

RISULTATI PERFORMANCE 2024 - ANALISI CUSTOMER SATISFACTION e RISULTATI PERFORMANCE 2024

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2024.

Obiettivi di ente: media di tutti gli obiettivi presenti sul PEG 2024-2026 (specifici e non) pari al **97%**.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi gestionali **specifici** 2024 per direzione e rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Dettaglio della media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi:							
Unità OG	Codice OG	Descrizione OG	Responsabile OG al 31/12	% raggiunta	% per direzione o struttura	% gradimento utenza	% gradimento utenza per direzione o struttura
AREA EXTRADIPARTIMENTALE							
SEGRETERIO GENERALE					100%		92%
65 - SEGRETERIA GENERALE	111202415	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Giacomo Parenti	100%		Non prevista rilevazione	
08 – E.Q. SEGRETERIA GENERALE	11120151	Attività di Segreteria Generale - Supporto agli Organi Istituzionali	Giacomo Parenti	100%		95%	
76 - TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE	111320153	Trasparenza e prevenzione della corruzione	Giacomo Parenti	100%			
34 – E.Q. AVVOCATURA	111220151	Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale e attività consultiva e di supporto agli uffici dell'ente	Giacomo Parenti	100%		88%	
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE					100%		87%
85 - DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	11020247	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Andrea Pelacchi	100%		Non prevista rilevazione	

	11020181	Sviluppo competenze interne e attuazione del piano del fabbisogno	Andrea Pelacchi	100%			
32 – E.Q. TRATTAMENTO STIPEDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151	Gestione del personale dipendente	Andrea Pelacchi	100%		87%	
DIRETTORE GENERALE					100%		91%
06 - DIRETTORE GENERALE	12202416	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Giacomo Parenti	100%		Non prevista rilevazione	
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	111020152	CONTROLLO DI GESTIONE	Giacomo Parenti	100%		91%	
CONSIGLIERE DIPLOMATICO					100%		
A1 - CONSIGLIERE DIPLOMATICO	190120221	RELAZIONI INTERNAZIONALI	Cristiano Maggipinto	100%		Non prevista rilevazione	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO							
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE					100%		87%
80 - DIPARTIMENTO FINANZIARIO	111320151	Quotidiano MET, informazione multicanale nell'area vasta della toscana centrale	Rocco Conte	100%		Non prevista rilevazione	
12 – E.Q. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	1120191	Ufficio Stampa	Rocco Conte	100%		87%	
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI					95%		90%
53 - DIREZIONE SERVIZI FINANZIARI E S.I.	13220249	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Rocco Conte	100%		Non prevista rilevazione	

14 – E.Q. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	10820242	Progetto PNRR 1.5 "Cybersecurity Metrowide"	Rocco Conte	72%		88%	
	10820241	Progetto PNRR 1.4.2 -Citizen inclusion -Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali-	Rocco Conte	100%			
79 – E.Q. CONTABILITA' - GESTIONE BILANCIO E FLUSSI FINANZIARI - FISCALE - TRASFERIMENTI STATALI - SPESE	13220151	Contabilità, Controllo Equilibri e Gestione centralizzata fatture, PCC e SIOPE+	Rocco Conte	100%		89%	
98 – E.Q. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	13120151	Programmazione e rendicontazione finanziaria ed economico patrimoniale	Rocco Conte	100%		95%	
73 – E.Q. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	111520151	L'attività di applicazione delle sanzioni amministrative sulle materie di competenza della Città metropolitana	Rocco Conte	100%		86%	
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI					100%		88%
11 - GARE CONTRATTI E ESPROPRI	11120248	Rispetto della Tempestività dei Pagamenti	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	
	11120191	Attività del DPO in tema di protezione dati	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	

