



# Sintesi risultati aziendali

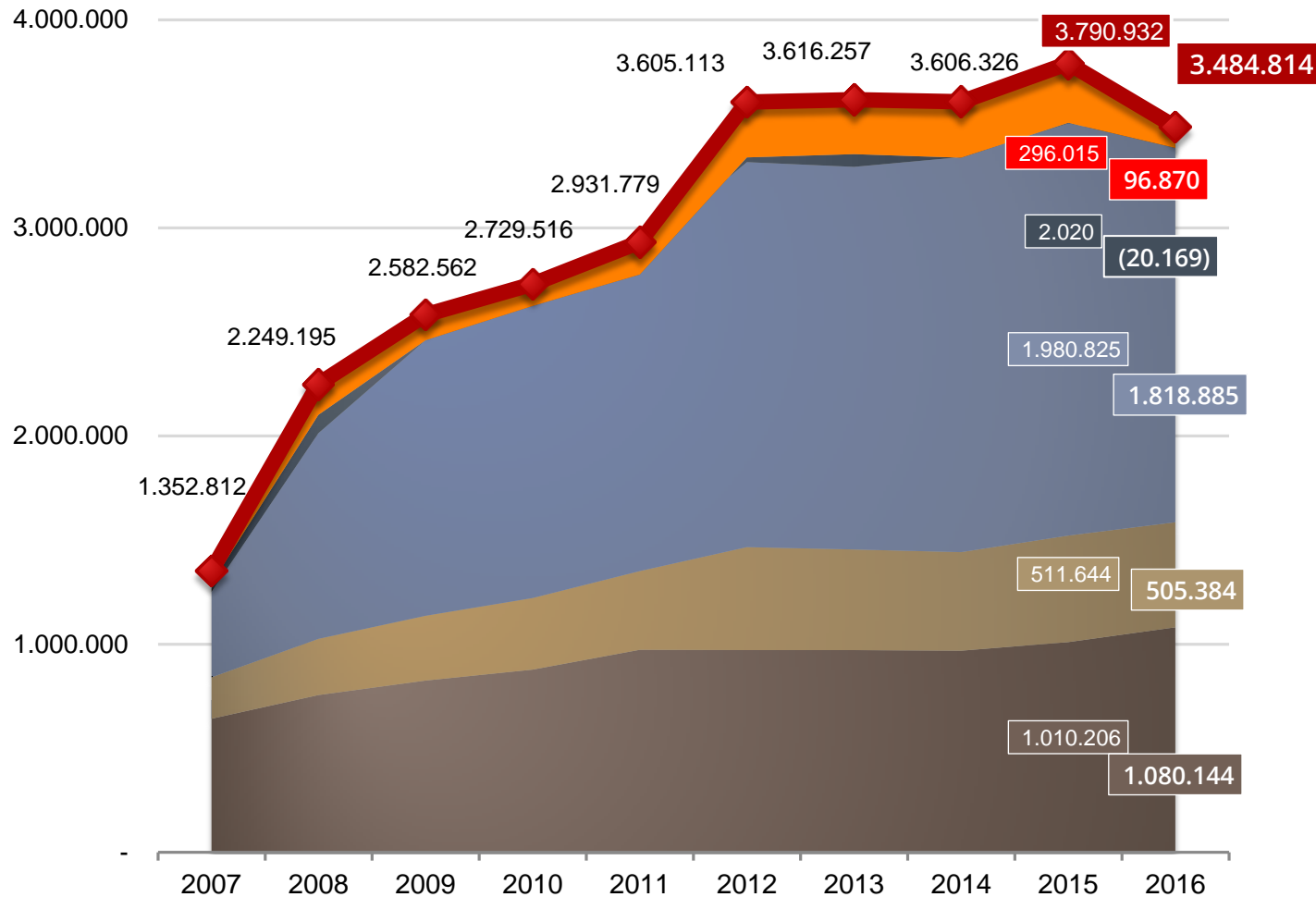
Report annuale 2016

# **Risultati 2007-2016**

---



Il bilancio e le attività



- ◆ Valore della produzione
- Utile ante imposte
- Accantonamenti
- Costi variabili (2)
- Altri costi fissi (1)
- Costo del personale
- ◆ Valore produzione

## Confronto 2016/15

Valore produzione: **-8%**  
 Ricavi delle vendite: **-10%**  
 Utile ante imposte: **-67%**

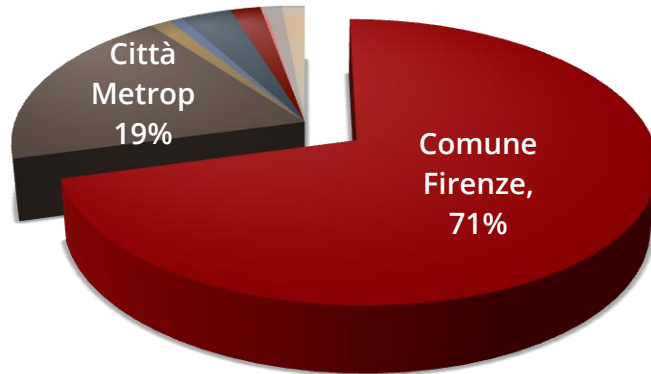
Costi variabili: **-8%**  
 Costi fissi: **-1%**  
 Costo del personale: **+7%**

(1) Affitti, Housing, Costo CDA e Collegio Sindacale, canoni manutenzione

(2) Collaborazioni, servizi e prodotti relativi ai progetti in corso

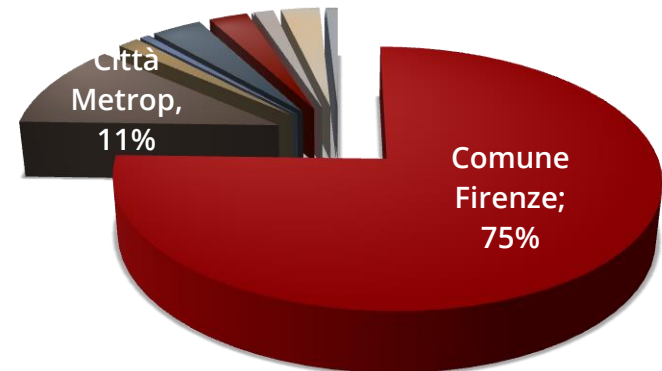
## Andamento del valore della produzione

## Anno 2015



■ Comune Firenze (70,7%)	■ Città Metropolitana (19,1%)
■ Bagno a Ripoli (1,3%)	■ Fiesole (0,9%)
■ Scandicci (3,2%)	■ Sesto Fiorentino (1,9%)
■ Vaglia (0,2%)	■ Unione Mugello (1,1%)
■ Unione Valdisevie (1,5%)	

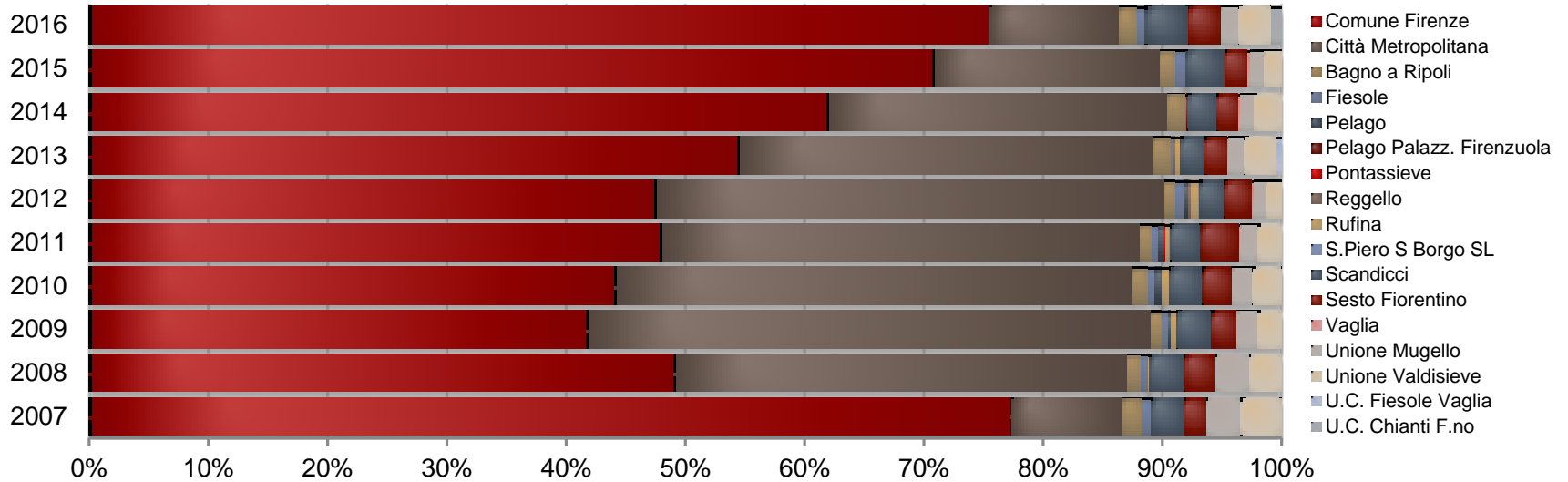
## Anno 2016



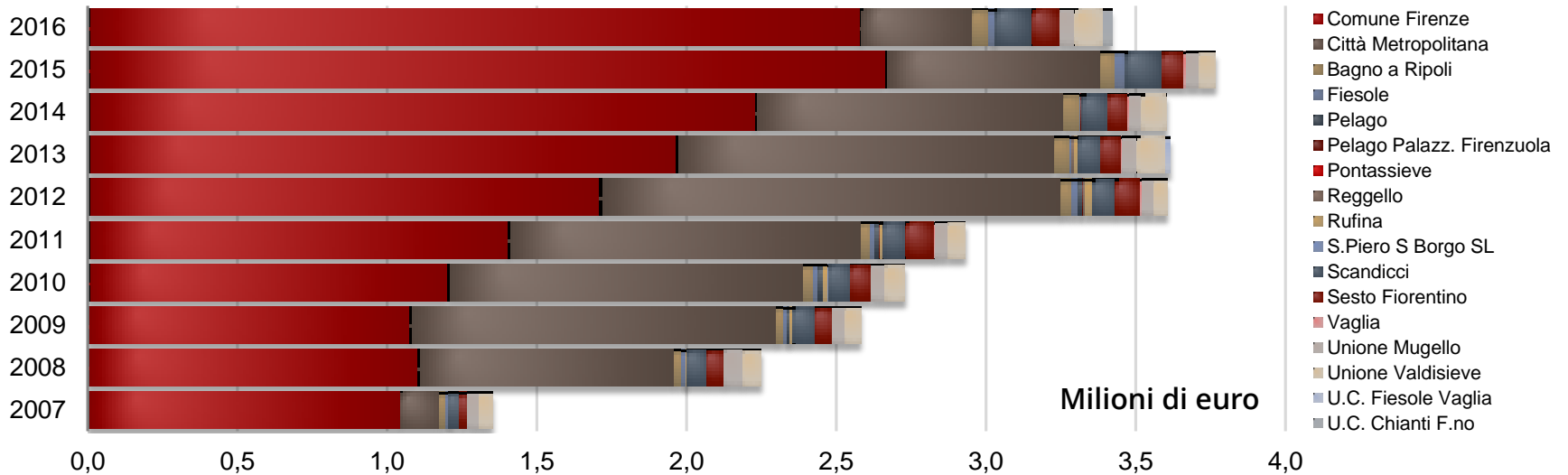
■ Comune Firenze (75,5%)	■ Città Metropolitana (1,5%)	■ Bagno a Ripoli (10,9%)
■ Fiesole (0,6%)	■ Scandicci (3,0%)	■ Sesto Fiorentino (2,8%)
■ Unione Mugello (1,4%)	■ Unione Valdisevie (0,9%)	■ U.C. Chianti F.no (2,8%)

## Ripartizione valore della produzione per ente 2016/2015

### Ripartizione percentuale

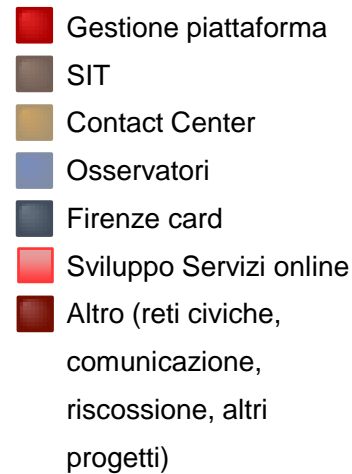
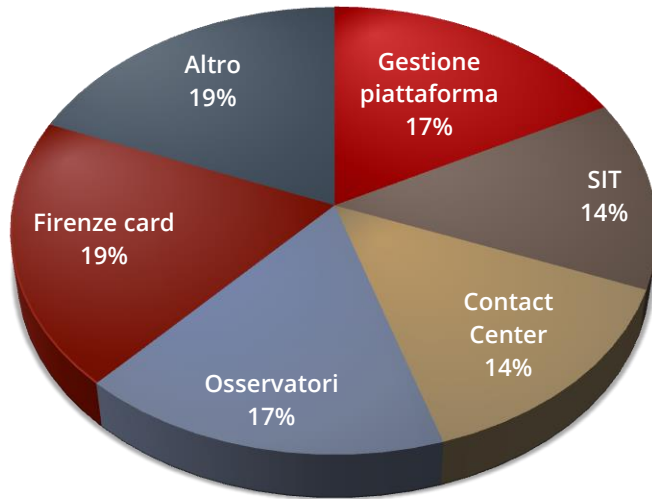


