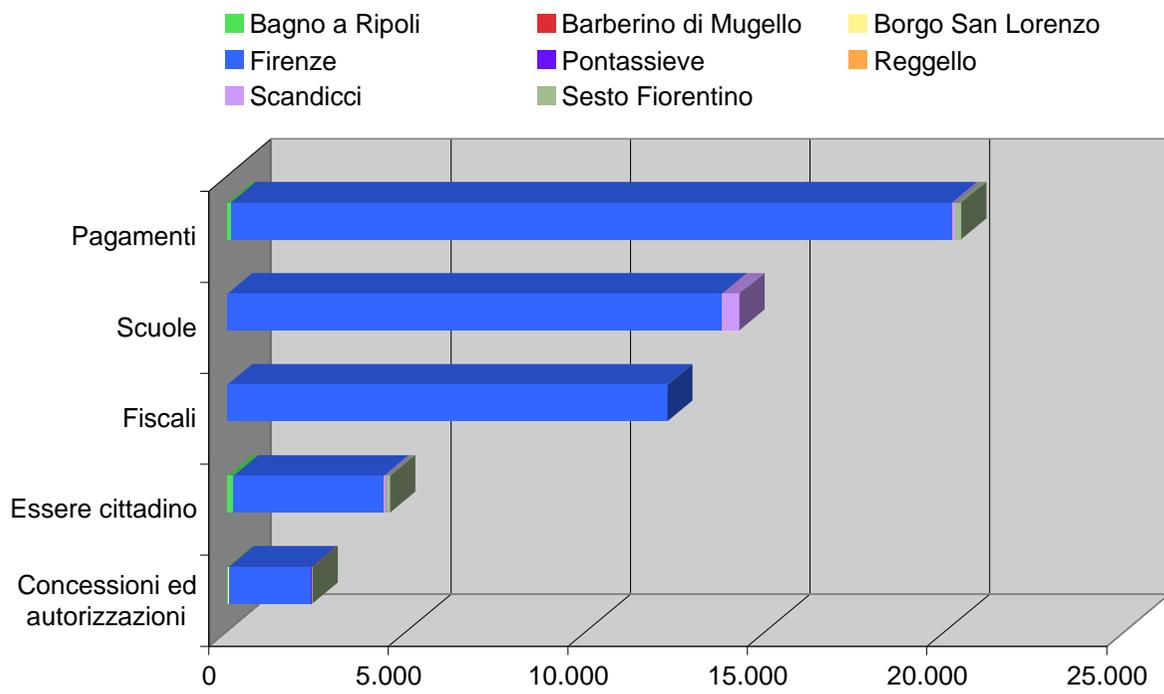
SERVIZI UTILIZZATI PER ENTE

www.
055055.it

tel.
055055

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	36	170			103	309
Barberino di Mugello	7				2	9
Borgo San Lorenzo	1					1
Firenze	2.286	4.180	12.250	13.769	20.070	52.555
Pontassieve	20					20
Reggello	5					5
Scandicci	11	80		486	88	665
Sesto Fiorentino	5	101			173	279
Totale	2.371	4.531	12.250	14.255	20.436	53.843

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	11,7%	55,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Barberino di Mugello	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	100,0%
Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	4,3%	8,0%	23,3%	26,2%	38,2%	100,0%
Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	1,7%	12,0%	0,0%	73,1%	13,2%	100,0%
Sesto Fiorentino	1,8%	36,2%	0,0%	0,0%	62,0%	100,0%
Totale	4,4%	8,4%	22,8%	26,5%	38,0%	100,0%

