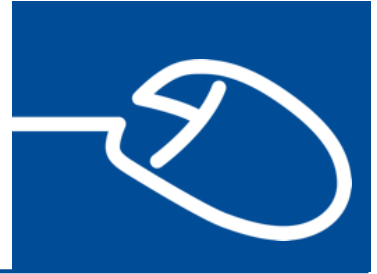




Report annuale
2025

Centro Servizi



2,36 milioni di accessi ai servizi online
-0,6% rispetto al 2024

IN SINTESI

NELL'ANNO 2025

556
**SERVIZI
ONLINE**
ATTIVI AL 31/12

 di cui 271 di
pagamento

694.454
**accessi con
identità digitali**

2.357.222
UTILIZZO GLOBALE

 di **tutti i servizi**
anche non autenticati

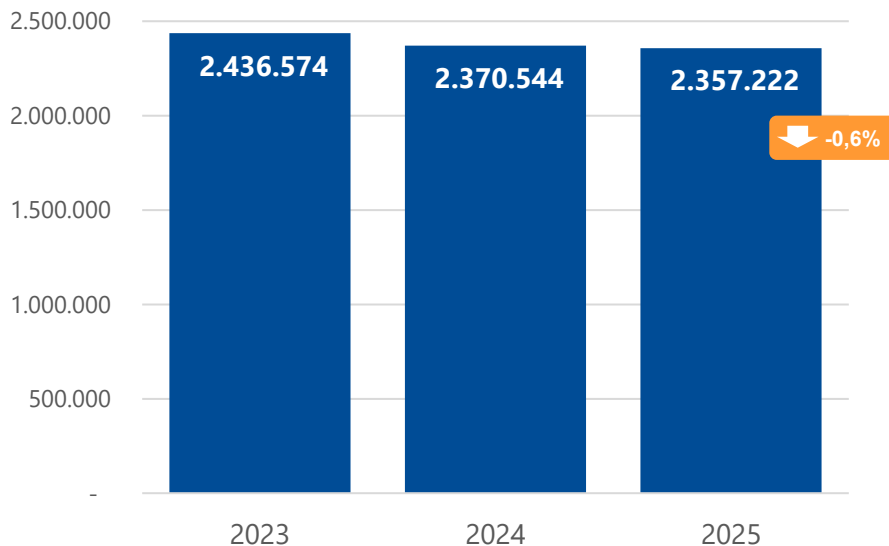
75% per effettuare un pagamento


97.211 prenotazioni

1,77 milioni di transazioni

1,67 milioni di transazioni

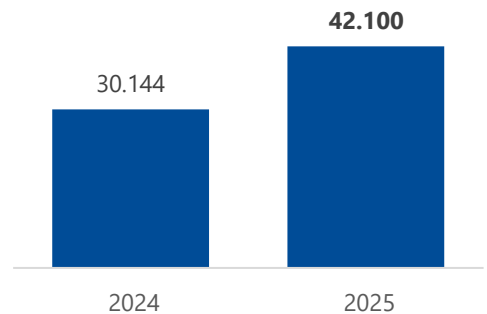
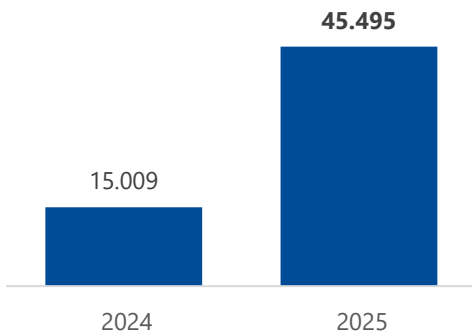
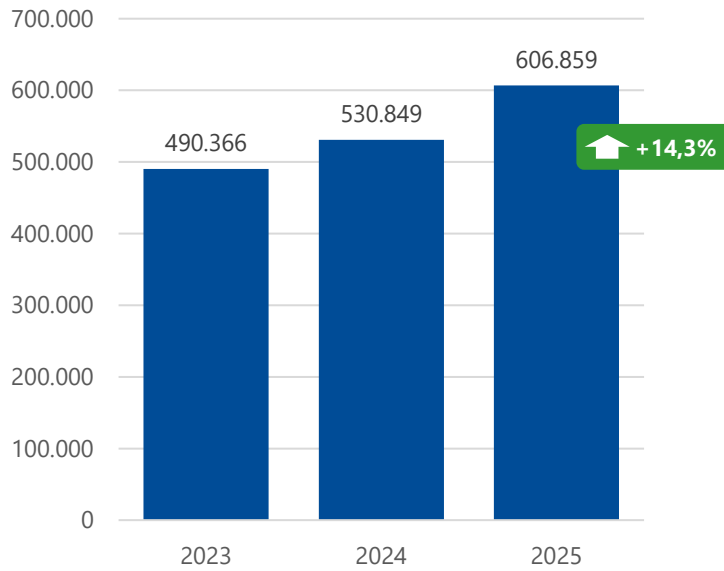
ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA' ACCESSO AI SERVIZI AUTENTICATI

