

Sintesi risultati aziendali

Anno 2011



I risultati qui presentati sono stati elaborati utilizzando gli strumenti

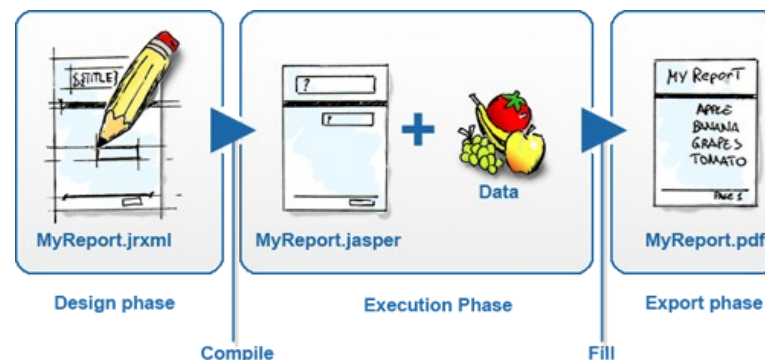
Open Source di Business Intelligence e di Reportistica automatica

sviluppati ed integrati da Linea Comune a partire dall' anno 200



iReport

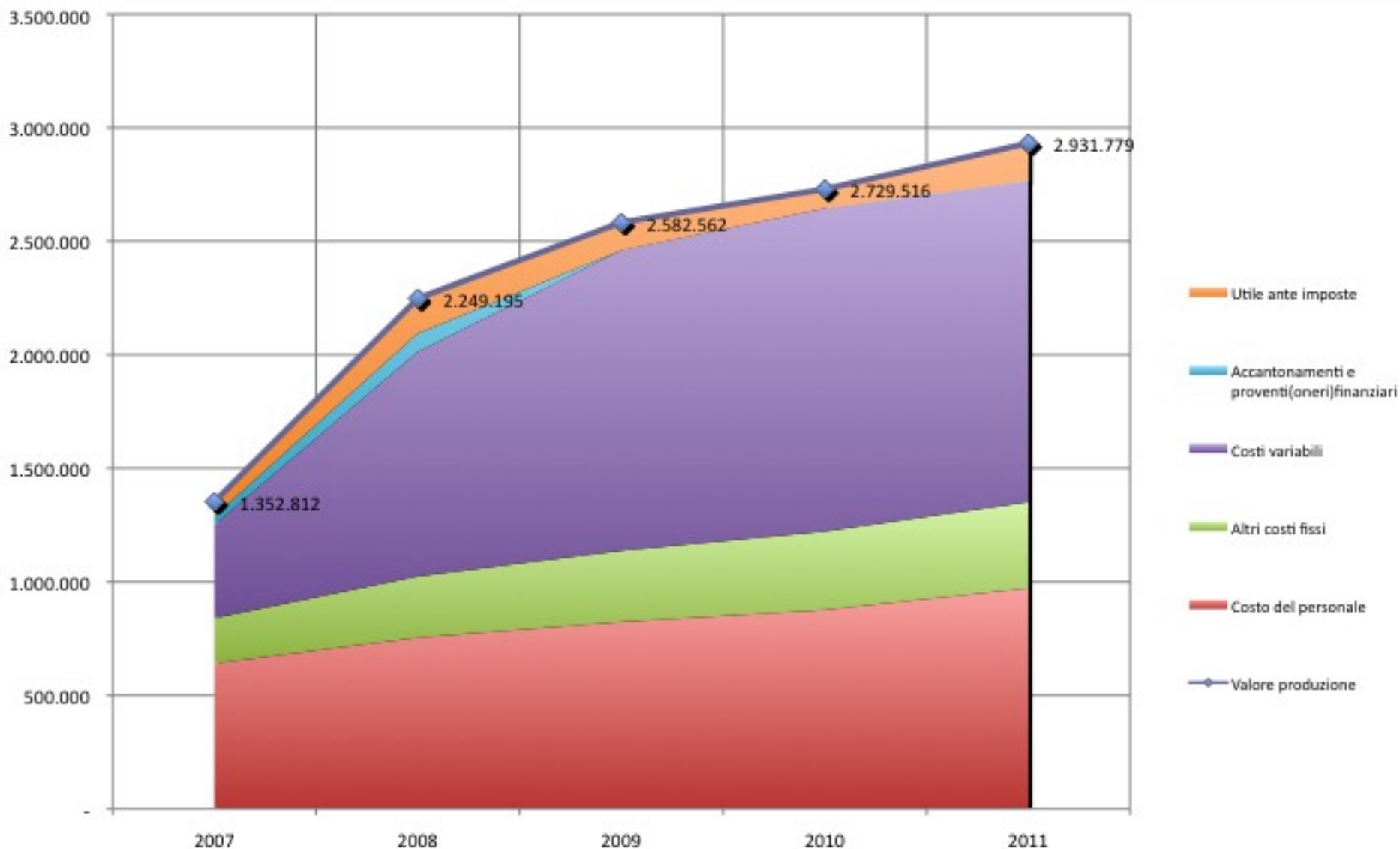
JasperForge.org



Andamento Fatturato

www.
055055.it

tel.
055055

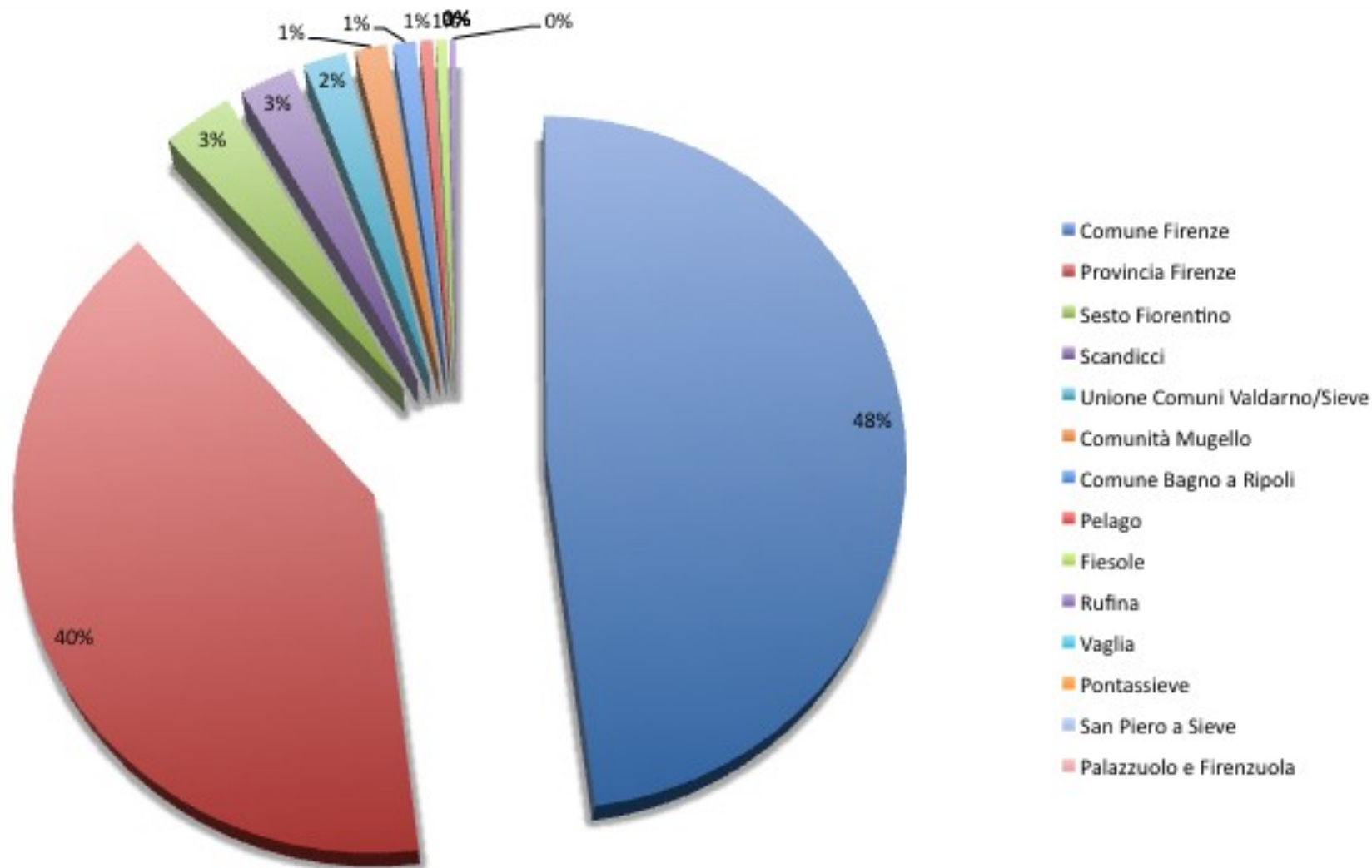


Linea Comune

Ripartizione per ente

www.
055055.it

tel.
055055

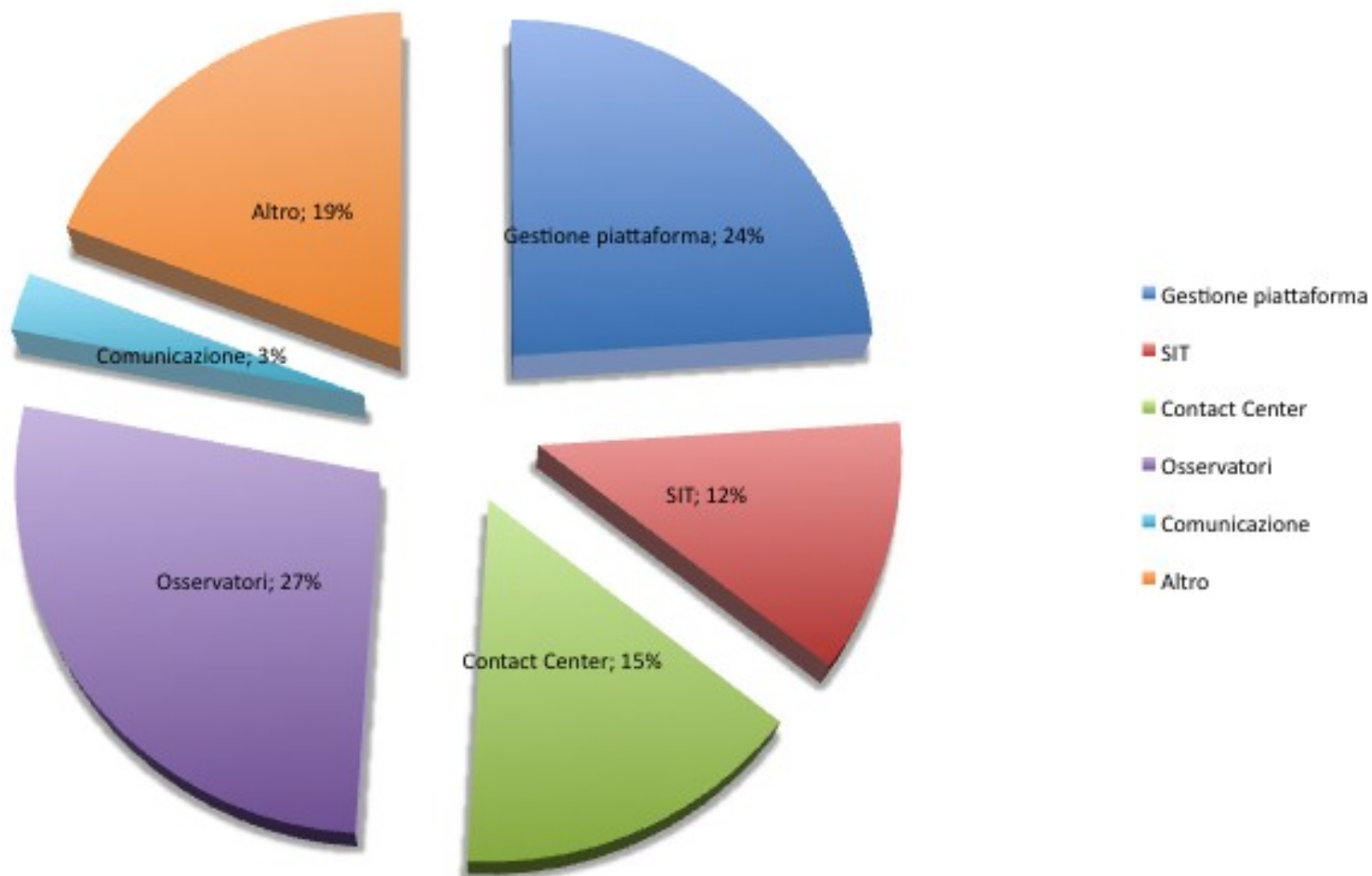


Linea Comune

Ripartizione per linea di business

www.
055055.it

tel.
055055



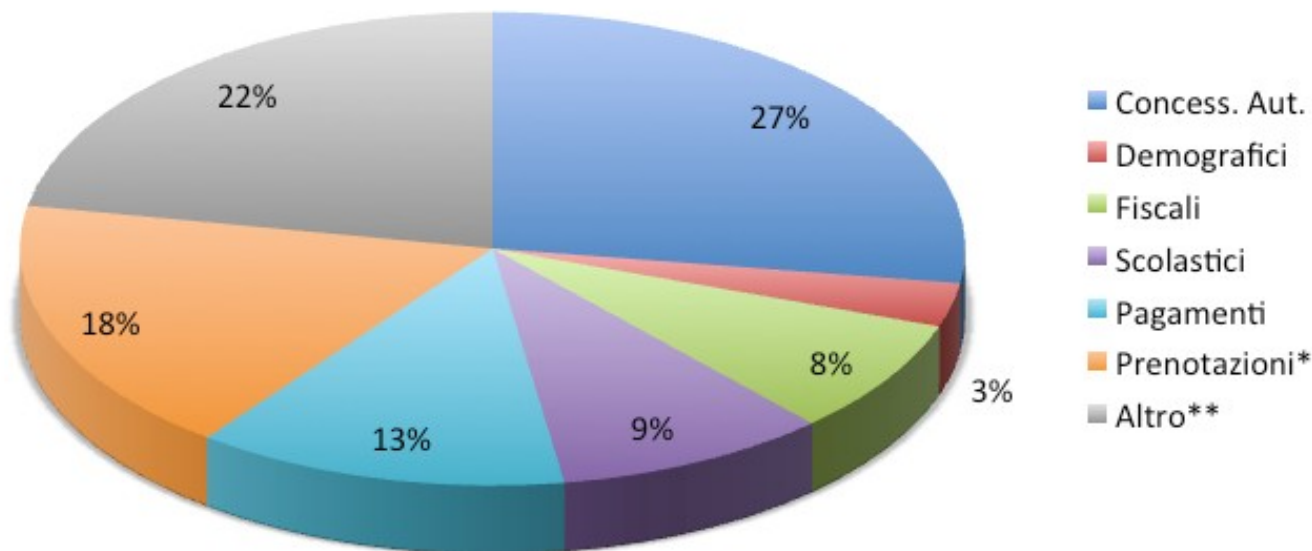
Linea Comune I numeri dell' anno 2011

www.
055055.it

tel.
055055



Nell' anno 2011 risultano attivi **267 servizi al cittadino**



**Rispetto al 2010 l' offerta di servizi è aumentata del 23%,
passando da 217 a 267 servizi in linea.**

- Solo prenotazioni di risorse istituzionali. Sono esclusi gli eventi occasionali.

**** Firenze CARD (Acquisto online), Albo Pretorio, Gestione documentale, ToGo!, SIT (Firenze), Contact Center, Oggetti ritrovati e Servizi provinciali (Formazione, Lavoro, Scuola, Sociale, SUAP, Ambiente e Caccia, Agricoltura/Rating Amministrativo)**

**La maggiore offerta si traduce anche in maggiore utilizzo:
considerando**

le sole istanze avviate dagli utenti* la crescita sul 2010 è del

Categoria	2010	2011	Var.% 2011/2010
Area Servizi	87.561	175.819	101%
Pagamenti	45.864	56.990	24%
Prenotazioni	12.542	12.286	-2%
Chiamate Contact Center	300.810	296.378	-1%
Visite Albo pretorio	-	40.705	-
Downloads documenti	288.450	336.138	17%
Ricerca oggetti ritrovati	16.879	15.110	-10%
Totale	752.106	933.426	24%

**Escludendo le visite all' Albo pretorio (non presente nel
2010) la differenza tra le due serie è comunque elevata:**

140.000 istanze, pari ad un aumento del 19%.

(*) Sono ovvero escluse dall' analisi le azioni " lato ente " : pubblicazione di documenti, moduli, atti e delibere / affissioni all' albo pretorio / pubblicazione delle segnalazioni di oggetti ritrovati / casi tracciati su CRM dagli operatori del Contact Center.

Considerando anche le interazioni dell' ente con il Centro Servizi,

le istanze complessive nell' intero anno salgono a **1.209.818,
circa **195.000 in più** rispetto al 2010.**

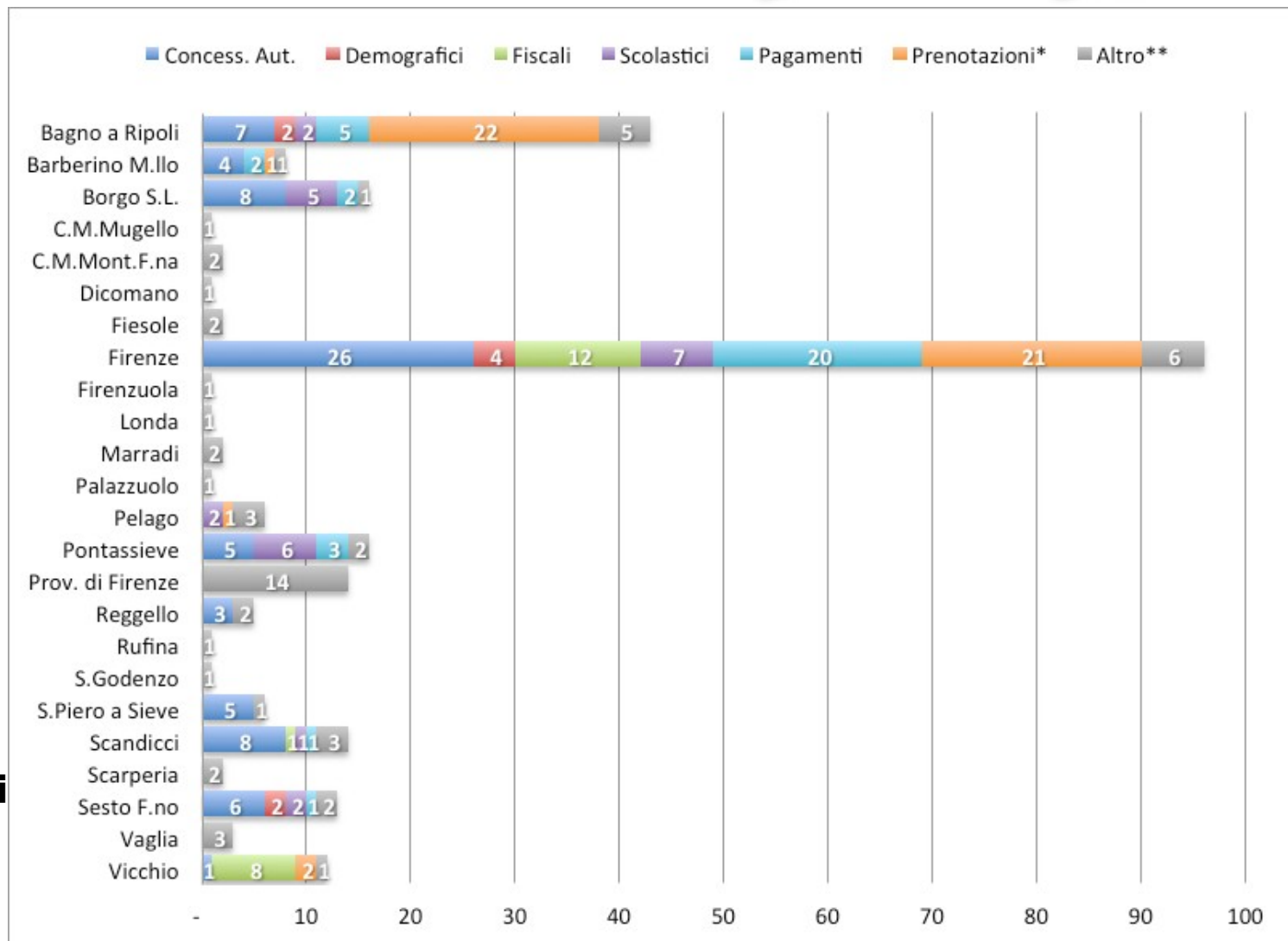
Categoria	2010	2011	Var.% 2011/2010
Area Servizi	87.561	175.819	101%
Pagamenti	45.864	56.990	24%
Prenotazioni	12.542	12.286	-2%
Contact Center (<i>Chiamate gestite</i>)	300.810	296.378	-1%
Contact Center (<i>Casi tracciati</i>)	257.722	255.795	-1%
Albo pretorio (<i>Atti pubblicati</i>)	-	9.540	-
Albo pretorio (<i>Visite</i>)	-	40.705	-
Gestione documentale (<i>Uploads</i>)	2.283	7.765	240%
Gestione documentale (<i>Downloads</i>)	288.450	336.138	17%
Oggetti ritrovati (<i>Segnalazioni</i>)	3.007	3.292	9%
Oggetti ritrovati (<i>Visite</i>)	16.879	15.110	-10%
Totale	1.015.118	1.209.818	19%