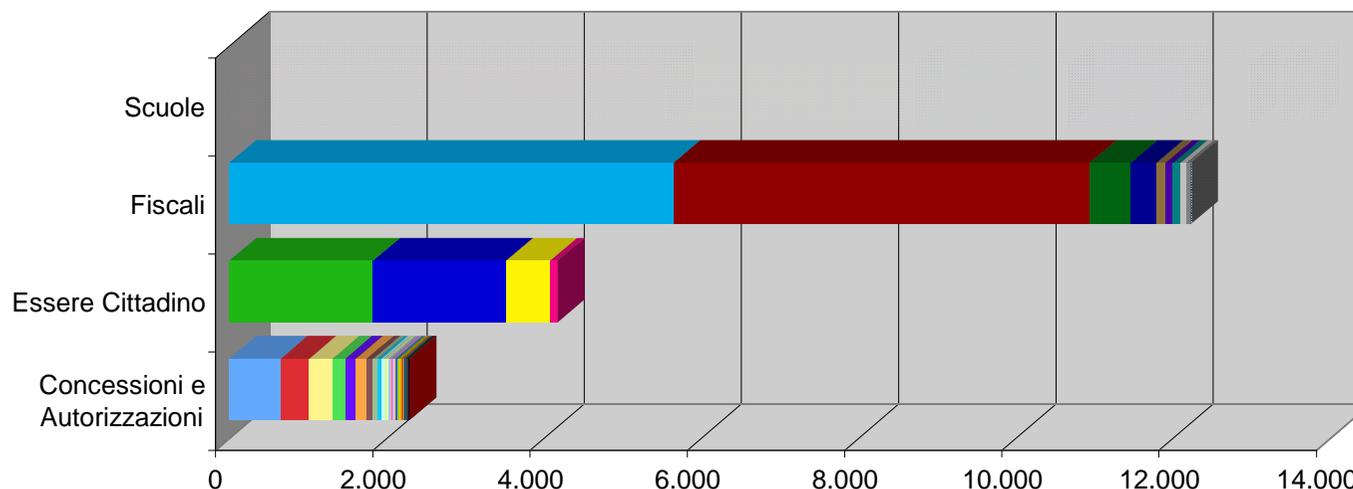


GESTIONE PER ENTI

SERVIZI UTILIZZATI : COMUNE DI FIRENZE



C1	C2	C3
C4	C5	C6
C7	C8	C9
C10	C11	C12
C13	C14	C15
C16	C17	C18
C19	C20	C21
C22	C23	C24
C25	C26	C27
C28	C29	C30
C31	C32	C33
C34	C35	
E2	E3	E4
F1	F2	F3
F4	F5	F6
F7	F8	F9
F10	S1	S2
S3	S4	S5
S6	S7	



