

di statistica

Bollettino mensile



**n.176
ottobre
2025**



Sistema Statistico Nazionale

Comune di Firenze

Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente

Chiara Marunti

Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica

Gianni Dugheri

Hanno collaborato

Andrea Laurentini

Elisa Bacci

Francesca Crescioli

Composizione grafica

Luca Pini

<i>Presentazione.....</i>	<i>5</i>
<i>Popolazione.....</i>	<i>7</i>
<i>Statistiche demografiche al 30 settembre 2025</i>	<i>12</i>
<i>Prezzi al consumo - settembre 2025.....</i>	<i>15</i>
<i>Clima settembre 2025</i>	<i>20</i>
<i>Dati territoriali</i>	<i>26</i>
 <i>La statistica per la città</i>	
<i>Il gradimento dello sportello al cittadino (URP) e dello sportello di prossimità del quartiere 3 - Anno 2024</i>	<i>29</i>

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.

Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.

Questo mese viene pubblicato il report "Il gradimento dello sportello al cittadino (URP) e dello sportello di prossimità del quartiere 3 (Anno 2024)".

Il focus demografico di questo mese riguarda le famiglie straniere (con intestatario della scheda di famiglia straniero), con particolare attenzione a quelle con figli minorenni e un approfondimento sui giovani under 35 stranieri.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account X @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.

La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.

Popolazione

Al 30 settembre 2025 i residenti di Firenze sono 364.049 di cui 58.887 stranieri pari al 16,2% del totale.

Il focus demografico di questo mese riguarda le famiglie straniere (con intestatario della scheda di famiglia straniero), con particolare attenzione a quelle con figli minorenni e un approfondimento sui giovani under 35 stranieri.

Al 31 dicembre 2024 sono residenti a Firenze 189.053 famiglie di cui 29.754 straniere (con intestatario straniero) pari al 15,7%.

La tabella 1 riporta le famiglie straniere per cittadinanza (le prime 20 più rappresentate). Le nazionalità più presenti sono la Romania (3.983 famiglie), il Perù (3.152 famiglie), la Cina (2.748 famiglie), le Filippine (1.834 famiglie), l'Albania (1.733 famiglie), il Bangladesh (1.226 famiglie), lo Sri Lanka (1.120 famiglie) e la Georgia (1.051 famiglie); segue l'Ucraina che scende sotto le 1.000 famiglie, con 928.

Tabella 1 - Famiglie straniere per cittadinanza (dell'intestatario)

cittadinanza intestatario scheda di famiglia	numero famiglie
Romania	3.983
Perù	3.152
Cina	2.748
Filippine	1.834
Albania	1.733
Bangladesh	1.226
Sri Lanka	1.120
Georgia	1.051
Ucraina	928
Marocco	869
Senegal	735
Polonia	494
Francia	491
Stati Uniti d'America	471
Regno Unito	431
Pakistan	428
Spagna	405
Germania	400
India	377
Egitto	376

Delle 29.754 famiglie straniere, 5.068 hanno figli minorenni, da un minimo di uno a un massimo di 7. Il 59,2% ha un solo figlio minorenne, il 31,0% ne ha due e l'8,2% ne ha tre; in totale coprono oltre il 98,0% delle famiglie straniere con figli minori.

Tabella 2 - Famiglie straniere con figli minorenni

n figli minorenni	numero famiglie	%
1	2.999	59,2
2	1.571	31,0
3	415	8,2
4	60	1,2
5 e più	23	0,5
Totale	5.068	100,0

La tabella 3 mostra la distribuzione delle famiglie straniere con figli minori per età dei figli. Da considerare che le famiglie con più figli minori di età differenti sono contate più volte.

Tabella 3 - Famiglie straniere per età dei figli minorenni*

età dei figli	Numero famiglie
0	398
1	422
2	381
3	401
4	427
5	418
6	484
7	482
8	451
9	393
10	496
11	466
12	464
13	406
14	403
15	414
16	406
17	438

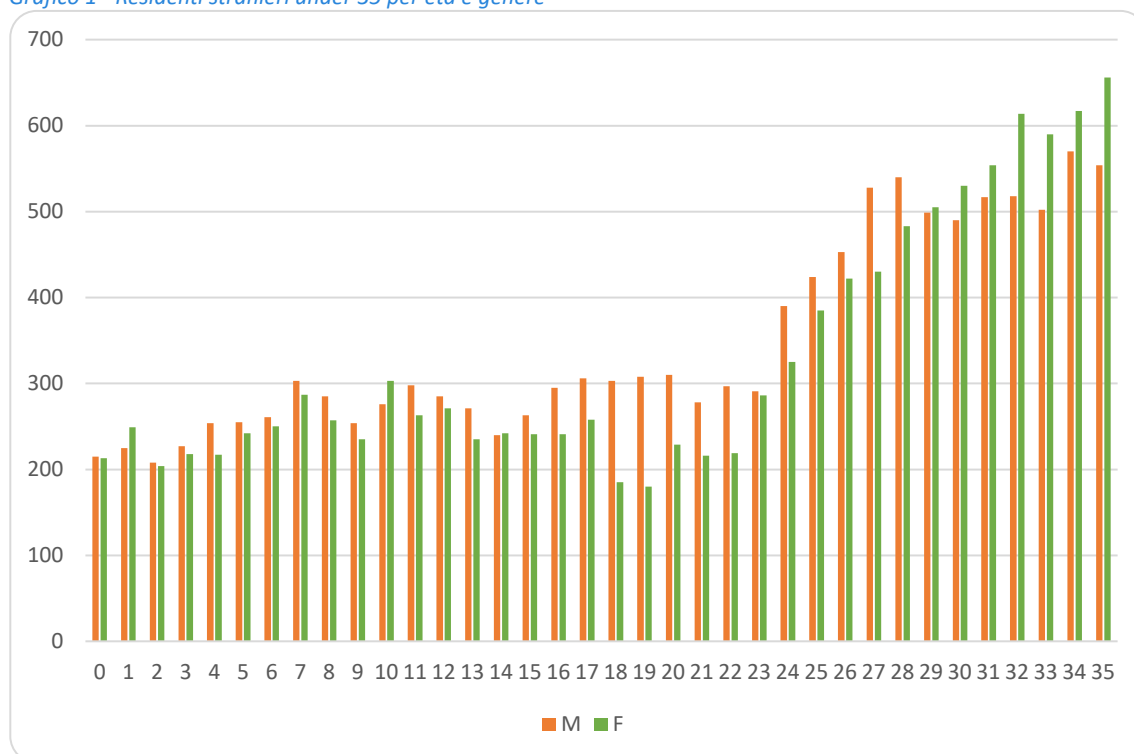
* se più figli minori appartengono alla stessa famiglia, essa viene conteggiata più volte

Si presenta un approfondimento sui soli residenti stranieri di età compresa fra 0 e 35 anni. Si osserva che in totale sono 24.345 individui, leggermente più maschi. Rappresentando le singole età per genere si nota che fino ai 17 anni i due generi sono abbastanza appaiati, dai 18 ai 28 anni si ha una prevalenza di maschi mentre dai 29 ai 35 prevalgono le femmine (cfr. grafico 1).

Tabella 4 - Residenti stranieri under 35 per età e genere

Età	M	F	Totale
0	215	213	428
1	225	249	474
2	208	204	412
3	227	218	445
4	254	217	471
5	255	242	497
6	261	250	511
7	303	287	590
8	285	257	542
9	254	235	489
10	276	303	579
11	298	263	561
12	285	271	556
13	271	235	506
14	240	242	482
15	263	241	504
16	295	241	536
17	306	258	564
18	303	185	488
19	308	180	488
20	310	229	539
21	278	216	494
22	297	219	516
23	291	286	577
24	390	325	715
25	424	385	809
26	453	422	875
27	528	430	958
28	540	483	1.023
29	499	505	1.004
30	490	530	1.020
31	517	554	1.071
32	518	614	1.132
33	502	590	1.092
34	570	617	1.187
35	554	656	1.210
Totale	12.493	11.852	24.345

Grafico 1 - Residenti stranieri under 35 per età e genere



Le nazionalità più presenti fra gli stranieri under 35 sono la Cina (3.093 individui), il Perù (3.023), l'Albania (2.230) e la Romania (2.152).

Tabella 5 - Residenti stranieri under 35 per cittadinanza (prime 20 più rappresentate) e genere

Cittadinanza	M	F	totale
Cina	1.478	1.615	3.093
Perù	1.494	1.529	3.023
Albania	1.203	1.027	2.230
Romania	1.022	1.130	2.152
Bangladesh	958	605	1.563
Filippine	700	674	1.374
Sri Lanka	453	446	899
Marocco	477	406	883
Egitto	348	265	613
Pakistan	426	111	537
India	253	252	505
Senegal	342	151	493
Ucraina	178	234	412
Kosovo	246	165	411
Brasile	128	158	286
Francia	124	161	285
Serbia	129	130	259
Tunisia	153	103	256
Stati Uniti d'America	68	167	235
Nigeria	120	85	205

Per ultimo si è considerato la durata della permanenza a Firenze ovvero gli anni di residenza nel comune. Più della metà degli stranieri fra 0 e 35 anni risiede a Firenze da non più di quattro anni mentre si supera l'80,0% se si considerano 10 anni di residenza (tabella 6).

Tabella 6 - Residenti stranieri under 35 per anni di residenza a Firenze e genere

Anni residenza	M	F	Totale	%	% cumulata
0	2.131	1.630	3.761	15,4	15,4
1	1.664	1.589	3.253	13,4	28,8
2	1.295	1.196	2.491	10,2	39,0
3	1.101	1.027	2.128	8,7	47,8
4	794	762	1.556	6,4	54,2
5	763	783	1.546	6,4	60,5
6	570	599	1.169	4,8	65,3
7	575	625	1.200	4,9	70,3
8	498	530	1.028	4,2	74,5
9	406	503	909	3,7	78,2
10	399	441	840	3,5	81,7
11	378	382	760	3,1	84,8
12	335	384	719	3,0	87,7
13	263	287	550	2,3	90,0
14	221	246	467	1,9	91,9
15	272	238	510	2,1	94,0
Oltre 15	828	630	1.458	6,0	100,0
Totale	12.493	11.852	24.345	100,0	

Statistiche demografiche al 30 settembre 2025

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso

Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	29817	32385	62202	13957
2	41136	48099	89235	11479
3	18423	21377	39800	4716
4	31542	34908	66450	8660
5	50836	55526	106362	20075
Totale	171754	192295	364049	58887

Popolazione residente suddivisa per quartiere e classe di età

Classe età	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
0-14	6068	9392	3973	7139	11409	37981
15-64	40448	54312	24312	40777	67450	227299
65 E OLTRE	15686	25531	11515	18534	27503	98769
Totale	62202	89235	39800	66450	106362	364049
Totale	62268	89270	39852	66432	106350	364172

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti

Componenti	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Totale
1	21938	22648	9272	14291	27082	95231
2	7147	11138	5019	8652	12821	44777
3	3746	6548	3027	4908	7407	25636
4	2368	4323	1963	3346	4979	16979
5	572	940	455	777	1249	3993
6	171	204	105	235	393	1108
7 E OLTRE	69	97	51	138	233	588
Totale	36011	45898	19892	32347	54164	188312

Numero di conviventi per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
842	718	269	359	1069	3257

Popolazione straniera residente

	Maschi	Femmine	Totale
1-ITALIANA	144832	160336	305168
2-UE	4097	7481	11578
3-EXTRA-UE	22829	24480	47309
<i>Principali cittadinanze</i>			
• Albania	2372	2117	4489
• Peru'	3001	3805	6806
• Repubblica Popolare Cinese	2826	3131	5957
• Romania	2598	4217	6815

Popolazione residente per luogo di nascita

Residenti	Totale
Nati dal Comune di Firenze	163192
Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze)	38911
<i>di cui Bagno a Ripoli</i>	19506
<i>di cui Fiesole</i>	4535
Nati in altre province della Toscana	23369
Nati in altre regioni italiane	66687
Nati estero	71872

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE

Morti	3074
Nati	1602
Saldo naturale	-1472

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO

Cancellati	10045
Iscritti	10809
Saldo migratorio	764

Indice di vecchiaia per quartiere*

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
258,5	271,8	289,8	259,6	241,1	260

* **L'indice di vecchiaia** è il rapporto fra l'ammontare della popolazione anziana (65 anni e oltre) a quella giovanile (da 0 a 14 anni), per 100. L'indice ci dice quanti anziani si contano per ogni 100 giovanissimi ovvero indica il grado di invecchiamento di una popolazione.

