

Presentazione società
LINEA COMUNE

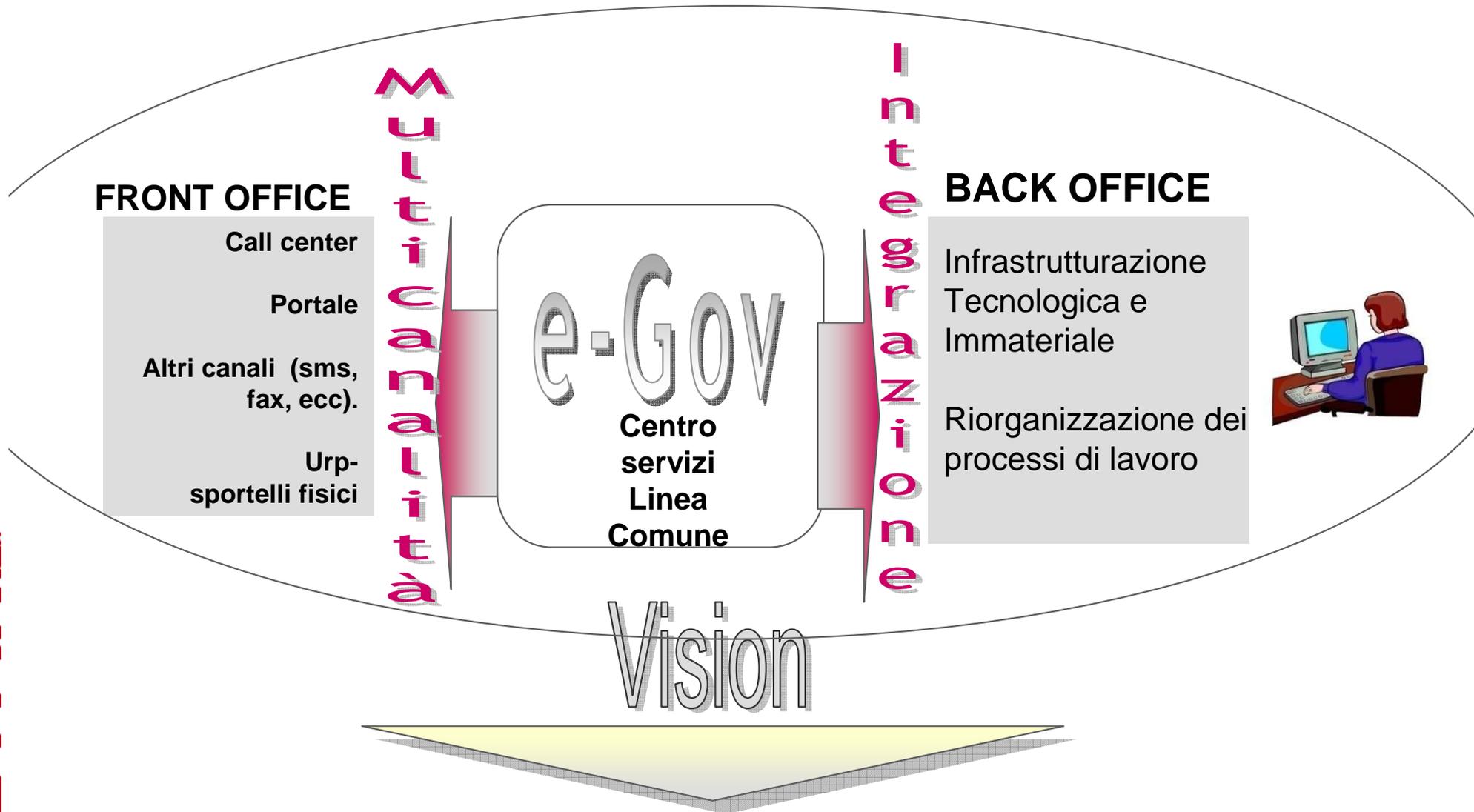
Sommario

- Missione della società
- Struttura Centro Servizi e offerta servizi online
- Risultati

17/20 novembre 2010
FIRENZE FORTEZZA DA BASSO

DIRE E FARE

LINEA
COMUNE



Fornire a cittadini e imprese un'Amministrazione più snella ed efficiente
Nuovi servizi con modalità nuove attraverso un sistema multicanale integrato

www.provincia.fi.it
Il servizio Linea Comune



Aspetti qualificanti: la strategia del progetto

Il modello di aggregazione degli Enti partecipanti di tipo federativo basato sul sistema della concertazione, mantenendo l'autonomia pur con un comportamento unificato verso il Cittadino

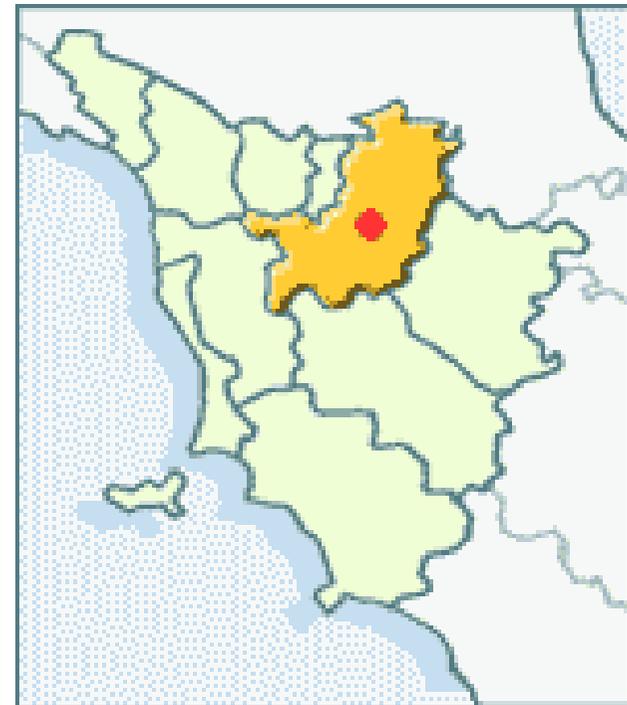
Il modello di aggregazione federativo

La strategia di realizzazione del Centro Servizi Linea Comune è sostenuta dalla scelta di assicurare la sinergia tra autonomia delle Amministrazioni Coinvolte e omogeneità nei comportamenti verso i Cittadini:

Gli attori coinvolti mantengono la l'individualità tecnica e gestionale e la propria autonomia nelle scelte gestionali conservando in prima persona il rapporto con il Cittadino

Il comportamento verso i Cittadini è omogeneo
La società di gestione ha un compito operativo ed esecutivo nella messa in opera delle strategie delle Amministrazioni

La governance del progetto è assicurata da un tavolo politico e tecnico comune



Aspetti qualificanti: la struttura organizzativa

L'architettura del CST permette di separare la componente di interazione col Cittadino (front end) dalla struttura organizzativa degli Enti (back end) .