Linea Comune

Servizi attivi: Anno 2011



Nel 2011 sono stati attivati 47 nuovi servizi. Sono raddoppiati i servizi fiscali e quelli di pagamento. 73 concess. e aut. 8 demografici 21 fiscali 25 scolastici 34 pagamenti 47 prenotazioni 59 Albo pretorio, gest. documentale, Contact Center, servizi



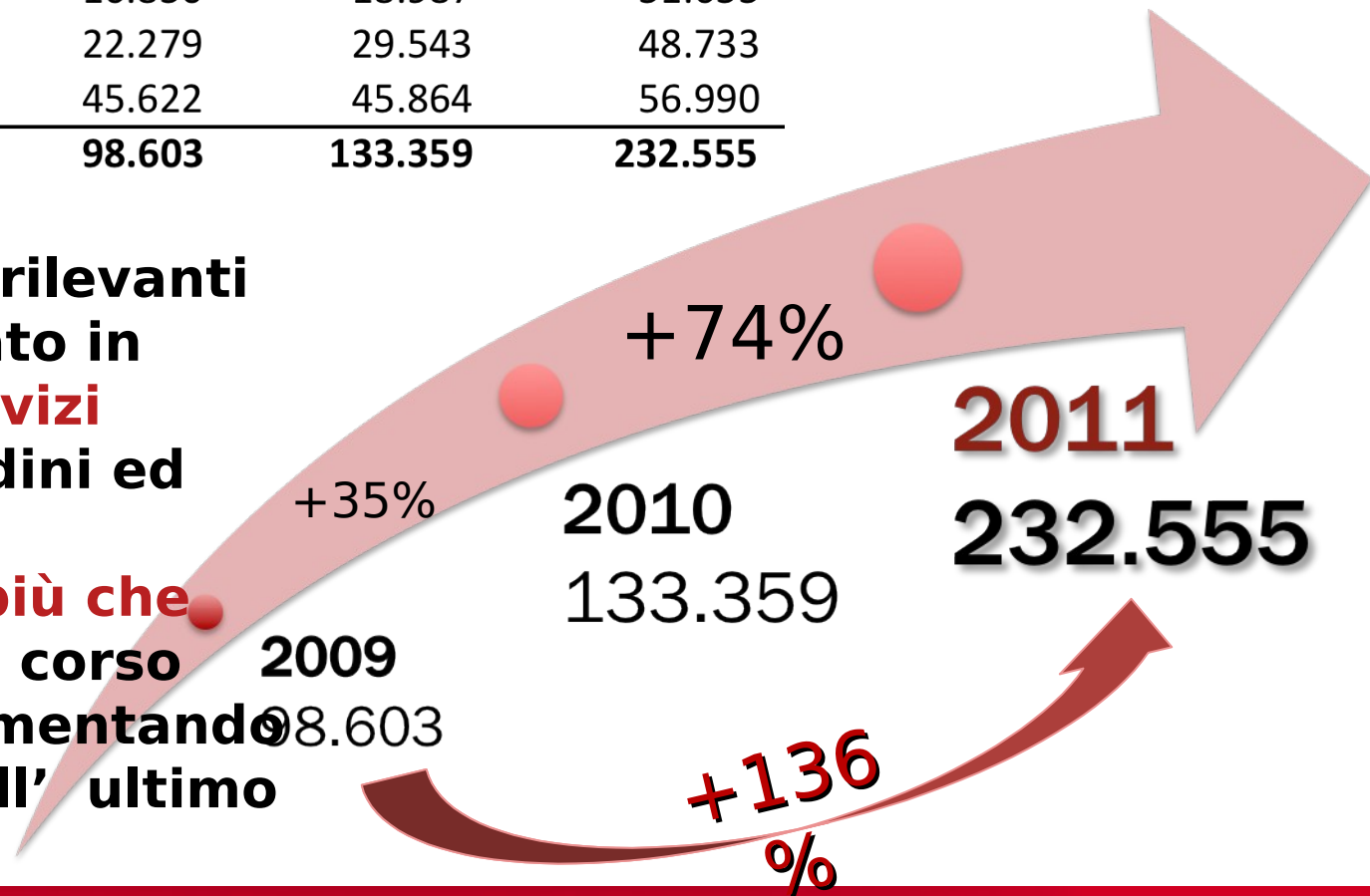
Linea Comune

Utilizzo servizi online nell' ultimo triennio



Categoria servizi	2009	2010	2011
Concessioni Autorizzazioni	4.199	26.796	38.587
Demografici	9.653	12.169	36.590
Fiscali	16.850	18.987	51.655
Scolastici	22.279	29.543	48.733
Pagamenti	45.622	45.864	56.990
Totale	98.603	133.359	232.555

Gli aumenti più rilevanti hanno interessato in particolare i **servizi online per cittadini ed imprese il cui utilizzo è **più che raddoppiato** nel corso del triennio, aumentando del **74%** solo nell' ultimo anno.**

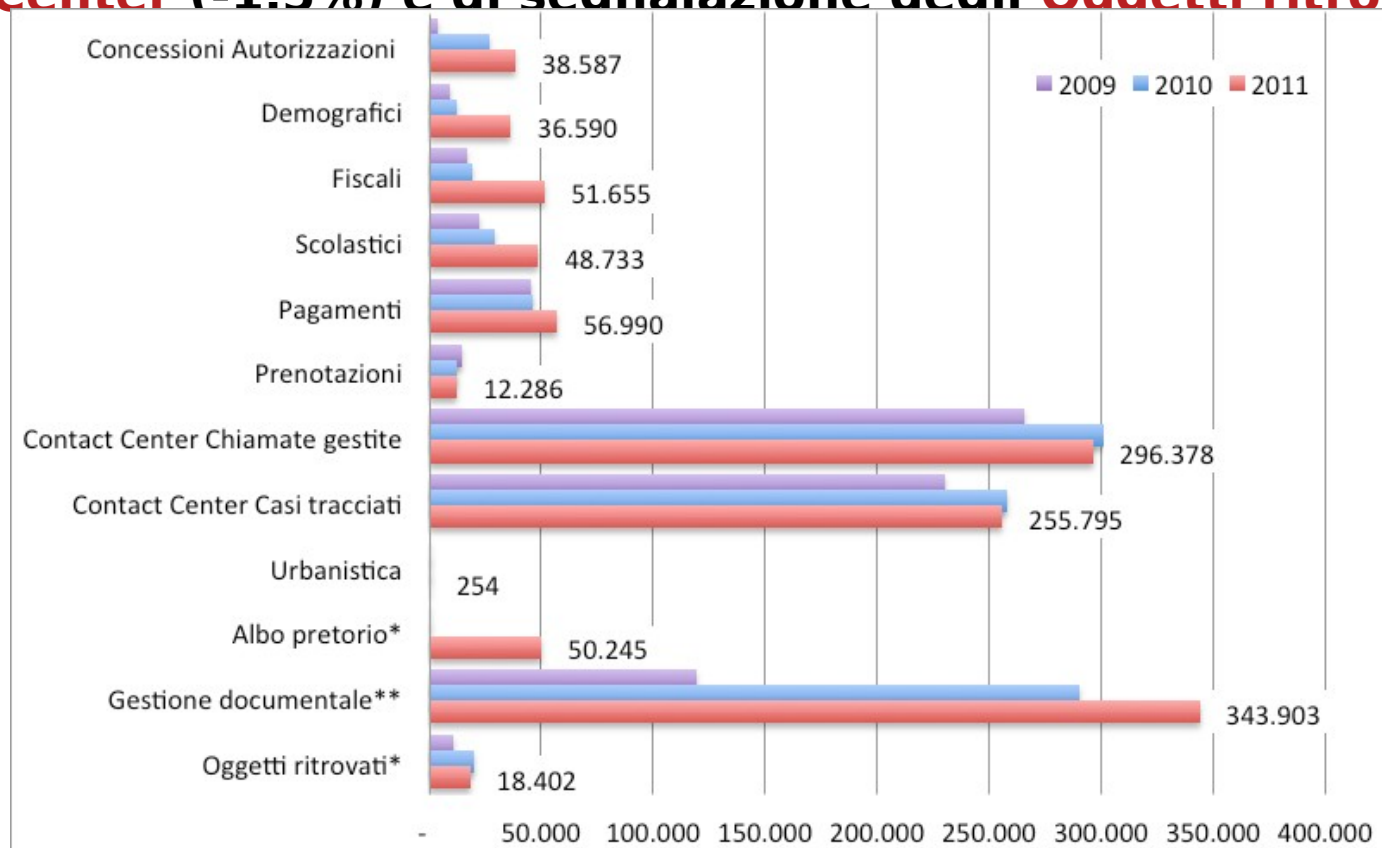


Linea Comune Utilizzo servizi per categoria nell' ultimo triennio

www.
055055.it

tel.
055055

Rispetto al 2010 è triplicato l' utilizzo dei servizi demografici e più che raddoppiato quello dei servizi fiscali. Gli unici a presentare numeri inferiori al 2010 sono i servizi di prenotazione (-2%), di Contact Center (-1.5%) e di segnalazione degli Oggetti ritrovati (-7%).



Linea Comune

Utilizzo servizi per ente: Anno 2011



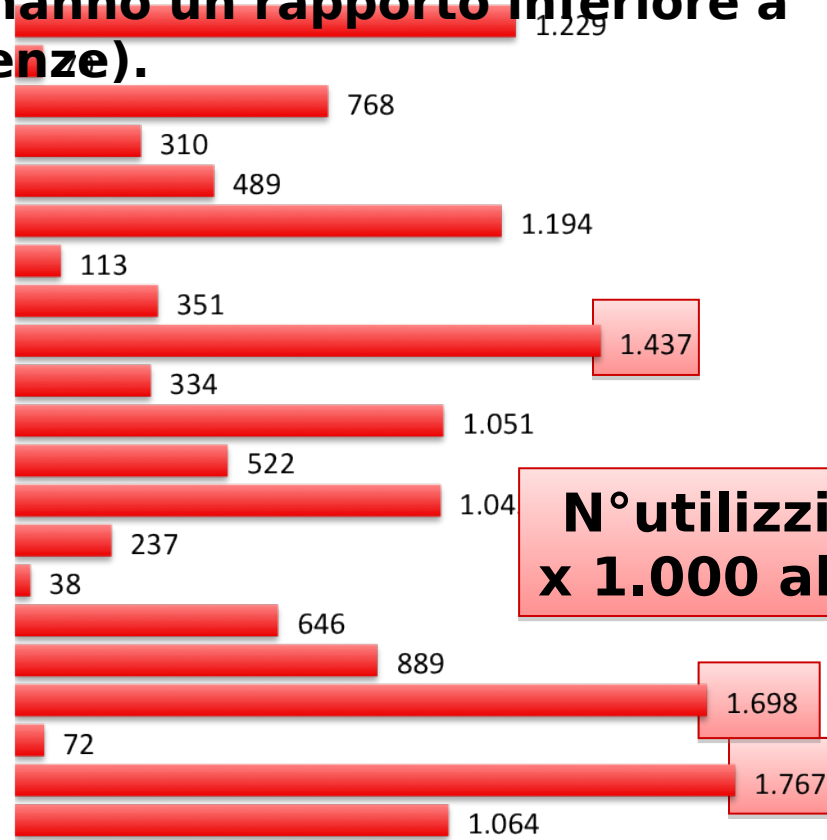
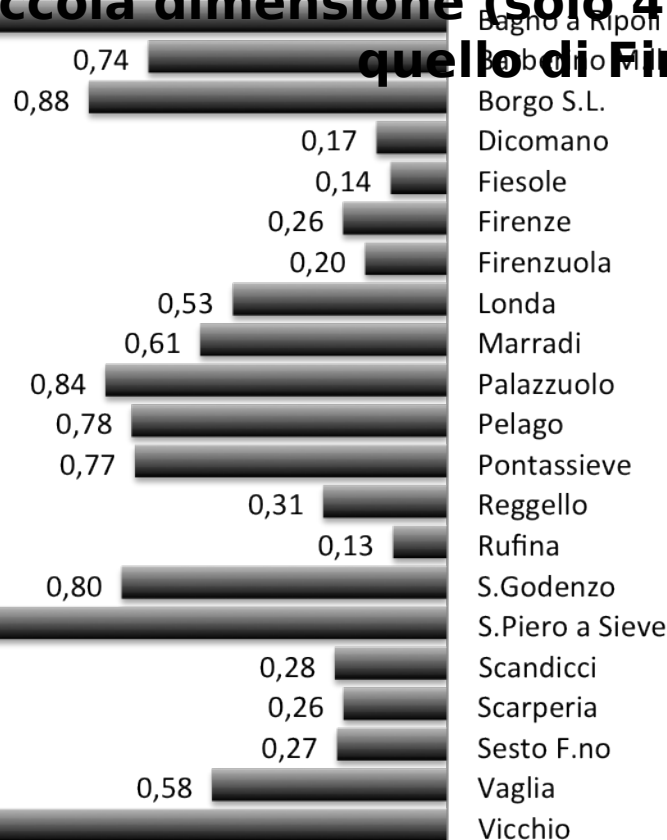
Ente	Concessioni Autorizzaz.	Demografici	Fiscali	Scolastici	Pagamenti	Prenotazioni	Urbanistica	Albo Pretorio		Gestione documentale		Oggetti ritrovati		Totale
								Affissioni	Visite	Documenti	Downloads	Segnalazioni	Visite	
Bagno a Ripoli	122	208		1.071	439	2.189		1.179	4.496	508	20.996	1	419	31.628
Barberino M.llo	18										541		201	760
Borgo S.L.	1.577			572	181					44	11.249		316	13.939
C.M.Mugello											843			843
Dicomano										44	1.730			1.774
Fiesole										24	6.975			6.999
Firenze	36.664	36.023	51.533	44.065	54.760	9.963	254			77	196.334	3.291	13.380	446.344
Firenzuola										5	555			560
Londa											665			665
Marradi								634	1.844	551	1.697			4.726
Palazzuolo										5	392			397
Pelago						122		612	2.493	470	4.421			8.118
Pontassieve	25			166	39					5	10.578		57	10.870
Prov. di Firenze										67	25.251			25.318
Reggello	9							1.874	7.893	1.640	5.654		10	17.080
Rufina										8	1.771			1.779
S.Godenzo											48			48
S.Piero a Sieve	30									8	2.770			2.808
Scandicci	102		47	704	661			2.840	17.188	2.006	20.644		726	44.918
Scarperia								1.174	3.051	1.140	7.905		1	13.271
Sesto F.no	38	359		2.155	910									3.462
Unione VdA-VdS								888	976	899	681			3.444
Vaglia								339	2.764	261	5.789			9.153
Vicchio	2		75			12				3	8.649			8.741
Totale	38.587	36.590	51.655	48.733	56.990	12.286	254	9.540	40.705	7.765	336.138	3.292	15.110	657.645

Linea Comune Numero ed utilizzo servizi per 1.000 abitanti



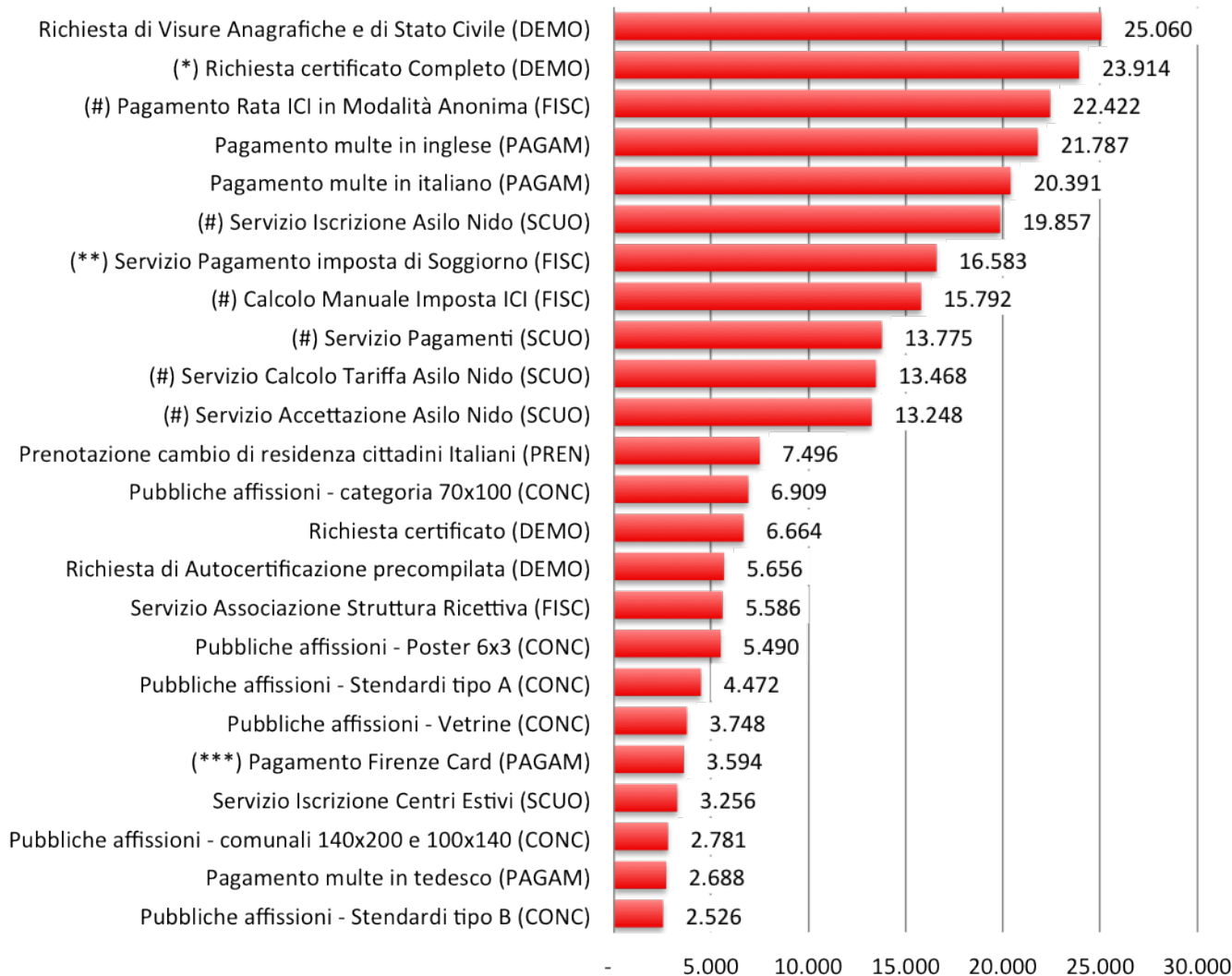
Il maggior rapporto **numero di servizi ogni 1.000 abitanti** lo possiedono comuni di **media e piccola dimensione (solo 4 hanno un rapporto inferiore a quello di Firenze).**

**N°servizi
x 1.000 ab.**



**N°utilizzi
x 1.000 ab.**

Il **capoluogo**, che in termini assoluti è il comune col più elevato volume di utilizzo di servizi, si colloca al **5°posto** se rapportiamo il dato al numero di abitanti



Il più utilizzato nell' anno è il servizio di **Richiesta di Visure anagrafiche e di stato civile.**

E' da segnalare la presenza in alte posizioni della graduatoria di:

(*) servizi di recente introduzione:

- Richiesta certificato completo (ottobre)

- Pagamento imposta di soggiorno (agosto)

- Firenze Card (fine marzo)

(#) Servizi attivi in un

periodo limitato dell' anno:

- Servizi fiscali relativi al pagamento della

rata ICI;

