



## IL SEL LIVORNESE

### Rapporto sulla congiuntura dell'area livornese nel 2007

Nell'ambito delle attività dell'Osservatorio Economico, che da tempo il Comune di Livorno ha strutturato presso l'ufficio Sviluppo Economico, ritenendo necessaria la conoscenza del territorio per l'orientamento delle strategie dello sviluppo economico, si colloca il rapporto sulla congiuntura dell'area livornese anno 2007 redatto dall'Istituto Regionale per la Programmazione Economica /IRPET. Il riferimento territoriale dell'analisi è il SEL 14 (Sistema Economico Locale Livorno - Collesalveti); i SEL rappresentano "l'unità territoriale minima di riferimento" per la programmazione economica locale individuata con delibera del Consiglio Regionale n. 219 del 26.07.1999.

La scelta è stata quella di adottare una base informativa confrontabile con quella assunta dalla Regione Toscana con una batteria di indicatori limitata ma significativa per una corretta analisi di livello territoriale limitato quale è il SEL.

Innanzitutto, quindi, il Conto Risorse - Impieghi che misura la crescita economica intesa come capacità di incrementare il flusso di beni e di servizi di una collettività: la lettura da una parte della disponibilità delle risorse (Prodotto Interno Lordo/Reddito e Importazioni) dall'altra degli Impieghi delle risorse (Consumi, Investimenti, Esportazioni).

L'andamento positivo di questo insieme di indicatori può comportare - a parità di produttività - una crescita delle Unità di Lavoro (U.L.A.) che non sono individui fisici/lavoratori residenti nel SEL, ma "quantità" di lavoro standard che vengono richieste dal processo produttivo di un'area determinata in un determinato arco temporale.

Il campo di analisi viene completato da informazioni sulla dinamica dei prezzi, sul turismo, sulla natalità delle imprese, sull'attività portuale.

Le informazioni che seguono costituiscono una sintesi di tali attività di osservazione e in particolare del rapporto Irpet che è disponibile nelle varie annualità sulla Rete Civica del Comune di Livorno ([http://www.comune.livorno.it/osservatorio\\_economico.htm](http://www.comune.livorno.it/osservatorio_economico.htm)).

#### 1. L'ANDAMENTO 2007

Il Prodotto Interno Lordo (P.I.L.) - che è il principale indicatore del benessere economico di un'area - è aumentato dell'1.8% con un risultato, quindi, migliore di quello regionale (+1.4%).

Alcune sottolineature:

- la positività dell'andamento è determinata, in parte, dal fatto che la congiuntura è stata favorevole ai settori maggiormente presenti nell'area;
- sono aumentate le esportazioni verso l'estero: pur concentrate in pochi settori (es. settore petrolifero), esse significano, comunque, un buon livello di competitività dell'area (rappresentando il 20% delle vendite verso l'esterno, mentre nel 1995 rappresentavano il 14%);

Tabella 1.1

#### CONTO RISORSE E IMPIEGHI. SEL LIVORNESE E TOSCANA

Valori in milioni di euro correnti e variazioni % rispetto all'anno precedente

	SEL Livornese			Toscana		
	2006	2007	06/05	07/06	06/05	07/06
PIL	4.452,4	4.653,8	2,5	1,8	1,8	1,4
Importazioni dal resto della Toscana	808,0	811,5	-3,4	5,9	-	-
Importazioni dal resto d'Italia	2.229,1	2.266,4	0,8	2,7	2,4	1,7
Importazioni dall'estero	2.342,1	2.475,9	1,8	2,9	4,8	3,6
RISORSE	9.831,5	10.207,6	1,4	2,6	2,4	1,8
Spese delle famiglie	2.937,1	3.027,4	1,8	1,4	1,9	1,4
Spese delle Amministrazioni Pubbliche	946,2	959,9	0,6	1,3	0,4	1,3
Investimenti fissi lordi	1.134,9	1.197,2	2,2	3,3	2,0	2,3
Esportazioni verso il resto della Toscana	1.526,6	1.538,8	-3,2	4,0	-	-
Esportazioni verso il resto d'Italia	2.508,7	2.542,9	5,5	-0,3	1,9	1,8
Esportazioni verso l'estero	823,3	945,5	0,3	22,2	5,3	3,6
IMPIEGHI	9.831,5	10.207,6	1,4	2,6	2,4	1,8