25 – E.Q. GARE E CONTRATTI	111420151	Affidamento, gare di beni, servizi e lavori superiori alla soglia dell'affidamento diretto e attività propedeutiche e successive alla stipula contratti in forma pubblico amministrativa	Otello Cini	100%		95%	
26 – E.Q. 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	100%		88%	
49 – E.Q. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151	Attività Corpo di Polizia Metropolitana	Otello Cini	100%		91%	
61 – E.Q. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	3120191	Nucleo Polizia presso Procura della Repubblica	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	
28 – E.Q. TURISMO, CULTURA, DEMIDOFF, SOCIALE	52120151	Valorizzazione di Palazzo Medici Riccardi e promozione di mostre ed eventi culturali	Otello Cini	100%		78%	
DIPARTIMENTO TERRITORIALE					100%		92%
83 – E.Q. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	111120151	ATTIVITA' ORDINARIA IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE	Maria Teresa Carosella	100%		91%	
99 – E.Q. SUPPORTO AMMINISTRATIVO DIREZIONI TECNICHE	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 Teresa Carosella	100%		92%	

	1620231	Rendicontazione e Monitoraggio Interventi finanziati con Fondi PNRR	Maria Teresa Carosella	100%			
PATRIMONIO E TPL					98%		77%
33 - DIREZIONE PATRIMONIO, IMPIANTI SPORTIVI, ARCHIVIO PROTOCOLLO E ALBO PRETORIO	105202412	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Alberto Migliori	100%		Non prevista rilevazione	
	10520246	PNRR - M5C2I2.2 Rigenerazione territoriale della Tenuta di Mondeggi - Rigenerazione sociale, agricola e produttiva	Alberto Migliori	100%		Non prevista rilevazione	
24 – E.Q. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182	Archivio storico e di deposito: migliorare la fruizione e divulgazione del patrimonio archivistico dell'Ente	Alberto Migliori	100%		75%	
	1520181	Gestione degli impianti sportivi: campo da rugby, da softball e piscina L. da Vinci	Alberto Migliori	100%		Non prevista rilevazione	
84 - DIREZIONE TPL E TRASPORTO PRIVATO	10220201	Progettazioni fattibilità tecnico economica, interventi prioritari del PUMS	Alberto Migliori	80%		81%	
	10220222	PN METRO PLUS+ - Acquisto mezzi servizio urbano	Alberto Migliori	100%			
	102320151	Programmazione e gestione del servizio di TPL	Alberto Migliori	100%			
07 – E.Q. T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	10220182	Provvedimenti conseguenti alla ricognizione livelli di sicurezza fermate TPL	Alberto Migliori	100%		74%	
VIABILITÀ 1					100%		79%
46 - DIREZIONE VIABILITÀ 1	105202410	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Maria Teresa Carosella	100%		Non prevista rilevazione	

	10520212	SR302. Km 27+930. Interventi di manutenzione straordinaria al ponte. Comune di Borgo San Lorenzo. Loc. La Brocchi	Maria Teresa Carosella	100%		Non prevista rilevazione	
95 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 1	10520224	SP477 Realizzazione di nuovo percorso pedonale. Comune di Palazzuolo, località Quadalto	Maria Teresa Carosella	100%		72%	
94 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 2	10520226	SP 551-via Beato Angelico. Realizzazione nuova rotatoria. Comune di Vicchio	Maria Teresa Carosella	100%		86%	
VIABILITÀ 2					94%		82%
47 - DIREZIONE VIABILITA' 2	1054202411	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Riccardo Maurri	100%		Non prevista rilevazione	
	10520245	Stralcio 5 - Strade e Invasi - Tenuta di Mondeggi	Riccardo Maurri	72%		Non prevista rilevazione	
	10520231	Ristrutturazione del Ponte alla Steccaia sul fiume Elsa, lungo la SP 64 tra Certaldo e Badia a Elmi	Riccardo Maurri	92%		Non prevista rilevazione	
64 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 3	1054201522	Attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria zona 3	Riccardo Maurri	97%		77%	
97 – E.Q. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	105120152	SCG FI-PI-LI GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE, INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	Riccardo Maurri	100%		87%	
	10520195	Gestione contratto Global Service per manutenzione ordinaria e straordinaria rete viaria metropolitana	Riccardo Maurri	100%			
EDILIZIA					100%		93%
44 - DIREZIONE EDILIZIA E ATTIVITA' MANUTENTIVE PARCO PRATOLINO	106202413	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Gianni Paolo Cianchi	100%		Non prevista rilevazione	
	42201912	Sostituzione edilizia Istituti Meucci e Galilei	Gianni Paolo Cianchi	100%		96%	

