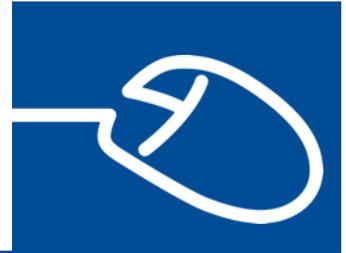




Report annuale **2021**



# Centro Servizi

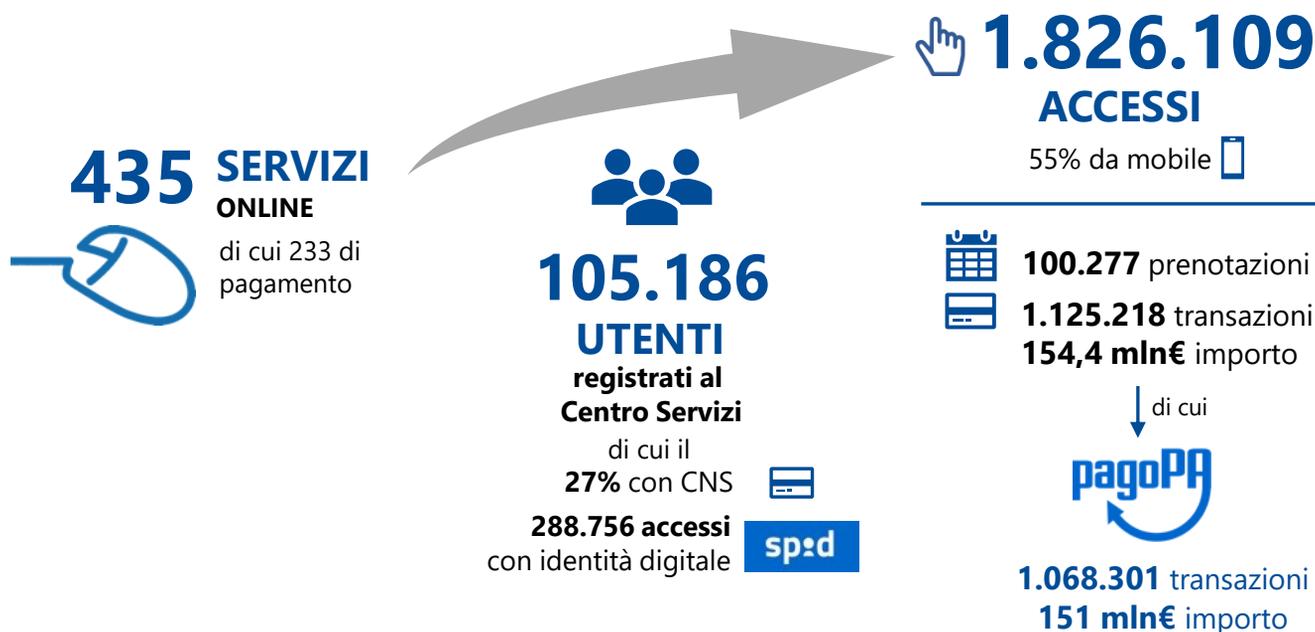


---

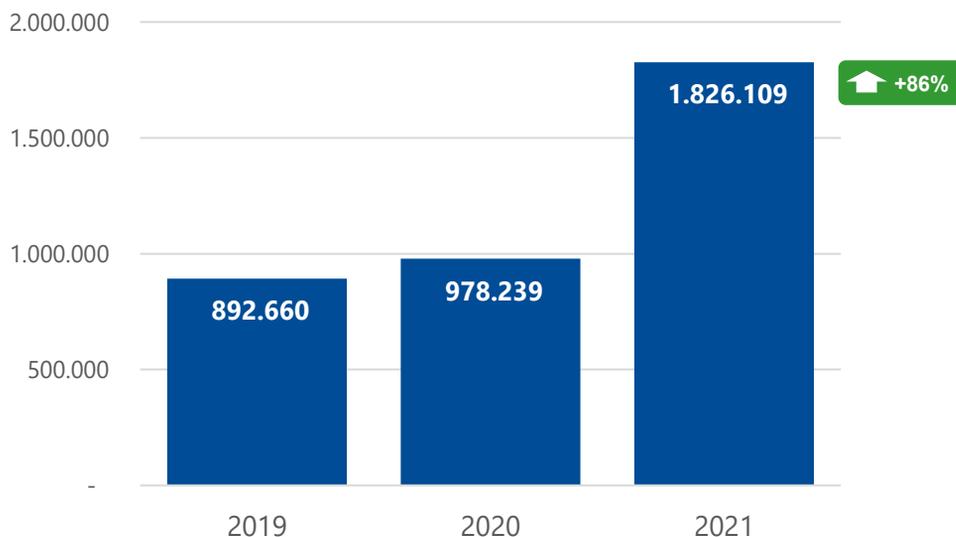
Oltre **1,8 milioni** di accessi ai servizi online  
**+87%** rispetto al 2020

## In sintesi

### NELL'ANNO 2021



### ULTIMO TRIENNIO



## GESTIONE IDENTITA'

### RILASCIO