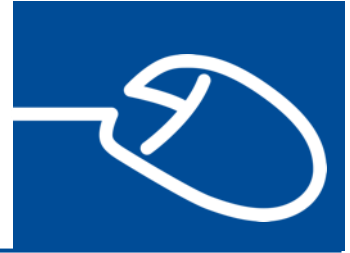




Report annuale

2024

Centro Servizi



2,37 milioni di accessi ai servizi online
-2,7% rispetto al 2023

IN SINTESI

NELL'ANNO 2024


509 **SERVIZI**
online
di cui **253** di pagamento




106.973

UTENTI

registrati al
Centro Servizi

di cui il
24% con CNS 

530.849 accessi
con identità digitale 

 **2.370.544**
ACCESSI

di cui **72%** per effettuare
un pagamento



91.396 prenotazioni

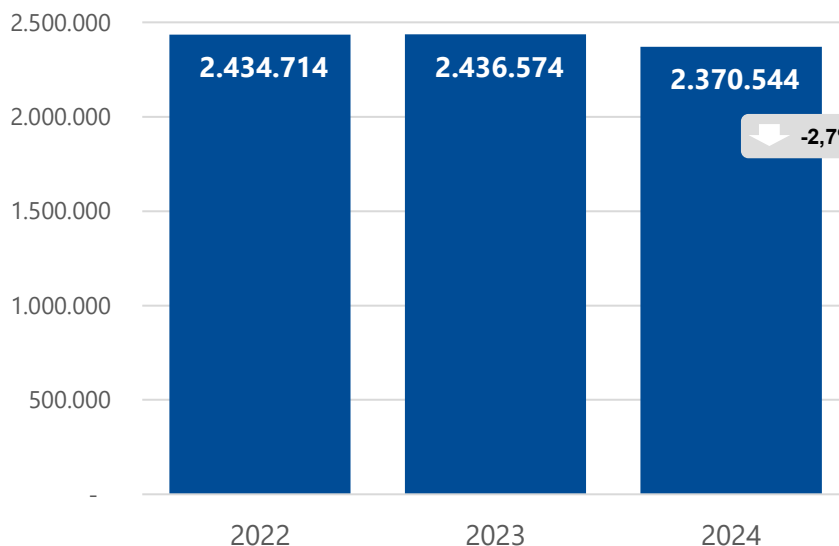


1,7 milioni di transazioni



1,59 milioni di transazioni

ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA'

RILASCIO CREDENZIALI

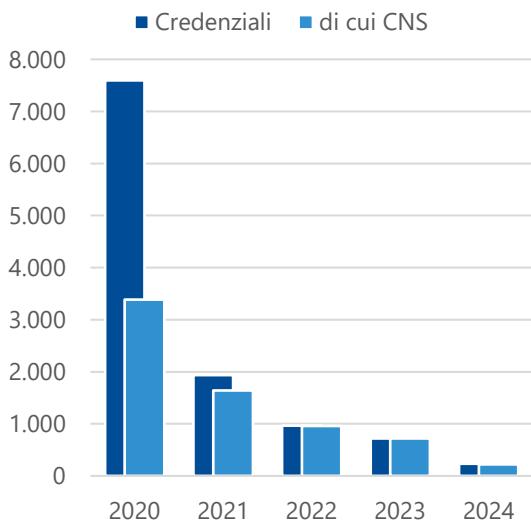


106.973 utenti attivi ad oggi,
di cui **25.991** registrati con CNS

ULTIMI 5 ANNI

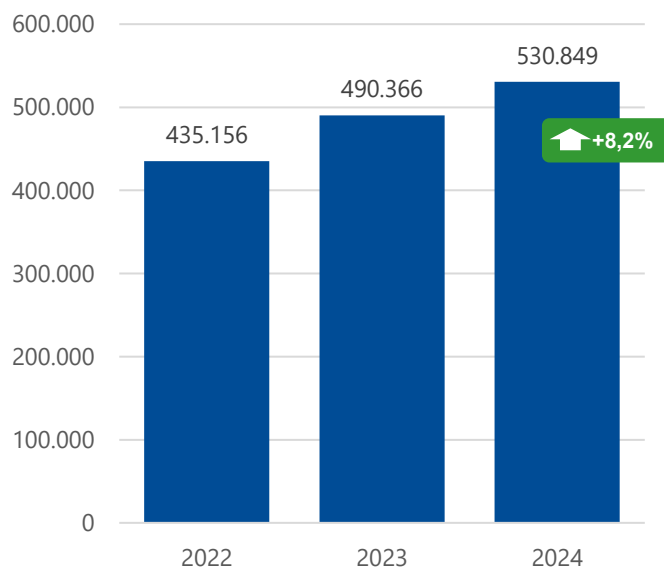
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
2023	719	717
2024	231	221
Totale	11.446	6.924

