

RISULTATI PERFORMANCE 2019

&

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2019.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi 2019 per direzione. Nella prima colonna si riporta il raggiungimento di tutti gli obiettivi gestionali (PEG), nella seconda dei soli obiettivi specifici (Piano della Performance) infine nella terza la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

	% per direzione	% performance di struttura/direzione	% gradimento utenza per direzione
SEGRETARIO GENERALE	100%	100%	88%
DIRETTORE GENERALE	100%	100%	91%
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	100%	100%	94%
RAPPORTI INTERNAZIONALI	82%	82%	
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI E RACCORDO FORMAZIONE E LAVORO	99%	99%	85%
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	100%	100%	78%
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI	100%	100%	90%
DIPARTIMENTO TERRITORIALE	97%	88%	91%
PATRIMONIO E TPL	99%	98%	90%
VIABILITA'	96%	100%	72%
EDILIZIA	96%	97%	81%
PROGETTI STRATEGICI	98%	93%	91%
COMMISSARIO FIBBIANA	100%		
COMMISSARIO 429	99%		
OBIETTIVI DI ENTE	99%	99%	

Tab. 3 Risultati della Performance per PO (al 31/12/2019)

	% performance PO
34 - P.O. AVVOCATURA (non assegnata a seguito del bando pubblicato con atto n 1205 del 27/05/2019)	100%
8 - P.O. SEGRETERIA GENERALE (si considera l'obiettivo specifico di Segreteria Generale)	100%
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO – FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	100%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	97%
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	99%
73 - P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	100%
26 - P.O. ESPROPRI	100%
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	78%
99 - P.O. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	99%
72 - P.O. CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	100%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	96%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	100%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	100%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	100%
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	90%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	100%

Si rimanda all'Allegato A per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali di PEG.

CUSTOMER SATISFACTION

Di seguito il dettaglio dei risultati, suddivisi per direzione, della soddisfazione dell'utenza rilevata ai sensi del "Sistema di misurazione e valutazione della Performance dei dirigenti, dei responsabili di posizione organizzativa e dei dipendenti" approvato con DCM n. 3 del 31/01/2018 e aggiornato con DCM 81 del 04/12/2019.

Quando possibile sono riportati i dati conseguiti nella rilevazione 2018.

Come precisato nelle delibere sopra citate è prevista come soglia minima per il raggiungimento della soddisfazione dell'utenza pari al 70%, soglia sotto la quale si procede alla riduzione del livello generale di raggiungimento del corrispondente obiettivo/i in proporzione rilevata nella customer.

SEGRETARIO GENERALE

Segreteria Generale¹

SEGRETERIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	4,5
2. Assistenza amministrativa e logistica alle sedute degli organi	4,4
3. Interfaccia con direzioni e uffici	4,5
4. Valutazione complessiva del servizio	4,5
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE	87
SEGRETERIA GENERALE - REVISORI DEI CONTI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	4,7
2. Reperimento materiale documentale	4,7
3. Interfaccia con direzioni e uffici	3,3
4. Valutazione complessiva del servizio	4,7
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE	89
VOTO PERCENTUALE complessivo 2019	88
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2018</i>	<i>96</i>

	2019	2018
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>
N. risposte ricevute	32	20
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	<i>Questionario somministrato direttamente</i>

¹ Si rileva una leggera flessione del gradimento.

Avvocatura

A1. Come valuta la competenza e professionalità degli avvocati?	4,5
A2. Come valuta la disponibilità degli avvocati a fornire supporto agli uffici?	4,7
A3. Come valuta l'apporto fornito dagli avvocati rispetto alla gestione/soluzione dei problemi?	4,3
A4. Qual è il grado di soddisfazione riguardo all'esito del contenzioso gestito dall'avvocatura?	4,2
A5. Come valuta la disponibilità e competenza della segreteria dell'avvocatura?	4,4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2019	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>86</i>

	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenza Interna	<i>Dirigenti e PO</i>
N. risposte ricevute	22	<i>11</i>
Scala	1-5	<i>1-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Controllo di Gestione?	4,7
A2. Come valuti i tempi di risposta dell'ufficio Controllo di Gestione alle richieste di assistenza?	4,6
A3. Come valuti la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, Referto del Controllo di Gestione)?	4,2
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4,6
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2019	91