sp:d

606.859 login



Autenticazioni **wso2**

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA


556
servizi


 di cui **271**
di pagamento

	Ambiente e territorio	38
	Anagrafe, stato civile e cittadinanza	59
	Arte, cultura, turismo	20
	Casa e patrimonio	18
	Informazione e comunicazione	47
	Istruzione e formazione	80
	Lavoro, imprese e commercio	29
	Politiche sociali, disabilità, salute	34
	Sicurezza del cittadino e pronto intervento	24
	Sport e tempo libero	9
	Trasporti e viabilità	31
	Tributi	111
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	56

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

- Trasporti e viabilità
- Arte, cultura e turismo
- Informazione e comunicazione

 **in diminuzione**

- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Casa e patrimonio

Categoria servizi	2024	2025	Diff %
Ambiente e territorio	108.113	123.626	14,3%
Anagrafe, stato civile e cittad.	197.802	152.673	-22,8%
Arte, cultura e turismo	92.200	104.675	13,5%
Casa e patrimonio	3.979	1.538	-61,3%
Informazione e comunicazione	6.739	10.929	62,2%
Istruzione e formazione	349.086	324.608	-7,0%
Lavoro, imprese e commercio	26.531	24.252	-8,6%
Politiche soc., disabilità, salute	11.227	11.341	1,0%
Sicurezza del citt. e pronto int.	738.528	722.662	-2,1%
Sport e tempo libero	721	756	4,9%
Trasporti e viabilità	34.463	144.869	320,4%
Tributi	691.713	674.987	-2,4%
Urbanistica, edilizia e lav.pubb.	109.442	60.306	-44,9%
Totale	2.370.544	2.357.222	-0,6%



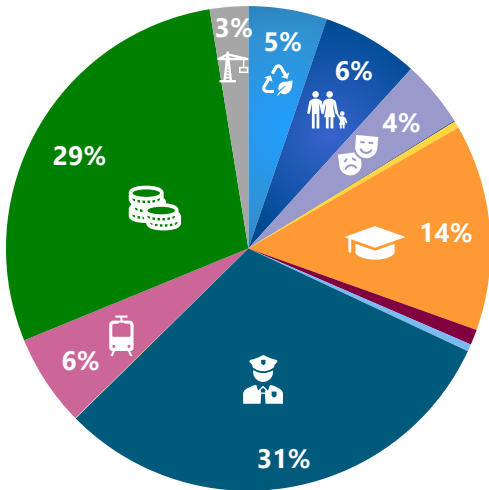
Il grande aumento nella categoria **Trasporti e viabilità** è dovuto al nuovo servizio **Bus turistici**.