Rilascio nuove credenziali
interrotto a fine febbraio 2021

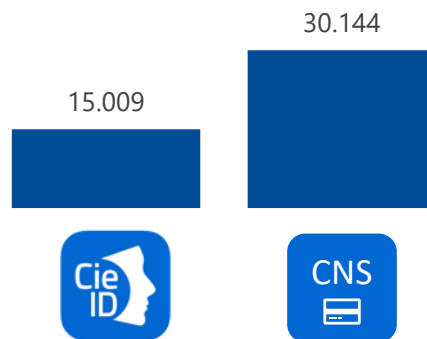


ACCESSO AI SERVIZI

530.849 login
attraverso autenticazione **SPID**



ANNO 2024



Autenticazioni **wso2**

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

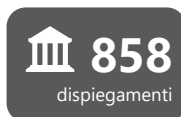
509

servizi

 di cui **253**
di pagamento

	Ambiente e territorio	33
	Anagrafe, stato civile e cittadinanza	53
	Arte, cultura, turismo	20
	Casa e patrimonio	15
	Informazione e comunicazione	46
	Istruzione e formazione	74
	Lavoro, imprese e commercio	26
	Politiche sociali, disabilità, salute	29
	Sicurezza del cittadino e pronto intervento	19
	Sport e tempo libero	9
	Trasporti e viabilità	22
	Tributi	107
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	56

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE



ENTE	AMBIENTE e territorio	ANAGRAFE stato civ. e cittadinanza	ARTE cultura e turismo	CASA e patrimonio	INFORMAZIONE e comunicazione	ISTRUZIONE e formazione	LAVORO imprese e commercio	POLITICHE SOCIALI disabilità e salute	SICUREZZA del cittadino e pronto intervento	SPORT e tempo libero	TRASPORTI e viabilità	TRIBUTI	URBANISTICA edilizia e lavori pubblici	di cui di PAGAMENTO	TOTALE
Bagno a Ripoli	3	14	2	4	12	15	6	7	2	1	5	13	7	54	91
Barberino M.Ilo		15		1	4	2	6	1			4	30	7	12	70
Barberino V.Elsa					2										2
Barberino-Tavarn.		4	1		2	1	1					6	1	10	16
Borgo S.Lorenzo	1	8	1		6	23	2	3		1		4	2	13	51
Campi Bisenzio												3		3	3
Dicomano		7			3	9	2	3				9	1	20	34
Fiesole					3	1	1		2			10		11	17
Figline-Incisa												3			3
Firenze	16	15	12	6	11	29	12	10	7	5	4	37	15	101	179
Firenzeuola					3									1	3
Greve in Chianti	2					1					1	3		3	7
Londa					3									1	3
Marradi					2	3							4	5	9
Palazzuolo					2										2
Pelago					3							1		1	4
Pontassieve	3	2	3		7	8	1	1	2		3	6	3	22	39
Reggello					2	4			1				1	6	8
Rignano S.Arno					1		1								2
Rufina		3		1	4		1							7	9
S.Casciano V.P.		6			7	1	1		1		1	5		10	22
S.Godenzo					3									1	3
Scandicci	4	8			6	4	3	1	1		1	7	1	14	36
Scarperia-S.Piero		7			6	6							3		22
Sesto F.no	2	11	3	2	6	14	3	1	8	1	3	6	32	58	92
Vaglia					2		1								3
Vicchio					2	7						17		4	26
Unione Chianti					2	2	3	2	3					11	12
Unione Mugello					8		3		5			5		11	21
Unione Valdarno	4			3	3	1	1	5	1			7	1	19	26
Città Metropolitana	3			2	10		6		6	1	6	9		37	43
Totale	38	100	22	19	125	131	54	34	39	9	28	181	78	435	858

Dispiegamento:
il servizio è
moltiplicato
per il numero
di enti che lo
utilizzano

