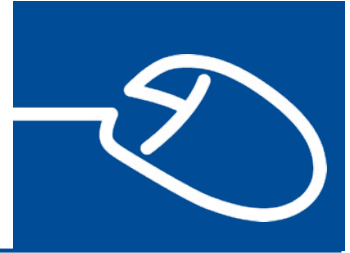




Report annuale
2021



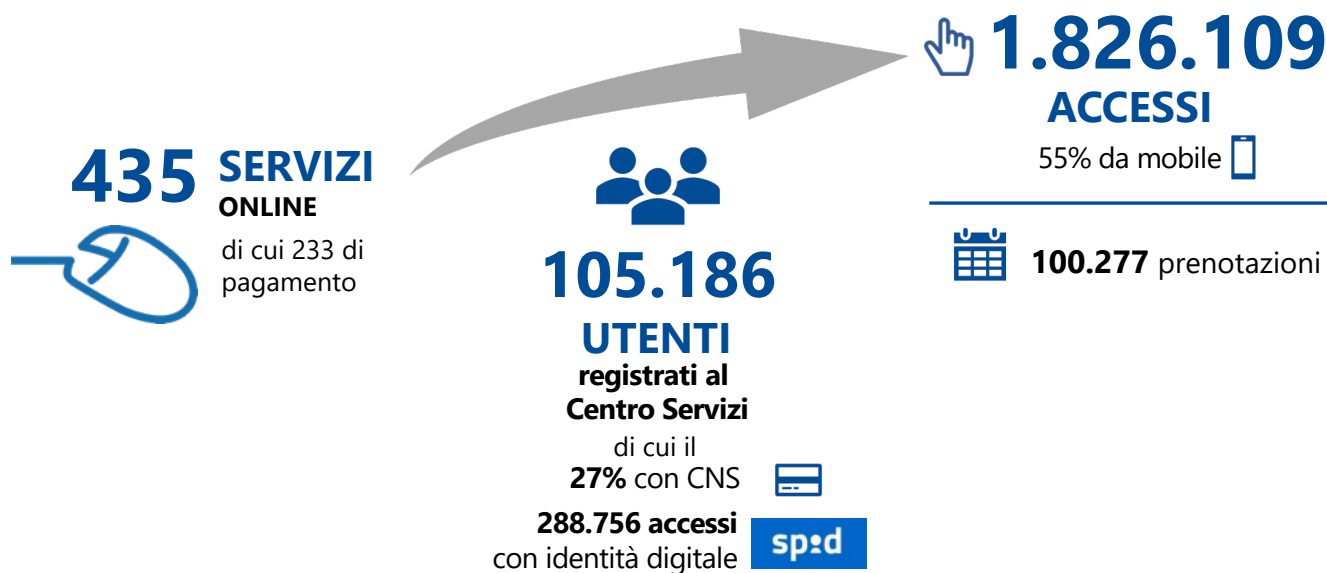
Centro Servizi



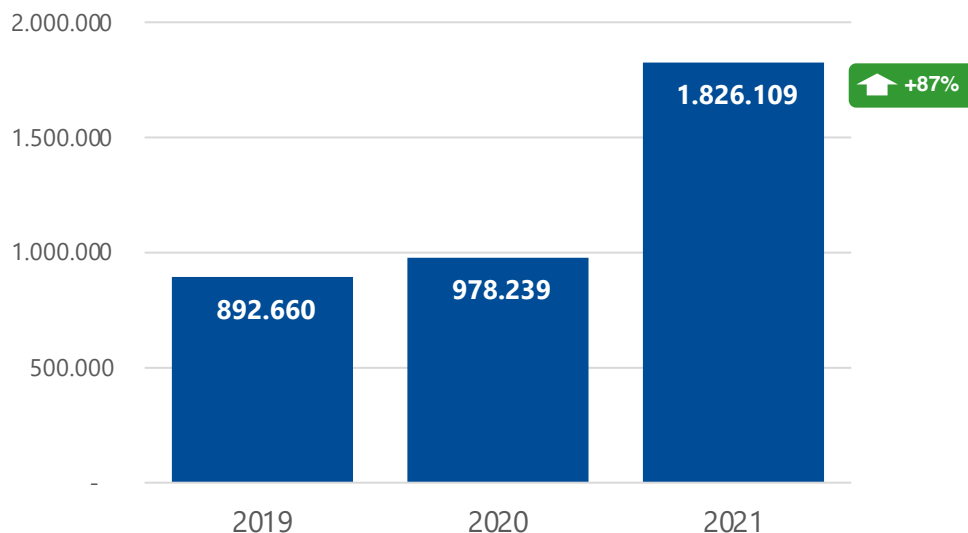
Oltre **1,8 milioni** di accessi ai servizi online
+87% rispetto al 2020

IN SINTESI

NELL'ANNO 2021



ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA'

