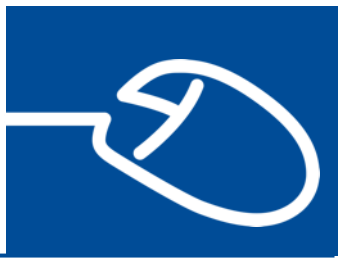
Firenze smart

Report annuale 2024

Forniamo ogni giorno servizi smart integrati a cittadini e ospiti della città più bella del mondo.

Centro Servizi



2,37 milioni di accessi ai servizi online
-2,7% rispetto al 2023

IN SINTESI

NELL'ANNO 2024

509 **SERVIZI** **online**
di cui **253** di pagamento

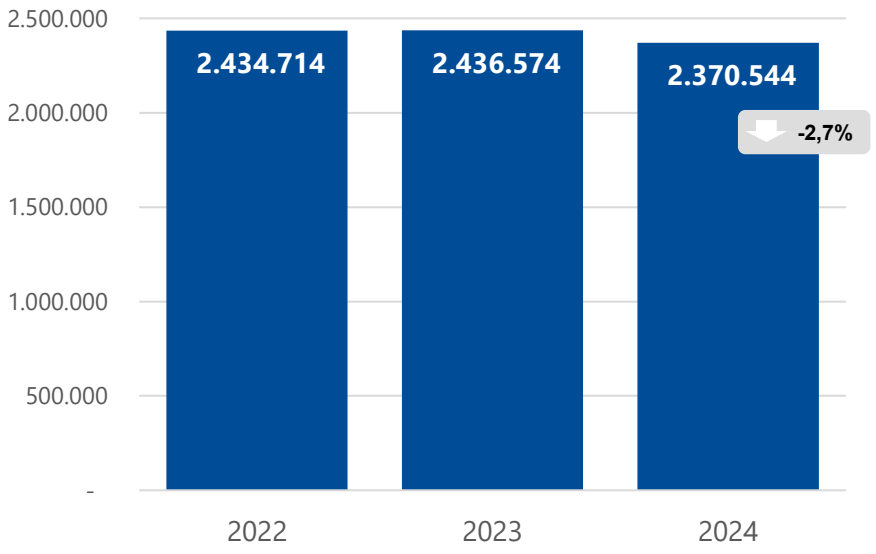
106.973 **UTENTI**
registrati al Centro Servizi
di cui il **24%** con CNS
530.849 accessi con identità digitale SPID

2.370.544 **ACCESSI**
di cui **72%** per effettuare un pagamento

91.396 prenotazioni
1,7 milioni di transazioni
297,8 mln€ importo

di cui pagoPA
1,59 milioni di transazioni
289 mln€ importo

ULTIMO TRIENNIO



GESTIONE IDENTITA'