- Servizi scolastici

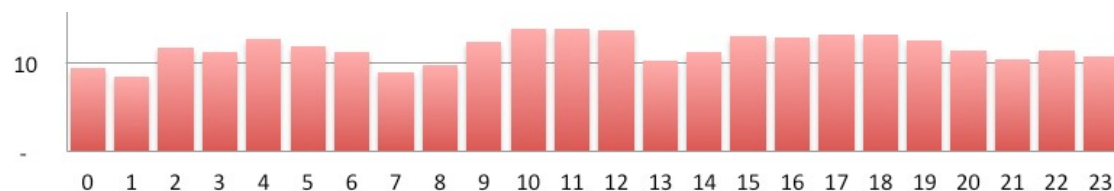
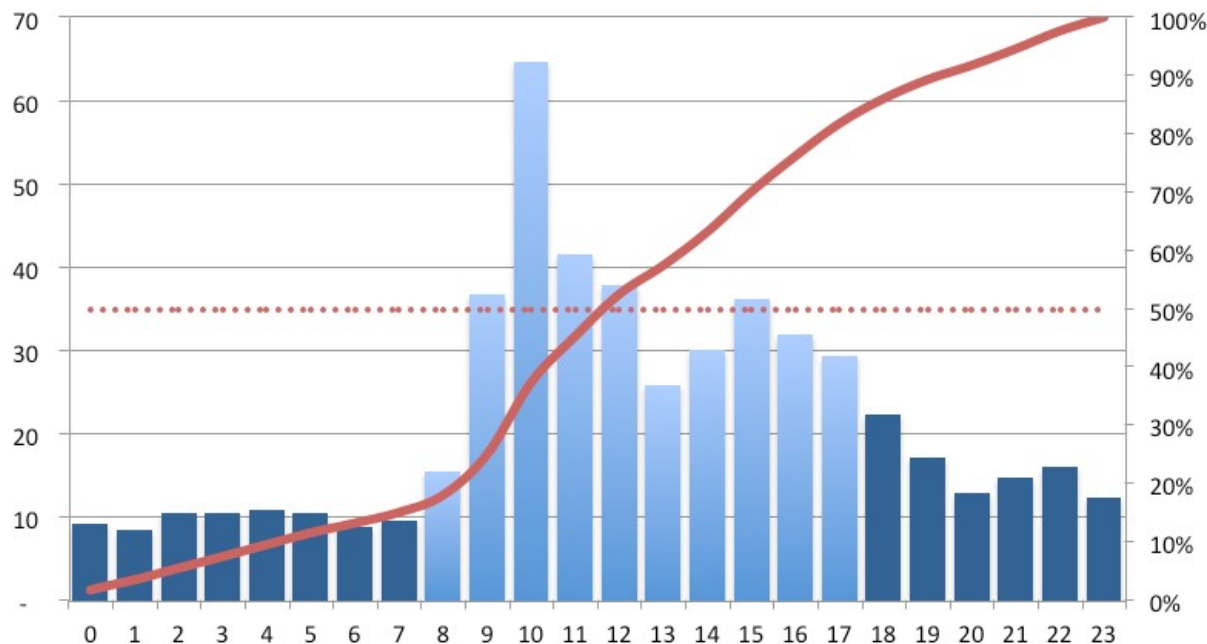
Linea Comune

Area servizi: utilizzo nelle ore del giorno



L'alto livello di dettaglio (ora del giorno) dell'analisi ha richiesto il trattamento di una serie di dati molto consistente: è stato quindi scelto di

Media Ripartizione (%)

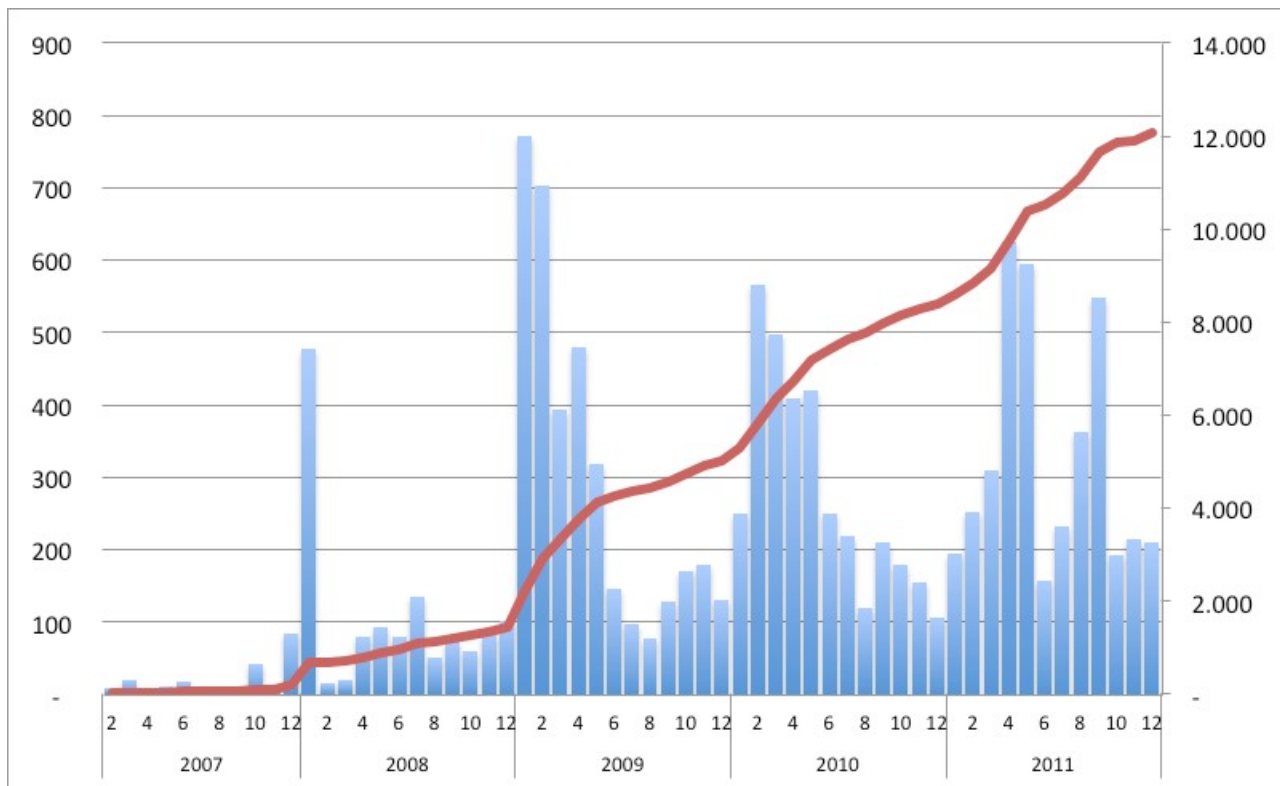


Comune di Firenze

Gli accessi si verificano in tutte le **24 ore**: nel ben **30%** dei casi avvengono **tra le 18:00 e le 8:00**, ovvero al di fuori dell'orario di apertura degli sportelli.

Dalla linea di ripartizione osserviamo inoltre che il **10%** degli utilizzi della giornata avviene nelle ore della notte **fino alle 7 del mattino**, ed un **altro 10%** tra le **21 e le 23 mezzanotte**. equamente distribuito nell'arco della giornata, con una media di **12 accessi**

**A luglio 2008 fu rilasciata la credenziale di accesso n. 1.000;
a metà anno 2011 è stata superata quota 10.000 utenti.**



**Ad oggi gli utenti registrati sono pari a 12.288,
di cui 124 registrati con Carta Nazionale dei Servizi**

Linea Comune

Pagamenti: Servizi attivi



Servizio	Bagno a Ripoli	Borgo S.Lorenzo	Firenze	Pontassieve	Scandicci	Sesto F.no
AC alberi privati						
Firenze Card*						
Iscrizione centri estivi						
Mensa scolastica						
Pagamenti richiesta CDU						
Pagamenti servizi supporto scuola						
Pagamento asili nido e centri gioco						
Pagamento diritti ed oneri SUAP						
Pagamento prenotazione sala matrimoni						
Pagamento pubbliche affissioni						
Pagamento rata ici in modalità anonima						
Pagamento servizi scolastici						
Pagamento tesserino professioni turistiche						
Ricarica crediti accesso ZTL**						
Richiesta certificati anagrafici						
Rilascio contrassegni buspass turistici						
Servizio di pagamento multe in francese						
Servizio di pagamento multe in inglese						
Servizio di pagamento multe in italiano						
Servizio di pagamento multe in spagnolo						
Servizio di pagamento multe in tedesco						
Imposta di soggiorno						

Sono attivi attualmente

22 servizi di pagamento

distribuiti in **6** enti.

Tutti possiedono il
Servizio di pagamento multe in italiano; in molti, inoltre, sono dotati di servizi di pagamento relativi alle **scuole, asili nido e centri estivi**.

Di recentissima attivazione i servizi di pagamento:

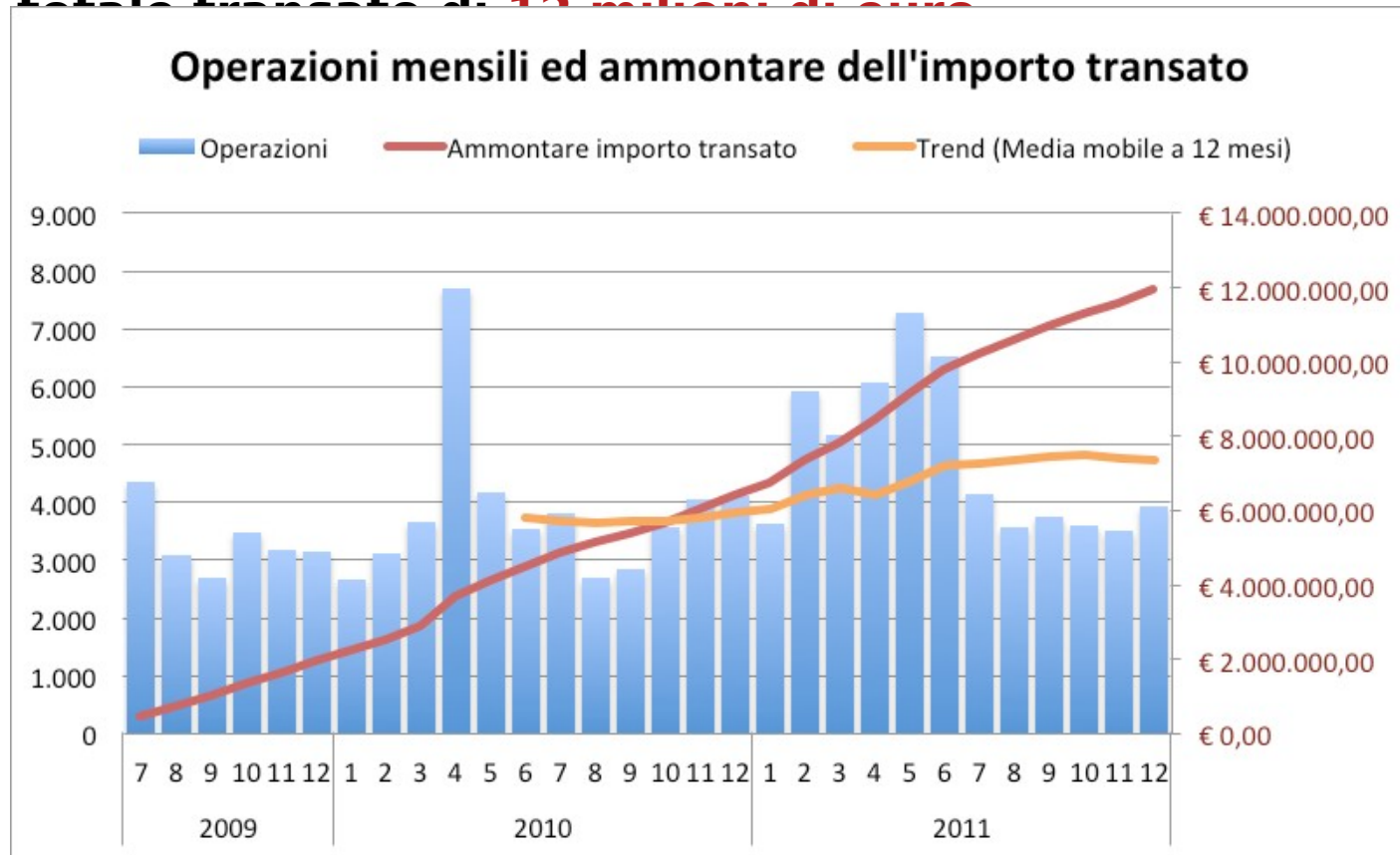
Tassa di soggiorno e Crediti di accesso alla ZTL per Firenze;

Linea Comune

Pagamenti: transazioni



Il sistema di pagamento gestito da Linea Comune a partire da luglio 2009, ha registrato ad oggi circa **123.000** operazioni per un importo totale transato di **12 milioni di euro**.



Nel 2011 le operazioni sono state **56.990** per un transato complessivo di **5.529.307,08 euro**.

+24% di operazioni e di importo transato **complessivo**

Ente	2010		2011		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Bagno a Ripoli	360	€ 16.067,60	439	€ 23.345,67	22%	45%
Barberino del Mugello	2	€ 317,82	-	-	-	-
Borgo San Lorenzo	-	-	181	€ 8.309,60	-	-
Firenze	44.355	€ 4.362.485,36	51.166	€ 5.210.547,82	15%	19%
Pontassieve	12	€ 784,44	39	€ 1.743,17	-	-
Scandicci	564	€ 34.424,23	661	€ 41.858,07	17%	22%
Sesto Fiorentino	571	€ 43.932,65	910	€ 63.802,75	59%	45%
Firenze CARD	-	-	3.594	€ 179.700,00	-	-
Totale	45.864	€ 4.458.012,10	56.990	€ 5.529.307,08	24%	24%

La crescita rispetto al 2010 si è registrata per tutti gli enti ed è complessivamente dell' ordine di **11.000 operazioni ed oltre **1 milione di euro** di importo transato in più.**

L' utilizzo è fortemente in crescita nel Comune di Sesto Fiorentino (+59%**) dovuto al servizio di pagamento multe in italiano.**

Linea Comune

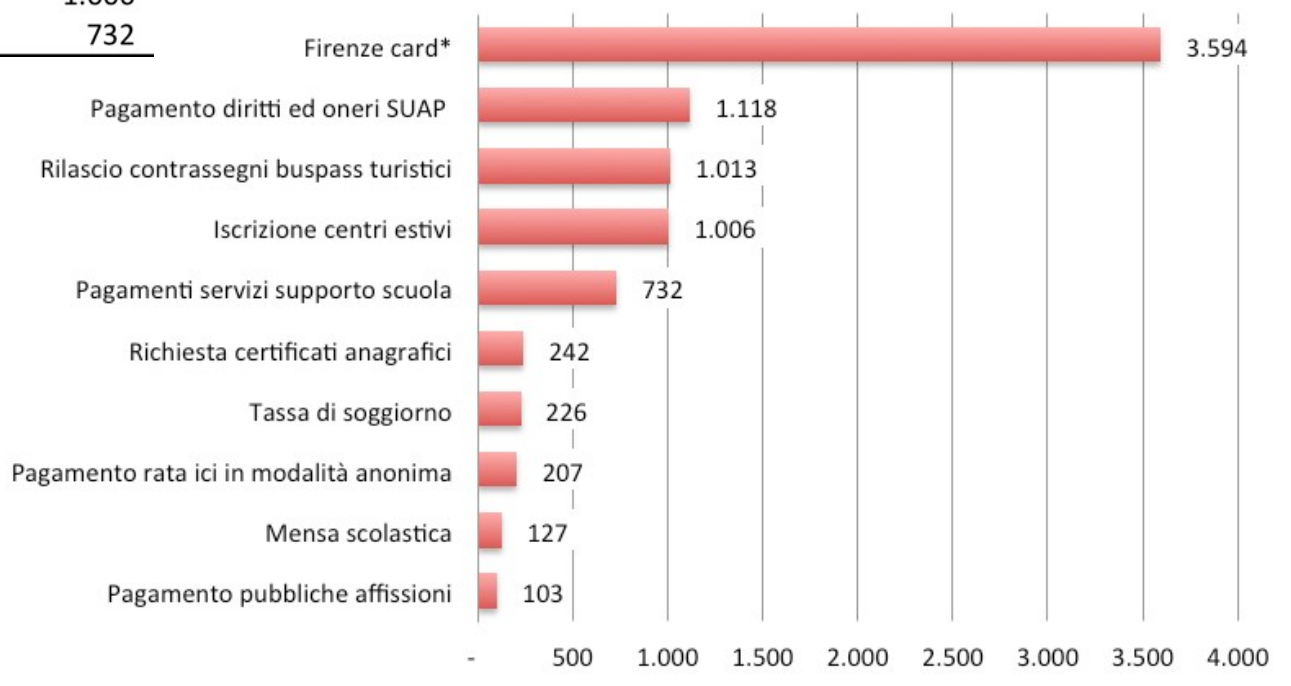
Pagamenti: i 10 servizi più utilizzati nell' anno 2011



Servizio	Operazioni
Servizio di pagamento multe in inglese	21.787
Servizio di pagamento multe in italiano	20.391
Firenze card*	3.594
Servizio di pagamento multe in tedesco	2.688
Servizio di pagamento multe in francese	2.289
Servizio di pagamento multe in spagnolo	1.310
Pagamento diritti ed oneri SUAP	1.118
Rilascio contrassegni buspass turistici	1.013
Iscrizione centri estivi	1.006
Pagamenti servizi supporto scuola	732

Globalmente i servizi più utilizzati sono quelli di pagamento multe.

Servizi più utilizzati (escluso pagamento multe)



Escludendo le multe, si trovano nei primi 10 posti ben 3 servizi di pagamento dedicati alla scuola: centri estivi, supporto scuola e mensa scolastica.

(*) Progetto speciale Comune di Firenze





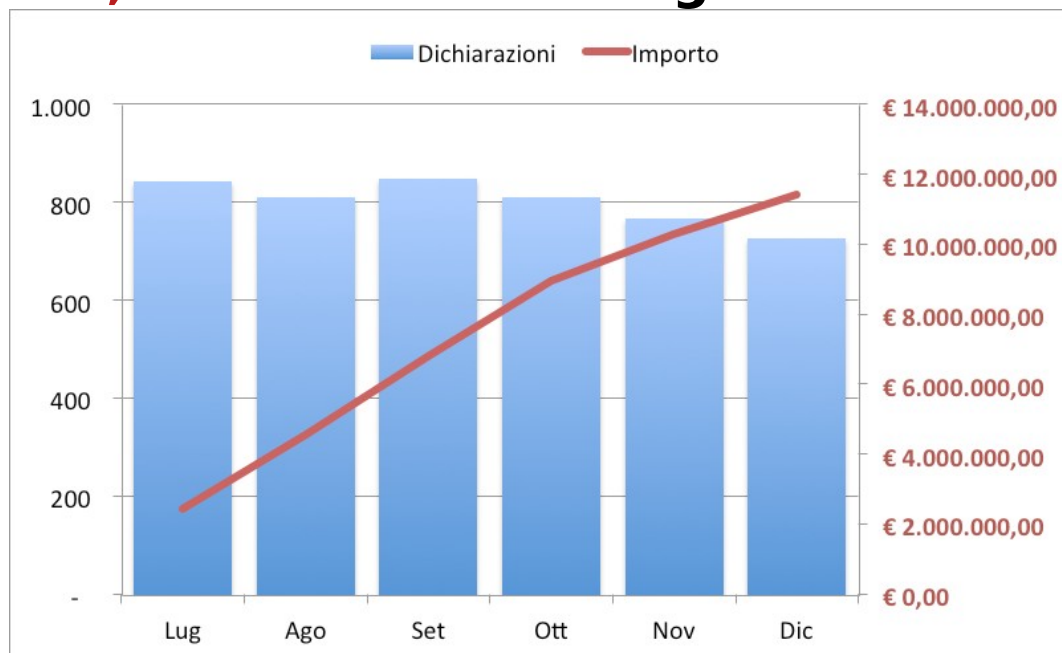
Il servizio di **pagamento dell'imposta di soggiorno** è attivo dal mese di

luglio 2011

In soli **6 mesi** sono state effettuate **oltre 4.800 dichiarazioni** per un importo complessivo di **circa 11,5 milioni di euro**: il volume è dell'ordine di **800 dichiarazioni** e **1,9 milioni di euro** ogni mese.