Fonte: stime IRPET

Tabella 1.2  
PRINCIPALI INDICATORI DEGLI ANDAMENTI PRODUTTIVI PER BRANCA DI ATTIVITÀ - ANNO 2007

	SEL Livornese				TOSCANA			
	Peso %	Variazioni %			Peso %	Variazioni %		
		Prod. costante	Prezzi alla produzione	Val. agg. corrente		Prod. costante	Prezzi alla produzione	Val. agg. corrente
AGRICOLTURA	0,4	2,9	-1,8	3,7	1,9	-0,5	-0,1	0,4
Agricoltura, caccia e silvicoltura	0,2	-1,0	0,8	2,8	1,9	-0,7	0,1	0,4
Pesca	0,2	8,2	-4,9	4,5	0,1	6,3	-5,8	0,7
INDUSTRIA IN SENSO STRETTO	19,4	1,8	2,6	6,6	22,4	1,2	2,4	5,2
Estrazione di minerali non energetici	0,0	-3,4	-0,7	-0,5	0,3	-1,1	0,2	1,5
Alimentari, bevande e tabacco	0,7	0,7	4,1	6,4	1,3	0,9	4,3	7,0
Tessili e abbigliamento	0,1	-7,1	2,8	-2,7	3,0	-3,1	0,6	-0,8
Concia, prodotti in cuoio, pelle e calzature	0,0	-5,0	-15,1	-17,1	2,1	0,4	0,8	3,2
Legno e prodotti in legno	0,2	-1,1	2,8	4,4	0,6	-0,6	4,2	5,7
Carta, stampa ed editoria	0,6	4,3	2,6	8,9	1,2	0,7	2,8	5,1
Raffinerie di petrolio	4,7	2,6	2,6	9,5	0,4	2,4	3,4	9,9
Prodotti chimici	0,4	1,1	1,0	4,0	1,4	2,7	1,9	6,2
Articoli in gomma e materie plastiche	0,3	0,1	2,5	4,3	0,5	2,4	2,4	6,5
Lavorazione di minerali non metalliferi	0,5	1,5	2,7	6,9	1,2	0,4	1,9	3,9
Metallo e prodotti in metallo	1,7	-0,3	4,9	6,9	2,3	1,5	6,4	10,1
Macchine ed apparecchi meccanici	0,8	3,9	1,1	6,2	2,1	4,1	1,9	7,8
Macchine elettriche ed ottiche	2,3	2,7	1,7	6,7	1,4	4,5	0,9	7,4
Mezzi di trasporto	2,2	0,0	3,3	7,5	0,8	8,6	0,6	11,2
Altre industrie manifatturiere	0,7	6,9	-2,0	6,6	1,3	0,3	3,3	5,8
Energia elettrica, gas e acqua calda	3,9	-0,4	2,6	3,3	2,4	-0,2	-2,5	3,4
COSTRUZIONI	4,9	1,8	4,9	7,7	5,9	1,6	5,2	7,6
SERVIZI	75,3	2,2	1,5	4,4	69,7	2,1	1,5	4,1
Commercio	10,2	2,0	-1,4	1,5	11,4	1,6	-1,0	1,1
Alberghi e ristoranti	2,1	1,6	1,7	3,9	4,9	2,2	2,6	5,0
Trasporti e comunicazioni	17,5	2,7	2,0	5,8	6,9	3,5	1,2	5,2
Intermediazione monetaria	5,9	6,8	3,7	11,1	5,2	6,8	3,5	10,6
Informatica, ricerca, altre attività	7,8	1,4	2,1	4,1	7,7	1,2	2,1	3,8
Amministrazione Pubblica e difesa	9,1	1,0	0,2	1,4	5,5	1,0	0,1	1,4
Istruzione	4,2	1,3	4,5	5,9	3,9	1,4	4,3	5,8
Sanità e altri servizi sociali	5,9	0,9	0,3	1,6	5,2	0,9	0,3	1,6
Altri servizi pubblici e personali	4,4	1,5	2,6	4,8	4,2	1,7	2,3	4,4
Attività immobiliari e noleggio	8,2	1,6	3,7	5,5	15,0	1,7	3,5	5,3
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1</b>	<b>5,0</b>	<b>100,0</b>	<b>1,7</b>	<b>2,0</b>	<b>4,5</b>

Fonte: stime IRPET

- le esportazioni o le importazioni sono cresciute in modo lineare: il saldo commerciale, quindi, è pressoché costante;

- la domanda di beni e servizi è stata coperta, in misura maggiore rispetto al passato, con la produzione interna anziché con le importazioni;

- il settore industriale livornese (+1,8%) ha avuto risultati migliori rispetto al resto della Toscana (+1,2%);

- il movimento portuale ha registrato 33 milioni di tonnellate (20 milioni sbarcate; 12,6 quelle imbarcate);

- la dinamica dei prezzi è in linea con quella regionale, ma con un aumento dei prezzi dei prodotti industriali superiore a quelli dei servizi;

- la domanda di lavoro richiesta dalle imprese ha un incremento insignificante rispetto all'anno precedente (218 unità di lavoro); si registra invece un allontanamento dei disoccupati (specialmente di genere femminile) dal mercato del lavoro per un sorta di effetto "scoraggiamento";

- la capacità di spesa delle famiglie è cresciuta meno dei redditi prodotti sull'area.

## 2. QUALE FUTURO?

La crisi finanziaria che si sta estendendo al mondo della produzione potrebbe provocare - secondo le stime dell'IRPET - una crescita del PIL livornese pari a -1% per l'anno 2008 e addirittura di -2,3% per il 2009.

Questa stima, sia pur sommaria in quanto rapportata a un sistema economico di ridotte dimensioni quale è il SEL, suggerisce un effetto negativo con una diminuzione della produzione per ogni livornese di circa 200 e 500 per le due annualità e quindi una riduzione dei redditi familiari del SEL di 390 euro e di 960 euro.

Con un tale andamento del PIL oltre 200 famiglie livornese cadrebbero (nel 2008) al di sotto della soglia di povertà e si registrerebbe una perdita di posti di lavoro di circa 250 unità (nel 2008) e di circa 750 unità (nel 2009).