Il modello di gestione del CST

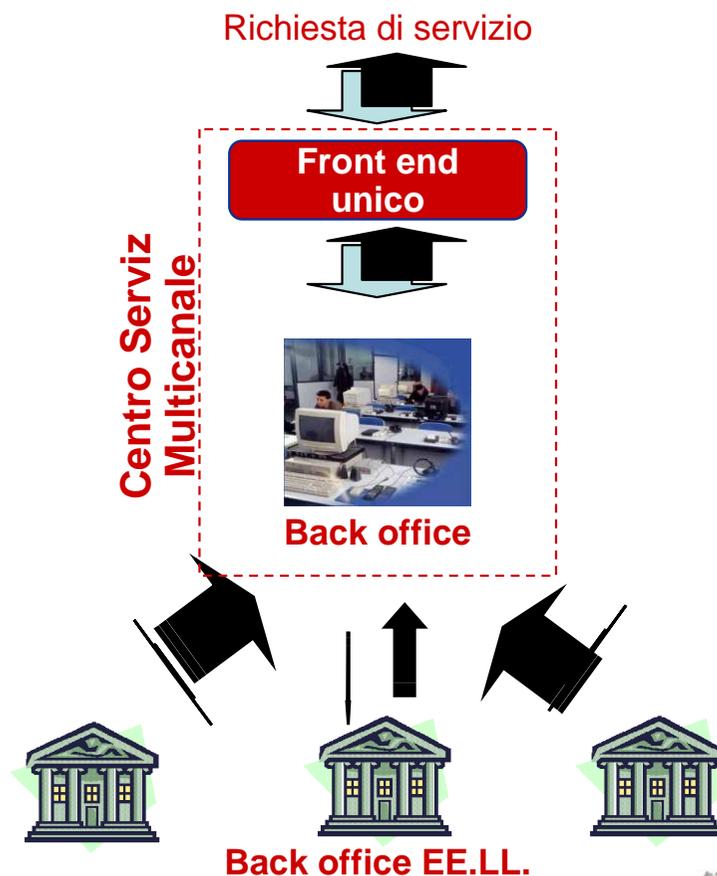
La modello realizzativo propone una interfaccia comune verso il Cittadino mantenendo la separazione delle strutture degli Enti

Le richieste degli utenti sono raccolte da un front end unico che rappresenta il singolo Ente Comunale

Le richieste e le informazioni a basso valore aggiunto raccolte dal front end sono lavorate ed evase con il supporto di un sistema di gestione dei contenuti di conoscenza degli Enti

Le richieste a maggior valore aggiunto e relative ai singoli Enti sono smistate dal e re-indirizzate ai singoli Enti di competenza

L'interazione tra gli Enti suggerisce, ma non impone, l'adozione delle 'best practices'



La società La missione

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%), e 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).

La società

Le attività di base

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 varie categorie di servizi:

- informativi
- di portale
- per l'impresa e i professionisti
- demografici
- fiscali
- scolastici

La società

Le attività su richiesta ed i progetti

Su richiesta di alcuni enti Linea Comune ha anche realizzato le seguenti 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

lo sviluppo organizzativo (sportello unico del cittadino) e di comunicazione

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

	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. 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									
LONDA	LINEA COMUNE		LINEA COMUNE	LINEA COMUNE							LINEA COMUNE		
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				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													

Il Multiportale

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.

Il Multiportale: visite per ente nel 2009

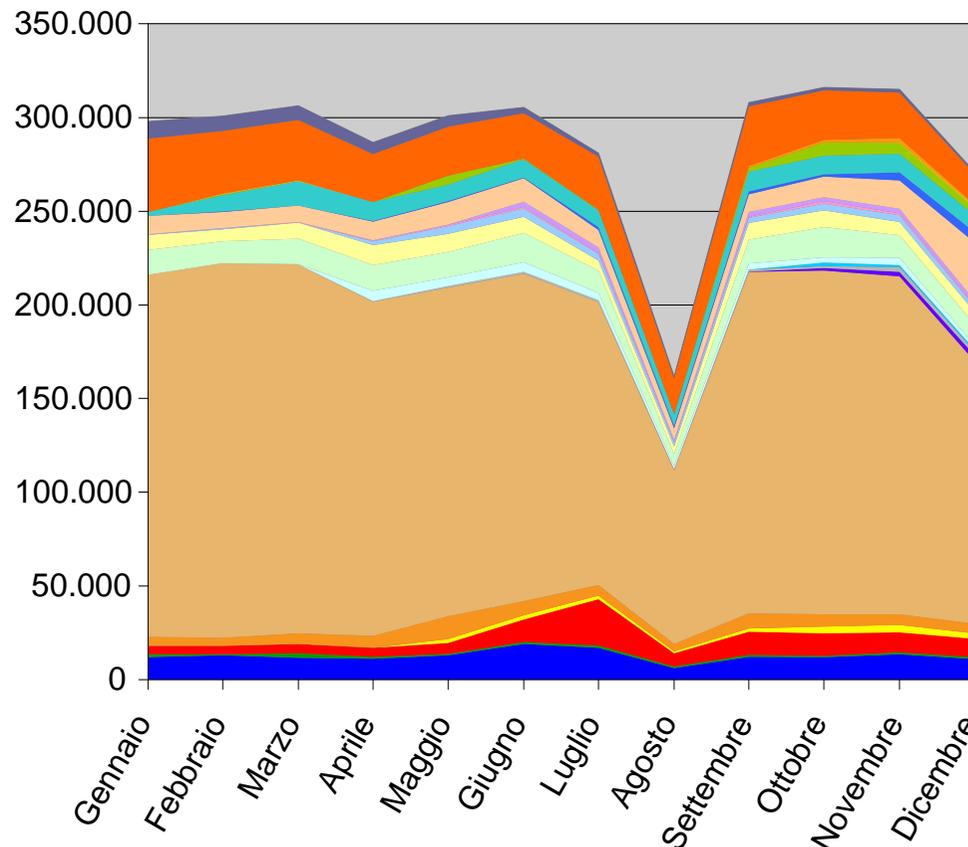
Gennaio	297.906
Febbraio	300.809
Marzo	306.201
Aprile	286.629
Maggio	301.020
Giugno	305.484
Luglio	280.902
Agosto	161.904
Settembre	309.943
Ottobre	318.355
Novembre	315.523
Dicembre	271.736

3.456.412

valore max: **ottobre 318.355**

valore medio: **288.034**

valore min: **agosto 161.904**



- SUAP provinciale
- provincia di firenze
- com.mont. montagna f.na
- comune di vicchio
- comune di vaglia
- comune di sesto fiorentino
- comune di scarperia
- comune di scandicci
- comune di san piero a sieve
- comune di san godenzo
- comune di rufina
- comune di reggello
- comune di pontassieve
- comune di pelago
- comune di palazzuolo
- comune di londa
- comune di firenzuola
- comune di firenze
- comune di fiesole
- comune di dicomano
- comune di borgo san lorenzo
- comune di barberino di mugello
- comune di bagno a ripoli