27 – E.Q. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	40220243	Sistemazione Aree Esterne Ist. Balducci	Gianni Paolo Cianchi	100%		96%	
20 – E.Q. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	1620241	Manutenzione ordinaria e straordinaria di Palazzo Medici Riccardi	Gianni Paolo Cianchi	100%		Non prevista rilevazione	
	95220151	Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino	Gianni Paolo Cianchi	100%		87%	
PROGETTI STRATEGICI					100%		99%
96 - PROGETTI STRATEGICI	811202414	Rispetto della Tempestività dei pagamenti	Carlo Ferrante	100%		Non prevista rilevazione	
	1054201513	SR 222 Realizzazione Variante di Grassina	Carlo Ferrante	100%		100%	
	81120162	Superstrada ciclabile Firenze-Prato	Carlo Ferrante	100%		97%	
01 – E.Q. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	8120211	Attuazione Programma per la Qualità dell’Abitare	Carlo Ferrante	100%		100%	
88 – E.Q. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151	Safety e security: la Città Metropolitana per la sicurezza dei luoghi di lavoro	Carlo Ferrante	100%		97%	

Tab. 2 Risultati della Performance per EQ (al 31/12/2024)

	performance PO	gradimento utenza
34 - E.Q. AVVOCATURA	100%	88%
8 – E.Q. SEGRETERIA GENERALE	100%	95%
32 – E.Q. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%	87%
12 – E.Q. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%	87%
79 - E.Q. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO – FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%	89%
98 - E.Q. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	100%	95%
14 – E.Q. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	86%	88%

73 -E.Q. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%	86%
25 - E.Q. GARE E CONTRATTI	100%	95%
26 - E.Q. ESPROPRI	100%	88%
49 - E.Q. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%	91%
61 - E.Q. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%	Non prevista
28 - E.Q. TURISMO, CULTURA, DEMIDOF, SOCIALE	100%	78%
83 – E.Q. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%	91%
99 – E.Q. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	100%	92%
24 – E.Q. GESTIONE DEL PATRIMONIO	100%	75%
07 – E.Q.T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	100%	74%
95 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 1	100%	72%
94 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 2	100%	86%
97 – E.Q. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	100%	87%
64 – E.Q. MANUTENZIONE ZONA 3	97%	77%
20 – E.Q. IMMOBILI ZONA B	100%	87%
27 – E.Q. IMMOBILI ZONA A	100%	96%
01 – E.Q. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	100%	100%
88 – E.Q. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	100%	97%

Si rimanda all'Allegato B per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali specifici che compongono il Piano Performance 2024.

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 disponibili sono riportati i dati conseguiti nella rilevazione 2022 e 2023.

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.

Anche nel corso del 2024 si evidenzia un generalizzato calo nel numero di risposte ricevute ma anche una complessiva tenuta del gradimento dell'utenza

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti l'assistenza fornita dall'ufficio Controllo di Gestione?	4.5
A2. Come valuti i tempi di risposta dell'ufficio Controllo di Gestione alle richieste di assistenza?	4.6
A3. Come valuti il supporto ricevuto per la produzione dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione)?	4.7
A4. Tenendo presente che i documenti di programmazione prodotti dall'ufficio (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione) rappresentano un adempimento previsto dalle leggi in materia, che ne definiscono non solo le finalità ma anche l'articolazione, come valuti a qualità di tali documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione?	4.5
A5. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4.6
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2024	91
VOTO PERCENTUALE 2023	91
VOTO PERCENTUALE 2022	91