Tabella 1.3  
UNITÀ DI LAVORO NEL SEL LIVORNESE - ANNO 2007  
Variazioni rispetto al 2006

	Variazioni assolute	Variazioni %		
		SEL	Provincia	TOSCANA
AGRICOLTURA	-13	-3,2	-4,7	-4,7
INDUSTRIA IN SENSO STRETTO	50	0,5	1,2	0,9
Tessili e abbigliamento	-11	-7,2	-6,5	-2,3
Carta, stampa ed editoria	30	5,9	6,2	2,6
Raffinerie di petrolio	24	3,4	2,2	2,7
Metallo e prodotti in metallo	50	3,1	4,5	3,0
Macchine ed apparecchi meccanici	16	3,0	3,2	3,7
Macchine elettriche ed ottiche	15	1,0	2,2	3,2
Mezzi di trasporto	-113	-6,0	-6,2	3,0
Altre industrie manifatturiere	46	10,2	6,2	2,6
COSTRUZIONI	55	1,4	1,5	2,1
SERVIZI	126	0,2	0,3	1,0
Commercio	-60	-0,5	-1,0	-0,1
Alberghi e ristoranti	29	0,8	0,5	2,3
Trasporti e comunicazioni	-98	-0,9	-0,6	1,2
Informatica, ricerca, altre attività	153	2,2	2,6	2,7
Sanità e altri servizi sociali	-13	-0,2	-0,2	-0,1
Amministrazione Pubblica e difesa	21	0,6	0,6	0,7
Istruzione	106	2,2	2,0	2,1
Altri servizi pubblici e personali	-24	-0,4	0,1	0,2
Attività immobiliari e noleggio	16	1,3	1,4	1,7
<b>TOTALE</b>	<b>218</b>	<b>0,3</b>	<b>0,4</b>	<b>0,9</b>

Fonte: stime IRPET

Tabella 2.1  
GLI EFFETTI DELLA CRISI SUL VALORE AGGIUNTO DELL'AREA LIVORNESE

	Milioni di euro		%		Euro procapite	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Agricoltura	0,4	0,3	2,5	2,2	2,1	1,9
Industria in s.s.	-16,2	-33,0	-2,1	-4,4	-91,0	-184,9
Costruzioni	-1,6	-8,0	-0,8	-4,2	-9,0	-45,0
Servizi	-20,6	-52,3	-0,7	-1,7	-115,5	-293,2
<b>TOTALE</b>	<b>-38,1</b>	<b>-93,0</b>	<b>-1,0</b>	<b>-2,3</b>	<b>-213,4</b>	<b>-521,3</b>

Fonte: stime IRPET

A cura dell'U. Sviluppo Economico, marketing territoriale e politiche del lavoro del Comune di Livorno



## RETE CIVICA

### COSA CAMBIA NELLA HOME

La Rete Civica, per una realtà complessa come quella di un Comune, rappresenta una finestra essenziale, aperta sulle sue molteplici attività, i servizi, le risorse, i progetti, attraverso la quale il cittadino può informarsi, conoscere ma anche interagire in prima persona.

Il sito rappresenta dunque uno strumento di comunicazione completo, capace di veicolare messaggi attraverso tutti gli elementi che lo compongono: dall'home page, all'organizzazione delle pagine, al modo in cui vengono presentati i servizi, al linguaggio usato, al grado di innovazione e di interazione con l'utente. Per questo è importante che sia sempre aggiornato e facilmente consultabile.

Proprio in quest'ottica sono state effettuate alcune modifiche all'home page della Rete Civica, che si presenta oggi nella sua veste rinnovata.

Si tratta in realtà di piccoli cambiamenti che, tuttavia, nel loro complesso, contribuiscono a facilitare la navigazione.

In particolare, è stata in parte ripensata la collocazione di alcune sezioni presenti sulle colonne laterali di destra e sinistra, i cui contenuti sono stati ridistribuiti o trasferiti nelle pagine interne (è il caso, ad esempio, della sezione dedicata alla città che trova nella nuova versione una maggiore evidenza). Sono stati poi introdotti dei menù a tendina per l'apertura di sezioni specifiche ("eventi della vita", "dimmi chi sei", "città di Livorno"), in modo da rendere l'immagine quanto più pulita e di facile consultazione. La novità grafica che più di tutte salta all'occhio riguarda l'utilizzo di icone caratterizzanti per la riconoscibilità delle singole sezioni, una variazione semplice ma di grande impatto, poiché favorisce l'immediata individuazione delle voci ricercate.

Anche la sezione centrale del sito è stata modificata nella distribuzione dei suoi contenuti, così da limitare l'antipatico effetto di "scrollamento" che obbligava l'utente a continui spostamenti verticali del testo visualizzato sullo schermo,

spesso penalizzando le informazioni collocate nella parte inferiore della pagina.

Nell'effettuare queste variazioni abbiamo cercato di conciliare le diverse esigenze presenti nel Comune - con un occhio ai cittadini, ma anche a chi lavora al suo interno - nel rispetto delle norme sull'accessibilità previste dall'attuale normativa.

Accessibilità significa infatti, in primo luogo, garantire fruibilità delle informazioni e dei servizi anche a chi è diversamente abile, ma è inevitabile che un sito accessibile risulta poi più fruibile, più chiaro e comprensibile a tutti.