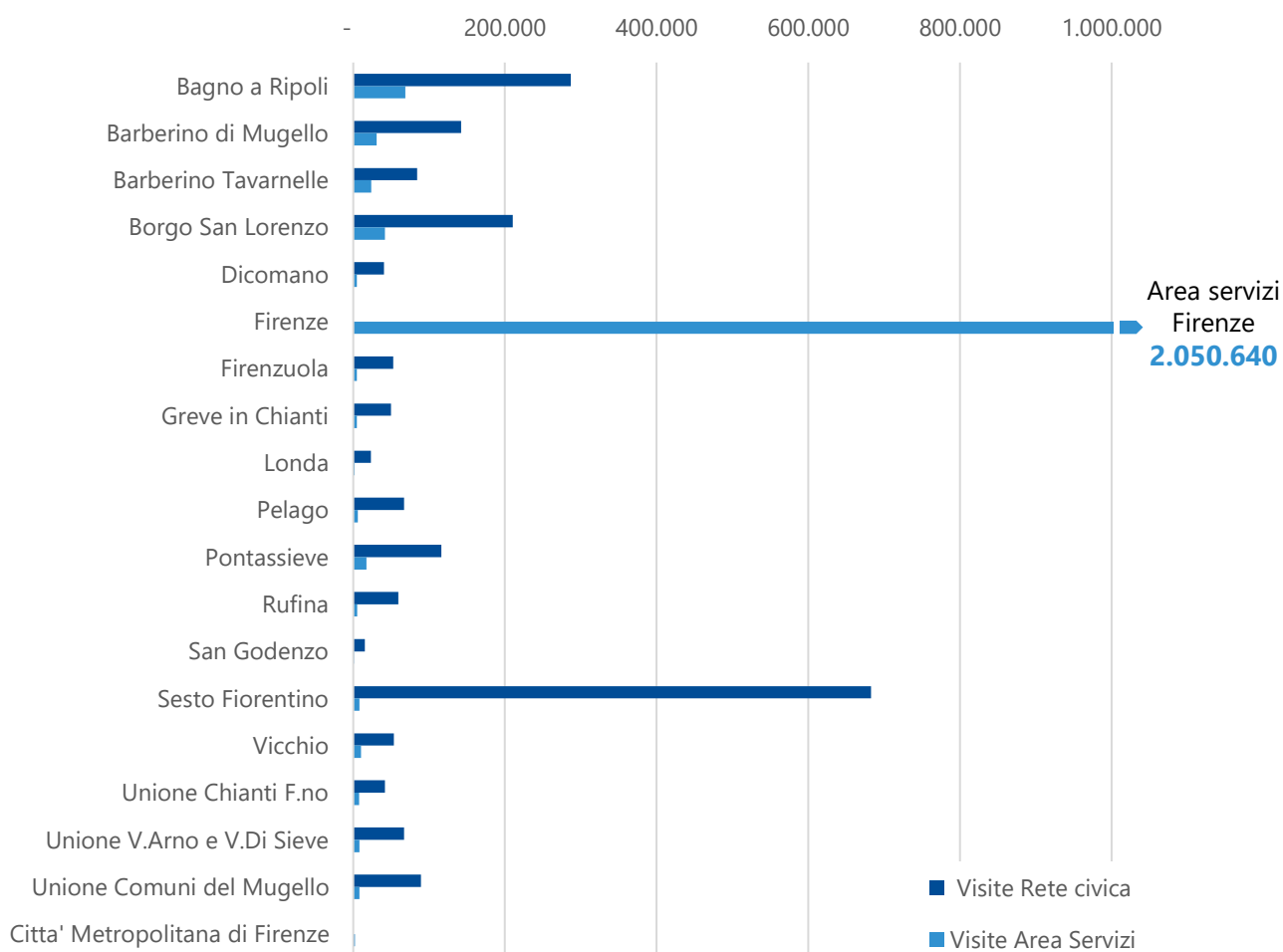
RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO

Reti civiche




2,1 milioni di visite alle reti civiche degli enti
 (escluse **Firenze** e **Città Metropolitana**. Sono presenti i dati degli Enti per i quali
 Firenzesmart ha ricevuto credenziali di accesso ai rispettivi WebAnalytics)
 per un totale di oltre **5 milioni di pagine** visualizzate

Area servizi




Oltre **2,3 milioni** le visite all'area servizi
 per **5 milioni** di pagine visualizzate



PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA
PRINCIPALI VARIAZIONI ASSOLUTE
 **In aumento**