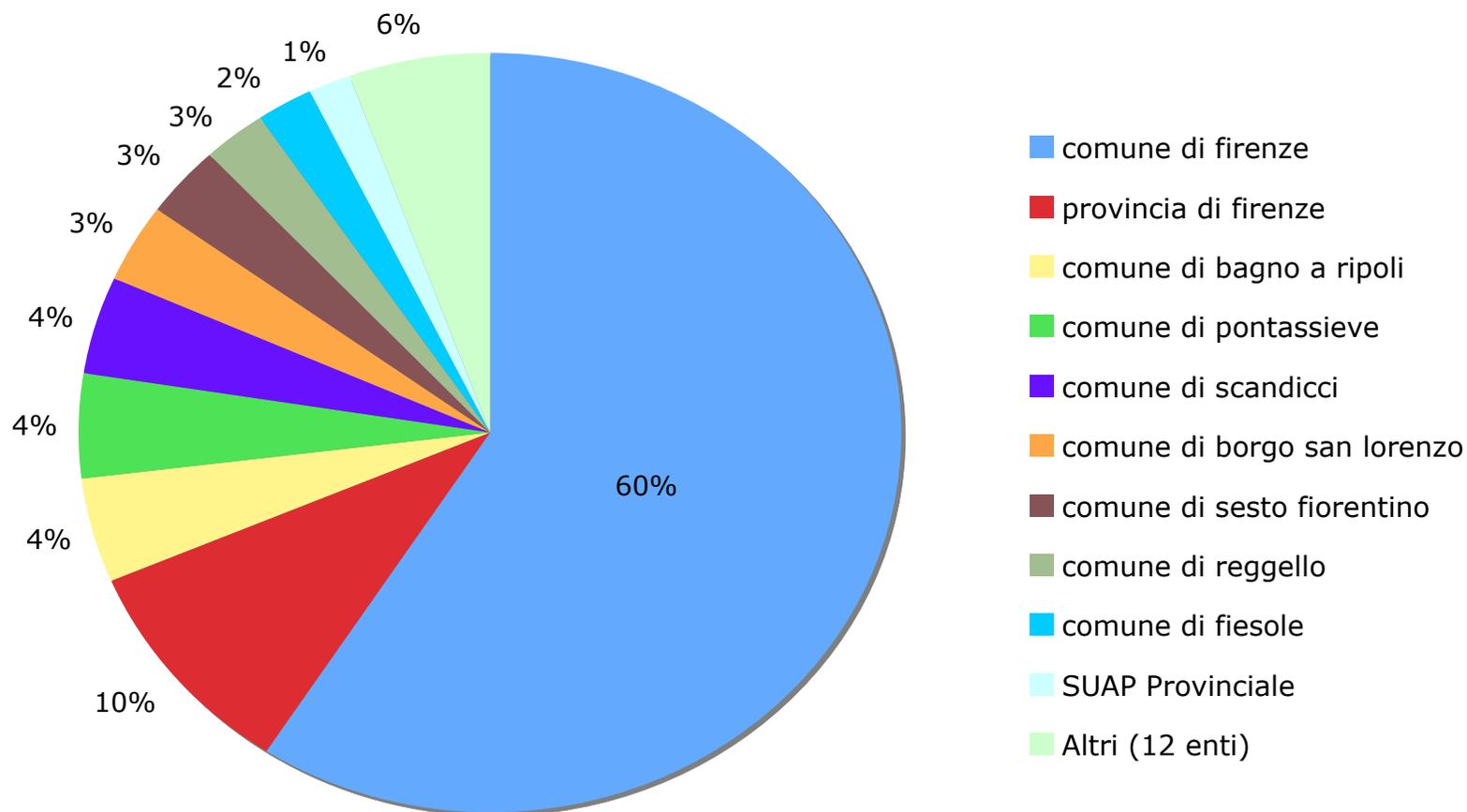


Gli enti più visitati

Le visite:

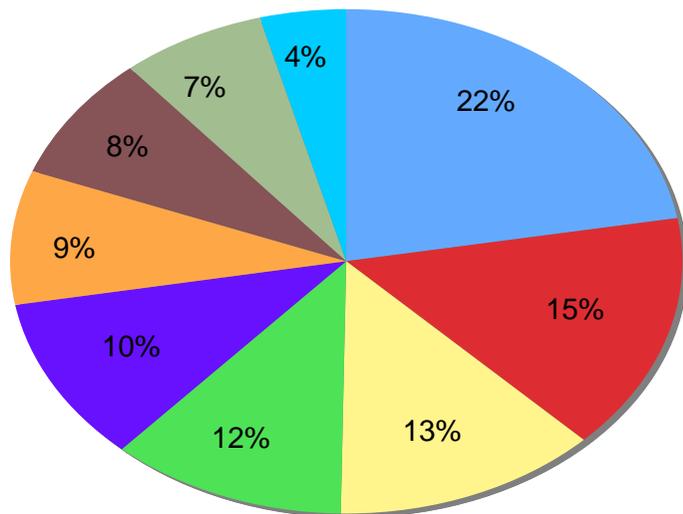
6 su 10 riguardano il Comune di Firenze.

1 su 10 la Provincia di Firenze.



I servizi informativi: i temi più visitati

Urbanistica ed Edilizia è il tema più visitato (22%).



- 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:

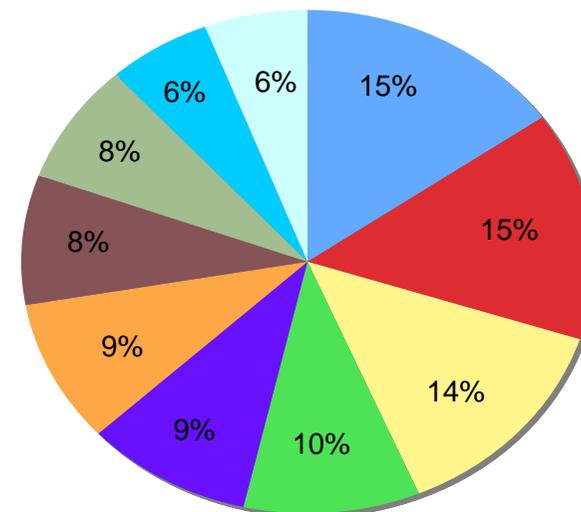
- Identità e cittadinanza (15%)
- Ambiente e territorio (12%)

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

I servizi informativi: le 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

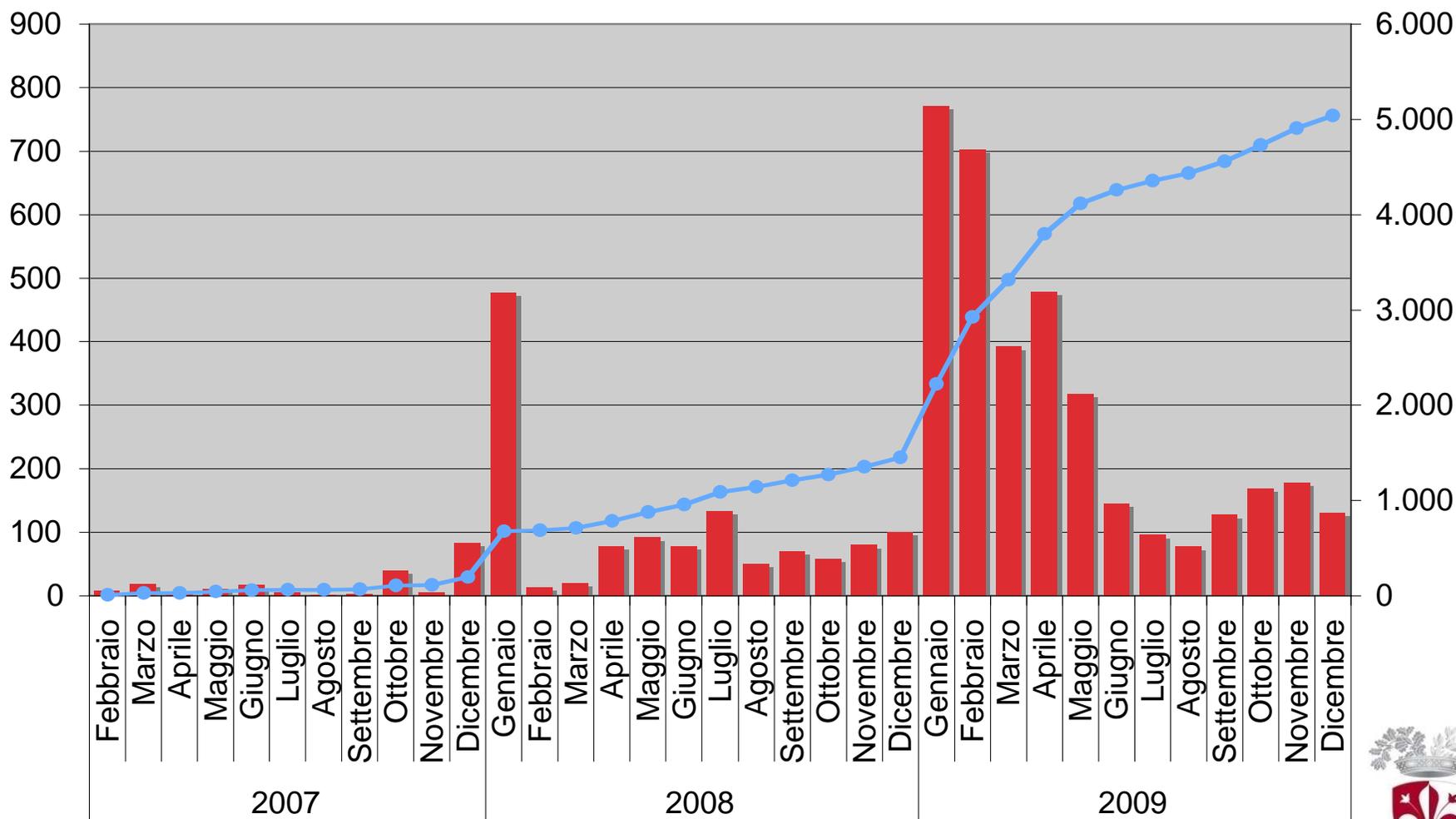


- DIA Edilizia e varianti
- Cambio di residenza cittadino italiano
- Aliquote e detrazioni per l'anno corrente
- Carta di identità
- Denuncia inizio attività D I A
- Contributi affitti
- Asili nido
- concorsi
- Chi deve pagare
- Refezione scolastica