**e-mail: [redazione@comune.livorno.it](mailto:redazione@comune.livorno.it)  
www.comune.livorno.it**

### CITEL: NUOVI SERVIZI ON LINE

Il Comune di Livorno amplia la sua offerta di servizi on line per i cittadini grazie alla nuova piattaforma CiTEL, realizzata in integrazione con il portale dei servizi alle imprese AIDA e accessibile alla voce "Servizi al cittadino" nei "Servizi on line" della Rete Civica.

Grazie ai nuovi servizi telematici i cittadini possono pagare le contravvenzioni al codice della strada direttamente on line, tramite il semplice utilizzo della carta di credito e senza alcun tipo di costo aggiuntivo di commissione; inoltre possono verificare lo stato di avanzamento delle pratiche edilizie, consultare i propri dati anagrafici e l'estratto conto dei pagamenti della mensa scolastica, compilare automaticamente l'autocertificazione, ma anche stampare e scaricare una estesa modulistica.

Per accedere ai nuovi servizi on line, ai quali se ne aggiungeranno a breve diversi altri, è necessario ritirare le proprie "credenziali di accesso" disponibili presso l'URP e le Circostrizioni comunali dove, dietro esibizione di un documento di identità valido, sarà possibile ricevere gratuitamente pin e password personali.

**Portale CiTEL: <http://citel.comune.livorno.it>**

The screenshot shows the website of the Comune di Livorno. At the top, there is a navigation bar with the text "Comune di Livorno - Rete civica livornese - Benvenuti nel Comune di Livorno". Below this is a search bar and a list of quick links to various services and external sites. The main content area is divided into several sections: "ULTIME NOTIZIE" with a headline about fallen trees, "GARA PER L'AFFIDAMENTO DEI LAVORI DI REALIZZAZIONE DELLA NUOVA SEDE E DEPOSITO AZIENDA PUBBLICI TRASPORTI E OPERE ACCESSORIE", "Concorsi di progettazione PIUSS", "Bandi di selezione per esperti statistici", "Festa della Toscana 2008", "Bilancio di previsione 2009", and "Segnalazioni". On the left, there is a vertical menu with categories like "Il Comune", "Il Sindaco", "La Giunta", "Il Consiglio Comunale", "Circoscrizioni", "Difesa Civica", "Le partecipazioni nei servizi pubblici", "Organizzazione", "Atti dell'Ente", and "Progetti per Livorno". On the right, there is a "Cerca nel sito:" section with a search button, a "Blog del Sindaco" section with a photo of the Mayor, a "Filò diretto" section with contact information, a "Servizi Online" section with various online services, and an "L'edicola comunale" section with a list of publications and newsletters.

**CITEL: NUOVI SERVIZI ON LINE PER I CITTADINI**

**Servizi ad accesso libero e a registrazione on line**

<i>Modulistica</i> Consultazione e scarico della Modulistica	<i>Contatta il Comune</i> Invio in automatico di richieste informative all'ufficio competente	<i>Servizi SMS</i> Richiesta invio SMS per eventi stabiliti
<i>ZTL</i> Informazioni sui permessi di circolazione e parcheggio in Z.T.L.	<i>Polizia Municipale</i> Pagamento contravvenzioni già registrate	

**Servizi per cui è richiesta autenticazione**

(utente e password rilasciata dall'URP e dalle Circoscrizioni)

<i>Servizi Istruzione</i> Consultazione estratto conto dei pagamenti della retta scolastica	<i>Servizi Edilizia</i> Consultazione pratiche	<i>Servizi Demografici</i> Consultazione dati anagrafici, autodichiarazione
<i>Pagamenti</i> Incasso di alcuni servizi comunali		

### ACCESSI ALLA RETE CIVICA

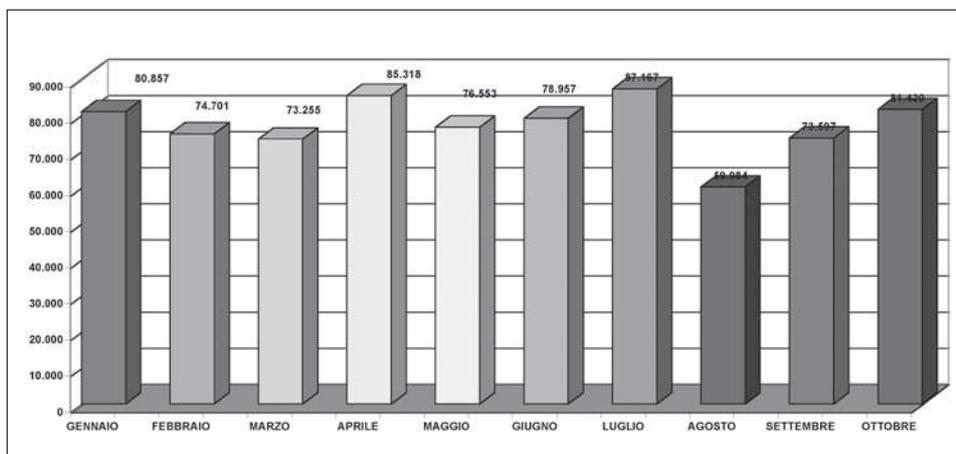
Le tabelle e i grafici seguenti mostrano il numero degli accessi alla Rete Civica dall'inizio dell'anno fino a ottobre, suddivisi per mese e distinti per alcune tra le pagine web considerate più significative per valutarne l'utilizzo da parte dei cittadini e

precisamente: Home, Modulistica Cittadino, Bandi e gare, Servizi al Cittadino, URP. Si tratta di dati in aumento e, visto il costante ampliamento dei servizi on line per i cittadini da parte del Comune di Livorno, destinati a crescere ancora.