9 dichiarazioni su 10
vengono effettuate
attraverso
il canale web

Mese	Dichiarazioni	Importo
Lug	843	€ 2.442.355,00
Ago	811	€ 2.135.746,00
Set	850	€ 2.238.717,00
Ott	813	€ 2.164.586,00
Nov	769	€ 1.318.928,00
Dic	727	€ 1.136.701,00
Totale	4.813	€ 11.437.033,00



Linea Comune Firenze CARD: vendite online e nei punti vendita



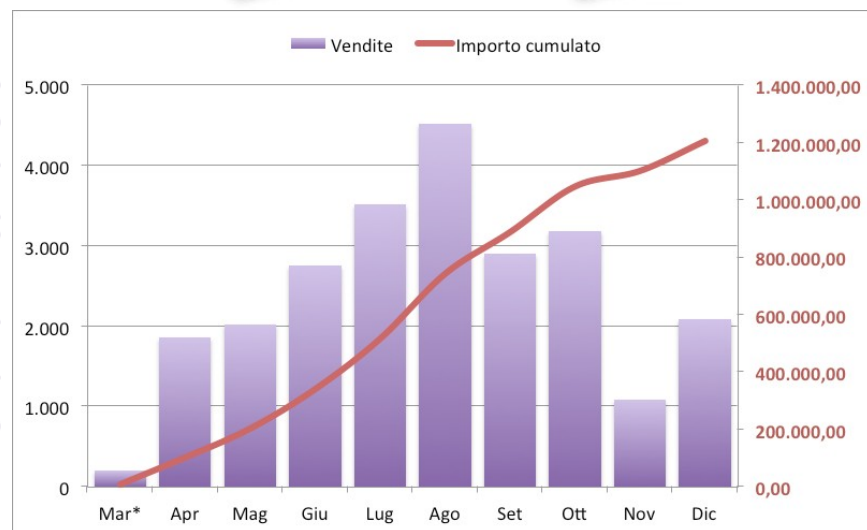
**Complessivam
ente sono
state vendute
24.150 card*
per un importo
totale di oltre
1,2 milioni di**

**Il 17% delle vendite è avvenuto sul
canale web: 3.594 card, per una
media** di 391 al mese ed un
importo totale transato di 179.700**

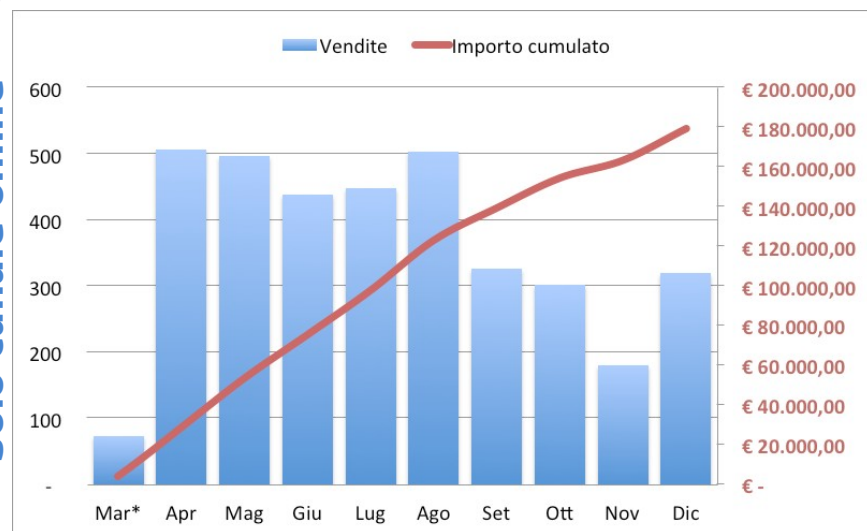
**Dal confronto delle due
distribuzioni notiamo come
l'andamento sia praticamente
identico in autunno, a differenza
della primavera-estate in cui il
numero di card vendute sul
canale online appare piuttosto
costante rispetto alla continua**

**crescita avvenuta per i punti
vendita.**

Punti vendita + canale online



Solo canale online



Linea Comune Firenze CARD: vendite online e festività

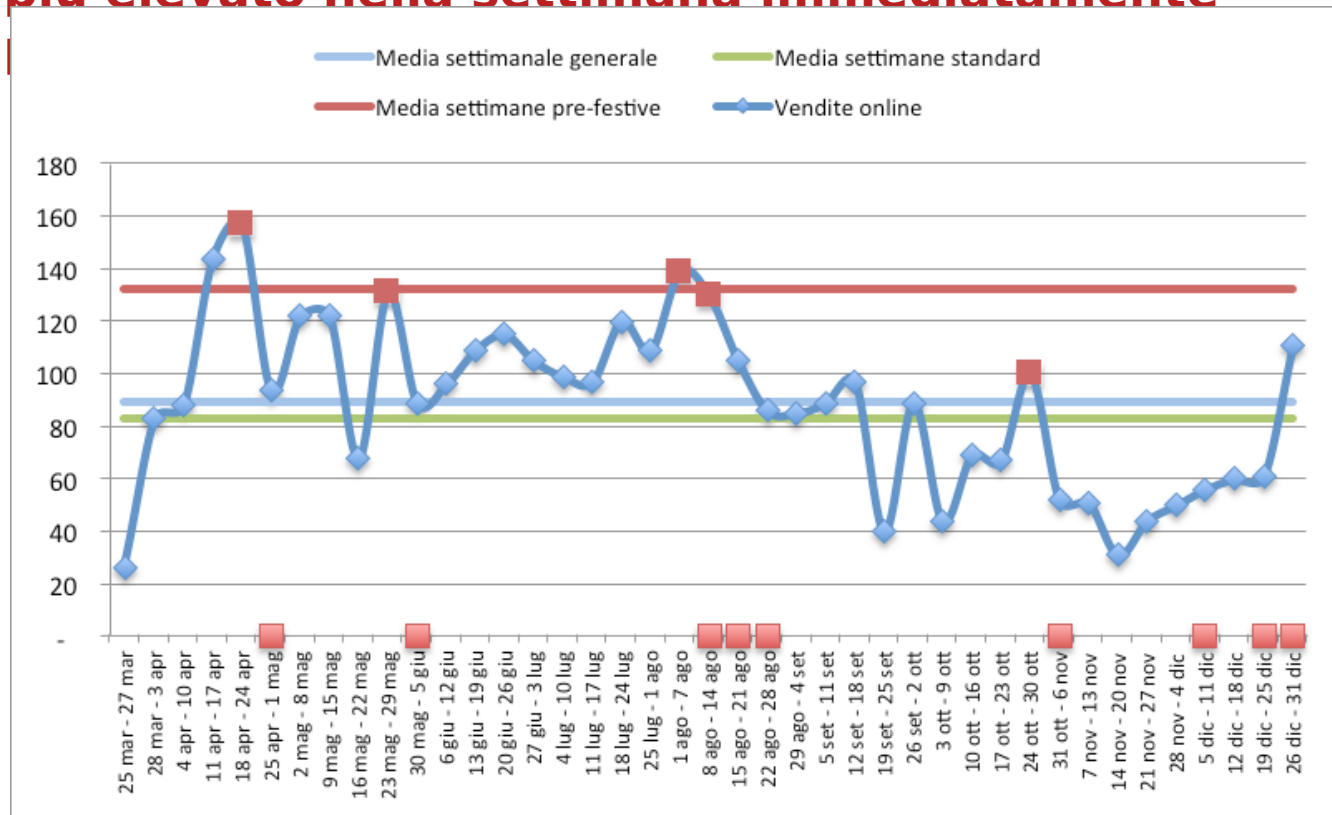
www.
055055.it

tel.
055055



E' interessante analizzare l' andamento delle vendite in relazione alle festività nazionali: ad esclusione del periodo natalizio, i dati presentano un **volume di vendite sensibilmente più elevato nella settimana immediatamente**

Complessivamente e vengono vendute online 89 card alla settimana: tenendo conto del periodo risultano in media 83 vendite nelle settimane "standard", valore che sale fino a 131 nelle





Il sito www.firenzecard.it è stato visitato in quasi tutto il mondo, per un totale di **133 paesi.**

Paese	Visite
Italia	52.838
Stati Uniti	10.182
Spagna	8.356
Francia	5.287
Inghilterra	3.807
Russia	2.919
Germania	2.349
Giappone	2.126
Canada	1.822
Brasile	1.664

- ✓ **107.000** visite
- ✓ **700.000** visualizzazioni di pagina
- ✓ circa **5,5'** di permanenza sul sito
- ✓ Oltre **1.300** mail risposte in **max 1 giorno** tempo di risposta multilingua (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo)



Non ci sono state visite principalmente dalla Groenlandia e dai paesi dell' Africa sahariana e centro-meridionale.

Linea Comune Firenze CARD: feedback degli utenti

www.
055055.it

tel.
055055



**Ottima e attesa
iniziativa...**
(Facebook 31 marzo
2011)

**Geniale soluzione per una città turistica
come la nostra. Bravi a tutti i dipendenti del
comune ed esterni che hanno reso possibile questa
soluzione**
(Facebook 29 marzo 2011)

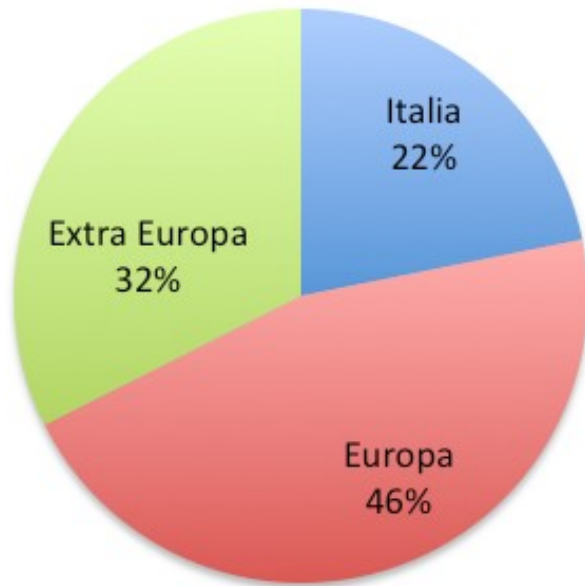
**La Firenze Card è stata positivamente
accolta dal pubblico, come
testimoniato dai numerosi feedback
ricevuti sui social network e sui
portali specializzati**

**Bene... Pian piano ci
stiamo mettendo al passo
con le altre grandi città
europee ...**
(Trip Advisor, 26 marzo 2011)

**Finalmente! Se
pensate che ho speso 22€
solo per vedere Palazzo Pitti
e i Giardini di Boboli ...**
(Trip Advisor, 26 marzo 2011)



Linea Comune Firenze CARD: profilo dell'acquirente online



- Circa l'**80%** degli acquisti online avviene **dall'estero**
 - Età media **42,6 anni**
 - Leggera prevalenza femminile (**56%**)
 - Gli acquirenti online viaggiano principalmente in **coppia** (83%), o **in gruppo** (amici o famiglie 21%)
- I principali acquirenti esteri provengono da:

- **USA**
- **Spagna**
- **Francia**
- **Gran Bretagna**
- **Brasile**

Linea Comune Firenze CARD: gli accessi ai musei



L'offerta

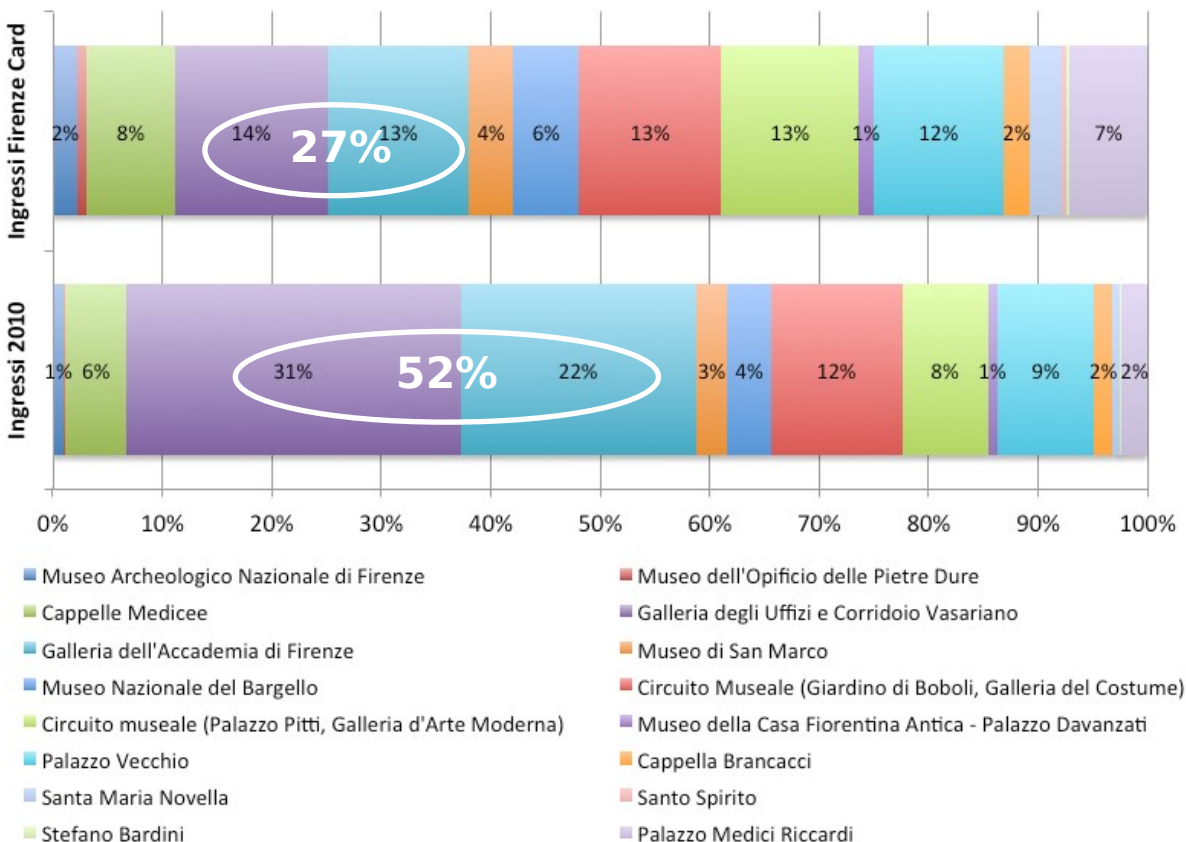
La Firenze Card consente la visita ad un totale di **50 musei** della città, offerta ampliata nel corso dell'anno

La domanda

Gli accessi con Firenze Card sono stati **168.333 (adulti+minori)**: la media è di **18.000** accessi mensili, con

di oltre **30.000** in agosto
Distribuzione accessi nei musei

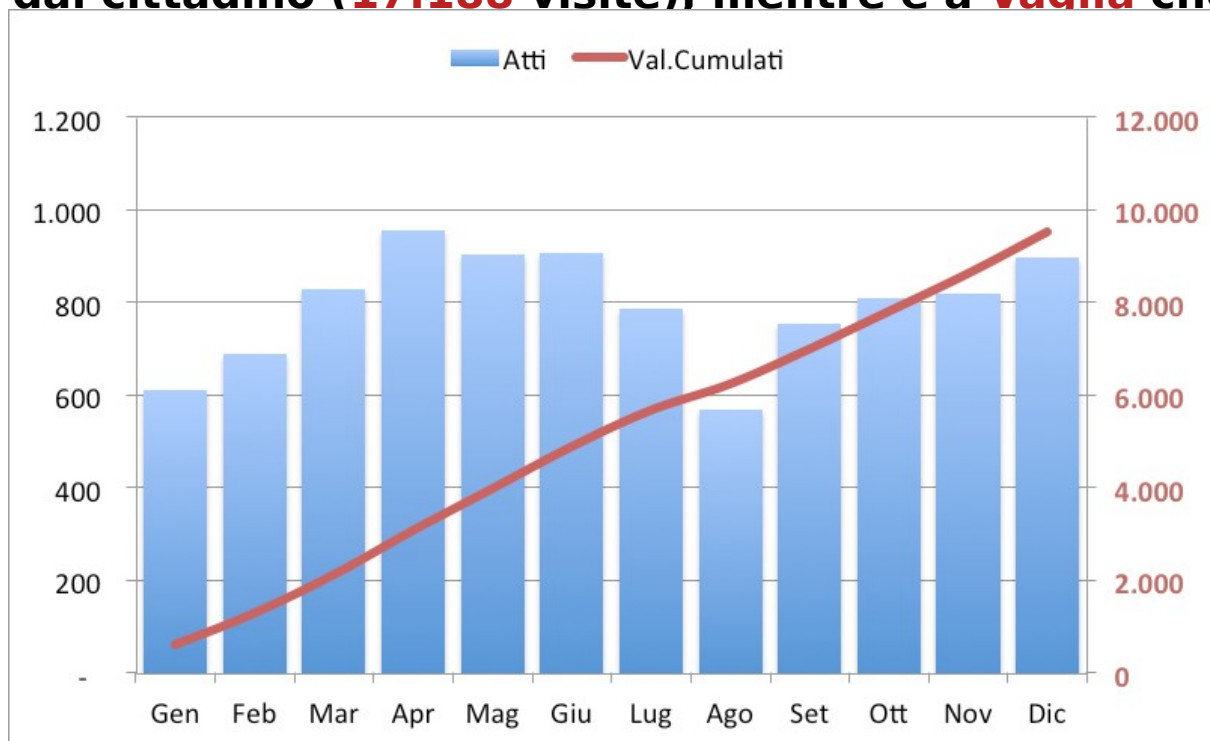
Il confronto tra gli accessi effettuati con la Firenze Card e tutti gli accessi ai musei nel 2010, evidenzia il **positivo effetto** che la Card ha avuto **sui musei 'minori'**: la quota di accesso ai grandi musei si rivela infatti molto meno esclusiva (**Galleria Uffizi+Accademia da 52 a 27%**) a favore dei musei più piccoli che hanno visto crescere,



Il servizio ha fatto registrare nel suo primo anno di attivazione un utilizzo elevatissimo: sono quasi **10.000** i documenti affissi all' **albo online** ed oltre **40.000** le visualizzazioni sul multiportale.

Scandicci è il comune in cui il servizio viene utilizzato maggiormente sia dall'ente (**2.840** atti pubblicati) che dal cittadino (**17.188** visite), mentre è a **Vaglia** che si

Mese	Atti	Visite
Gen	611	3.456
Feb	689	3.085
Mar	829	3.666
Apr	956	3.304
Mag	904	3.182
Giu	907	3.530
Lug	787	2.536
Ago	571	2.725
Set	754	2.991
Ott	812	4.057
Nov	820	4.082
Dic	900	4.091
Totale	9.540	40.705



Ente	Atti	Visite
Bagno a Ripoli	1.179	4.496
Marradi	634	1.844
Pelago	612	2.493
Reggello	1.874	7.893
Scandicci	2.840	17.188
Scarperia	1.174	3.051
Unione Comuni VdA VdS	888	976
Vaglia	339	2.764
Totale	9.540	40.705

**Globalmente il multiportale servizi
ha ricevuto ad oggi oltre **12 milioni di visite**
effettuate da più di **2 milioni e ½ di visitatori****

Anno	Visite	Visitatori	Pagine/Visitatore
2008	699.966	140.193	4,99
2009	3.456.395	672.766	5,14
2010	4.027.883	888.191	4,53
2011	4.052.712	842.680	4,81
Totale	12.236.956	2.543.830	4,81

**A fronte di una leggera diminuzione dei visitatori (-5%),
il numero di visite è rimasto sostanzialmente identico a
quello del 2010 (+1%):**

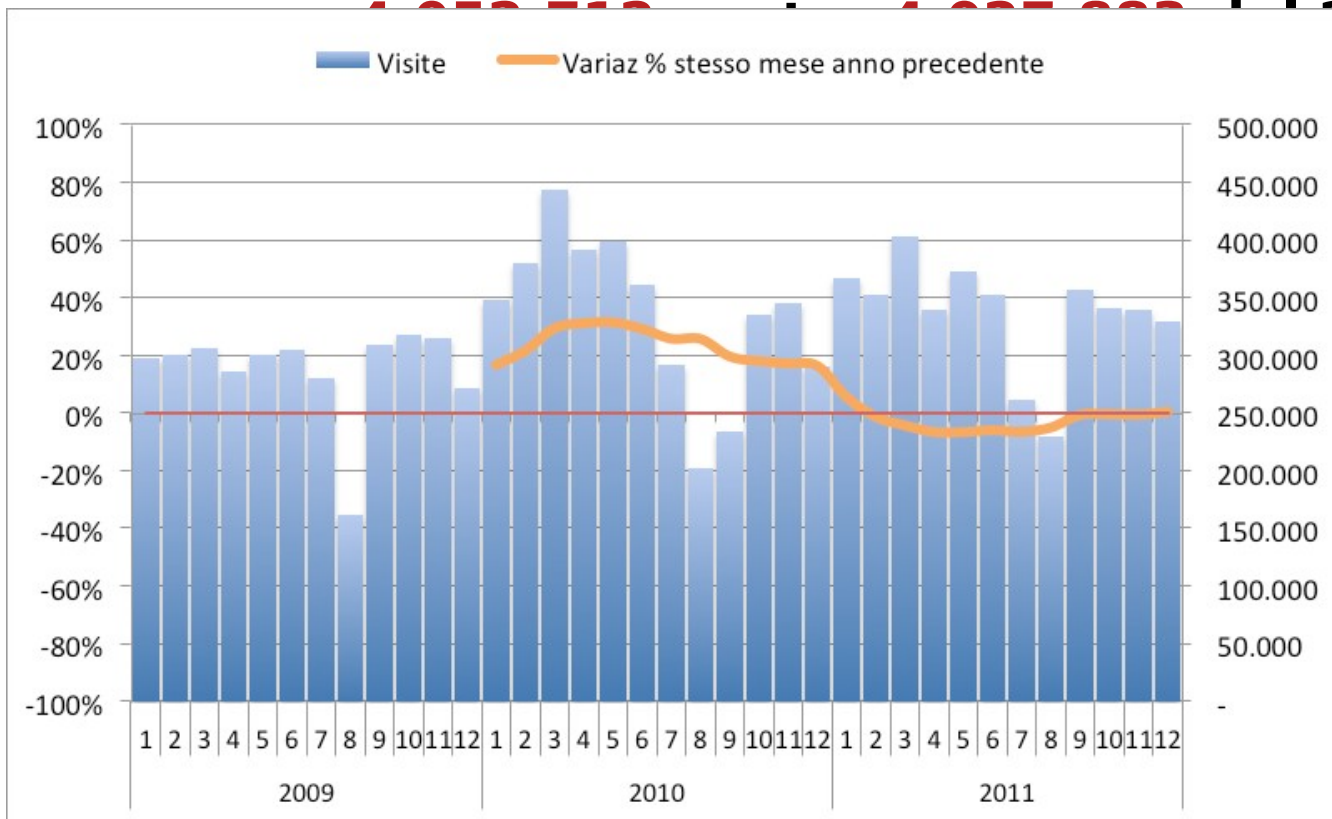
**ciò significa che vengono lette mediamente più pagine (4,81)
durante la navigazione.**