L'autenticazione : la crescita nel tempo

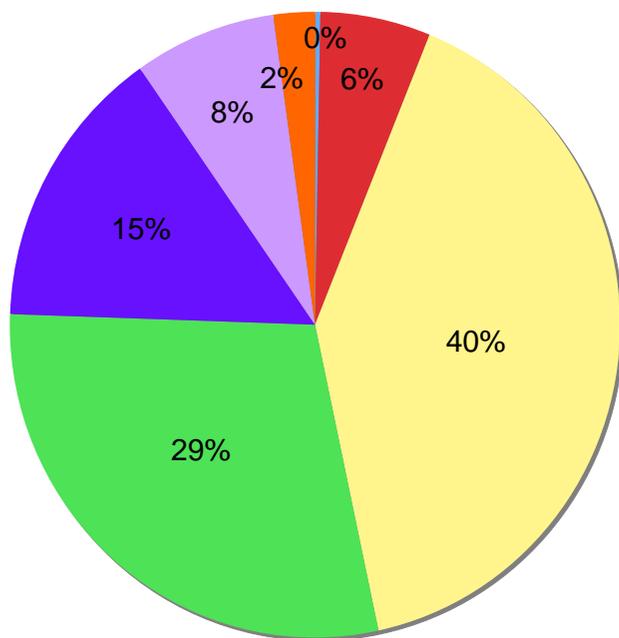
Al 31 dicembre 2009 risultano attive **5.037** credenziali di accesso.

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



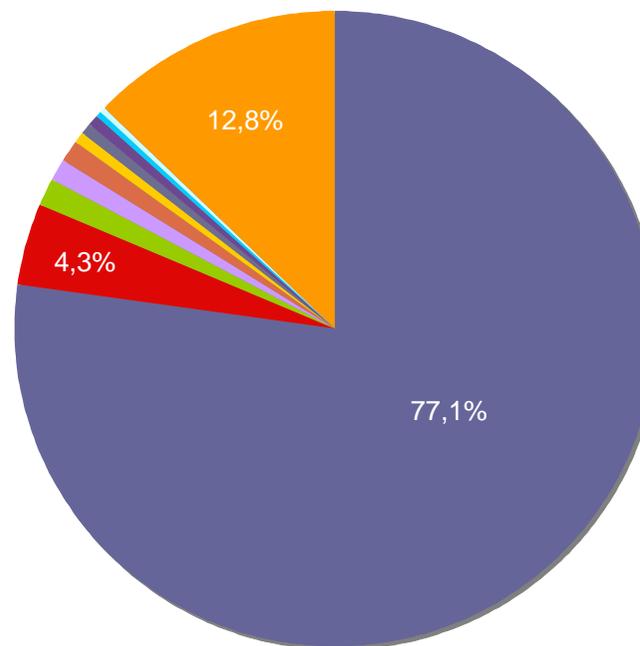
L'autenticazione : statistiche sugli utenti

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



- fino a 20
- 20 - 30
- 30 - 40
- 40 - 50
- 50 - 60
- 60 - 70
- oltre 70

Il 77% degli utenti risiede nel Comune di Firenze.



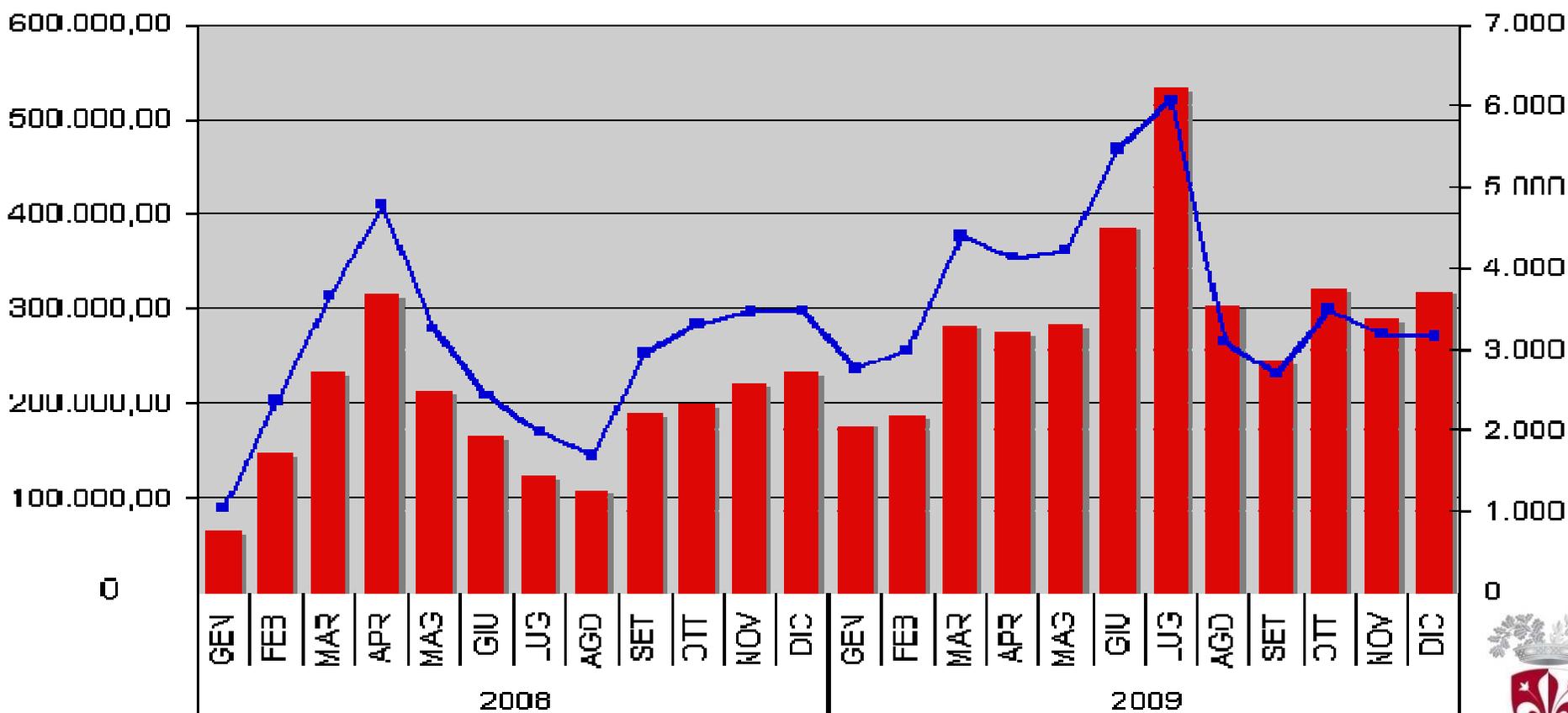
- Firenze
- Scandicci
- Sesto Fiorentino
- Bagno a Ripoli
- Prato
- Pontassieve
- Campi Bisenzio
- Fiesole
- Reggello
- Roma
- Altro