#### RETE CIVICA

Gennaio - Ottobre 2008. ACCESSI HOME PAGE

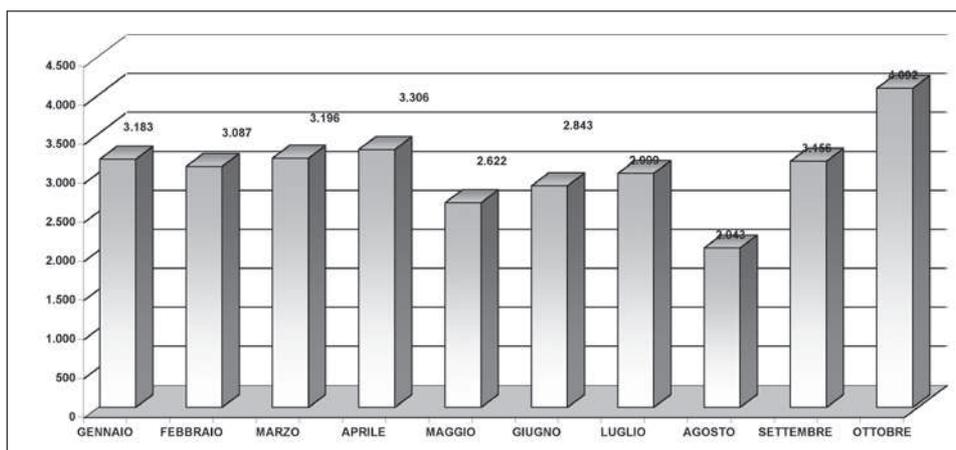
Mese	Totale Accessi
Gennaio	80.857
Febbraio	74.701
Marzo	73.255
Aprile	85.318
Maggio	76.553
Giugno	78.957
Luglio	87.167
Agosto	59.984
Settembre	73.597
Ottobre	81.420
	771.809



#### MODULISTICA CITTADINO

Gennaio - Ottobre 2008. ACCESSI

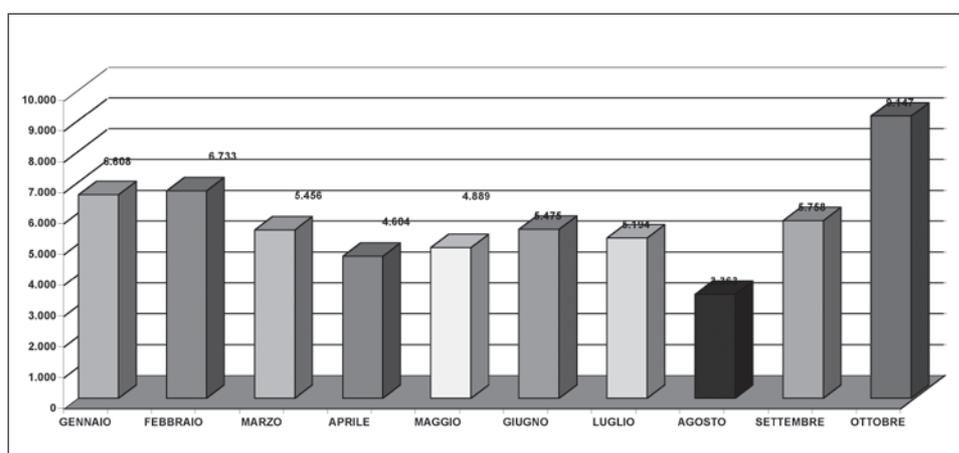
Mese	Totale Accessi
Gennaio	3.183
Febbraio	3.087
Marzo	3.196
Aprile	3.306
Maggio	2.622
Giugno	2.843
Luglio	2.999
Agosto	2.043
Settembre	3.156
Ottobre	4.092
	30.527



**BANDI E GARE**

Gennaio - Ottobre 2008. ACCESSI

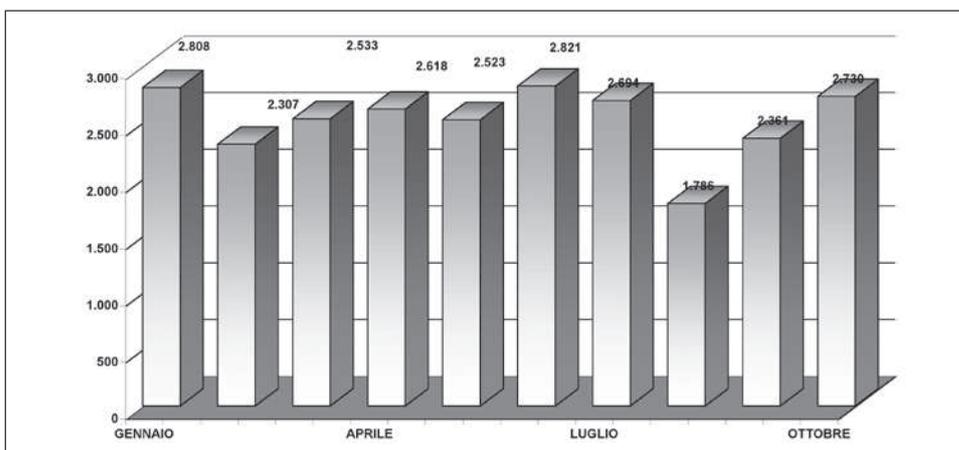
Mese	Totale Accessi
Gennaio	6.608
Febbraio	6.733
Marzo	5.456
Aprile	4.604
Maggio	4.889
Giugno	5.475
Luglio	5.194
Agosto	3.363
Settembre	5.758
Ottobre	9.147
	12.823