Il calo registrato nei servizi di anagrafe e stato civile è invece 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

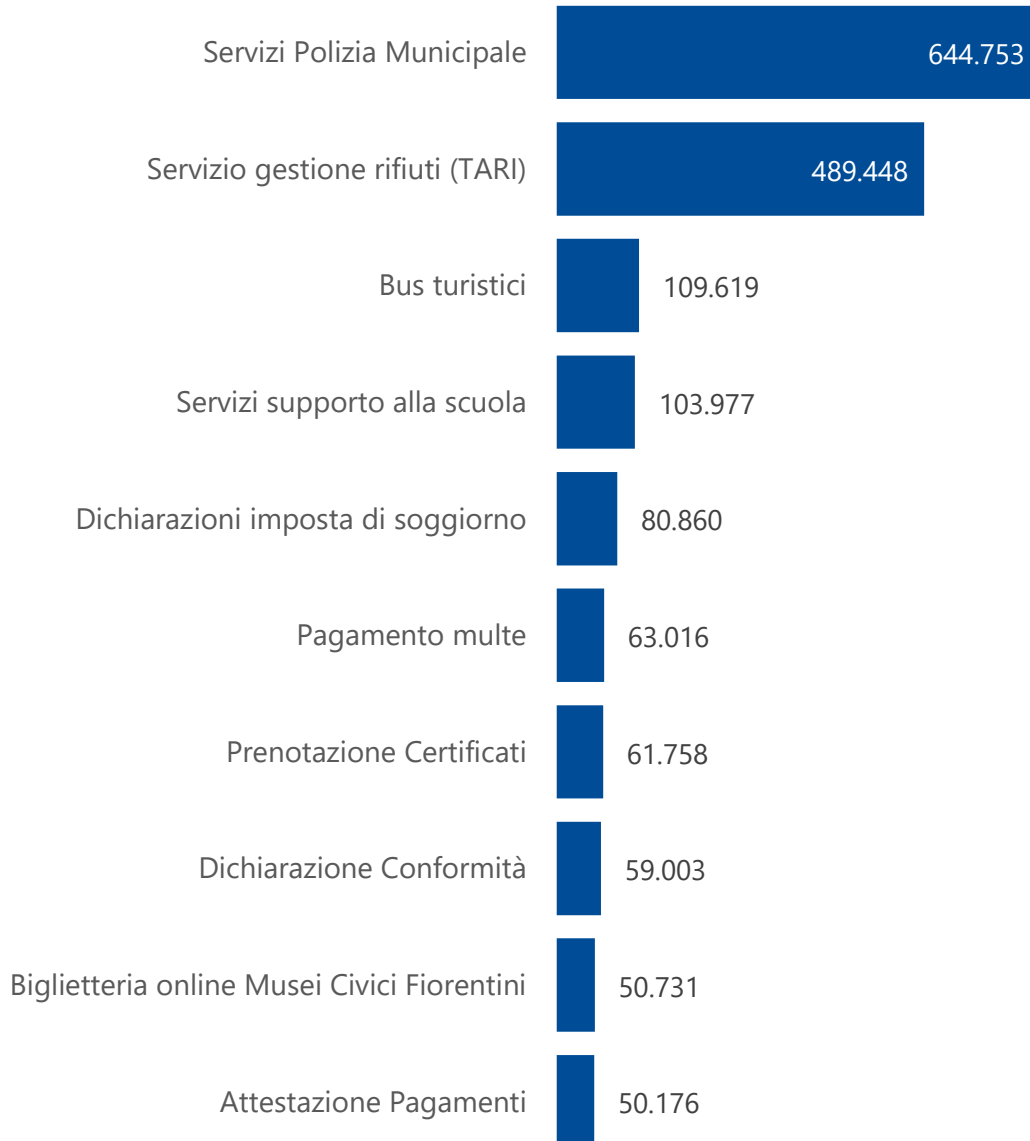


- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero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

Sicurezza del cittadino e pronto intervento	722.662
Tributi	674.987
Istruzione e formazione	324.608
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	152.673
Trasporti e viabilità	144.869
Ambiente e territorio	123.626
Arte, cultura, turismo	104.675
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	60.306
Lavoro, imprese e commercio	24.252
Politiche sociali, disabilità, salute	11.341
Informazione e comunicazione	10.929
Casa e patrimonio	1.538
Sport e tempo libero	756

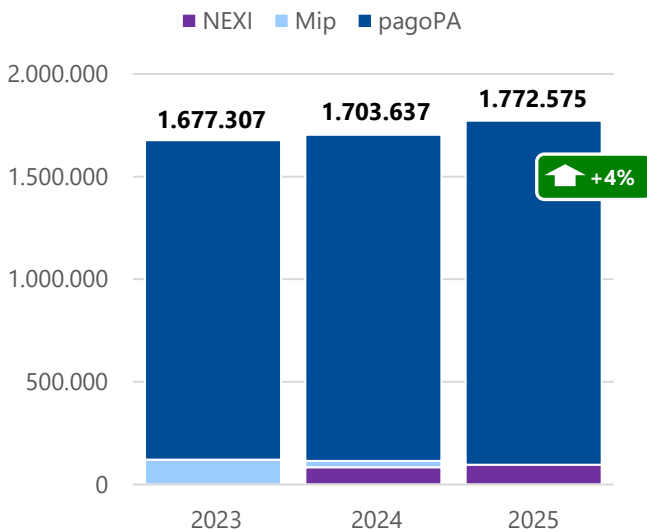



Sicurezza del cittadino e pronto intervento si conferma la categoria più utilizzata soprattutto per i **Servizi Polizia Municipale**

PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI


GESTIONE PAGAMENTI

Rispetto all'anno precedente, le transazioni sono in aumento del **4%**, mentre il transato complessivo è pressoché stabile (**+0,6%**)

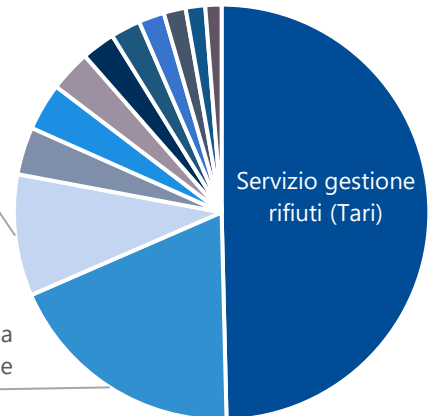



 Parte delle transazioni prima gestite sul sistema Mip, sono adesso indirizzate verso il nuovo strumento di pagamento **Nexi Pos** (



Canone Patrimoniale Suolo Pubblico

Servizi Polizia Municipale

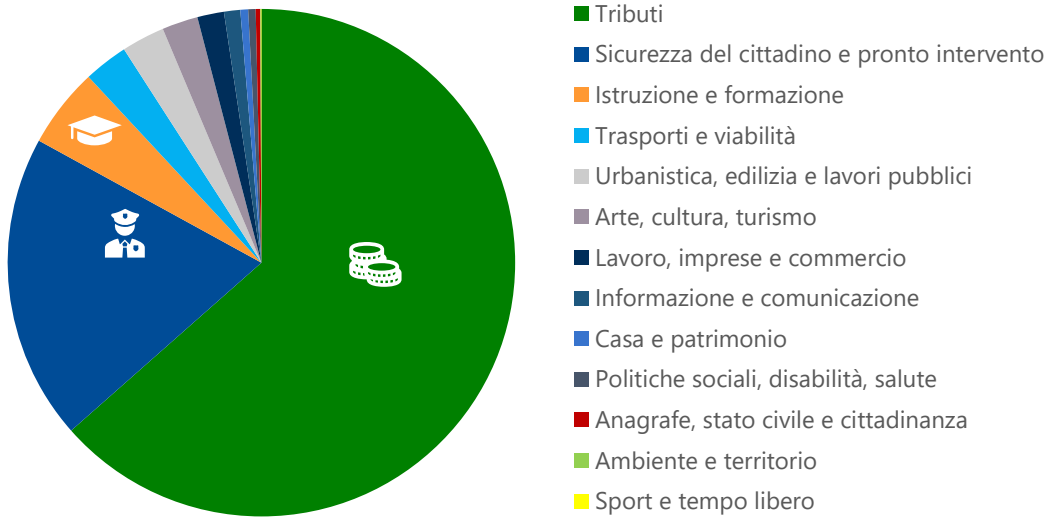


	2023	2024	2025
Operazioni	1.677.307	1.703.637	1.772.575
di cui 	1.555.970	1.587.926	1.676.116

