

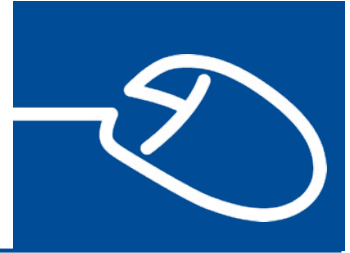


---

Report annuale  
**2022**



# Centro Servizi

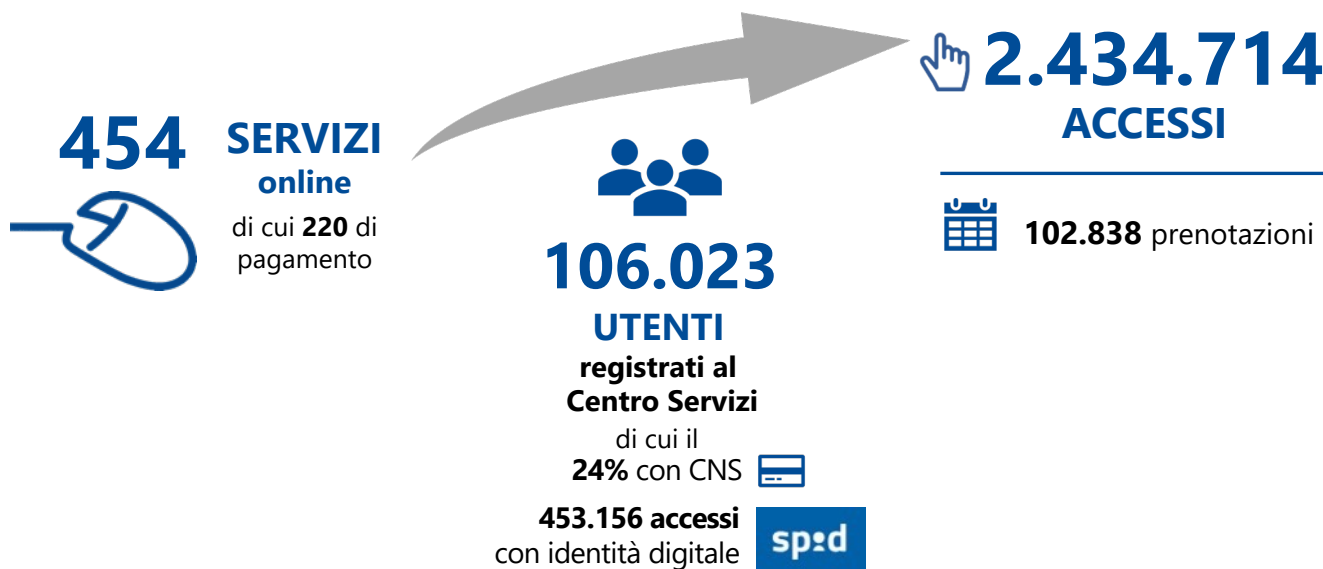


---

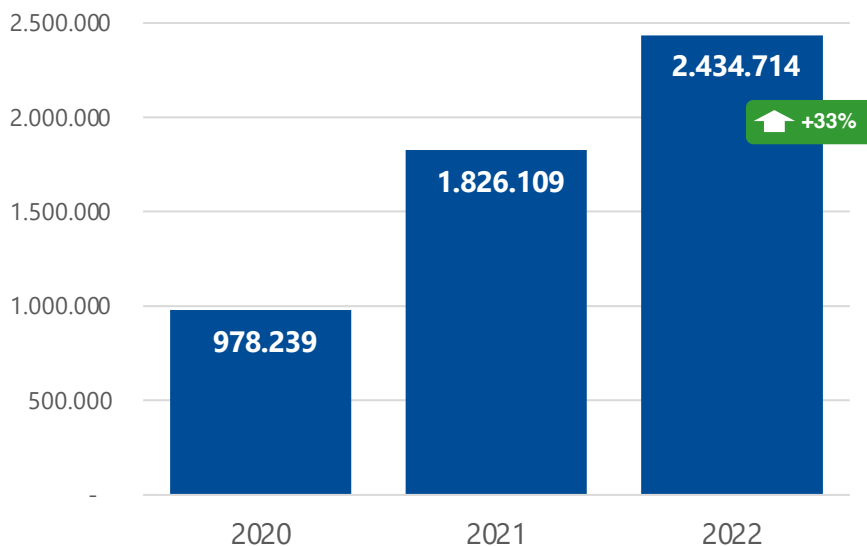
Oltre **2,4 milioni** di accessi ai servizi online  
**+33%** rispetto al 2021