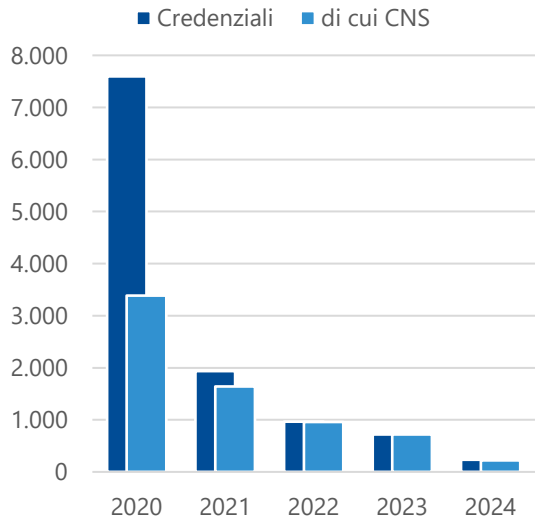
RILASCIO CREDENZIALI

106.973 utenti attivi ad oggi,
di cui **25.991** registrati con CNS

ULTIMI 5 ANNI

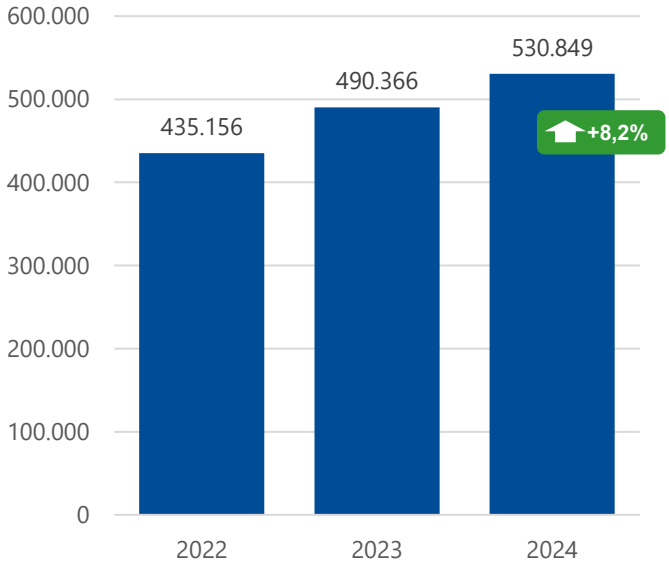
Anno	Nuove credenziali	di cui CNS
2020	7.598	3.388
2021	1.936	1.640
2022	962	958
2023	719	717
2024	231	221
Totale	11.446	6.924

Rilascio nuove credenziali
interrotto a fine febbraio 2021

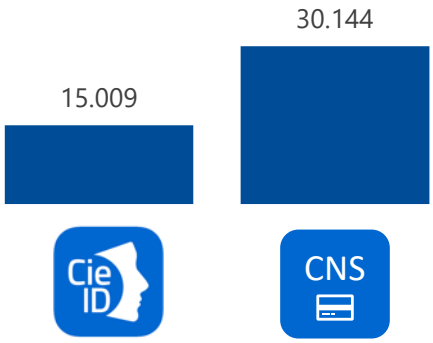


ACCESSO AI SERVIZI

530.849 login
attraverso autenticazione **SPID**



ANNO 2024



Autenticazioni **wso2**

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

509 servizi

di cui **253** di pagamento

Ambiente e territorio	**33**
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	**53**
Arte, cultura, turismo	**20**
Casa e patrimonio	**15**
Informazione e comunicazione	**46**
Istruzione e formazione	**74**
Lavoro, imprese e commercio	**26**
Politiche sociali, disabilità, salute	**29**
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	**19**
Sport e tempo libero	**9**
Trasporti e viabilità	**22**
Tributi	**107**
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	**56**

PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE

509 servizi

858 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 di PAGAMENTO	TOTALE
Bagno a Ripoli	3	14	2	4	12	15	6	7	2	1	5	13	7	54	91
Barberino M.llo		15		1	4	2	6	1			4	30	7	12	70
Barberino V.Elsa					2										2
Barberino-Tavarn.		4	1		2	1	1					6	1	10	16
Borgo S.Lorenzo	1	8	1		6	23	2	3		1		4	2	13	51
Campi Bisenzio												3		3	3
Dicomano		7			3	9	2	3				9	1	20	34
Fiesole					3	1	1		2			10		11	17
Figline-Incisa												3			3
Firenze	16	15	12	6	11	29	12	10	7	5	4	37	15	101	179
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		7	8	1	1	2		3	6	3	22	39
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			7	1	1		1		1	5		10	22
S.Godenzo					3									1	3
Scandicci	4	8			6	4	3	1	1		1	7	1	14	36
Scarperia-S.Piero		7			6	6							3		22
Sesto F.no	2	11	3	2	6	14	3	1	8	1	3	6	32	58	92
Vaglia					2		1								3
Vicchio					2	7						17		4	26
Unione Chianti					2	2	3	2	3					11	12
Unione Mugello					8		3		5			5		11	21
Unione Valdarno	4			3	3	1	1	5	1			7	1	19	26
Città Metropolitana	3			2	10		6		6	1	6	9		37	43
Totale	**38**	**100**	**22**	**19**	**125**	**131**	**54**	**34**	**39**	**9**	**28**	**181**	**78**	**435**	**858**