RILASCIO CREDENZIALI

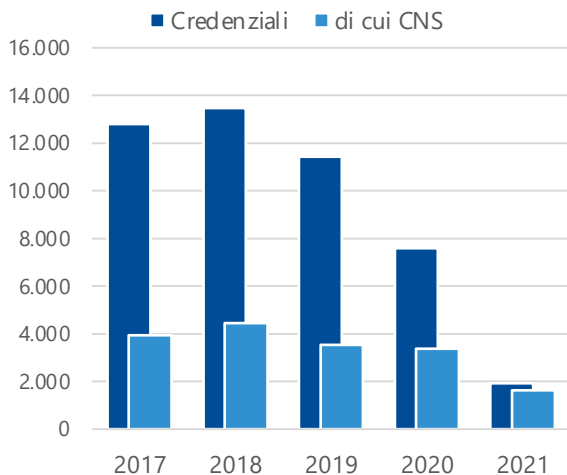


105.186 utenti attivi ad oggi,
di cui oltre **24.000** registrati con CNS

ULTIMI 5 ANNI

Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2017	12.807	3.935
2018	13.459	4.460
2019	11.429	3.547
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
Totale	47.229	16.970

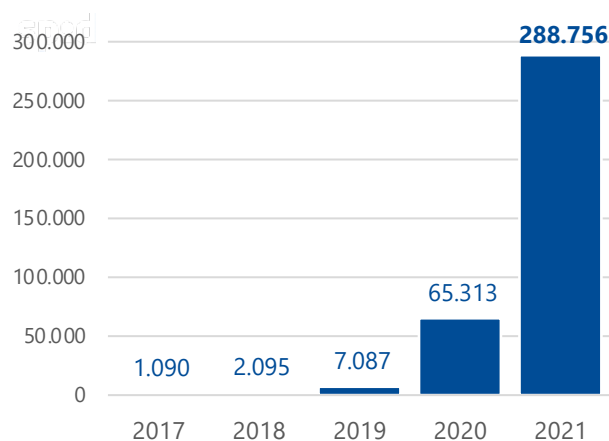
Rilascio nuove credenziali interrotto
a fine febbraio 2021



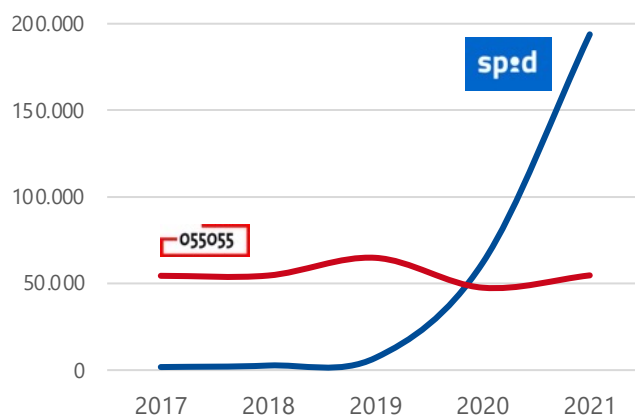
ACCESSO AI SERVIZI



288.756 login nell'anno attraverso
autenticazione **Spid** (+340% sul 2020)



Dall'inversione di tendenza registrata nel
2020, gli accessi SPID sono oggi **3,5 volte***
maggiori degli accessi con credenziali 055
e rappresentano il **78%** degli accessi totali



* Stima basata su sottoinsieme di principali servizi autenticati

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

435
servizi

di cui **233**
di pagamento

	Ambiente e territorio	23
	Anagrafe, stato civile e cittadinanza	59
	Arte, cultura, turismo	17
	Casa e patrimonio	15
	Informazione e comunicazione	35
	Istruzione e formazione	62
	Lavoro, imprese e commercio	36
	Politiche sociali, disabilità, salute	15
	Sicurezza del cittadino e pronto intervento	22
	Sport e tempo libero	7
	Trasporti e viabilità	22
	Tributi	80
	Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	42