Indice di dipendenza per quartiere*

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
53,8	64,3	63,7	63	57,7	60,2

* **L'indice di dipendenza** è il rapporto tra l'ammontare della popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice ci dice quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione.

Prezzi al consumo - settembre 2025 -

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

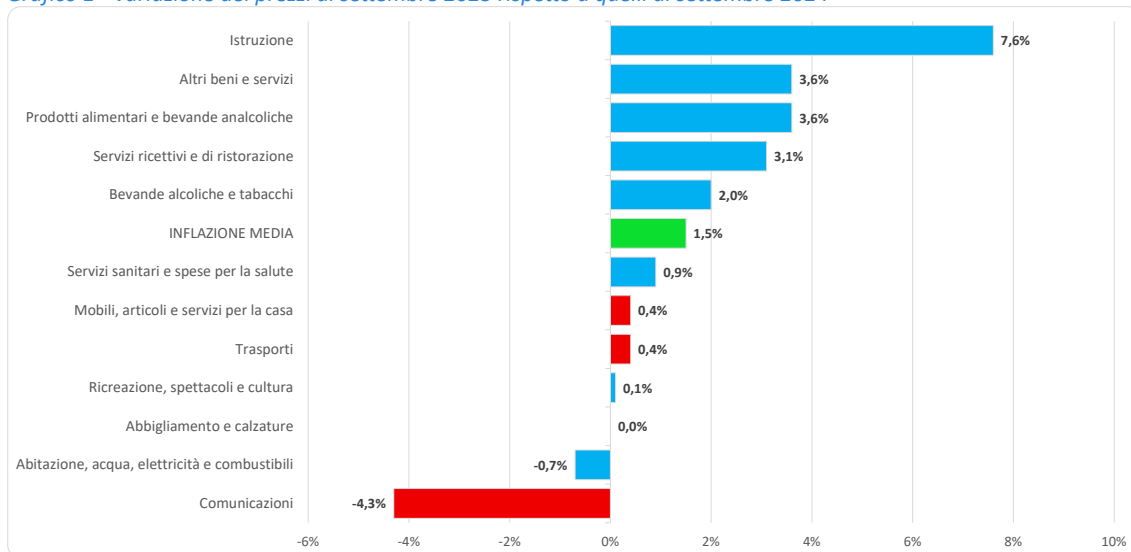
Gli indici dei prezzi al consumo per il mese di settembre 2025 hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	16,3	-0,3	3,6
Bevande alcoliche e tabacchi	2,8	-0,2	2,0
Abbigliamento e calzature	5,2	0,0	0,0
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	12,4	0,2	-0,7
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,3	-0,2	0,4
Servizi sanitari e spese per la salute	7,7	-0,2	0,9
Trasporti	16,0	-1,9	0,4
Comunicazioni	1,9	-0,6	-4,3
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,3	-1,6	0,1
Istruzione	0,8	3,7	7,6
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,9	7,0	3,1
Altri beni e servizi	9,4	0,1	3,6
INDICE GENERALE	100,0	0,6	1,5

La variazione mensile è +0,6%, mentre ad agosto era -0,3%. La variazione annuale è +1,5%, mentre ad agosto era +1,1%.

Grafico 1 - Variazione dei prezzi di settembre 2025 rispetto a quelli di settembre 2024



Prodotti alimentari, bevande analcoliche

In aumento le carni (+0,8% rispetto ad agosto e +6,5% rispetto a settembre 2024) e i vegetali (+2,6% in un mese e +2,5% in un anno), su base annuale le bevande analcoliche (+8,2% rispetto a un anno fa ma -0,9% rispetto al mese scorso), lo zucchero (+2,9% in un anno ma -0,3% in un mese) e il caffè: +20,1% la variazione annuale ma -1,1% la variazione mensile. In diminuzione gli oli e i grassi (-2,8% rispetto ad agosto e -10,8% rispetto a settembre 2024), su base mensile il pane e i cereali (-1,8% rispetto ad agosto ma +1,4% rispetto ad un anno fa) e la frutta (-4,6% in un mese ma +2,9% in un anno).

Bevande alcoliche e tabacchi

In diminuzione i vini (-0,5% rispetto ad agosto e -1,5% rispetto a settembre 2024). In aumento su base annuale le birre (+1,2% rispetto ad un anno fa ma -0,8% rispetto al mese scorso).

Abbigliamento e calzature

In aumento i servizi di lavanderia abiti (+0,5% in un mese e +1,5% in un anno). In diminuzione le scarpe (-0,6% rispetto ad agosto e -3,1% rispetto ad un anno fa).

Abitazione, acqua, energia elettrica, gas e altri combustibili

In aumento i servizi per la riparazione e manutenzione della casa (+0,4% rispetto al mese scorso e +5,7% in un anno) e gli affitti (+0,4% in un mese e +4,2% in un anno). In diminuzione su base annuale il gas (-7,6% rispetto ad un anno fa e +0,6% rispetto ad agosto).

Mobili, articoli e servizi per la casa

In aumento gli accessori vari (+0,4% in un mese e +1,7% in un anno). In diminuzione su base mensile i beni non durevoli per la casa (-1,6% rispetto al mese scorso ma +1,0% rispetto a un anno fa) e su base annuale i grandi apparecchi domestici (-2,5% rispetto a settembre 2024 ma +0,9% rispetto ad agosto).

Servizi sanitari e spese per la salute

In aumento su base annuale i servizi medici: +1,4% la variazione annuale ma -0,3% la variazione mensile.

Trasporti

Diminuiscono i carburanti e lubrificanti (-0,3% rispetto ad agosto e -1,7% rispetto a settembre 2024) e i voli internazionali (-23,9% in un mese e -2,8% in un anno).

Comunicazioni

In diminuzione gli apparecchi per la telefonia mobile: -1,5% la variazione mensile e -12,3% la variazione annuale.

Ricreazione, spettacoli e cultura

In diminuzione gli apparecchi informatici (-2,3% in un mese e -14,1% in un anno), su base annuale gli apparecchi per le immagini e i suoni (-9,2% rispetto ad un anno fa ma +2,7% rispetto ad agosto), su base mensile i servizi ricreativi e sportivi (-10,0% rispetto al mese scorso ma +4,2% rispetto a settembre 2024) e i pacchetti vacanza (-15,7% rispetto ad agosto ma +7,5% in un anno). In aumento i servizi culturali (+1,1% rispetto al mese scorso e +2,2% rispetto ad un anno fa) e i giornali e i libri (+0,4% la variazione mensile e +3,8% la variazione annuale).

Istruzione

In aumento la scuola dell'infanzia ed istruzione primaria (+12,3% sia per la variazione mensile sia per la variazione annuale) e i corsi di formazione (+2,9% in un mese e +10,0% in un anno).

Servizi ricettivi e di ristorazione

In aumento i ristoranti e i bar (+0,6% rispetto al mese scorso e +3,7% rispetto a settembre 2024) e su base mensile i servizi di alloggio: +25,1% la variazione mensile ma -1,0% la variazione annuale.

Altri beni e servizi

In aumento la gioielleria: +2,5% la variazione mensile e +15,9% la variazione annuale.

Il carrello della spesa:

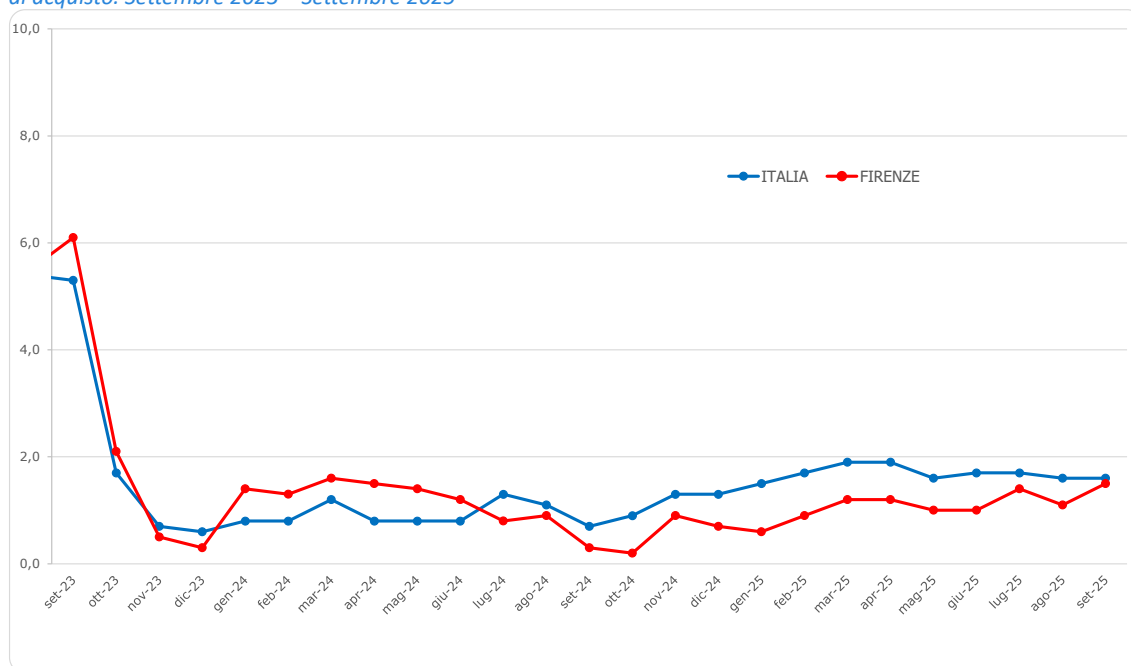
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a settembre 2025 sono variati di +2,6% rispetto a un anno fa. I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +1,0% rispetto a settembre 2024. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di -0,2% su base annua.

INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

Settembre e agosto 2025, variazioni tendenziali percentuali

Tipologia di prodotto	settembre-25/settembre-24	agosto-25/agosto-24
Alta frequenza	2,6	2,0
Media frequenza	1,0	0,7
Bassa frequenza	-0,2	0,1
Indice tendenziale generale	1,5	1,1

Grafico 2 -Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto. Settembre 2023 – Settembre 2025

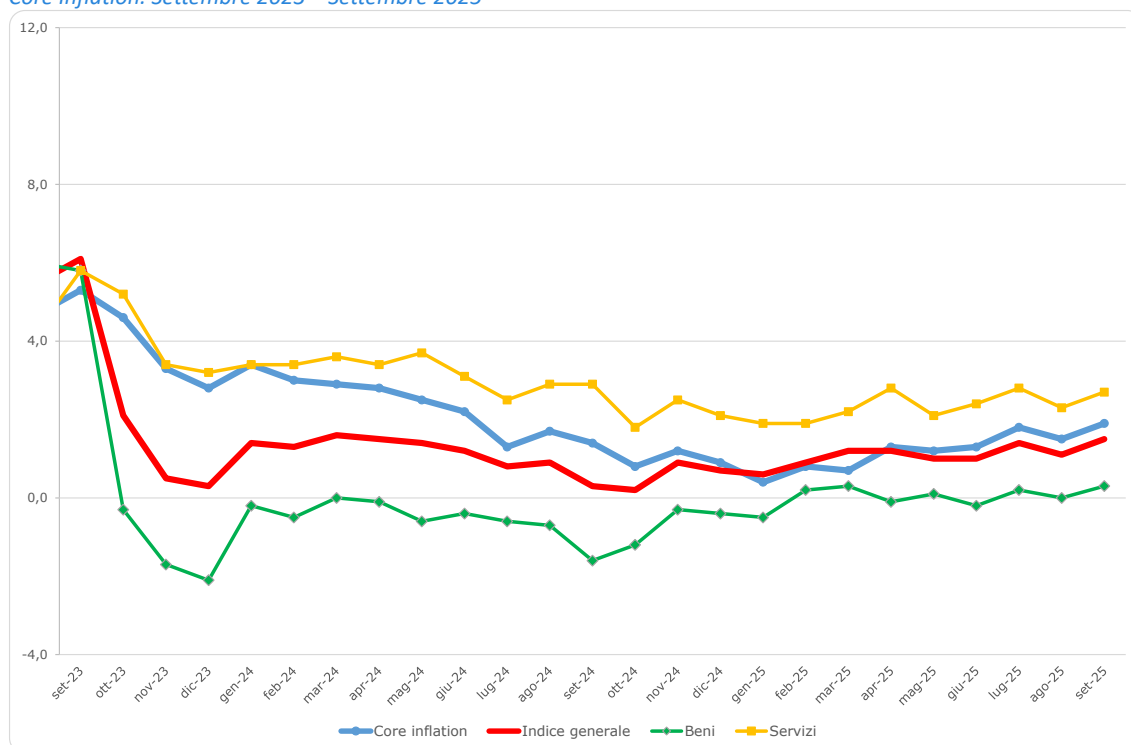


I beni, che pesano nel paniere per circa il 54%, hanno fatto registrare una variazione di +0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 46%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +2,7%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +3,3%. I beni energetici hanno una diminuzione di -3,7% rispetto ad agosto 2024. I tabacchi fanno registrare una variazione di +3,2% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +1,9% su base annuale.

