

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Sistemi Informativi

Approvazione con DD 2026/8027 del 23 ottobre 2026

COMUNE DI FIRENZE

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO 3

1.1 - Principi e finalità 5

1.1.1 - Uguaglianza ed imparzialità
1.1.2 - Continuità
1.1.3 - Partecipazione
1.1.4 - Accessibilità della struttura
1.1.5 - Efficienza ed efficacia
1.1.6 - Diritto di informazione
1.1.7 - Tutela della privacy
1.1.8. - Sicurezza delle informazioni

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 8

2.1 - Caratteristiche
2.2 - Organizzazione
2.3 - Stakeholders
2.4 - Canali di accesso
2.5 - Contatti

3 - STANDARD DI QUALITÀ 19

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO 23

4.1 - Reclami
4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è il documento nel quale ogni ente pubblico erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi eroga, con quali modalità operative e quali standard di qualità intende assicurare.
La Carta dei Servizi stabilisce un patto fra soggetto erogatore del servizio e utente basato su:

- **definizione** di standard di qualità ragionevoli e rilevanti per l'utente;
- **verifica** periodica del rispetto degli standard;
- **ricerca** del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti.

La diffusione di tali strumenti si colloca nell'ambito di un percorso di modernizzazione all'interno di un lungo processo di riforma che dalla fine degli anni Ottanta ha cominciato a ridefinire i termini del rapporto tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini. Tale trasformazione è stata a sua volta incoraggiata dalla diffusione di buone pratiche nelle pubbliche amministrazioni europee.

La Carta dei servizi è uno degli strumenti su cui si è investito maggiormente nell'ambito dei programmi di sviluppo, di valutazione e di comunicazione della qualità nel settore dei servizi pubblici. La sua concezione risale alla direttiva del gennaio 1994, nota come Direttiva Ciampi-Cassese, dai nomi dell'allora Presidente del Consiglio dei ministri Carlo Azeglio Ciampi e del Ministro della Funzione Pubblica Sabino Cassese. Fu la prima disposizione ufficiale che imponeva, inizialmente a chi gestiva servizi pubblici in regime di monopolio, l'individuazione e il monitoraggio di standard di qualità.
Più recenti disposizioni legislative, già a partire dall' art. 2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come Finanziaria 2008, impongono la definizione di standard di qualità per tutti gli enti pubblici.
In particolare, è stato definito che al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali devono assicurare trasparenza e standard misurabili sulla qualità dei servizi offerti.
La delibera CIVIT n. 89/2010 ha confermato e ribadito la necessità di identificare e misurare indicatori di qualità dell'organizzazione, ovvero indicatori di performance.

La possibilità di implementare efficaci sistemi di misurazione della performance dipende non solo dagli strumenti scelti, ma anche, e soprattutto, da elementi organizzativi, quali la capacità di leadership e la cultura organizzativa dell'amministrazione pubblica, che deve fare proprio un modo di lavorare maggiormente partecipativo e finalizzato al miglioramento continuo dei servizi. Adeguati strumenti di supporto (per es. sistemi informativi e informatici) concorrono all'effettiva analisi, utilizzo e rappresentazione dei dati raccolti attraverso il sistema di misurazione. I parametri definiti dal CIVIT possono essere di seguito così sintetizzati:

◆ **Accessibilità**: Intesa come disponibilità di informazioni che consentono, al potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti;

◆ **Tempestività**: Il tempo che intercorre dalla richiesta iniziale all'erogazione del servizio o della prestazione;

◆ **Trasparenza**: È caratterizzata dalla disponibilità o dalla diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a chi richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo e con quali spese poterlo ricevere;

◆ **Efficacia**: È la rispondenza del servizio e della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi.

Più recentemente la pubblicazione della Carta dei Servizi è stata richiesta dagli adempimenti di pubblicità e trasparenza di cui all'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 ss.mm.
I cittadini fiorentini possono usufruire di una molteplicità di servizi telematici: anagrafe, servizi per le scuole e gli asili nido, pagamenti elettronici delle imposte comunali, Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP), richieste contributi e bonus sociali, ecc.
Firenze gode, inoltre, di un primato nazionale tra le amministrazioni comunali per gli Open Data, grazie a un portale online che a oggi raccoglie oltre 2.000 dataset pubblici che spaziano tra diversi ambiti, dall'amministrazione comunale alla mobilità, dall'ambiente ai beni culturali.
La presente Carta dei Servizi della Direzione Sistemi informativi (DSI) del Comune di Firenze è aggiornata a seguito di ogni modifica delle attività del servizio ed è rivista periodicamente, almeno una volta all'anno, in occasione del Riesame della Direzione, su proposta dell'RGQ (Referente del sistema di Gestione per la Qualità) o su iniziativa diretta della Direzione, al fine di valutare la costante idoneità degli indicatori di performance definiti dall'organizzazione.

1.1 - Principi e finalità

1.1.1 - Uguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio si fonda sul principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e dei portatori di interesse. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta in base a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o area geografica d'utenza. In ottemperanza alla normativa che contraddistingue l'erogazione di un pubblico servizio e in funzione di uno specifico valore dell'organizzazione, la DSI si impegna a erogare servizi in modo trasparente e imparziale, sulla base di criteri di obiettività e giustizia.

1.1.2 - Continuità

La raccolta, produzione ed elaborazione dei dati di competenza sono assicurati con continuità rispetto agli standard di qualità e di sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) definiti e senza interruzioni, salvo quelle legate a imprevedibili malfunzionamenti degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico e attività di manutenzione degli stessi, secondo quanto previsto nel SGSI (Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni). Nel caso in cui si manifestino disservizi, la DSI si impegna a dare immediata informazione dell'interruzione del servizio e a ridurre al minimo i tempi del disservizio, seguendo un opportuno processo finalizzato al ripristino tempestivo della conformità e alla registrazione di quanto verificatosi.