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

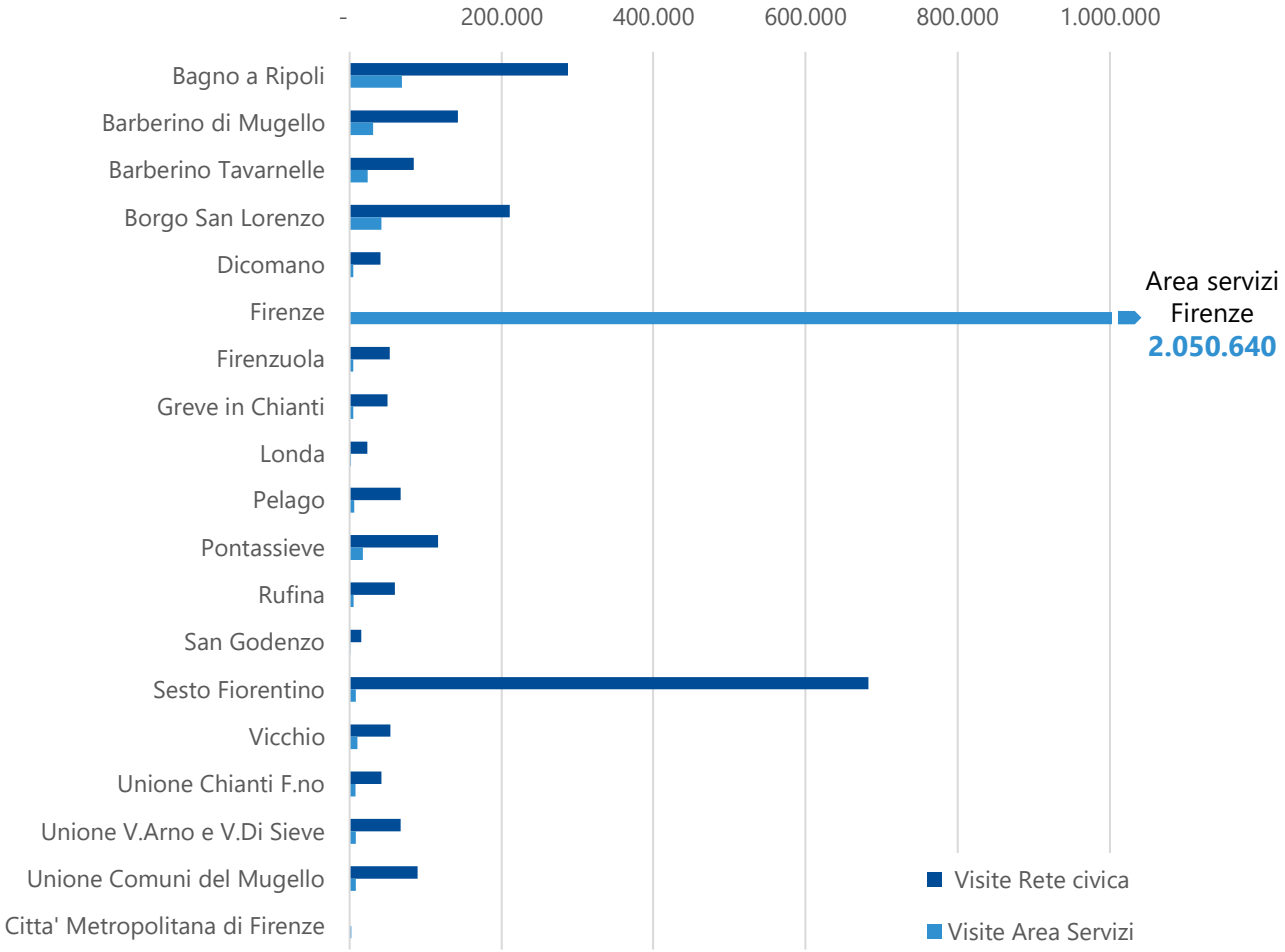
RETI CIVICHE E AREE SERVIZI MONITORAGGIO UTILIZZO