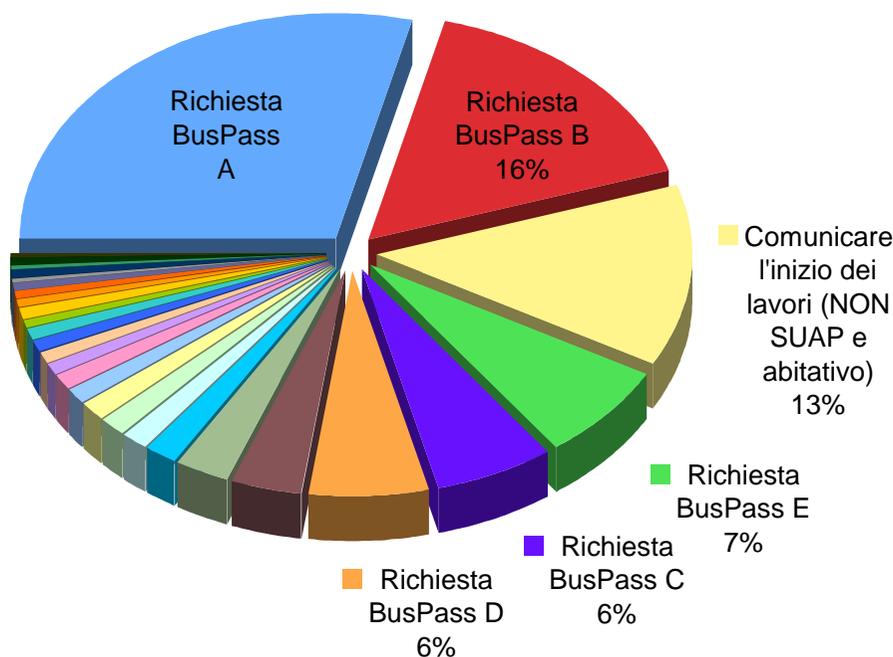
- | | | |
|---|---|--|
| C1 Richiesta BusPass contrassegno A | C20 90001076 Rinnovare il permesso di costruire (nuovo permesso di costruire) | E4 Cambio di abitazione |
| C2 Richiesta BusPass contrassegno B | C21 90002434 Comunicare la fine dei lavori | F1 TRI003 - Pagamento Rata ICI in Modalità Anonima |
| C3 90001003 Comunicare l'inizio dei lavori (NON SUAP e abitativo) | C22 90002173 Apertura per subingresso nell'esercizio di commercio al dettaglio | F2 TRI006 - Calcolo Manuale Imposta ICI |
| C4 Richiesta BusPass contrassegno E | C23 Vendite di liquidazione | F3 TRI022 - Visualizzazione Pagamenti ICI Effettuati |
| C5 Richiesta BusPass contrassegno C | C24 90009963 Comunicare l'inizio di attività rumorosa temporanea per manifestazioni | F4 TRI026 - Visualizzazione Cespiti Attivi ICI per Anno |
| C6 Richiesta BusPass contrassegno D | C25 Pubbliche affissioni - Poster 6x3 | F5 TRI021 - Visualizzazione Dichiarazioni e Comunicazioni ICI Presentate e Recepite di |
| C7 90002434 Comunicare la fine dei lavori (NON SUAP e abitativo) | C26 90009962 Iniziare l'attività rumorosa temporanea per cantieri edili e stradali | F6 TRI027 - Visualizzazione Cespiti ICI con Richiesta Aliquote Speciali |
| C8 Pubbliche affissioni - Vetrine | C27 Pubbliche affissioni - comunali 140x200 e 100x140 | F7 TRI012 - Istanza di Rimborso ICI |
| C9 Pubbliche affissioni - categoria 70x100 | C28 Vendite sottocosto | F8 TRI013 - Istanza per Aliquote Ridotte ed Ulteriori Detrazioni ICI |
| C10 90001003 Comunicare l'inizio dei lavori | C29 90009964 Iniziare l'attività rumorosa temporanea per manifestazioni con du | F9 TRI025 - Visualizzazione Provvedimenti di Rimborso ICI Emessi |
| C11 90005252 Iniziare l'attività di guida accompagnatore turistico | C30 90003137 Sospendere l'attività in esercizio di somministrazione di alimenti e bevande | F10 TRI017 - Istanza di Interpello ICI |
| C12 90006031 Richiedere la proroga del Permesso di Costruire, DIA, Sanatoria | C31 Pubbliche affissioni - Standardi tipo A | S1 Calcolo Tariffa Asilo Nido |
| C13 90005251 Iniziare l'attività di guida turistica | C32 90009961 Comunicare l'inizio di attività rumorosa a carattere temporaneo p | S2 Iscrizione Asilo Nido |
| C14 90005250 Iniziare l'attività di guida ambientale | C33 90007075 Cessazione per trasferimento in proprietà o in gestione dell'eser | S3 Accettazione Asilo Nido |
| C15 90002166 Cessazione definitiva dell'attività di esercizio di commercio al det | C34 Pubbliche affissioni - Standardi tipo B | S4 Pagamenti |
| C16 90009963 Comunicare l'inizio di attività rumorosa temporanea per manifest | C35 Procedimento unico | S5 Iscrizione Scuola dell'infanzia |
| C17 90001058 Richiedere l'autorizzazione per l'abbattimento di alberature privat | E1 Richiesta certificato | S6 Iscrizione Centri Estivi |
| C18 90002340 Cambiare/rinunciare il/turno di chiusura settimanale stabilito pe | E2 Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile | S7 Iscrizione Scuola Primaria |
| C19 90009961 Comunicare l'inizio di attività rumorosa a carattere temporaneo p | E3 Richiesta di Autocertificazione precompilata | |

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI PER L'IMPRESA (FIRENZE)



2 visite su 3 riguardano l'accesso ai servizi:

- Richieste per BusPass (Contrassegno A e B) **(45%)**
- Comunicazione Inizio Lavori (non SUAP/abitativo) **(13%)**