Linea Comune

Visite al multiportale servizi 2009-2011



Attraverso il calcolo della variazione percentuale rispetto allo stesso mese dell' anno precedente, notiamo dal grafico come negli ultimi mesi dell' anno il livello si sia allineato quasi perfettamente a quello dell' anno precedente:



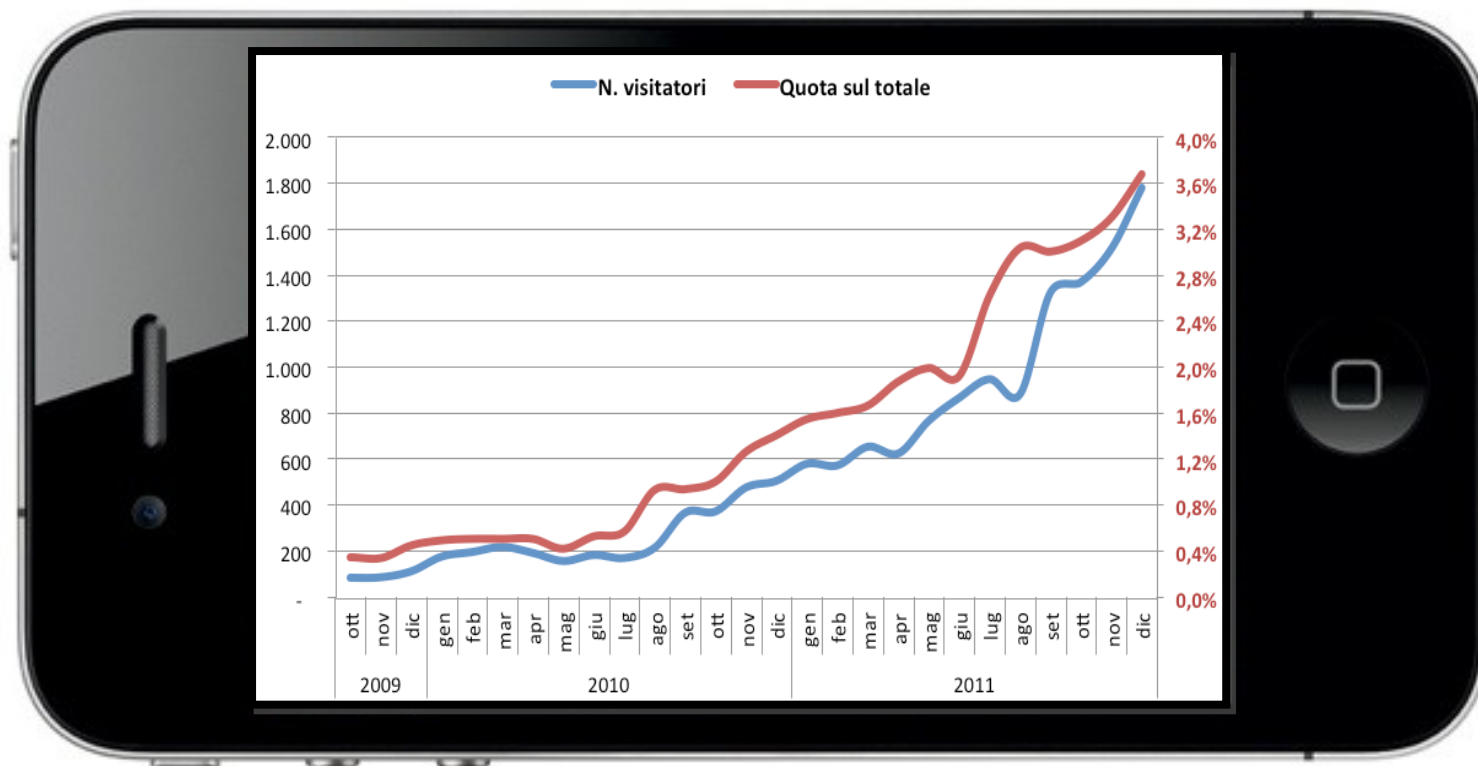
La tendenza negativa (-5%) registrata nella prima parte dell' anno si è invertita nel mese di settembre, in cui l' aumento è stato del ben **52% rispetto al 2010.**

Comune di Firenze

Visitatori con dispositivi *Mobile*

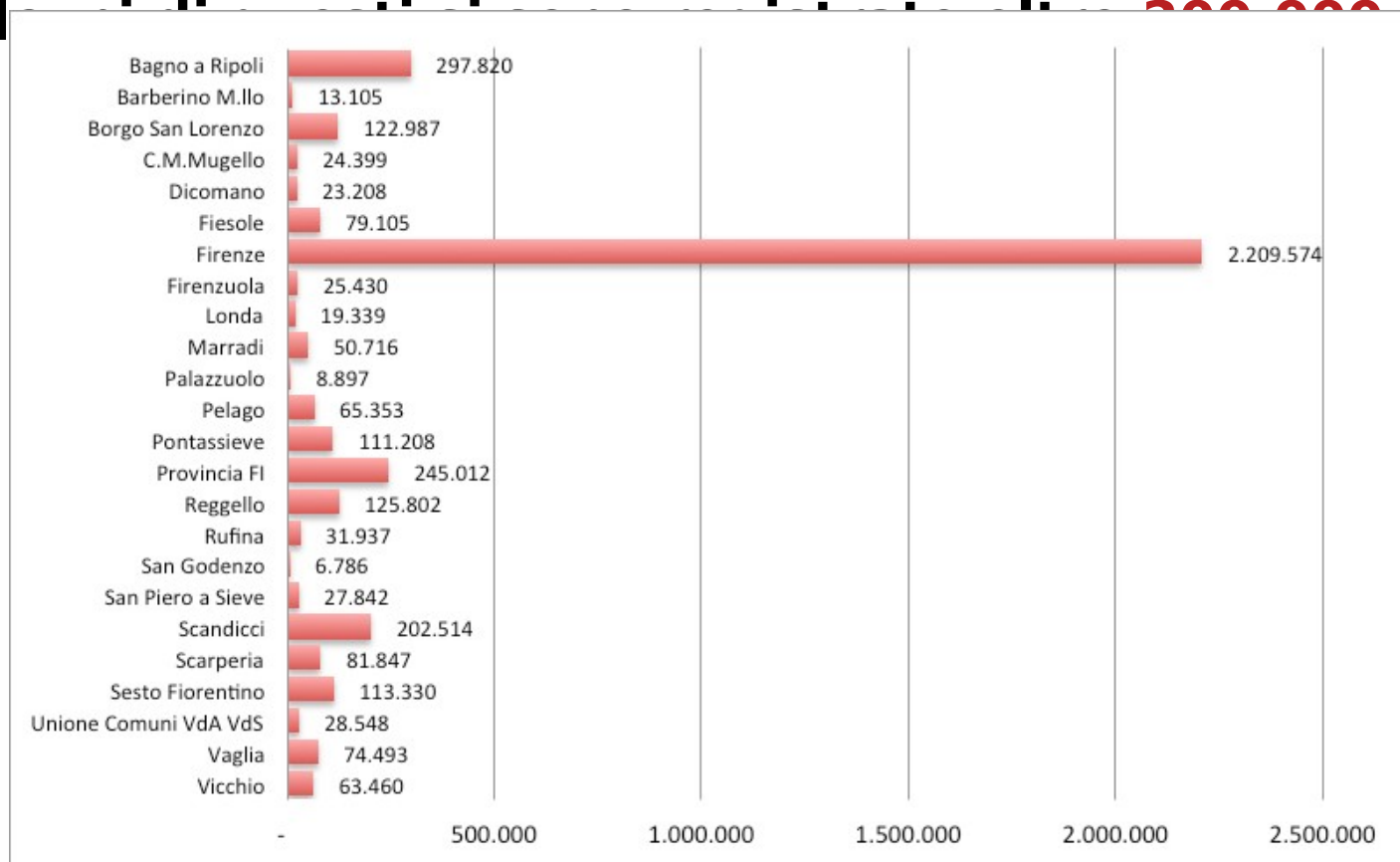


Rispetto all'ultimo anno, è cresciuto di ben **3,5 volte** il numero di visitatori che si sono collegati con **dispositivi Mobile**: la quota sul totale dei visitatori è cresciuta dall'**1,4%** nel 2010 al **3,7%** a dicembre 2011

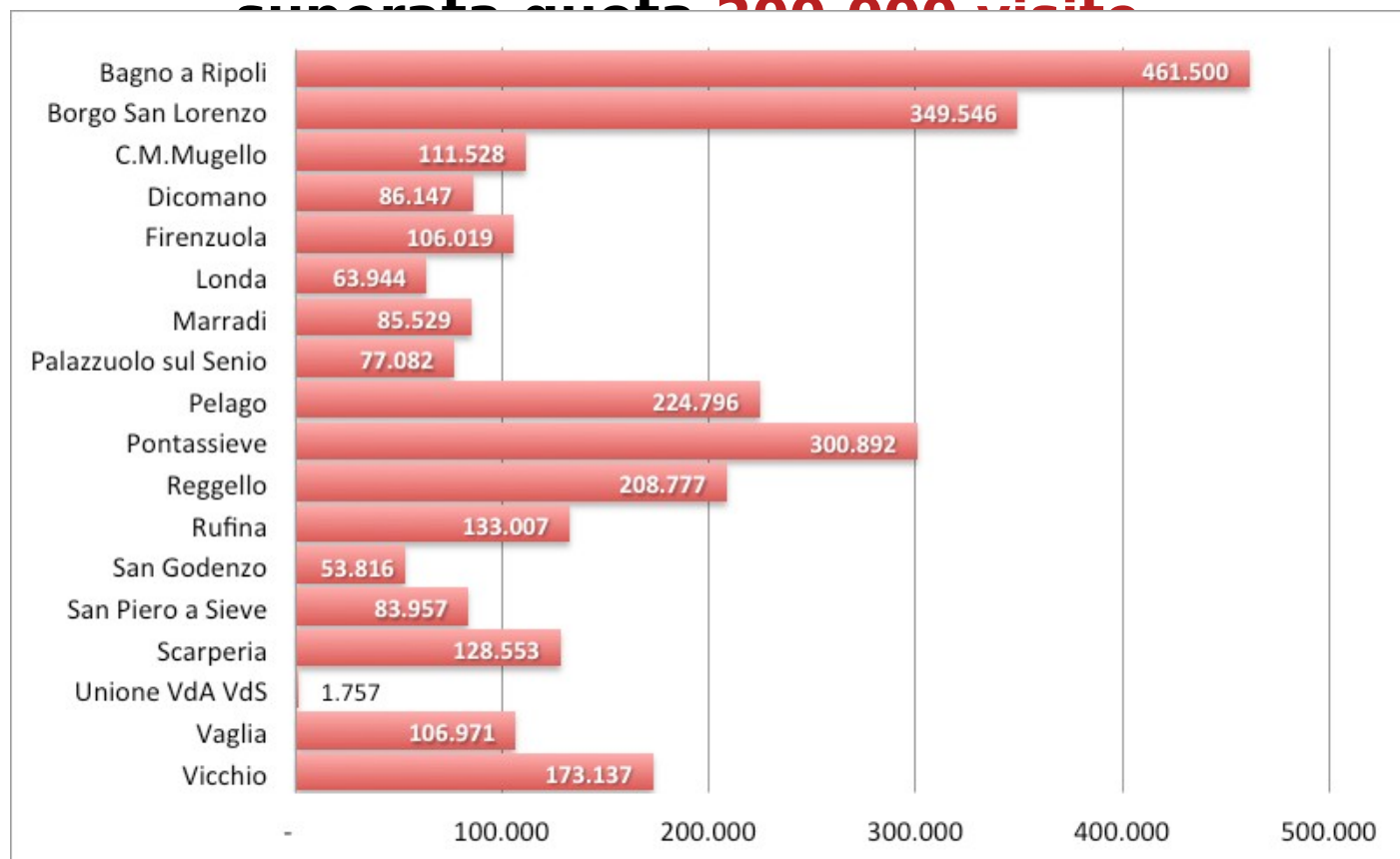


**Il numero di visite al multiportale servizi è ripartito per il
55% sul Comune di Firenze, il 6% sulla Provincia ed il
restante 39% sugli altri enti:**

in al **2.209.574** **visite**



Anche per le reti civiche (gestite da Linea Comune) i volumi sono considerevoli, superando nel 2011 **2.750.000 visite**: a **Bagno a Ripoli** sono **461.500** ed in molti comuni viene

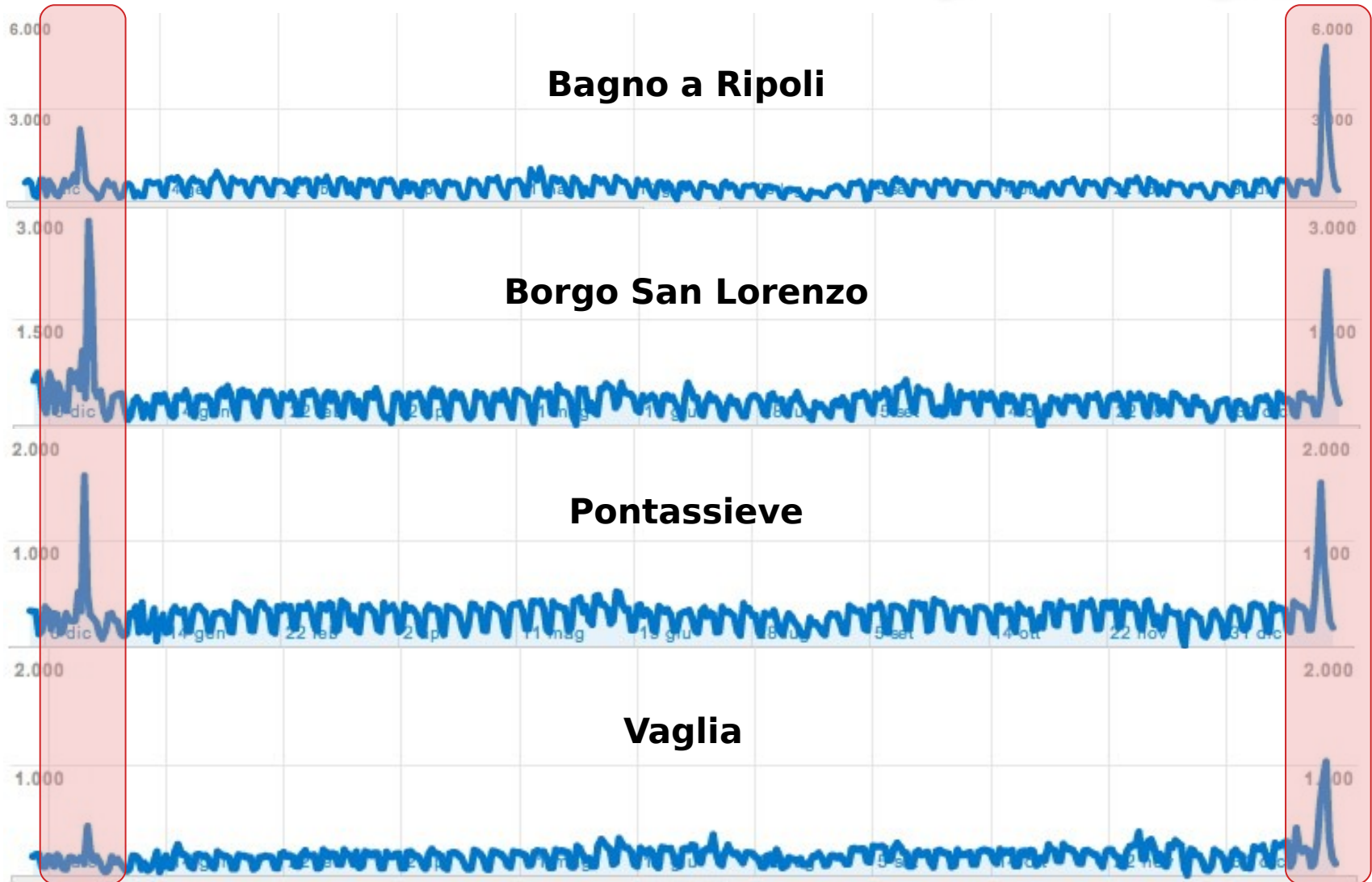


Linea Comune

Reti civiche: alcune peculiarità



Domenica 19 dicembre 2010



Mercoledì 1 febbraio 2012

Linea Comune Reti civiche: alcune peculiarità

www.
055055.it

tel.
055055

Comune di Vaglia

Sei in: Home > EMERGENZA NEVE

Il Comune Servizi Il Territorio Filo Diretto

EMERGENZA NEVE - Aggiornamenti

AVVISO DI VENERDI' 3 FEBBRAIO

Emessa Ordinanza Sindacale per emergenza neve

CHIUSURA, PER GHIACCIO E NEVE, DEGLI ASILI NIDO E DELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO PRESENTI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI VAGLIA PER IL GIORNO DI VENERDI' 3 FEBBRAIO 2012

Comune di Pontassieve

Sei in: Home > Emergenza neve

Il Comune Il Territorio Comune Informa Servizi on line

Emergenza neve

02/02/2012 - Aggiornamento ore 17,30

Maltempo:
Scuole aperte - Allerta meteo per ghiaccio fino a lunedì
Risolti i problemi a Santa Brigida - gli interventi nella serata

Dopo la nevicata di stamani che ha visto precipitazioni nevose sul territorio, in particolare a Santa Brigida e Monteloro si segnala che - a seguito degli interventi dello spalaneve e della macchina spargisale - le strade all'interno dei paesi e che raggiungono le stesse località risultano pulite e percorribili. Sempre in zona Santa Brigida nel primo pomeriggio è stato realizzato un passaggio con il mezzo spargisale lungo via delle Lucole, tuttavia vista la difficoltà a risolvere completamente le criticità in alcuni punti, nella serata è programmata nella stessa via che collega Santa Brigida con l'abitato di Lubaco un altro passaggio di "salatura" della carreggiata.

Comune di Borgo San Lorenzo

Newsletter | Scrivi | Mappa del sito

Servizi | Comune | Filo diretto | Territorio e Turismo

Sei in: Home > Comunicati > 2012 > Temperature in picchiata, allerta neve

Temperature in picchiata, allerta neve

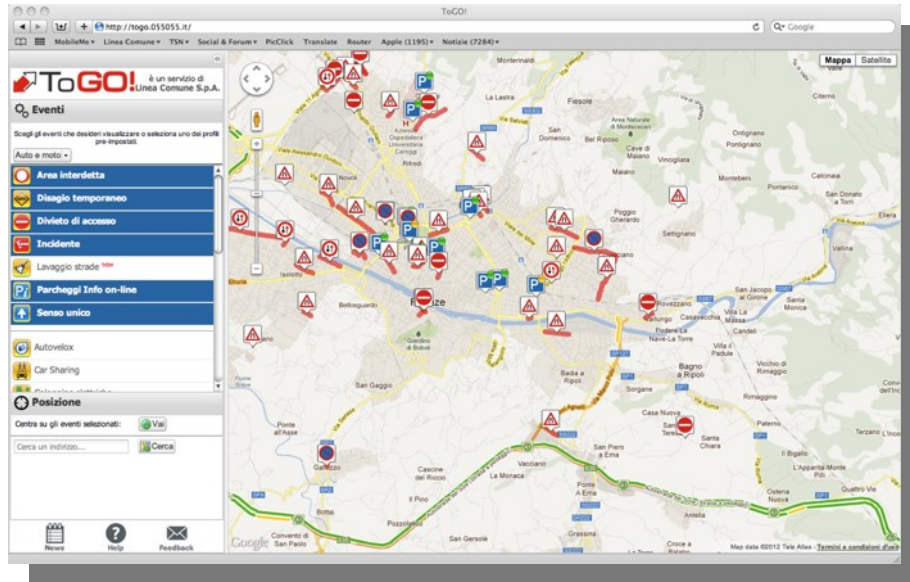
Temperature in picchiata e possibilità di nevicate. Secondo i meteorologi si è aperta una freddissima fase invernale in Europa, che ha già investito le aree settentrionali italiane ed investirà nei prossimi giorni anche le regioni centrali, compresa la Toscana, con un brusco calo delle temperature. Super-gelo e nevicate, è quanto indicano le previsioni meteo. La Regione Toscana ha emesso un avviso meteo con validità dalle 15 di martedì 31 gennaio, fino alle 18 di mercoledì 1 febbraio, per neve e ghiaccio su tutto il territorio provinciale. Dal pomeriggio è atteso un marcato peggioramento con nevicate fino a quote di pianura sulle zone interne, inizialmente deboli, in