I pagamenti : la crescita nel tempo

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

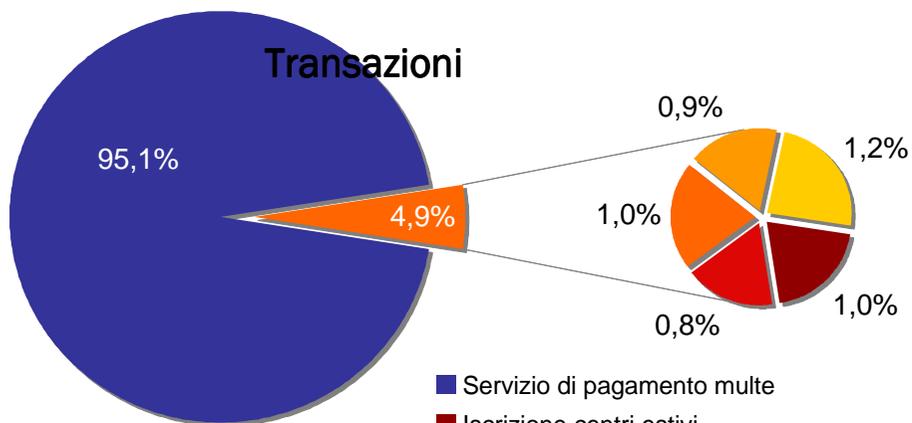
3.805 operazioni pari a **299.691,02 euro**

■ Euro ■ Operazioni



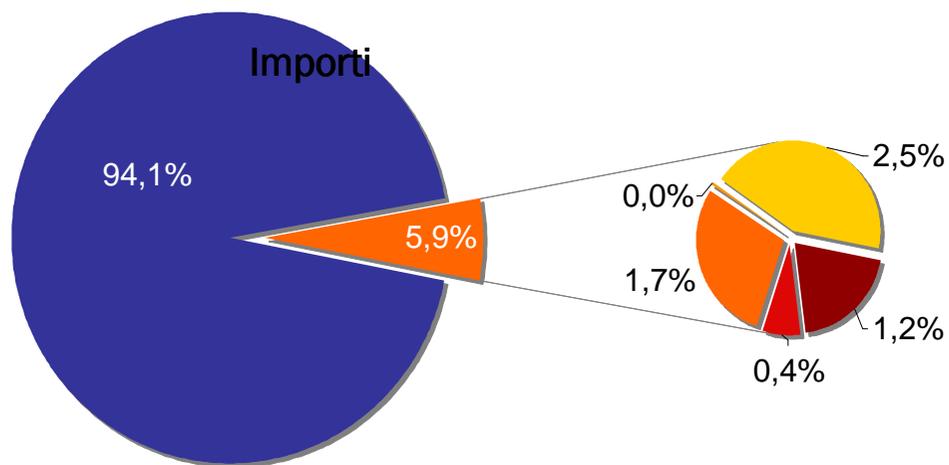
LINEA COMUNE

I pagamenti : i più utilizzati



- Servizio di pagamento multe
- Iscrizione centri estivi
- Pagamenti servizi supporto scuola
- Pagamento rata ici in modalità anonima
- Richiesta certificati anagrafici
- Rilascio contrassegni buspass turistici

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



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

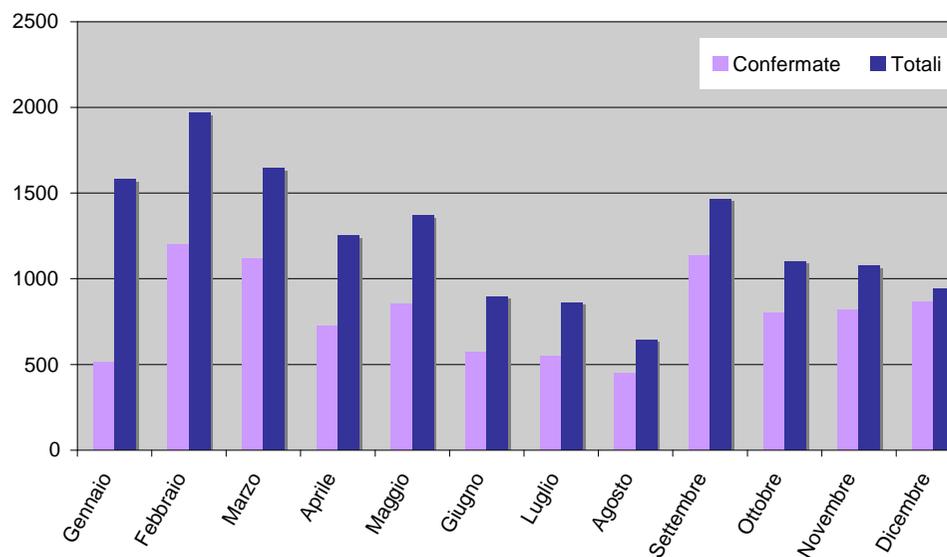
□ **1.041 operazioni**

□ **116.559,13 euro**

La gestione delle attività di base i 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 incrementare di nuovo in **settembre (1.466)** e mantenersi costante intorno alle **1.000** fino alla fine dell'anno.

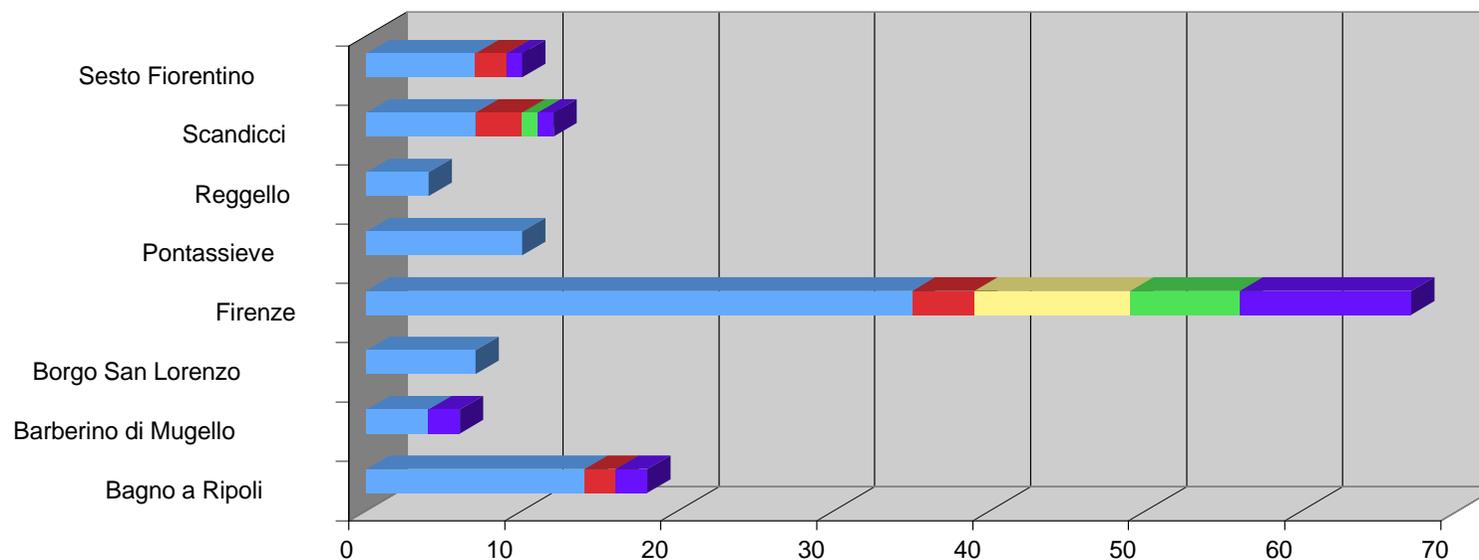
Mese	Annullata per delega	Annullata	Confermata	Evasa	Richiesta in attesa di conferma	Totale
Gennaio		1.064	511	4		1.579
Febbraio		765	1.201			1.966
Marzo	1	526	1.117	2	1	1.647
Aprile		525	726	1		1.252
Maggio		516	853	2		1.371
Giugno		323	571	2		896
Luglio		312	549			861
Agosto	1	192	450			643
Settembre	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



