

RISULTATI PERFORMANCE 2020

&

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2020.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi gestionali **specifici** 2020 per direzione e rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Unità	Codice	Descrizione Obiettivo	Responsabile	% raggiunta	% performance di direzione	gradimento utenza	gradimento utenza per direzione
AREA EXTRADIPARTIMENTALE							
SEGRETARIO GENERALE							
					100		93%
08 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	11120151	VALORIZZAZIONE DEL RUOLO DELLA CITTA' METROPOLITANA: SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	Pasquale Monea	100		98%	
54 - DIREZIONE AVVOCATURA	111220151	Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale e attività consultiva e di supporto agli uffici dell'ente	Pasquale Monea	100		88%	
DIRETTORE GENERALE							
					99		90%
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	111020152	CONTROLLO DI GESTIONE	Giacomo Parenti	99		90%	
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE							
					100		90%
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	1120191	Ufficio Stampa	Gianfrancesco Apollonio	100		95%	
39 - DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	111320151	QUOTIDIANO MET, INFORMAZIONE MULTICANALE NELL'AREA VASTA DELLA TOSCANA CENTRALE	Gianfrancesco Apollonio	100		85%	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO							
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI							
					100		92%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE	18220151	PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI AREA METROPOLITANA	Rocco Conte	98		94%	

TECNOLOGICA							
53 - DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI	1320201	Affidamento Servizio Tesoreria	Rocco Conte	100		Non prevista rilevazione	
79 - P.O. CONTABILITA' - GESTIONE BILANCIO E FLUSSI FINANZIARI - FISCALE - TRASFERIMENTI STATALI - SPESE	13220151	Gestione centralizzata fatture, PCC e SIOPE+	Rocco Conte	100		85%	
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	13120152	Rendicontazione finanziaria ed economico patrimoniale	Rocco Conte	100		96%	
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE					100		84%
22 - CULTURA	51120151	Gestione e valorizzazione del percorso museale di Palazzo Medici Riccardi e della Biblioteca Moreniana	Laura Monticini	100			
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151	Gestione del personale dipendente	Laura Monticini	99		84%	
50 - PARCO DI PRATOLINO	71120151	PROGETTI DI VALORIZZAZIONE TURISTICO CULTURALE E AMBIENTALE DEL PARCO MEDICEO DI PRATOLINO	Laura Monticini	100			
73 - P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	111520151	L'ATTIVITA' DI APPLICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE SULLE MATERIE DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA	Laura Monticini	100		87%	
85 - DIREZIONE PERSONALE - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE	11020181	Valorizzazione delle risorse umane in funzione della riforma istituzionale	Laura Monticini	99		86%	
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Laura Monticini	100		77%	
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI					99		91%

11 - GARE CONTRATTI E ESPROPRI	11120191	Attività del DPO in tema di protezione dati	Otello Cini	100		Non prevista rilevazione	
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	111420151	Affidamento, gare di beni, servizi e lavori e attività propedeutiche e successive alla stipula contratti in forma pubblico amministrativa	Otello Cini	96		97%	
26 - P.O. ESPROPRI	15120151	ATTIVAZIONE DI NUOVI PROCEDIMENTI ESPROPRIATIVI E COMPLETAMENTO DI QUELLI IN CORSO PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE REGIONALI E DELLA CITTÀ METROPOLITANA	Otello Cini	99		91%	
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151	Attività Corpo di Polizia Metropolitana	Otello Cini	100		85%	
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	3120191	Nucleo Polizia presso Procura della Repubblica	Otello Cini	100		Non prevista rilevazione	
DIPARTIMENTO TERRITORIALE					100		
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	111120151	ATTIVITA' ORDINARIA IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE	Maria Cecilia Tosi	100		90%	
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	11120183	Investimenti Finanziati con spazi finanziari ai sensi del comma 485 dell'art. 1 l. 232/2016 (legge di bilancio 2017) come sostituito dal comma 484 dell'art. 1 l. 205/2017 (legge di bilancio 2018)	Maria Cecilia Tosi	100		Non prevista rilevazione	
	111420161	SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI VIABILITÀ, EDILIZIA E PROGETTI STRATEGICI	Maria Cecilia Tosi	100		92%	
PATRIMONIO E TPL					98		84%
07 - P.O. T.P.L. e Concessioni e autorizzazioni Codice della strada	10220182	Provvedimenti conseguenti alla ricognizione livelli di sicurezza fermate TPL	Maria Cecilia Tosi	97		75%	
	10520196	RIORDINO MEZZI PUBBLICITARI SU SR 66 e SR 325	Maria Cecilia Tosi	100		75%	
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182	Implementazione archivio di deposito documentale, riordino archivio storico e attività di scarto	Maria Cecilia Tosi	92		97%	
	1520181	Procedure di evidenza pubblica per l'affidamento della gestione degli impianti sportivi	Maria Cecilia Tosi	100		93%	