1.1.3 - Partecipazione

Gli utenti hanno la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi inoltrando reclami, proponendo azioni di miglioramento, offrendo suggerimenti costruttivi, nello spirito dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, che garantisce diritto di accesso ai documenti amministrativi. La DSI si impegna a rispondere agli utenti, acquisendo periodicamente dati sulla loro soddisfazione, tramite questionario distribuito agli utenti (customer satisfaction con tasso di risposta maggiore del 35%).

1.1.4 - Accessibilità della struttura

È assicurato un agevole accesso agli uffici del Servizio sia per la collocazione geografica, esterna al centro storico, sia per la facilità di accesso da parte delle persone diversamente abili attraverso l'utilizzo di ascensori abilitati allo scopo. La sede della DSI e della sala DR/BC (Disaster Recovery/ Business Continuity) non è comunque aperta al pubblico e gli accessi menzionati sono riferiti ad altri dipendenti dell'Ente, tecnici esterni, fornitori o altro personale di pubbliche amministrazioni soggetto a identificazione e registrazione da parte del personale che svolge il servizio di portierato e accompagnato durante il soggiorno nelle strutture menzionate.

1.1.5 - Efficienza ed efficacia

La DSI persegue il miglioramento continuo dei servizi erogati e dei propri obiettivi organizzativi attraverso un Sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001, supportato da una Politica per la Qualità con obiettivi e indicatori, da processi documentati e da un Manuale della Qualità. La DSI si pone anche l'obiettivo di sviluppare nel tempo un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), ispirato alla normativa UNI EN ISO 27001.

1.1.6 - Diritto di informazione

La DSI rende disponibili agli utenti i dati relativi all'efficienza e all'efficacia dei servizi. Ogni utente ha inoltre la possibilità di verificare l'esito di eventuali reclami o suggerimenti inoltrati sia tramite rapporto diretto sia tramite il canale ufficiale rappresentato dall'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

1.1.7 - Tutela della privacy

La DSI, nell'ambito della sua attività, aderisce scrupolosamente ai principi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali (GDPR) 2016/679 per garantirne la tutela. La DSI si impegna a trattare i dati personali in modo lecito, corretto e trasparente, garantendo che i soggetti interessati siano informati in merito al trattamento dei loro dati. Questi sono trattati solo per scopi specifici, espliciti e legittimi, conformemente agli scopi dichiarati al momento della raccolta, garantendo che siano adeguati, pertinenti, limitati, accurati e se necessario aggiornati. La DSI adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati personali, compresa la protezione contro il trattamento non autorizzato o illecito e contro la perdita, la distruzione o il danneggiamento accidentali. Attraverso l'applicazione rigorosa di tali principi, la DSI assicura un trattamento etico, sicuro e conforme alla normativa dei dati personali dei propri dipendenti, fornitori e cittadini.

1.1.8. - Sicurezza delle informazioni

La DSI, nell'ambito della sua attività, aderisce, adotta e rispetta le indicazioni e i requisiti in ambito cybersecurity, principalmente quanto previsto dalla Legge n. 90 e dal D.Lgs. n. 138 del 2024 oltre che dalle linee guida e dalle circolari dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). La DSI si impegna a rispettare quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza informatica per garantire la completa protezione dei dati e dei servizi digitali erogati, con l'obiettivo finale di realizzare un sistema informativo e un ecosistema digitale sempre più resiliente e sicuro.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La DSI ha svolto un ruolo preminente nell'ambito dell'innovazione tecnologica del Comune di Firenze nel corso delle ultime quattro decadi. Partendo dall'implementazione di un centro elaborazione dati basato su mainframe ha avviato sperimentazioni di office automation presso i vari uffici dell'Ente, realizzando in proprio numerosi gestionali e poi via via evolvendo le infrastrutture e le tecnologie utilizzate al passo con la rapida crescita che è propria del settore ICT (Information & Communication Technology) verso il cloud e i suoi diversi paradigmi di erogazione (IaaS/PaaS e SaaS quali Infrastructure/ Platform/Software-as-a-Service).
La DSI opera contemporaneamente su due fronti. Da un lato nei confronti di migliaia di dipendenti del Comune di Firenze - garantendo loro le condizioni ottimali per operare in modo efficace ed efficiente - e verso centinaia di migliaia di cittadini che ricevono i servizi di cui necessitano dai sistemi IT gestiti; dall'altro, è chiamata a porsi come soggetto promotore di innovazione, di sperimentazione di soluzioni di nuova generazione (*cloud computing, mobile computing, open government, cybersecurity, internet of things - IoT, digital twin*), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e della città stessa.
I due fronti fanno riferimento sia all'inquadramento normativo che regolamenta la cosiddetta Pubblica Amministrazione Digitale e il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, sia al continuo confronto con altre realtà metropolitane italiane ed europee. L'obiettivo di fondo è sempre quello di far sì che i cittadini di Firenze possano beneficiare di servizi digitali all'avanguardia erogati in sicurezza e caratterizzati da un'offerta sempre più usabile, confrontabile con le più avanzate esperienze nazionali ed estere.
Il Comune eroga servizi e svolge la propria attività amministrativa in numerose sedi distribuite sul territorio comunale. Per far fronte a queste esigenze, la DSI ha realizzato e gestisce una rete metropolitana in fibra ottica con velocità di connessione a gigabit, i cui nodi principali sono ormai attestati sulle decine di gigabit, che collega tra loro tutte le sedi principali e buona parte delle altre sedi minori. L'infrastruttura capillare di connettività assicura adeguati livelli di disponibilità e consente a tutti gli uffici, si tratta di quasi 3.700 postazioni di lavoro, di dialogare in modo efficiente, affidabile e sicuro con il sistema informatico centralizzato.
La DSI ha la responsabilità e la gestione diretta di circa 80 apparati IT, ancora fisici (server, blade, host, firewall, appliance, storage SAN e NAS, fiber channel switch, etc.), tra quelli ospitati:

- presso il data center di Regione Toscana, denominato TIX, in co-location (apparati residuali e in corso di dismissione);
- nella vecchia sala server, ad oggi sala dedicata ad ospitare solo apparati di sistema e di connettività, presso la sede della DSI;
- nella ex sala BC/DR presso la sede della Protezione Civile comunale, soluzione tecnologica in corso di progressivo adeguamento con soluzioni cloud-based a seguito dell'adozione dell'ambiente cloud;

e alcuni apparati residuali dislocati ancora nelle altre sedi principali presenti sul territorio comunale.