Servizi attivi per ente

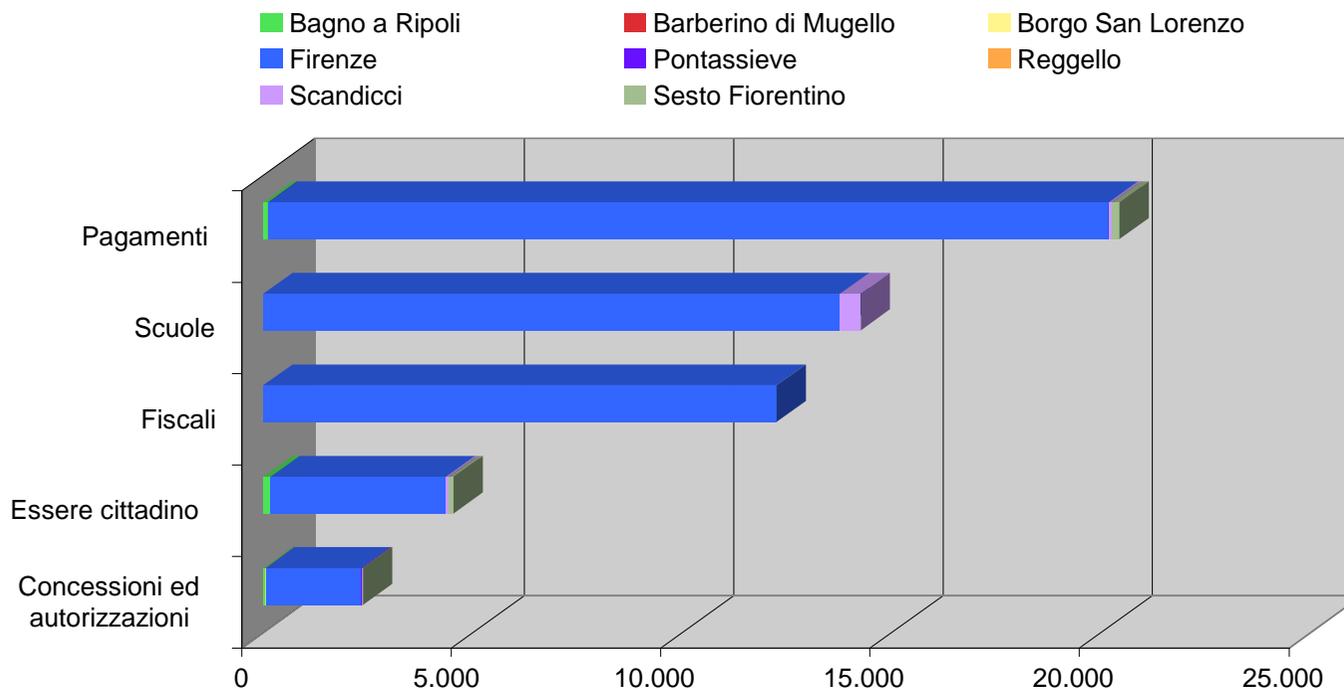
Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale	Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	14	2			2	18	Bagno a Ripoli	77,8%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Barberino di Mugello	4				2	6	Barberino di Mugello	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Borgo San Lorenzo	7					7	Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	35	4	10	7	11	67	Firenze	52,2%	6,0%	14,9%	10,4%	16,4%	100,0%
Pontassieve	10					10	Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	4					4	Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	7	3		1	1	12	Scandicci	58,3%	25,0%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Sesto Fiorentino	7	2			1	10	Sesto Fiorentino	70,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Totale	88	11	10	8	17	134	Totale	65,7%	8,2%	7,5%	6,0%	12,7%	100,0%

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



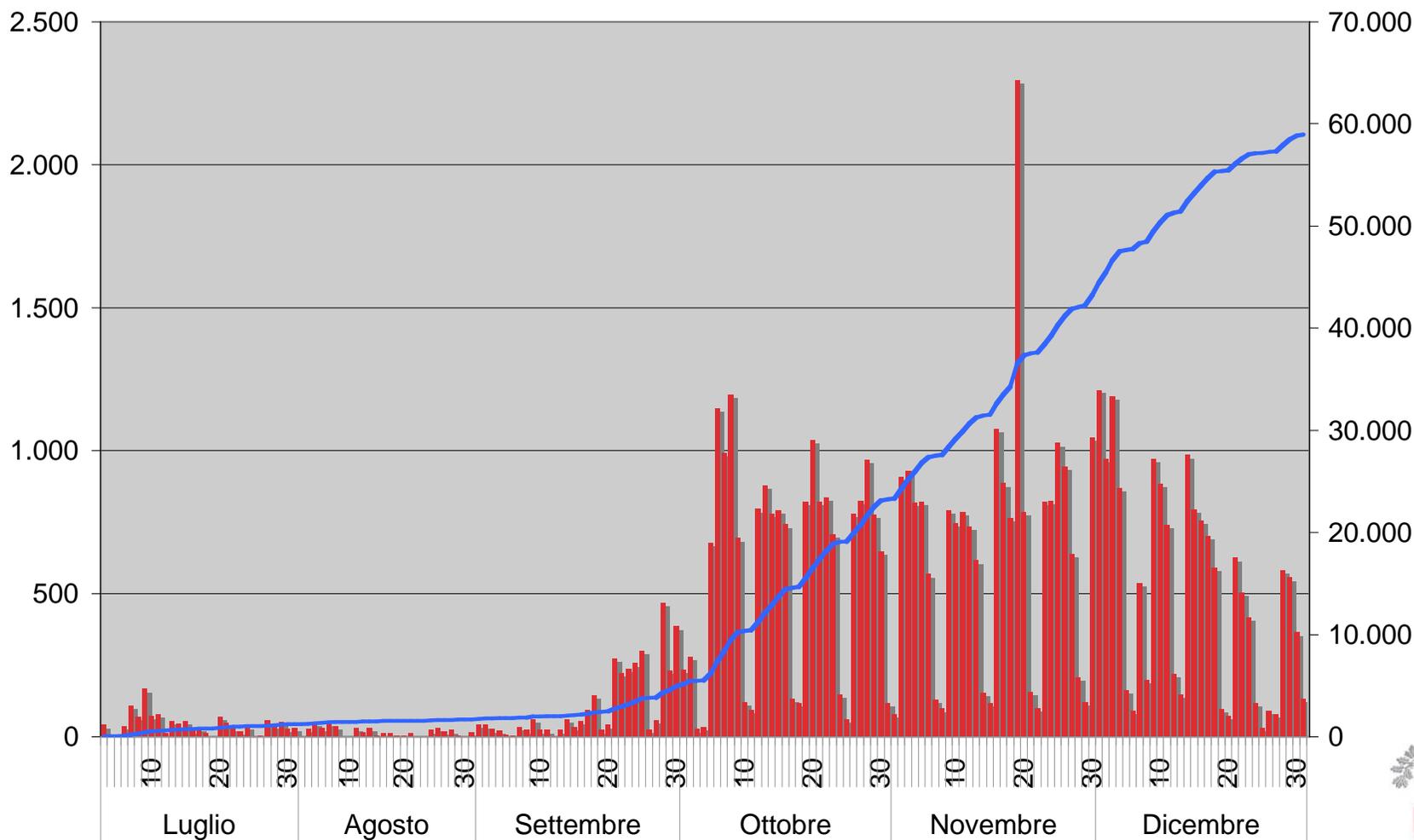
Servizi utilizzati per ente

Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale	Ente	Concessioni ed autorizzazioni	Essere cittadino	Fiscali	Scuole	Pagamenti	Totale
Bagno a Ripoli	36	170			103	309	Bagno a Ripoli	11,7%	55,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Barberino di Mugello	7				2	9	Barberino di Mugello	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	100,0%
Borgo San Lorenzo	1					1	Borgo San Lorenzo	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Firenze	2.286	4.180	12.250	13.769	20.070	52.555	Firenze	4,3%	8,0%	23,3%	26,2%	38,2%	100,0%
Pontassieve	20					20	Pontassieve	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reggello	5					5	Reggello	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Scandicci	11	80		486	88	665	Scandicci	1,7%	12,0%	0,0%	73,1%	13,2%	100,0%
Sesto Fiorentino	5	101			173	279	Sesto Fiorentino	1,8%	36,2%	0,0%	0,0%	62,0%	100,0%
Totale	2.371	4.531	12.250	14.255	20.436	53.843	Totale	4,4%	8,4%	22,8%	26,5%	38,0%	100,0%



