

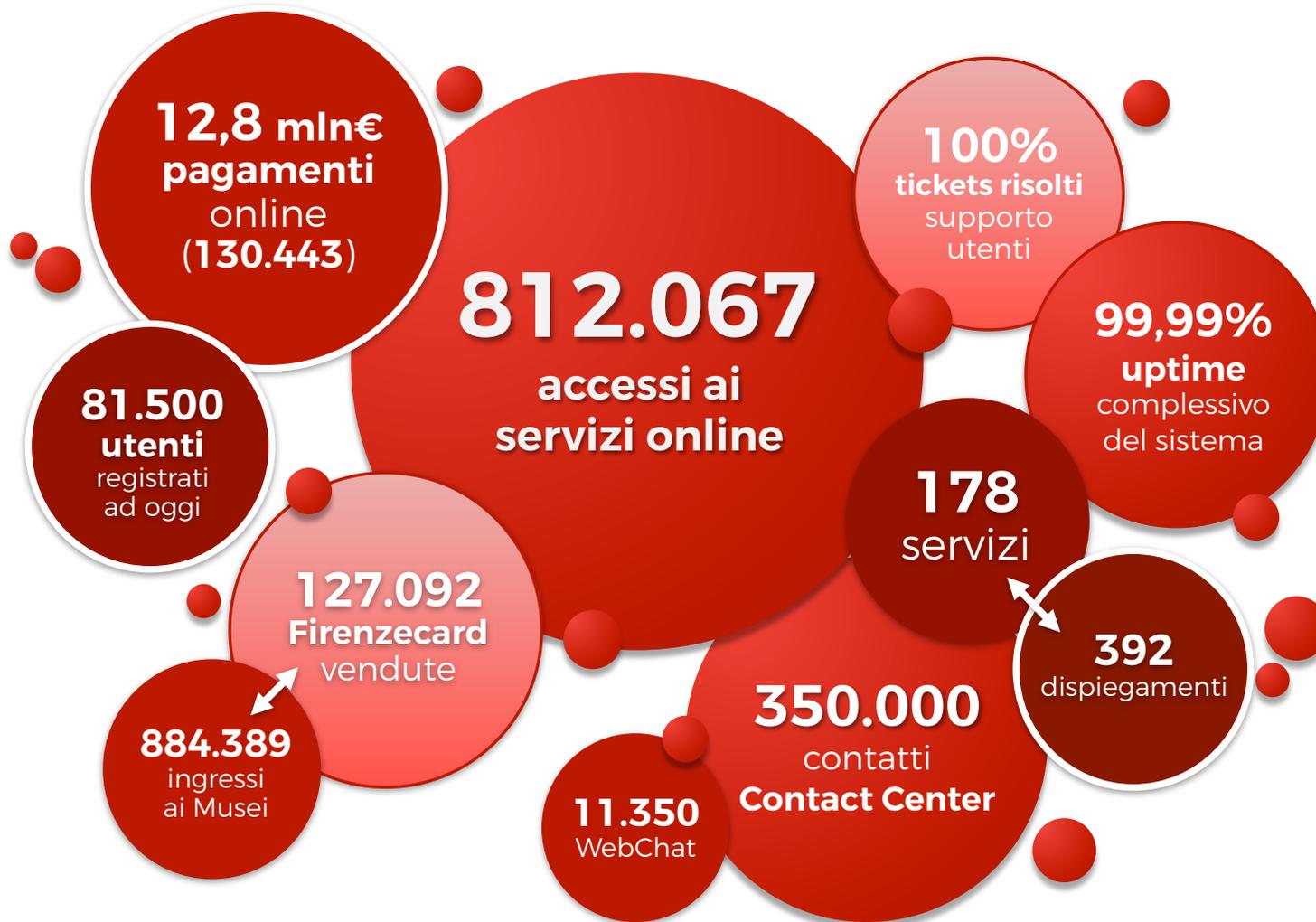
LINEA  
COMUNE

# SINTESI RISULTATI AZIENDALI

ANNO 2018

 **QITIL**<sup>®</sup>  
TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY  
 **EXIN** ON BEHALF OF  **AXELOS**

# I RISULTATI 2018



# I SUCCESSI NEGLI ANNI



**SICS**  
Vincitore  
Premio Innovazione  
ICT Toscana



**People LPCE**  
Finalista  
Premio eGovernment  
Toscana



**Firenzecard**  
Finalista  
Premio Smart City  
Toscana

2014



2015



2016



2017

# BILANCIO

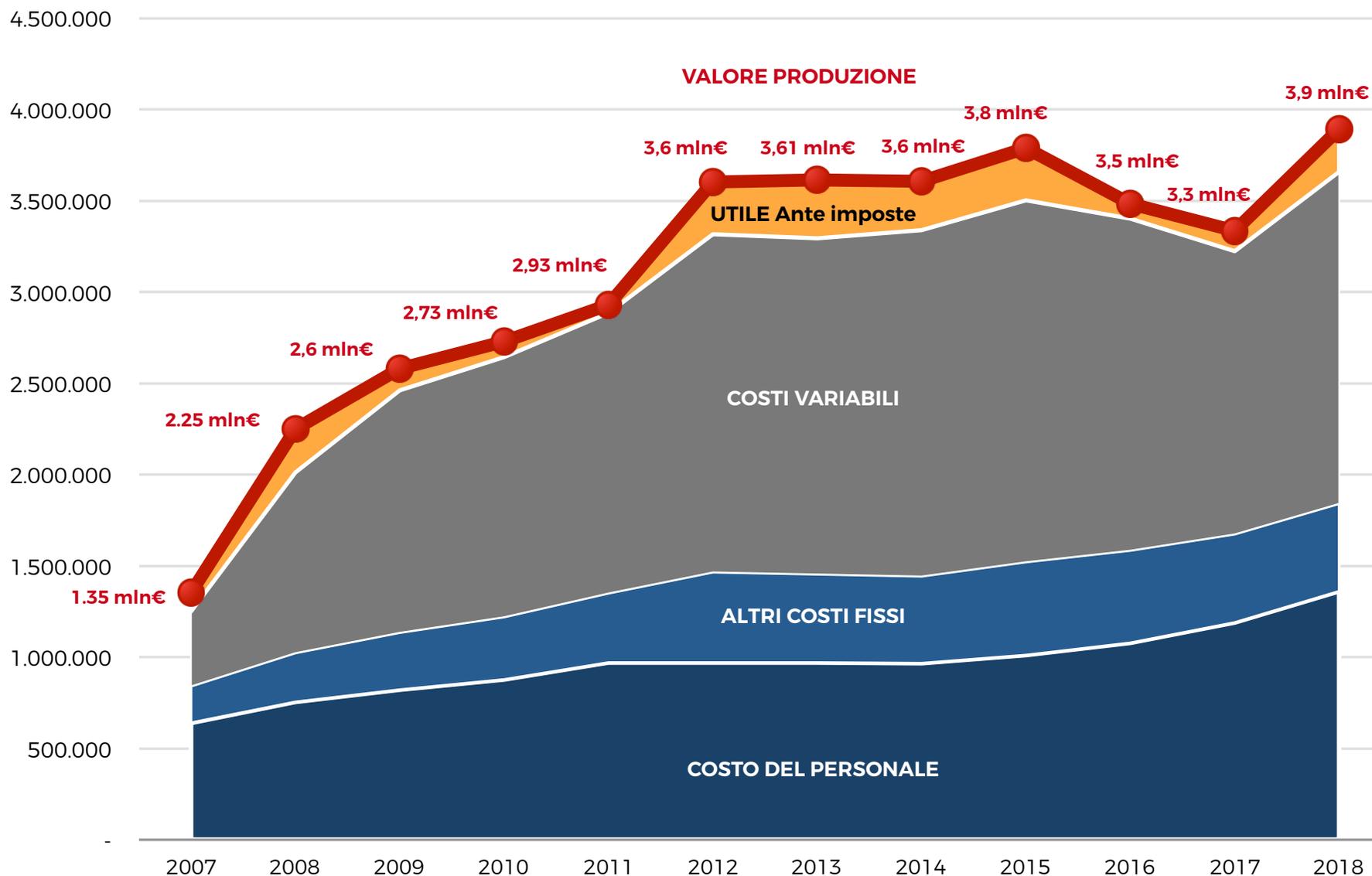
---



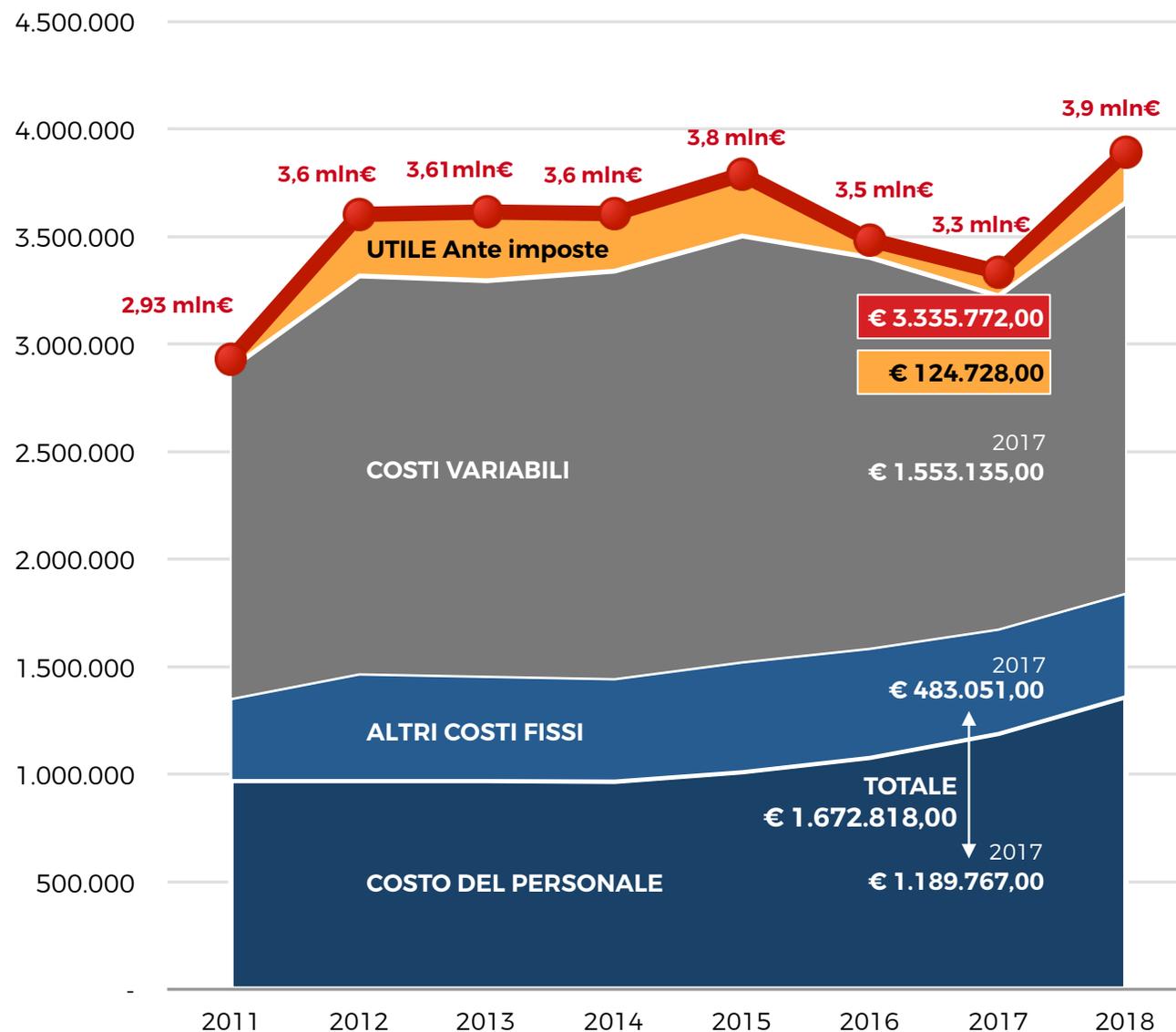
**3,9 mln €** di valore della produzione

**+17%**  
sul 2017

# BILANCIO 2007-2018



# BILANCIO ULTIMI 8 ANNI



## ANNO 2018

**Valore produzione**  
€ 3.893.671,00

↑ +17%

**Utile ante imposte**  
€ 225.200,00

**Costi variabili**  
€ 1.818.896,00

**Altri costi fissi**  
€ 480.771,00

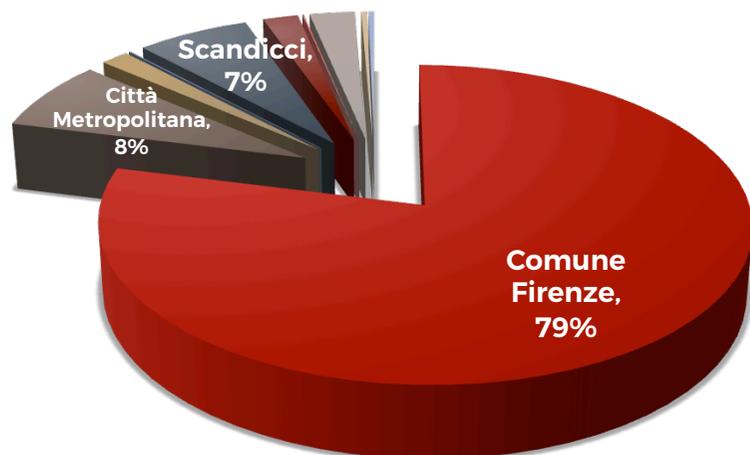
**TOTALE COSTI FISSI**  
€ 1.840.558,00

↑ +10%

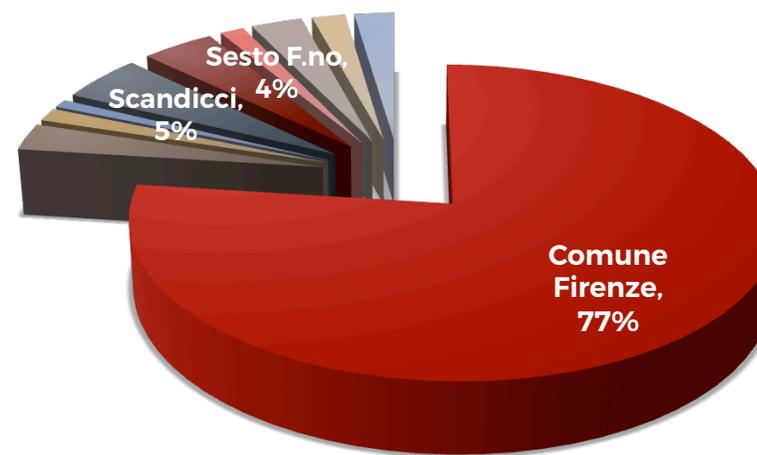
**Costo del personale**  
€ 1.359.787,00

# VALORE DELLA PRODUZIONE PER ENTE 2017 / 2018

## Anno 2017



## Anno 2018



- 78,7% ■ Comune Firenze
- 1,5% ■ Bagno a Ripoli
- 6,8% ■ Scandicci
- 1,4% ■ Unione Mugello
- 1,7% ■ Unione Chianti
- 7,7% ■ Città Metropolitana
- 0,8% ■ Fiesole
- 2,9% ■ Sesto Fiorentino
- 3,6% ■ Unione Valdisevie
- 2,2% ■ Altri enti

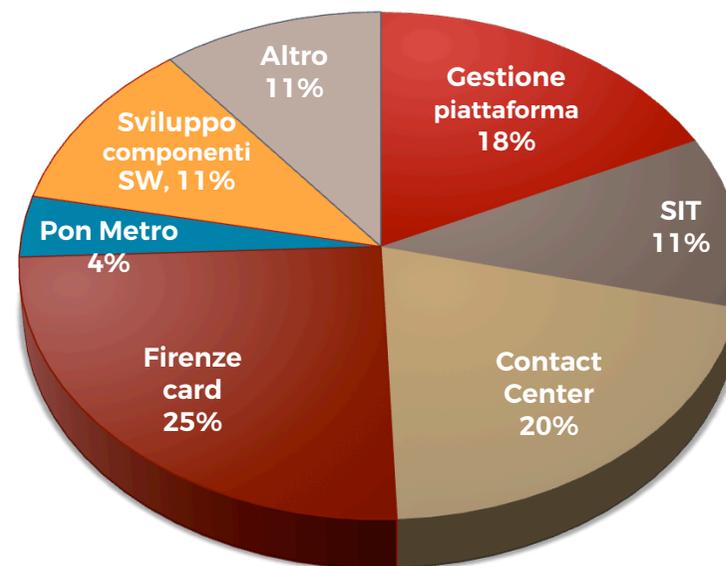
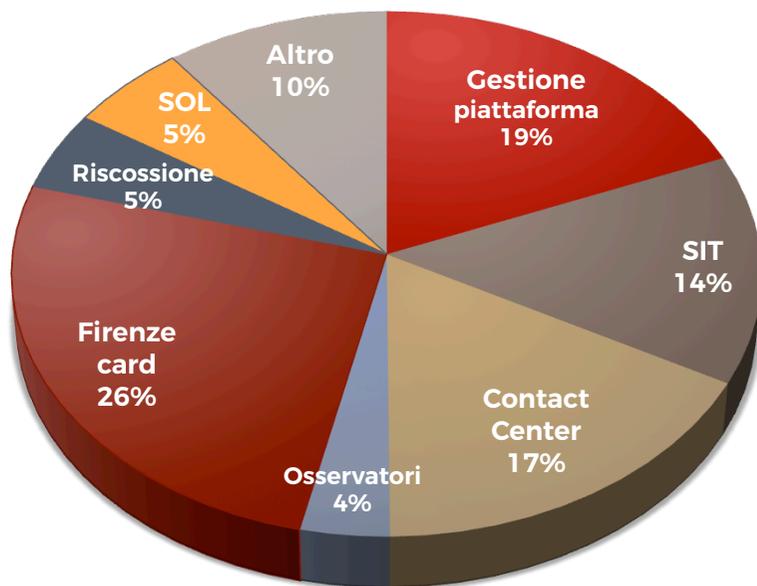
- 76,7% ■ Comune Firenze
- 1,4% ■ Bagno a Ripoli
- 5,0% ■ Scandicci
- 1,4% ■ Unione Mugello
- 2,0% ■ Unione Chianti
- 2,5% ■ Città Metropolitana
- 0,9% ■ Fiesole
- 4,3% ■ Sesto Fiorentino
- 3,1% ■ Unione Valdisevie
- 2,4% ■ Altri Enti non soci

**Enti non soci** : eSED, Regione Toscana, Comune di Figline-Incisa, Comune di Vaglia

# VALORE DELLA PRODUZIONE PER LINEA DI BUSINESS 2017/2018

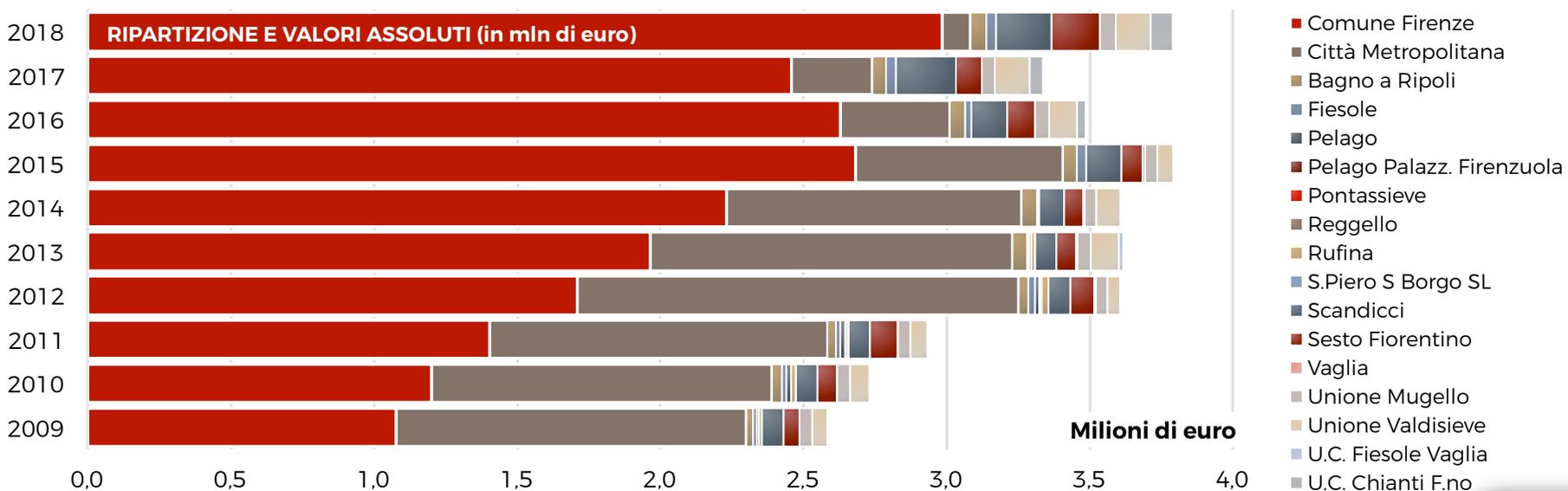
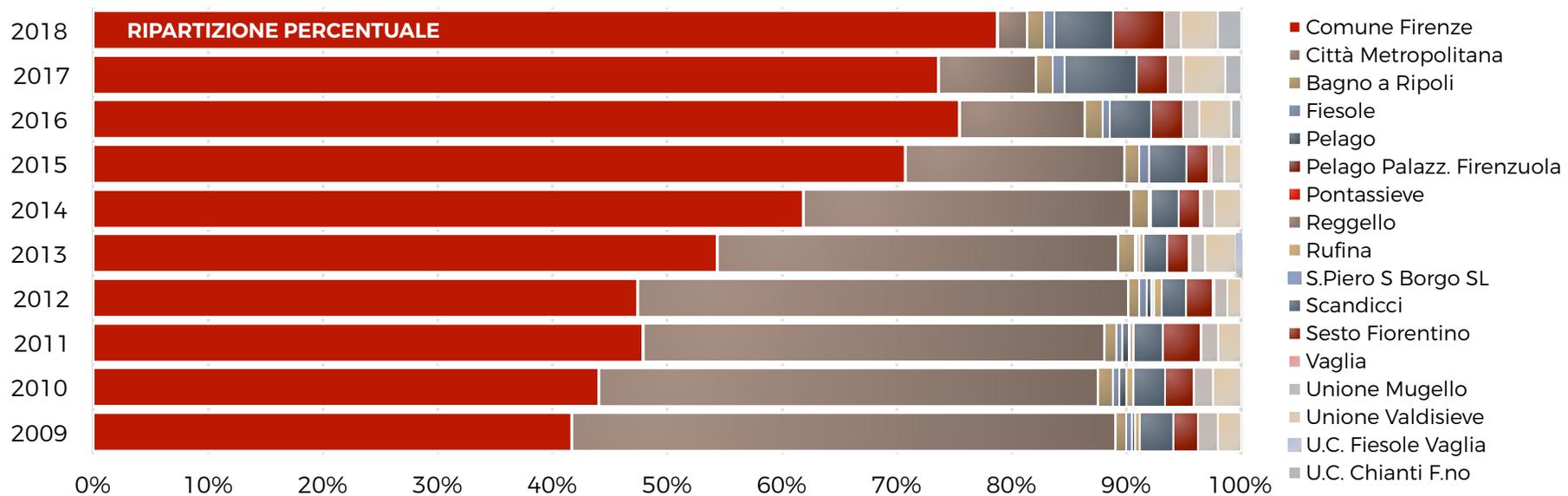
Anno 2017

Anno 2018



**Altro** : Reti civiche, comunicazione, altri progetti

# VALORE DELLA PRODUZIONE PER ENTE NEGLI ULTIMI 10 ANNI



## DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2018

Comuni	RETE CIVICA	CENTRO SERVIZI	APP ISTITUZIONALE	CONTACT CENTER	SIT
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	✓	✓	
Barberino M.	✓ online	✓ online			
Barberino V.E.	✓ online	✓ online	✓	✓	
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online	✓		
Dicomano	✓ online	✓ online	✓		
Fiesole		✓ online		✓	✓
Firenze		✓ online		✓	✓
Firenzuola	✓ online	✓ online			
Londa	✓ online	✓ online			
Marradi	✓ online	✓ online			
Palazzuolo	✓ online	✓ online			
Pelago	✓ online	✓ online			✓ Unione UCVV
Pontassieve	✓ online	✓ online	✓		✓ Unione UCVV
Reggello	✓ online	✓ online	✓		✓ Unione UCVV
Rignano	✓ online	✓ online	✓		
Rufina	✓ online	✓ online	✓		✓ Unione UCVV
S.Casciano	✓ online	✓ online	✓	✓	
San Godenzo	✓ online	✓ online			✓ Unione UCVV
Scandicci		✓ online		✓	✓
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online	✓		
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online		✓	✓
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓	✓	
Vicchio	✓ online	✓ online			
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓		
UC Mugello	✓ online	✓ online			
UC V.Arno V.Sieve	✓ online	✓ online			✓
Città Metropolitana		✓ online			✓

## CENTRO SERVIZI

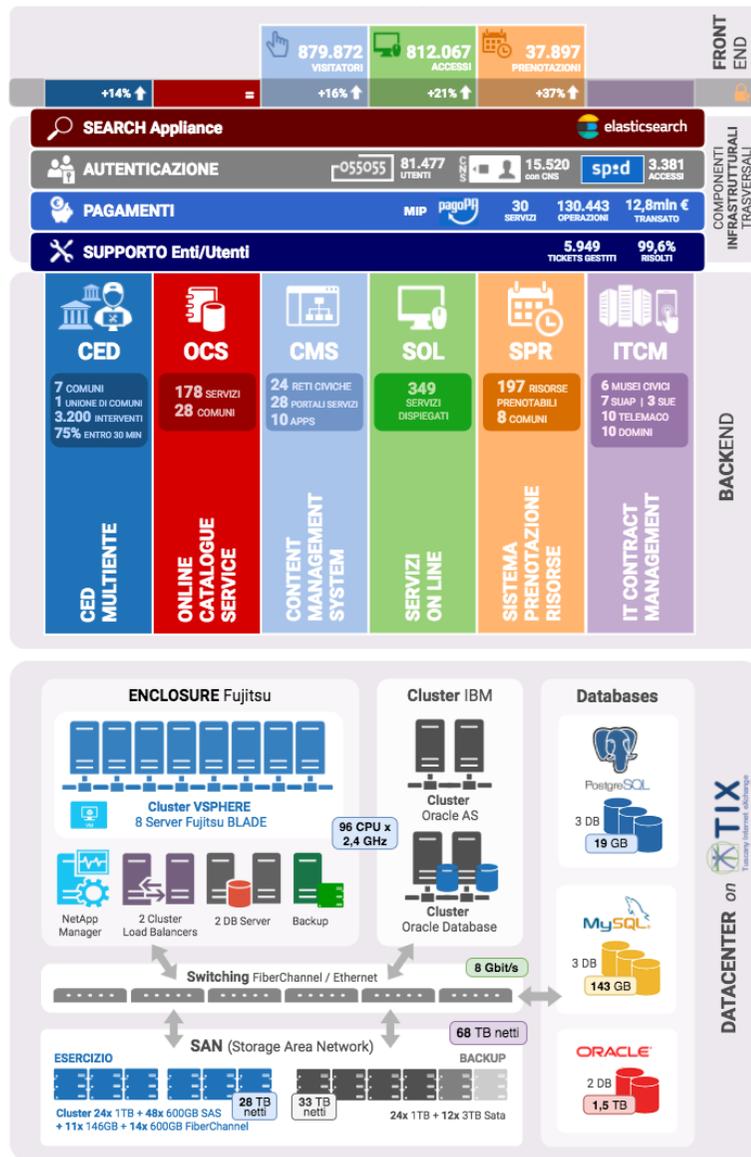


---

oltre **810.000** accessi ai servizi online

**+8,3%**  
sul 2017

# ARCHITETTURA E PRESTAZIONI CST



**79** ambienti di produzione

**35** ambienti di staging

**96** CPU x **2,4 GHz** erogati

**766 GB** di memoria

**28 TB** private cloud esercizio

**33 TB** di backup

**8 Gbit/s** di accesso ai dati

**2 Gbit/s** network interno

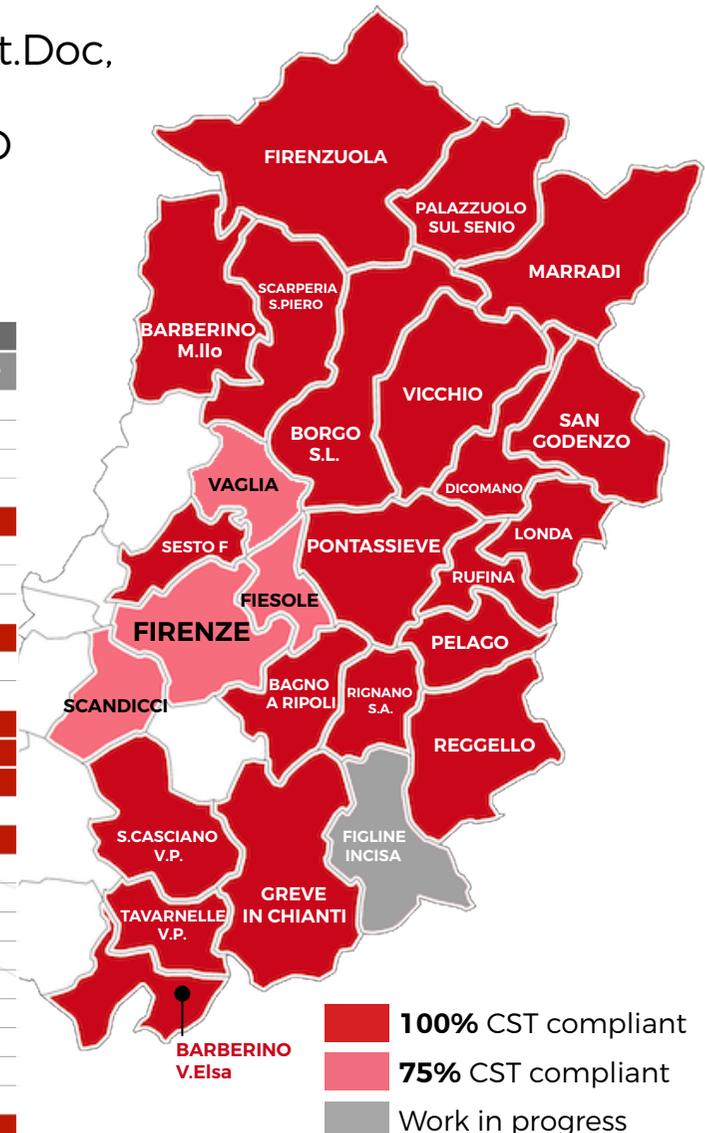
**8 DB** con 1,7 TB gestiti

# COPERTURA TERRITORIO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2018

**24** Reti civiche     
 **10** App     
 **27** Gest.Doc,

**28** Portali dei servizi     
 **10** Suap     
 **10** CED

ENTI	AMBIENTI			AGENDA PRENOTAZ.	HELP DESK 12/7	PAGAMENTI		IDENTITA'		IT CONTRACT MANAGEMENT			
	SITO ISTITUZ.	PORTALE SERVIZI	APP			MIP	PagoPA	Credenziali e CNS	SPID	SUAP	SUE	TELE MACO	CED
Bagno a Ripoli	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Barberino M.	✓	✓		✓	✓	✓	wip	✓					
Barberino V.E.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓					
Borgo S.Lorenzo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓					
Dicomano	✓	✓	✓	wip	✓	✓	wip	✓					✓
Fiesole		✓		✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓		
Firenze		✓		✓	✓	✓	PagoPA	✓	SPID				
Firenze	✓	✓			✓	✓	wip	✓					
Londa	✓	✓		✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Marradi	✓	✓		✓	✓	✓	wip	✓					
Palazzuolo	✓	✓		✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓		
Pelago	✓	✓		✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Pontassieve	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	✓
Reggello	✓	✓	✓		✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Rignano	✓	✓	✓		✓	✓	wip	✓		✓	✓		
Rufina	✓	✓	✓		✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
San Casciano V.Pesa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓					
San Godenzo	✓	✓			✓	✓	wip	✓		✓			
Scandicci		✓			✓	✓	wip	✓		✓	✓		
Scarperia e S.Piero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓					
Sesto fiorentino	✓	✓			✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Tavarnelle	✓	✓	✓	✓	✓	✓	wip	✓					
Vicchio	✓	✓			✓	✓	wip	✓					
UC Chianti	✓	✓	✓		✓	✓	wip	✓					
UC Mugello	✓	✓			✓	✓	wip	✓					
UC V.Arno V.Sieve	✓	✓			✓	✓	wip	✓		✓	✓	✓	
Città Metropolitana	✓	✓			✓	✓	wip	✓			✓		

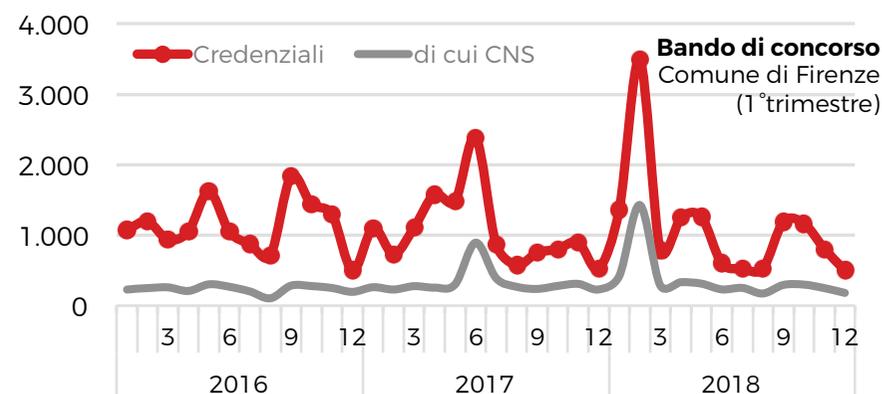
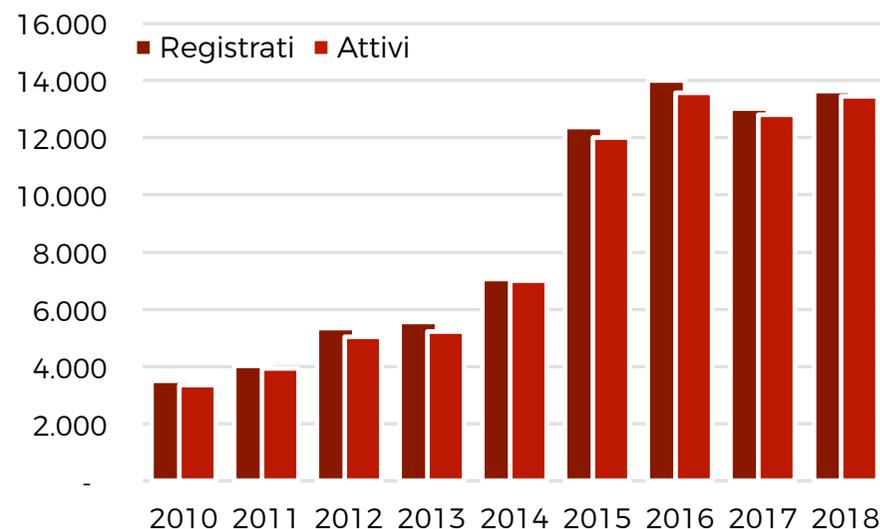


# UTENTI REGISTRATI

**81.477 utenti** attivi al 31.12.2018, di cui oltre **15.000** registrati con **CNS**

I **login** tramite **credenziali Spid** sono in media **174 al mese** (↑ in crescita)

Anno	Credenziali attivate	di cui CNS	ACCESSI complessivi	spid
fino al 2009	5.037		98.603	
2010	3.369	5	133.359	
2011	3.926	116	232.555	
2012	5.044	345	315.665	
2013	5.222	680	461.387	
2014	7.007	905	448.773	
2015	12.022	2.236	448.785	
2016	13.584	2.838	617.628	
2017	12.807	3.935	<b>749.866</b>	<b>1.090</b>
2018	13.459	4.460	<b>812.067</b>	<b>2.095</b>
<b>Ad oggi</b>	<b>81.477</b>	<b>15.520</b>	<b>4.318.688</b>	<b>3.185</b>



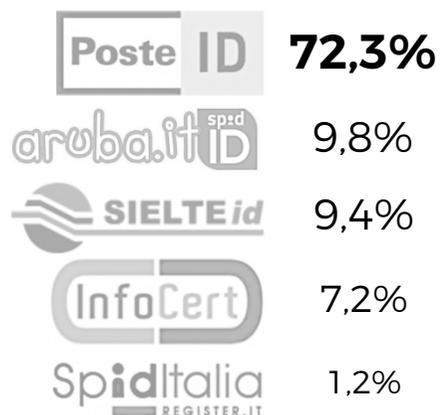
# SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITA' DIGITALE



Autenticazione **SPID**  
abilitata su **12 servizi**

**2.095 accessi**

nel 2018, di cui :

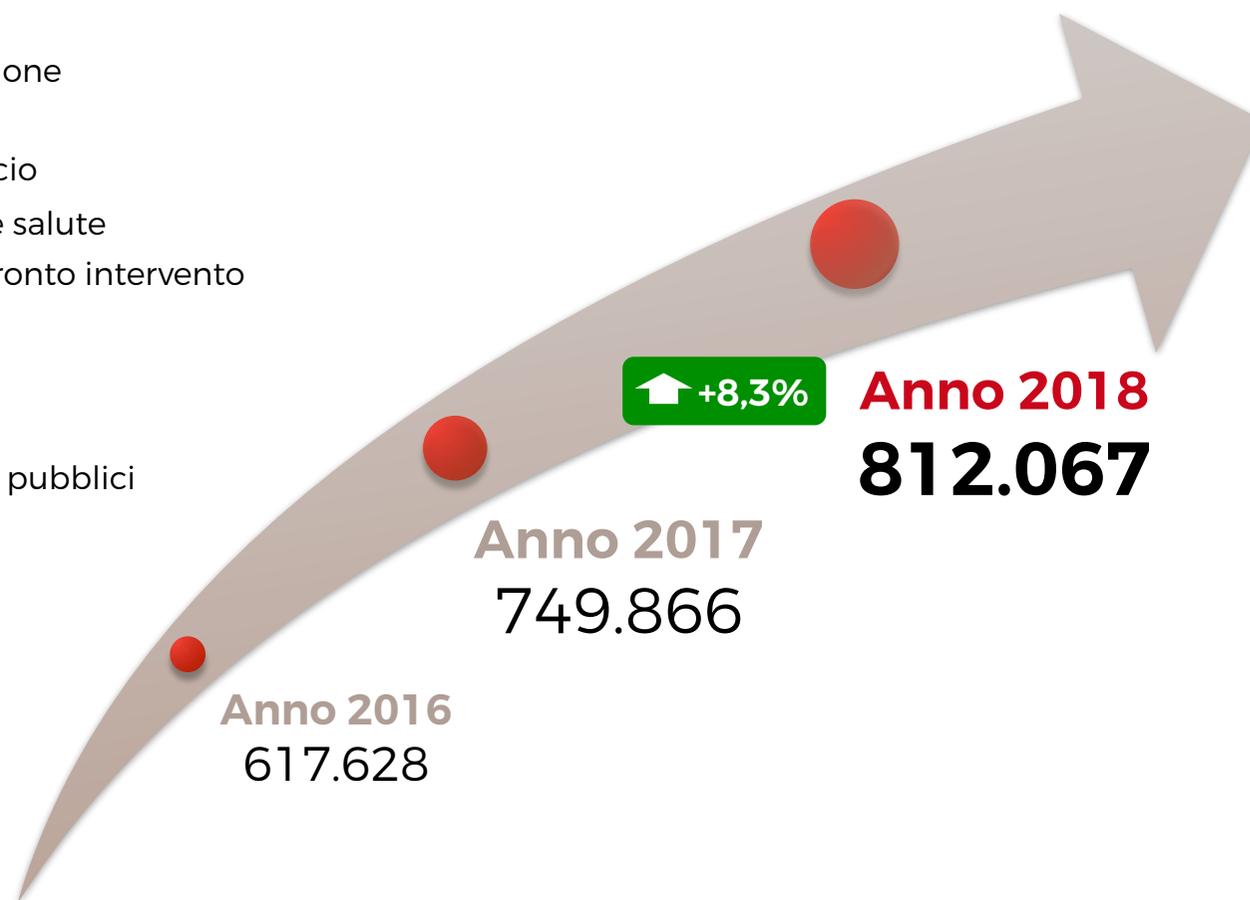


	spid	ACCESSI TOTALI
<b>1. Autocertificazioni precompilate</b>	<b>127</b>	<b>68</b>
<b>2. Dimissioni servizi educativi 0-3 anni</b>	<b>9</b>	<b>452</b>
<b>3. Domanda Contributo Pacchetto Scuola</b>	<b>67</b>	<b>5.032</b>
<b>4. Domanda unica di agevolazione tariffaria</b> servizi di supporto alla scuola/asili nido/centri estivi	<b>398</b>	<b>27.498</b>
<b>5. Iscrizioni alla scuola dell'infanzia</b> comunale e statale (3-6 anni)	<b>182</b>	<b>11.011</b>
<b>6. Iscrizione asili nido</b>	<b>320</b>	<b>18.055</b>
<b>7. Iscrizione asili fuori termine</b>	<b>24</b>	<b>3.983</b>
<b>8. Iscrizione centri estivi e campi solari</b>	<b>180</b>	<b>2.911</b>
<b>9. Presentazione documentazione vaccini</b>	<b>23</b>	<b>1.311</b>
<b>10. Imposta di soggiorno: Registrazione</b> e scelta locazioni ad uso turistico	<b>23</b>	<b>3.578</b>
<b>11. Imposta di soggiorno: Calcolo e pagamento</b> per strutture ricettive e locazioni turistiche	<b>56</b>	<b>527</b>
<b>12. Consultazione dati pratiche edilizie</b> piani urbanistici attuativi/interventi edilizi convenzionati	<b>659</b>	<b>180K</b>