Utenza di riferimento	Utenza Interna
N. risposte ricevute	30
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Comunicazione e Informazione

Il MET è utile?	Voto medio
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2019	93
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	94

	2019	2018
Utenza di riferimento	Lettori MET	<i>Lettori MET</i>
N. risposte ricevute	87	<i>125</i>
Scala	1-5	<i>1-5</i>
Metodo di rilevazione	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi	<i>Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi</i>

Ufficio Stampa

A1. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio stampa?	4,8
A2. In quale misura valuta l'utilità per il lavoro redazionale dei mass media?	4,6
A3. In quale misura valuta l'interfaccia con Direzioni/Uffici?	4,9
A4. Come valuta complessivamente il servizio di Ufficio Stampa?	4,8
VOTO MEDIO	4,8
VOTO PERCENTUALE	96

Utenza di riferimento	Dirigenti e consiglieri metropolitani, giornalisti e capiservizio di testate dei media
N. risposte ricevute	32
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo

RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI E RACCORDO FORMAZIONE E LAVORO

Gestione Fatture e Pagamenti²

A1. Come valuta l'utilità di specifici report delle fatture scadute non pagate trasmessi alle Direzioni con cadenza settimanale?	4,2
A2. In che misura si sente supportato nel gestire l'iter documentale delle fatture, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili	4,2
A3. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4,5
A4. Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,1
A5. Le informazioni sulla intranet nella sezione "Servizi finanziati" sono adeguate?	4,1
VOTO MEDIO	4,2
VOTO PERCENTUALE 2019	83
VOTO PERCENTUALE 2018	86

	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	<i>Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni</i>
N. risposte ricevute	30	19
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

² In questionario è stato semplificato rispetto alla precedente rilevazione ma nella sostanza il dato resta confrontabile.

Programmazione e Rendicontazione Finanziaria³

A1. Come valuta l'utilità delle circolari trasmesse dai Servizi Finanziari in merito allo scadenzario degli adempimenti propedeutici alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	3,7
A2. In che misura si sente supportato nel gestire le risorse finanziarie di competenza?	3,9
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione?	3,9
A4. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto?	4,3
A5. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta complessivamente il nostro servizio?	3,8
VOTO MEDIO	3,9
VOTO PERCENTUALE 2019	79
VOTO PERCENTUALE 2018	90

	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Consiglieri
N. risposte ricevute	16	4
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

³ La rilevazione tra il 2018 e il 2019 ha cambiato stakeholders, rivolgendosi per il 2019 ad utenza interna e non più ai consiglieri. Si registra una flessione del gradimento, pur mantenendosi al di sopra del limite del 70%.

Sviluppo sistema informativo e progetti di innovazione tecnologica

A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4,4
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,7
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,7
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4,5
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE	92

Utenza di riferimento	Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate
N. risposte ricevute	51
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Parco di Pratolino⁴

Informativa interna	4,3
Reception	4,8
Manutenzione del verde	4,5
Manutenzione edifici	4,1
Servizi igienici	4,3
Servizio bar/ristoro	4,1
Servizio navetta	4,5
Accessibilità luoghi di interesse	4
Voto complessivo	4,4
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2019	72
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>83</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	<i>Visitatori del parco</i>
N. risposte ricevute	389	<i>500 circa</i>
Scala	0-5	<i>0-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	<i>Questionario compilato in sede</i>

⁴ Si rileva una riduzione della quantità di risposte e una flessione del gradimento complessivo.

Formazione⁵

A1. Prima del corso ha ricevuto informazioni su di esso e sulle modalità di svolgimento. Come considera quelle informazioni?	3,2
A2. L'argomento trattato è utile per la tua attività lavorativa?	3,9
A3. In che misura l'orario di svolgimento del corso è compatibile con la sua attività lavorativa?	4
A4. In che misura la sede di svolgimento del corso è compatibile con la sua attività lavorativa?	4,2
A5. In che misura le informazioni ricevute durante il corso hanno migliorato le sue conoscenze sull'argomento trattato?	4
A6. Come valuta complessivamente la formazione ricevuta?	3,9
VOTO MEDIO	3,9
VOTO PERCENTUALE 2019	78
VOTO PERCENTUALE 2018	84

	2019	2018
Utenza di riferimento	Partecipanti a formazione interna	<i>Partecipanti a formazione interna</i>
N. risposte ricevute	91	38
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati on line	<i>Questionari somministrati alla fine del corso</i>

⁵ Si rilevano un significativo aumento della quantità di risposte e una leggera flessione del gradimento complessivo.