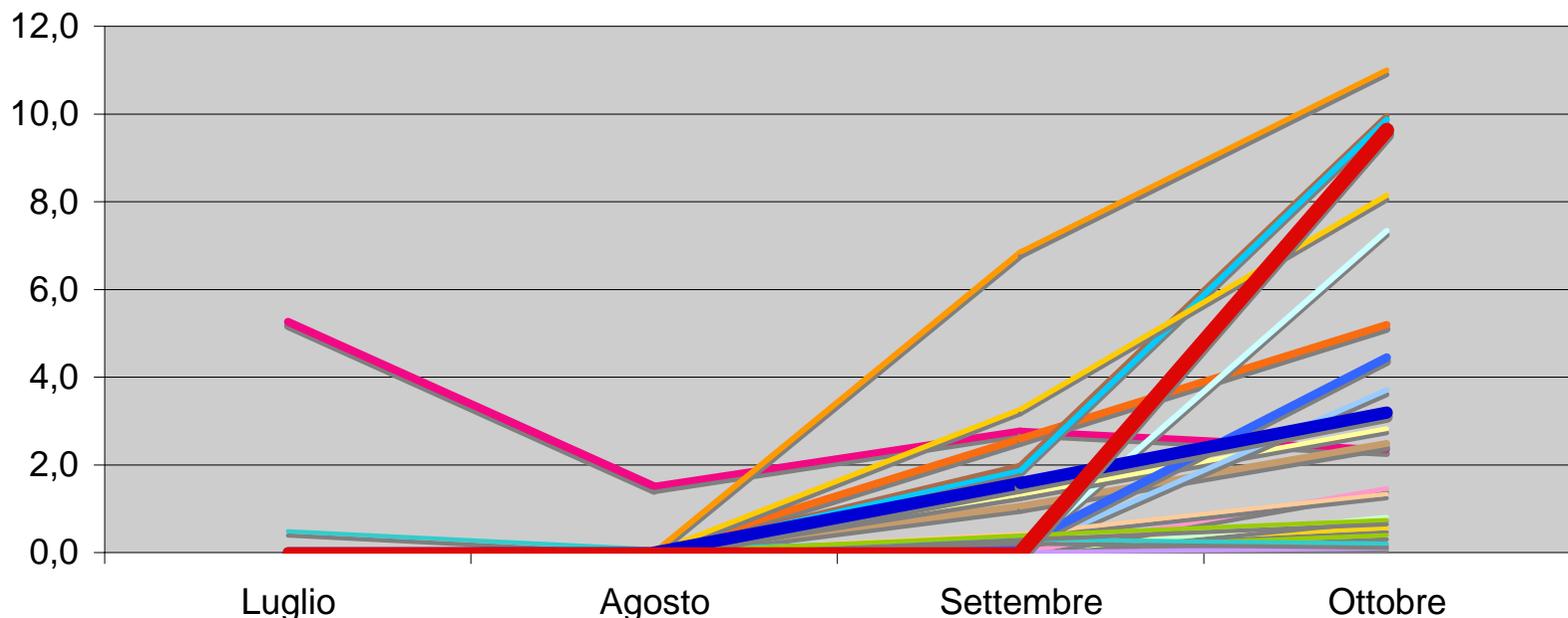
I servizi di portale: download documenti nel tempo

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**.



Download documenti rapporto download/documenti per ente

Ad esclusione di Bagno a Ripoli, l'aumento in ottobre del rapporto download/documenti si verifica per tutti gli enti. I valori più elevati sono quelli della **Comunità Montana Montagna fiorentina (11 DL/Doc)** e del **Comune di Firenze (10)**.



- Comune di Bagno a Ripoli
- Comune di Barberino di Mugello
- Comune di Borgo San Lorenzo
- Comune di Dicomano
- Comune di Fiesole
- Comune di Firenzuola
- Comune di Londa
- Comune di Marradi
- Comune di Palazzuolo
- Comune di Pelago
- Comune di Pontassieve
- Comune di Reggello
- Comune di Rufina
- Comune di San Godenzo
- Comune di San Piero a Sieve
- Comune di Scandicci
- Comune di Scarperia
- Comune di Vaglia
- Com. montana del mugello
- Com. montana montagna f.na
- Provincia di Firenze
- Comune di Firenze



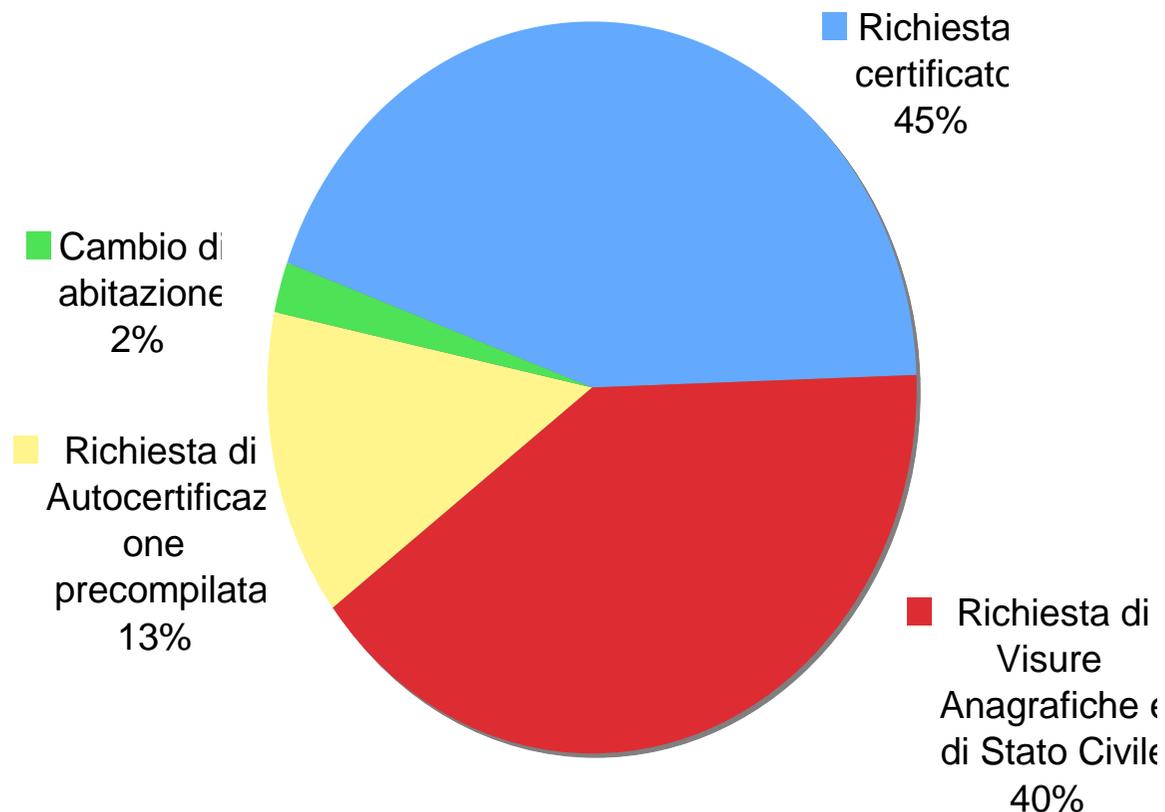
I servizi demografici : Firenze

L'85% dei visitatori richiede:

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

Il **13%** richiede Autocertificazione precompilata.