### Ripartizione e valori assoluti (mln di euro)

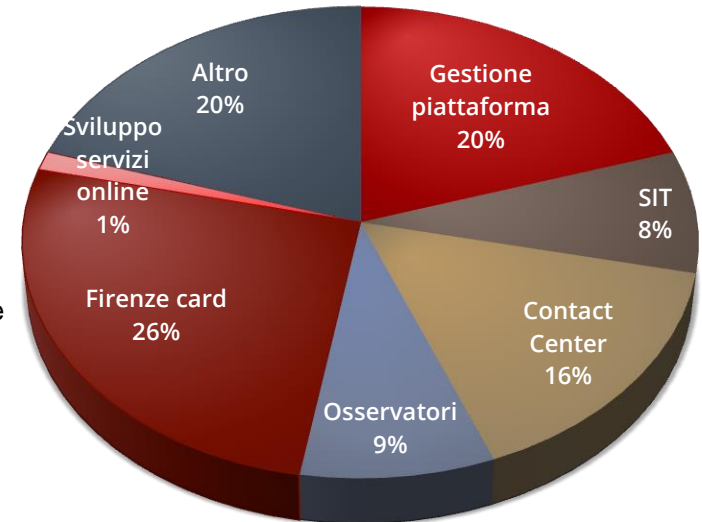


## Valore della produzione per ente negli ultimi 10 anni

## Anno 2015

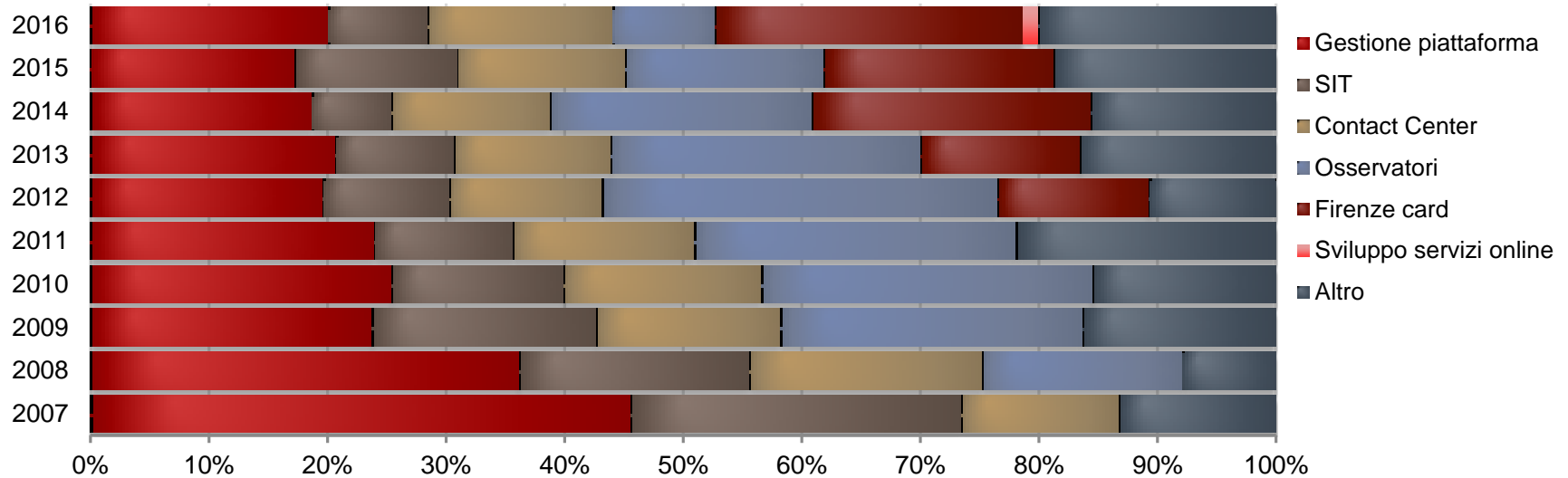


## Anno 2016

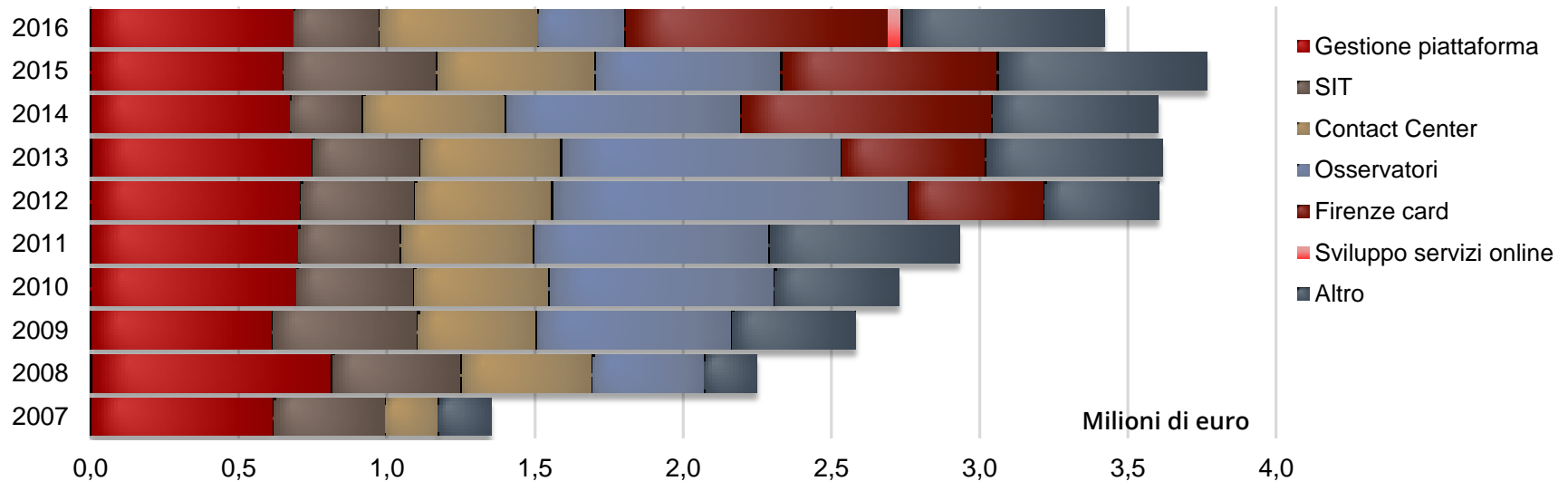


## Ripartizione valore della produzione per linea di business 2016/2015

## Ripartizione percentuale



## Ripartizione e valori assoluti (mln di euro)



# Valore della produzione per linea di business negli ultimi 10 anni

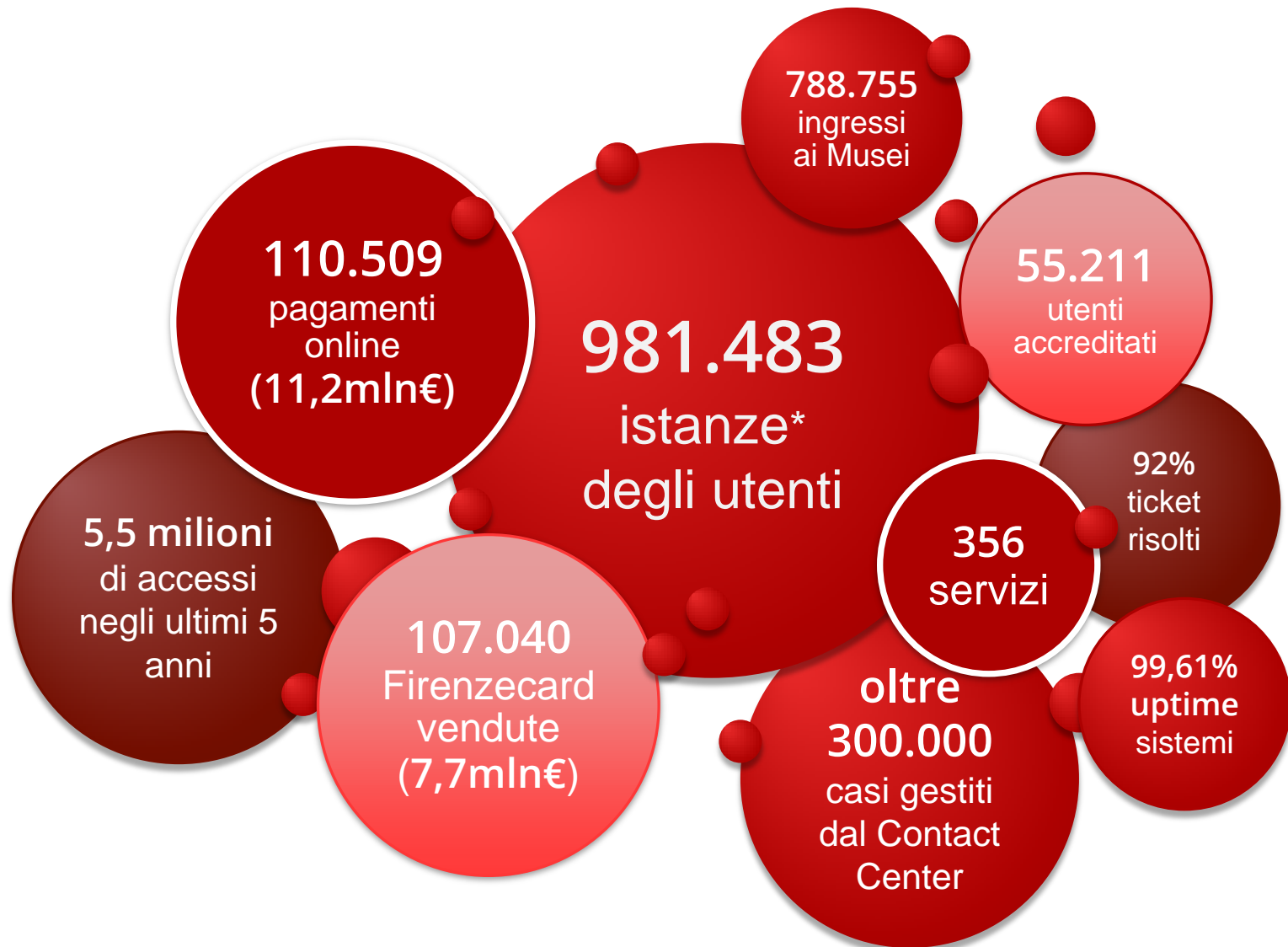
# Centro Servizi



Circa **1 milione** di accessi nel 2016



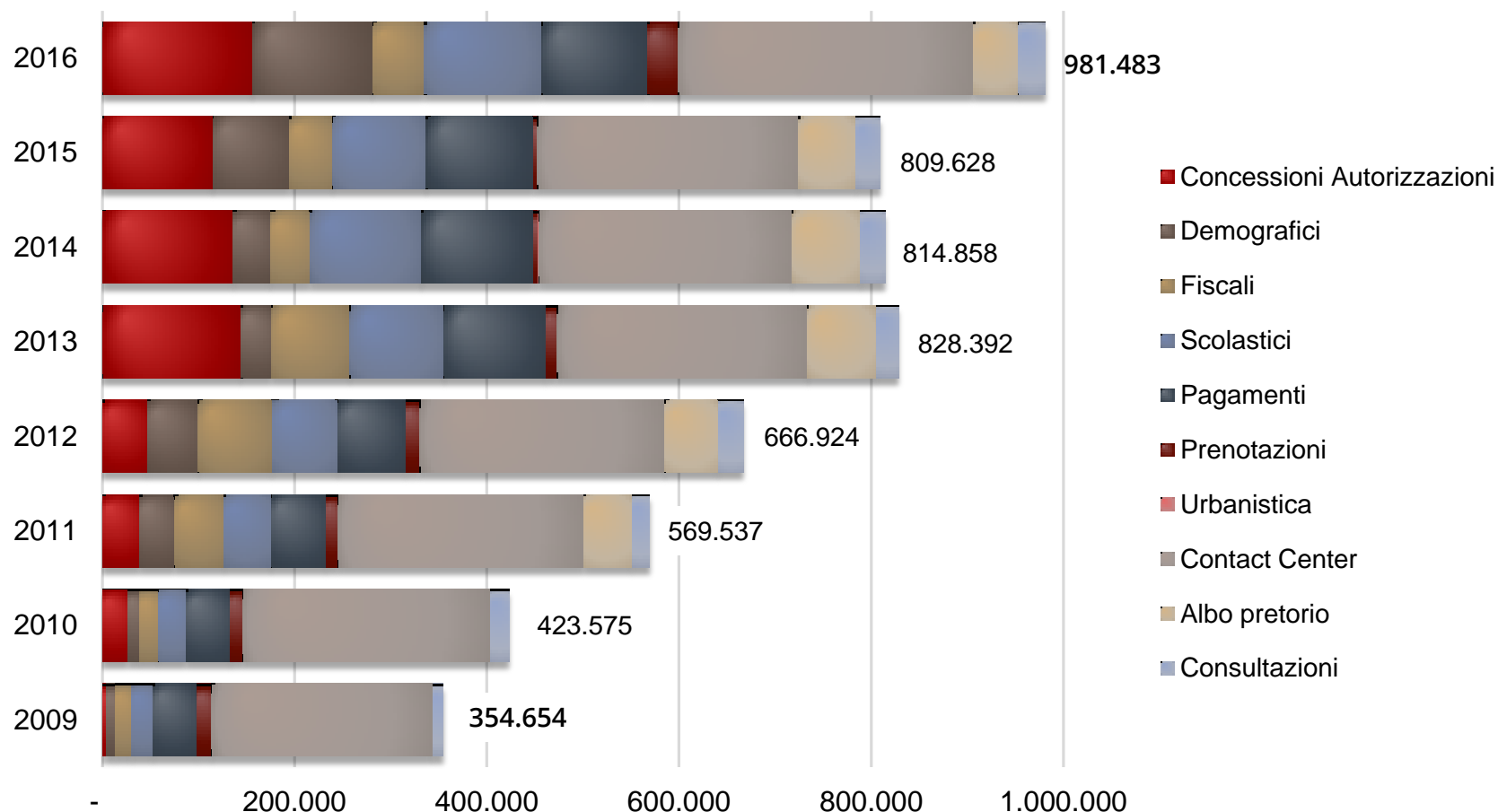




(\*) Sono esclusi rispetto al Report 2015 la pubblicazione ed il download documenti

## Nell'anno 2016

Il volume delle istanze complessive è cresciuto di **oltre 2,5 volte** dal 2009 ad oggi



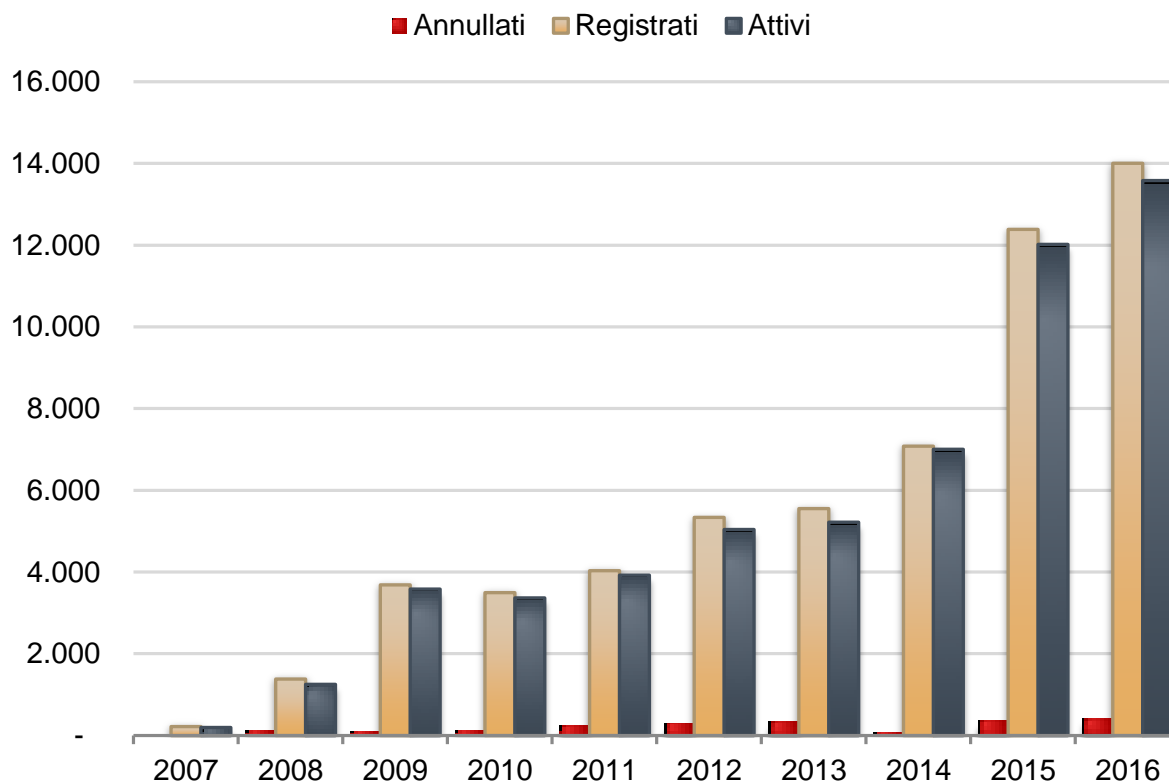
(\*) Sono esclusi rispetto al Report 2015 la pubblicazione ed il download documenti

## Istanze complessive 2009-2016

Superati i **55.000 utenti** attivi del Centro Servizi, di cui oltre 7.000 registrati con CNS

Grazie alla convenzione con gli Ordini professionali (*possono rilasciare credenziali per i propri associati*), il numero di rilasci si mantiene elevato come lo scorso anno.

Anno	Credenziali attive	di cui CNS
2007	198	
2008	1.254	
2009	3.585	
2010	3.369	5
2011	3.926	116
2012	5.044	345
2013	5.222	680
2014	7.007	905
2015	12.022	2.236
2016	13.584	2.838
<b>Totale</b>	<b>55.211</b>	<b>7.125</b>



## Credenziali di accesso

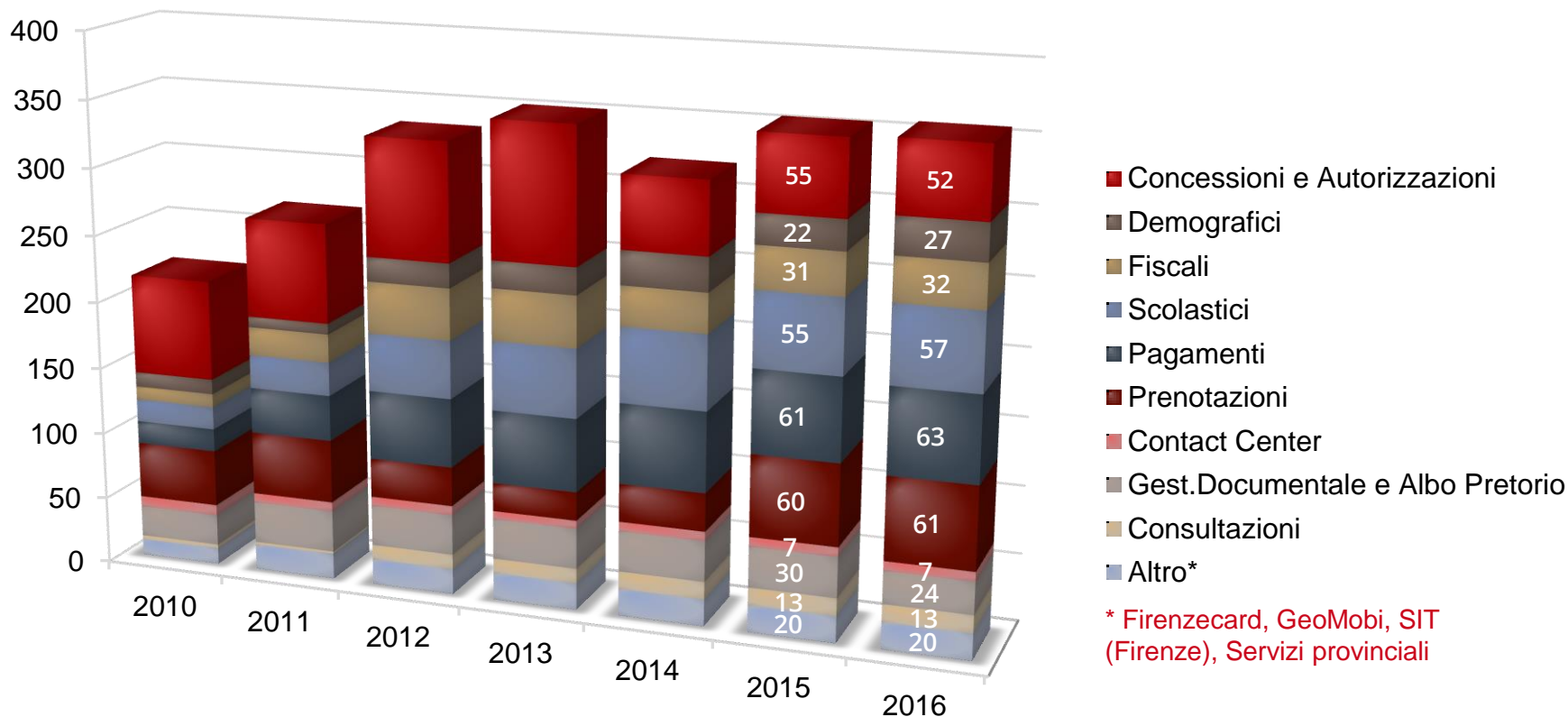


A fine anno 2016 abbiamo implementato sui nostri sistemi l'autenticazione tramite il **Sistema Pubblico di Identità Digitale**, ad oggi attiva su importanti servizi del Comune di Firenze

1. Consultazione dati pratiche edilizie/piani urbanistici attuativi/interventi edilizi convenzionati
2. Autocertificazioni Precompilate
3. Domanda Contributo Pacchetto Scuola
4. Iscrizione Asilo Nido
5. Iscrizioni alla scuola dell'infanzia comunale e statale (3-6 anni)
6. Presentazione Dichiarazione Tari  
*(servizio per gestori di Locazioni Turistiche)*
7. Imposta di Soggiorno: Registrazione e scelta Locazioni ad uso Turistico
8. Imposta di Soggiorno: Calcolo e Pagamento per Strutture Ricettive e Locazioni Turistiche
9. Bando 2016 per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica

## Autenticazione SPiD

Al 31/12/2016 risultano attivi **356** servizi al cittadino



L'offerta complessiva risulta **superiore di 2 unità** rispetto al 2015.  
Tale saldo è il risultato di:

17 disattivazioni    19 nuove attivazioni

## Servizi attivi

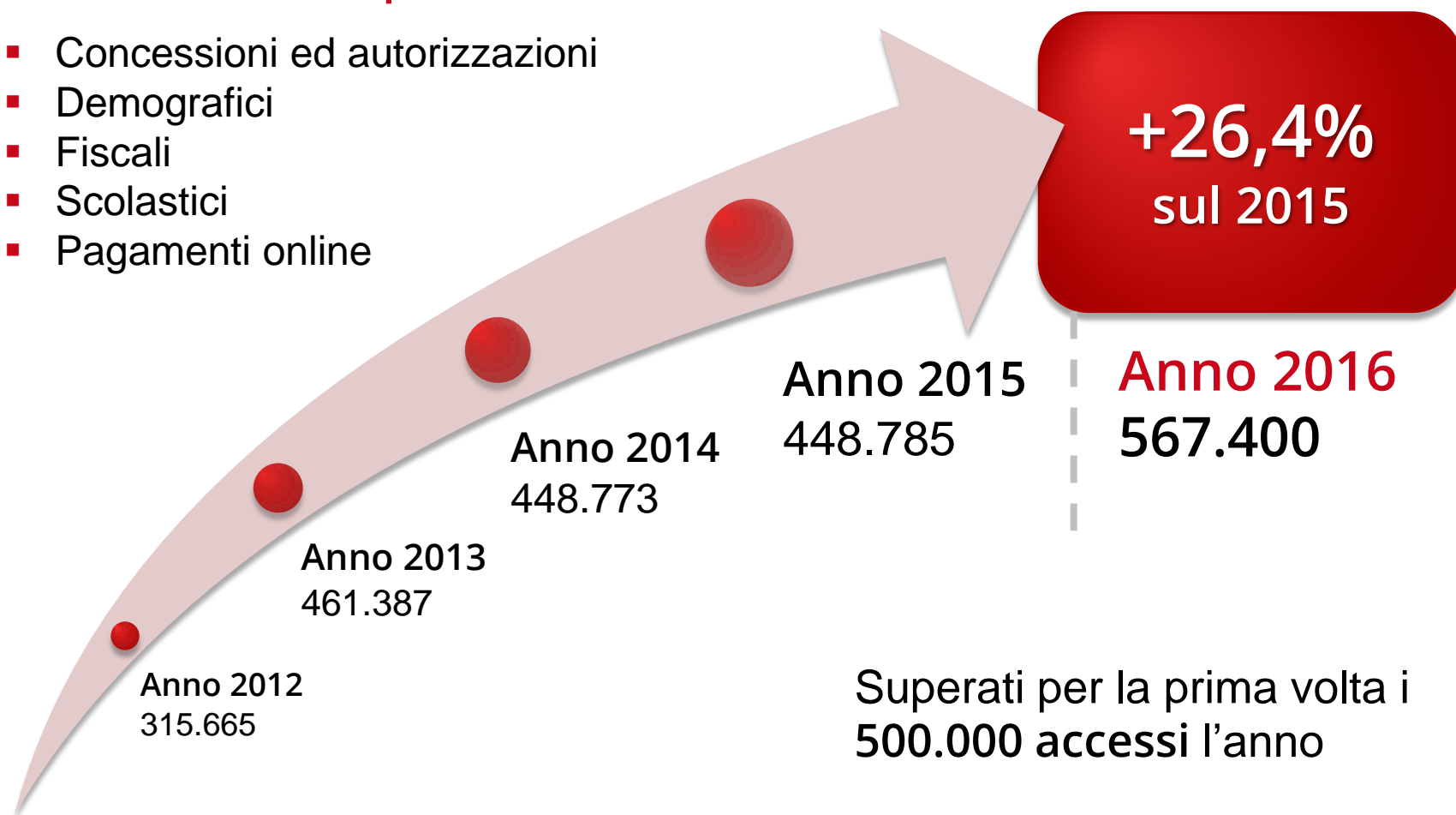
- Globalmente l'utilizzo è del **21% superiore** rispetto allo scorso anno
- Aumentano i servizi A&C/Suap grazie ai 30.000 accessi al nuovo servizio *Pratiche edilizie*
- Grazie alla convenzione con l'Ordine degli Avvocati, si conferma l'aumento di accessi ai servizi demografici (*Richieste certificati e visure anagrafiche*)
- A pieno regime dal 2016 l'agenda prenotazioni: **oltre 30.000 prenotazioni confermate**
- In calo solo l'albo pretorio ed i pagamenti online, dovuto in parte alla nuova modalità di acquisto multiplo della *Firenze Card*

Categoria servizi		Anno 2015	Anno 2016	Diff %
SOL Servizi On Line	A&C e SUAP	114.877	156.124	35,9%
	Demografici	79.831	125.107	56,7%
	Fiscali	44.954	53.702	19,4%
	Scolastici	97.257	121.958	25,4%
	Pagamenti	111.866	110.509	-1,2%
	<b>Totale SOL</b>	<b>448.785</b>	<b>567.400</b>	<b>+26,4%</b>
Agenda prenotazioni		3.739	31.340	+738,0%
Contact Center (Casi tracciati)		271.958	307.363	13,0%
Albo Pretorio		59.841	47.257	-21,0%
Consultazioni		25.305	28.123	11,1%
<b>Totale</b>		<b>809.628</b>	<b>981.483</b>	<b>21,2%</b>

## Utilizzo per categoria di servizi: confronto 2016 / 2015

## SOL : Servizi on line al cittadino ed imprese

- Concessioni ed autorizzazioni
- Demografici
- Fiscali
- Scolastici
- Pagamenti online



## Utilizzo servizi SOL negli ultimi 5 anni



Con oltre 100.000 accessi, il più utilizzato nell'anno è il servizio demografico di **Richiesta certificato completo**

Entrano subito a far parte della graduatoria i due nuovi servizi: **Pratiche edilizie e Dichiarazione TARI locazioni turistiche**

## I 20 servizi più utilizzati nell'anno



Cresce l'uso dei dispositivi mobile per la navigazione all'area servizi

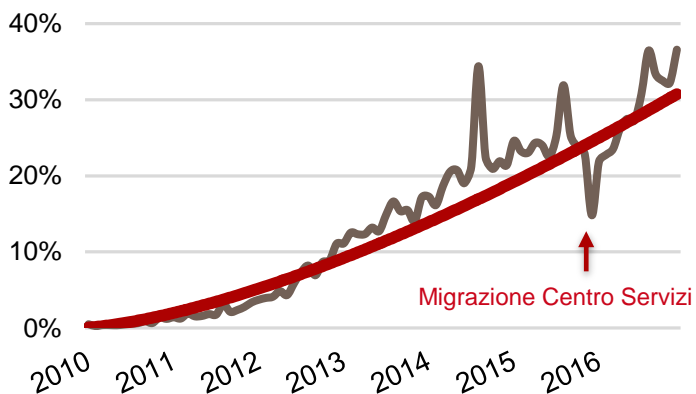


Desktop  
**70,2%**

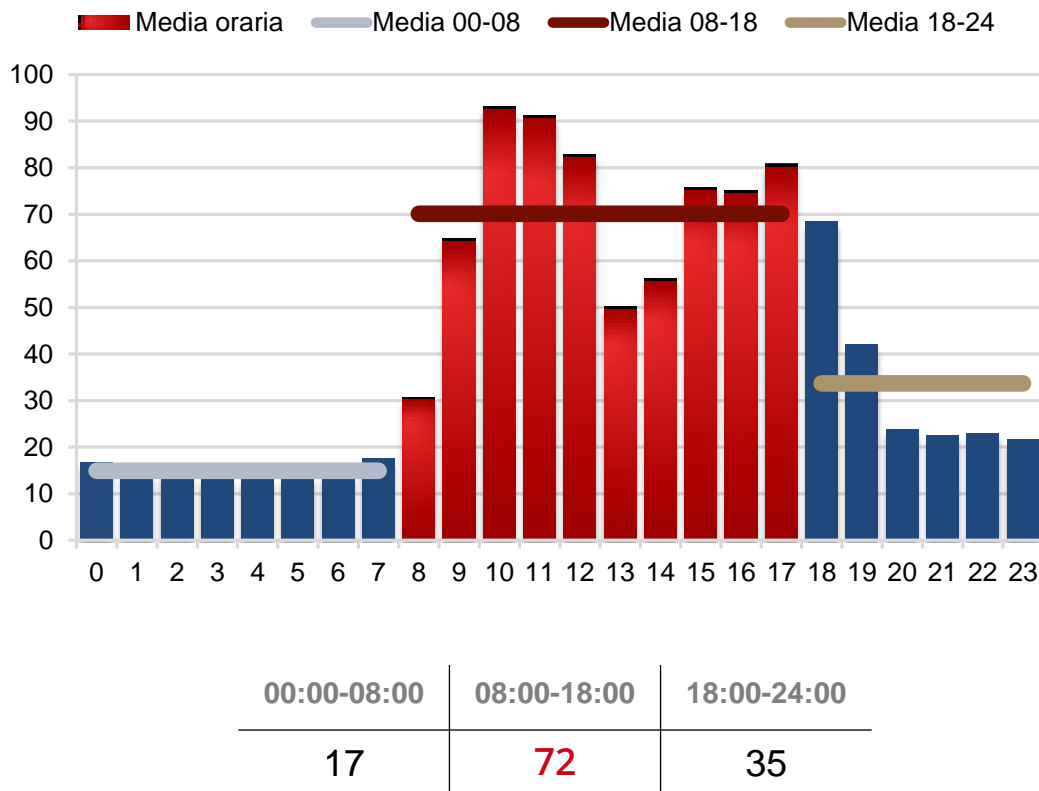


Smartphone e tablet  
**29,8%**

Trend quota mobile



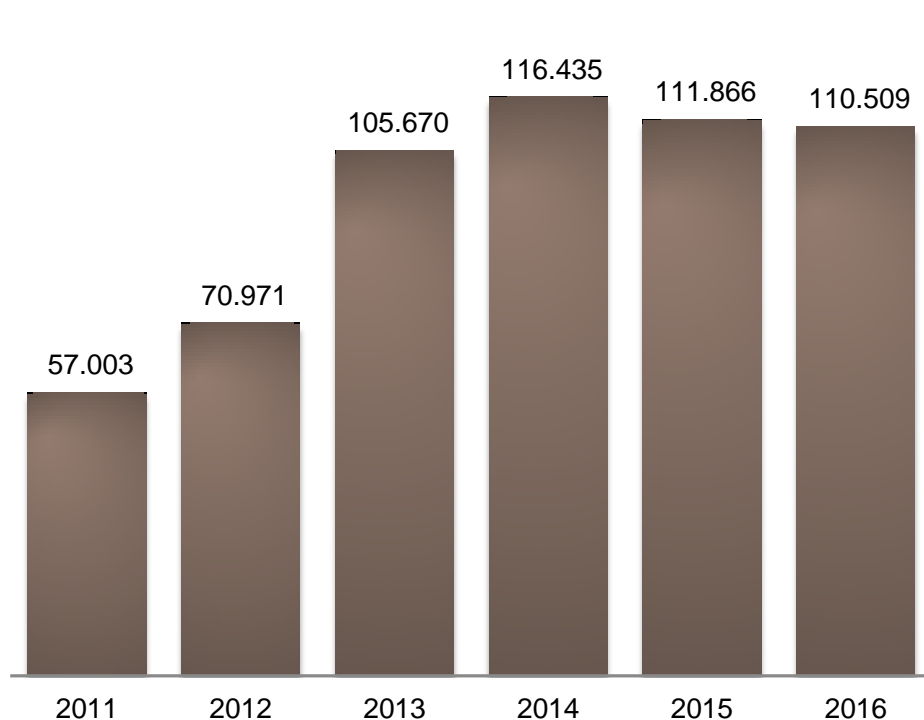
Il **39%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero **al di fuori degli orari di sportello**



## Modalità e fasce orarie di utilizzo

## Oltre 64 milioni di euro dal 2009 ad oggi

Operazioni ed importi risentono della dismissione del servizio di **rilascio contrassegni buspass** (-7.996 rispetto al 2015; importo medio di oltre 300€ a transazione), ed in parte alla nuova modalità di acquisto multiplo della **Firenze Card** (-16.473; importo medio di 156€)



Anno 2016



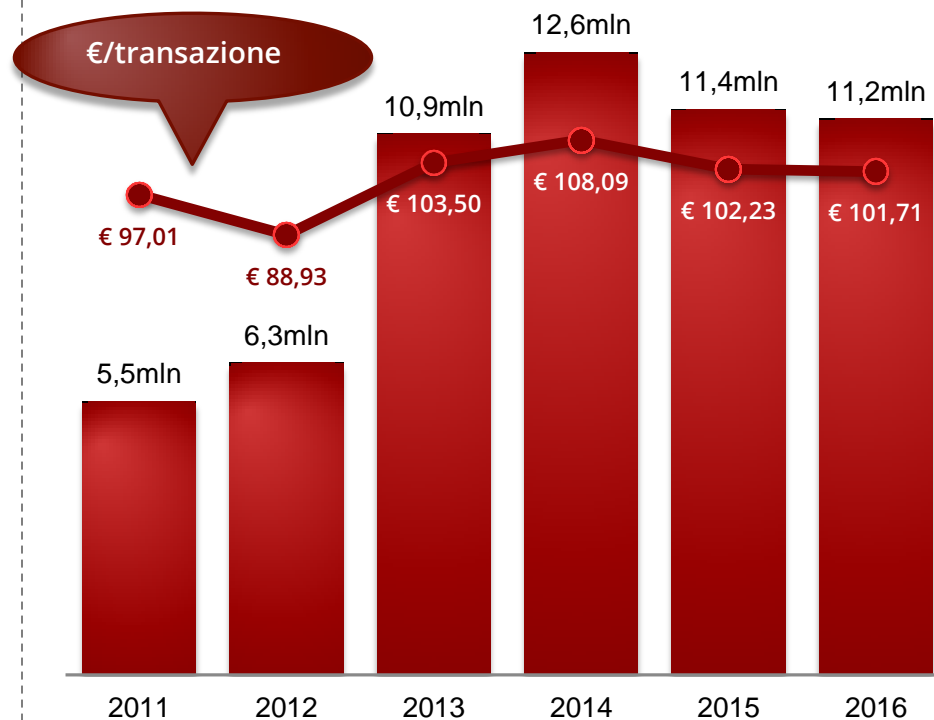
Transazioni

110.509

Da avvio (luglio 2009)



638.276



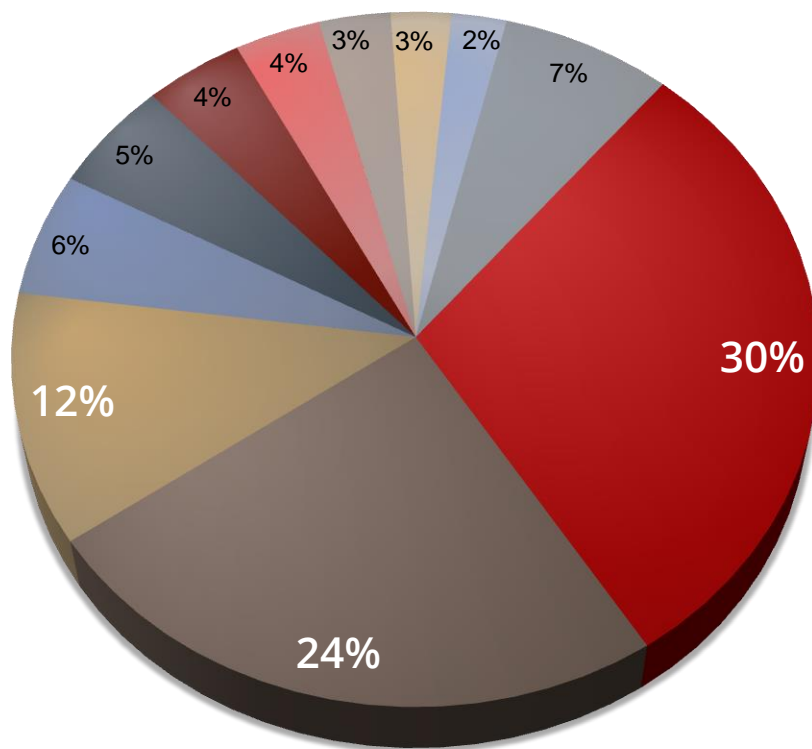
Importo

€ 11.240.255,77

64,5 milioni di euro

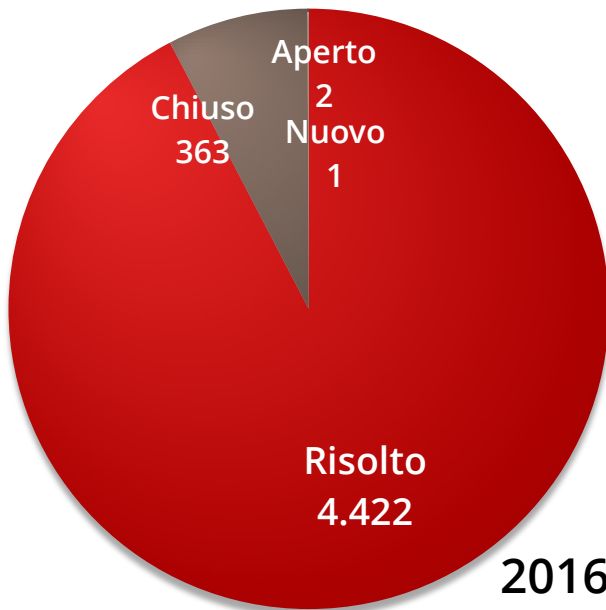
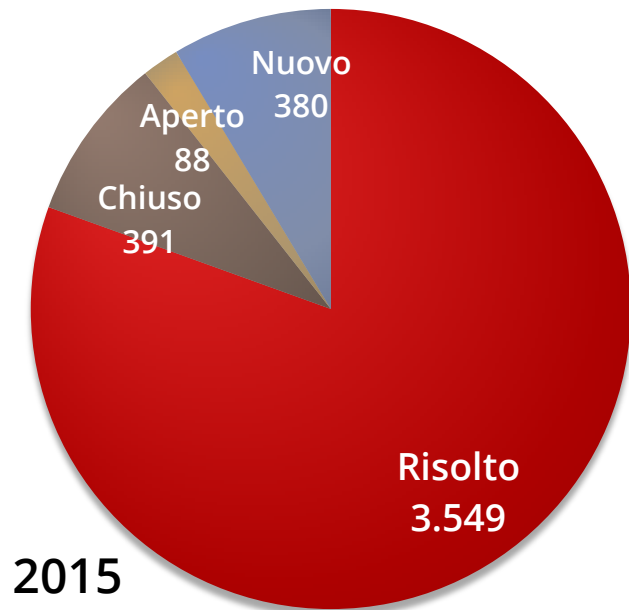
## Pagamenti: transazioni

- Servizio più utilizzato e maggior transato complessivo: **Pagamento multe in inglese**
- Transato **Firenze Card** superiore ai 2 milioni di euro



Servizio	Operazioni	Importo
<b>Servizio di pagamento multe in inglese</b>	<b>32.912</b>	<b>€ 4.100.543,40</b>
Pag. contravvenzioni spontaneo	27.086	€ 1.705.819,41
Firenze card	12.872	€ 2.012.014,00
Servizio di pagamento multe in italiano	6.362	€ 454.078,89
Pagamento diritti ed oneri SUAP	5.762	€ 263.170,42
Servizio di pagamento multe in francese	4.646	€ 486.886,88
Pratiche edilizie	4.045	€ 282.215,91
Tassa di soggiorno	3.364	€ 532.096,96
Servizio di pagamento multe in tedesco	2.855	€ 294.480,21
Ricarica crediti accesso ZTL	2.587	€ 216.987,86
Altro	8.018	€ 891.961,83

## Pagamenti: i 10 servizi più utilizzati nell'anno



4.788 ticket gestiti dal **Supporto utenti** (+25% rispetto al 2015)

Se escludiamo i casi chiusi per “non competenza” la percentuale di risoluzione è del 100%

Uptime globale rilevato :  
**99,61%** > SLA (98,5%)

Sempre attivo il **servizio di reperibilità 7/7** del personale tecnico su numero cellulare (in orario 8-20)



#### Monitoraggio sistemi (Nagios)

Centro Servizi (cluster)	100,00 %
Application server (cluster)	100,00 %
DB Oracle (cluster)	99,92%
DB MySQL	100,00 %
DB PostgreSQL	100,00 %
CMS	97,75%

## Supporto utenti e monitoraggio sistemi

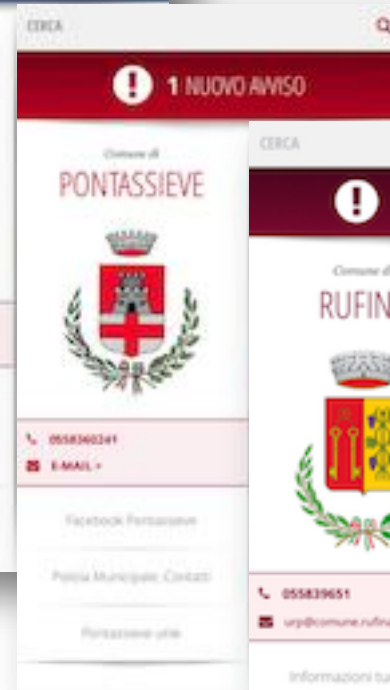


Realizzate nel 2016  
le **App istituzionali** dei Comuni  
per i dispositivi iOS e Android

- ✓ **Contenuti coordinati**  
con la Rete Civica e l'Area Servizi
- ✓ **Unico e rapido punto di accesso** per soddisfare  
la maggior parte delle esigenze informative dei  
cittadini



(dal 2017)



da novembre 2016



da marzo 2016



da aprile 2016

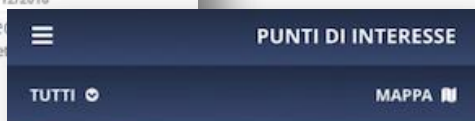
Le app sono scaricabili dagli Store e disponibili ad oggi per i 4 comuni di

# App





✓ conoscere appuntamenti ed eventi



✓ visualizzare i punti di interesse



✓ effettuare una segnalazione



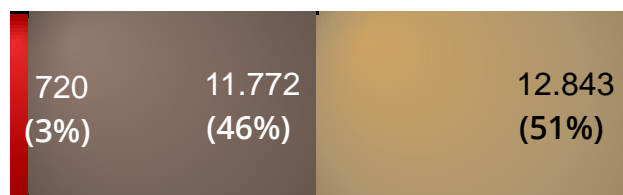
✓ ricevere una notifica urgente in caso di allerta meteo

## App: principali funzioni

Comune di  
**PONTASSIEVE**



■ App ■ Sessioni Web Mobile ■ Web Desktop

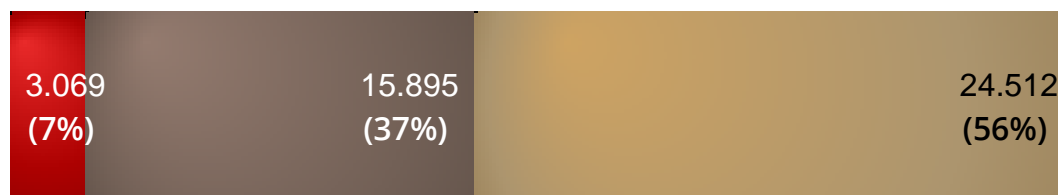


49% mobile



Ancora poco diffusa, la app contribuisce nella misura media del 5% sulla quota di collegamenti mobile, ad oggi vicina al 50% in alcuni comuni

Comune di  
**RUFINA**



44% mobile



Comune di  
**SCARPERIA E  
SAN PIERO**



34% mobile



## App: sessioni su Rete Civica e download app



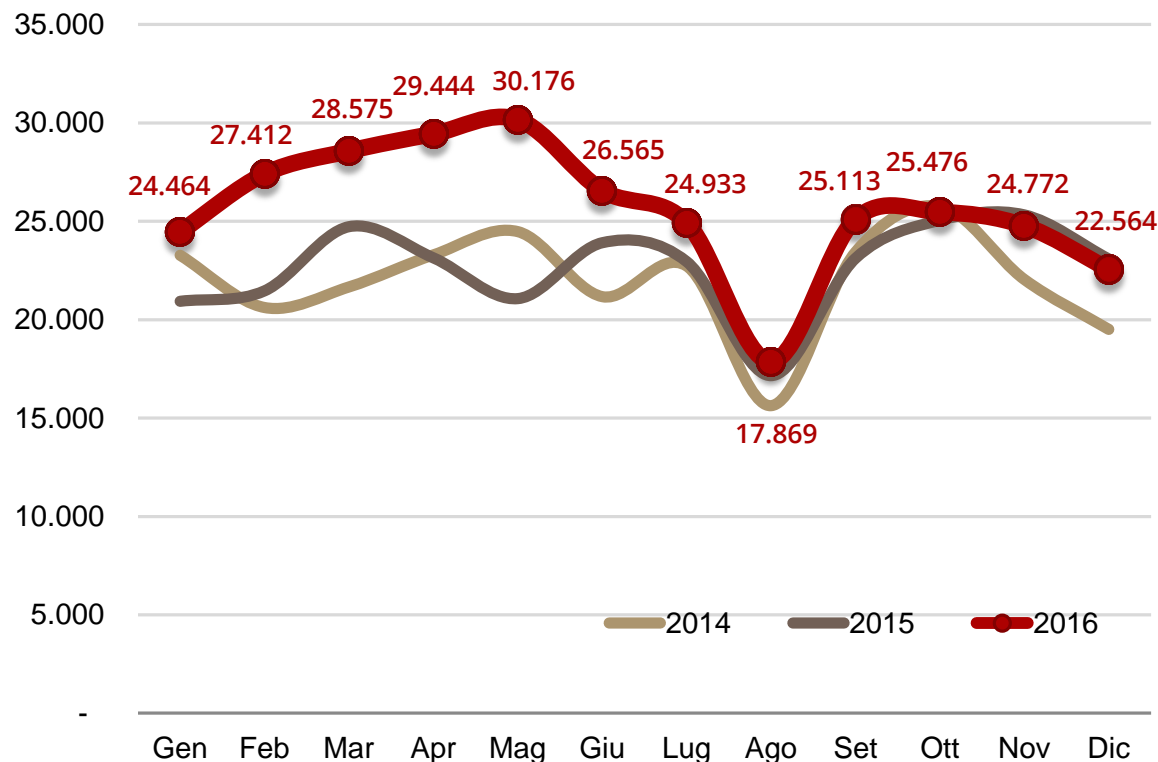
# Contact Center



88% delle chiamate gestite al 1° livello

Superati per la prima volta i **300.000** contatti gestiti nell'anno.

Il volume è del **13%** superiore rispetto al 2015

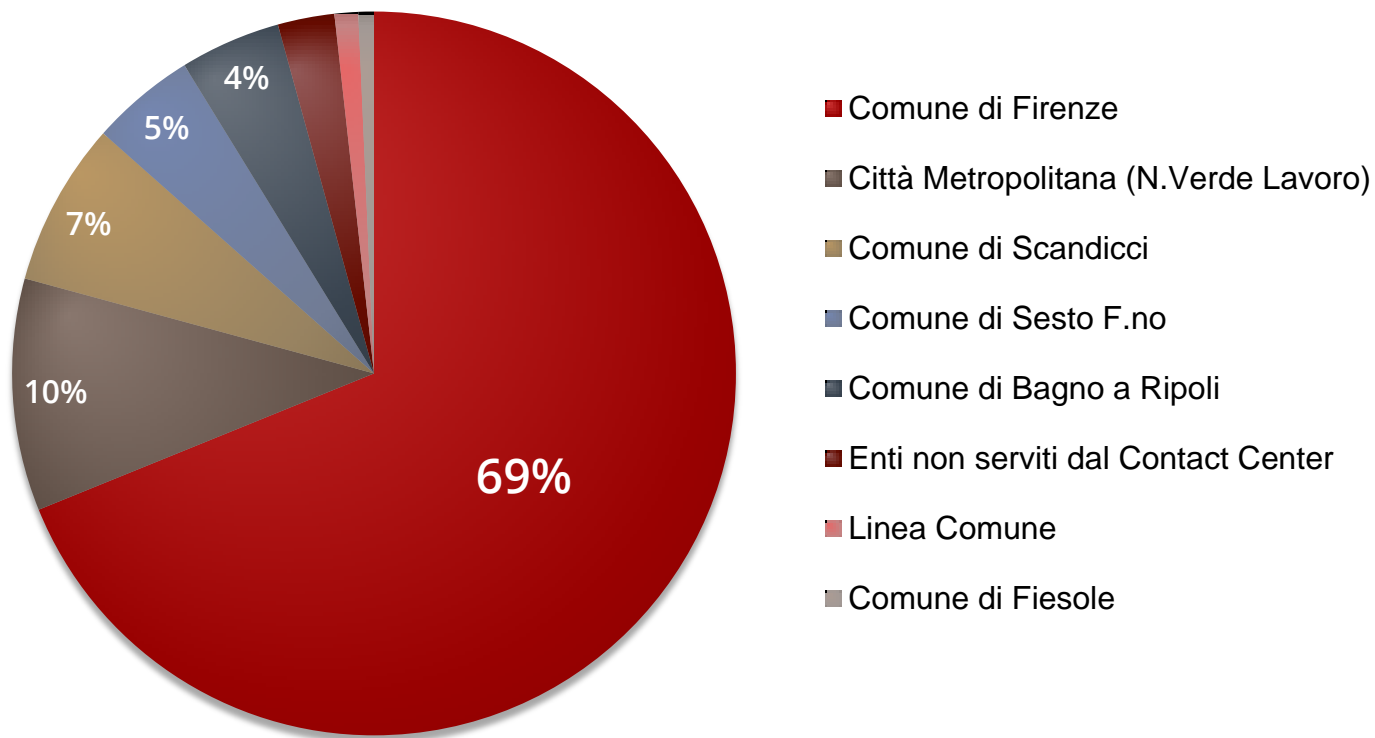


	2014	2015	2016
Gen	23.275	20.936	24.464
Feb	20.619	21.467	27.412
Mar	21.665	24.728	28.575
Apr	23.294	23.143	29.444
Mag	24.477	21.072	30.176
Giu	21.172	23.913	26.565
Lug	22.730	22.953	24.933
Ago	15.631	17.157	17.869
Set	23.440	23.120	25.113
Ott	25.758	25.056	25.476
Nov	22.045	25.327	24.772
Dic	19.508	23.086	22.564
Totale	263.614	271.958	307.363

L'aumento dei contatti è dovuto principalmente alle richieste di prenotazione per lo Sportello Unico dell'Edilizia e di informazione in tema di Riscossione Coattiva

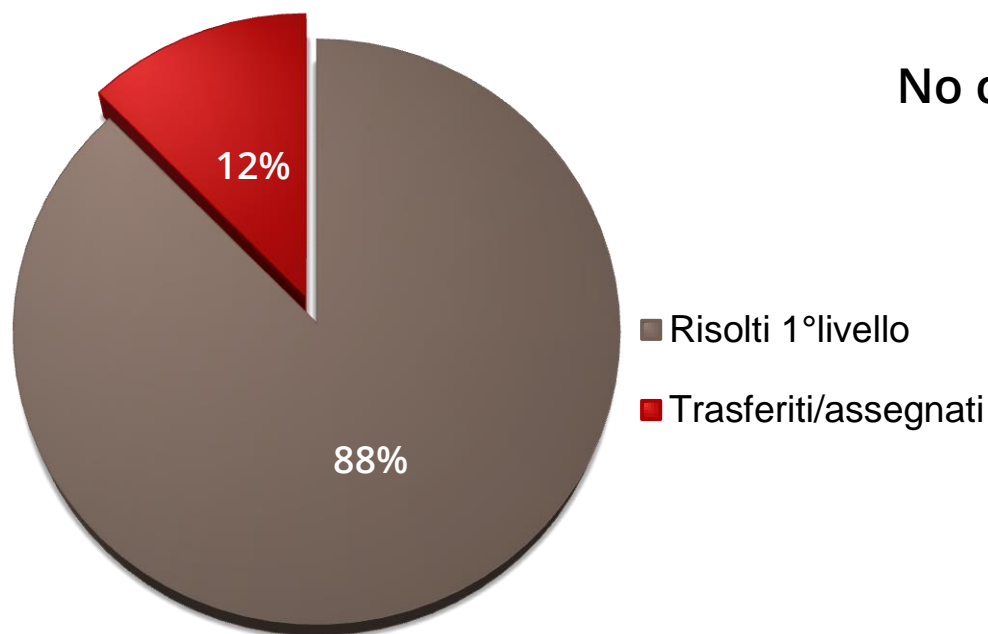
## Contatti gestiti

Circa **7 contatti su 10** sono rivolti a richieste relative al **Comune di Firenze**, il **10%** al Numero Verde Lavoro e per il **21%** agli altri Comuni e agli enti non serviti dal Contact Center

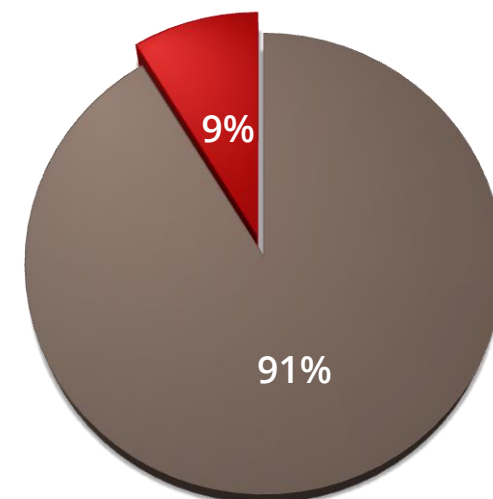


## Contatti gestiti per ente

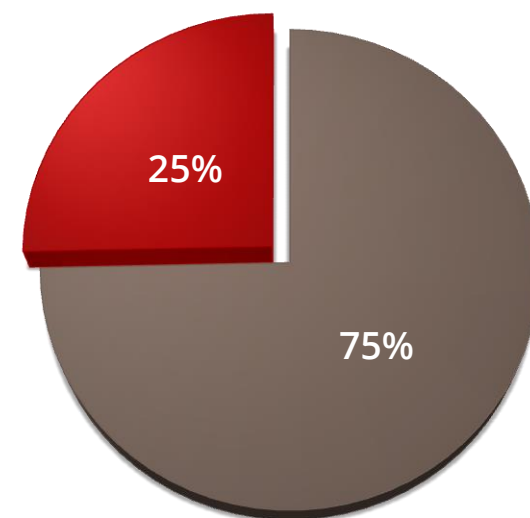
Globalmente, l'**88%** dei contatti è risolto al 1° livello, percentuale che cresce al **91%** escludendo le chiamate di centralino



No centralino



Centralino



L'alta percentuale di risolti al 1° liv può indicare che l'interno richiesto era non disponibile (*occupato, fuori orario, ...*) oppure che l'utente ha richiesto al centralino solo il numero di telefono diretto.

## Contatti gestiti: risoluzioni al 1° livello

# Firenzecard



Enjoy the art / Firenzecard

Enjoy the city / Firenzecard+



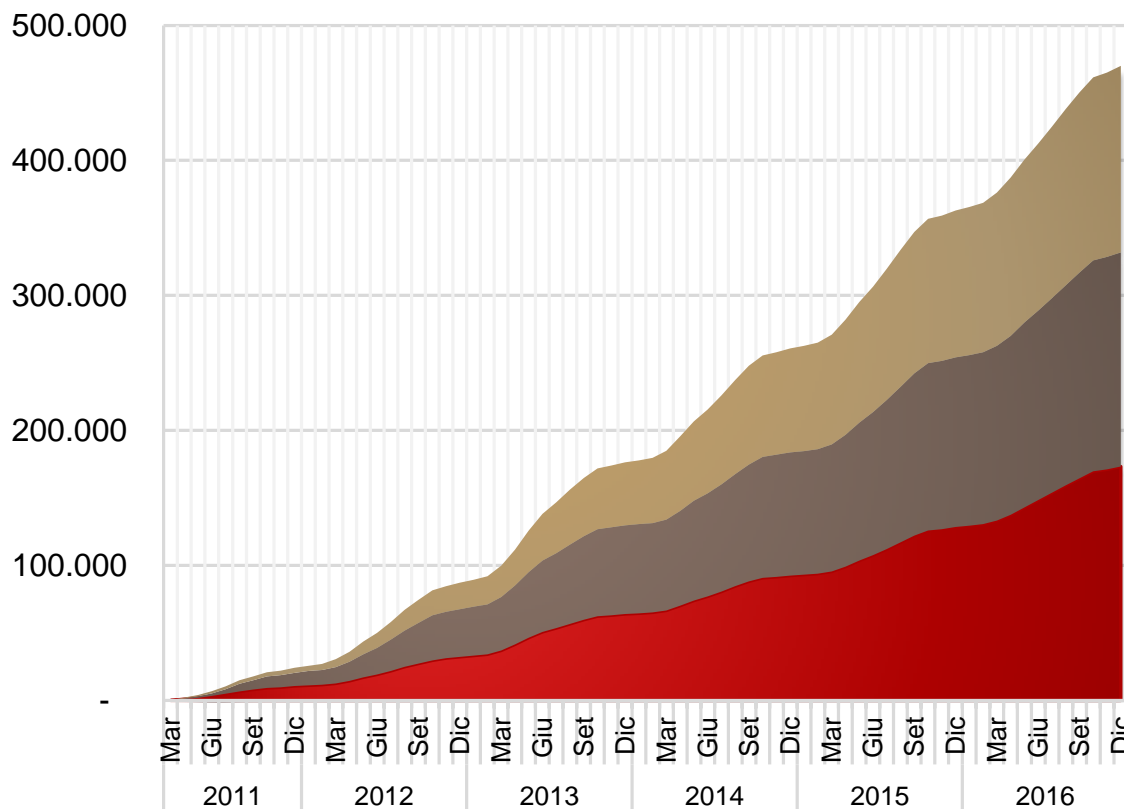
Anno 2015 → 2016

- **+5%** vendite e di incasso
- **+30.000 euro** di incasso medio mensile



Superati i  
**30 milioni di euro**  
di incasso dall'avvio

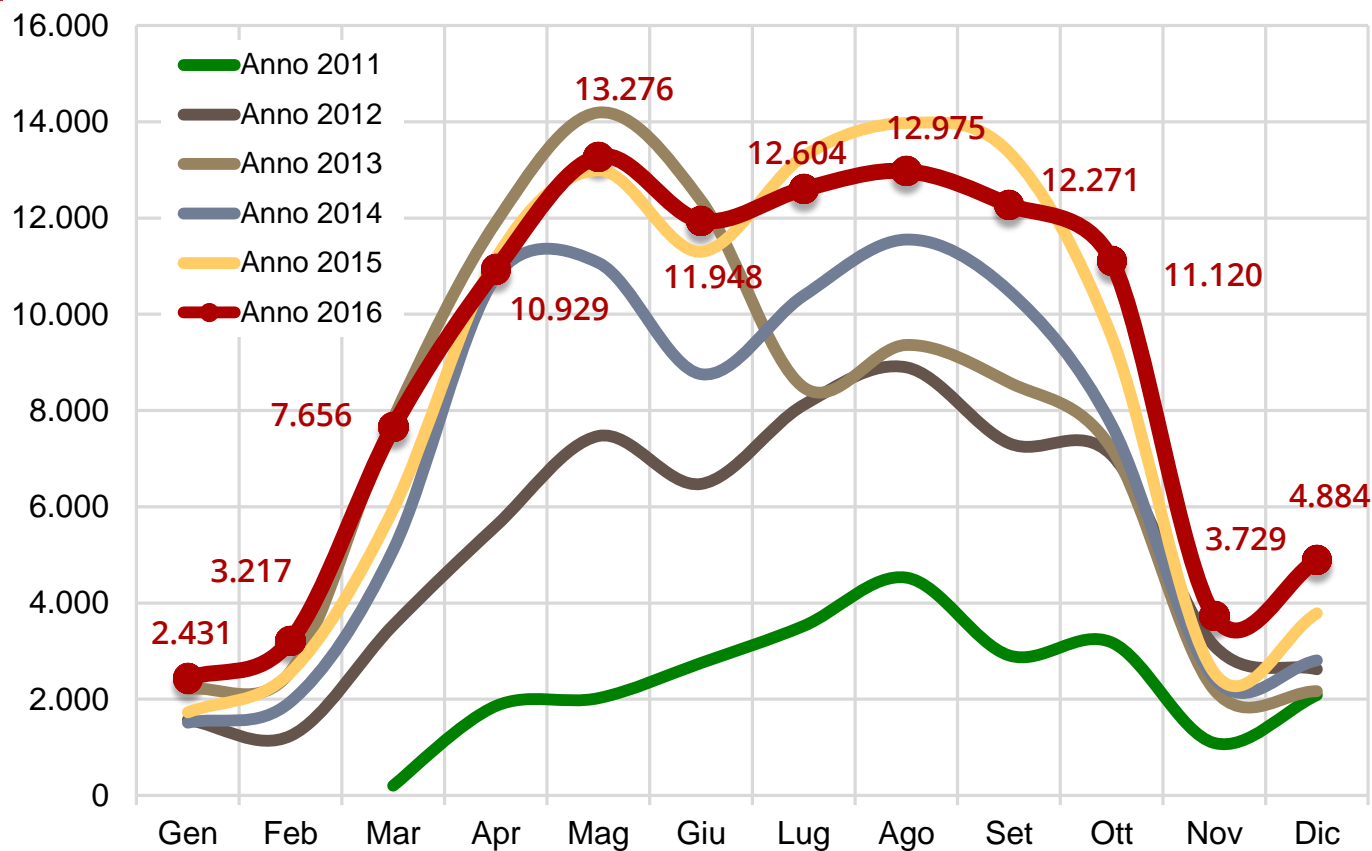
Anno	Vendite	Importo totale	% online
2011	24.152	€ 1.207.600,00	15,3%
2012	63.028	€ 3.151.400,00	25,2%
2013	89.077	€ 5.289.850,00	30,4%
2014	84.530	€ 6.086.160,00	36,1%
2015	102.186	€ 7.357.392,00	31,0%
2016	107.040	€ 7.706.880,00	<b>27,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>470.013</b>	<b>€ 30.799.282,00</b>	<b>29,4%</b>



## Vendite



- Volume vendite del 5% superiore rispetto al 2015 (+4.854 card)
- Rispetto all'anno precedente si registra un calo nei mesi estivi (-7%)



## Confronto vendite 2011-2015



- Vendute complessivamente 10.235 Firenzecard+ nel 2016 (853 al mese)
- Mediamente viene venduta 1 Firenzecard+ ogni 10 Firenzecard



## Firenzecard e Firenzecard+

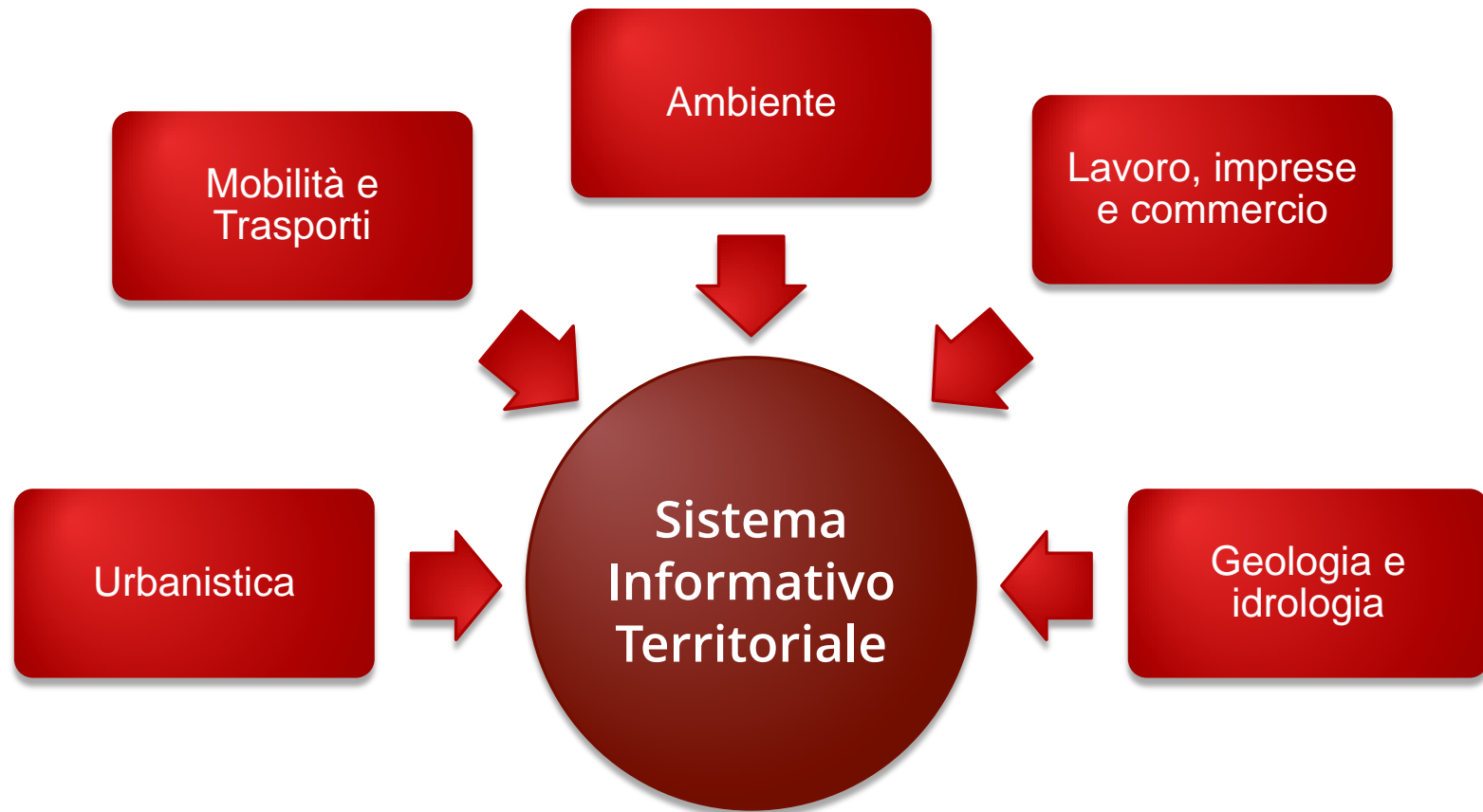


# **Sistemi Informativi Territoriali**

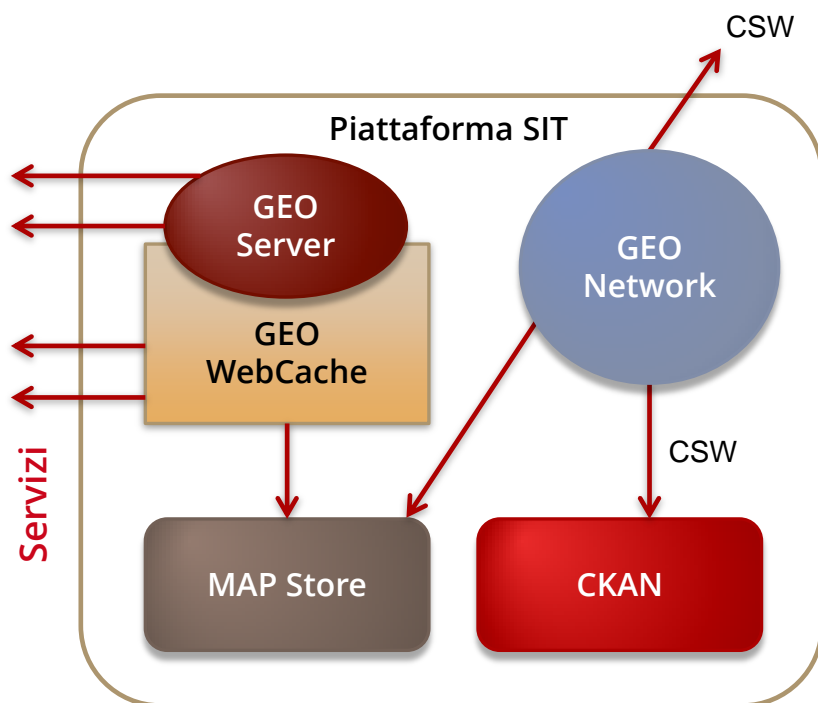
---



Principali ambiti e attività



## SIT: ambiti di attività

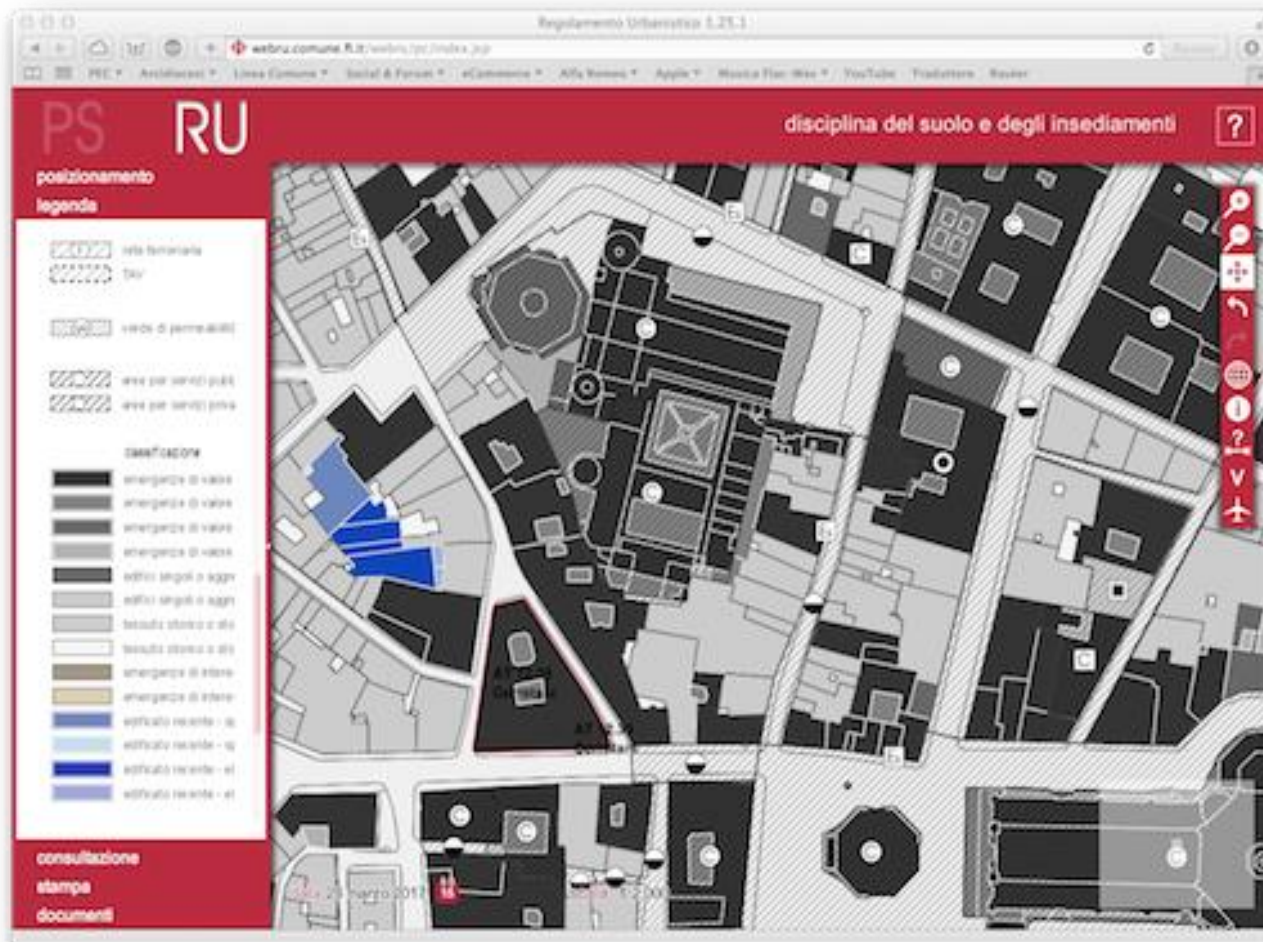


Piattaforma per la fornitura di servizi geografici, di catalogazione e di distribuzione Open Data

## SIT: infrastruttura e servizi

# Nuovo Regolamento Urbanistico

<http://maps.comune.fi.it/webru/>



Il Regolamento Urbanistico è il più importante atto di governo del territorio e costituisce, insieme al *Piano Strutturale*, quello che storicamente ha rappresentato il Piano Regolatore Generale.

L'applicazione WebGIS permette la consultazione **anche storica** della nuova versione del R.U., e verrà rilasciata a riuso per:

- Comune di Fiesole
- Comune di Sesto F.no
- U.C. Chianti
- U.C. Valdarno e Valdisieve

## Principali attività di sviluppo: Comune di Firenze

# Numerazione civica francese e Catasto Leopoldino



Attestazioni

Attestazioni			
oggetti totali: 4			
	Sorgente	Data	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Arc PR00068663	1845	"Via de Leoni sul canto di Borgo de Greci".
<input type="checkbox"/>	Dep 1972, 1, 169-171	1822	sezione F, part. 620-623, art. stma 452; Via dei Leoni, fabbricato con annessi, ecc.; possessore: Naldi Giovanni fu Giuseppe
<input type="checkbox"/>	Sl 1196, 452	1841	sezione F, art. stma 452; Via del Leone (per Via dei Leoni); "Ultimo piano lungo braccia n. 70 perchè fa cantonata in Borgo de' Greci".
<input type="checkbox"/>	Str	1809	

Via del Corso

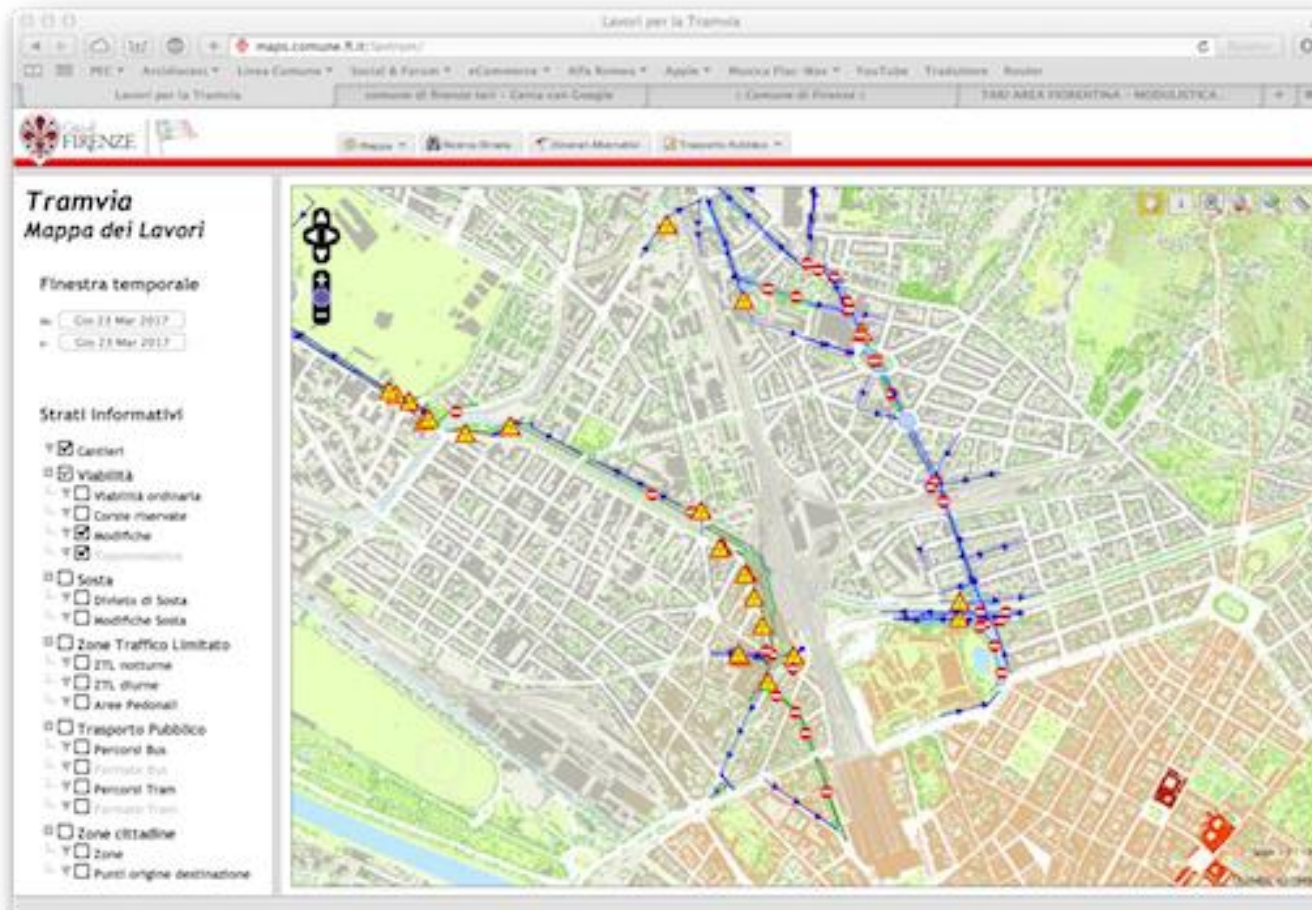
Applicazione WebGIS per la consultazione geografica ed alfanumerica della numerazione civica francese (1808-1865), di cui rimane ancora qualche traccia in alcune targhe presenti lungo le strade di Firenze



## Principali attività di sviluppo: Comune di Firenze



## LavTram. Il Sistema Informativo dei lavori per la Tramvia



In continuo aggiornamento l'applicazione webGIS di gestione delle variazioni alla mobilità cittadina causate dalla presenza dei cantieri

L'applicazione è stata utilizzata per individuare le attività economiche penalizzate dai lavori, ai fini degli sgravi fiscali sulla tassa **TARI**



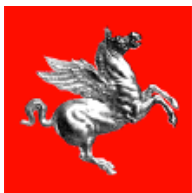
## Principali attività di gestione: Comune di Firenze

# Formazione e lavoro



---

34.600 contatti al Numero verde Lavoro



Regione Toscana



**RTForma** è la piattaforma per il riconoscimento delle attività di formazione professionale

Il software di riferimento è quello realizzato da **Linea Comune** per la Città Metropolitana di Firenze, oggi divenuto lo **standard** a livello regionale

L'interfaccia è unica per le 4 aree di Gestione Rendicontazione e Controllo regionali (GRC):

- 1. Firenze, Arezzo e Prato*
- 2. Grosseto e Livorno*
- 3. Lucca, Massa Carrara e Pistoia*
- 4. Siena e Pisa*

La procedura riceve fino a **100 domande** per ciascuno dei 4 settori GRC: esaurito il limite max, la procedura propone all'organismo formativo di inviare la stessa ad **altro settore GRC con disponibilità di ricezione**

Linea Comune garantisce inoltre il servizio di **Help Desk tecnico** attraverso la mail [supportoutenti@lineacomune.it](mailto:supportoutenti@lineacomune.it) (82 ticket pervenuti, 100% risolti)

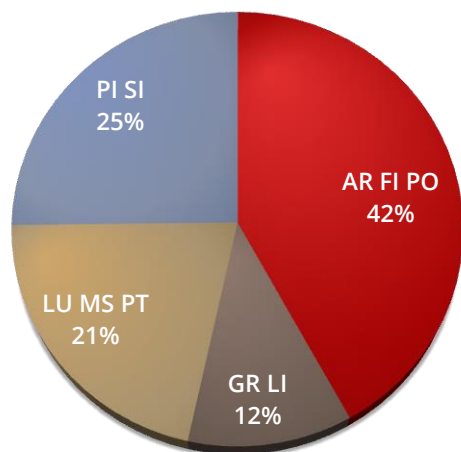




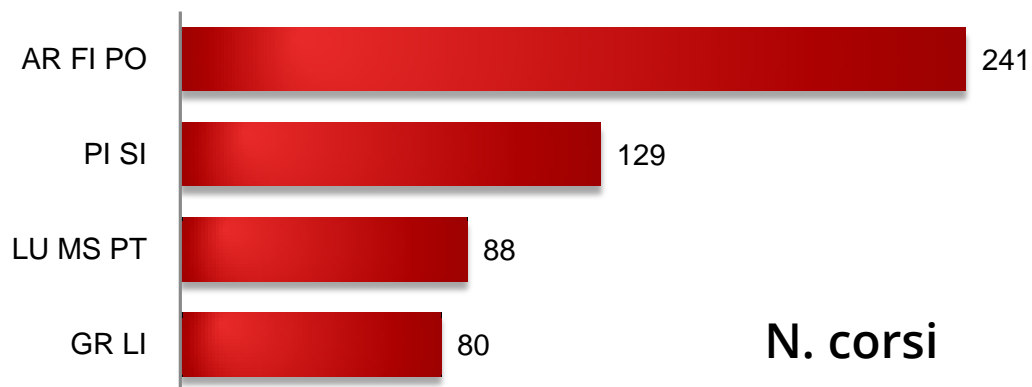
Regione Toscana



## Ripartizione domande



Settore GRC	N. Domande inviate	%	N. Corsi	%
AR FI PO	55	42%	241	45%
GR LI	15	11%	80	15%
LU MS PT	28	21%	88	16%
PI SI	33	25%	129	24%
<b>Tot Regione</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>538</b>	<b>100%</b>



N. corsi

**www.informolavoro.it**  
è il portale ufficiale per  
la ricerca mirata di  
lavoro e di tutte le  
possibilità formative  
offerte dalle agenzie  
territoriali della Provincia

Affronta i temi del lavoro  
a 360°  
e permette di consultare  
le offerte in arrivo da  
tutti i Centri per  
l'impiego del territorio,  
aggiornate  
in tempo reale

## Il portale INFORMOLAVORO



**375.000 visite**  
nel 2016

-30%  
rispetto al  
2015

Dall'avvio:

- **4,4 milioni** di visite
- **230.000** visitatori unici,  
di cui **44%** di ritorno
- **17%** da mobile

Followers sui  
social network

 2.093  802

Numero Verde **800-855855** CENTRI PER L'IMPIEGO 

**34.600** contatti gestiti,  
di cui **75%** risolti al 1° livello

## Match

- **380 aziende iscritte**, abilitate a consultare la banca dati dei Centri per l'impiego (90 in più rispetto al 2015)
- **31.256 qualifiche IDOL** immediatamente disponibili inserite nella **"Bacheca delle Competenze"**, a cui le aziende accedono per la ricerca del profilo di interesse



## CPI Centri per l'Impiego Online



7.651 accessi al servizio, di cui:

- **1.152 CNS**
- **6.499 login**
- 603 dichiarazioni disoccupazione
- 1.567 compilazioni scheda anagrafico-professionale
- 745 compilazioni scheda anagrafico-profess. sintetica
- 17 comunicazioni inserimento liste di mobilità
- 455 pratiche di riduzione/sospensione
- 809 prenotazioni

## Match e CPI

**Riscossione  
coattiva**  
**Comune di Firenze**

---



Gestione e risultati

Componenti di servizio di competenza di **Linea Comune** e principali aggiornamenti

## ■ Applicativo Riscosoft

- Completata la migrazione sw da v.1.0 a 2.0
- Gestione tecnica-operativa legata ai sistemi collegati al software di riscossione Risco2
- Manutenzione correttiva tramite piattaforma online di raccolta bug messa a disposizione dell'ufficio

## ■ Contact Center

- Modalità di chiamate inbound e gestione dell'outbound sia telefono che mail
- Garantito ed erogato il servizio contact center di 2° livello
- Garantito il supporto tecnico-operativo all'Ufficio Gestione HelpDesk multimediale

## Riscossione coattiva: attività



servizi 24h su 24h BackOffice Gestione/Conversione Lotti  
290/450/PM.

Uffici

FIRENZE - - urc operatore

[Lotti Ingresso](#) [Lotti Uscita](#) [Gestione Spedizioni](#) [Gestione Pratiche](#)

#### Gestione Documenti

Campo di Ricerca  Stato

#### Risultati della ricerca

...	...	Importo totale: 43,00	Importo totale pagato: 43,00	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 169,00	Importo totale pagato: 169,00	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 43,00	Importo totale pagato: 43,00	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 167,50	Importo totale pagato: 167,50	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 143,94	Importo totale pagato: 143,94	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 209,60	Importo totale pagato: 209,60	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>
...	...	Importo totale: 169,00	Importo totale pagato: 169,00	Importo totale rimanente: 0,00	<input type="button" value="Vedi Documenti"/>

### Da avvio\*

### Registrate da URC

### Riscosse

N. pratiche	106.901	20.822	19%
Importo totale	€ 61.246.017,71	€ 5.275.876,34	9%

(\*) Da fine dicembre 2014 al 31 dicembre 2016

## Riscossione coattiva: Riscosoft 2.0

Lotti di Ingiunzioni e di Solleciti di pagamento effettuati e registrati a sistema Riscosoft dagli operatori URC (Ufficio Riscossione Comunale)  
**Ingiunzioni**

<b>Da avvio*</b>	Emesse	Pagate	
Totale	37.733	4.329	(11%)
Importo	€ 35.337.814,81	€ 2.121.831,66	(6%)

## Solleciti

<b>Da avvio*</b>	Emessi	Pagati	
Totale	69.168	8.140	(23%)
Importo	€ 25.908.203,90	€ 1.732.689,00	(12%)

*Importo medio* € 374,57 € 191,24

(\*) Da fine dicembre 2014 al 31 dicembre 2016

Chiamate effettive e mail gestite in inbound ed outbound, in relazione agli invii di Ingiunzioni e Solleciti

## Contact Center contatti gestiti\*

I° Livello	9.298
II° Livello	21.095
di cui: <i>Inbound</i>	13.232
<i>Outbound</i>	5.566
<i>Mail</i>	2.297
<b>Totale</b>	<b>30.393</b>

# Riscossione coattiva: ingiunzioni, solleciti e contatti gestiti

# Progetti ed evoluzioni

LINEA  
COMUNE



*Ministero dello  
Sviluppo Economico*

---

I progetti e le novità che ci hanno visto impegnati nel **2016**





REGIONE  
TOSCANA



*Ministero delle  
Sviluppo Economico*

- **Catalogo dei Servizi**  
Versione beta
- **Sviluppo nuova Area Servizi**  
Futura versione 2017
- **Nuova organizzazione interna**  
Ruoli, attività e workflow
- **Riscosoft 2**
- **Musei Civici Fiorentini**  
La biglietteria online ufficiale dei musei di Firenze
- **Riscosoft 2**
- **Ufficio di Piano Scandicci**
- **Implementazione SPID**
- **WEBchat Firenze Semplice**
- **Sesto Mensa**
- **Trasparenza**  
Piattaforma telematica gestione gare ed elenchi fornitori e professionisti

## I progetti 2016

Il Catalogo rappresenta l'**anagrafe dei servizi** erogati da Linea Comune per gli enti soci

L'evoluzione negli ultimi anni sia in termini di quantità che di varietà di servizi, ha reso sempre più necessaria una **gestione unificata e strutturata** di ciò che l'azienda sviluppa, eroga, gestisce e manutiene.

Il Catalogo risponde alle esigenze di:

- una fonte unica ed ufficiale dei dati sui servizi, gestita da uno o più referenti designati
- separazione delle **caratteristiche tecniche** del servizio da quelle puramente amministrative
- attributi e criteri di classificazione più flessibili, mirati alle **esigenze analitiche** di un Centro Servizi in continua evoluzione

## Catalogo dei Servizi

Il Catalogo, ad oggi in uso in versione beta, è un'**applicazione strategica** che consente di ottenere:

- **Visione globale**
  - Censimento delle risorse HW e SW
  - Linee di business
  - Catalogazione dei servizi, dei KPI e degli SLA
- **Gestione operativa**
  - Supporto ai processi di gestione delle risorse e dei servizi
  - Possibilità di seguire la composizione e la dislocazione
- **Controllo**
  - Monitoraggio continuo della configurazione, dei processi e delle relazioni
  - Supporto alle attività di risoluzione di incidenti e richieste di cambiamento
- **Economicità**
  - Minori costi, grazie alla riduzione dei tempi di intervento e di progettazione e alla maggiore organizzazione delle risorse e dei ruoli

## Catalogo dei Servizi

Sviluppo della nuova versione dell'Area Servizi, ad oggi in produzione per:

- *Comune di Tavarnelle Val di Pesa*
- *Unione Comunale del Chianti Fiorentino*

wip per il Comune di Firenze e Bagno a Ripoli

- ✓ Design rinnovato
- ✓ Organizzazione più chiara ed efficiente dei contenuti
- ✓ Motore di ricerca più potente

HOME  
AREA SERVIZI  
GUIDE E MODULISTICA

Home Il Comune - Servizi - Amministrazione trasparente - Il Comune informa - Il Territorio -

Cerchi un servizio, un'informazione, un modulo?  
Comincia da qui

**AMBIENTE E TERRITORIO** GUIDE

- Abbattimento alberi su aree private
- Abbruciamento di residui vegetali
- Accertamento di compatibilità paesaggistica
- VEDI TUTTI

**CASA E PATRIMONIO** GUIDE

- Accertamento di compatibilità paesaggistica
- Acqua
- Agevolazioni canone Telecom
- VEDI TUTTI

**LAVORO, IMPRESE, COMMERCIO** GUIDE

**ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA** GUIDE

- AIRE - iscrizione
- Albo dei Giudici Popolari di Corte di Assise e di Corte di Assise di Appello
- Albo Presidenti di Seggio Elettorale
- VEDI TUTTI

**POLITICHE SOCIALI, DISABILITÀ, SALUTE** GUIDE

**ARTE, CULTURA E TURISMO** GUIDE

- Albo delle Organizzazioni No Profit
- Antiquarium Sant'Applano
- Archivio Parrocchiale di Santa Lucia al Borghetto
- VEDI TUTTI

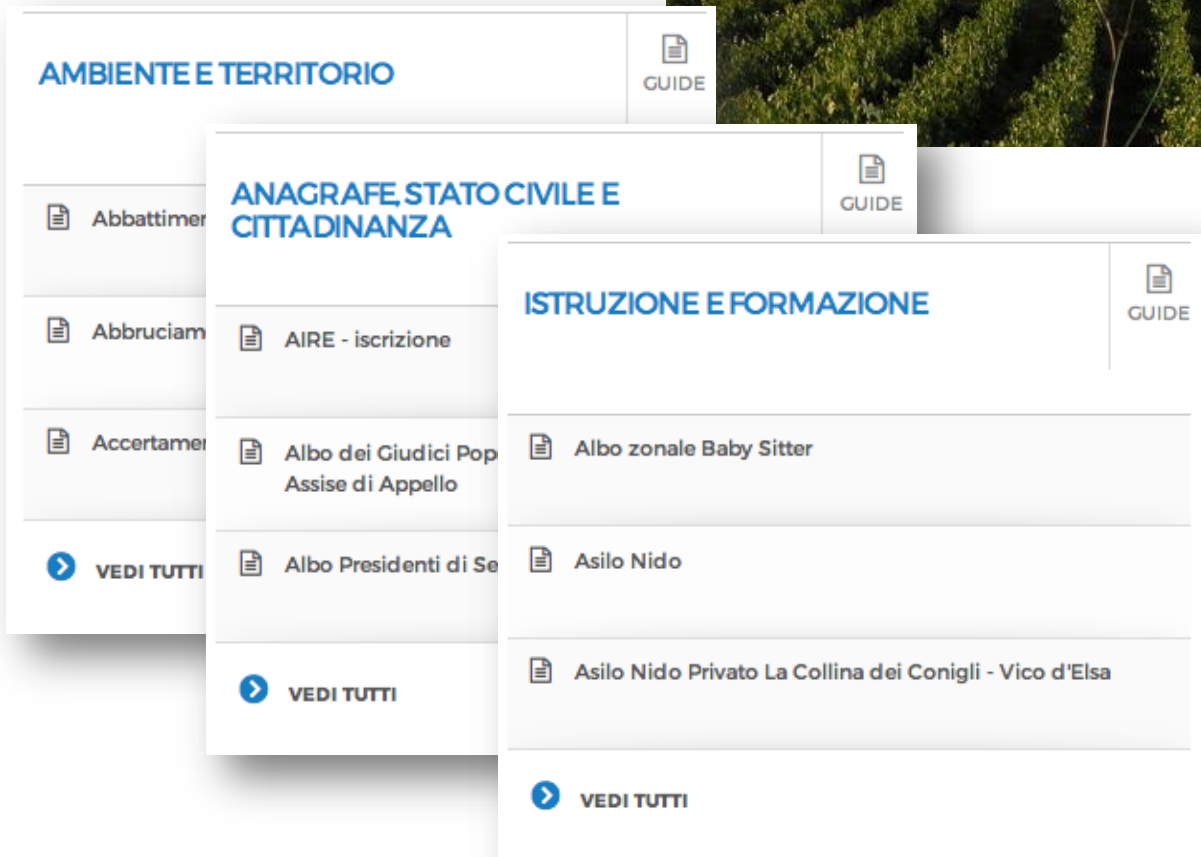
**SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO** GUIDE

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE** GUIDE

- Albo zonale Baby Sitter
- Asilo Nido
- Asilo Nido Privato La Collina dei Conigli - Vico d'Elsa
- VEDI TUTTI

## Sviluppo nuova Area Servizi




Cerca  
immediatamente ciò  
di cui hai bisogno ...



... oppure sfoglia i  
servizi disponibili  
suddivisi per tema,  
e approfondisci  
tutto quello che  
devi sapere grazie  
alle guide

## Sviluppo nuova Area Servizi 2017

Comuni	Rete civica rel. 2016	Portale servizi rel. 2016	Area Servizi 2017	Gestione Documentale	App istituzionale	RPC-SUAP	TELEMACO	CED Multiente
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	
Barberino	✓ online	✓ online	wip	✓ online				
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip			
Città Metropolitana	Non interessa	✓ online	wip	✓ online	Non interessa		✓ online	Non interessa
Dicomano	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip			✓ Coperto
Fiesole	Non interessa	✓ online	wip	✓ online		✓ online		
Firenze	Non interessa	✓ online	wip	✓ online	Non interessa			Non interessa
Firenzuola	wip	✓ online	wip	✓ online			✓ online	
Londa	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Marradi	wip	wip	wip	wip				
Palazzuolo	wip	✓ online	wip	✓ online			✓ online	
Pelago	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Pontassieve	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Reggello	wip	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Rignano	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		
Rufina	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
San Godenzo	✓ online	✓ online	wip	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Scandicci	wip	✓ online	wip	✓ online	wip	✓ online	✓ online	
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online	wip	✓ online	✓ su store			
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online	wip	✓ online	wip	✓ online	✓ online	✓ online
UCM	✓ online	✓ online	wip	✓ online	NA			
UCVV	wip	wip	wip	wip	NA	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Vaglia	wip	wip	wip	wip				
Vicchio	✓ online	✓ online	wip	✓ online				
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓ online	✓ online				
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓ online	✓ online	wip			
S.Casciano	wip	✓ online	wip	wip	wip			
Barberino V.E.	wip	✓ online	wip	wip	wip			

 Attività completata  
 Attività non richiesta  
 Attività in corso

## Stato avanzamento lavori al 31/12/2016

**LINEA  
COMUNE**  
2016



## Nuova organizzazione interna



Tutte le 8 persone che lavorano all'interno del Centro Servizi Tecnologico hanno ottenuto la **Certificazione ITIL Foundation 2013**, standard di qualità riconosciuto a livello internazionale



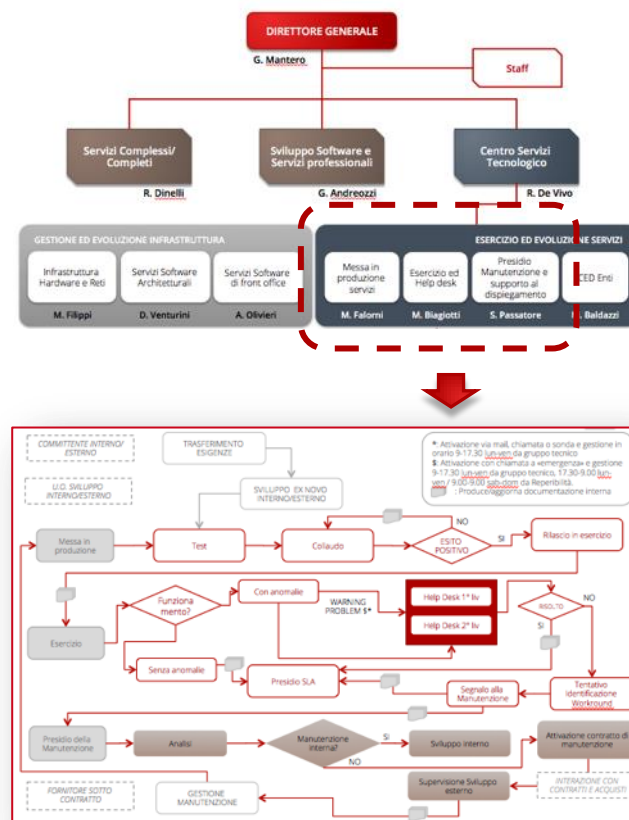
## Le persone



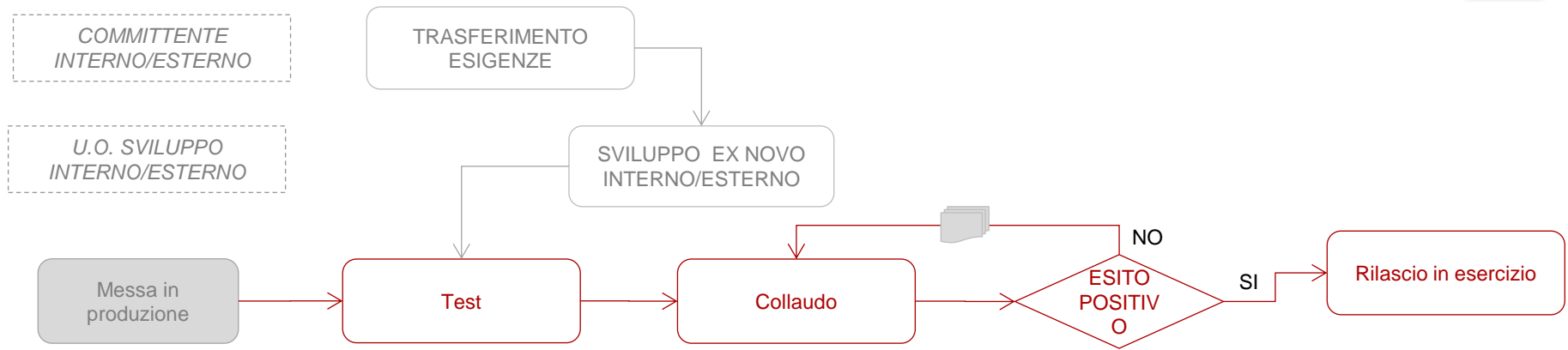
Integrazione dei processi del CST con quelli dell'azienda, attualmente in corso di definizione

Sono stati ipotizzati almeno i processi relativi l'area di **Esercizio ed evoluzione servizi tecnologici** limitatamente a:

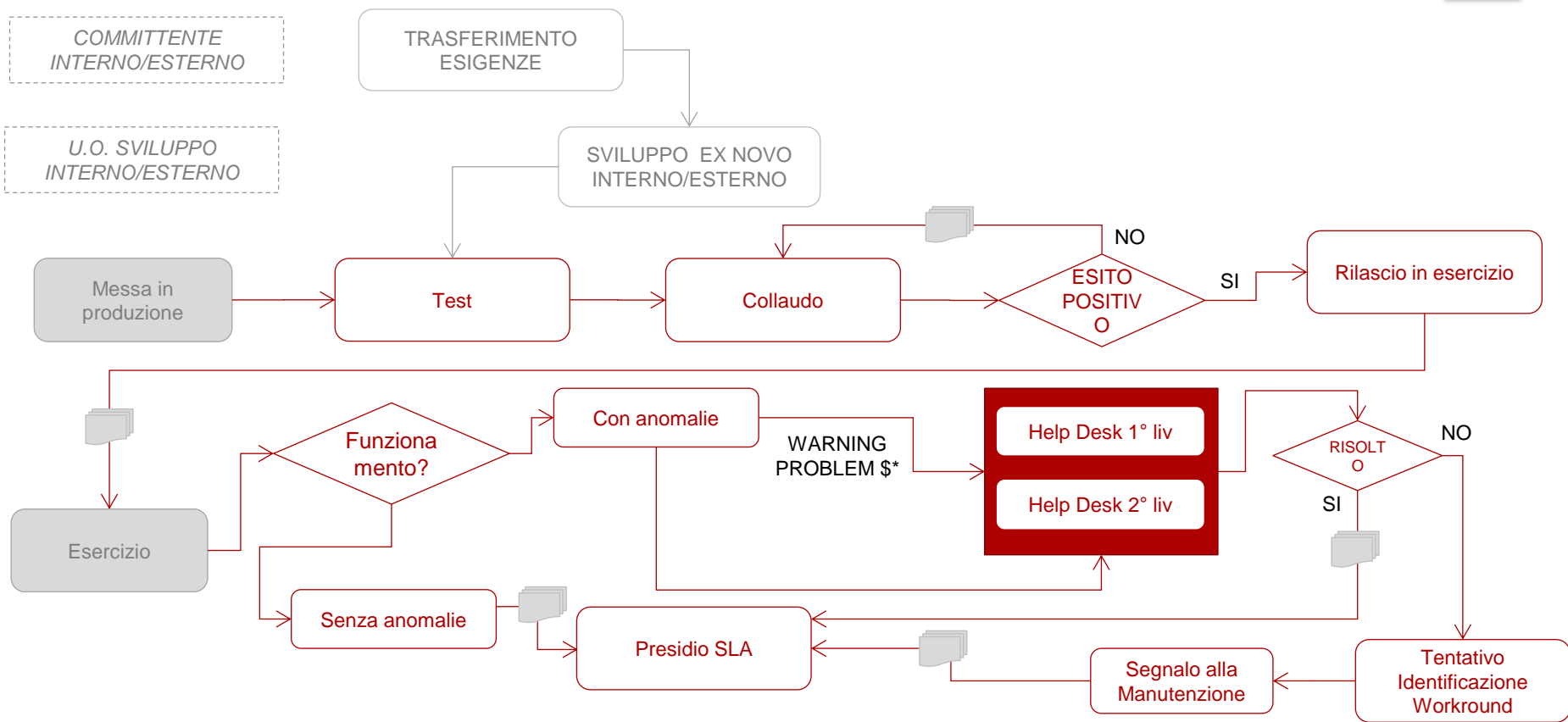
- Messa in produzione
- Esercizio
- Manutenzione



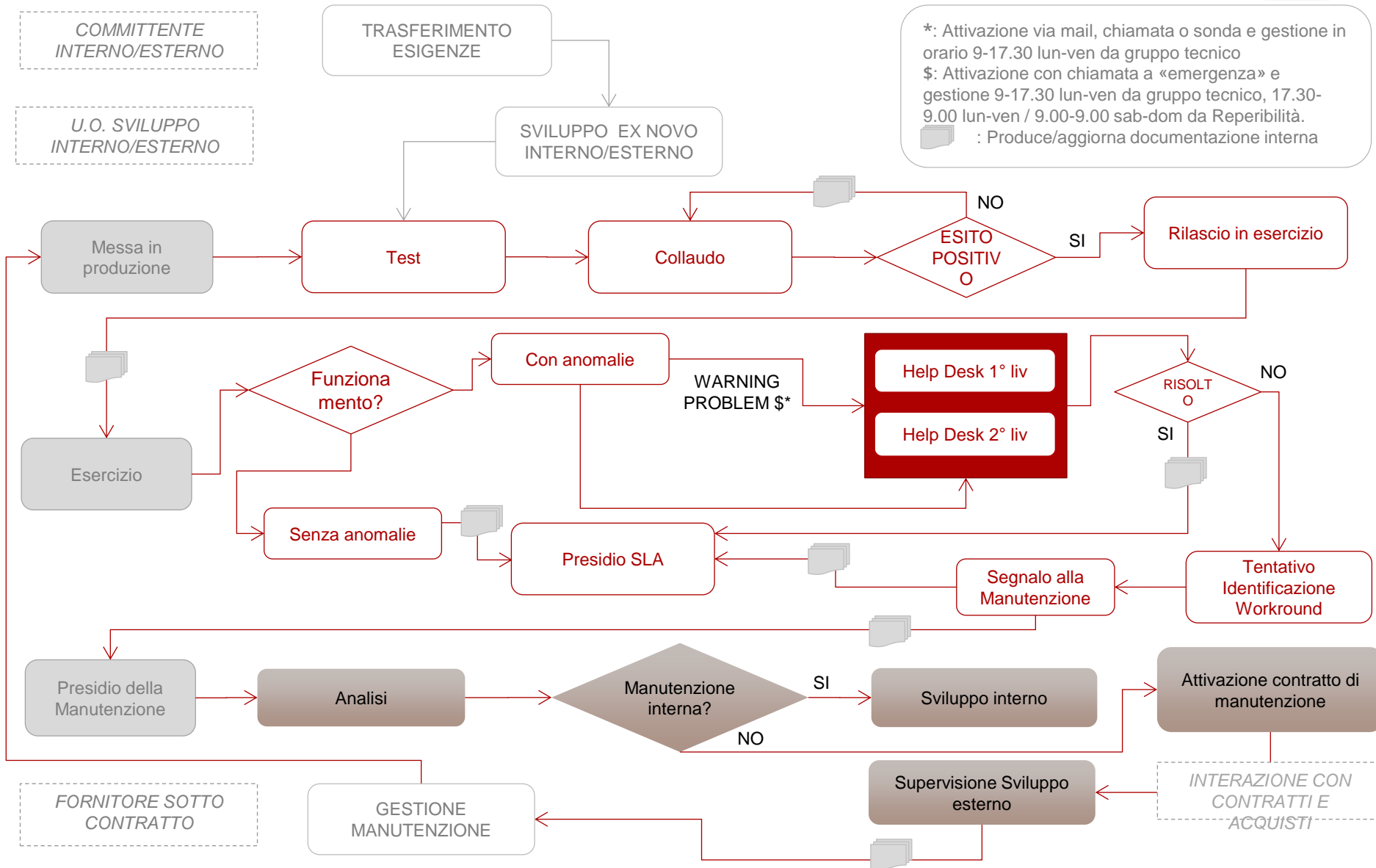
# I processi



## Processo di messa in produzione



# Processo di esercizio



# Processo di presidio della manutenzione

Per offrire il massimo della trasparenza, Linea Comune adotta dal 2016 una piattaforma telematica per la gestione delle Gare di appalto e degli elenchi di fornitori e professionisti



## Gestione gare telematiche

- Seleziona il museo
- Scegli il tipo di biglietto
- Visita il museo, evitando la coda in biglietteria

Il tuo biglietto a partire da

€ **4.00**

Costo di prevendita € 0.80 per ogni biglietto.  
[Prezzi e Condizioni](#)

Scegli il tuo biglietto

Museo

**Riepilogo:**

- Intero (x 1) €10.00
- Prevendita: €0.80

Totale:

**€10.80**

**AGGIUNGI AL CARRELLO**

<http://bigliettimusei.comune.fi.it>

The screenshot shows the website interface for purchasing tickets. At the top, there's a navigation bar with the 'Città di FIRENZE' logo and an 'Indice' link. Below this is a banner for 'MUSEI CIVICI FIORENTINI' featuring a classical painting. A horizontal menu lists various museums: Museo di Palazzo Vecchio, Santa Maria Novella, Cappella Brancacci, Museo Stefano Bardini, Museo Novecento, Forte di Belvedere, and Fondazione Salvatore Romano. The main content area is titled 'Biglietteria Ufficiale dei Musei Civici Fiorentini' and includes a sub-header 'Risparmiate tempo acquistando i vostri biglietti Online'. A paragraph explains that users can avoid queues by selecting a museum and ticket type directly. A 'Scegli ora il tuo museo' section displays four museum options with corresponding images and icons: Museo di Palazzo Vecchio, Santa Maria Novella, Museo Stefano Bardini, and Museo Novecento. A red overlay on the right side of the screenshot reads 'MUSEI CIVICI FIORENTINI'.

## Biglietteria Ufficiale dei Musei Civici Fiorentini

# Appendice

---



Dati, approfondimenti e allegati

Ente	A&C + Suap	Demografici	Fiscali	Scolastici	Pagamenti	Prenotazioni	Albo Pretorio		Consultazioni	Totale
							Affissioni	Visite	Ricerche	
Bagno a Ripoli	373	1.823	641		447	1.578	263	2.461	92	7.678
Barberino M.Ilo									16	16
Borgo S.L.	43	66		322	534				163	1.128
Dicomano		2		1.435	1					1.438
Fiesole			396		426	162				984
Figline-Incisa V.no			102							102
Firenze	151.399	118.941	51.551	116.082	104.792	27.372			26.710	596.847
Firenzuola										
Londa										
Marradi		34								34
Palazzuolo										
Pelago						44	41	1.498		1.583
Pontassieve				149	498				2	649
Reggello				51	352			407		810
Rufina	1.226									1.226
S.Godenzo										
Scandicci	1.439	2.325		982	1.112		2.799	38.221	1.140	48.018
Scarperia-San Piero	4	31		75				387		497
Sesto F.no	1.640	1.885	402	2.802	1.806	2.184				10.719
Vaglia								536		536
Vicchio			10	60	34					104
U.C. Mugello			159							159
U.C. V.no V.Sieve			441					644		1.085
Città Metropolitana					507					507
<b>Totale</b>	<b>156.124</b>	<b>125.107</b>	<b>53.702</b>	<b>121.958</b>	<b>110.509</b>	<b>31.340</b>	<b>3.103</b>	<b>44.154</b>	<b>28.123</b>	<b>674.120</b>

## Dettaglio utilizzo area servizi anno 2016



**-1,2%** di operazioni (-1.357) e **-1,7%** di importo transato (-195k €)

Ente	2015		2016		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Comune di Bagno a Ripoli	545	€ 21.502,52	447	€ 23.738,95	-18%	10%
Comune di Borgo San Lorenzo	684	€ 31.718,99	534	€ 27.149,91	-22%	-14%
Comune di Dicomano	2	€ 21,03	1	€ 0,26	-	-
Comune di Fiesole	22	€ 1.899,06	426	€ 29.429,73	1836%	1450%
Comune di Firenze	77.153	€ 8.876.647,56	91.920	€ 8.826.771,98	19%	-1%
Comune di Pontassieve	425	€ 17.653,09	498	€ 19.483,94	17%	10%
Comune di Reggello	207	€ 32.768,93	352	€ 43.076,98	-	-
Comune di Scandicci	1.357	€ 100.100,52	1.112	€ 66.359,14	-18%	-34%
Comune di Sesto Fiorentino	1.641	€ 81.381,89	1.806	€ 111.493,96	10%	37%
Comune di Vicchio	48	€ 3.455,46	34	€ 2.011,79	-29%	-42%
Città Metropolitana	428	€ 75.617,51	507	€ 78.725,13	18%	4%
Firenze CARD	29.354	€ 2.192.923,00	12.872	€ 2.012.014,00	-56%	-8%
<b>Totale</b>	<b>111.866</b>	<b>€ 11.435.689,56</b>	<b>110.509</b>	<b>€ 11.240.255,77</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-1,7%</b>

### Principali variazioni **positive**

Pag. contravv. spontaneo (FI) : +20.500, +1,2 mln€

Multe in inglese (FI) : +8.500, +1,5 mln€

Imposta di soggiorno (FI) : +86%, +159.000€

### Principali variazioni **negative**

Multe italiano (Firenze): -15.000, -943.000€  
(Sostituito dal pagamento contravvenzioni spontaneo)

Contrassegni Buspass (FI): -8.000, -2,8 mln€  
(Disattivato nel 2016)

Firenze Card : -56%, -180.000€  
(Calo di operazioni dovuto all'acquisto combinato di 2 o più Card)

## Pagamenti: confronto 2016 / 2015