-  Tributi
-  Ambiente e territorio
-  Arte, cultura e turismo

 **In diminuzione**

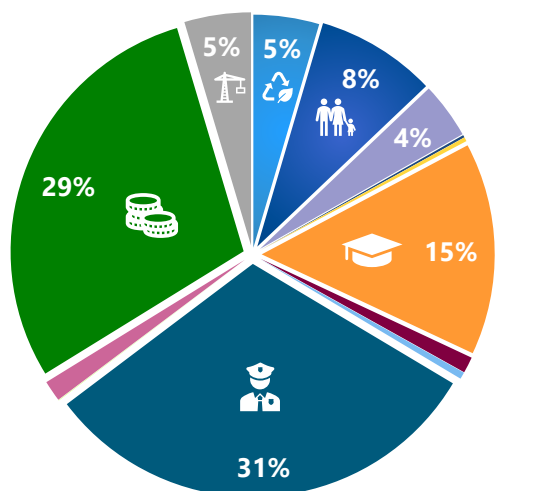
-  Sicurezza del cittadino e pronto intervento
-  Anagrafe, stato civile e cittadinanza
-  Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Categoria servizi	2023	2024	Diff %
Ambiente e territorio	47.895	108.113	125,7%
Anagrafe, stato civile e cittad.	305.251	197.802	-35,2%
Arte, cultura e turismo	51.513	92.200	79,0%
Casa e patrimonio	4.216	3.979	-5,6%
Informazione e comunicazione	12.821	6.739	-47,4%
Istruzione e formazione	348.891	349.086	0,1%
Lavoro, imprese e commercio	28.577	26.531	-7,2%
Politiche soc., disabilità, salute	8.218	11.227	36,6%
Sicurezza del citt. e pronto int.	862.006	738.528	-14,3%
Sport e tempo libero	633	721	13,9%
Trasporti e viabilità	34.389	34.463	0,2%
Tributi	576.055	691.713	20,1%
Urbanistica, edilizia e lav.pubb.	156.109	109.442	-29,9%
Totale	2.436.574	2.370.544	-2,7%



Il calo registrato nei servizi di anagrafe e stato civile è dovuto ai **certificati** che i cittadini adesso possono richiedere anche tramite i servizi dell'**Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente**

PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



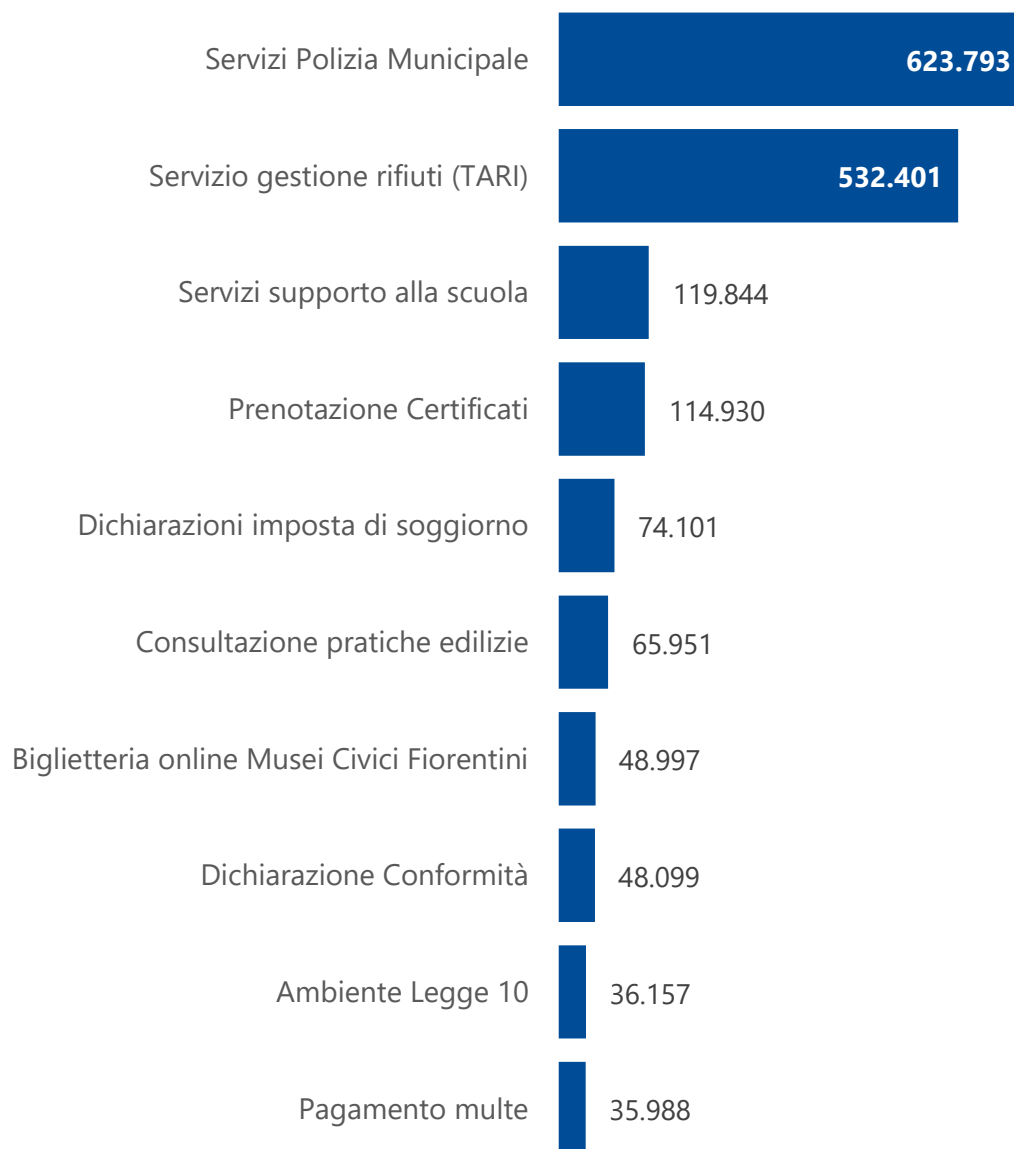
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Sicurezza del cittadino e pronto...	738.528
Tributi	691.713
Istruzione e formazione	349.086
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	197.802
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	109.442
Ambiente e territorio	108.113
Arte, cultura, turismo	92.200
Trasporti e viabilità	34.463
Lavoro, imprese e commercio	26.531
Politiche sociali, disabilità, salute	11.227
Informazione e comunicazione	6.739
Casa e patrimonio	3.979