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



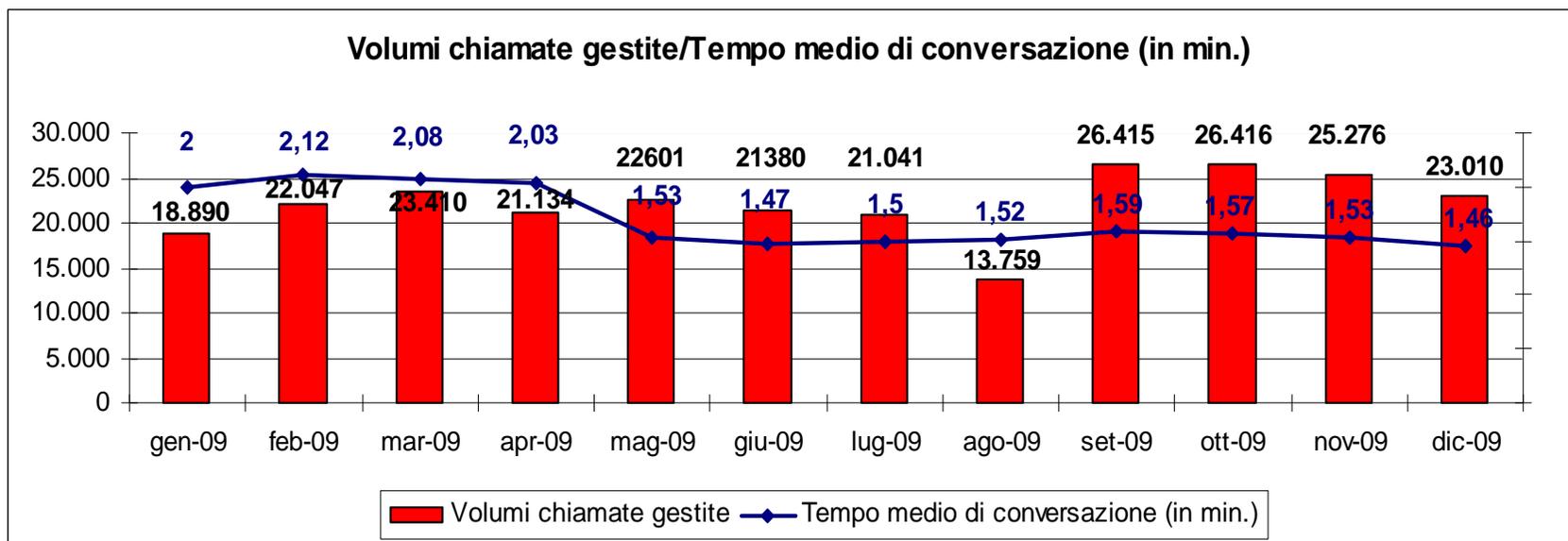
Essere cittadino		4.180
E1	Richiesta certificato	1.832
E2	Richiesta di Visure Anagrafiche e di Stato Civile	1.691
E3	Richiesta di Autocertificazione precompilata	561
E4	Cambio di abitazione	96

Volumi di servizio Contact Center 055055

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)

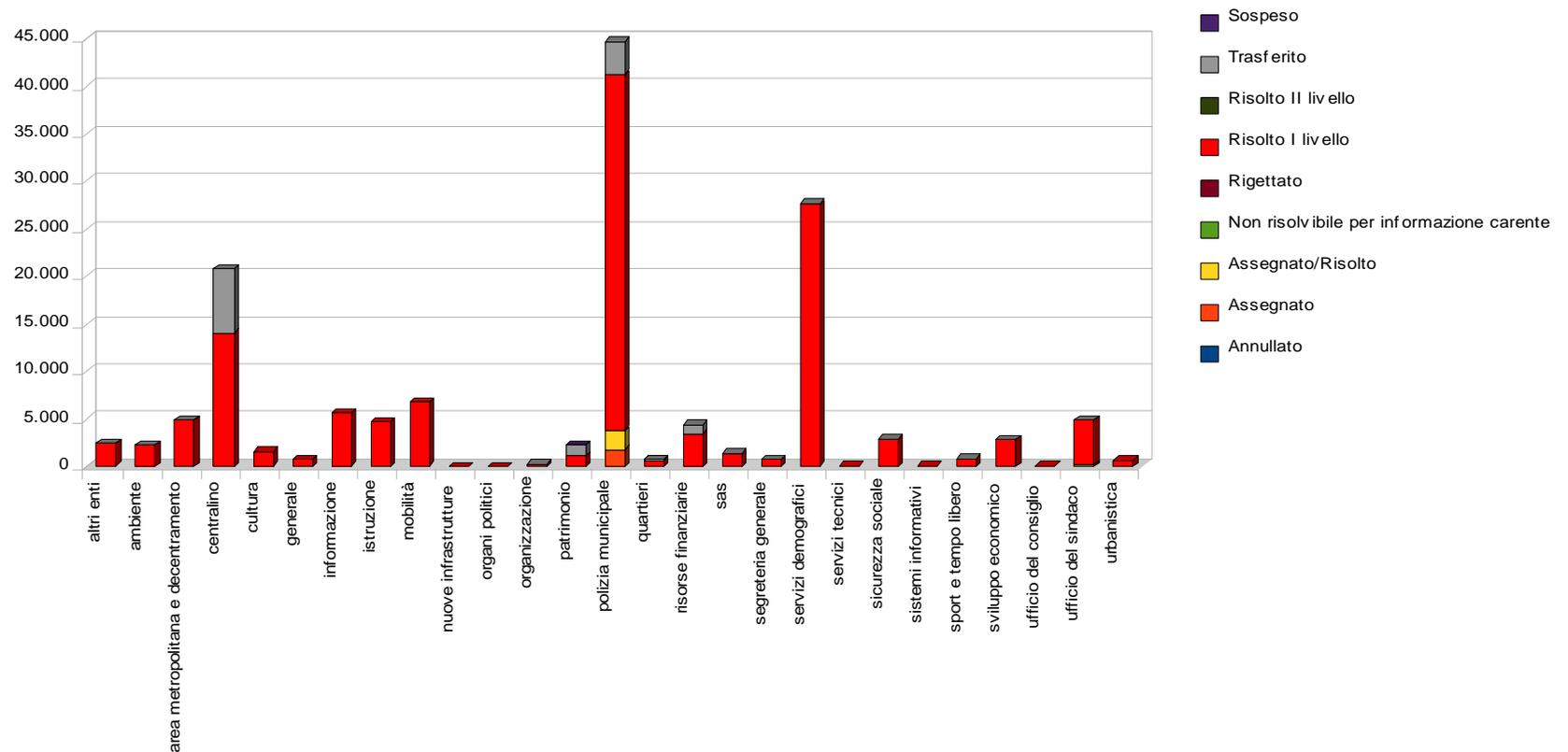
- ha gestito in totale oltre **230.000 casi** su 265.000 contatti
- ha risolto al 1° livello oltre il **90%** dei casi

Il tempo medio di conversazione di 117 secondi.



Cosa chiedono i cittadini al Contact Center 055055

- Le richieste più frequenti riguardano:
 - ☐ **Polizia Municipale (44.716casi)**
 - ☐ **Servizi demografici (27.662 casi)**



Evoluzione primi nove mesi (2010 vs 2009)

	CONTACT CENTER	PORTALE SERVIZI		
	Chiamate ricevute	Accessi portale servizi	Servizi fruiti	Transazioni € (*)
2009 (1/1-30/9)	190.677	2.550.781	32.793	2.649.795
2010 (1/1-30/9)	220.106	3.627.565	39.573	3.463.641
Delta %	+17%	+42%	+21%	+31%

Grazie!