84 - DIREZIONE TPL E TRASPORTO PRIVATO	102320151	Programmazione e gestione del servizio di TPL	Maria Cecilia Tosi	100		82%	
	10220191	Approvazione del PUMS metropolitano e creazione struttura di monitoraggio	Maria Cecilia Tosi	95		82%	
	10220201	Progettazione fattibilità tecnico economica, interventi prioritari del PUMS	Maria Cecilia Tosi	100		82%	
VIABILITA'					100		75%
47 - DIREZIONE VIABILITA'	1054201518	S.P. 12 COSTRUZIONE VARIANTE DI S. VINCENZO A TORRI COMUNE DI SCANDICCI	Carlo Ferrante	100		75%	
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	1054201522	RISANAMENTO E ADEGUAMENTO STRADE ZONA 3	Carlo Ferrante	100		75%	
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	105420157	RISANAMENTO E ADEGUAMENTO STRADE ZONA 2	Carlo Ferrante	100		75%	
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	105420156	RISANAMENTO E ADEGUAMENTO STRADE ZONA 1	Carlo Ferrante	100		75%	
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	105120152	SCG FI-PI-LI GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE, INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	Carlo Ferrante	100		75%	
	10520195	GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE PER MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA RETE VIARIA METROPOLITANA	Carlo Ferrante	100		75%	
EDILIZIA					95		89%
20 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	95220151	MANUTENZIONE DEL PARCO MEDICEO DI PRATOLINO	Gianni Paolo Cianchi	100			
27 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	42120174	ISTITUTO BALDUCCI - LAVORI REALIZZAZIONE N° 8 NUOVE AULE: direzione lavori	Gianni Paolo Cianchi	100		90%	
44 - DIREZIONE EDILIZIA E ATTIVITA' MANUTENTIVE PARCO PRATOLINO	42201912	SOSTITUZIONE EDILIZIA ISTITUTI MEUCCI E GALILEI	Gianni Paolo Cianchi	99		88%	
	1620203	Lavori Complesso Sant'Orsola	Gianni Paolo Cianchi	80		Non prevista rilevazione	
PROGETTI STRATEGICI					96		89%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	81120161	PIT (PIANO INTEGRATO TERRITORIALE DELLA PIANA FIORENTINA)	Riccardo Maurri	100		92%	
96 - PROGETTI STRATEGICI	42120156	COSTRUZIONE DEL NUOVO LICEO AGNOLETTI SESTO F.NO	Riccardo Maurri	100		84%	

	81120162	SUPERSTRADA CICLABILE FIRENZE-PRATO	Riccardo Maurri	88		91%	
OBIETTIVI DI ENTE					97		
PRES - SINDACO	1120181	GESTIONE EFFICIENTE DELL'AMMINISTRAZIONE	DIRIGENTI	98		Non prevista rilevazione	
	1120182	CITTA' METROPOLITANA PIU' BELLA E FUNZIONALE	DIRIGENTI	96		Non prevista rilevazione	

Tab. 2 Risultati della Performance per PO (al 31/12/2020)

	performance PO	gradimento utenza
34 - P.O. AVVOCATURA (non assegnata a seguito del bando pubblicato con atto n 1205 del 27/05/2019)	100%	88%
8 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	100%	98%
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%	95%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO – FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%	85%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	100%	96%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	98%	94%
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	99%	84%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	100%	77%
73 -P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%	87%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	96%	97%
26 - P.O. ESPROPRI	99%	91%
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%	85%
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%	
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%	90%
99 - P.O. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	100%	92%
07 - P.O. T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	99%	75%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	96%	95%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	100%	75%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	100%	75%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%	75%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%	75%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	100%	
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	100%	90%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	100%	92%

Si rimanda all'Allegato A per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali specifici che compongono il Piano Performance 2020.