Grafico 3 - Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation. Settembre 2023 – Settembre 2025



Negli ultimi mesi i prezzi a Firenze sono cresciuti di meno rispetto sia alla media nazionale sia alle principali città italiane.

Grafico 4 - Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC). Settembre 2023 – Settembre 2025

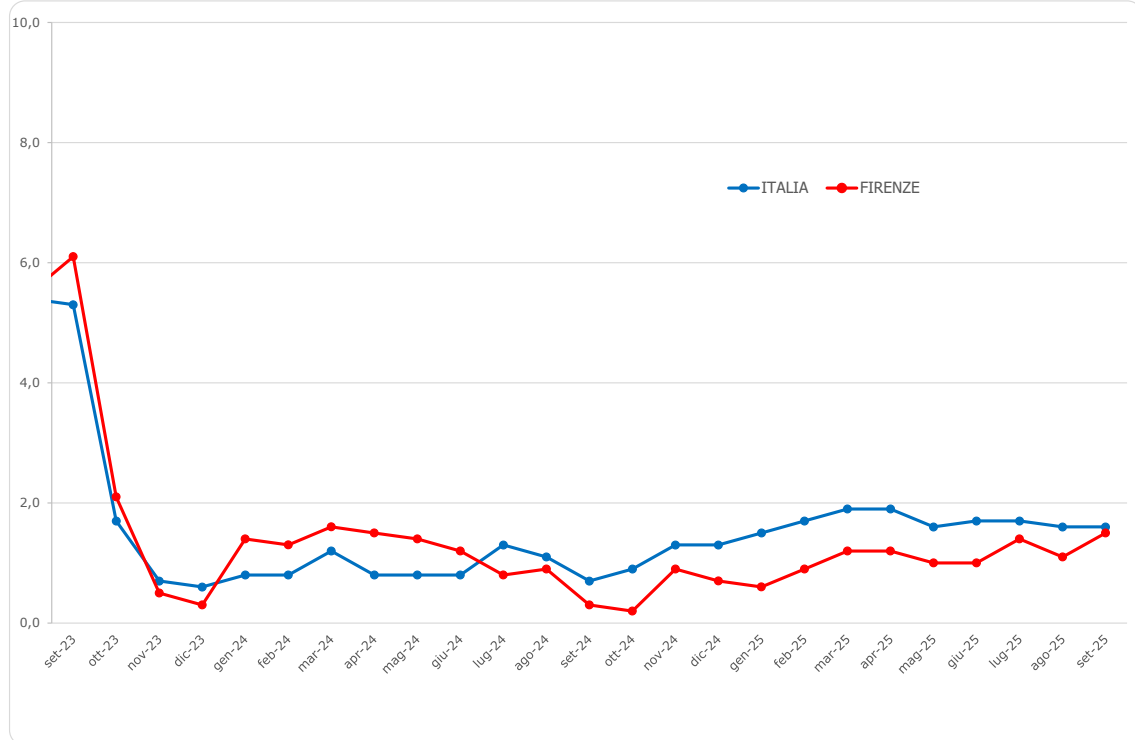
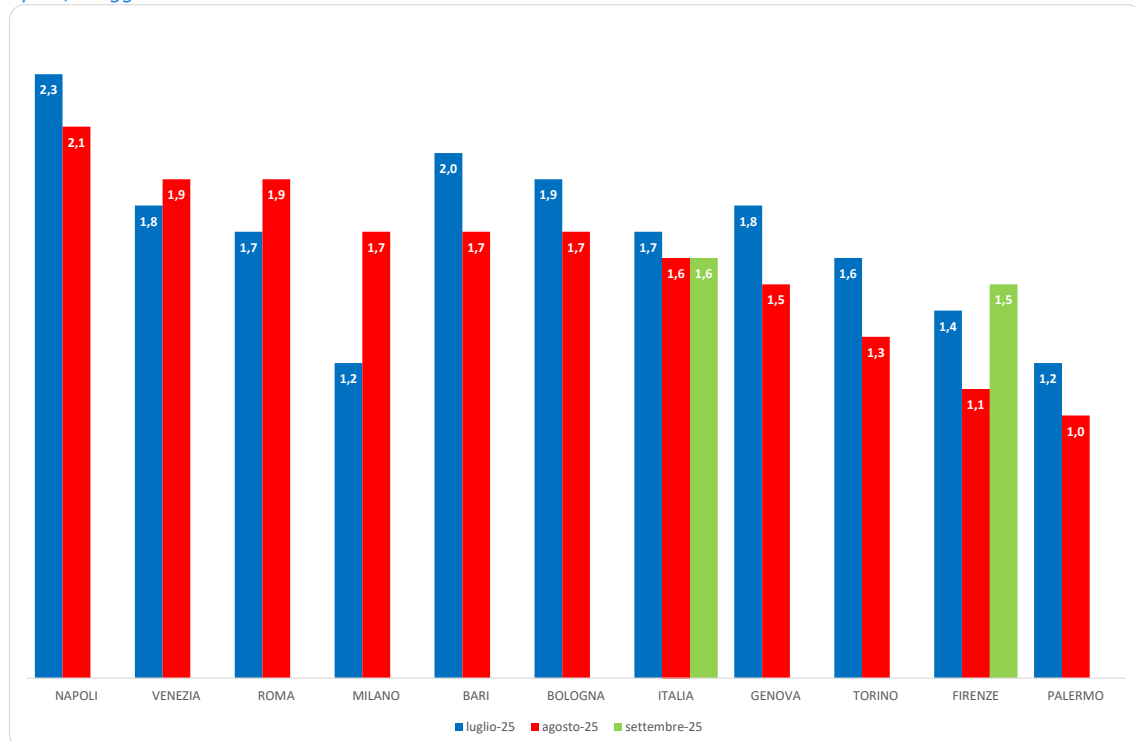


Grafico 5 - Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) per l'Italia, Firenze e alcune città italiane. Aprile, Maggio e Settembre 2025



Clima settembre 2025

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.

Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 33,9°C, si è registrata il giorno 19 e quella minima, pari a 10,3 °C, il giorno 30.

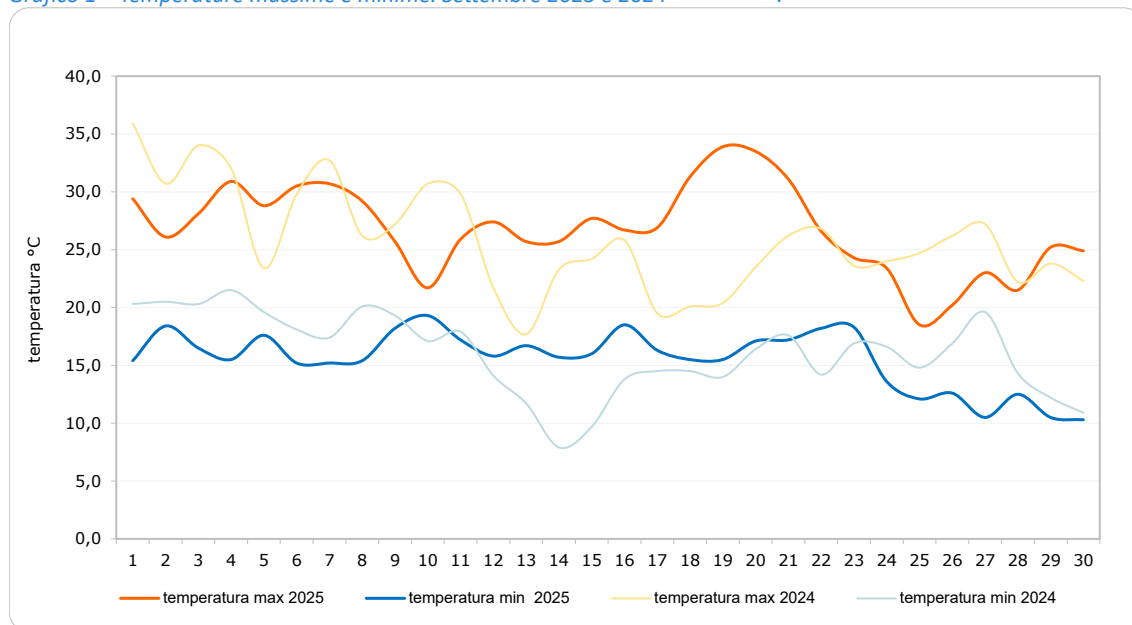
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Settembre 2025 e 2024

Giorno	Settembre 2025			Settembre 2024		
	Temperatura max.	Temperatura min.	Escursione	Temperatura max.	Temperatura min.	Escursione
1	29,4	15,4	14,0	35,9	20,3	15,6
2	26,1	18,4	7,7	30,7	20,5	10,2
3	28,1	16,5	11,6	34,0	20,3	13,7
4	30,9	15,5	15,4	32,0	21,5	10,5
5	28,8	17,6	11,2	23,4	19,6	3,8
6	30,5	15,2	15,3	29,8	18,1	11,7
7	30,7	15,2	15,5	32,7	17,4	15,3
8	29,2	15,4	13,8	26,2	20,1	6,1
9	25,7	18,2	7,5	27,2	19,3	7,9
10	21,7	19,3	2,4	30,7	17,1	13,6
11	25,9	17,2	8,7	29,8	17,9	11,9
12	27,4	15,8	11,6	21,7	14,1	7,6
13	25,7	16,7	9,0	17,7	11,7	6,0
14	25,7	15,7	10,0	23,3	7,9	15,4
15	27,7	16,0	11,7	24,2	9,7	14,5
16	26,7	18,5	8,2	25,8	13,8	12,0
17	26,9	16,3	10,6	19,5	14,5	5,0
18	31,3	15,5	15,8	20,1	14,5	5,6
19	33,9	15,5	18,4	20,4	14,0	6,4
20	33,5	17,1	16,4	23,5	16,4	7,1
21	31,1	17,2	13,9	26,2	17,6	8,6
22	26,6	18,2	8,4	26,8	14,2	12,6
23	24,3	18,3	6,0	23,6	16,9	6,7
24	23,4	13,6	9,8	24,0	16,6	7,4
25	18,5	12,1	6,4	24,7	14,8	9,9
26	20,2	12,6	7,6	26,2	16,9	9,3
27	23,0	10,5	12,5	27,2	19,6	7,6
28	21,5	12,5	9,0	22,2	14,3	7,9
29	25,2	10,5	14,7	23,8	12,2	11,6
30	24,9	10,3	14,6	22,3	10,9	11,4

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di settembre 2025 a confronto con settembre 2024.