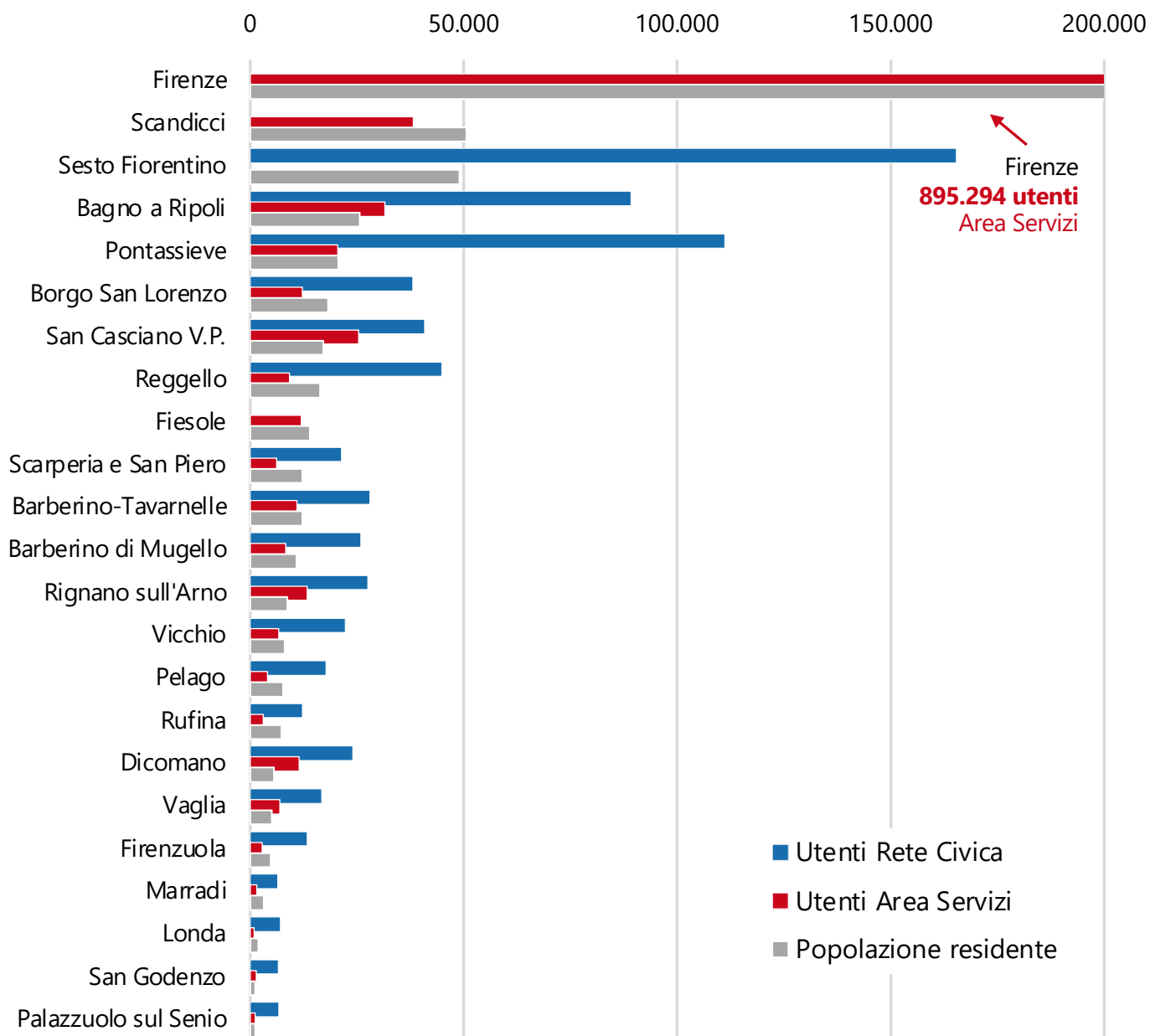
PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE
435
servizi

656
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	14	2	3	6	12	5	4	4		5	10	6	14	39	72
Barberino M.Ilo	13			6		3				4	8	7	13	11	41
Barberino V.Elsa				2											2
Barberino-Tavarn.	5			1	1	2					7		5	7	16
Borgo S.Lorenzo	6			5	13	1					3		6	2	28
Campi Bisenzio											4			3	4
Dicomano	6			3	6		1				3		6	1	19
Fiesole				2	1	1		1			9			7	14
Figline-Incisa											2				2
Firenze	14	10	6	8	26	11	7	7	5	5	35	8	14	72	155
Firenzuola				3										1	3
Greve in Chianti											2			1	3
Londa				3										1	3
Marradi				2	2							3		4	7
Palazzuolo				2											2
Pelago				3							4	4		8	11
Pontassieve	1	3		4	6			1		2	2	1	1	8	21
Reggello				2	4			1				1		2	8
Rignano S.Arno				1		1									2
Rufina	4			3							2		4	6	9
S.Casciano V.P.	7			3		2		1			4		7	4	17
S.Godenzo				3							4			5	7
Scandicci	7			4	1	4	2	1			1	1	7	5	25
Scarperia-S.Piero	7			6	6						4	6	7	7	29
Sesto F.no	8	2	1	5	10	2	1	3	1	4	2	8	8	24	48
Tavarnelle V.Pesa	2			2									2		4
Vaglia				2		1									3
Vicchio				2	7						17			1	26
Unione Chianti				2	2	1	1	5			3	1		11	15
Unione Mugello				6		3		2			5	1		6	17
Unione Valdarno			3	3	1	3		1			4			10	17
Città Metropolitana			2	4		8		4	1	3	3			23	26
Totale	24	94	17	15	98	98	48	16	31	7	23	138	47	269	656