**SERVIZI AI CITTADINI**

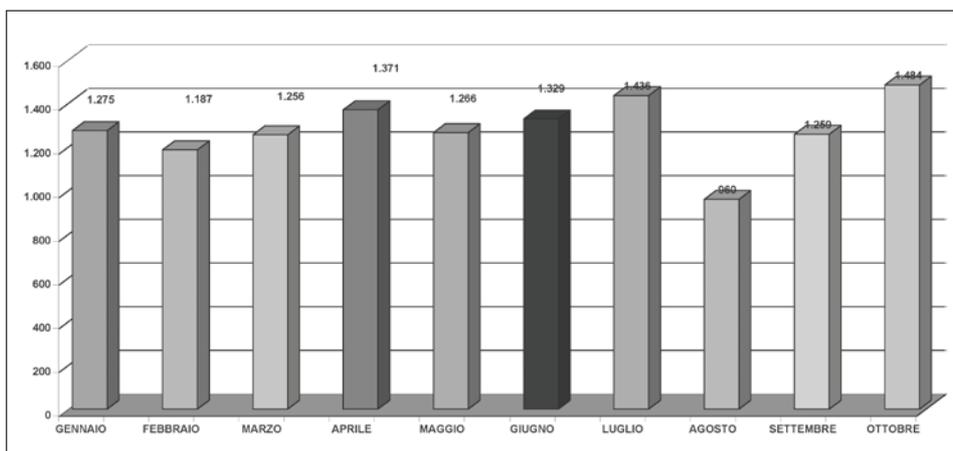
Gennaio - Ottobre 2008. ACCESSI

Mese	Totale Accessi
Gennaio	2.808
Febbraio	2.307
Marzo	2.533
Aprile	2.618
Maggio	2.523
Giugno	2.821
Luglio	2.694
Agosto	1.786
Settembre	2.361
Ottobre	2.730
	25.181



U.R.P.  
Gennaio - Ottobre 2008. ACCESSI

Mese	Totale Accessi
Gennaio	1.275
Febbraio	1.187
Marzo	1.256
Aprile	1.371
Maggio	1.266
Giugno	1.329
Luglio	1.436
Agosto	960
Settembre	1.259
Ottobre	1.484
	12.823



### 3 T - SERVE PAGAMENTO DELLE QUOTE DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA



Il Comune di Livorno, nell'ambito della sperimentazione e dell'utilizzo di nuove tecnologie per favorire l'accesso dei cittadini ai servizi, offre la possibilità di pagare le quote della mensa scolastica in maniera semplice in tabaccheria, al Centro Commerciale "Fonti del Corallo" e alla Conad. I bollettini con la quota delle mense scolastiche hanno infatti da quest'anno un codice a barre che permette ai cittadini di effettuare il pagamento non solo alle poste, ma anche alle casse abilitate di alcuni esercizi commerciali. Già da oggi ciò è possibile al Chiosco Livorno del Centro "Fonti del Corallo" e presso due

tabaccherie cittadine: la tabaccheria "Morlacchi" in Borgo Cappuccini 23 e la tabaccheria "Cioni" in via Roma 133. Dalla prossima emissione dei bollettini la mensa potrà essere pagata anche ai negozi Conad di via Karl Marx 27, di via Giotto 15, di via dell'Antimonio 4/6/8 e al Conad City di via Fagioli. Altri esercizi aderiranno prossimamente. In questa maniera i livornesi avranno il vantaggio di avere più sportelli a disposizione per i pagamenti e in orari diversificati a seconda delle varie esigenze. Il pagamento della mensa attraverso questi nuovi canali si aggiunge ad altre facilitazioni già esistenti a Livorno (si ricordi ad esempio che da anni le multe si possono già pagare in tabaccheria) e si inserisce nel vasto e articolato percorso "Nuovi servizi on line" per i cittadini, che ha come nucleo portante lo sportello virtuale inaugurato sulla Rete Civica ([www.comune.livorno.it](http://www.comune.livorno.it)).

## 4 URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I dati statistici sull'attività svolta dall'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico confermano il ruolo che questo front-office riveste nell'erogazione dei servizi. Rappresenta un punto d'incontro fra istituzione e cittadino-utente, è la sede ove si coniuga il diritto-dovere dei cittadini di conoscere, partecipare, fruire dei servizi con l'analogo diritto-dovere dell'ente pubblico di amministrare, informare e comunicare. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il luogo naturale di ascolto, di analisi dei bisogni e di risposta alla esigenze dei cittadini. È il luogo dove quotidianamente i cittadini dialogano con l'Amministrazione comunale chiedendo ed ottenendo risposte, informandosi sullo stato dei procedimenti, imparando

a conoscere i servizi offerti dalla propria amministrazione e più in generale informandosi sulle diverse opportunità che la città offre. L'esame dei dati riportati nelle tabelle fa emergere un notevole incremento nei contatti rispetto allo scorso anno, dimostrando che l'URP è un punto di riferimento stabile per la cittadinanza, che integra l'utilizzo dei servizi on line. È infatti uno strumento per introdurli e diffonderli, come nel caso di CITEL, per esempio: l'URP rilascia le credenziali per l'accesso al portale dedicato.

Il front-office dell'URP conferma il suo ruolo fondamentale nella comunicazione dell'Ente insieme con quello dello sportello telematico offerto dalla Rete Civica.

**URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
TOTALE CONTATTI CON UTENZA RILEVATI GENNAIO - OTTOBRE 2008

	Rilev. su programma. Rete degli URP varie tip. di richieste	Rilev. su cartaceo. Tip. fisse di richieste e varie tip.	Segnalazioni e-mail	Totali
Gennaio	7.871	1.876	87	<b>9.834</b>
Febbraio	8.608	2.248	91	<b>10.947</b>
Marzo	5.667	2.780	167	<b>8.614</b>
Aprile	8.602	4.123	139	<b>12.864</b>
Maggio	9.194	2.289	156	<b>11.639</b>
Giugno	8.246	2.284	100	<b>10.630</b>
Luglio	7.621	1.852	144	<b>9.617</b>
Agosto	4.324	1.222	69	<b>5.615</b>
Settembre	5.281	1.334	157	<b>6.772</b>
Ottobre	5.009	1.815	172	<b>6.996</b>
<b>TOTALE</b>	<b>70.423</b>	<b>21.823</b>	<b>1.282</b>	<b>93.528</b>

**Principali competenze dell'URP:**

- informare ed orientare sulla struttura organizzativa del Comune, sugli orari e le attività dei servizi pubblici presenti sul territorio, sulle pratiche e la modulistica
- offrire informazioni sulla vita della città, in particolare sulle iniziative culturali, sportive e sociali
- agevolare e garantire il diritto di accesso agli altri, alle informazioni e ai documenti del Comune
- coadiuvare la promozione di iniziative e attività informative su temi di particolare rilevanza sociale e culturale
- accogliere le segnalazioni, le proposte e le proteste dei cittadini per favorire un continuo scambio tra il Comune e la cittadinanza e migliorare così la qualità e la modalità di offerta dei servizi
- operare un costante lavoro di analisi e di monitoraggio sul rapporto tra uffici del Comune e cittadini ed elaborare proposte per la semplificazione amministrativa
- coordinare e supportare le attività dei punti informativi presenti presso le sedi decentrate del Comune
- garantire la circolazione delle informazioni sia all'interno della rete dei servizi informativi del Comune che presso i servizi informativi delle diverse pubbliche amministrazioni presenti sul territorio locale
- analizzare ed effettuare il monitoraggio dell'utenza attraverso lo strumento della customer satisfaction
- organizzare e promuovere il patrimonio informativo dell'ente attraverso l'interazione con la redazione della Rete Civica
- utilizzare e coadiuvare la gestione di alcune banche dati dell'Ente (ricerche di pratiche, protocollo, uffici e servizi) e della Regione (rete URP).

**RILEVAZIONI SU PROGRAMMA RETE DEGLI URP  
VARIE TIPOLOGIE DI RICHIESTE  
GENNAIO - OTTOBRE 2008**

Numero totale di contatti: 70.423

Tip. del richiedente	Richieste	Percentuale
Cittadino	70.167	99,64%
Impresa	244	0,34%
Associazione	12	0,02%
Mod. presentazione	Richieste	Percentuale
Incontro	48.577	68,98%
Telefono	21.846	31,02%
Risp. fornita a mezzo	Richieste	Percentuale
Incontro	48.599	69,01%
Telefono	21.824	30,99%
Mod. di risposta	Richieste	Percentuale
URP	65.258	92,67%
Rinvio alla struttura	2.379	3,37%
Parte URP e parte struttura interna	2.708	3,85%
Parte URP e parte struttura esterna	78	0,11%
Tempo di risposta	Richieste	Percentuale
Immediata	70.375	99,93%
Differita	48	0,07%
Consulenza	Richieste	Percentuale
Più di 30 minuti	131	0,19%
Meno di 30 minuti	70.292	99,81%

**RILEVAZIONI SU PROGRAMMA RETE DEGLI URP  
VARIE TIPOLOGIE DI RICHIESTE  
GENNAIO - OTTOBRE 2008**  
Numero totale di contatti: 70.423

Aree	Richieste	Percentuale
Altri Enti	4.206	5,97%
Anagrafe	20.461	29,05%
Attività Economico-Produttive	1.332	1,89%
Attività Educative	1.055	1,5%
Avvocatura Civica-Affari Legali	3	0,01%
Contratti-Economato	1.114	1,58%
Cultura-Spettacolo	901	1,28%
Edilizia privata	5.418	7,69%
Impianti termici	4.482	6,32%
Mobilità Urbana	516	0,73%
Patrimonio	530	0,75%
Personale	511	0,73%
Polizia Municipale-Amm.va	8.880	12,61%
Promozione Sociale	3.829	5,44%
Promozione Turismo e Sport	848	1,2%
Ragioneria	345	0,49%
Servizi Sociali	570	0,81%
Sindaco	740	1,05%
Sistemi informativi	12	0,02%
Sportello Unico	2.863	4,07%
Tributi	3.789	5,38%
Tutela Ambientale	1.573	2,23%
Urbanizzazione	634	0,9%
Varie	5.812	8,25%