Concessioni ed autorizzazioni		2.292
C1	Richiesta BusPass contrassegno A	656
C2	Richiesta BusPass contrassegno B	363
C3	90001003 Comunicare l'inizio dei lavori (NON SUAP e abitativo)	295
C4	Richiesta BusPass contrassegno E	161
C5	Richiesta BusPass contrassegno C	137
C6	Richiesta BusPass contrassegno D	137
C7	90002434 Comunicare la fine dei lavori (NON SUAP e abitativo)	81
C8	Pubbliche affissioni - Vettrine	62
C9	Pubbliche affissioni - categoria 70x100	40
C10	90001003 Comunicare l'inizio dei lavori	34
C11	90005252 Iniziare l'attività di guida accompagnatore turistico	31
C12	90006031 Richiedere la proroga del Permesso di Costruire, DIA,	29
C13	90005251 Iniziare l'attività di guida turistica	26
C14	90005250 Iniziare l'attività di guida ambientale	23
C15	90002166 Cessazione definitiva dell'attività di esercizio di commercio al dettaglio	21
C16	90009963 Comunicare l'inizio di attività rumorosa temporanea per manifestazioni	19
C17	90001058 Richiedere l'autorizzazione per l'abbattimento di alberature private	18
C18	90002340 Cambiare/rinunciare il turno di chiusura settimanale stabilito	17
C19	90009961 Comunicare l'inizio di attività rumorosa a carattere temporaneo per cantieri	17
C20	90001076 Rinnovare il permesso di costruire (nuovo permesso di costruire)	16
C21	90002434 Comunicare la fine dei lavori	14
C22	90002173 Apertura per subingresso nell'esercizio di commercio al dettaglio di vicinato	12
C23	Vendite di liquidazione	12
C24	90009963 Comunicare l'inizio di attività rumorosa temporanea per manifestazioni	10
C25	Pubbliche affissioni - Poster 6x3	10
C26	90009962 Iniziare l'attività rumorosa temporanea per cantieri edili e stradali	9
C27	Pubbliche affissioni - comunali 140x200 e 100x140	9
C28	Vendite sottocosto	7
C29	90009964 Iniziare l'attività rumorosa temporanea per manifestazioni	6
C30	90003137 Sospendere l'attività in esercizio di somministrazione di alimenti e bevande	5
C31	Pubbliche affissioni - Stendardi tipo A	5
C32	90009961 Comunicare l'inizio di attività rumorosa a carattere temporaneo per cantieri	4
C33	90007075 Cessazione per trasferimento in proprietà in gestione	3
C34	Pubbliche affissioni - Stendardi tipo B	3
C35	Procedimento unico	-

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI DEMOGRAFICI (FIRENZE)

www.
055055.it

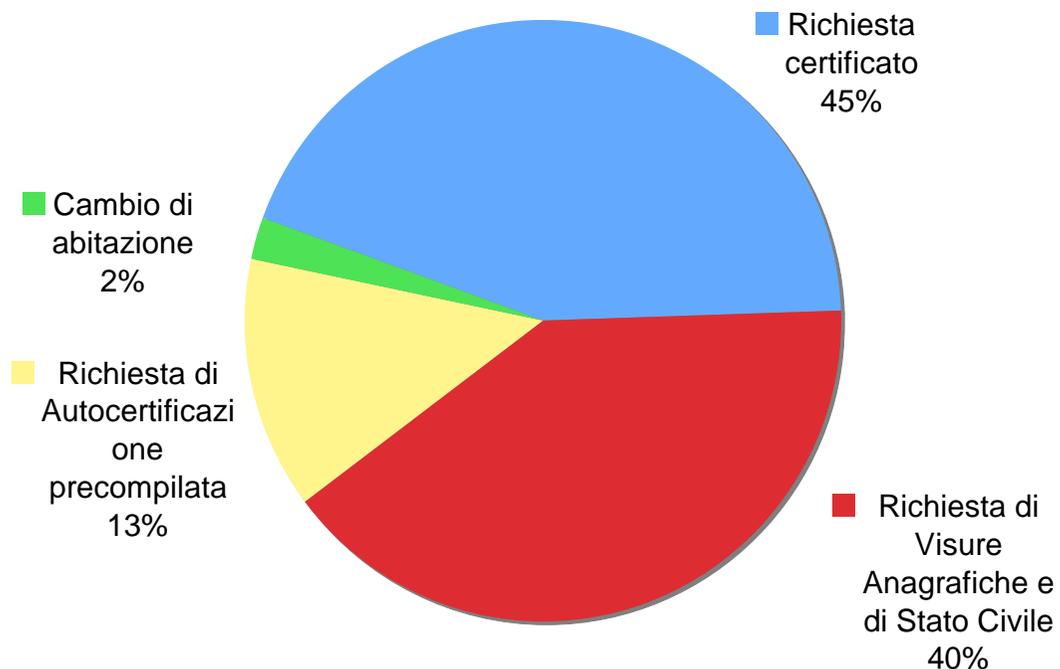
tel.
055055

L'**85%** dei visitatori richiede:

- ❑ **Certificati (45%)**
- ❑ **Visure anagrafiche (40%)**

Il **13%** richiede
Autocertificazione
precompilata.