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

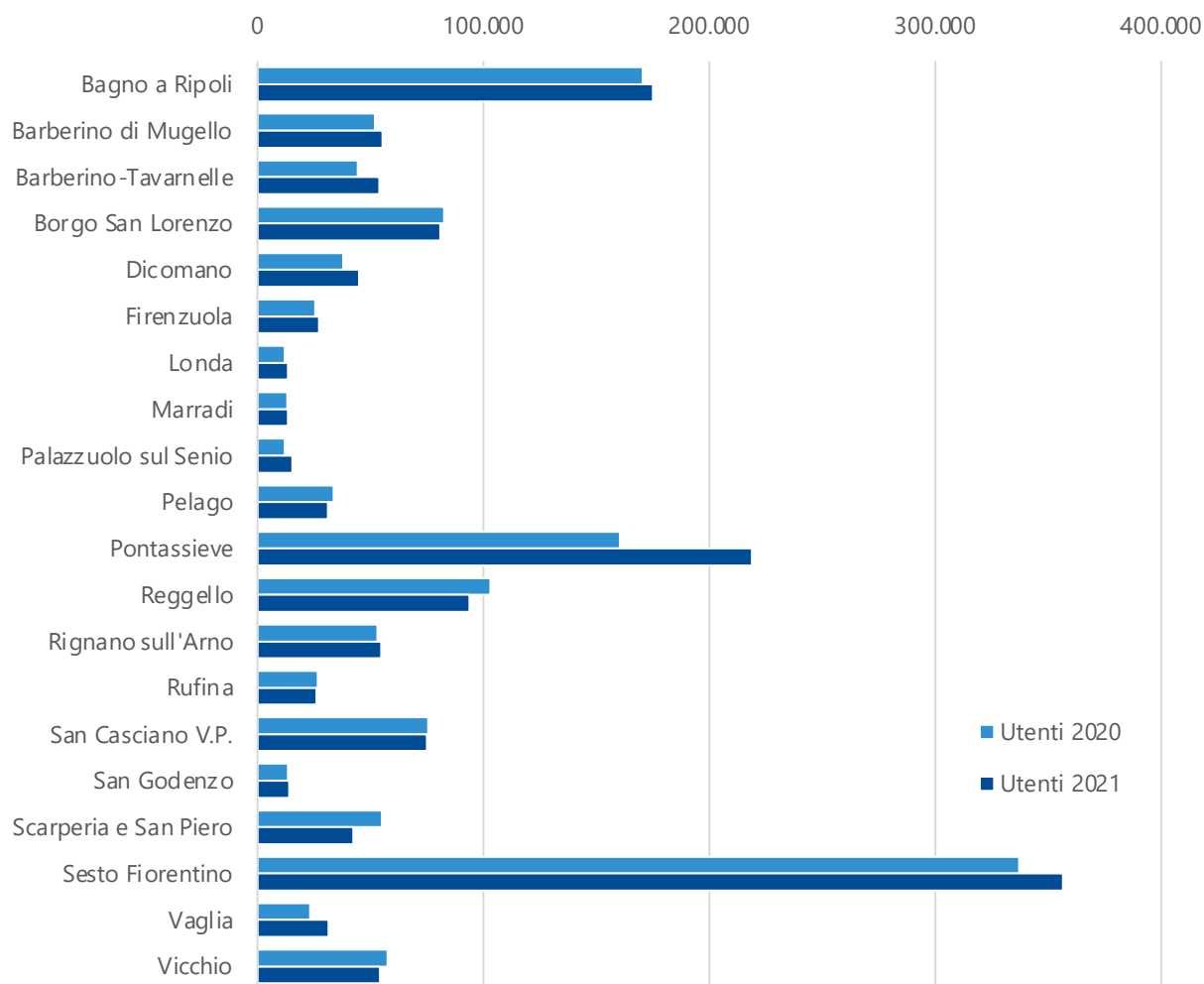
RETE CIVICA E AREA SERVIZI UTENTI



Dati ordinati per numerosità della popolazione

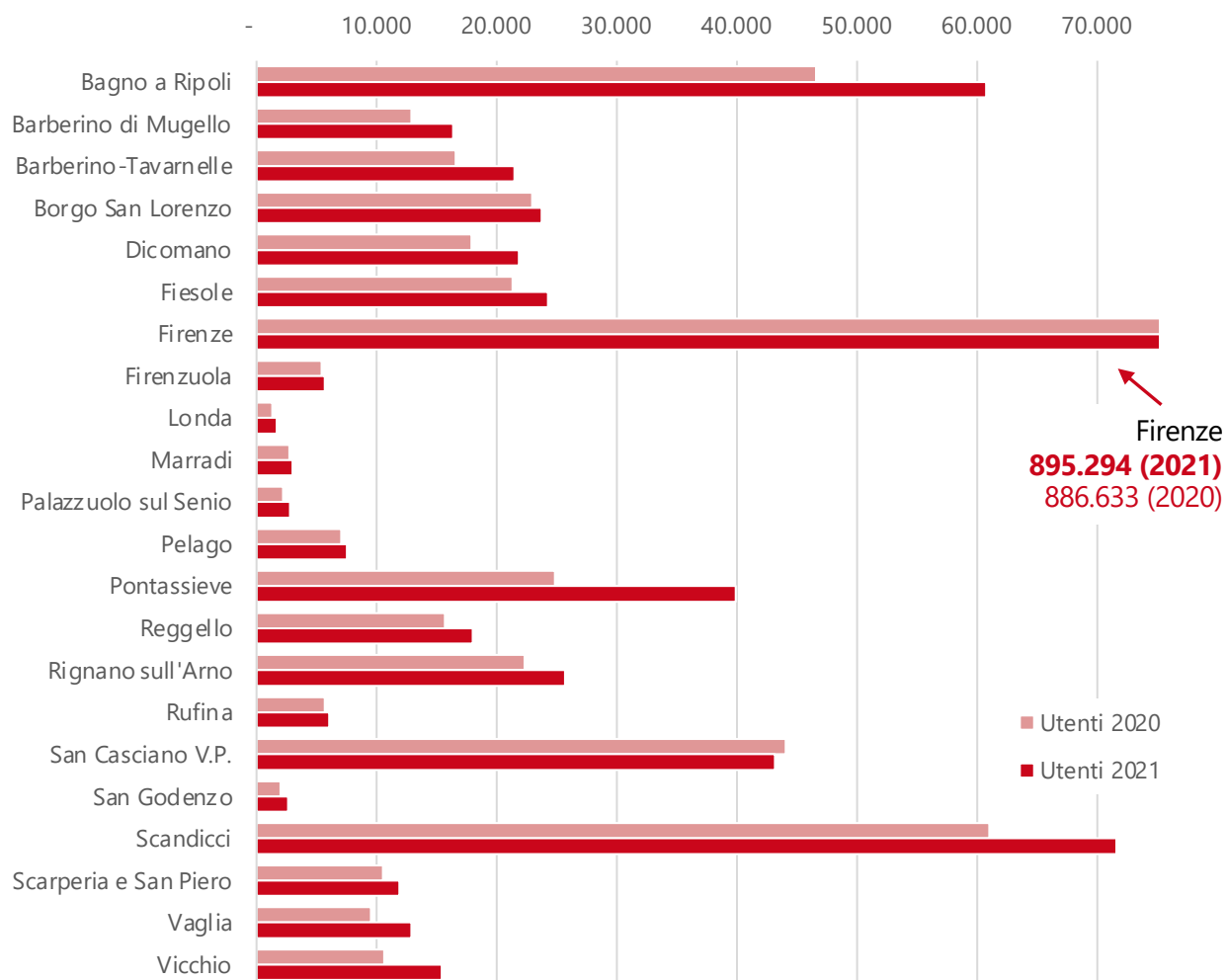
RETI CIVICHE CONFRONTO UTENTI 2020-2021

Sono circa **1,5 milioni** gli utenti delle reti civiche dei