## PORTALE DEI SERVIZI: UTILIZZO SERVIZI ONLINE

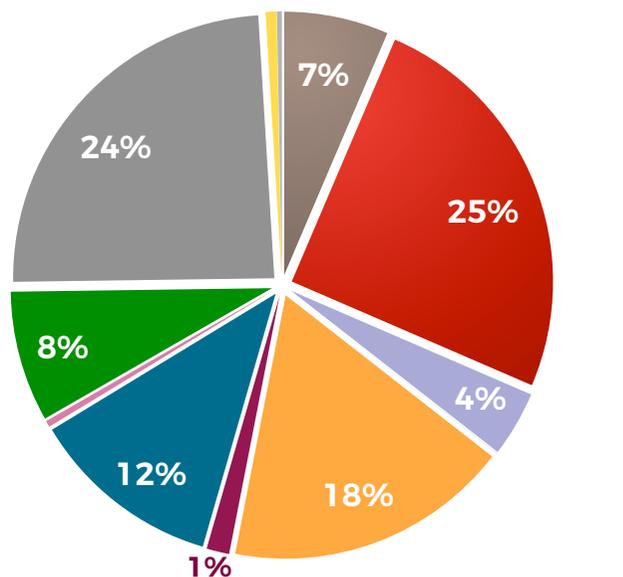
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità e salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Utilizzo **in aumento dell'8,3%**  
rispetto allo scorso anno



INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

# PORTALE DEI SERVIZI: RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA



- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Casa e patrimonio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sport e tempo libero

Anagrafe, stato civile e cittadinanza	202.816
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	196.777
Istruzione e formazione	142.987
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	96.326
Tributi	65.194
Ambiente e territorio	52.532
Arte, cultura, turismo	32.778
Lavoro, imprese e commercio	11.441
Casa e patrimonio	5.491
Trasporti e viabilità	3.173
Politiche sociali, disabilità, salute	2.471
Informazione e comunicazione	52
Sport e tempo libero	29

INCLUSI **PAGAMENTI** E **PRENOTAZIONI**

# PORTALE DEI SERVIZI: CONFRONTO UTILIZZO PER CATEGORIA



## Principali aumenti

- Casa e patrimonio
- Arte, cultura e turismo
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza



## Principali diminuzioni

- Tributi

Categoria servizi	2017	2018	Diff %
Ambiente e territorio	53.493	<b>52.532</b>	-1,8%
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	175.649	<b>202.816</b>	15,5%
Arte, cultura e turismo	23.632	<b>32.778</b>	38,7%
Casa e patrimonio	3.946	<b>5.491</b>	39,2%
Informazione e comunicazione	32	<b>52</b>	62,5%
Istruzione e formazione	127.136	<b>142.987</b>	12,5%
Lavoro, imprese e commercio	10.593	<b>11.441</b>	8,0%
Politiche sociali, disabilità, salute	-	<b>2.471</b>	-
Sicurezza del cittadino e pronto int.	96.682	<b>96.326</b>	-0,4%
Sport e tempo libero	7	<b>29</b>	314,3%
Trasporti e viabilità	2.912	<b>3.173</b>	9,0%
Tributi	75.721	<b>65.194</b>	-13,9%
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	180.063	<b>196.777</b>	9,3%
<b>Totale</b>	<b>749.866</b>	<b>812.067</b>	<b>+8,3%</b>

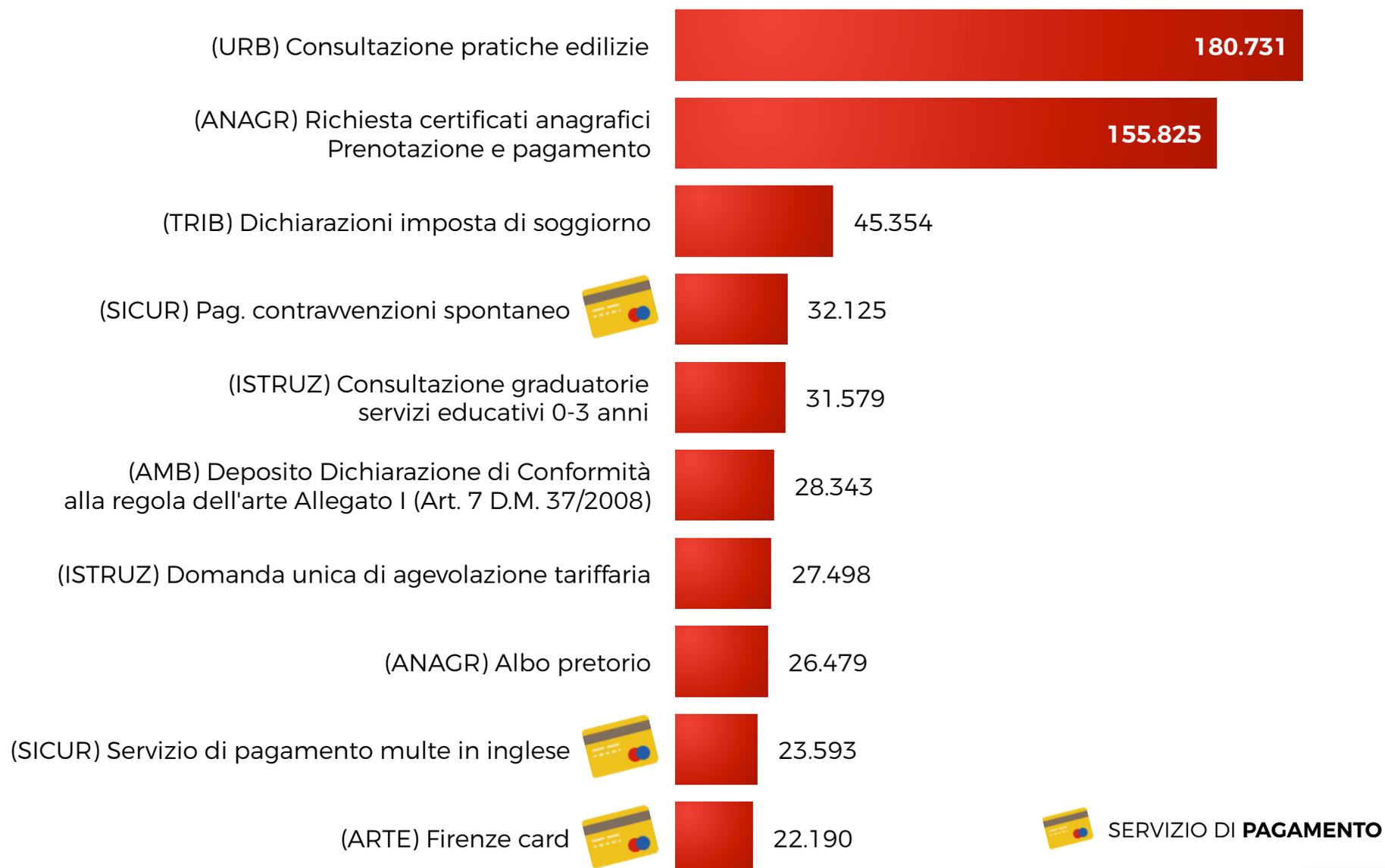
INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

## PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

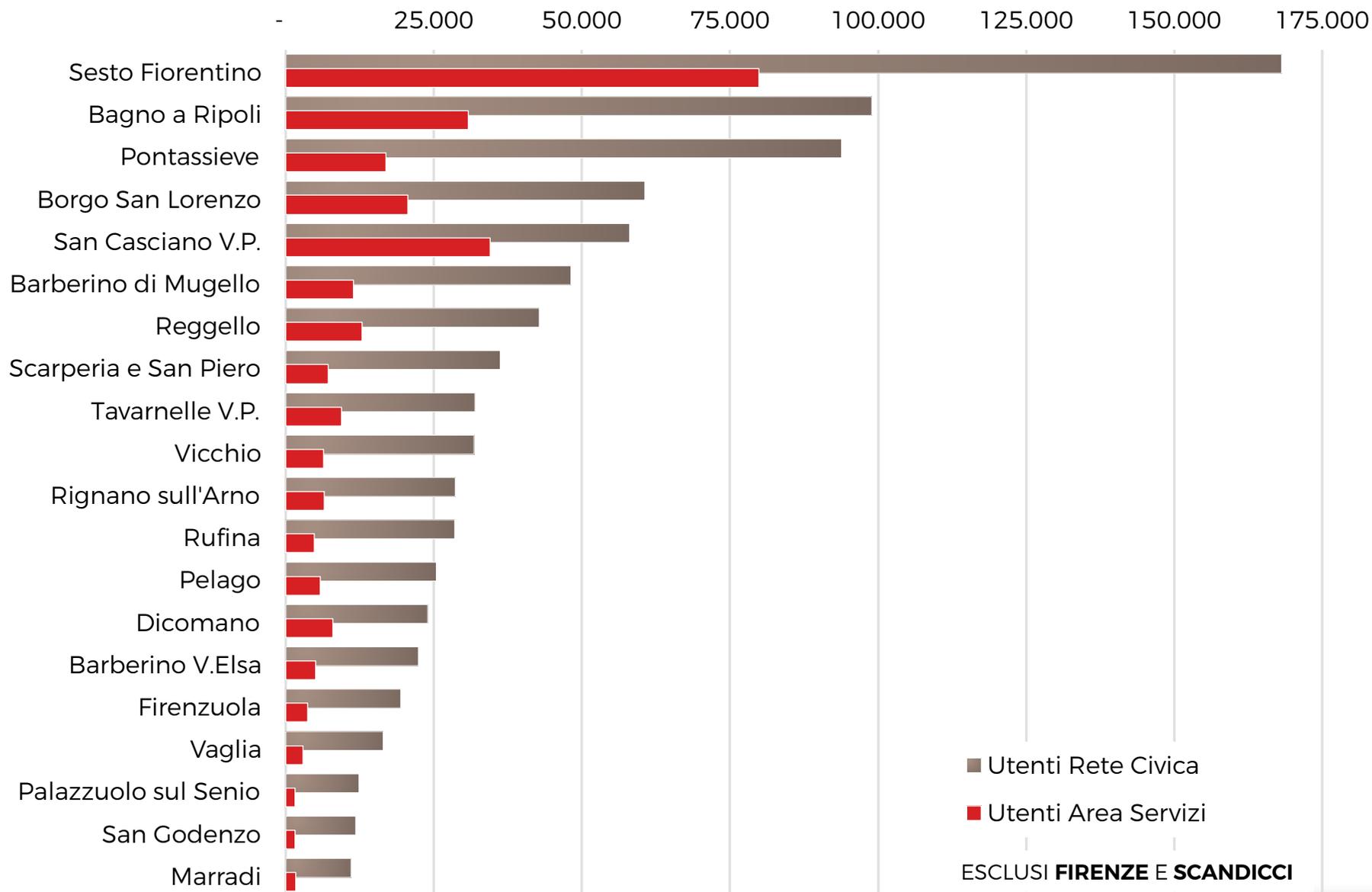
AMBIENTE E TERRITORIO	+2.181	Deposito Dichiarazione di Conformità a regola d'arte
	-3.431	Deposito progetto ristrutturazione impianto termico
ANAGRAFE E STATO CIVILE	+27.719	Richiesta certificati anagrafici
	-2.871	Albo pretorio
ARTE, CULTURA E TURISMO	+7.006	Pagamento Firenze Card
	+904	Biglietteria online Musei Civici fiorentini
<b>TUTTI IN AUMENTO</b>		
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	+7.751	Frequenza servizi educativi 0-3 anni
	+7.419	Domanda unica di agevolazione tariffaria
	-12.163	Attestazione pagamento servizi scolastici
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	+3.444	Pagamento multe in francese
	-1.553	Pagamento multe in inglese
TRIBUTI	+6.301	Dichiarazioni imposta di soggiorno
	-13.374	Dichiarazione TARI locazioni turistiche
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	+12.706	Consultazione pratiche edilizie

DISATTIVATO

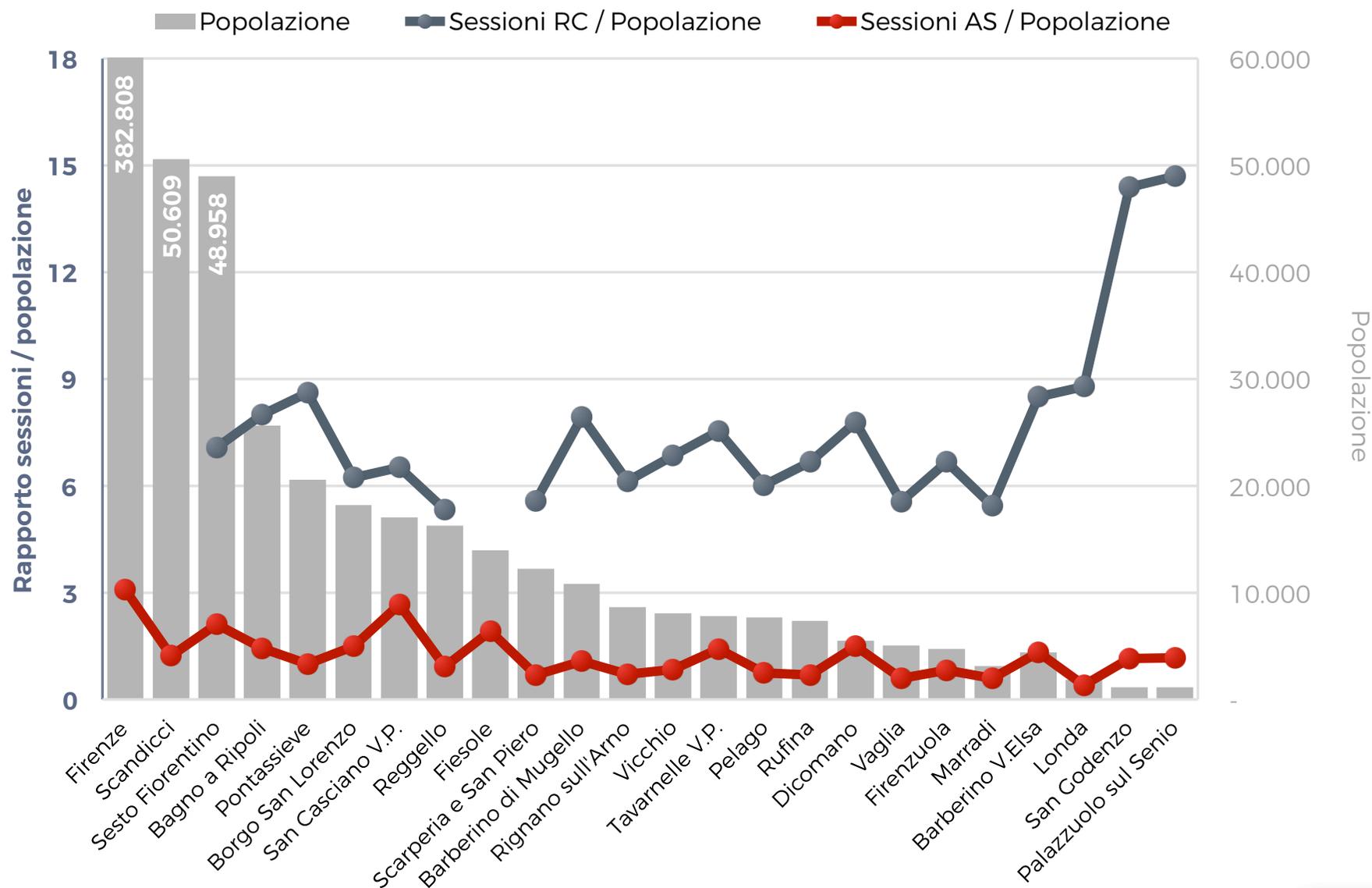
## PORTALE DEI SERVIZI: I 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



# UTENTI RETE CIVICA E AREA SERVIZI



# SESSIONI PER ABITANTE



# TECNOLOGIA E ORARI DI UTILIZZO\*

Cresce ancora l'utilizzo dei **dispositivi mobile** per la navigazione all'area servizi



Desktop

56%

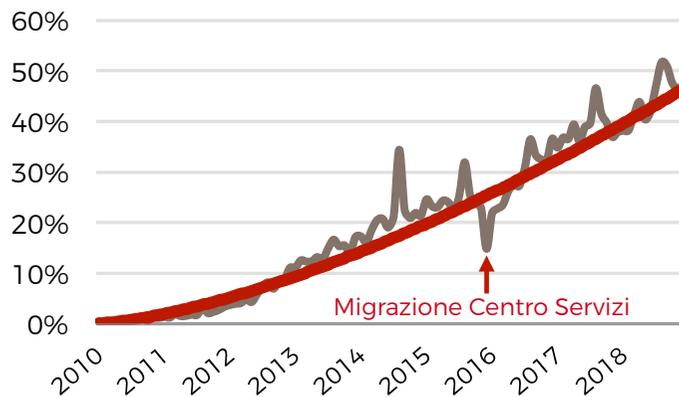


Smartphone e tablet

44%

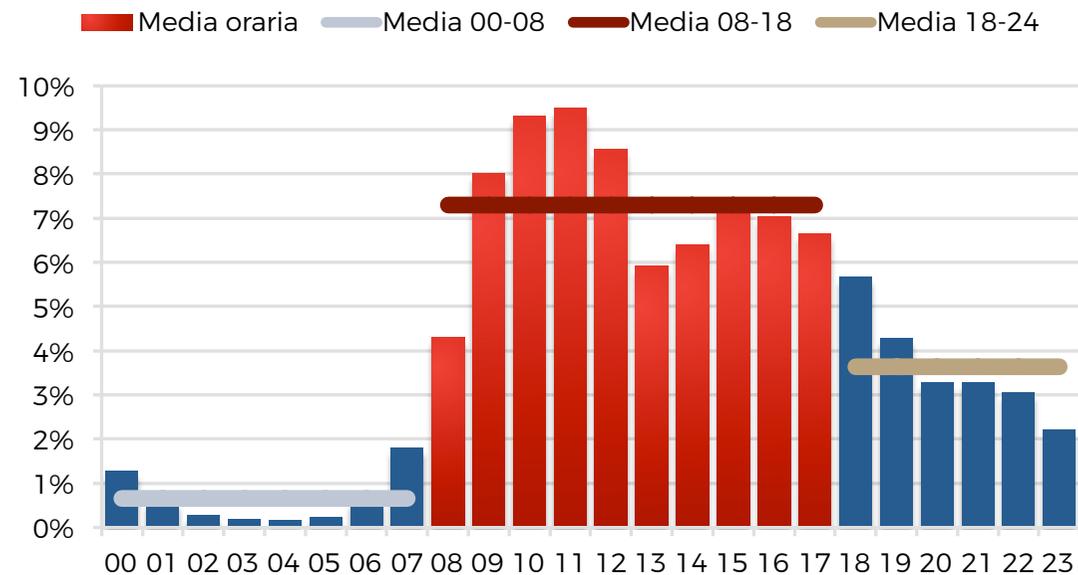


Trend quota mobile



Il **27%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero **fuori dagli orari di sportello**

Ripartizione utenti nelle ore del giorno

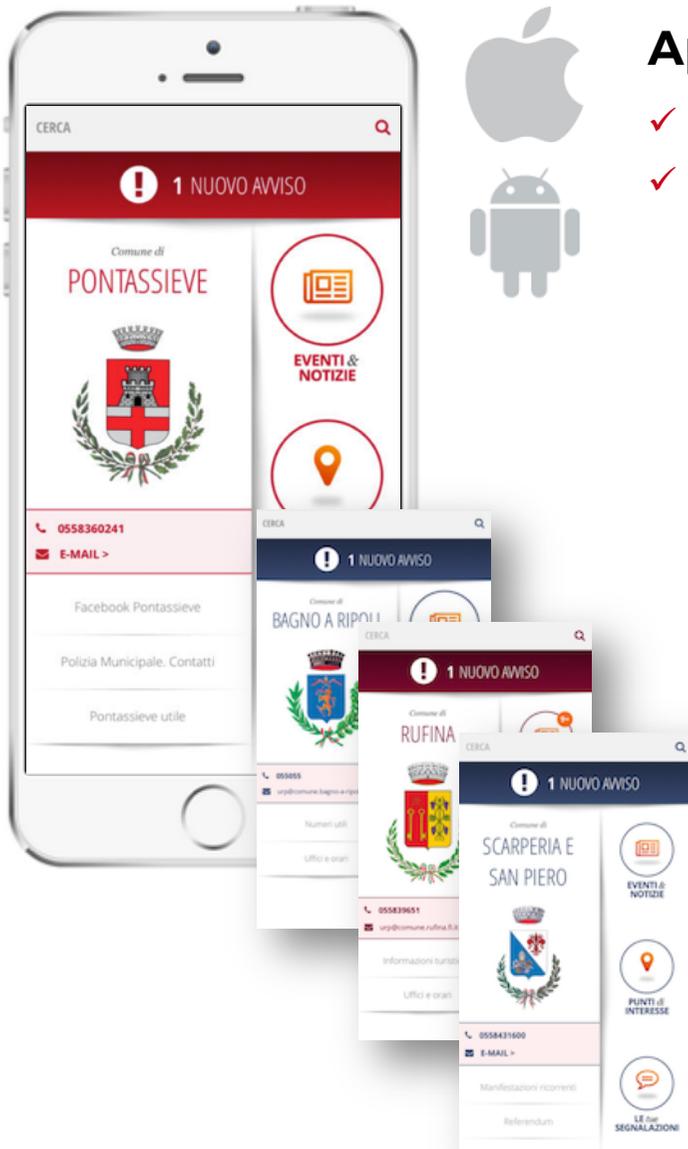


Media utenti/ora per fascia oraria

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
27	<b>301</b>	150

(\*) AREA SERVIZI FIRENZE Dati Google Analytics

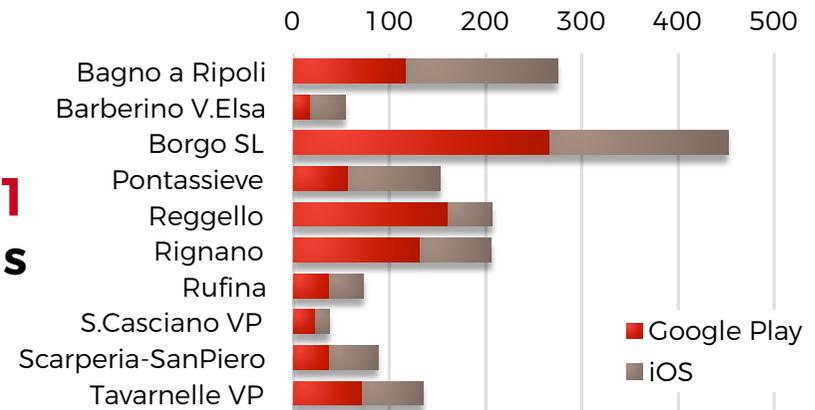
# APP RETI CIVICHE



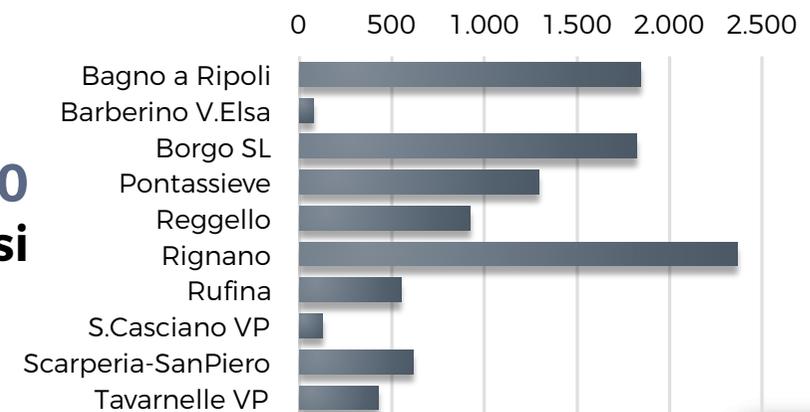
## App istituzionali per 11 comuni

- ✓ **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

**1.681**  
**downloads**

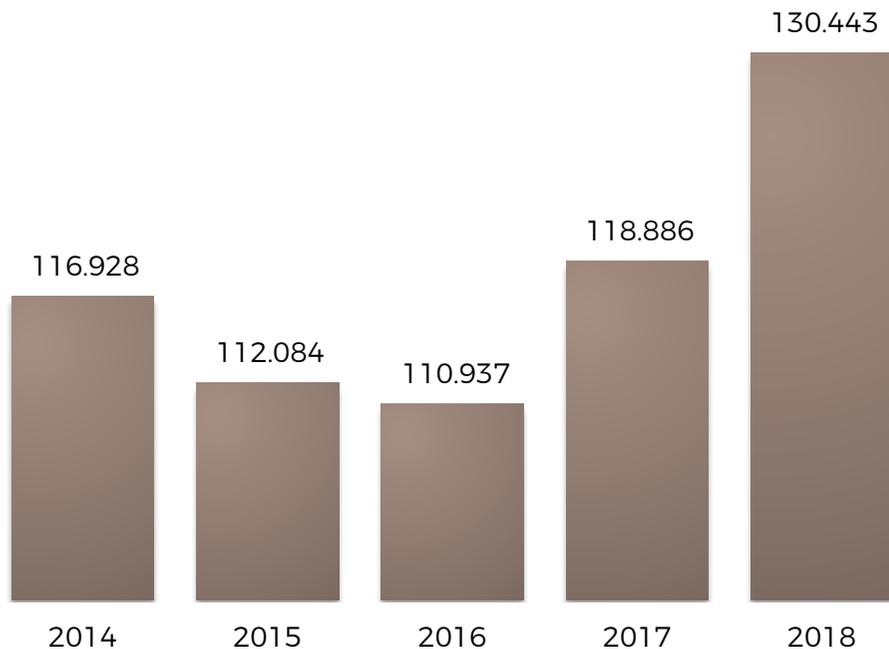


**10.000**  
**accessi**



# PAGAMENTI

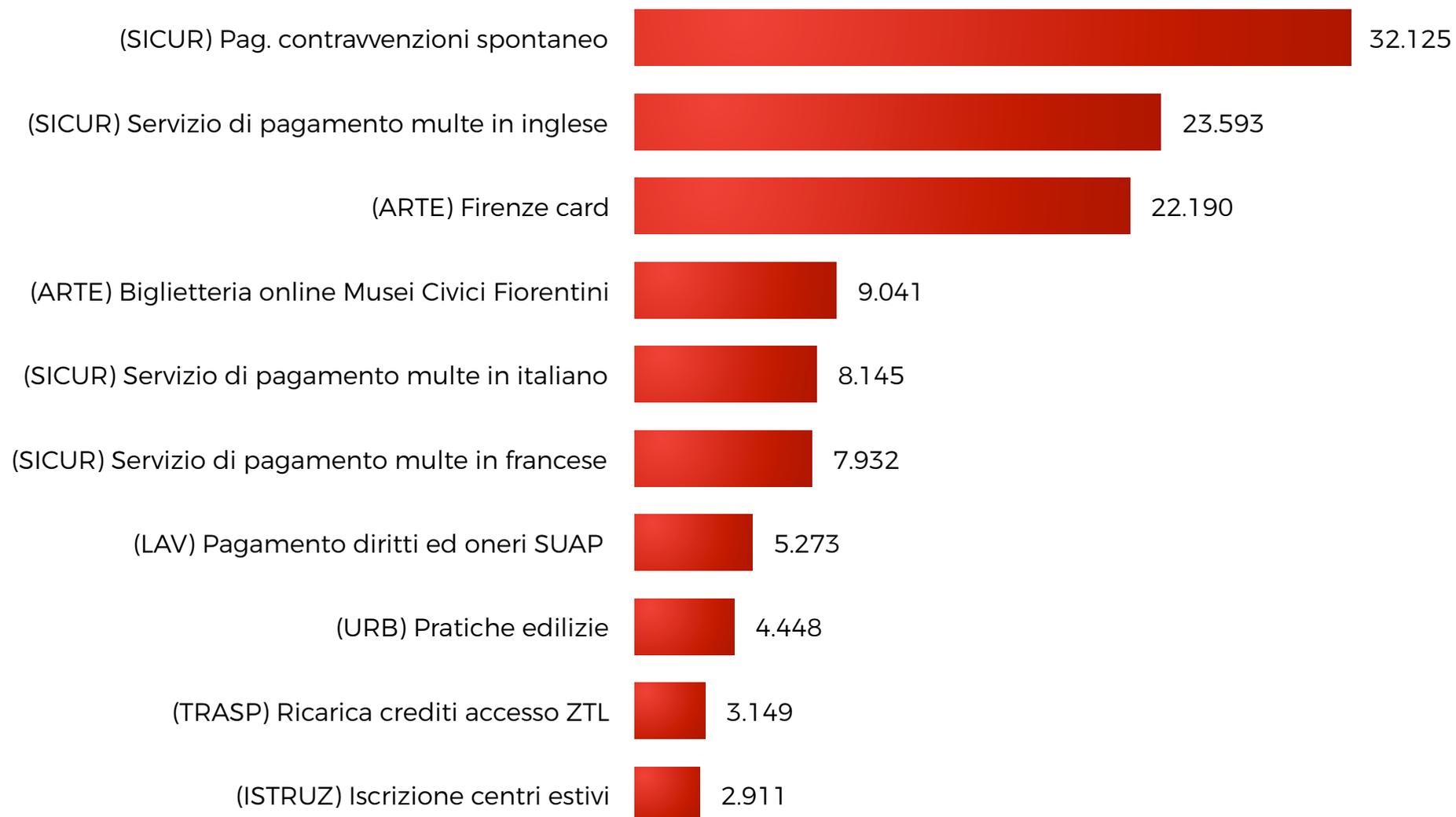
## OPERAZIONI



## IMPORTO TRANSATO (in mln €)



# 10 SERVIZI DI PAGAMENTO PIÙ UTILIZZATI



# SUPPORTO UTENTI CED ENTI

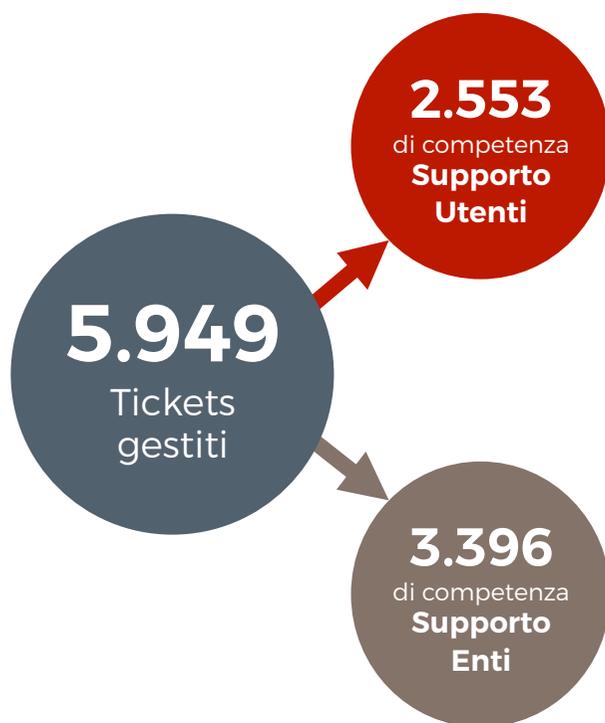
---



**99,6%** tickets risolti

# HELP DESK CST

Dal **1 gennaio** al **31 dicembre** sono stati gestiti quasi **6.000 tickets**



	Anno 2018
Aperto	-
Risolto - non di competenza	10
Risolto	2.543
<b>Tot Gestiti</b>	<b>2.553</b>

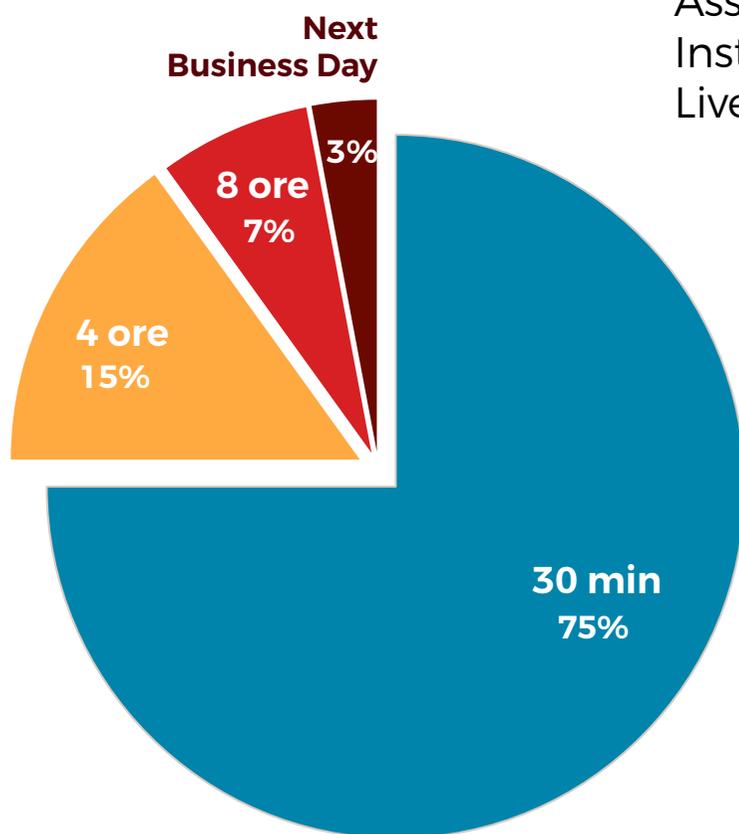
**100%**  
Risolti

	Anno 2018
Aperto	10
Risolto - non di competenza	42
Risolto	3.344
<b>Tot Gestiti</b>	<b>3.396</b>

**99,7%**  
Risolti

## SUPPORTO CED ENTI

Circa **3.200 interventi** nell'anno  +14%  
in **8 enti** (comuni/unioni)



### 30 MIN

Assistenza tecnica **ordinaria**  
Installazioni hw e sw, riconfigurazioni periferiche  
Livello difficoltà **basso**

### 4 ORE

Assistenza **ordinaria** e/o **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni hw e sw  
Livello difficoltà **medio/basso**

### 8 ORE

Assistenza **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni hw e sw  
Livello difficoltà **medio/alto**

### NEXT BUSINESS DAY

Assistenza tecnica **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni **complesse**  
Livello difficoltà **elevato**

## SONDE DI STATO DELL'ESERCIZIO



Nel corso del 2018 sono stati monitorati un totale di **14.847** tra **alert** e **warning** di cui **11.760** attraverso il nuovo sistema di monitoraggio **Zabbix** implementato a marzo.

	2017	2018	
	NAGIOS	NAGIOS	ZABBIX
GEN	676	<b>838</b>	
FEB	923	<b>1.075</b>	
MAR	1.130	<b>1.134</b>	
APR	1.712		<b>1.543</b>
MAG	2.483		<b>1.695</b>
GIU	1.148		<b>1.039</b>
LUG	1.551		<b>1.469</b>
AGO	1.149		<b>767</b>
SET	1.396		<b>828</b>
OTT	1.639		<b>1.453</b>
NOV	1.472		<b>974</b>
DIC	929		<b>1.992</b>
<b>TOTALE</b>	<b>16.208</b>	<b>3.047</b>	<b>11.760</b>

# SLA 2018

COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENTO
SLA.1	Tasso di <b>disponibilità</b> (uptime) dei sistemi <b>database</b> (CSDB1 e CSDB2)	99,0%	<b>99,98%</b>	<b>+0,99%</b>
SLA.2	Tasso di <b>disponibilità</b> (uptime) del sistema <b>lcms</b> (CSICMS)	98,50%	<b>100,00%</b>	<b>+1,50%</b>
SLA.3	Tempo max di risposta interna del servizio campione <b>non soggetto ad autenticazione</b> (rilevato mediante test Nagios/Zabbix wget)	7 ms	<b>7ms</b>	-
SLA.4	Tasso di <b>disponibilità</b> (uptime) del sistema di <b>portale dei servizi</b> (CSCMS)	98,50%	<b>99,99%</b>	<b>+1,49%</b>
SLA.5	Tasso di <b>accessibilità complessiva</b> del sistema (Media valori CSDB1, CSDB2, CSCMS, CSICMS, CSBO)	98,00%	<b>99,99%</b>	<b>+1,99%</b>
SLA.6	<b>Presenza in carico</b> della segnalazione	entro 1h lavorativa	<b>entro 1h lavorativa</b>	-
SLA.7	<b>Risposta</b> via mail o telefonica	entro 6h lavorative	<b>entro 6h lavorative</b>	-
SLA.8	<b>Intervento a seguito di segnalazione telefonica</b> sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	<b>entro 2h dalla comunicazione</b>	-
SLA.9	<b>Tempestiva e circostanziata comunicazione</b> agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti	entro 30' da avvio intervento	<b>entro 30' da avvio intervento</b>	-
SLA.10	<b>Comunicazione all'utenza</b> per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	<b>entro 60' da avvio intervento</b>	-
SLA.11	<b>Invio di report sui malfunzionamenti</b> che hanno determinato interruzioni del servizio contenente se noti i dettagli relativi la problematica rilevata	Ogni 6 mesi	<b>Ogni 3 mesi</b>	<b>Prestazione migliorativa</b>

**CONTACT  
CENTER**  
**055.055**

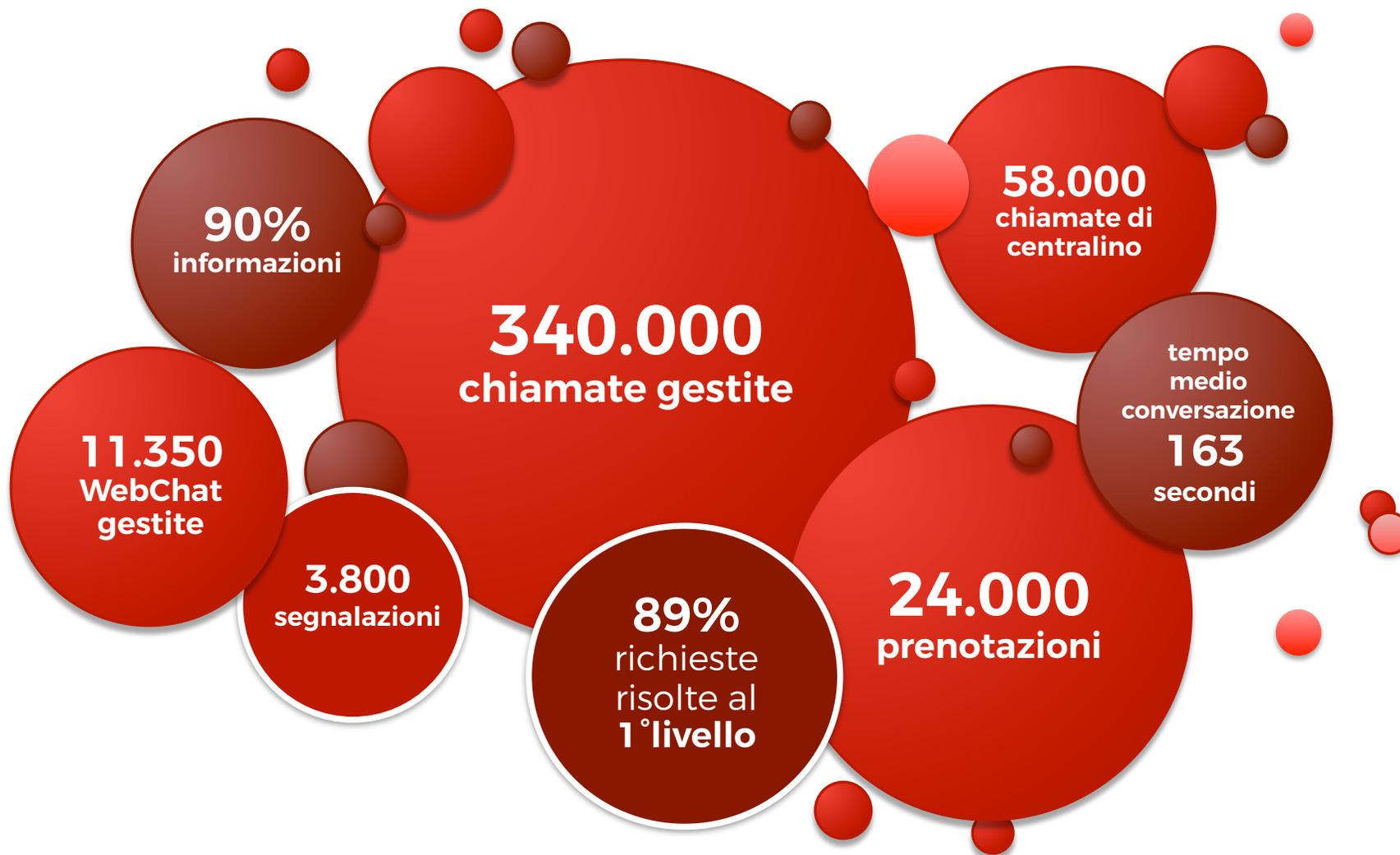


---

**340.000** chiamate, per l'**89%** risolte al 1° livello

**+8%**  
sul 2017

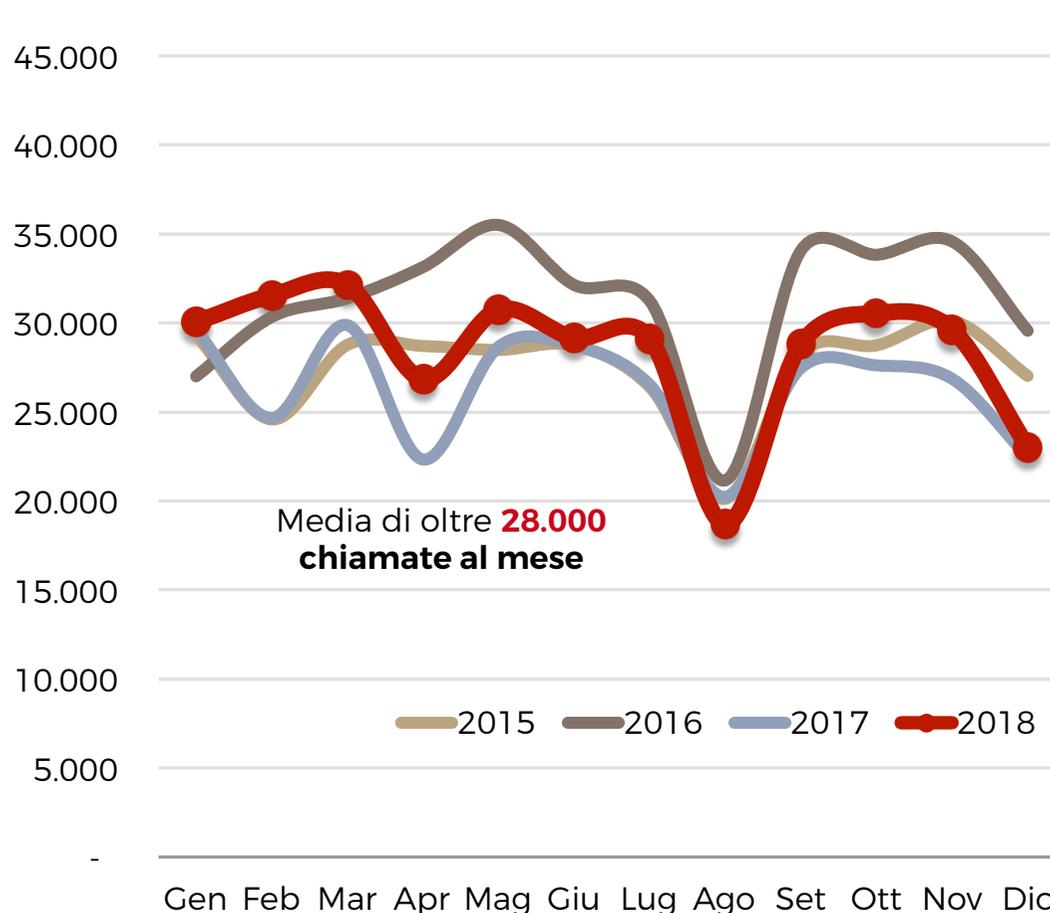
# CONTACT CENTER 055055



## CHIAMATE GESTITE

Nel 2018 Contact Center ha gestito **340.374 chiamate**

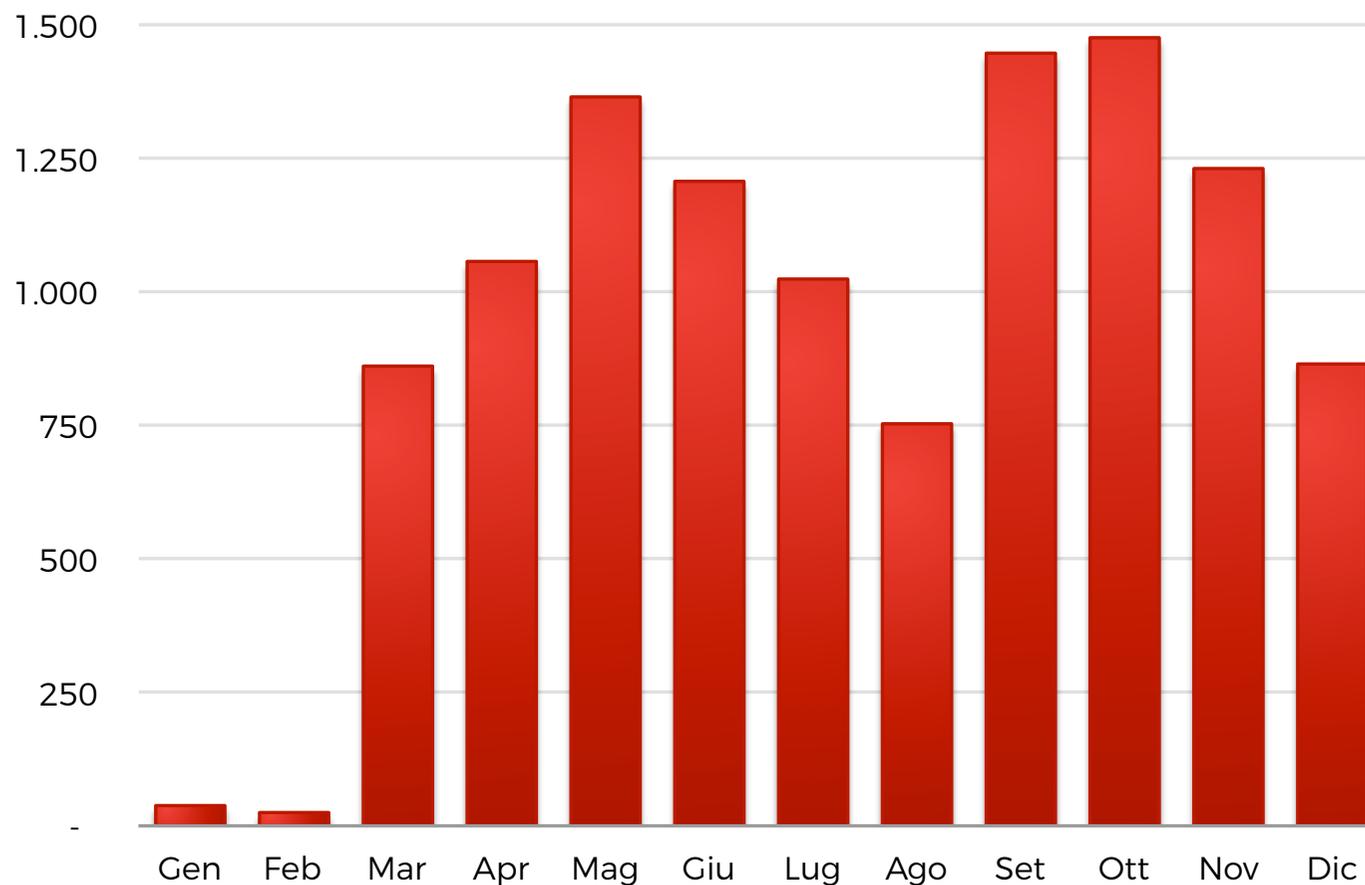
Il volume è **superiore dell'8%** rispetto al 2017, segno della piena entrata a regime della nuova gestione del servizio avvenuta lo scorso anno.



	2015	2016	2017	2018
Gen	29.342	27.019	29.596	30.044
Feb	24.583	30.351	24.663	31.555
Mar	28.777	31.394	29.880	32.147
Apr	28.712	33.144	22.332	26.846
Mag	28.489	35.510	28.665	30.752
Giu	28.739	32.137	28.729	29.165
Lug	26.407	31.242	26.528	29.143
Ago	20.124	21.164	20.241	18.704
Set	28.285	34.074	27.480	28.815
Ott	28.749	33.835	27.622	30.550
Nov	30.121	34.582	26.870	29.627
Dic	27.030	29.567	22.473	23.026
<b>Totale</b>	<b>329.358</b>	<b>374.019</b>	<b>315.079</b>	<b>340.374</b>

# WEBCHAT

Gestite attraverso il nuovo canale **11.349 richieste**, per una media di **1.130/mese** (dal mese di marzo)



Gen	38
Feb	25
Mar	861
Apr	1.057
Mag	1.365
Giu	1.207
Lug	1.024
Ago	753
Set	1.447
Ott	1.476
Nov	1.231
Dic	865
<b>Totale</b>	<b>11.349</b>

## CONTACT CENTER 055055 SECONDO LIVELLO

Il **team del 2° livello** opera secondo procedure consolidate per gestire diverse tipologie di attività :



### INBOUND

#### Gestione delle richieste in arrivo con modalità multicanale

- Chiamate trasferite dal 1° livello
- Risoluzione case assegnati dal 1° livello
- Gestione e-mail pervenute a [inforiscossione@comune.fi.it](mailto:inforiscossione@comune.fi.it)



### BACKOFFICE

#### Gestione delle pratiche relative a richieste pervenute tramite i servizi online:

- Rateizzazioni → invio bollettini e piani di ammortamento
- Accessi agli atti, Annullamenti, Revisioni
- Gestione fasi esecutive



### OUTBOUND

#### Gestione campagne di chiamate verso cittadini

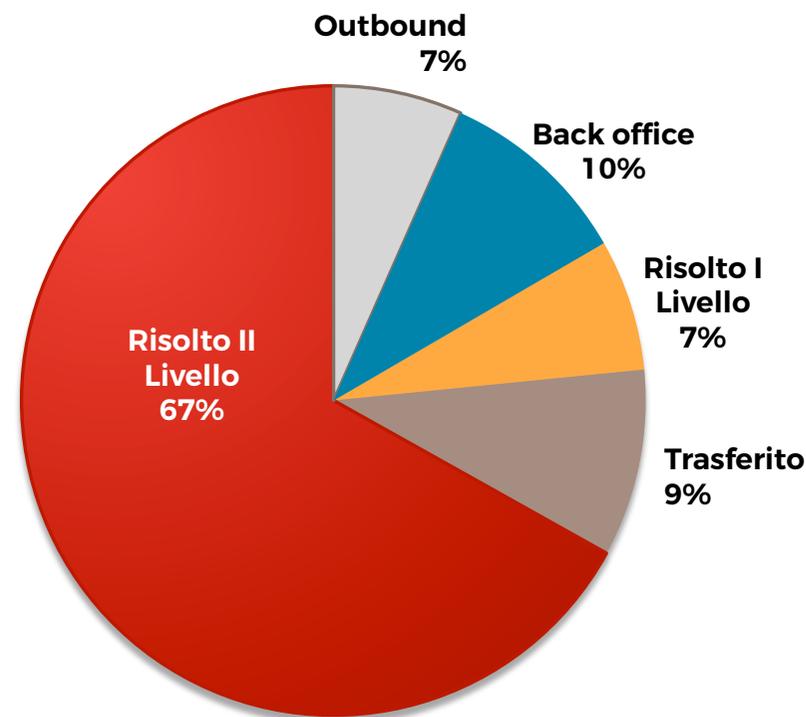
- Su nominativi forniti dagli uffici
- Su campioni di cittadini che si sono rivolti allo 055055 perché intestatari di atti inviati
- Con indagini di follow-up per riscontro pagamenti
- Effettuate con cadenza tri/quadrimestrale

## CONTACT CENTER 055055 SECONDO LIVELLO

### RISCOSSIONE COATTIVA 2018

**29.041 casi gestiti**  +104%

- 1.940 outbound
- 1.966 risolti 1° livello
- 2.796 trasferiti
- 2.901 back office
- 19.438 risolti 2° livello



### PREVISIONI 2019

Dal 2019 si stima un notevole **incremento** nel numero dei casi gestiti per l'introduzione del **nuovo servizio IDS** (in/out bound)



compensato dall'incremento delle risorse impiegate al 2° livello e creazione gruppo lavoro **multi-skill**.

## CONTACT CENTER 055055 SECONDO LIVELLO

### ISTRUZIONE (2018)

**~1.800 contatti gestiti**

Ultimi 2 mesi anno



### PREVISIONI 2019

Dal 2019 **consolidamento servizio continuativo di contatto outbound** di supporto agli Uffici per la Riscossione ordinaria

Gestione contatti	Totale
Utenti da contattare ad inizio Campagna	1.756
N° chiamate effettuate	4.480
Utenti Contattati (al netto dei 21 utenti senza numero di telefono)	1.735
Media di chiamate effettuate per contatto	2,58
Contatti Chiusi con esito	1.393
Contatti Chiusi senza esito	363
Contatti non chiamati per assenza di recapito telefonico	21
Incidenza di contatti chiusi con esito rispetto al totale	79,3%
Incidenza di contatti chiusi senza esito rispetto al totale	20,7%
Percentuale di completamento campagna	98,8%
Percentuali utenti non contattati per mancanza di recapito telefonico	1,2%

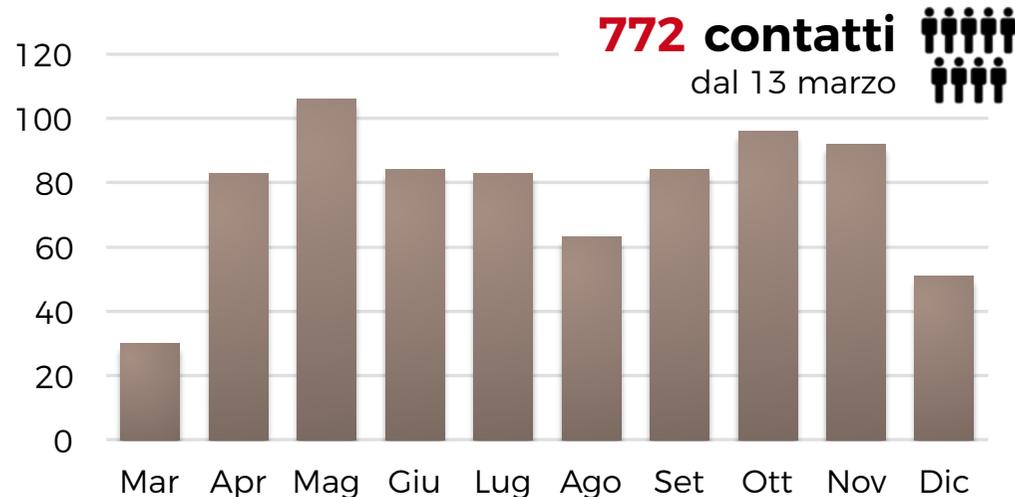
# SPORTELLO IN.SI.DE OSMANNORO



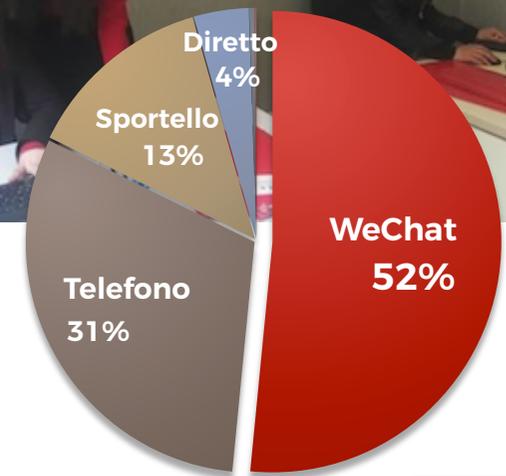
Il progetto consiste nella creazione di uno **Sportello** “**informativo-consulenziale**” per **intervenire** su specifiche problematiche per migliorare le condizioni di **vivibilità, sicurezza, informazione ed integrazione** dell’area dell’**OSMANNORO**.

Il progetto nasce dalla riflessione sviluppata da parte di:

- **Regione Toscana**
- Comuni di **Firenze, Campi Bisenzio** e **Sesto Fiorentino (capofila)**
- **Questura** di Firenze
- **Associazioni** dei cittadini cinesi



Più della metà dei contatti attraverso **WeChat**



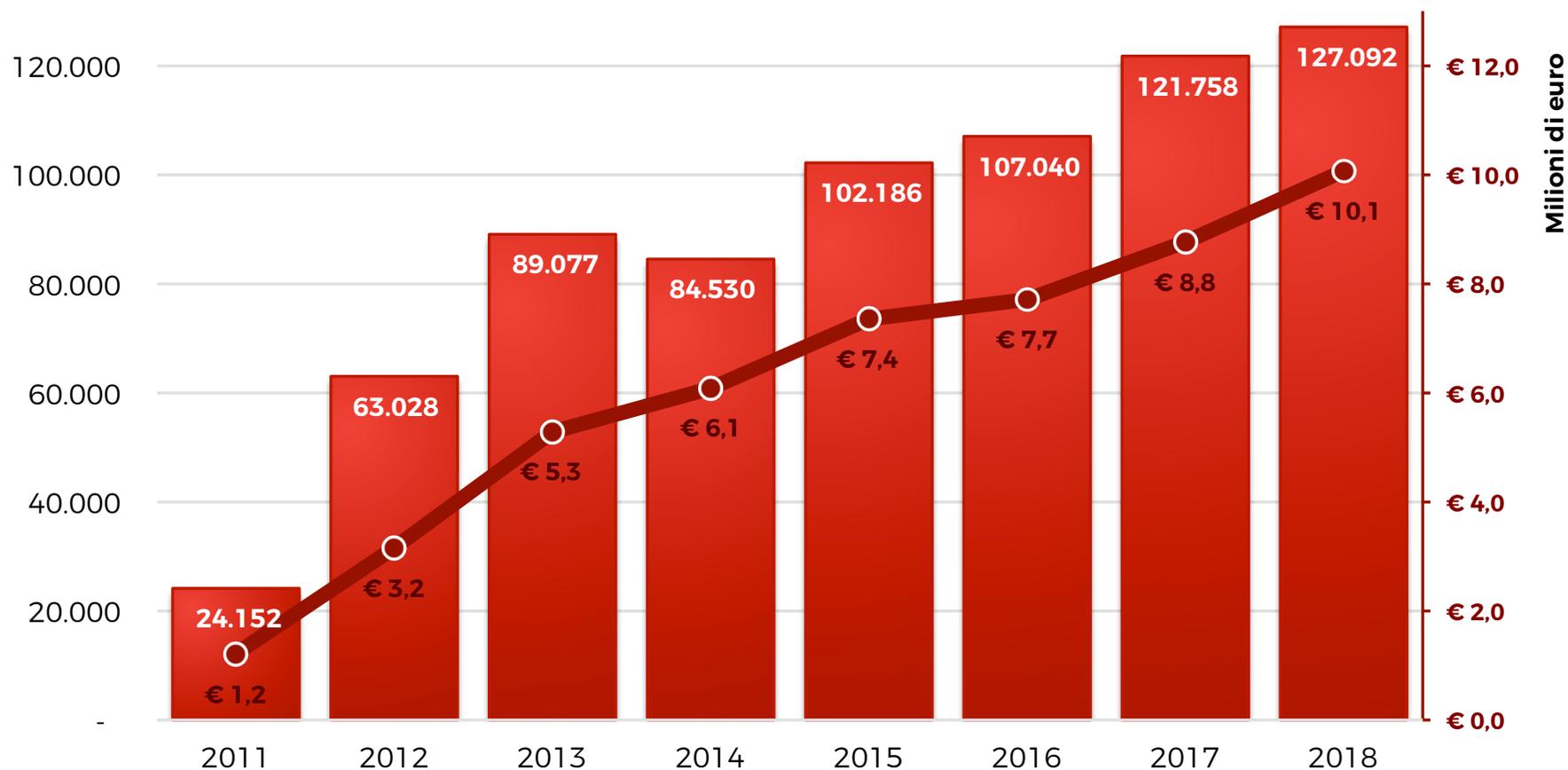
# FIRENZE CARD



Novità 2018: Firenzecard **Restart**

**+4%**  
sul 2017

## VOLUME VENDITE DALL'AVVIO DEL PROGETTO



**718.863 card**  
vendute da avvio

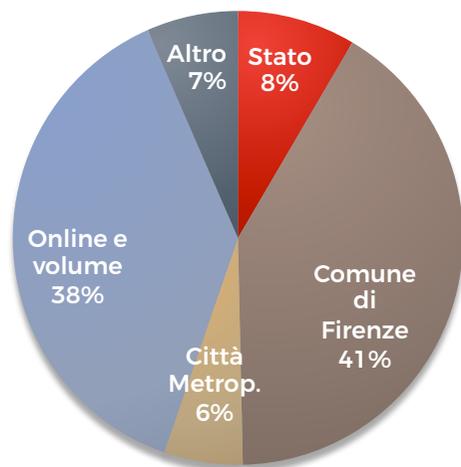
**49,6 milioni €**  
valore complessivo

Nel **2018**:

- **+5.334 vendite** rispetto al 2017 ↑ +4%
- **+1,3 mln€ di incasso** ↑ +15%

# DISTRIBUZIONE E CANALE DI VENDITA

## DISTRIBUZIONE DA INIZIO ANNO



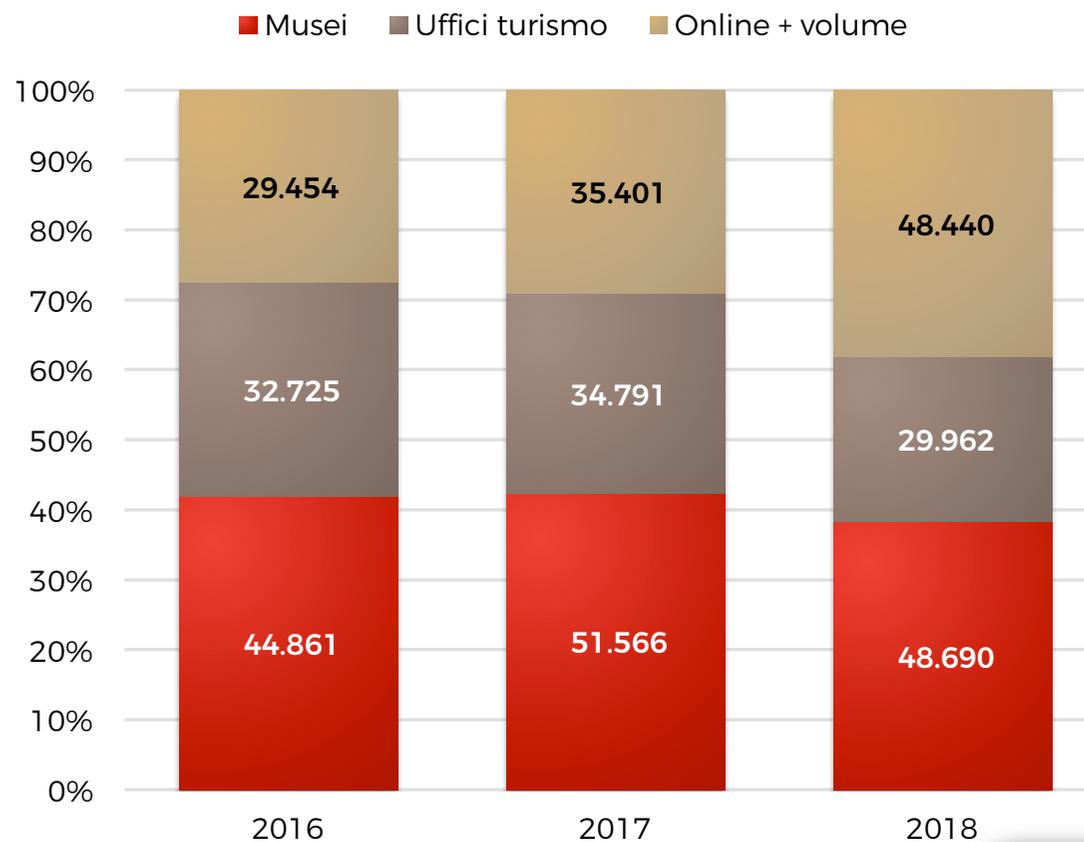
## DISTRIBUZIONE NEI PUNTI VENDITA

Punto vendita	Vendite	%
Infopoint turistico Stazione	22.774	28,8%
Museo di Palazzo Vecchio	22.448	28,4%
Palazzo Strozzi	8.354	10,6%
Infopoint turistico Cavour	7.188	9,1%
Museo Santa Maria Novella	6.123	7,7%
Galleria degli Uffizi	3.944	5,0%
Palazzo Pitti	3.605	4,6%
Museo del Bargello	3.243	4,1%
Museo 900	435	0,6%
Destination Florence	402	0,5%
Cappella Brancacci	377	0,5%
Museo Stefano Bardini	161	0,2%

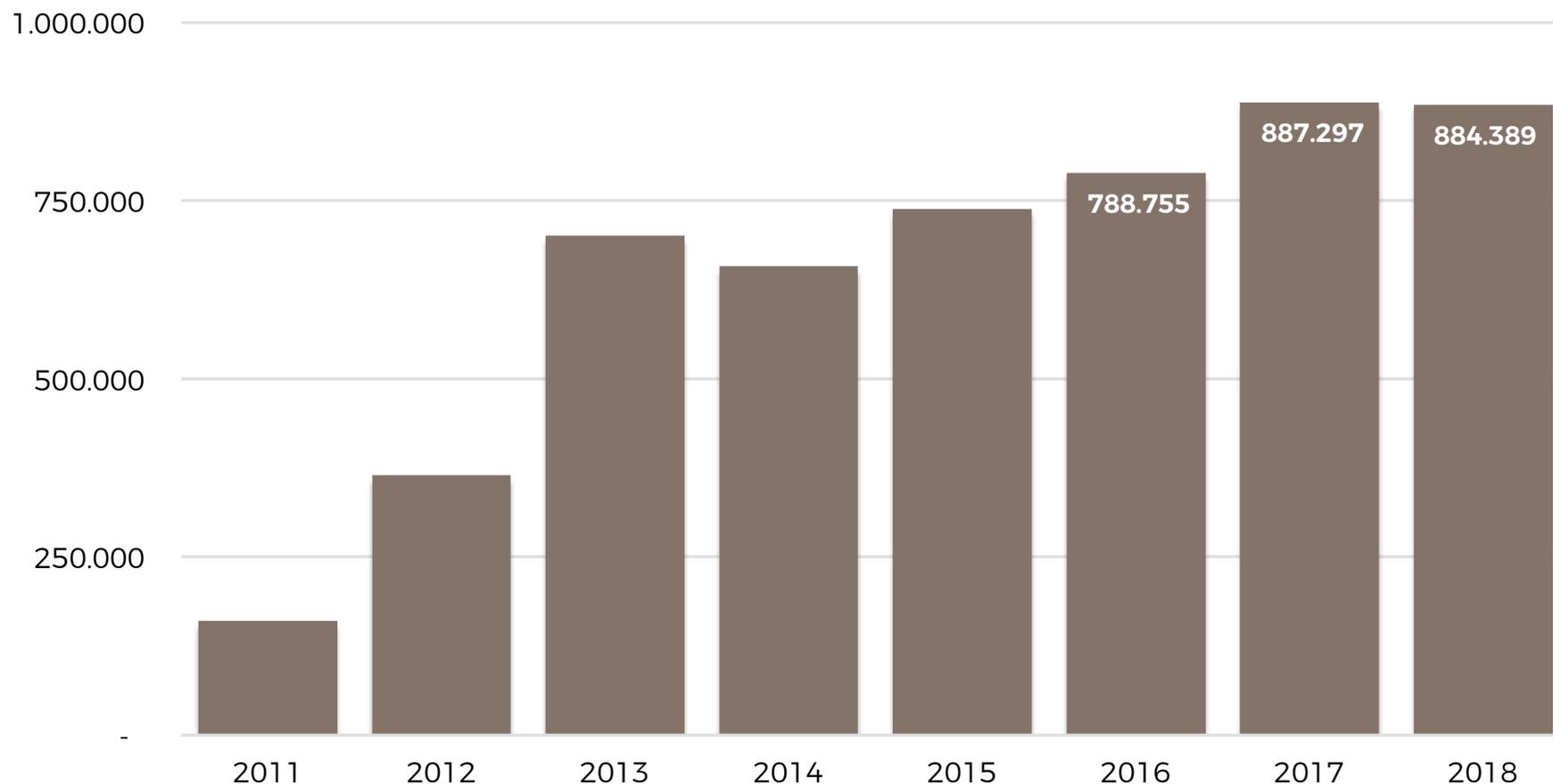
## CANALE DI VENDITA

Rispetto al 2017 **aumenta notevolmente l'acquisto online**, la cui quota passa da 29 a **38%**.

L'acquisto presso i musei scende dal 42 al **38%**, mentre gli uffici del turismo da 29 a **24%**.



## VOLUME DI INGRESSI DALL'AVVIO DEL PROGETTO



Superati i  
**5 milioni di ingressi**  
dall'avvio

- **884.389** nel **2018**
- **-2.908** rispetto al 2017 **↓ -0,3%**
- **+24.684 minori** **↑ +34%**

## TOP TEN MUSEI

ANNO 2017: **887.297** ingressi

	Museo	Ingressi	% tot
1	Galleria degli Uffizi	101.454	11,4%
2	OPA (Cupola, battistero, campanile, cripta, museo)	98.515	11,1%
3	Galleria dell'Accademia	96.165	10,8%
4	Palazzo Pitti cumulativo	76.689	8,6%
5	Museo di Palazzo Vecchio	73.067	8,2%
6	Santa Croce	51.257	5,8%
7	San Lorenzo	48.388	5,5%
8	Museo di Santa Maria Novella	44.140	5,0%
9	Cappelle Medicee	43.754	4,9%
10	Museo Nazionale del Bargello	34.154	3,8%
<b>Totale Top10</b>		<b>667.583</b>	<b>75,2%</b>

ANNO 2018: **884.389** ingressi

	Museo	Ingressi	% tot
1	Galleria degli Uffizi	104.864	11,9%
2	Galleria dell'Accademia	100.691	11,4%
3	OPA (Cupola, battistero, campanile, cripta, museo)	94.744	10,7%
4	Museo di Palazzo Vecchio	71.871	8,1%
5	Palazzo Pitti cumulativo	69.595	7,9%
6	Santa Croce	54.722	6,2%
7	San Lorenzo	47.980	5,4%
8	Cappelle Medicee	44.714	5,1%
9	Museo di Santa Maria Novella	44.456	5,0%
10	Museo Nazionale del Bargello	35.590	4,0%
<b>Totale Top10</b>		<b>669.227</b>	<b>75,7%</b>

I 10 musei preferiti dai visitatori sono **gli stessi** dell'anno 2017 e rappresentano oltre i **3/4 degli ingressi complessivi**.

Dal mese di ottobre viene conteggiato solo il primo ingresso per il gruppo Uffizi, dato che rende non omogenea la comparazione con l'anno precedente.

# APP E CARD VIRTUALE



**24.485**  
APP DOWNLOADS

-  **USA** 39,2%
-  **Italia** 10,3%
-  **Francia** 8,9%
-  **UK** 6,3%
-  **Spagna** 4,7%

4,7  
★★★★★

Totale: 61



**18.148**  
CARD VIRTUALI  
generate dall'app



**ACQUISTO ONLINE**  
32.786, 36% del totale

**50,5%**  
**53%**  
nell'ultimo trimestre

**5,8**  
ingressi  
medi



**17.767**  
CARD FISICHE



**49,5%**

**7,0**  
ingressi  
medi

## FIRENZECARD RESTART - I PRIMI DATI

### Riattiva la tua Firenzecard con Restart

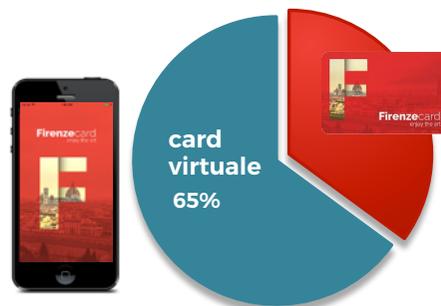
Con Restart puoi aggiungere ulteriori 48 ore alla tua card per visitare i musei che non sei riuscito a vedere.

**Novità 2018**  
(dal 17 dicembre)



- Permette di **aggiungere ulteriori 48 ore** alla Firenzecard scaduta
- Utilizzabile solo tramite **Firenzecard app** iOS o Android
- Accesso ai musei che **non sono stati visitati** con la Firenzecard "madre"
- **Acquistabile entro 12 mesi** dall'acquisto della Firenzecard "madre"
- Costo **28,00 euro**

Il **65%** delle restart  
"proviene" da card in  
**formato digitale**



Il **75%** delle restart viene attivato  
contestualmente alla scadenza della  
card, utilizzando quindi i vantaggi della  
Firenzecard per 5 giorni consecutivi

### I più visitati con Restart

Museo di Santa Maria Novella	La Specola
Palazzo Medici Riccardi	Museo Casa Dante
Cappelle Medicee	Fondazione Zeffirelli
Galleria dell'Accademia di Firenze	Museo degli Innocenti
Basilica San Lorenzo	Museo di Palazzo Vecchio
Casa Buonarroti	Museo di San Marco
Basilica di Santa Croce	Museo Ebraico
Biblioteca Medicea Laurenziana	Museo Ferragamo
Cappella Brancacci	Museo Galileo
Battistero di San Giovanni	Museo Horne

# PROVENIENZA DELL'ACQUIRENTE ONLINE

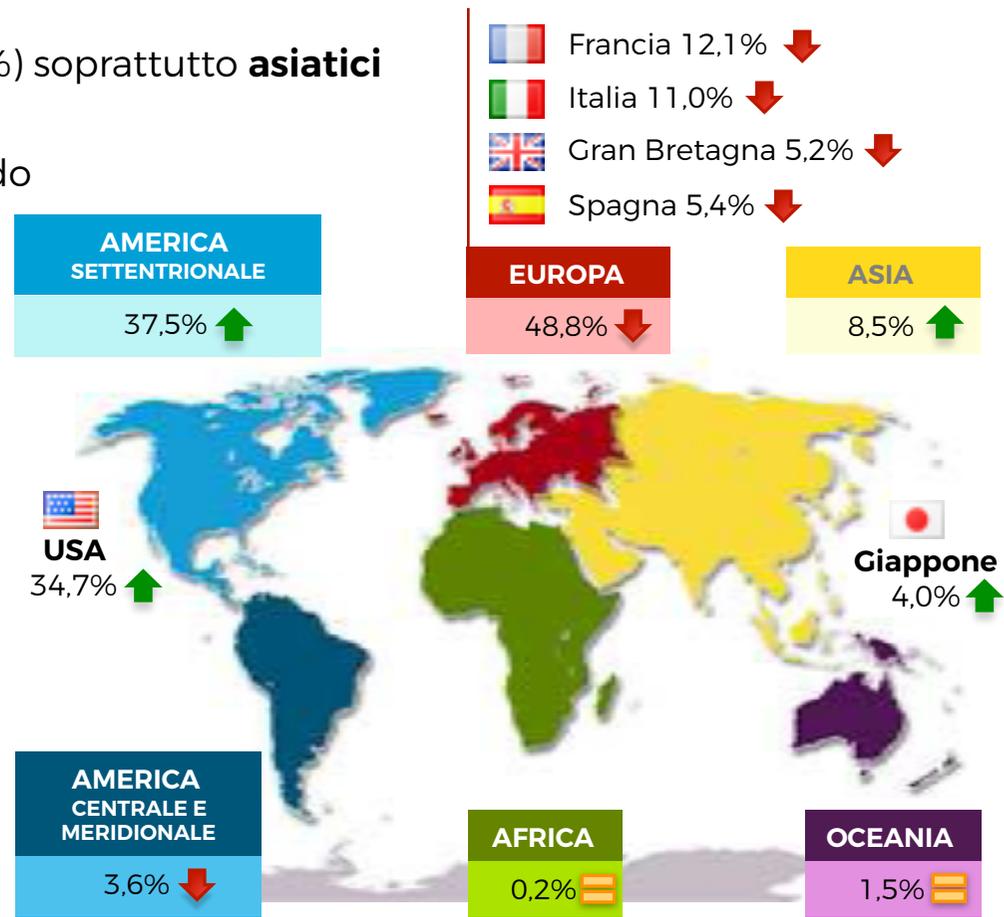
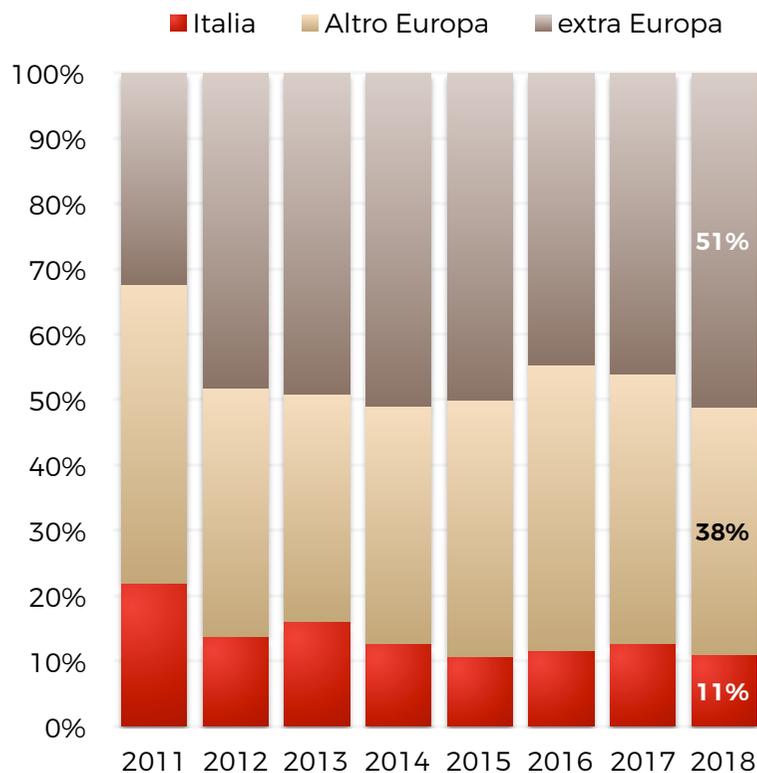
Incoming **in aumento da tutti i paesi**, ma con diversa distribuzione rispetto al 2017

I turisti **italiani**, pur aumentando di circa 1.000 unità, passano dal 12,6% all'**11%**

La quota del turismo **europeo** non nazionale, che in termini numerici aumenta di circa 3.000 unità, passa dal 53,8% al **48,8%**

Netto incremento per i **paesi extra-UE** (+5%) soprattutto **asiatici**

Italia **11%**  |  **89%** Resto del mondo



DISTRIBUZIONE AREE DI PROVENIENZA (QUOTE)

## IMPOSTA DI SOGGIORNO IDS

- Avvio (2011) con il **Comune Firenze** 
- Dati ad oggi del Comune di Firenze:
  - **2.300** strutture accreditate
  - Oltre **7 mila locazioni** (primi in Italia ed accordo con **Airbnb**)
  - Dichiarazioni mensili con iter completo **online**
  - Introiti per le casse del Comune circa **40 milioni di euro** anno



- **Altri riusatori**



Comune **Bagno a Ripoli**



Comune **Fiesole**



Comune **Figline e Incisa Valdarno**



**Unione Montana dei Comuni del Mugello**

(Barberino di Mugello, Borgo S. Lorenzo, Firenzuola, Dicomano, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Scarperia e San Piero, Vicchio)



**Unione dei Comuni Valdarno e Valdisieve**

(Londa, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rufina, San Godenzo)

## IDS EVOLUZIONE APPLICATIVA

- Nel corso del 2018 è stato avviato il **progetto di evoluzione** della piattaforma attuale assieme al **Comune di Firenze**
- Tale implementazione garantirà anche il rispetto di quanto previsto dagli **adempimenti legge regionale 86/2016** in merito alle Comunicazione Locazioni
- La soluzione verrà condivisa attraverso tavoli di lavoro con gli **altri comuni riusatori** che beneficeranno delle nuove funzionalità



# MUSEI CIVICI FIORENTINI



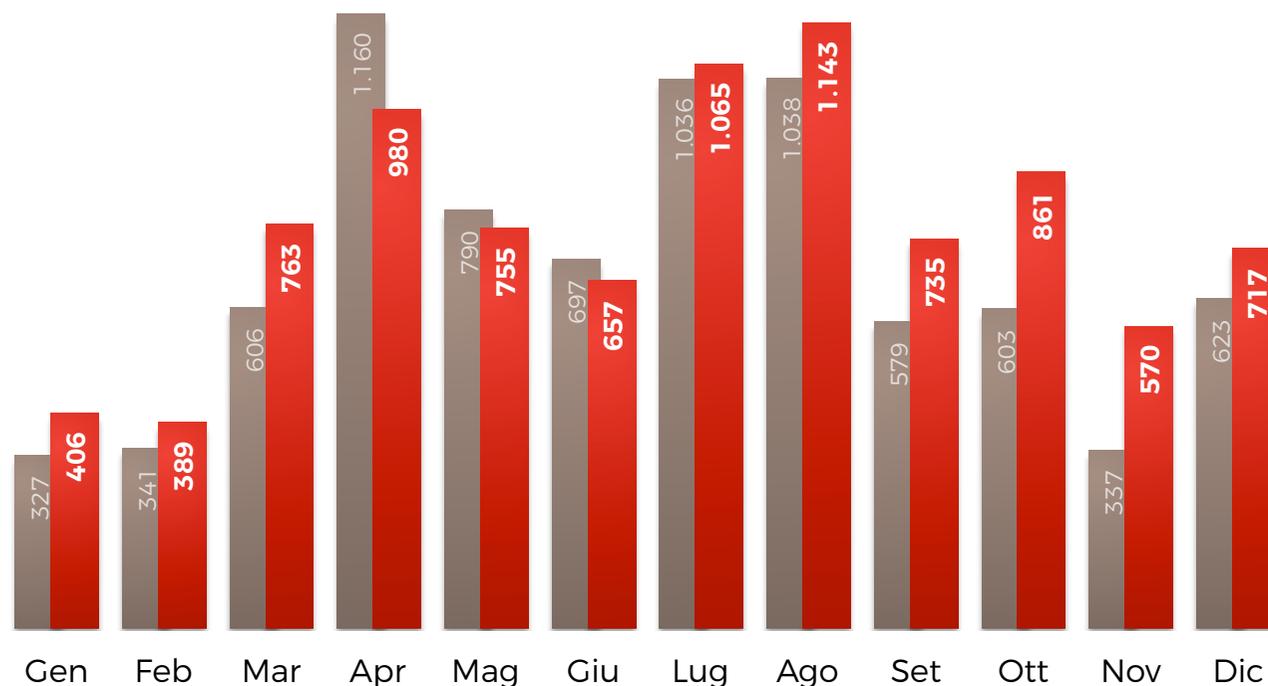
---

Verso i **10.000 acquisti online** annuali

# ACQUISTI ONLINE



■ 2017 ■ 2018



↑ +11%

9.041

transazioni

310.835,88€

importo transato

↑ +19%

# BIGLIETTI E INCASSO PER MUSEO (NO PREVENDITA)



**+35%**

Museo di Palazzo Vecchio

**23.851** biglietti  
**282.698,00€**



**+79%**

Museo Novecento

**323** biglietti  
**2.451,90€**



**-57%**

Cappella Brancacci

**1.402** biglietti  
**8.615,60€**



**+68%**

Museo Stefano Bardini

**69** biglietti  
**368,70€**



**+27%**

Santa Maria Novella

**1.721** biglietti  
**12.966,80€**

# **SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI**



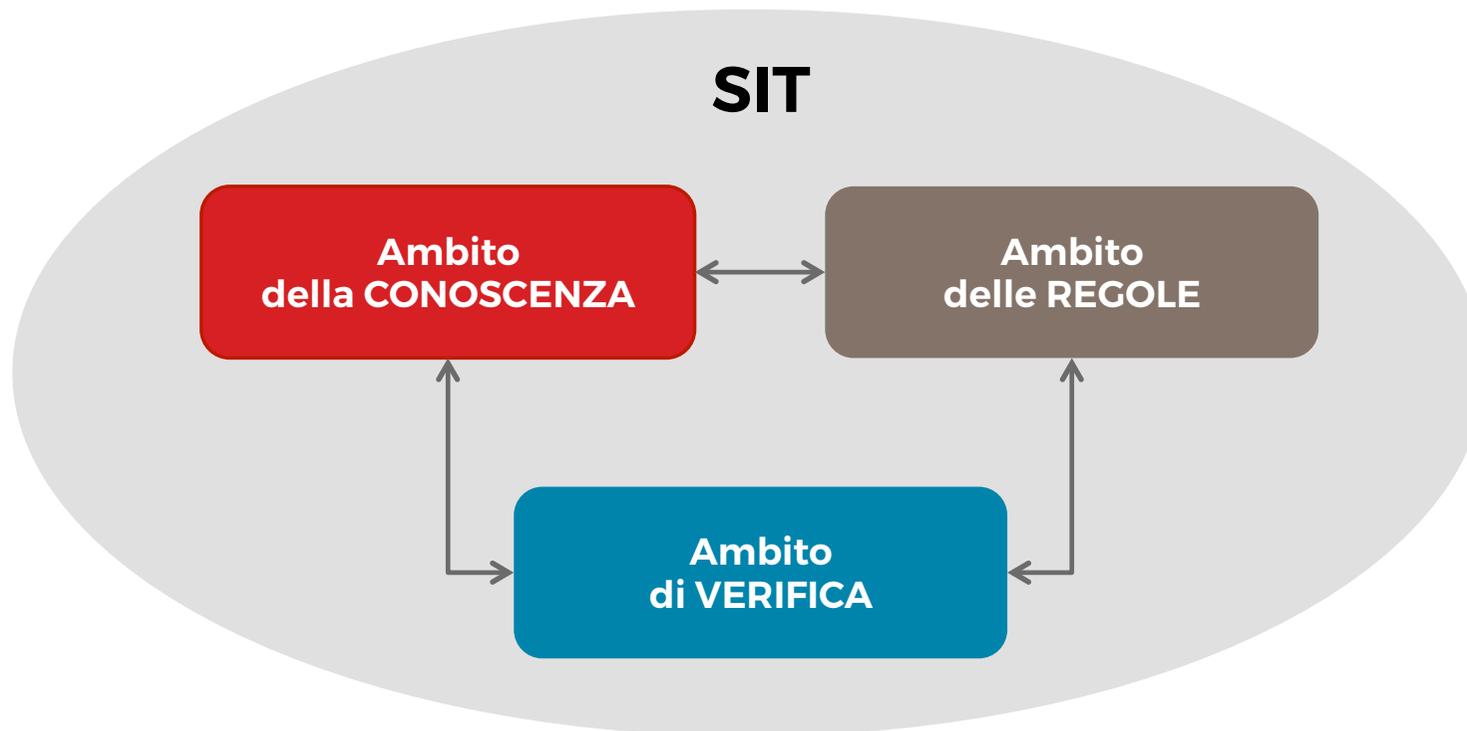
---

Principali ambiti di attività

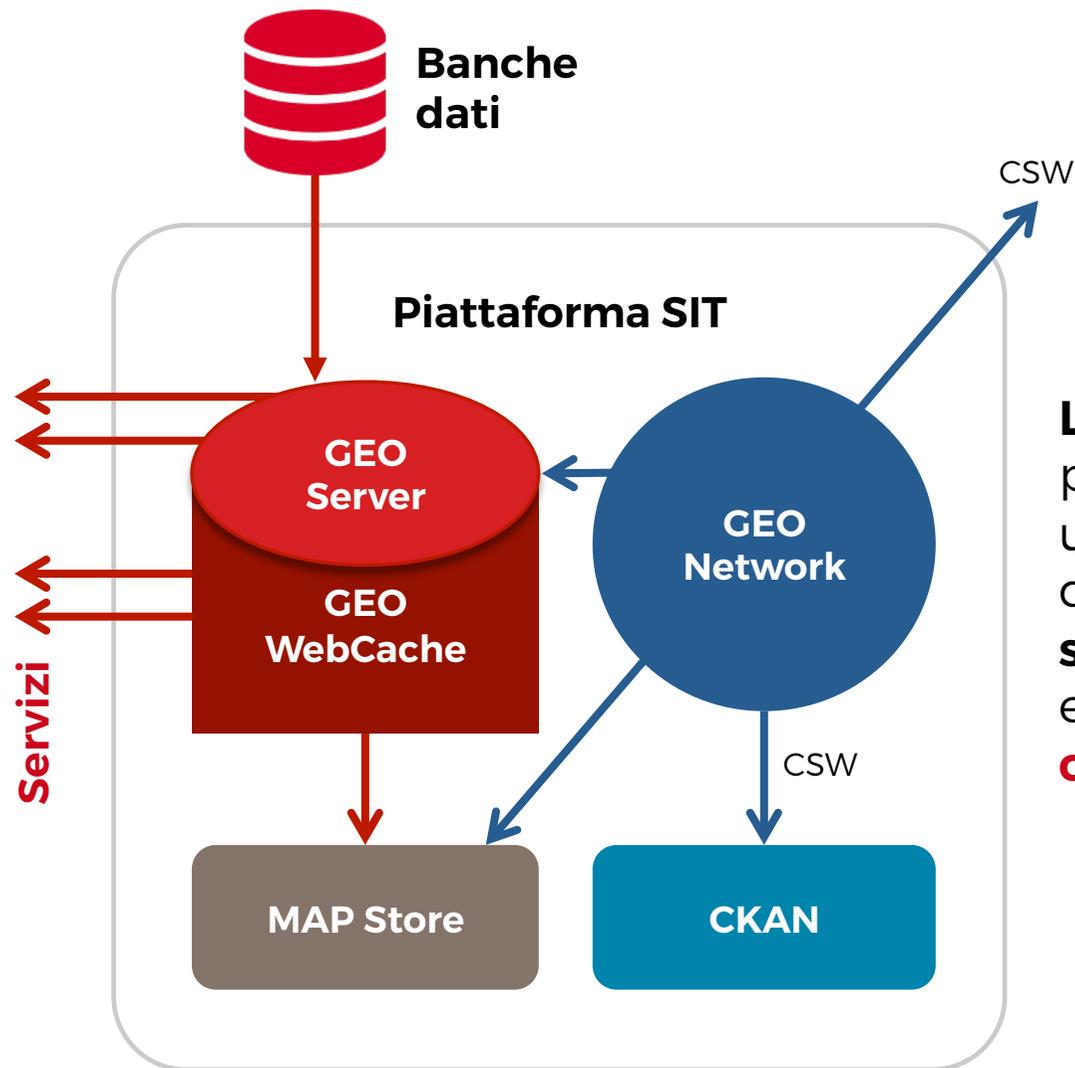
## IL SIT

Il **Sistema Informativo Territoriale** nella pubblica amministrazione rappresenta un fondamentale strumento di **supporto al governo del territorio**.

Schematicamente al suo interno possono essere riconosciuti tre ambiti principali utili per attivare un circuito virtuoso:



# ARCHITETTURA INTEGRATA DEI DATI TERRITORIALI



**Linea Comune** ha realizzato per il Comune di Firenze una piattaforma standard di gestione e fornitura di **servizi geografici 100% Open** e progettata per **garantire il completo riuso** in altri comuni.

## PUNTI DI FORZA DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma così progettata permette la costituzione di un **sistema informativo** :

- **a basso costo**

Adottando esclusivamente strumenti Open Source non si sostengono spese per canoni o licenze  
Il riuso consente inoltre di ammortizzare costi di manutenzione e di gestione

- **scalabile**

La solida piattaforma di base può accogliere dati georeferenziati di qualsiasi ambito ed essere adattata alle varie esigenze

- **tecnologicamente avanzato**

Progettato per governare la complessità di un grande comune, consente anche ai comuni più piccoli di fruire di un livello tecnologico altrimenti difficilmente raggiungibile

# ENTI ADERENTI

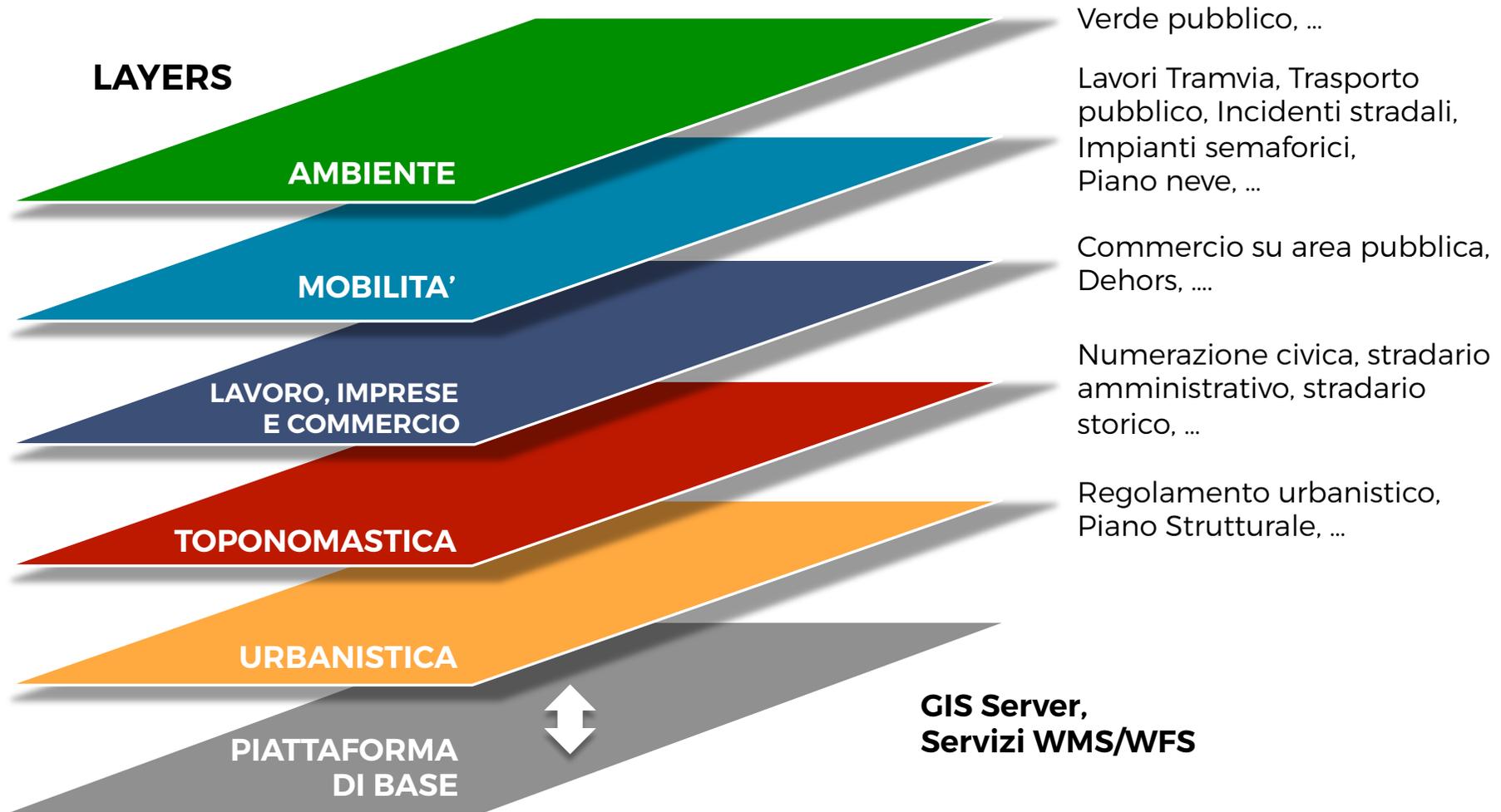


## EFFETTUATE PER I NUOVI ENTI:

- **Ristrutturazione del SIT**  
mediante adozione della banca dati geo-relazionale
- **Realizzazione della piattaforma tecnologica**  
per la pubblicazione di servizi ed applicazioni geografiche

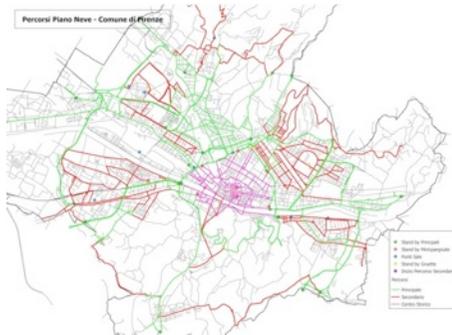
# AMBITI DI APPLICAZIONE

Solo alcuni degli innumerevoli ambiti di applicazione



# ESEMPI

## MOBILITA'

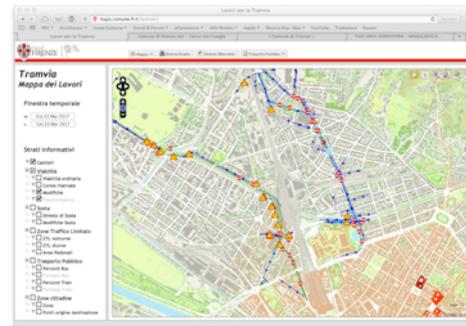


### PIANO NEVE

WebApp a supporto degli organi di intervento

**Percorsi** principali e secondari

**Punti** di posizionamento sale, spargisale, gruette

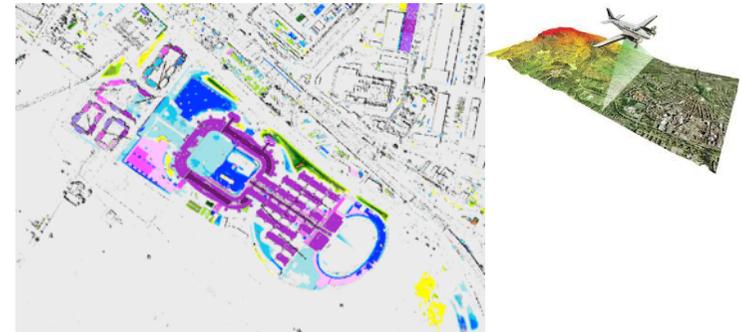


### LAVTRAM

Gestione delle **variazioni alla mobilità** per presenza dei cantieri

Utilizzata anche per individuare le **attività economiche penalizzate** dai lavori, ai fini degli **sgravi fiscali sulla TARI**

## URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI



### INDIVIDUAZIONE AREE TRASFORMATE NEGLI ULTIMI 10 ANNI

Comparazione dei dati **LIDAR 2007-2017** per l'individuazione delle aree che hanno subito trasformazioni (lavori pubblici, interventi di edilizia, variazioni di verde pubblico)

# PROGETTI E ATTIVITA' DI SVILUPPO

---





**Il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione.**

**ENTI COINVOLTI**



Comune di **Firenze**



**Città Metropolitana** di Firenze

IN PROSPETTIVA :



Comune di **Bagno a Ripoli**



**Unione Mugello**

ADERENTI :

**TUTTI**

**STIMA DI VOLUMI E PRESTAZIONI DEL SISTEMA DI PAGAMENTO**



Entrate del Comune di Firenze :  
**500-600 mln€**

**IPOTIZZANDO (ottimisticamente) :**

- **100€** importo medio transazione
- **360** gg dell'anno escluse festività
- **12** ore del giorno più probabili
- transazioni **equidistribuite** nei giorni dell'anno

**Posteitaliane**

**8:00-20:00**



# SVILUPPO FIRENZECARD APP + RESTART

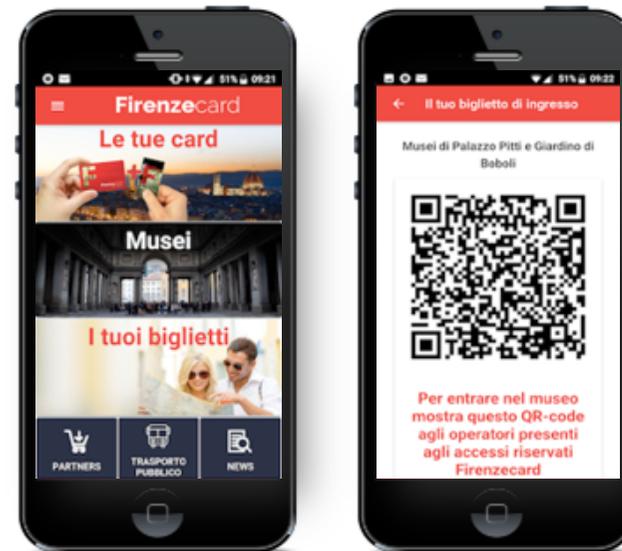


Realizzazione **app** ibride per Android e iOS tramite il framework **Ionic 2+** (Angular&Cordova)

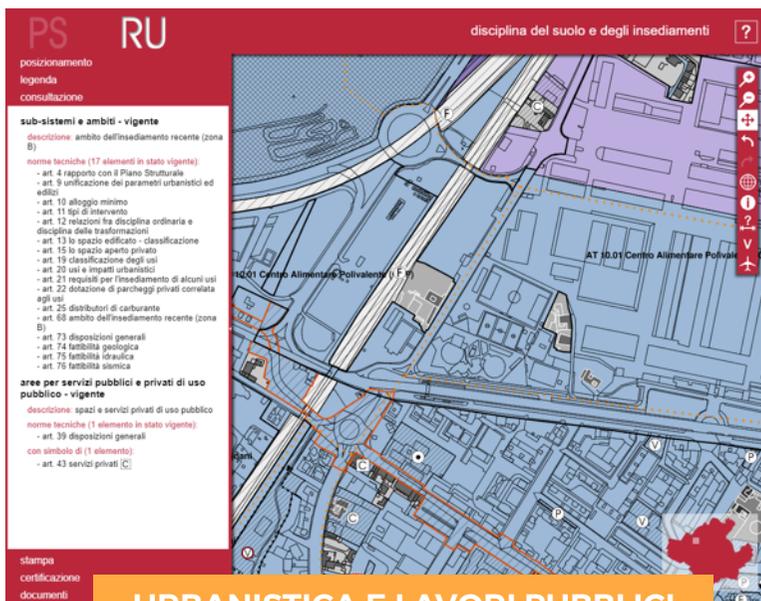


## Firenzecard App

- **gestione card** acquistate
- generazione dei **qr-code** per l'ingresso ai musei
- **mappa** off-line
- Firenzecard **restart**



# PROGETTI PONMETRO: WebRU



**URBANISTICA E LAVORI PUBBLICI**



## COMUNE DI FIESOLE

Regolamento urbanistico



## COMUNE DI FIRENZE

Piano Strutturale  
Regolamento urbanistico  
Piano Regolatore  
Piani Storici



## UNIONE DEI COMUNI DEL MUGELLO

Piano Strutturale Intercomunale



## UNIONE COMUNI DEL CHIANTI

Piano Operativo Comunale di  
Tavarnelle Val di Pesa



## UNIONE DEI COMUNI V. ARNO E V. SIEVE

Regolamento Urbanistico  
(Pelago, Pontassieve, Londa, Rufina, S. Godenzo)

# PROGETTI PONMETRO: SIVeP e PEA

## SIVeP



COMUNE DI  
**FIESOLE**



COMUNE DI  
**FIRENZE**



COMUNE DI  
**SCANDICCI**

## PEA FE-BO



COMUNE DI  
**BAGNO A RIPOLI**



COMUNE DI  
**FIESOLE**



COMUNE DI  
**FIRENZE**



COMUNE DI  
**SCANDICCI**



COMUNE DI  
**SESTO FIORENTINO**



UNIONE DEI COMUNI  
DEL **MUGELLO**

## PEA Dematerializzazione



COMUNE DI  
**BAGNO A RIPOLI**



COMUNE DI  
**FIESOLE**



COMUNE DI  
**FIRENZE**



COMUNE DI  
**SCANDICCI**



COMUNE DI  
**SESTO FIORENTINO**



ENTI COINVOLTI O INTERESSATI

## PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' SPECIALISTICHE



### UFFICIO DI PIANO COMUNE DI SCANDICCI

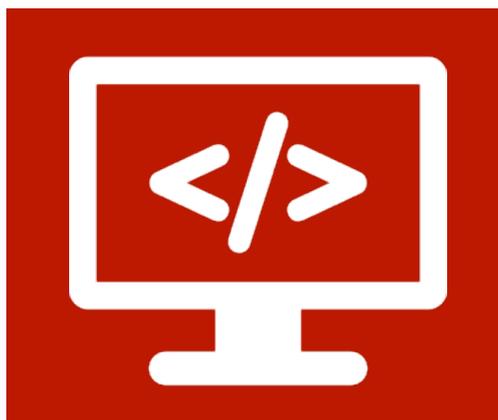
- Attività di realizzazione del nuovo **Piano Strutturale** e del **Piano Operativo**
- Presenza di personale **altamente qualificato**
- L'ufficio collabora con **Regione Toscana** e costituisce **esperienza guida** per le altre amministrazioni comunali



### STATISTICA E TOPONOMASTICA COMUNE DI FIRENZE

- Attività di **elaborazione statistica** a supporto di:
  - predisposizione di **questionari di rilevazione**, anche in forma elettronica
  - **analisi** dei dati raccolti
  - realizzazione **report** di ricerca
- **Produzione di statistiche** su:
  - redditi dichiarati
  - CCIAA
  - archivio ASIA
  - anagrafe della popolazione
  - dati metereologici
  - prezzi al consumo

## ATTIVITA' DI SVILUPPO



- Nuova organizzazione **ambiente di sviluppo**
- Sviluppo **SOL**
- **PagoPA**: infrastruttura e servizi
- App **Firenzecard virtuale | Restart**
- **PonMetro** WebRu, VEP, PEA, Tributi
- Evoluzione **Imposta di soggiorno**

# AMBIENTE DI SVILUPPO LE TECNOLOGIE OPEN CHE UTILIZZIAMO

## AMBIENTE DI SVILUPPO SW



Java Jenkins sonar qube git REDMINE flexible project management Apache CORDOVA IONIC

## SYSTEM



OpenLDAP elastic Apache Tomcat THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION

## AMBIENTE DI SVILUPPO GIS



GeoServer Liz map QGIS GeoKettle Spatialytics.org ETL Tool Leaflet GlobalMapper esri OpenLayers

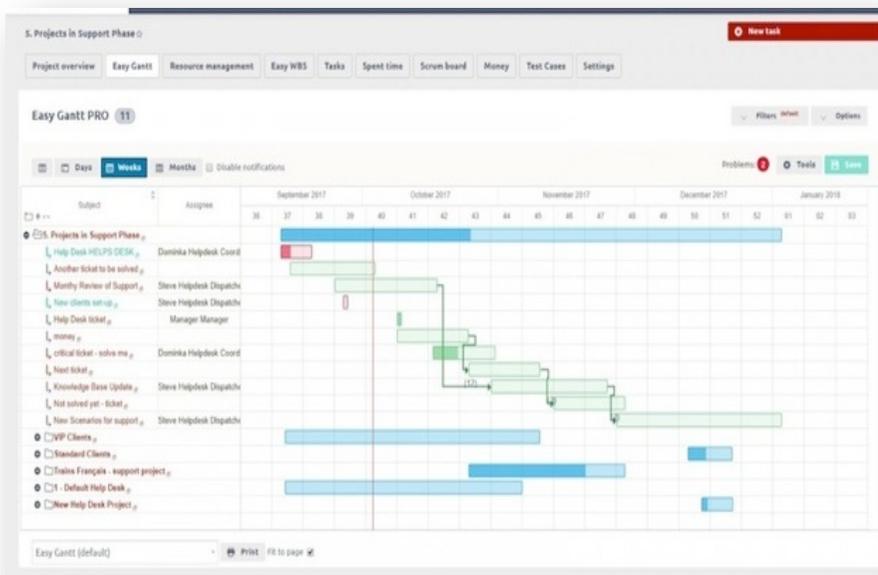
## DATAWAREHOUSE & DATA INTEGRATION



PostgreSQL MySQL talend pentaho

# AMBIENTE DI SVILUPPO RIORGANIZZAZIONE E RISTRUTTURAZIONE

Creazione di un sistema per la **programmazione e gestione** delle **fasi di sviluppo**, basato su **REDMINE**



Messa a punto di un **protocollo** con la descrizione delle fasi che definiscono l'**attività di sviluppo**, le modalità di **test** e di **rilascio del prodotto**.



Adozione di **Git** come sistema di **controllo di versione** distribuito e **Jenkins** per il **continuous integration**, entrambi integrati con LDAP interno



**SonarQube** per la **verifica automatica** della **sicurezza** e della **qualità** del codice



Aggiornamento infrastrutture servizi ai nuovi **standard Java 8**



Introduzione di nuovi **Reverse Proxy HTTP2**



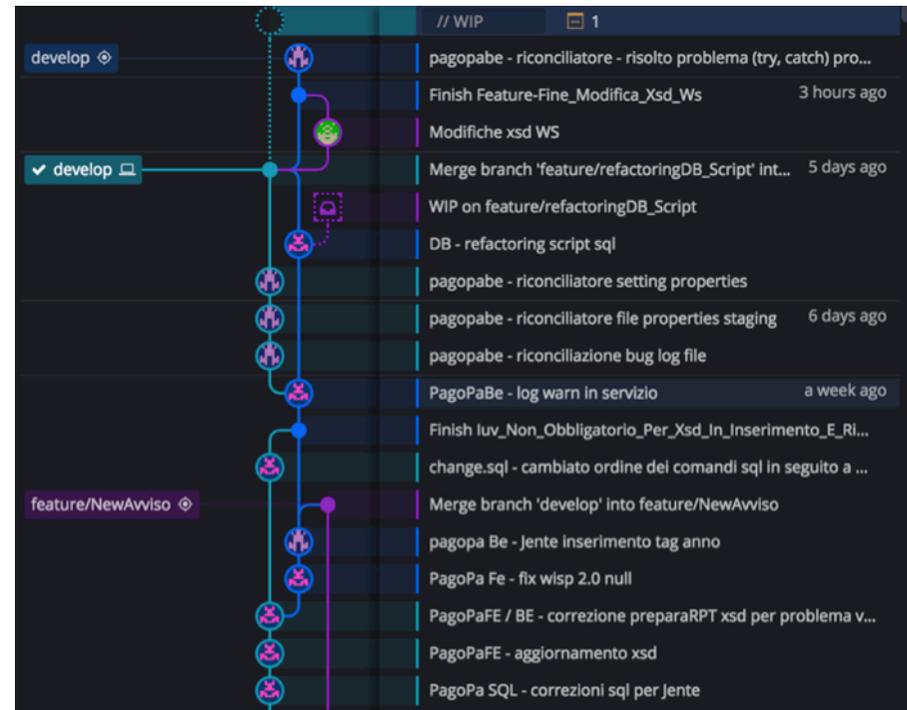
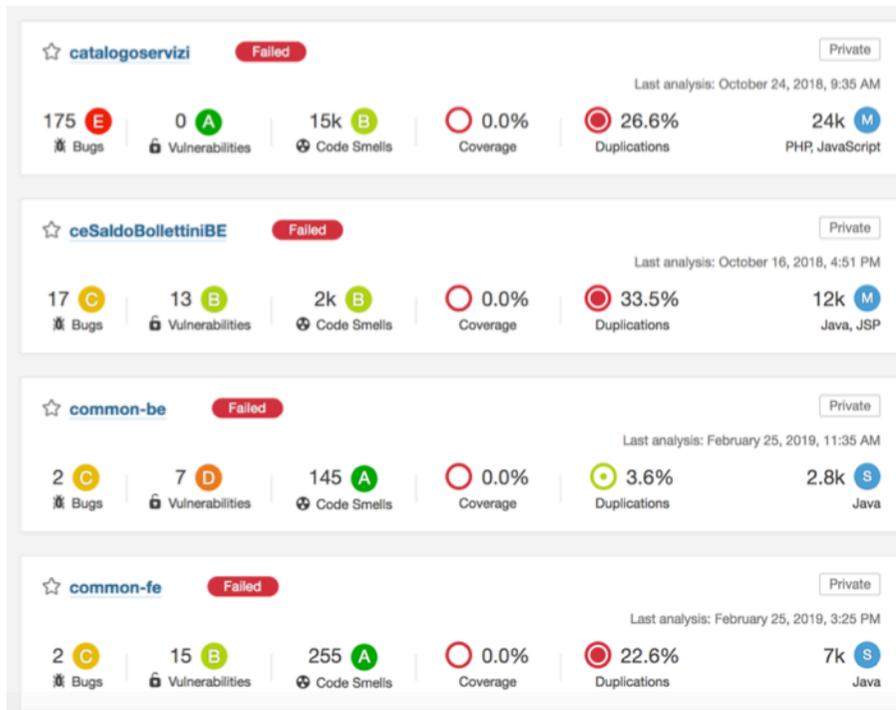
Strutturazione **LDAP** interno per la gestione **accessi fornitori**

# AMBIENTE DI SVILUPPO

Verifica automatica  
sicurezza e qualità del codice



Controllo di versione  
distribuito



## SVILUPPO SOL



### Sviluppo framework

- Interfaccia standard
- Collegamento con **autenticazione, reportistica e gestione privilegi**

### Modulo gestione testi

Dinamico e multiente, predisposto al collegamento con il **FEA**, consentirà agli enti la modifica in autonomia dei testi dei propri servizi.

Sviluppi per **nuove funzionalità** o interventi per **adeguamento normativo** per i servizi:

Iscrizione Materna (nei termini e fuori termini)

Iscrizioni Asili Nido

Iscrizioni Fuori Termine

Riconferme

Rinunce

Simulatore

Dimissioni

Visualizzazione Graduatoria

Agevolazione Tariffaria

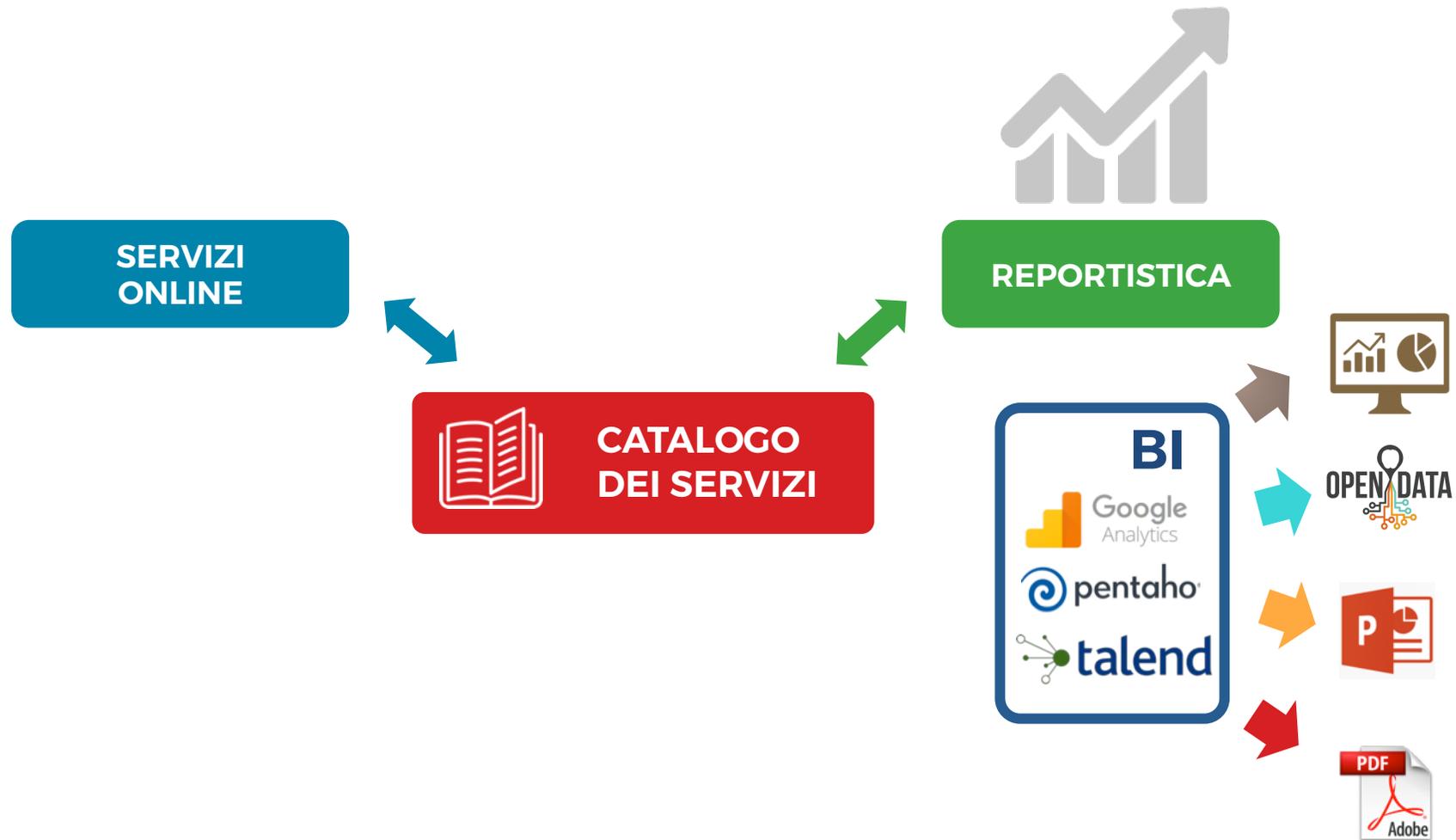
Centri Estivi

Attestazione Pagamenti

Pacchetto Scuola (diritto allo studio)

...

# REPORTISTICA CST



## TEMI ANALIZZATI E RENDICONTATI



Utilizzo  
**servizi online**



Download e  
utilizzo **app**



Visite a **reti civiche**  
e portali



**Pagamenti**



**Utenti** registrati e  
autenticazione



**Contact center**  
Volumi e tipologie di richiesta



Tickets  
**supporto utenti**



**Prenotazioni**



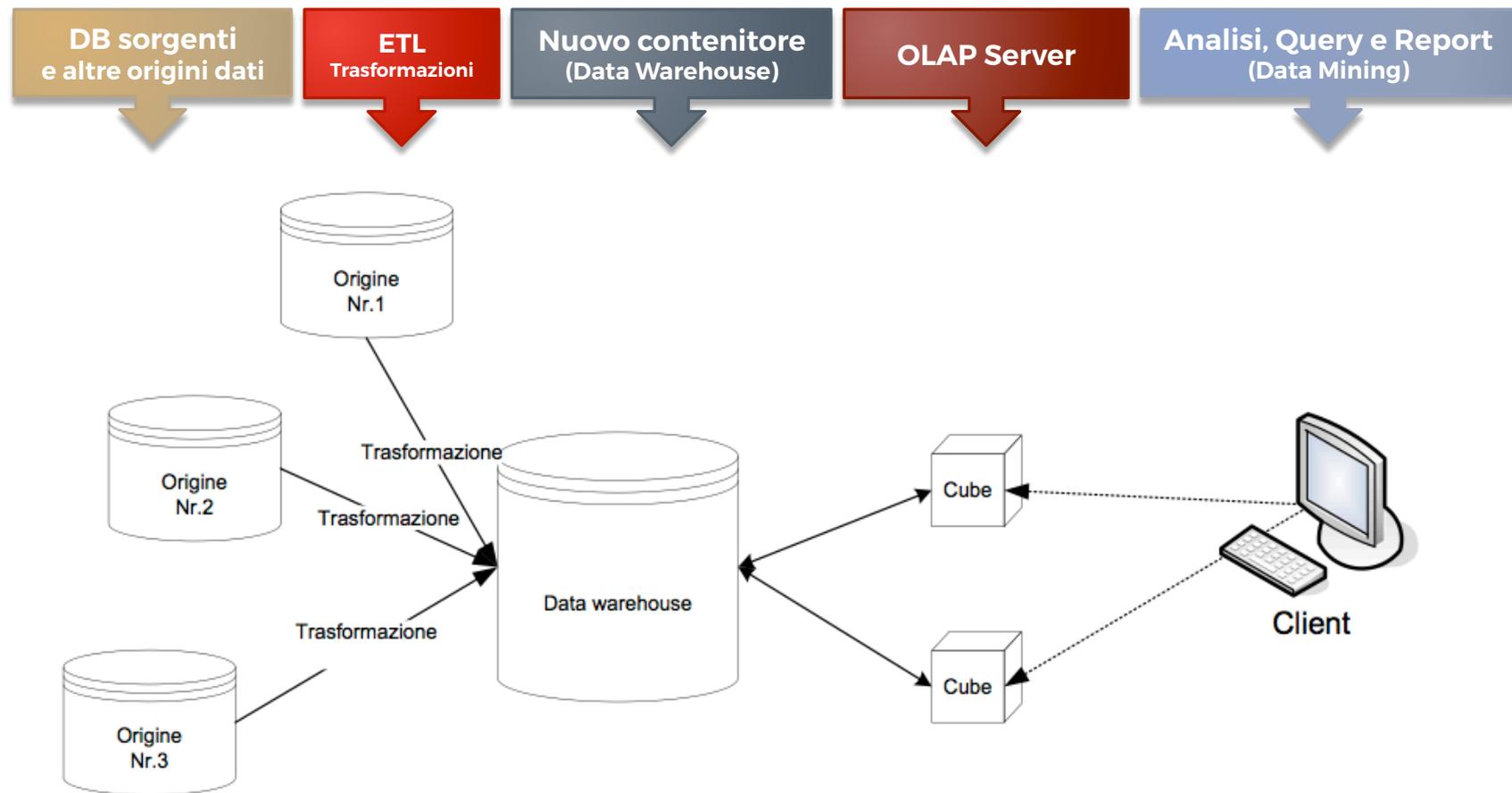
Affidabilità e  
performance **sistemi**



**Firenzecard**  
Vendite e ingressi musei

# L'ARCHITETTURA DELLA PIATTAFORMA BI

Il processo, dall'individuazione dei dati di partenza agli strumenti di analisi



# APPENDICE

---



# PORTALE DEI SERVIZI: SERVIZI ATTIVI PER ENTE

**178**  
servizi

**349**  
dispiegamenti

AL 31.12.2018

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

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADIN.	ARTE, CULTURA E TURISMO	CASA E PATRIMONIO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	SICUREZZA DEL CITTADINO E PR.INT.	SPORT E TEMPO LIBERO	TRASPORTI E 'VIABILITA'	TRIBUTI	URBANISTICA, EDIL. E LAVORI PUBBLICI	di cui PAGAMENTI	di cui PRENOTAZIONI	TOTALE
Bagno a Ripoli		8			2	4	2	3		3	4	5	8	7	31
Barberino M.Ilo					2			1							3
Barberino V.Elsa					2			1			2		3		5
Borgo S.Lorenzo	1	6			3	14	1	1			1		4		27
Dicomano		6			2	10					3		4		21
Fiesole					2	1	1	1			4		4		9
Figline-Incisa V.no											2				2
Firenze	11	13	6	5	3	18	2	7	1	2	16	5	27	15	89
Firenzuola					2										2
Londa					2										2
Marradi					2										2
Palazzuolo					2										2
Pelago					2						1				3
Pontassieve					2	8		1					3		11
Reggello					2	4		1					6		8
Rignano S.Arno					1		1								2
Rufina					2										2
S.Casciano V.P.		3			4			1			2		3	1	10
S.Godenzo					2										2
Scandicci	4	5			2	1	1	2		4		1	1		20
Scarperia-San Piero		5			2	6									13
Sesto F.no		8			2	2	7	1			2	7	2	8	29
Tavarnelle V.P.		4			2		1	1			3		4	3	11
Vaglia					2										2
Vicchio					2	7					17		4		26
U.C. Chianti					1	1		1					2		3
U.C. Mugello					3						2		1		5
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2				4
Città Metropolitana					2			1					1		3
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>349</b>

# PORTALE DEI SERVIZI: SERVIZI UTILIZZATI PER ENTE E CATEGORIA

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO PAGAMENTI	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA PAGAMENTI	ARTE, CULTURA E TURISMO PAGAMENTI	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PAGAMENTI	ISTRUZIONE E FORMAZIONE PAGAMENTI	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO PAGAMENTI	SICUREZZA CITTADINO E PRONTO INTERVENTO PAGAMENTI	TRASPORTI E VIABILITA' PAGAMENTI	TRIBUTI PAGAMENTI	URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI PAGAMENTI	PRENOTAZIONI	TOTALE							
Bagno a Ripoli		310			46	483	30	7	317	24	747	3.021	4.985						
Barberino M.Ilo								7					7						
Barberino V.Elsa													-						
Borgo S.L.	1	25		52	318	378	11	229		3			1.017						
Dicomano		3	13		898								914						
Fiesole					87	156		1.074		705	70	456	2.548						
Figline-Incisa V.no										115			115						
Firenze	51.919	511	156.505	216	31.240	131.968	5.608	5.243	20.166	67.647	3.149	57.788	3.734	180.735	4.565	22.617	743.611		
Firenzuola																	-		
Londa																	-		
Marradi		59															59		
Palazzuolo																	-		
Pelago		59										21					80		
Pontassieve					1				837								838		
Reggello		67			132	11			221					63			494		
Rignano S.Arno							179					3					182		
Rufina							1.428										1.428		
S.Casciano V.P.												528					528		
S.Godenzo																	-		
Scandicci		28.349			763	1.251	715	804				6.459					38.341		
Scarperia-San Piero		123			1												124		
Sesto F.no		467	194		2.316	2.483		1.600		279		4.586					11.925		
Tavarnelle V.P.												209					209		
Vaglia		977				17											994		
Vicchio					39					1	23						63		
U.C. Chianti																	-		
U.C. Mugello										119							119		
U.C. V.no V.Sieve		33								718							751		
Città Metropolitana					4			2.700			31						2.735		
<b>Totale</b>	<b>51.920</b>	<b>511</b>	<b>186.977</b>	<b>423</b>	<b>31.240</b>	<b>52</b>	<b>136.436</b>	<b>6.134</b>	<b>6.008</b>	<b>5.273</b>	<b>21.124</b>	<b>75.200</b>	<b>3.173</b>	<b>60.475</b>	<b>3.861</b>	<b>180.735</b>	<b>4.628</b>	<b>37.897</b>	<b>812.067</b>

## PAGAMENTI PER ENTE, CONFRONTO ANNO PRECEDENTE

Ente	2017		2018		Variazione	
	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo	Operazioni	Importo
Comune di Bagno a Ripoli	401	€ 25.017,58	417	€ 27.175,83	4%	9%
Comune di Borgo San Lorenzo	471	€ 23.446,51	381	€ 18.167,86	-19%	-23%
Comune di Dicomano	6	€ 1,56	13	€ 4,40	117%	182%
Comune di Fiesole	631	€ 33.047,90	1.231	€ 66.873,12	95%	102%
Comune di Firenze	110.528	€ 10.641.835,15	121.913	€ 12.017.328,63	10%	13%
Comune di Pontassieve	642	€ 26.688,68	837	€ 42.947,50	30%	61%
Comune di Reggello	297	€ 27.915,62	295	€ 25.335,51	-1%	-9%
Comune di Scandicci	1.197	€ 91.321,82	804	€ 51.136,93	-33%	-44%
Comune di Sesto Fiorentino	1.816	€ 107.534,03	1.794	€ 112.101,40	-1%	4%
Comune di Vicchio	24	€ 1.372,99	23	€ 1.297,44	-4%	-6%
<b>Totale</b>	<b>118.886</b>	<b>€ 11.408.463,81</b>	<b>130.443</b>	<b>€ 12.779.827,45</b>	<b>9,7%</b>	<b>12,0%</b>