Anche in questo caso, l'evoluzione tecnologica ha giocato un ruolo fondamentale. Infatti, quasi la totalità dei sistemi è ormai virtualizzata e si contano diverse centinaia di virtual machine (vm); è stato quindi intrapreso da tempo quel percorso di consolidamento e di ottimizzazione delle risorse ICT indispensabile e al tempo stesso abilitante per l'adozione della soluzione cloud e volto ad assicurare livelli di disponibilità e di resilienza sempre più elevati.
Un'altra sfida importante per la DSI e per l'Ente nel suo complesso è stato il passaggio dello stesso data center verso una "dematerializzazione o completa virtualizzazione" dell'infrastruttura, sposando il cosiddetto paradigma di private cloud in modalità IaaS. La migrazione all'interno del progetto/convenzione di Regione Toscana denominata SCT (Sistema Cloud Toscana), soluzione qualificata sul cloud marketplace della PA dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), di quasi 400 vm si è conclusa a fine 2023, eccetto alcuni asset che saranno migrati, direttamente dalla vecchia infrastruttura in co-location al TIX, in soluzioni SaaS mediante contrattualizzazione pianificata per i prossimi mesi e finanziata con fondi PNRR.
Il sistema informatico centralizzato fornisce migliaia di servizi, tra quelli di base e di alto livello, che coprono tutti gli ambiti dell'infrastruttura IT interna (sistemi operativi, middleware, dbms, application e web, software e proxy applicativi, programmi, web services, GIS, apps, etc.), e garantisce giornalmente elevati livelli di disponibilità, di interoperabilità, di accessibilità e di fruibilità del dato, tipici di un moderno sistema informativo basato sulla qualità e sulla sicurezza della gestione dell'informazione.

La DSI opera anche avvalendosi di servizi di società partecipate. In particolare, si avvale della società multi-ente SILFI SpA, che dal 2019 ha incorporato per fusione la precedente Linea Comune SpA, creata nel 2005, che gestisce il Centro Servizi Territoriale (con l'erogazione di servizi online, l'integrazione col sistema pubblico d'identità digitale - SPID, la gestione di un sistema unico di pagamenti on-line aggiornato e integrato a PagoPA, cioè la nuova modalità per eseguire i pagamenti verso la pubblica amministrazione in modalità standardizzata), fornisce servizi per il Sistema Informativo Territoriale, gestisce il sistema Firenze Card e che sta svolgendo un ruolo sempre più consistente anche sul fronte delle applicazioni di smart city a livello turistico.
La quantità di asset digitali che la Direzione ha prodotto in questi anni, e che gestisce quotidianamente o con personale proprio o mediante fornitori, costituisce un patrimonio di soluzioni e infrastrutture digitali che rappresentano un valore consistente nel panorama regionale e anche nazionale degli enti locali.
La stessa quotidianità dei dipendenti inseriti nella DSI è cambiata radicalmente in questi anni: si è passati dall'avere come "clienti" della Direzione i soli uffici dell'ente, rispetto ai quali svolge funzioni di help-desk, ad orientarsi direttamente verso i cittadini per servizi online e applicazioni mobile, o verso imprese per la fruizione di Open Data arrivando ad offrire servizi ad altri enti, come, ad esempio, la condivisione dell'infrastruttura in fibra ottica e WiFi cittadina.
Sul versante interno è stata avviata ormai da tempo, verso l'intero Ente, l'installazione e diffusione degli strumenti di produttività individuale, di collaborazione condivisa, di messaggistica e call audio/video, della posta elettronica e gestione calendari tramite app e strumenti di cloud computing (soluzione Microsoft Office 365) secondo il paradigma SaaS e si sta sperimentando

anche la soluzione cloud Microsoft Azure per ospitare servizi e applicazioni con i paradigmi PaaS e SaaS.
La sfida di promuovere e condividere con i soggetti innovatori della città un manifesto per Firenze digitale che consente la messa a fattor comune e la valorizzazione integrata degli asset digitali di Firenze, avviata con l'approvazione della relativa deliberazione dalla Giunta comunale, sta andando avanti e anche nel settore IoT e comunicazione la Direzione ha esteso e consolidato alcuni progetti di rilievo (es. la smart *irrigation* estesa a 4 giardini/parchi) e ha avviato progetti di innovazione in nuovi ambiti (quali *smart parking, anonymous people counting, digital signage*, piattaforma di notifiche SEND). L'azione di promozione sul territorio del riuso e della messa in condivisione delle buone pratiche di innovazione già prodotte dai diversi soggetti, che permette di valorizzare ulteriormente quanto già sviluppato dalla DSI in questi anni, e di proporre alla cittadinanza un vero e proprio catalogo dell'offerta dei servizi digitali della Città di Firenze, è stata condivisa, attraverso protocolli formali, con enti primari sul territorio: la Regione Toscana, l'azienda sanitaria di Careggi, l'università di Firenze. Il modello di governance dell'innovazione in città, basato sulla condivisione di asset digitali fra i diversi soggetti erogatori di servizi pubblici in città, si è poi esteso ad altri partner quali la Camera di Commercio e le Public Utilities mediante l'intermediazione di Cispel Toscana (associazione delle utilities toscane).

2.1 - Caratteristiche

La DSI ha il compito di mettere a disposizione degli utenti risorse, dati e informazioni, nel rispetto delle normative in materia di protezione dei dati personali e di sicurezza dei dati. La rete intranet e quella internet vengono costantemente adeguate allo scopo favorendo l'accesso sia dell'utenza esterna sia di quella interna. La gestione dell'attività amministrativa, attraverso l'innovazione tecnologica e informatica, si evolve verso la progressiva semplificazione, assicurando la massima trasparenza sia degli atti sia delle procedure.