Documenti Allegati

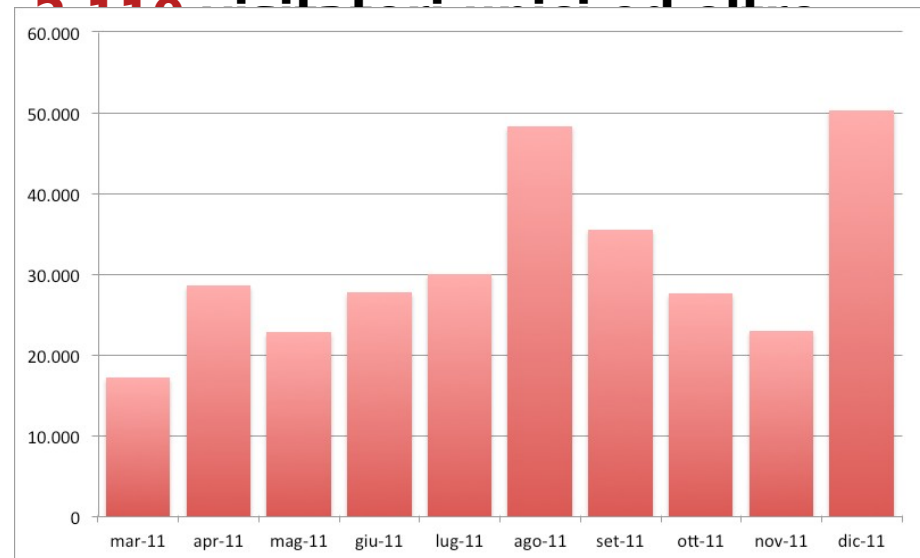
Vademecum neve (File pdf - 17KB)

Come già accaduto nel mese di dicembre 2010, anche in occasione dell' emergenza meteo degli ultimi giorni la ricerca di informazioni sulle reti civiche si è rivelata

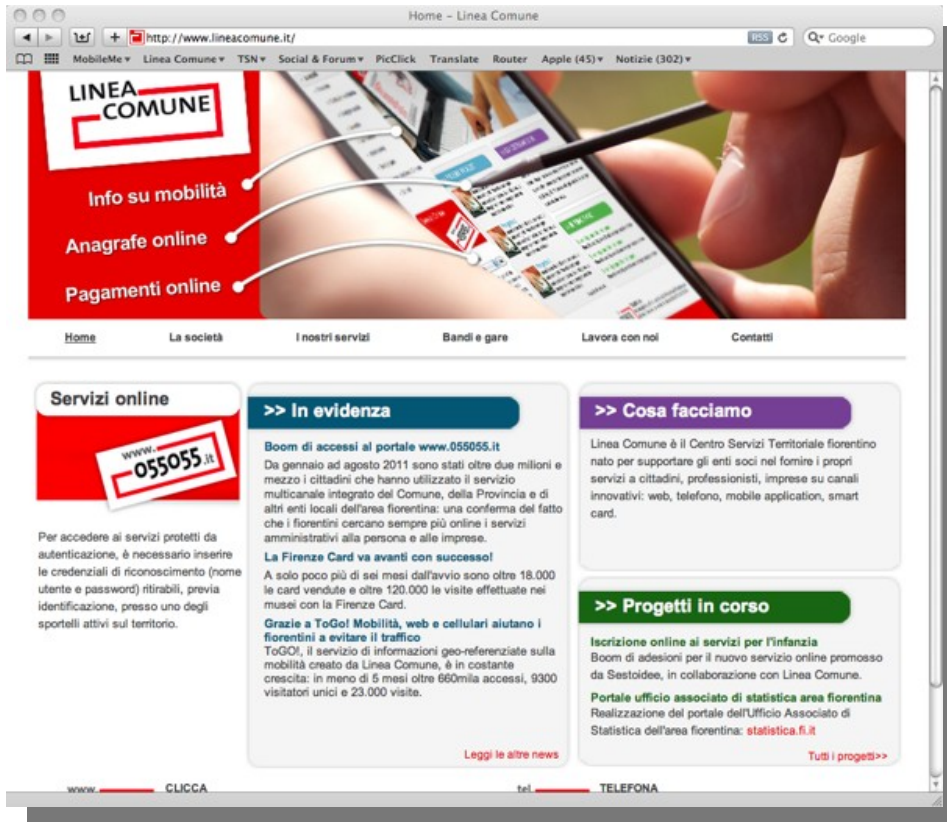
Linea Comune Progetti speciali: ToGo!



Il servizio, in linea dal mese di marzo, ha ricevuto **310.780 visualizzazioni di pagina, frutto delle visite di **21.109** utenti: tradotto in termini mensili il servizio riceve mediamente**



Attraverso l'applicazione gli utenti hanno potuto essere allertati su quasi **1.500 eventi critici di viabilità (incidente, traffico rallentato, senso unico alternato, ...) oltre che avere a disposizione più di **2.200** informazioni su mobilità e trasporti della città, dai posti liberi nei parcheggi alle zone**



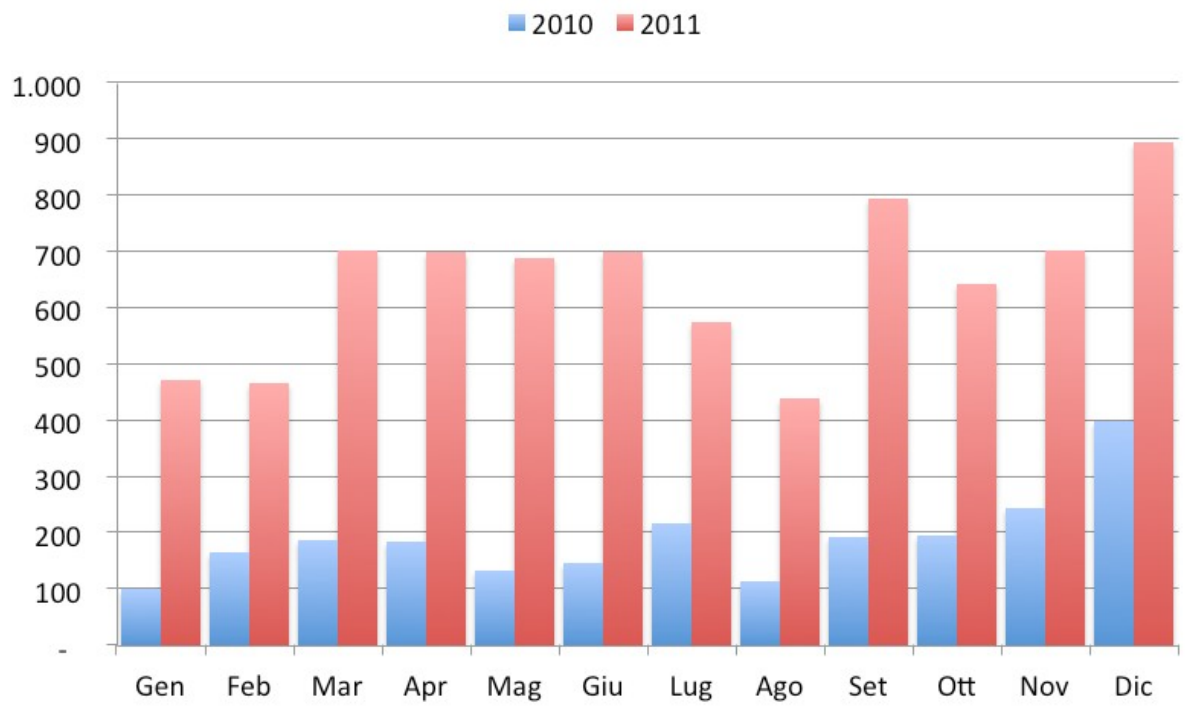
<http://www.lineacomune.it>

Il sito ha ricevuto nel 2011 una radicale opera di **restyling**: la nuova grafica presenta in maniera semplice ed immediata le principali attività della società. Di particolare interesse da parte dei visitatori sono le comunicazioni su **bandi di gara ed offerte di lavoro**: i visitatori nei 3 giorni

Nel 2011 ci sono state un totale di **47.188 visite** prodotte da **18.226 visitatori (50 al giorno)**: nelle giornate interessate da bandi e concorsi i visitatori giornalieri sono in media **125**, con punte anche superiori a **220** media generale.

Il numero di documenti pubblicati, grazie anche all' attivazione del servizio di Albo Pretorio online, è fortemente aumentato nel 2011.

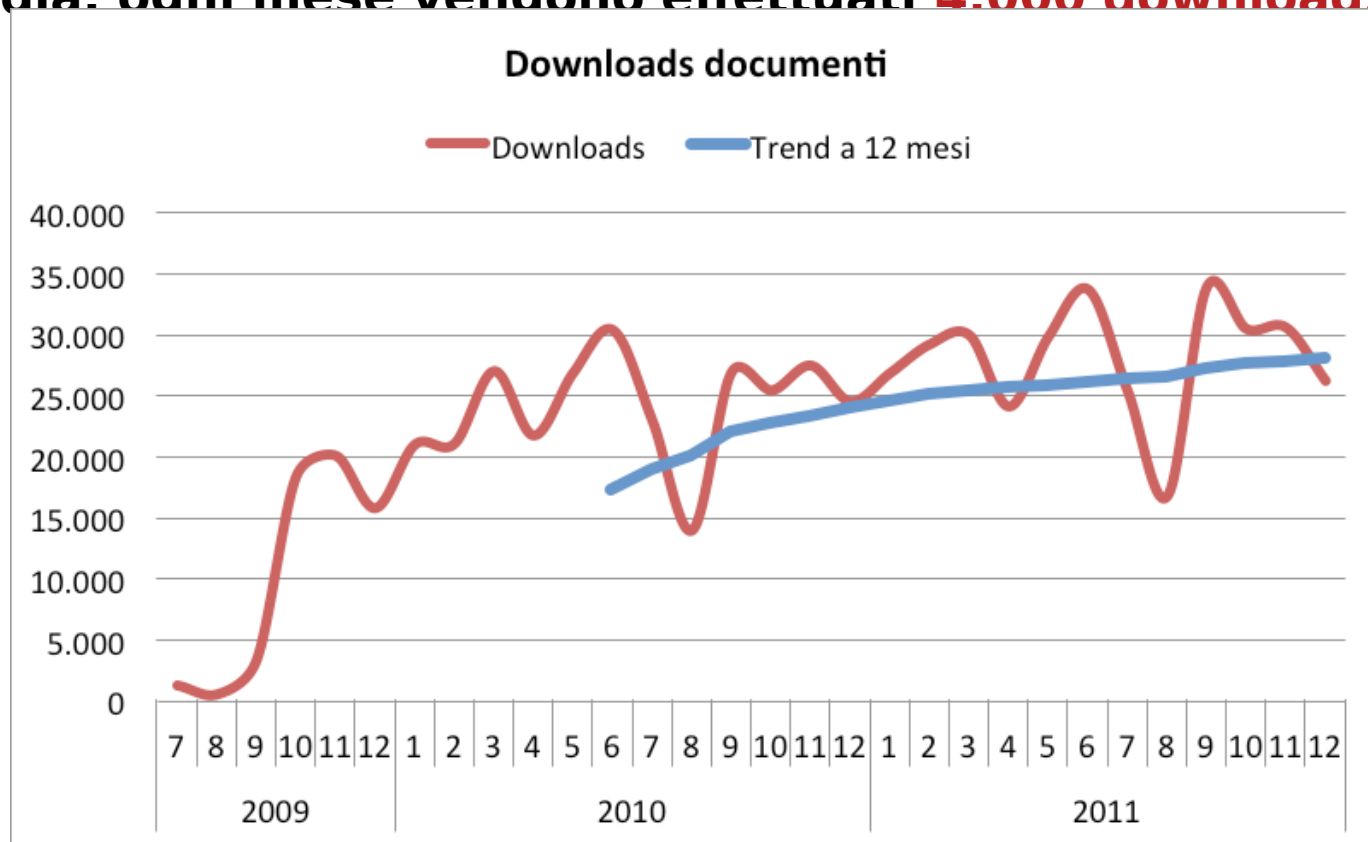
Il numero di pubblicazioni è di circa l' anno 2010.



Mese	2010	2011	Var. 2010/11
Gen	101	472	367%
Feb	167	466	179%
Mar	188	703	274%
Apr	185	700	278%
Mag	132	689	422%
Giu	147	699	376%
Lug	217	576	165%
Ago	115	441	283%
Set	192	794	314%
Ott	196	642	228%
Nov	244	702	188%
Dic	399	895	124%
Totale	2.283	7.779	241%

I downloads di documenti sono mediamente pari a **28.000 al mese**.
Nel 2011 la crescita è stata del **17%** ed è avvenuta linearmente in
tutti i mesi:

in media, ogni mese vengono effettuati **4.000 downloads in più**



Linea Comune

Gestione Documentale: i più scaricati

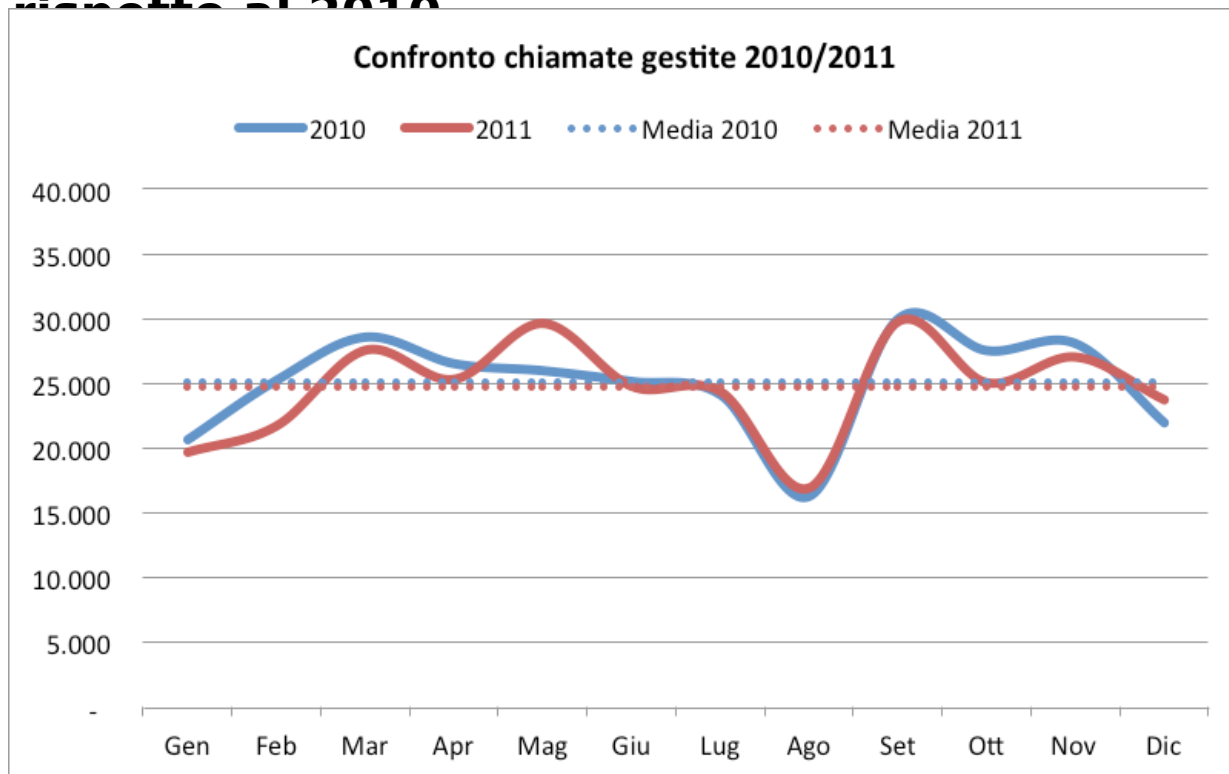


Se consideriamo i due documenti più scaricati per ogni ente, otteniamo un numero complessivo di downloads (29.050) pari al 9% del totale (336.138): fra questi, ben 29 su 46 appartengono alle macrostrutture Urbanistica ed Edilizia Privata, che vanno a comporre da soli l' 8% dei download totali (26.046)

Legna Ripoli	Urbanistica	SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività)	996
		Dichiarazione fine lavori	592
Barberino M.Ilo	Urbanistica	DIA (Denuncia di Inizio Attività)	66
		Regolamento edilizio	64
Borgo S.Lorenzo	Edilizia privata	Comunicazione inizio lavori	582
		Diritti segreteria (importi)	557
C.M. Mugello	Vincolo idrogeologico	Richiesta autorizzazione taglio boschivo	150
		Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	140
Dicomano	Demografico	Dichiarazione di ospitalità e garanzia	140
	Urbanistica	Comunicazione inizio lavori	59
Fiesole	Urbanistica	SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività)	438
		NOA Autorizzazione Paesaggistica	346
Firenze	Urbanistica	SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività)	10.170
		Attività edilizia libera	7.370
Firenze uola	Urbanistica	Modello richiesta CDU (Certificato Destinazione Urbanistica)	59
		Modello comunicazione opere di manutenzione ordinaria	51
Londa	Ufficio tecnico	DIA (Denuncia di Inizio Attività)	80
		DIA Elenco documenti grafici allegati	50
Marradi	Polizia Municipale	Fac-simile ricorso Prefetto	160
		Fac-simile ricorso Giudice di Pace	159
Palazzuolo	Gestione Risorse	Aliquote ICI 2011	42
		Raccolta funghi	34

Pelago	Urbanistica	Comunicazione attività edilizia libera	240
		Permesso di costruire in sanatoria	200
Pontassieve	Edilizia privata	SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività)	647
		Relazione asseverante per SCIA	623
Provincia di Firenze	Difesa del suolo	Modello per autorizzazioni, concessioni, accertamenti	642
	Agricoltura	Appostamenti fissi: rinnovo, nuova richiesta, ...	566
Reggello	Urbanistica	DIAE	385
		Comunicazione inizio lavori	262
Rufina	Urbanistica	Comunicazione fine lavori	160
		Diritti di segreteria	156
San Godenzo	Urbanistica	Domanda di condono edilizio	12
	Tributi	Denuncia TARSU uso bitativo	8
San Piero a Sieve	Urbanistica	Comunicazione inizio lavori	140
		Dichiarazione sostitutiva per DURC	93
Scandicci	Urbanistica	Richiesta autorizzazione paesaggistica	527
		SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività)	473
Scarperia	Edilizia privata	Diritti di segreteria pratiche edilizie	287
		Comunicazione inizio lavori	206
Unione Comuni VdA VdS	Affari generali	Autorizzazione ai fini di vincolo idrogeologico	54
	Gestione del territorio	Autorizzazione al taglio ed opere connesse	52
Vaglia	Assetto del territorio	Diritti segreteria (importi)	271
		Richiesta autorizzazione paesaggistica	220
Vicchio	Urbanistica	Inizio lavori attività edilizia libera	285
	Tributi	Richiesta rettifica o annullamento avvisi accertamento TARSU	236

Le chiamate gestite dal Contact Center sono globalmente inferiori del **1,5%** rispetto al 2010



L' andamento è piuttosto variabile, con forti diminuzioni nei mesi di febbraio ed ottobre (in media **-2.966** contatti) quasi interamente

compensate dagli aumenti di maggio e dicembre (**+2.718** in media).

Mese	2010	2011	Var. 2010/11
Gen	20.716	19.754	-4,6%
Feb	25.502	21.782	-13,9%
Mar	28.637	27.629	-3,5%
Apr	26.589	25.384	-4,5%
Mag	26.042	29.701	14,1%
Giu	25.212	24.843	-1,5%
Lug	24.179	24.437	1,1%
Ago	16.336	16.987	4,0%
Set	30.039	29.834	-0,7%
Ott	27.598	25.125	-9,0%
Nov	28.141	27.105	-3,7%
Dic	22.019	23.797	8,1%
Totale	300.810	296.378	-1,5%

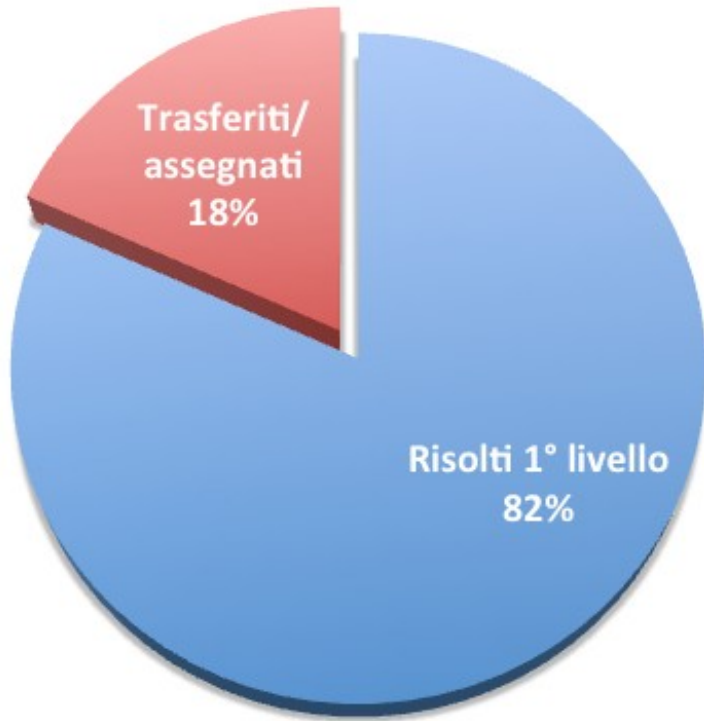
Nella parte centrale dell' anno il volume del servizio è invece identico in entrambe le serie (oscillazioni tra il **-1,5** ed il **+4,0%**).