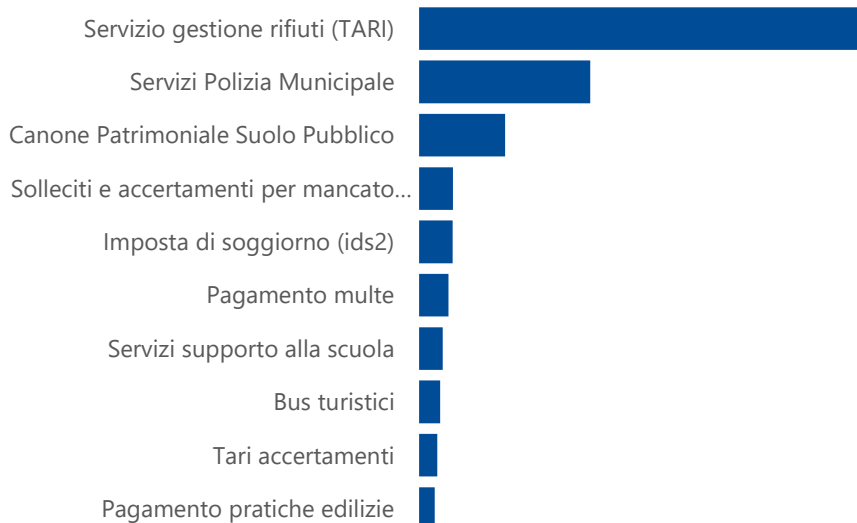
GESTIONE PAGAMENTI

Il **63%** dei pagamenti (in aumento) è effettuato per pagare **tributi**
(Gestione rifiuti TARI **43%** degli incassi totali)

Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (19,5%)
e **Istruzione e formazione** (5,1%)



I 10 SERVIZI DI PAGAMENTO CON MAGGIOR INCASSO



HELP DESK

Gestiti **14.645 tickets**, il **23,8%** in più rispetto al 2024.
Nuova coda **Supporto Dir. Istruzione Comune di Firenze**



14.645
tickets
gestiti

99,9%
risolti

946
Supporto
Utenti

99,3%
risolti

1.960
Supporto
Enti

84,1%
risolti

44
Supporto
Sviluppo

99,9%
risolti

8.843
Biglietteria
MCF

98,9%
risolti

192
IDS

NEW

99,7%
risolti

2.660
Supporto
Istruzione
CoFi

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	1	1	-
Risolto (non di competenza)	1	-	-
Risolto	1.655	945	-43%
Tot Gestiti	1.657	946	-42,9%

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	3	14	+366%
Risolto (non di competenza)	1	-	-
Risolto	1.839	1.946	+5,8%
Tot Gestiti	1.843	1.960	+6,3%

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	5	7	+4%
Risolto	49	37	-24%
Tot Gestiti	54	44	-18,5%

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	-	2	-
Risolto	7.852	8.841	+12%
Tot Gestiti	7.852	8.843	+12,6%

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	-	2	-
Risolto	422	190	-55%
Tot Gestiti	422	192	-54,5%

	2024	2025	var %
Aperto (o in attesa di esterni)	-	8	-
Risolto	-	2.652	-
Tot Gestiti	-	2.660	-

LIVELLO DI SERVIZIO

	Descrizione	Target	
SLA.1	tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database	>99,00%	99,99% ✓ CONFORME
SLA.2	tasso di disponibilità (uptime) del sistema CMS	98,50%	99,98% ✓ CONFORME
SLA.3	tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione	<800 ms	80ms ✓ CONFORME
SLA.4	tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi	98,50%	99,98% ✓ CONFORME
SLA.5	tasso di accessibilità complessiva del sistema	98,00%	99,97% ✓ CONFORME