



# Soddisfazione dell'Utenza 2025

# Indice per Macrostruttura

Sistema di misurazione.....5

Sommario dei risultati.....7

<b>Direzione Generale</b>		Turismo, Cultura, Sociale e Sport	*
Affari Generali e Istituzionali	*	Polizia Provinciale Metropolitana	<u>60</u>
Avvocatura	<u>9</u>	Ville e Parchi della Città Metropolitana	*
Controllo di Gestione	<u>14</u>	Provveditorato	<u>64</u>
<b>Dipartimento Finanziario</b>		<b>Dipartimento Territoriale</b>	
<b>Risorse Umane e Organizzazione</b>	<u>20</u>	Protezione Civile e Forestazione	*
<b>Risorse Finanziarie e Sistemi Informativi</b>		Supporto Amministrativo alle dir. tecniche	<u>73</u>
Programmazione e contabilità (finanziaria e fiscale)	<u>29</u>	<b>Patrimonio - TPL</b>	<u>78</u>
Rendiconto, contabilità e partecipate		<b>Viabilità Area 1</b>	<u>90</u>
Entrate		<b>Viabilità Area 2</b>	<u>103</u>
Sistemi informativi e innovazione tecnologica	<u>35</u>	<b>Edilizia</b>	<u>117</u>
Sanzioni e assicurazioni	<u>38</u>	<b>Progetti Strategici</b>	<u>121</u>
<b>Comunicazione e Informazione</b>	<u>46</u>	Progettazione strategica	<u>124</u>
<b>Gare Contratti ed Espropri</b>		Pianificazione strategica	<u>128</u>
Gare, Lavori e Contratti	<u>52</u>	Sicurezza sui luoghi di lavoro	<u>132</u>
Espropri	<u>56</u>		



Soddisfazione dell'Utenza 2025:  
Sistema di Misurazione e  
Sommario dei Risultati



**Avvocatura**



**Controllo di Gestione**



**Risorse Umane**



**Servizi Finanziari**



**Sanzioni Amministrative**



**Sistemi Informativi e  
Innovazione Tecnologica**



**Comunicazione e Informazione**



**Gare e Contratti**



**Polizia Metropolitana**



**Provveditorato**



**Supporto Amministrativo alle  
Direzioni Tecniche del Dip. Territoriale**



**Patrimonio e TPL**



**Viabilità Area 1**



**Viabilità Area 2**



**Edilizia**



**Variante di Grassina**



**Mondeggi - Lotto 2**



**Qualità dell'abitare**



**Sicurezza sui Luoghi di Lavoro**





# Soddisfazione dell'Utenza 2025: Sistema di Misurazione e Sommaro dei Risultati

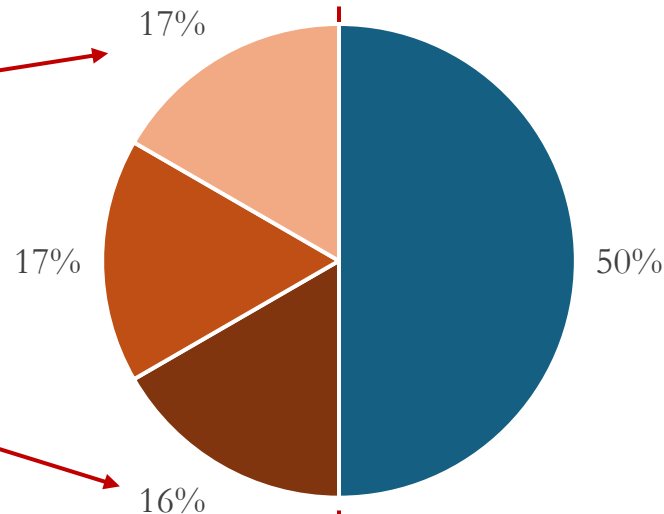
Per il 2025, la **Valutazione della Soddisfazione dell'Utenza** è composta da due parti,  
**uniformi per tutti gli uffici dell'ente\***:

### Soddisfazione relativa ai **contatti col personale**

Misurata con il blocco di domande (chiesta solo a chi afferma di aver avuto contatti col personale dell'ufficio):

Relativamente alle occasioni di contatto con il personale dell'Ufficio [...] come valuta il supporto e l'assistenza ricevuta dal personale? [da 1 a 5]

- Tempestività
- Competenza
- Disponibilità



### Soddisfazione **generale** per i servizi

Misurata con la domanda (chiesta tutti coloro che hanno usufruito dei servizi dell'ufficio):

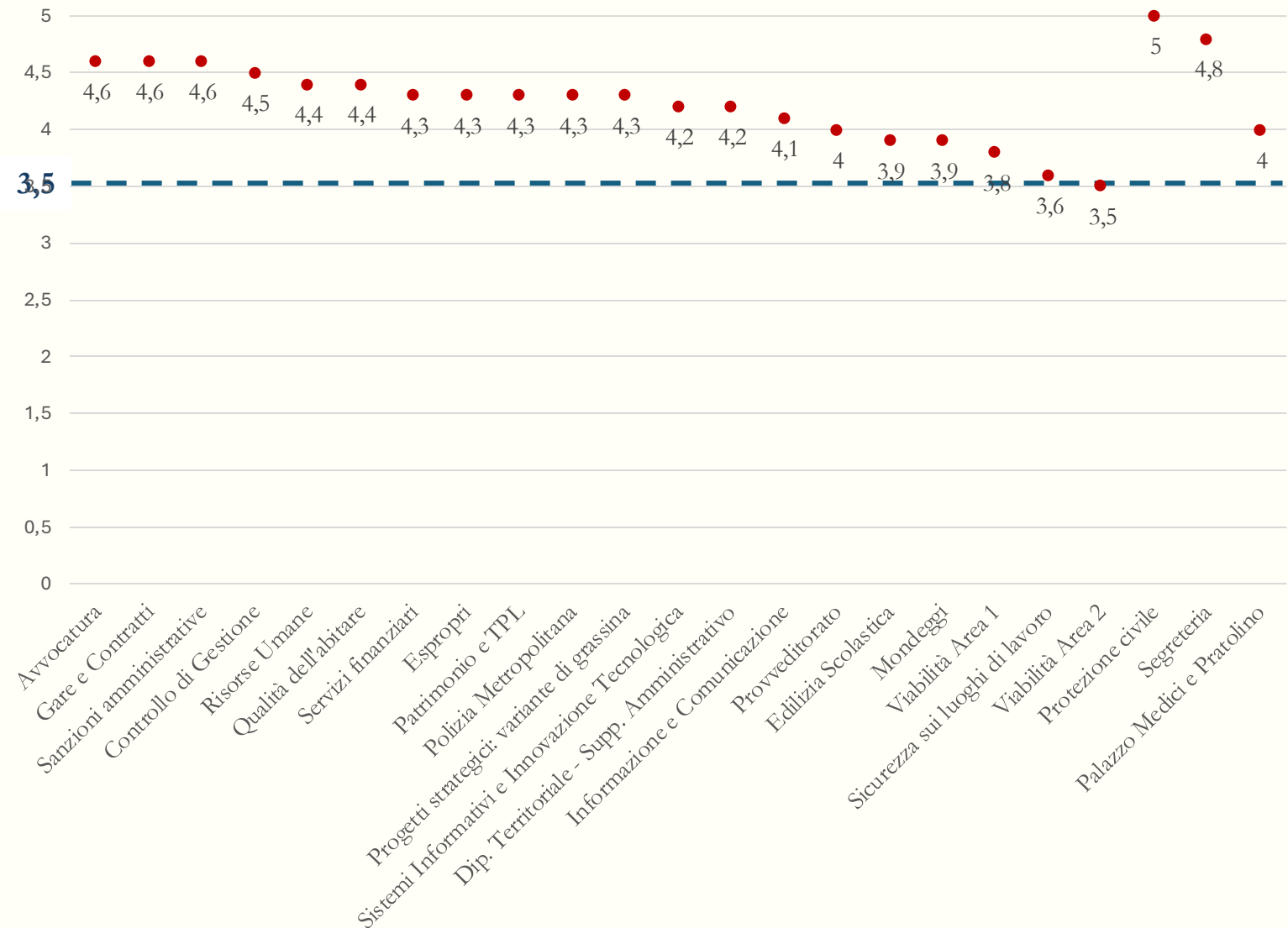
Su una scala da 1 a 5, come valuta nel complesso i servizi offerto dall'Ufficio [...]?

\*fanno eccezione «affari generali e istituzionali», «protezione civile e forestazione» e «turismo, cultura, sociale e sport»

- Per ciascuna domanda, la soddisfazione dell'utenza è stata misurata come **media** di tutte le risposte
  - Per gli uffici che hanno più di un questionario **ciascuna singola risposta** (interna o esterna) **ha il medesimo peso** sulla media finale
  - Per gli uffici che hanno suddiviso la soddisfazione relativa al personale in due gruppi (Avvocatura, CdG, CED), il valore preso in considerazione è la **media semplice fra i due gruppi**
- **Tutte le altre domande** dei questionari saranno utili per migliorare le attività e i servizi svolti dai vari uffici e per individuare criticità e punti di forza ma **non concorrono alla misurazione della Soddisfazione dell'Utenza** che incide sulla Performance Organizzativa

Tutti gli uffici e le direzioni hanno riportato **valori complessivi di soddisfazione dell'utenza superiori alla soglia del 70%**, che corrisponde ad un punteggio di 3,5 sulla scala da 1 a 5

Distribuzione dei punteggi complessivi di soddisfazione dell'utenza, su una scala da 1 a 5:



Ufficio/Direzione	Tasso di risposta	Tempestività	Competenza	Disponibilità	Soddisfazione complessiva	Punteggio finale
Avvocatura	58%	4,5	4,7	4,7	4,5	4,6
Gare e Contratti	58%	4,5	4,6	4,6	4,7	4,6
Sanzioni amministrative	35%	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6
Controllo di Gestione	62%	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5
Risorse Umane	55%	4,4	4,5	4,5	4,4	4,4
Qualità dell'abitare	13%	4,3	4,5	4,5	4,3	4,4
Servizi finanziari	57%	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3
Espropri	17%	4,2	4,4	4,2	4,3	4,3
Patrimonio e TPL	26%	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3
Polizia Metropolitana	58%	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3
Progetti strategici: variante di grassina	50%	4	4,3	4,8	4,3	4,3
Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica	55%	4	4,4	4,4	4,1	4,2
Dip. Territoriale - Supp. Amministrativo	55%	4,1	4,3	4,2	4,1	4,2
Informazione e Comunicazione	49%	4,1	4,3	4,3	4	4,1
Provveditorato	55%	4,3	4,3	4,2	3,8	4
Edilizia Scolastica	50%	4	4,7	4,7	3,3	3,9
Mondeggi	35%	3,8	4	3,8	4	3,9
Viabilità Area 1	32%	3,7	3,9	4	3,8	3,8
Sicurezza sui luoghi di lavoro	55%	3,4	3,8	3,5	3,6	3,6
Viabilità Area 2	21%	3,1	3,6	3,8	3,4	3,5
Protezione civile					5	5
Segreteria	72%				4,8	4,8
Palazzo Medici e Pratolino					4	4

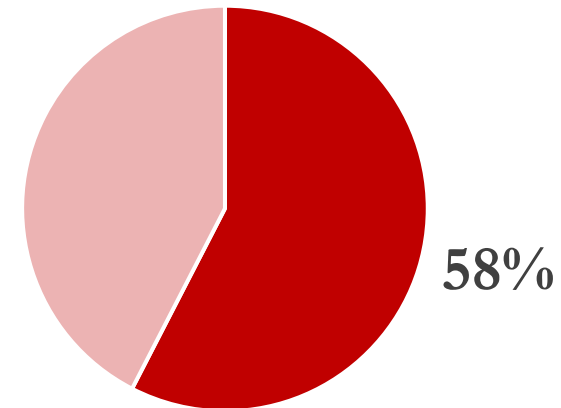


# Avvocatura

Il questionario è stato inviato a tutti i Dirigenti ed E.Q. della città metropolitana di Firenze  
Sono state registrate **19 risposte**, con un tasso di risposta pari al **58%**

Dei 19 rispondenti **18** hanno affermato di aver avuto contatti con gli avvocati e **11** anche con gli amministrativi dell'ufficio Avvocatura

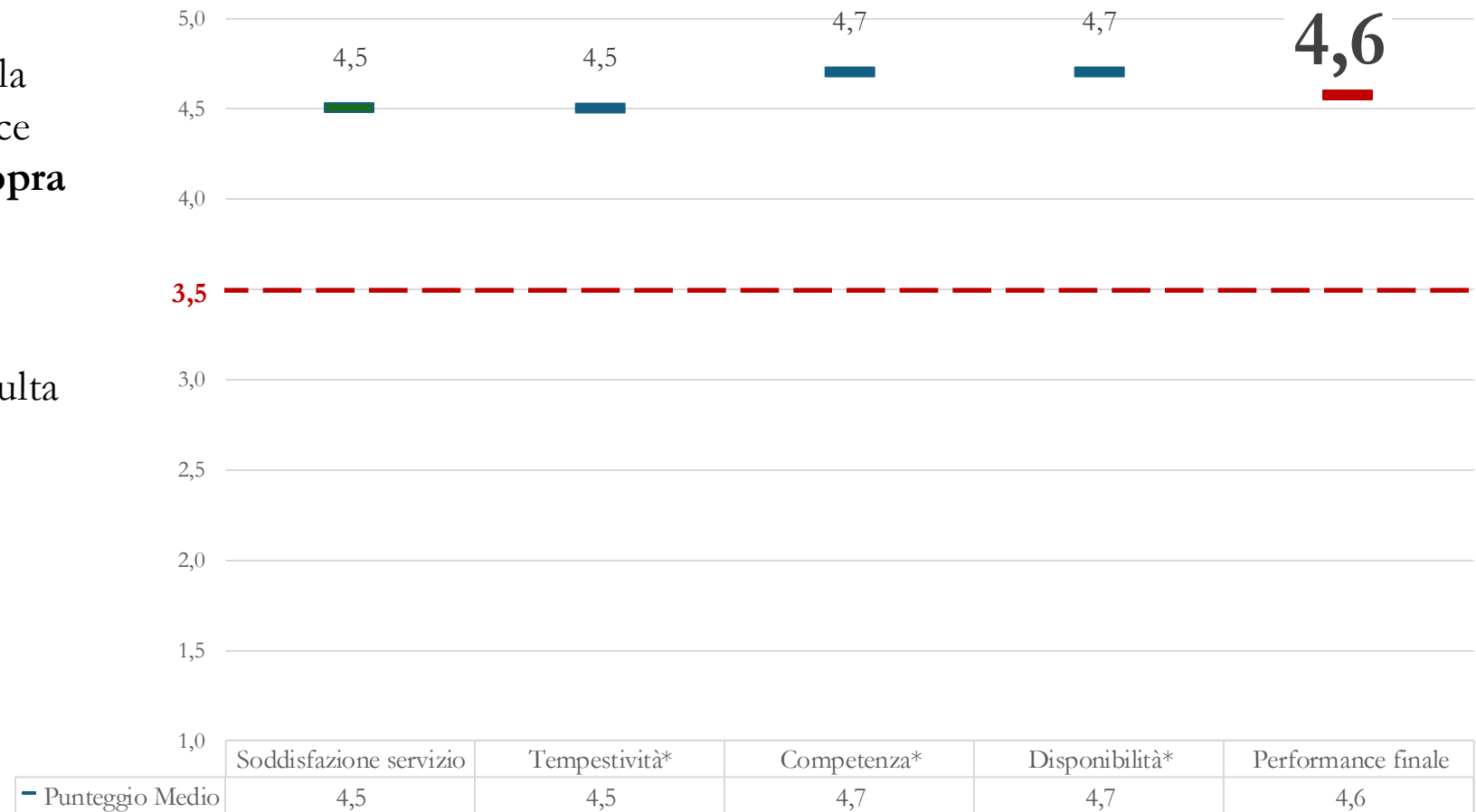
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

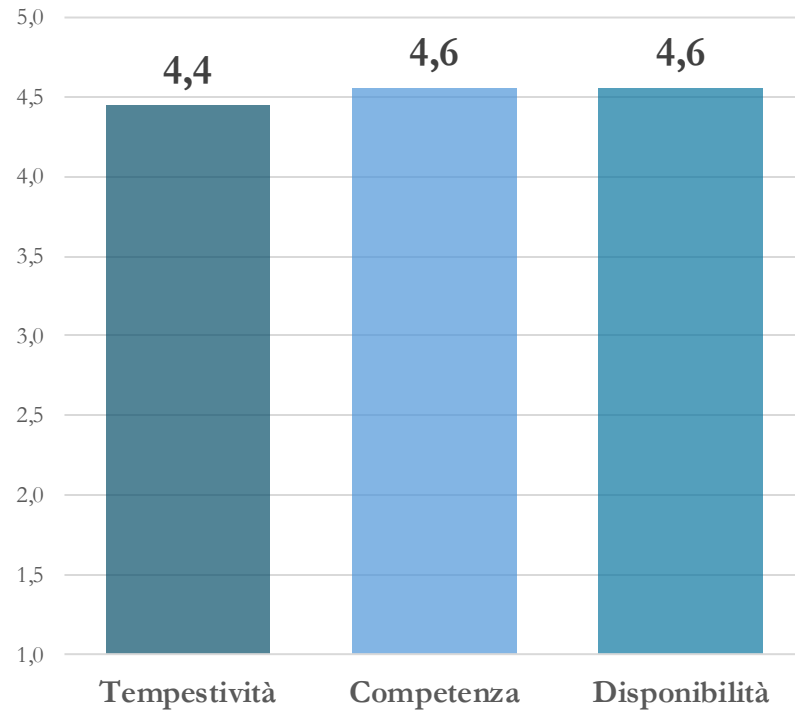
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,6 su 5**



# Altre domande:

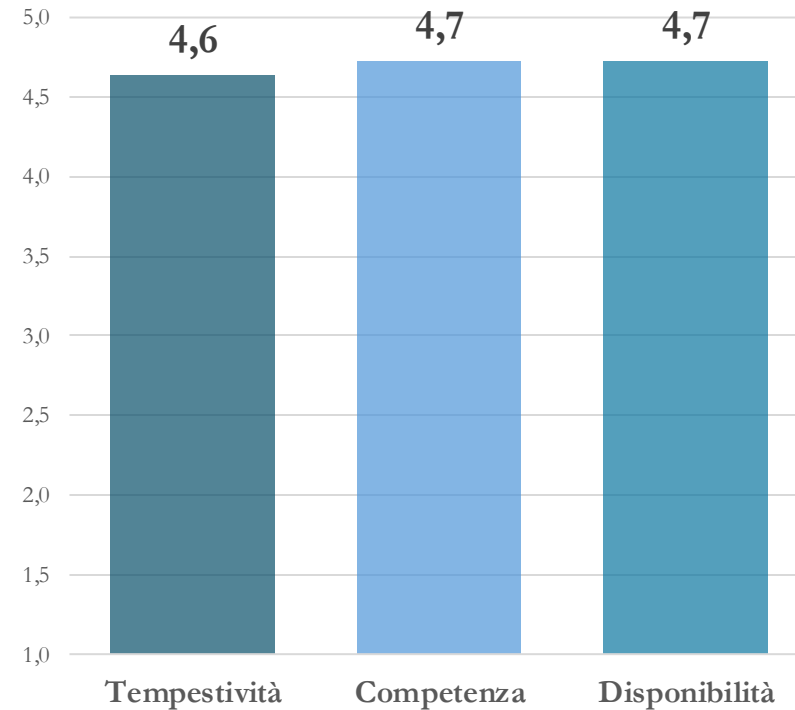
Come valuta il supporto ricevuto dai colleghi **avvocati**?

Valore medio delle risposte:



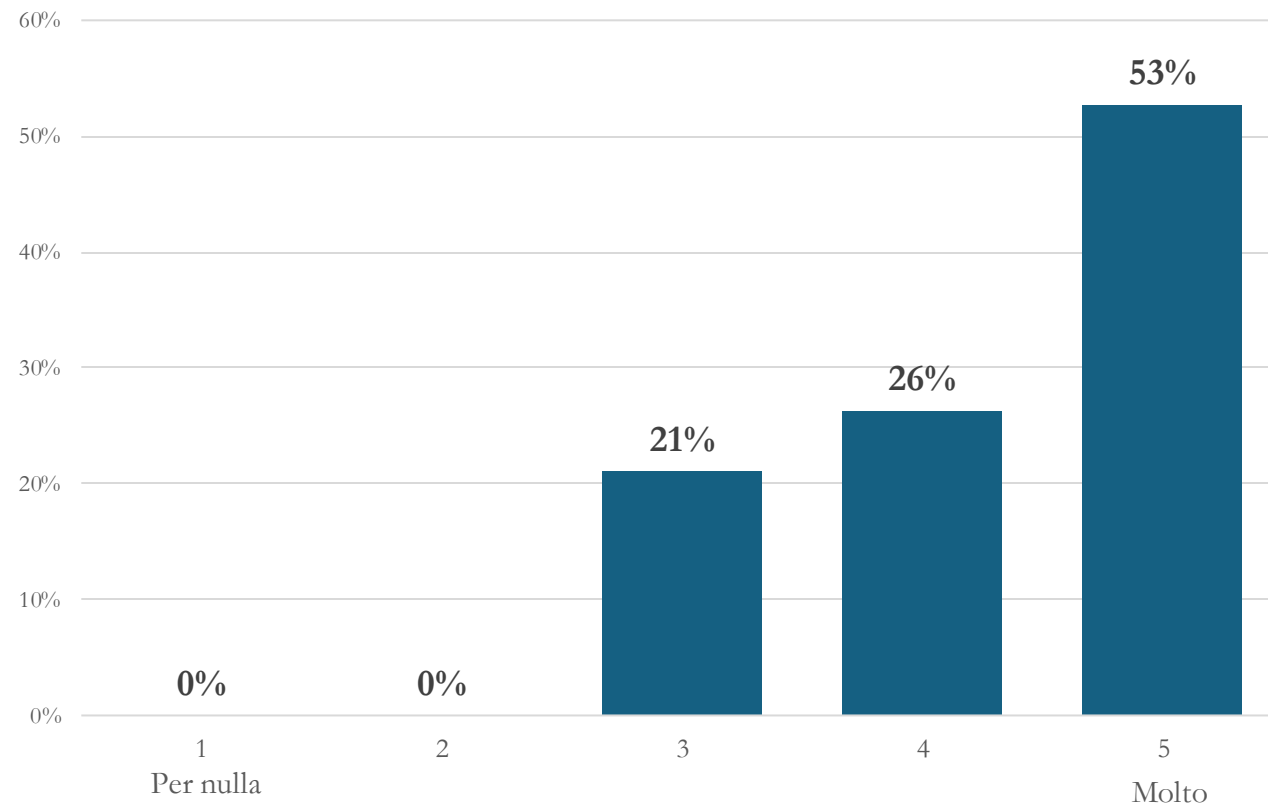
Come valuta il supporto ricevuto dalle **colleghe amministrative**?

Valore medio delle risposte:



# Altre domande:

Nello svolgimento della sua attività lavorativa, quanto **si sente supportato** dall'ufficio Avvocatura?



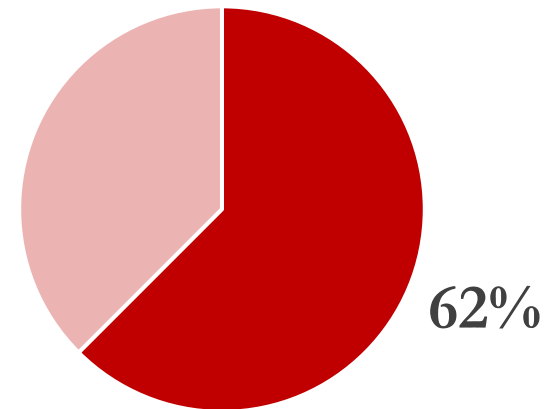


# Controllo di Gestione

Il questionario è stato inviato a tutti i Dirigenti ed E.Q. della città metropolitana di Firenze, insieme ad alcuni altri colleghi che hanno avuto occasioni di contatto con l'ufficio.

Sono state registrate **30 risposte**, con un tasso di risposta pari al **63%**

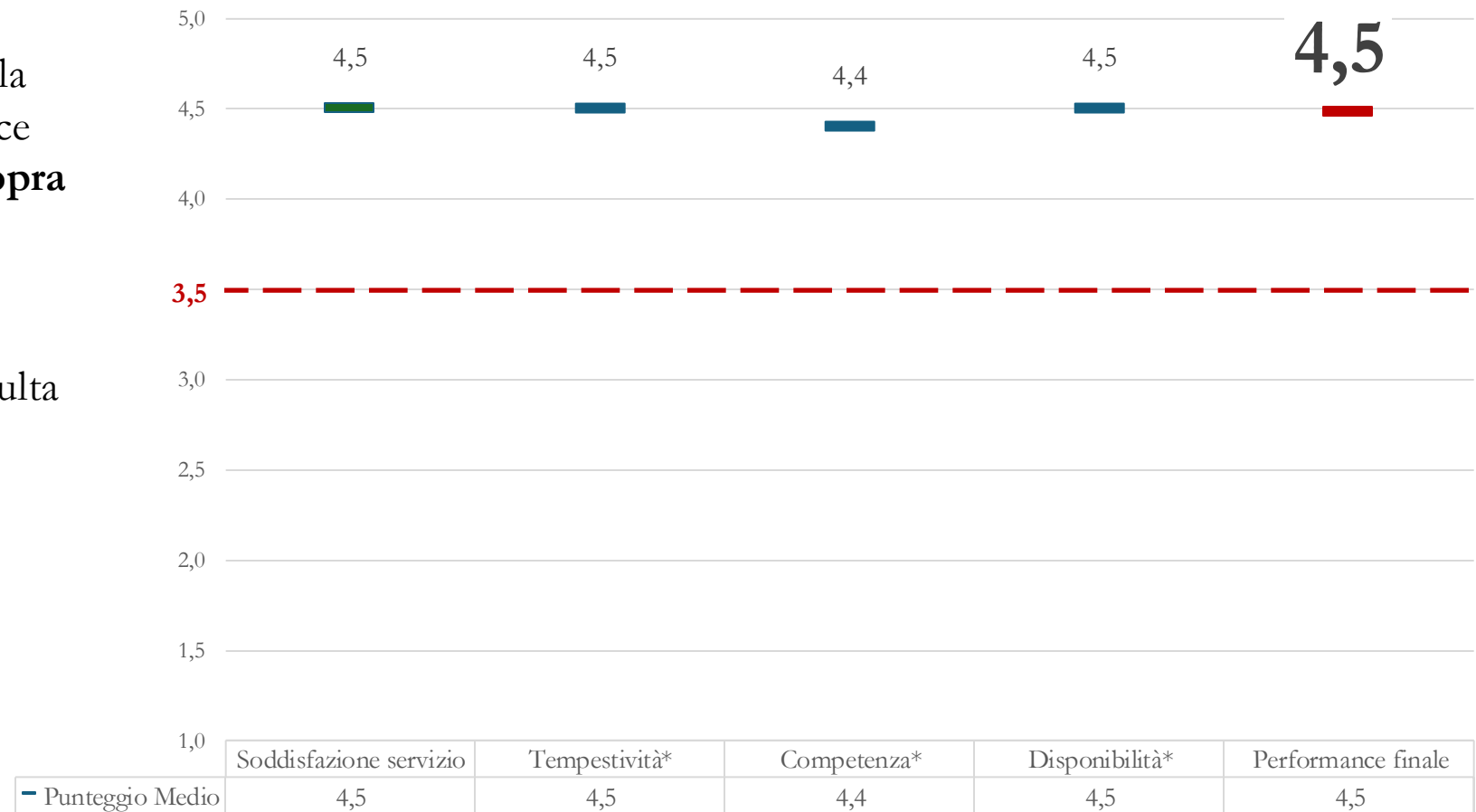
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

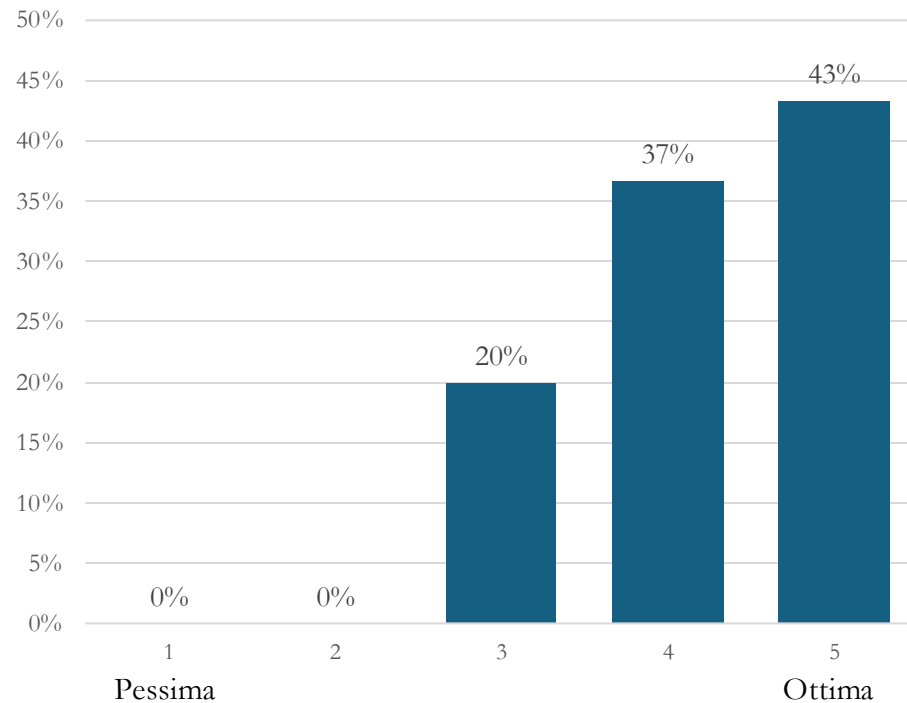
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,5 su 5**



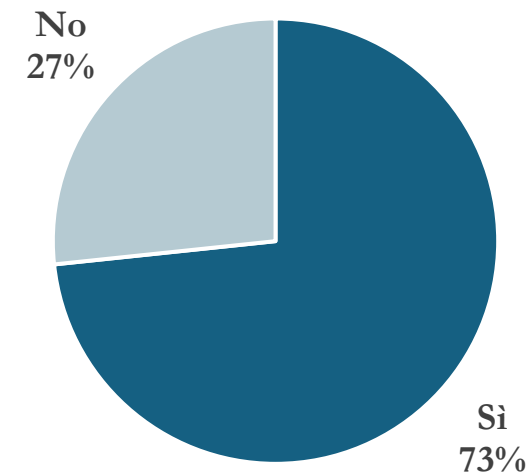
## Altre domande:

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 la **qualità di tali documenti** prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione?

**Punteggio medio 4,2 su 5**

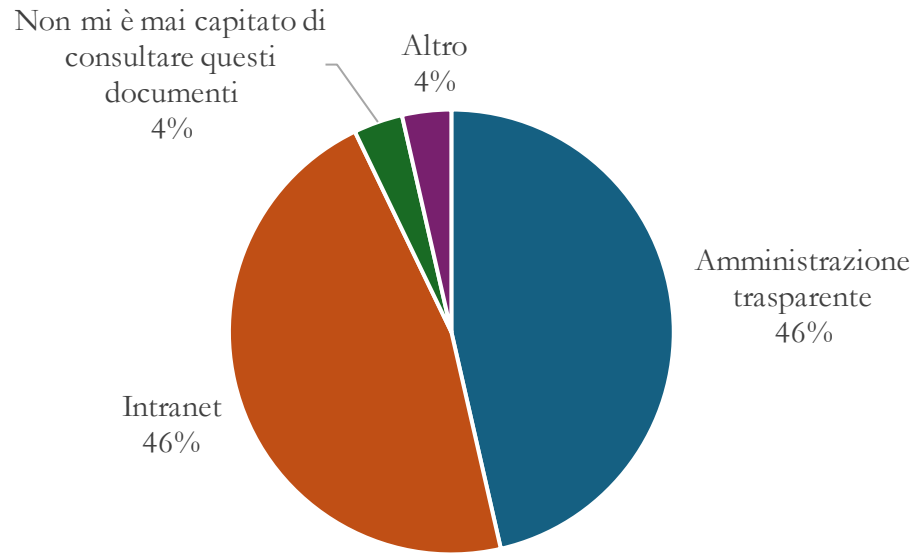


Eri a conoscenza del fatto che i documenti prodotti dall'Ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione) vengono pubblicati sul **portale amministrazione trasparente** e sul **sito Intranet**?



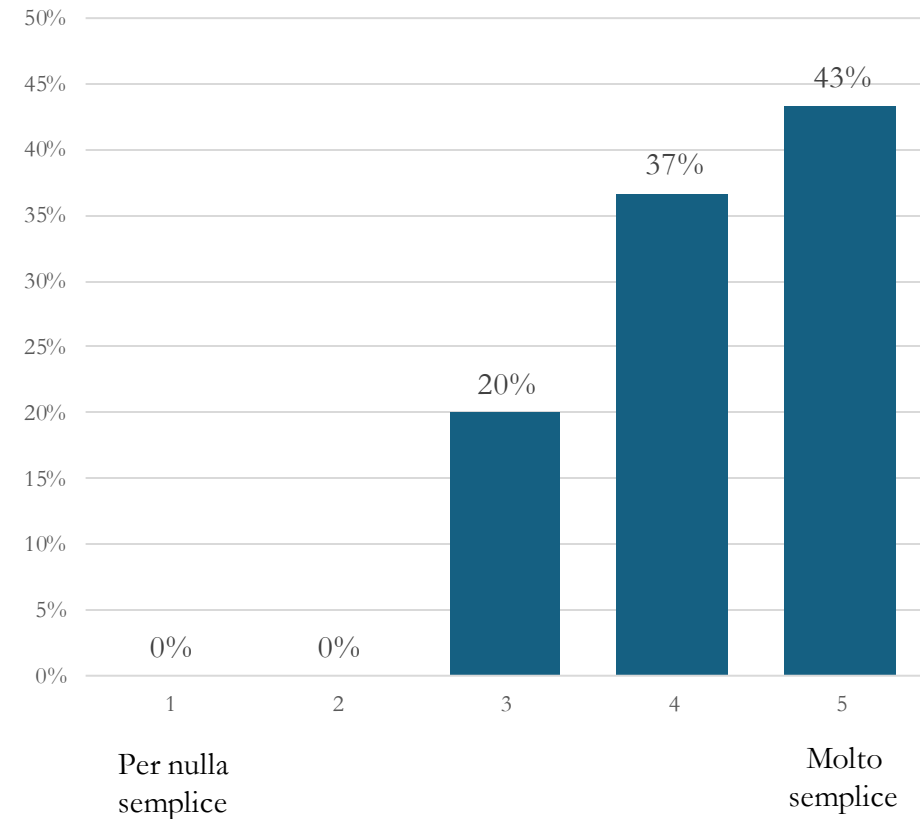
# Altre domande:

Quale **canale** usi più frequentemente per consultare questi documenti?



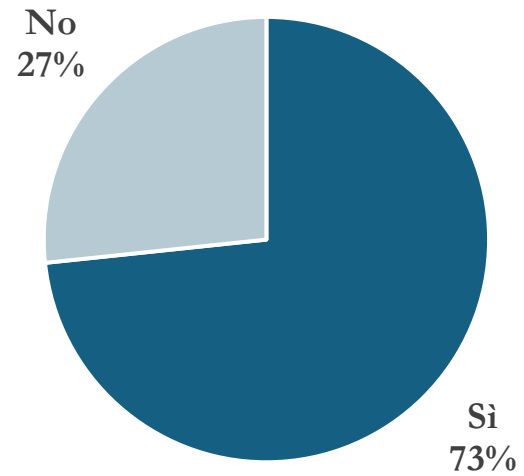
Con riferimento al canale d'accesso indicato sopra, quanto trovi **semplice accedere ai documenti** (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione)?

**Punteggio medio 4,1 su 5**



# Altre domande:

Da qualche mese è stata attivata una funzione di supporto statistico all'interno del controllo di gestione.  
Ha avuto occasioni di entrare in contatto con i **colleghi statistici**?