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 e 2019.

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.

Si evidenzia un generalizzato calo nel numero di risposte ricevute, ma anche una complessiva tenuta del gradimento dell'utenza pur in un anno che ha dovuto fare in conti con l'emergenza sanitaria e che quindi ha imposto inevitabili cambiamenti, tra le altre cose, nell'organizzazione del lavoro.

Come da nota prot. int. 3163 del 2020, conservata agli atti d'ufficio, per alcuni obiettivi non è stato possibile procedere alla rilevazione, pur prevista e già impostata da anni, nello specifico il percorso museale di Palazzo Medici Riccardi e il Parco Mediceo di Pratolino.

SEGRETERIO GENERALE

Segreteria Generale

SEGRETERIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	4,94
2. Assistenza amministrativa e logistica alle sedute degli organi	5,00
3. Interfaccia con direzioni e uffici	4,89
4. Valutazione complessiva del servizio	4,83
VOTO MEDIO	4,89
VOTO PERCENTUALE 2020	98
VOTO PERCENTUALE 2019	87
SEGRETERIA GENERALE - REVISORI DEI CONTI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	5
2. Reperimento materiale documentale	5
3. Interfaccia con direzioni e uffici	5
4. Valutazione complessiva del servizio	5
VOTO MEDIO	5
VOTO PERCENTUALE 2020	100
VOTO PERCENTUALE 2019	89
VOTO PERCENTUALE complessivo 2020	98
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2019</i>	<i>88</i>
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2018</i>	<i>96</i>

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>
N. risposte ricevute	19	32	20
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	<i>Questionario somministrato direttamente</i>	<i>Questionario somministrato direttamente</i>

Avvocatura

A1. Come valuta i risultati dell'attività dell'Ufficio in relazione al contenzioso della Direzione?	4,2
A2. Come valuta l'apporto fornito dagli avvocati dell'Ente rispetto alla tempestiva e proficua gestione/soluzione dei problemi?	4,5
A3. Quale è il grado di rispondenza degli esiti del contenzioso e/o delle attività stragiudiziali alle attività istruttorie di propria competenza fornite per la rappresentanza e la tutela anche in termini di economicità dei risultati?	4,2
A4. Come valuta la cura e la professionalità della segreteria della Direzione Avvocatura?	4,5
A5. Come valuta la gentilezza e cordialità della segreteria della Direzione Avvocatura?	4,5
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2020	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>88</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>86</i>

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Dirigenti e PO
N. risposte ricevute	13	22	11
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Controllo di Gestione?	4,6
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)?	4,3
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4,6
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2020	90
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>91</i>

	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	20	30
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Comunicazione e Informazione

Il MET è utile?	4,2
VOTO PERCENTUALE 2020	84
VOTO PERCENTUALE 2019	93
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	94
Giudizio sull'URP	4,3
VOTO PERCENTUALE 2020	86
VOTO PERCENTUALE MEDIO 2020	85

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Lettori MET	<i>Lettori MET</i>	<i>Lettori MET</i>
N. risposte ricevute	144	87	125
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi	<i>Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi</i>	<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?	4,8
A3. In quale misura valuta l'interfaccia con Direzioni/Uffici?	4,6
A4. Come valuta complessivamente il servizio di Ufficio Stampa?	4,8
VOTO MEDIO	4,8
VOTO PERCENTUALE 2020	95
VOTO PERCENTUALE 2019	96

	2020	2019
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	<i>Dirigenti e consiglieri metropolitani, giornalisti e capiservizio di testate dei media</i>
N. risposte ricevute	21	32
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo	<i>Questionario cartaceo</i>

RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI

Gestione Fatture e Pagamenti

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	4,1
A3. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4,6
A4. Ricontra 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?	4,3
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	83
VOTO PERCENTUALE 2018	86