## IN SINTESI

### NELL'ANNO 2022



### ULTIMO TRIENNIO



## GESTIONE IDENTITA'

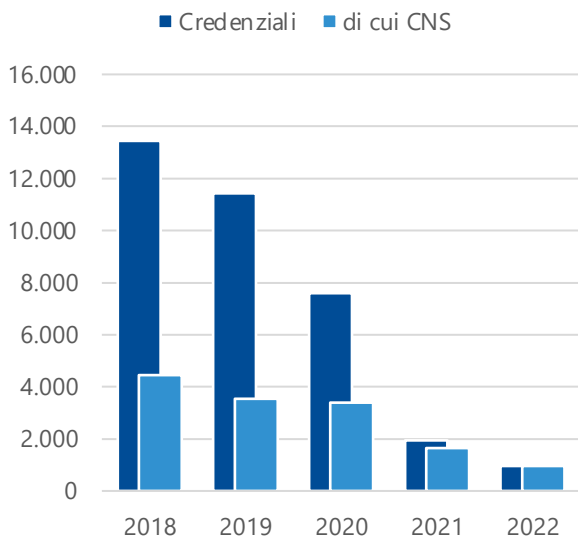
### RILASCIO CREDENZIALI

**106.023 utenti attivi** ad oggi,  
di cui **25.053** registrati con CNS

#### ULTIMI 5 ANNI

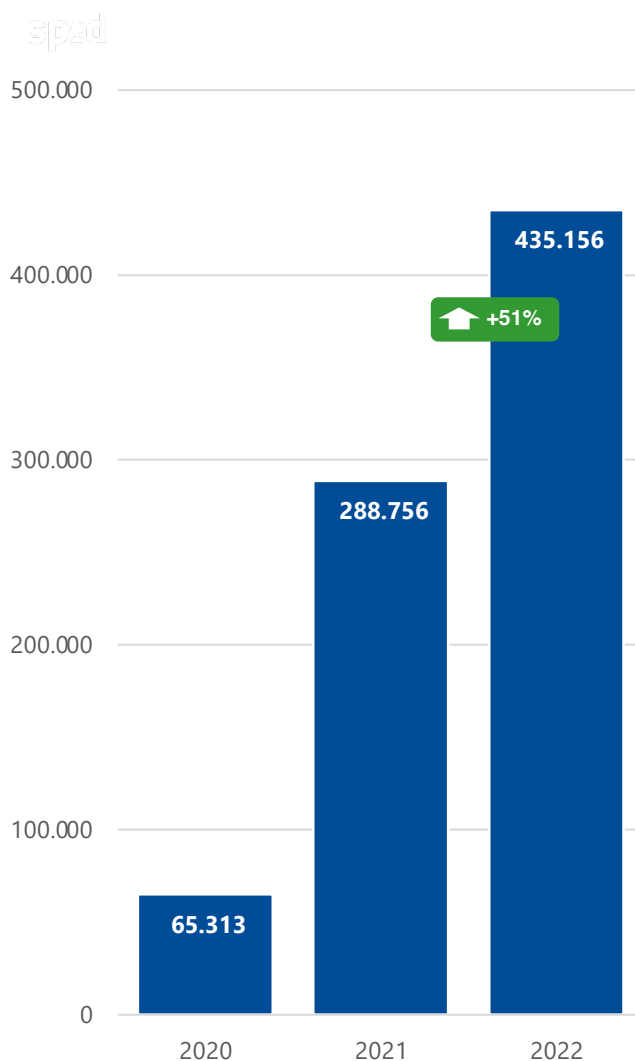
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2018	13.459	4.460
2019	11.429	3.547
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
<b>Totale</b>	<b>35.384</b>	<b>13.993</b>

Rilascio nuove credenziali  
**interrotto** a fine febbraio 2021



### ACCESSO AI SERVIZI

**435.156 login**  
attraverso autenticazione **Spid**



Inclusi accessi **wso2** (38% del totale)