CREDENZIALI

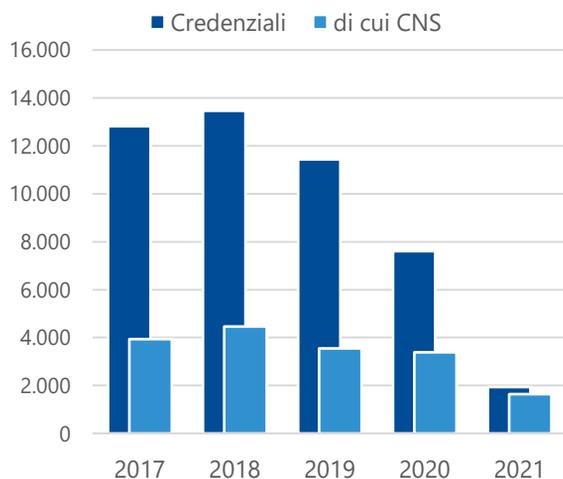


**105.186 utenti attivi** ad oggi,  
di cui oltre **24.000** registrati con CNS

#### 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
<b>Totale</b>	<b>47.229</b>	<b>16.970</b>

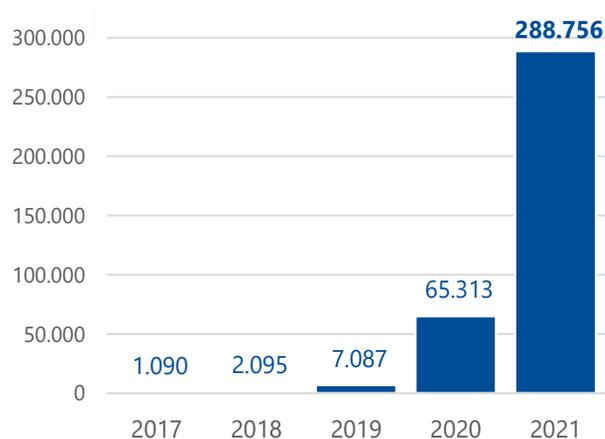
Rilascio nuove credenziali interrotto  
a fine febbraio 2021



