



ORGANISMO INDIPENDENTE
DI VALUTAZIONE

CITTÀ METROPOLITANA
DI FIRENZE

Verbale del 21/10/2019

Sono presenti:

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

Ordine del giorno:

- *Referto del controllo di gestione* primo semestre 2019;
- variazioni al PEG 2019-2021 e conseguente variazione del *Piano della Performance 2019*;
- modalità adottate per la rilevazione della soddisfazione degli utenti/*customer satisfaction* per il 2019;
- aggiornamento del *Sistema di misurazione e valutazione della performance* (ultimo aggiornamento con DCM n. 117 del 19/12/2018), in particolare per quanto riguarda l'incidenza delle risultanze delle indagini di *customer satisfaction* sul livello finale di raggiungimento degli obiettivi.

L'OIV prende atto del *Referto del controllo di gestione* per il primo semestre del 2019, approvato con ASM n. 42 del 10/10/2019.

Quanto alla Variazione n. 6 al PEG 2019-2021, approvata con ASM n. 40 del 30/09/2019, l'OIV prende atto delle modifiche richieste dai dirigenti, in particolare di quelle relative agli indicatori e alla calendarizzazione delle fasi degli obiettivi specifici inseriti nel *Piano della Performance 2019*, e della conseguente variazione di quest'ultimo.

Quanto alla rilevazione della soddisfazione degli utenti/*customer satisfaction* per il 2019, l'OIV suggerisce che per ogni obiettivo sottoposto a rilevazione sia indicato, a cura del responsabile dell'obiettivo:

- a) il periodo in cui si è effettuata la rilevazione
- b) la popolazione di riferimento
- c) il numero minimo di risposte.

Propone inoltre che ciascun questionario sia composto da un massimo di 5 quesiti con risposte in scala 5 (es: insufficiente – scarso – sufficiente – buono – ottimo).

Con riferimento al vigente *Sistema di misurazione e valutazione della performance*, aggiornato in ultimo con DCM 117/2018, l'OIV:

- prende atto che l'ente intende ricalibrare al 70% (invece che al 90%) la percentuale minima di soddisfazione dell'utenza accettabile senza decurtazione della produttività;
- suggerisce che le relazioni annuali dei dirigenti siano redatte utilizzando un modulo apposito, con lunghezza sintagmatica massima dei testi di 2500 caratteri, allegato e parte integrante del presente verbale.

Firenze, 21 ottobre 2019

Prof. Stefano Pozzoli

Dott.ssa Simonetta Fedeli

Dott. Luciano Benedetti