**PORTALE DEI SERVIZI** SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

**454**  
servizi

di cui **220**  
di pagamento

	Ambiente e territorio	<b>29</b>
	Anagrafe, stato civile e cittadinanza	<b>48</b>
	Arte, cultura, turismo	<b>19</b>
	Casa e patrimonio	<b>14</b>
	Informazione e comunicazione	<b>41</b>
	Istruzione e formazione	<b>65</b>
	Lavoro, imprese e commercio	<b>24</b>
	Politiche sociali, disabilità, salute	<b>26</b>
	Sicurezza del cittadino e pronto intervento	<b>15</b>
	Sport e tempo libero	<b>8</b>
	Trasporti e viabilità	<b>18</b>
	Tributi	<b>103</b>
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	<b>44</b>

## 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.

**454**  
servizi

**767**  
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	1	14	2	4	9	11	4	6	2	1	2	10	7	47	73
Barberino M.Ilo		13		1	4	1	6	1			4	28	7	12	65
Barberino V.Elsa					2										2
Barberino-Tavarn.		4	1		2	1	1					6	1	10	16
Borgo S.Lorenzo	1	8	1		6	22	2	1				4	2	13	47
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	13	95	166
Firenzuola					3									1	3
Greve in Chianti	1											3		3	4
Londa					3									1	3
Marradi					2	3							4	5	9
Palazuolo					2										2
Pelago					3							1		1	4
Pontassieve	3	2	3		4	7	1	1	2		2	6	3	22	34
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	1	1		1			5		10	18
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	1	10	2	1	6	11	3	1	4	1	2	4	16	39	62
Tavarnelle V.Pesa		2			2										4
Vaglia					2		1								3
Vicchio					2	7						17		4	26
Unione Chianti					2	2	3	2	3					11	12
Unione Mugello					8		3		3			4		9	18
Unione Valdarno	4			3	3	1	1	4	1			6		18	23
Città Metropolitana	3			2	9		6		5	1	6	8		36	40
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>96</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>115</b>	<b>117</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>168</b>	<b>59</b>	<b>396</b>	<b>767</b>

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

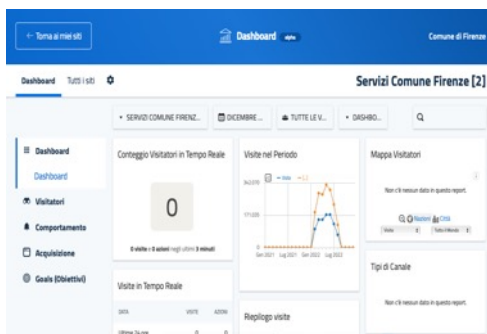
## RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO



A seguito dello stop indetto il **23 giugno 2022** dal **Garante della Privacy** sull'utilizzo di servizi di analytics senza le garanzie previste dal Regolamento UE, la raccolta, il monitoraggio e l'analisi dei dati statistici sul traffico **di tutte le reti civiche e servizi digitali degli enti soci** sono state trasferite aderendo alla piattaforma nazionale **AGID Web Analytics Italia (WAI)**.

### Principali vantaggi

- **uniformare** la raccolta di tali dati;
- **semplificare** l'accesso alle statistiche sul traffico e sul comportamento degli utenti;
- fornire alle PA strumenti per **agevolare la comprensione** di tali informazioni, con l'obiettivo di ottimizzare in maniera continua l'esperienza utente.



Purtroppo, a causa dell'incremento esponenziale di nuove adesioni, AGID ha dovuto **sospendere il servizio** nel corso dell'anno per potenziare la piattaforma.

I dati sono comunque acquisiti e saranno fruibili non appena terminati gli interventi.



**Non è pertanto possibile fornire in questo report le statistiche di utilizzo nel periodo.**

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

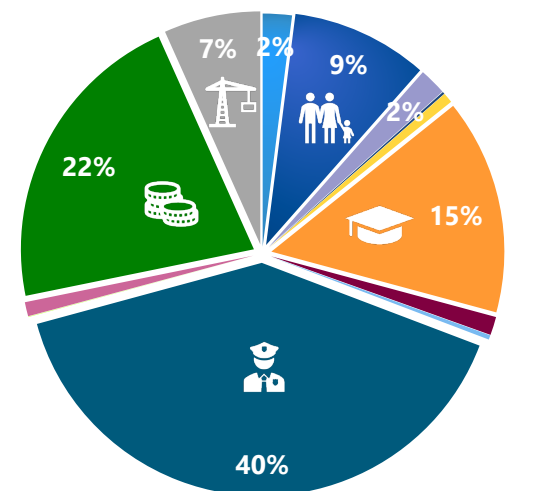
	<b>In aumento</b>
	Sicurezza del cittadino
	Tributi
	Istruzione e formazione
	<b>In diminuzione</b>
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
	Arte, cultura e turismo
	Politiche sociali, disabilità e salute

Categoria servizi	2021	2022	Diff %
Ambiente e territorio	45.780	49.120	7%
Anagrafe, stato civile e cittad.	189.934	230.927	22%
Arte, cultura e turismo	52.946	45.868	-13%
Casa e patrimonio	1.832	3.805	108%
Informazione e comunicazione	11.644	17.037	46%
Istruzione e formazione	309.794	364.117	18%
Lavoro, imprese e commercio	28.463	31.042	9%
Politiche soc., disabilità, salute	13.893	7.488	-46%
Sicurezza del citt. e pronto int.	510.490	973.805	91%
Sport e tempo libero	350	959	174%
Trasporti e viabilità	20.215	23.902	18%
Tributi	454.690	523.435	15%
Urbanistica, edilizia e lav.pubb.	186.078	163.209	-12%
<b>Totale</b>	<b>1.826.109</b>	<b>2.434.714</b>	<b>+33%</b>

Inclusi pagamenti e prenotazioni



## PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



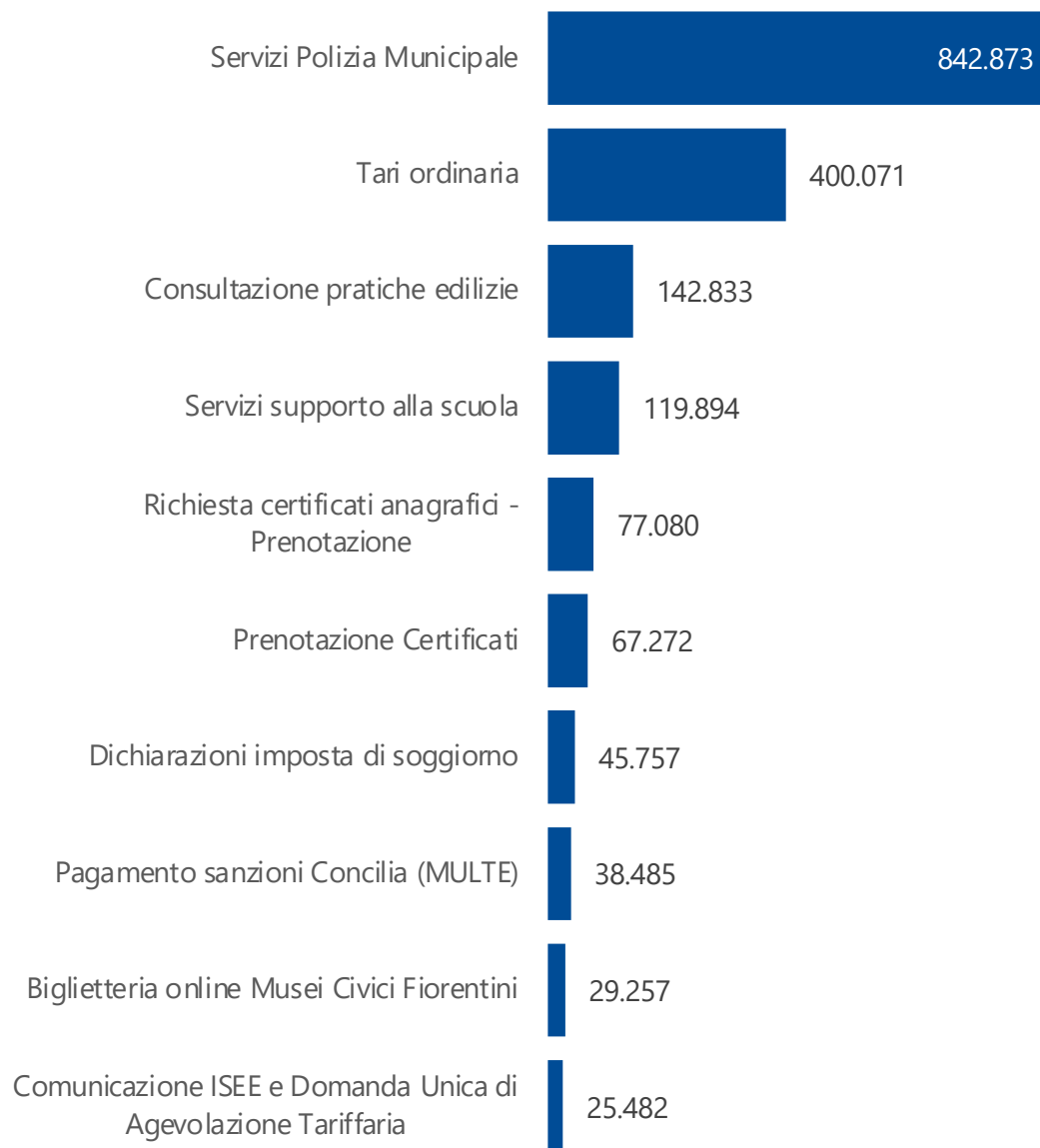
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero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