Altri Argomenti	Richieste
AAMPS	38
ASA	7
ASL	8
Casa	75
Catasto	8
Collocamento	8
Illuminazione/Strade	597
Invalidi Civili	74
Prefettura	6
Provincia	4
Questura	9
Tribunale	5
Uffici Finanziari	9
Verde	4
Uffici Finanziari	9
Verde	4

I temi riguardano trasversalmente la macchina comunale, tanto più se questi dati vengono intrecciati con i temi messi in luce dalla rilevazione cartacea, dove si evidenziano con chiarezza gli

appuntamenti ricorrenti, come la dichiarazioni relative agli impianti termici, e l'articolazione standard dell'attività.

**COMUNE DI LIVORNO URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
CONTATTI CON UTENZA RILEVATI GENNAIO-OTTOBRE 2008**

	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Totale
Dimissioni			36	39	85	98					258
Registrazione gare	81	173	100	82	5	161	38	19	66	127	852
Ricerche pratiche	959	892	768	987	896	893	913	567	738	861	8.474
Protocollo immediato	405	409	433	527	460	474	515	295	394	510	4.422
Disservizi	1	1		2	1	1	3	1	3	1	14
Utenti internet	66	54	63	89	74	45	61	45	41	54	592
Pratiche invalidi civili ricevute	77	182	150	119	75	43	72	52	92	113	975
Modello 730 + modello unico			950	1.480	455	175					3.060
Modulistica inerente ICI						97					97
Modulistica varia (modelli TIA)	287	307		323		297	250	243			1.707
Dichiarazioni impianto termico										149	149
Bando assegn. banco mercato centrale				5	5						10
Contributo affitto				440	233						673
Bando assegnazione alloggi		230	280	30							540
<b>Totale</b>	<b>1.876</b>	<b>2.248</b>	<b>2.780</b>	<b>4.123</b>	<b>2.289</b>	<b>2.284</b>	<b>1.852</b>	<b>1.222</b>	<b>1.334</b>	<b>1.815</b>	<b>21.823</b>

Lo stesso tipo di analisi va applicato anche al quadro dei temi trattati via e mail, un mezzo di comunicazione che si va sempre più diffondendo.

**COMUNE DI LIVORNO URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
TOTALI E-MAIL RICEVUTE GENNAIO - OTTOBRE 2008 - PER TIPOLOGIA**

	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Totale
Anagrafe-Stato Civile	16	20	62	19	14	25	13	8	11	19	207
Attività Econ. Prod.		1		1				1	1	1	5
Attività Educative	1			3	2		1	2		3	12
Contratti Economato	1	1	5	4	6		5	3	5	2	32
Cultura/Spettacolo	7	16	22	7	9	7	16	2	6	4	96
Edilizia Privata	2		2	1			2	1	4	3	15
Illuminazione/Strade	2	3	1	4	6	1	3	1	2	4	27
Impianti termici	2	2					3	1			8
Mobilità		3		1	2		1			4	11
Patrimonio	1							1			2
Personale/Assunzioni	5	3	5	20	26	14	7	5	31	40	156
Polizia Municipale/Amm.	8	9	8	5	8	4	17	9	12	10	90
Promozione Sociale		2	2	2	3			1		3	13
Promozione Sportiva	2			3			2		3		10
Ragioneria			1		6		2	1	1	1	12
Servizi Sociali			2	1	1				2	1	7
Sindaco	14	12	23	21	32	23	38	22	43	35	263
Sportello Unico							1	1	2	3	7
Tributi		2		1	4	4	2			1	14
Tutela Ambientale		2	8	5	5	2	5		2	1	30
Altri Enti	1		1		3	2	3	1	2	3	16
Varie	25	15	25	41	29	18	23	9	30	34	249
<b>Totale</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>167</b>	<b>139</b>	<b>156</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>69</b>	<b>157</b>	<b>172</b>	<b>1.282</b>

A fronte di un monte ore lavorativo sostanzialmente stabile si registra un aumento sia della quantità di lavoro, sia della qualità con l'introduzione di nuove competenze e grazie ad un continuo

aggiornamento professionale, per far fronte alle nuove esigenze di comunicazione (nuovi media, ottimizzazione dei servizi).

**COMUNE DI LIVORNO URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
ORE APERTURA. GENNAIO - OTTOBRE 2008**

2008	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Totale
GG. mese	26	25	25	25	26	24	27	24	26	27	255
Ore matt. per giorno	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Tot. ore matt. per mese</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>96</b>	<b>108</b>	<b>96</b>	<b>104</b>	<b>108</b>	<b>1.020</b>
Ore pom. per mese	18	16	18	18	16	16	20		18	18	
<b>Tot. ore per mese</b>	<b>122</b>	<b>116</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>120</b>	<b>112</b>	<b>128</b>	<b>96</b>	<b>122</b>	<b>126</b>	<b>1.178</b>