



# Sintesi risultati aziendali

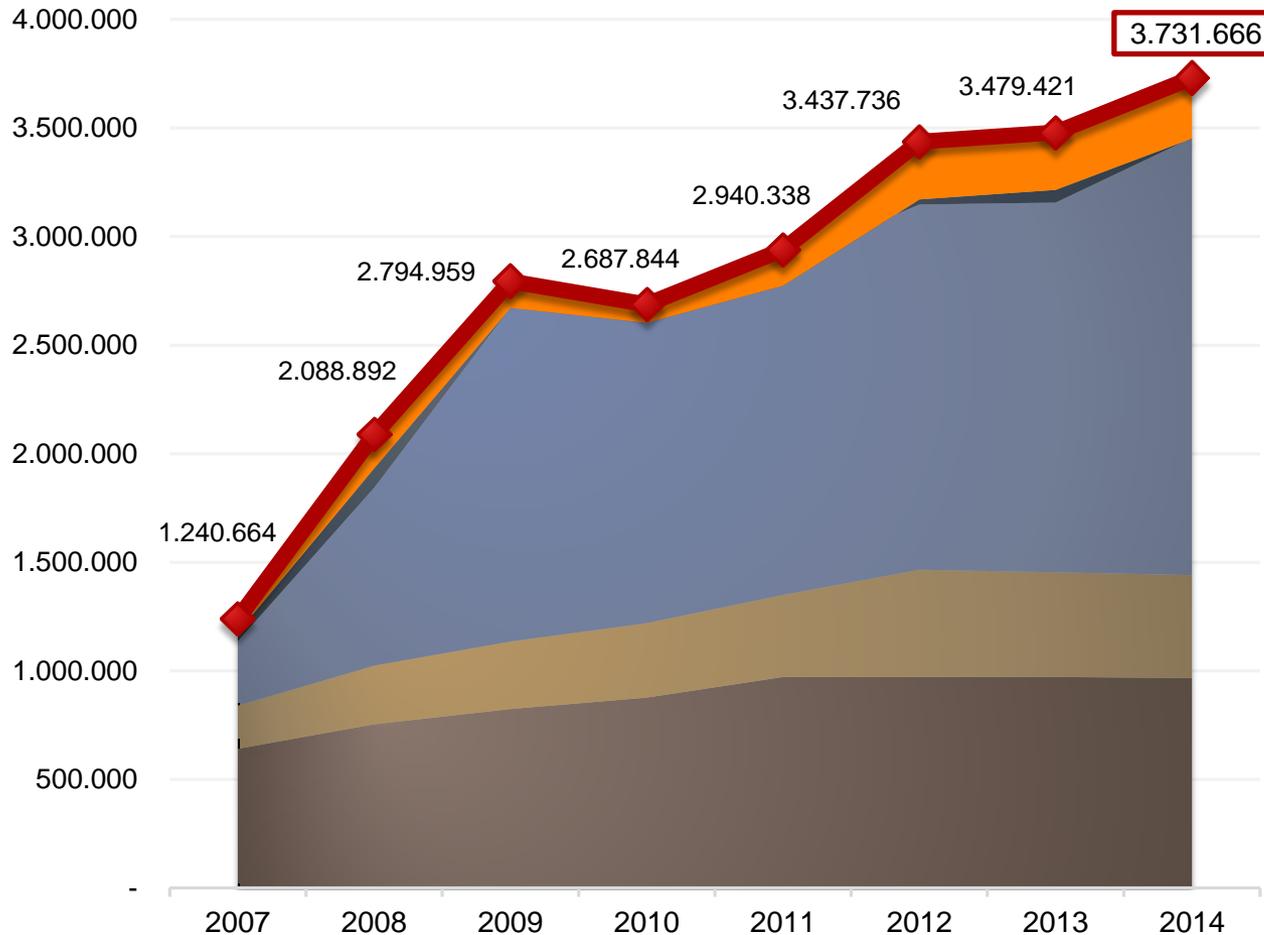
Report annuale 2014

# Risultati 2014

---



Il bilancio e le attività



- ◆ Ricavi delle vendite e prestazioni
- Utile ante imposte
- Accantonamenti
- Costi variabili (2)
- Altri costi fissi (1)
- Costo del personale

## Confronto 2014/13

Ricavi delle vendite: **+7%**

Utile ante imposte: **+6,3%**

Accantonamenti: **-105%**

Costi variabili: **+3,2%**

Costi fissi: **-0,9%**

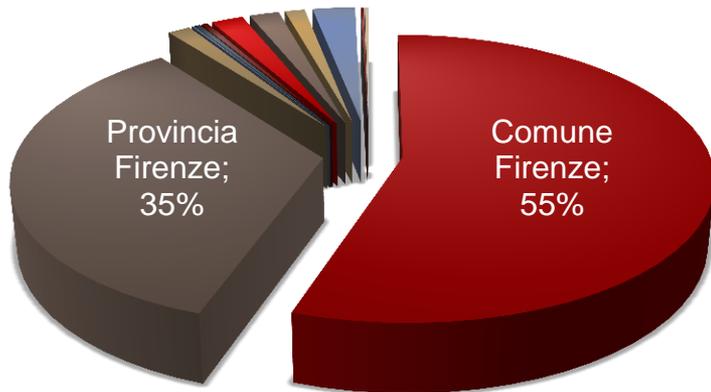
Costo del personale: **-0,3%**

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

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

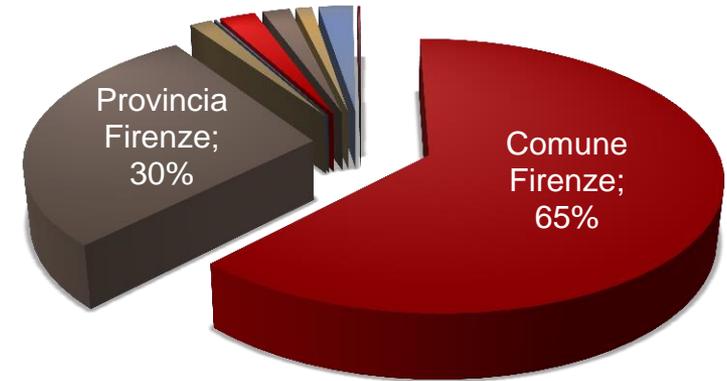
## Andamento del fatturato

## Anno 2013



■ Comune Firenze	(55,0%)	■ Provincia Firenze	(34,3%)
■ Bagno a Ripoli	(1,39%)	■ Fiesole	(0,13%)
■ Rufina	(0,33%)	■ U.C.Fiesole Vaglia	(0,40%)
■ Scandicci	(1,97%)	■ Sesto Fiorentino	(1,82%)
■ C.M.Mugello	(1,23%)	■ U.C.Valdisieve	(2,62%)
■ S.Piero S e Borgo SL	(0,01%)	■ Vaglia	(0,14%)
■ Pontassieve	(0,01%)	■ Pel.Palazz.F.zuola	(0,03%)
■ Reggello	(0,22%)		

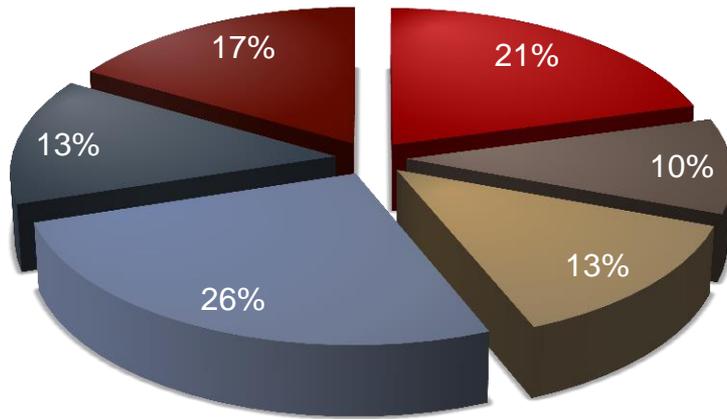
## Anno 2014



■ Comune Firenze	(65,0%)	■ Provincia Firenze	(29,6%)
■ Bagno a Ripoli	(1,55%)	■ Fiesole	(0,13%)
■ Rufina	(0,01%)	■ U.C.Fiesole Vaglia	(0,40%)
■ Scandicci	(2,50%)	■ Sesto Fiorentino	(1,92%)
■ Unione Mugello	(1,15%)	■ Unione Valdisieve	(2,01%)
■ S.Piero S Borgo SL	(0,01%)	■ Vaglia	(0,15%)
■ Pontassieve	(0,01%)	■ Pel.Palazz.F.zuola	(0,03%)
■ Reggello	(0,02%)		

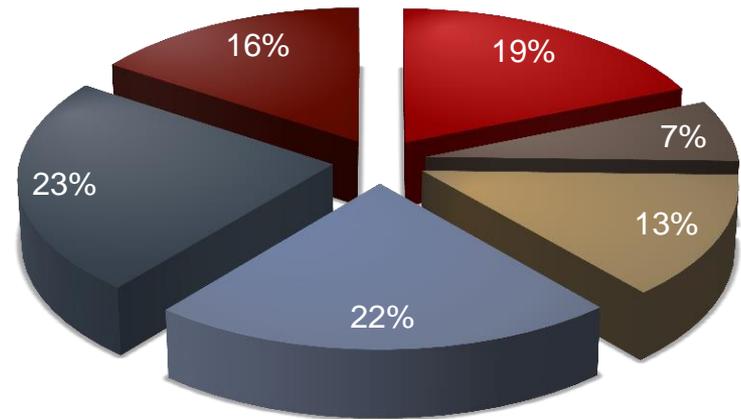
## Ripartizione valore della produzione per ente

## Anno 2013



■ Gestione piattaforma	(21%)
■ SIT	(10%)
■ Contact Center	(13%)
■ Osservatori	(26%)
■ Firenze card	(13%)
■ Altro	(17%)

## Anno 2014



■ Gestione piattaforma	(19%)
■ SIT	(7%)
■ Contact Center	(13%)
■ Osservatori	(22%)
■ Firenze card	(23%)
■ Altro	(16%)

## Ripartizione valore della produzione per linea di business

**Linea Comune** è il Centro Servizi Territoriale fiorentino nato per supportare gli enti soci nel fornire i propri servizi a cittadini, professionisti, imprese su canali innovativi: web, telefono, mobile application, smart card.

Linea Comune opera attraverso tre modalità:

### 1. Contratto di Servizio



Centro  
Servizi

### 2. Attività a richiesta



Contact Center



Firenze Card



Sistemi Informativi  
Territoriali



Mercato del lavoro



Riscossione coattiva

### 3. Attività a progetto



Progetti  
finanziati



PARTE I I Migliori Casi di Successo di Imprese ed Enti locali

**Il caso di successo Comune di Firenze**

Sistema Informativo Città dei Saperi: una rete digitale evoluta per regalare al turista una Firenze a misura dei propri interessi

**I protagonisti del Caso**

**Giuseppe Martini**  
 Direttore Generale  
 +39 055 455621  
 g.martini@comune.fi.it

**Giuliana Vannucchi**  
 Project Manager presso Città dei Saperi Informatici  
 +39 055 328 3811  
 giuliana.vannucchi@comune.fi.it

DMG - TOSCANA TECHNOLOGICA Firenze 9-10 luglio 2014 | 25

**SICS**  
 Vincitore  
 Premio Innovazione  
 ICT Toscana

PARTE I I Migliori Casi di Successo di Imprese ed Enti locali

**Il caso di successo Comune di Firenze**

PEOPLE Light Pack Community Edition

**I protagonisti del Caso**

**Giuliana Vannucchi**  
 Project Manager - Referente tecnico progetto SPICCON  
 +39 055 328 3811  
 giuliana.vannucchi@comune.fi.it

**Riccardo Innocenti**  
 Direttore Sistemi e Innovazione - Responsabile del progetto SPICCON  
 +39 055 328 3407  
 riccardo.innocenti@comune.fi.it

DMG - TOSCANA TECHNOLOGICA Firenze 9-10 luglio 2014 | 27

**People LPCE**  
 Finalista  
 Premio eGovernment  
 Toscana

PARTE I I Migliori Casi di Successo di Imprese ed Enti locali

**Il caso di successo Comune di Firenze**

firenzecard, una carta per vivere Firenze e i suoi musei

**I protagonisti del Caso**

**Roberto Dinelli**  
 Program Manager  
 055 49847001  
 r.dinelli@comune.fi.it

24 | DMG - TOSCANA TECHNOLOGICA Firenze 9-10 luglio 2014

**Firenzecard**  
 Finalista  
 Premio Smart City  
 Toscana

**Abbiamo partecipato al successo...**

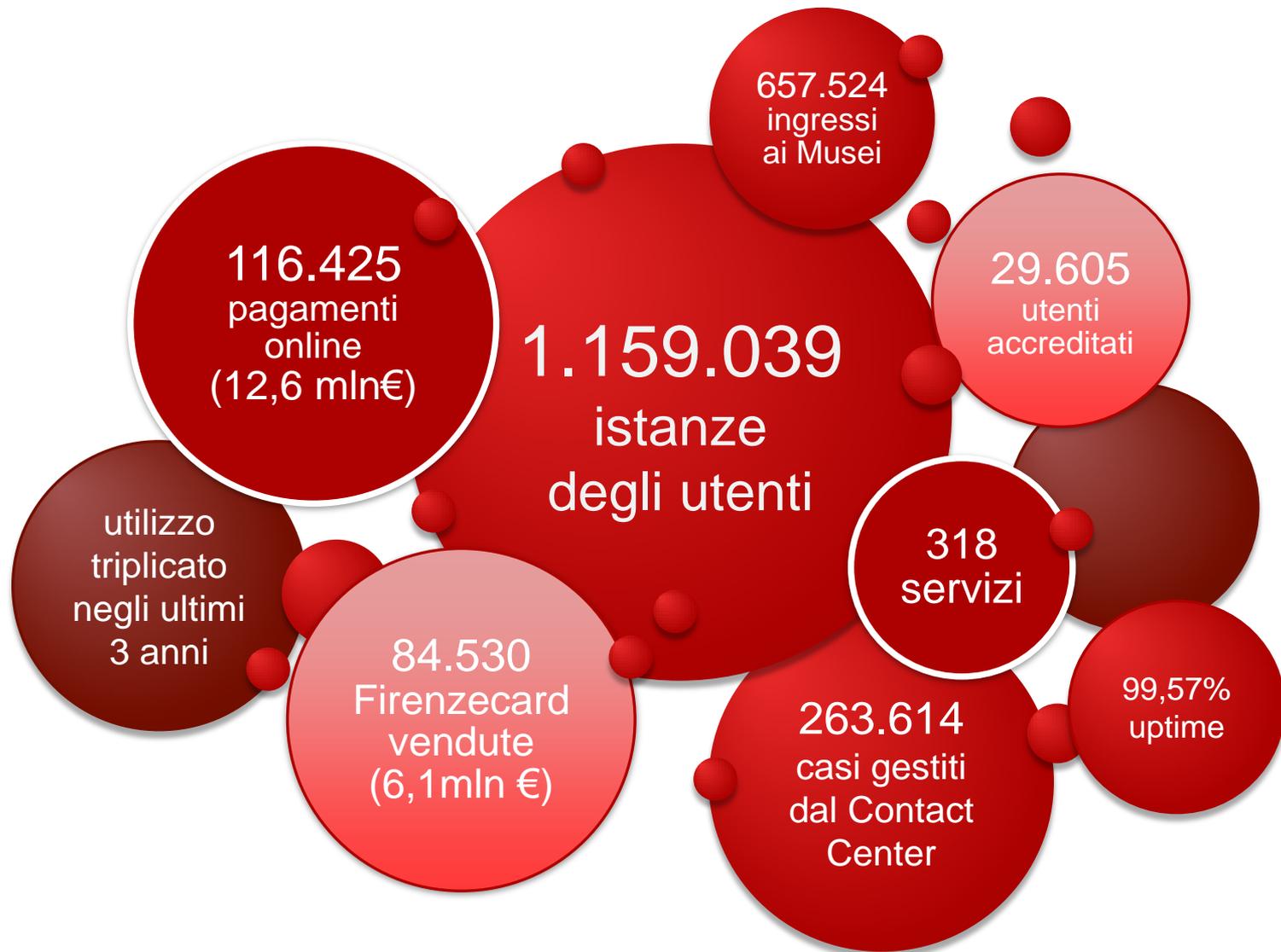
**Il Comune di Firenze premiato allo SMAU Toscana Technologica 2014**

# Centro Servizi



Utilizzo servizi **triplicato** negli ultimi 5 anni





## Nell'anno 2014

Sono state apportate alcune variazioni sull'organizzazione dei dati rispetto ai precedenti report

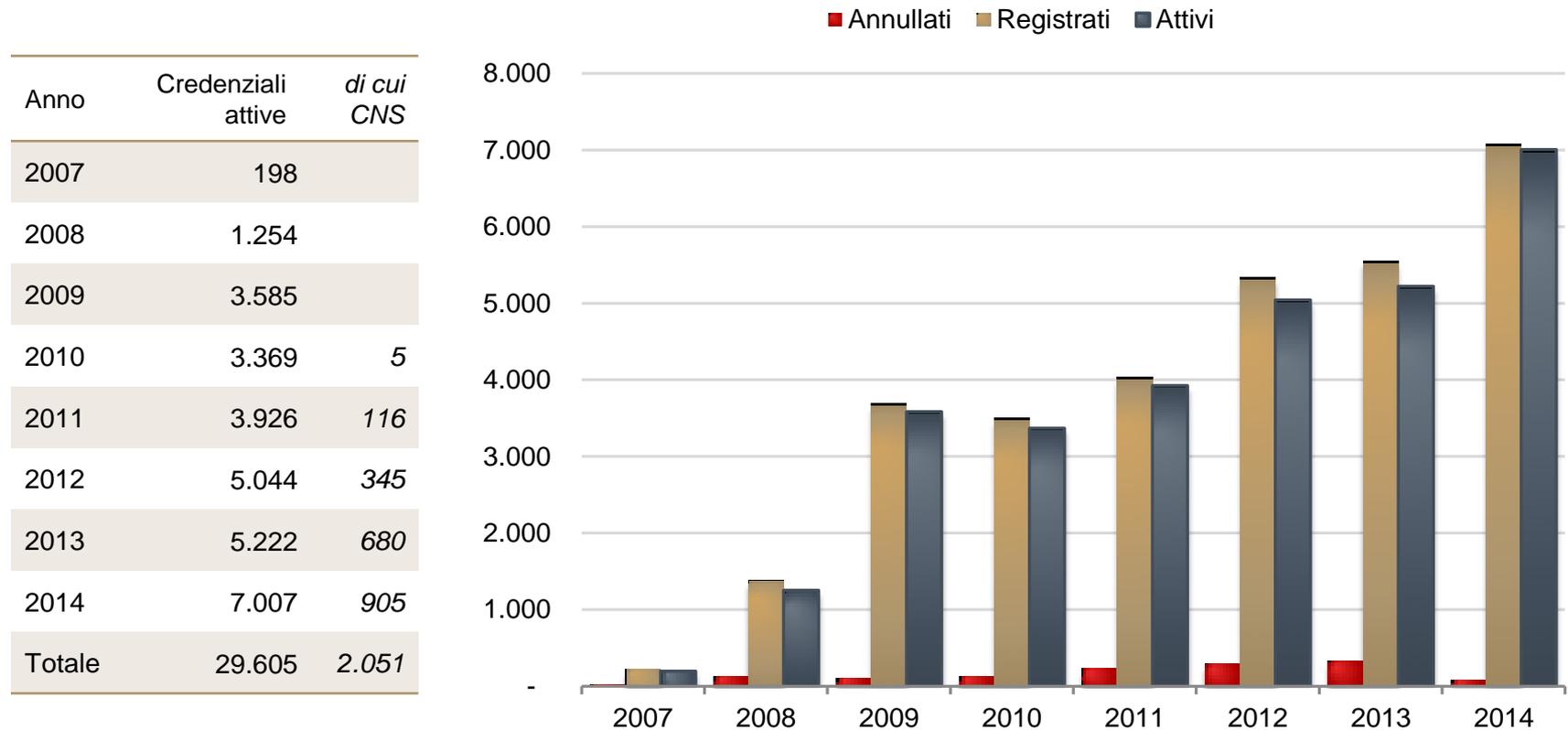
- **Nuovi enti**  
Si aggiunge all'offerta (solo per la gestione documentale) l'Unione dei Comuni Scarperia – San Piero
- **Anni di riferimento**  
Per motivi di leggibilità e per una più facile interpretazione dei dati, a partire da questo report vengono analizzati solo i risultati degli ultimi 5 anni (2010-2014), nonostante la ben più estesa serie storica disponibile.
- **Riorganizzazione servizi e categorie**  
Alcune famiglie di servizi, specialmente quelle che si sono aggiunte in tempi più recenti ed inizialmente rendicontate a parte, sono ora confluite all'interno delle macro categorie:

Albo matrimoni	➔ Demografici
Albo scrutatori e presidenti	➔ Demografici
Oggetti ritrovati	➔ Consultazioni

L'albo pretorio viene invece ora presentato come sottocategoria della Gestione Documentale

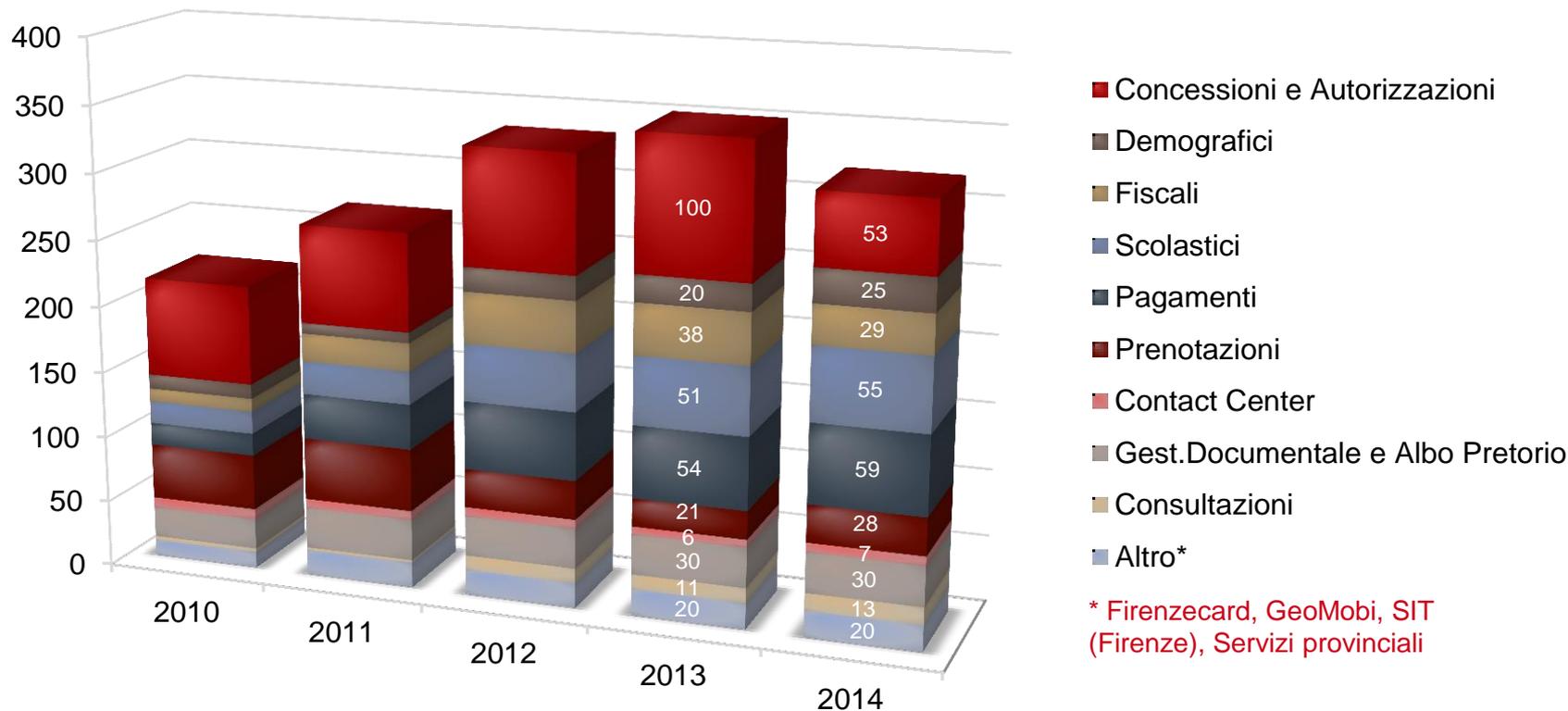
## Principali novità del report

Grazie a circa 1.800 richieste in più rispetto allo scorso anno, il numero di credenziali al 31/12/2014 sfiora quota **30.000**, di cui oltre **2.000** con CNS (7%)



## Credenziali di accesso

## Al 31/12/2014 risultano attivi **318** servizi al cittadino



L'offerta complessiva risulta **inferiore di 33 unità** rispetto al 2013, dovuta a:

77 servizi cessati  
26 servizi riorganizzati  
o unificati



58 nuovi servizi  
13 servizi già esistenti, ma non  
rendicontati nei precedenti report

### Servizi attivi

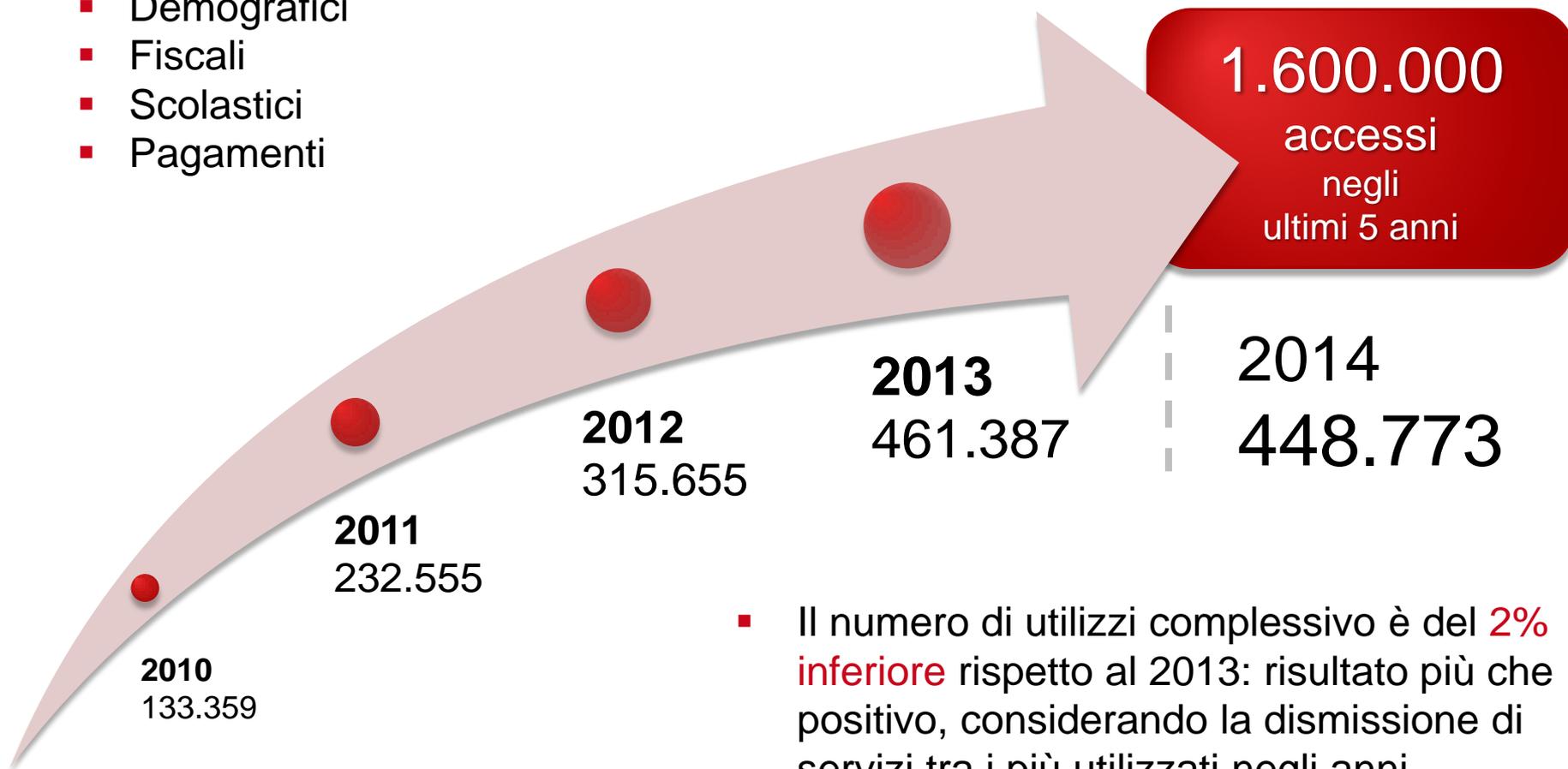
Le dismissioni hanno in gran parte interessato i servizi legati ad obblighi istituzionali non più in vigore o non più di competenza degli EE.LL.

- **Servizi cessati (-77)**
  - Servizi IMU e relativo pagamento (restano attive le visualizzazioni e le richieste rimborso)
  - Servizi A&C (avvio/cessazione attività, comunicazioni inizio/fine lavori...)
- **Riorganizzati o unificati (-25)**
  - Servizi A&C
  - Il nuovo servizio Richiesta contrassegni buspass turistici viene ora rendicontato in maniera aggregata e sostituisce i 26 servizi per contrassegno e lingua (ITA/ENG)
- **Nuovi servizi (+58)**
  - Servizi scolastici
  - Graduatorie asili nido, domanda contributo, rinuncia iscrizione, agevolazioni tariffarie,...
- **Già esistenti, ma non rendicontati nei precedenti report (+13)**
  - Servizi demografici
  - Servizi elettorali (albo presidenti e scrutatori, liste elettorali) e albo matrimoni

## Evoluzione Centro Servizi: principali variazioni

## SOL (Servizi On Line)

- Concessioni e autorizzazioni
- Demografici
- Fiscali
- Scolastici
- Pagamenti



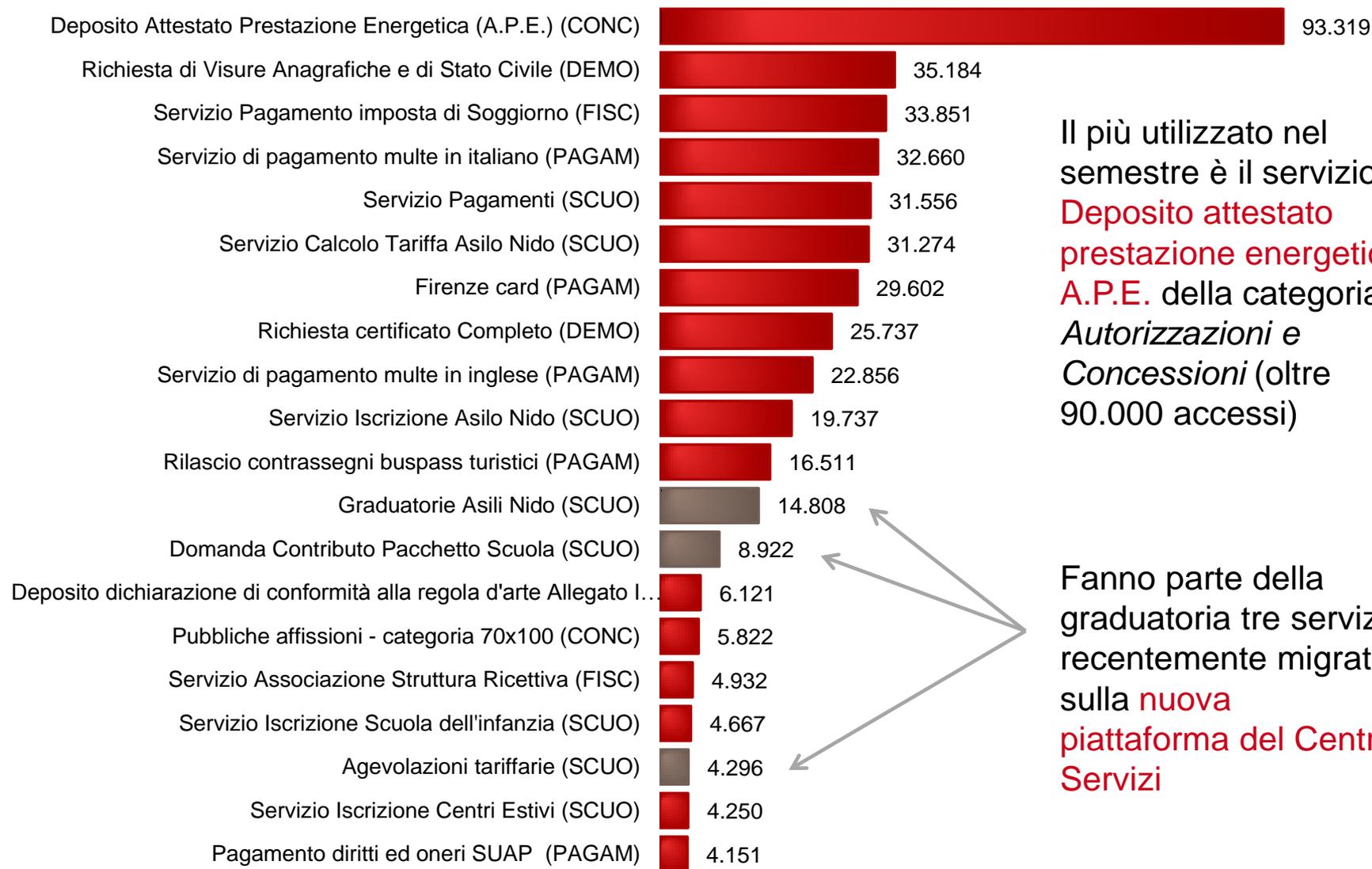
**1.600.000**  
accessi  
negli  
ultimi 5 anni

**2013**  
461.387

**2014**  
448.773

- Il numero di utilizzi complessivo è del **2% inferiore** rispetto al 2013: risultato più che positivo, considerando la dismissione di servizi tra i più utilizzati negli anni precedenti (es. IMU: 61.790 accessi nel 2013)

## Utilizzo servizi SOL negli ultimi 5 anni



Il più utilizzato nel semestre è il servizio **Deposito attestato prestazione energetica A.P.E.** della categoria *Autorizzazioni e Concessioni* (oltre 90.000 accessi)

Fanno parte della graduatoria tre servizi recentemente migrati sulla **nuova piattaforma del Centro Servizi**

## I 20 servizi più utilizzati nell'anno

- Il maggiore impatto è provocato dalla sospensione dei servizi IMU (-49,4% servizi fiscali) *(ricordiamo che quelli relativi all'IMU erano i servizi fiscali più utilizzati nel 2013)*
- Seppur molto ridotti come numero (da 100 a 53), l'utilizzo dei servizi di autorizzazione e concessione diminuisce del solo 5,3% : il contenimento è dovuto in gran parte all'altissimo utilizzo del servizio di *Deposito Attestato Prestazione Energetica A.P.E.*

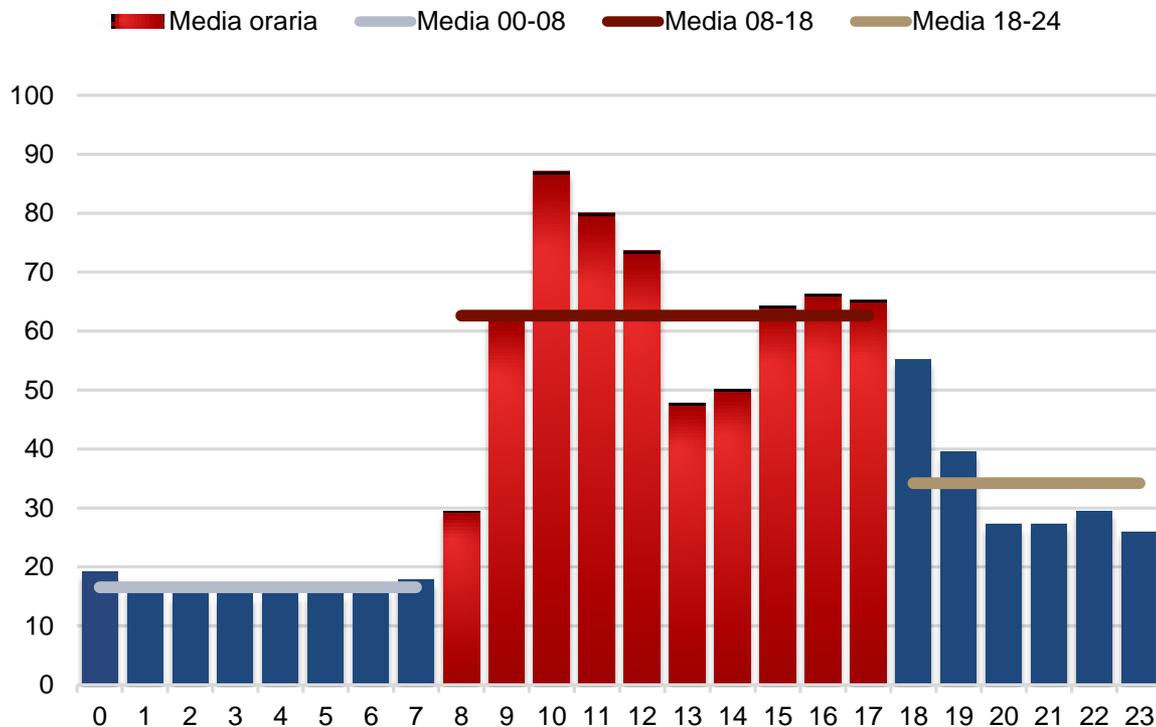
Categoria servizi	2013	2014	Diff %
Concessioni e autorizzazioni	143.886	136.189	-5,3%
Demografici	31.977	38.500	20,4%
Fiscali	81.785	41.390	-49,4%
Scolastici	98.069	116.259	18,5%
Pagamenti	105.670	116.435	10,2%
Prenotazioni	11.152	4.625	-58,5%
Urbanistica	732	841	14,9%
Contact Center (Casi tracciati)	260.597	263.614	1,2%
Gestione documentale	354.147	341.181	-3,7%
<i>Albo pretorio</i>	71.406	71.178	-0,3%
Consultazioni (Oggetti ritrovati)	23.118	25.827	11,7%
<b>Totale</b>	<b>1.182.539</b>	<b>1.156.039</b>	<b>-2,2%</b>

## Confronto utilizzo 2014 / 2013

Il **41%** degli accessi (in aumento) avviene tra le 17:00 e le 08:00, ovvero **al di fuori degli orari di sportello**

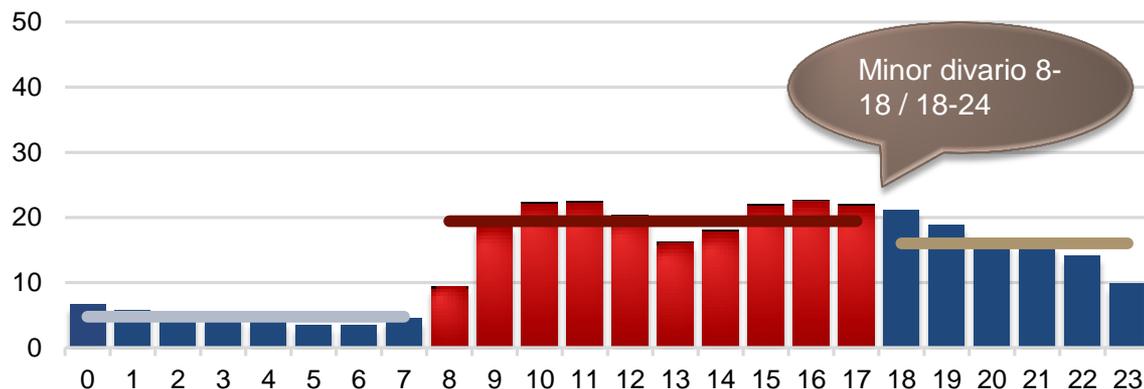
Area Servizi

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
17	<b>63</b>	34



Pagamenti

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
5	<b>19</b>	16



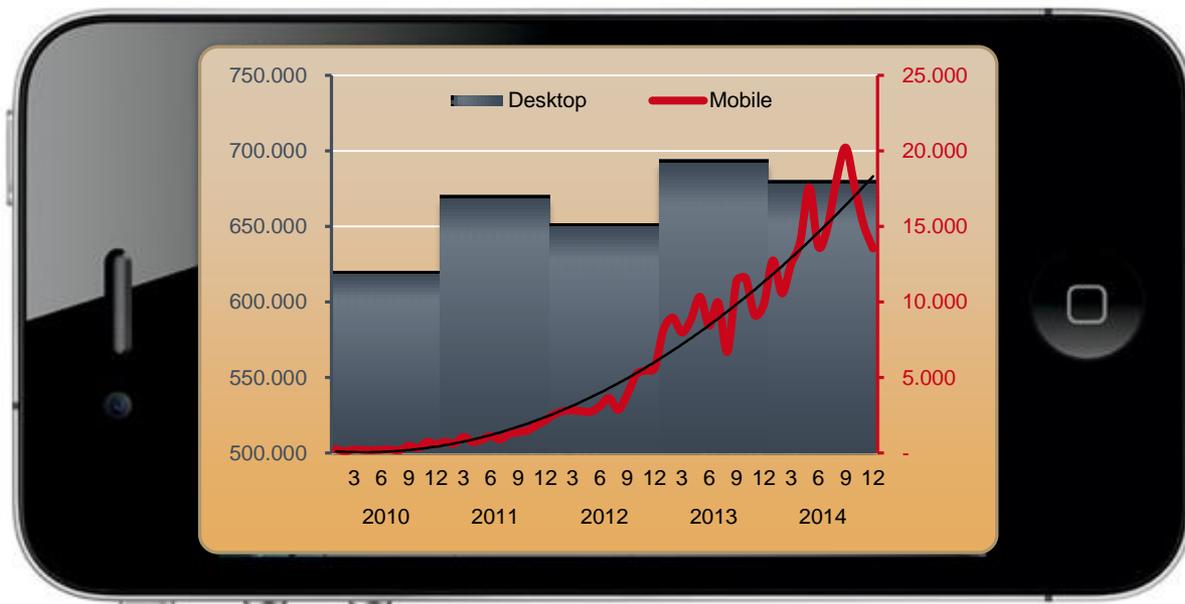
Utilizzo nelle 24 ore

Desktop  
79%



Smartphone e tablet  
21% (1,5 volte il 2013)