Il **2%** il Cambio di abitazione.



Essere cittadino		4.180
E1	Richiesta certificato	1.832
E2	Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile	1.691
E3	Richiesta di Autocertificazione precompilata	561
E4	Cambio di abitazione	96

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI FISCALI (FIRENZE)

www.
055055.it

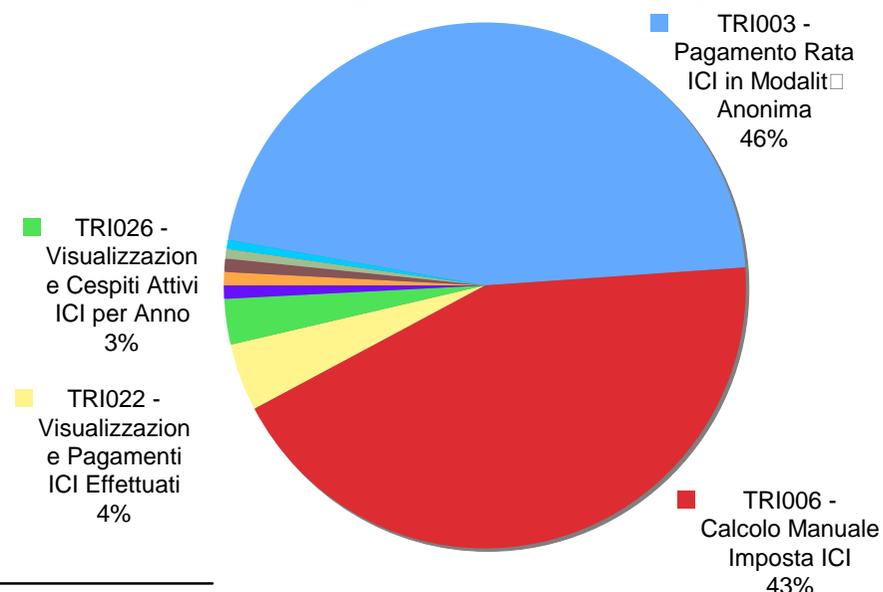
tel.
055055

Circa il **90%** dei cittadini richiede:

- **Pagamento ICI (46%)**
- **Calcolo imposta ICI (43%)**

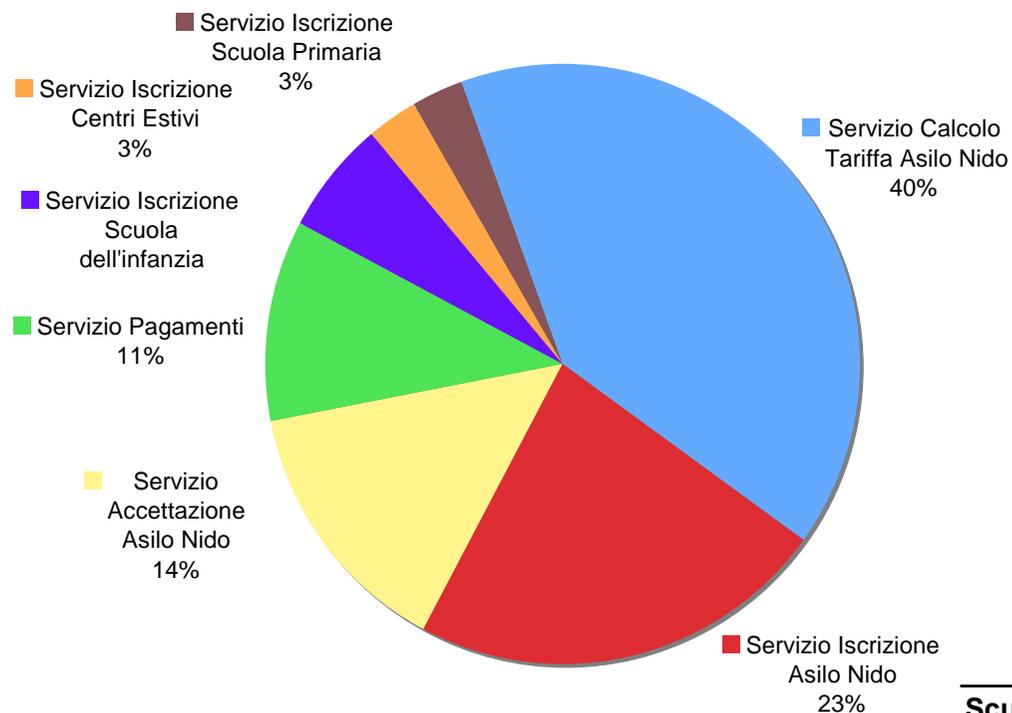
Tra le richieste più rare si evidenziano le visure di:

- **pagamenti ICI effettuati**
- **Cespiti attivi**



Fiscali		12.250
F1	TRI003 - Pagamento Rata ICI in Modalità Anonima	5.651
F2	TRI006 - Calcolo Manuale Imposta ICI	5.294
F3	TRI022 - Visualizzazione Pagamenti ICI Effettuati	522
F4	TRI026 - Visualizzazione Cespiti Attivi ICI per Anno	331
F5	TRI021 - Visualizzazione Dichiarazioni e Comunicazioni ICI	115
F6	TRI027 - Visualizzazione Cespiti ICI con Richiesta Aliquote Speciali	94
F7	TRI012 - Istanza di Rimborso ICI	93
F8	TRI013 - Istanza per Aliquote Ridotte ed Ulteriori Detrazioni ICI	80
F9	TRI025 - Visualizzazione Provvedimenti di Rimborso ICI Emessi	53
F10	TRI017 - Istanza di Interpello ICI	17

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI BASE I SERVIZI SCOLASTICI (FIRENZE)



Il **40%** dei cittadini utilizza il servizio di calcolo tariffa, il **23%** il servizio di iscrizione ed il **14%** l'accettazione all'asilo nido.

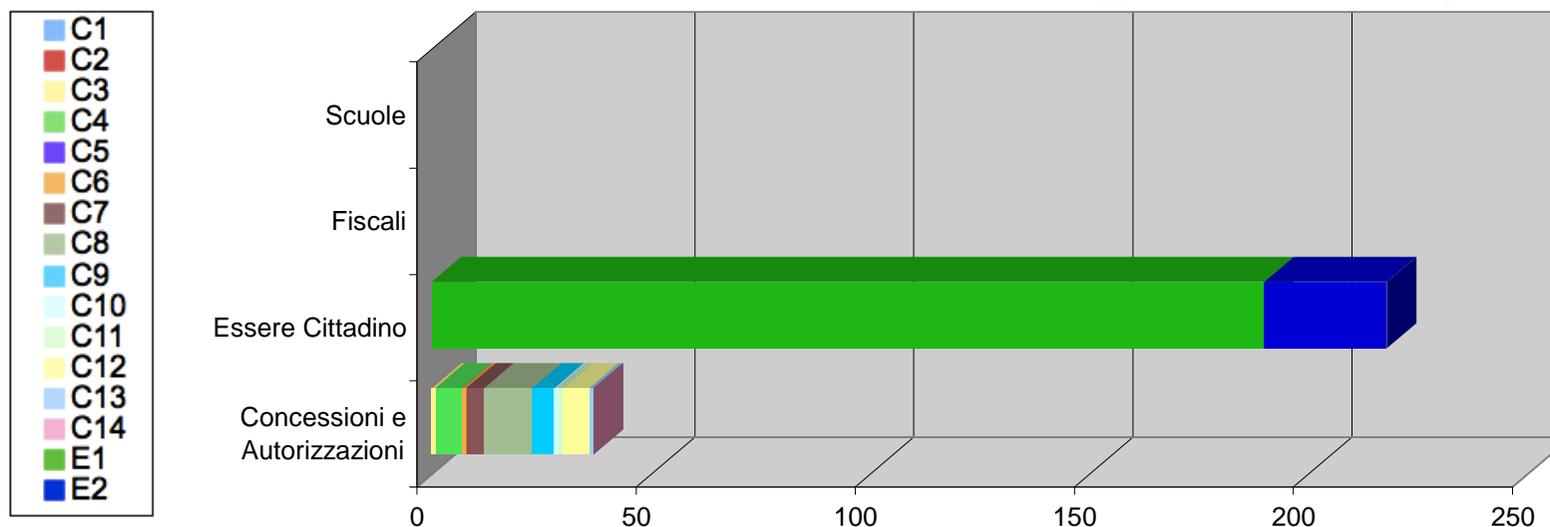
Scuole		13.769
S1	Servizio Calcolo Tariffa Asilo Nido	5.565
S2	Servizio Iscrizione Asilo Nido	3.160
S3	Servizio Accettazione Asilo Nido	1.950
S4	Servizio Pagamenti	1.471
S5	Servizio Iscrizione Scuola dell'infanzia	849
S6	Servizio Iscrizione Centri Estivi	405
S7	Servizio Iscrizione Scuola Primaria	369

