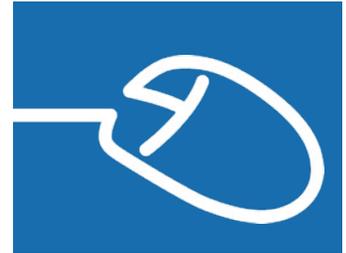


CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

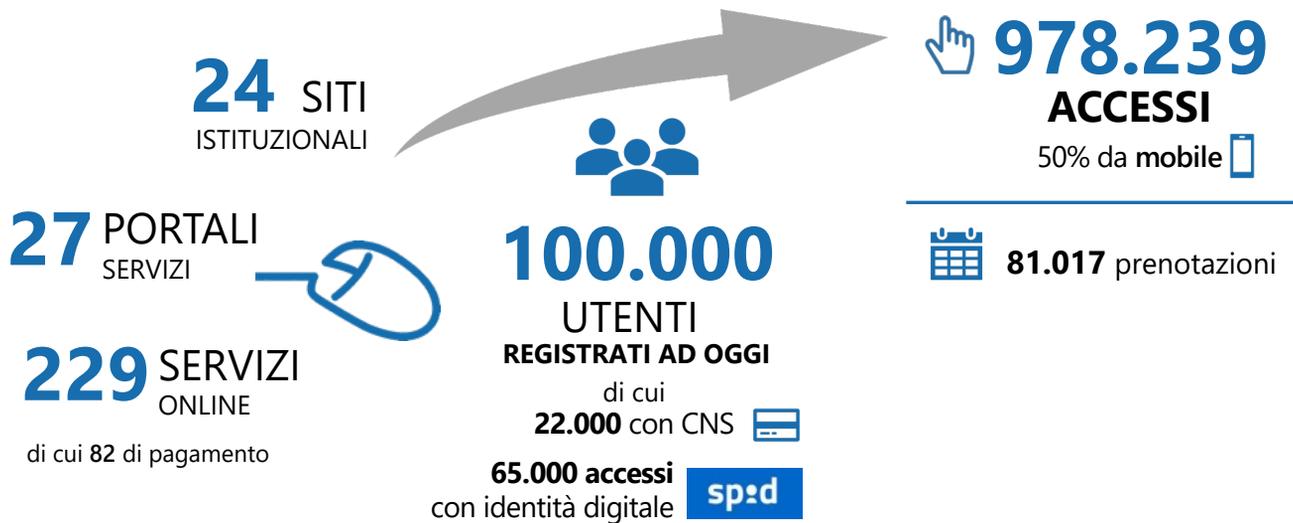


Quasi **1 milione** di accessi ai servizi online

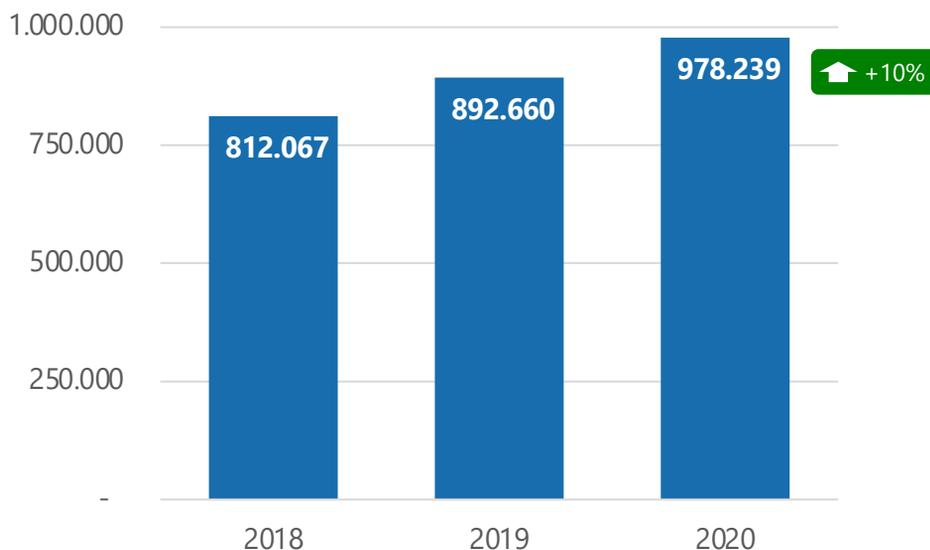
 +10%

In sintesi

NELL'ANNO 2020



ULTIMO TRIENNIO



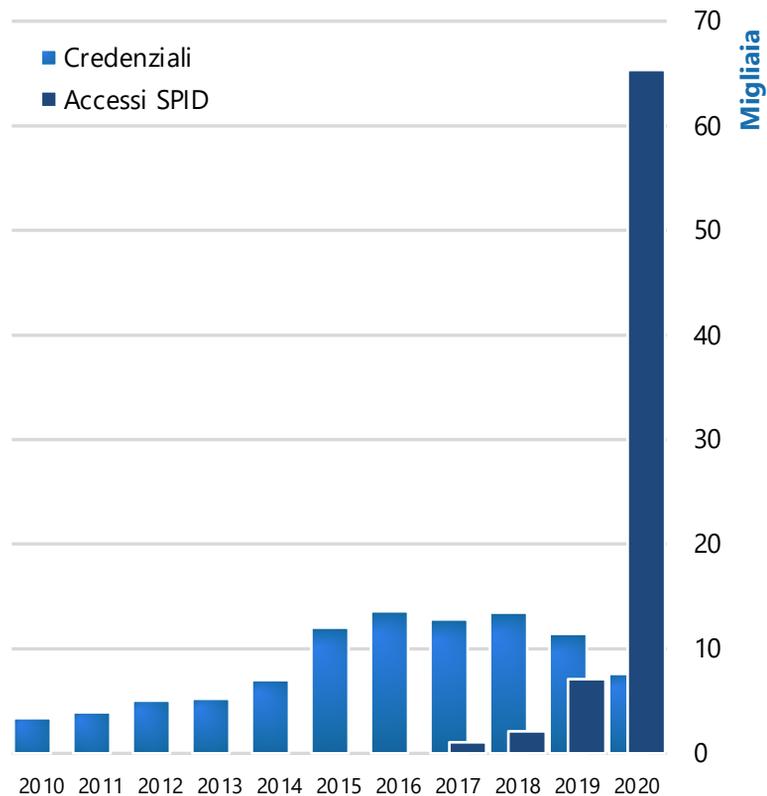
GESTIONE IDENTITA'

Superati i **100.000 utenti attivi** ad oggi con credenziali 055055, di cui oltre 22.000 registrati con CNS

Oltre 65.000** accessi nel 2020 con identità



Anno	Credenziali attive	di cui CNS	sp:d*
2007	198		
2008	1.254		
2009	3.585		
2010	3.369	5	
2011	3.926	116	
2012	5.044	345	
2013	5.222	680	
2014	7.007	905	
2015	12.022	2.236	
2016	13.584	2.838	
2017	12.807	3.935	1.090
2018	13.459	4.460	2.095
2019	11.429	3.547	7.087
2020	7.598	3.388	65.313
Totale	100.504	22.455	75.585



(*) Per le credenziali SPID è possibile misurare solamente gli accessi e non il potenziale pubblico che ne è in possesso

(**) Dato revisionato rispetto ai report precedenti perché esteso anche a tutti i servizi (anche sviluppati dall'Ente) con autenticazione generale a livello di CMS Drupal

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE

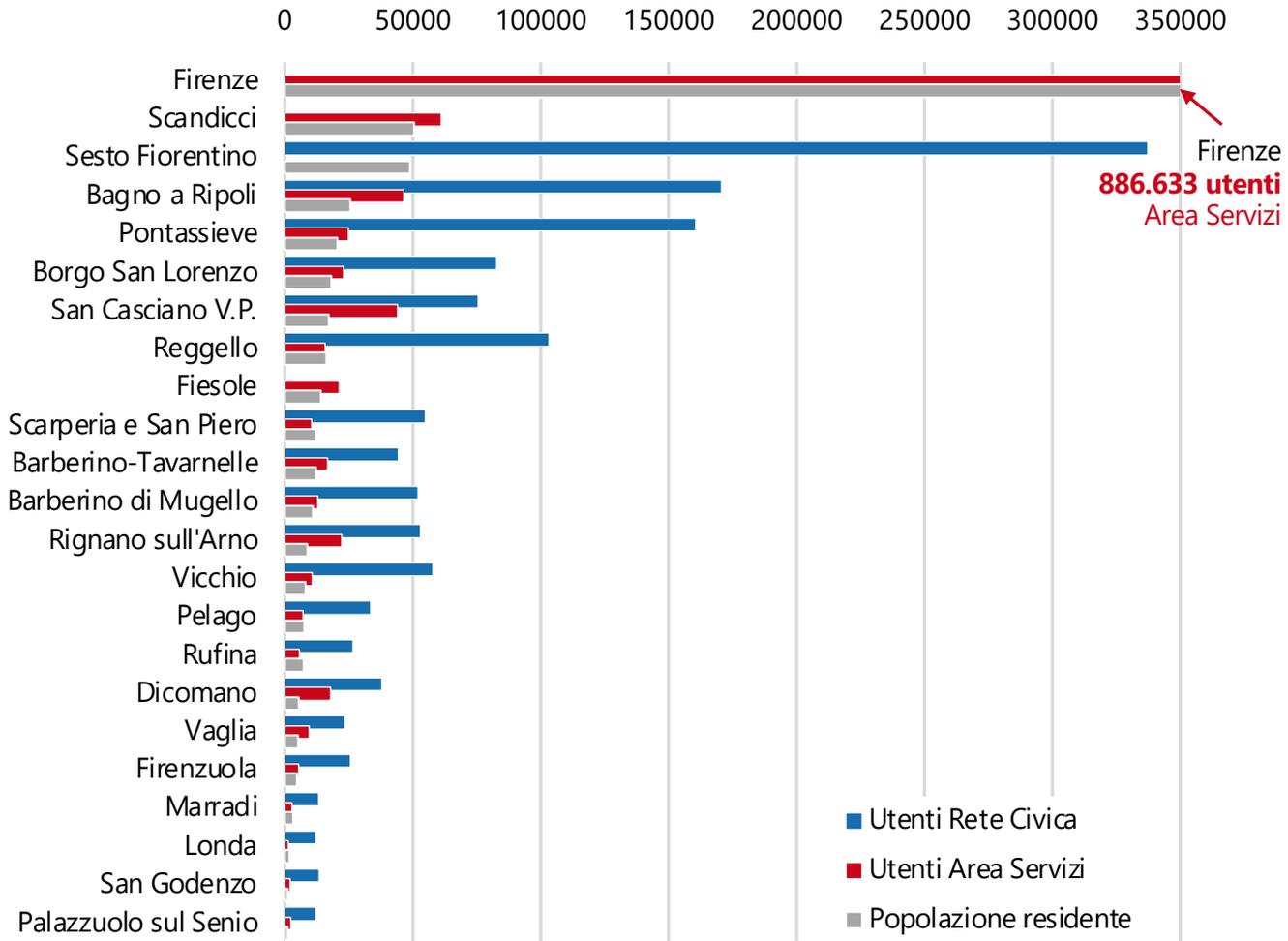
229
servizi

423
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	TRASPORTI e viabilità	TRIBUTI	URBANISTICA edilizia e lavori pubblici	di cui PAGAMENTI	TOTALE
Bagno a Ripoli		7			8	7	2		4	3	6	5	21	42
Barberino M.Ilo		3			2			2	1				1	8
Barberino-Tavarn.		4			4	2	1		2		5			18
Borgo S.Lorenzo	1	8	1		4	20	1		1		2		2	38
Dicomano		6			2	7		1			3		1	19
Fiesole					2	1	1		1		4		4	9
Figline-Incisa Vno											2			2
Firenze	12	12	7	2	4	19	3	1	7	4	31	6	46	108
Firenze					2									2
Firenze					2									2
Londa					2									2
Marradi					2									2
Palazzuolo					2									2
Pelago					2						1			3
Pontassieve			1		2	9			1				1	13
Reggello					2	4			1			1	2	8
Rignano S.Arno					1		1							2
Rufina					2									2
S.Casciano V.P.		4			3	2			1		2			12
S.Godenzo					2									2
Scandicci	4	5			3	1	1	2	2	3		1	1	22
Scarperia-S.Piero		8			8	8								24
Sesto F.no		5			2	2	7		1		2	6	1	25
Vaglia					2									2
Vicchio					2	7					17		2	26
U.C. Chianti					2	1			1					4
U.C. Mugello					4						2			6
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2			4
Città Metropolit.					2	1	8		2	1	2		15	16
Totale	17	62	9	2	74	91	26	6	25	11	81	19	97	423

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

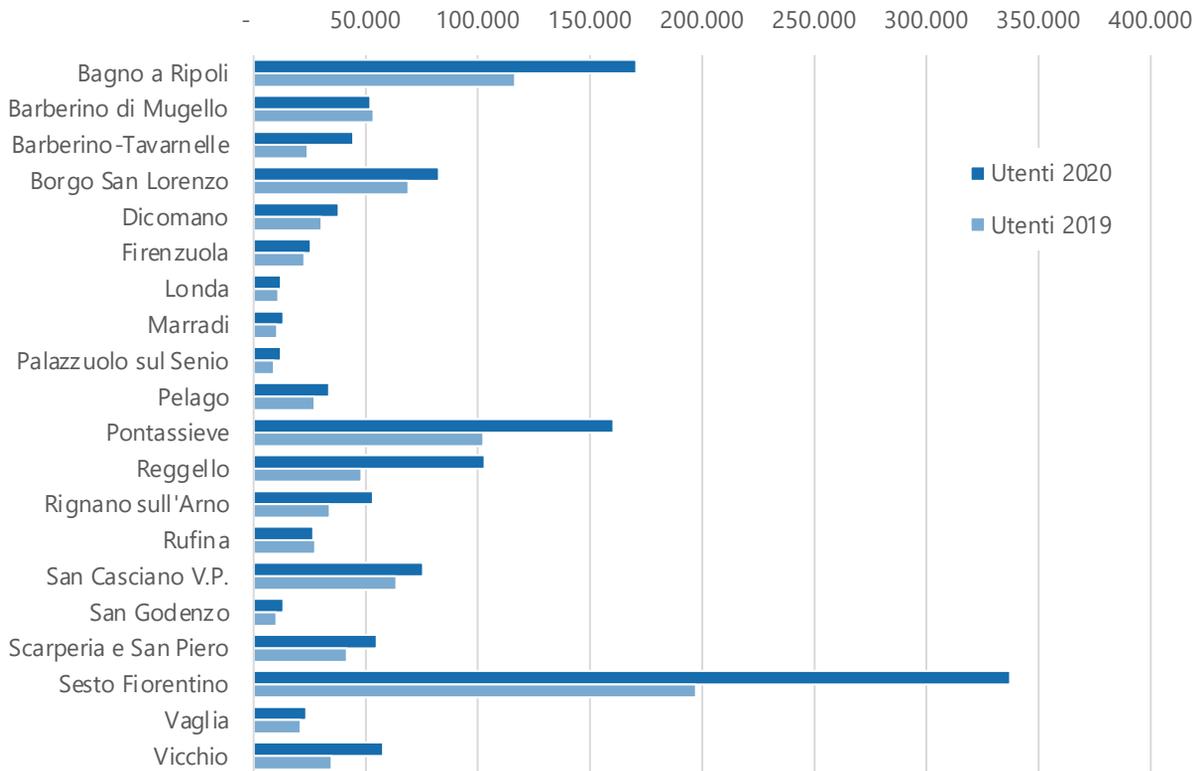
RETE CIVICA E AREA SERVIZI UTENTI



Dati ordinati per numerosità della popolazione

RETI CIVICHE CONFRONTO UTENTI 2019-2020

Sono oltre **1,3 milioni** gli utenti delle reti civiche dei comuni (escluso Firenze), il **46%** in più rispetto al 2019



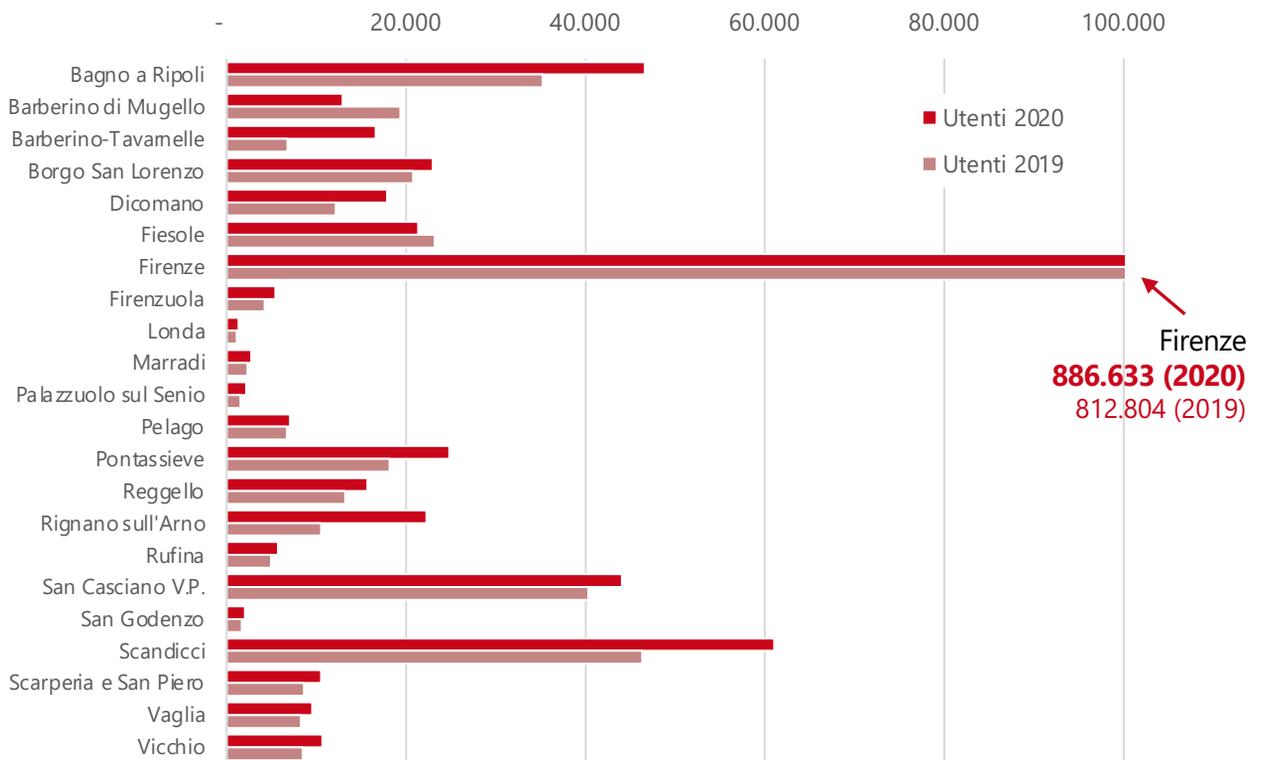
I volumi sono particolarmente elevati in tutti i periodi di emergenza Covid19.

A Sesto Fiorentino e Barberino-Tavarnelle l'aumento è superiore al **70%**.

A Reggello gli utenti sono più che **raddoppiati**

AREA SERVIZI CONFRONTO UTENTI 2019-2020

In aumento anche gli utenti delle aree servizi,
che passano da 1,1 a **1,25 milioni** nel 2020 (+13%)



PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA 2020-2019

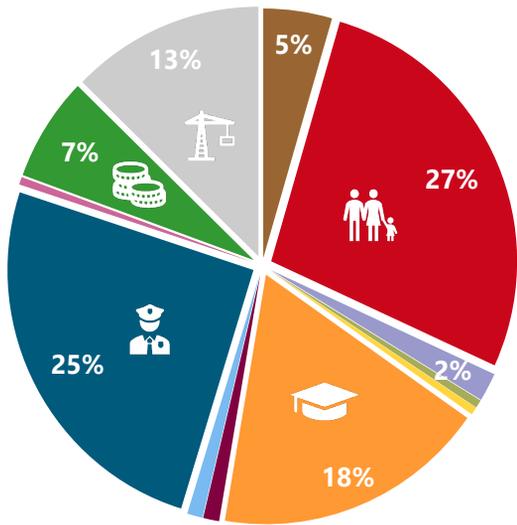
-  In aumento
- Informazione e comunicaz.
 - Politiche sociali, disabilità e salute
 - Sicurezza del cittadino e pronto intervento

-  In diminuzione
- Arte, cultura e turismo
 - Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
 - Ambiente e territorio

Categoria servizi	2019	2020	Diff %
Ambiente e territorio	48.833	44.146	-9,6%
Anagrafe, stato civile e cittadin.	237.333	267.394	12,7%
Arte, cultura e turismo	30.119	18.134	-39,8%
Casa e patrimonio	5.203	5.197	-0,1%
Informazione e comunicazione	27	4.893	18022,2%
Istruzione e formazione	186.593	175.543	-5,9%
Lavoro, imprese e commercio	11.119	10.302	-7,3%
Politiche sociali, disabilità, salute	1.561	10.028	542,4%
Sicurezza cittadino e pronto int.	113.841	247.382	117,3%
Trasporti e viabilità	3.472	4.845	39,5%
Tributi	75.918	66.113	-12,9%
Urbanistica, edilizia e lavori pubb.	178.641	124.262	-30,4%
Totale	892.660	978.239	+10%

Inclusi pagamenti e prenotazioni

PORTALE DEI SERVIZI RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA

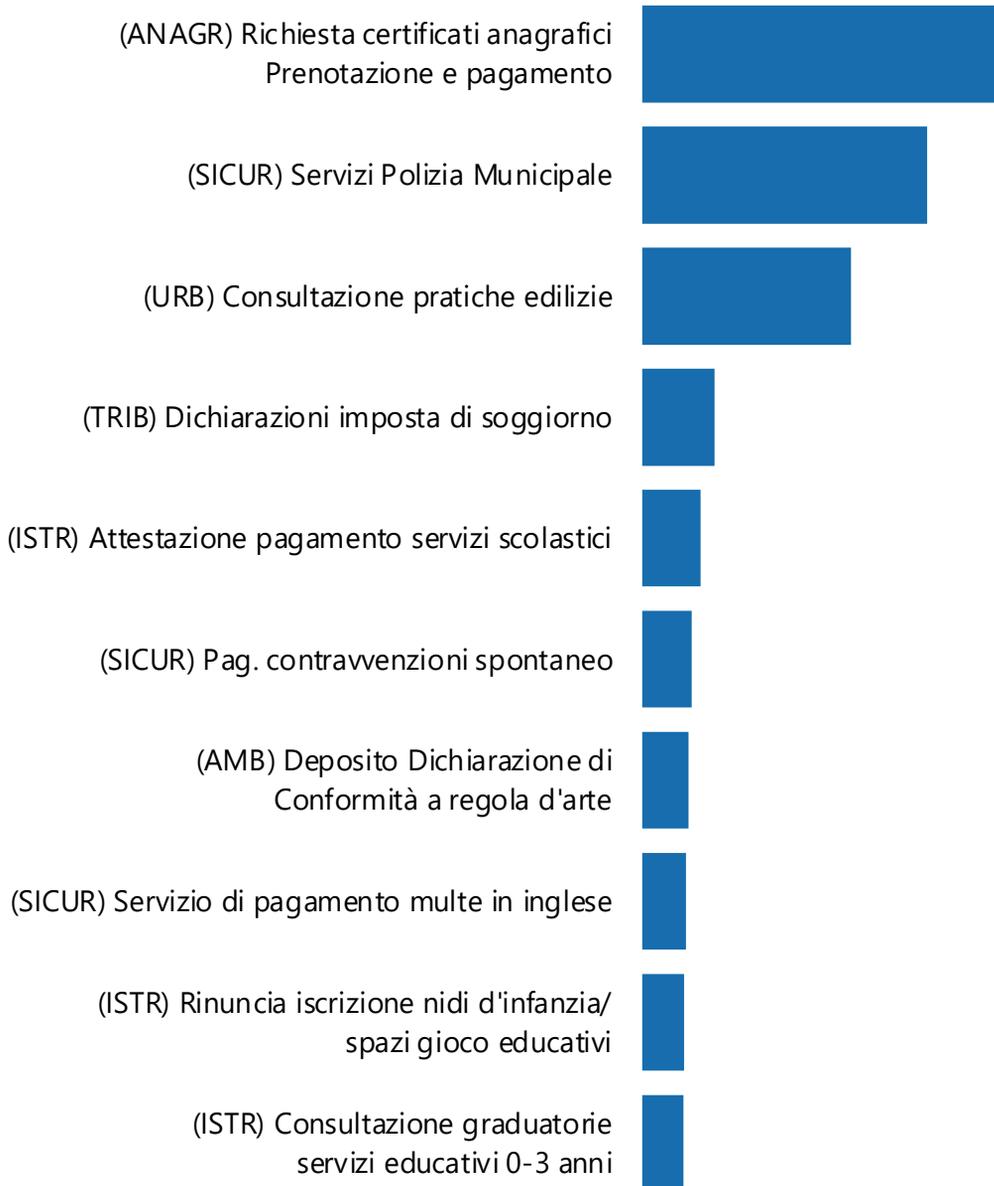


- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Trasporti e viabilità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

Anagrafe, stato civile e cittadinanza	267.394
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	247.382
Istruzione e formazione	175.543
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	124.262
Tributi	66.113
Ambiente e territorio	44.146
Arte, cultura, turismo	18.134
Lavoro, imprese e commercio	10.302
Politiche sociali, disabilità, salute	10.028
Casa e patrimonio	5.197
Informazione e comunicazione	4.893
Trasporti e viabilità	4.845

Inclusi pagamenti e prenotazioni

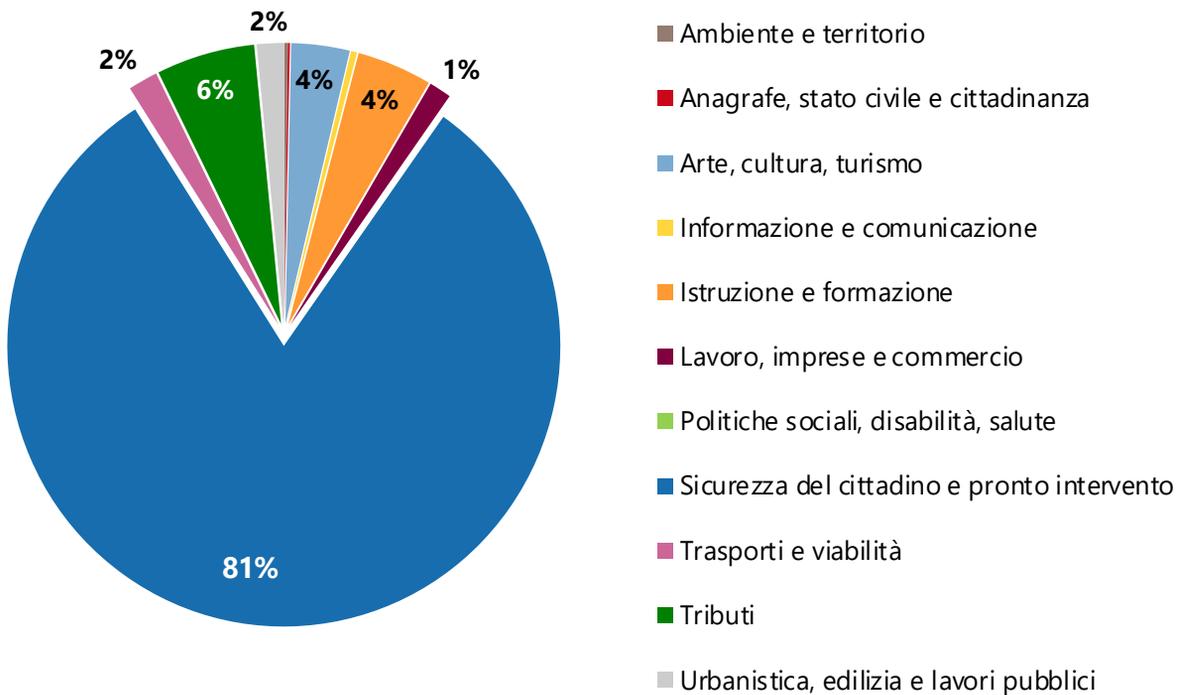
PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



PAGAMENTI PER CATEGORIA

Più dell'**80%** delle transazioni riguardano servizi di **Polizia Municipale** ed pagamento **multe** (categoria Sicurezza del cittadino)

Naturalmente in calo i pagamenti in ambito **Arte e cultura**, che passano dal 21 al **4%** del totale.



HELP DESK

Volume complessivo del **27% superiore** rispetto allo scorso anno (6.505), con un **carico particolarmente elevato** per il **1° livello** (+112%)



100%
risolti

4.064
di competenza
Supporto
Utenti

8.270
tickets gestiti

4.206
di competenza
Supporto
Enti

100%
risolti

	2019	2020	var %
Aperto	-	-	
Risolto (non di competenza)	3	6	+100%
Risolto	1.911	4.058	+112%
Tot Gestiti	1.914	4.064	+112%

	2019	2020	var %
Aperto	8	-	-100%
Risolto (non di competenza)	31	80	+158%
Risolto	4.552	4.126	-9%
Tot Gestiti	4.591	4.206	-8%