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 **2,3 milioni** le visite all'area servizi
per **5 milioni** di pagine visualizzate



PORTALE DEI SERVIZI VARIAZIONE ACCESSI PER CATEGORIA

PRINCIPALI VARIAZIONI ASSOLUTE

In aumento

- Tributi
- Ambiente e territorio
- Arte, cultura e turismo

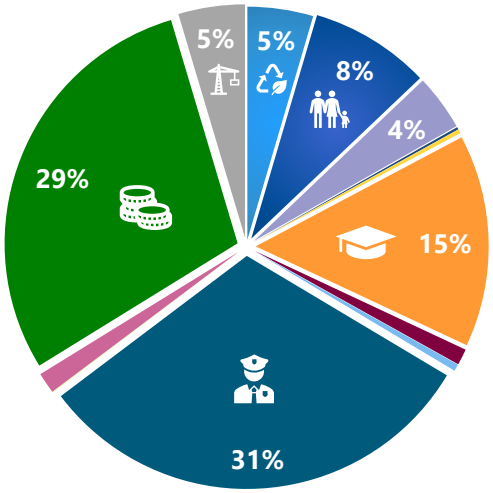
In diminuzione

- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Categoria servizi	2023	2024	Diff %
Ambiente e territorio	47.895	108.113	*125,7%*
Anagrafe, stato civile e cittad.	305.251	197.802	*-35,2%*
Arte, cultura e turismo	51.513	92.200	*79,0%*
Casa e patrimonio	4.216	3.979	*-5,6%*
Informazione e comunicazione	12.821	6.739	*-47,4%*
Istruzione e formazione	348.891	349.086	*0,1%*
Lavoro, imprese e commercio	28.577	26.531	*-7,2%*
Politiche soc., disabilità, salute	8.218	11.227	*36,6%*
Sicurezza del citt. e pronto int.	862.006	738.528	*-14,3%*
Sport e tempo libero	633	721	*13,9%*
Trasporti e viabilità	34.389	34.463	*0,2%*
Tributi	576.055	691.713	*20,1%*
Urbanistica, edilizia e lav.pubb.	156.109	109.442	*-29,9%*
Totale	**2.436.574**	**2.370.544**	***-2,7%***

Il calo registrato nei servizi di anagrafe e stato civile è dovuto ai **certificati** che i cittadini adesso possono richiedere anche tramite i servizi dell'**Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente**