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	<i>Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni</i>	<i>Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni</i>
N. risposte ricevute	26	30	19
Scala	1-5	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>	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Programmazione e Rendicontazione Finanziaria

A1. Come valuta l'eshaustività e comprensibilità dei documenti elaborati dalla ragioneria relativamente alla programmazione e rendicontazione finanziaria (bilancio, variazioni, equilibri, rendiconto)?	4,3
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	3,9
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	4,7
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4,3
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2020	86
VOTO PERCENTUALE 2019	79
VOTO PERCENTUALE 2018	90

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Consiglieri
N. risposte ricevute	10	16	4
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sviluppo sistema informativo e progetti di innovazione tecnologica

A1 Riguardo a quale tema/progetto ha avuto contatti con l'ufficio?	%
Banche dati territoriali (grafo stradale, cartografia, ecc.)	40
Soluzioni tecnologiche per la viabilità e mobilità (banche dati, soluzioni ITS, ecc.)	10
Amministrazione e governance digitale	10
Banche dati tematiche (turismo, cultura, ecc.)	20
Progetti d'innovazione e trasferimento (R&D)	10
Banche dati a supporto della pianificazione territoriale e/o strategica	10
A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4,6
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,8
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,8
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4,6
VOTO MEDIO	4,7
VOTO PERCENTUALE 2020	94
VOTO PERCENTUALE 2019	92

	2020	<i>2019</i>
Utenza di riferimento	Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate	<i>Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate</i>
N. risposte ricevute	20	<i>51</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>

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Valorizzazione delle risorse umane¹

A1. In base alla sua esperienza, come considera le informazioni ricevute in fase preliminare alla stipula del contratto con riferimento alle modalità di inserimento nell'Ente e agli aspetti legati al rapporto di lavoro?	4,23
A2. Come considera le informazioni ricevute in rapporto ai principali aspetti organizzativi dell'Ente (ad es. orari di ingresso, flessibilità, timbrature, ecc.)?	4,00
A3. Durante la fase di inserimento nell'Ente ha manifestato particolari necessità? Se sì, come valuta le risposte ricevute e la tempestività delle stesse?	4,33
A4. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto?	4,59
A5. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande, come valuta complessivamente l'esperienza avuta con l'Ufficio Personale?	4,32
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2020	86

	2020
Utenza di riferimento	Dipendenti neoassunti
N. risposte ricevute	22
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati on line

¹ per l'anno 2019 la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione aveva scelto di misurare la soddisfazione dei dipendenti in relazione alle attività di formazione interne organizzate dall'Ente. Tale sondaggio era stato previsto anche per l'anno 2020, ma la situazione di emergenza epidemiologica e le relative misure di controllo del contagio hanno indotto l'Amministrazione a rinunciare a tutte le iniziative di formazione in presenza. Per tale motivazione è stato deciso di modificare l'oggetto della rilevazione analizzando la soddisfazione dei dipendenti neoassunti e focalizzando l'attenzione sulla fase preliminare all'inserimento nell'Ente e sull'effettivo inizio del rapporto di lavoro. Vedi nota metodologica prot. int n. 2606/2020.

Ufficio Personale

A1. In che misura la modulistica predisposta dall'ufficio Gestione del Personale le sembra di facile comprensione e compilazione?	4,0
A1. In seguito ad una sua richiesta di servizio o autorizzazione, come valuta i tempi di risposta?	4,2
A3. In seguito ad una sua richiesta ritiene che la documentazione ricevuta sia chiara, completa e 3 per le sue necessità?	4,2
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?	4,2
VOTO MEDIO	4,2
VOTO PERCENTUALE 2020	84
VOTO PERCENTUALE 2019	82

	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	151	133
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sanzioni Amministrative

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,33
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,47
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,40
A4. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione della documentazione richiesta/istruttoria/concessione rateizzazione)	4,27
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4,33
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2020	87
VOTO PERCENTUALE 2019	90

	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Esterni	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	15	12
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	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?	3,82
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.)?	3,86
A3. In che misura si ritiene soddisfatto dei corsi di formazione specifici in tema di sicurezza sul lavoro erogati dall'Ente nel 2020 (Primo soccorso, corso formazione base online su portale Trio, ecc.)?	3,71
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?	3,87
A5. Come valuta complessivamente il servizio?	3,86
VOTO MEDIO	3,8
VOTO PERCENTUALE 2020	77
VOTO PERCENTUALE 2019	72

	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Interni	<i>Utenti Interni</i>
N. risposte ricevute	160	146
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>

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI

Polizia

A1 Ha avuto contatti con l'Ufficio?	%
Ufficio Contravvenzioni	100
A2 Per quali motivi si è rivolto/a all'Ufficio?	%
Violazioni al Codice della Strada	44,26
Richiesta di informazioni	36,07
Altro	18,03
Richiesta di intervento	1,64

A3. Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	3,69
A4. Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4,56
A5. Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4,41
A6. Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	4,25
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	4,23
VOTO MEDIO	4,23
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	88
VOTO PERCENTUALE 2018	85

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	61	59	19
Scala	1-5	1-5	0-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link e cartaceo	Questionario somministrato con l'invio di un link e su internet

Espropri

A1. Come valuta il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Espropri	4,57
A2. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	4,43
A3. Come valuta la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Espropri (Determinazioni di impegno e liquidazioni, Decreti di esproprio ed occupazioni temporanee, Relazioni di stima)?	4,64
A4. Come valuta complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	4,57
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2020	91
VOTO PERCENTUALE 2019	89
VOTO PERCENTUALE 2018	87

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)
N. risposte ricevute	16	14	4
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario inviato per e-mail	Questionario inviato per e-mail

Gare e Contratti

In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio gare e contratti?	4,75
In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,80
In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	5,00
In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,80
Come valuta complessivamente l'ufficio?	4,80
VOTO MEDIO	4,83
VOTO PERCENTUALE 2020	97
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>92</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>91</i>

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigenti e Posizioni Organizzative	<i>Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante)</i>	<i>Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)</i>
N. risposte ricevute	5	3	4
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail	<i>Questionario inviato per e-mail</i>	<i>Questionario inviato per e-mail</i>

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	33,33
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	33,33
Richiesta informazioni generali	33,33

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,33
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	9,33
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,17
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,00
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	9,33
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,33
VOTO MEDIO	9,25
VOTO PERCENTUALE 2020	93
VOTO PERCENTUALE 2019	95
VOTO PERCENTUALE 2018	85

	2020	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 e utenti interni</i>	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	6	14	8
Scala	1-10	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>	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Protezione Civile

A1. Con quale mezzo ha contattato l'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
Facebook	47
telefono	47
posta elettronica	7

A2 Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
sono un cittadino che si vuole informare sui rischi del territorio	40
richiesta di informazioni generali in merito al monitoraggio degli eventi di protezione civile	20
opero in un ente che ha chiesto un parere/una valutazione tecnica alla CMF	20
altro	20

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,60
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,53
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4,47
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	4,40
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	4,53
VOTO MEDIO	4,51
VOTO PERCENTUALE 2020	90
VOTO PERCENTUALE 2019	87
VOTO PERCENTUALE 2018	88

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Cittadini	<i>Cittadini</i>	<i>Cittadini</i>
N. risposte ricevute	15	56	21
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook	<i>Questionario pubblicato su Facebook</i>	<i>Questionario pubblicato su Facebook</i>

PATRIMONIO E TPL

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	50
Altro	36
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	14

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,00
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	7,50
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	7,29
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7,21
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,00
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	7,29
VOTO MEDIO	7,55
VOTO PERCENTUALE 2020	75
VOTO PERCENTUALE 2019	88
VOTO PERCENTUALE 2018	86

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	14	47	5
Scala	1-10	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>	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

➤ **TPL**

Ufficio Trasporto Privato (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,5
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,5
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,5
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,5
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,5
VOTO MEDIO	8,5
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	94
VOTO PERCENTUALE 2018	93

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	2	11	6
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Trasporto Pubblico

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	17
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un' azienda) che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	83

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,83
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,33
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,00
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,50
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7,67
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	7,83
VOTO MEDIO	8,19
VOTO PERCENTUALE 2020	82
VOTO PERCENTUALE 2019	98
VOTO PERCENTUALE 2018	88

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	6	7	5
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

➤ PATRIMONIO

Ufficio Patrimonio

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Richiesta informazioni generali	11
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	56
Altro	22
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	11

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,89
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	10,00
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,67
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,78
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,67
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,00
VOTO MEDIO	9,33
VOTO PERCENTUALE 2020	93
VOTO PERCENTUALE 2019	88
VOTO PERCENTUALE 2018	82

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	9	28	19
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Archivio e Protocollo

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	10,00
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	10,00
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	10,00
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,50
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	9,50
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	10,00
VOTO MEDIO	9,67
VOTO PERCENTUALE 2020	97
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>84</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>70</i>

	2020	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>	<i>Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici</i>
N. risposte ricevute	2	<i>7</i>	<i>4</i>
Scala	1-10	<i>1-10</i>	<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>	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

VIABILITÀ

A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre?	%
SI	80
NO	20

A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3,75
VOTO PERCENTUALE 2020	75
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>72</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2018</i>	<i>72</i>

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Società di trasporto, polizie municipali	Società di trasporto, polizie municipali	<i>Società di trasporto, polizie municipali</i>
N. risposte ricevute	10- valide 8	11- valide 5	8
Scala	1-5	1-5	<i>SI/NO; insufficiente-adequato-buono-ottimo (A3)</i>
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?	%
SI	90
NO	10

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica - Istituto Balducci progetto di ampliamento nuove aule

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,50
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,50
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la realizzazione dell'opera	4,00
A4. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere	5,00
A5. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al progetto con particolare riferimento agli effetti positivi attesi sulle attività didattiche dell'Istituto	4,50
VOTO MEDIO	4,50
VOTO PERCENTUALE 2020	90
VOTO PERCENTUALE 2019	80
VOTO PERCENTUALE 2018	87

	2020	2019	2018
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	<i>Dirigente scolastico e consiglio di istituto</i>	<i>n. 3 dirigenti scolastici</i>
N. risposte ricevute	2	14	2
Scala	1-5	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>	<i>Questionario somministrato con l'invio di un link</i>

Edilizia scolastica – Istituti Meucci e Galilei

A1. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione al soddisfacimento delle esigenze della scuola rispetto al progetto preliminare a suo tempo illustrato alla Dirigenza scolastica	4,50
A2. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione alle modalità e qualità della collaborazione tra istituzione scolastica e uffici tecnici della Città Metropolitana	4,00
A3. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione alla competenza tecnica e professionalità del personale della Direzione Edilizia con cui è entrato in contatto	4,50
A4. Esprima il suo livello di soddisfazione circa i parametri scelti nella progettazione (Collaborazione con Indire, realizzazione di edifici NZEB, perseguimento del protocollo LEE)	4,50
VOTO MEDIO	4,38
VOTO PERCENTUALE 2020	88

	2020
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto
N. risposte ricevute	2
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

PROGETTI STRATEGICI

Progetti strategici: Liceo Agnoletti

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,33
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,33
A4. Appropriatelyzza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,00
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,22
VOTO MEDIO	4,22
VOTO PERCENTUALE 2020	84

2020	
Utenza di riferimento	componenti del Consiglio di Istituto
N. risposte ricevute	9
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Progetti strategici: Superstrada ciclabile Firenze - Prato

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	5,00
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,75
A4. Appropriatelyzza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,25
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,25
VOTO MEDIO	4,56
VOTO PERCENTUALE 2020	91

2020	
Utenza di riferimento	Portatori di interesse che avranno effettivamente partecipato a qualche fase di realizzazione dell'obiettivo, quali per esempio le amministrazioni locali e UNIFI
N. risposte ricevute	4
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Progetti strategici: PIT

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,65
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,68
A4. Appropriattezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,43
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,65
VOTO MEDIO	4,60
VOTO PERCENTUALE 2020	92

	2020
Utenza di riferimento	Associazioni di categoria e utenza interni
N. risposte ricevute	4
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

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”