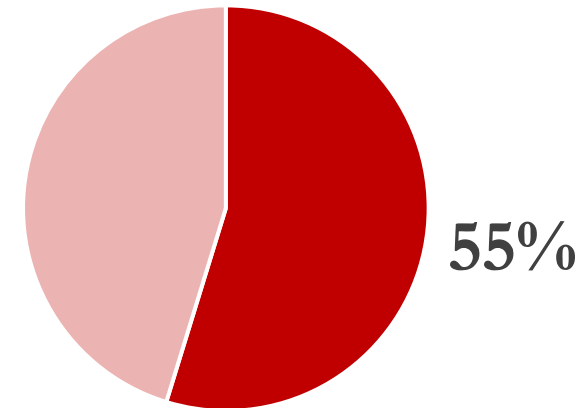




# Risorse Umane

## Tasso di Risposta

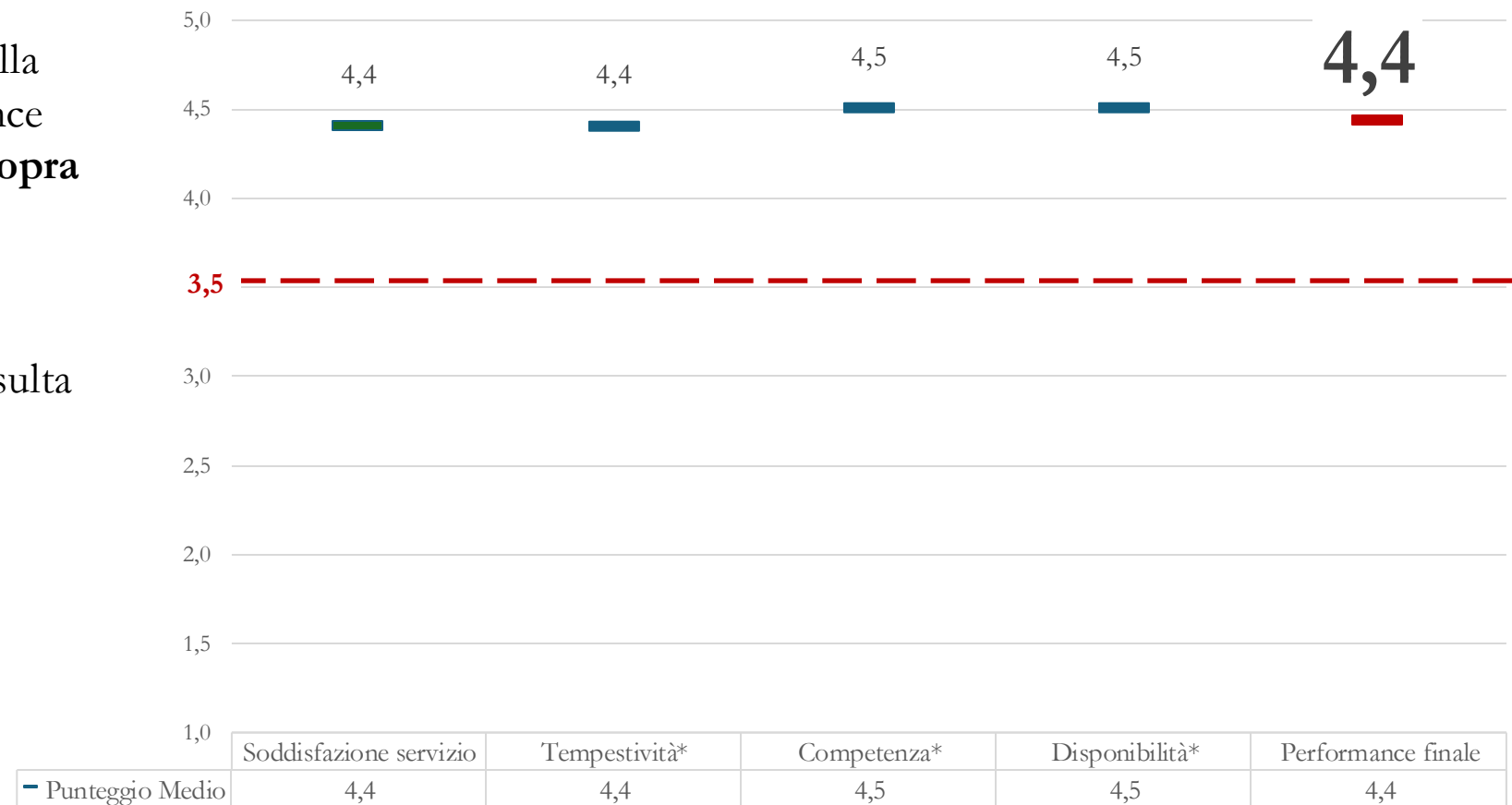
Il questionario è stato inviato a tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze.  
Sono state registrate **248 risposte**, con un tasso di risposta pari al **55%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

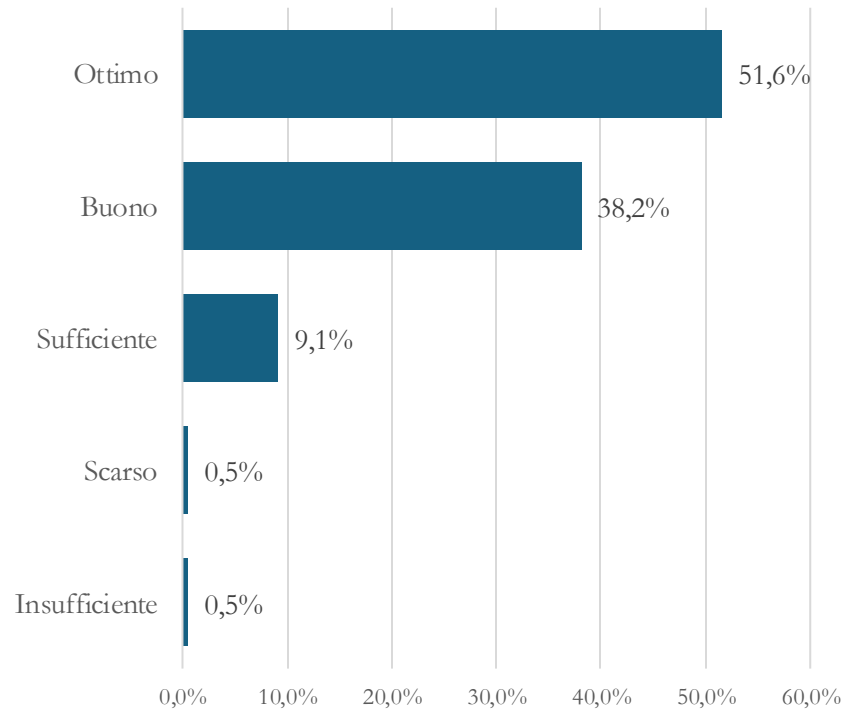
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,4 su 5**



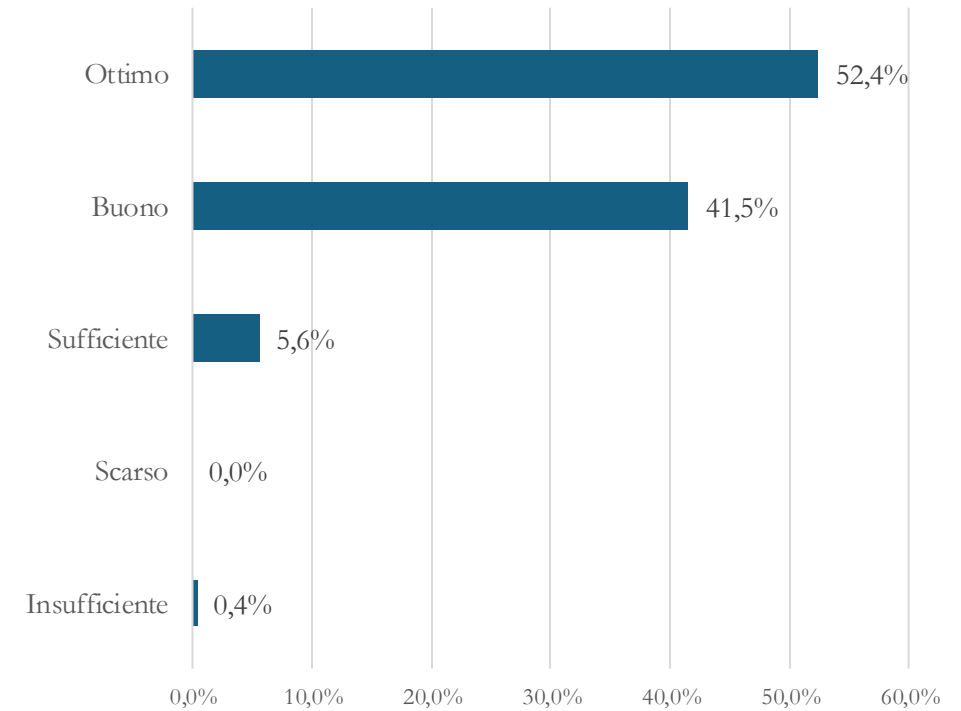
*\*calcolate su un totale di 224 rispondenti che sono venuti a contatto con l'ufficio*

# Altre domande:

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, etc)?

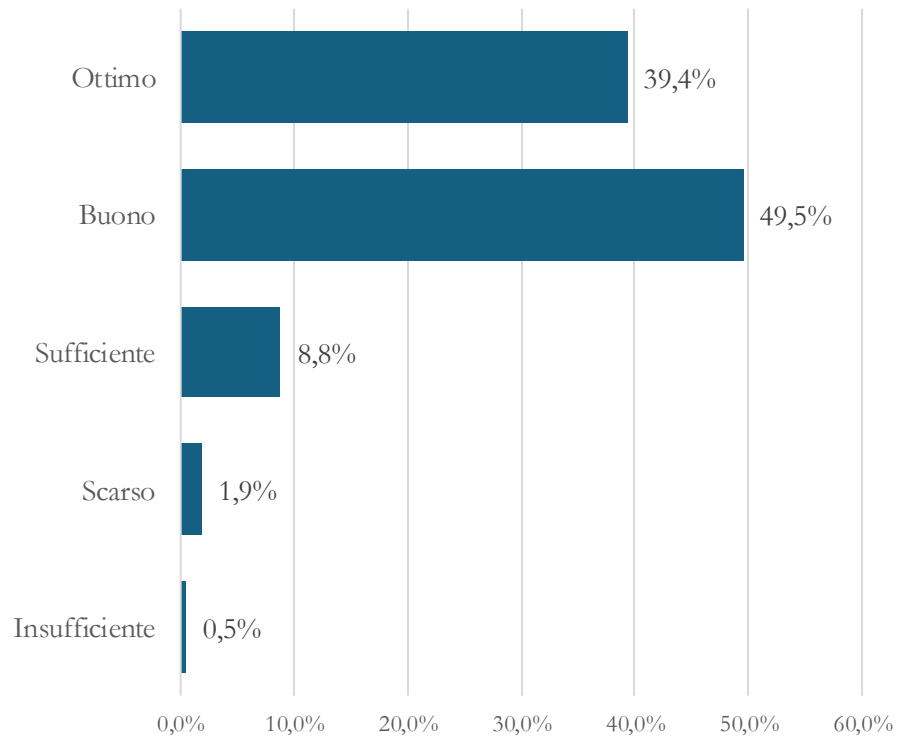


Come valuta la **disponibilità** e la **cortesia** del personale con cui è entrato in contatto?

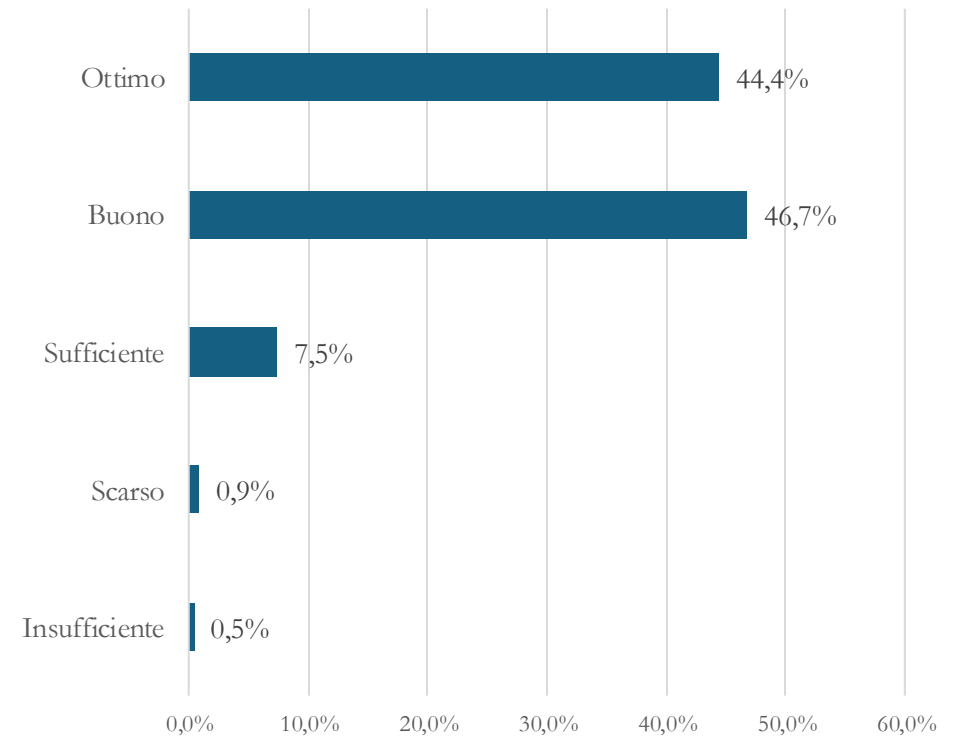


# Altre domande:

In seguito ad una sua richiesta, in che misura ritiene che la **documentazione ricevuta** sia chiara, completa e sufficiente per le sue necessità?

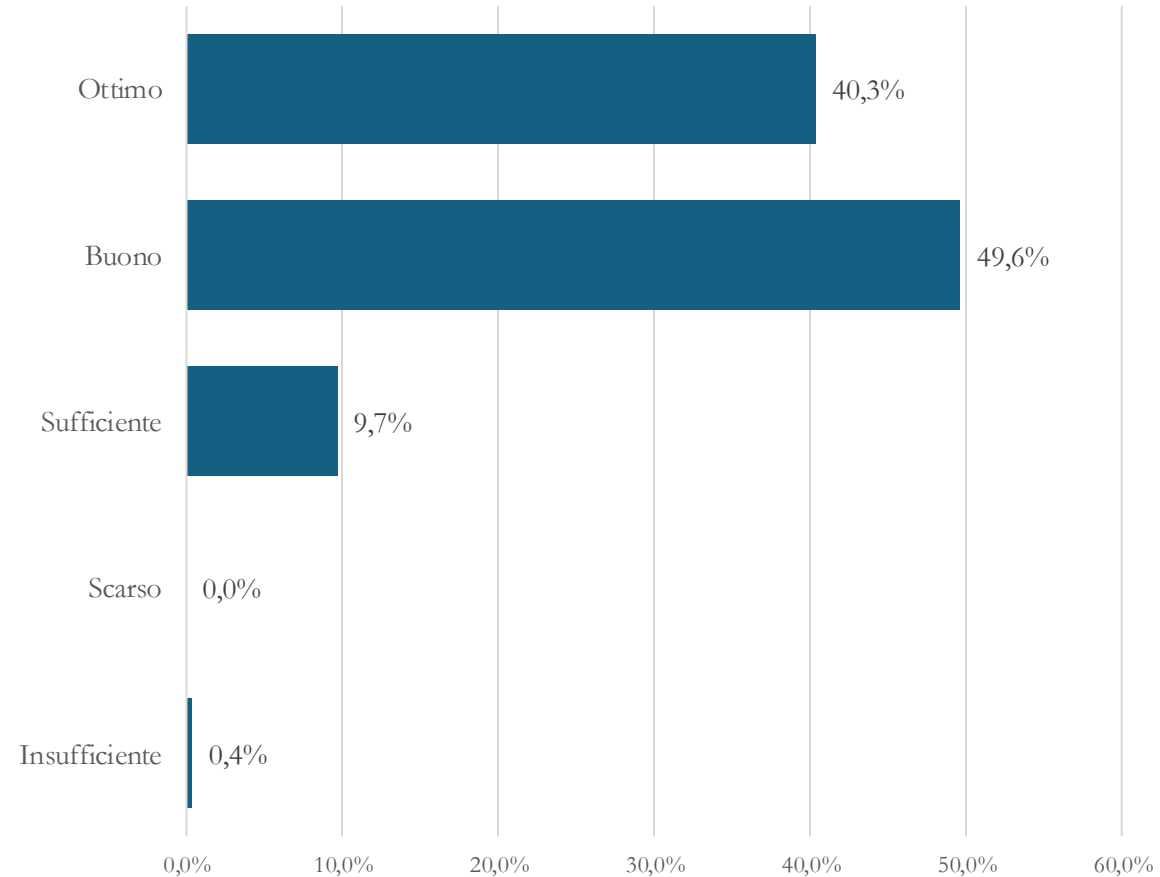


In seguito ad una sua richiesta di servizio o autorizzazione, come valuta i **tempi di risposta**?



# Altre domande:

In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta **complessivamente** gli uffici dell'area personale?



# Suggerimenti o Osservazioni:

creare in intranet una sezione MODULISTICA  
PERSONALE con tutti i moduli ordinati per tematica

Grande disponibilità e gentilezza

Diciamo sempre valorizzare i rapporti personali

FARE UNA BREVE GUIDA SINTETICA PER RENDERE  
PIÙ COMPENSIBILE KRONOS, LE TIPOLOGIE DI  
PERMESSI ETCCC

Le buste paga dovrebbero essere più chiare nelle loro voci.

# Suggerimenti o Osservazioni:

Penso che la struttura SIET sia fondamentale data la quasi completa digitalizzazione dei procedimenti amministrativi. L'organico risulta a mio avviso sottodimensionato sia per l'ordinaria amministrazione sia per esigenze particolari (quali assistenza mirata per peculiari attività, implementazione software specifico, ecc.). Sarebbe ideale avere almeno due informatici di riferimento per ciascuna direzione piuttosto che averne di dedicati ai "temi".)

Sarebbe utile avere un sistema per la verifica dello stato di avanzamento della richiesta d'intervento insieme al nominativo della persona che l'ha presa in carico

Presenza fisica di un informatico nelle sedi distaccate.

Rispondere al telefono, non scaricare le cose su altri, rispondere con maggiore tempestività

Sarebbe opportuno che almeno 1 volta ogni 15 giorni personale del CED passasse personalmente nei vari uffici distaccati per affrontare insieme i problemi informatici che spesso si devono affrontare e che tramite le richieste d'intervento telematiche e tramite contatti telefonici spesso non vengono risolti. Sarebbe necessario, per alcuni argomenti particolari, parlarne di persona.

tanta disponibilità ma è faticoso e difficile concludere nuovi progetti

# Suggerimenti o Osservazioni:

La mia osservazione non riguarda l'operato dei miei colleghi del Ced che sono molto disponibili e tempestivi nella risoluzione delle problematiche riscontrate nel corso del tempo. Se però c'è qualcosa che non funziona correttamente, a mio avviso, è proprio il gestionale J-Iride. Si blocca continuamente e non permette di lavorare correttamente. Non è pensabile che ci sia un limite così ridotto per quanto riguarda gli elaborati da poter allegare. Un progetto, per esempio, è composto da un sacco di files che andrebbero allegati ma che, puntualmente, non riusciamo a fare. Inoltre, stante la necessità di mandare in pubblicazione qualsiasi atto che inseriamo, sarebbe opportuno che si introducesse direttamente su J-Iride un sistema per mandare quell'atto direttamente in pubblicazione (con tutti i suoi allegati) senza la necessità di dover mandare una mail a parte per chiedere la pubblicazione nell'apposita sezione. Se è vero che il nostro lavoro è improntato sulla semplificazione amministrativa, allora dovremmo partire dalla semplificazione del gestionale, dall'evitare di "perdere tempo" per adempimenti che potrebbero essere tranquillamente "ammortizzati" con un semplice click.

Nel corso dell'anno passato, più volte i sistemi JIride e/o la connessione internet, nella fattispecie nelle ore in cui più utenti erano collegati, i sistemi erano molto rallentati o non funzionavano per nulla. Questo perché i sistemi hardware o quant'altro, considerata anche la presenza di nuovi colleghi assunti, non sono in grado di "sostenerne la richiesta". Ciò in molteplici giornate, ha rallentato, se non reso impossibile, lavorare. Ovvio, che ciò non dipende dai colleghi del CED.

non so se lo smart working non permetta di intervenire purtroppo tempestivamente sui problemi urgenti che bloccano l'intero lavoro di una sede, la risposta dei colleghi infatti spesso è la seguente: non possiamo venire lì a verificare perché non siamo a "lavoro" inteso in presenza...quindi da remoto è evidente che certe problematiche non riescano a risolverle

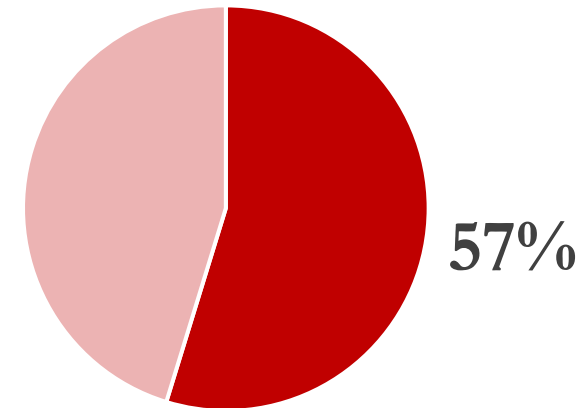


# Servizi Finanziari

## Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a Dirigenti ed E.Q. della Città Metropolitana di Firenze insieme a tutti i dipendenti che si occupano di liquidazioni.

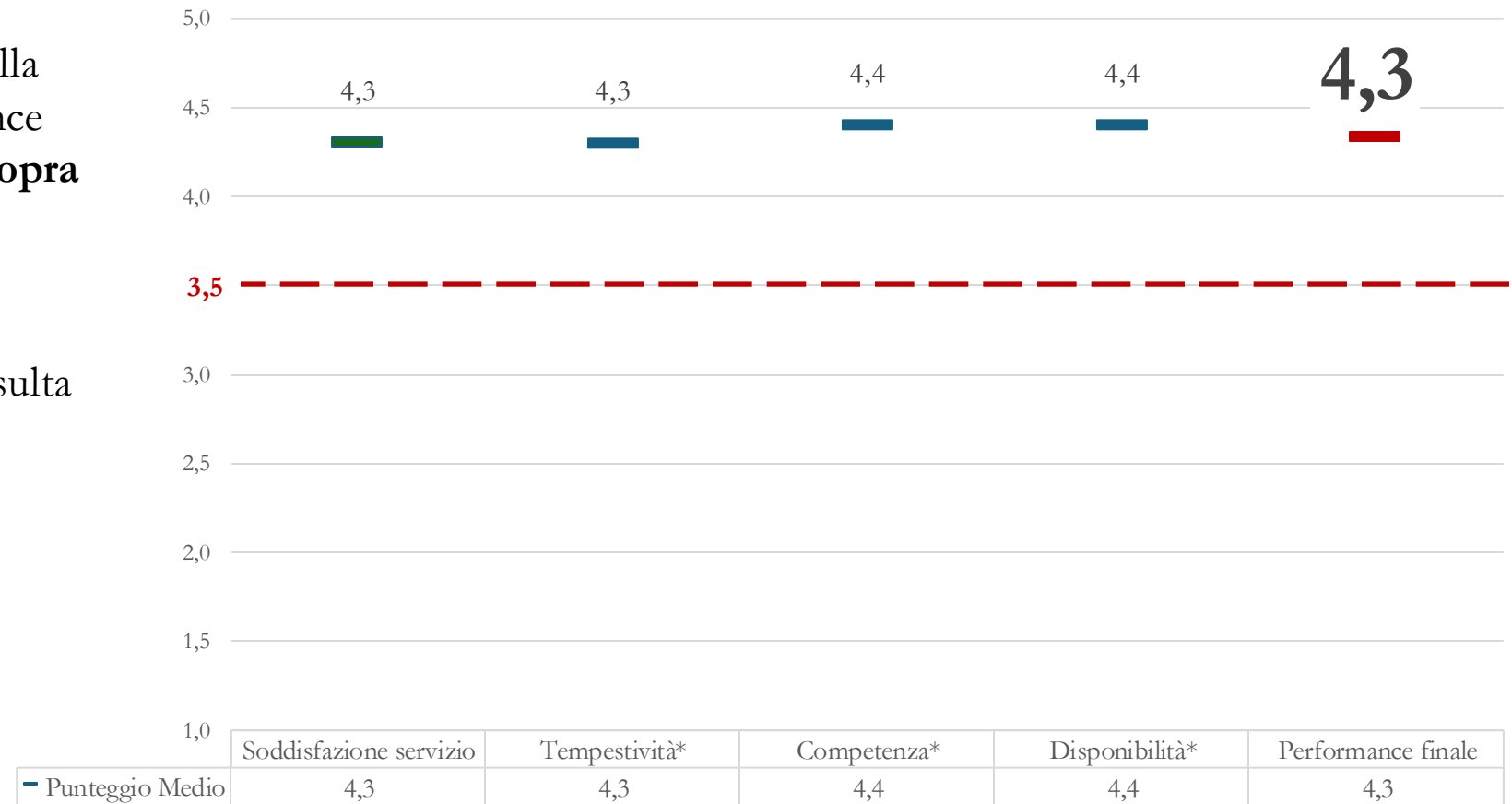
Sono state registrate **55 risposte**, con un tasso di risposta pari al **57%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

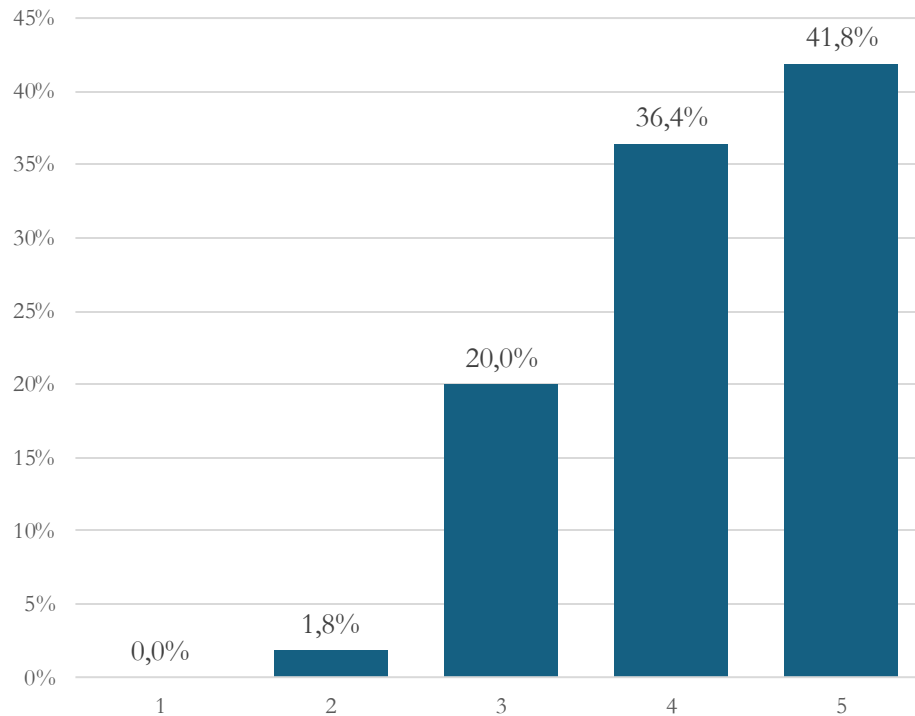
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,3 su 5**



# Altre domande:

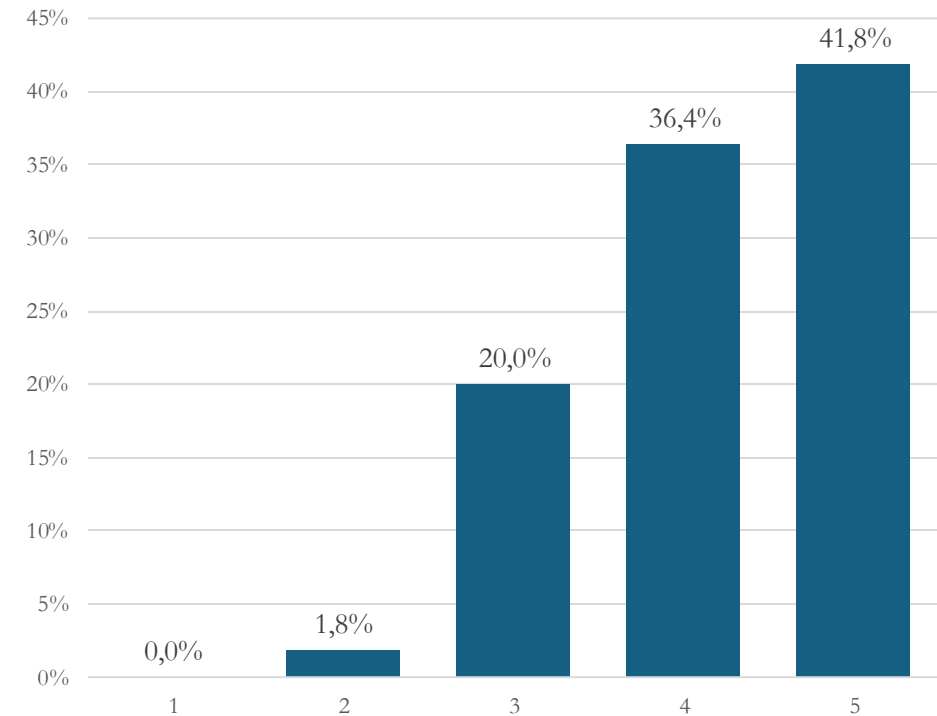
Come valuta l'utilità del **report settimanale** riguardo le fatture scadute non pagate che il nostro ufficio trasmette alle varie Direzioni?

**Punteggio Medio 4.2 su 5**



In che misura si sente supportato nel gestire **l'iter documentale delle fatture**, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili?

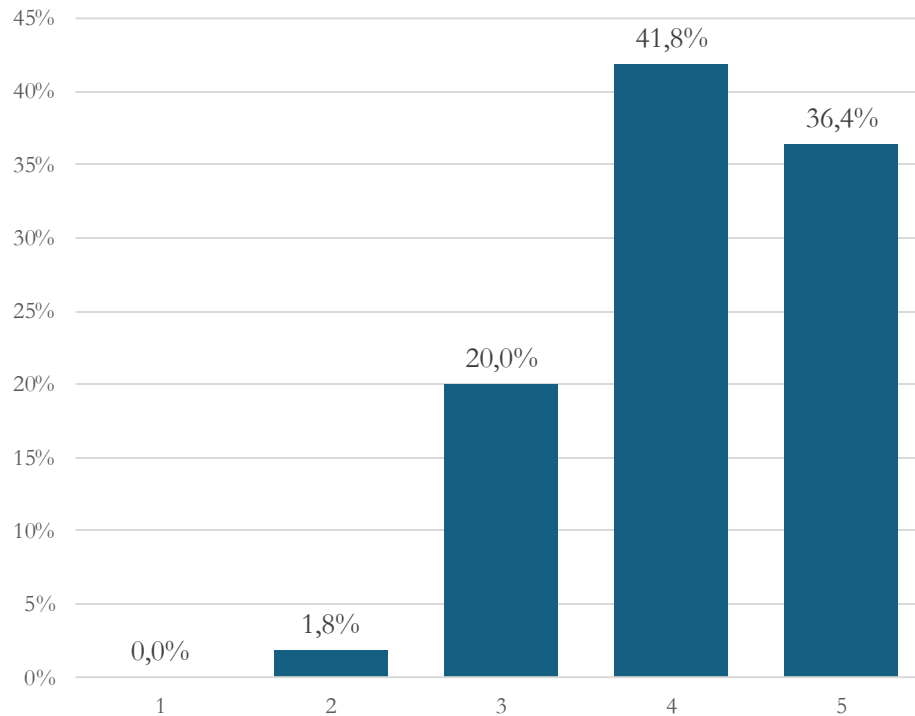
**Punteggio Medio 4.2 su 5**



# Altre domande:

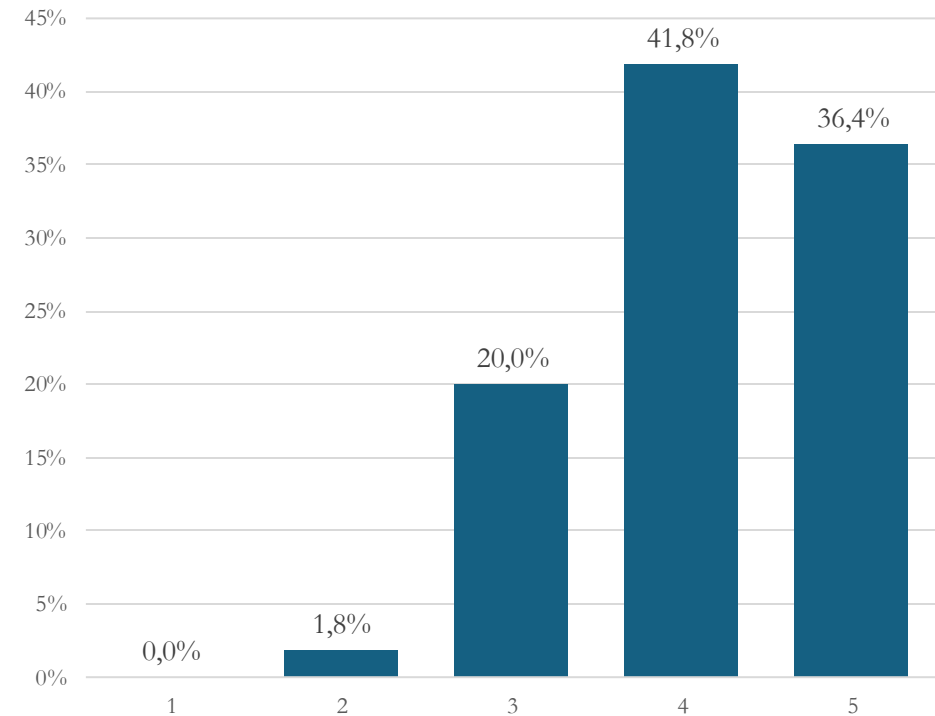
Riscontra **coerenza** fra le istruzioni e le informazioni ricevute dal nostro ufficio e il successivo svolgimento dei fatti?

**Punteggio Medio 4.1 su 5**



In che misura ritiene adeguate **le informazioni e gli aggiornamenti** tempestivamente inviati per e-mail dai Servizi Finanziari?

**Punteggio Medio 4.2 su 5**



# Suggerimenti o Osservazioni:

Il report in Excel è estremamente complesso da gestire, da stampare e da smistare.  
Si chiede, dunque, di poter ritornare al pdf, che era molto più chiaro, immediato senza necessità di dover selezionare le caselle interessate prima della stampa e per una più rapida e corretta visione del report medesimo.