Sicurezza del cittadino e pronto intervento risulta la categoria più utilizzata grazie soprattutto ai **Servizi Polizia Municipale**

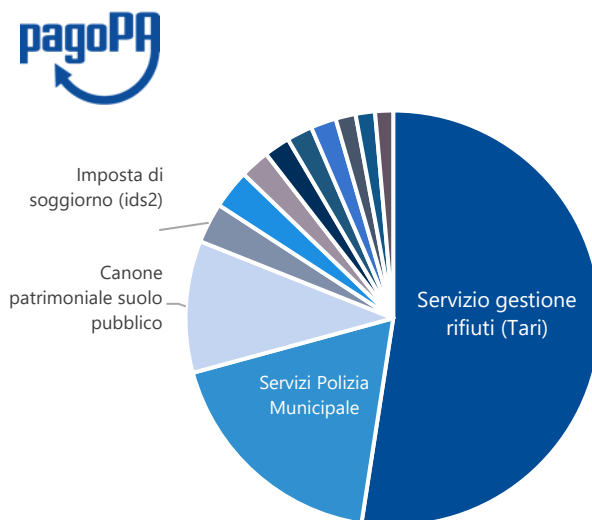
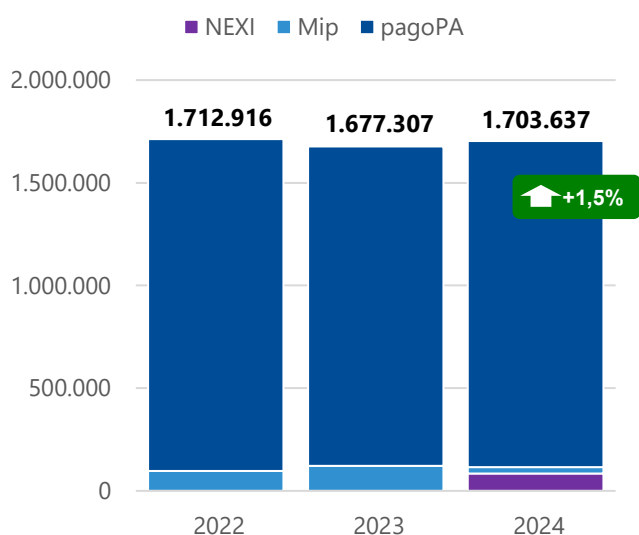
PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



GESTIONE PAGAMENTI

Transazioni in aumento dell'**1,5%**, mentre il transato complessivo è del **6,5% superiore** al 2023

Definitivamente dismesso dal mese di luglio il canale di pagamento Multichannel **MIP**



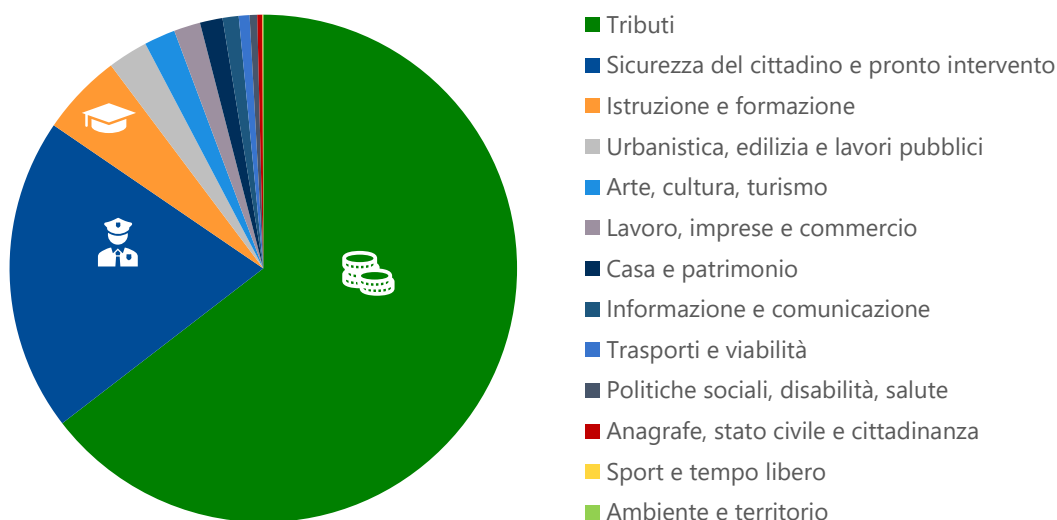
Parte delle transazioni prima gestite sul sistema Mip, sono adesso indirizzate verso il nuovo strumento di pagamento **Nexi Pos** (*FirenzeCard e Biglietteria Musei Civici*)

	2022	2023	2024
Operazioni	1.712.916	1.677.307	1.703.637
di cui	1.616.085	1.555.970	1.587.926

GESTIONE PAGAMENTI

Il **65%** dei pagamenti (in aumento) è effettuato per pagare **tributi**
(Gestione rifiuti TARI **45%** degli incassi totali)

Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (20%)
e **Istruzione e formazione** (5,2%)



I 10 SERVIZI DI PAGAMENTO CON MAGGIOR INCASSO



HELP DESK

Gestiti **11.828 tickets**, il **21,6%** in meno rispetto al 2023 (15.092)

Performance tutte **in aumento**



11.828
tickets
gestiti



	2023	2024	var %
Aperto	2	1	-50%
Risolto (non di competenza)	110	1	-99%
Risolto	2.149	1.655	-23%
Tot Gestiti	2.261	1.657	-27%

	2023	2024	var %
Aperto	18	3	-83%
Risolto (non di competenza)	13	1	-92%
Risolto	2.658	1.839	-31%
Tot Gestiti	2.689	1.843	-31%

	2023	2024	var %
Aperto	9	5	-44%
Risolto	52	49	-6%
Tot Gestiti	61	54	-11%

	2023	2024	var %
Aperto	4	-	-
Risolto (non di competenza)	1	-	-
Risolto	9.420	7.852	-17%
Tot Gestiti	9.425	7.852	-17%

	2023	2024	var %
Aperto	2	-	-
Risolto (non di competenza)	-	-	-
Risolto	654	422	-36%
Tot Gestiti	656	422	-36%

LIVELLO DI SERVIZIO

	Descrizione	Target	
SLA.1	tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database	>99,00%	99,96% ✓ CONFORME
SLA.2	tasso di disponibilità (uptime) del sistema CMS	98,50%	99,54% ✓ CONFORME
SLA.3	tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione	<800 ms	44ms ✓ CONFORME
SLA.4	tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi	98,50%	99,54% ✓ CONFORME
SLA.5	tasso di accessibilità complessiva del sistema	98,00%	98,73% ✓ CONFORME