

Interventi in campo della comunicazione con il cittadino

Consuntivo COAN 2005: Principali servizi

Principali Interventi in campo di comunicazione con il cittadino

	Costo pieno 2003	Costo pieno 2004	Costo pieno 2005	Delta costo pieno	Misura di attività	Quantità 2003	Costo pieno unitario 2003	Quantità 2004	Costo pieno unitario 2004	Quantità 2005	Costo pieno unitario 2005
	EUR	EUR	EUR	EUR							
Urp centrale-ufficio relazioni con il pubblico	773.644	771.855	831.945	60.090							
					n.ro persone ricevute	26.842		119.043		139.618	
					n.ro documenti richiesti (accesso atti)	2.464		2.454		2.242	
Comunicazione esterna/ufficio stampa	206.692	199.579	89.590	-109.988							
Info point europa	160.983	155.089	101.657	-53.432							
Call center	494.865	399.334	443.849	44.515							
					n.ro persone ricevute	16.191		19.437		12.795	
					n.chiamate soddisfatte dagli operatori	79.494		74.301		88.707	
					n.ro chiamate soddisfatte in IVR	4.884		5.701		11.542	
					n.ro chiamate abbandonate	4.241		3.913		7.816	
					n.ro chiamate perse	39		387		1.580	
					n.ore di apertura media giornaliera del servizio	11		11		11	
					n.medio operatori giornaliero	4		4		4	
					n. totale chiamate ricevute	88.658		80.302		109.645	
Iperbole											
					n.ro visitatori unici					4.886.255	
					n.ro nuovi account	345		273		176	
					n.ro contatti al server web (Rete Civica)	115.287.439		139.269.902		165.487.999	
					n.ro contatti al server mail (traffico posta elettronica)	52.009.709		60.053.896		37.830.433	
					n.ro contatti NEWS (Gruppi di discussione)	575.000					
					n.ro contatti Sportello Iperbole	255.992		229.306		262.280	
					n.ro utilizzatori postazioni pubbliche c/o URP	12.029		13.062		13.526	
					n.ro medio pagine web gestite	22.000		24.000		31.000	
URP di Quartiere	2.818.357	3.203.384	3.662.955	459.572							
Accesso ai servizi ed atti	535.573	608.729	592.683	-16.046							
					n.ro sportelli					15	
					n. contatti allo sportello di Quartiere	396.865		81.960		299.490	
					Afflusso medio giornaliero (n.ro persone)	966		1.019		946	
					Tempi medi di attesa (in minuti)	19		15		16	
Procedimenti delegati	823.430	983.114	1.086.413	103.299							
					n. procedimenti avviati da URP Quartieri	25.632		28.162		31.412	
Servizio anagrafico territoriale	1.459.353	1.611.541	1.983.859	372.319							
					n.ro attività anagrafiche					272.915	

Consuntivo COAN 2005: Principali servizi

Principali Interventi in campo di comunicazione con il cittadino

	Costo pieno 2003	Costo pieno 2004	Costo pieno 2005	Delta costo pieno	Misura di attività	Quantità 2003	Costo pieno unitario 2003	Quantità 2004	Costo pieno unitario 2004	Quantità 2005	Costo pieno unitario 2005
	EUR	EUR	EUR	EUR							
Sportello per le imprese	1.297.099	1.270.987	1.398.395	127.408							
					n.ro contatti generali presso gli sportelli	14.025		14.911		13.960	
					n.ro contatti on-line	582		297		460	
					Pubblici esercizi: N.aperture (autorizzazioni)	68		41		12	
					Pubblici esercizi: durata media del procedim	28		28		30	
					Pubblici esercizi: N. subingressi (DIA)	335		286		257	
					Pubblici esercizi: N.cessazioni (comunicazio	31		28		5	
					Commercio in sede fissa: N.aperture (autoriz	437		424		487	
					Commercio in sede fissa: durata media del p	78		47		56	
					Commercio in sede fissa: N. subingressi (DIA	456		425		448	
					Commercio in sede fissa: N.cessazioni (com	389		401		513	
					Commercio su area pubblica: N.aperture (au	176		169		201	
					Commercio su area pubblica: durata media d	45		40		36	
					Commercio su area pubblica: N. subingressi	681		696		583	
					Commercio su area pubblica: N.cessazioni (c	155		132		172	
					Distributori di carburante: N.aperture (autoriz	5		1		4	
					Distributori di carburante: durata media del p	62		110		190	
					Distributori di carburante: N. subingressi (DIA	4					
					Distributori di carburante: N.cessazioni (com	4		2		3	
					Laboratori alimentari: N.aperture (autorizzazi	44		65		65	
					Laboratori alimentari: durata media del proce	60		59		58	
					Laboratori alimentari: N. subingressi (DIA)	68		90		121	
					Laboratori alimentari: N.cessazioni (comunic	18		18		34	
					Attività ricettive: N.aperture (autorizzazioni)	94		110		209	
					Attività ricettive: durata media del procedime	110		87		55	
					Attività ricettive: N. subingressi (DIA)	4		2		6	
					Attività ricettive: N.cessazioni (comunicazion	13		16		43	
					Barbieri, parrucchiere, estetiste: N.aperture (18		34		30	
					Barbieri, parrucchiere, estetiste: durata media	65		49		51	
					Barbieri, parrucchiere, estetiste: N. subingres	60		112		162	
					Barbieri, parrucchiere, estetiste: N.cessazioni	18		47		34	
					Telef. mobile e comunicazioni: N.ro autorizza	139		69		72	
					n. richieste certificato prevenzione incendi	134		365		329	
					n. richieste per scarico in fognatura	360		102		51	
					n. emissioni in atmosfera	43		20		150	
					n.ro contatti diretti a sportello per informazio	13.705		14.600			
					n.ro richieste esterne per visione/copie di att	320		311		307	