comuni (escluso Firenze), il **6%** in più rispetto al 2020, anno di forte aumento di utilizzo specialmente nel periodo di inizio pandemia Covid-19



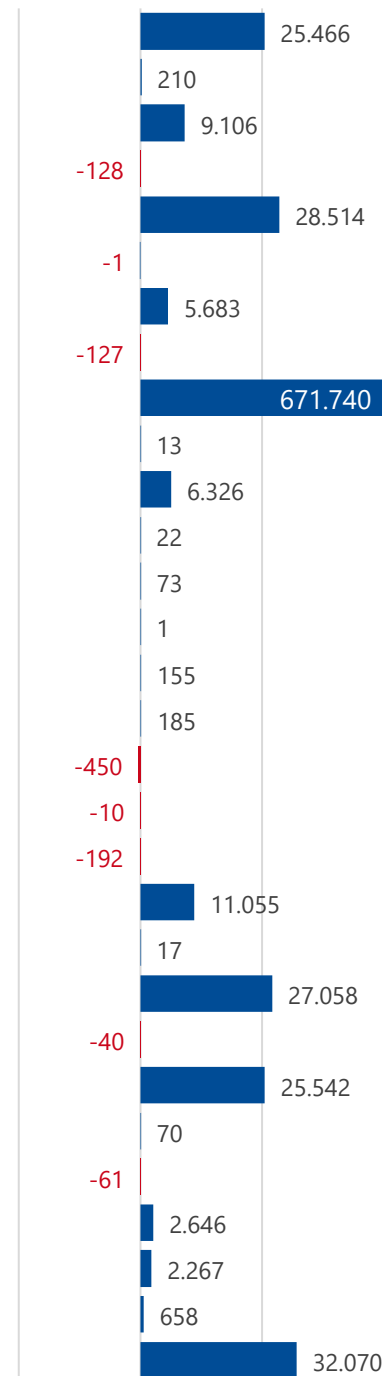
AREA SERVIZI CONFRONTO UTENTI 2020-2021

In aumento anche gli utenti delle aree servizi (+6,5%),
che passano da 1,25 a **1,33 milioni**



PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER ENTE 2021-2020

	2020	2021	Diff %
Bagno a Ripoli	6.570	32.036	79%
Barberino di Mugello	2	212	99%
Barberino-Tavarnelle	-	9.106	-
Borgo San Lorenzo	398	270	-47%
Campi Bisenzio	-	28.514	-
Dicomano	14	13	-8%
Fiesole	2.354	8.037	71%
Figline-Incisa	143	16	-794%
Firenze	917.382	1.589.122	42%
Firenzuola	-	13	-
Greve in Chianti	-	6.326	-
Londa	-	22	-
Marradi	29	102	72%
Palazzuolo	-	1	-
Pelago	21	176	88%
Pontassieve	898	1.083	17%
Reggello	598	148	-304%
Rignano sull'Arno	176	166	-6%
Rufina	1.230	1.038	-18%
San Casciano V.Pesa	263	11.318	98%
San Godenzo	-	17	-
Scandicci	27.100	54.158	50%
Scarperia-S.Piero	44	4	-1.000%
Sesto Fiorentino	19.206	44.748	57%
Vaglia	152	222	32%
Vicchio	70	9	-678%
Unione Chianti	-	2.646	-
Unione Mugello	57	2.324	98%
Unione Valdarno	466	1.124	59%
Città Metropolitana	1.066	33.136	97%
Totale	978.239	1.826.109	+87%

 Differenze **assolute**

 Diff. totale: **+847.870**

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

- Tributi
- Sicurezza del cittadino
- Istruzione e formazione

 **in diminuzione**

- Anagrafe e stato civile
- Casa e patrimonio

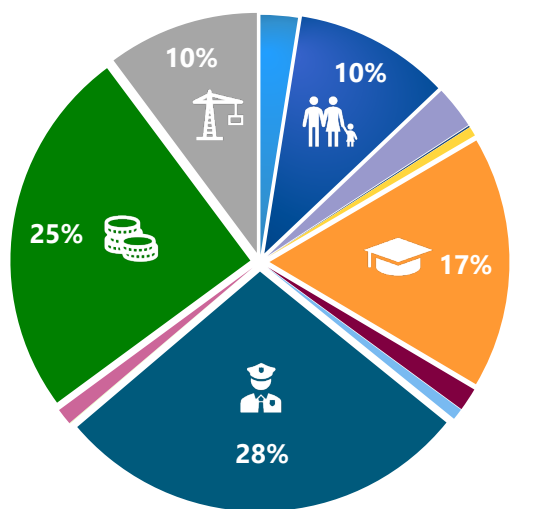
Categoria servizi	2020	2021	Diff %
Ambiente e territorio	44.146	45.780	4%
Anagrafe, stato civile e cittadin.	267.394	189.934	-29%
Arte, cultura e turismo	18.134	52.946	192%
Casa e patrimonio	5.197	1.832	-65%
Informazione e comunicazione	4.893	11.644	138%
Istruzione e formazione	175.543	309.794	76%
Lavoro, imprese e commercio	10.302	28.463	176%
Politiche soc., disabilità, salute	10.028	13.893	39%
Sicurezza del citt. e pronto int.	247.382	510.490	106%
Sport e tempo libero	-	350	-
Trasporti e viabilità	4.845	20.215	317%
Tributi	66.113	454.690	588%
Urbanistica, edilizia e lav. pubbl.	124.262	186.078	50%
Totale	978.239	1.826.109	+87%

Inclusi pagamenti e prenotazioni

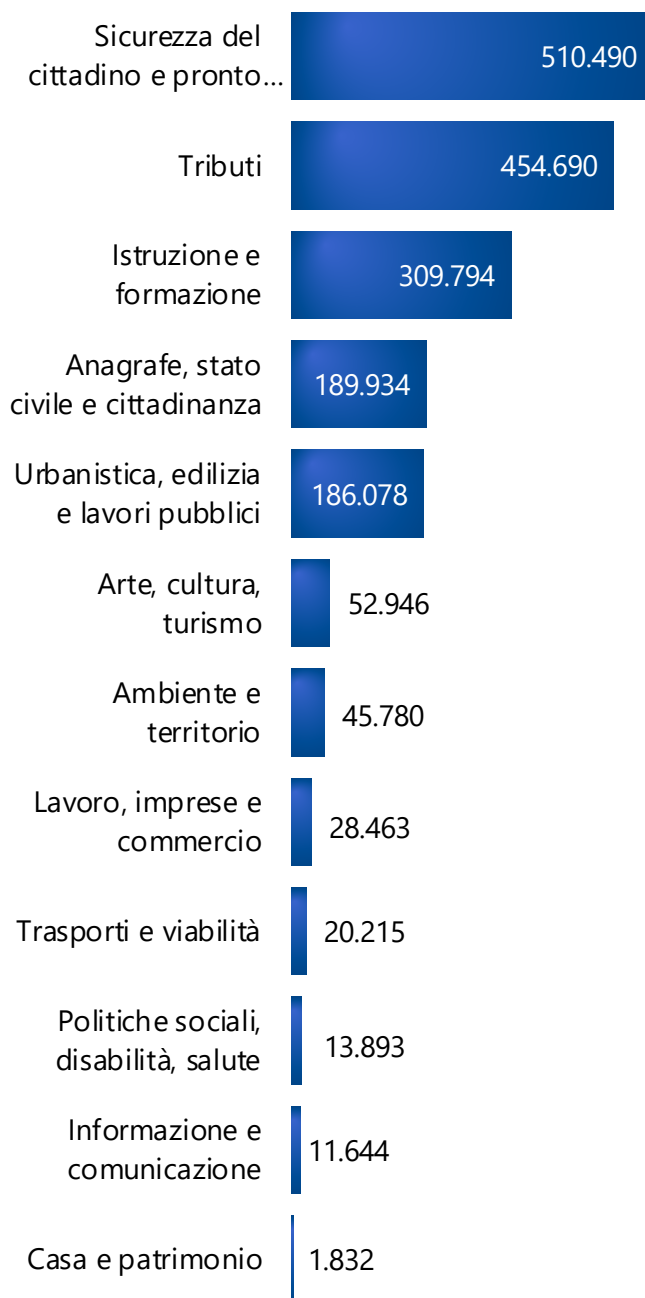
PORTALE DEI SERVIZI PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

AMBIENTE E TERRITORIO	+1.034	Deposito progetto isolamento strutture L. 10/1991	
ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA	+12.120	Prenotazioni Anagrafe PAD Parterre	
	-15.511	Albo pretorio	
ARTE, CULTURA E TURISMO	+15.530	Pagamento Biglietteria Online Musei Civici Fiorentini	
	-2.486	Pagamento Firenze Card	
CASA E PATRIMONIO	+1.655	Riscossioni canoni/ind occupazione	NUOVO
	-5.130	Prenotazione sportello Bonus Energia	SOSPESO
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	+8.999	Prenotazione Puntocomune appuntamenti	NUOVO
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	+101.414	Servizi supporto alla scuola	
	+19.890	Domanda unica di agevolazione tariffaria	
	-21.618	Rinuncia iscrizione nidi d'infanzia/spazi gioco educativi	
LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	+12.361	Pagamento tassa concorso pubblico	
POLITICHE SOCIALI, DISABILITA' E SALUTE	+3.196	DSS-Prestazioni per anziani e disabili	
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	+269.841	Servizi Polizia Municipale	NUOVO
	+28.892	Pagamento sanzioni Concilia	NUOVO
	-26.477	Pagamento contravvenzioni spontaneo	SOSPESO
TRASPORTI E VIABILITA'	+12.677	Pagamento pratiche mobilità	
TRIBUTI	+288.504	Servizio gestione rifiuti (TARI)	
	+76.870	TASI ordinaria	
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	+57.105	Consultazione pratiche edilizie	
	+2.992	Pagamento pratiche edilizie	

