

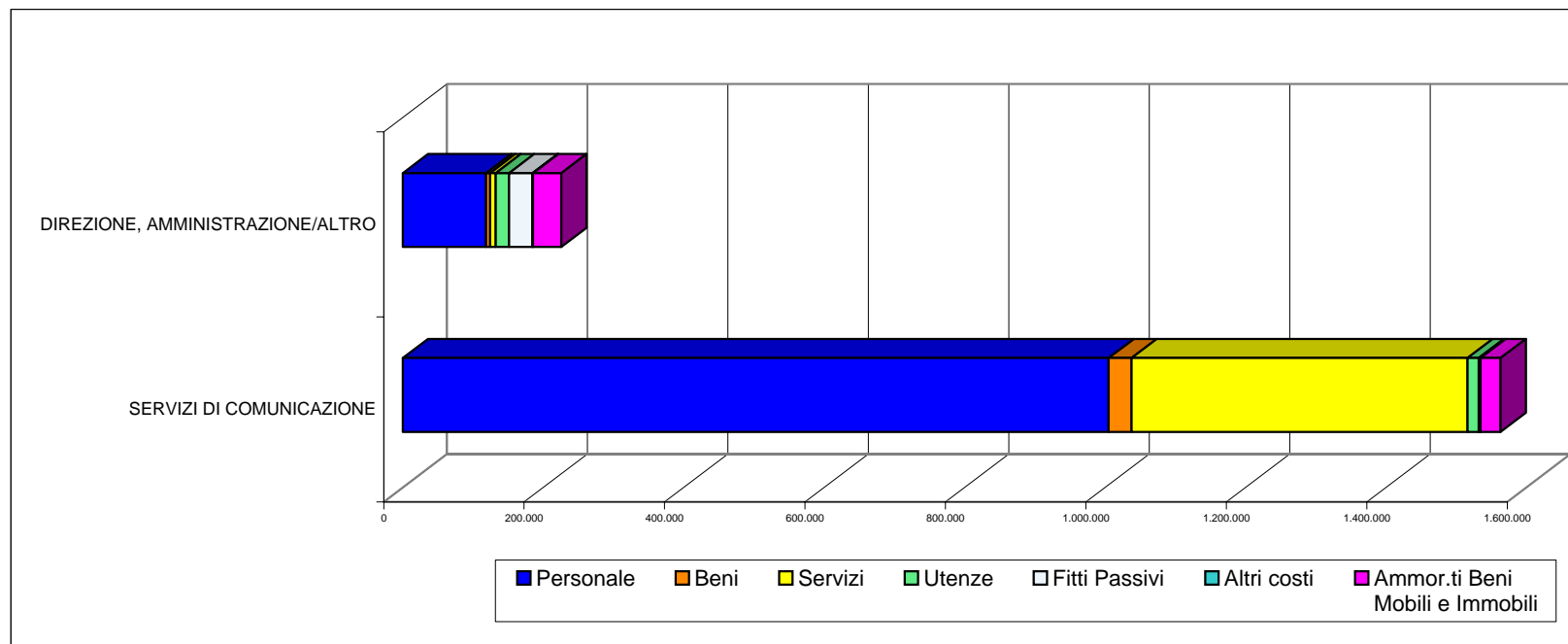
Comunicazione

Consuntivo COAN 2004: Sintesi per settore/Gruppo cdc

Settore COMUNICAZIONE

Gruppo centri di costo	N° dipendenti al 31/12	Personale	Beni	Servizi	Utenze	Fitti Passivi	Altri costi	Ammor.ti Beni Mobili e Immobili	Totale costi diretti	Costi indiretti ripartiti (*)	Totale costi pieni (*)
	NRO	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
DIREZIONE, AMMINISTRAZIONE/ALTRO	4	118.988	5.422	7.974	19.030	33.495	894	39.963	225.766		
SERVIZI DI COMUNICAZIONE	35	1.005.343	32.650	478.275	15.838		2.682	28.639	1.563.427	325.706	1.889.133
COMUNICAZIONE - Totale	39	1.124.331	38.072	486.249	34.868	33.495	3.576	68.602	1.789.193	325.706	1.889.133

(*) La differenza (+ €99.941) tra il *Totale dei costi pieni* e il *Totale dei costi diretti* si riferisce alla quota di costi indiretti (di struttura e di Area) attribuiti al gruppo di CDC *Comunicazione* afferente nel 2004 al Settore *Sportello per i Cittadini*.



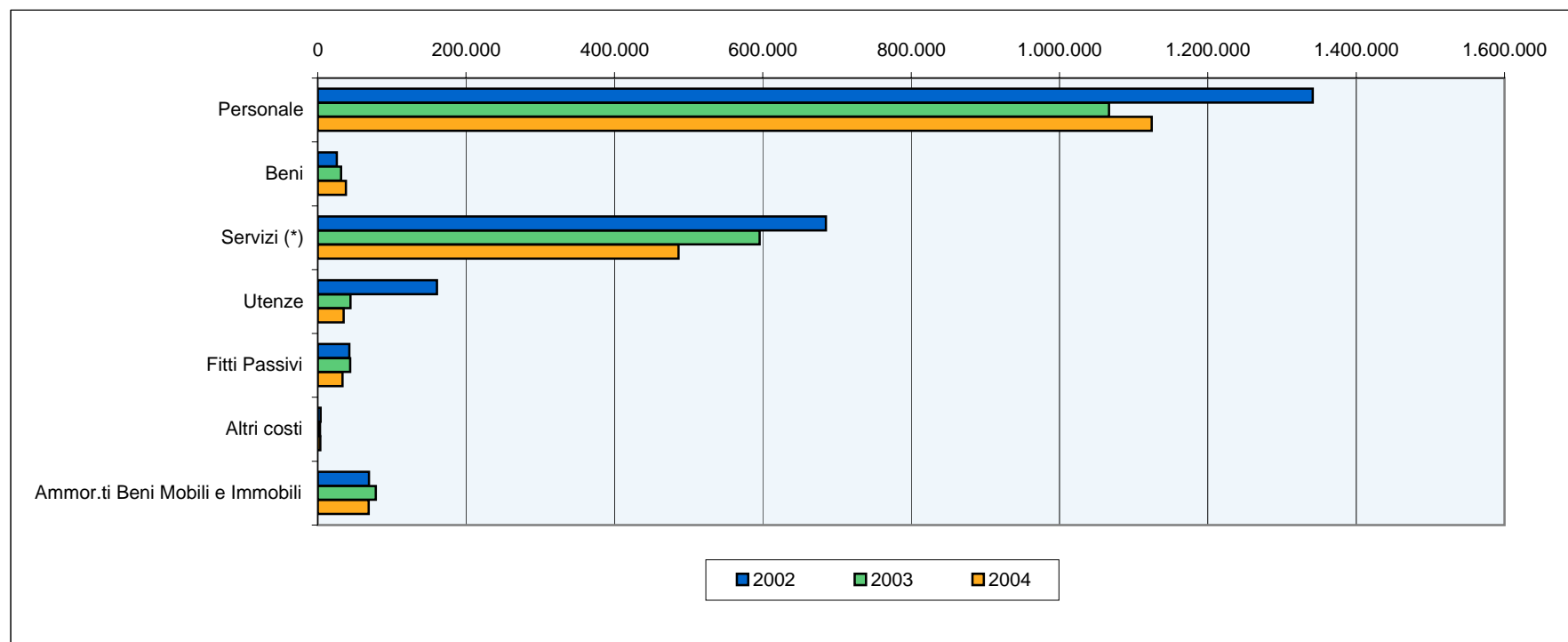
Confronto 2002/2004

Settore

COMUNICAZIONE

		2002	2003	2004	Variazione assoluta 2004 vs 2003	Variazione % 2004 vs 2003
N° dipendenti al 31/12	NRO	44	35	39	4	11,43
Personale	EUR	1.341.603	1.066.969	1.124.331	57.362	5,38
Beni	EUR	25.692	31.596	38.072	6.476	20,50
Servizi (*)	EUR	685.048	595.584	486.249	-109.335	-18,36
Utenze	EUR	160.737	44.183	34.868	-9.316	-21,08
Fitti Passivi	EUR	42.746	43.613	33.495	-10.118	-23,20
Altri costi	EUR	3.924	3.019	3.576	557	18,45
Ammor.ti Beni Mobili e Immobili	EUR	69.017	78.095	68.602	-9.493	-12,16
Totale costi diretti	EUR	2.328.768	1.863.060	1.789.193	-73.867	-3,96

(*) Il sensibile calo di costi a partire dal 2003 è da attribuirsi al passaggio ad Hera della gestione di Iperbole.



Confronto 2002/2004: costi diretti per gruppo cdc

Settore

COMUNICAZIONE

Gruppi centro di costo	Costo diretto 2002	Costo diretto 2003	Costo diretto 2004	Variazione assoluta 2004 vs 2003
	EUR	EUR	EUR	EUR
DIREZIONE, AMMINISTRAZIONE/ALTRO	569.658	255.531	225.766	-29.765
SERVIZI DI COMUNICAZIONE	1.759.110	1.607.529	1.563.427	-44.102
Totale	2.328.768	1.863.060	1.789.193	-73.867

Consuntivo COAN 2004: costo diretto e pieno delle attività

Servizi di comunicazione

Attività	Costo Diretto	Costo Pieno	Misura di attività	Quantità	Costo diretto unitario	Costo pieno unitario
	EUR	EUR				
Iperbole (*)			n.ro nuovi account	273		
			n.ro contatti WEB (Rete Civica)	139.269.902		
			n.ro contatti MAIL (traffico posta el.)	60.053.896		
			n.ro contatti iperbole	229.306		
			n.ro utilizzatori postazioni pubbliche c/o URP	13.062		
			n.ro medio pagine web gestite	24.000		
Centralino	267.580	323.325				
			n.totale chiamate in entrata ed uscita	111.172		
URP - Ufficio relazioni con il pubblico	638.779	771.855				
			n.ro persone ricevute	145.271		
			n.ro documenti richiesti	2.454		
Info point europa	128.350	155.089				
			n.ro persone ricevute	19.437		
Informagiovani	144.626	174.756				
			n.ro persone ricevute	24.788		
			n.ro telefonate ricevute	2.716		
			n.ro utilizzatori postazioni pubbliche	13.062		
			n.ro contatti via e-mail	14.752		
Call Center	330.484	399.334				
			n.chiamate soddisfatte dagli operatori	74.301		
			n.chiamate soddisfatte a servizio aperto e da mes.gi prereg.	5.701		
			n.ro chiamate abbandonate	3.913		
			n.ro chiamate perse	387		
			n.ore di apertura media giornaliera del servizio	11		
			n.medio operatori giornaliero	4		
			n. totale chiamate ricevute	84.302		
Partecipazione ad eventi, promozione e comunicazione	53.608	64.776				
Totale	1.563.427	1.889.133				

(*) La gestione di Iperbole è passata ad Hera.