Sicurezza del cittadino e pronto...	973.805
Tributi	523.435
Istruzione e formazione	364.117
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	230.927
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	163.209
Ambiente e territorio	49.120
Arte, cultura, turismo	45.868
Lavoro, imprese e commercio	31.042
Trasporti e viabilità	23.902
Informazione e comunicazione	17.037
Politiche sociali, disabilità, salute	7.488
Casa e patrimonio	3.805



**Sicurezza del cittadino e pronto intervento** risulta anche questo anno la categoria più utilizzata, grazie soprattutto ai **Servizi Polizia Municipale** il cui utilizzo è quasi nuovamente raddoppiato (+463.315 accessi, **+91%** sul 2021)

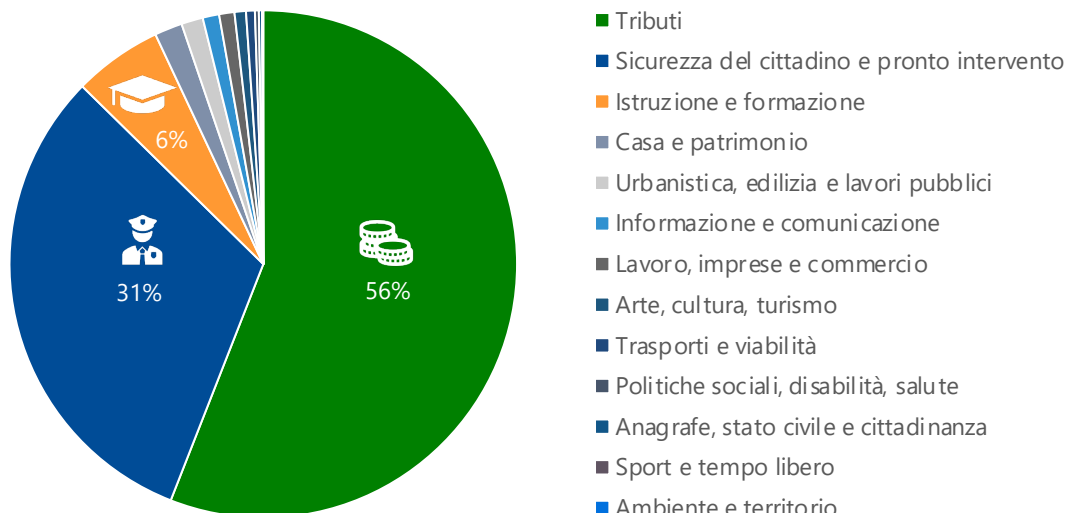
## PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



## GESTIONE PAGAMENTI

Il **49%** dei pagamenti è effettuato per pagare **tributi** (TARI ordinaria **30,2%** degli incassi totali)