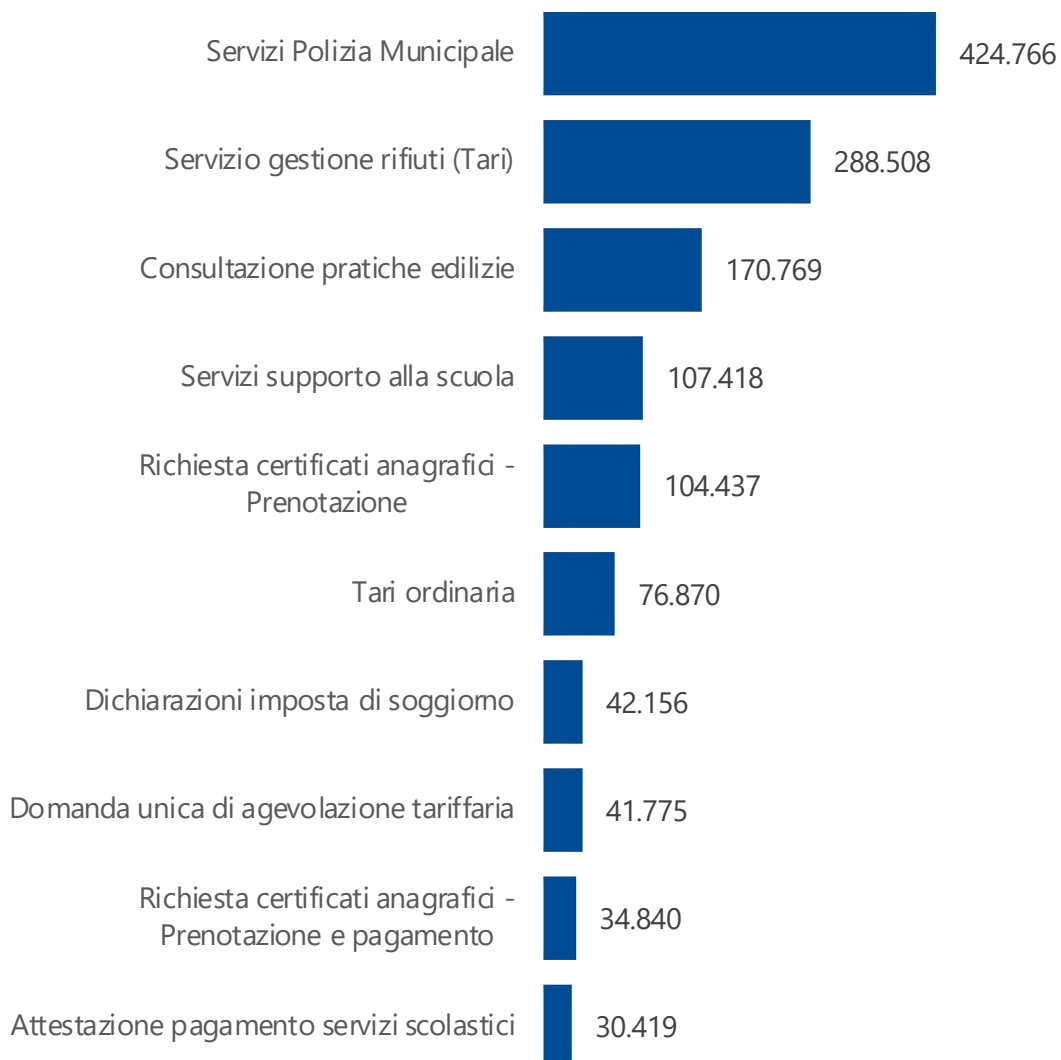
PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



- 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



PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



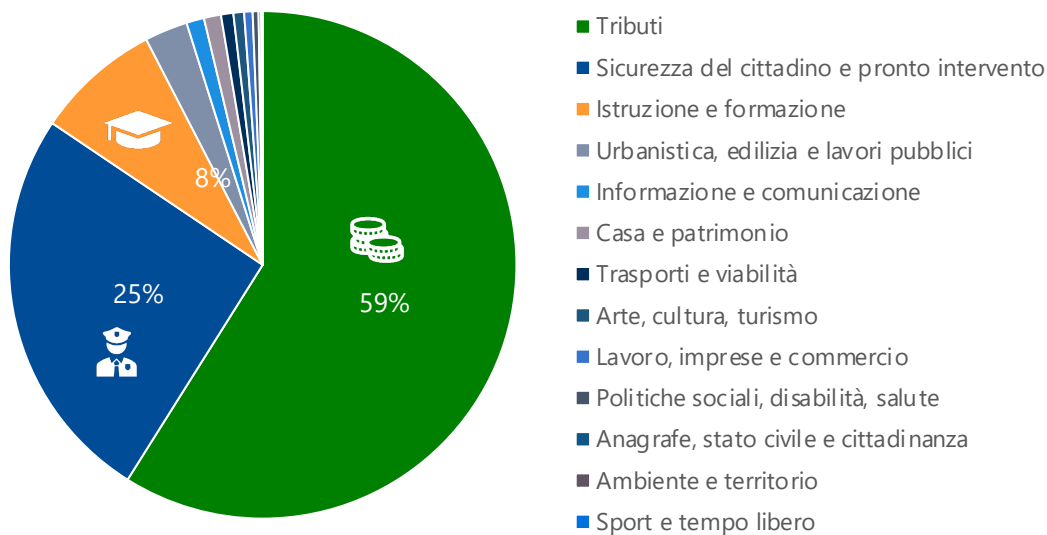
GESTIONE PAGAMENTI

Il **59%** dei pagamenti è effettuato per pagare **tributi**

(Servizio gestione rifiuti TARI 36% degli incassi totali)

Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (25%, Servizi Polizia Municipale)

e **Istruzione e formazione** (8%, Servizi supporto alla scuola)



HELP DESK

Gestiti oltre **8.000 tickets**, solo 200 in meno rispetto allo scorso anno.

Il **55%** (in aumento rispetto al 2020) viene **risolto al 1° livello**



100%
risolti

4.499
di competenza
**Supporto
Utenti**

8.094
tickets gestiti

3.595
di competenza
**Supporto
Enti**

99,9%
risolti

	2020	2021	var %
Aperto	-	-	-
Risolto (non di competenza)	6	33	+450%
Risolto	4.058	4.466	+10%
Tot Gestiti	4.064	4.499	+11%

	2020	2021	var %
Aperto	-	3	-
Risolto (non di competenza)	80	83	+4%
Risolto	4.126	3.509	-15%
Tot Gestiti	4.206	3.595	-15%