Utilizzo desktop in calo (680.000 accessi contro 694.000 del 2013);  
la crescita complessiva è dovuta esclusivamente ai sempre più numerosi collegamenti con **dispositivi mobile**



Quota mobile su totale

2014	21%
2013	14%
2012	6%
2011	2%
2010	1%

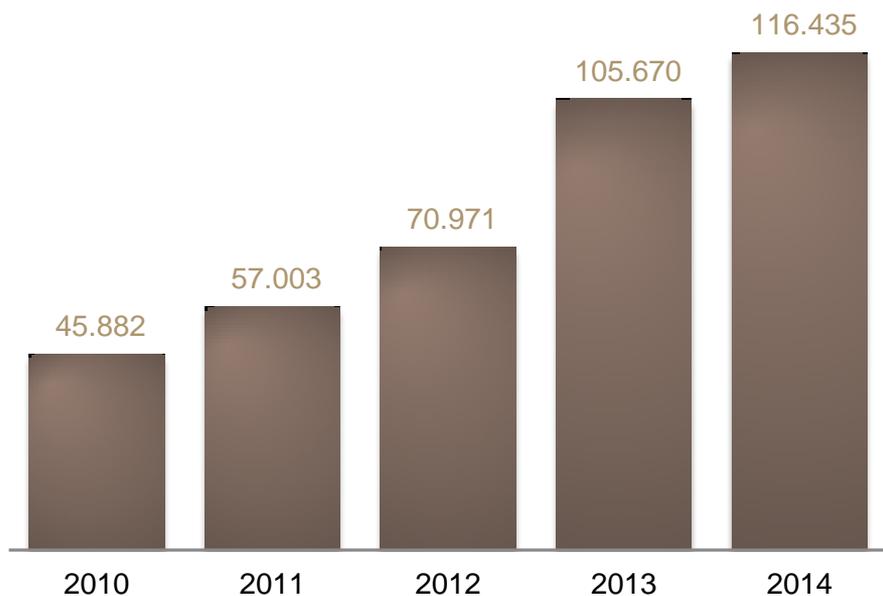
## Accessi con dispositivi mobile ( Firenze )

	B.RIP	BORGO	DICOM	FIESOLE	FIRENZE	PONTAS	REGG	PROV.FI	SCAND	SESTO	VICCHIO
Firenze Card*											
Imposta di soggiorno											
Integrazione pagamento CDU											
Iscrizione centri estivi											
Lampade votive											
Mensa scolastica											
Pagamento accertamenti e recuperi											
Pagamento asili nido e centri gioco											
Pagamento diritti ed oneri SUAP											
Pagamento prenotazione sala matrimoni											
Pagamento prenotazione sale multimediali											
Pagamento pubbliche affissioni											
Pagamento servizi pre-scuola											
Pagamento servizi scolastici											
Pagamento servizi supporto scuola											
Pratiche edilizie											
Ricarica crediti accesso ZTL**											
Richiesta certificati anagrafici											
Rilascio contrassegni buspass turistici											
Rilascio copie sinistri stradali											
Rimborso spese per invio credenziali											
Servizio di pagamento multe in francese											
Servizio di pagamento multe in inglese											
Servizio di pagamento multe in italiano											
Servizio di pagamento multe in spagnolo											
Servizio di pagamento multe in tedesco											
Tassa rifiuti											
Tassa occupazione suolo pubblico											
Urbanistica - Segreteria ed oneri											

## Pagamenti online: 59 servizi attivi



Oltre **115.000** operazioni e più di **12,5 milioni di euro** di transato nel solo anno 2014



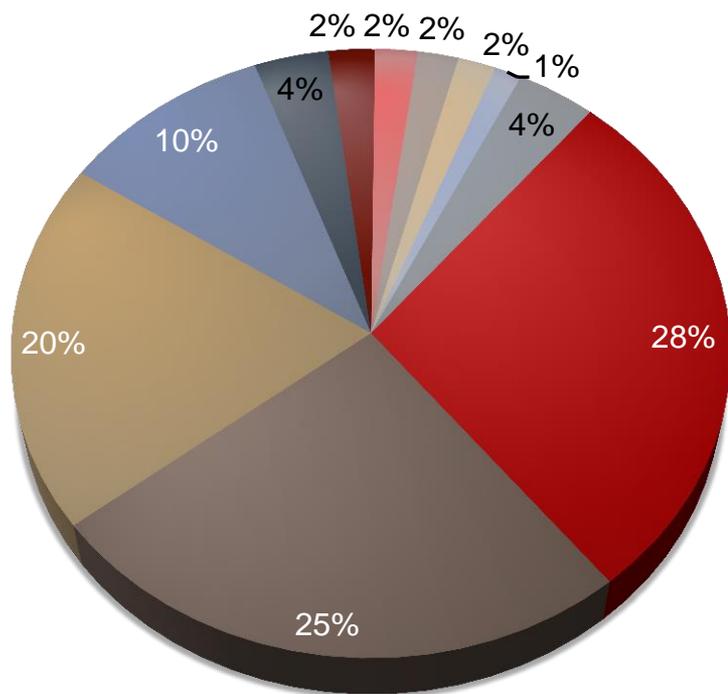
	Transazioni
Anno 2014	116.435
Ultimi 5 anni	395.961



Importo
€ 12.585.000,10 (+10% rispetto al 2013)
<b>39,8 milioni di euro</b>

## Pagamenti: transazioni

- Servizio più utilizzato: **pagamento multe in italiano** (⇒ 28% delle transazioni)
- Maggiore transato complessivo: **pagamento contrassegni buspass turistici** (oltre 4 mln di euro)
- Gruppo di servizi più utilizzato: **pagamento multe** (⇒ oltre 1 pagamento su 2)

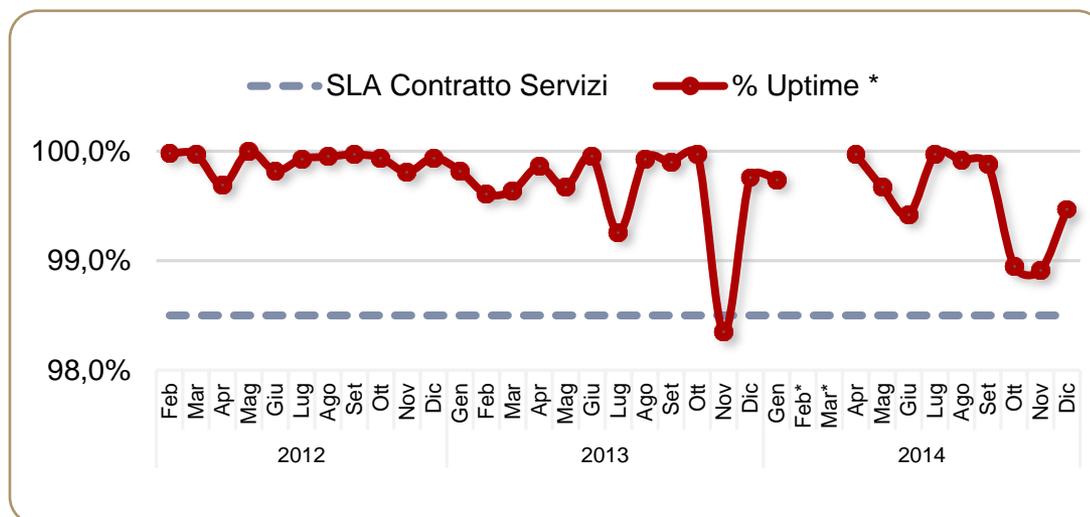


Servizio	Operazioni	Importo
Servizio di pagamento multe in italiano	32.660	€ 2.084.571,96
Firenze card	29.602	€ 2.131.344,00
Servizio di pagamento multe in inglese	22.856	€ 2.347.931,91
Rilascio contrassegni buspass turistici	11.862	€ 4.297.697,24
Pagamento diritti ed oneri SUAP	4.151	€ 208.693,96
Pratiche edilizie	2.581	€ 176.186,22
Servizio di pagamento multe in francese	2.387	€ 223.336,07
Servizio di pagamento multe in tedesco	2.276	€ 204.675,52
Ricarica crediti accesso ZTL	2.119	€ 162.189,03
Servizio di pagamento multe in spagnolo	1.515	€ 155.599,13
Altro	4.426	€ 592.775,06

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

Una specifica piattaforma si occupa di controllare (a campione) l'**accesso ai servizi online**, simulando una sessione utente ogni **20 minuti**

Uptime 2014 rilevato : **99,56%** > SLA (98,5%)  
Risultato appena inferiore al 2013 (99,64%)



(\*) A causa della migrazione del DB da Oracle a PostgreSQL, non sono disponibili i dati di febbraio e marzo 2014

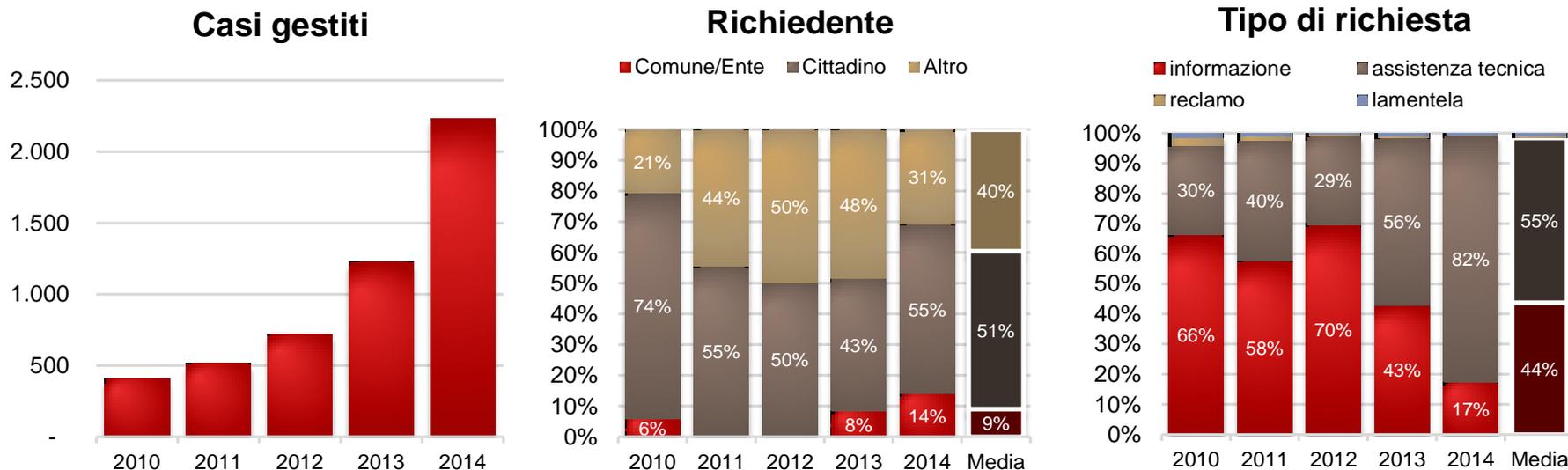
#### Monitoraggio sistemi (Nagios)

Centro Servizi (cluster)	99,83%
Application server (cluster)	99,98%
DB Oracle (cluster)	99,20%
DB MySQL	99,99%
CMS	99,27%

## Monitoraggio servizi e sistemi

5.806 casi gestiti dal **supporto utenti** negli ultimi 5 anni.

Nel 2014 le richieste sono state 2.235, circa il doppio rispetto al 2013



A dicembre 2014 è stata attivata la nuova piattaforma di **ticketing**, che consente una gestione centralizzata e multiutente delle richieste, il monitoraggio dei casi e l'elaborazione di statistiche avanzate.

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

## Supporto utenti e nuova gestione ticket

# Contact Center

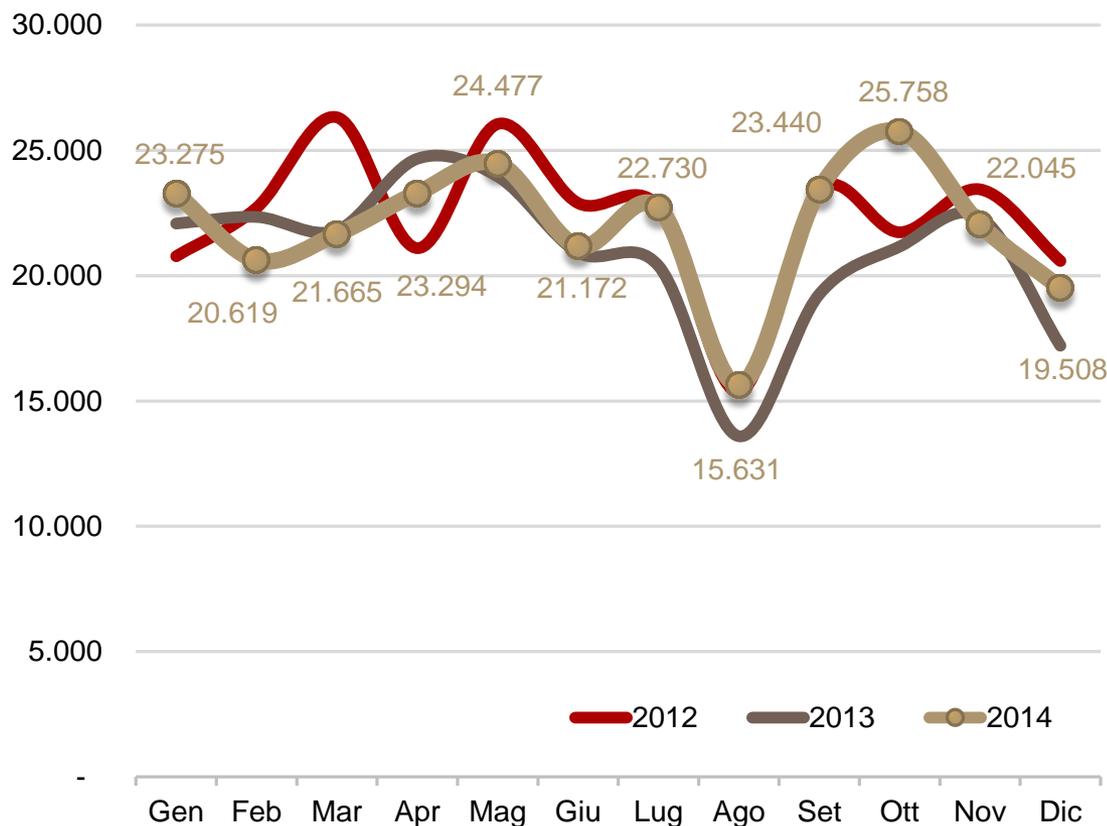
---



94% delle chiamate gestite al 1° livello

I contatti gestiti dal Contact Center nell'intero anno sono stati **236.614**,  
il **6% in più** rispetto al 2013

Esce la Provincia di Firenze  
(viene mantenuto solo il Numero Verde Lavoro)

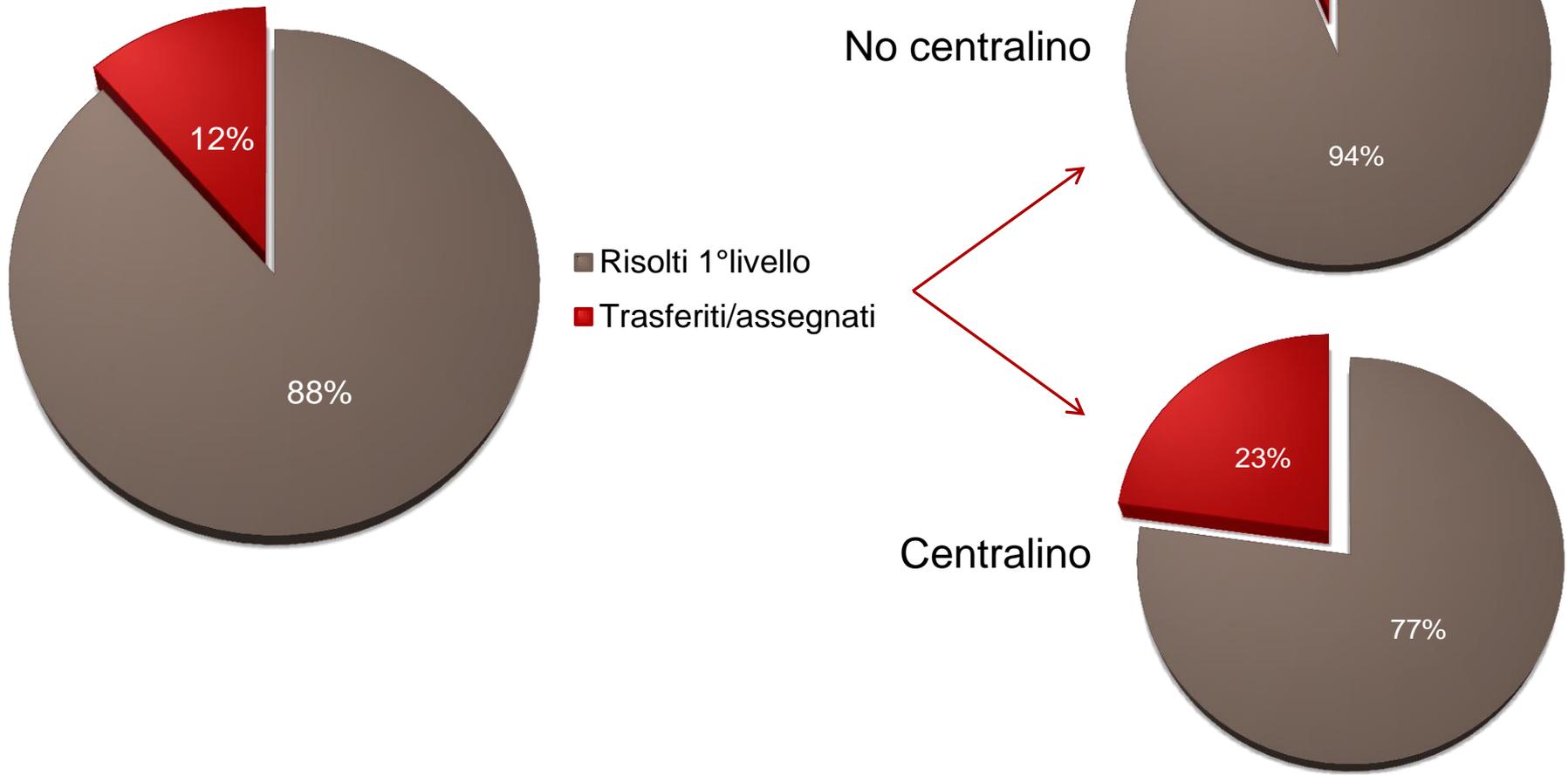


	2012	2013	2014	Diff%
Gen	20.774	22.080	23.275	5%
Feb	22.707	22.343	20.619	-8%
Mar	26.319	21.809	21.665	-1%
Apr	21.098	24.666	23.294	-6%
Mag	26.053	23.960	24.477	2%
Giu	22.896	20.924	21.172	1%
Lug	22.756	20.393	22.730	11%
Ago	15.360	13.592	15.631	15%
Set	23.402	19.255	23.440	22%
Ott	21.732	21.160	25.758	22%
Nov	23.444	22.345	22.045	-1%
Dic	20.584	17.204	19.508	13%
Totale	267.125	249.731	263.614	+6%