Linea Comune

Contact Center: esiti delle chiamate gestite



Globalmente l' **82%** dei casi viene risolto al 1° livello: ciò significa che su oltre **255.000** contatti, solo **46.000** sono "a



Se analizziamo il dato escludendo dall' intera attività di Contact Center quella di **centralino** (37% delle chiamate complessive) osserviamo nel 91% ha risolto |

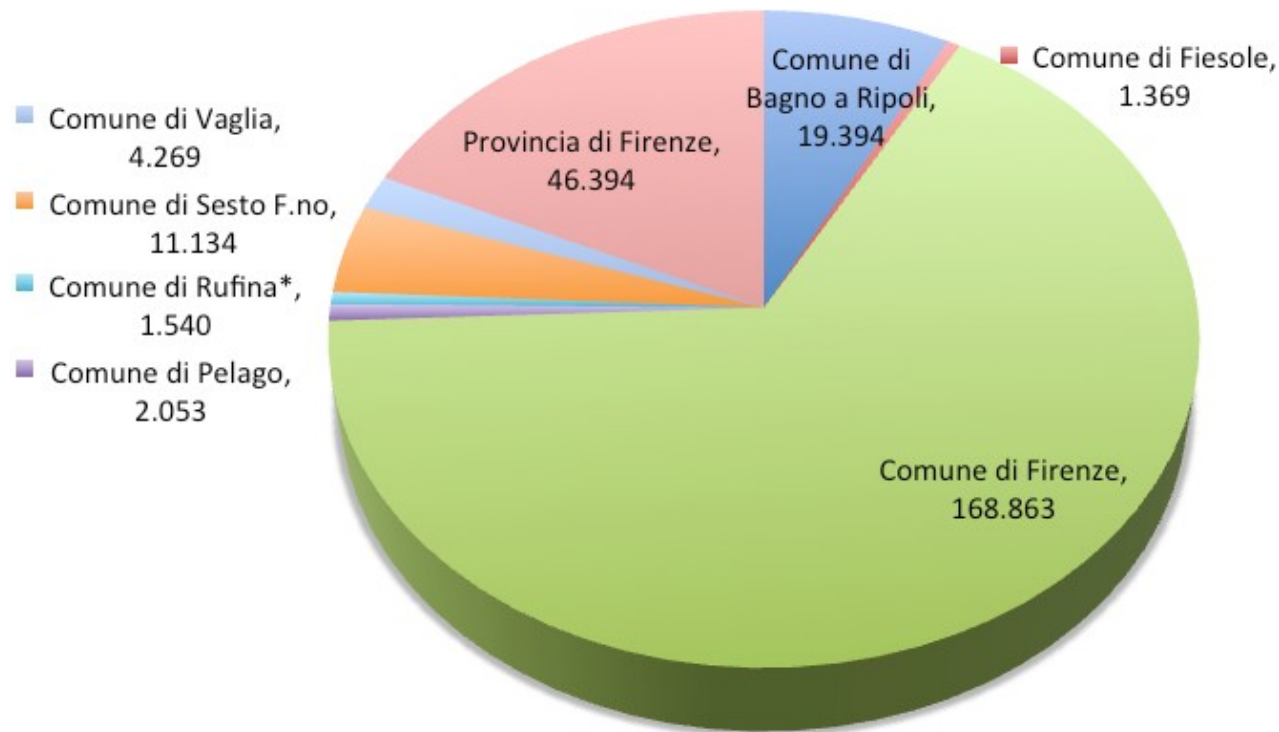
Contact Center



Linea Comune Contact Center: casi tracciati per ente



Il 66% dei casi tracciati è relativo ad una richiesta sul Comune di Firenze, il 18% sulla Provincia e l'8% sul Comune di Bagno a Ripoli. Il restante 8% è suddiviso fra i Comuni di Fiesole, Vaglia, Sesto F.no, Pelago e Rufina: per quest'ultimo il servizio è stato attivo solo fino al mese di settembre.



Il servizio di assistenza è erogato per i comuni di:

- Rufina
- Pelago
- Sesto Fiorentino
- Unione dei Comuni Valdarno e Valdisieve

Nell'anno 2011 sono state fornite complessivamente **305** giornate di assistenza da uno **staff di 3 tecnici**, di cui non tutti a tempo pieno.

La manutenzione viene effettuata su un'**infrastruttura** complessiva di circa **370 postazioni** workstation e server.



- Per il Comune di Firenze:
 - Firenze Card
 - Imposta di Soggiorno
 - Avvio Spet e analisi SICS
- Per la Provincia di Firenze
 - Rating Amministrativo
 - Risorse Idriche
 - Nuovo sito Mercato del Lavoro
 - Anpil
- Per altri Enti/per tutti
 - ToGO!
 - Telemaco
 - Iter.Net

Provincia di Firenze Nuovi progetti 2011

www.
055055.it

tel.
055055



Portale Rating Amministrativo Aziende Agricole

Direzione Agricoltura Caccia
e Pesca
Progetto Elistat

- ✓ Applicazione di consultazione
anagrafica aziende
- ✓ Calcolo di **indicatori**
su più aree tematiche

✓ Piattaforma di
business intelligence
integrata nel portale per
l'analisi
multidimensionale dei
dati.

✓ Modellazione e
realizzazione del
Registro Unico dei

Tutto

Rating Amministrativo ▶ home

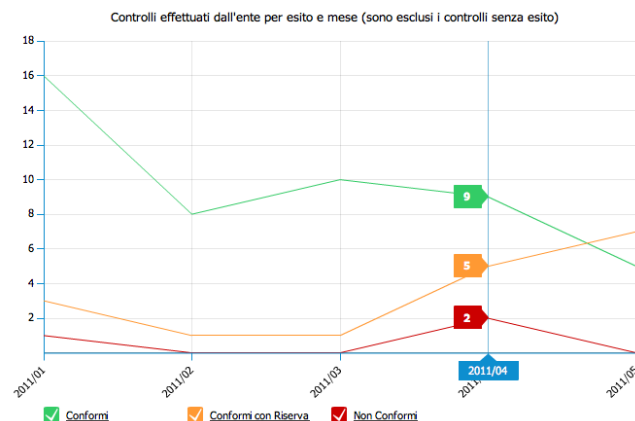
PROGETTO ELISTAT - Terzo Avviso Programma ELISA

IL PROGETTO "ELISTAT"

Il progetto "Elistat" è uno dei sei progetti vincitori della terza edizione del "Programma ELISA" finanziato dal Fondo per il sostegno agli investimenti per l'innovazione negli enti locali (Art.1, comma 893, della legge 27 dicembre 2006 n.296).
Il progetto intende effettuare la progettazione, lo sviluppo e la messa in rete di un sistema integrato di indicatori statistici relativo a tutte le funzioni e i servizi di competenza delle Province per elaborare, tramite un percorso con successivi stadi di evoluzione, una misurazione delle loro prestazioni.

Resultati della ricerca (doppio click per visualizzare il dettaglio)

Regio...	Sede legale	Partita IVA / Codice fiscale	Natura giuridica	Iscrizione camer...
1	C.T. VIA LA MINIERNA, 12 50025 CARUGLIA (AR)	01544920513	Consorzi e soci...	AR-1987-82143
2	FATT... VIA MONTANI, 54 50100 SIENA (SI)	01578705025	Società a respo...	SI-2002-15023
3	LA SA... VIA DELLA VILLA TIGNANELLO N.3 50028 SAN CASCI...	05028070494	Società semplice	FI-2006-66495
4	SOC... VIA CIPRO 53 00136 ROMA (RM)	05420721002	Società a respo...	RM-1907-379508
5	SOC... VIA CIPRO 53 00136 ROMA (RM)	05420741000	Società a respo...	RM-1907-379542
6	*AZ... LOCALITA' BATTIFOLLE 55 52100 AREZZO (AR)	00340410513	Società a respo...	AR002-4448
7	ITS S... VIA LIMA 35 51019 PONTE BUGIANESE (PT)	01134350477	Società a respo...	PT014-13435
8	Z.G... VIA XX SETTEMBRE 105107 52037 SANSEPOLCRO (AR)	02071870547	Società a respo...	AR-1899-18880
9	ELL... VIA S. CHIARA 7 53036 POGGIO BONDI (SI)	01061000525	Società a respo...	SI-2002-3101
10	3 M D... VIA TRENTO 26 53021 ABBADIA SAN SALVATORE (SI)	MRNL557368A006G	Impresa indivi...	SI-2003-8189
11	3 SAS... LOCALITA' BARBARUTA, N. 803 58100 GROSSETO (GR)	01436870537	Società a respo...	GR-2008-540
12	3AS... CORSO G. MATTEOTTI N. 56 56021 CASCINA (PI)	01896350508	Società a respo...	PI-2008-27952
13	3AP... FRAZ. PARADISO 39 52037 SANSEPOLCRO (AR)	01875805010	Società semplice	AR-2008-22306
14	3M C... L.G.O 1 MAGGIO 8 52100 AREZZO (AR)	01489280511	Società a respo...	AR002-15962
15	3NS... VIA AMEDEO MODIGLIANI N.71 50143 FIRENZE (FI)	06009605489	Società a respo...	FI-2010-797
16	40SD... VIA S.ANTONIO, 4 56125 PISA (PI)	01853305022	Società a respo...	PI-2007-29676
17	4CL... VIA DELLE FORNACI N.25 50032 BORGO SAN LOREN...	06073530484	Società a respo...	FI-2010-40344
18	74 BL... VIA DELL'ORIO N. 43 00130 ROMA (RM)	06058011006	Società a respo...	RM-2007-2084
19	A.E.Y... VIA DEI PESCATORI N.115 50049 VAREGGIO (LU)	05229871214	Società a respo...	LU-2007-35304
20	A.M.S... VIA DELL'ALBERGO 104 59100 PRATO (PO)	01573980972	Società a respo...	PO005-18971





Osservatorio Risorse Idriche

✓ Supporto allo smaltimento pratiche pregresse di esigibilità credito. Al 15/12:

• **321** pratiche assolte

• **604.723,95 euro** di importo totale esigibile di cui **40.741,19**

L'attività risale a giugno, con particolare importanza per l'ente, soprattutto considerando che l'importo esigibile medio stimato per ciascuna pratica è di **5.200,00 euro**.

L'ingente valore a fine anno del totale dell'esigibile è dovuto ad un alto numero di

pratiche trattate il cui importo medio è



Provincia di Firenze

SERVIZI FORMAZIONE - FrontEnd dedicato alle Agenzie

www.
055055.it

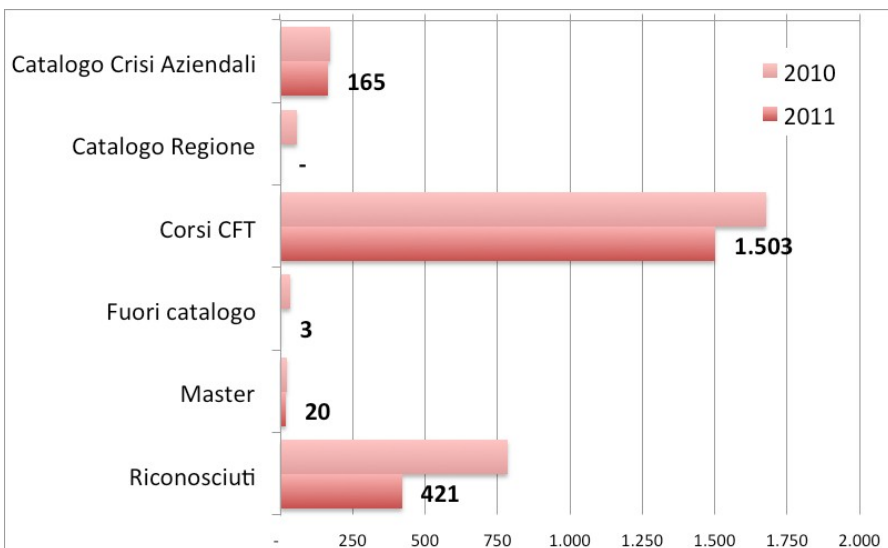
tel.
055055

✓ **Supporto gestione rendicontazione progetti finanziati**

✓ **Servizi online:**

- **Gestione voucher**
- **Gestione corsi riconosciuti**

Sono 2.112 i voucher gestiti, rispetto ai 2.747 nel 2010.



Provincia di Firenze - Direzione Formazione - Sito Ufficiale

http://formazione.provincia.fi.it/index.asp

DIREZIONE FORMAZIONE DELLA PROVINCIA

Provincia Formazione Fondo Sociale Europeo Buoni formativi individuali (Voucher) F.S.E. Buoni formativi individuali (Voucher) L. 53/00

Diritto/Dovere Istruzione e Formazione

Finanziata

Novità ed aggiornamenti sulla Formazione

01/02/2011 Fondo Sociale Europeo

Pubblicazione Avviso pubblico bando FSE Ob.2

Approvato con AD n. 305 del 31/01/2011 il Bando Provinciale FSE Ob2 Occupazione e Solidarietà "I saperi e i mestieri della solidarietà" relativo alle risorse della programmazione 2011.

Scadenza inserimento dati on-line 22/03/2011 ore 13.00

Scadenza consegna progetti 23/03/2011 ore 13.00

Dettagli e scarico del bando

Per chi cerca corsi

Finanziati

- Corsi F.S.E.
- Buoni formativi individuali (Voucher) F.S.E.
- Buoni formativi individuali (Voucher) L. 236/93
- Buoni formativi individuali (Voucher) L. 53/00

Riconosciuti

- Informazioni sui voucher

Sebbene inferiore rispetto al 2010, il numero di utenti del portale formazione.provincia.fi.it si conferma molto elevato: sono 102.621 i visitatori e 659.584 le

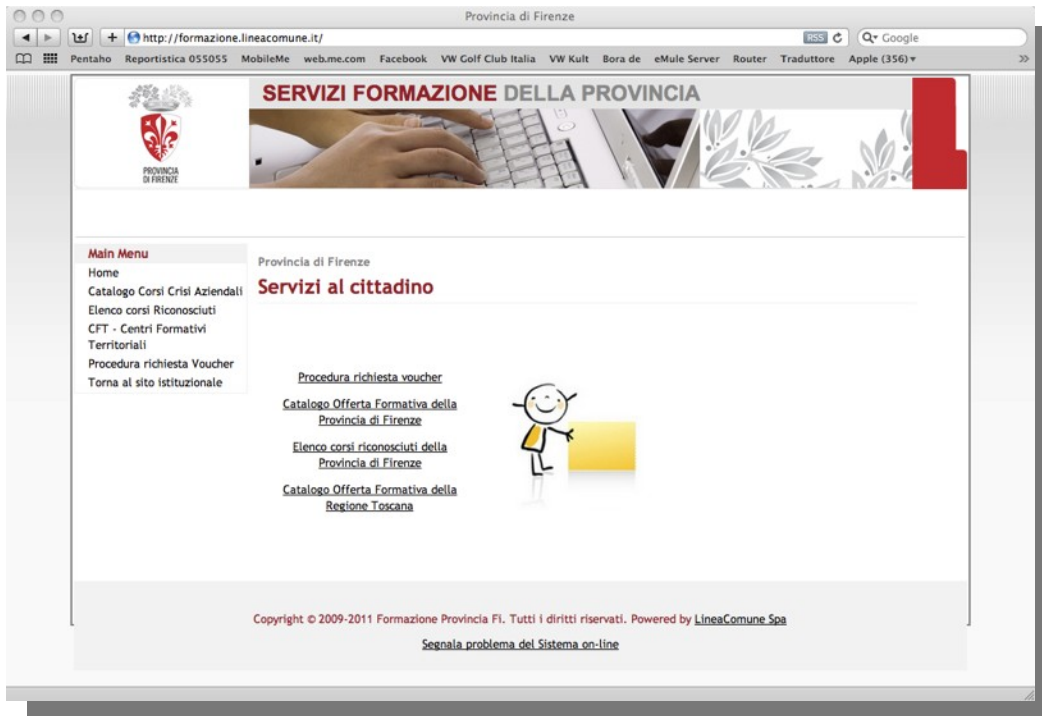


Provincia di Firenze

SERVIZI FORMAZIONE - FrontEnd dedicato al Cittadino

www.
055055.it

tel.
055055



I visitatori del front-end dedicato al cittadino **formazione.lineacomune.it**

sono stati 67.489 ed 1.203.101 le pagine visitate.

Anche questo numero è inferiore, seppur lievemente, rispetto al 2010 (-8%)

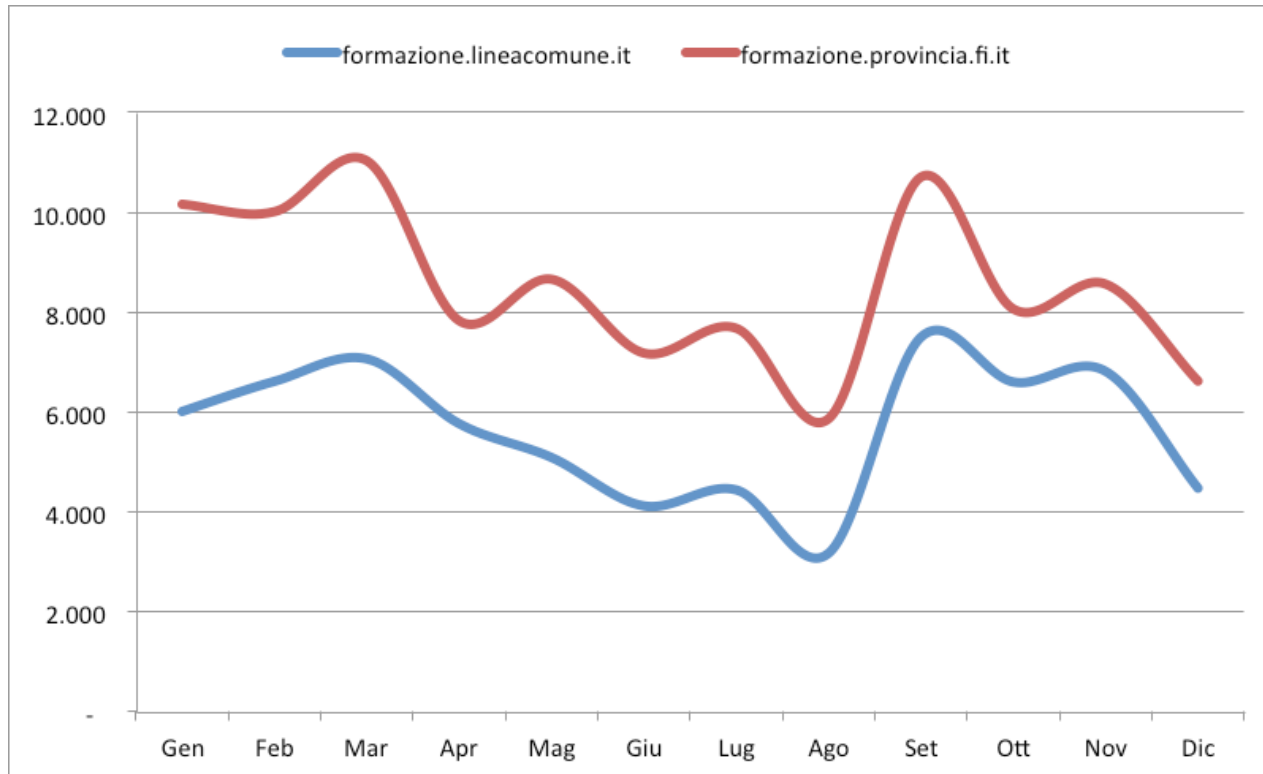
La rilevanza dell' argomento trattato dal sito si riflette sul numero di pagine lette dai visitatori: mediamente sono visitate circa **18** pagine in ciascuna sessione.



Uso del sito

67.849 Visite	22,70% Frequenza di rimbalzo
1.203.101 Visualizzazioni di pagina	00:09:07 Tempo medio sul sito
17,73 Pagine/Visita	44,41% % nuove visite

Ad ulteriore conferma dell'alto interesse nei confronti del portale è l'andamento degli accessi nei mesi dell'anno, in particolare in quelli in cui viene pubblicato un alto numero di corsi.