# Sanzioni Amministrative

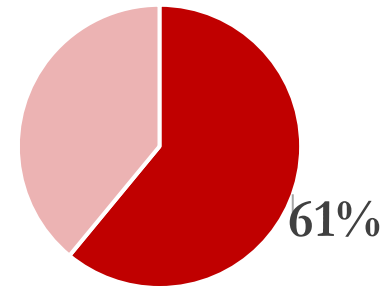
# Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a 73 soggetti appartenenti a due categorie:

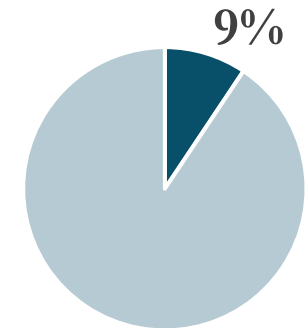
- Dirigenti ed E.Q. della Città Metropolitana di Firenze
- Agenti Accertatori

Sono state registrate **15 risposte**

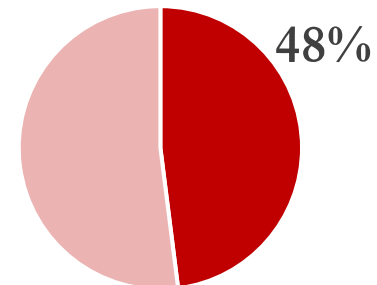
Dipendenti CMFI



Agenti Accertatori



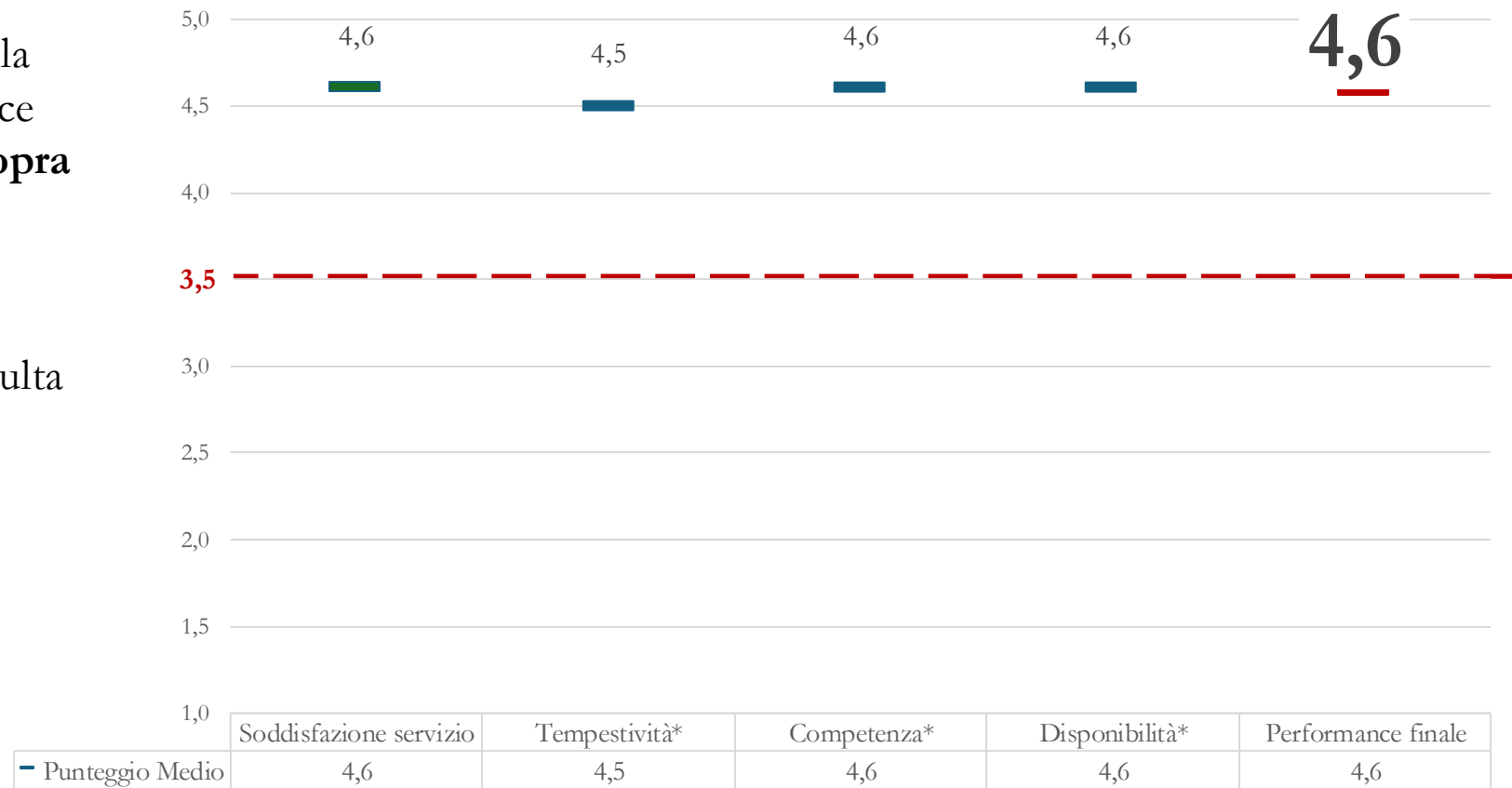
Di cui: si è interfacciato con L'Ufficio Sanzioni Amministrative nel 2025



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,6 su 5**

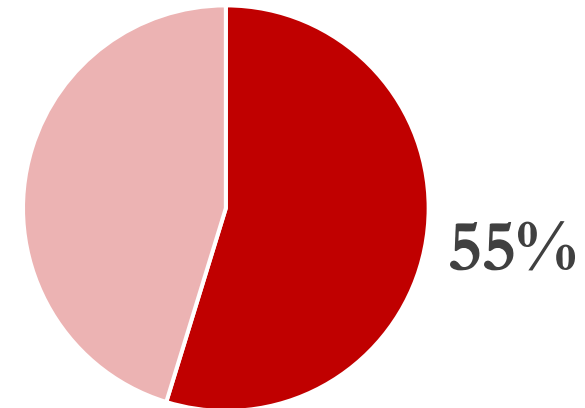




# Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica

## Tasso di Risposta

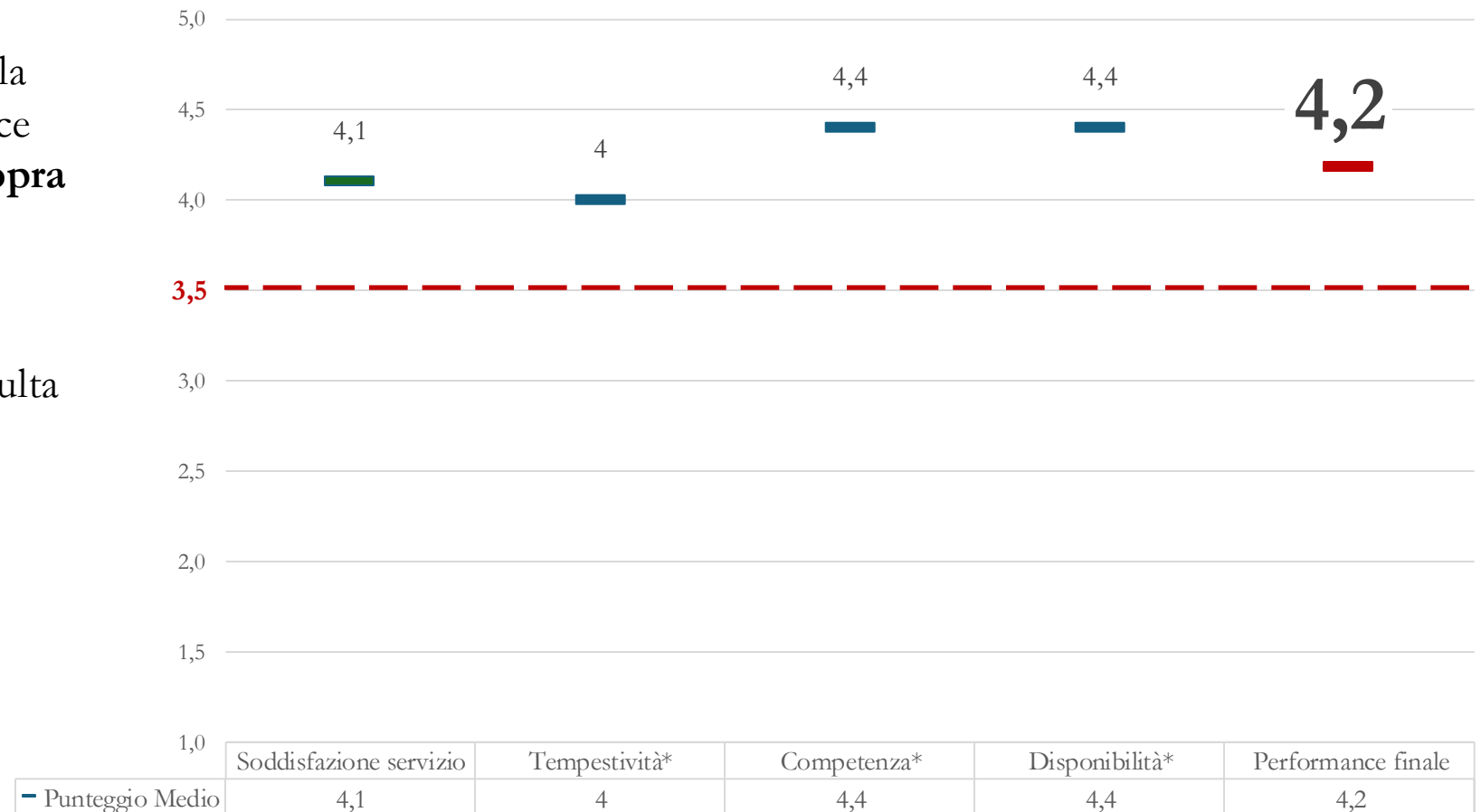
Il questionario è stato inviato a tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze.  
Sono state registrate **248 risposte**, con un tasso di risposta pari al **55%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

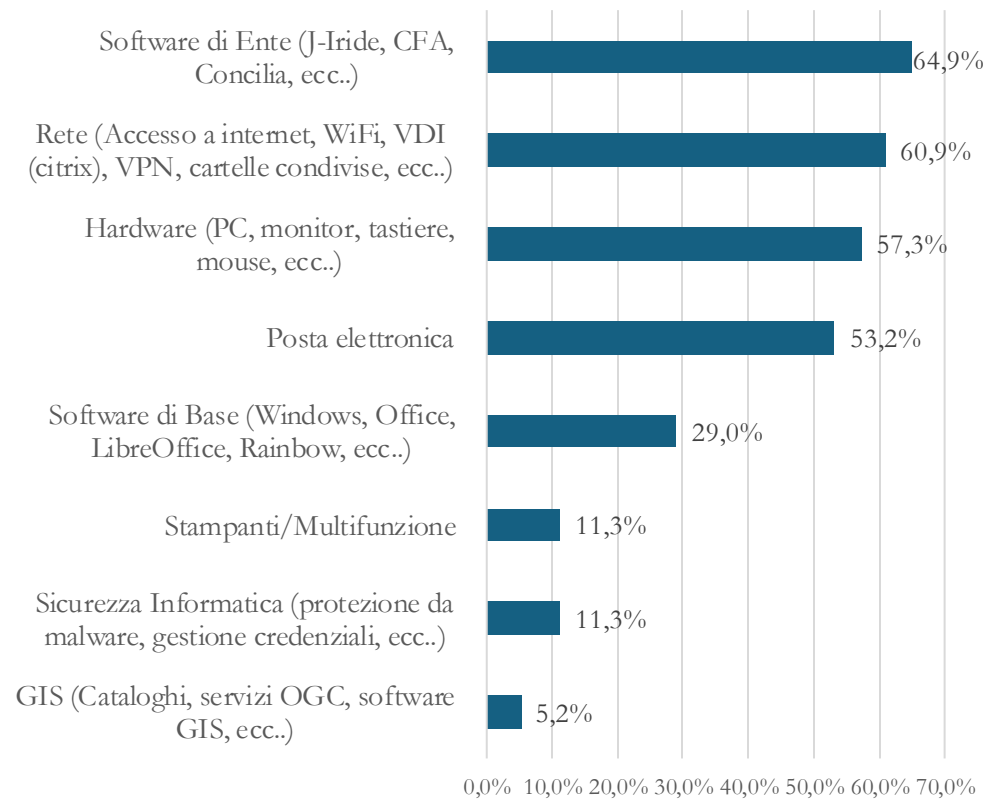
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,2 su 5**



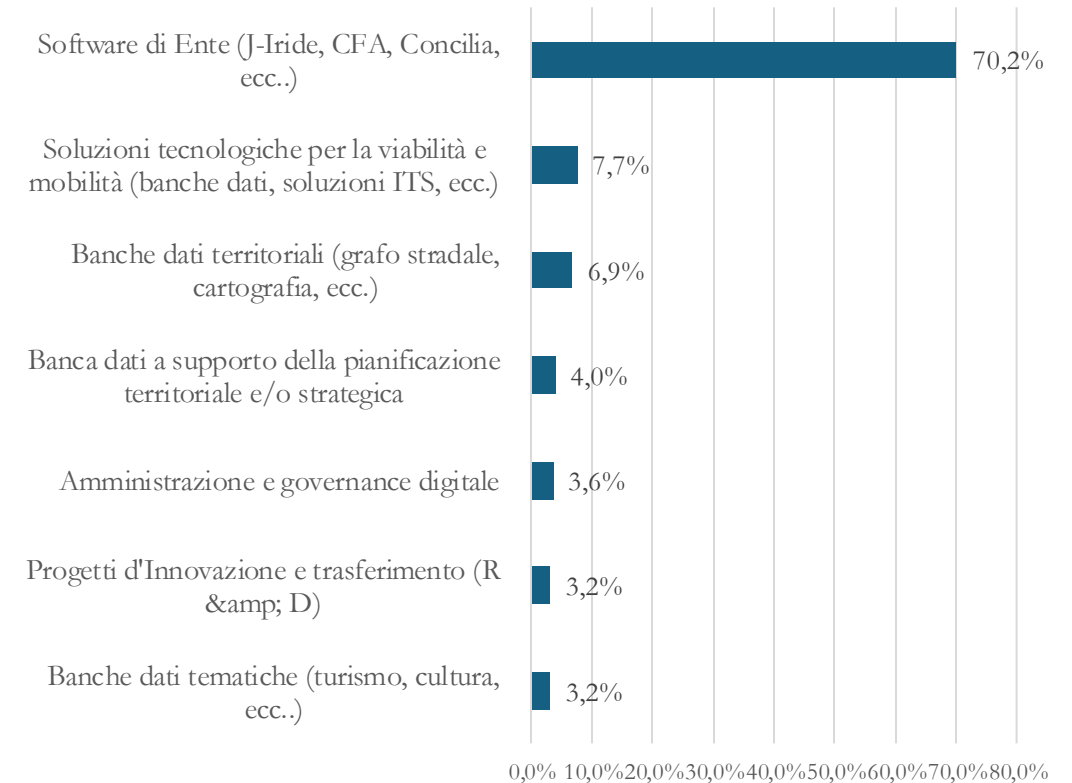
*\*calcolate su un totale di 240 rispondenti che sono venuti a contatto con l'ufficio*

# Altre domande:

Per quali di queste categorie ha attivato almeno una **richiesta di intervento** nel corso del 2025?

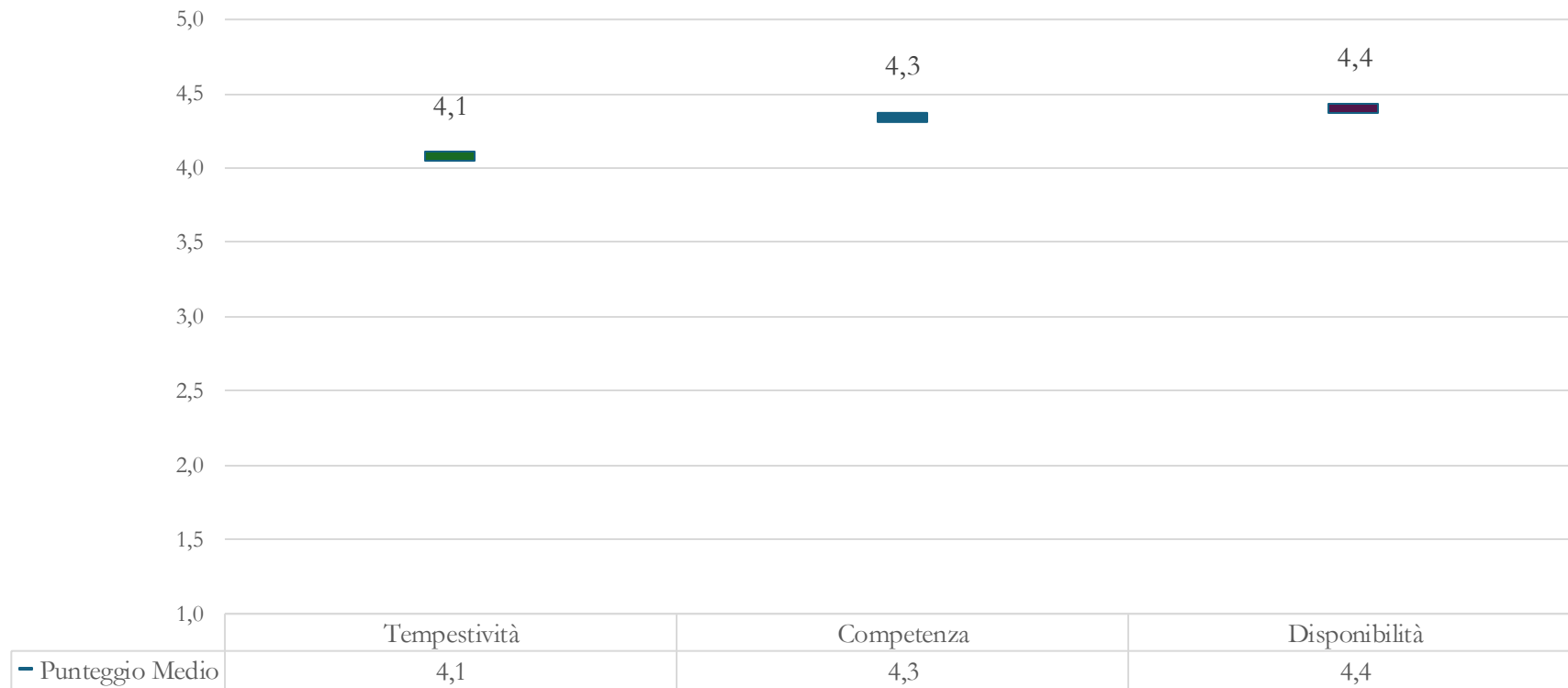


Nel corso del 2025, per quale (o quali) dei seguenti motivi **ha contattato** l'ufficio Sistemi Informativi e Innovazione Tecnologica (CED)?



# Altre domande:

In relazione al **supporto ricevuto dall'ufficio** per le tematiche selezionate della domanda precedente, come valuta il supporto ricevuto dal personale dell'ufficio?



# Suggerimenti o Osservazioni:

Aumentare la disponibilità e la propensione all'aiuto (tranne casi eccezionali sono da aumentare queste due caratteristiche)

Avere la possibilità di contatti personali

Il personale è disponibile e competente. Forse occorre migliorare in termini di reperibilità, perché al di fuori dell'orario di lavoro dei colleghi (nel pomeriggio dei giorni corti) le richieste non vengono evase. Inoltre non è mai molto chiaro a chi rivolgersi di volta in volta per le richieste.

Il personale è qualificato e disponibile purtroppo alle volte si verificano importanti rallentamenti nel sistema dovuti probabilmente alla scelta di utilizzare Citrix

Ad alcune richieste di intervento non è mai stata data risposta.

Jiride non funziona bene, la rete viaggia lenta, sostituzione dei computer vetusti, manca la formazione per i programmi necessari agli uffici anche tecnici.

Jiride non funziona bene, la rete viaggia lenta, sostituzione dei computer vetusti, manca la formazione per i programmi necessari agli uffici anche tecnici.

Le richieste di intervento non ricevono una tempestiva risposta o almeno nell'arco della settimana. Spesso i tempi si allungano tanto da dover sollecitare con una telefonata.

mancanza di personale CED nella sede di Mercadante, sarebbe utile una presenza fisica anche solo alcuni giorni a settimana

# Suggerimenti o Osservazioni:

Penso che la struttura SIET sia fondamentale data la quasi completa digitalizzazione dei procedimenti amministrativi. L'organico risulta a mio avviso sottodimensionato sia per l'ordinaria amministrazione sia per esigenze particolari (quali assistenza mirata per peculiari attività, implementazione software specifico, ecc.). Sarebbe ideale avere almeno due informatici di riferimento per ciascuna direzione piuttosto che averne di dedicati ai "temi".)

Sarebbe utile avere un sistema per la verifica dello stato di avanzamento della richiesta d'intervento insieme al nominativo della persona che l'ha presa in carico

Presenza fisica di un informatico nelle sedi distaccate.

Rispondere al telefono, non scaricare le cose su altri, rispondere con maggiore tempestività

Sarebbe opportuno che almeno 1 volta ogni 15 giorni personale del CED passasse personalmente nei vari uffici distaccati per affrontare insieme i problemi informatici che spesso si devono affrontare e che tramite le richieste d'intervento telematiche e tramite contatti telefonici spesso non vengono risolti. Sarebbe necessario, per alcuni argomenti particolari, parlarne di persona.

tanta disponibilità ma è faticoso e difficile concludere nuovi progetti

# Suggerimenti o Osservazioni:

La mia osservazione non riguarda l'operato dei miei colleghi del Ced che sono molto disponibili e tempestivi nella risoluzione delle problematiche riscontrate nel corso del tempo. Se però c'è qualcosa che non funziona correttamente, a mio avviso, è proprio il gestionale J-Iride. Si blocca continuamente e non permette di lavorare correttamente. Non è pensabile che ci sia un limite così ridotto per quanto riguarda gli elaborati da poter allegare. Un progetto, per esempio, è composto da un sacco di files che andrebbero allegati ma che, puntualmente, non riusciamo a fare. Inoltre, stante la necessità di mandare in pubblicazione qualsiasi atto che inseriamo, sarebbe opportuno che si introducesse direttamente su J-Iride un sistema per mandare quell'atto direttamente in pubblicazione (con tutti i suoi allegati) senza la necessità di dover mandare una mail a parte per chiedere la pubblicazione nell'apposita sezione. Se è vero che il nostro lavoro è improntato sulla semplificazione amministrativa, allora dovremmo partire dalla semplificazione del gestionale, dall'evitare di "perdere tempo" per adempimenti che potrebbero essere tranquillamente "ammortizzati" con un semplice click.

Nel corso dell'anno passato, più volte i sistemi JIride e/o la connessione internet, nella fattispecie nelle ore in cui più utenti erano collegati, i sistemi erano molto rallentati o non funzionavano per nulla. Questo perché i sistemi hardware o quant'altro, considerata anche la presenza di nuovi colleghi assunti, non sono in grado di "sostenerne la richiesta". Ciò in molteplici giornate, ha rallentato, se non reso impossibile, lavorare. Ovvio, che ciò non dipende dai colleghi del CED.

non so se lo smart working non permetta di intervenire purtroppo tempestivamente sui problemi urgenti che bloccano l'intero lavoro di una sede, la risposta dei colleghi infatti spesso è la seguente: non possiamo venire lì a verificare perché non siamo a "lavoro" inteso in presenza...quindi da remoto è evidente che certe problematiche non riescano a risolverle



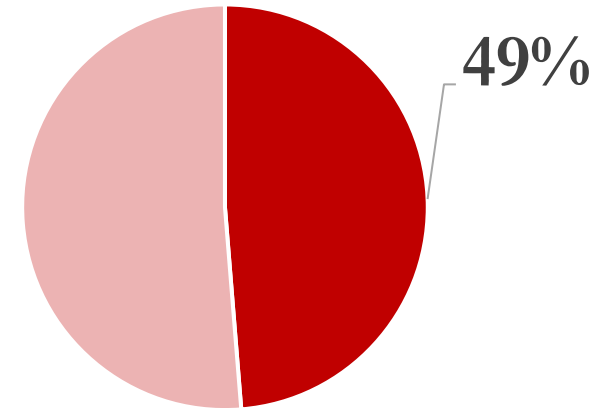
# Comunicazione e Informazione

# Tasso di Risposta

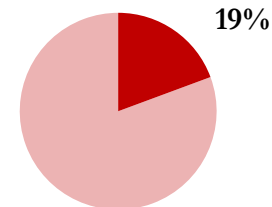
Il questionario è stato inviato a:

- Tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze
- 93 degli Iscritti alla «News Letter dalle Pubbliche Amministrazioni della Città Metropolitana di Firenze»

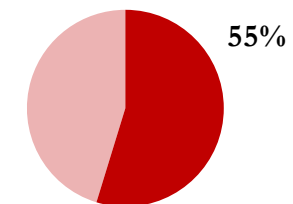
Sono state registrate **266 risposte**, con un tasso di risposta pari al **49%**



Iscritti Newsletter



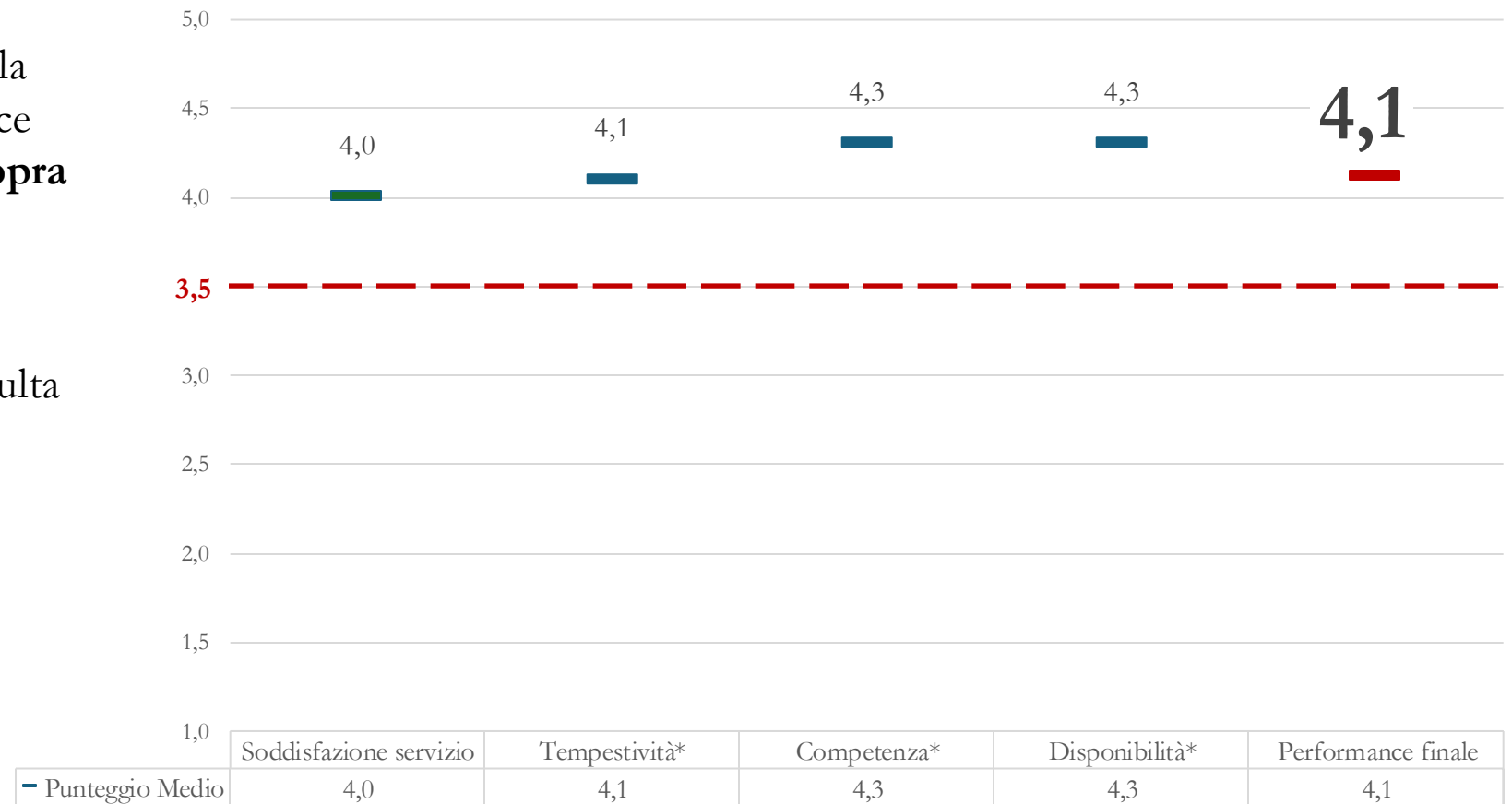
Collegi Dipendenti



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,1 su 5**

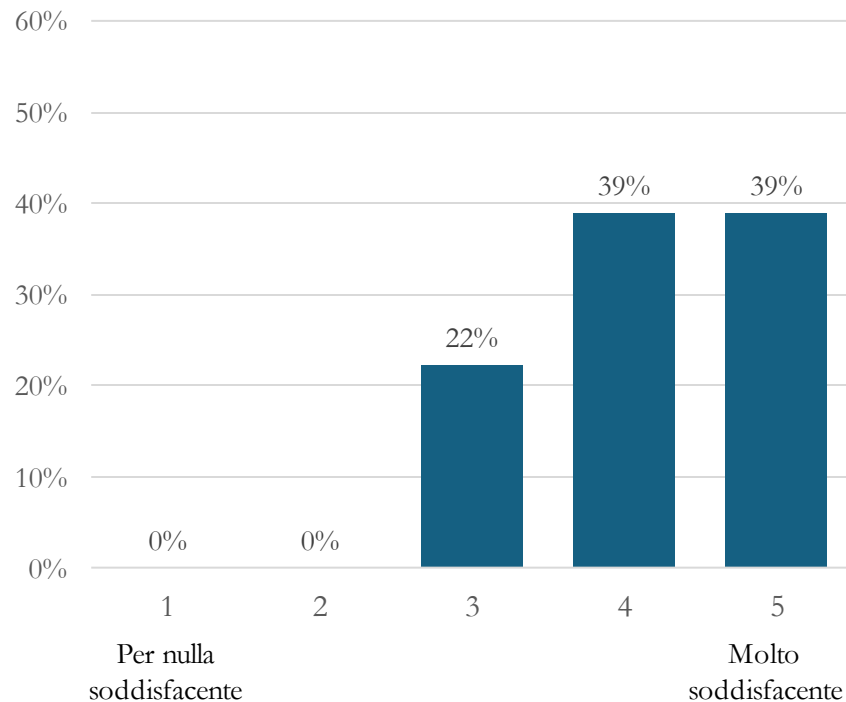


*\*calcolate su un totale di 108 rispondenti che sono venuti a contatto con l'ufficio*

# Altre domande:

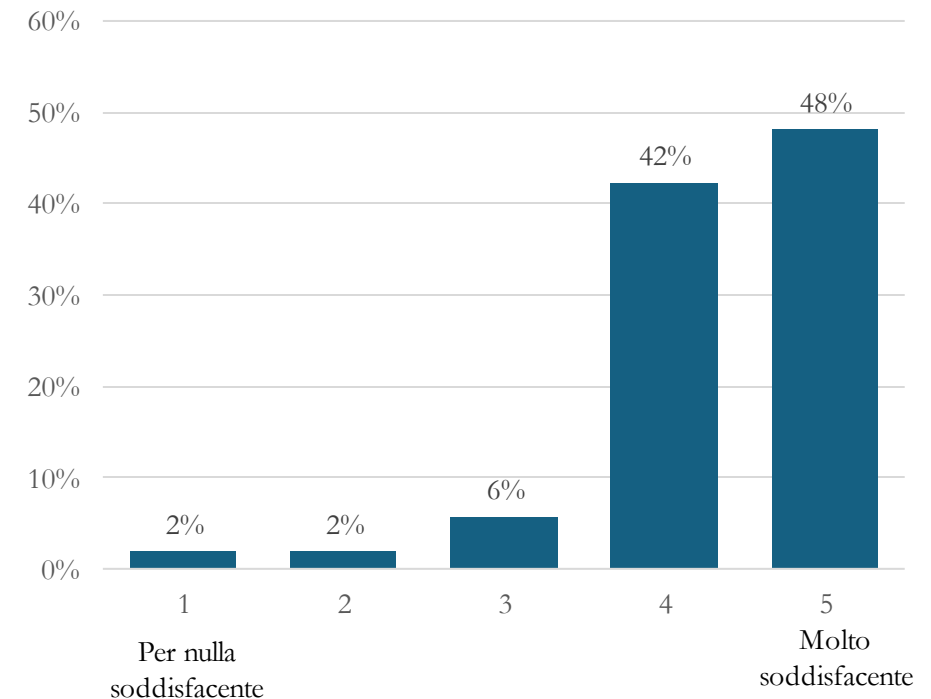
Come valuta il servizio di **pubblicazione di atti, documenti e informazioni** sul portale della Città Metropolitana di Firenze?  
**Punteggio Medio 4,2 su 5**

Tra i **56** utenti che dichiarano di aver usufruito di questo servizio:



Come valuta il servizio offerto dal **quotidiano online MET "News dalle Pubbliche Amministrazioni della Città Metropolitana di Firenze"**?  
**Punteggio Medio 4,3 su 5**

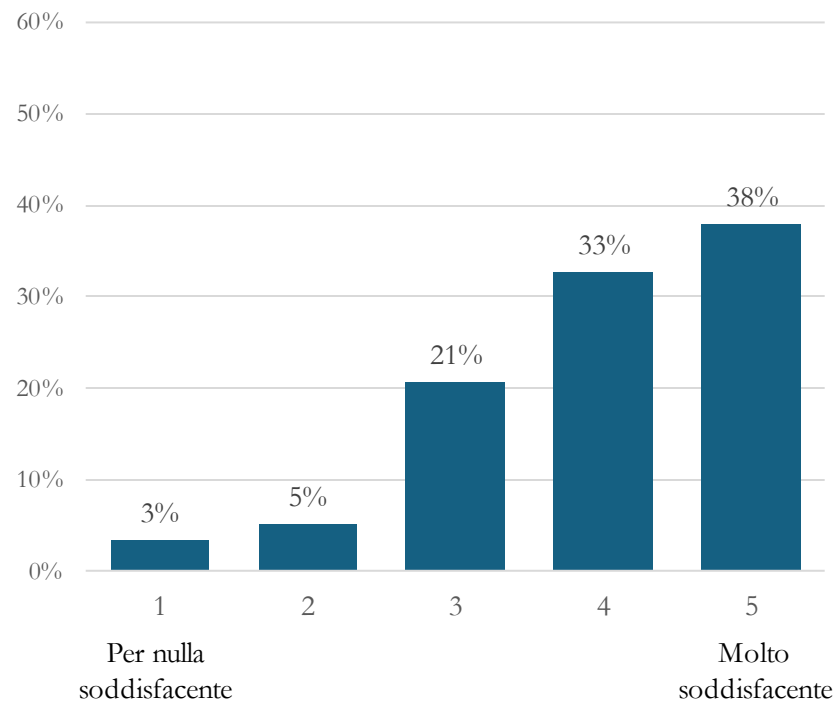
Tra i **52** utenti che dichiarano di aver usufruito di questo servizio:



# Altre domande:

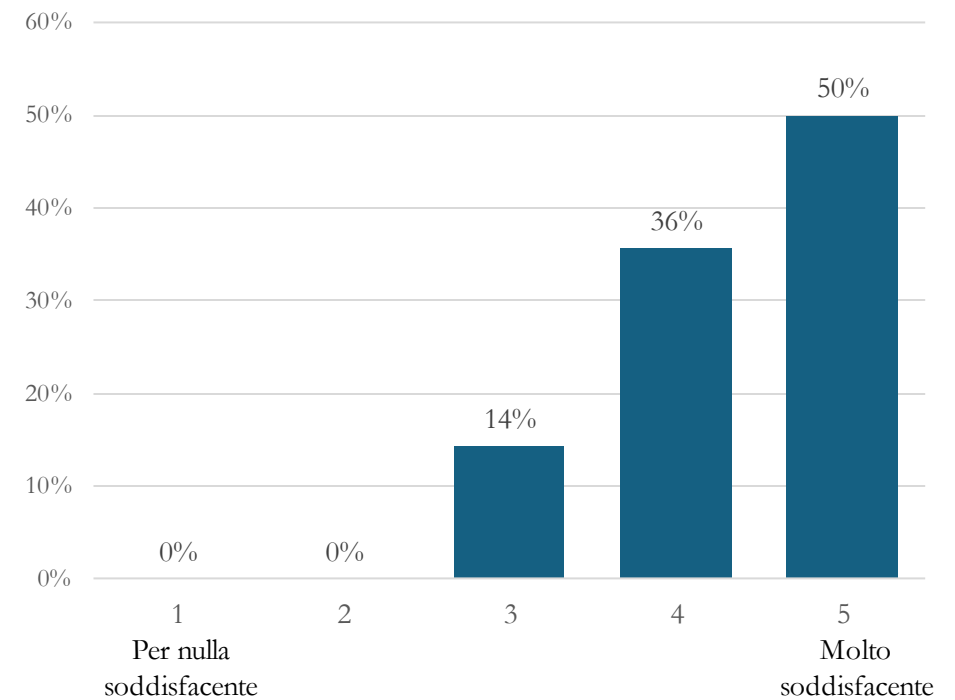
Come valuta il servizio offerto dall'**Ufficio Stampa?**  
Punteggio Medio 4,0 su 5

Tra i **35** utenti che dichiarano di aver usufruito di questo servizio:



Come valuta il servizio offerto dall'**URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico e Centralino?**  
Punteggio Medio 4,4 su 5

Tra i **130** utenti che dichiarano di aver usufruito di questo servizio:



# Suggerimenti o Osservazioni:

Un po' macchinosa la procedura per l'inserimento delle foto e renderei più semplice anche la formattazione del testo

Mettere a conoscenza, tramite mail, il personale dipendente della Città Metropolitana delle iniziative interessanti che si svolgono all'interno del Palazzo (conferenze, presentazione libri, inaugurazioni di mostre.....)