Cultura

A1. I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie)?	76,9
A2. L'allestimento (luci, collocazione delle opere..)?	74,8
A3. La cortesia e la competenza del personale?	87,6
A4. Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli per raggiungere il Museo?	70,3
A5. In generale è soddisfatto della visita?	73,7
VOTO PERCENTUALE 2019	77

Utenza di riferimento	Accessi al Museo
N. risposte ricevute	368
Scala	1-5 (da Dicembre) 1-4 (Gennaio – Novembre)
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati ai turisti

Ufficio Personale

A1. In che misura la modulistica predisposta dall'ufficio Gestione del Personale le sembra di facile comprensione e compilazione?	3,7
A2. In seguito ad una sua richiesta di servizio o autorizzazione, come valuta i tempi di risposta?	4,1
A3. In seguito ad una sua richiesta ritiene che la documentazione ricevuta sia chiara, completa per le sue necessità?	4
A4. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto?	4,4
A5. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta complessivamente l'ufficio?	4
VOTO MEDIO	4,1
VOTO PERCENTUALE	82

Utenza di riferimento	Utenti Interni
N. risposte ricevute	133
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sanzioni Amministrative

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,4
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,6
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,5
A4. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4,4
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4,5
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE	90

Utenza di riferimento	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	12
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sicurezza sui luoghi di lavoro

A1. In che misura si ritiene soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti dall'Ufficio in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro?	3,5
A2. Come valuta la documentazione prodotta dall'ufficio, anche in formato digitalizzato, (Piani di Emergenza ed Evacuazione, Documento Unico per la valutazione dei rischi da Interferenza DUVRI, ecc.)?	3,5
A3. In che misura si ritiene soddisfatto dei corsi di formazione specifici in tema di sicurezza sul lavoro erogati dall'Ente nel 2019 (Primo soccorso, aggiornamento del personale addetto ai cantieri in presenza di traffico veicolare, ecc.)?	3,7
A4. In che misura ritiene che le indicazioni di sicurezza (planimetrie di emergenza ed evacuazione, segnalazione delle uscite di sicurezza, dei percorsi di fuga, delle cassette di Primo Soccorso, ecc.) presenti nella sua sede siano chiare e complete?	3,6
A5. Come valuta complessivamente il servizio?	3,6
VOTO MEDIO	4
VOTO PERCENTUALE	72

Utenza di riferimento	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	12
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI

Polizia⁶

Come valuta la raggiungibilità della struttura?	4
Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	4
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	5
Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	5
Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2019	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>85</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	<i>Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini</i>
N. risposte ricevute	59	<i>19</i>
Scala	1-5	<i>0-10</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link e cartaceo	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link e su internet</i>

⁶ Nella rilevazione 2019 si è ampliata la platea degli stakeholders, il gradimento non sembra subire significative variazioni.

Espropri⁷

A1. Come valuti il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Espropri?	4,6
A2. Come valuti i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	4,4
A3. Come valuti la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Espropri (Determinazioni di impegno e liquidazioni, Decreti di esproprio ed occupazioni temporanee, Relazioni di stima)?	4,5
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	4,4
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2019	89
VOTO PERCENTUALE 2018	87

	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenza Interna	<i>Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)</i>
N. risposte ricevute	14	4
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail	<i>Questionario inviato per e-mail</i>

⁷ Nella rilevazione 2019 si è ampliata la platea degli stakeholders, il gradimento non sembra subire significative variazioni.