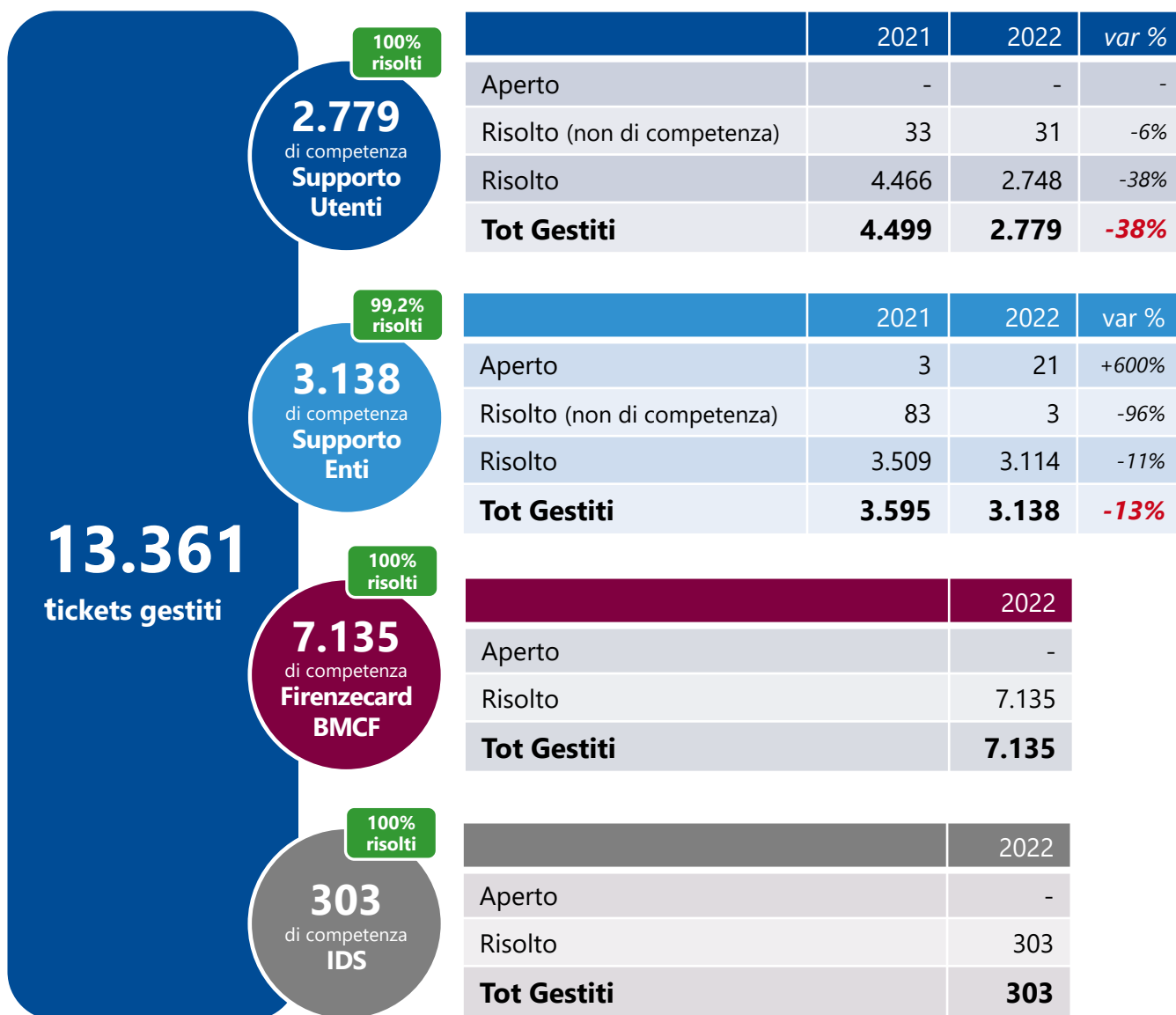
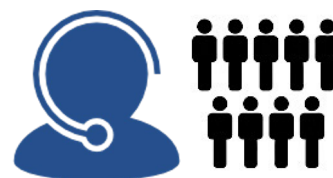
Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (35%) e **Istruzione e formazione** (8,5%)



## HELP DESK

Gestiti **13.361 tickets**, il **65%** in più rispetto al 2021 (8.094)

Nuova suddivisione delle **code**


 100%  
risolti

**2.779**

 di competenza  
**Supporto  
Utenti**

 99,2%  
risolti

**3.138**

 di competenza  
**Supporto  
Enti**
**13.361**  
tickets gestiti

 100%  
risolti

**7.135**

 di competenza  
**Firenzecard  
BMCF**

 100%  
risolti

**303**

 di competenza  
**IDS**

Altre code: **6** tickets, 100% risolti