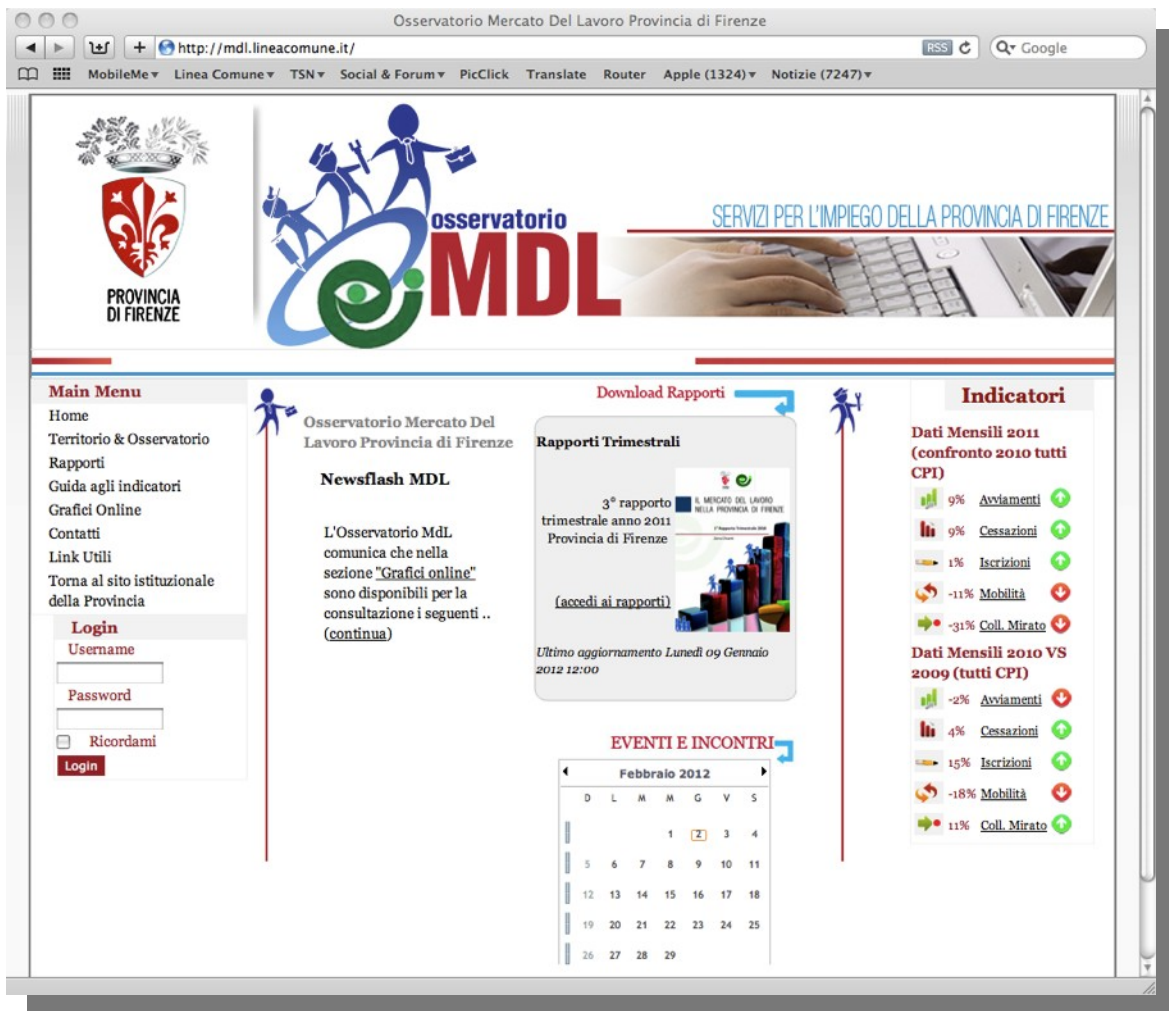
I mesi di marzo e settembre sono quelli interessati dalla pubblicazione

l'elenco dei corsi riconosciuti dalla Regione Toscana.

Provincia di Firenze OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO

www.
055055.it

tel.
055055

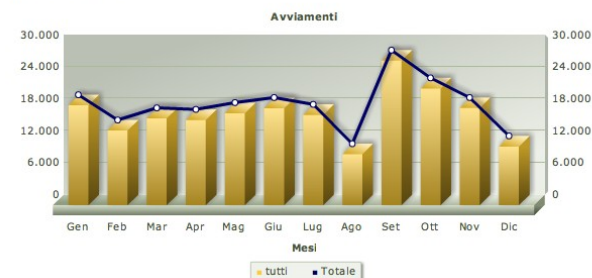


**Gestione del sito del
l' osservatorio,
supporto
all' inserimento dei
dati e stesura del
rapporto annuale.
Il sito consente la
composizione e
visualizzazione
interattiva di grafici
dedicati ai trend
annuali ed ai dati**

Avviamenti

Comunicazioni delle assunzioni effettuate da parte dei datori di lavoro pubblici e privati. Sono obbligatorie per tutte le tipologie di contratto.

Tipo:Totale CPI:Tutti



**Accessi al sito MDL <http://mdl.lineacomune.it>
anno 2011**



Uso del sito



6.674 Visite



33.683 Visualizzazioni di pagina



5,05 Pagine/Visita



65,91% Frequenza di rimbalzo



00:02:32 Tempo medio sul sito



78,68% % nuove visite

I valori più elevati si registrano anche in questo caso a marzo (726 visitatori) e a settembre (743), contro una media di 556 visitatori mensili.

Provincia di Firenze SUPPORTO COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP

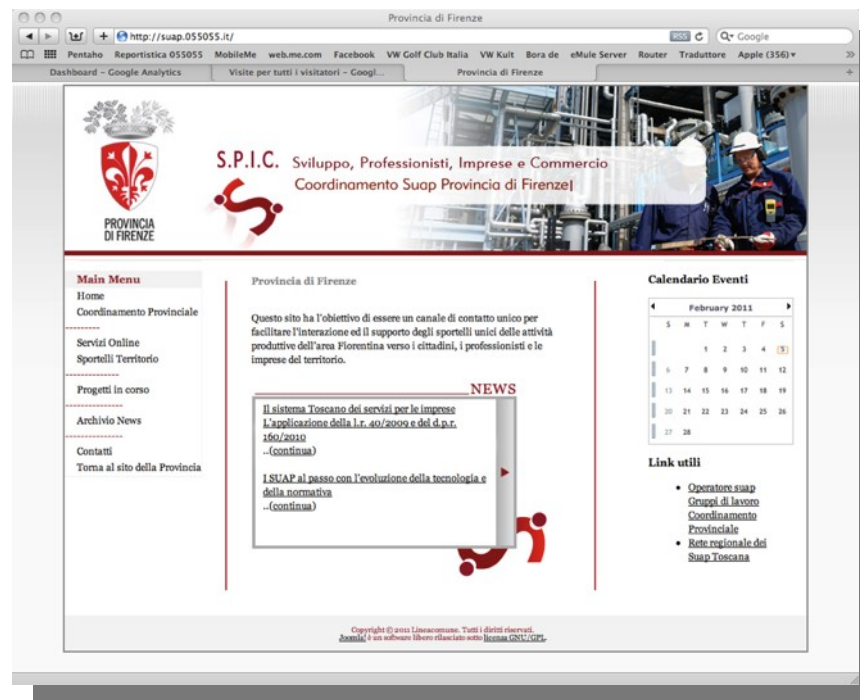
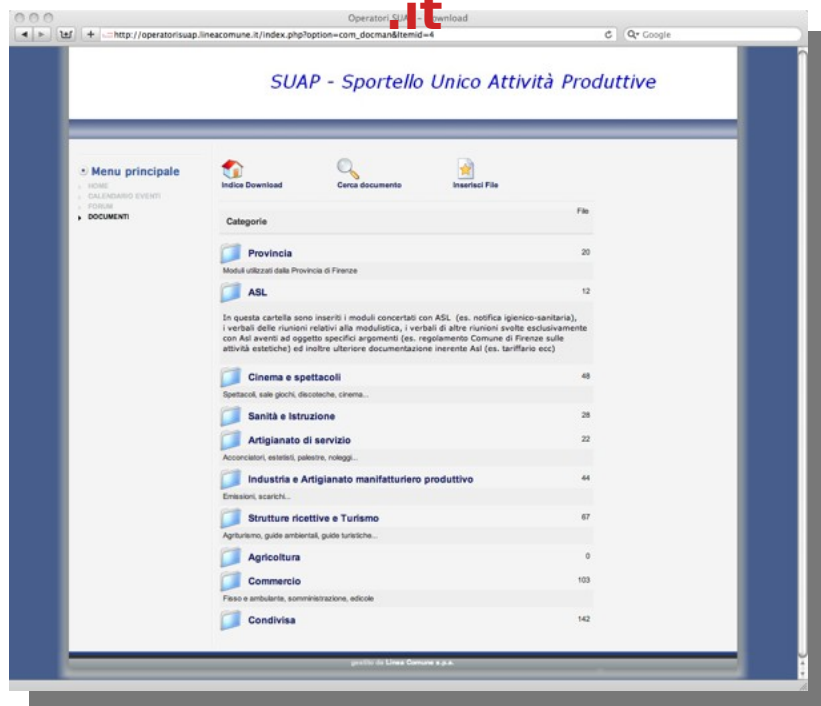
www.
055055.it

tel.
055055

Coordinamento e supporto al tavolo di coordinamento provinciale dei SUAP

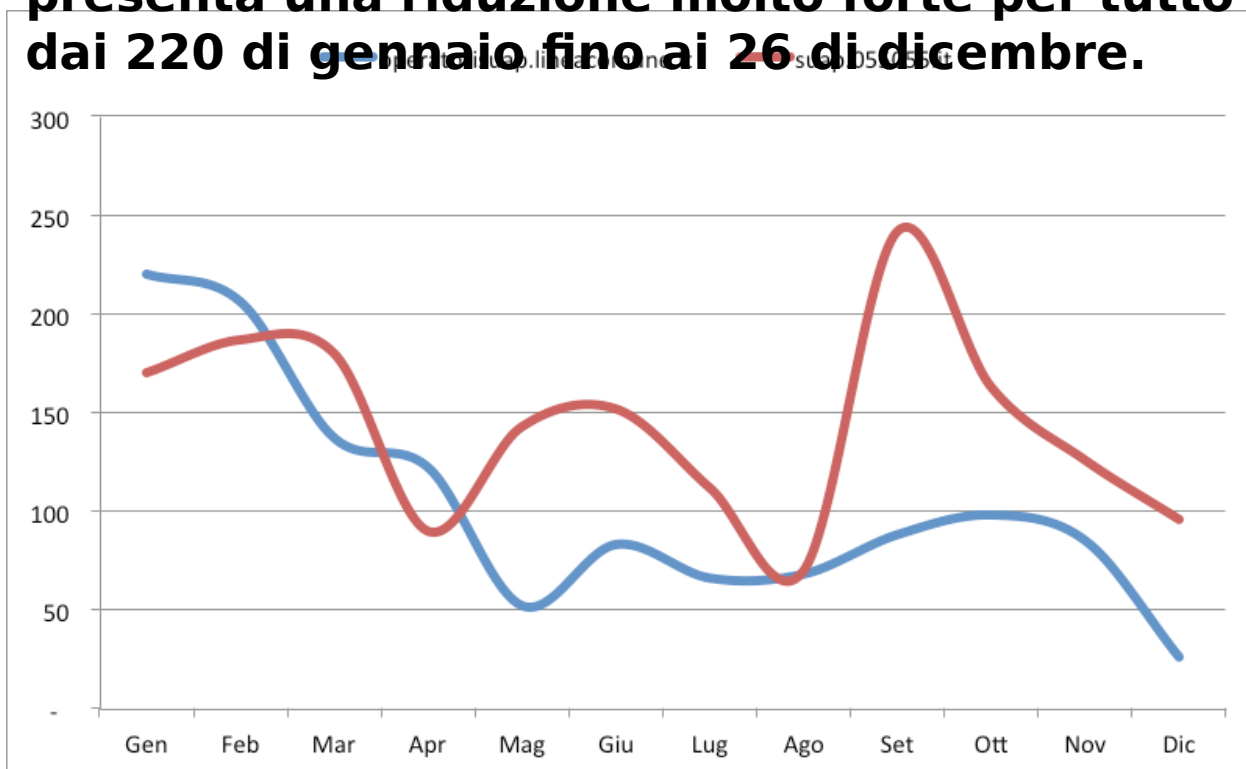
(Sportello Unico Attività Produttive)
Gestione della community
degli operatori
operatorisuap.lineacomune.it

Gestione del sito web
dedicato al cittadino
suap.055055.it



Le visite alle pagine dei siti **suap.055055.it** e **operatorisuap.lineacomune.it** sono state rispettivamente **7.405** e **11.791**.

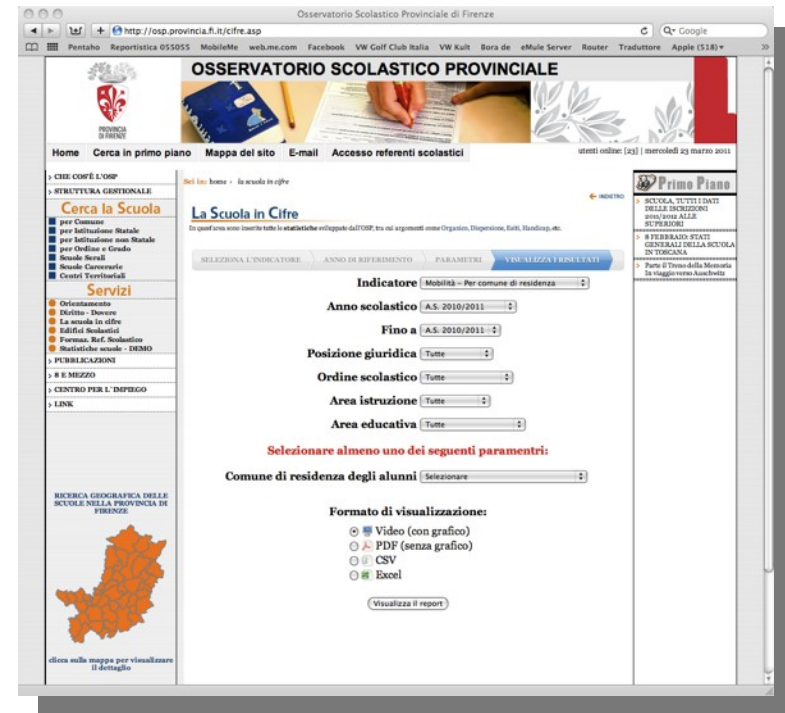
L' andamento del numero di visitatori al front-end operatori presenta una riduzione molto forte per tutto il corso dell' anno, dai 220 di gennaio fino ai 26 di dicembre.



suap.055055.it
1.731 visitatori
(144 mensili)

operatorisuap.lineacomune.it
1.251 visitatori
(104 mensili)

I risultati sono visualizzati in forma



LINEA
COMUNE

Cerca la Scuola

- per Comune
- per Istituzione Statale
- per Istituzione non Statale
- per Ordine e Grado
- Scuole Serali
- Scuole Carcerarie
- Centri Territoriali

Servizi

- Orientamento
- Diritto - Doveri
- La scuola in cifre
- Edifici Scolastici
- Formaz. Ref. Scolastico
- Statistiche scuole - DEMO

Indirizzi di Studio

In quest'area sono inseriti tutti gli indirizzi di studio rilasciati dalle scuole Secondarie di 2° Grado

LISTA INDIRIZZI PER CATEGORIE (TIPO ISTRUZIONE/SETTORE/INDIRIZZO DI STUDIO/ARTICOLAZIONE)

- » ISTRUZIONE LICEALE
- » ISTRUZIONE PROFESSIONALE
 - » SETTORE INDUSTRIA E ARTIGIANATO
 - » MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA
 - » PRODUZIONI INDUSTRIALI E ARTIGIANALI
 - » ARTICOLAZIONE: ARTIGIANATO
 - » ARTICOLAZIONE: INDUSTRIA
 - » SETTORE SERVIZI
- » ISTRUZIONE TECNICA

Nell' area di **Orientamento** sono inseriti gli **indirizzi di studio** e le **qualifiche triennali** in sussidiarietà del **nuovo ordinamento**, oltre a quelli rilasciati dalle scuole Secondarie

di 2° Grado del vecchio ordinamento

Rispetto al 2010 i visitatori sono cresciuti del **42%** ed il numero di accessi complessivi è aumentato del **12%**.

Nell' anno 2011 il sito <http://osp.provincia.a.fi.it> ha ricevuto oltre **14.000 visitatori** e **58.000 visualizzazioni di pagina**: nei mesi di **gennaio** e **settembre** il

traffico è
significativamente

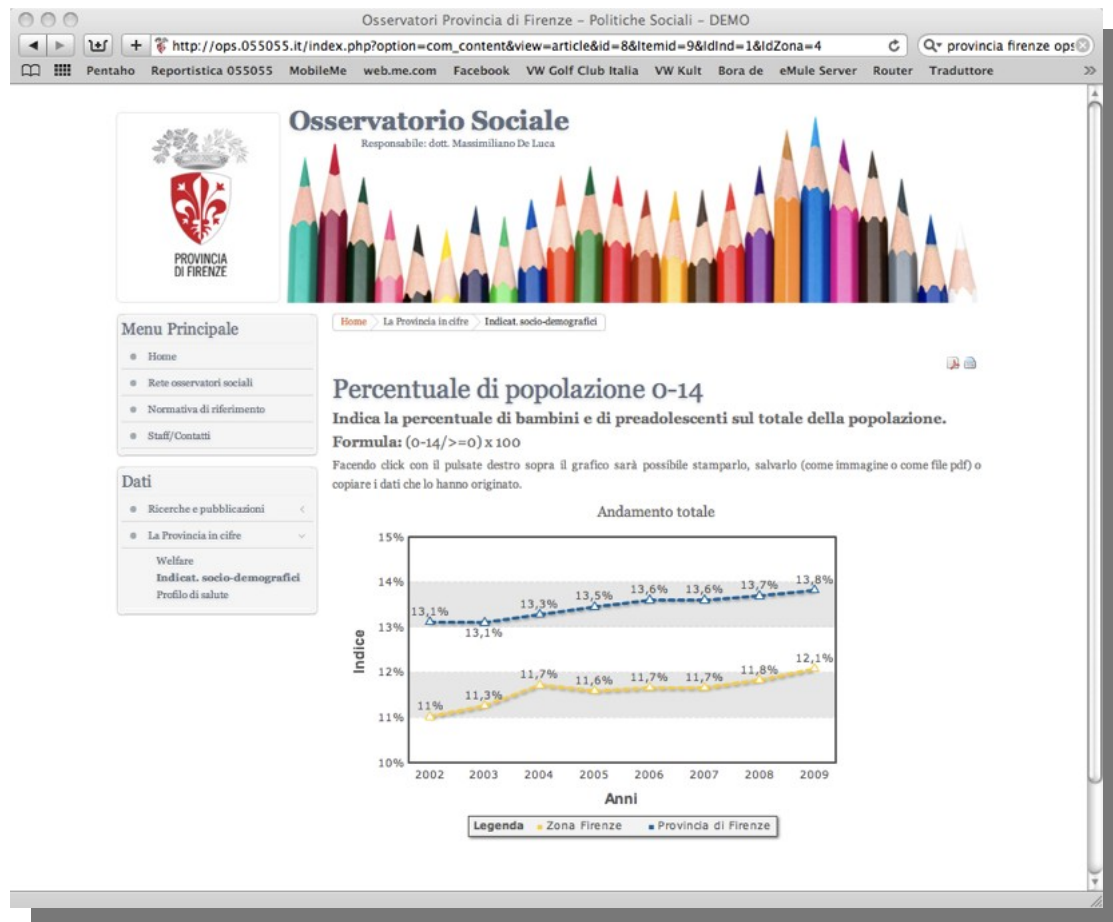


Provincia di Firenze

OSSERVATORIO POLITICHE SOCIALI (OPS)



Sul portale dell' Osservatorio Sociale (<http://ops.055055.it>) sono disponibili dati, indicatori e rapporti relativi ai fenomeni sociali significativi presenti nel territorio.

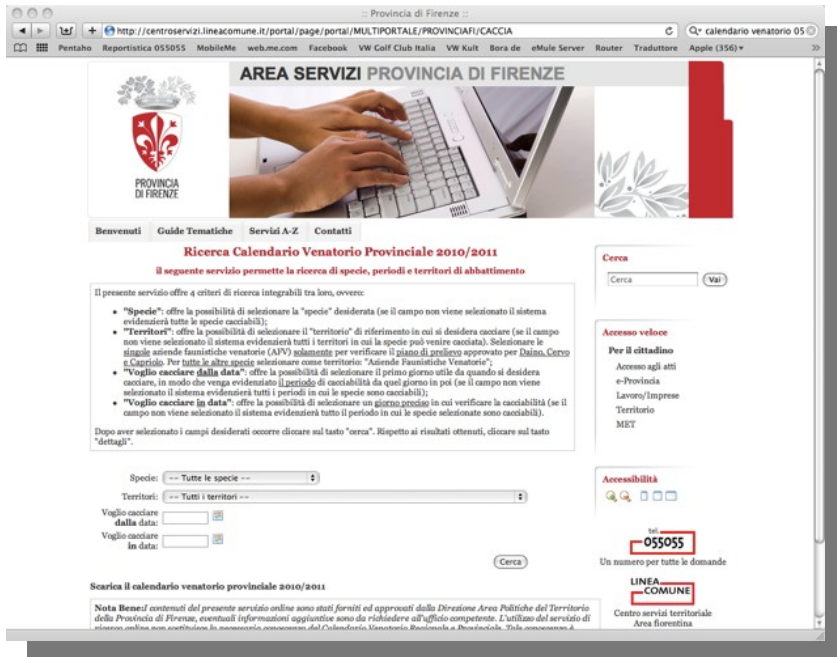


Nell' anno il sito ha ricevuto **3.662 visite** e **858 visitatori** (72 al mese)

Provincia di Firenze CALENDARIO VENATORIO

www.
055055.it

tel.
055055



Il servizio permette la visualizzazione del calendario dando la possibilità di effettuare ricerche mirate per specie, periodi e territori di abbattimento.

Il numero di visite è complessivamente superiore del **37% rispetto all'anno 2010 (**1.915** contro 1.390).**

E' sostanziale la differenza tra il primo ed il secondo semestre: le visite **da luglio a dicembre sono state **oltre il doppio** dello stesso**

