

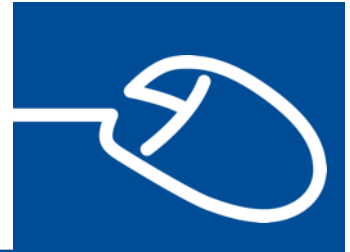


Report annuale
2023

Forniamo ogni giorno servizi smart integrati a cittadini e ospiti della città più bella del mondo.



Centro Servizi



2,4 milioni di accessi ai servizi online
+0,1% rispetto al 2022

IN SINTESI

NELL'ANNO 2023


483 **SERVIZI**
online
di cui **238** di pagamento




106.742

UTENTI

registrati al
Centro Servizi

di cui il
24% con CNS 

490.366 accessi
con identità digitale 

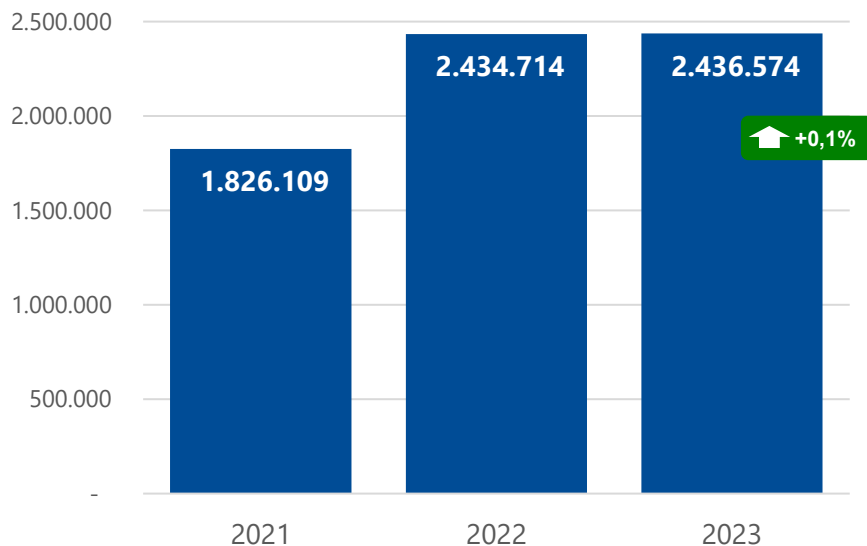
 **2.436.574**
ACCESSI

di cui **69%** per effettuare
un pagamento



107.151 prenotazioni

ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA'

RILASCIO CREDENZIALI

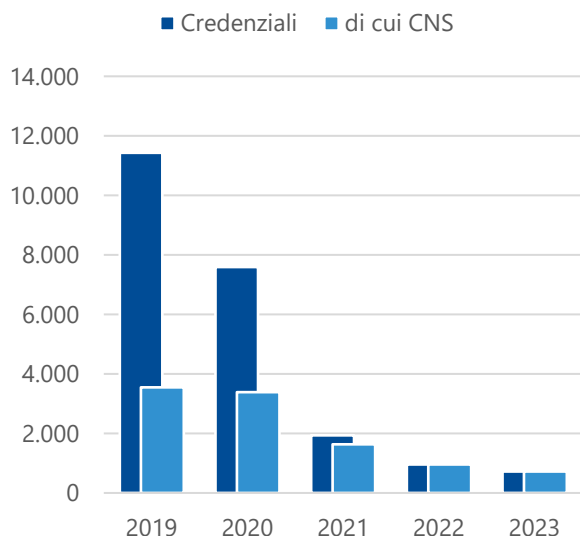


106.742 utenti attivi ad oggi,
di cui **25.770** registrati con CNS

ULTIMI 5 ANNI

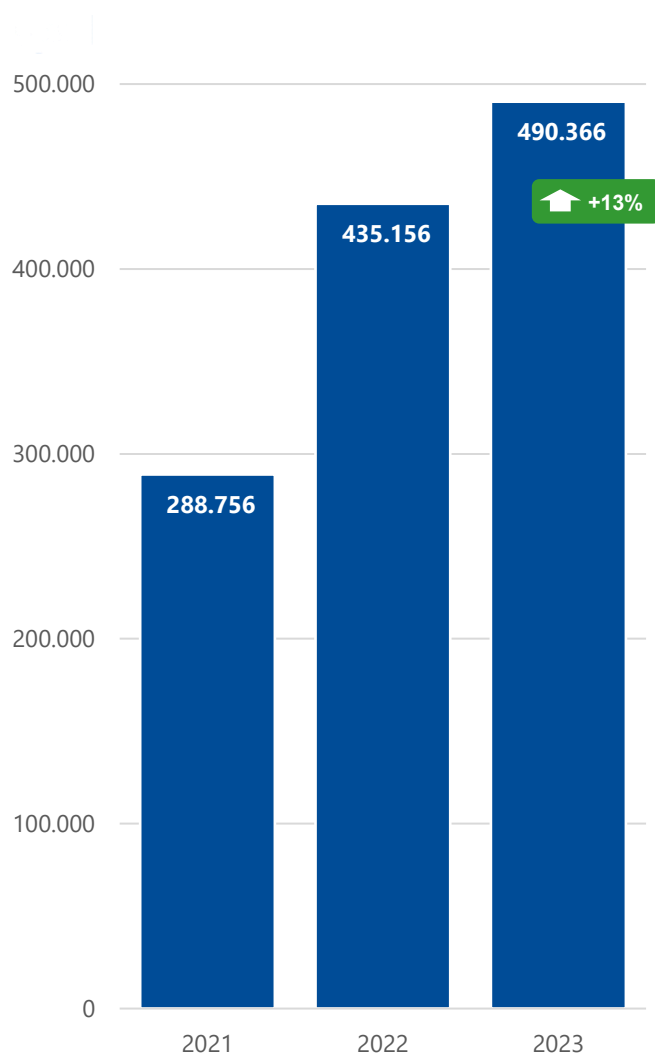
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2019	11.429	3.547
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
2023	719	717
Totale	22.644	10.250

Rilascio nuove credenziali
interrotto a fine febbraio 2021



ACCESSO AI SERVIZI

490.366 login
attraverso autenticazione **SPID**



Inclusi accessi **wso2** (49% del totale)

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

483

servizi

 di cui **238**
di pagamento

	Ambiente e territorio	31
	Anagrafe, stato civile e cittadinanza	50
	Arte, cultura, turismo	19
	Casa e patrimonio	14
	Informazione e comunicazione	41
	Istruzione e formazione	68
	Lavoro, imprese e commercio	24
	Politiche sociali, disabilità, salute	29
	Sicurezza del cittadino e pronto intervento	17
	Sport e tempo libero	9
	Trasporti e viabilità	20
	Tributi	104
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	57

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE

Le variazioni nel numero di servizi attivi e dispiegamenti sono in parte dovuti ad un'operazione di allineamento e riorganizzazione di servizi e versioni all'interno del catalogo.

483

servizi

822

dispiegamenti

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 PAGAMENTI	TOTALE
Bagno a Ripoli	3	14	2	4	9	14	6	7	2	1	5	12	7	53	86
Barberino M.Ilo		14		1	4	2	6	1			4	29	7	12	68
Barberino V.Elsa					2										2
Barberino-Tavarn.		6	1		4	1	1					6	1	10	20
Borgo S.Lorenzo	1	8	1		6	23	2	3		1		5	2	13	52
Campi Bisenzio												3		3	3
Dicomano		7			3	9	2	3				9	1	20	34
Fiesole					3	1	1		2			9		10	16
Figline-Incisa												2			2
Firenze	15	12	11	6	9	28	10	10	7	5	4	36	14	95	167
Firenzuola					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		4	8	1	1	2		2	6	3	21	35
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			4	2	1		1			5		10	19
S.Godenzo					3									1	3
Scandicci	4	8			6	2	3	1	1		1	7	1	12	34
Scarperia-S.Piero		7			6	6							3		22
Sesto F.no	2	11	3	1	6	11	3	1	7	1	2	5	33	52	86
Vaglia					2		1								3
Vicchio					2	7						17		4	26
Unione Chianti					2	2	3	2	3					11	12
Unione Mugello					8		3		5			4		11	20
Unione Valdarno	4			3	3	1	1	5	1			6	1	19	25
Città Metropolitana	3			2	9		6		5	1	6	8		35	40
Totale	37	98	21	18	115	125	52	34	37	9	25	173	78	416	822

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

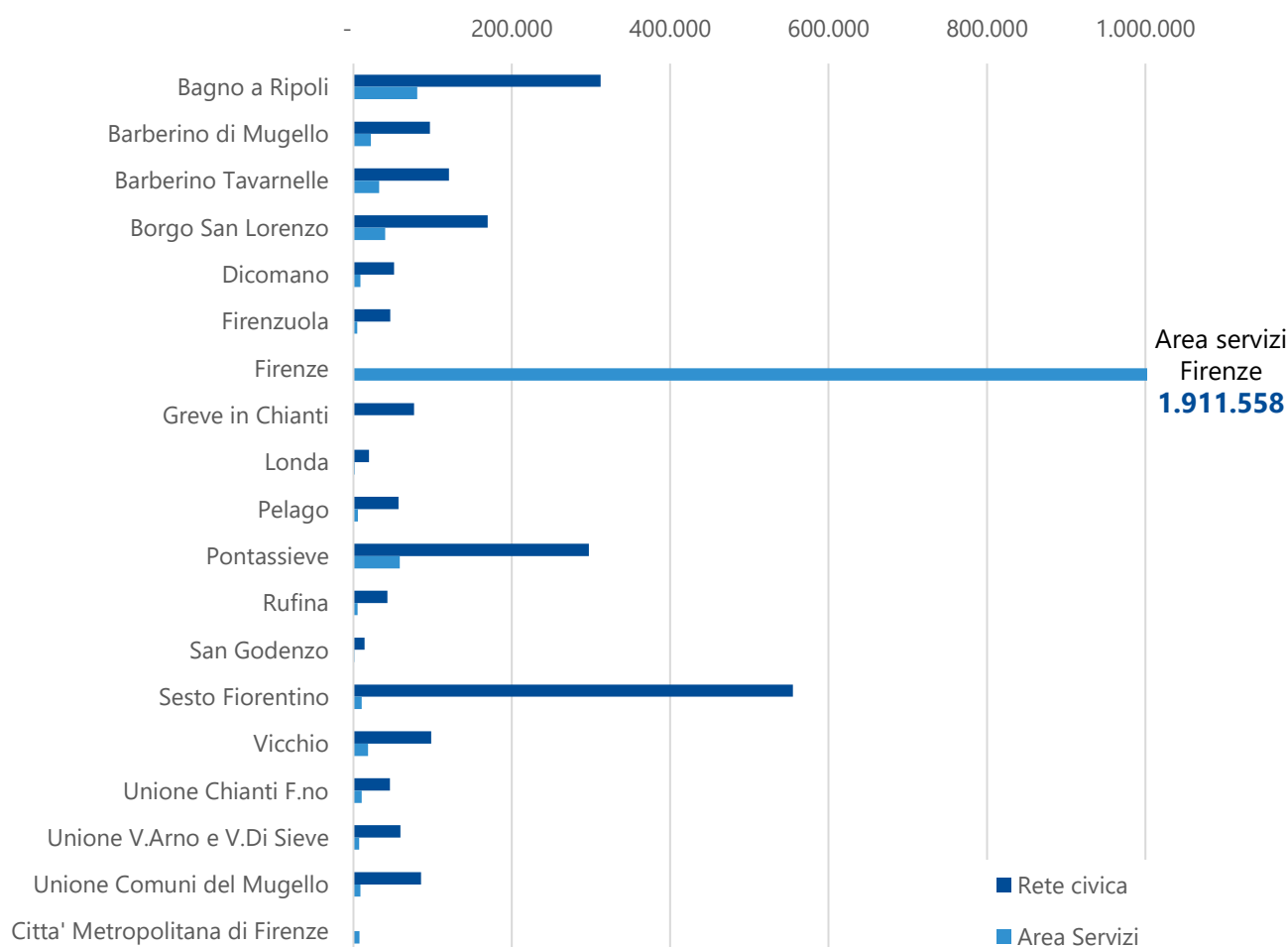
RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO

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 **2,2 milioni** quelle all'area servizi
 per **7 milioni** di pagine visualizzate



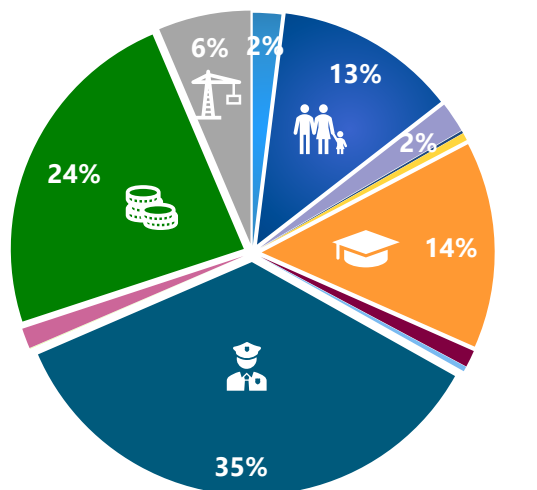
PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA
PRINCIPALI VARIAZIONI ASSOLUTE

	In aumento
	Anagrafe, stato civile
	Trasporti e viabilità
	Tributi
	In diminuzione
	Sicurezza del cittadino
	Istruzione e formazione
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Categoria servizi	2022	2023	Diff %
Ambiente e territorio	49.120	47.895	-2,5%
Anagrafe, stato civile e cittad.	230.927	305.251	32,2%
Arte, cultura e turismo	45.868	51.513	12,3%
Casa e patrimonio	3.805	4.216	10,8%
Informazione e comunicazione	17.037	12.821	-24,7%
Istruzione e formazione	364.117	348.891	-4,2%
Lavoro, imprese e commercio	31.042	28.577	-7,9%
Politiche soc., disabilità, salute	7.488	8.218	9,7%
Sicurezza del citt. e pronto int.	973.805	862.006	-11,5%
Sport e tempo libero	959	633	-34,0%
Trasporti e viabilità	23.902	34.389	43,9%
Tributi	523.435	576.055	10,1%
Urbanistica, edilizia e lav.pubb.	163.209	156.109	-4,4%
Totale	2.434.714	2.436.574	+0,1%

Inclusi pagamenti e prenotazioni

PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



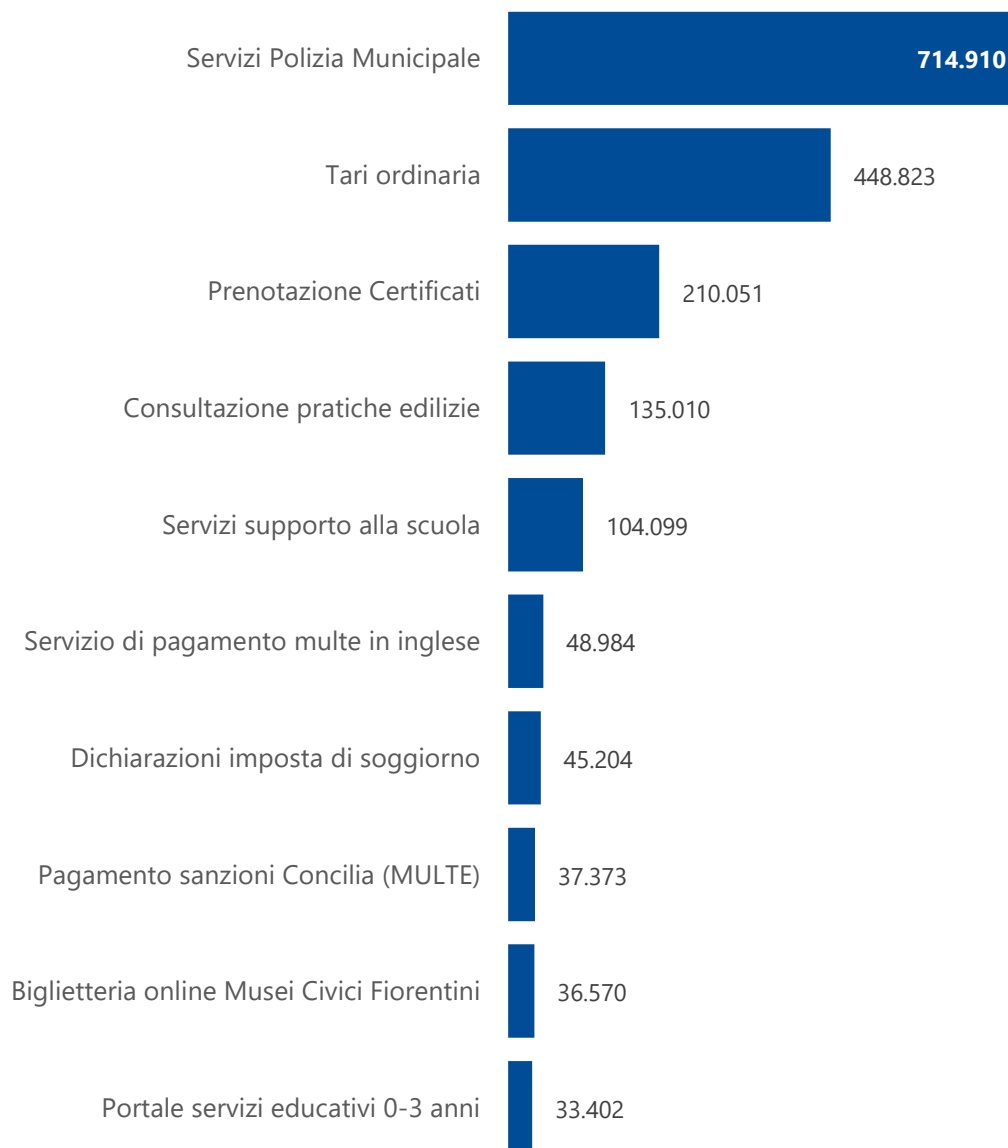
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero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

Sicurezza del cittadino e pronto...	862.006
Tributi	576.055
Istruzione e formazione	348.891
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	305.251
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	156.109
Arte, cultura, turismo	51.513
Ambiente e territorio	47.895
Trasporti e viabilità	34.389
Lavoro, imprese e commercio	28.577
Informazione e comunicazione	12.821
Politiche sociali, disabilità, salute	8.218
Casa e patrimonio	4.216



Sicurezza del cittadino e pronto intervento risulta anche questo anno la categoria più utilizzata, grazie ai **Servizi Polizia Municipale** e ad un considerevole aumento dei **pagamenti multe estere** (+58.199 transazioni, 4 volte superiori al 2022)

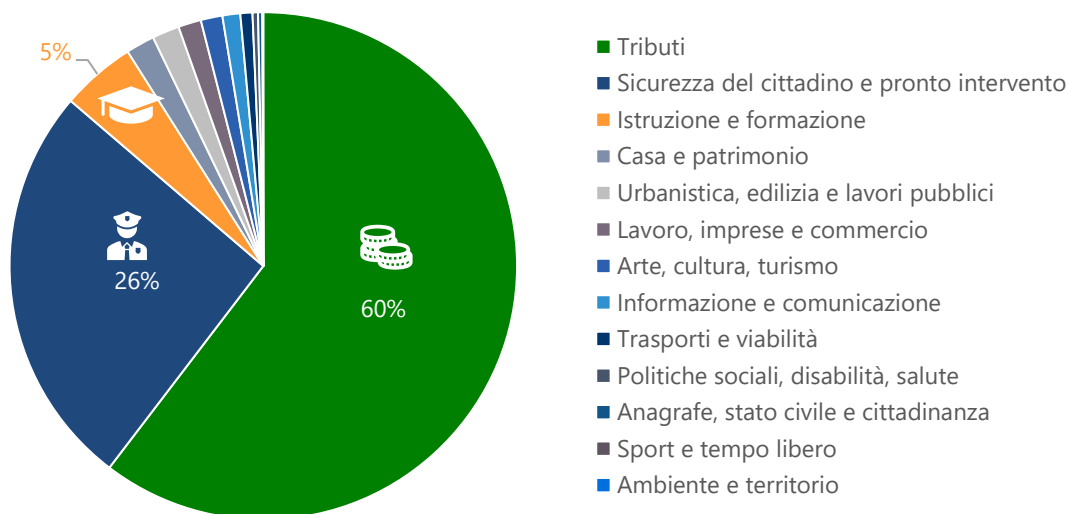
PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



GESTIONE PAGAMENTI

Il **60%** dei pagamenti è effettuato per pagare **tributi**
(TARI ordinaria **42%** degli incassi totali)

Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (26%)
e **Istruzione e formazione** (5%)



HELP DESK

Gestiti **15.092 tickets**, il **13%** in più rispetto al 2022 (13.361)

Nuova suddivisione delle **code**



15.092
tickets
gestiti

99,9%
risolti

2.261

di competenza
**Supporto
Utenti**

99,3%
risolti

2.689

di competenza
**Supporto
Enti**

85,2%
risolti

61

di competenza
**Supporto
Sviluppo**

99,9%
risolti

9.425

di competenza
**Biglietteria
MCF**

99,7%
risolti

656

di competenza
IDS

	2022	2023	var %
Aperto	-	2	-
Risolto (non di competenza)	31	110	+254%
Risolto	2.748	2.149	-22%
Tot Gestiti	2.779	2.261	-19%

	2022	2023	var %
Aperto	21	18	-14%
Risolto (non di competenza)	3	13	+333%
Risolto	3.114	2.658	-14%
Tot Gestiti	3.138	2.689	-14%

	2022	2023	var %
Aperto		9	
Risolto		52	
Tot Gestiti		61	

	2022	2023	var %
Aperto	-	4	-
Risolto (non di competenza)	-	1	-
Risolto	7.135	9.420	+32%
Tot Gestiti	7.135	9.425	+32%

	2022	2023	var %
Aperto	-	2	
Risolto (non di competenza)	-	-	
Risolto	303	654	+115%
Tot Gestiti	303	656	+116%

LIVELLO DI SERVIZIO

	Descrizione	Target	
SLA.1	tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database	>99,0%	99,9% ✓ CONFORME
SLA.2	tasso di disponibilità (uptime) del sistema CMS	98,5%	99,38% ✓ CONFORME
SLA.3	tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione	<800 ms	33ms ✓ CONFORME
SLA.4	tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi	98,5%	99,38% ✓ CONFORME
SLA.5	tasso di accessibilità complessiva del sistema	98%	98,74% ✓ CONFORME