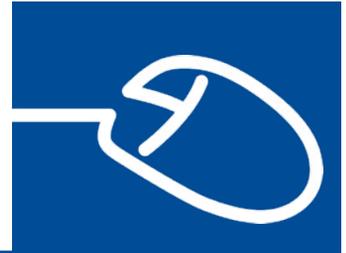




Report annuale
2022



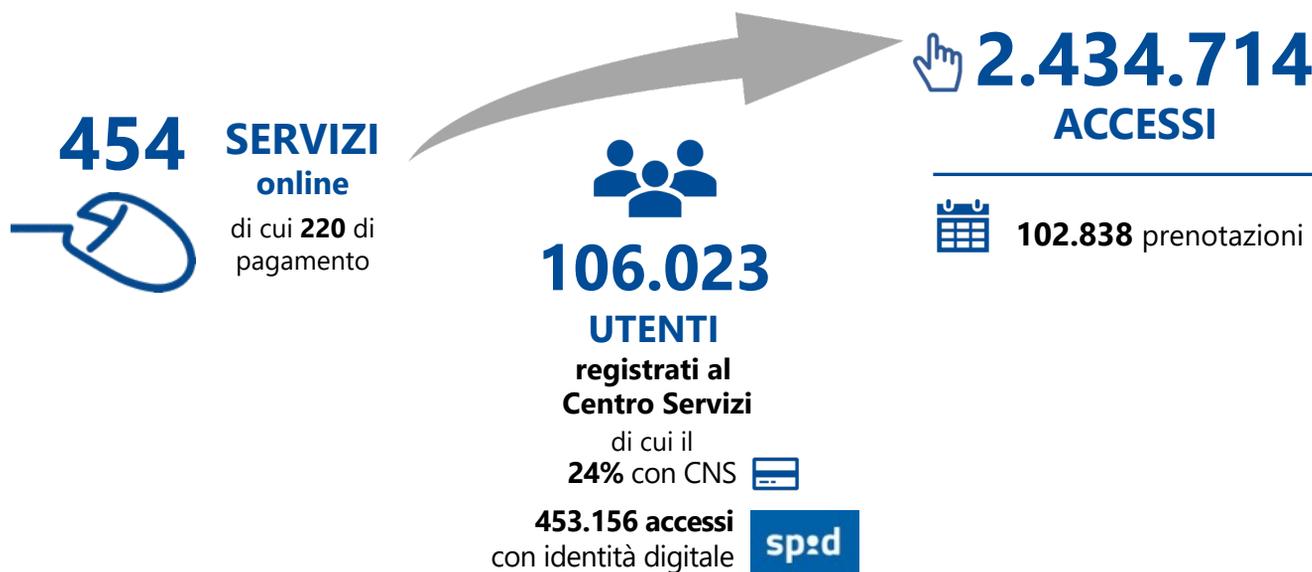
Centro Servizi



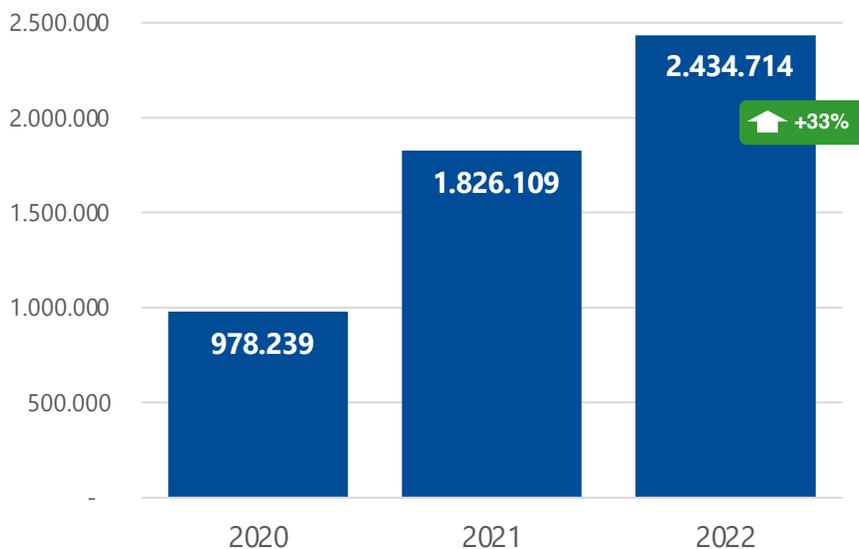
Oltre **2,4 milioni** di accessi ai servizi online
+33% rispetto al 2021

IN SINTESI

NELL'ANNO 2022



ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA'

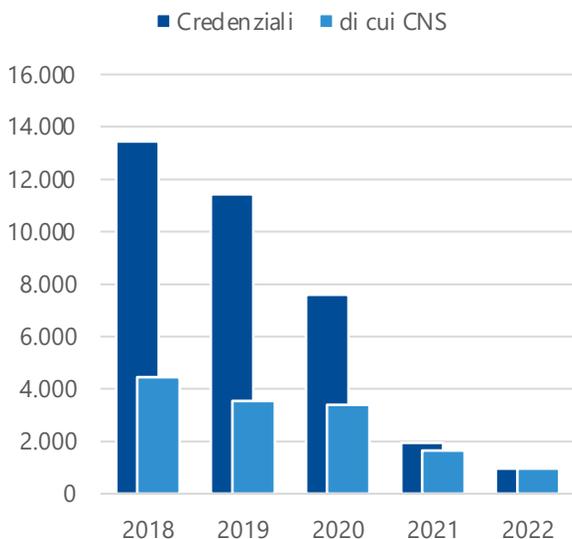
RILASCIO CREDENZIALI

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

ULTIMI 5 ANNI

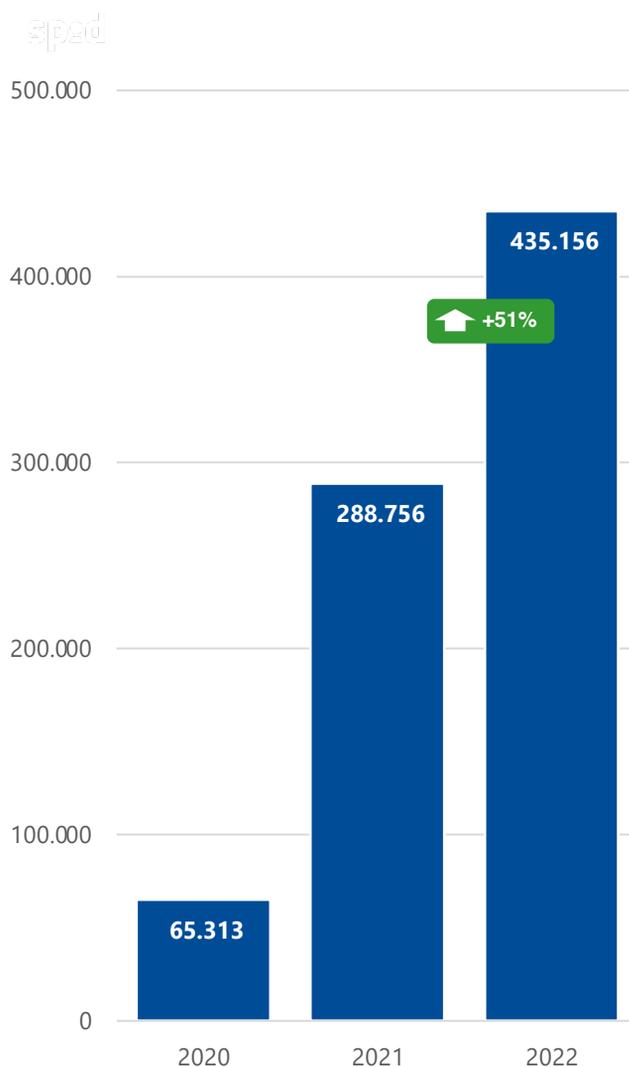
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2018	13.459	4.460
2019	11.429	3.547
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
Totale	35.384	13.993

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

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
Totale	33	96	20	18	115	117	50	30	32	8	21	168	59	396	767

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

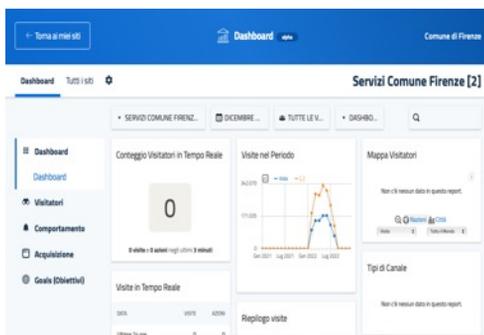
RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO



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.

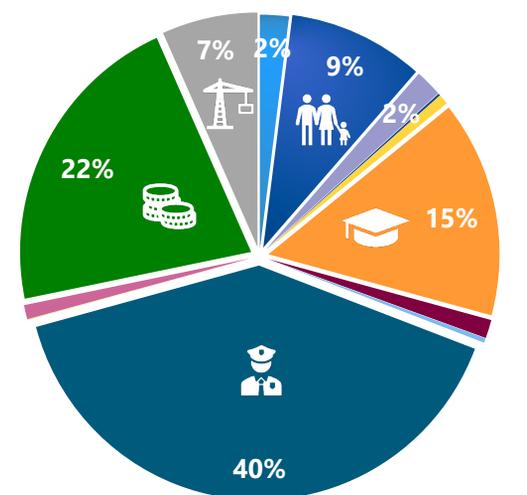
PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA
PRINCIPALI VARIAZIONI ASSOLUTE

	In aumento
	Sicurezza del cittadino
	Tributi
	Istruzione e formazione
	In diminuzione
	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%
Totale	1.826.109	2.434.714	+33%

Inclusi pagamenti e prenotazioni

PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA

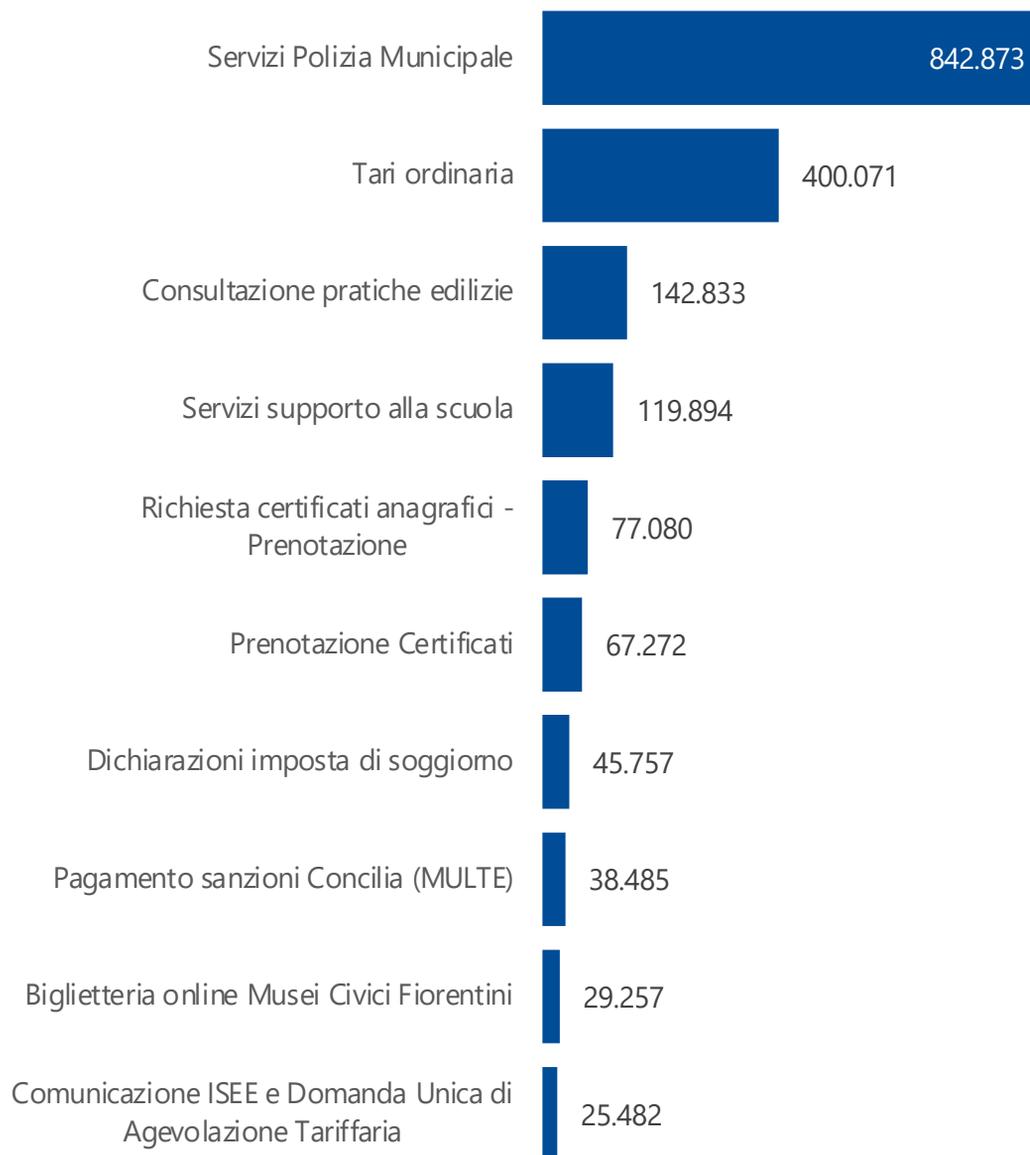


- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero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



Sicurezza del cittadino e pronto 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)

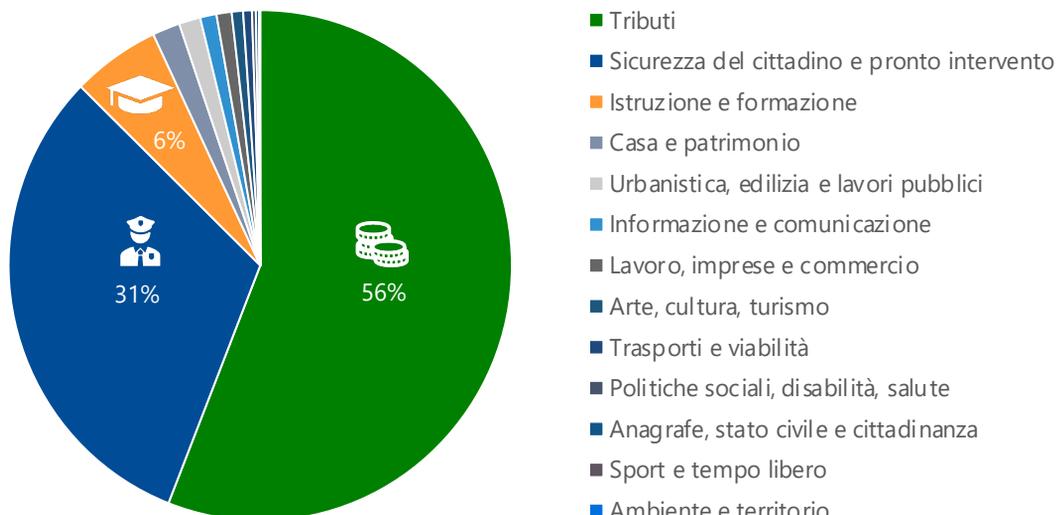
PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



GESTIONE PAGAMENTI

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

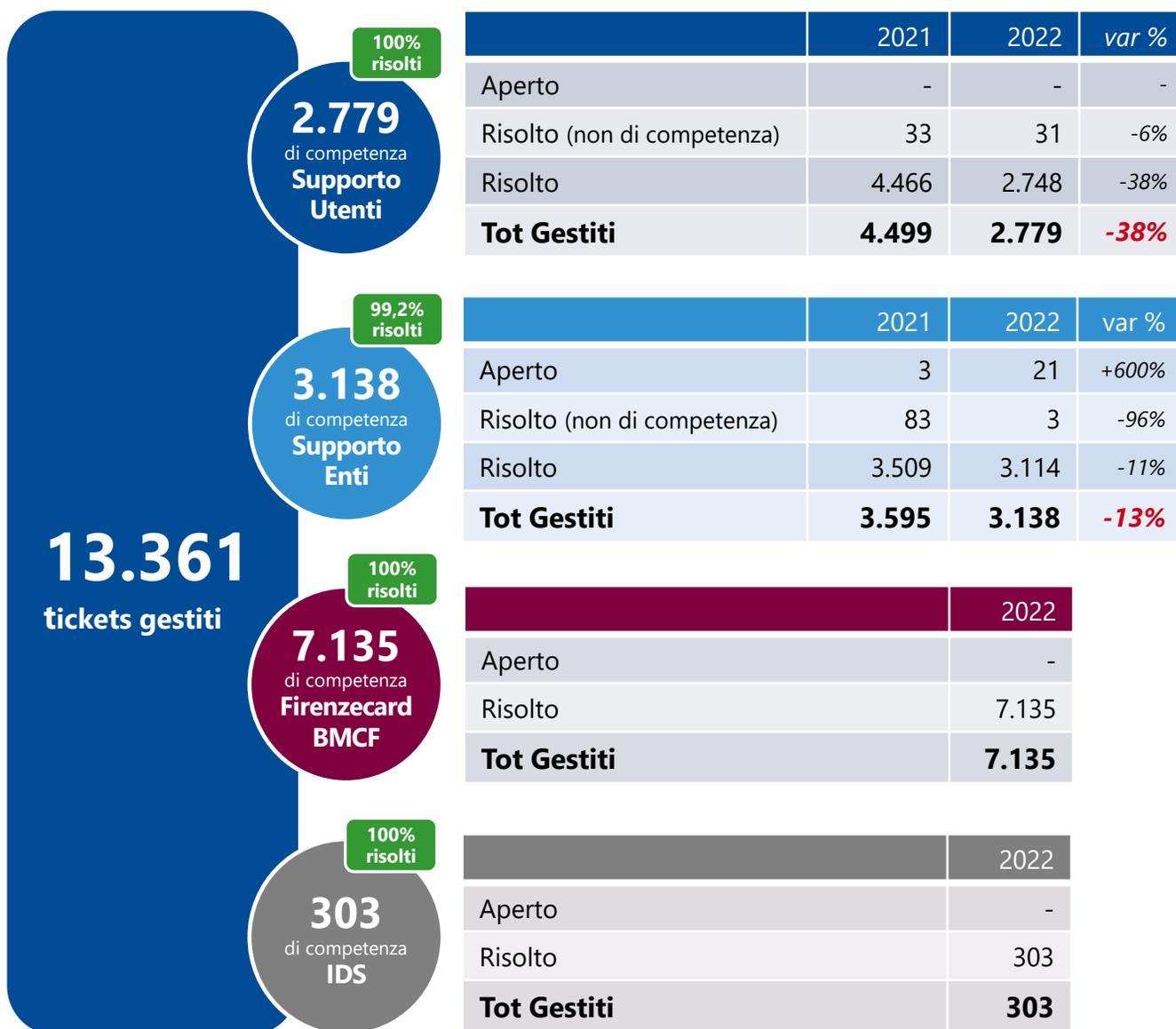
Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (35%) e **Istruzione e formazione** (8,5%)



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**

 100%
risolti

7.135

 di competenza
**Firenzecard
BMCF**

 100%
risolti

303

 di competenza
IDS
13.361
tickets gestiti

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