I fattori istituzionali e organizzativi influiscono in modo rilevante sull'efficienza del servizio. Gli aspetti fondamentali da considerare sono le competenze professionali, l'adeguatezza delle risorse, l'impegno in favore della qualità, la sicurezza (riservatezza, integrità e disponibilità) di dati e informazioni, l'accessibilità e la fruibilità dei servizi, l'imparzialità e l'obiettività.
La DSI riceve il suo mandato dall'Amministrazione, per il tramite degli obiettivi assegnati in sede di programmazione gestionale annuale e pluriennale, costantemente ribaditi in ogni occasione istituzionale, da ultimo nell'approvazione da parte della Giunta Comunale del "Manifesto per Firenze digitale", che ha dato vita ad una serie di partnership e di progetti sul territorio che rendono Firenze oggi un territorio altamente innovativo, dove studenti, ricercatori, imprese, università, partecipate, professionisti degli ordini e dei collegi possono fruire di una serie di opportunità di sviluppo di business, di competenze digitali e di nuove forme di cittadinanza attiva digitale. A tutti i cittadini deve essere reso sempre più semplice l'accesso a servizi e informazioni utili senza doversi preoccupare di quale singolo soggetto in città li stia effettivamente erogando.

La DSI si trova sempre più spesso in prima linea nello sviluppo di iniziative di coinvolgimento di scuole, associazioni, professionisti, basate sui dati aperti e sulle diverse tecnologie open source adottate. Lo sviluppo dei sistemi informativi e delle tecnologie che li supportano e contribuiscono alla diffusione e condivisione viene considerato fattore essenziale di sviluppo economico e sociale della città. In questo contesto di governance digitale cittadina, viene chiesto di creare le condizioni strutturali e sistemiche affinché alle cittadine e ai cittadini non vengano richiesti diverse volte gli stessi dati e siano loro stessi a dover approvare o meno i dati che li riguardano e che sono già in possesso della città.
Le risorse a disposizione della DSI devono essere costantemente idonee a soddisfare le necessità dei portatori di interesse compatibilmente con gli obiettivi politico-istituzionali. In un contesto di finanza pubblica che richiede la razionalizzazione della struttura della spesa, riducendola per liberare le risorse per garantire livelli di welfare adeguati, i risparmi che sono conseguibili da un'attenta implementazione delle risorse tecnologiche diventano fattore considerevole di sviluppo. I necessari investimenti richiesti per gli adeguamenti e per la virtualizzazione nei cloud dei servizi e dei data center devono essere parallelamente compensati dalla ristrutturazione delle voci di spesa.
Il livello di innovatività dei progetti di smart city finanziati dalla Commissione Europea e da fondi strutturali comunitari richiede inoltre una sempre crescente competenza specialistica per poter far fronte alle fasi di progettazione, project management e coordinamento delle diverse iniziative progettuali. È dunque sempre più importante riuscire ad accrescere le risorse umane a disposizione della Direzione con competenze adeguate e allo stato dell'arte dell'innovazione tecnologica.
La DSI impiega una molteplicità di tecnologie per la fornitura dei servizi. È stata ben evidenziata la complessità dell'attuale sistema informatico esistente nell'ente e della dimensione del bacino di utenza, interno ed esterno, a cui sono rivolti centinaia di servizi in esso ospitati. L'obiettivo di garantire elevati livelli di disponibilità, di interoperabilità, di accessibilità, di fruibilità, di integrità e di riservatezza (ove richiesto) del dato si scontra, di fatto, con questa molteplicità di servizi, varietà di utenti e numerosità dei sistemi IT che è necessario governare al meglio.
Un apporto determinante in questo ambito viene proprio dalle scelte strategiche condotte negli anni dalla DSI nell'adozione di soluzioni tecnologiche a supporto del servizio erogato nel suo complesso. Queste spaziano dai livelli più bassi delle tecnologie del mondo ICT, quindi da connettività e networking, fino alle soluzioni più avanzate in ambito applicativo, come siti web 2.0, 3.0 e 4.0, le app per dispositivi mobili, microservizi e container, meccanismi d'interoperabilità, la multicanalità della comunicazione e dell'erogazione dei servizi, passando per virtualizzazione, cybersecurity, soluzioni cloud-based e ambienti collaborativi online.

Sul versante di rete, per gli uffici viene utilizzata la rete metropolitana in fibra ottica proprietaria del Comune (FI-Net), con apparati hardware dedicati (router, switch, hot-spot wi-fi) e relativi sistemi di gestione della sicurezza (quali regole di controllo dell'accesso - ACL, reti private virtuali - VPN, sicurezza tramite firewall). Rientra in questo contesto anche la realizzazione di una vasta connettività WiFi, in continua e costante espansione, nelle aree strategiche del territorio comunale per erogare connettività agli utenti finali.

Sul versante sistemistico e servizi ICT di base si può segnalare che:

- Vengono impiegate tecnologie di virtualizzazione dei server da diversi anni, tanto che ormai oltre il 95% del sistema informativo elettronico è ospitato ed erogato sfruttando questo sistema;
- Sono attivi qualche centinaia di server e appliance Linux-based e circa un centinaio server Windows. Come precisato sopra, è in funzione una soluzione cloud (paradigma IaaS in convenzione SCT), per ospitare circa il 70% degli asset dell'Ente e, per i restanti asset, è stata pianificata una migrazione in cloud, adottando questa volta il paradigma SaaS e finanziata tramite fondi PNRR; per alcuni ambiti specifici sono stati anche attivati servizi di Public Cloud come Microsoft Azure e Amazon AWS;
- È ancora attivo un sistema centralizzato di backup e parziale disaster recovery (DR) che mantiene diverse centinaia di TB (Terabyte) di dati salvati su storage dedicato e altre centinaia di TB di copie storiche in uno storage archive in diversa sede, con una produzione giornaliera di vari TB di salvataggi aggiornati. Tale soluzione è in corso di dismissione e migrazione verso soluzioni cloud-based, già nel corso del 2026 i backup di quasi tutte le VM presenti nella soluzione IaaS passeranno alla soluzione gestita;
- Si utilizzano sistemi operativi e middleware, sia proprietari sia open source, per combinare al meglio i pregi, le best practices e i punti di forza delle due realtà;
- Sono adottate più tecnologie DBMS (Sistema di Gestione della base di Dati), in particolare Oracle EE, Postgres, MySQL, MariaDB, Microsoft SQL): produttori diversi per rispondere al meglio alla specificità dei diversi software, alle esigenze di ogni applicativo, alle valutazioni costi-benefici o ai vincoli dei progetti da realizzare;
- È stata ultimata la migrazione delle caselle di posta personali e di quelle condivise di ufficio verso l'ambiente collaborativo online della soluzione Microsoft 365, piattaforma qualificata ACN e certificata su norme internazionali di sicurezza e privacy (ISO/IEC 27001 e 2770x, SOC2, ecc.), su tenant della tipologia business (con pagamento a canone mensile), per gli uffici ordinari, e su tenant educational (gratuite, qualche migliaio), per tutto il personale afferente alla Direzione Istruzione;
- I servizi centralizzati di dominio, di posta elettronica, di navigazione web e di antivirus sono garantiti per tutte le postazioni dei dipendenti mediante un'infrastruttura combinata e interconnessa di appliance e sistemi, realizzati mediante software open source (proxy o gateway di navigazione, gateway di posta elettronica e relativi sistemi di protezione e filtraggio) e servizi a licenza, alcuni anche erogati in modalità SaaS in cloud, per assicurare una elevata disponibilità e piena sicurezza al relativo servizio di interesse.

La DSI è dotata di una unità organizzativa dedicata allo sviluppo del software in economia necessaria per soddisfare le esigenze specifiche di funzionamento dell'amministrazione in particolari ambiti. Su tale versante è in corso una trasformazione che proietta la direzione verso l'utilizzo di metodologie, strumenti e framework AGILE che consentono di acquisire la corretta reattività rispetto agli stimoli di innovazione che provengono sia dall'interno dell'Amministrazione che dal mondo esterno. In tale ambito è opportuno precisare che il parco applicativo vede la presenza sia di applicazioni sviluppate con risorse interne sia di applicazioni acquisite sul mercato, a loro volta

distinte tra pacchetti off the shelf (per es. produttività di ufficio) e applicazioni del tutto personalizzate (per esempio gestione documentale, gestione del personale). Da alcuni anni è stato implementato un repository centralizzato con a bordo Git, uno strumento molto potente che permette la conservazione e il tracciamento delle versioni del software sia di front end sia di quello realizzato internamente per i progetti aziendali.
Le applicazioni sviluppate con risorse interne sono realizzate utilizzando uno stack tecnologico di riferimento identificato all'interno dell'Ente basato su varie componenti open source, costantemente aggiornata da un punto di vista delle versioni delle componenti software, della sostituzione di eventuali obsolescenze, di applicazione di nuovi schemi progettuali, sottoposta costantemente a verifica di sicurezza, attuando le best practices DevSecOps.
Le applicazioni sviluppate internamente soddisfano le richieste delle Direzioni committenti, sia di automazione di ufficio che di carattere generale trasversale (esempio: valutazioni delle performance del personale), ma gestiscono anche servizi rivolti alla cittadinanza.

Dal punto di vista dei gestionali esterni, vi è un'attenta e continua attività che ha come obiettivo anche il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, grazie all'adeguamento normativo e a quello tecnologico.
Una peculiarità della DSI consiste nel fatto che il Sistema Informativo Territoriale (SIT), che spesso nelle organizzazioni è un ufficio a parte, è incardinato nella Direzione; infatti, considerato che il dato viene individuato come elemento centrale per l'organizzazione, è stato costituito un ufficio della DSI che si occupa di dati a 360 gradi, quindi non solo dei dati georeferenziati su mappe digitali, dei sistemi di Business Intelligence e di raccolta e analisi dei Big Data e sentiment analysis, e nel corso degli ultimi anni, ai rilievi con nuove tecnologie come droni, automezzi e laserscanner, ma che, più in generale, è orientato ad una grande attenzione al fenomeno della metadatazione, catalogazione e della data governance, in modo da promuovere la cultura del dato e da poter fornire sempre il miglior supporto decisionale. Molto importante anche la fornitura di dati in modalità open: il portale Open Data dell'ente è, dal 2011, molto attivo e mette a disposizione della cittadinanza, delle imprese e del mondo della ricerca come dati pubblici strati informativi ad alto valore.
La volontà della Direzione è quella di mettere tutte le nuove fonti dati, non solo quelle disponibili di soggetti come le società di servizi e il mondo della ricerca. Per tali tipi di richieste vengono stipulati accordi e convenzioni che descrivono le modalità di utilizzo di tutti i dati oggetto delle sperimentazioni.
Il front-end online del Comune è costituito dal sito web istituzionale (detto anche Rete Civica), dai siti web tematici e da diversi moduli on line che consentono la sottomissione di semplici istanze da parte dei cittadini. Utilizza un CMS (Content Management System) come ambiente di sviluppo, che si appoggia a un'infrastruttura ridondata collocata all'interno dei sistemi dell'Ente, ed è gestito direttamente dalla DSI.

La pubblicazione dei contenuti che quotidianamente vengono generati sui siti web avviene nel rispetto di un'organizzazione ormai consolidata negli anni che coinvolge circa un centinaio di redattori appartenenti alle diverse Direzioni del Comune coordinate per gli aspetti redazionali dall'Ufficio comunicazione e per quelli tecnici dalla DSI.
Sono parte integrante del front-end on line del Comune di Firenze i Servizi

On Line (detti anche SOL), ovvero lo strumento attraverso il quale numerose categorie di cittadini (es.: genitori, famiglie, professionisti, operatori economici, ecc.) hanno la possibilità di interagire per via telematica con l'Ente attraverso un canale sicuro ed efficace. Lo sviluppo e la manutenzione dei servizi on line sono curati dalla DSI che, negli ultimi anni, attraverso la continua evoluzione di questi servizi, ha consentito la chiusura di diversi sportelli fisici con vantaggi notevoli sia per l'Ente che per i cittadini.
In generale, per ciascuno dei servizi sopra descritti, viene assicurato controllo e supervisione, supporto informatico e un servizio di help desk multilivello.