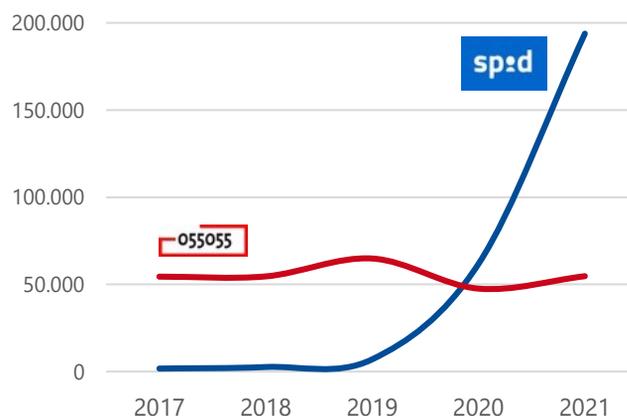
### ACCESSO AI SERVIZI



**288.756 login** nel 2021 con  
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 servizi autenticati

**PORTALE DEI SERVIZI** SERVIZI ATTIVI PER CATEGORIA

**435**  
servizi

di cui **233**  
di pagamento

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

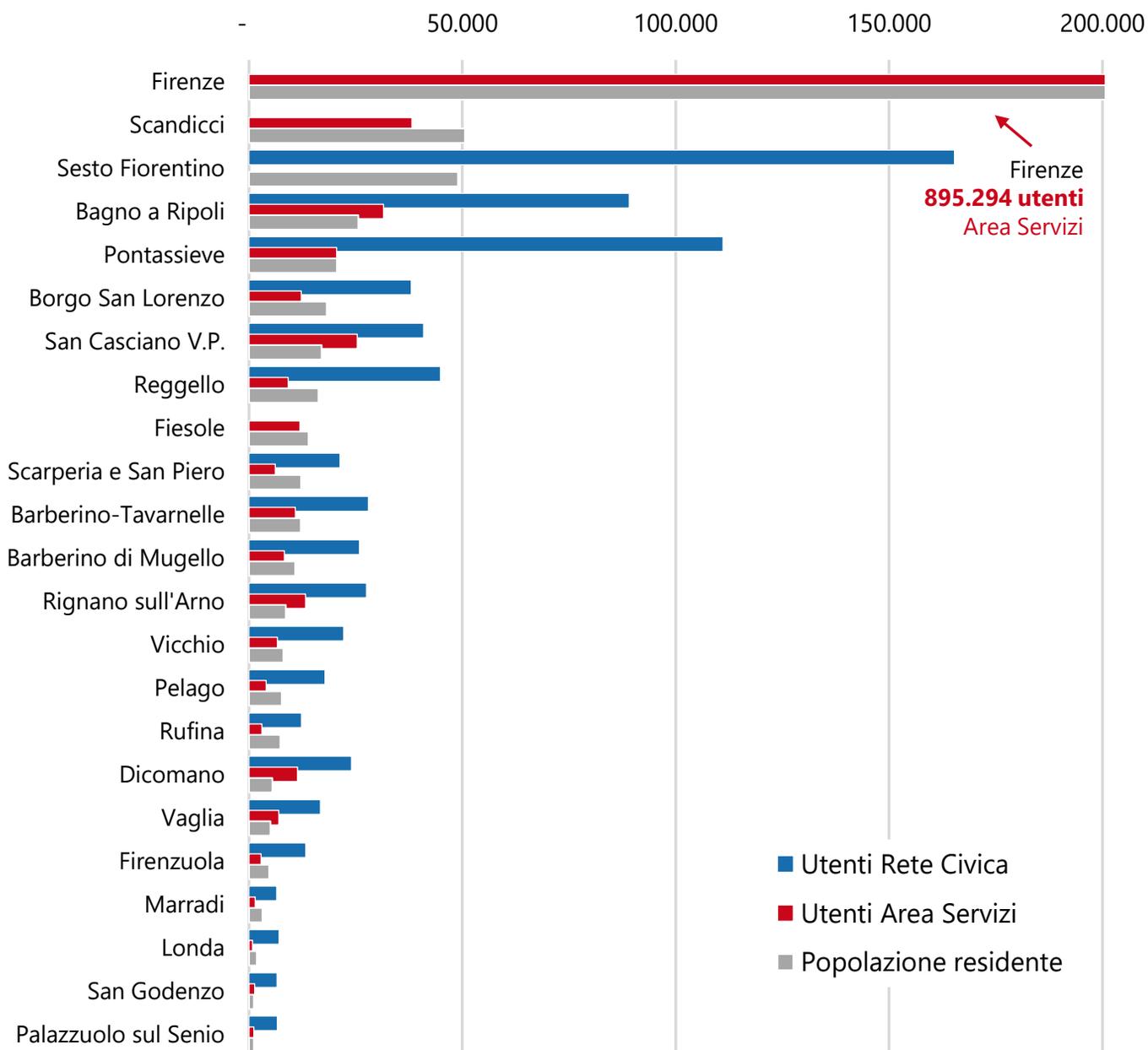
**PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE**
**435**  
servizi