Sarebbe auspicabile un diverso scambio di materiale, infatti al momento gli uffici, oltre alla documentazione fotografica, devono inviare già la bozza di comunicato. Sarebbe opportuno, invece, che il comunicato fosse scritto direttamente dall'ufficio stampa e poi verificato dagli uffici che lo richiedono.

Rendere le rubriche telefoniche più trasparenti per il cittadino.

Talvolta capita di scoprire notizie riguardanti il mio Comune di appartenenza (che hanno un impatto anche nell'opinione pubblica o comunque un impatto diretto sul territorio, in termini di viabilità per es) dal Met, per via di qualche passaggio tra uffici metropolitani e comunali saltato, per motivi tecnici o per mero errore nell'indirizzo mail destinatario. In questi casi, sarebbe possibile prevedere un passaggio informativo, pre pubblicazione notizie, anche tra uffici comunicazione/stampa?

Si ritiene opportuno perfezionare il MET, in quanto l'attuale impostazione grafica e la visualizzazione dei contenuti risultano poco chiare e non sufficientemente attrattive. La pagina Instagram dell'Ente non appare adeguatamente valorizzata: i contenuti pubblicati presentano uno stile comunicativo superato e non coerente con i linguaggi e le modalità comunicative attuali.

Penso sia importante potenziare ulteriormente la quantità ed accuratezza delle informazioni e documenti presenti sul portale

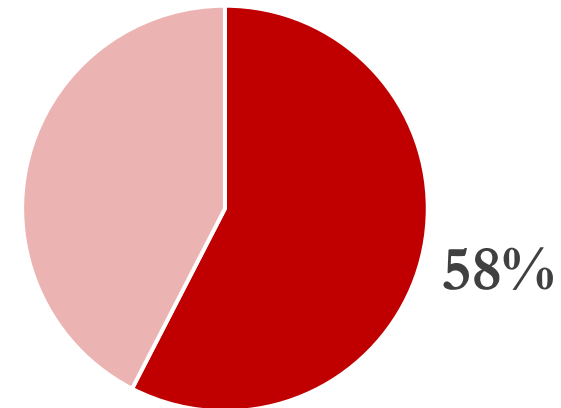


# Gare e Contratti

Il questionario è stato inviato a tutti i Dirigenti ed E.Q. della città metropolitana di Firenze  
Sono state registrate **19 risposte**, con un tasso di risposta pari al **58%**

Dei 19 rispondenti solo 13 hanno affermato di aver avuto contatti con l'ufficio gare e Contratti nel 2025

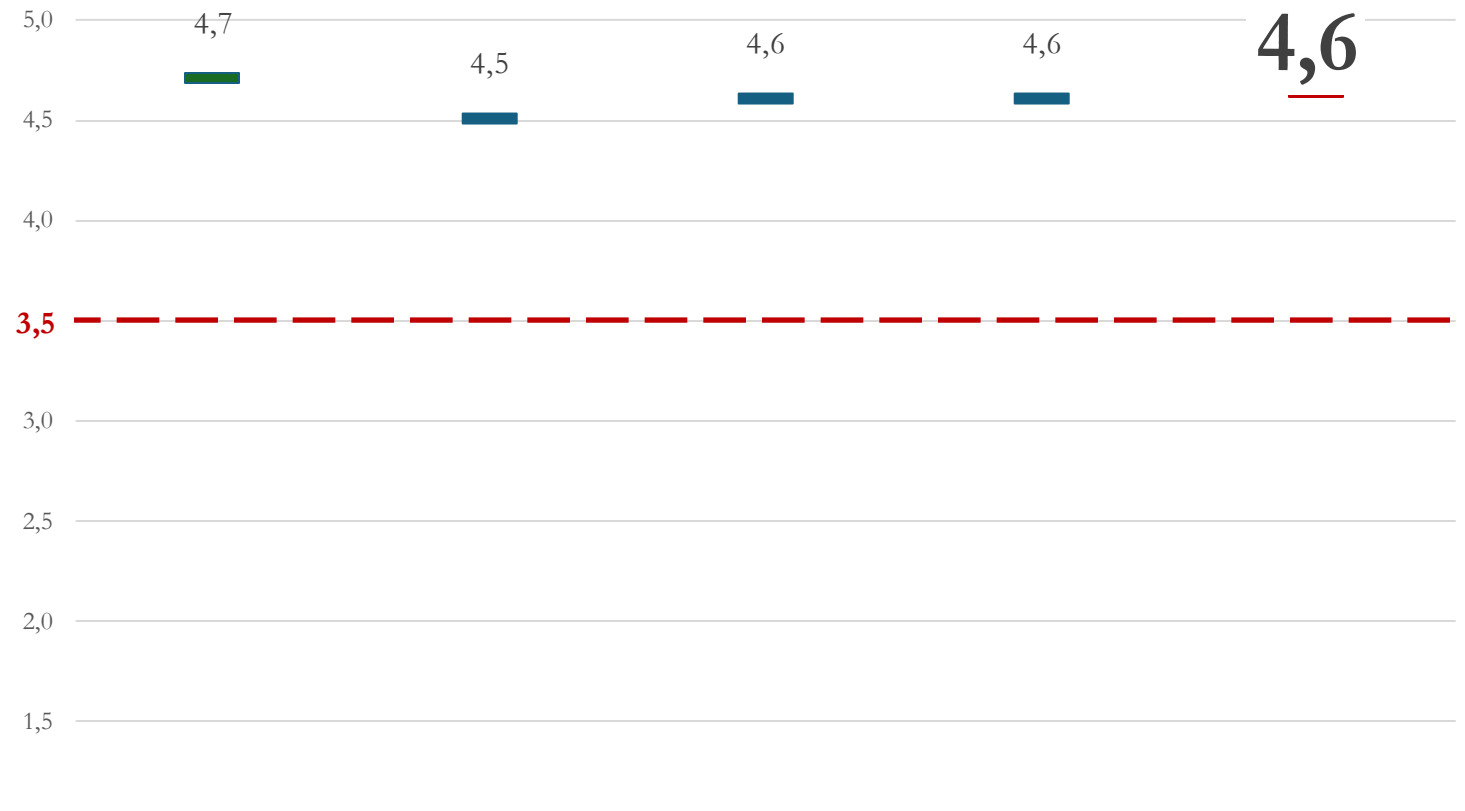
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

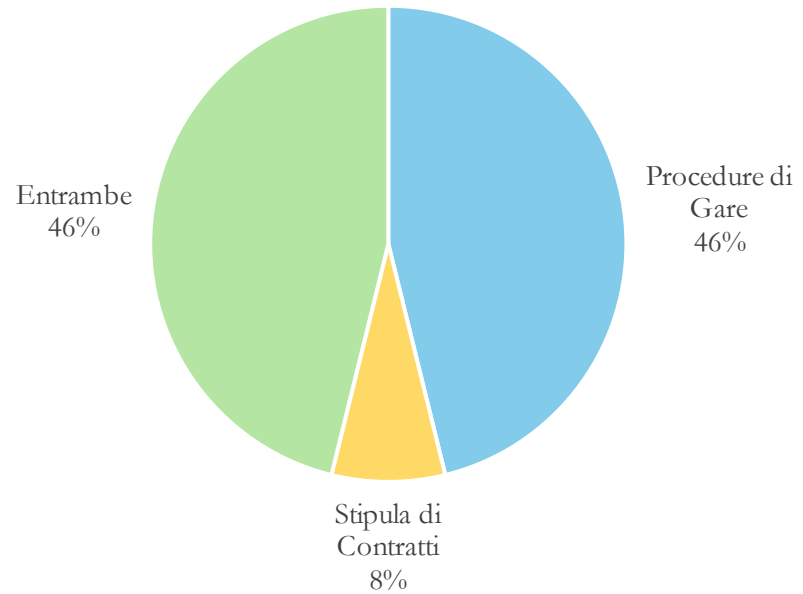
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,6 su 5**



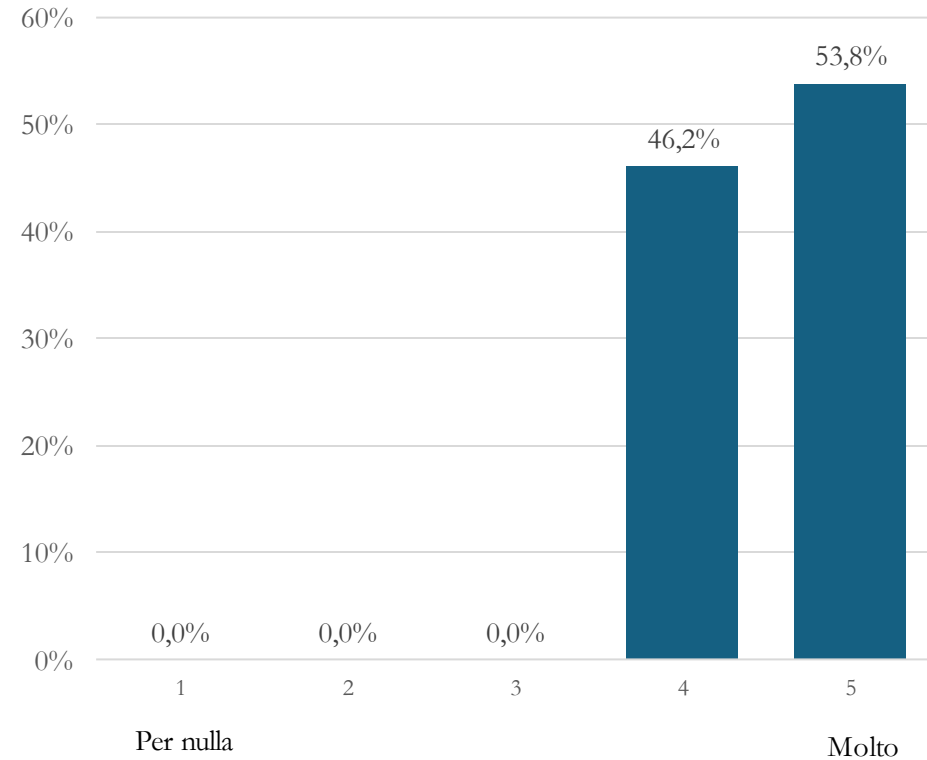
	Soddisfazione servizio	Tempestività*	Competenza*	Disponibilità*	Performance finale
- Punteggio Medio	4,7	4,5	4,6	4,6	4,6

# Altre domande:

Nel corso del 2025, le è capitato di contattare l'ufficio Gare e Contratti per:



In che misura riscontra **coerenza** fra il supporto iniziale fornito dal nostro ufficio e l'effettivo svolgimento delle procedure?





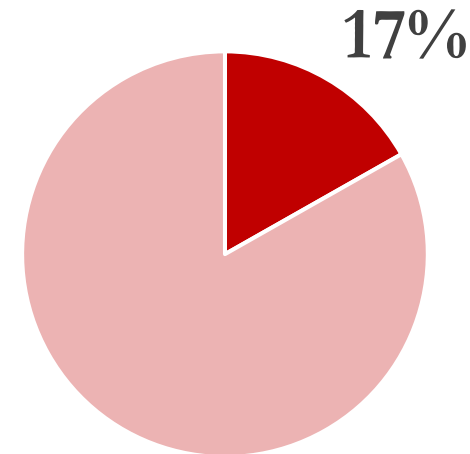
# Espropri

Il questionario è stato inviato a 125 soggetti appartenenti a due categorie:

- Dirigenti ed E.Q. della città metropolitana di Firenze
- Utenti esterni che si sono interfacciati con l'ufficio nel 2025

Sono state registrate **21 risposte**, con un tasso di risposta pari al **17%**

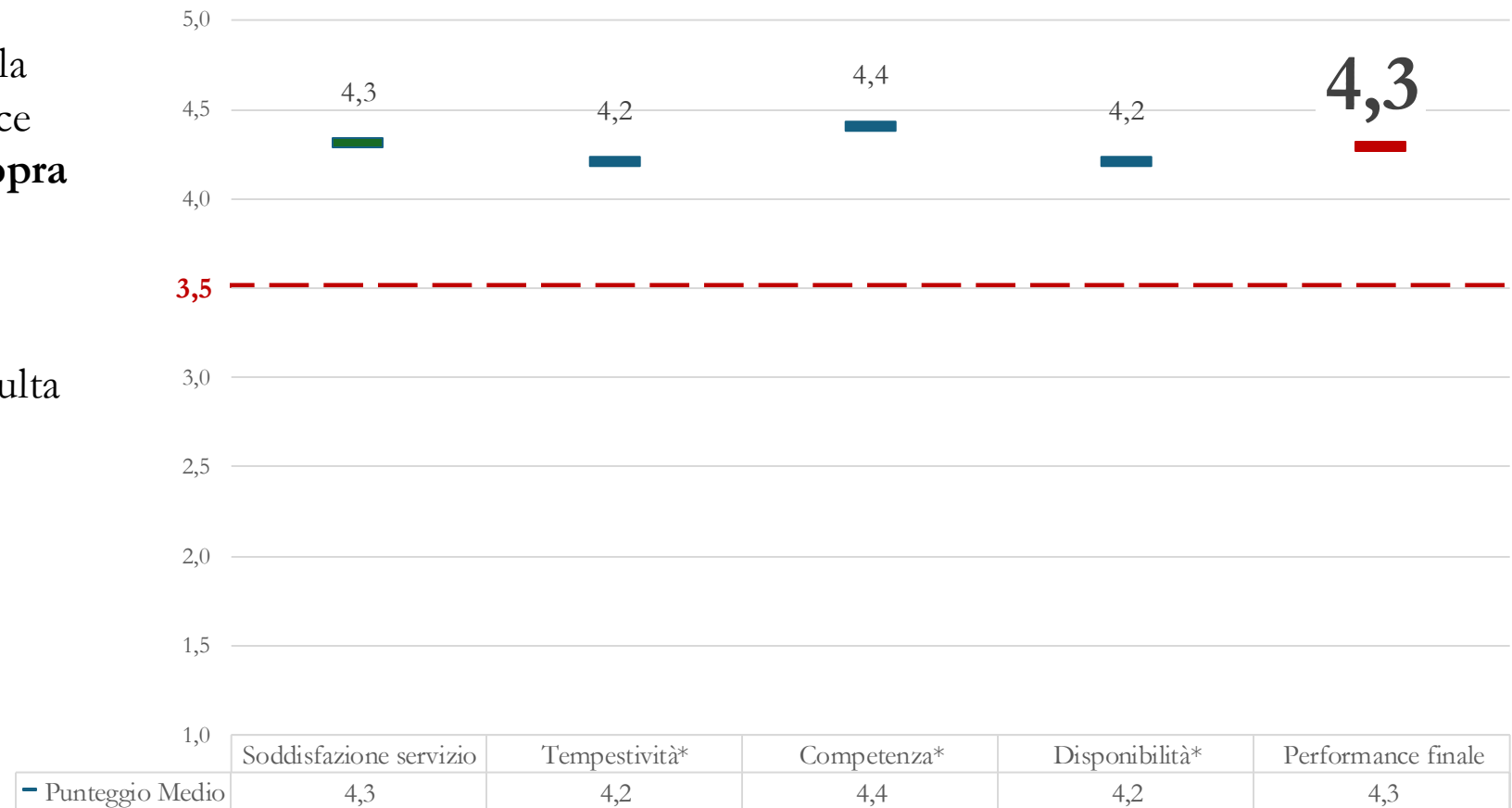
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

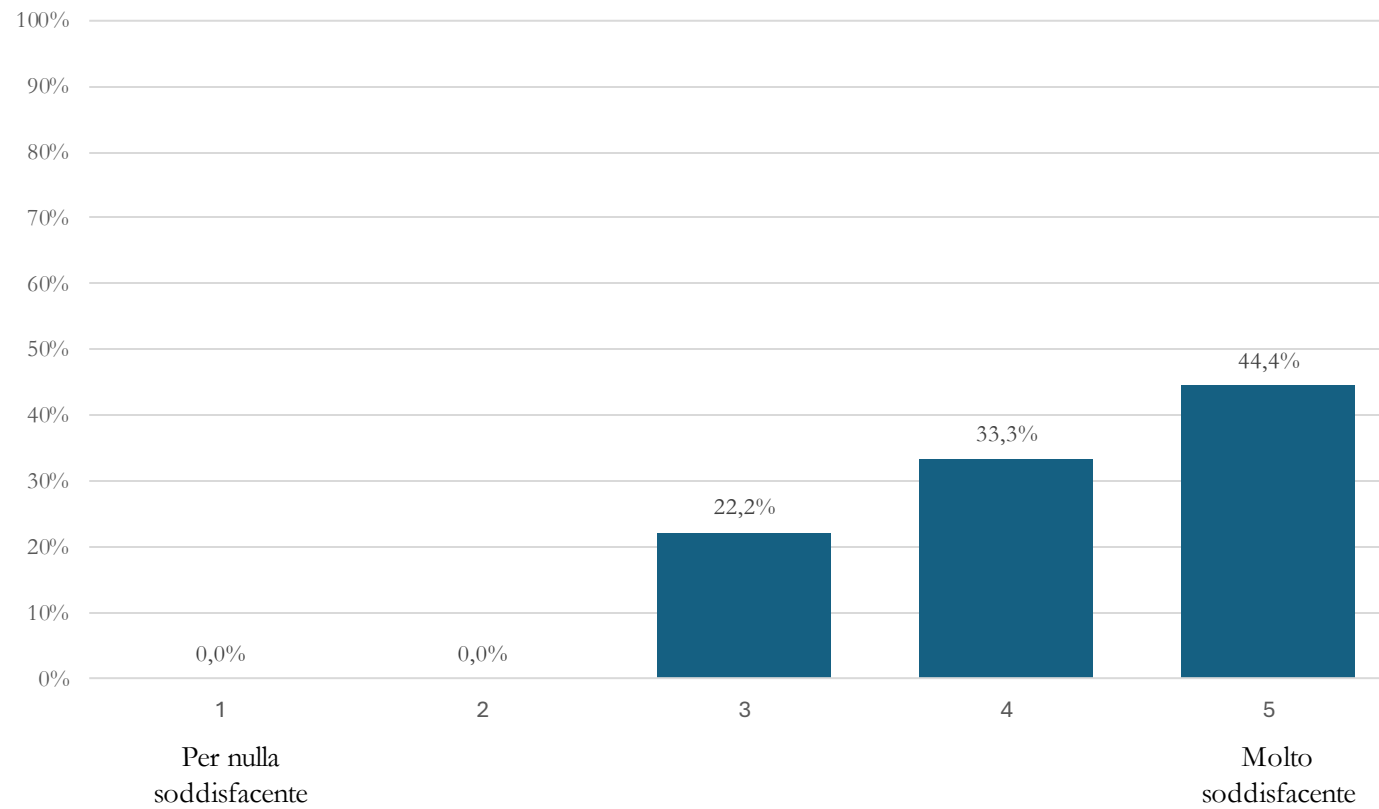
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,3 su 5**



# Altre domande:

\*Come valuta la **qualità dei documenti prodotti** dall'ufficio Espropri (Determinazioni di impegno e liquidazioni, Decreti di esproprio ed occupazioni temporanee, Relazioni di stima)?

Punteggio Medio 4,2 su 5



\*chiesta solo ai colleghi della Città Metropolitana di Firenze



# Polizia Metropolitana

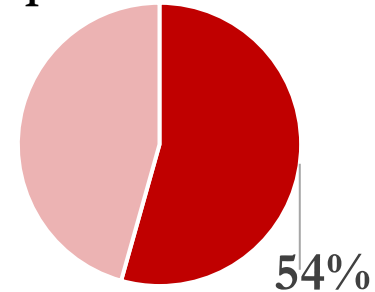
# Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a 464 soggetti appartenenti a due categorie:

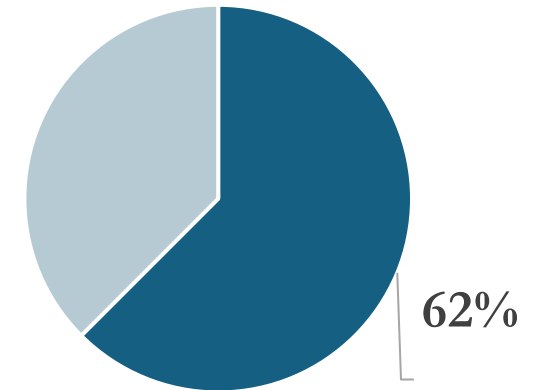
- Tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze
- Associazioni Venatorie

Sono state registrate **97 risposte**

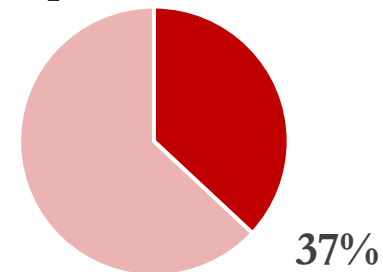
Dipendenti CMFI



Associazioni Venatorie



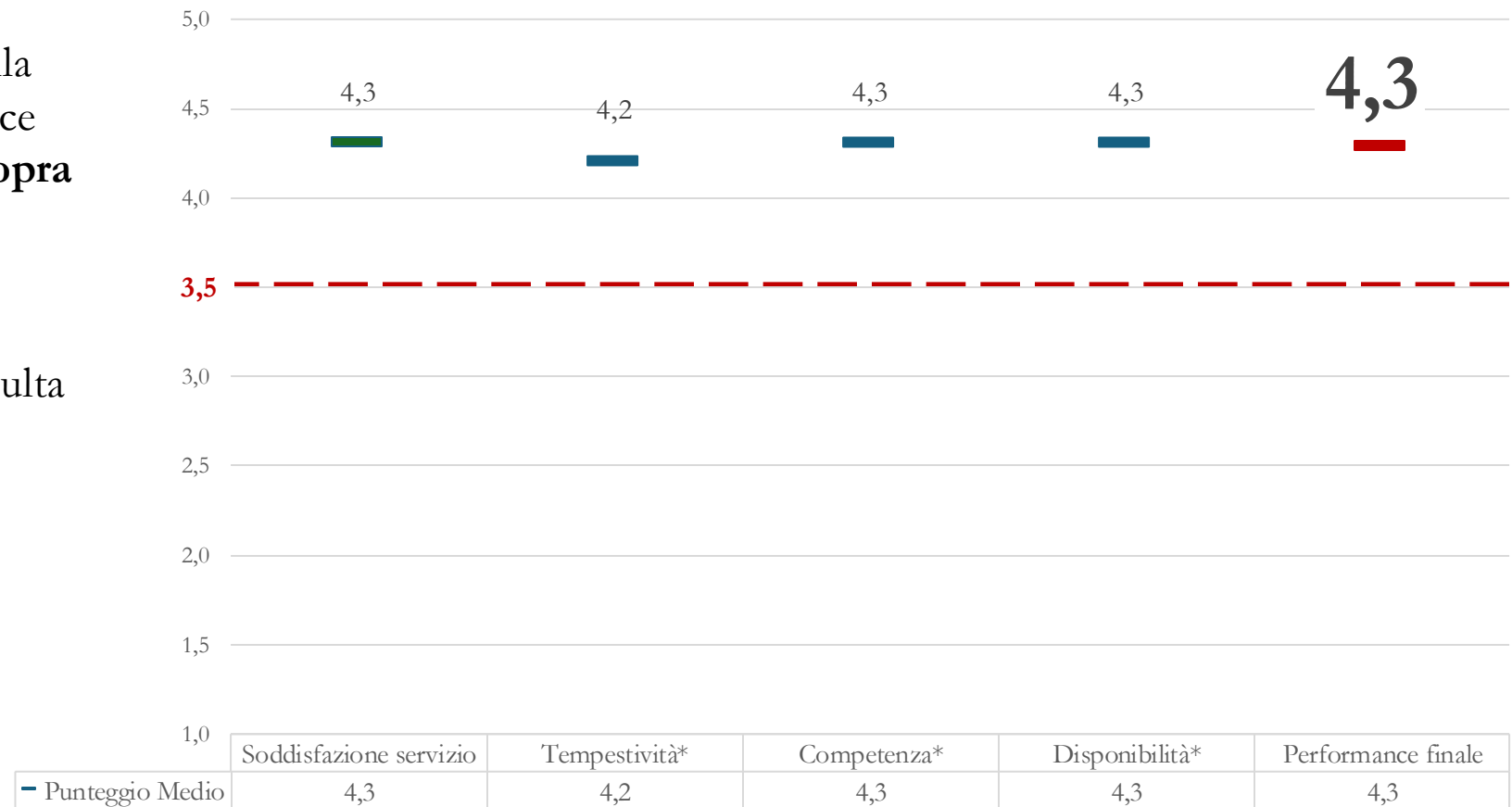
Di cui: si è interfacciato  
con La Polizia  
Metropolitana nel 2025



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,3 su 5**



# Altre domande:

Ha osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti della Polizia Metropolitana?

Nessuna osservazione e non spetta a me dare suggerimenti.

Ammodernamento della struttura

Uffici con ambienti obsoleti da ristrutturare

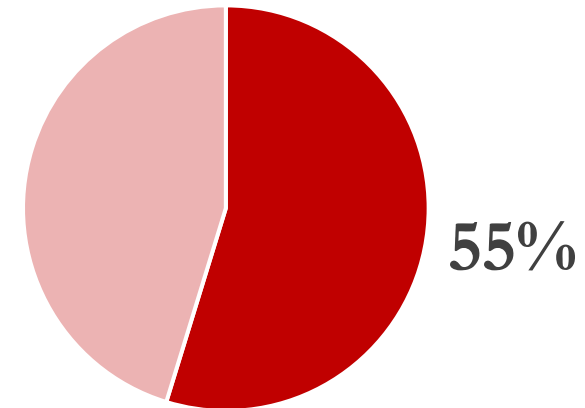
Con la presente sarebbe interessante creare, almeno per le associazioni di tutela dell'ambiente, un percorso di formazione e divulgazione sulle attività portate avanti dalla città metropolitana di Firenze anche affrontando temi come la sicurezza stradale o/e la corretta gestione delle emergenze ambientali.



# Provveditorato

## Tasso di Risposta

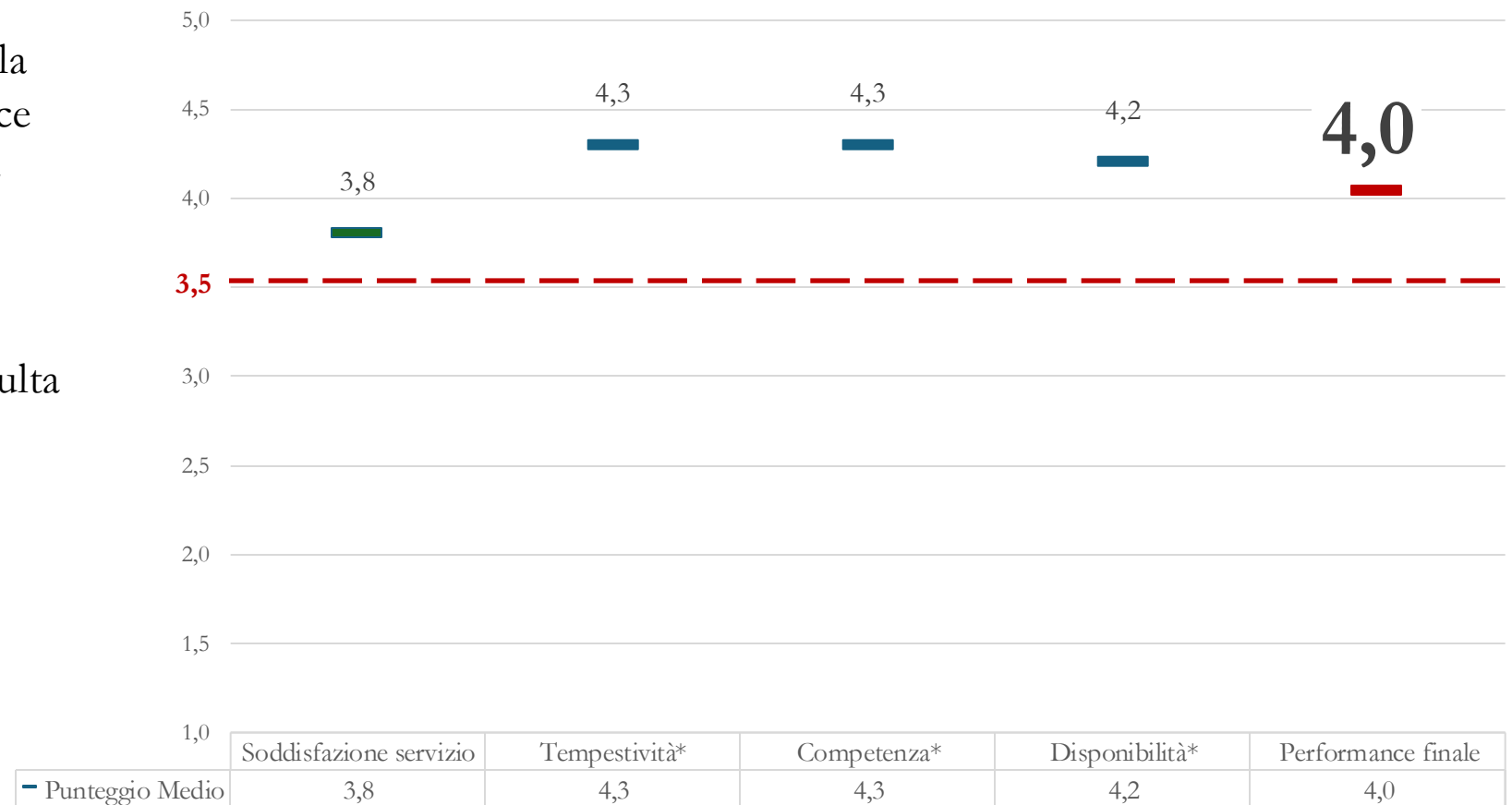
Il questionario è stato inviato a tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze.  
Sono state registrate **248 risposte**, con un tasso di risposta pari al **55%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte al di sopra della soglia** posta a 3.5

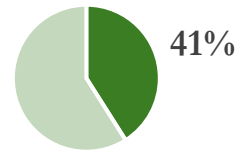
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,0 su 5**



*\*calcolate su un totale di 167 rispondenti che sono venuti a contatto con l'ufficio*

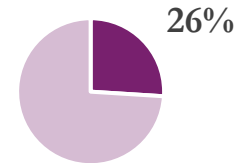
# Valutazione per ciascun servizio:

Telefonia



Quota di dipendenti che ha avuto contatti con l'ufficio

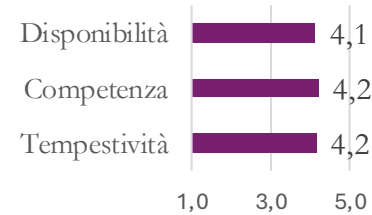
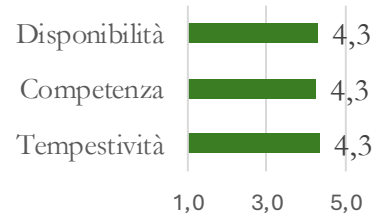
Cancelleria



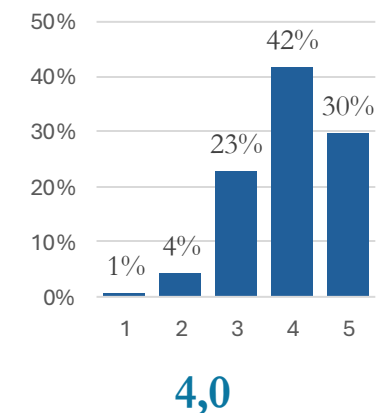
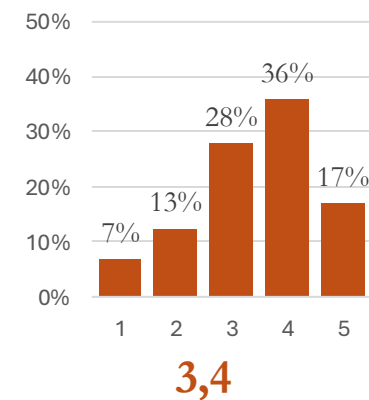
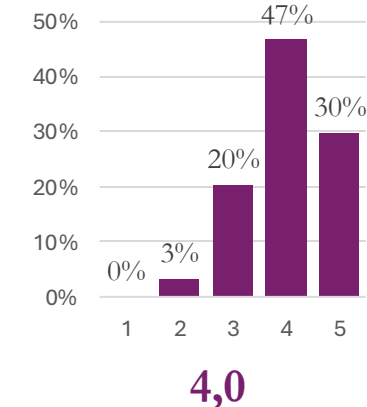
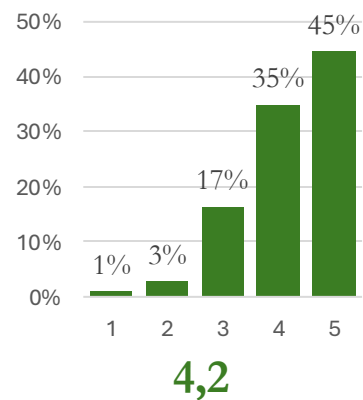
Gestione servizi di pulizia

Portierato

Valutazione contatti con l'ufficio



Soddisfazione complessiva servizi (su una scala da 1 a 5) + Media

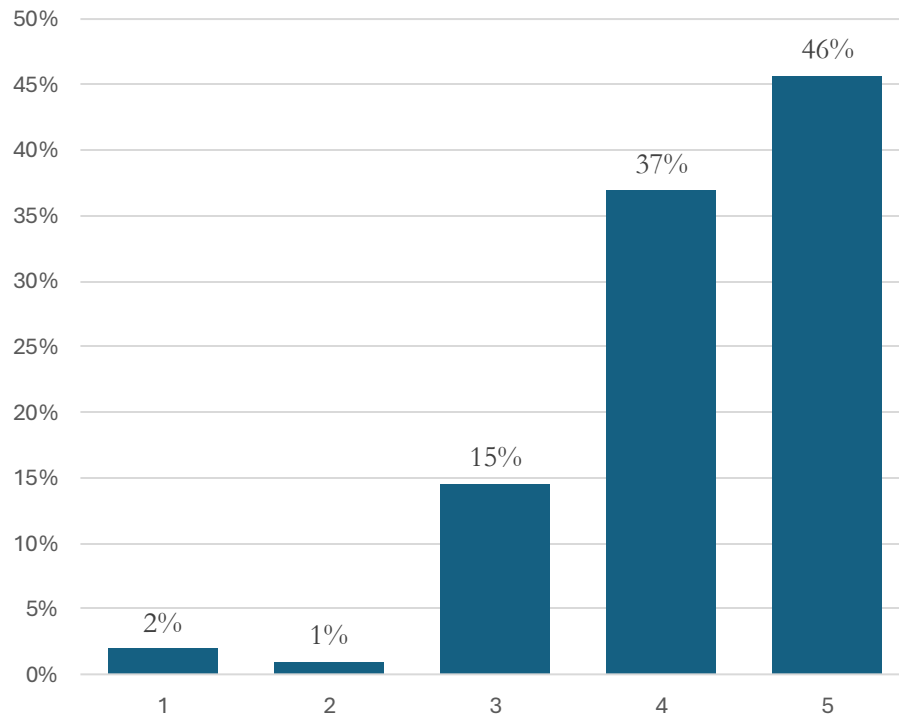


## Altre domande:

## Telefonia

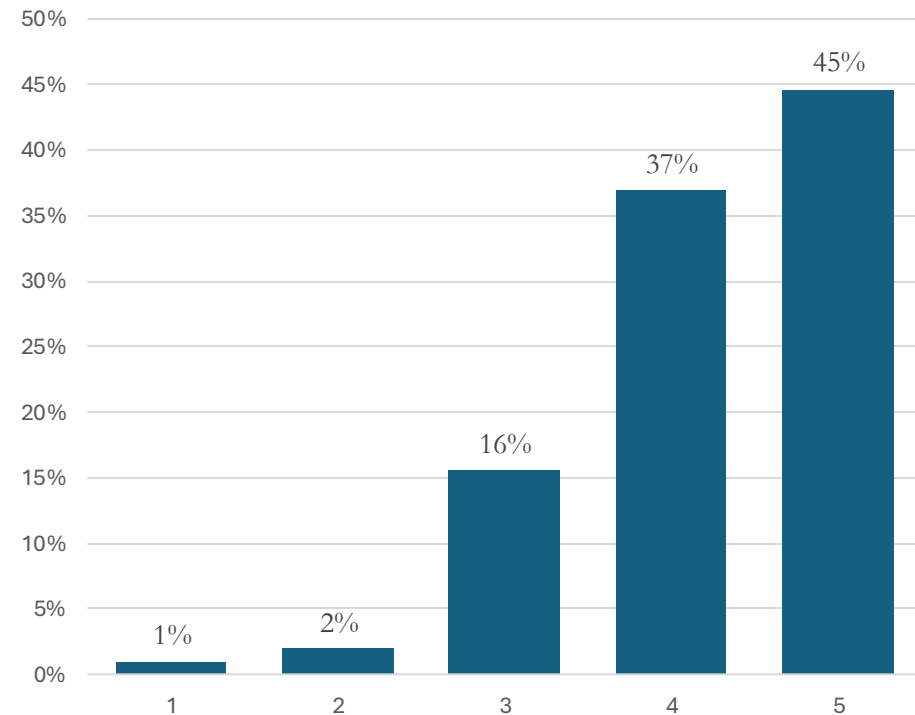
In merito al servizio di telefonia, su una scala da 1 a 5, quanto è semplice e veloce la procedura per **richiedere l'assegnazione di apparecchi/ ricevere assistenza/segnalare guasti?**

Punteggio medio 4,2 su 5



In merito al servizio di telefonia, su una scala da 1 a 5, quanto sono tempestivi **i tempi di intervento/consegna materiale**, una volta inoltrata la richiesta?

Punteggio medio 4,2 su 5

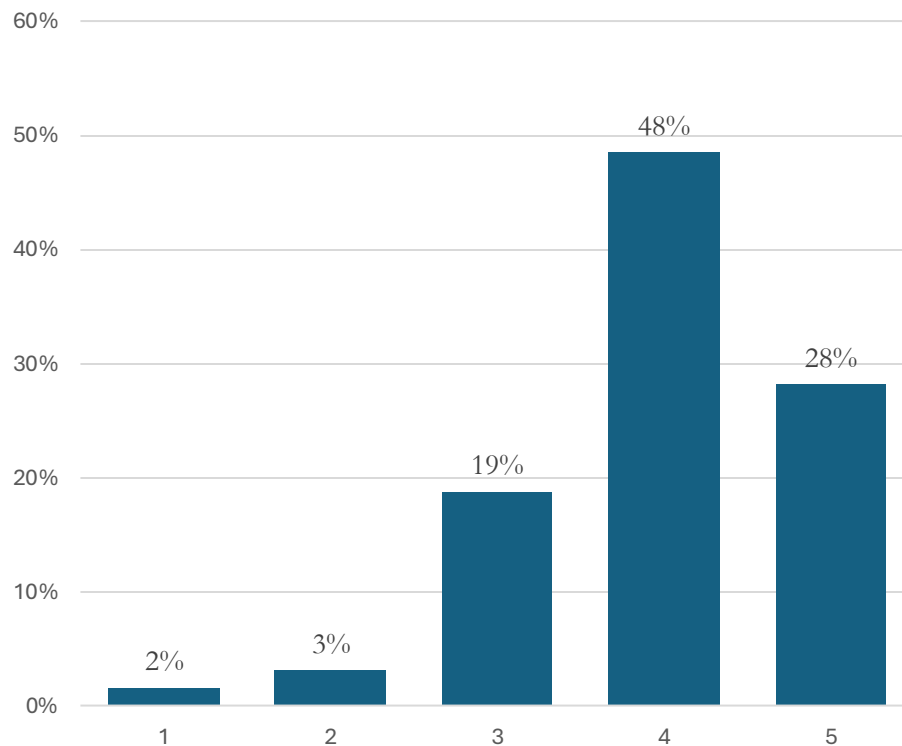


## Altre domande:

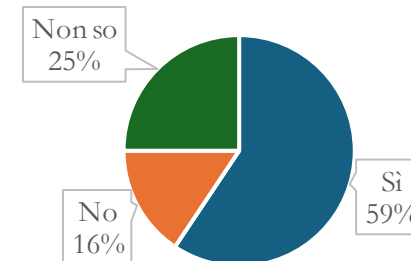
## Cancelleria

Relativamente al servizio di cancelleria, su una scala da 1 a 5, quanto è semplice e veloce **la procedura per richiedere il materiale** di cancelleria (carta, penne, ecc.)?

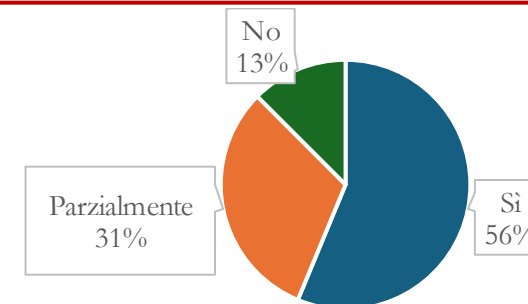
Punteggio medio 4,0 su 5



Ritieni che debba esserci una **programmazione organizzata e unitaria** per gli ordini di cancelleria?



Relativamente al servizio cancelleria, ritieni di essere stato informato in modo chiaro sulle **modalità di effettuazione degli ordini** ?

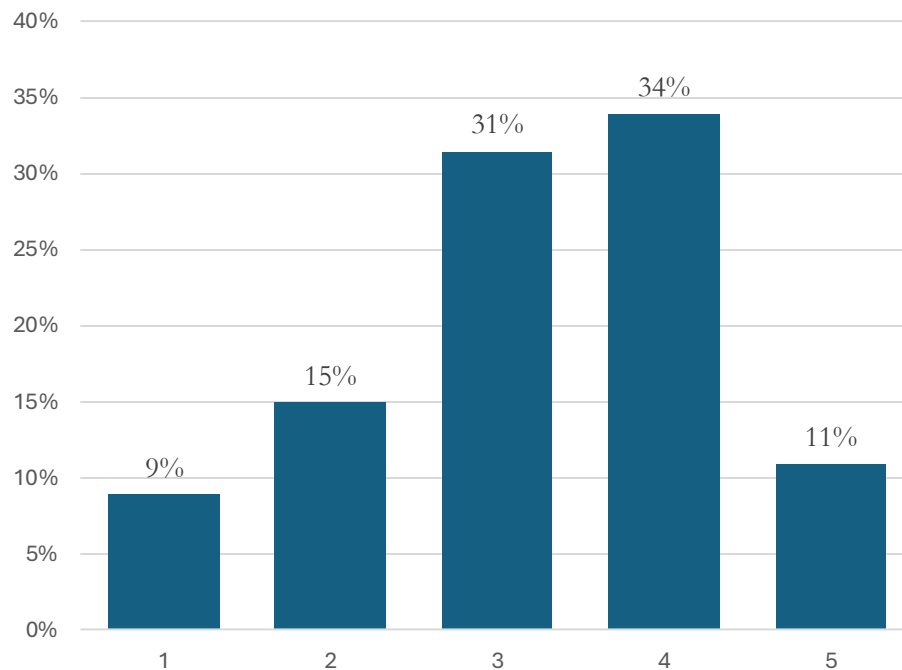


## Altre domande:

## Servizio di Pulizia

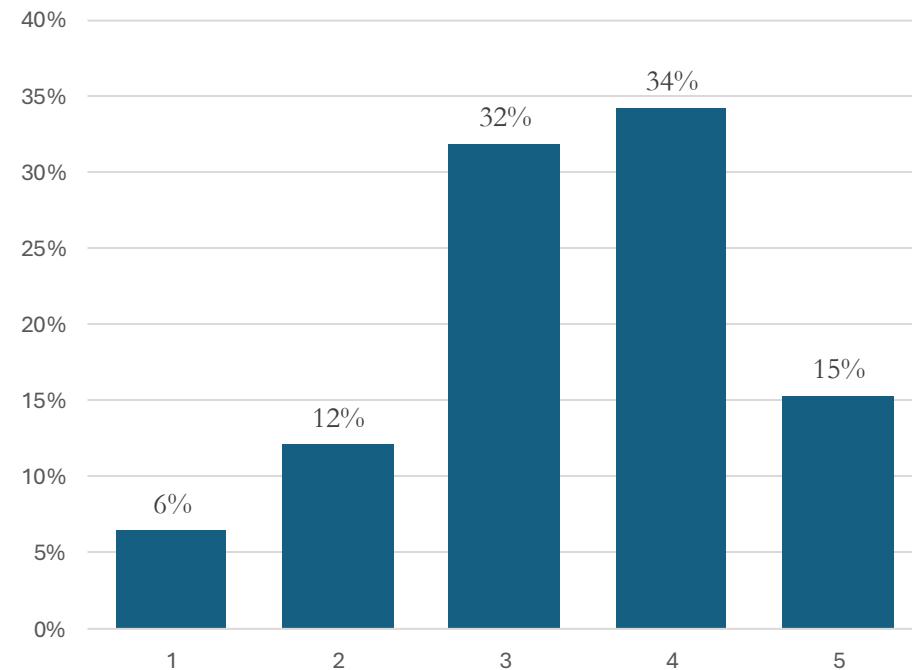
Relativamente al servizio pulizia, su una scala da 1 a 5, quanto ritiene adeguato il **livello di igiene e decoro** negli ambienti comuni (es. corridoi, servizi igienici)?

Punteggio medio 3,2 su 5



Relativamente al servizio pulizia, su una scala da 1 a 5, quanto è rapida la **segnalazione e risoluzione** di eventuali carenze o problemi specifici?

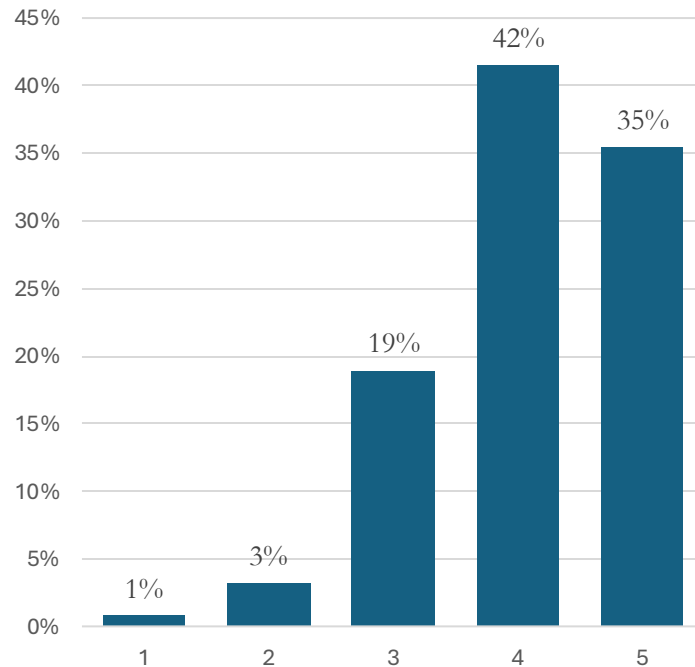
Punteggio medio 3,4 su 5



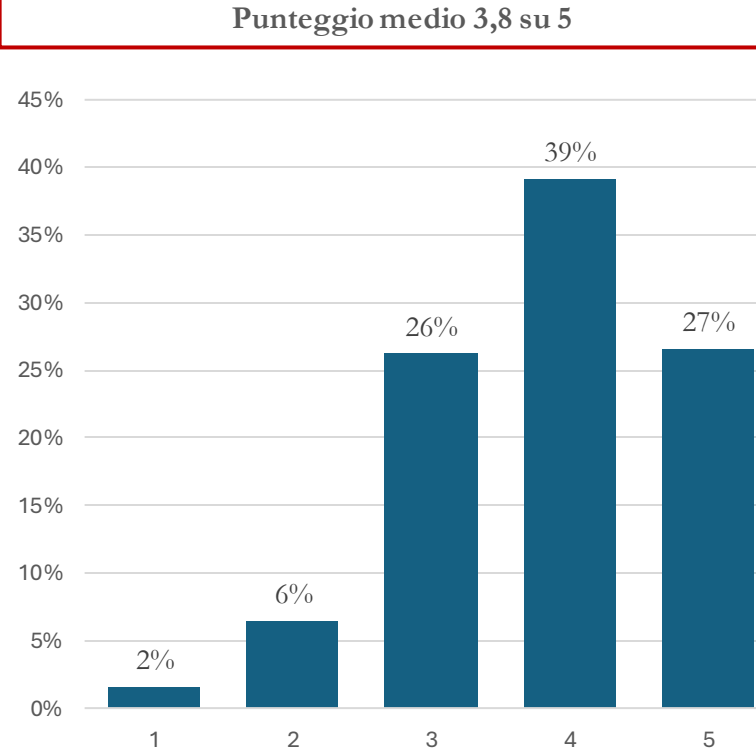
## Altre domande:

## Servizio di Portierato

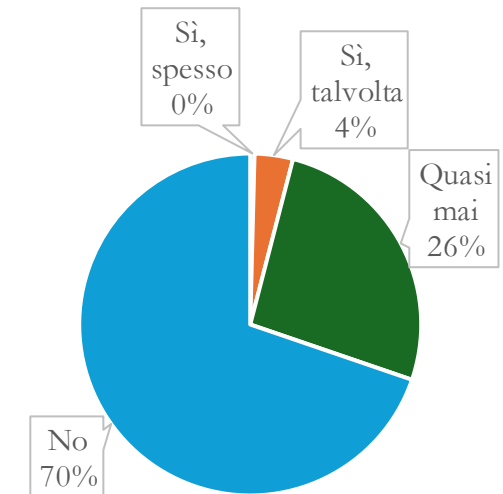
Relativamente al servizio di portierato, su una scala da 1 a 5, ritiene che il personale sia sufficientemente **cortese e disponibile** nel fornire supporto e informazioni?  
**Punteggio medio 4,1 su 5**



Su una scala da 1 a 5, quanto è efficace il servizio di Portierato nel garantire la **sicurezza e il controllo degli accessi** all'edificio (identificazione visitatori, gestione chiavi, ecc.)?  
**Punteggio medio 3,8 su 5**



Relativamente al servizio di portierato, ha riscontrato **tempi di attesa eccessivi** per l'accesso, la registrazione o per ricevere assistenza dal Portierato?



# Suggerimenti o Osservazioni:

La pulizia degli uffici è molto carente, ai limiti della vivibilità dell'ufficio.  
Non ritengo comunque di dare la colpa alle dipendenti dell'impresa in quanto si trovano sempre a pulire e mai ad oziare.  
Il problema molto probabilmente è dovuto alle ore di lavoro: il palazzo è grande e servirebbe un maggior presidio. Ovviamente essendo l'area molto vasta si dovrebbe richiedere delle ore aggiuntive di pulizia che permetterebbero alle dipendenti di non dedicarsi solo alla pulizia dei bagni anche agli altri locali.

Suggerisco un controllo più approfondito a fine giornata degli uffici. Capita a volte di trovare le finestre aperte negli uffici (forse aperte durante le pulizie).

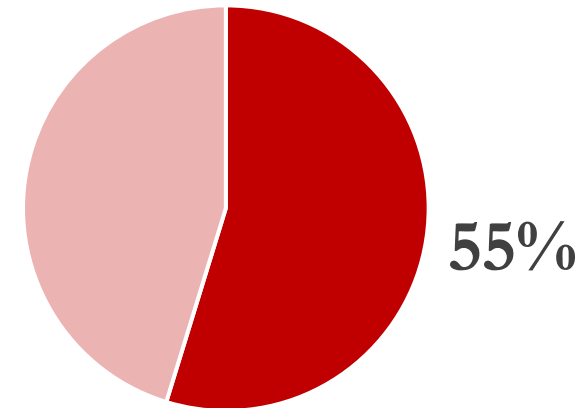
Servizio di pulizia insufficiente



# Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche del Dip. Territoriale

## Tasso di Risposta

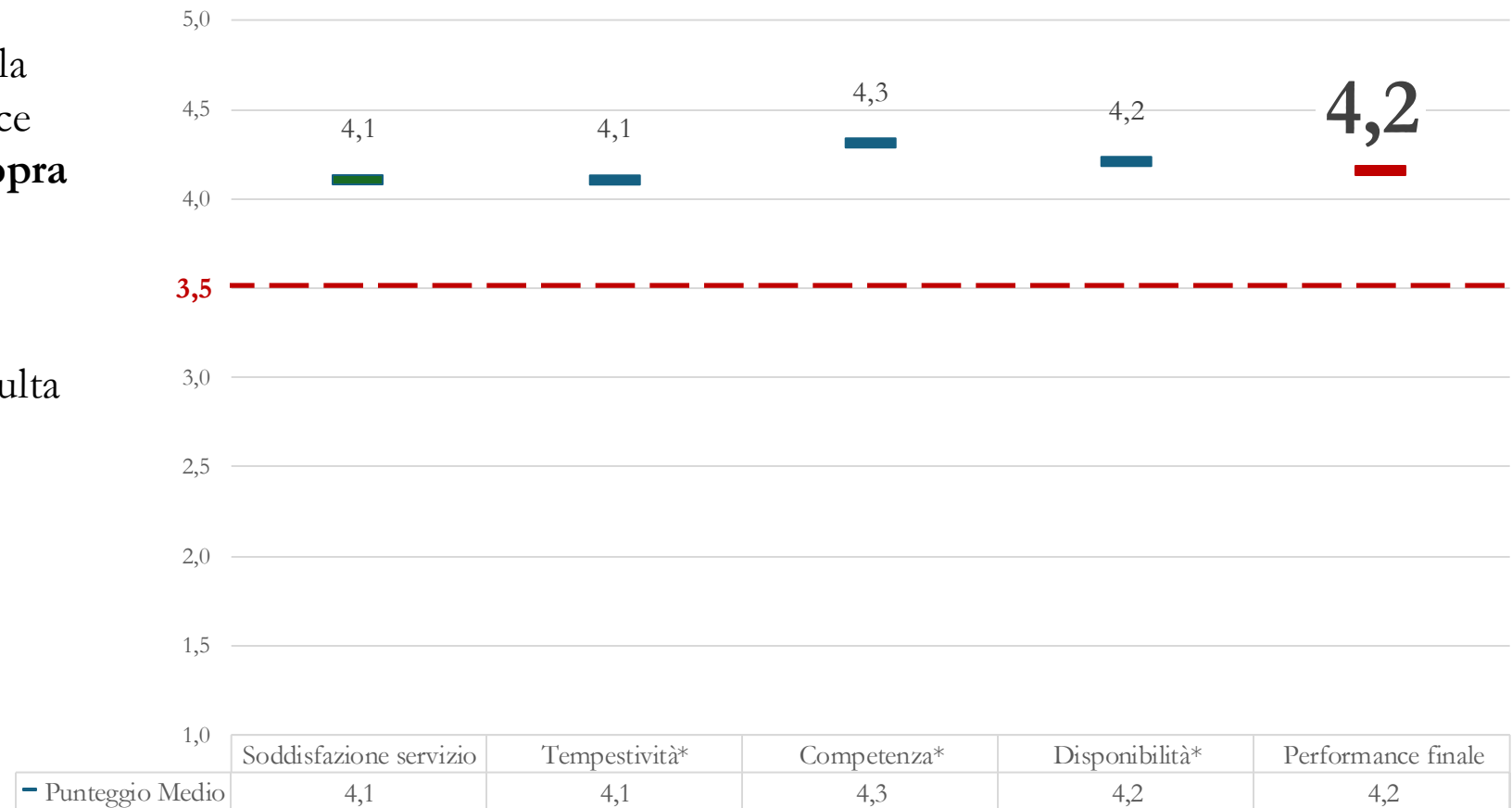
Il questionario è stato inviato a tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze appartenenti al Dipartimento Territoriale. Sono state registrate **108 risposte**, con un tasso di risposta pari al **55%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

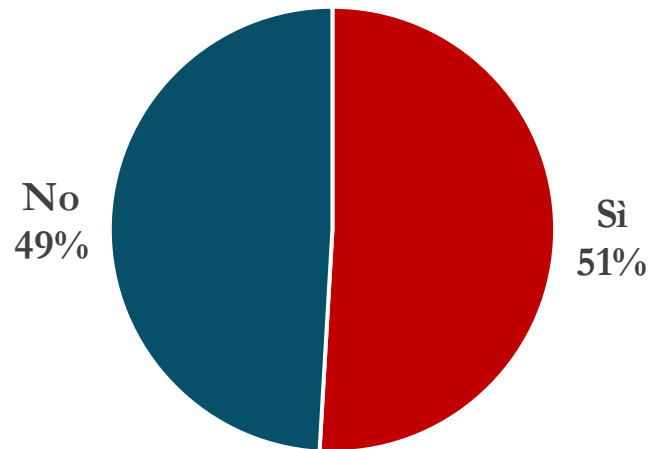
Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,2 su 5**



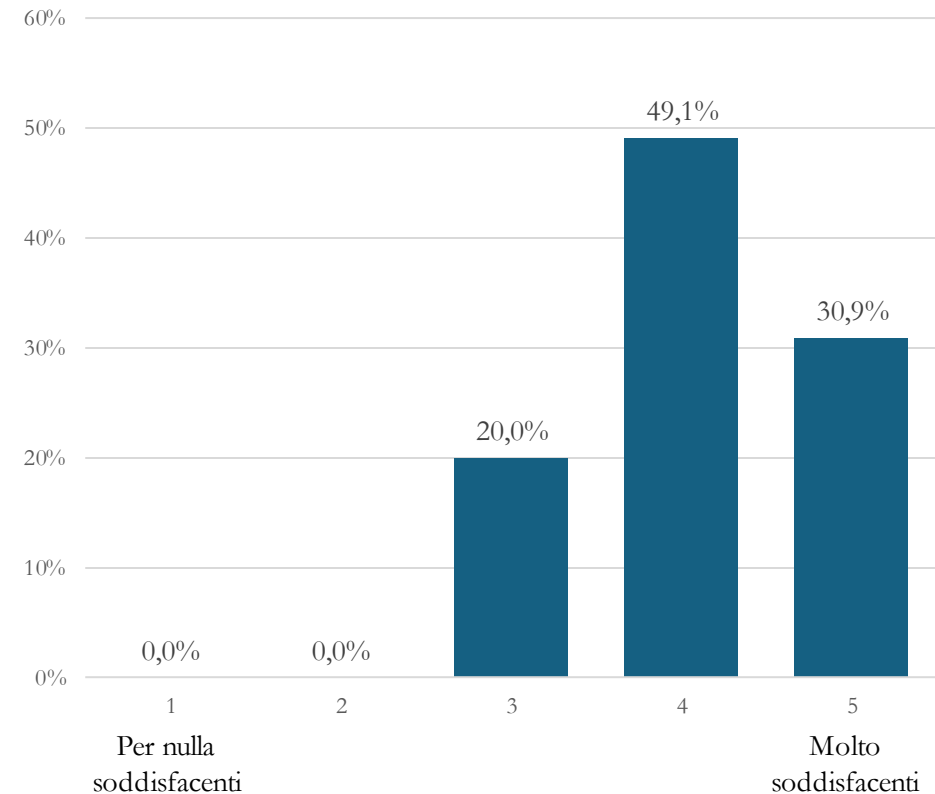
# Altre domande:

Nel corso del 2025, le è capitato di servirsi di **atti amministrativi** predisposti dall'ufficio Supporto Amministrativo alle Dir. Tecniche del Dip. Territoriale?



Come valuta gli atti amministrativi predisposti dall'Ufficio, in termini di **correttezza, completezza e efficacia**?

Punteggio Medio 4.1



# Suggerimenti o Osservazioni:

Specialmente per situazioni complesse sarebbe necessaria una maggiore collaborazione e interazione

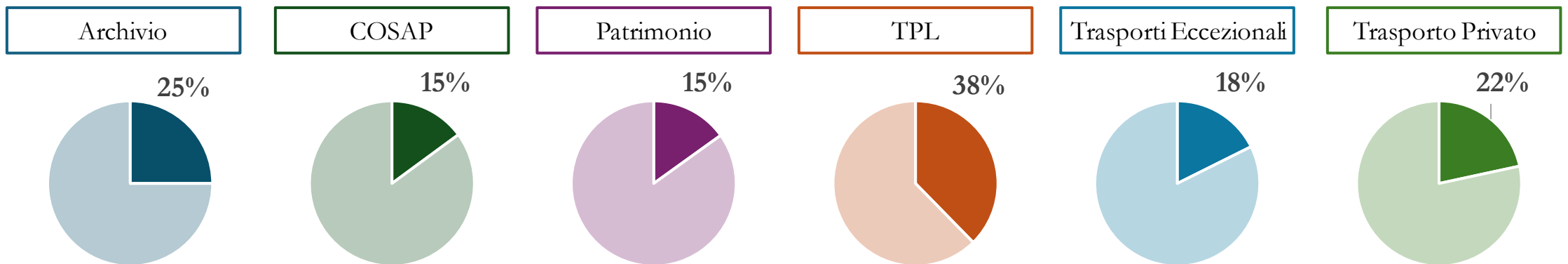
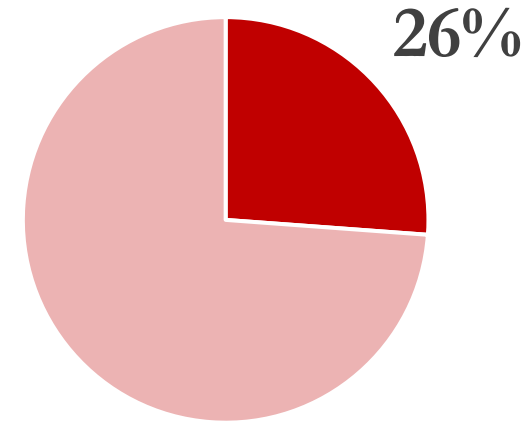


# Patrimonio e TPL

# Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a 256 utenti individuati dai sei uffici coinvolti.

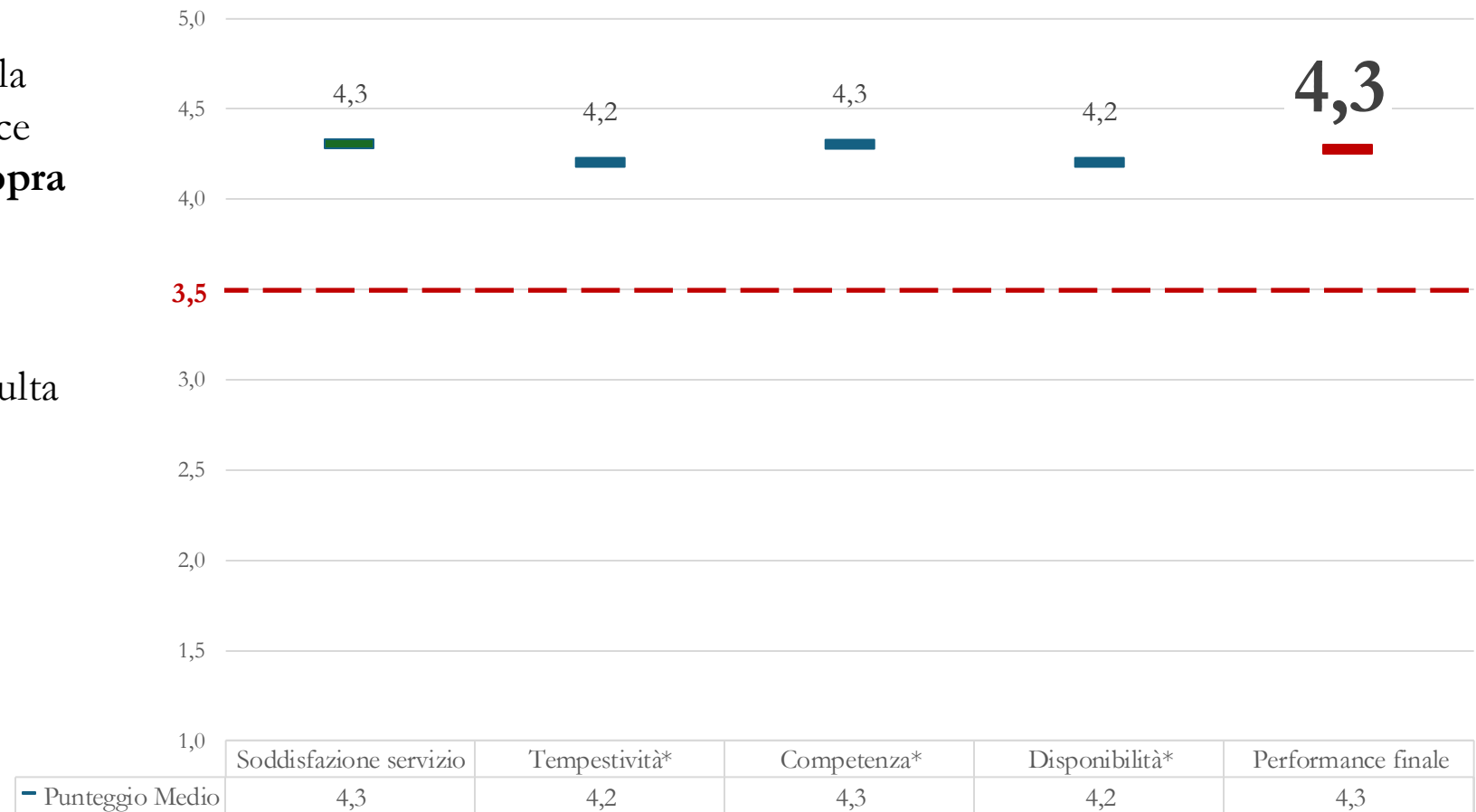
Sono state registrate **67 risposte**, con un tasso di risposta pari al **26%**



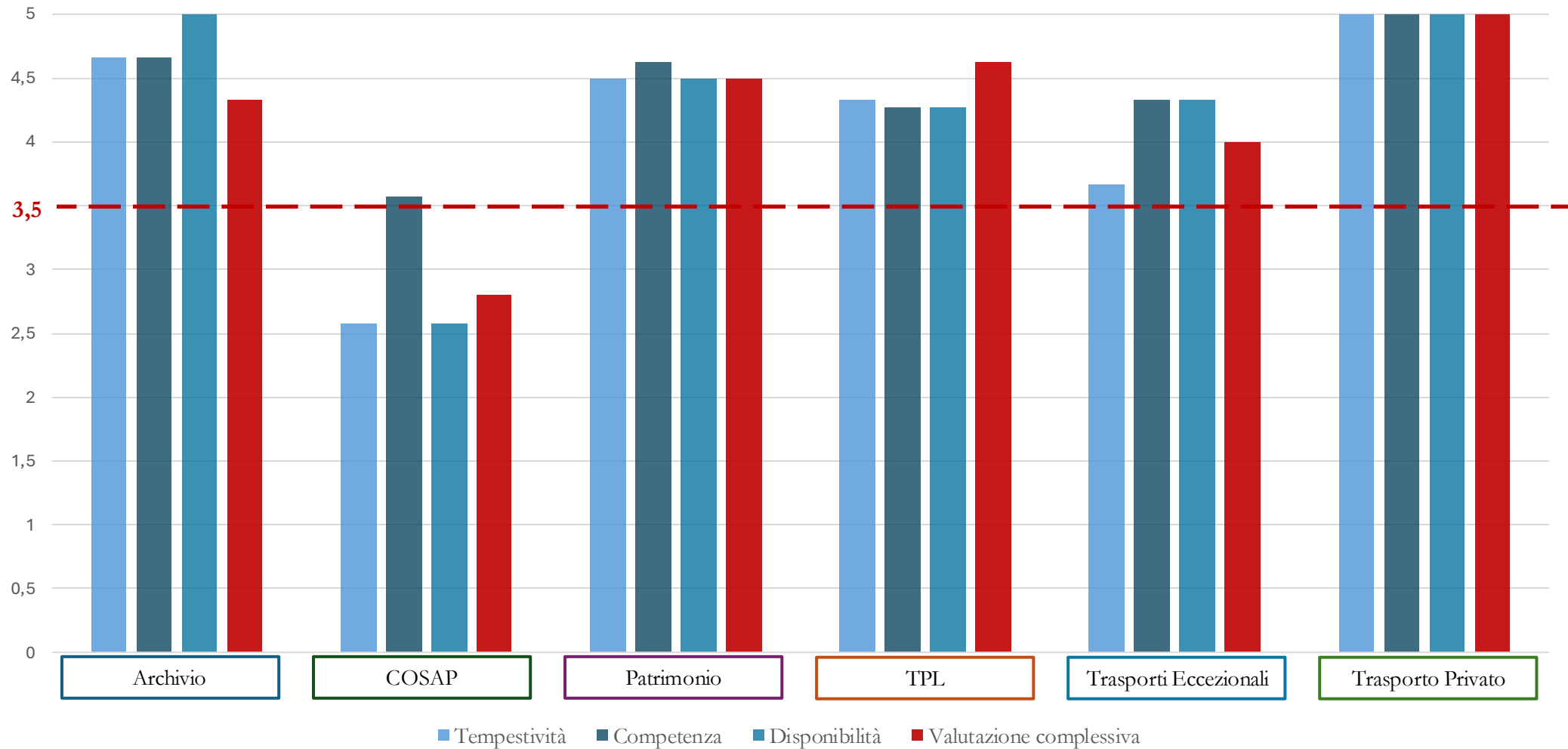
# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

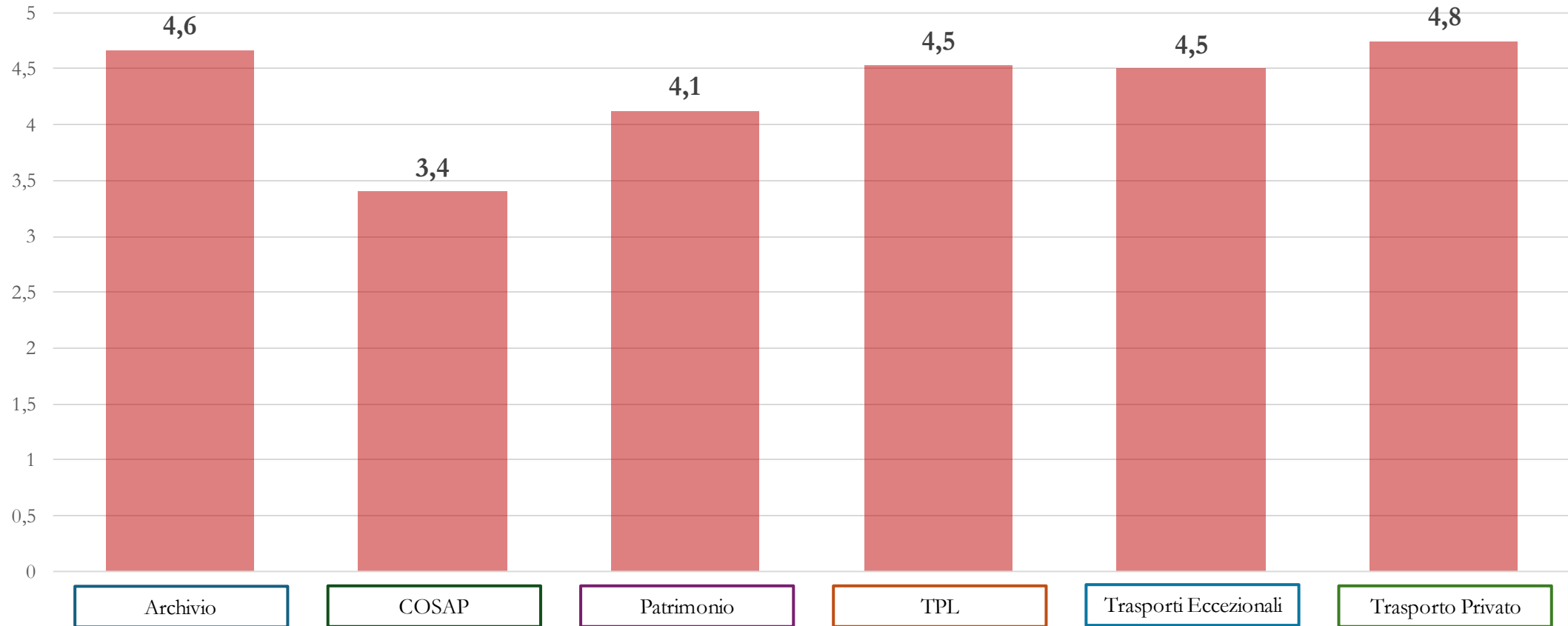
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,3 su 5**



**Medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance per ciascuno dei sei uffici**



Su una scala da 1 a 5, come valuta la comprensibilità e facilità di compilazione della **modulistica**?



# Suggerimenti o Osservazioni:

Archivio

Le risposte alle domande generiche on line vanno bene così. Ma se fossero più veloci sarebbe probabilmente meglio .