Nell'ambito del processo di innovazione e miglioramento continuo dei servizi digitali, la Direzione Sistemi Informativi ha introdotto sul sito istituzionale del Comune l'assistente virtuale (chatbot) FestinaLente, basato su tecnologie di intelligenza artificiale. Tale strumento è finalizzato a facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi da parte di cittadini e utenti, fornendo risposte rapide e supporto nella navigazione del portale. L'impiego di queste tecnologie avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, sicurezza informatica e trasparenza amministrativa, nonché in coerenza con i principi e gli obblighi previsti dal Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale (AI Act), garantendo un utilizzo responsabile, sicuro e controllato degli strumenti digitali.

2.2 - Organizzazione

Attuale direttore della Direzione Sistemi informativi
è la dott.ssa **Caterina Graziani**:
Tel. 055 3283807, ed e-mail caterina.graziani@comune.fi.it

I responsabili della Direzione Sistemi Informativi sono i seguenti:

SERVIZIO Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche
Ricci Leonardo - Dirigente
Tel. 055 328 3810, mail leonardo.ricci@comune.fi.it

Risorse Dati, Open Data e SIT
Geri Emanuele - Responsabile
Tel. 055 328 3845, mail emanuele.geri@comune.fi.it

Servizi digitali per la città
Foresta Francesco - Responsabile
Tel. 055 328 3869, mail francesco.foresta@comune.fi.it

SERVIZIO Gestione Infrastrutture Tecnologiche
Tommaso Monciatti - Dirigente
Tel. 055 328 3811, mail tommaso.monciatti@comune.fi.it

Progetti di Innovazione del Sistema Informativo
Lo Giudice Fabio - Responsabile
Tel. 055 328 3831, mail fabio.logiudice@comune.fi.it

Sviluppo progetti aziendali
Vannetti Riccardo - Responsabile
Tel. 055 328 3802, mail riccardo.vannetti@comune.fi.it

SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
Bertelli Luca - Dirigente
Tel. 055 328 3813, mail luca.bertelli@comune.fi.it

Cybersicurezza, sistemi e cloud
Carboncini Valerio - Responsabile
Tel. 055 328 3874, mail valerio.carboncini@comune.fi.it

Reti, Postazioni e Multimedia
Galia Nicolò - Responsabile
Tel. 055 328 2713, mail nicolo.galia@comune.fi.it

2.3 - Stakeholders

Gli Stakeholders dei nostri servizi sono riconducibili ai soggetti esterni e interni all'amministrazione:

- Cittadini
- Aziende/Imprese
- Altri che usufruiscono delle reti e del wifi sul territorio della Città (in particolare turisti)
- Organi politici e istituzionali
- Public Utilities e Associazioni (es Cispel Toscana)
- Strutture dell'Amministrazione:
  - Corpo Polizia Municipale
  - Ufficio del Sindaco
  - Istruzione
  - Servizi territoriali e protezione civile
  - Direzione generale
  - Segreteria generale e affari istituzionali
  - Avvocatura
  - Risorse umane
  - Risorse finanziarie
  - Patrimonio Immobiliare
  - Urbanistica
  - Cultura e sport
  - Attività economiche e turismo
  - Ambiente
  - Servizi Sociali
  - Ufficio gare e appalti
  - Infrastrutture di viabilità e mobilità
  - Sistema tramviario metropolitano
  - Servizi tecnici
  - Supporto amministrativo direzioni tecniche
  - Sistemi informativi
  - Società partecipate, associazioni, fondazioni e altri organismi in controllo pubblico
- Uffici speciali:
  - Attuazione grandi progetti
  - Abitare e housing

- Enti e strutture esterne:
  - Regione Toscana
  - Città Metropolitana di Firenze
  - Università di Firenze
  - Società della salute
  - Commissione Elettorale Circondariale
  - Azienda Sanitaria Locale/AOUC Careggi
  - Società partecipate
  - Ministeri (Ag. Entrate/Territorio, Interni/Prefettura)
  - ANAC
  - AGID
  - ACN
  - DTD
  - Istituti nazionali del welfare
  - ANCI-ANCITEL
  - Istituti scientifici, storici e culturali
  - Associazioni di volontariato
  - Associazioni civiche
  - Associazioni professionali
  - Associazioni sportive e ricreative

2.4 - Canali di accesso

Utenza esterna (sito istituzionale): https://www.comune.firenze.it/
Utenza esterna (portale dei servizi): https://servizi.comune.fi.it/servizi
Utenza interna: http://www.comune.intranet/

2.5 - Contatti

PROCESSI QUALITÀ	PRINCIPALI COMPETENZE	RESP.	PRINCIPALI MAIL DI CONTATTO
amm. digitale	Firme digitali, PEC, portali PA digitale, progetti innovativi	Fabio Lo Giudice	amministrazione.digitale@comune.fi.it
backoffice	Atti.co, Sigedo, SDEA, Sigepro, JENTE	Fabio Lo Giudice	eq.progettidiinnovazione@comune.fi.it
dati-sit	Open Data, SIT, altre risorse dati e backend	Emanuele Geri	eq.rdods@comune.fi.it
postazioni	Postazioni e coord. referenti informatici	Nicolò Galia	postazioni@comune.fi.it
redazione web	Rete civica e portali web interni ed esterni	Francesco Foresta	redazioneweb@comune.fi.it
reti	Infrastrutture di rete, Internet, multimedialità	Nicolò Galia	eq.reti@comune.fi.it
sistemi	Server, posta, cloud, TIX, intranet, Office365	Valerio Carboncini	eq.sistemi@comune.fi.it assistenza.teams@comune.fi.it
sol	SOL, app e altre attività di frontend	Francesco Foresta	amm.sol@comune.fi.it
sviluppo	Sviluppo interno componenti applicativi ed asset	Riccardo Vannetti	eq.sviluppoprogetti@comune.fi.it
trasparenza	Cooperazione con i responsabili trasparenza	Riccardo Vannetti	trasparenza@comune.fi.it

Per informazioni sul sistema della qualità: rgq.dsi@comune.fi.it

Per informazioni sull'impegno della DSI per la sicurezza informatica: sicurezza.informatica@comune.fi.it

Amministrazione: amministrazione.dsi@comune.fi.it

Magazzino e logistica: magazzino.dsi@comune.fi.it

Per informazioni generali e direzionali: direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it

Tel. 055 3283807 - 055 3283858

La sede della DSI è in Via Reginaldo Giuliani 250 - 50127 Firenze



3 - STANDARD DI QUALITÀ

La DSI ha adottato e implementato indicatori di performance e procedure gestionali riferite alla propria organizzazione attraverso la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità o SGQ), quale garanzia del rispetto di impegni e adempimenti sia cogenti sia volontari. Nello specifico, la DSI è certificata dal 2017, con ultima emissione di conformità alla norma ISO emessa nel luglio 2023, per le seguenti attività: Progettazione e realizzazione dei servizi di: amministrazione digitale, data center, front end, gestione postazioni di lavoro, back end, software applicativi, intranet, infrastrutture di rete e multimedialità.
Manifestando il proprio interesse per l'Avviso Pubblico n. 3/2022 dell'ACN per la presentazione di proposte per la realizzazione di interventi di potenziamento della resilienza cyber delle Regioni, dei Comuni capoluogo facenti parte di Città metropolitane, delle Province autonome a valere sul PNRR, Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.5 "Cybersecurity", la DSI è impegnata nell'analisi della postura di sicurezza, nella redazione del piano di potenziamento e nella progettazione di nuovi sistemi per la mitigazione del rischio cyber, nel quadro del progetto CYBERSECURITY - FRAMEWORK & TOOLS.

A tali parametri diventa indispensabile aggiungere anche quelli di un moderno Sistema di Gestione in Sicurezza delle Informazioni (SGSI), in ottemperanza alle recenti normative sulla cybersecurity (Legge 90 e D.Lgs. 138 del 2024) che rientra tra gli obiettivi organizzativi primari della DSI, cioè:

- **Riservatezza (e confidenzialità)**: Le informazioni devono poter essere accessibili solo da persone identificate e autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di accesso improprio e dell'utilizzazione dell'informazione da parte di soggetti non autorizzati

- **Integrità**: I dati e le informazioni devono essere protette da modifiche non autorizzate ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di cancellazioni o modifiche di informazioni a seguito sia di fatti accidentali e/o naturali, che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

- **Disponibilità**: Le informazioni, i servizi e le applicazioni devono essere disponibili, quando necessario, ovvero la riduzione a livelli accettabili del rischio di impedimento agli utenti autorizzati di fruire del sistema informativo e di accedere e utilizzare le informazioni, sia a seguito di fatti accidentali e/o naturali che di atti dolosi di soggetti non autorizzati

La DSI garantisce giornalmente elevati livelli di disponibilità, di accessibilità e di fruibilità del dato, tipici di un moderno sistema informativo basato sulla qualità e sulla sicurezza della gestione dell'informazione; queste qualità sono oggetto di misurazione tramite specifici indicatori. Gli indicatori di disponibilità sono soddisfatti con valori di oltre il 98% annuo.
Di seguito sono dettagliate le attività svolte dalle principali aree della Direzione, con l'indicazione degli impegni per avviare a soluzione le criticità riscontrate.

I software applicativi sono classificati sulla base della loro strategicità nei confronti delle attività dell'organizzazione in tre livelli: basso, medio e alto. Per il software prodotto in economia dalla Direzione Sistemi Informativi è prevista l'applicazione di test di sicurezza periodicamente e durante il processo di sviluppo e di dispiegamento. Le metodologie di sviluppo più recenti hanno inglobato le fasi di verifica delle vulnerabilità direttamente all'interno del processo di sviluppo; per tale motivo, per il software acquistato a carrello oppure commissionato specificatamente, la verifica delle vulnerabilità dipende dai singoli produttori.
Sistemi sottoposti ai test di sicurezza e di vulnerability assessment automatici, completi del risultato rilevato e suddivisi in base alla rete di presenza e, quindi, del livello di rischio a cui sono sottoposti:

◆ Esecuzione di "vulnerability assessment" (scansione vulnerabilità sui server, servizi e sistemi informatici di base) per ogni rete principale (pubblica, intranet) almeno annualmente:

1. Sistemi pubblici < 10% dei servizi di base o degli host con rischi classificati alti (superiore a 7,0 di indice CVSS)

2. Sistemi intranet < 25% dei servizi di base o degli host con rischi classificati alti (superiore a 7,0 di indice CVSS)

Come policy e applicata nei test, è stato valutato che a fronte di una segnalazione rilevata dai sistemi di vulnerability assessment, valori con punteggio CVSS (acronimo che sta a indic
are "Common vulnerabilty Scoring System" - https://en.wikipedia.org/wiki/Common_Vulnerability_Scoring_System) superiore ad una certa soglia, la stessa venga poi presa in carico e tracciata come previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) della Direzione Sistemi Informativi. A quel punto, se non è stato possibile risolvere il problema, ad esempio per fattori ostativi di natura tecnica (sistema operativo obsoleto ma deve essere mantenuto in quanto l'applicativo ospitato funziona solo su quello, vecchi protocolli di cifratura attivi per consentire a utenti con dispositivi più datati di fruire del servizio, ecc.), economica, ecc., viene comunque fatta un'analisi del rischio residuo e la stessa viene riportata come indicazione sul ticket.

Azioni di sviluppo in campo digitale, orientate costantemente a incrementare i livelli qualitativi di servizio, sono testimoniate dalle ripetute conferme degli ottimi piazzamenti del Comune di Firenze in una delle graduatorie più importanti a livello nazionale sulle smart cities; infatti, nel 2025 per il sesto anno consecutivo la nostra città è nella prima fascia della classifica ICity Rank di ForumPA sullo stato di digitalizzazione dei comuni capoluogo italiani, confermandosi tra le città più digitali d'Italia, con ottimi piazzamenti nelle diverse dimensioni esaminate dalla ricerca (Amministrazioni Digitali, Comuni Aperti e Città Connesse).

Impegni di servizio:

	SERVIZIO	UTENZA	TERMINI	RESPONSABILE
1	Gestione e rilascio credenziali di autenticazione, firma digitale; richieste relative a PKI e PEC	amministratori e dipendenti	Presa in carico entro 3 giorni nell'85% e tempo di risposta entro 4 giorni nell'85%	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
2	Gestione data center (virtuale): dns e ntp, backup e restore, sistemi IT Servizi Intranet (supporto utenti, posta, navigazione) e assistenza postazioni	direzioni e uffici del comune	Disponibilità > 99,6% annuo Presa in carico entro 3 giorni nel 90% e tempo di risposta entro 4 giorni nel 90%	SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
3	Gestione front end: retecivica, open data, servizi on line, digital signage, applicazioni mobile, SUAP	cittadini e imprese	Presa in carico entro 3 giorni nell'85% e tempo di risposta entro 4 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
4	FirenzeWIFI nelle aree coperte	turisti, cittadini, pubbliche amministrazioni, università	Disponibilità > 99,6% annuo (il servizio è di tipo "best effort")	SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
5	Connettività Fi-Net	direzioni e uffici del comune, scuole, biblioteche, musei e altre istituzioni culturali, pubbliche amministrazioni, terzo settore	Disponibilità > 99,6% annuo Presa in carico entro 3 giorni nel 90% e tempo di risposta entro 4 giorni nel 90%	SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
6	Help desk e postazioni di lavoro	referenti nelle direzioni e uffici del comune; scuole comunali	Presa in carico entro 3 giorni nel 90% e tempo di risposta entro 4 giorni nel 90%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
7	Intranet: posta elettronica, navigazione web, SSO, dominio	direzioni e uffici del comune; scuole comunali	24x7; disponibilità >99,6% annuo Presa in carico entro 3 giorni nel 90% e tempo di risposta entro 4 giorni nel 90%	SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
8	Applicazioni aziendali: gestione e manutenzione	direzioni e uffici del comune; scuole comunali; amministrazioni pubbliche	Presa in carico entro 3 giorni nell'85% e tempo di risposta entro 4 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche
9	Supporto eventi (esempi: elezioni, mondiali ciclismo, repubblica idee, state of the union, opera di firenze, evento Major Cities of Europe, Incontro dei Sindaci e dei Vescovi del Mediterraneo, ecc.)	città	a richiesta	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; SERVIZIO Sicurezza, Infrastruttura e Architettura IT dell'Ente
10	Gestione documentale: AttiCo, SiGeDo, Teleforum, Pea, Sigepro, etc..	direzioni e uffici del comune	Presa in carico entro 3 giorni nell'85% e tempo di risposta entro 4 giorni nell'85%	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche; Servizio gestione infrastrutture tecnologiche



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

La DSI del Comune di Firenze assicura la gestione di tutti i reclami e di tutti i suggerimenti che contribuiscano a migliorare continuamente i servizi erogati. A questo proposito, qualora siano segnalati episodi di disservizio, accertatane la fondatezza, l'utente può ottenere il ripristino, ove possibile, della corretta situazione o della fornitura richiesta.
Al di fuori delle procedure di help desk codificate, reclami o segnalazioni, non in forma anonima, devono essere formulati per iscritto e inviati all'indirizzo e-mail: direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it. Viene assicurata una risposta entro 20 giorni lavorativi all'utente che desidera ricevere un qualsiasi riscontro.

4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Nella realizzazione degli applicativi destinati agli uffici dell'Ente, la DSI adotta un approccio metodologico di tipo AGILE, orientato al coinvolgimento strutturato e continuativo degli utenti interni delle Direzioni committenti. In tale ambito, gli utenti finali assumono un ruolo attivo lungo l'intero ciclo di vita del progetto, partecipando in modo collaborativo alle fasi di **individuazione dei fabbisogni, definizione e prioritizzazione dei requisiti**, nonché alle attività di **sviluppo, validazione** e **testing**.
Il processo si articola secondo logiche iterative e incrementali, in un **ciclo continuo di rilasci (release cycle)**, nel quale viene privilegiata la **rapidità di messa in esercizio** di funzionalità essenziali rispetto alla loro ampiezza e completezza iniziale. Tale impostazione consente di recepire tempestivamente i feedback degli utenti e di adattare progressivamente le soluzioni sviluppate alle esigenze operative emergenti.
L'intero modello si integra con il paradigma **DevOps**, favorendo la collaborazione tra le componenti di sviluppo, gestione applicativa e utenti, e garantendo una continua evoluzione dei sistemi attraverso rilasci frequenti, controllati e validati con il diretto contributo degli uffici utilizzatori.
Per quel che riguarda i servizi rivolti ad utenti esterni (cittadini, professionisti e imprese), la DSI è impegnata sia nella promozione di iniziative di co-design che nella realizzazione di indagini di customer satisfaction sui servizi resi in modalità digitale.

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Per quel che riguarda i servizi rivolti ad utenti interni, ogni anno viene somministrato un questionario di customer satisfaction ai dipendenti dell'Ente, per rilevare il gradimento in merito ai principali servizi erogati. Per quel che riguarda i servizi rivolti ad utenti esterni (cittadini, professionisti e imprese), la DSI supporta le Direzioni titolari dei servizi resi in modalità digitale nella realizzazione di indagini di customer satisfaction.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La carta dei servizi viene pubblicata sul sito del Comune di Firenze alla pagina: Amministrazione trasparente/servizi erogati/ carta dei servizi (al seguente link https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita).

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

COMUNE DI FIRENZE