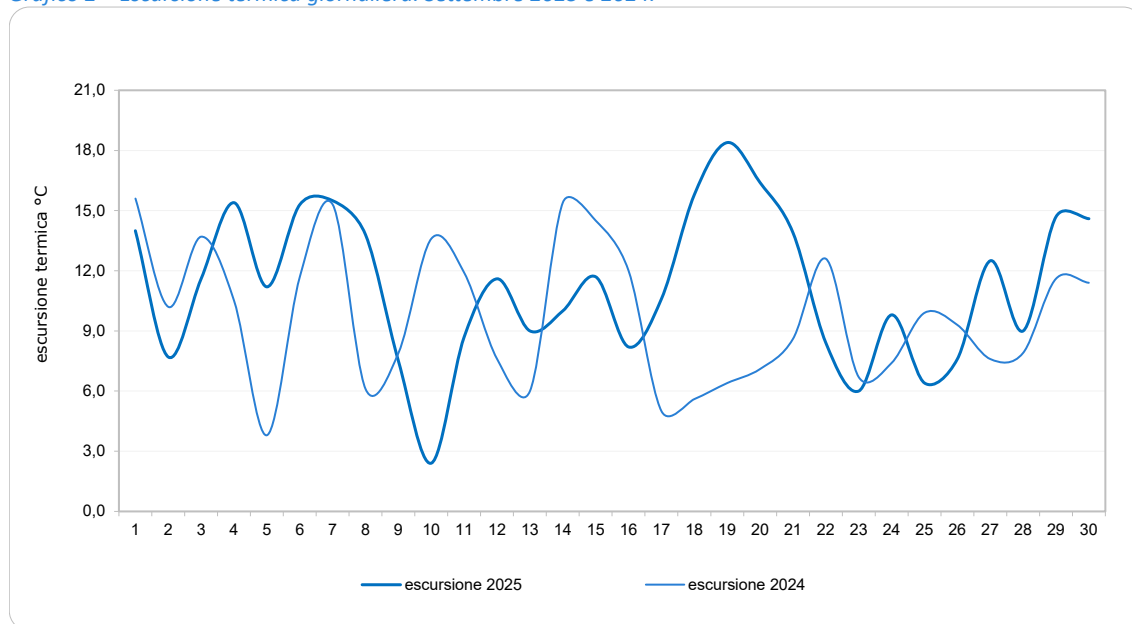
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Settembre 2025 e 2024



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 19 con 18,4°C; nel 2024 è stata di 15,6°C registrata il giorno 1.

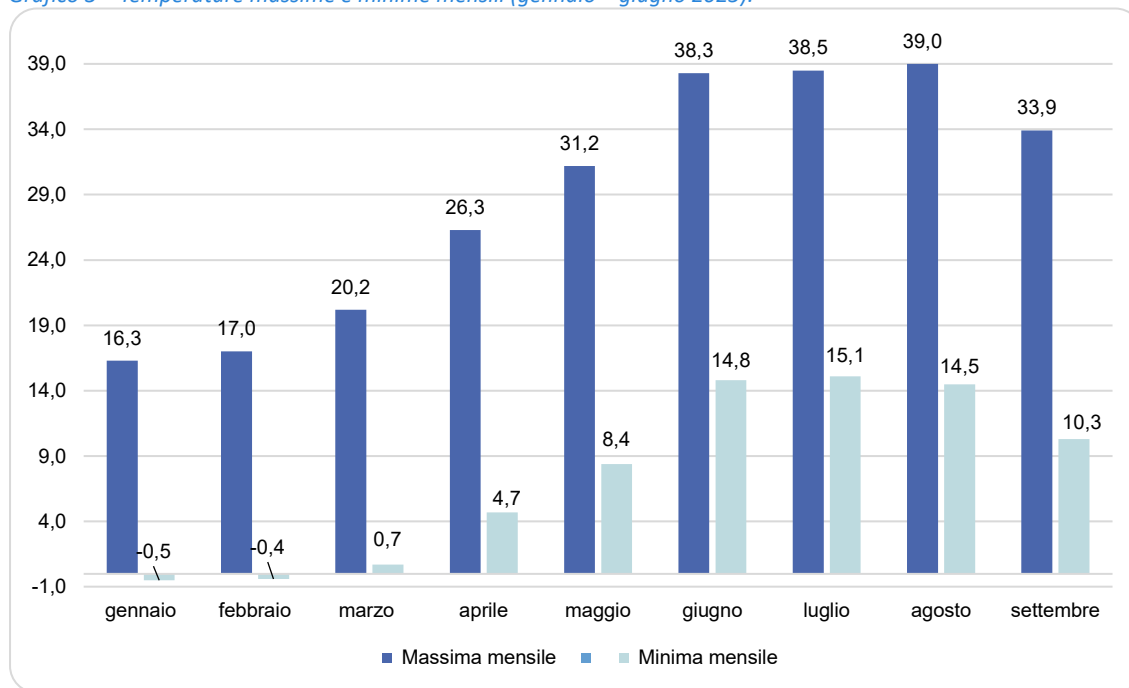
Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Settembre 2025 e 2024.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 3 vengono riportate le temperature mensili massime e minime da gennaio 2025.

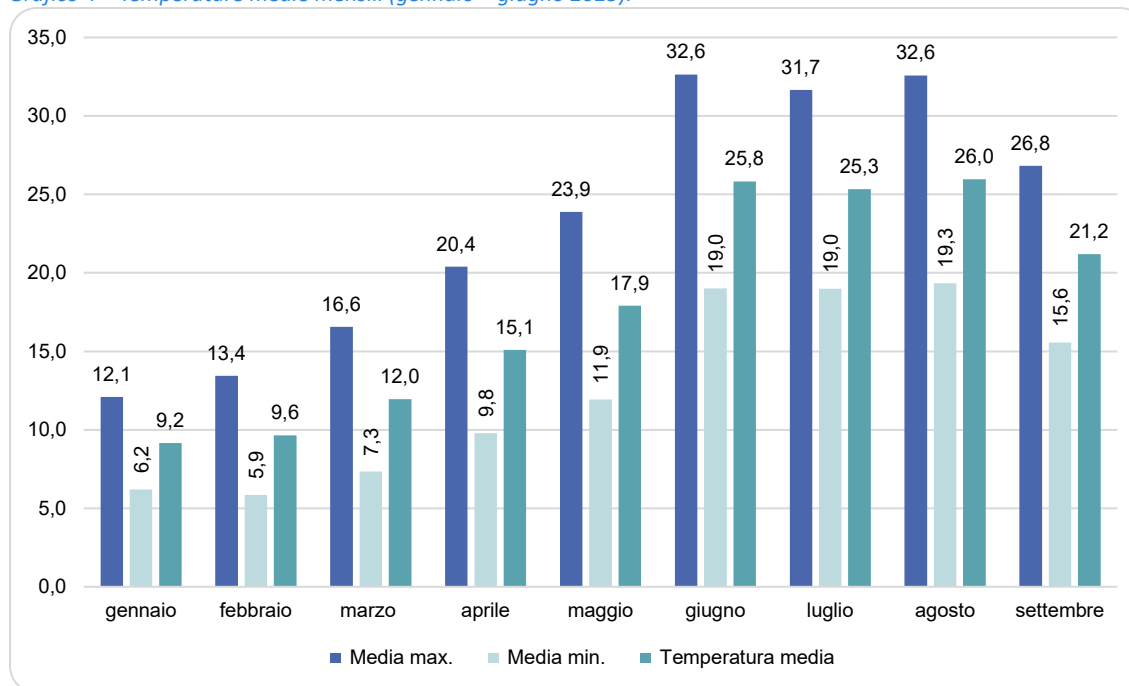
Grafico 3 – Temperature massime e minime mensili (gennaio – giugno 2025).



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 4 vengono riportate le temperature medie da gennaio 2025.

Grafico 4 – Temperature medie mensili (gennaio – giugno 2025).



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di settembre sono caduti complessivamente 103,8 mm di pioggia in 11 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2024, nel mese di settembre, erano caduti complessivamente 95,6 mm di pioggia in 10 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di settembre 2025 e 2024 e i relativi giorni piovosi.

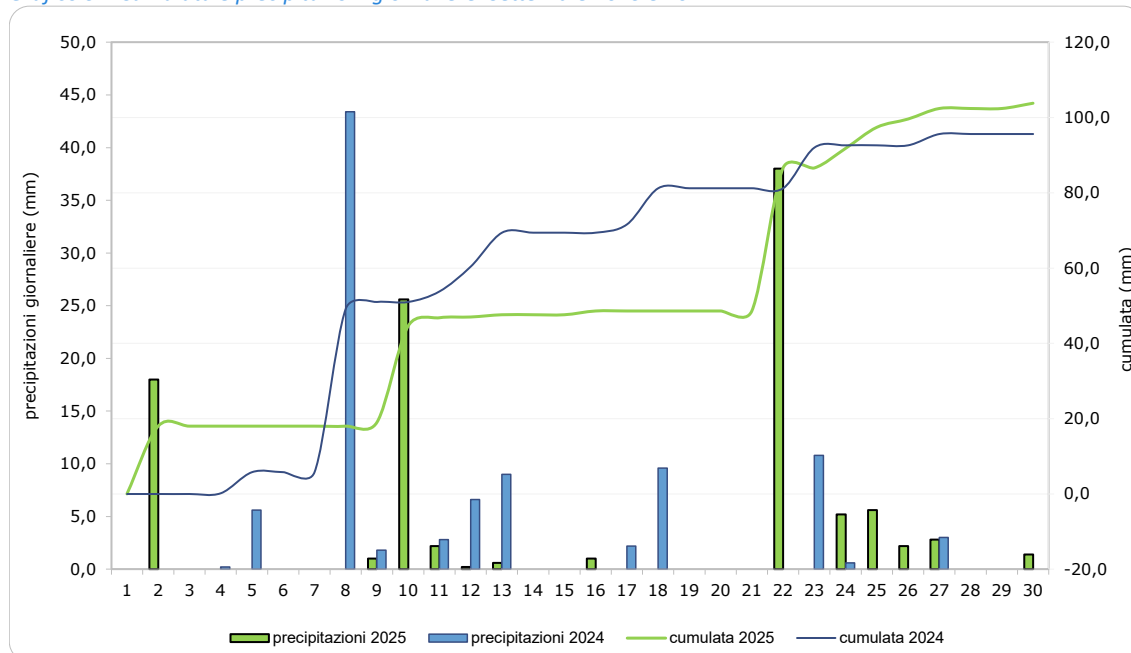
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Settembre 2025 e 2024.

Giorno	mm pioggia	
	2025	2024
1	0,0	0,0
2	18,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,2
5	0,0	5,6
6	0,0	0,0
7	0,0	0,0
8	0,0	43,4
9	1,0	1,8
10	25,6	0,0
11	2,2	2,8
12	0,2	6,6
13	0,6	9,0
14	0,0	0,0
15	0,0	0,0
16	1,0	0,0
17	0,0	2,2
18	0,0	9,6
19	0,0	0,0
20	0,0	0,0
21	0,0	0,0
22	38,0	0,0
23	0,0	10,8
24	5,2	0,6
25	5,6	0,0
26	2,2	0,0
27	2,8	3,0
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	1,4	0,0
totali	103,8	95,6
giorni piovosi	11	10

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

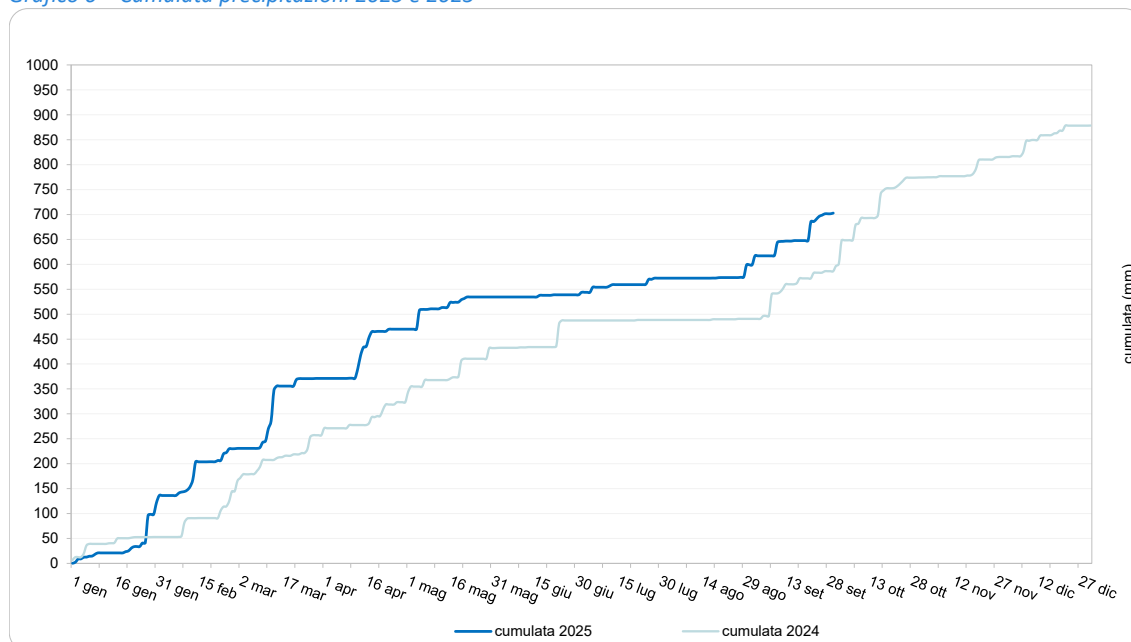
I grafici 5 e 6 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di settembre e la cumulata annuale delle precipitazioni (2025 e al 2024).

Grafico 5 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Settembre 2025 e 2024.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

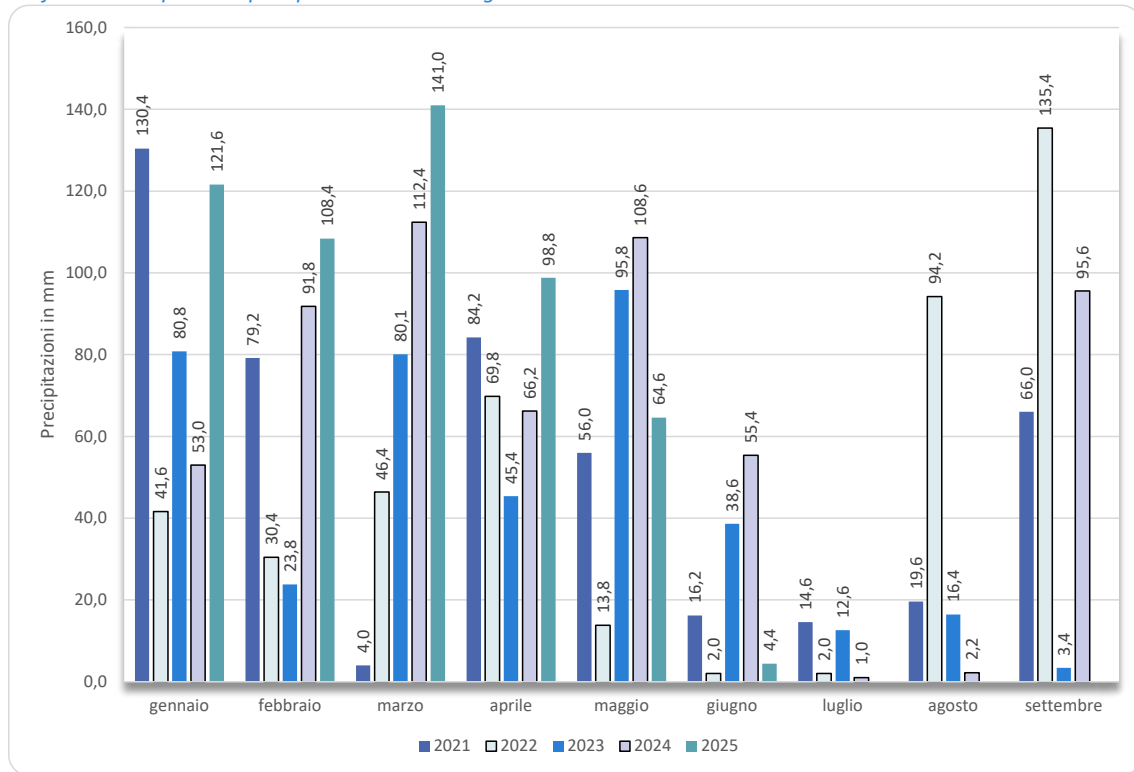
Grafico 6 – Cumulata precipitazioni 2025 e 2025



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel grafico 7 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 7 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
<i>(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)</i>		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
<i>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino agli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i>		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi*(da opendata Autorità di Bacino)*

Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino 61,46 km

di cui:

Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati*(da Anagrafe Comunale Immobili)*

47.807

di cui:

Residenziale	30.162
Commerciale	1.198
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

*Il gradimento dello sportello
al cittadino (URP) e dello sportello
di prossimità del quartiere 3*

Anno 2024

A cura di
Francesca Crescioli

Sistema Statistico Nazionale

Comune di Firenze

Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Dirigente

[Chiara Marunti](#)

Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica

[Gianni Dugheri](#)

Direzione Ufficio del Sindaco

Servizio amministrativo e quartieri

Dirigente

[Massimo Capantini](#)

Responsabile E.Q. Quartiere 4

[Elisabetta Corsinovi](#)

<i>Premessa</i>	<i>33</i>
<i>Gli obiettivi e l'indagine.....</i>	<i>34</i>
<i>Sintesi dei risultati.....</i>	<i>35</i>
<i>Caratteristiche dei rispondenti</i>	<i>37</i>
<i>I risultati</i>	<i>39</i>
<i>Appendice.....</i>	<i>46</i>

Premessa

Gli Sportelli al Cittadino U.R.P., presenti da qualche anno con una sede in ogni quartiere, hanno il compito di informare sull'attività e sui servizi offerti dal Comune e di mettere l'utenza in contatto con gli uffici competenti, garantendo l'esercizio del diritto d'informazione, di accesso e di partecipazione al cittadino. Le principali funzioni sono:

- Informare il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune, precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni.
- Svolgere attività di orientamento per facilitare l'accesso agli uffici comunali e ad altre Amministrazioni
- Garantire la trasparenza e la partecipazione, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione e informando i cittadini sulle procedure e i procedimenti; accogliere suggerimenti, segnalazioni, reclami, proposte, petizioni e raccogliere firme per referendum e proposte di leggi di iniziativa popolare
- Rilasciare le carte giovani
- Ricevere le istanze per l'ottenimento del bonus elettrico per disagio fisico (ossia per i soggetti che si trovano in gravi condizioni di salute e che utilizzano apparecchiature elettromedicali per la loro sopravvivenza)
- Ritirare per conto di Alia i modelli per vulture, cessazioni ecc.;
- Ritirare le dichiarazioni per la fruizione dell'aliquota agevolata dell'I.M.U.
- Consegnare e ritirare i tesserini venatori, i bandi per la nomina di rappresentanti presso Enti
- Distribuire per conto di SAS Servizi alla Strada le "Vetrofanie per la sosta gratuita in Zcs", previa richiesta da effettuare sul portale nei link esterni

Nel 2024 si sono occupati anche di fornire informazioni e distribuire il kit per l'iniziativa "Pedala, Firenze ti premia", che ha preso il via il 3 giugno con l'obiettivo di promuovere il mezzo a due ruote per gli spostamenti cittadini in cambio di un contributo mensile e anche bonus per i cittadini più virtuosi, attraverso il kit Pin Bike e con una App dedicata.

L'accesso agli sportelli avviene preferibilmente per appuntamento.

L'Ufficio di Prossimità, presente al momento solo nel quartiere 3, si propone l'obiettivo di una giustizia più vicina ai cittadini, i quali potranno avere un riferimento vicino al luogo in cui vivono e disporre di un servizio completo di orientamento e consulenza per le funzioni giudiziarie che non prevedono il supporto di un legale (Volontaria Giurisdizione). Vuole essere il settore della giurisdizione più vicino alle esigenze delle persone fragili, la risposta del welfare state per i cittadini in difficoltà. Le principali funzioni sono:

- Inoltare le pratiche per l'amministrazione di sostegno (Ricorso e sub-procedimenti)
- Inoltare istanze per tutele e curatele
- Richiedere un'autorizzazione ad un giudice tutelare
- Richiedere autorizzazioni ex art.320 c.c. riguardanti i minori
- Offrire consulenza gratuita sui principali istituti della Volontaria Giurisdizione (tutele, curatele, minori, amministratore di sostegno, ecc.) resa dai legali iscritti all'Ordine degli Avvocati di Firenze.

Gli obiettivi e l'indagine

Obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti degli sportelli al cittadino – U.R.P. dei vari quartieri e/o dello sportello di prossimità presente nel quartiere 3 al fine di ricavare elementi utili per sviluppare eventuali azioni di miglioramento.

In passato, quando il servizio dipendeva dalla Direzione Servizi Territoriali, il gradimento dei soli sportelli U.R.P. (Ufficio Relazione con il Pubblico) era stato rilevato telefonicamente nell'ambito della più ampia rilevazione sui servizi demografici.

Dal 2021 il servizio amministrativo e quartieri della direzione Ufficio del Sindaco decide di effettuare la rilevazione secondo una modalità diversa: sottoporre il questionario via web a una lista di utenti (di cui è noto un recapito e-mail). In particolare, sono stati selezionati i seguenti servizi specifici: lo sportello di prossimità e gli sportelli al cittadino/URP (rilascio di tesserini venatori e utenti iniziativa pin bike).

Il questionario si compone di due sezioni: nella prima si rileva il tipo di servizio utilizzato e il gradimento di alcuni aspetti del servizio offerto; nella seconda si raccolgono le principali caratteristiche anagrafiche del rispondente. Dalla scorsa indagine si è aggiunta una terza sezione in cui si cerca di capire quanto il cittadino si sente coinvolto nelle decisioni dell'Amministrazione relative al quartiere di residenza ed eventualmente quanto è interessato alla partecipazione approfondendo in particolare gli argomenti e le modalità preferite.

Il questionario è stato creato e sottoposto agli utenti utilizzando il software per indagini online (CAWI) Limesurvey; tale sistema consente infatti sia di strutturare una serie di domande impostando i necessari controlli ed eventuali filtri sia di gestire l'invio delle mail di invito alla compilazione del questionario di gradimento e i successivi solleciti.

Gli utenti da contattare, e precisamente gli indirizzi e-mail degli utenti, sono stati forniti dall'ufficio committente. In totale sono stati contattati 2.578 utenti.

L'indagine è rimasta attiva dal 15 al 27 gennaio 2025: il 15 gennaio è stata inviata la mail con l'invito a compilare il questionario a tutti gli utenti; il 21 gennaio è stato inviato un sollecito per coloro che ancora non avessero provveduto alla compilazione. In tutto sono stati raccolti 558 questionari compilati pari al 21,6%.

Sintesi dei risultati

- In totale sono stati inviati 2.578 questionari e ne sono stati compilati 558 (21,6%);
- Negli ultimi 12 mesi l'84,4% dei rispondenti invitati dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP (era 73,0% nel 2023) e il 17,6% dell'ufficio di prossimità del Q3 (era 27,0% nel 2022);
- La maggior parte degli utenti dichiara di essersi avvalso dello sportello per il ritiro del kit Pin bike (82,1%), il 14,2% per l'URP, il 10,9% per il rilascio del tesserino venatorio, il 5,6% per ritiro vetrofanie e il 3,6% per ritiro di raccomandate e atti;
- Il 72,9% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 76,5% lo scorso anno);
- In generale l'ufficio di prossimità ottiene maggiori valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati;
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono la cortesia del personale (79,8% e 85,7% rispettivamente) e la rapidità del servizio (80,8% e 84,1% rispettivamente);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità l'aspetto più critico è quello dei giorni e orari di apertura (50,0% e 50,8% di valutazioni positive);
- Tutti gli utenti che hanno utilizzato lo sportello per il rilascio del tesserino venatorio conoscono l'applicazione 'TosCaccia', ma solo il 7,7% di essi l'ha utilizzata (erano 89,7% e 8,6% nel 2023); il 56,4% preferisce ritirare il tesserino personalmente;
- A livello complessivo l'81,0% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in calo rispetto al 2023 quando era l'88,9%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 79,5%, in forte ripresa rispetto al 61,6% dello scorso anno.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di un maggior numero di sportelli sul territorio nonché un orario di apertura più esteso.
- Il 26,3% dei rispondenti si dichiara a conoscenza delle iniziative e decisioni dell'Amministrazione comunale riguardo al proprio quartiere di residenza (invariato rispetto al 2023), il 66,5% preferirebbe essere maggiormente informato (era 58,4% nel 2023), mentre il 7,2% non è interessato (era 13,6% l'anno precedente).
- Il 12,5% si sente adeguatamente coinvolto prima che l'Amministrazione assuma delle decisioni riguardanti il quartiere (12,8% nel 2023), il 78,0% vorrebbe essere maggiormente coinvolto (62,4% nel 2023), il 9,5% invece non è interessato (18,4% nel 2023).
- Il 61,1% di coloro che non si ritengono sufficientemente coinvolti vorrebbe aderire a processi partecipativi (era 53,8% nel 2023), il 53,6% vorrebbe essere coinvolto attraverso i social media (50,0% nel 2023), il 23,7% con assemblee pubbliche e il 23,0% con i Consigli di Quartiere aperti (20,5% e 32,1% nel 2023).

- Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono in primis la viabilità, con il 66,9% delle preferenze e la sicurezza con il 49,2% (79,5% e 66,7% nel 2023); seguono il verde pubblico e le attività culturali con il 40,5% e il 40,2% (32,1% e 16,7% nel 2023) e le opere pubbliche col 36,6% (34,6% nel 2023); scendono al 26,7% i servizi sociali (32,1% nel 2023) e chiude l'istruzione con il 19,8% (3,8% nel 2023).