Entra il Comune di Scandicci

## Contatti gestiti

Globalmente, l'88% dei contatti è risolto al 1° livello, percentuale che cresce al 94% escludendo le chiamate di centralino



## Contatti gestiti: risoluzioni al 1° livello

## Mystery calling

Chiamate effettuate dagli enti per verificare la qualità del servizio

- Comportamento degli operatori  
Professionalità (86%)  
Coerenza e completezza (74%)  
Rispetto dello script (91%)
- Qualità della risposta ricevuta  
Completa ed esaustiva (47%)  
Positiva (70%)
- Tempo medio di attesa  
Minimo (57%), accettabile (34%),  
lungo (9%)

## Indagine Customer Satisfaction

Indagine telefonica CATI sul livello di soddisfazione degli utilizzatori del servizio

- Giudizio generale sul servizio



**Voto medio 8** (il 21% ha votato 10)

Il **94%** del campione ha espresso una **valutazione positiva**

- Soddisfazione su tutti gli aspetti  
Capacità di risolvere i problemi (82%)  
Cortesia e professionalità (95%)  
Linguaggio sempre chiaro e comprensibile (96%)  
Ottenimento delle informazioni ricercate (82%)

## Monitoraggio qualità

# **Sistemi Informativi Territoriali**

---





- Servizi cartografici standard OCG (Open Geospatial Consortium)
- Applicazioni di gestione WebGIS
- Consulenza su organizzazione e pianificazione interventi
- Cartografie e rilievi
- Manutenzione sistemi e banche dati

## Di cosa si occupa il SIT

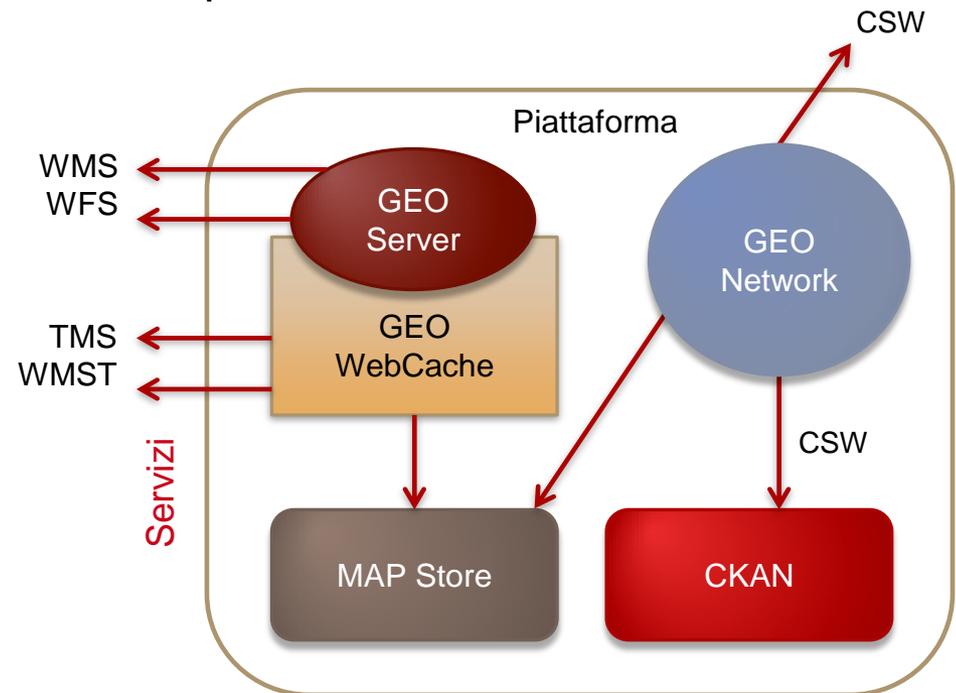
## Verso l'Open Source

- Progressiva migrazione del sistema informativo territoriale verso ambienti Open Source



## Ambiente gestione OpenData

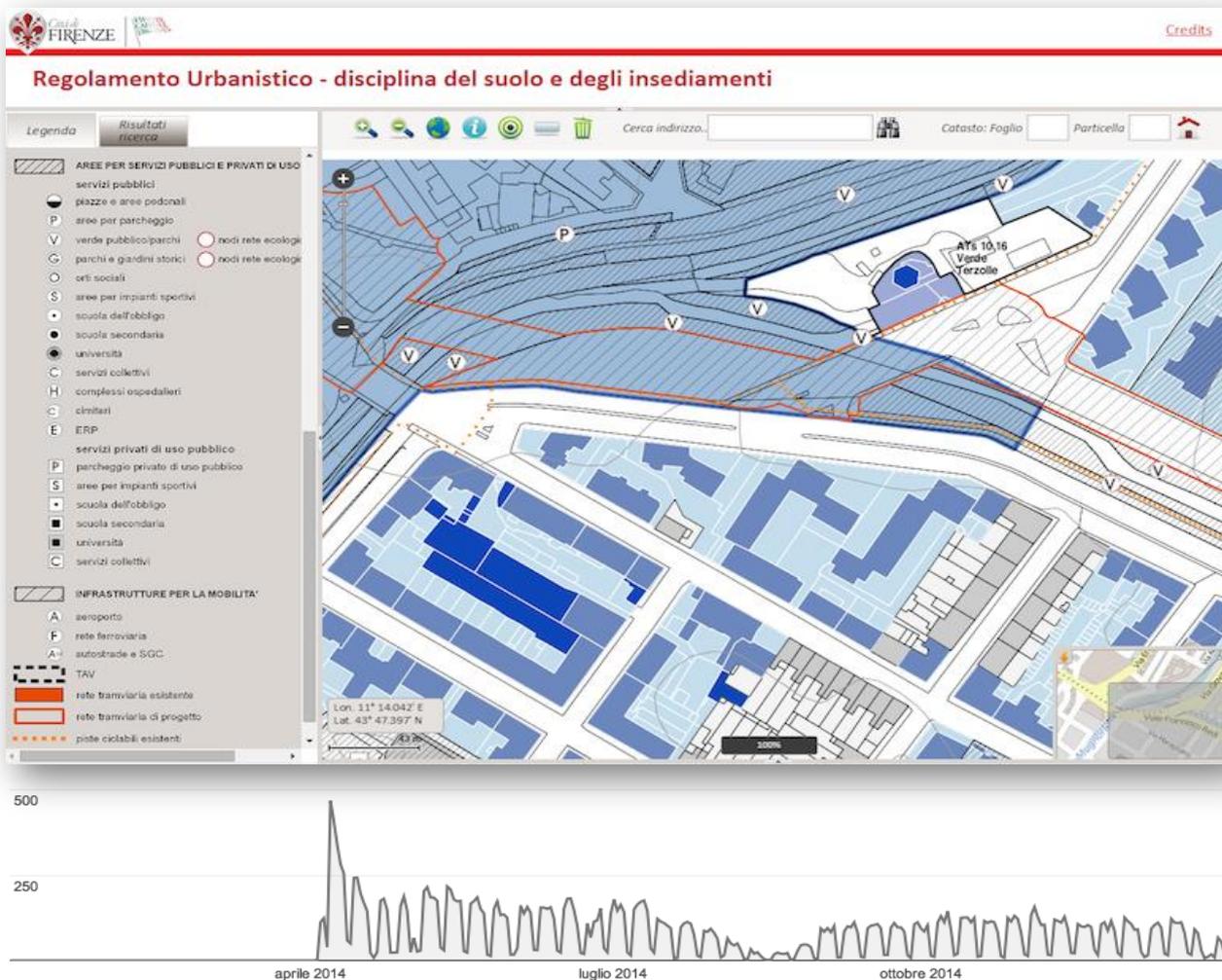
- Predisposizione di una piattaforma per la fornitura di servizi geografici, di catalogazione e di distribuzione Open Data



## Attività di sviluppo

## Regolamento Urbanistico (Comune di Firenze)

[http://maps.comune.fi.it/ru\\_adottato/](http://maps.comune.fi.it/ru_adottato/)



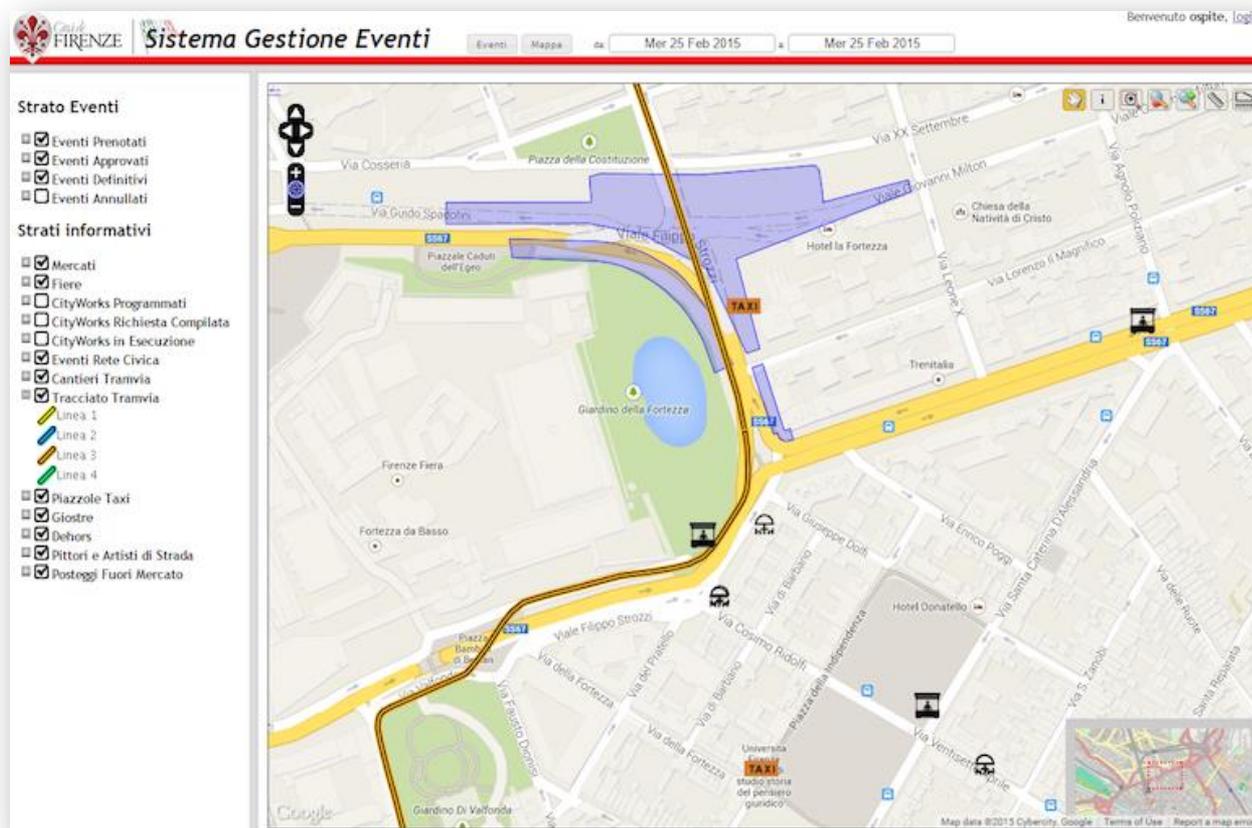
Applicazione WebGIS per la consultazione del regolamento, rivolta **a cittadini e professionisti** e basata sulla stessa tecnologia utilizzata nel 2013 per l'applicazione dei Mondiali di Ciclismo a Firenze

Da aprile 2014:

- 35.802 visite
- 11.755 utenti
- 88 utenti giornalieri

## Principali attività di sviluppo: ambienti e applicativi

## ■ Sistema gestione eventi (Comune di Firenze)



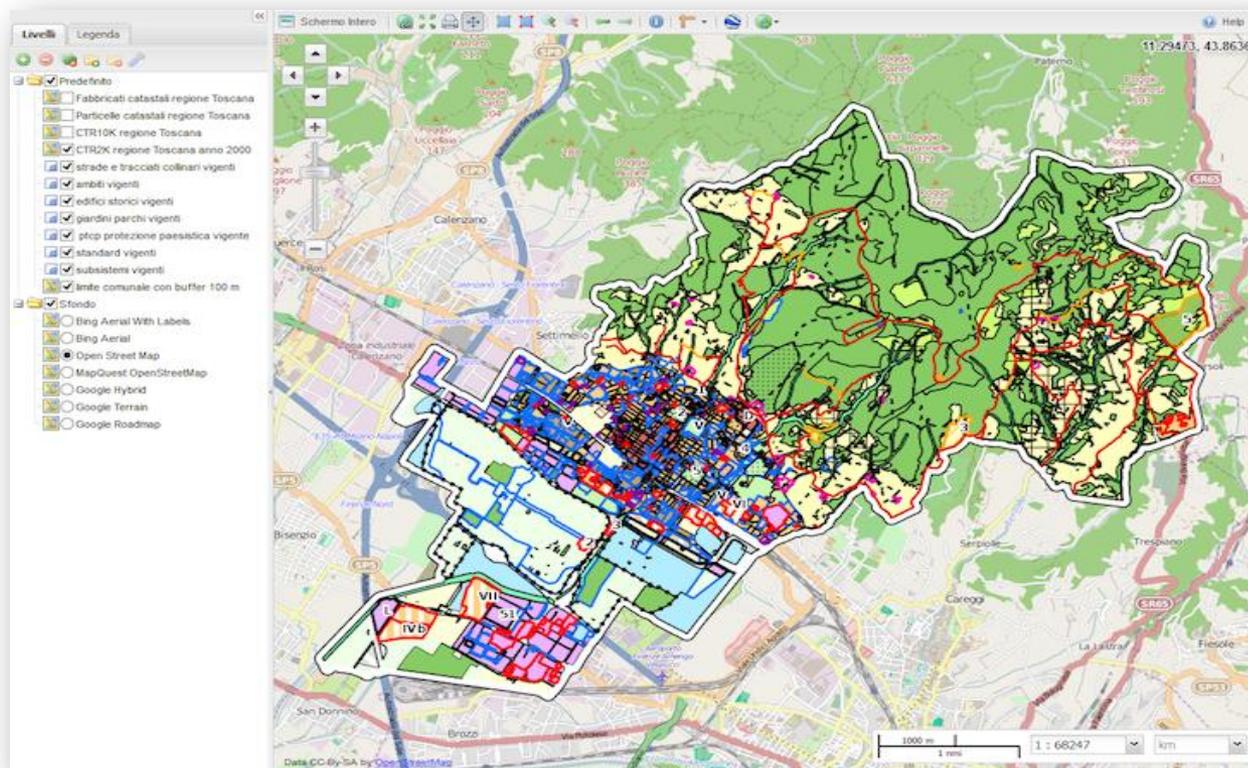
Applicazione WebGIS ad uso interno per la gestione e consultazione dell'occupazione del suolo pubblico (*in corso, conclusa o programmata*) interrogabile per:

- *periodo*
- *luogo*
- *tipologia*

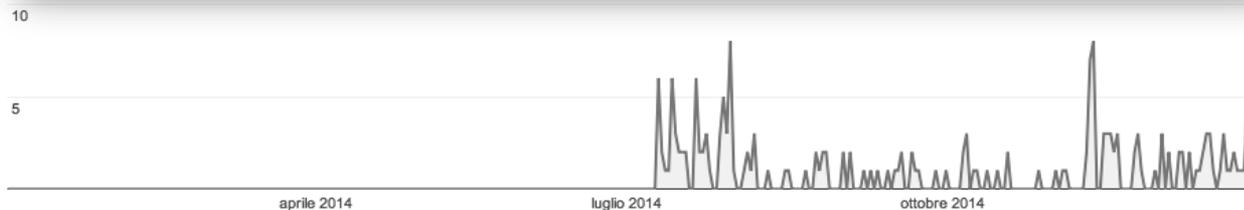
## Principali attività di sviluppo: ambienti e applicativi

## Regolamento Urbanistico (Comune di Sesto Fiorentino)

<http://geomap.055055.it/mapstore/viewer?locale=it&mapId=27>



Applicazione di gestione e consultazione (anche per **cittadini e professionisti**) del R.U. comunale, ospitata nell'infrastruttura MapStore + GEO Server che Linea Comune ha sviluppato a partire dall'anno 2013



Dal luglio 2014:

- 492 visite
- 96 utenti
- 1,2 utenti giornalieri

## Principali attività di sviluppo: ambienti e applicativi

# Firenzecard



Progetto finalista al **Premio Smart City Toscana**  
Smau Toscana Technologica



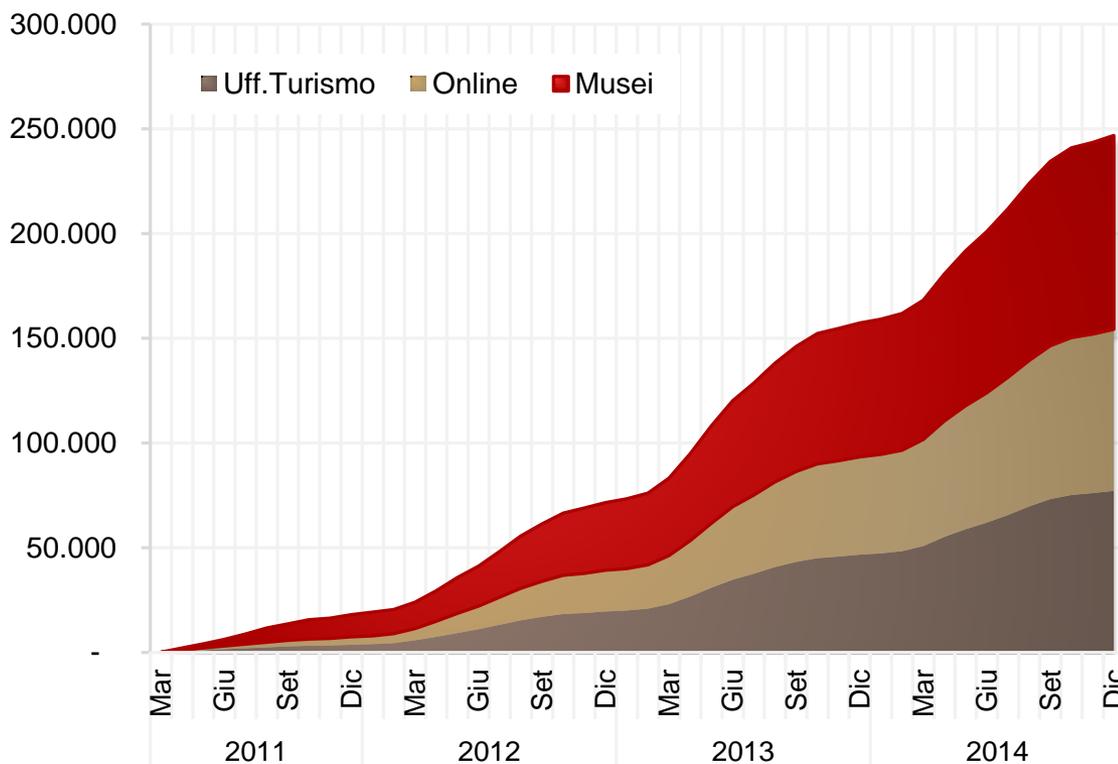


## Anno 2013 → 2014

- -5% vendite
- +15% incasso
- +67.000 euro di incasso medio mensile
- oltre 1 card su 3 acquistata online

Dall'avvio: vendite  
oltre 260.000 card,  
per un valore di circa  
16 milioni di euro

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%
Totale	260.787	€ 15.735.010,00	28,6%

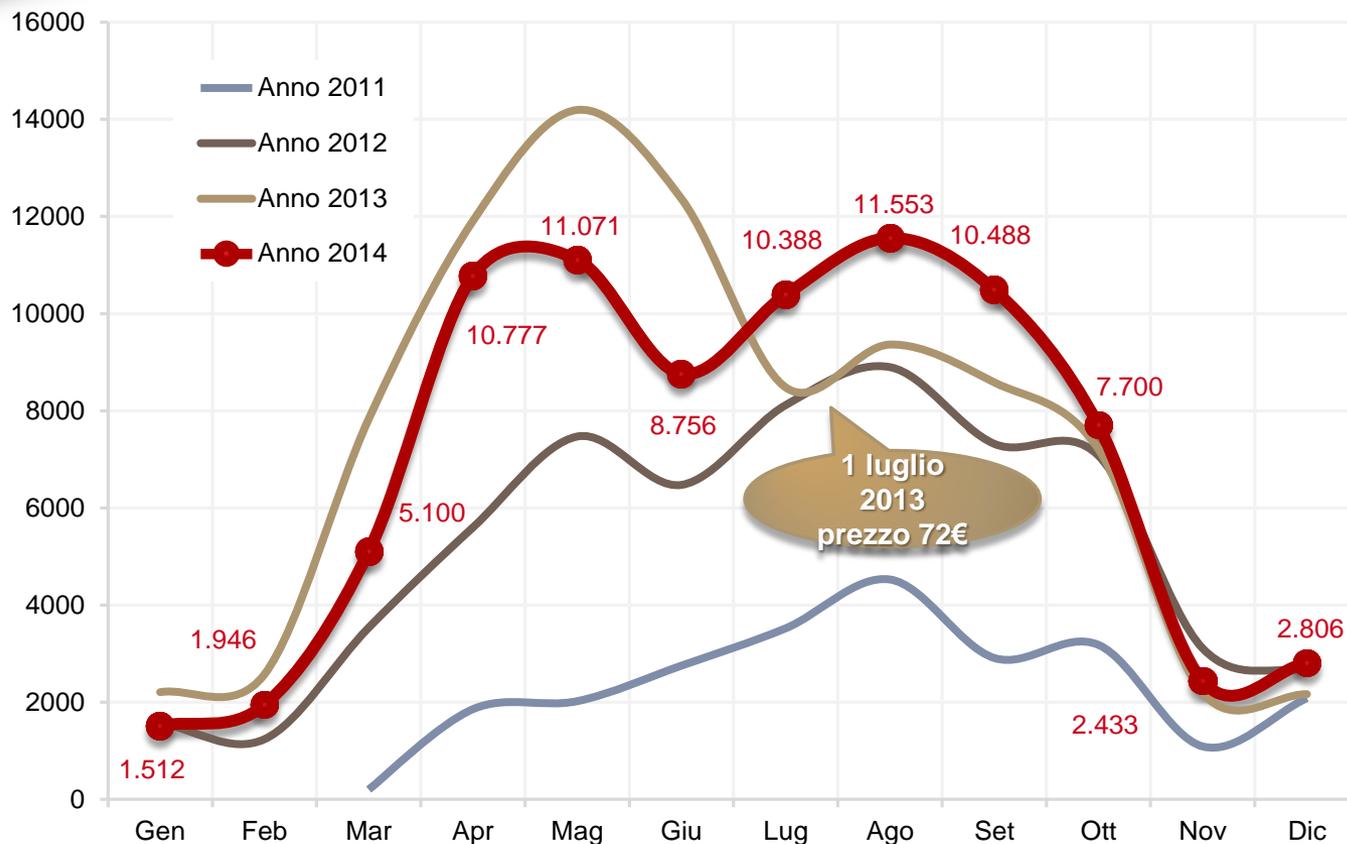


## Vendite



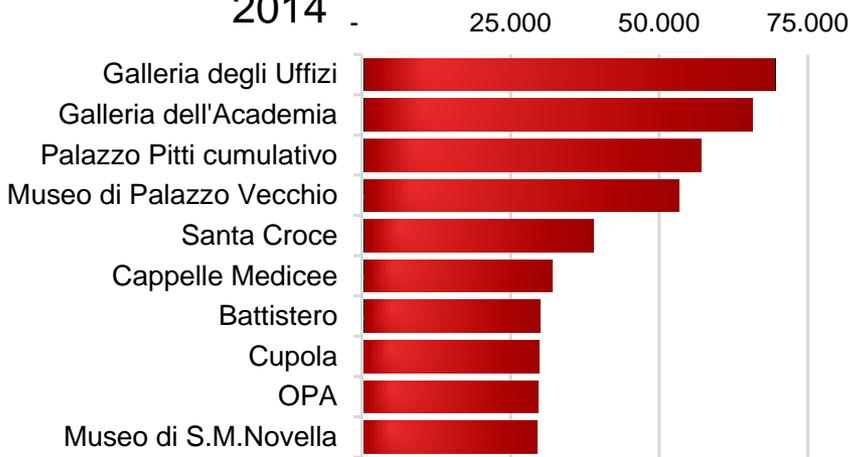
- Volume vendite complessivamente inferiore al 2013 (-4.500 card)
- Forte crescita nei mesi estivi: **+23%** tra luglio e settembre

Le vendite sono superiori in tutta la seconda metà dell'anno: la media di **card vendute nel 2° semestre** è di **7.561**, contro le **6.333** dello stesso periodo 2013.

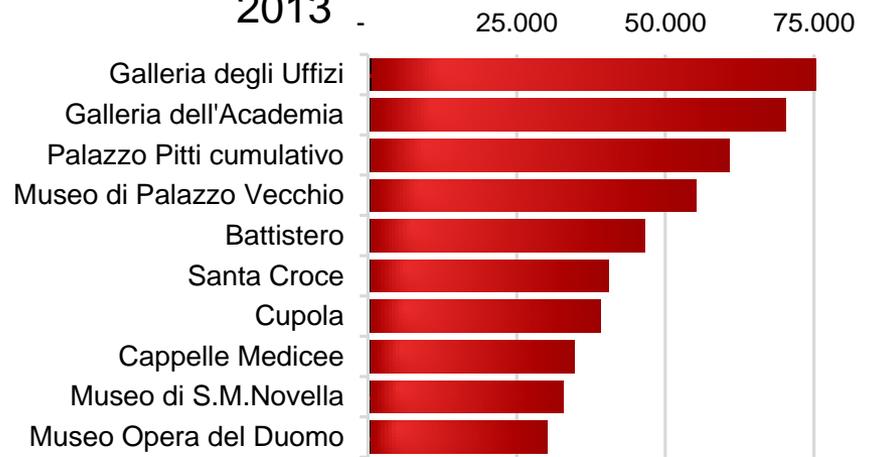


## Confronto vendite 2011-2014

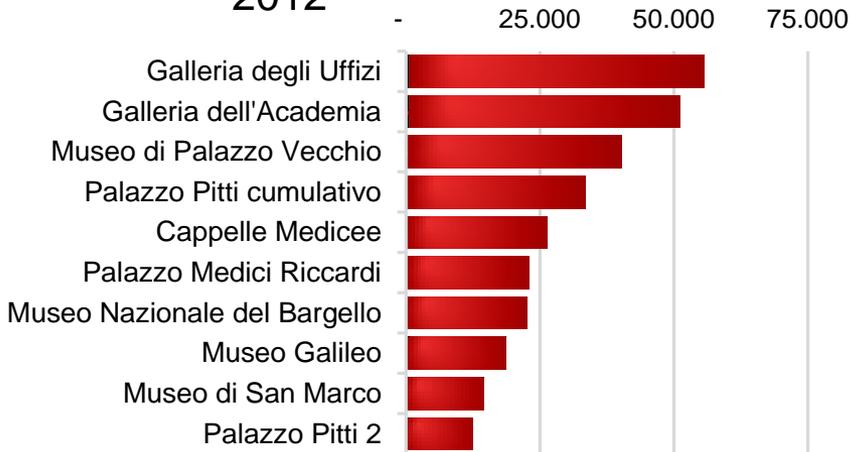
2014



2013



2012



2011



# Ingressi: Top10 musei 2011-2014

# Formazione e lavoro



---

Informolavoro: più di **3,5 milioni** di visite dall'avvio

[www.informolavoro.it](http://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



Front-End dedicato al cittadino  
<http://formazione.lineacomune.it>



Front-End dedicato alle Agenzie  
<http://formazione.provincia.fi.it>



Osservatorio Mercato del Lavoro  
<http://mdl.lineacomune.it>

Dall'avvio:

- 3,5 milioni di visite
- oltre 160.000 visitatori unici, di cui il 47,1% di ritorno
- 23% da mobile

Followers sui  
social network



34.000 contatti  
gestiti, di cui 73%  
risolti al 1° livello.



**MATCH**  
 IL PROFILO PROFESSIONALE CHE STAI CERCANDO  
 NEL TERRITORIO FIORENTINO

Il servizio dedicato alle aziende per la ricerca online di personale. Registrandoti potrai consultare gratuitamente le banche dati della Provincia e trovare in pochi minuti candidati e profili interessanti, cercando personale e curriculum nella "Bacheca delle Competenze"

**Entra subito!**

## Linea Comune ha collaborato alla realizzazione di **Match**

“Match” è un innovativo servizio online di placement avanzato che consente:

- **alle aziende**, di consultare la banca dati dei Centri per l'impiego individuando le figure in lista con la qualifica professionale richiesta. Oltre 170 le aziende già iscritte al servizio (raddoppiate nei primi mesi del 2013)
- **a chi ha concluso un corso di formazione nell'ultimo anno** (attualmente 1.295), di essere immediatamente inserito nella “Bacheca delle Competenze”, a cui le aziende accedono per la ricerca del profilo di interesse. Le qualifiche IDOL immediatamente disponibili sono oggi 20.584.

## Il servizio Match

## Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID)



Il **DID Online** è uno strumento innovativo che la Provincia di Firenze ha messo a disposizione del personale precario della scuola (docente e non) per poter effettuare direttamente on line la Dichiarazione di Immediata Disponibilità

Il servizio, attivo da giugno 2012, ha ricevuto in totale **2.500 iscrizioni**, di cui 1.704 nel solo anno 2014

---

## Cassa Integrazione Guadagni in Deroga (CIGD)

Il **CIGD Online** è invece rivolto ai lavoratori che sono in Cassa Integrazione Guadagni in Deroga



Il servizio online **riduce a zero** i tempi per la presentazione della comunicazione di sospensione/riduzione dell'attività lavorativa. Inviata in totale 447 comunicazioni

## I servizi DID e CIGD

# Attività a progetto

LINEA  
COMUNE



*Ministero dello  
Sviluppo Economico*

---

Nel 2014 siamo stati impegnati su **vari progetti**



REGIONE  
TOSCANA



*Ministero delle  
Sviluppo Economico*

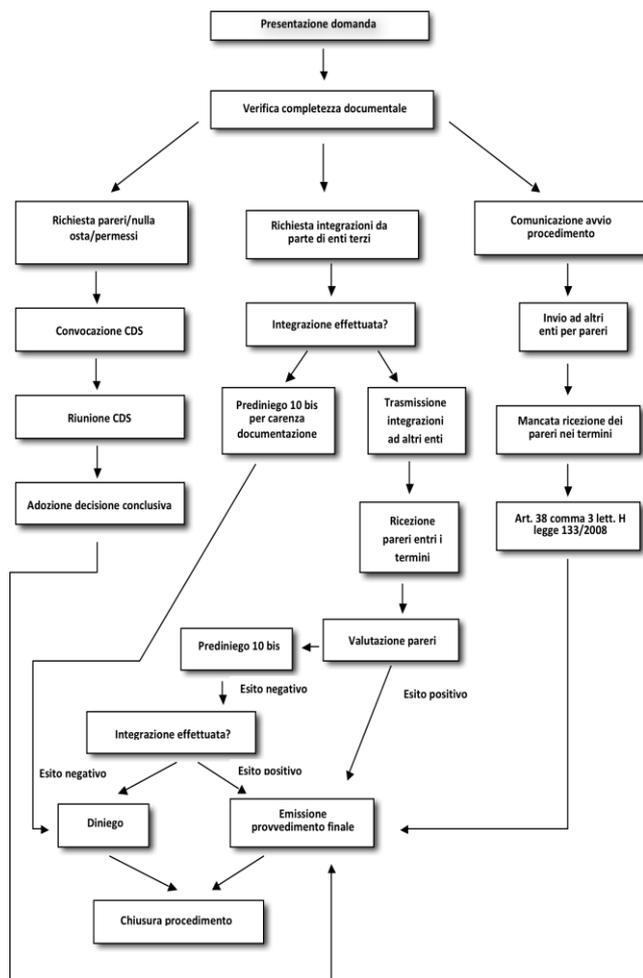
- **Riscossione Coattiva**  
dal 2015 linea di business separata
- **RPC-SUAP**  
Regione, Provincia e Comuni per l'integrazione degli Sportelli Unici delle Attività Produttive
- **SP2CON**  
Servizi People to Community Open Network
- **SPeT**  
Servizi People in eToscana
- **SICS**  
Sistema Informativo Città dei Saperi
- **RUC**  
Registro Unico dei Controlli
- **GEOmobi**
- **BI e reportistica**  
Business Intelligence, report ed analisi statistiche
- **Amministrazione Trasparente e Anticorruzione**

## I progetti 2014

- Gestione della sperimentazione per invio formato «ingiunzione di pagamento» e «sollecito di pagamento» entro l'anno 2014 (come da contratto). Alcuni dati:
  - Inviati **14** lotti in lavorazione (notificati tramite SIN Poste italiane e Messi comunali)
  - **1.300** anagrafiche/documenti (di cui 582 per solleciti)
  - **2.188** partite in lavorazione
  - **€ 1.020.676,56** importo esigibile ingiunzioni
  - **€ 2.785.857,81** importo esigibile solleciti
  - ad oggi verificati introiti a sistema per oltre 100k euro
- In fase di valutazione la gara per la soluzione a tendere, bandita in parallelo alla sperimentazione, da completare ed aggiudicare entro **marzo 2015**

## Riscossione coattiva: attività svolte ad oggi

## PROCEDIMENTO ORDINARIO



## RPC-SUAP

Regione Provincia e Comuni per l'integrazione degli Sportelli Unici delle Attività Produttive

Un sistema per la gestione **online** delle pratiche SUAP e delle attività di backoffice.

Dal 4 novembre 2013 sono in linea i servizi per il Comune di Bagno a Ripoli:

- 444 pratiche presentate, di cui 140 trasmesse via portale

Nel corso del 2015 sono previste le entrate in esercizio di:

- Sesto Fiorentino
- Scandicci
- Unione Comuni Valdarno e Valdisieve
- Unione Comunale del Chianti Fiorentino

## Il progetto RPC-SUAP

## SP2CON

Servizi People to Community Open Network

---

Linea Comune, Comune di Firenze,  
ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani)

### Obiettivi:

- Realizzazione di un prototipo semplificato della soluzione People, denominato People LPCE (*Light Pack Community Edition*)
- Dispiegamento **di alcuni servizi sperimentali**
- Riorganizzazione ed estensione **della standardizzazione dei servizi**

## SPeT

Servizi People in eToscana

---

Provincia di Firenze, U.C.Mugello, U.C.Valdarno  
Valdisieve, Comuni di Bagno a Ripoli, Scandicci e  
Sesto Fiorentino

### Obiettivi:

- Diffondere ulteriormente i servizi online People
- Promuovere servizi di interesse comune a più enti, e fare leva sugli enti sprovvisti di servizi
- Sviluppare servizi conformi ai sistemi regionali ARPA, SUAP, eToscana compliance

## I progetti SP2CON e SPeT

## SICS:

un'infrastruttura digitale evoluta per offrire a cittadini e turisti una Firenze a misura dei propri interessi



Un sistema integrato HW e SW capace di aiutare il turista a godere al meglio delle opportunità turistiche, culturali, enogastronomiche di Firenze, e per costruirsi un'esperienza di visita assolutamente personalizzata e in linea con i propri gusti e interessi

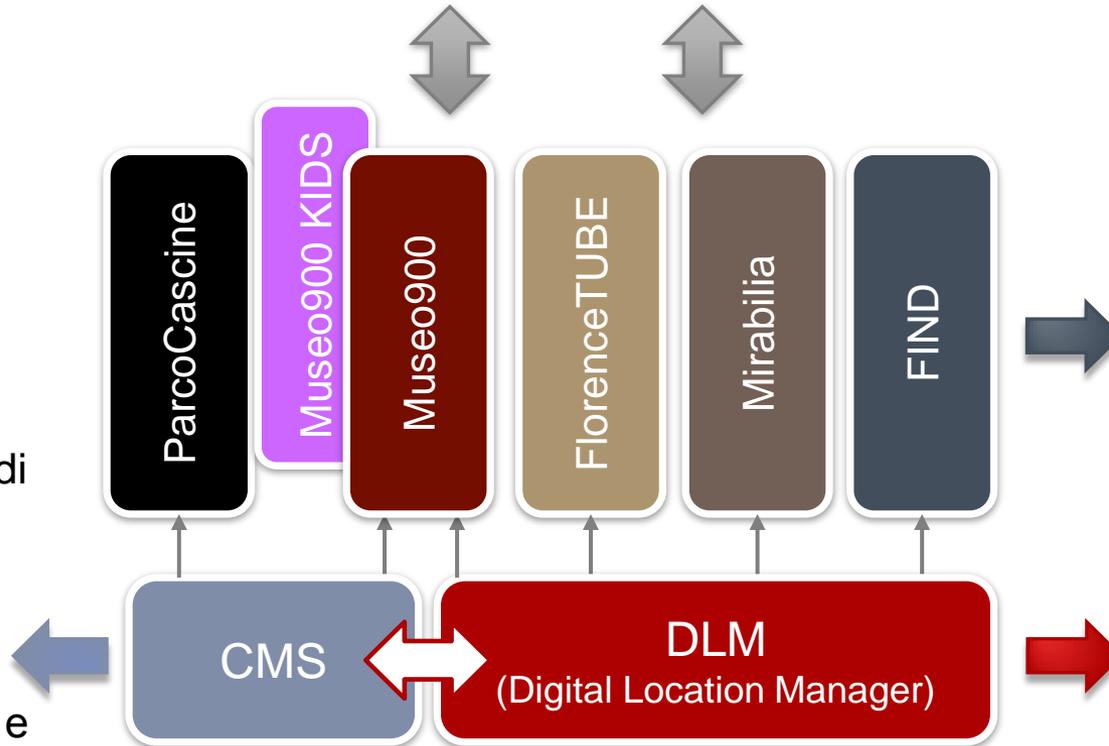
- Potenziamento dei **canali di contatto** tra residenti e visitatori nella “city users”
- creazione di un complesso di sistemi e applicativi per l'espansione progressiva della **comunicazione digitale**:
  - Rete WiFi
  - Digital Signage
  - App dedicate
  - postazioni multimediali
  - dispositivi portatili per i visitatori
  - ...

## SICS: Sistema Informativo Città dei Saperi



City User che vive un insieme di Digital Locations in città  
(DL = luoghi fisici dotati di tecnologia per migliorare l'esperienza utente)

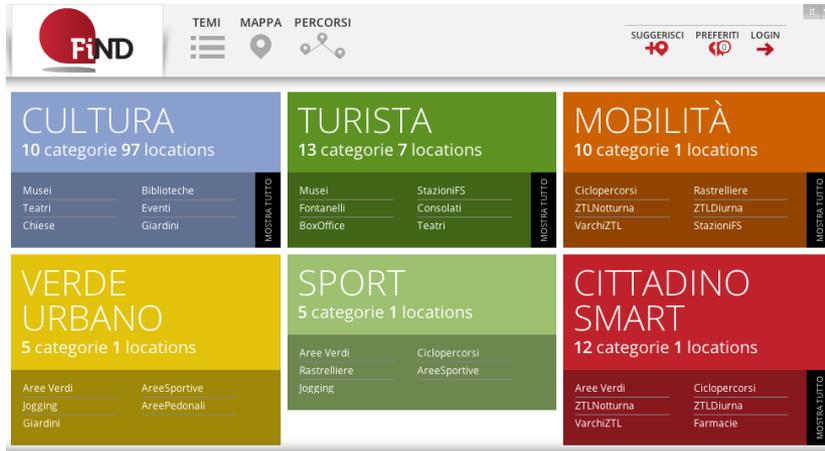
CMS: ambiente di redazione e gestione della struttura e dei contenuti dell'Area Servizi e della rete civica



find.comune.fi.it  
portale di visualizzazione delle digital location

DLM: ambiente di redazione e gestione centralizzata delle Digital Location, successivamente "esposte" a tutte le applicazioni

## SICS: il modello e l'infrastruttura



FIRENZE CREDITS FIND È UN PROGETTO DEL COMUNE DI FIRENZE



Seleziona tema e categoria...



...visualizza a i dettagli delle DL e la relativa posizione su mappa



find.comune.fi.it: portale di visualizzazione delle digital location organizzate per categoria. I cittadini possono iscriversi e “suggerire” alla redazione nuove DL



# Il portale FIND

# Mirabilia

Giocare con i capolavori dell'arte



La dimensione Social è determinante: attraverso il like si viene invitati a far parte di Mirabilia, ad aprire la propria camera, promuovendo il gioco stesso, la città di Firenze e i suoi beni artistici e culturali.

Scegli un'opera, gioca per conquistarla, arricchisci la tua camera delle meraviglie

Il gioco, una rivisitazione del classico Qix, avviene scoprendo l'opera cercando di non essere colpiti dai "mostri" che interferiscono col quadro. Il punteggio ottenuto viene confrontato con quello dell'avversario: vince chi ottiene il miglior punteggio su 3 match.

## Il progetto Mirabilia

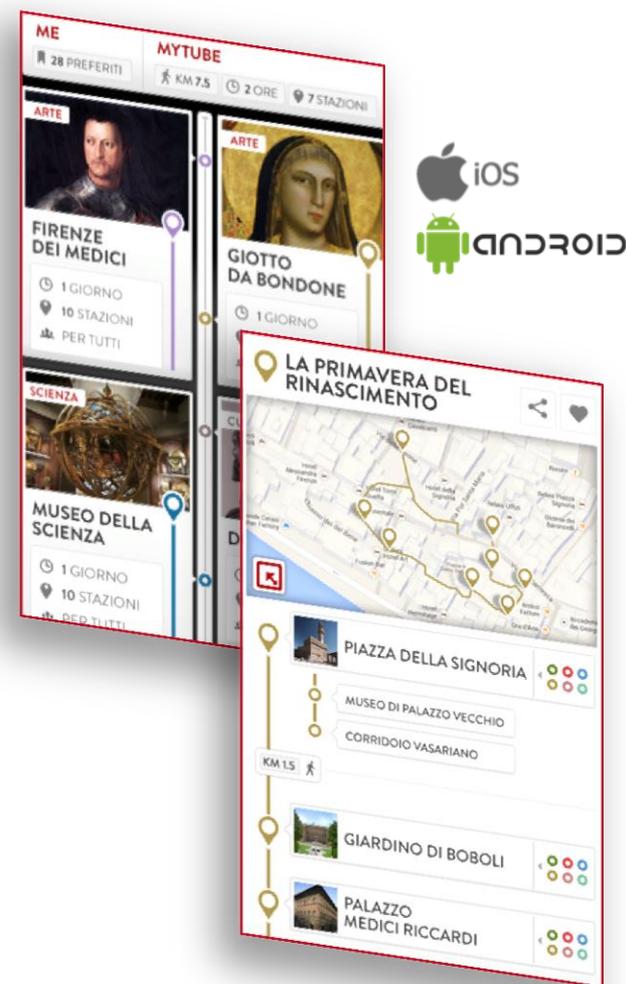
# FLORENCETUBE

La “metropolitana turistica”



L'applicazione propone all'utente alcune linee di visita della città secondo il paradigma della *metropolitana turistica*.

- Ogni **linea** è definita da un tema e da un approccio alla città, esponendone il tempo di visita e di percorrenza
- La linea è costituita da **stazioni** che permettono di accedere a uno o più punti di interesse.
- Ogni stazione che incrocia altre linee è uno **snodo**, e si può da questa accedere alle altre linee.



## Il progetto FlorenceTube



Il progetto **Museo del Novecento** nasce nel 2014 con l'obiettivo di costituire una estensione digitale del museo fisico

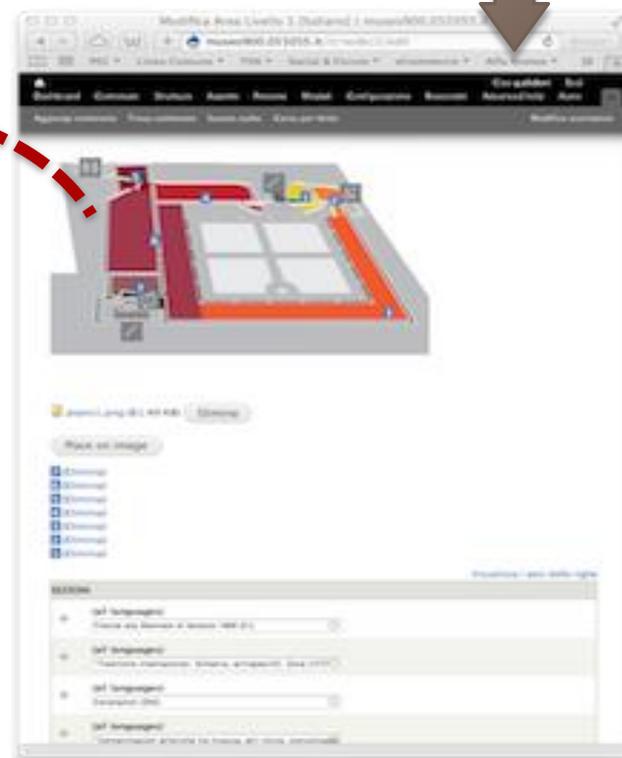
La **app** non è solo una guida, ma una vera e propria esposizione virtuale di contenuti multimediali non visibili altrimenti



Col progetto nasce una tecnologia di Linea Comune per l'autoring online dei contenuti da pubblicare su dispositivi mobili

APP (Titanium AppCelerator)

CMS (Drupal)



I contenuti sono infatti gestiti, nel tempo, su un CMS dedicato, a cui la app può connettersi direttamente online ed aggiornare in modo incrementale tutti i contenuti

## Il progetto Museo del Novecento



L'esperienza utente prevede 3 forme di navigazione:

1. sequenziale  
(a ritroso nel tempo)
2. da indice
3. spaziale (da mappa)
4. contenuti aggiuntivi  
oppure guida alle opere

Attualmente la guida del museo contiene 6.9 GB di materiale multimediale



“Dentro il 900”  
(contenuti aggiuntivi)

“Dentro le opere”  
(spaziale da mappa)

## Museo '900: la app

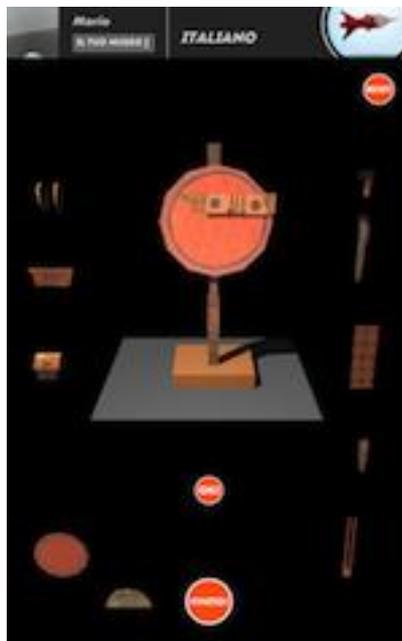


La **app kids** è un'estensione del progetto Museo 900, con l'intenzione di realizzare uno strumento specifico di carattere ludico e didattico per i ragazzi in età compresa tra i 6 e i 13 anni (organizzata nelle due fasce: 6-9 e 10-13)

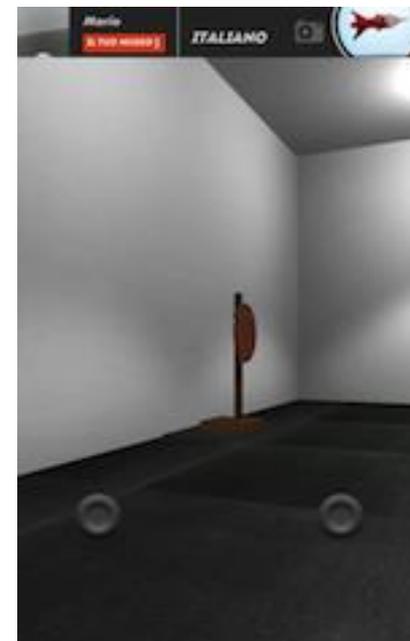
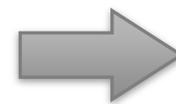


L'applicazione guida i ragazzi alla scoperta delle opere e del pensiero dell'epoca attraverso interazioni creative.

I ragazzi sono invitati a creare le loro opere ispirandosi alle tecniche e alle forme espressive degli artisti.



Le opere vengono poi "esposte" in una galleria personale 3D in cui è possibile la visita virtuale



La app è realizzata con la tecnologia Unity

## Museo '900: la app "kids"



App per scoprire, in maniera collaborativa, la flora e fauna, la storia e gli eventi che hanno come protagonista il parco

I contenuti multimediali proposti dalla app sono organizzati in 3 pacchetti:

1. *Visual stories e percorsi*
2. *Eventi*
3. *Avvistamenti*

E' previsto che le *Visual stories* siano curate anche da terze parti (associazioni ed esperti esterni)

Gli updates dei contenuti vengono scoperti automaticamente e proposti all'utente

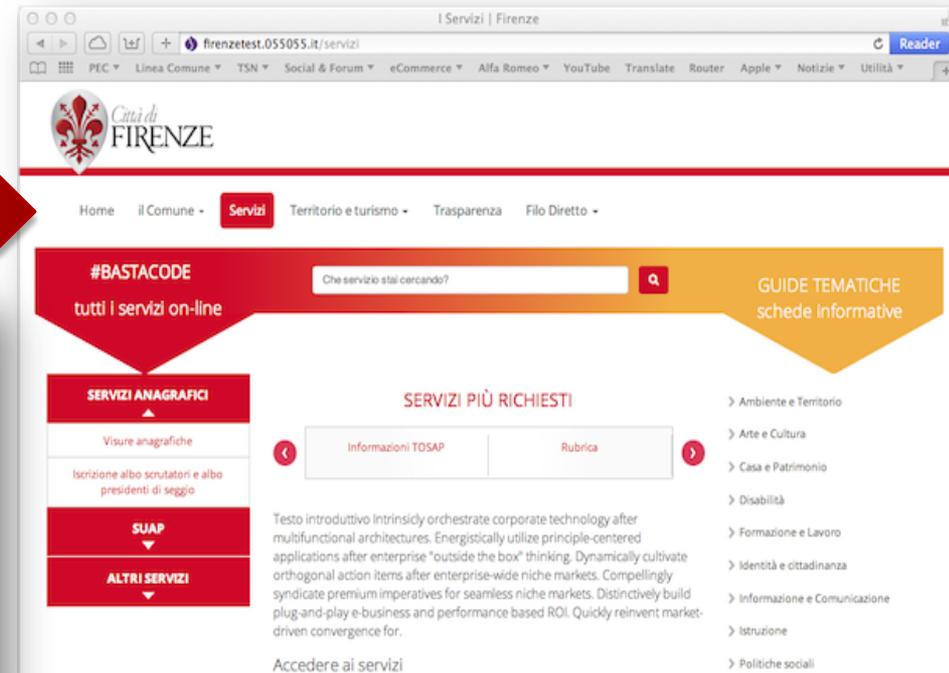


## Il progetto Parco delle Cascine

## Sviluppo dei nuovi multiportale + area servizi basati ora su CMS Drupal

Per una migliore user experience, il template è stato personalizzato in base alle dimensioni dell'ente

Prototipo area servizi grande comune



Prototipo multiportale piccolo comune

L'attività di sviluppo è stata accompagnata dal coinvolgimento degli enti

## SICS: il nuovo Open Centro Servizi

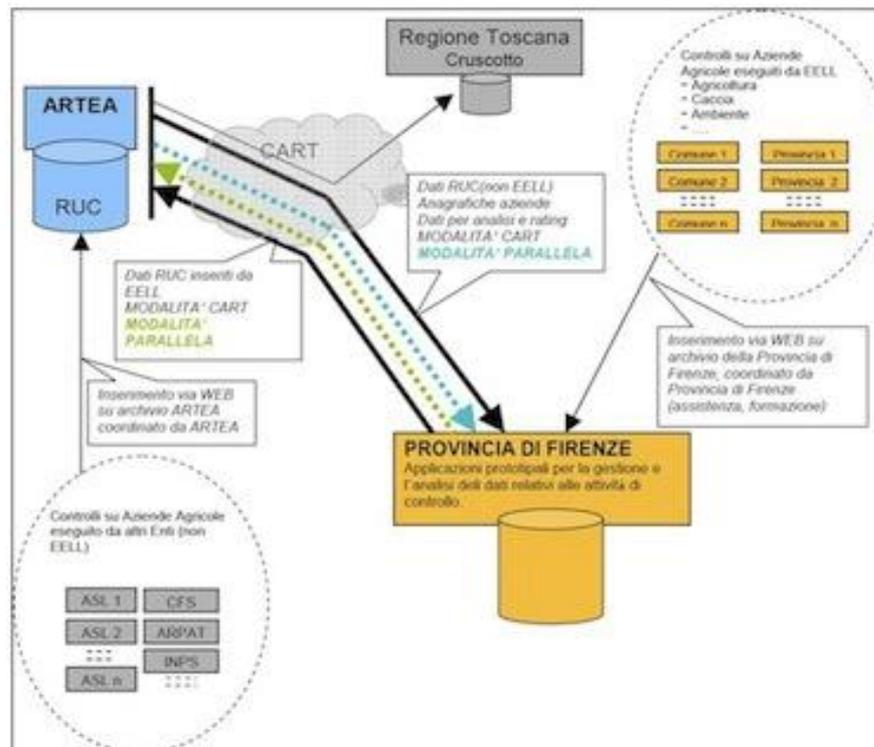
## Estensione servizio R.U.C.

Registro Unico dei Controlli

Linea Comune, Regione Toscana, ARTEA (Agenzia Regionale Toscana per le Erogazioni in Agricoltura), Provincia di Firenze, altri EE.LL.

Obiettivo:

ottimizzare la gestione, l'integrazione e la condivisione delle informazioni sui controlli effettuati sulle aziende agricole da Provincia, Regione ed Enti terzi (ASL, ARPAT, CFS)



Attività di Linea Comune:

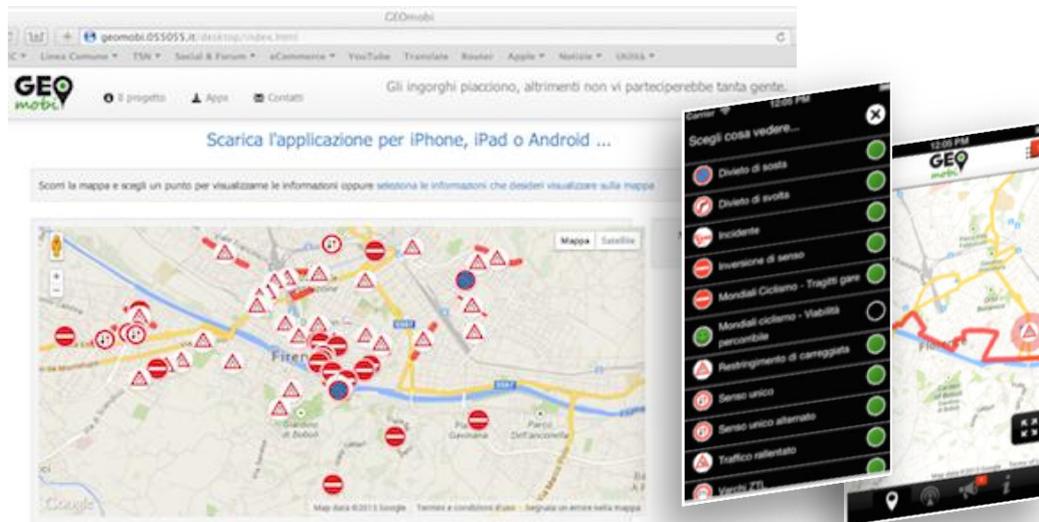
- modellazione banca dati
- realizzazione del modulo di caricamento controlli
- moduli SW per l'integrazione con la piattaforma di gestione identità del Centro Servizi
- integrazione con il Sistema Informativo ARTEA

## Il progetto RUC



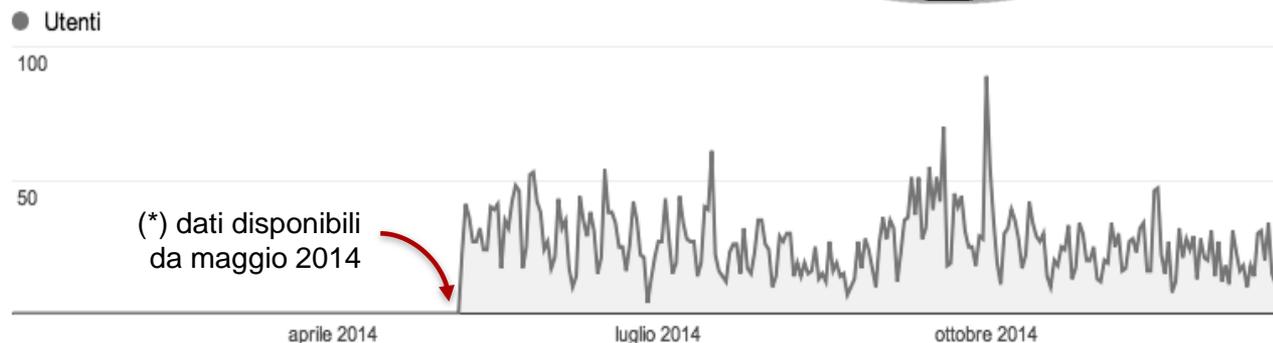
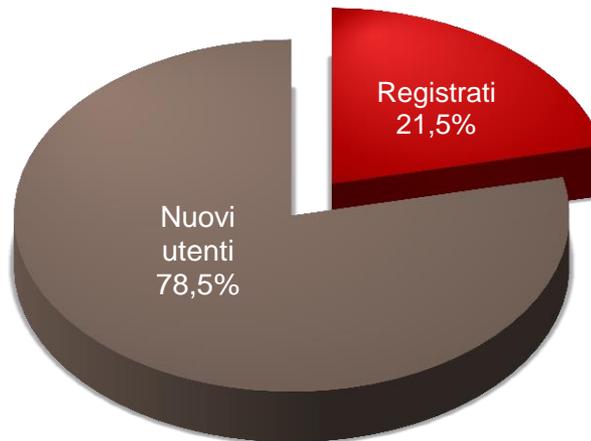
**GEO** è l'evoluzione di ToGO!, servizio di georeferenziazione delle informazioni in ambito mobilità, sviluppato sperimentalmente nel 2011 da Linea Comune

L'applicazione è distribuita gratuitamente come applicazione web desktop e come app per i dispositivi iOS e Android.



Grazie a GEO è possibile accedere ad una famiglia di servizi collegati alla mobilità e conoscere **in tempo reale** la situazione della viabilità di Firenze, Bagno a Ripoli, Pontassieve, Scandicci e Sesto Fiorentino.

## Il progetto GEOmobi



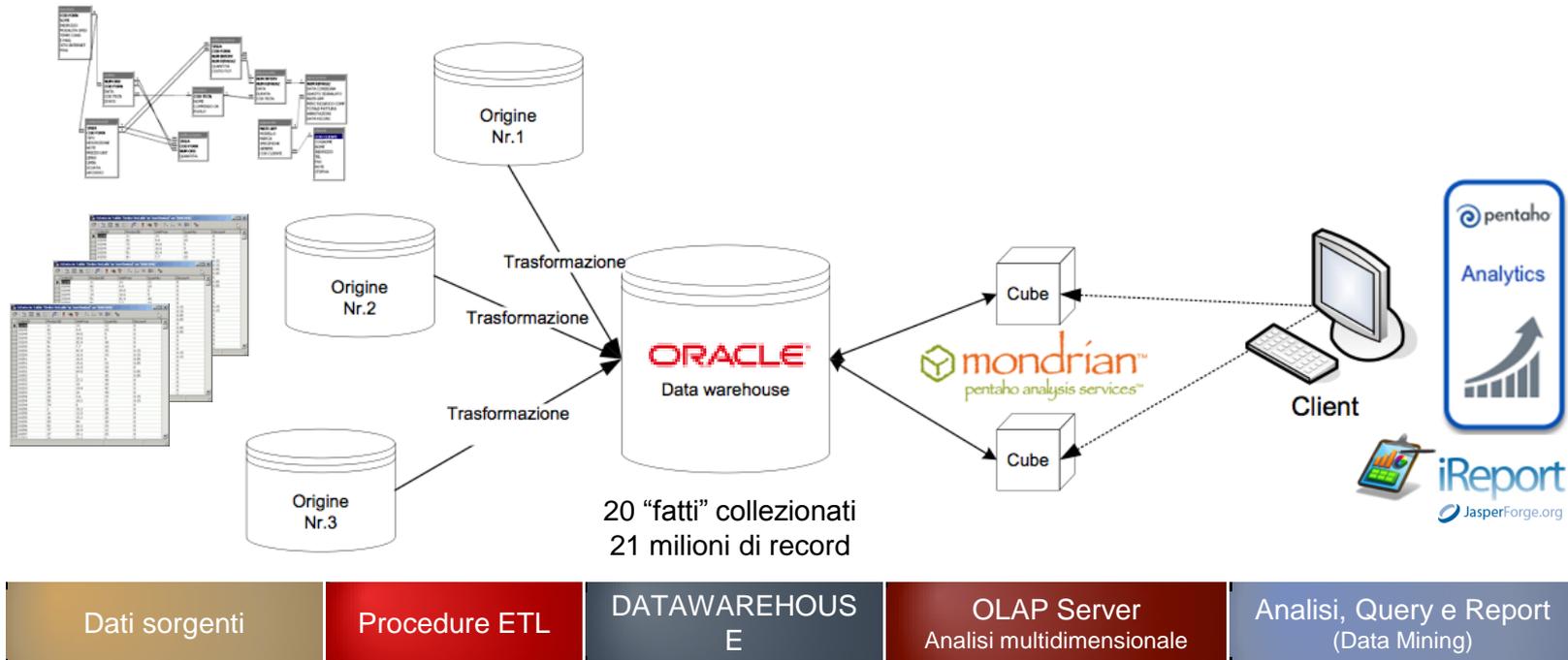
- **5.468** utenti\*
- **6.697** sessioni\*
- **1.154** download dagli store

## Dispositivi più utilizzati

	Apple iPad 494 Sessioni 7,38%
	Apple iPhone 284 Sessioni 4,24%
	Samsung Galaxy S IV 25 Sessioni 0,37%
	Nokia Lumia 520 17 Sessioni 0,25%
	Nokia Lumia 630 8 Sessioni 0,12%

## GEOmobi: uso della app

La rendicontazione dei servizi avviene grazie alla realizzazione di una piattaforma di **Business Intelligence** e alla costante attività di gestione ed analisi statistica dei dati



Attraverso opportune procedure di ETL, i dati di utilizzo di ciascun servizio vengono modellati e collezionati nel Datawarehouse, creando un'unica base di riferimento per la produzione di **report** automatici ed **analisi statistiche ad-hoc** per rispondere alle più specifiche esigenze

## La piattaforma "BI": reportistica e analisi statistiche

La Bussola della Trasparenza dei Siti Web

Verifica nuovi adempimenti D.Lgs n.33/2013

In questa sezione puoi verificare se un sito web soddisfa i nuovi adempimenti del Decreto legislativo n.33/2013 inserendo direttamente l'indirizzo web relativo.

1. Seleziona la tipologia dell'amministrazione di cui vuoi verificare il sito web:
2. Inserisci l'indirizzo internet del sito che vuoi verificare:
3. Avvia la ricerca ... CERCA

Risultati Indicatori Riordino Trasparenza

Numero indicatori soddisfatti: 67 su 67

#	Sezione	Livello	Fatto	Pagina Origine	Pagina Risultato	Guida suggerimenti
1	Amministrazione Trasparente	1	✔	Vai	Vai	?
2	Disposizioni generali	1	✔	Vai	Vai	?
3	Programma per la Trasparenza e l'Integrità	1	✔	Vai	Vai	?
4	Atti generali	2	✔	Vai	Vai	?
5	Oneri informativi per cittadini e imprese	3	✔	Vai	Vai	?
6	Scadenario dei nuovi obblighi amministrativi	3	✔	Vai	Vai	?
7	Organizzazione	1	✔	Vai	Vai	?
8	Organi di indirizzo politico-amministrativo	2	✔	Vai	Vai	?
9	Strutture per raccolta comunicazione dei dati	2	✔	Vai	Vai	?

Tutti gli indicatori risultano soddisfatti (67/67)



([www.magellanopa.it](http://www.magellanopa.it))

Il sito [www.lineacomune.it](http://www.lineacomune.it) rispetta tutti gli adempimenti previsti dal D.L. 33/2013, ed è quindi ora *compliant* con la "bussola della trasparenza" istituita dal Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione



([www.anticorruzione.it](http://www.anticorruzione.it))

La società rispetta inoltre tutti gli adempimenti normativi come da delibera ANAC in materia di **anticorruzione**

- [Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità 2015-2017](#)

ATTESTAZIONI OIV O DI STRUTTURA ANALOGA

- [Griglia di rilevazione al 31 dicembre 2014 – formato excel](#)
- [Documento di attestazione](#)
- [Scheda di sintesi sulla rilevazione](#)

## Amministrazione trasparente e Anticorruzione

Realizzazione dell'applicazione di pubblicazione di:

- contratti pubblici
- incarichi professionali
- sovvenzioni, contributi e sussidi

secondo quanto previsto dal D.L. 33/2013 in materia di **trasparenza della pubblica amministrazione**



## Prodotti

- Back-Office inserimento dati
- Front-End consultazione e ricerca
- Plug-in di esportazione dati per AVCP (*Autorità di Vigilanza Contratti Pubblici*)

In produzione, già a partire dal dicembre 2013 (*obbligatorio dal 31 gen 2014*) per:

- Comune di Bagno a Ripoli
- Comune di Borgo San Lorenzo
- Comune di Sesto Fiorentino
- Unione dei Comuni del Mugello

# Amministrazione trasparente e Anticorruzione

# Appendice

---



Dati, approfondimenti e allegati

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



---

Una nuova impegnativa attività

D.L.13 maggio 2011 n°70 “Prime misure urgenti per l’economia” convertito con Legge n°214/2011, stabilisce all’art. 7 comma 2:

✓ lettera gg ter “*a decorrere dal 30 giugno 2013, ...Equitalia Spa ...cessa di effettuare le attività di accertamento, liquidazione e riscossione, spontanea e coattiva, delle entrate, tributarie o patrimoniali, dei comuni e delle società da essi partecipate*”.



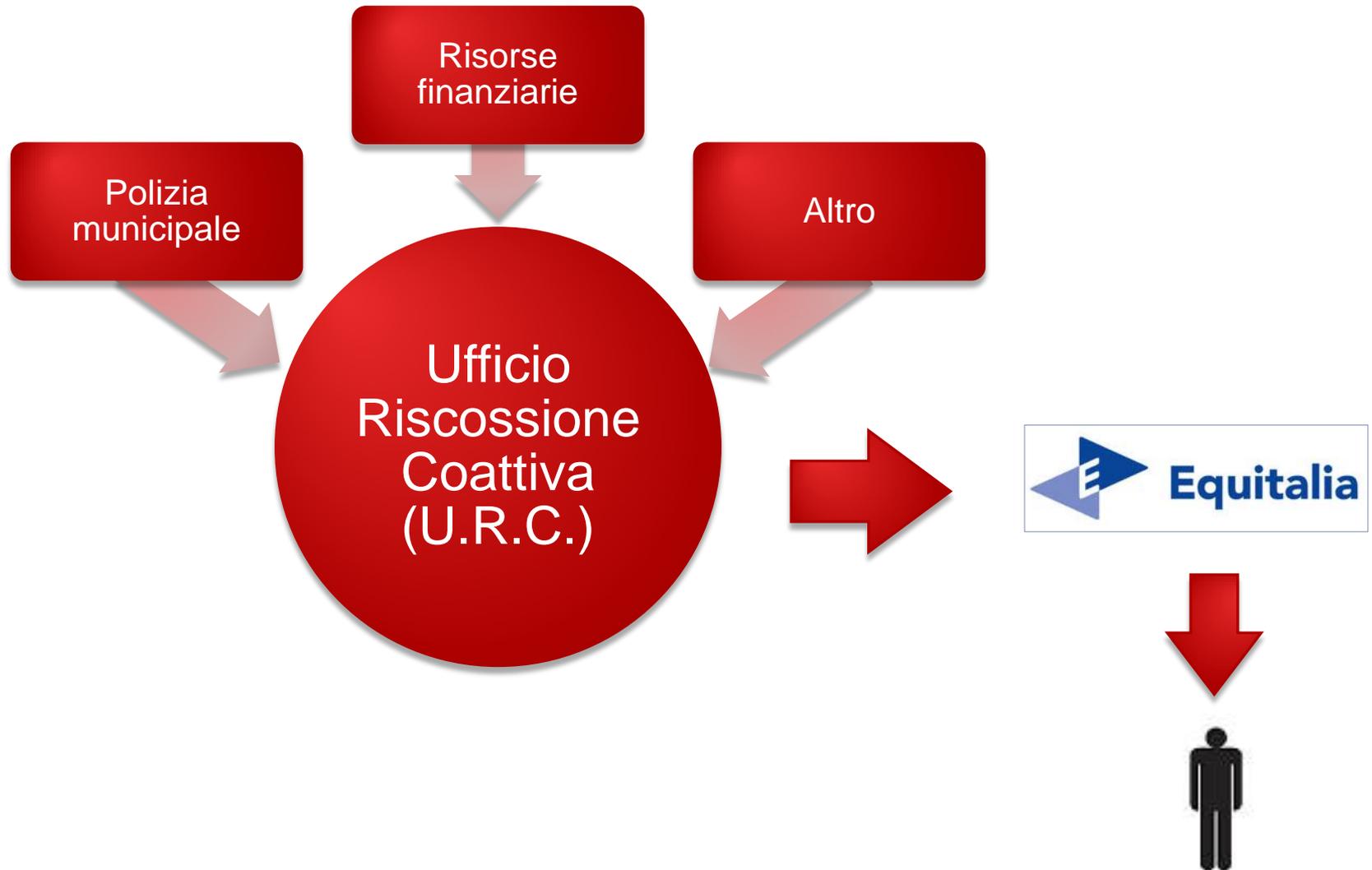
La mozione approvata dal Consiglio Comunale il 2 luglio 2012 n°483 impegna il Sindaco a:

- interrompere immediatamente il rapporto con Equitalia Spa, sollevando l’azienda da qualsiasi compito di riscossione coattiva;
- predisporre gli strumenti necessari a svolgere il servizio di riscossione coattiva utilizzando le risorse tecniche, strumentali, infrastrutturali ed umane interne al Comune di Firenze o comunque previste dal D. L.70/2011.

## **Riscossione coattiva: lo scenario legislativo**

- Migliorare e innovare i servizi resi al cittadino mediante informatizzazione con la realizzazione di un front-office, di un portale web e della cartella del contribuente, con l'ausilio di Linea Comune Spa
- Ridurre i tempi di recupero delle somme non versate dal cittadino nei termini stabiliti
- Incrementare la percentuale di recupero dei crediti del Comune anche grazie all'analisi delle banche dati ed alla focalizzazione sul profilo del contribuente
- Contenere le spese gestionali da imputare agli utenti.
- Mantenere un elevato grado di controllo attraverso la cabina di regia dell'URC

## Riscossione coattiva: obiettivi



## Riscossione coattiva: schema attuale

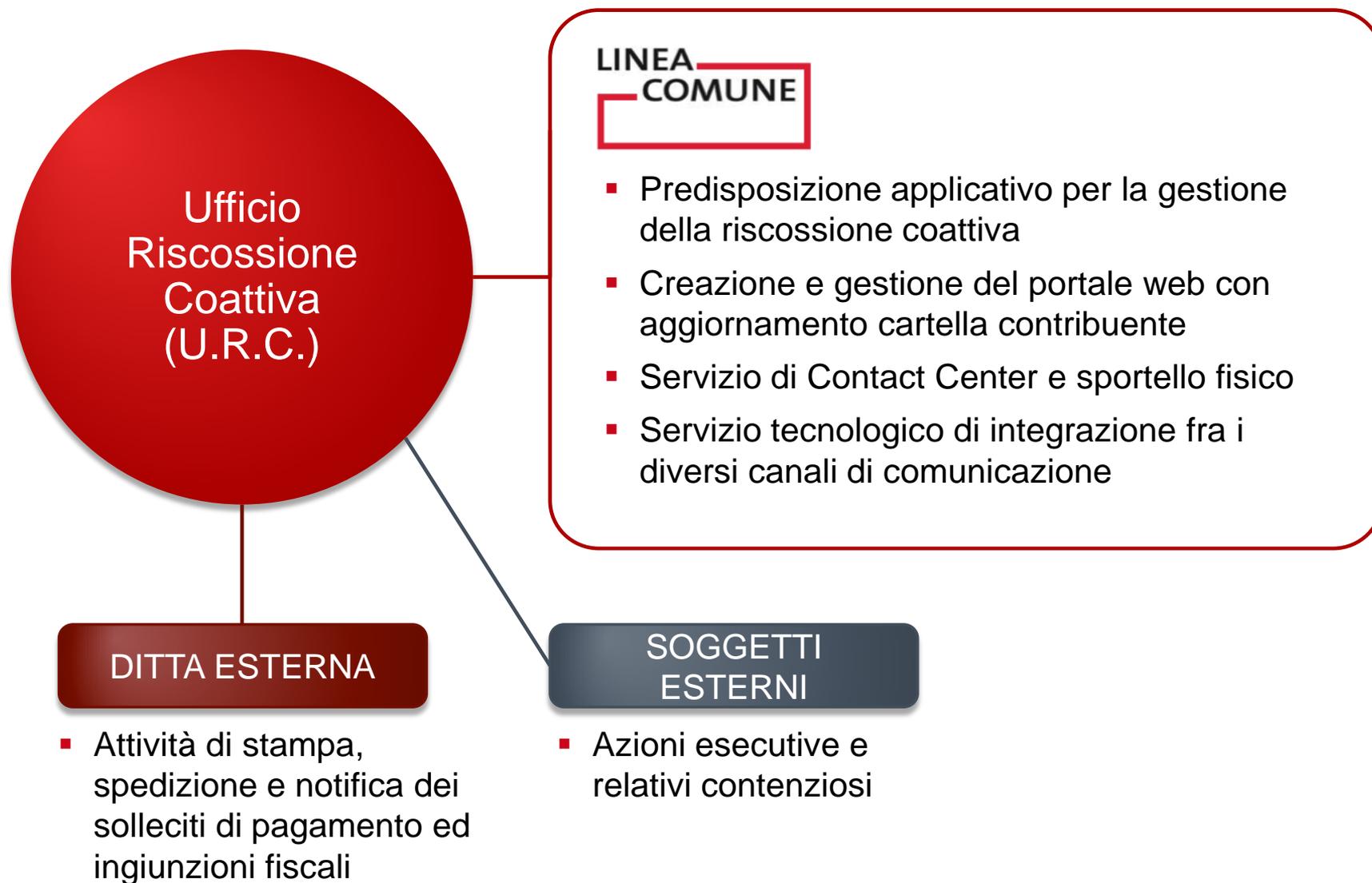


Le singole direzioni predispongono la lista di carico per la creazione delle ingiunzioni fiscali ed effettuano le attività inerenti sgravi, autotutele e informazioni specifiche

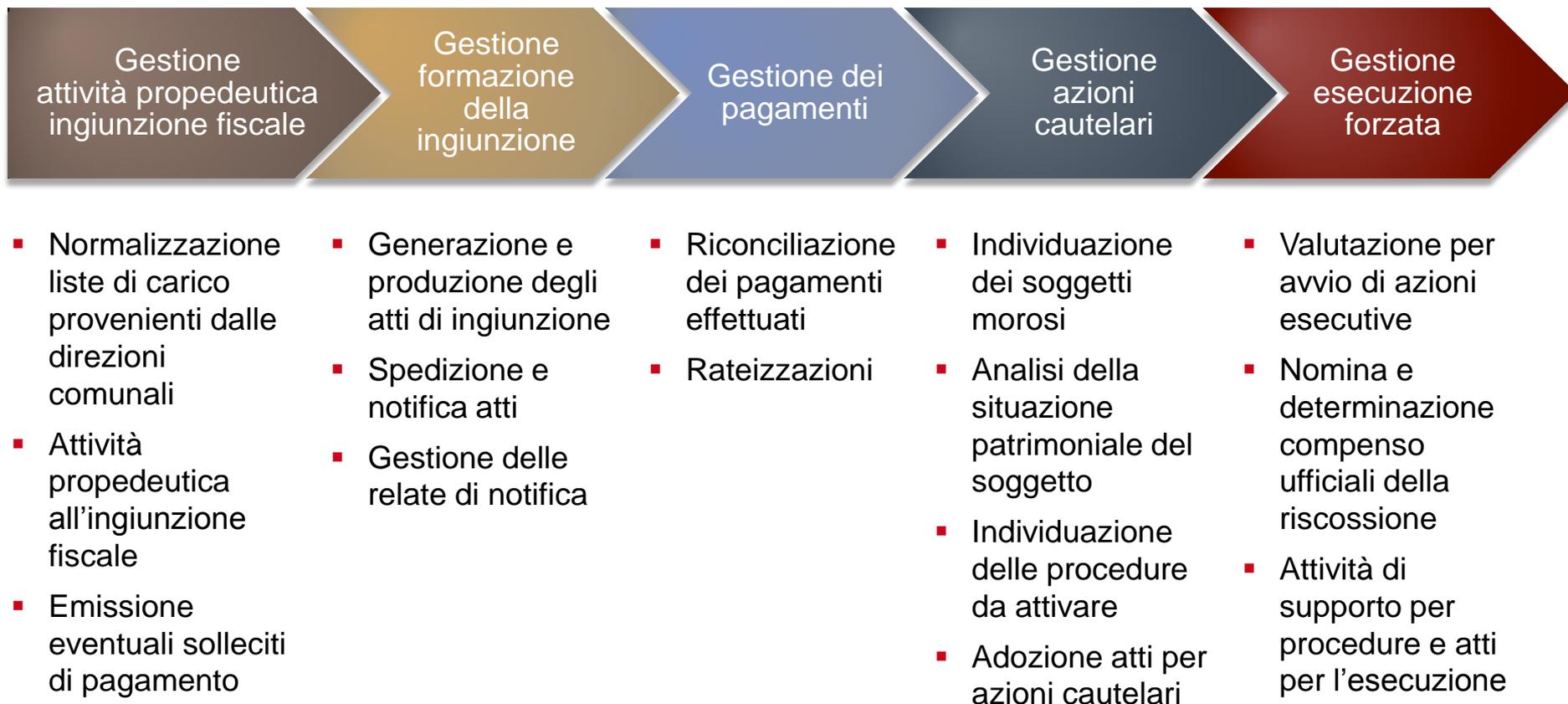
## Ufficio Riscossione Coattiva

- Cura la gestione della riscossione (verifica recapiti, ingiunzioni, rateizzazioni e rendicontazione)
- Cura i rapporti con i soggetti esterni affidatari di parte dell'attività e le procedure per le azioni cautelari ed esecutive

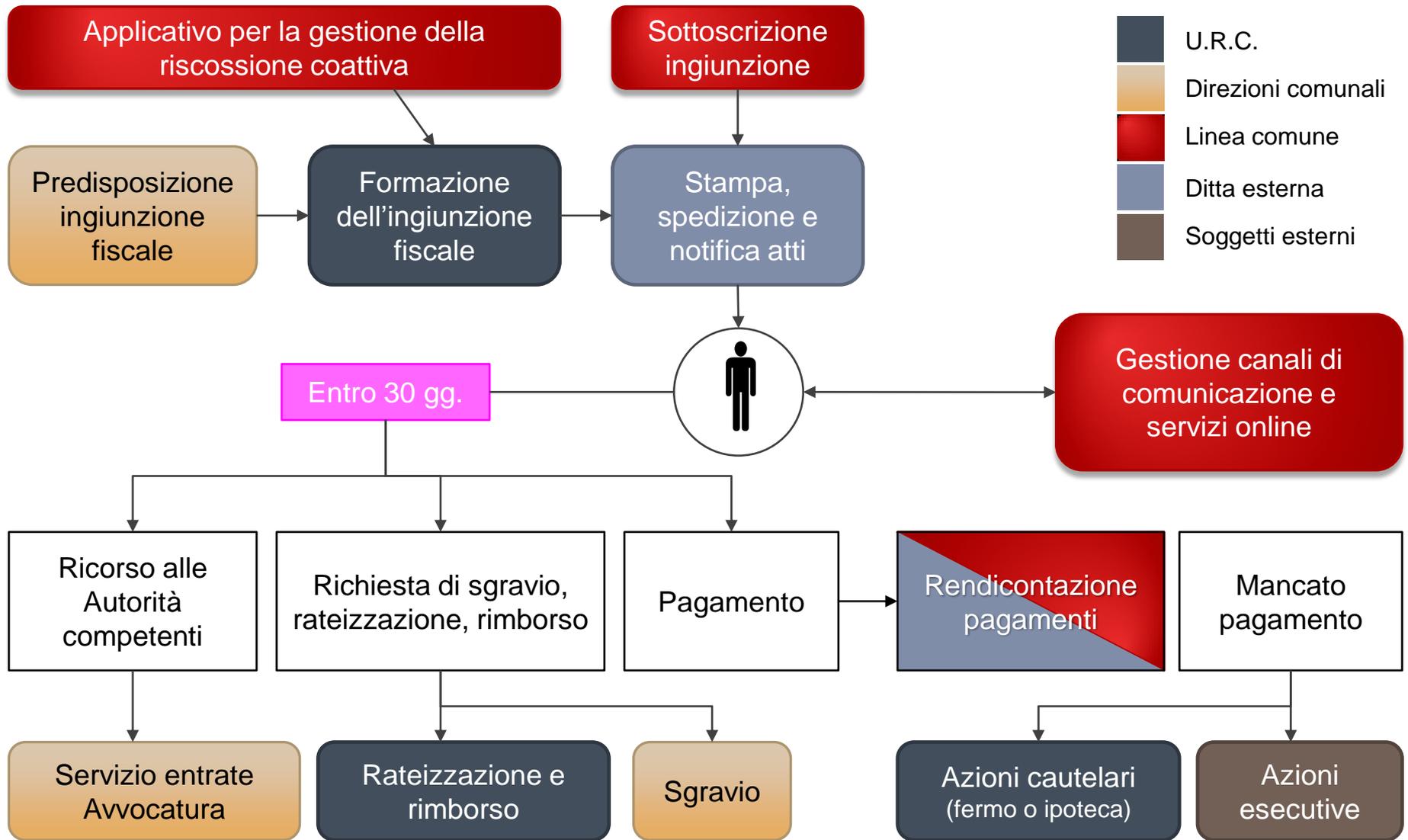
## Riscossione coattiva: nuova gestione



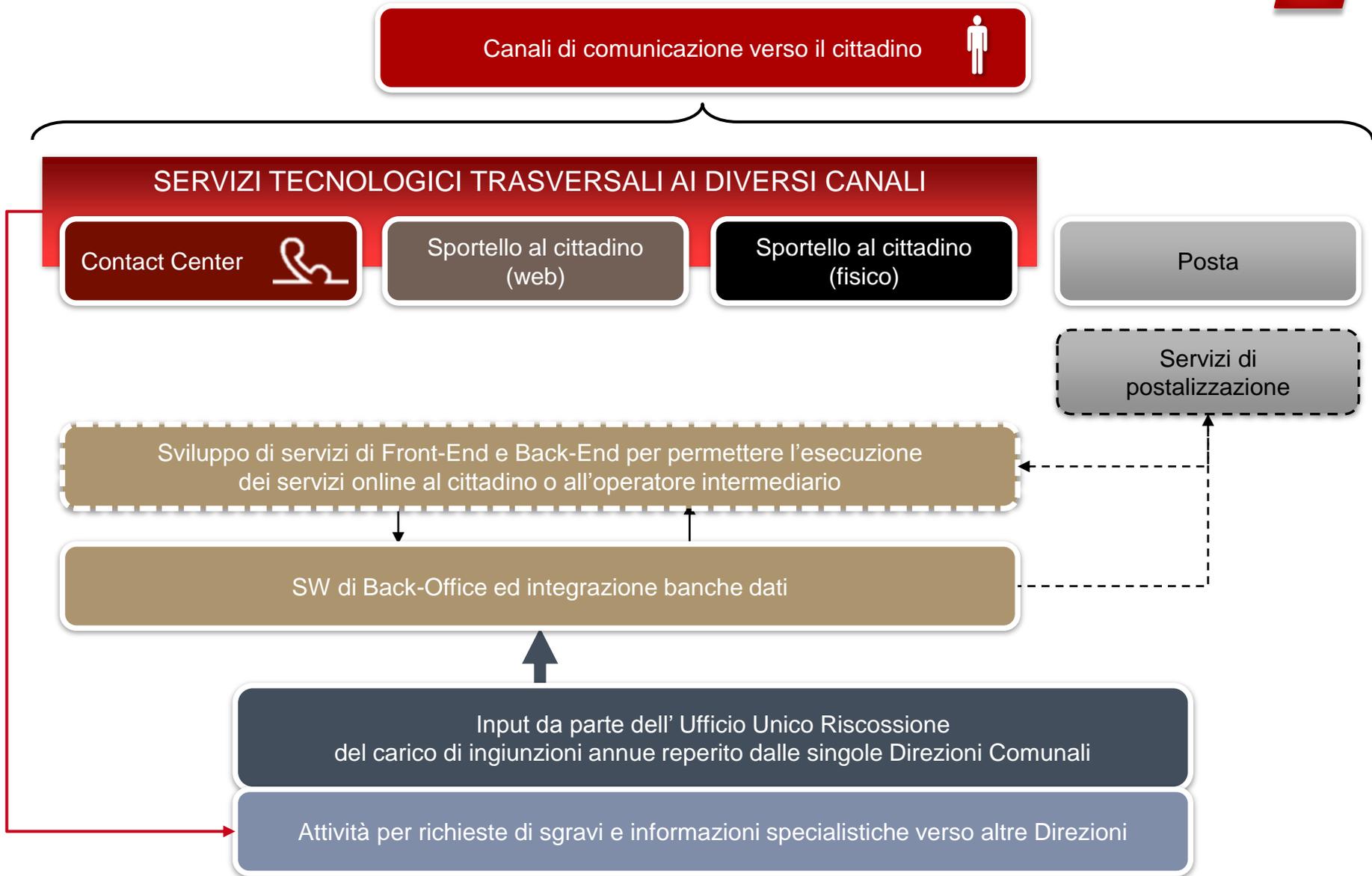
## Riscossione coattiva: nuova gestione



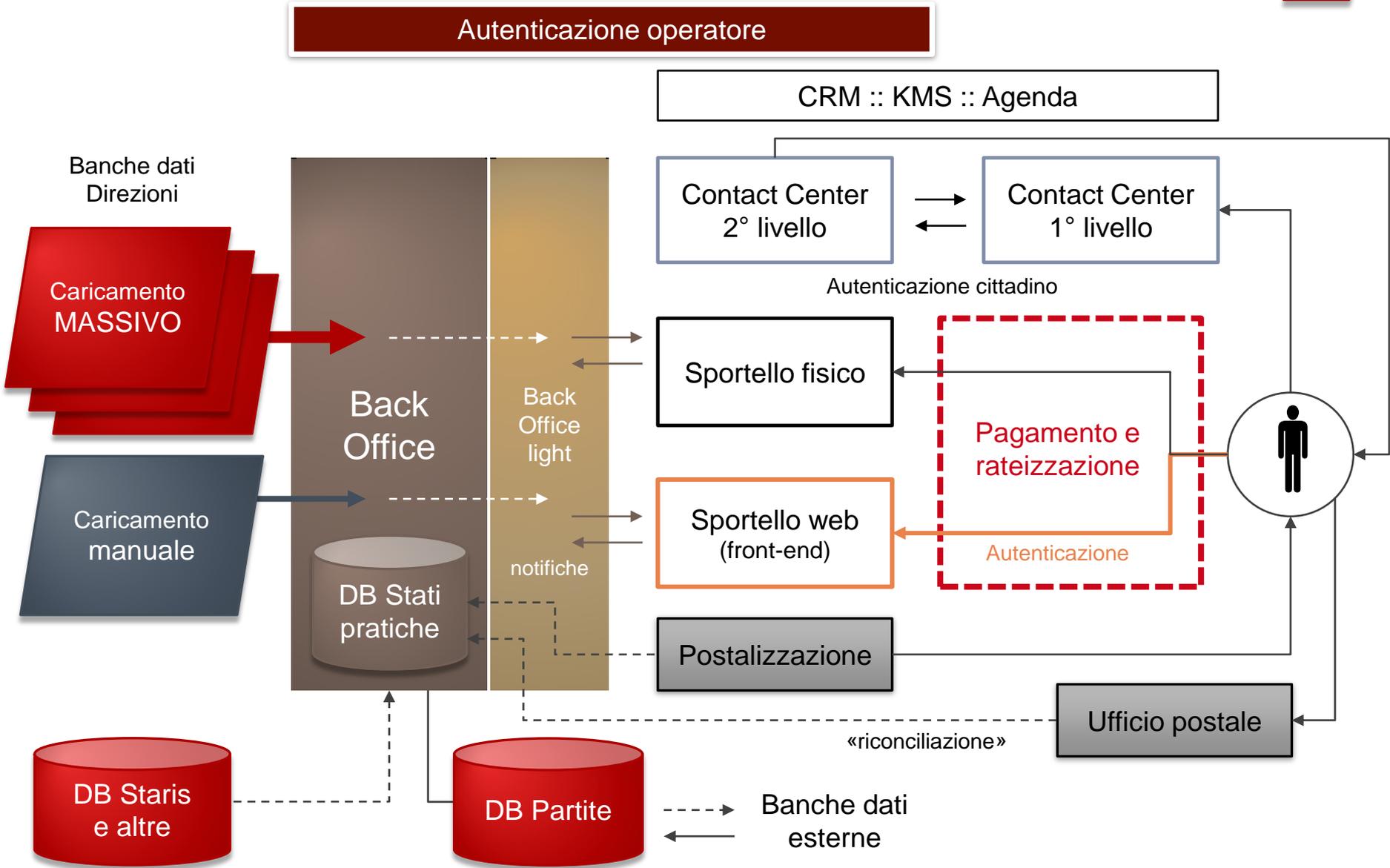
## Riscossione coattiva: flusso dei principali processi



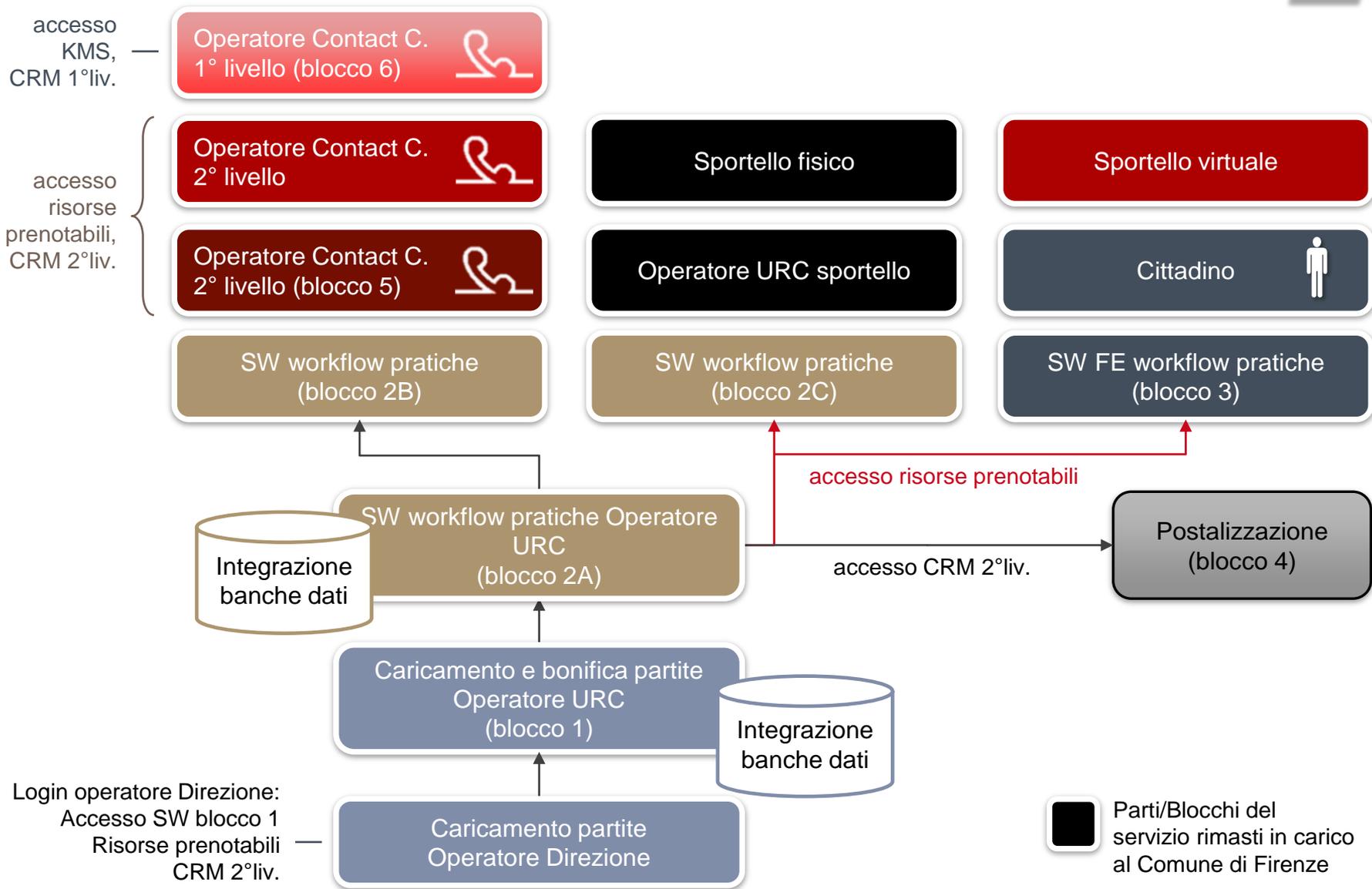
## Riscossione coattiva: schema competenze e procedure



# Riscossione coattiva: modello di erogazione del servizio



# Riscossione coattiva: il workflow



# Riscossione coattiva: schema infrastruttura tecnica del servizio

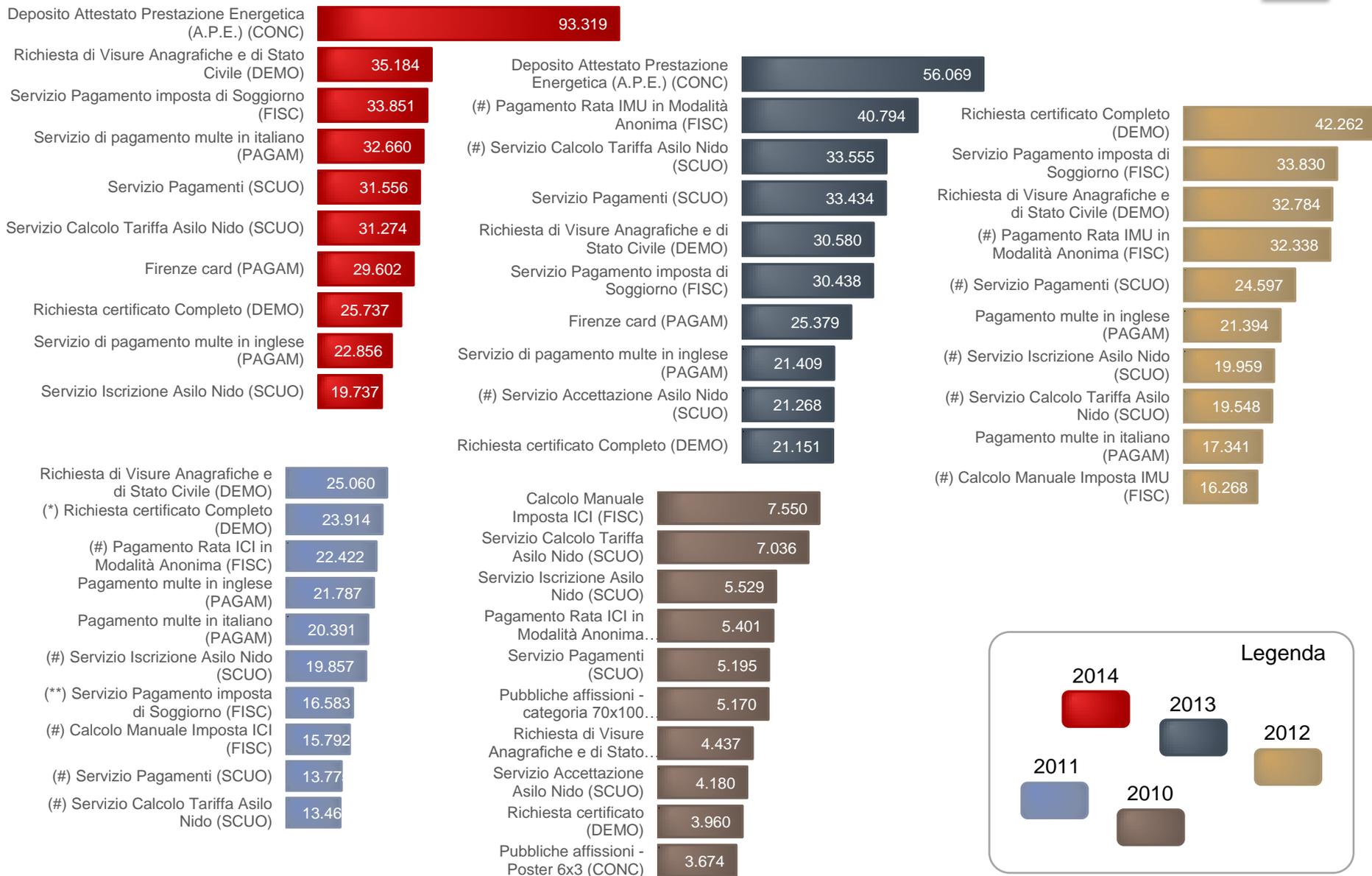
# Approfondimenti

---

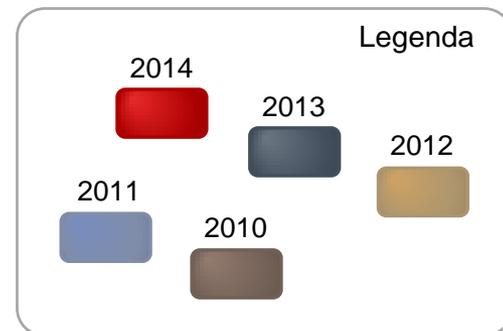


Ente	Concessioni Autorizzazioni	Demografici	Fiscali	Scolastici	Pagamenti	Prenotazioni	Urbanistica	Gestione documentale		Albo Pretorio		Consultazioni	Totale
								Documenti	Downloads	Affissioni	Visite	Ogg.ritrovati	
Bagno a Ripoli		2.861	511		888	16		2.379	22.358	2.332	11.861	548	43.754
Barberino M.Ilo									2			30	32
Borgo S.L.	65	33		655	651			22	10.974			153	12.553
Dicomano		5			1			13	2.043				2.062
Fiesole			326		28	347		15	8.810				9.526
Figline V.no			33										33
Firenze	136.043	35.152	39.449	110.335	111.973	4.259	841	60	175.136			24.356	637.604
Firenzuola								2	955				957
Incisa V.no			50										50
Londa									528				528
Marradi		42						1	900		240		1.183
Palazzuolo								12	371				383
Pelago								855	8.065	851	5.147		14.918
Pontassieve				371	359				13.445			20	14.195
Prov. di Firenze				1.559	262			57	24.739				26.617
Reggello	3			51	27			2.068	7.697	2.079	10.203		22.128
Rufina								4	1.422				1.426
S.Godenzo									36				36
S.Piero a Sieve	2								1.313				1.315
Scandicci	57	23		901	1.048			2.611	28.585	2.615	26.538	716	63.094
Scarperia								6	5.964	6	1.538	4	7.518
Sesto F.no	17	384	292	2.349	1.166	3							4.211
U.C. Scarp S.Piero								23	1.423				1.446
U.C. Mugello			223						919				1.142
U.C. V.no V.Sieve			492					1.189	414	1.185	4.109		7.389
Vaglia								87	4.166	85	2.389		6.727
Vicchio	2		14	38	32				11.512				11.598
<b>Totale</b>	<b>136.189</b>	<b>38.500</b>	<b>41.390</b>	<b>116.259</b>	<b>116.435</b>	<b>4.625</b>	<b>841</b>	<b>9.404</b>	<b>331.777</b>	<b>9.153</b>	<b>62.025</b>	<b>25.827</b>	<b>892.425</b>

## Dettaglio utilizzo area servizi anno 2014



## Confronto Top10 servizi



**+10%** di operazioni (11.000 in più) e **+15%** di importo transato (+1,65 mln €)

Ente	2013		2014		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Comune di Bagno a Ripoli	664	€ 34.103,75	888	€ 34.347,53	34%	1%
Comune di Borgo S.L.	764	€ 31.387,60	651	€ 30.283,00	-15%	-4%
Comune di Dicomano	2	€ 1,68	1	€ 20,77	-	-
Comune di Fiesole	33	€ 2.823,95	28	€ 2.263,71	-15%	-20%
Comune di Firenze	75.797	€ 9.129.187,13	82.371	€ 10.182.204,50	9%	12%
Comune di Pontassieve	270	€ 11.639,68	359	€ 15.084,74	33%	30%
Comune di Reggello			27	€ 2.009,17	-	-
Comune di Scandicci	519	€ 40.695,55	1.048	€ 78.990,76	102%	94%
Comune di Sesto F.no	1.077	€ 58.431,73	1.166	€ 61.384,79	8%	5%
Comune di Vicchio	48	€ 4.790,93	32	€ 1.908,66	-33%	-60%
Provincia di Firenze	215	€ 51.335,41	262	€ 45.158,47	22%	-12%
<i>Firenzecard</i>	26.281	€ 1.572.000,00	29.602	€ 2.131.344,00	13%	36%
<b>Totale</b>	<b>105.670</b>	<b>€ 10.936.397,41</b>	<b>116.435</b>	<b>€ 12.585.000,10</b>	<b>10%</b>	<b>15%</b>

**Principali variazioni positive**

Buspass (Firenze) : -3.200, **+911.000€**  
 Multe italiano (Firenze) : +12.000, **+713.000€**  
 Firenze Card (Firenze) : +3.300, **+560.000€**

**Principali variazioni negative**

Multe lingua straniera : -4.200, **-728.000€**  
 Multe italiano (Borgo SL) : -96%, **-8.000€**  
 Servizi scolastici (Bagno a R.) : -67%, **-3.500€**

**Pagamenti: confronto 2014 / 2013**