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	21	17	16
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

Segreteria Generale

SEGRETARIA GENERALE	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	4,7
2. Reperimento materiale documentale	4,7
3. Interfaccia con direzioni e uffici	4,7
4. Valutazione complessiva del servizio	4,8
VOTO MEDIO	4,8
VOTO PERCENTUALE 2024	95
VOTO PERCENTUALE 2023	100
VOTO PERCENTUALE 2022	100

	2023	2023	2022
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	Consiglieri e Revisori dei Conti	Consiglieri e Revisori dei Conti
N. risposte ricevute	19	14	22
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	Questionario somministrato direttamente	Questionario somministrato direttamente

Avvocatura

A1. Quanto ti senti supportato dall'Ufficio Avvocatura?	4.3
A2. Con riferimento ai legali dell'ente, come valuti la tempestività, il livello di assistenza, la competenza e la capacità in termini di efficace superamento delle problematiche rappresentate dal tuo ufficio?	4.4
A3. Con riferimento alla segreteria dell'Ufficio Avvocatura, come valuti la disponibilità e l'efficienza quando lavori col personale amministrativo?	4.5
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Avvocatura?	4.4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2024	88
<i>VOTO PERCENTUALE 2023</i>	<i>86</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>90</i>

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	15	35	18
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

Ufficio personale

A1. In base alla sua esperienza come considera le informazioni ricevute dall'ufficio giuridico del personale in merito ai vari aspetti legati al suo rapporto di lavoro (es. avvio contratto, istanza di part-time, aspettative. Incarichi extra ufficio ecc.)?	4.2
A2. Come considera la documentazione presente sulla intranet ed informazioni ricevute in rapporto ai principali aspetti organizzativi dell'ente (ad es. orari di ingresso, flessibilità, timbrature ecc.)?	4.2
A3. In seguito ad una sua richiesta ritiene che la documentazione ricevuta sia chiara, completa e sufficiente per le sue necessità?	4.3
A4. In seguito ad una sua richiesta di servizio o autorizzazione, come valuta i tempi di risposta?	4.3
A5. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto?	4.5
A6. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta complessivamente gli uffici dell'area personale?	4.4
VOTO MEDIO	4.3
VOTO PERCENTUALE 2024	87
VOTO PERCENTUALE 2023	84
VOTO PERCENTUALE 2022	85

	2023	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	106	78	114
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

DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Comunicazione e Informazione e Ufficio stampa

A1. Come valuta la tempestività e completezza del servizio MET - News dalle Pubbliche Amministrazioni della Città Metropolitana di Firenze?	4.6
A2. Come valuta la tempestività e completezza dell'Ufficio Stampa?	4.2
A3. Come valuta il servizio offerto dall'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico?	4.4
A4. Come valuta complessivamente il servizio di Ufficio Comunicazione e Informazione?	4.2
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2023	87
VOTO PERCENTUALE 2023	95
VOTO PERCENTUALE 2022	89

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti
N. risposte ricevute	97	39	17
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario cartaceo	Questionario cartaceo

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?	4.6
A2. In che misura si sente supportato nel gestire l'iter documentale delle fatture, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili?	4.4
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?	4.4
A5. Le informazioni e gli aggiornamenti tempestivamente inviati per e-mail dai servizi finanziari sono adeguati?	4.4
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2024	89
VOTO PERCENTUALE 2023	88
VOTO PERCENTUALE 2022	88

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Dirigenti, EQ, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, EQ, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	20	16	21
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

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)?	4.8
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	4.5
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	5.0
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4.8
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	95
VOTO PERCENTUALE 2023	90
VOTO PERCENTUALE 2022	79

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Consiglieri città metro e Dirigenti	Consiglieri città metro e Dirigenti	Consiglieri città metro
N. risposte ricevute	4	5	6
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 a supporto della pianificazione territoriale e/o strategica	6
Banche dati tematiche (turismo, cultura, ecc.)	11
Banche dati territoriali (grafo stradale, cartografia, ecc.)	11
Soluzioni tecnologiche per la viabilità e mobilità (banche dati, soluzioni ITS, ecc.)	22
Amministrazione e governance digitale	50

A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4.2
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.5
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.5
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.4
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2024	88
VOTO PERCENTUALE 2023	95
VOTO PERCENTUALE 2022	92

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate	Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate	Comuni, Regione, Enti del Territorio, Società partecipate
N. risposte ricevute	36	20	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

Sanzioni Amministrative

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.6
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.2
A4. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione della documentazione richiesta/istruttoria/concessione rateizzazione)	4.1
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.2
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2024	86
VOTO PERCENTUALE 2023	90
VOTO PERCENTUALE 2022	98

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenti Esterni	Utenti Esterni	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	15	15	8
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

GARE, CONTRATTI ED ESPROPRI

Gare e Contratti

A1. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio?	4,8
A2. In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,8
A3. In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	4.8
A4. In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4.6
A5. Come valuta complessivamente l'ufficio?	4.8
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	95
VOTO PERCENTUALE 2023	94
VOTO PERCENTUALE 2022	97

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Dirigenti e Elevata Qualifica	Dirigenti e Elevata Qualifica	Dirigenti e Elevata Qualifica
N. risposte ricevute	10	24	7
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail	Questionario inviato per e-mail	Questionario inviato per e-mail

Espropri

A1. Come valuta il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Espropri	4.4
A2. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	4.3
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)?	4.5
A4. Come valuta complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	4.4
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2024	88
VOTO PERCENTUALE 2023	89
VOTO PERCENTUALE 2022	95

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	8	15	9
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

Polizia

A1 Ha avuto contatti con l'Ufficio?	%
Ufficio Contravvenzioni	0
Ufficio Comando	100
A2 Per quali motivi si è rivolto/a all'Ufficio?	%
Richiesta di autorizzazione	19
Richiesta di informazioni	37,5
Altro	37,5
Richiesta di intervento	6
Violazioni al codice della strada	0

A3. Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	4.1
A4. Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4.7
A5. Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4.7
A6. Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	4.6
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	4.6
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2024	91
VOTO PERCENTUALE 2023	79
VOTO PERCENTUALE 2022	86

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	16	20	15
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

Cultura

Museo di Palazzo Medici Riccardi¹

A1. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato l'accessibilità?	3.9
A2. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato la comunicazione dei contenuti, delle mostre temporanee (schede, pannelli, didascalie)	3.8
A3. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato l'allestimento del percorso Museale (luci, collocazione delle opere)?	4.1
A4. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato il Bookshop (varietà del materiale offerto, allestimento)?	3.9
A5. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato i servizi igienici (indicazioni, pulizia)?	4.1
A6. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato la pulizia e il decoro del Museo?	3.7
A7. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato gradevolezza dell'ambiente di visita (temperatura adeguata alla stagione, disponibilità di spazi di riflessione e riposo)?	4.1
A8. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato l'accessibilità (ascensore, barriere architettoniche, leggibilità delle informazioni)?	3.9
A9. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato professionalità e la cortesia del personale?	4.1
A10. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato la qualità delle visite guidate e attività per famiglie?	3.7
A11. In generale sei soddisfatto della visita?	3.7
VOTO MEDIO	3.9
VOTO PERCENTUALE 2024	78
VOTO PERCENTUALE 2023	74
VOTO PERCENTUALE 2022	73

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Accessi al Museo	Accessi al Museo	Accessi al Museo
N. risposte ricevute	276	512	99
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti

¹ È inoltre presente una domanda che valuta l'adeguatezza del costo del biglietto: per il 57% il costo è adeguato, per il 28% eccessivo, il 5% economico e 10% non si esprime

Parco di Pratolino (non è obiettivo di performance)

A1. Reception	4.8
A2. Informativa e cartellonistica interna	4.5
A3. Accessibilità ai luoghi di interesse	4.5
A4. Pulizia dei servizi igienici	4.5
A5. Pulizia e manutenzione del verde	4.7
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2024	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2023</i>	<i>92</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>92</i>

	2023	2023	2022
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	Visitatori del parco	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	559	507	789
Scala	1-5	1-5	1-4 in fase di analisi riportato su scala i-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	Questionario compilato in sede	Questionario compilato in sede

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	71
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	0
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	29
Richiesta informazioni generali	0

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.4
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.6
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.6
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.6
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.6
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.6
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2024	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2023</i>	<i>86</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>77</i>

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni
N. risposte ricevute	7	13	8
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10 rapportato 1-5	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

Protezione Civile

A1. Con quale mezzo ha contattato l'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
Facebook	29
Telefono	57
Posta elettronica	14

A2 Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
Sono un cittadino che si vuole informare sui rischi del territorio	29
Richiesta di informazioni generali in merito al monitoraggio degli eventi di protezione civile	29
altro	29
Opero in un ente che ha richiesto un parere/una valutazione tecnica alla CMF	13

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto.	5.0
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4.4
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	4.5
VOTO PERCENTUALE 2024	91
<i>VOTO PERCENTUALE 2023</i>	89
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>100</i>

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Cittadini	Cittadini	Cittadini
N. risposte ricevute	7	28	58
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook

PATRIMONIO E TPL

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	30
Altro	20
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	20
Richiesta informazioni generali	20
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	10

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	3.9
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	3.7
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	3.8
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	2.9
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.3
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	3.7
VOTO MEDIO	3.7
VOTO PERCENTUALE 2024	74
VOTO PERCENTUALE 2023	77
VOTO PERCENTUALE 2022	94

	2024	2023	2022
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	10	21	6
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10 rapportato 1-5	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 Trasporti eccezionali (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.5
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.5
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.5
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	5.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	5.0
VOTO MEDIO	4,7
VOTO PERCENTUALE 2024	93
VOTO PERCENTUALE 2023	100
VOTO PERCENTUALE 2022	90

	2024	2023	2022
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	1	5
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10 rapportato 1-5	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?	%
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	0
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	0
Richiesta informazioni generali	16
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	60
Altro	24

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.2
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.0
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.1
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.1
VOTO MEDIO	4.1
VOTO PERCENTUALE 2024	81
VOTO PERCENTUALE 2023	85
VOTO PERCENTUALE 2022	83

	2024	2023	2022
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	25	11	9
Scala	1-10 rapportato 1-25	1-10 rapportato 1-25	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

Trasporto privato (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.9
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.9
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.9
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.6
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.9
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.9
VOTO MEDIO	4.9
VOTO PERCENTUALE 2024	97
VOTO PERCENTUALE 2023	91

	2024	2023
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	7	3
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10 rapportato 1-5
Metodo di rilevazione	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?	%
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	43
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	14
Richiesta informazioni generali	14
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	0
Altro	29

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	3.9
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	3.9
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	3.9
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	3.6
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	3.6
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	3.7
VOTO MEDIO	3.8
VOTO PERCENTUALE 2024	75
VOTO PERCENTUALE 2023	87
VOTO PERCENTUALE 2022	81

	2024	2023	2022
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	7	17	13
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10 rapportato 1-5	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

VIABILITÀ 1 - Viabilità Zona 1²

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	35
Sindaco del Comune	12
Consiglieri metropolitani	47
Autolinee Toscane	6
A1 - Negli ultimi 5 anni ci sono stati interventi migliorativi della viabilità provinciale e regionale nel territorio in cui vive o che frequenta?	%
Si	94
No	6
A2 – Gli interventi effettuati sono rispondenti alle esigenze del territorio?	%
Si	88
No	12
A5 - Quando si è dovuto relazionare con il personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	%
Si	100
No	0
A6 - Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	71
Incremento del personale operativo su strada	18
Incremento dell'informazione all'utente	11
A3 - Com'è la percezione della sicurezza quando percorre le strade Provinciali e Regionali gestite dalla Città Metropolitana?	3.6
VOTO MEDIO	4.0
VOTO PERCENTUALE 2024	72
VOTO PERCENTUALE 2023	81

² La domanda “A4 - Se ha risposto assolutamente insoddisfatto o non del tutto soddisfatto (A3) alla precedente domanda ci può indicare la motivazione?” permetta la risposta libera e i suggerimenti pervenuti sono conservati agli atti

	2024	2023
Utenza di riferimento	polizie municipali, sindaci e consiglieri	polizie municipali, sindaci e consiglieri
N. risposte ricevute	17	11
Scala	1-4 rapportata 1-5	1-4 rapportata 1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

VIABILITÀ 1 Viabilità Zona 2³

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	55
Sindaco del Comune	9
Consiglieri metropolitani	18
Autolinee Toscane	18
A1 - Negli ultimi 5 anni ci sono stati interventi migliorativi della viabilità provinciale e regionale nel territorio in cui vive o che frequenta?	%
Si	100
No	0
A2 – Gli interventi effettuati sono rispondenti alle esigenze del territorio?	%
Si	91
No	9
A5 - Quando si è dovuto relazionare con il personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	%
Si	100
No	0
A6 - Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	73
Incremento del personale operativo su strada	27
Incremento dell'informazione all'utente	0
A3 - Com'è la percezione della sicurezza quando percorre le strade Provinciali e Regionali gestite dalla Città Metropolitana?	4.3
VOTO MEDIO	4.3
VOTO PERCENTUALE 2024	86
VOTO PERCENTUALE 2023	85

³ La domanda “A4 - Se ha risposto assolutamente insoddisfatto o non del tutto soddisfatto (A3) alla precedente domanda ci può indicare la motivazione?” permetta la risposta libera e i suggerimenti pervenuti sono conservati agli atti

	2024	2023
Utenza di riferimento	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane
N. risposte ricevute	11 di cui valide 11	30 di cui valide 23
Scala	1-4 rapportata 1-5	1-4 rapportata 1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

VIABILITÀ 2 Viabilità Zona 3

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	38
società di trasporto pubblico locale	0
altro	62
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	100
No	0
A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?	%
Si	87
No	13
A4 - Secondo la sua opinione quale tra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade Provinciali	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	63
Incremento del personale operativo su strada	31
Incremento dell'informazione all'utente	6
A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3.7
A5 - Per quanto riguarda le strade provinciali o regionali gestite dalla Città Metropolitana di Firenze, quando si è dovuto relazionare col personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	4.0
VOTO MEDIO	3.8
VOTO PERCENTUALE 2024	77
VOTO PERCENTUALE 2023	73

	2024	2023
Utenza di riferimento	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane
N. risposte ricevute	16 di cui valide 16	22 di cui valide 17
Scala	1-4 rapportata 1-5	1-4 rapportata 1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

VIABILITÀ 2 Viabilità Zona 4

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	46
società di trasporto pubblico locale	18
altro	36
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	100
No	0
A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?	%
Si	91
No	9
A4 - Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	46
Incremento del personale operativo su strada	46
Incremento dell'informazione all'utente	8
A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	4.3
A5 - Per quanto riguarda le strade provinciali o regionali gestite dalla Città Metropolitana di Firenze, quando si è dovuto relazionare col personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	4.4
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2024	87
VOTO PERCENTUALE 2023	73

	2024	2023
Utenza di riferimento	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane	polizie municipali, sindaci e consiglieri e Autolinee toscane
N. risposte ricevute	11 di cui valide 11	19 di cui valide 15
Scala	1-5 e 1-4 rapportata 1-5	1-4 rapportata 1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica

A1. A quale scuola si fa riferimento? ⁴	
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.8
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la realizzazione dell'opera	4.6
A4. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere	4.8
A5. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.8
A6. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al progetto con particolare riferimento agli effetti positivi attesi sulle attività didattiche dell'Istituto	5.0
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	96
VOTO PERCENTUALE 2023	97
VOTO PERCENTUALE 2022	94

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto
N. risposte ricevute	5	7	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

⁴ L'elenco delle scuole che hanno risposto alla rilevazione è conservato agli atti.

Manutenzione Parco Pratolino

A1. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.3
A2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la disponibilità dei luoghi da usufruire	4.3
A3. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo dei cantieri sugli edifici di interesse	4.2
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.4
A5. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto ai progetti ed agli interventi programmati per la valorizzazione del Parco	4.3
VOTO MEDIO	4.3
VOTO PERCENTUALE 2024	87
VOTO PERCENTUALE 2023	85

	2024	2023
Utenza di riferimento	Utenti del parco	Utenti del parco
N. risposte ricevute	9	11
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Inviato tramite link	Inviato tramite link

Edilizia non scolastica – Palazzo Medici Riccardi

A1. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	5.0
A2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in merito alle segnalazioni degli interventi di manutenzione da eseguire	4.5
A3. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo dei cantieri di manutenzione sull'edificio	4.5
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	5.0
A5. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto agli interventi eseguiti per la manutenzione e valorizzazione di Palazzo Medici Riccardi	5.0
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	96

	2024
Utenza di riferimento	Addetti ai lavori
N. risposte ricevute	2
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Inviato tramite link

PROGETTI STRATEGICI

Progetto Attuazione Programma per la Qualità dell'Abitare

A1. Ha avuto difficoltà nell'individuare l'ufficio di riferimento all'interno della Città Metropolitana?	%
Si	0
No	100
A2. Cortesia e disponibilità del personale dell'ufficio della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	5.0
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale dell'ufficio della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	5.0
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con dell'ufficio della Città Metropolitana	5.0
VOTO MEDIO	5.0
VOTO PERCENTUALE 2024	100
VOTO PERCENTUALE 2023	93

	2024	2023
Utenza di riferimento	Utenza esterna	Utenza esterna
N. risposte ricevute	5	33
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Progetti strategici: Variante di Grassina

A1. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	5.0
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	5.0
A3. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	5.0
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	5.0
VOTO MEDIO	5.0
VOTO PERCENTUALE 2024	100
VOTO PERCENTUALE 2023	94

	2024	2023
Utenza di riferimento	Utenza esterna	Utenza esterna
N. risposte ricevute	4	8
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Superstrada ciclabile Firenze-Prato

A1. Ho avuto contatti con l'ufficio?	%
Ufficio Progetti strategici	94
Ufficio Piano strategico metropolitano	6
A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4.7
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	5.0
A4. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4.9
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4.7
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	97
VOTO PERCENTUALE 2023	85

	2024	2023
Utenza di riferimento	Utenza esterna	Utenza esterna
N. risposte ricevute	15	10
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?	4.8
A2. Come valuta la documentazione prodotta dall'ufficio, anche in formato digitalizzato, ((Note informative e comportamentali Covid-19, Piani di Emergenza ed Evacuazione, Documento Unico per la valutazione dei rischi da Interferenza DUVRI, ecc.)?	4.6
A3. In che misura si ritiene soddisfatto dei corsi di formazione specifici in tema di sicurezza sul lavoro erogati dall'Ente nel 2023 anche in modalità da remoto?	4.8
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?	5.0
A5. Come valuta il servizio relativo alla fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale anche contro la diffusione del virus SARS-CoV-2?	5.0
A6. Come valuta complessivamente il servizio?	4.8
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2024	97
VOTO PERCENTUALE 2023	76
VOTO PERCENTUALE 2022	77

	2024	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	5	93	105
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