GESTIONE PER ENTI

SERVIZI UTILIZZATI: BAGNO A RIPOLI

www.
055055.it

tel.
055055



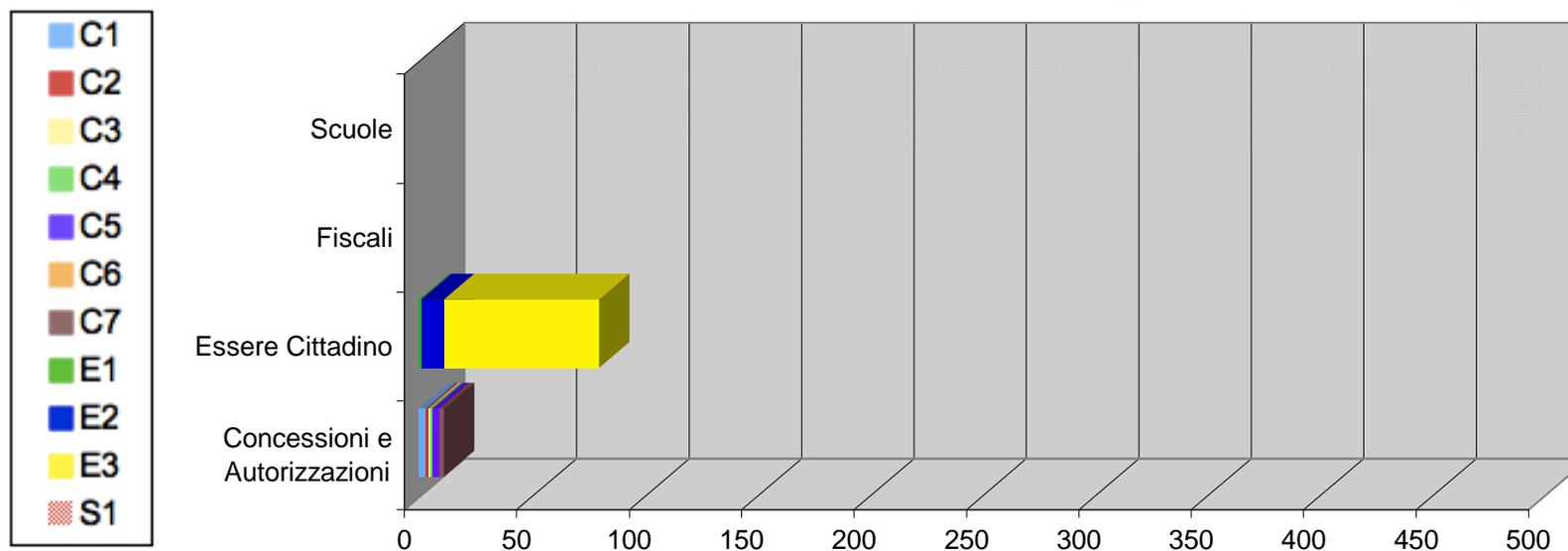
- | | |
|--|--|
| C1 Cessazione definitiva dell'attività di esercizio di commercio al dettaglio di vicinato per ditte individuali / società esercenti anche il settore alimentare | C9 avviare l'attività di guida ambientale / guida turistica / accompagnatore turistico |
| C2 Apertura per subingresso nell'esercizio di commercio al dettaglio di vicinato per ditte individuali esercenti anche il settore alimentare | C10 cessare l'attività di commercio al dettaglio di vicinato |
| C3 Subentrare nell'attività di commercio su aree pubbliche con posteggio | C11 cessare l'attività di commercio su aree pubbliche |
| C4 Subentrare nell'attività di albergo (con capacità ricettiva inferiore o uguale ai 25 posti letto) | C12 effettuare vendite straordinarie |
| C5 Prorogare la sospensione dell'attività in esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande oltre i 12 mesi (art.70 L. n. 28/2005) | C13 prorogare la sospensione dell'attività in esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande |
| C6 Subentrare per causa di morte nell'attività di estetista | C14 Procedimento unico |
| C7 Aprire per subingresso l'esercizio di commercio al dettaglio di vicinato | E1 Richiesta di Autocertificazione precompilata |
| C8 avviare l'attività di affittacamere | E2 Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile |

GESTIONE PER ENTI

SERVIZI UTILIZZATI: SCANDICCI

www.
055055.it

tel.
055055



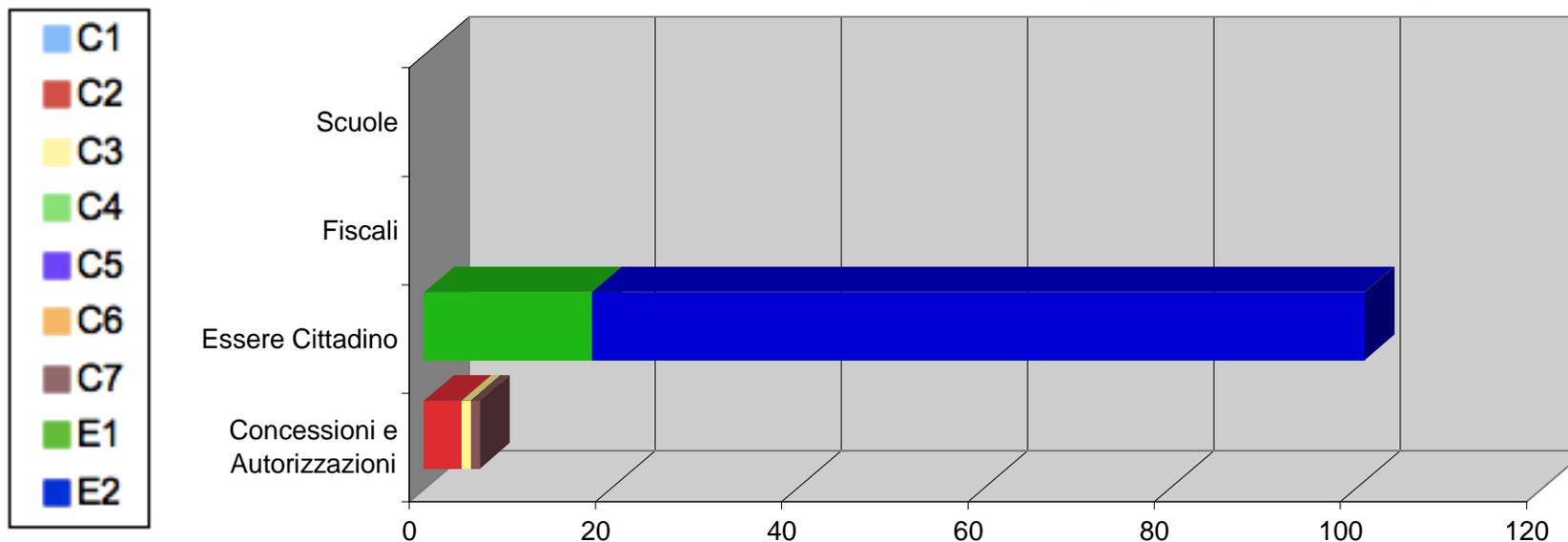
- C1** Iniziare l'attività di commercio su aree pubbliche in forma itinerante
- C2** aprire per subingresso l'esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
- C3** avviare l'attività di affittacamere
- C4** avviare l'attività di guida ambientale / guida turistica / accompagnatore turistico
- C5** cessare l'attività di commercio al dettaglio di vicinato
- C6** cessare l'attività di commercio su aree pubbliche
- C7** effettuare vendite straordinarie
- E1** Richiesta certificato
- E2** Richiesta di Autocertificazione precompilata
- E3** Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile
- S1** Servizio Iscrizione Asilo Nido

GESTIONE PER ENTI

SERVIZI UTILIZZATI: SESTO FIORENTINO

www.
055055.it

tel.
055055



- C1** Procedimento unico
- C2** aprire per subingresso l'esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
- C3** avviare l'attività di affittacamere
- C4** avviare l'attività di guida ambientale / guida turistica / accompagnatore turistico
- C5** cessare l'attività di commercio su aree pubbliche
- C6** cessare l'attività di commercio al dettaglio di vicinato
- C7** effettuare vendite straordinarie
- E1** Richiesta di Autocertificazione precompilata
- E2** Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile