



Ministero della Salute

Relazione sulla *performance*

Anno 2018

(art. 10, comma 1, lettera b del d.lgs. n. 150/2009)

Elenco servizi erogati nel 2018

**Servizi erogati nel 2018**

Si riporta di seguito una selezione dei servizi erogati nell'ambito delle Direzioni generali del Ministero della Salute; per ciascun servizio viene indicata: la materia di riferimento, una breve descrizione del servizio, la quantità di servizi erogati nell'anno 2018, l'Ufficio responsabile e, ove disponibili, i dati relativi al 2017, 2016 e 2015.

Tabella - Elenco di servizi erogati

Direzione generale prevenzione sanitaria						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Uffici periferici e territoriali	Convalida certificazioni di formazione First Aid e Medical Care ai sensi del DM 16 giugno 2016		n. 19.886 certificati convalidati	n. 2.227 certificati convalidati	1.145	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Provvedimenti relativi al controllo su merci in importazione da Paesi terzi	229.358	242.202	243.317	254.295	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Provvedimenti relativi al controllo su mezzi di trasporto	20.383	21.360	19.435	19.075	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Vaccinazioni per viaggiatori internazionali	4.148	4.705	7.406	7.446	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Visite di idoneità e medico legali	18.461	19.055	19.767	17.101	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Visite effettuate ai fini dell'attività assistenziale	81.253	25.495	95.988	105.172	Uffici periferici USMAF SASN
Uffici periferici e territoriali	Visite effettuate ai fini dell'attività medico legale	370.153	224.689	251.690	268.267	Uffici periferici USMAF SASN
Formazione	Autorizzazione	--	--	n. 4	n. 4 strutture	Ufficio 3

Direzione generale prevenzione sanitaria						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Marittimi	strutture di formazione First Aid e Medical Care ai sensi del DM 16 giugno 2016			strutture autorizzate	autorizzate	
Medici di bordo	Attestati di iscrizione nell'elenco dei medici di bordo supplenti	n. 54 attestati rilasciati	n. 123 attestati rilasciati	n. 67 attestati rilasciati	n. 67 attestati rilasciati	Ufficio 3
Medici di bordo	Revisioni parziali periodiche effettuate (DD 11 giugno 2012)	n. 227 attestati revisionati	0	n. 62 attestati revisionati	n. 62 attestati revisionati	Ufficio 3
Buone pratiche di laboratorio	Verifiche di conformità C.E. in materia di buona pratica di laboratorio e rilascio certificazioni	37	43	43	31	Ufficio 4
Disciplina in materia di acque	Decreti di riconoscimento acque minerali in bottiglia	14	11	11	3+18 (sospensioni)	Ufficio 4
Disciplina in materia di acque	Decreti di riconoscimento delle proprietà terapeutiche delle acque termali	9	10	3	2	Ufficio 4
Disciplina in materia di acque	Decreti di riconoscimento proprietà da riportare sulle etichette delle acque minerali	11	3	6	7	Ufficio 4
Disciplina in materia di	Decreti di variazioni di denominazione	4	1	2	3	Ufficio 4



Direzione generale prevenzione sanitaria						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
acque	delle acque minerali					
Disciplina in materia di acque	Revisione riconoscimenti acque minerali in bottiglia	323	309	311	305	Ufficio 4
Microorganismi geneticamente modificati	Verifiche di conformità C.E. in materia di microrganismi geneticamente modificati e rilascio autorizzazioni	238	232	220	142 (57 Impianti e 85 Impieghi confinati)	Ufficio 4
Cellule staminali	Rilascio autorizzazioni all'export/import cellule staminali emopoietiche (CSE) ad uso trapiantologico	789	794	861	868	Ufficio 7



Direzione generale della programmazione sanitaria						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Assistenza sanitaria all'estero	Emissione della Tessera europea assicurazione malattia per gli impiegati in servizio presso le rappresentanze diplomatiche italiane all'estero	n. 54 tessere emesse	n.89 tessere emesse n. 40 certificati sostitutivi TEAM per pensionati	n. 236 tessere emesse n. 45 certificati sostitutivi TEAM	n. 322 tessere emesse n. 32 certificati sostitutivi TEAM per pensionati	Ufficio 8
Assistenza sanitaria all'estero	Rimborso spese sanitarie sostenute dai lavoratori di diritto italiano del settore pubblico e privato	n. 797 pratiche definite	n.522 pratiche definite	n. 578 pratiche definite	n. 581 pratiche definite	Ufficio 8
Anagrafe Fondi Sanitari	Rilascio attestazione dell'iscrizione all' Anagrafe fondi sanitari	n. 300 attestazioni rilasciate	n. 305 attestazioni rilasciate	n. 322 attestazioni rilasciate	n. 311 attestazioni rilasciate	Ufficio 2



Direzione generale delle professioni sanitarie						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Professioni sanitarie	Equiparazione del titolo di Aiutante di Sanità al titolo di Infermiere Generico	n. 74 pratiche definite	n. 116 pratiche definite	n. 78	n. 79	Ufficio 5
Professioni sanitarie	Riconoscimento titoli conseguiti all'estero dell'area sanitaria	n. 1.900 decreti, n. 697 dinieghi, n. 588 misure compensative e n. 9.481 attestati di conformità	n. 1.600 decreti, n. 770 dinieghi, n. 739 misure compensative e n. 6.523 attestazioni certificazioni utili ai fini della libera circolazione nei Paesi dell'UE	n. 1.665 decreti, n. 498 dinieghi, n. 553 misure compensative e n. 6.820 attestazioni certificazioni utili ai fini della libera circolazione nei Paesi dell'UE	n. 1.475 decreti, n. 524 dinieghi, n. 653 misure compensative e n. 6.921 attestazioni certificazioni utili ai fini della libera circolazione nei Paesi dell'UE	Ufficio 2 – 4
Professioni sanitarie	Trasmissione documentazione per presa visione fascicoli relativi ai ricorsi innanzi alla Commissione Centrale per gli Esercenti le Professioni Sanitarie	n. 232 richieste di accesso agli atti	n. 93 richieste di accesso agli atti	n. 170 richieste di accesso agli atti	n.156 prese visione evase	Ufficio 1



Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure				
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Dispositivi medici	Registrazione dei dispositivi medici compresi i dispositivi medico diagnostici in vitro	n. 156.004 registrazioni	n. 109.785 registrazioni	Ufficio 3 Ufficio 4
Dispositivi medici	Registrazione dei fabbricanti dei dispositivi medici su misura	n. 2644 registrazioni	n. 1.195 registrazioni	Ufficio 3
Dispositivi medici	Autorizzazioni all'importazione ed esportazione di sangue umano e suoi prodotti per la produzione di IVD	n. 70 autorizzazioni	n. 53 autorizzazioni	Ufficio 4
Presidi medico chirurgici (PMC)	Rilascio di autorizzazioni alla produzione e all'immissione in commercio di presidi medico chirurgici	n. 24 autorizzazioni alla produzione rilasciate e n. 409 decreti di autorizzazioni o modifiche di autorizzazione	n. 26 autorizzazioni alla produzione rilasciate e 363 nuove autorizzazioni	Ufficio 1
Biocidi	Autorizzazioni prodotti biocidi	n. 126 decreti di autorizzazioni o modifiche di autorizzazione	n. 323 decreti di autorizzazioni o modifiche di autorizzazione	Ufficio 1
Dispositivi medici	Sperimentazioni su dispositivi autorizzate/monitorate (compreso uso compassionevole)	n. 274 notifiche, emendamenti, comunicazioni post-market pervenute	n. 294 notifiche, emendamenti, comunicazioni post-market pervenute	Ufficio 6
Dispositivi medici	SAE pervenuti e verificati	n. 1467 report pervenuti e verificati	n. 1633 report pervenuti e verificati	Ufficio 6
Dispositivi medici	Certificati di libera vendita nel settore dei dispositivi medici, compresi i dispositivi medico diagnostici in vitro	n. 2.734 certificati rilasciati	n. 2.665 certificati rilasciati	Ufficio 3 Ufficio 4
Cosmetici	Certificati di libera vendita nel settore dei cosmetici e dei presidi medico chirurgici	n. 2.600 certificati rilasciati	n. 3.040 certificati rilasciati	Ufficio 1
Sostanze stupefacenti e psicotrope	Autorizzazioni e permessi import export di sostanze stupefacenti e psicotrope e precursori di droghe	n.10368 autorizzazioni e permessi rilasciati	n.11336 autorizzazioni e permessi rilasciati	Ufficio 7
Medicinali	Autorizzazioni ad effettuare la pubblicità sanitaria dei medicinali di automedicazione, presidi medico chirurgici, dispositivi medici e medico diagnostici in vitro	n. 3367 autorizzazioni rilasciate	n. 3720 autorizzazioni rilasciate	Ufficio 2



Direzione generale dei dispositivi medici, del servizio farmaceutico e della sicurezza delle cure				
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Medicinali	Registrazione delle farmacie e degli esercizi commerciali di cui al decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, autorizzati alla vendita on line di medicinali senza obbligo di prescrizione	n. 481 registrazioni	n. 599 registrazioni	Ufficio 2
Medicinali	Registrazione dei broker di medicinali	n. 23 registrazioni	n. 33 registrazioni	Ufficio 2



Direzione generale ricerca e innovazione in sanità						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Ricerca	Rilascio del decreto di riconoscimento/c onferma del carattere scientifico degli enti/istituti di ricerca	n. 30 decreti conferma	n. 16 decreti conferma	n. 20 decreti conferma	n. 17 decreti (15 conferme e 2 riconoscimenti)	Ufficio 2



Direzione generale vigilanza enti e sicurezza delle cure						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Indennizzo per danno da trasfusione e vaccinazione	Riconoscimento dei benefici economici a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati ai sensi della legge 25 febbraio 1992, n. 210	n. 401	n. 29 nuove pratiche definite	n. 50 nuove pratiche definite	n. 47 pratiche definite	Ufficio 4
Indennizzo per danno da trasfusione e vaccinazione	Ricorso avverso il giudizio delle Commissioni mediche ospedaliere (CMO) sulle domande di riconoscimento dell'indennizzo per i soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati (art. 5 della legge 25 febbraio 1992, n. 210)	n. 198 decreti	n. 402 decreti	n. 358 decreti	n. 266 decreti	Ufficio 4
Indennizzo per danno da trasfusione e vaccinazione	Riconoscimento dei benefici economici a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie (art. 1 e 4 della legge 29 ottobre 2005, n. 229)	n. 18 apertura di ruoli fissi	n. 18 apertura ruoli di spesa fissa	n.31 nuove pratiche definite	n. 17 pratiche definite	Ufficio 4
Indennizzo per danno da trasfusione e vaccinazione	Riconoscimento di un indennizzo ai soggetti affetti da sindrome da talidomide (art.2, comma 363 legge 24 dicembre 2007, n. 244; legge 27 febbraio 2009, n. 14)	n. 19 apertura di ruoli fissi	n. 41 apertura di ruoli di spesa fissa	n.25 nuove pratiche definite	n. 16 aperture di ruoli fissi	Ufficio 4



Direzione generale sanità animale e farmaci veterinari						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Anagrafe animale	Registrazioni relative ai produttori di identificativi animali	n. 140	n. 242	n. 111	n. 122	Ufficio 2
Anagrafe animale	Nulla Osta accessi in BDN	n. d	n.195	n. 150	n. 160	Ufficio 2
Ricerca Corrente	Valutazione e approvazione dei progetti di Ricerca Corrente 2015	n. d	138 progetti	n. 236	n. 111	Ufficio 2
Ricerca Corrente	Attribuzione, ripartizione fondi per la Ricerca Corrente 2016	n. d	10 comunicazioni a II.ZZ.SS	n. 22 comunicazione agli IIZZSS		Ufficio 2
Ricerca corrente e finalizzata	Relazioni valutate	n. d	75	n. 78	n. 69	Ufficio 2
Ricerca corrente e finalizzata	Relazioni approvate	n. d	107	n. 35	n. 82	Ufficio 2
Ricerca corrente e finalizzata	Proroghe e variazioni	n. d	133	n. 105	n. 130	Ufficio 2
Sanità animale	Autorizzazione ministeriale per l'applicazione della deroga prevista all'art. 6 dell'O.M. 13 gennaio 1994, relativa al piano di controllo dell'Arterite virale equina	2 deroghe concesse		n. d	n. d	Ufficio 3
Medicinali veterinari e dispositivi medici	Autorizzazione alla sperimentazione	n. 1340	n. 1040	n. 904	n. 1929	Ufficio 4

Direzione generale sanità animale e farmaci veterinari						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
ad uso veterinario	ed immissione in commercio di medicinali veterinari, importazione ed esportazione di medicinali, altri prodotti e sostanze					
Medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Autorizzazione alla pubblicità di medicinali veterinari	n. 133	n. 124	n. 174	n. 130	Ufficio 4
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Rilascio di un certificato di conformità alle Norme di Buona Fabbricazione (certificato NBF) di un'officina su richiesta	n. 66 certificati	n. 58	n. 67	n. 77	Ufficio 5
Medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Modifiche delle autorizzazioni alla fabbricazione di medicinali veterinari	n. 9	n. 4	n. 1	n. 10	Ufficio 5
Medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Autorizzazione alla fabbricazione di medicinali veterinari	n. 6	n. 23	n. 22	n. 21	Ufficio 5
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Riconoscimento revoca del ruolo di Persona Qualificata per le officine di produzione	n. 28	n. 26	n. 40	n. 54	Ufficio 5
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici	Certificati di prodotto farmaceutico	n. 456	n. 376	n. 436	n. 701	Ufficio 5



Direzione generale sanità animale e farmaci veterinari						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
ad uso veterinario						
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Modifiche di natura amministrativa di un'officina di produzione di medicinali veterinari e/o di API	n.d.	n.d.	n.d.	n. 6	Ufficio 5
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Rilascio di copia conforme del decreto di autorizzazione alla produzione di medicinali veterinari	n.d.	n.d.	n.d.	n. 45	Ufficio 5
Fabbricazione medicinali veterinari e dispositivi medici ad uso veterinario	Istanze di modifica di un'officina di produzione di medicinali veterinari e/o API	n.d.	n.d.	n.d.	n. 60	Ufficio 5
Tutela del benessere animale, igiene zootecnica e igiene urbana veterinaria	Individuazione aggiornamento delle associazioni e degli enti affidatari di animali oggetto di provvedimento di sequestro o di confisca	n.d.	n.d.	n. 2	n. 6	Ufficio 6
Tutela del benessere animale, igiene zootecnica e igiene urbana veterinaria	Autorizzazione dei progetti di ricerca con l'impiego di animali a fini scientifici, comprese	n.d.	n.d.	n. 1804	n. 974	Ufficio 6



Direzione generale sanità animale e farmaci veterinari						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
	modifiche e dinieghi					
Tutela del benessere animale, igiene zootecnica e igiene urbana veterinaria	Registrazione dei distributori di microchip per l'identificazione degli animali della specie canina	n.d.	n.d.	n. 7	n. 17	Ufficio 6
Tutela del benessere animale, igiene zootecnica e igiene urbana veterinaria	Autorizzazione per apertura stabilimenti che utilizzano animali a fini scientifici, comprese variazioni e revoche	n.d.	n.d.	n. 87	n. 16	Ufficio 6
Tutela del benessere animale, igiene zootecnica e igiene urbana veterinaria	Autorizzazione dei posti di controllo per la protezione degli animali durante il trasporto	n.d.	n.d.	n.d.	n. 3	Ufficio 6
Alimentazione animale	Autorizzazione per i laboratori che svolgono le analisi quali-quantitative sui mangimi medicati e sui prodotti intermedi	n.d.	n.d.	n. 1	n. 4	Ufficio 7
Alimentazione animale	Certificati di libera vendita per esportazione mangimi	n.d.	n.d.	n. 45	n. 112	Ufficio 7
Alimentazione animale	Riconoscimento per la produzione di additivi per mangimi (art.10, comma 1 lettera	n.d.	n.d.	n. 1	n. 1	Ufficio 7



Direzione generale sanità animale e farmaci veterinari						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
	A Reg.(CE) 183/05)					
Sicurezza Alimentare e Sanità animale	Rilascio autorizzazione/n ulla osta all'importazione di animali vivi, prodotti di origine animale, mangimi e medicinali	n. 294	n. 311	n. 400	n. 369	Ufficio 8
Uffici periferici e territoriali	Prenotifiche delle merci in arrivo negli scambi intracomunitari	n. 1.844.153	n. 2085814	n. 2158403	n. 2278941	Uffici periferici UVAC
Uffici periferici e territoriali	Rilascio certificati sanitari	n. 54.899	n. 54172	n. 73182	n. 74401	Uffici periferici PIF



Direzione generale igiene sicurezza alimenti e nutrizione						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Igiene degli alimenti di origine animale	Riconoscimento navi officina e navi deposito frigo	n. 31	n. 31	n. 25	n. 31	Ufficio 2
Alimenti particolari, integratori, alimenti addizionati di vitamine e novel food	Attività relative alle procedure di notifica dei prodotti destinati ad un'alimentazione particolare, degli integratori alimentari, degli alimenti addizionati di vitamine e minerali, ai sensi del DL 111/92, della Dir. 2009/39/CE, Dir. 2002/46/CE, D.lgs 169/2004 e del Reg. (CE) 1925/2006.	n. 14.337 etichette valutate	n. 15.093 etichette valutate	n. 18.031 etichette valutate	n. 13.800 etichette valutate	Ufficio 4
Alimenti particolari, integratori, alimenti addizionati di vitamine e minerali e novel food	Attività di front office	176	172	240	220	Ufficio 4
Prodotti fitosanitari	Il Reg(CE) 1107/2009 disciplina gli ambiti di competenza del Ministero della salute in materia di autorizzazioni all'immissione in commercio dei prodotti fitosanitari: nuove registrazioni, riconoscimento reciproco, ri-registrazioni, revoche, proroghe, variazioni tecniche, importazioni parallele; Il Reg. (CE) 396/2005 disciplina gli	n. 945 autorizzazioni emesse	n. 1.870 autorizzazioni emesse	n. 1.850 autorizzazioni emesse	n. 1.837 autorizzazioni emesse	Ufficio 7



Direzione generale igiene sicurezza alimenti e nutrizione						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
	ambiti di competenza del Ministero della Salute in materia di fissazione di limiti massimi di residui di sostanze attive presenti nei prodotti fitosanitari. Il DPR 290/2001 disciplina gli ambiti di competenza del Ministero della Salute in materia di autorizzazioni dei prodotti fitosanitari: variazioni amministrative, ispezioni stabilimenti di produzione, prodotti uguali.					
Prodotti fitosanitari	Percentuale di procedimenti conclusi a fronte delle richieste pervenute in merito a: nuove registrazioni, riconoscimento reciproco, revoche, proroghe, variazioni tecniche, prodotti uguali, variazioni amministrative, importazioni parallele, limiti massimi dei residui di sostanze attive presenti nei prodotti fitosanitari e ispezioni stabilimenti di produzione.	70,00%	85,00%	86,00%	85,00%	Ufficio 7
Esportazione alimenti	Rilascio iscrizione stabilimenti autorizzati all'esportazione degli alimenti	186+134	373	291	275	Ufficio 2



Direzione generale digitalizzazione sistema informativo sanitario e statistica						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
Tracciabilità del farmaco	Attribuzione del codice identificativo univoco per la trasmissione dei dati alla banca dati centrale del farmaco ai fini della tracciabilità dei siti logistici e abilitazione responsabile della comunicazione e della trasmissione	n. 555 pratiche definite	n. 724 pratiche definite	n.837 pratiche definite	n.862 pratiche definite	Ufficio 4
Tracciabilità del farmaco	Attribuzione del codice identificativo univoco agli esercizi commerciali per la vendita al pubblico di farmaci ed abilitazione del soggetto fisico designato all'inserimento ed all'aggiornamento dei dati anagrafici alla Banca dati centrale del farmaco per la tracciabilità	n. 2.032 pratiche definite	n. 2.418 pratiche definite	n.3512 pratiche definite	n.3512 pratiche definite	Ufficio 4



Direzione generale personale, organizzazione e bilancio						
Materia	Descrizione servizio	N° servizi erogati nel 2015	N° servizi erogati nel 2016	N° servizi erogati nel 2017	N° servizi erogati nel 2018	Ufficio responsabile
URP	Relazioni con il pubblico	N° 3.971 mail gestite	N° 6.007 mail gestite	N° 6.007 mail gestite	n. 6.376 mail gestite	Ufficio 1
		N° 4.823 telefonate gestite	N° 5.777 telefonate gestite	N° 5.227 telefonate gestite	n. 5.600 telefonate gestite	
Biblioteca	numero di monografie catalogate in OPAC	n. 1237	n. 990	n. 255	n. 373	Ufficio 5
Front Office	Front office: centro di prenotazione	N° 6.204 telefonate N° 3.055 appuntamenti	N° 6.535 telefonate N° 2.889 appuntamenti	N° 6.535 telefonate N° 2.891 appuntamenti	n. 4.233 telefonate N° 1.343 appuntamenti	Ufficio 1
Centralino	Centralino	N° 61.348 contatti telefonici	N° 70.434 contatti telefonici	N° 70.434 contatti telefonici	n. 63.535 contatti telefonici	Ufficio 1

Fonte dati - Direzioni generali