Consuntivo COAN 2005: Principali servizi

Principali Interventi in campo di comunicazione con il cittadino

	Costo pieno 2003	Costo pieno 2004	Costo pieno 2005	Delta costo pieno	Misura di attività	Quantità 2003	Costo pieno unitario 2003	Quantità 2004	Costo pieno unitario 2004	Quantità 2005	Costo pieno unitario 2005
	EUR	EUR	EUR	EUR							
Sportello edilizia	1.011.723	1.138.342	1.012.335	-126.007	n.ro contatti generali presso gli sportelli	20.785		24.689		24.235	
					n.ro contatti on-line	1.522		2.354		2.750	
					n.ro contatti diretti a sportello per informazioni	7.551		11.032		11.100	
					n.ro richieste esterne di visione atti	3.429		3.033		2.477	
					n.ro richieste esterne di copie atti	2.562		2.540		4.482	
					n.ro contatti per conformità depositate	6.795		14.280		16.398	
					n.ro contatti per prepareri acquisiti	448		409		365	
					n.contatti tecnico-specialistici presso gli sportelli	11.732		16.314		16.477	
					n.contatti a sportello per informazioni tecniche	6.009		12.861		12.676	
					n.richieste per concessione ed./perm.di costruire	306		368			
					n.richieste per concessioni ed/perm.di costruire	172		357		452	
					Concessioni ed/perm.costruire: durata media	70		85			
					n.richieste autoriz.ni uso/certificati agibilità ad	595		2.175			
					n.ro DIA acquisite	4.822		5.015			
					n.ro DIA controllate da AUSL	243		230		222	
					n.contatti vendita carpette/incasso oneri con	13.913		12.119		11.979	
Sportello ai cittadini di mobilità	246.431	213.339	148.663	-64.676	percentuale di risposta alle segnalazioni			37		56	
					n.campagne di comunicazione realizzate					4	
					n.ro contatti	52.270		57.169		64.272	
Sportelli sicurezza	333.119	315.014	277.091	-37.923	n.ro segnalazioni pervenute	1.142		1.121		1.457	
					n.ro segnalazioni risolte	705		783		970	
Ricevimento pubblico di polizia municipale	531.770	402.967	489.254	86.287	n.ro contatti allo sportello	36.889		39.631		40.976	
					n.ro contatti telefonici	15.500		17.576		20.701	

Consuntivo COAN 2005: Principali servizi

Principali Interventi in campo di comunicazione con il cittadino

	Costo pieno 2003	Costo pieno 2004	Costo pieno 2005	Delta costo pieno	Misura di attività	Quantità 2003	Costo pieno unitario 2003	Quantità 2004	Costo pieno unitario 2004	Quantità 2005	Costo pieno unitario 2005
	EUR	EUR	EUR	EUR							
Punti di informazione turistico- alberghiera	622.630	605.511	658.118	52.607							
					n. punti di informazione e accoglienza (IAT)	3		3		3	
					n. contatti	177.489		175.114		167.713	
					n. visitatori	250.190		236.056		230.922	
					n. materiale stampa distribuito	124.579		250.527		227.991	
					n. servizi e schede informative	130.683					
					arrivi italiani	496.475		496.016		480.235	
					arrivi stranieri	268.301		264.563		255.266	
					presenze italiani	1.115.441		1.096.176		974.646	
					presenze stranieri	643.870		634.063		593.910	
					totale arrivi	764.776		760.579		735.501	
					totale presenze	1.759.311		1.730.239		1.568.556	
					n. camere in albergo	4.491		4.823		4.992	
					n. camere in altri esercizi	628		885		944	
					totale camere	5.119		5.708		5.936	
					n. posti letto in albergo	8.403		9.039		9.350	
					n. posti letto in altri esercizi	1.797		2.268		2.388	
					totale posti letto	10.200		11.307		11.738	
Sportelli comunali per il lavoro	154.282	193.997	261.264	67.267							
					n.ro colloqui di preselezione (contatti)	1.720		1.800		1.810	
					n.richieste di personale da parte di datori di l	1.150		1.200		1.180	
Comunicazione urbanistica partecipata			232.694	232.694							
Servizi demografici centrali	963.034	938.309	834.934	-103.374							
					N. certificati emessi	15.066		11.377		11.716	
					n.ro firma digitale	96		69		34	
					n.ro pergamene per nozze d'oro e di diamant	1.258		1.219		1.430	
					n.ro medaglie per centenari	33		56		40	
					n.ro certificati anagrafici e stato civile da spo	170.097		22.305		21.330	
					n.ro documenti personali	75.230		6.797		5.942	
					n.dichiarazioni sost.di atto notorio e autentic	23.142		2.876		2.059	
					n.istruzioni pratiche anagrafiche e cambi indi	30.078		5.055		5.774	
					n.pratiche di invalidità civile e pensioni statal	4.487		302		242	
Totale	9.614.628	9.807.706	10.442.745	635.039							

Consuntivo COAN 2005: Principali servizi - Interventi in campo della comunicazione con il cittadino

Distribuzione percentuale dei costi pieni dei principali interventi in campo della comunicazione con il cittadino