Digitalizzazione fondi storici

Implementare l'orario di consultazione al pubblico

# Suggerimenti o Osservazioni:

## COSAP

Tempistiche chiare ed un collegamento più diretto con l'ufficio. Un indirizzo PEC dedicato per comunicazioni ufficiali

credo che le recensioni valide siano quelle dei clienti reali

non inserendo i riferimenti di chi fa l'istanza non si abbinano le risposte alle istanze - occorre maggiore celerità nelle risposte e con riferimenti riconoscibili da chi ha inviato le istanze

ho richiesto un permesso di scavo per l'ente per cui lavoro. Non è mai arrivata una risposta, anche l'ufficio legale ha provato a contattare gli uffici competenti ma senza risposta. Abbiamo avuto una risposta non ufficiale dopo quasi un anno.

Ho riscontrato un'enorme difficoltà nel riuscire a contattare per vie brevi i riferimenti degli uffici COSAP per avere chiarimenti.

Data l'impossibilità di poter parlare telefonicamente, l'unico mezzo di comunicazione rimane la posta elettronica, dove il riscontro è senz'altro migliore anche se non proprio rapido. Occorrerebbe quindi rendere possibile anche il contatto telefonico per alleggerire e snellire l'iter di richiesta e dei relativi chiarimenti

Rendere più semplice l'interfaccia del portale

Non ho consultato l'ufficio

# Suggerimenti o Osservazioni:

## Patrimonio

dal mio punto di vista, è stato tutto perfetto. Bravissimi!

migliorare il sito per le modulistiche necessarie a seconda dei temi

le risposte del personale sono abbastanza tempestive. Sono lenti i tempi di realizzazione di quanto viene richiesto

Cercare di migliorare la comprensione della compilazione dei moduli

Non ho suggerimenti mi sento ampiamente soddisfatta

# Suggerimenti o Osservazioni:

**TPL**

non si capisce bene se viene rimborsato tutto dalla città metropolitana o anche dal comune di residenza

Ritengo che la procedura sia abbastanza lineare e facile da seguire. Mi complimento per la tempestività dell'erogazione del bonus

non sono entrato in contatto con il personale e non posso esprimere giudizi in merito.  
il servizio on line risulta ottimo

Ho impiegato un'ora a trovare il modulo per il Bonus TPL per il 2025.  
Passando dalle pagine web pubblicate trovavo solo la versione del 2024.

Migliorare la comprensibilità dei moduli da compilare

Potrebbe esser utile, oltre ad avere la ricevuta della richiesta di rimborso inoltrata che viene inviata in automatico con numero di protocollo, ricevere anche una mail che la richiesta è andata a buon fine ( es corretta compilazione...)

Non precisi all orario stabilito

non ho niente da dire ,sono stati tutti carini

Al posto del bonus back sconto immediato.

migliore informazione via eMail riguardo alle possibilità di sconti/promozioni utili e attivabili, grazie

in realtà ho contattato l'ufficio solo per email ma la risposta è stata veloce e puntuale

# Suggerimenti o Osservazioni:

**TPL**

Personale cortese e servizio veloce

Ottimo servizio

Più chiarezza nelle istruzioni

perfetto così. magari inviare una notifica per avvisare del pagamento effettivo

Rendere facilmente reperibile sul sito la documentazione relativa all'argomento

Il servizio mi sembra molto efficiente e funzionante così come è strutturato attualmente

Riflessione....sarebbe meglio avere servizi meno cari e non dover richiedere bonus, perché non tutti perdono tempo o arrivano ad usufruire di tali agevolazioni. Saluti G.B

Richiesta di servizi migliori erogati da autolinee toscana con orari idonei alle scuole non costringendo a tornare a casa alle 16 dalla mattina alle 6 , perché tra una corsa e altra c'è quasi 2 ore di buco !inoltre sarebbe opportuno creare un capolinea verso Scandicci ponte a greve invece che stazione x abbattere tempi e inquinamento e snellire traffico verso centro usufruire al 100 % tramvia.

# Suggerimenti o Osservazioni:

## Trasporti Eccezionali

Rispetto ad altri Enti con cui operiamo trovo un po' problematico l' inserimento a portale della domanda con firma digitale, negli altri portali l' operazione è più snella

mi sono trovato benissimo

Abbiamo necessità di ottenere un permesso per la circolazione in autostrada di alcuni autocarri 4 assi, abbiamo fatto la procedura richiesta su Teoline ma ogni volta inseriamo una parte di dati e vengono richiesti, dopo qualche giorno, ulteriori documenti, ogni volta passano giorni per fare un piccolo step e dopo una settimana siamo ancora forse a metà della procedura.

Servizio ottimo

# Suggerimenti o Osservazioni:

## Trasporto Privato

in merito agli uffici a cui ci dobbiamo confrontare (ufficio rilascio licenze merci in conto proprio e esami per attestazione di capacità professionale per trasporto di merci in conto terzi non abbiamo nessun tipo di suggerimento e/o indicazioni in quanto uffici altamente professionali, efficienti e sempre disponibili.

ci rivolgiamo per il rilascio delle licenze in conto proprio e tutto è perfetto

difficile dare suggerimenti, il personale, oltre ad essere professionalmente all'altezza, è anche disponibile, per ciò che riguarda soluzioni problematiche, urgenze ecc.-  
L'orario dell'Ufficio è sufficiente per consegna/ritiro pratiche/attestati-

essere seguito piu' dettagliatamente

Probabilmente dovrebbe essere più chiaro come vengono stabilite le date per gli esami, personalmente comunque chiamando ho ricevuto tutte le informazioni.



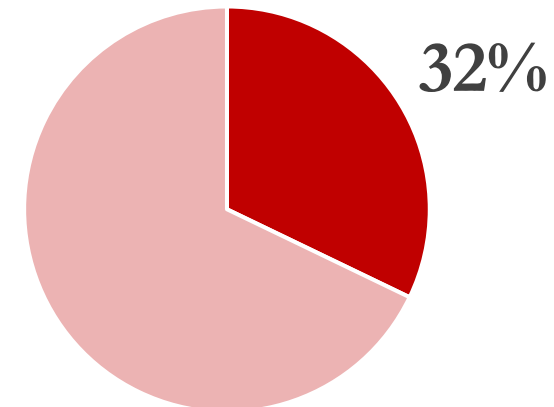
# Viabilità Area 1

# Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a 19 stakeholder appartenenti a tre categorie:

- Sindaci dei Comuni appartenenti all'Area 1 della Viabilità
- Responsabili Polizia Locale dei comuni appartenenti all'Area 1 della Viabilità
- Referenti servizi di TPL

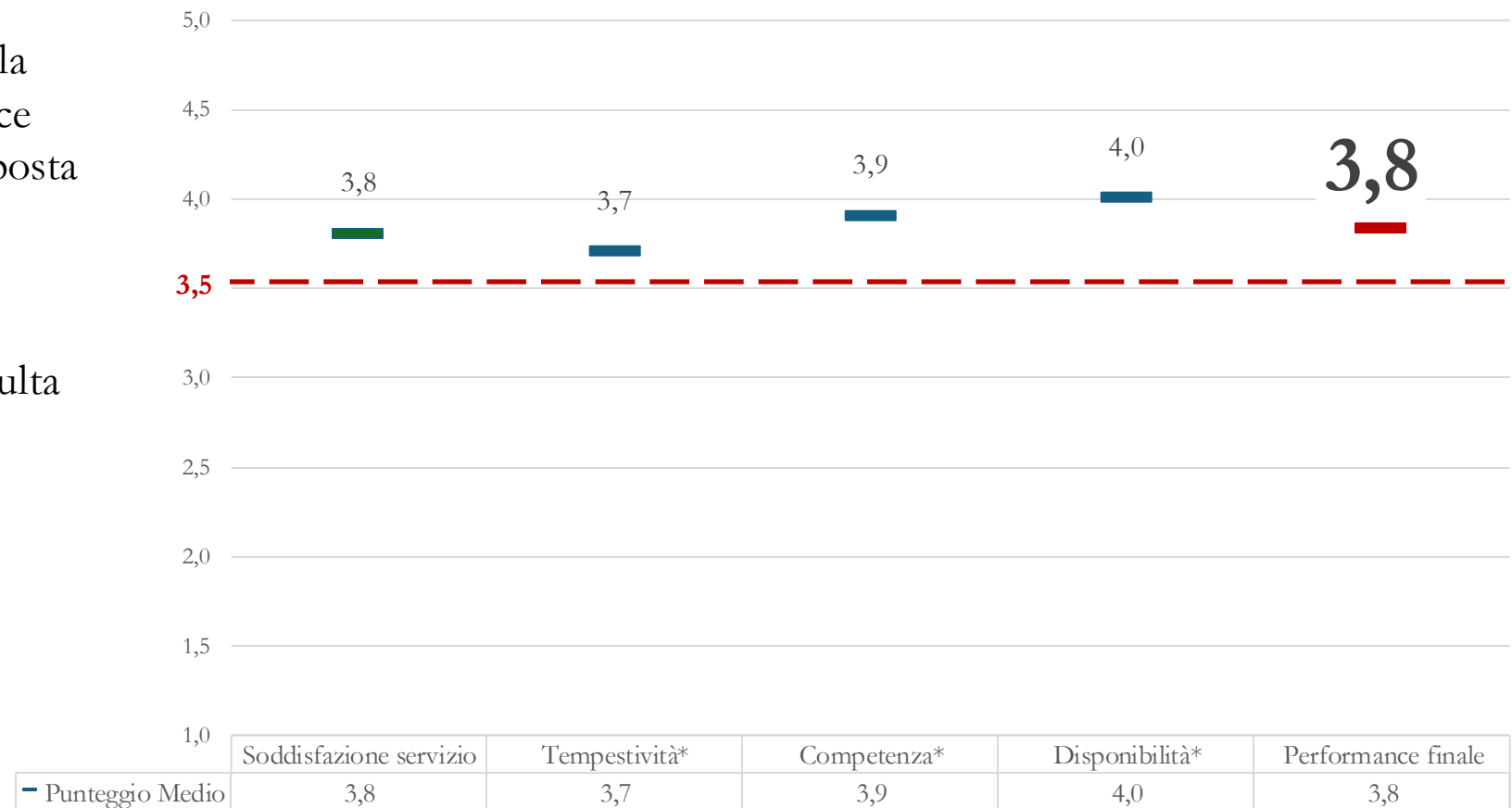
Sono state registrate **9 risposte**, con un tasso di risposta pari al **32%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte sopra la soglia** posta a 3.5

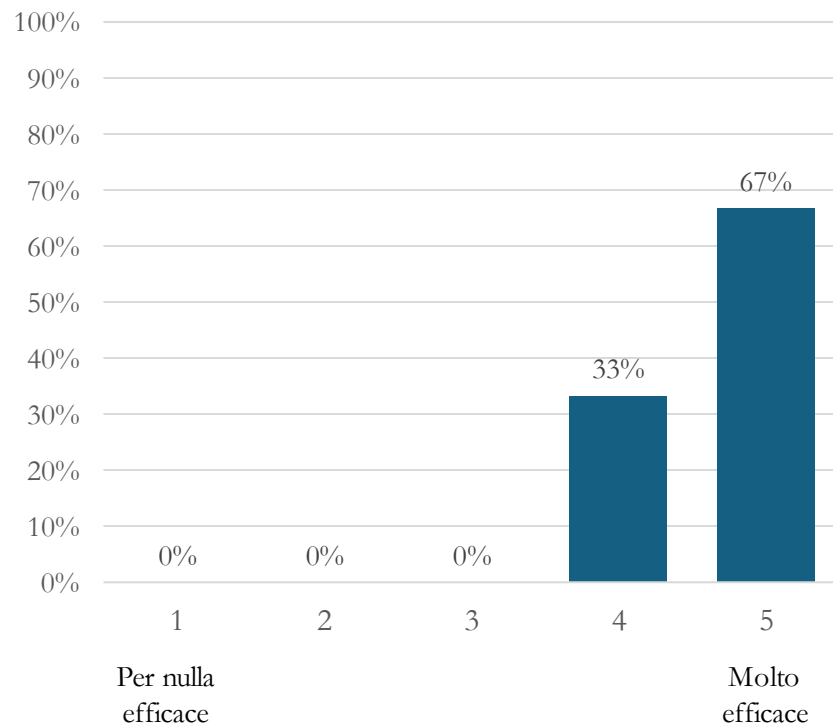
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **3,8 su 5**



# Altre domande: Sindaci

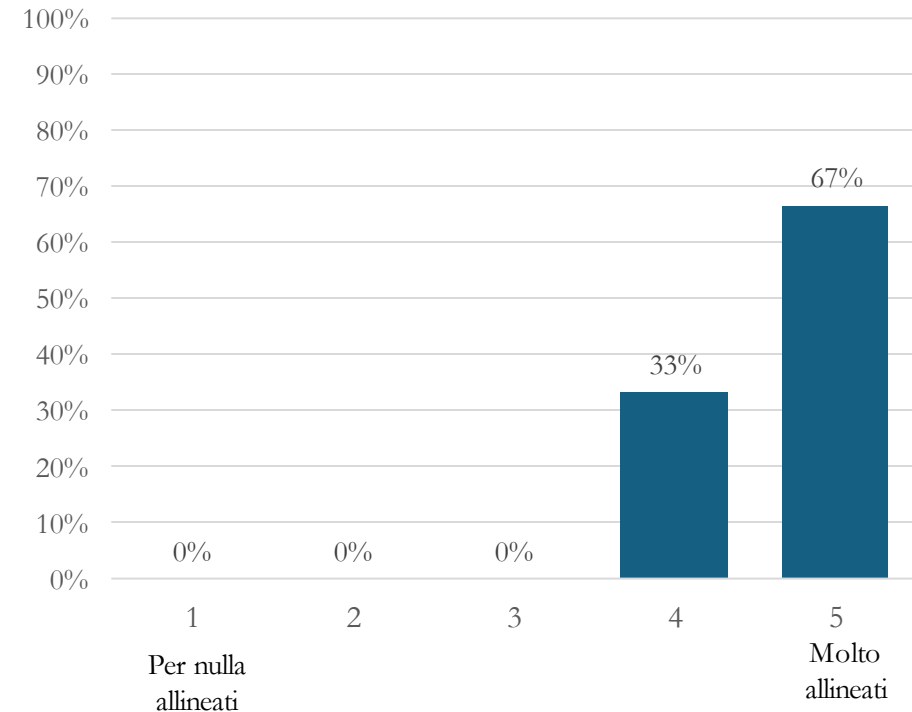
Quanto ritiene **efficace** la **cooperazione** tra la Città Metropolitana di Firenze e il suo comune nella gestione delle infrastrutture stradali?

**Punteggio Medio 4,7 su 5**



In che misura ritiene che le **politiche** e gli **interventi** della Città Metropolitana di Firenze siano **allineati con le necessità e le priorità del suo comune** in termini di infrastrutture stradali?

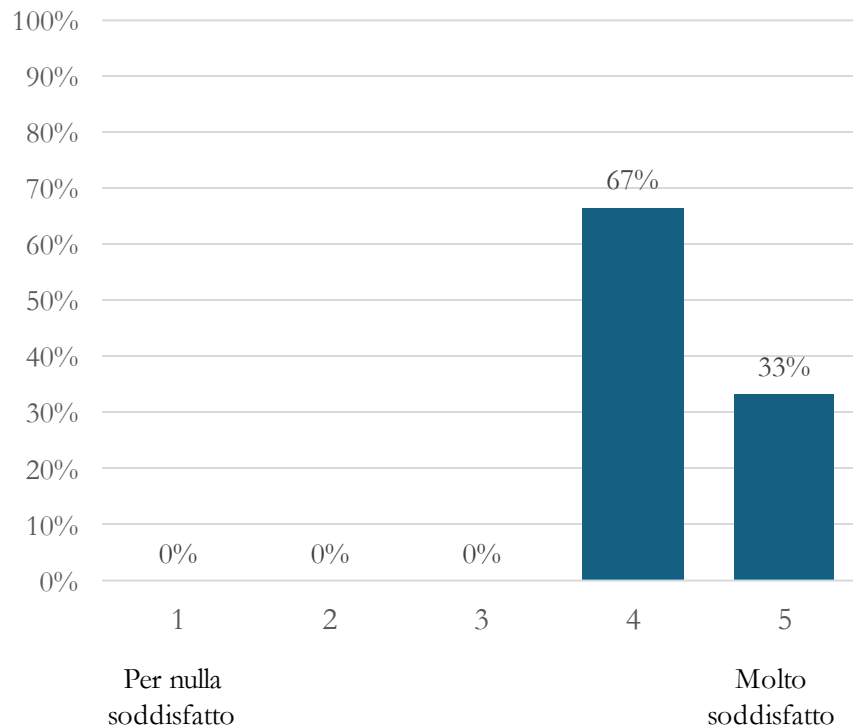
**Punteggio Medio 4,7 su 5**



# Altre domande: Sindaci

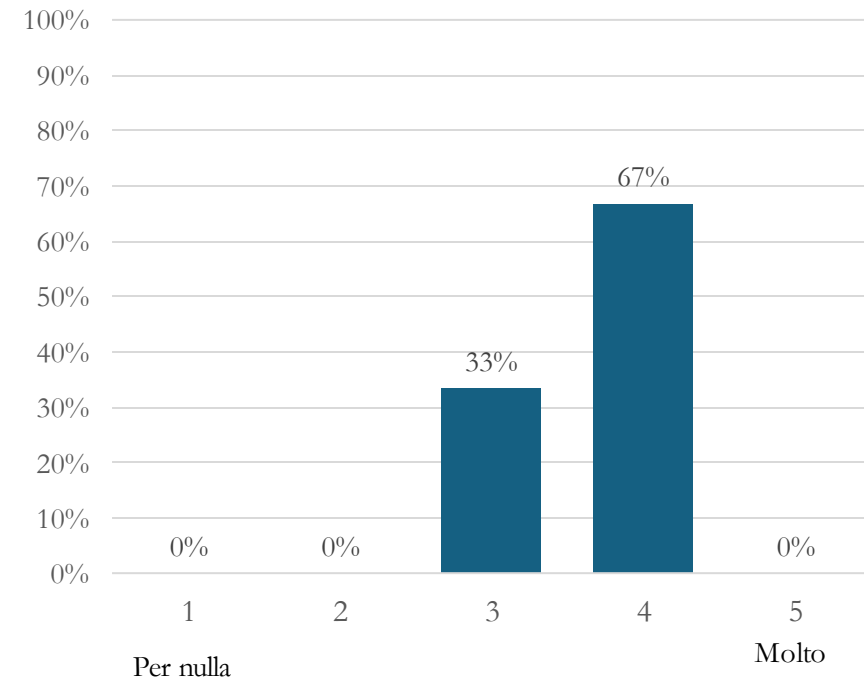
Quanto è soddisfatto/a della **comunicazione** e del **coordinamento** con la Città Metropolitana quando vengono avviati interventi significativi (ad esempio: lavori stradali, chiusure, modifiche alla viabilità)?

**Punteggio Medio 4,3 su 5**



Secondo lei, in che misura il **piano di manutenzione delle strade** metropolitane soddisfa in modo adeguato anche le **esigenze specifiche** del suo comune (ad esempio: priorità, urgenze locali, distribuzione dei fondi)?

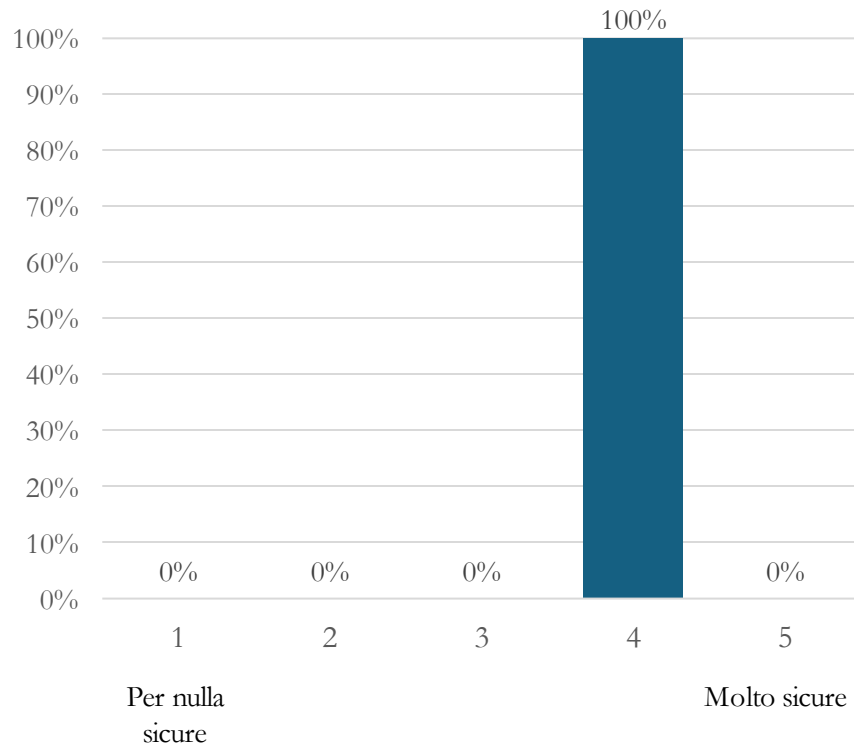
**Punteggio Medio 3,7 su 5**



# Altre domande: **Sindaci**

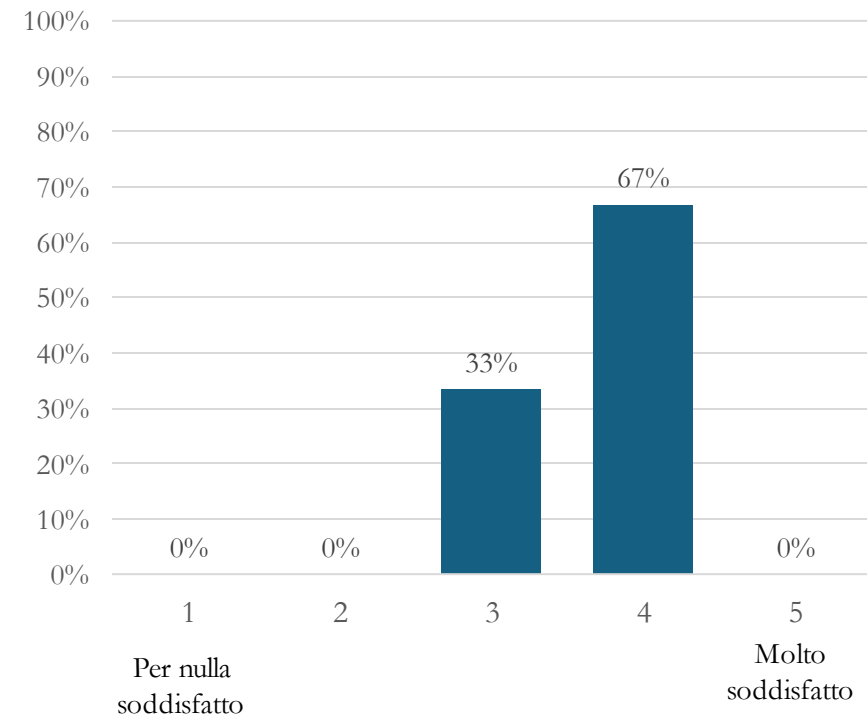
Come giudica la **sicurezza** delle strade metropolitane (ad esempio: incroci, visibilità, segnaletica, barriere di protezione)?

**Punteggio Medio 4 su 5**



Quanto è soddisfatto/a della **tempestività** e dell'**efficacia degli interventi** della Città Metropolitana in caso di emergenze (incidenti, maltempo, danni gravi alle infrastrutture)?

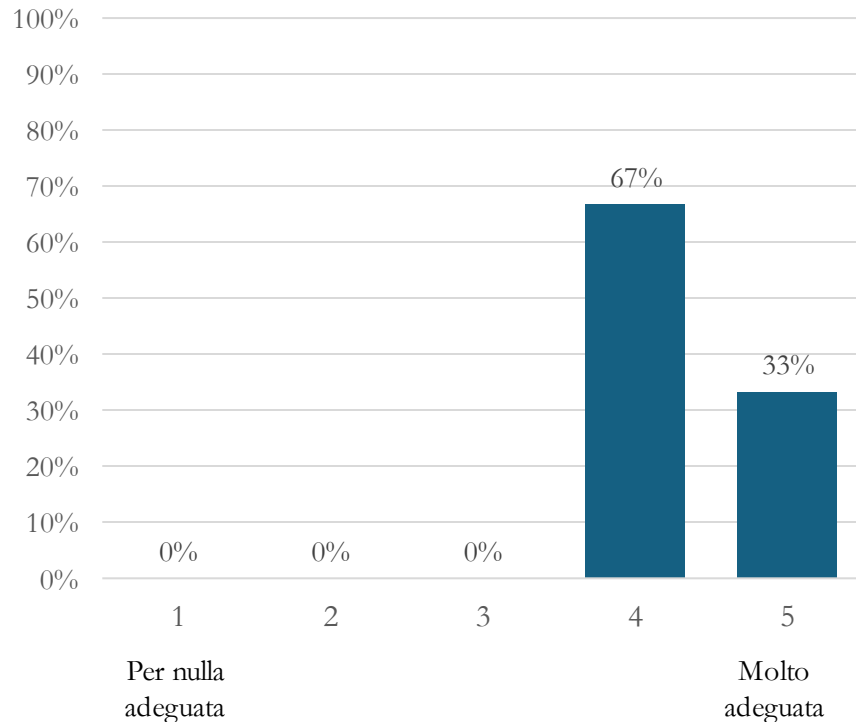
**Punteggio Medio 4,3 su 5**



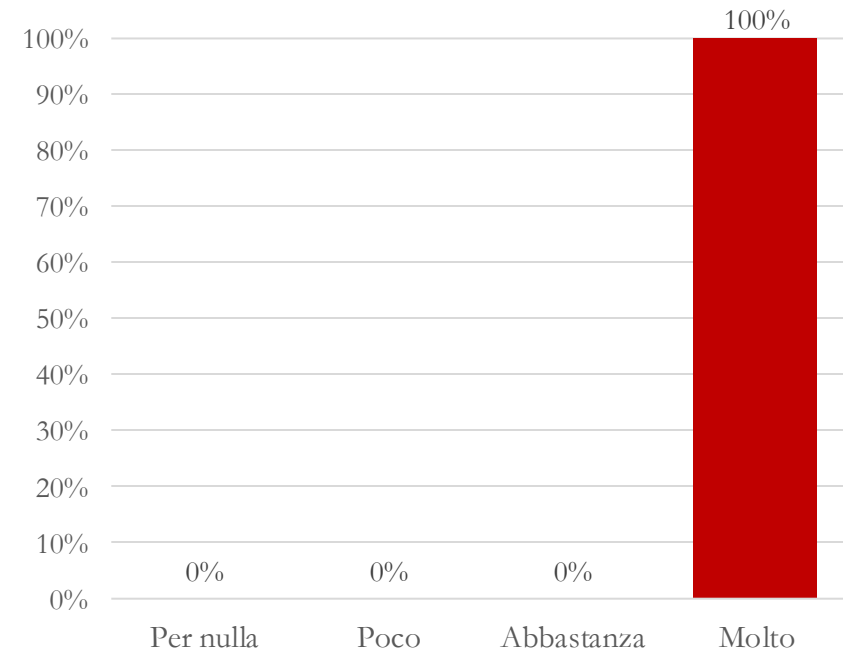
# Altre domande: Sindaci

Come valuta la **gestione** da parte della Città Metropolitana di Firenze delle **emergenze viarie** che impattano il suo comune (ad esempio: frane, allagamenti, chiusure improvvise delle strade)?

**Punteggio Medio 4,3 su 5**

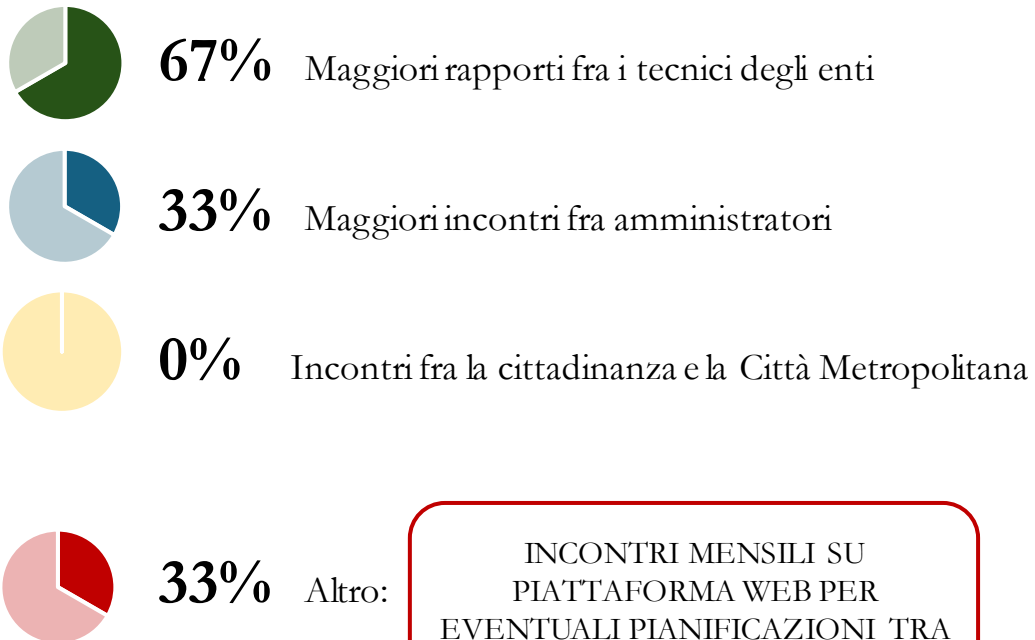


Quanto ritiene che la **qualità delle strade metropolitane** influenzi positivamente la **qualità della vita** nel suo comune?

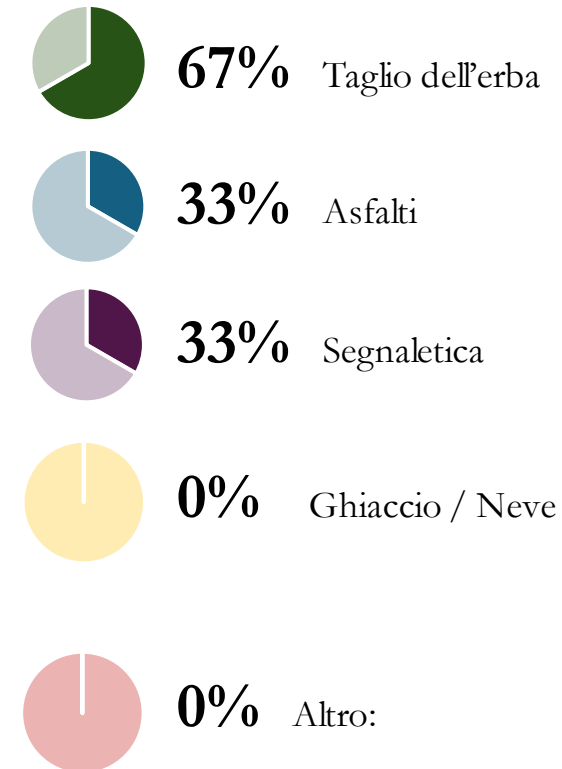


# Altre domande: **Sindaci**

In che modo ritiene che la Città Metropolitana possa **migliorare la collaborazione** con il suo Comune, così da migliorare anche la propria pianificazione degli interventi stradali futuri?

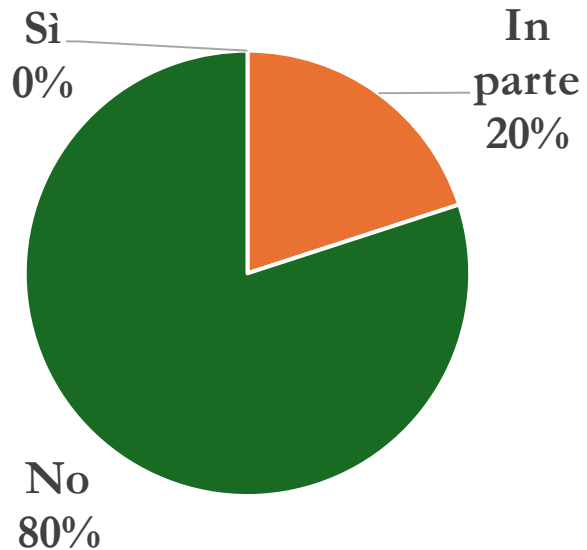


Quali sono a suo avviso le principali **aree di miglioramento** nella gestione delle infrastrutture stradali da parte della Città Metropolitana per il suo comune?



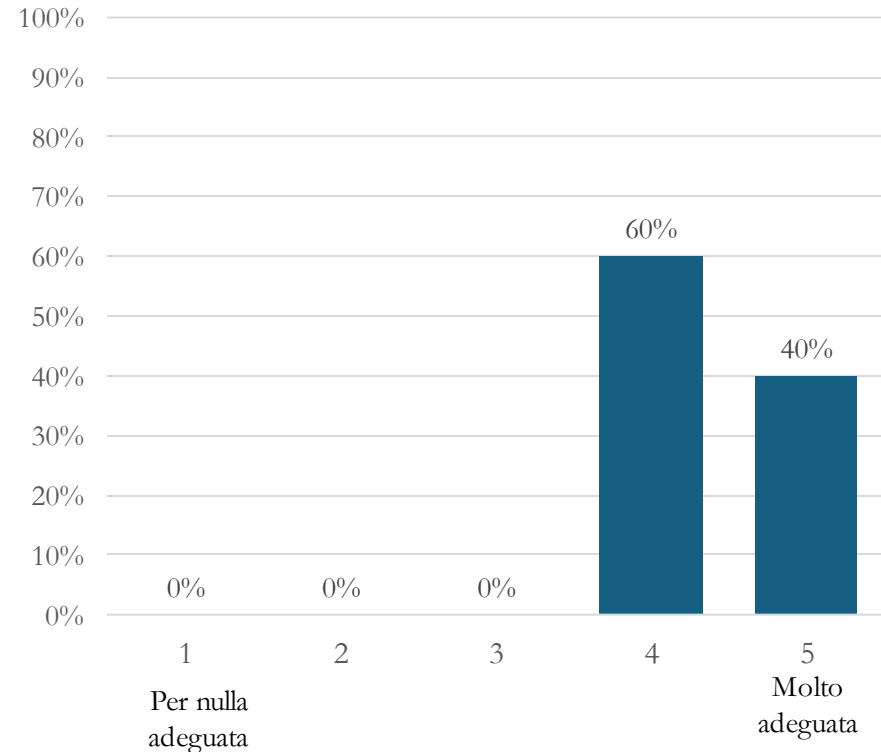
# Altre domande: **Polizie Locali**

Avete notato un **aumento di incidenti** in determinate zone a causa di cattiva manutenzione delle strade (ad esempio: buche, segnali stradali danneggiati, scarsa visibilità notturna)?



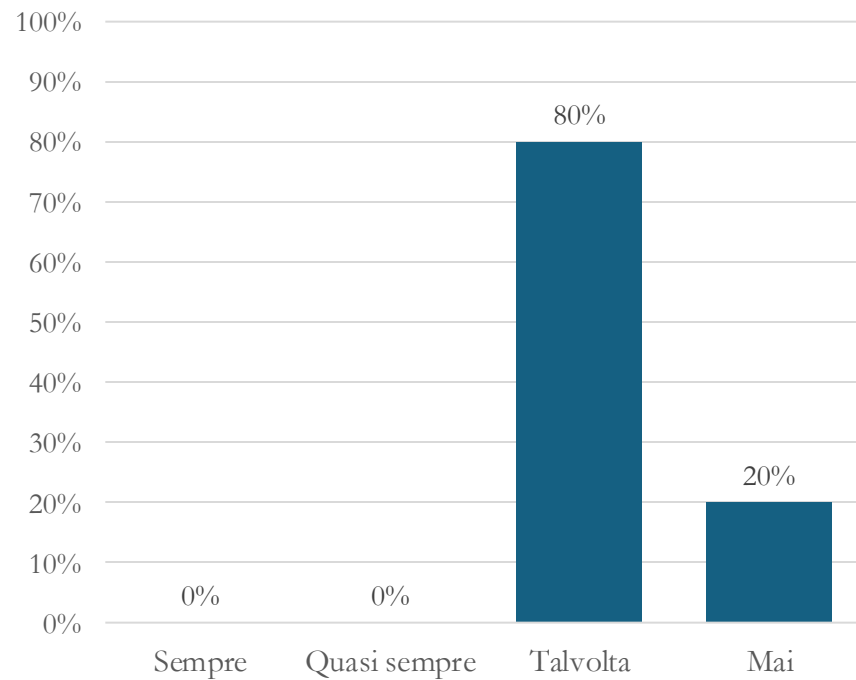
Quanto ritiene adeguata la **gestione** della Città Metropolitana **delle emergenze viarie** che impattano sul territorio (ad esempio: frane, allagamenti, chiusure improvvise delle strade)?

**Punteggio Medio 4,4 su 5**



# Altre domande: **Polizie Locali**

Quanto spesso riscontrate **problemi legati alla manutenzione delle strade** che complicano il vostro lavoro di pattugliamento o di intervento in situazioni di emergenza?



Di quale tipo di problemi legati alla manutenzione si tratta?

Scadente manutenzione della segnaletica orizzontale

Talvolta per la presenza di asfalto deteriorato

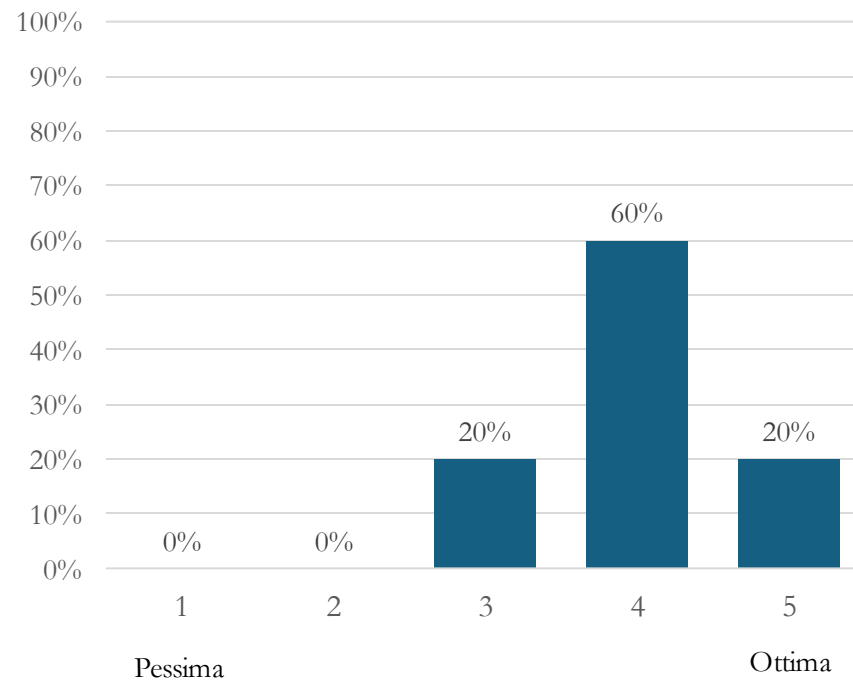
Talvolta ghiaccio e neve su strada

Mancanza chilometrica di riferimento, segnaletica stradale

# Altre domande: **Polizie Locali**

Nelle occasioni in cui si verificano situazioni di emergenza a causa di problematiche stradali (ad esempio: incidenti gravi o situazioni pericolose), come valuta la **gestione del coordinamento** con i gruppi di manutenzione stradale per la risoluzione tempestiva del problema?

**Punteggio Medio 4 su 5**

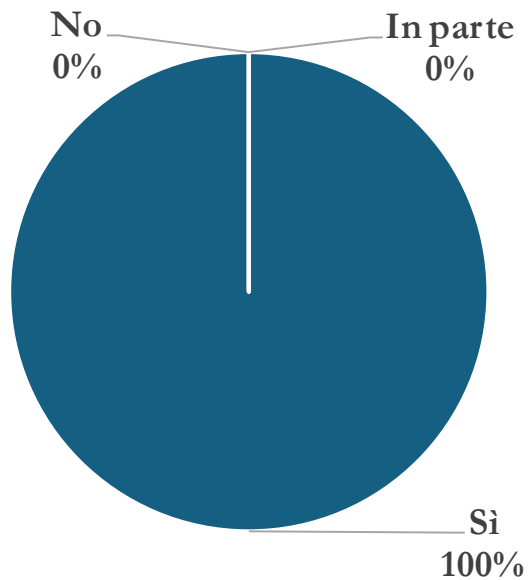


Ha suggerimenti o osservazioni per migliorare i servizi dell'Ufficio?

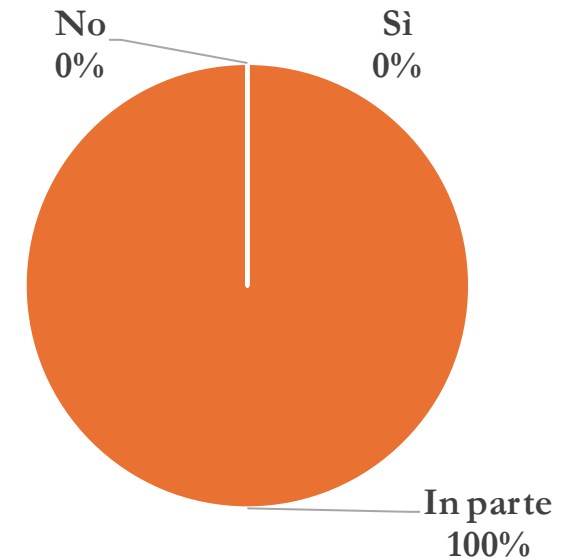
Ridurre i tempi di attesa degli interventi, in particolare negli orari al di fuori di quelli di lavoro.

# Altre domande: **Servizi TPL**

Ritenete adeguate le modalità con cui la Città Metropolitana vi informa sugli interventi di manutenzione programmati?



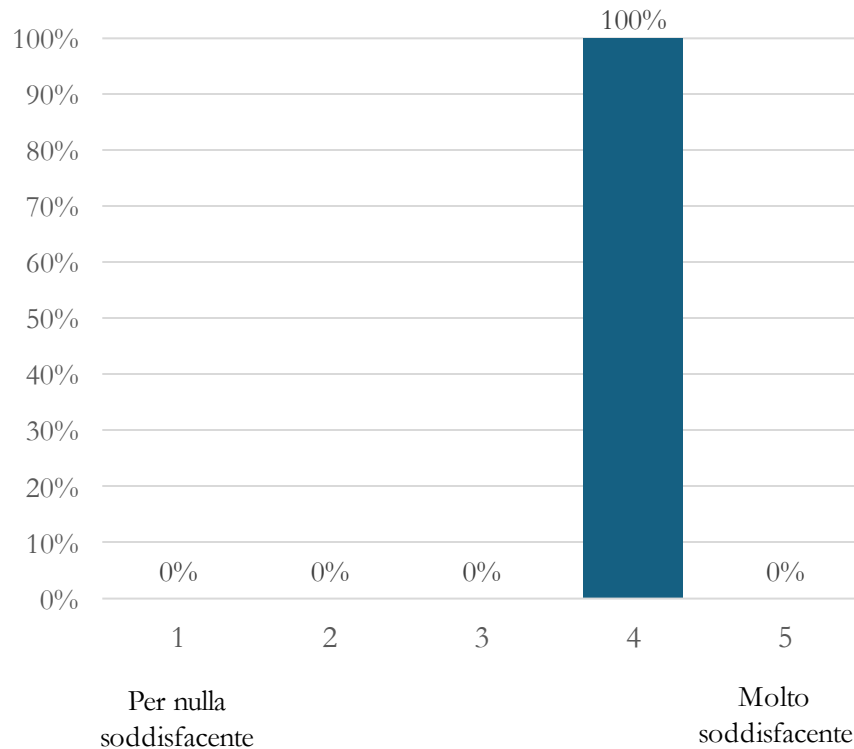
I tempi di preavviso per i lavori stradali consentono una corretta pianificazione dei percorsi e dei turni di servizio?



# Altre domande: **Servizi TPL**

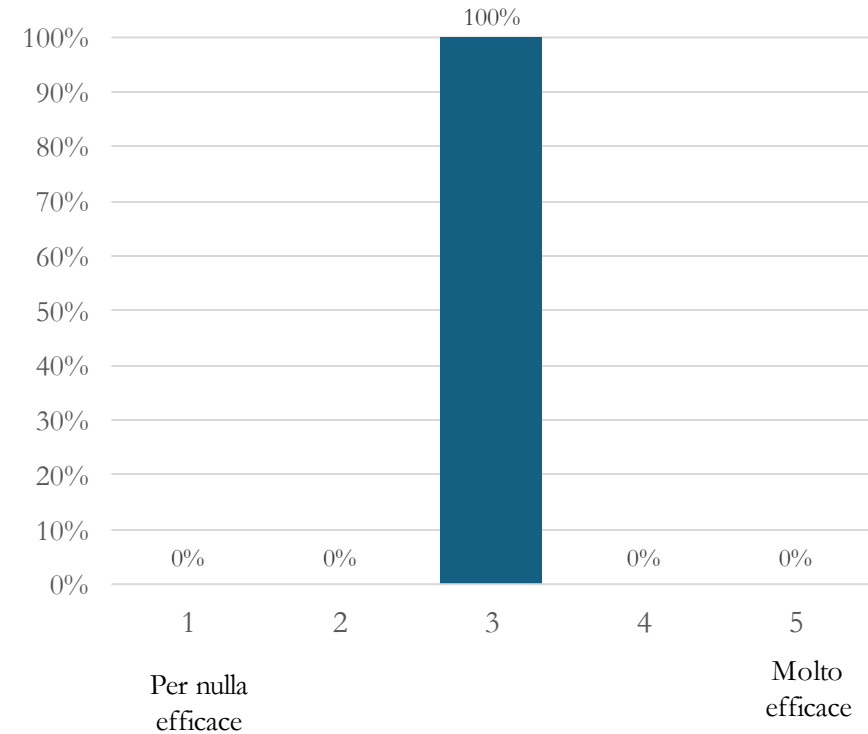
Come giudicate la **qualità del coordinamento** tra la vostra azienda e gli uffici competenti per la manutenzione stradale?

**Punteggio Medio 4 su 5**



Quando vengono effettuati **interventi urgenti o non programmati**, la gestione delle deviazioni vi sembra efficace?

**Punteggio Medio 3 su 5**





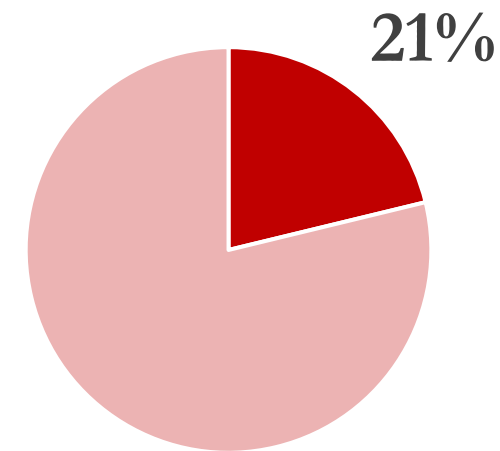
# Viabilità Area 2

## Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato a 66 stakeholder appartenenti a tre categorie:

- Sindaci dei Comuni appartenenti all'Area 2 della Viabilità
- Responsabili Polizia Locale dei comuni appartenenti all'Area 2 della Viabilità
- Referenti servizi di TPL

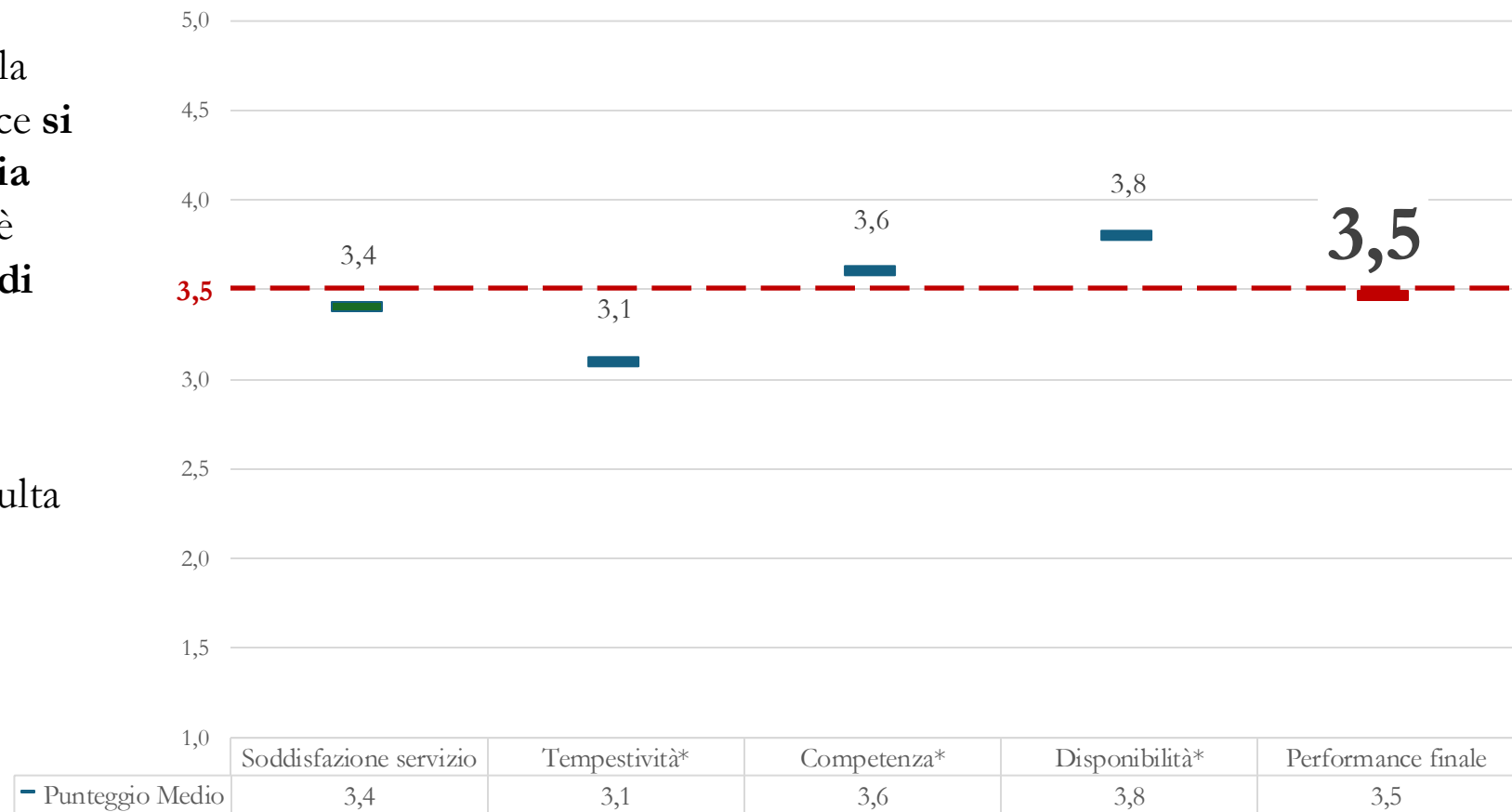
Sono state registrate **14 risposte**, con un tasso di risposta pari al **21%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance **si aggirano intorno alla soglia** posta a 3.5. Il **valore finale** è comunque **leggermente al di sopra** della soglia.

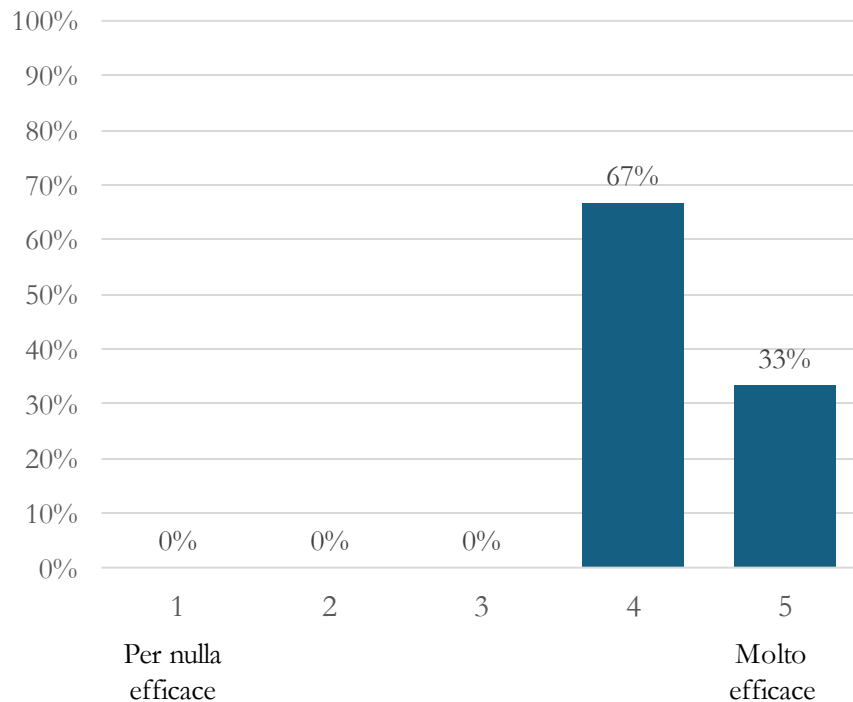
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **3,5 su 5**



# Altre domande: **Sindaci**

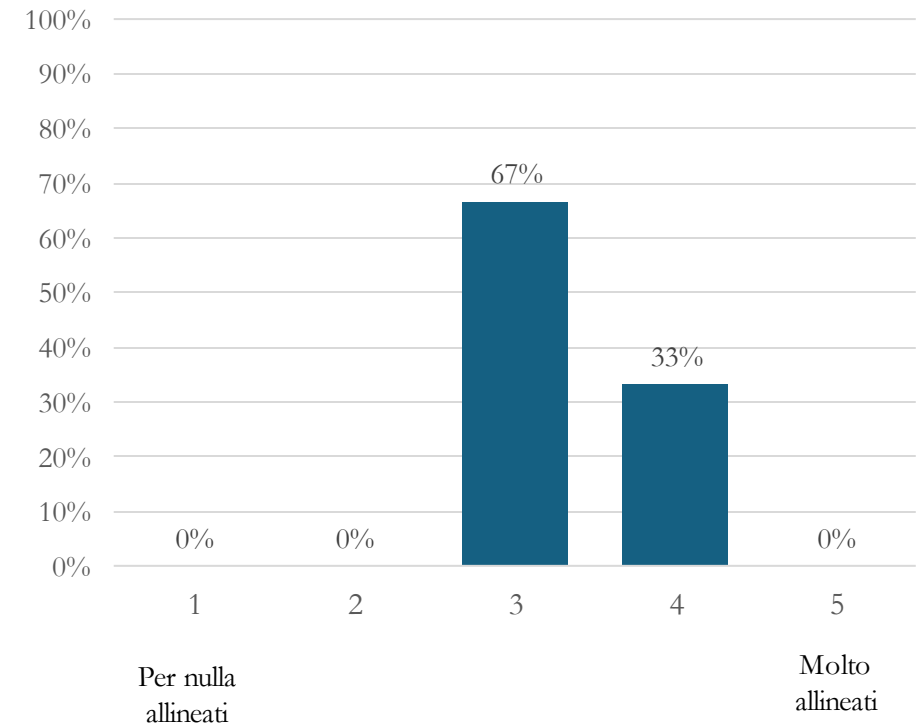
Quanto ritiene **efficace** la **cooperazione** tra la Città Metropolitana di Firenze e il suo comune nella gestione delle infrastrutture stradali?

**Punteggio Medio 4,3 su 5**



In che misura ritiene che le **politiche** e gli **interventi** della Città Metropolitana di Firenze siano **allineati con le necessità e le priorità del suo comune** in termini di infrastrutture stradali?

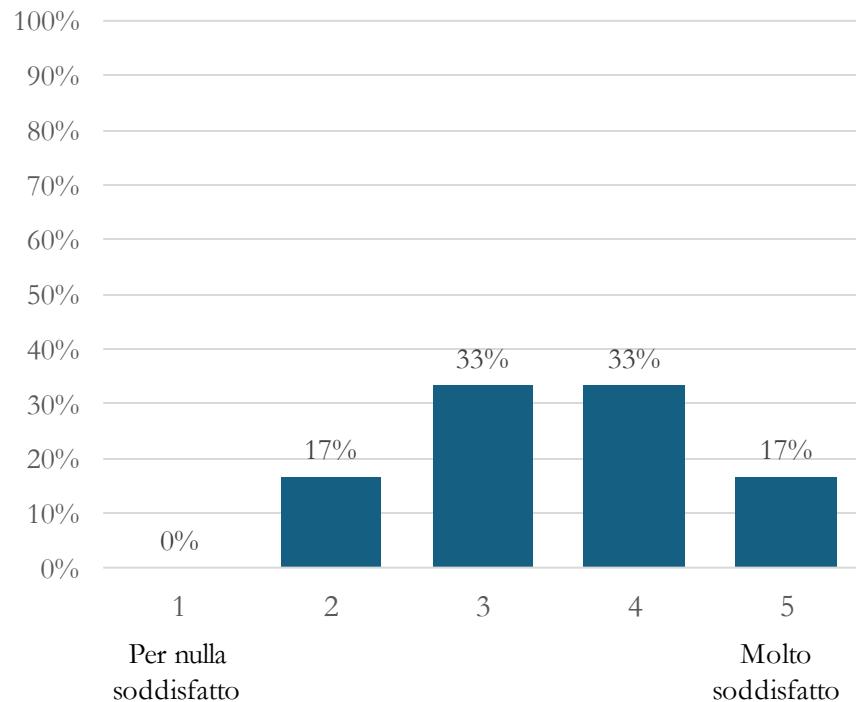
**Punteggio Medio 3,3 su 5**



# Altre domande: Sindaci

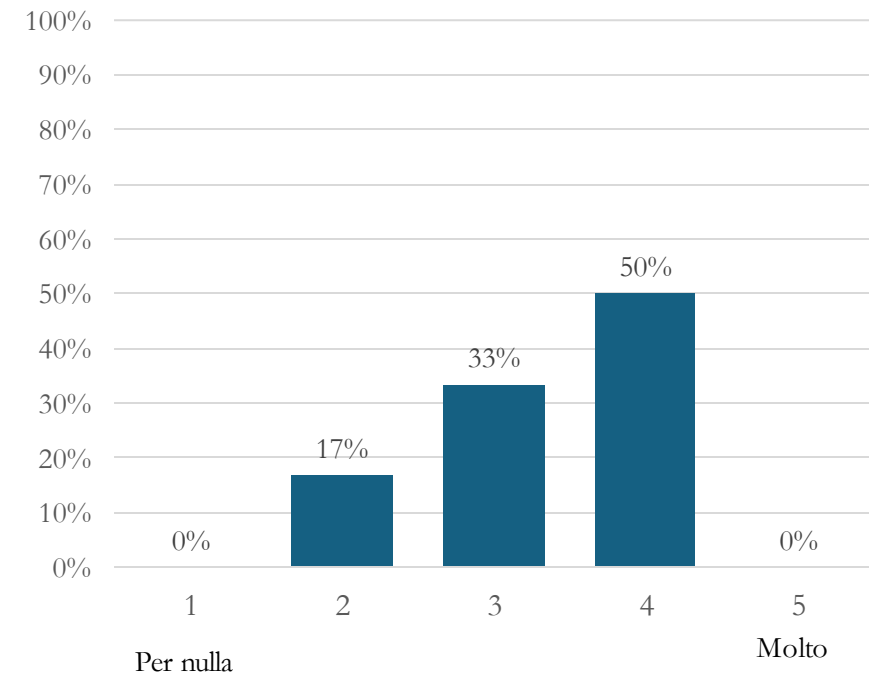
Quanto è soddisfatto/a della **comunicazione** e del **coordinamento** con la Città Metropolitana quando vengono avviati interventi significativi (ad esempio: lavori stradali, chiusure, modifiche alla viabilità)?

**Punteggio Medio 3,5 su 5**



Secondo lei, in che misura il **piano di manutenzione delle strade** metropolitane soddisfa in modo adeguato anche le **esigenze specifiche** del suo comune (ad esempio: priorità, urgenze locali, distribuzione dei fondi)?

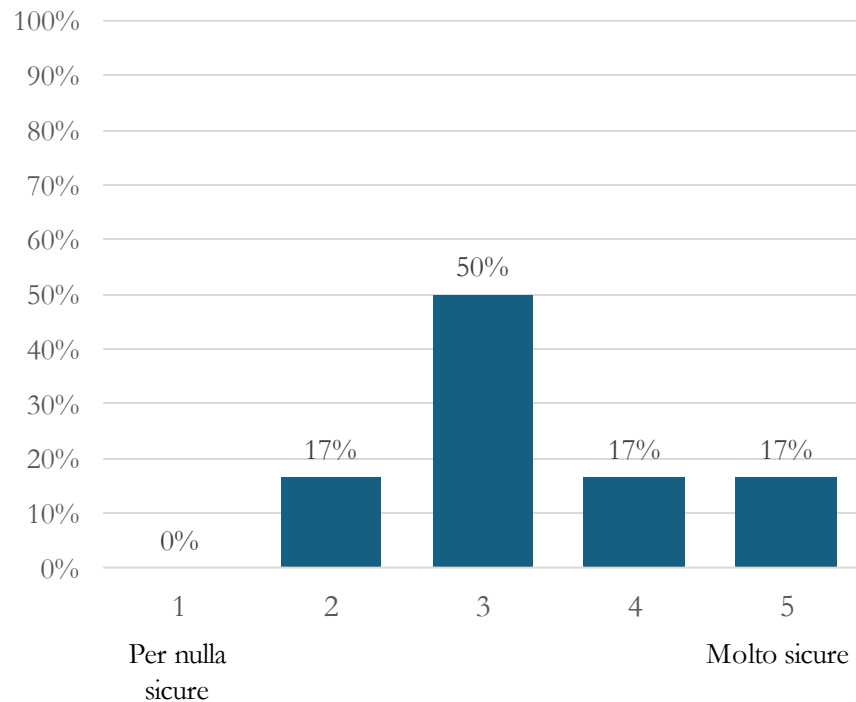
**Punteggio Medio 3,3 su 5**



# Altre domande: **Sindaci**

Come giudica la **sicurezza** delle strade metropolitane (ad esempio: incroci, visibilità, segnaletica, barriere di protezione)?

**Punteggio Medio 3,3 su 5**



Quali sono i luoghi di maggiore criticità riscontrati?

SP4 da Montagnana a Cerbaia  
SP80 incrocio via Trucione

Tutta la SP 106 all'interno dei centri abitati

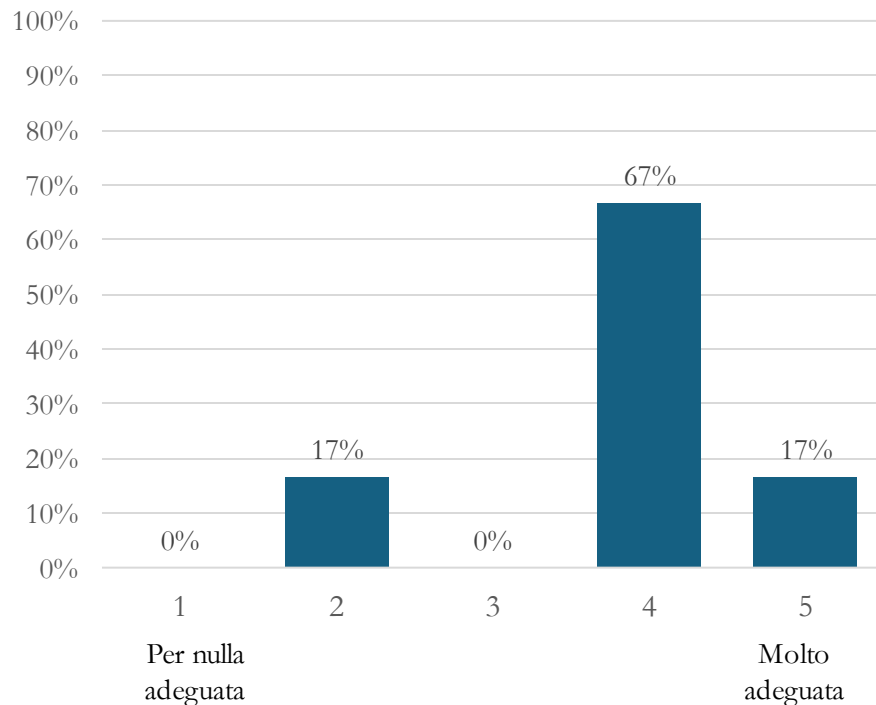
Settori di strade extraurbane

Mancanza di rotatorie nei punti critici

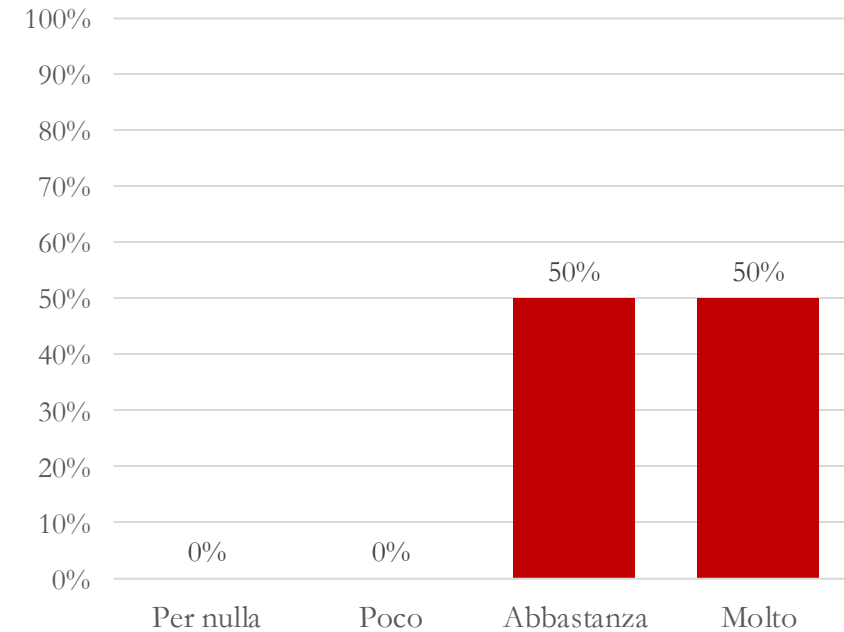
## Altre domande: **Sindaci**

Come valuta la **gestione** da parte della Città Metropolitana di Firenze delle **emergenze viarie** che impattano il suo comune (ad esempio: frane, allagamenti, chiusure improvvise delle strade)?

**Punteggio Medio 3,8 su 5**

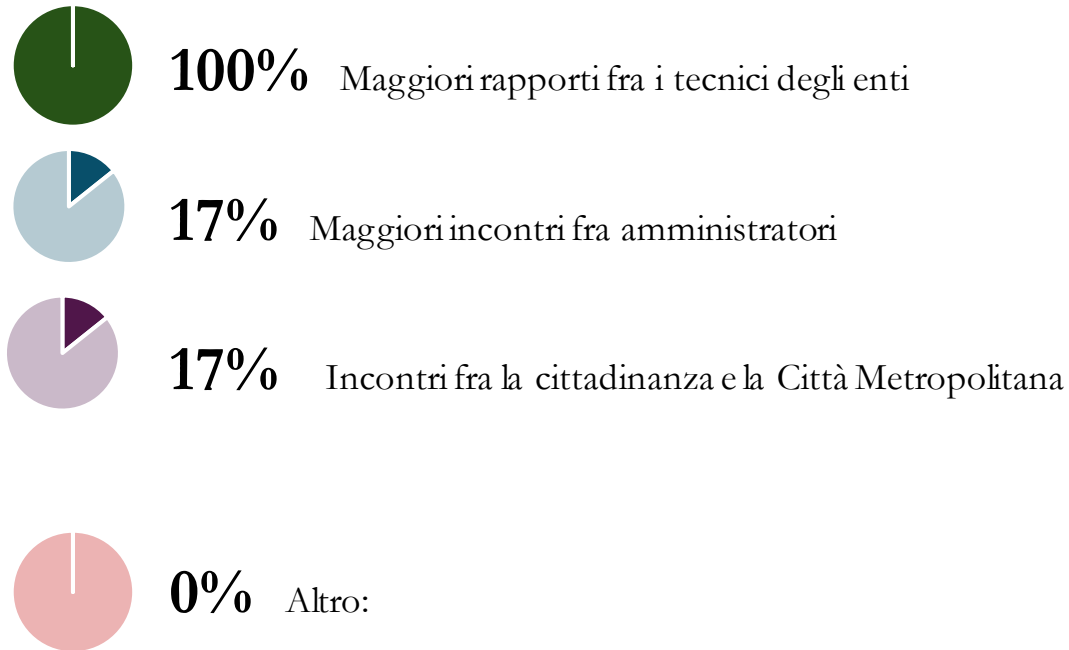


Quanto ritiene che la **qualità delle strade metropolitane** influenzi positivamente la **qualità della vita** nel suo comune?

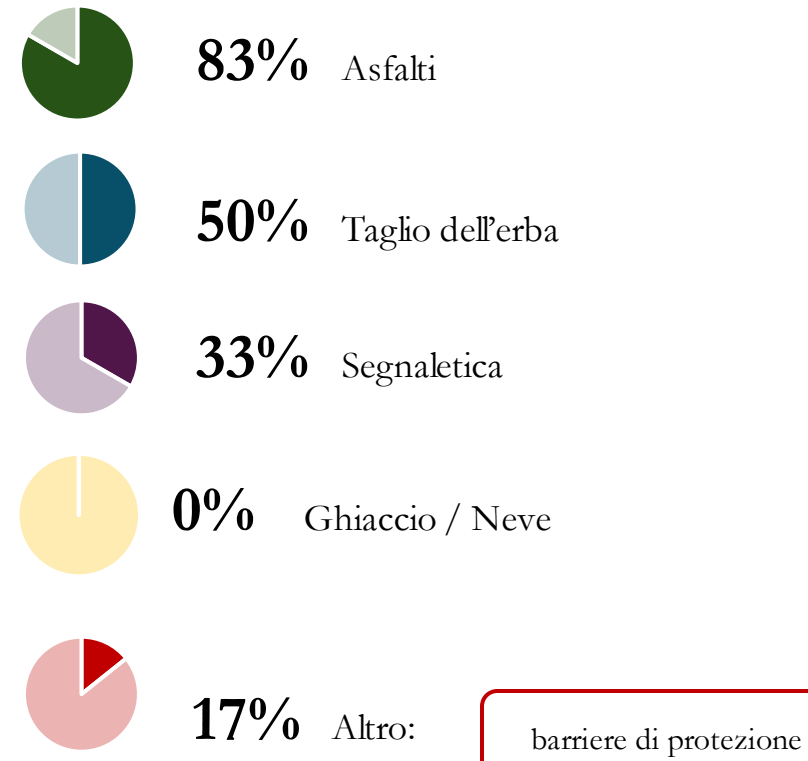


# Altre domande: **Sindaci**

In che modo ritiene che la Città Metropolitana possa **migliorare la collaborazione** con il suo Comune, così da migliorare anche la propria pianificazione degli interventi stradali futuri?

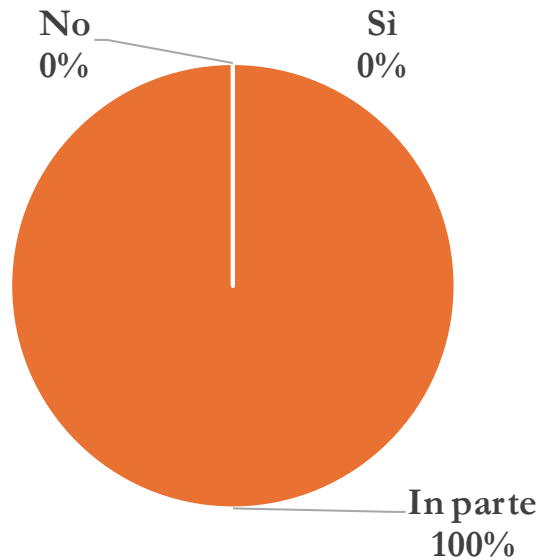


Quali sono a suo avviso le principali **aree di miglioramento** nella gestione delle infrastrutture stradali da parte della Città Metropolitana per il suo comune?