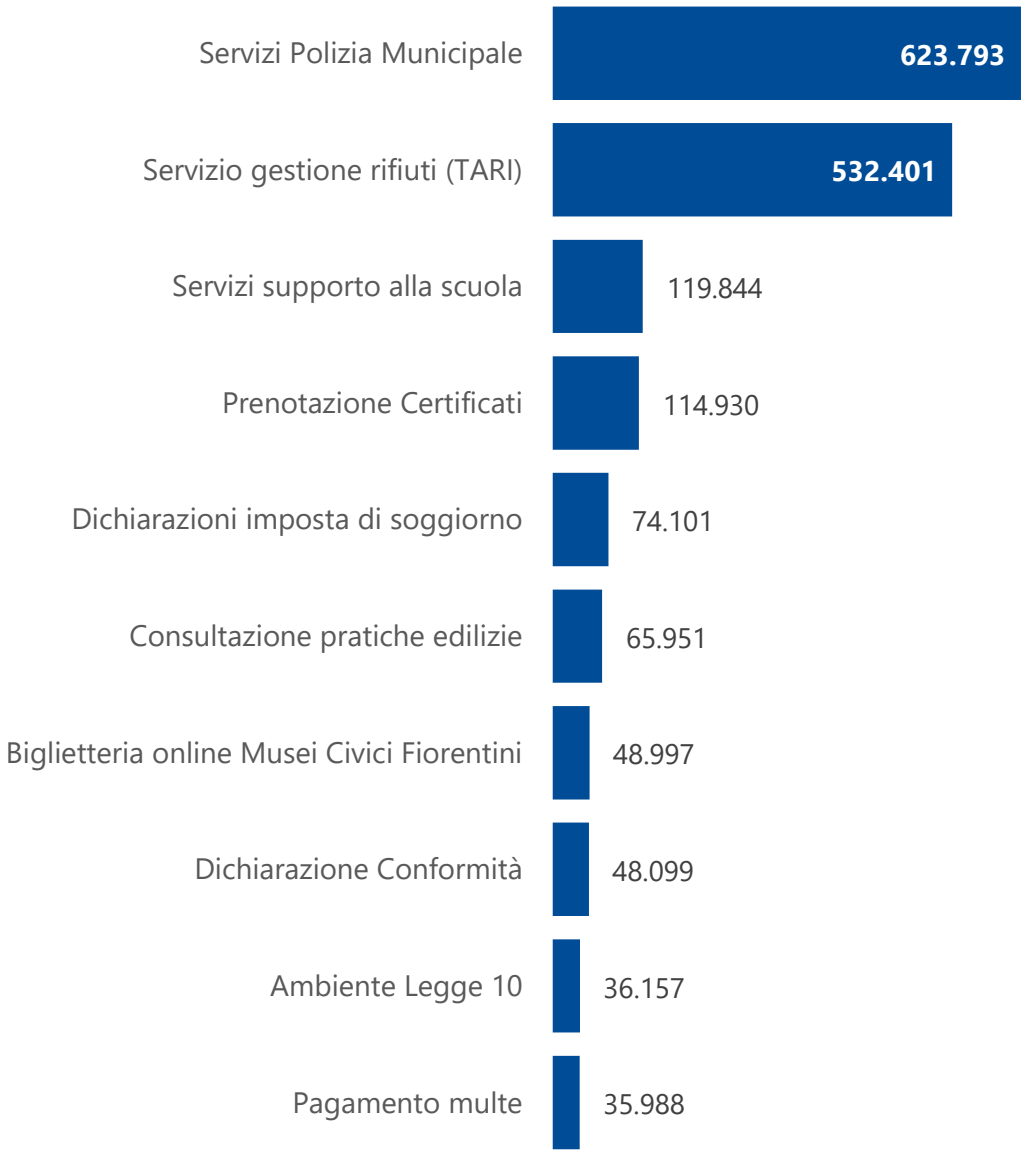
PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



- 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 la categoria più utilizzata grazie soprattutto ai **Servizi Polizia Municipale**

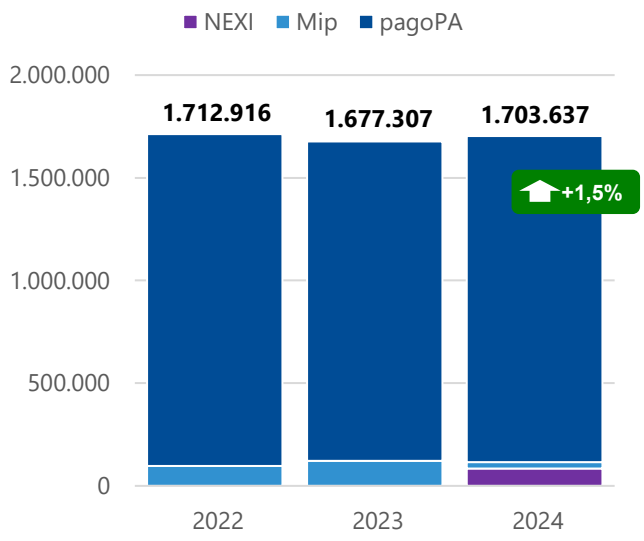
PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



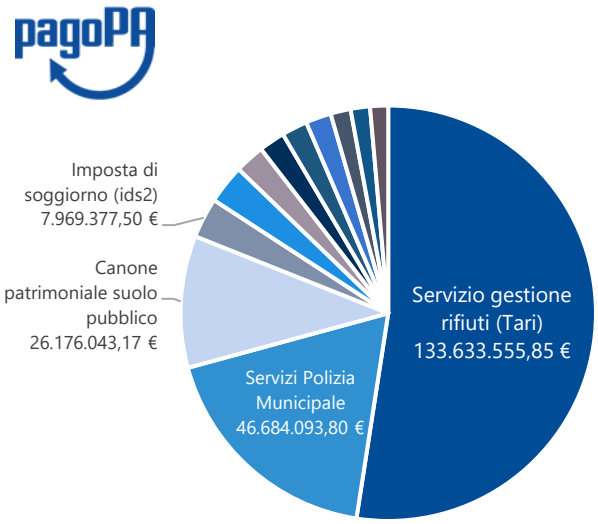
GESTIONE PAGAMENTI

Transazioni in aumento dell'**1,5%**, mentre il transato complessivo è del **6,5% superiore** al 2023 (**+18 mln euro**)

Definitivamente dismesso dal mese di luglio il canale di pagamento Multichannel **MIP**



Parte delle transazioni prima gestite sul sistema Mip, sono adesso indirizzate verso il nuovo strumento di pagamento **Nexi Pos**
(FirenzeCard e Biglietteria Musei Civici)

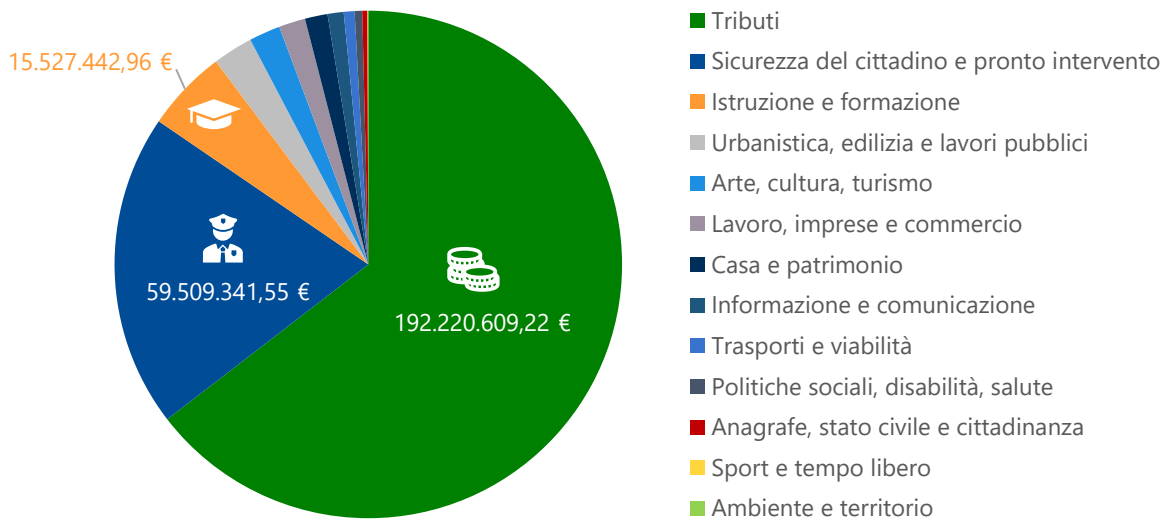


	2022	2023	2024
Operazioni	**1.712.916**	**1.677.307**	**1.703.637**
di cui pagoPA	1.616.085	1.555.970	1.587.926
Transato	**€ 245.485.931,15**	**€ 279.613.905,58**	**€ 297.765.985,84**
di cui pagoPA	€ 238.614.302,71	€ 268.034.521,11	€ 289.003.576,04

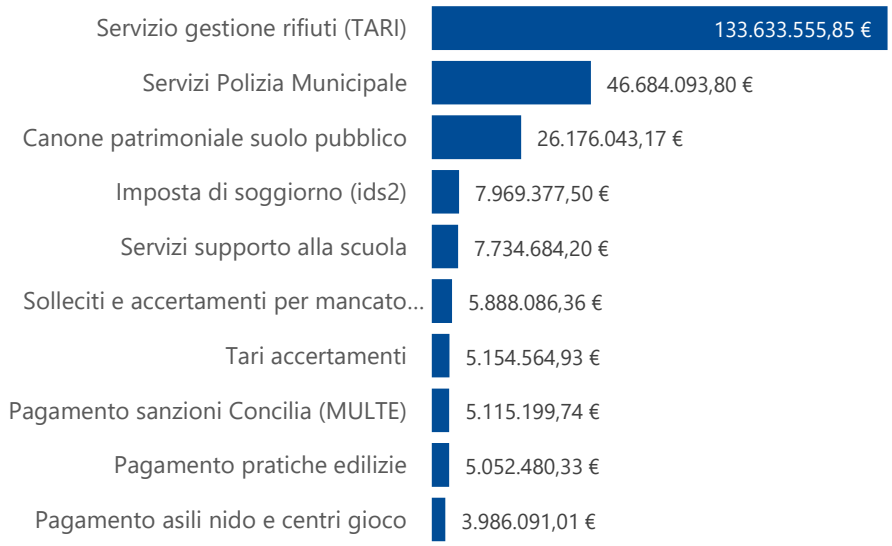
GESTIONE PAGAMENTI

Il **65%** dei pagamenti (in aumento) è effettuato per pagare **tributi**
(Gestione rifiuti TARI **45%** degli incassi totali)

Seguono le categorie **Sicurezza del cittadino** (20%)
e **Istruzione e formazione** (5,2%)



I 10 SERVIZI DI PAGAMENTO CON MAGGIOR INCASSO



HELP DESK

Gestiti **11.828 tickets**, il **21,6%** in meno rispetto al 2023 (15.092)

Performance tutte **in aumento**

11.828
tickets gestiti

99,9% risolti
1.657 di competenza **Supporto Utenti**

	2023	2024	var %
Aperto	2	1	-50%
Risolto (non di competenza)	110	1	-99%
Risolto	2.149	1.655	-23%
Tot Gestiti	**2.261**	**1.657**	**-27%**

99,8% risolti
1.843 di competenza **Supporto Enti**

	2023	2024	var %
Aperto	18	3	-83%
Risolto (non di competenza)	13	1	-92%
Risolto	2.658	1.839	-31%
Tot Gestiti	**2.689**	**1.843**	**-31%**

90,7% risolti
54 di competenza **Supporto Sviluppo**

	2023	2024	var %
Aperto	9	5	-44%
Risolto	52	49	-6%
Tot Gestiti	**61**	**54**	**-11%**

100% risolti
7.852 di competenza **Biglietteria MCF**

	2023	2024	var %
Aperto	4	-	-
Risolto (non di competenza)	1	-	-
Risolto	9.420	7.852	-17%
Tot Gestiti	**9.425**	**7.852**	**-17%**

100% risolti
422 di competenza **IDS**

	2023	2024	var %
Aperto	2	-	-
Risolto (non di competenza)	-	-	-
Risolto	654	422	-36%
Tot Gestiti	**656**	**422**	**-36%**

LIVELLO DI SERVIZIO

	Descrizione	Target	
SLA.1	tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database	>99,00%	**99,96%** ✓ CONFORME
SLA.2	tasso di disponibilità (uptime) del sistema CMS	98,50%	**99,54%** ✓ CONFORME
SLA.3	tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione	<800 ms	**44ms** ✓ CONFORME
SLA.4	tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi	98,50%	**99,54%** ✓ CONFORME
SLA.5	tasso di accessibilità complessiva del sistema	98,00%	**98,73%** ✓ CONFORME