Caratteristiche dei rispondenti

Analizzando le caratteristiche anagrafiche si osserva che i rispondenti sono prevalentemente maschi (52,5%). Per età si osserva una maggioranza di rispondenti di età compresa fra i 36 e i 54 anni (45,5%); il 36,4% ha più di 54 anni e il 15,4% ha fra i 20 e i 35 anni (cfr. tabella 1).

Tabella 1 – Rispondenti per genere e classe di età. Valori percentuali sul totale.

genere	classe età				Totale
	20-35	36-54	55 e oltre	n.r.	
M	6,8	22,0	22,6	1,1	52,5
F	8,2	22,0	13,3	1,1	44,6
Preferisco non dichiararlo	0,4	1,4	0,5	0,5	2,9
Totale	15,4	45,5	36,4	2,7	100,0

Il livello di istruzione risulta molto elevato: il 64,0% dei rispondenti è laureato, il 30,8% ha un diploma di scuola media superiore, il 4,3% la licenza media inferiore e lo 0,5% la licenza elementare. Al crescere dell'età il titolo di studio risulta mediamente più basso (cfr. tabella 2).

Tabella 2 – Rispondenti per titolo di studio e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

Titolo di studio	classe età				Totale
	20-35	36-54	55 e oltre	n.r.	
Laurea o titolo superiore	84,9	74,0	43,3	53,3	64,0
diploma di scuola media superiore	15,1	24,4	46,3	20,0	30,8
diploma di scuola media inferiore	0,0	1,6	8,9	13,3	4,3
licenza elementare	0,0	0,0	1,5	0,0	0,5
nessun titolo	0,0	0,0	0,0	6,7	0,2
n.r.	0,0	0,0	0,0	6,7	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Per quanto riguarda la condizione occupazionale i risultati sono coerenti con la distribuzione per età dei rispondenti: l'88,9% risulta occupato, di cui il 77,1% alle dipendenze e l'11,8% autonomo; gli occupati alle dipendenze appartengono principalmente alla classe dei 36-54enni (87,4%) mentre gli autonomi prevalgono fra i 20-35enni (15,1%); i pensionati costituiscono il 7,5% del totale dei rispondenti e in questa categoria rientrano tutti gli ultracinquantacinquenni; una buona parte sono anche fra coloro che non dichiarano l'età. Risulta pari all'1,6% la percentuale di coloro che si dichiarano studenti (cfr. tabella 3).

Tabella 3 – Rispondenti per condizione occupazionale e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

Condizione occupazionale	classe età			n.r.	Totale
	20-35	36-54	55 e oltre		
occupato/a alle dipendenze	72,1	87,4	69,0	40,0	77,1
occupato/a autonomo	15,1	11,4	10,3	20,0	11,8
pensionato/a	0,0	0,0	19,2	20,0	7,5
casalinga/o	9,3	0,0	0,0	6,7	1,6
studente/ssa	0,0	0,0	0,5	0,0	0,2
in altra condizione	2,3	0,4	0,0	6,7	,7
non risponde	1,2	0,8	1,0	6,7	1,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Infine è stato chiesto al rispondente di indicare se risiede nel comune di Firenze, nella provincia o altrove.

Si osserva che la maggior parte dei rispondenti vive a Firenze (88,9%); di questi il 27,6% sta nel quartiere 2, il 22,4% nel 5, il 21,8% nel 4, il 15,3% nell'1 e l'12,9% nel 3. Il 10,6% risiede in un comune della città metropolitana e lo 0,5% fuori dalla città metropolitana (cfr. tabelle 4-5).

Tabella 4 – Rispondenti per zona di residenza. Valori assoluti e percentuali.

Residenza	N	%
comune di Firenze	496	88,9
altro comune della città metropolitana	59	10,6
altro	3	0,5
Totale	558	100,0

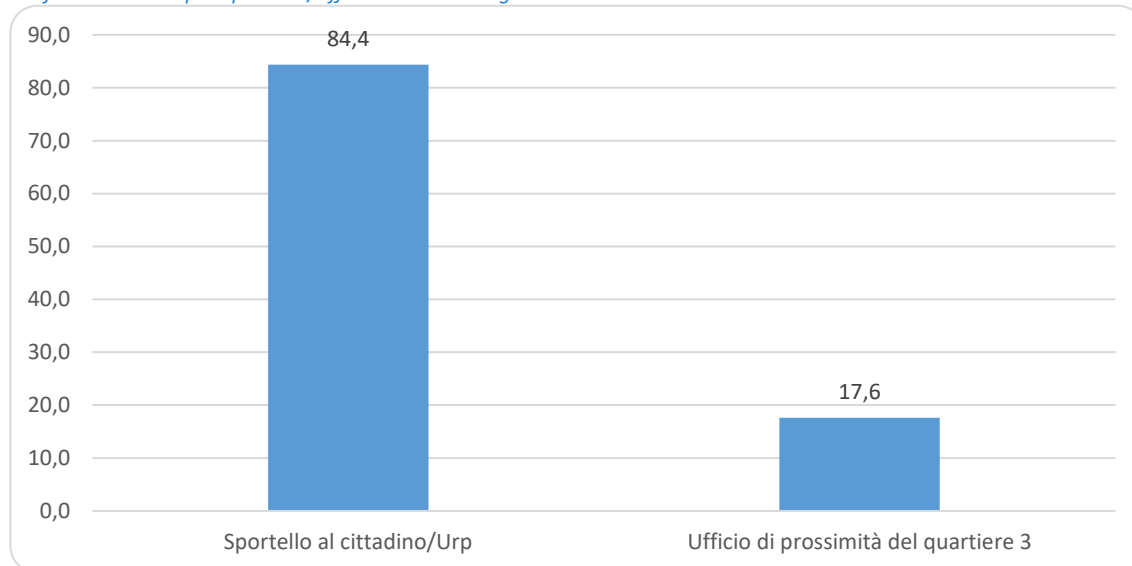
Tabella 5 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere. Valori assoluti e percentuali.

Quartiere di residenza	N	%
Q1	76	15,3
Q2	137	27,6
Q3	64	12,9
Q4	108	21,8
Q5	111	22,4
Totale	496	100,0

I risultati

Agli utenti è stato chiesto a quali sportelli/uffici si sono rivolti negli ultimi 12 mesi. L'84,4% dichiara di essersi rivolto allo sportello al cittadino/URP, il 17,6% all'ufficio di prossimità del Q3. Rispetto allo scorso anno si rileva una maggiore percentuale di rispondenti fra gli utenti dello sportello al cittadino (nel 2023 era il 73,0% contro il 27,0% dell'ufficio di prossimità).

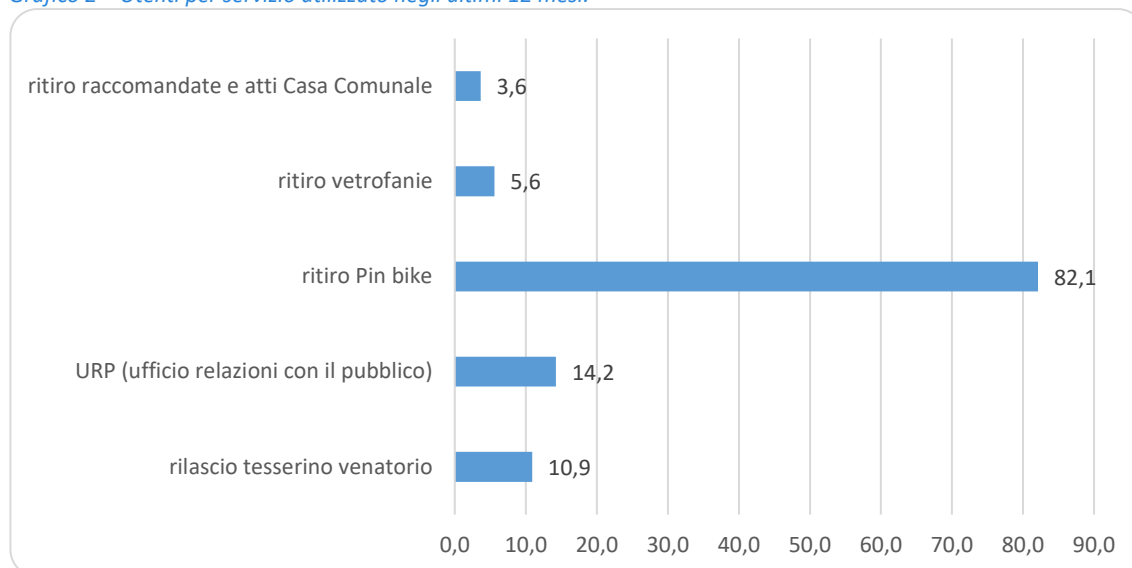
Grafico 1 – Utenti per sportello/ufficio utilizzato negli ultimi 12 mesi.



Approfondendo il tipo di servizio utilizzato, si osserva che la maggior parte degli utenti dichiara di essersi avvalso dello sportello per il ritiro del kit Pin bike (82,1%), il 2,5% sportello per l'ufficio di prossimità, il 10,9% per il rilascio del tesserino venatorio, il 14,2% per l'URP, il 5,6% per il ritiro vetrofanie e il 3,6% per il ritiro raccomandate e atti della Casa Comunale.

Fra i servizi richiesti all'URP c'è principalmente la richiesta di informazioni di vario tipo (rilascio del tesserino venatorio, carta di identità, consulti legali e altri servizi) e segnalazioni.

Grafico 2 – Utenti per servizio utilizzato negli ultimi 12 mesi.



Per prima cosa è stata chiesta una valutazione dell'informazione preliminare del Comune di Firenze sui servizi offerti dagli sportelli al cittadino/URP e dall'ufficio di prossimità del Q3. Il rispondente doveva attribuire un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo. Oltre il 70,0% dei rispondenti (72,9%) è molto soddisfatto dell'informazione, in particolare il 44,4% dà una valutazione ottima e il 28,5% buona. Si registra un lieve calo rispetto al 2023 quando i giudizi positivi erano il 76,5%.

Tabella 6 – Valutazione delle informazioni preliminari sui servizi. Valori assoluti e percentuali.

	N	%
1	12	3,4
2	12	3,4
3	51	14,2
4	102	28,5
5	159	44,4
non risponde	22	6,1
Totale	358	100,0

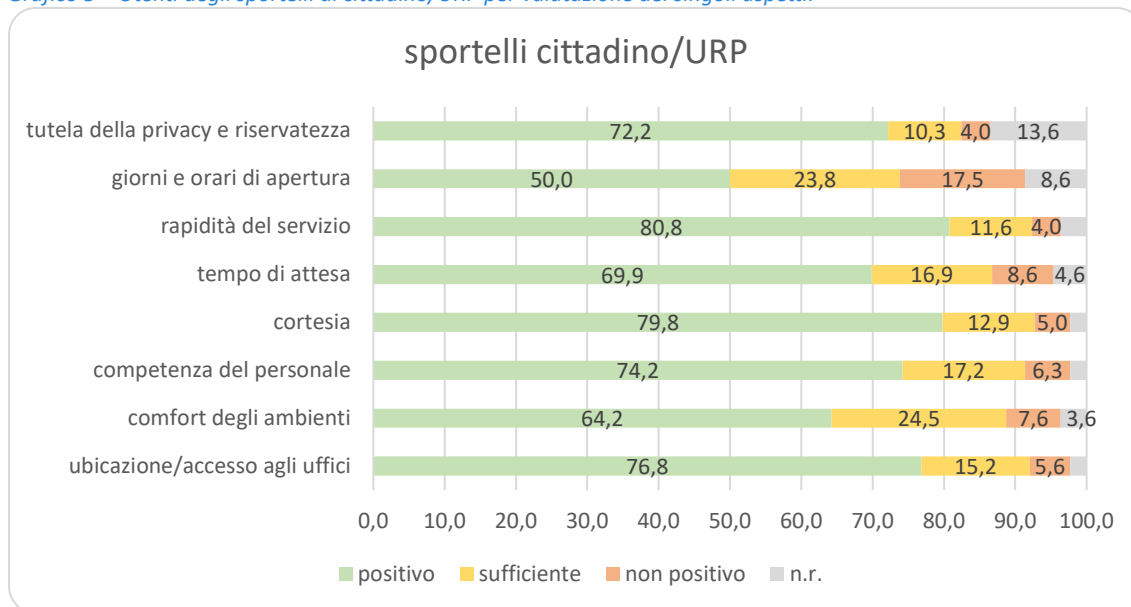
Successivamente è stato chiesto di valutare, sempre con un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo, alcuni aspetti del servizio riguardanti le strutture e le vie di accesso, il personale e la qualità del servizio ricevuto.

I giudizi sono stati differenziati fra utenti degli sportelli al cittadino/URP, che costituiscono l'84,4% dei rispondenti e utenti dello sportello di prossimità del Q3, pari al 17,6%. Per una maggior facilità di esposizione, i risultati sono stati aggregati in giudizio positivo (ottimo e buono), sufficiente e non positivo (scarso e insufficiente).

Per quanto riguarda gli sportelli al cittadino/URP risultano elevati i giudizi positivi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia rispettivamente 74,2% e 79,8%); valutazioni molto buone anche per la rapidità del servizio (80,8%), per l'ubicazione/accesso agli uffici (76,8%) e per la tutela della privacy (72,2%) nonostante sia in calo rispetto al 2023; scendono sotto il 70,0% i giudizi positivi per il tempo di attesa (69,9%) e per il comfort degli ambienti (64,2%). La quota di giudizi positivi non scende sotto al 50,0%, valore attribuito ai giorni e orari di apertura, che è l'aspetto che riporta la più alta percentuale di giudizi negativi pari al 17,5%. Tutti gli altri aspetti stanno sotto all'8,6%, riportato dal tempo di attesa (cfr. Grafico 3).

Rispetto al 2023 i giudizi positivi sono stabili o in aumento eccetto che per la tutela della privacy e riservatezza che registra -3,1 punti percentuali; in particolare sono diminuiti i giudizi non positivi per l'ubicazione/accesso agli uffici (da 13,6% del 2023 a 5,6%), i tempi di attesa (da 16,4% del 2023 a 8,6%), i giorni e orari di apertura (da 24,6% del 2023 a 17,5%) e la rapidità del servizio (da 9,5% del 2023 a 4,0%).

Grafico 3 – Utenti degli sportelli al cittadino/URP per valutazione dei singoli aspetti.



Analoga ma migliore la valutazione dello sportello di prossimità, forse anche per la sua attività più specifica. Si osserva una predominanza delle valutazioni positive per tutti gli aspetti considerati; a partire da quelli che riguardano il personale (cortesia 85,7% e competenza 79,4% di giudizi positivi) e dalla rapidità del servizio (84,1%).

Risultano molto elevati i giudizi positivi per il tempo di attesa (79,4%) e per l'ubicazione/accesso agli uffici (77,8%). La tutela della privacy riceve il 76,2% di valutazioni positive mentre il comfort degli ambienti scende al 66,7%. L'aspetto che rileva maggiore criticità sono i giorni e orari di apertura che riporta il 50,8% di giudizi positivi, cui si affianca il 25,4% di sufficienze e il 20,6% di valutazioni negative (cfr. Grafico 4).

Rispetto al 2023 quasi tutti gli aspetti considerati riportano un calo, talvolta anche significativo, nelle valutazioni positive. A queste diminuzioni corrisponde spesso una crescita dei giudizi intermedi, mentre non ne risentono molto i giudizi negativi.

A coloro che si sono rivolti allo sportello per ritirare il tesserino venatorio è stato chiesto se fossero a conoscenza dell'App della Regione Toscana 'TosCaccia', alternativa al ritiro del tesserino cartaceo. È emerso che tutti gli utenti conoscono l'applicazione ma solo il 7,7% l'ha utilizzata; il 35,9% la conosce ma non l'ha utilizzata e il 56,4% specifica che preferisce ritirare il tesserino di persona.

Rispetto al 2023 la quota di coloro che non conoscono l'App si è totalmente andata ad aggiungere a coloro che preferiscono ritirare il tesserino di persona infatti diminuisce sia la percentuale di coloro che l'hanno utilizzata sia quella di chi conosce l'App ma non l'ha utilizzata.

Grafico 4 – Utenti dello sportello di prossimità per valutazione dei singoli aspetti.

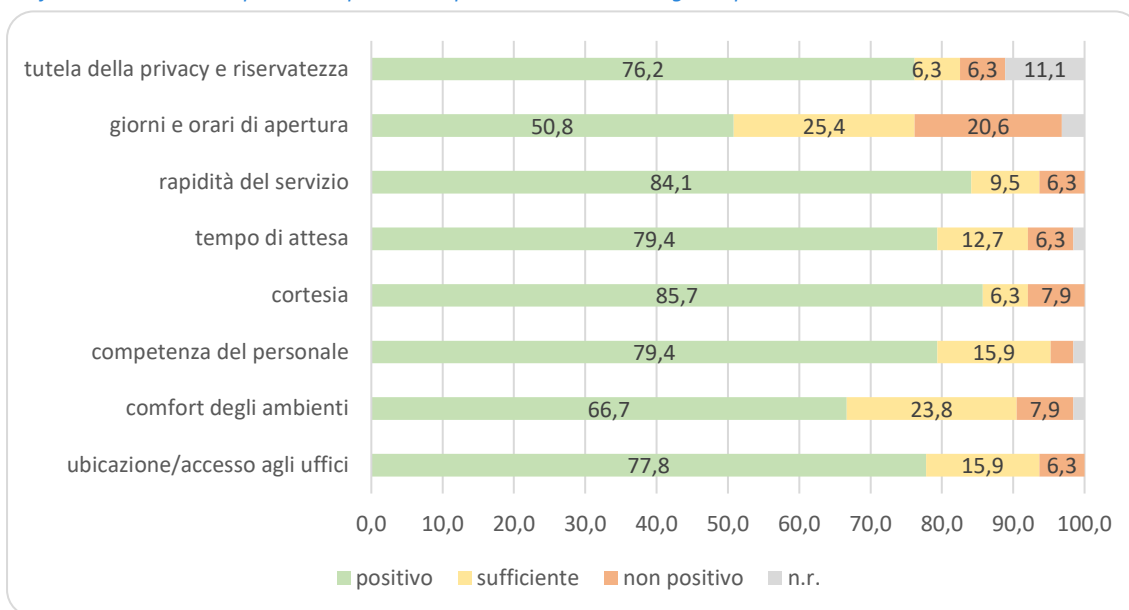
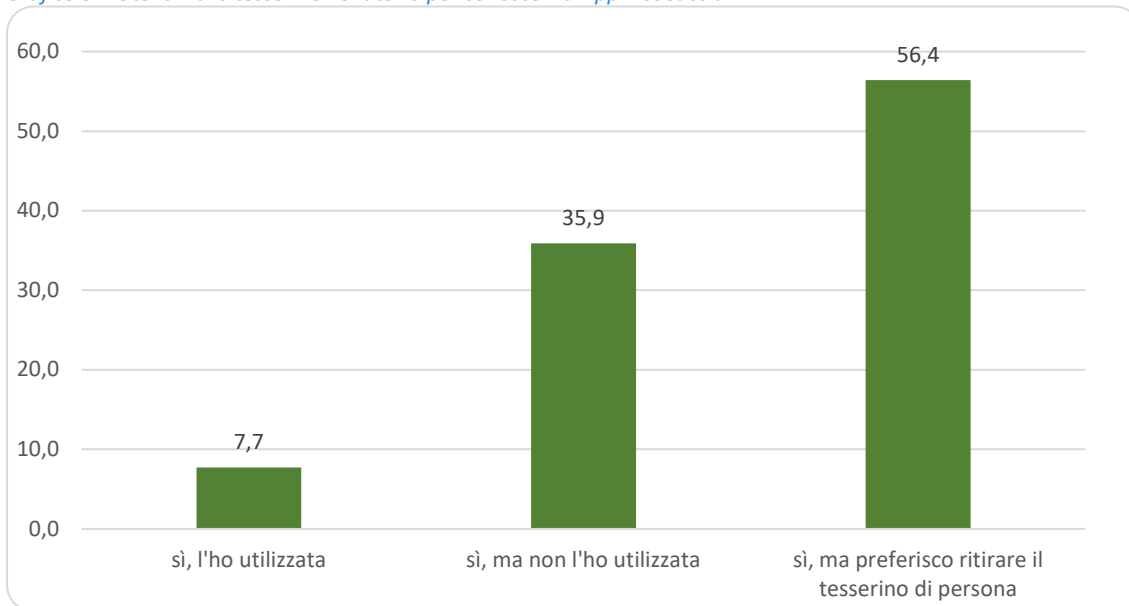


Grafico 5 – Utenti ritiro tesserino venatorio per conoscenza App 'TosCaccia'.

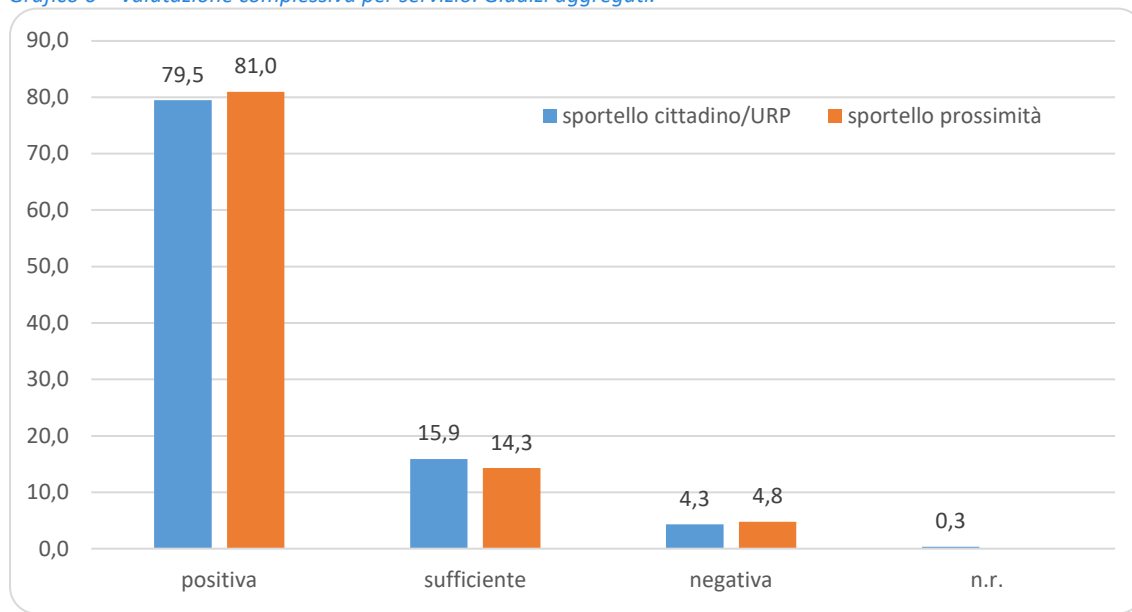


È stato lasciato uno spazio per le osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio. Considerando che la maggioranza degli utenti non si è espressa, le principali indicazioni riguardano la presenza di sportelli distribuiti su tutto il territorio nonché un orario di apertura più ampio.

Infine è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva del servizio ricevuto, sempre utilizzando i punteggi da 1 a 5.

Differenziando i due servizi, si ottiene una valutazione leggermente migliore per lo sportello di prossimità come già era emerso nei singoli aspetti. L'81,0% degli utenti è molto soddisfatto (era 88,9% nel 2023) con il 14,3% di giudizi sufficienti e il 4,8% di giudizi negativi. Le valutazioni positive per lo sportello al cittadino sono del 79,5% (era 61,6% nel 2023), con il 15,9% di sufficienze e il 4,3% di giudizi negativi, in calo rispetto allo scorso anno.

Grafico 6 – Valutazione complessiva per servizio. Giudizi aggregati.



A tutti, incluso coloro che dichiarano di non aver usufruito di servizi presso gli sportelli, è stato posto un set di domande sulla cittadinanza attiva a livello locale.

Il 26,3% dei rispondenti si dichiara a conoscenza delle iniziative e decisioni dell'Amministrazione comunale riguardo al proprio quartiere di residenza, soprattutto maschi (27,3%) e individui 36-54enni (29,9%); un più corposo 66,5% preferirebbe essere maggiormente informato, e qui prevalgono i minori di 35 anni (72,1%) e le femmine (69,9%), mentre il 7,2% non è interessato, con una quota superiore alla media per i maschi (9,2%) e i più giovani (9,3%).

Tabella 7 – Conoscenza iniziative/decisioni Amministrazione comunale per genere e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

	M	F	preferisco non dichiararlo	20-35 anni	36-54 anni	55 e oltre	n.r.	Totale
Si	27,3	25,7	18,8	18,6	29,9	26,1	13,3	26,3
No, mi piacerebbe essere più informato	63,5	69,9	68,8	72,1	66,5	65,5	46,7	66,5
No e non mi interessa	9,2	4,4	12,5	9,3	3,5	8,4	40,0	7,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Analogamente il 12,5% si sente adeguatamente coinvolto prima che l'Amministrazione assuma delle decisioni riguardanti il quartiere, soprattutto maschi (15,0%) e individui ultra55enni (16,3%); il 78,0% vorrebbe essere maggiormente coinvolto, con quote superiori alla media per coloro che hanno fra 36 e 54 anni (83,9%); il 9,5% invece non è interessato, e sono soprattutto le classi estreme senza significativa differenza di genere.

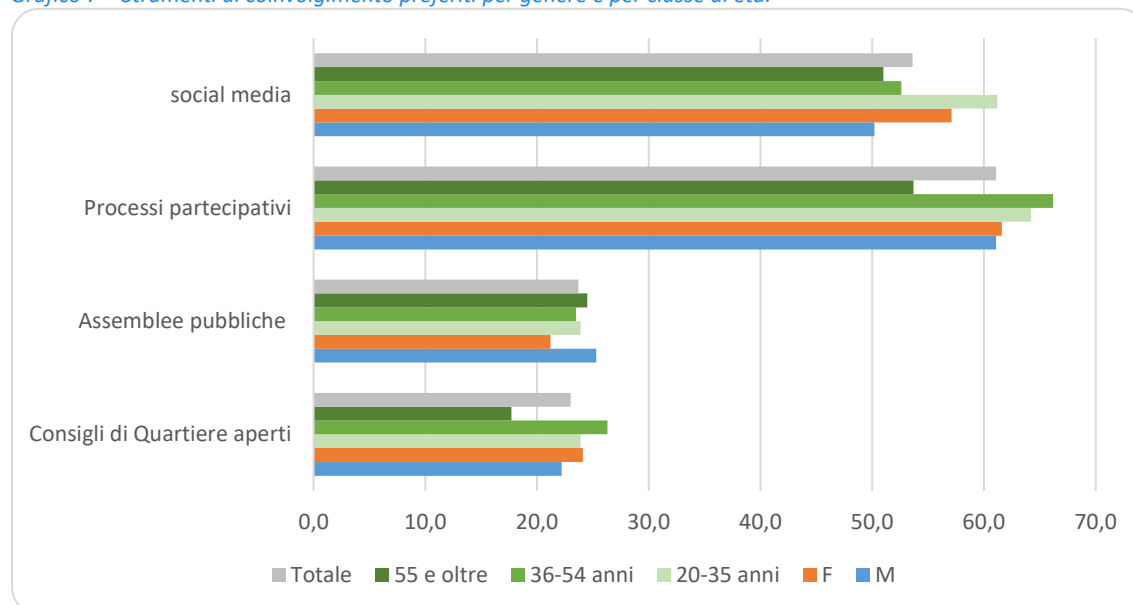
Tabella 8 – Coinvolgimento nelle decisioni dell'Amministrazione comunale per genere e per classe di età. Valori percentuali di colonna.

	M	F	preferisco non dichiararlo	20-35 anni	36-54 anni	55 e oltre	n.r.	Totale
Si	15,0	9,2	18,8	10,5	10,6	16,3	6,7	12,5
No, mi piacerebbe essere più coinvolto	75,4	81,5	68,8	77,9	83,9	72,4	53,3	78,0
No e non mi interessa	9,6	9,2	12,5	11,6	5,5	11,3	40,0	9,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A coloro che non si sentono adeguatamente coinvolti è stato chiesto di indicare gli strumenti più idonei per permettere il coinvolgimento dei cittadini. È emerso che il 61,1% vorrebbe aderire a processi partecipativi (incontri, questionari su web, distribuzione di materiali ecc.), il 53,6% vorrebbe essere coinvolto attraverso i social media, il 23,7% con assemblee pubbliche e il 23,0% con i Consigli di Quartiere aperti.

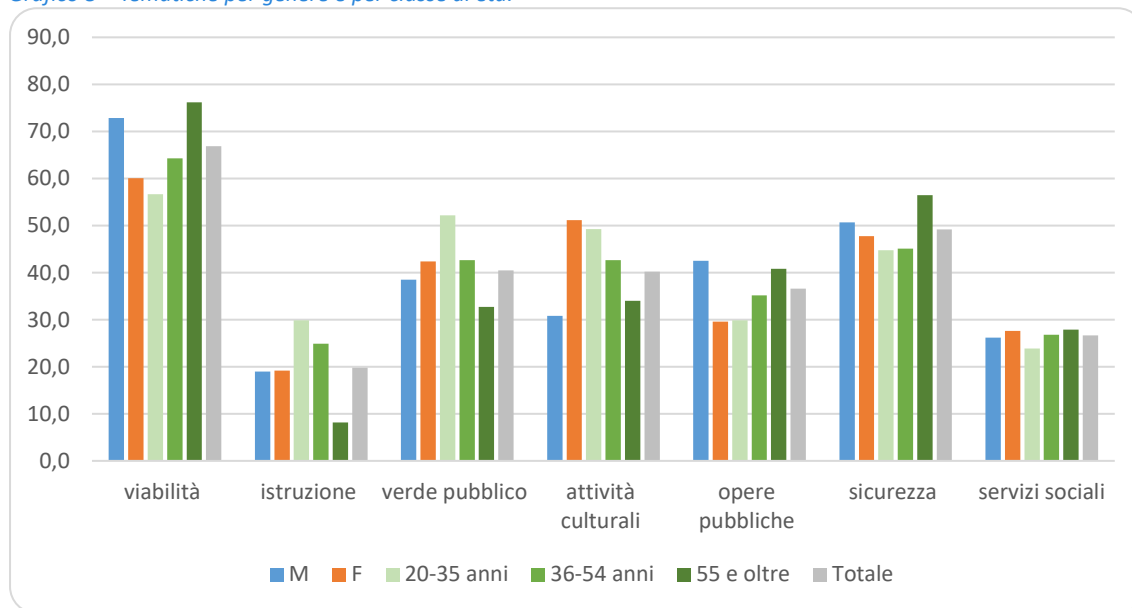
L'analisi per genere ed età mostra che i processi partecipativi sono preferiti dalla classe intermedia (66,2%) e giovane (64,2%) senza differenze di genere; i Consigli di Quartiere aperti sono ritenuti più idonei dai 35-54enni (26,3%) e dalle femmine (24,1%) mentre le assemblee pubbliche dagli ultra55enni (24,5%) e dai maschi (25,3%); i social media ottengono maggiore preferenza dalle femmine (57,1%) e dalla classe giovane (61,2%).

Grafico 7 – Strumenti di coinvolgimento preferiti per genere e per classe di età.



Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono in primis la viabilità, con il 66,9% delle preferenze, seguita dalla sicurezza (49,2%), entrambe selezionate soprattutto da maschi (72,9% e 50,7%) e individui ultra55enni (76,2% e 56,5%). Poi troviamo il verde pubblico e le attività culturali rispettivamente con il 40,5% e il 40,2% e con maggiori preferenze di femmine (42,4% e 51,2%) e giovani (52,2% e 49,3%). A seguire le opere pubbliche con il 36,6%, preferite soprattutto da maschi (42,5%) e ultra55enni (40,8); i servizi sociali, con il 26,7%, ottengono qualche preferenza in più dalle donne (27,6%) e dalla classe di età più anziana (27,9%) mentre l'istruzione (19,8%) trova maggiori riscontri nelle classi più giovani (29,9% i 20-35 anni e 24,9% i 36-54 anni) senza differenze di genere.

Grafico 8 – Tematiche per genere e per classe di età.



Appendice

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SPORTELLI AL CITTADINO/U.R.P. E DI PROSSIMITA' Q3

1. Negli ultimi 12 mesi a quali sportelli/uffici si è rivolto? (possibili più risposte)

- Sportello al cittadino/ URP
- Sportello di prossimità del Q3
- nessuno → va a dom. 8

2. Quali servizi ha utilizzato?

- ufficio di prossimità
- rilascio tesserino venatorio
- Ufficio relazione con il pubblico
- Ritiro vetrofanie
- Ritiro raccomandate e atti casa comunale
- Ritiro Pin Bike
- altro

3. Come valuta l'informazione fornita dal Comune di Firenze relativamente ai servizi offerti dagli Sportelli al cittadino /URP e di prossimità del Quartiere 3? (esprima un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo)

4. Le chiedo di valutare alcuni aspetti del servizio, indicando un punteggio da 1 a 5 dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo):

- Ubicazione/accesso agli uffici
- Comfort degli ambienti
- Competenza del personale
- Cortesia del personale
- Tempo di attesa (per avere informazioni, anche a telefono)
- Rapidità del servizio (allo sportello)
- Giorni e orari di apertura
- Tutela della privacy e riservatezza

5. (se 'rilascio tesserino venatorio' a dom. 2) E' a conoscenza che in alternativa agli Sportelli dei Quartieri è disponibile l'App della Regione Toscana "Toscaccia" per rilascio tesserini venatori?

- Sì, l'ho utilizzata
- Sì, ma non l'ho utilizzata
- Sì, ma preferisco ritirare il tesserino di persona
- No, ma vorrei utilizzarla
- No e non mi interessa

6. Osservazioni per il miglioramento del servizio offerto

.....
.....

7. Esprima una valutazione complessiva del servizio ricevuto indicando un punteggio da 1 a 5 (dove 1 è insufficiente e 5 è ottimo)

8. Obiettivo dell'Amministrazione Comunale è rendere il Quartiere come luogo più vicino al cittadino, promuovendo la cittadinanza attiva a livello locale. E' normalmente a conoscenza delle iniziative e delle decisioni dell'Amministrazione Comunale riguardanti il suo Quartiere?

- Sì
- No, mi piacerebbe essere più informato
- No e non mi interessa

9. Pensa di essere adeguatamente coinvolto dall'Amministrazione Comunale prima che questa assuma decisioni riguardanti il suo Quartiere?

- Sì
- No, mi piacerebbe essere più coinvolto
- No e non mi interessa

10. [se No, mi piacerebbe essere più coinvolto a dom. 9] Quali strumenti vorrebbe fossero maggiormente utilizzati dall'Amministrazione per permetterle di per essere più coinvolto/a? (possibili più risposte)

- Consigli di Quartiere aperti
- Assemblee Pubbliche
- Processi partecipativi (con incontri, questionari su web, distribuzione di materiali, ecc.)
- Social media (facebook, instagram, whatsapp...)
- Altro (specificare) _____

11. [se No, mi piacerebbe essere più coinvolto a dom. 9] Su quali tematiche ritiene che l'Amministrazione Comunale dovrebbe maggiormente coinvolgere la cittadinanza prima di adottare decisioni relative ad iniziative/servizi riguardanti il suo Quartiere? (max 3 risposte)

- viabilità
- istruzione
- verde pubblico
- attività culturali
- opere pubbliche
- sicurezza
- servizi sociali
- altro (specificare) _____

ANAGRAFICA

12. Genere: M F altro preferisco non dichiararlo

13. Anno di nascita _ _ _ _

14. Titolo di studio:

- Nessun titolo
- Licenza elementare
- Licenza media inferiore
- Licenza media superiore
- Laurea o titolo superiore

15. Condizione occupazionale:

- occupato/a, alle dipendenze
- occupato/a, autonomo/a
- ritirato/a dal lavoro (pensionato/a)
- studente/ssa
- casalinga/o
- in altra condizione

16. Dove vive?

- Comune di Firenze (specificare il quartiere:)
- Altro comune dell'area metropolitana

Tabelle

Tabella 1 – Rispondenti residenti fuori Firenze per comune. Valori assoluti e percentuali.

comune di residenza	N	%
Fiesole	3	5,1
Bagno a Ripoli	9	15,3
Lastra a Signa	3	5,1
Reggello	1	1,7
Scandicci	19	32,2
Sesto Fiorentino	17	28,8
Signa	1	1,7
Calenzano	1	1,7
Campi Bisenzio	5	8,5
Totale	59	100,0