Gare e Contratti

In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio gare e contratti?	4,7
In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,7
In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	4,3
In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,7
Come valuta complessivamente l'ufficio?	4,7
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2019	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>91</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante)	<i>Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)</i>
N. risposte ricevute	3	<i>4</i>
Scala	1-5	<i>1-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail	<i>Questionario inviato per e-mail</i>

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche⁸

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,4
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,6
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,6
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,3
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	9,2
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,6
VOTO MEDIO	9,4
VOTO PERCENTUALE 2019	95
VOTO PERCENTUALE 2018	85

	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	14	8
Scala	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

⁸ Gradimento e numero di risposte in aumento.

Protezione Civile

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,3
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,3
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4,2
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	4,4
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	4,4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2019	87
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>88</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Cittadini	<i>Cittadini</i>
N. risposte ricevute	56	<i>21</i>
Scala	1-5	<i>1-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook	<i>Questionario pubblicato su Facebook</i>

PATRIMONIO E TPL

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,2
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,1
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,4
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,6
VOTO MEDIO	8,8
VOTO PERCENTUALE 2019	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>86</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	47	<i>5</i>
Scala	1-10	<i>1-10</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

➤ **TPL**

Ufficio Trasporto Privato (non è obiettivo di performance)

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,6
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,3
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,4
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,5
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,9
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,3
VOTO MEDIO	9,3
VOTO PERCENTUALE 2019	94
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>93</i>

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	11	<i>6</i>
Scala	1-10	<i>1-10</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Ufficio Trasporto Pubblico

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,8
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,8
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,8
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,7
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	9,5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,8
VOTO MEDIO	9,7
VOTO PERCENTUALE 2019	98
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>88,00</i>

	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	7	5
Scala	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

SODDISFAZIONE MEDIA SETTORE TPL: 95%

➤ PATRIMONIO

Ufficio Patrimonio

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,1
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,8
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,2
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,9
VOTO MEDIO	8,8
VOTO PERCENTUALE 2019	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	82

	2019	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	28	19
Scala	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Archivio e Protocollo

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,1
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,7
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,6
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8
VOTO MEDIO	8,4
VOTO PERCENTUALE 2019	84
VOTO PERCENTUALE 2018	70

	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	7	4
Scala	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

SODDISFAZIONE MEDIA SETTORE PATRIMONIO : 87%

VIABILITÀ⁹

A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3,6
VOTO PERCENTUALE 2019	72
VOTO PERCENTUALE 2018	72

	2019	2018
Utenza di riferimento	Società di trasporto, polizie municipali	<i>Società di trasporto, polizie municipali</i>
N. risposte ricevute	11- valide 5	8
Scala	1-5	<i>SI/NO; insufficiente-adequato-buono-ottimo (A3)</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

⁹ Nel 2019 il questionario è stato modificato ma resta nella sostanza confrontabile. Nella strutturazione del questionario era stata inserita una domanda “di controllo”. La n. 2, infatti, chiedeva all'intervistato la capacità di riconoscere l'Ente di appartenenza della strada percorsa. Le valutazioni di chi ha risposto NO alla domanda 2 non sono state considerate perché non attendibili.

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica - Istituto Balducci progetto di ampliamento nuove aule

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	3,9
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la realizzazione dell'opera	3,8
A4. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere	4
A5. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al progetto con particolare riferimento agli effetti positivi attesi sulle attività didattiche dell'Istituto	4,2
VOTO MEDIO	4
VOTO PERCENTUALE 2019	80
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>87</i>

	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	<i>n. 3 dirigenti scolastici</i>
N. risposte ricevute	14	2
Scala	1-5	<i>1-10</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino¹⁰

Manutenzione edifici	4,1
VOTO PERCENTUALE	82

Utenza di riferimento	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	389
Scala	0-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede

¹⁰ Domanda inserita nel questionario somministrato agli avventori del Parco.

PROGETTI STRATEGICI

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,8
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,6
A4. Appropriatelyzza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,4
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,4
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2019	91
VOTO PERCENTUALE 2018	96

	2019	2018
Utenza di riferimento	Comuni e Utenza	<i>Comune Prato, Poggio a Caiano e Calenzano, Associazione di categoria Agricole, Università, Consorzio di Bonifica, RT</i>
N. risposte ricevute	5	3
Scala	1-5	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Copia Validata

Prof. Stefano Pozzoli
Dott. Luciano Benedetti
Dott.ssa Simonetta Fedeli

“Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa”