



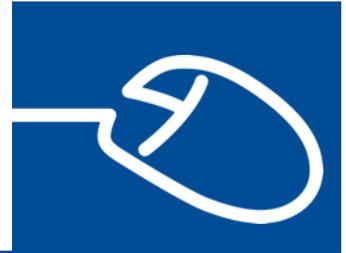
---

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 

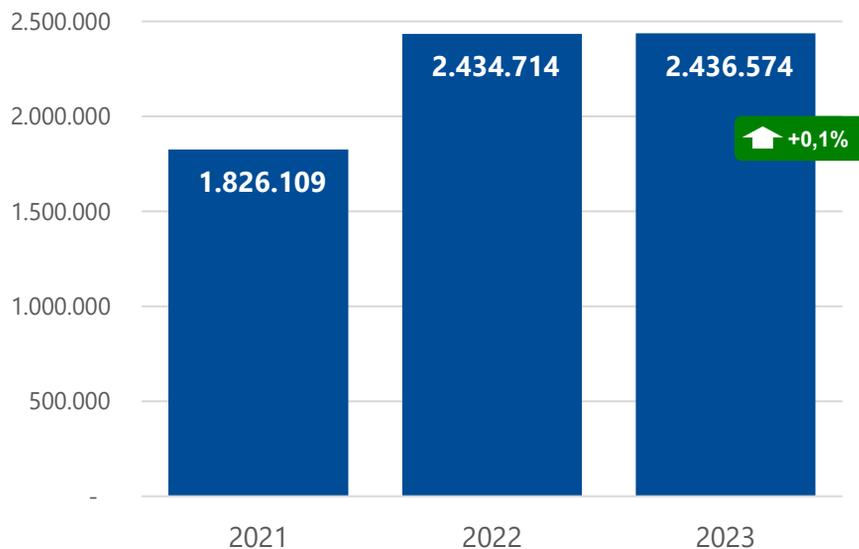
 **2.436.574**  
**ACCESSI**

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



**107.151** prenotazioni

### ULTIMO TRIENNIO



## GESTIONE IDENTITA'

### RILASCIO CREDENZIALI

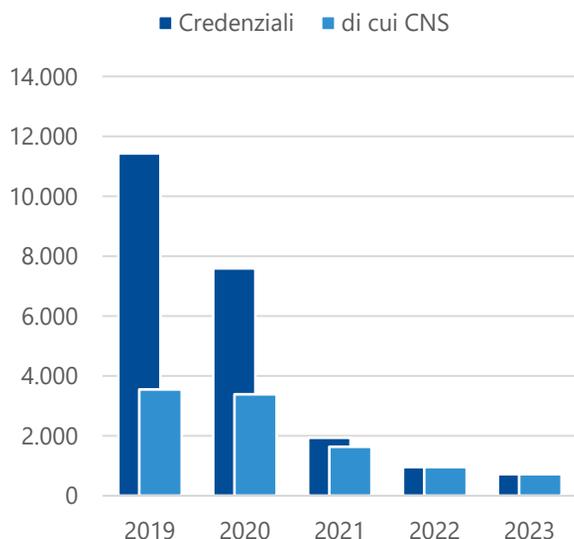


**106.742 utenti attivi** ad oggi,  
di cui **25.770** registrati con CNS

#### ULTIMI 5 ANNI

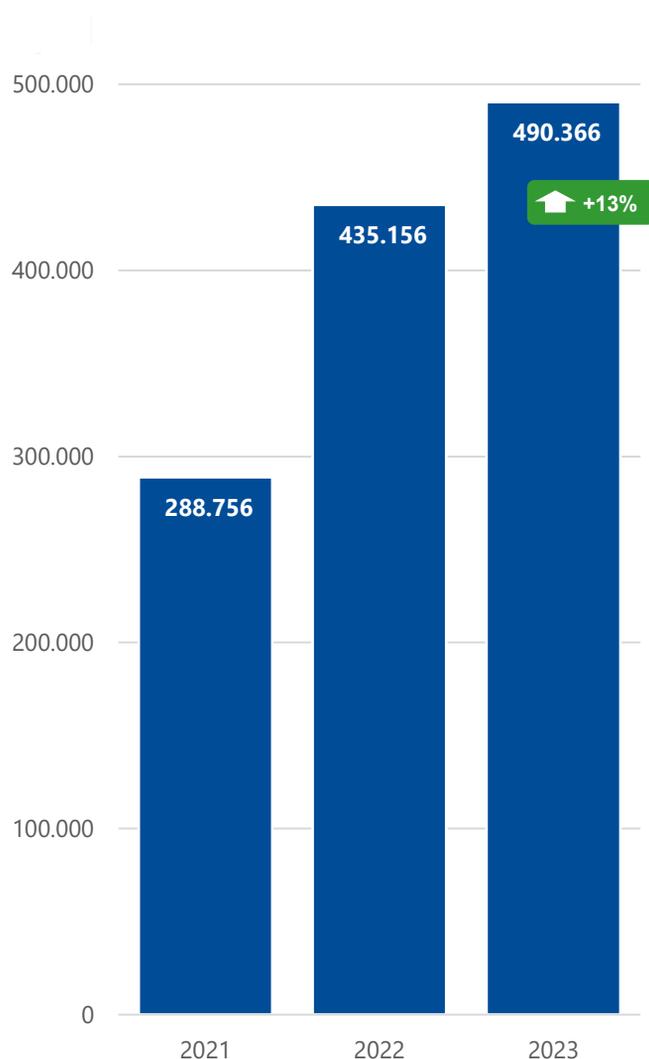
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2019	11.429	3.547
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
2023	719	717
<b>Totale</b>	<b>22.644</b>	<b>10.250</b>

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

**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
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>98</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>115</b>	<b>125</b>	<b>52</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>173</b>	<b>78</b>	<b>416</b>	<b>822</b>

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

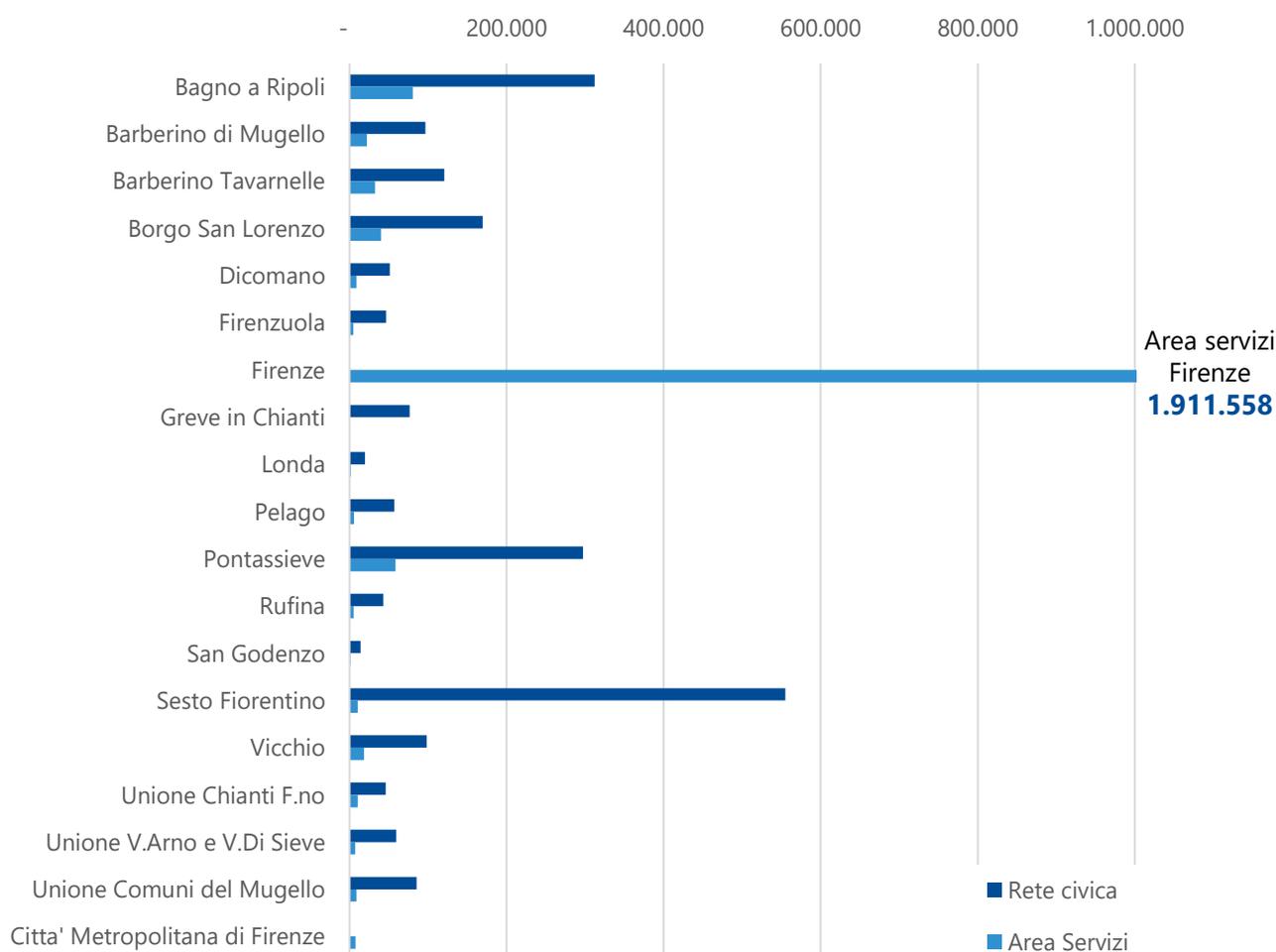
## RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO

### 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



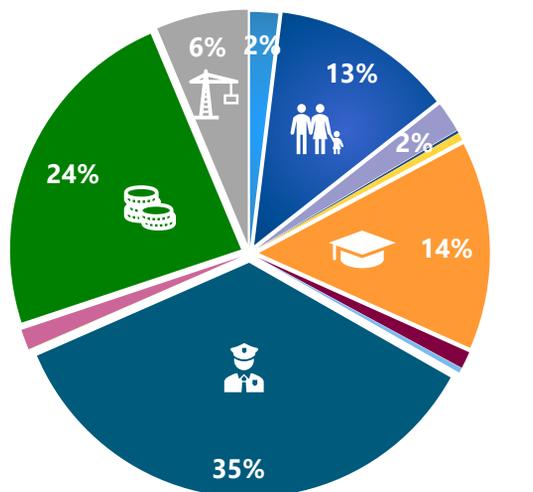
**PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA**
**PRINCIPALI VARIAZIONI ASSOLUTE**

	<b>In aumento</b>
	Anagrafe, stato civile
	Trasporti e viabilità
	Tributi
	<b>In diminuzione</b>
	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%
<b>Totale</b>	<b>2.434.714</b>	<b>2.436.574</b>	<b>+0,1%</b>

Inclusi pagamenti e prenotazioni

## PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



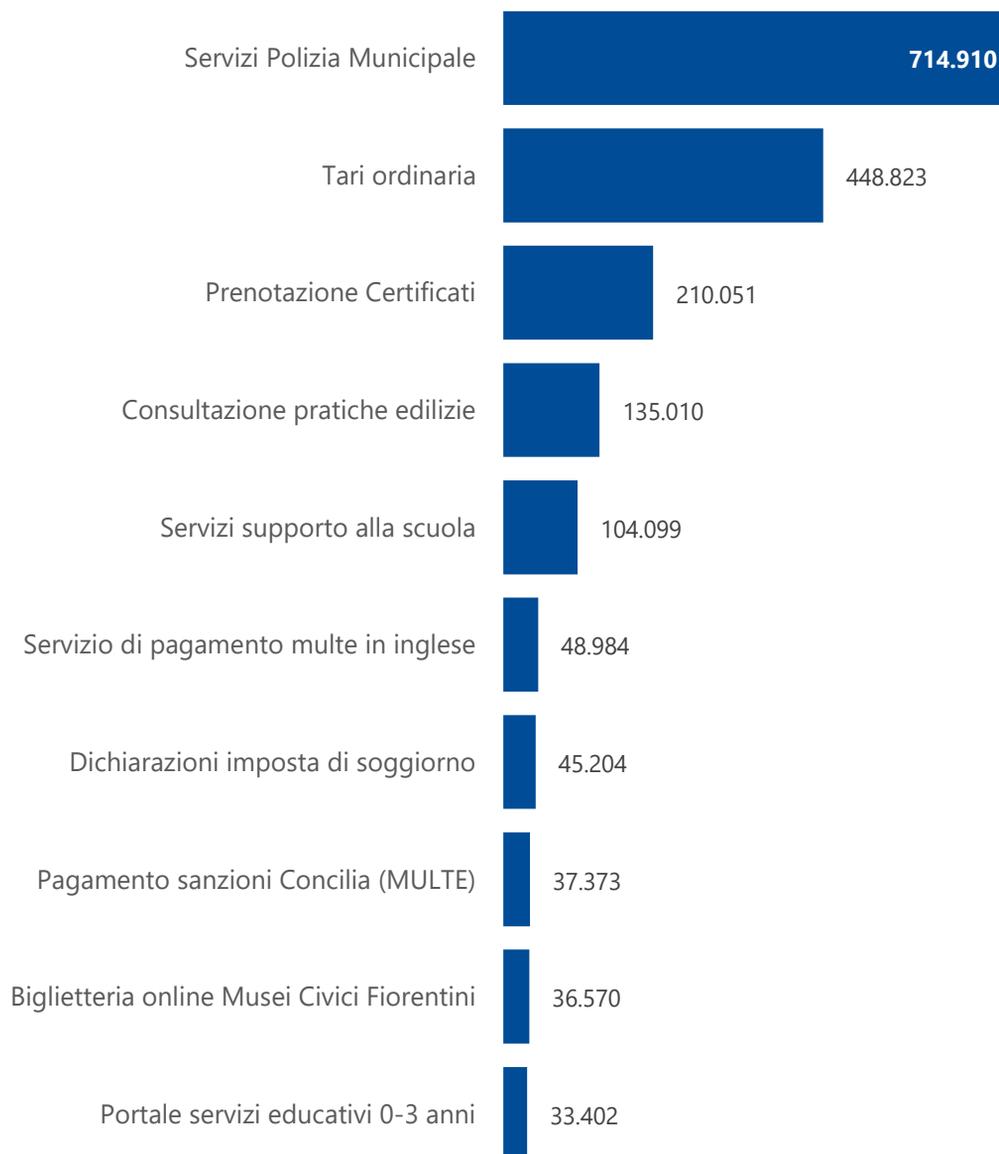
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero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

Sicurezza del cittadino e pronto intervento	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)

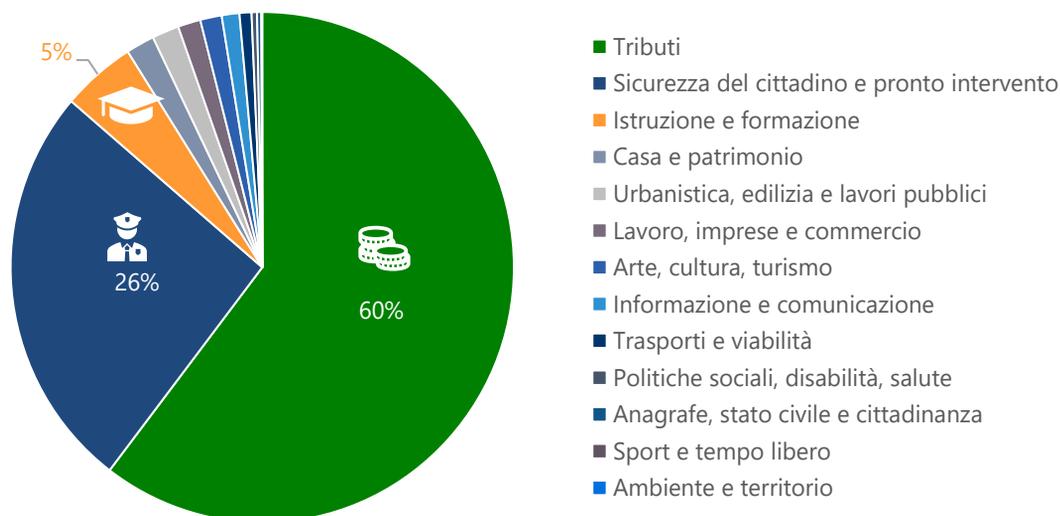
## PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



## 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%
<b>Tot Gestiti</b>	<b>2.779</b>	<b>2.261</b>	<b>-19%</b>

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

	2022	2023	var %
Aperto		9	
Risolto		52	
<b>Tot Gestiti</b>		<b>61</b>	

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

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

## LIVELLO DI SERVIZIO

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