**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
Palazuolo				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
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>94</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>138</b>	<b>47</b>	<b>269</b>	<b>656</b>

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

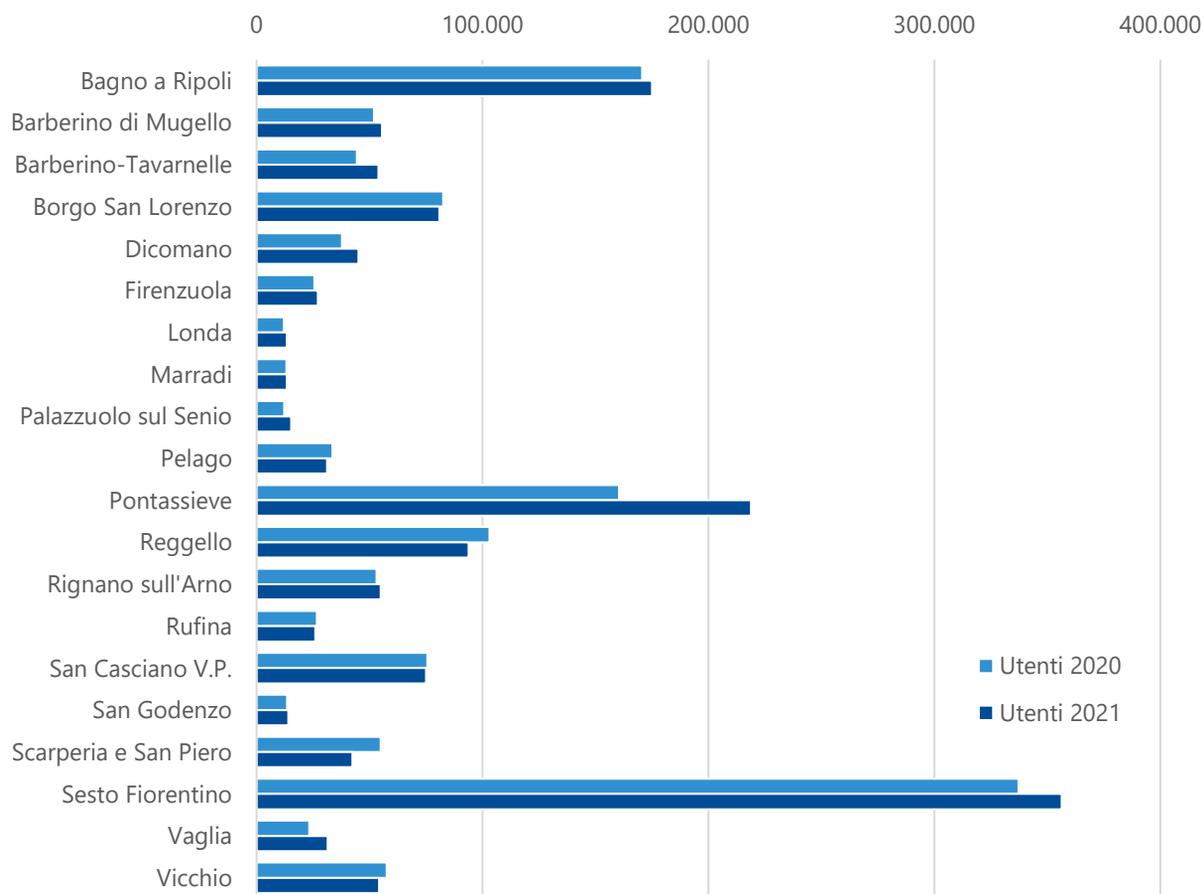
## RETE CIVICA E AREA SERVIZI UTENTI



Dati ordinati per numerosità della popolazione

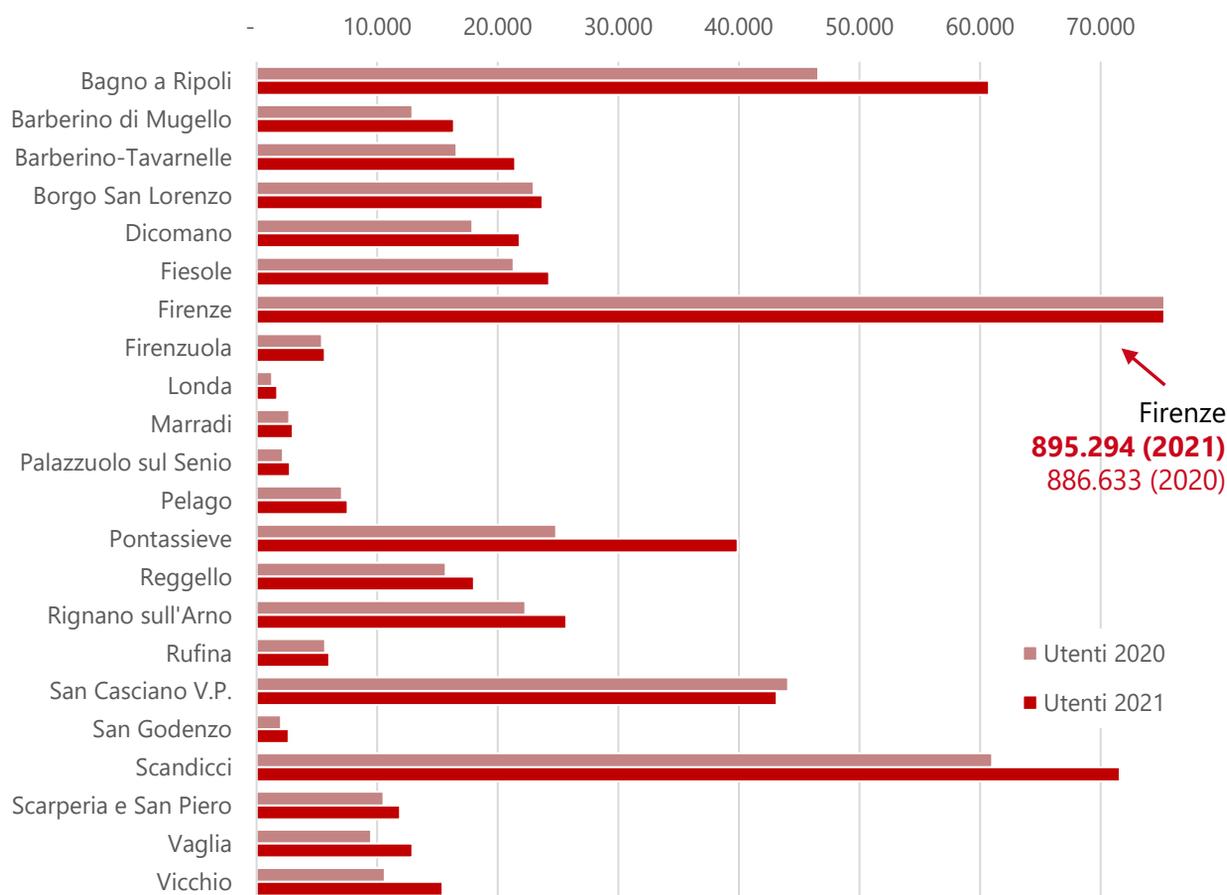
## RETI CIVICHE CONFRONTO UTENTI 2020-2021

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



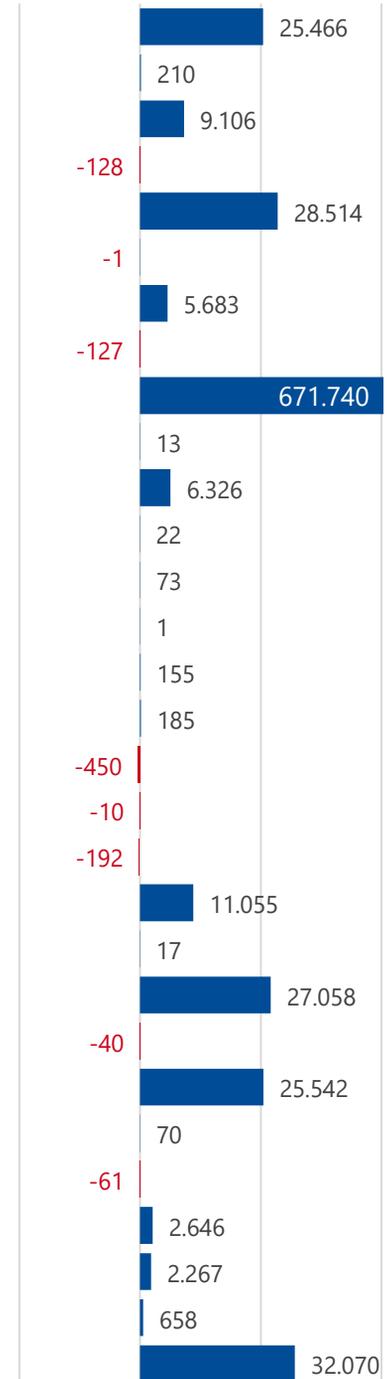
## AREA SERVIZI CONFRONTO UTENTI 2020-2021

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%
<b>Totale</b>	<b>978.239</b>	<b>1.826.109</b>	<b>+87%</b>

**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

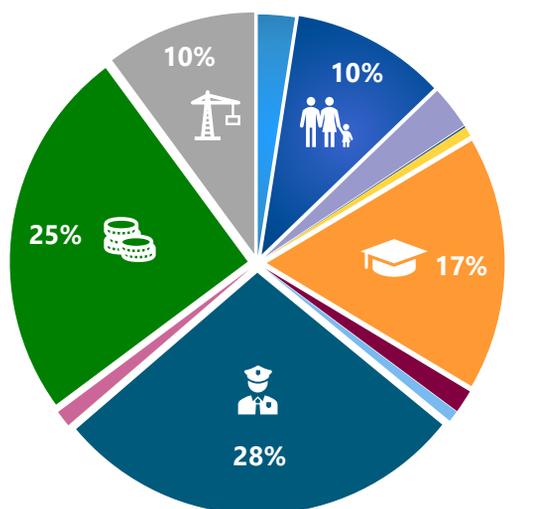
Categoria servizi	2020	2021	Diff %
Ambiente e territorio	44.146	45.780	4%
Anagrafe, stato civile e cittadin.	267.394	189.934	-29%
Arte, cultura e turismo	18.134	52.946	192%
Casa e patrimonio	5.197	1.832	-65%
Informazione e comunicazione	4.893	11.644	138%
Istruzione e formazione	175.543	309.794	76%
Lavoro, 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%
<b>Totale</b>	<b>978.239</b>	<b>1.826.109</b>	<b>+87%</b>

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	

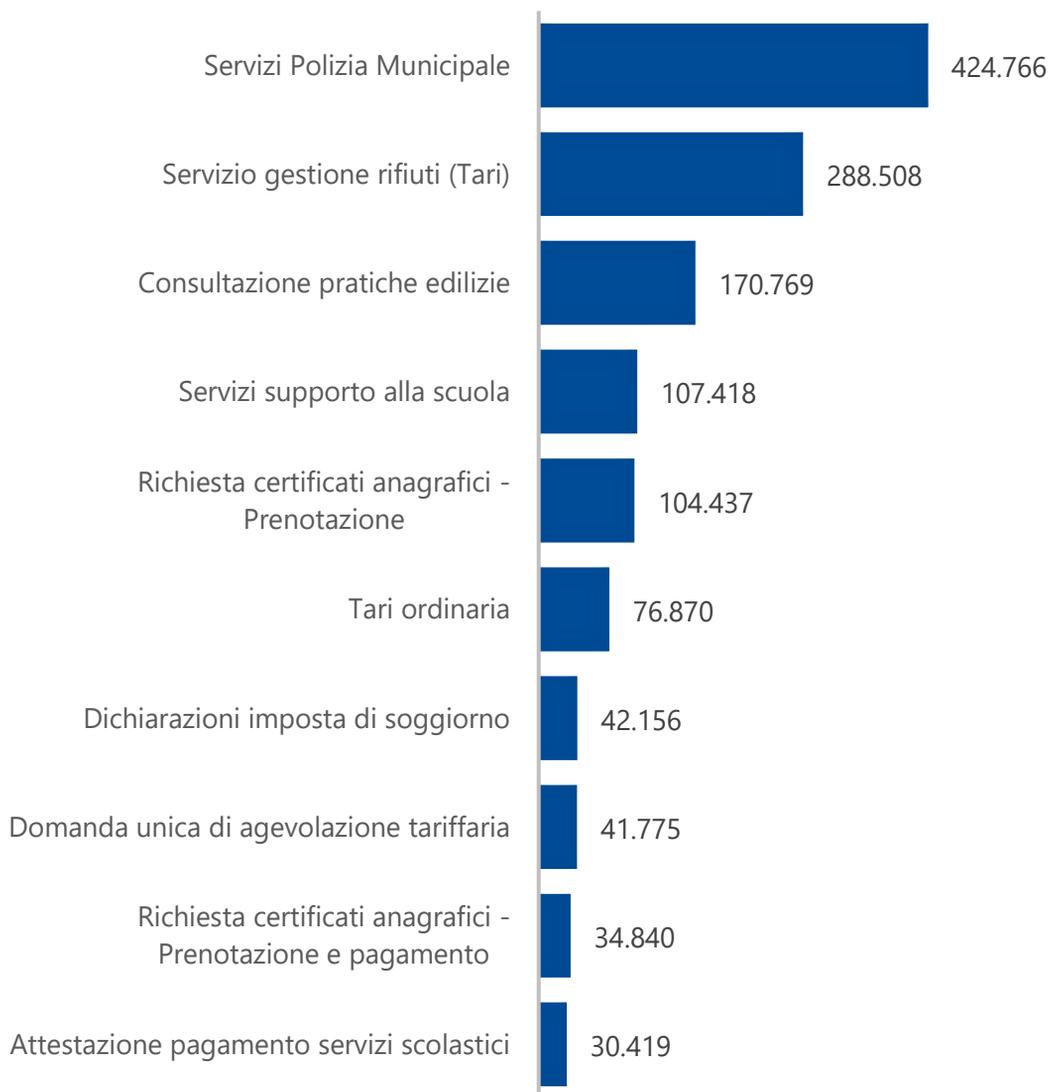
## PORTALE DEI SERVIZI UTILIZZO PER CATEGORIA



- 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

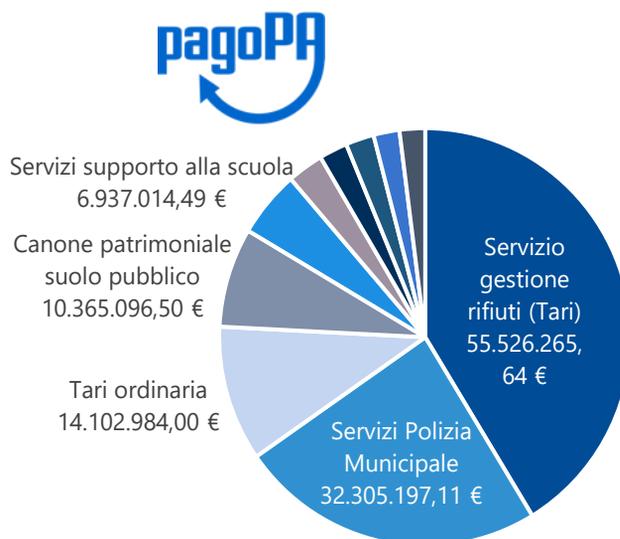
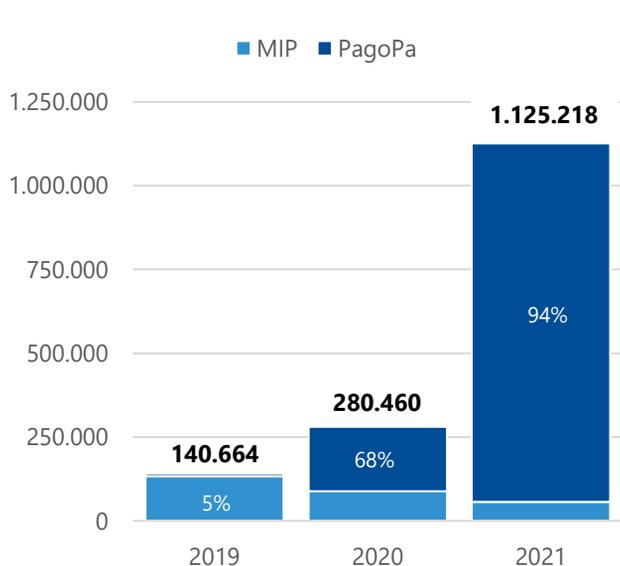


## PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI PIU' UTILIZZATI



## GESTIONE PAGAMENTI

Con oltre **1,1 milioni** i pagamenti sono **4 volte** superiori al 2020, per un transato complessivo di oltre **154 milioni di euro**



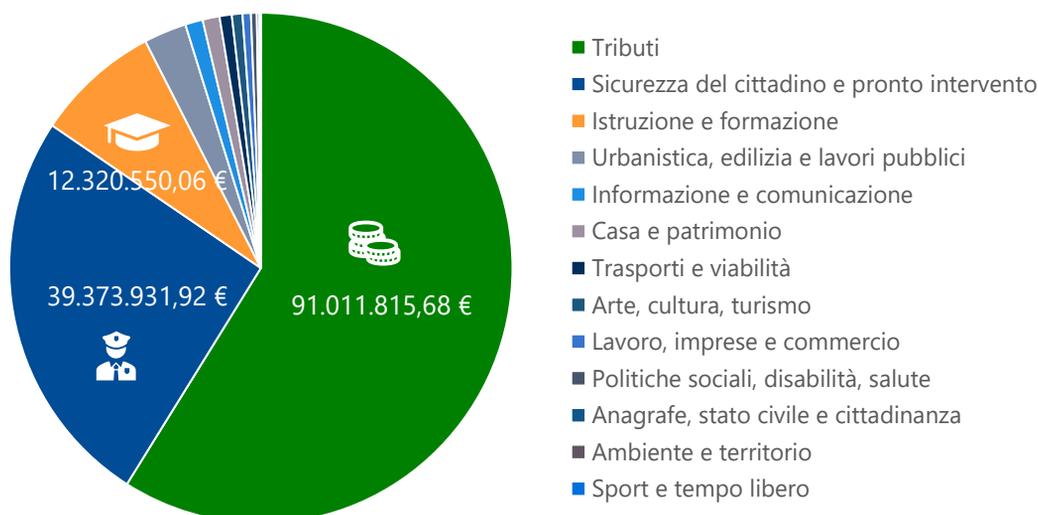
	2019	2020	2021	Totali
<b>Operazioni</b>	<b>140.664</b>	<b>280.460</b>	<b>1.125.218</b>	<b>1.546.342</b>
di cui 	7.833	191.703	1.068.301	1.267.837
<b>Transato</b>	<b>€ 12.340.297,55</b>	<b>€ 30.041.898,96</b>	<b>€ 154.425.422,27</b>	<b>€ 196.807.618,78</b>
di cui 	€ 692.017,25	€ 22.810.910,31	€ 150.973.724,91	€ 174.476.652,47

## 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)



### I 10 SERVIZI DI PAGAMENTO CON MAGGIOR INCASSO



## 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%
<b>Tot Gestiti</b>	<b>4.064</b>	<b>4.499</b>	<b>+11%</b>

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