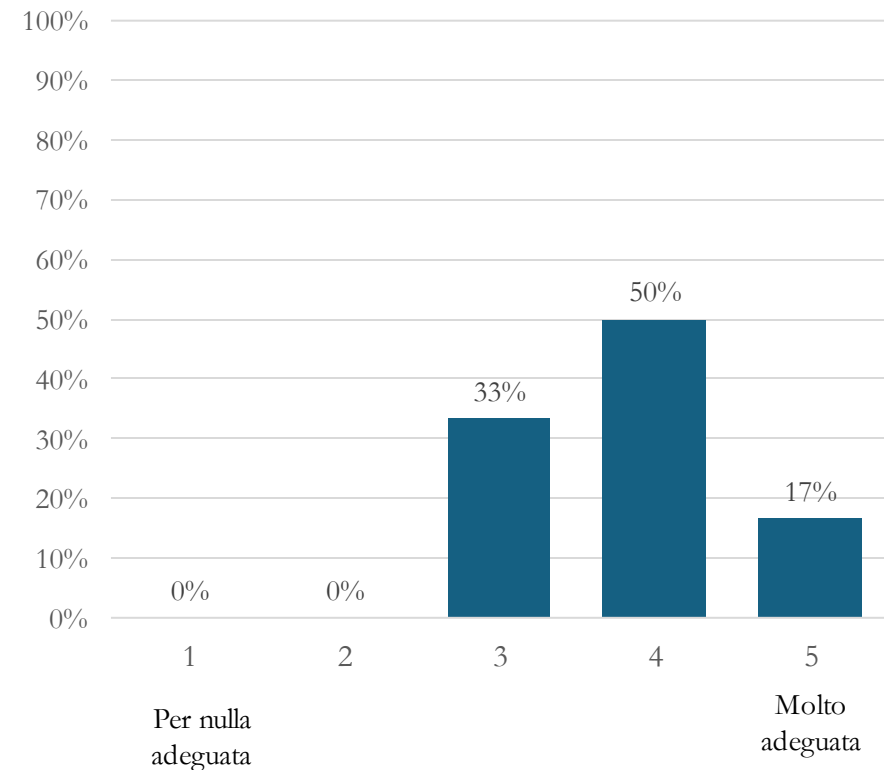
# Altre domande: **Polizie Locali**

Avete notato un **aumento di incidenti** in determinate zone a causa di cattiva manutenzione delle strade (ad esempio: buche, segnali stradali danneggiati, scarsa visibilità notturna)?



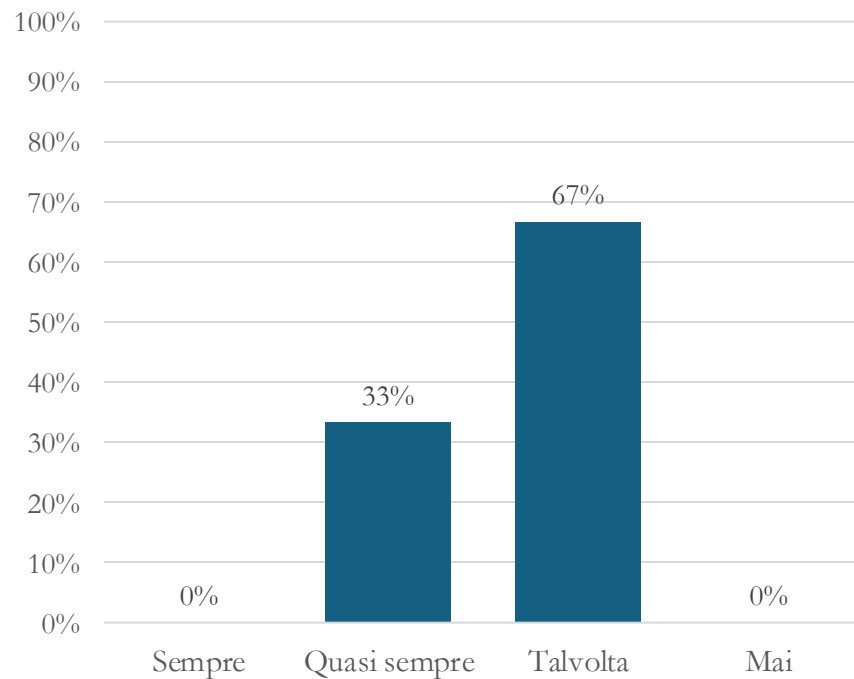
Quanto ritiene adeguata la **gestione** della Città Metropolitana **delle emergenze viarie** che impattano sul territorio (ad esempio: frane, allagamenti, chiusure improvvise delle strade)?

**Punteggio Medio 3,8 su 5**



# Altre domande: **Polizie Locali**

Quanto spesso riscontrate **problemi legati alla manutenzione delle strade** che complicano il vostro lavoro di pattugliamento o di intervento in situazioni di emergenza?



Di quale tipo di problemi legati alla manutenzione si tratta?

Carente manutenzione della segnaletica orizzontale

LAVORI STRADALI NON CONDIVISI ED ASSENZA DELL'ORGANO DI POLIZIA STRADALE COMPETENTE DELL'ENTE PROPRIETARIO DELLA STRADA.

buche stradali, segnali stradali di divieto mezzi pesanti collocati in maniera poco visibile, segnaletica verticale vetusta.

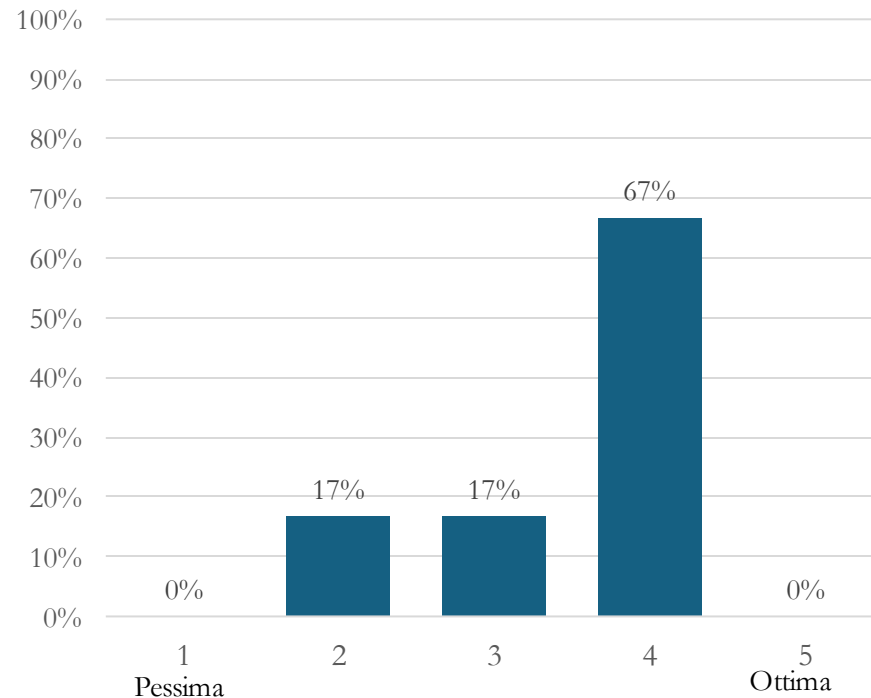
Asfalto avvallato, buche sulla sede stradale

Avvallamenti stradali e mancanza di manutenzione della segnaletica

# Altre domande: **Polizie Locali**

Nelle occasioni in cui si verificano situazioni di emergenza a causa di problematiche stradali (ad esempio: incidenti gravi o situazioni pericolose), come valuta la **gestione del coordinamento** con i gruppi di manutenzione stradale per la risoluzione tempestiva del problema?

**Punteggio Medio 4 su 5**



Ha suggerimenti o osservazioni per migliorare i servizi dell'Ufficio?

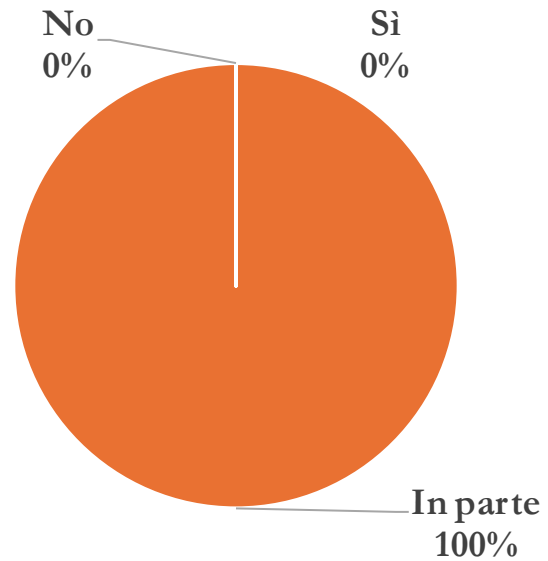
IN CASO DI SITUAZIONI DI PREALLERTA METEO SAREBBE OPPORTUNO UNA MAGGIORE PRESENZA DEGLI OPERATORI DELLA CITTÀ METROPOLITANA ANCHE ATTRAVERSO I PRESIDI PRESENTI SUL TERRITORIO.  
PENSO ALLA SP8 DOVE È PRESENTE UN CANTIERE DI PC E NELLA CIRCOSTANZA DELL'EVENTO DELLA NEVICATA DEL 06.01.2026 SCORSO SAREBBE STATO OPPORTUNO EFFETTUARE ALL'ALTEZZA DELLA ROTATORIA DEL CENTRO DI PROTEZIONE CIVILE UN PRESIDIO PER EFFETTUARE UN PRIMO FILTRO DEGLI UTENTI NON PROVVISI DEI DISPOSITIVI IDONEI A PERCORRERE LE STRADE INNEVATE ED EVITARE I DISAGI OCCORSI LUNGO QUEL TRATTO.

L'impresa che ha in carico la manutenzione di strade arriva dopo moltissimo tempo per fare la bonifica della sede stradale e la sua messa in sicurezza, impegnando la pattuglia che rileva l'incidente stradale a rimanere sul posto per un tempo esagerato e obbliga altre pattuglie a "coprire" gli agenti per altre chiamate e interventi.

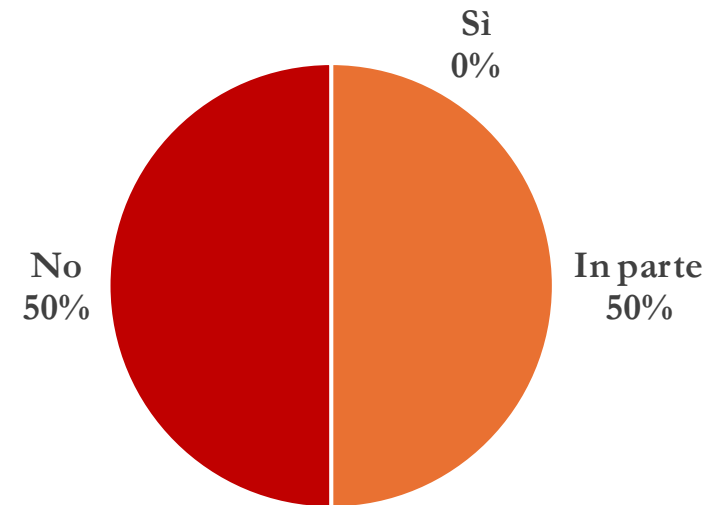
Quello che la Polizia Locale di Gambassi - Montaione rileva è una lentezza nell'arrivare sul posto da parte della ditta preposta alla messa in sicurezza e alla bonifica della sede stradale dopo un incidente. La pattuglia dei rilevatori rimane "legata" alla rimessa in pristino della strada, posticipando altri interventi, spesso anche urgenti.

# Altre domande: **Servizi TPL**

Ritenete adeguate le modalità con cui la Città Metropolitana vi informa sugli interventi di manutenzione programmati?



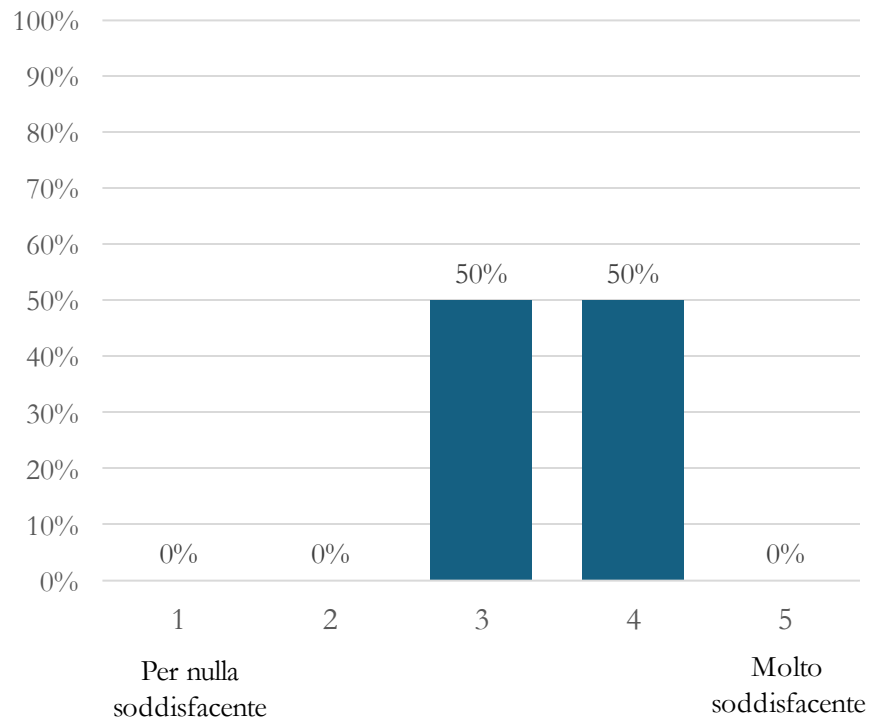
I tempi di preavviso per i lavori stradali consentono una corretta pianificazione dei percorsi e dei turni di servizio?



# Altre domande: **Servizi TPL**

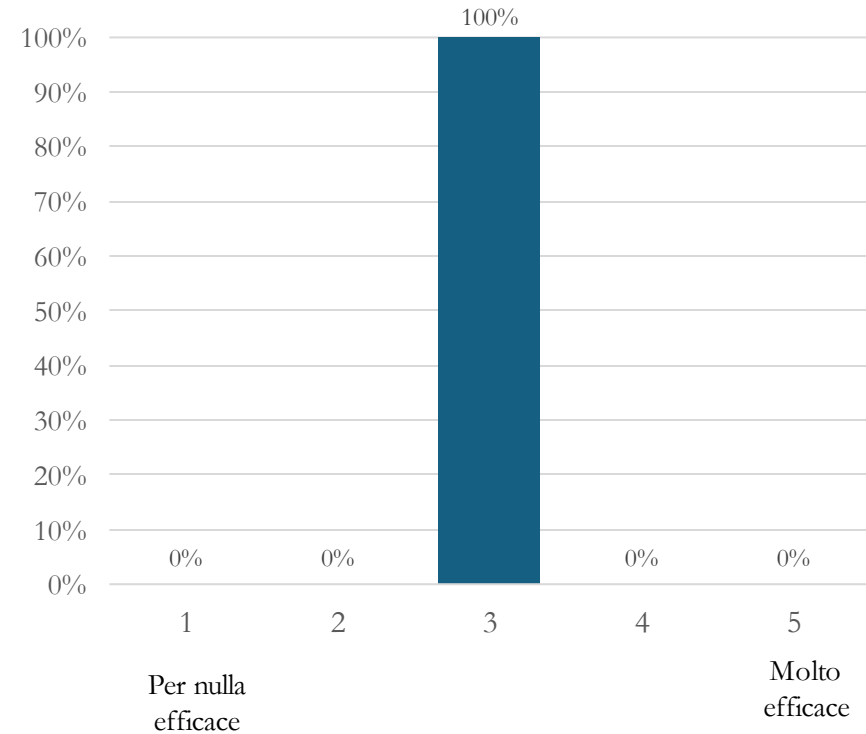
Come giudicate la **qualità del coordinamento** tra la vostra azienda e gli uffici competenti per la manutenzione stradale?

**Punteggio Medio 3,5 su 5**



Quando vengono effettuati **interventi urgenti o non programmati**, la gestione delle deviazioni vi sembra efficace?

**Punteggio Medio 3 su 5**



# Altre domande: **Servizi TPL**

## Osservazioni:

Da migliorare ulteriormente la tempestività con cui il gestore viene messo al corrente dei provvedimenti sia programmati che urgenti anche se nell'ultimo periodo la situazione è migliorata

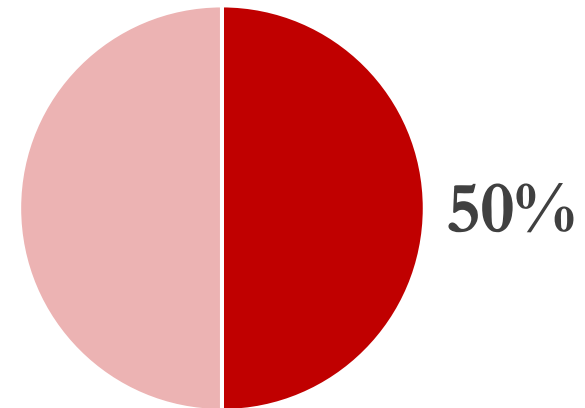


# Edilizia

Il questionario è stato inviato a 6 Dirigenti  
Scolastici

Sono state registrate **3 risposte**

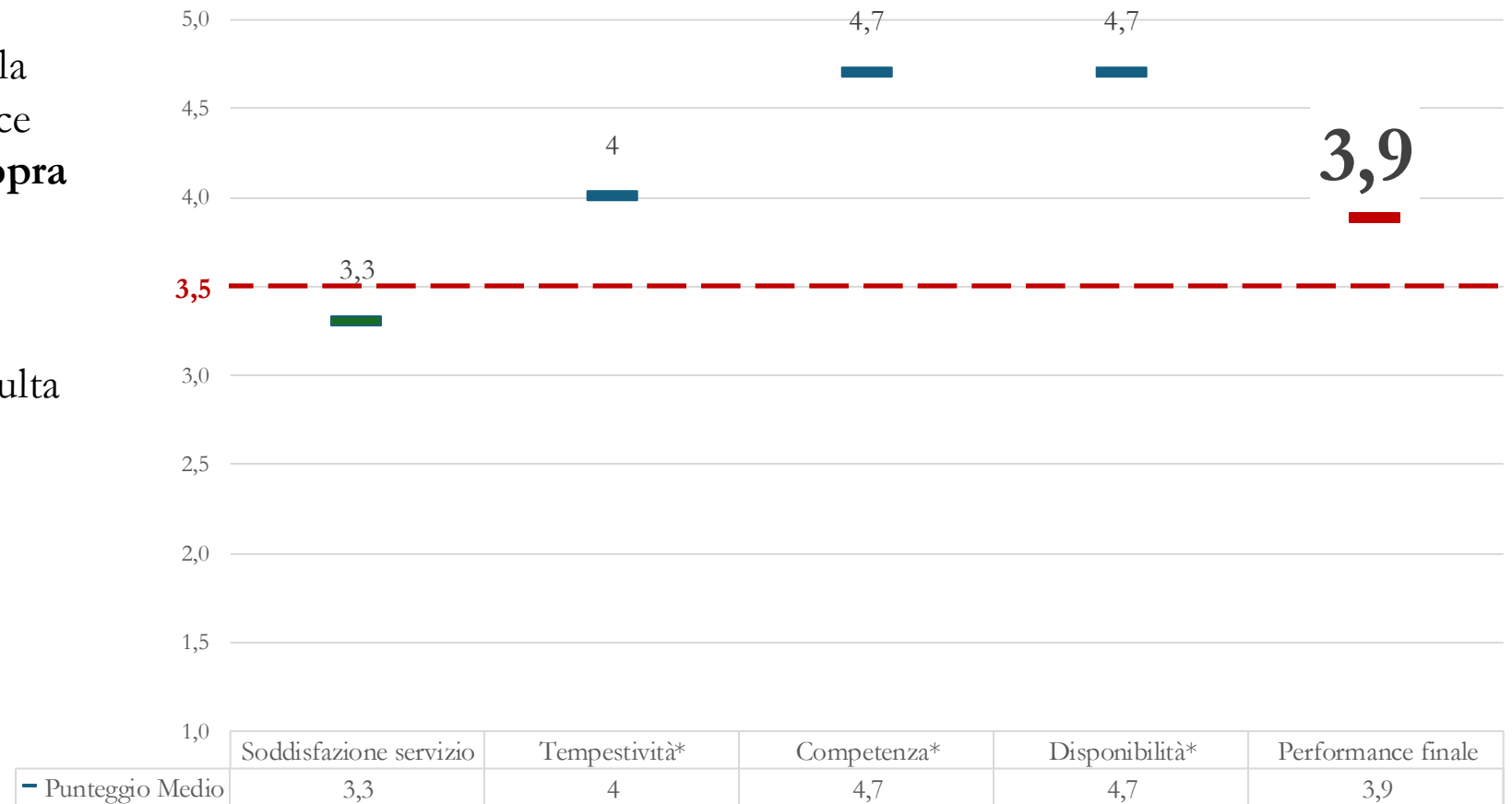
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

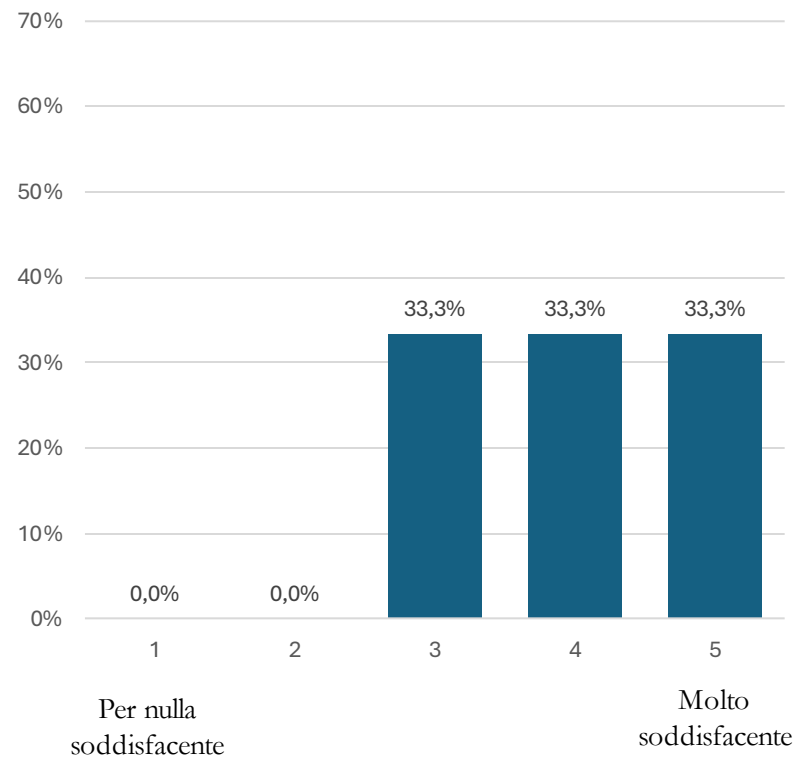
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **3,9 su 5**



# Altre domande:

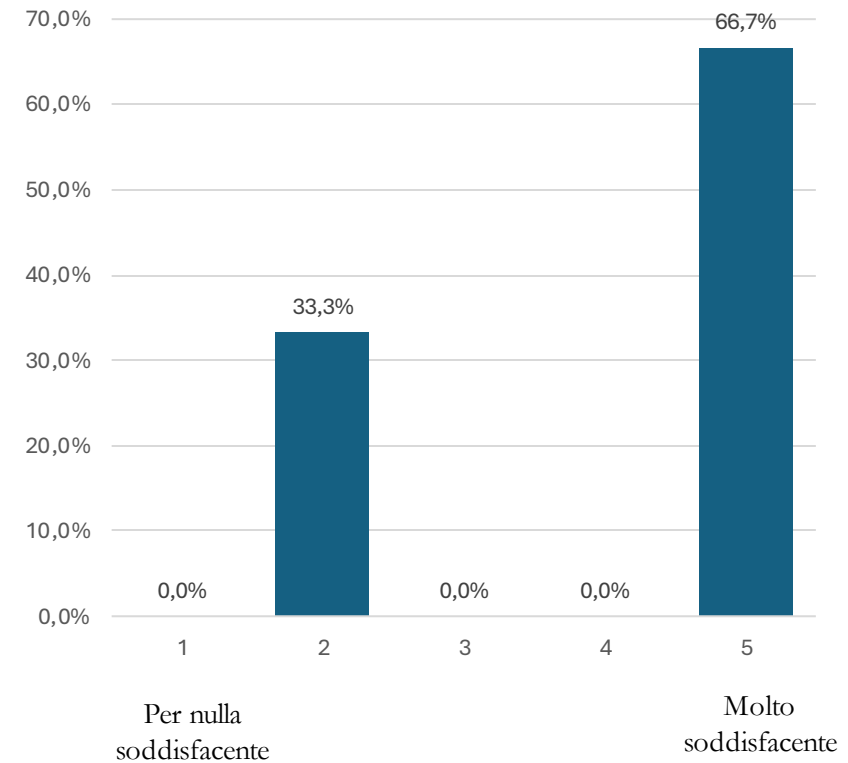
Come valuta la chiarezza e completezza delle **informazioni** ricevute per la realizzazione dell'opera?

Punteggio Medio 4 su 5



Come valuta le **misure di sicurezza adottate nello** sviluppo del cantiere?

Punteggio Medio 4 su 5



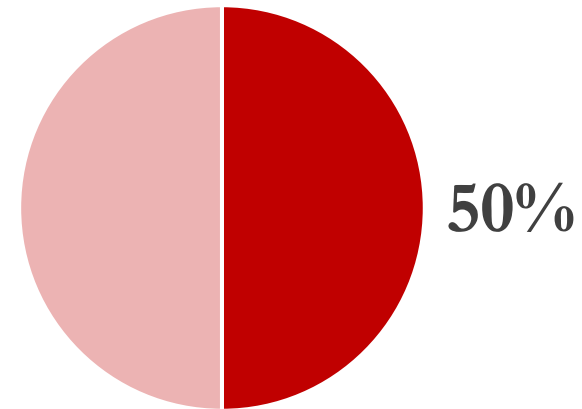


# Variante di Grassina

## Tasso di Risposta

Il questionario è stato inviato ad 8 soggetti coinvolti nel progetto della Variante di Grassina.

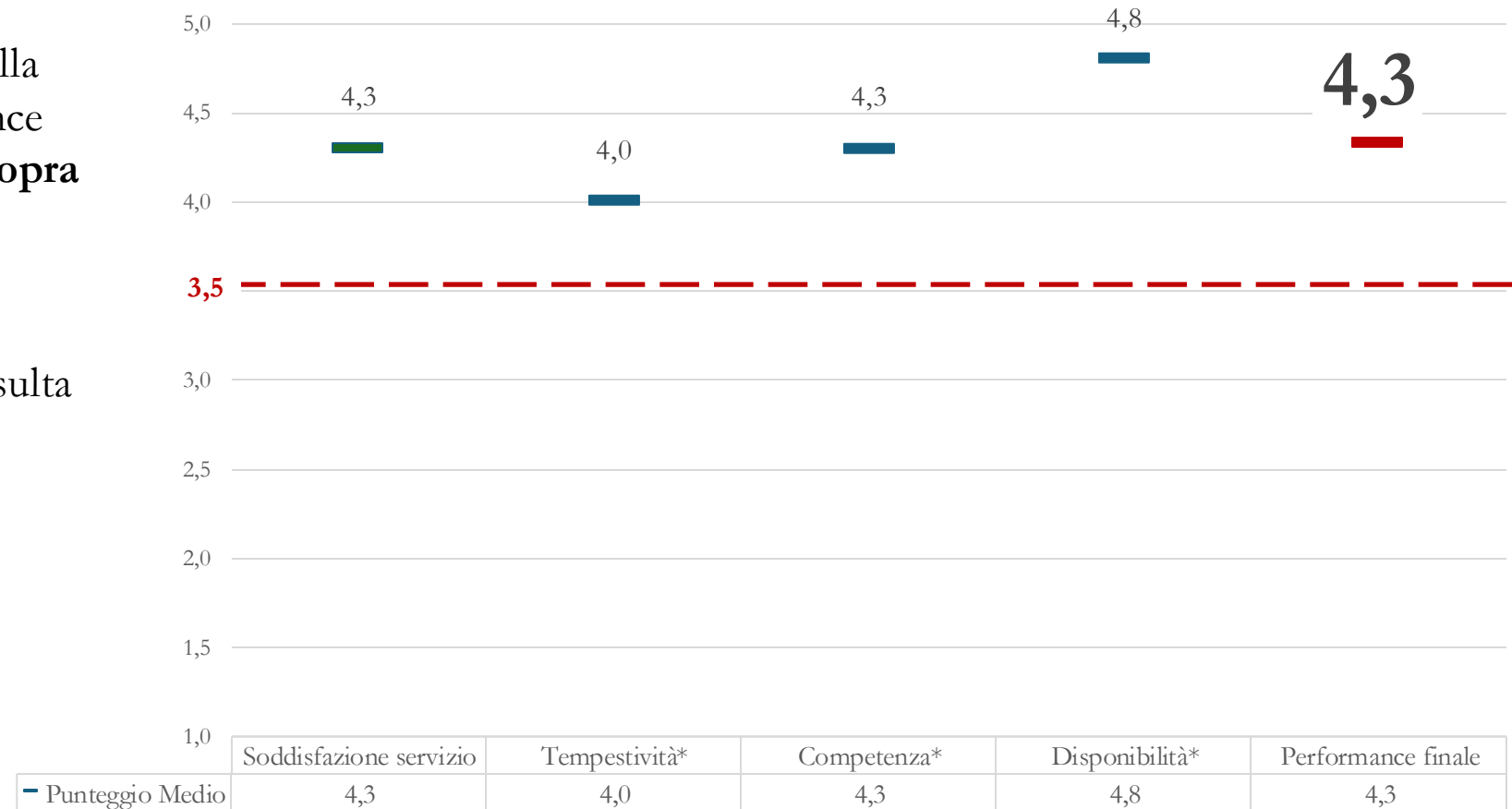
Sono state registrate **4 risposte**, con un tasso di risposta pari al **50%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,3 su 5**



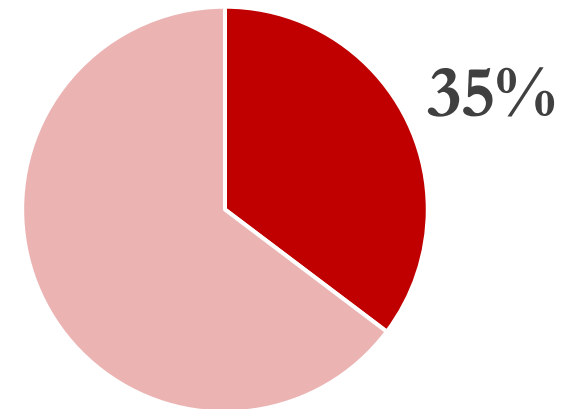


# Mondeggi - Lotto 2

Il questionario è stato inviato a 17 soggetti.

Sono state registrate **6 risposte**, con un tasso di risposta pari al **35%**

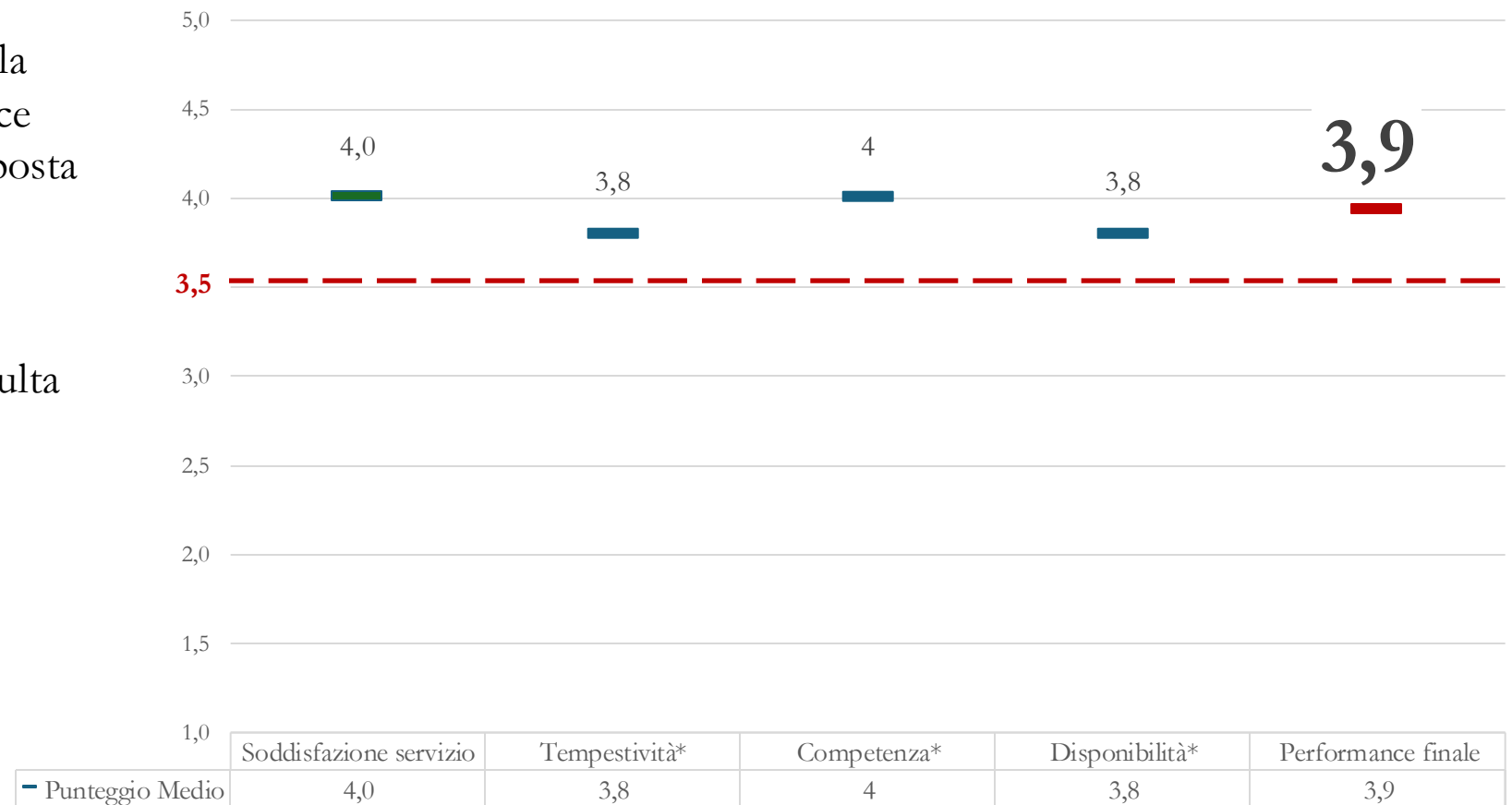
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte sopra la soglia** posta a 3.5

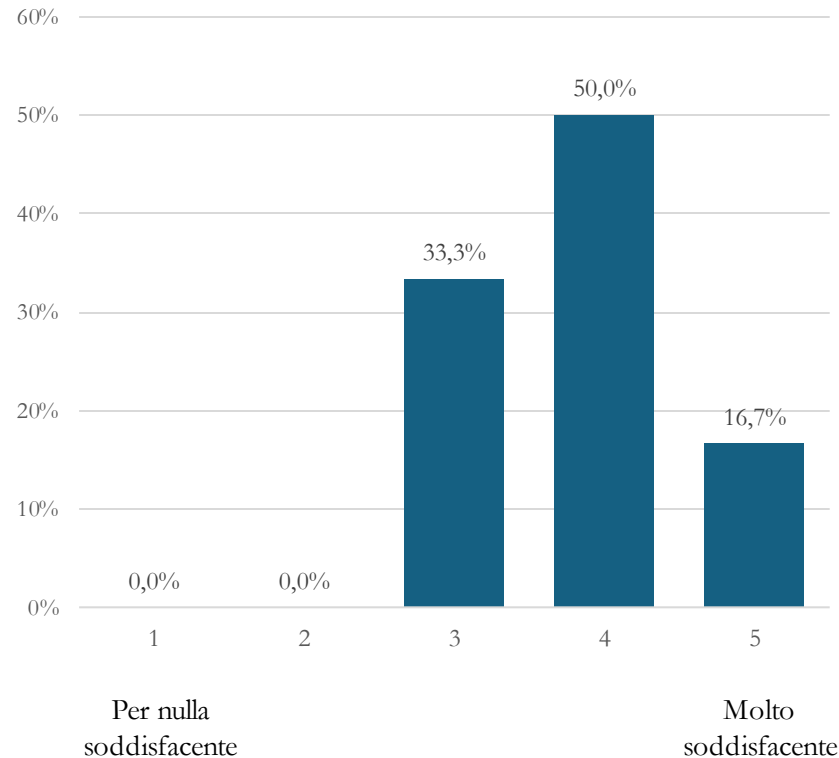
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **3,9 su 5**



# Altre domande:

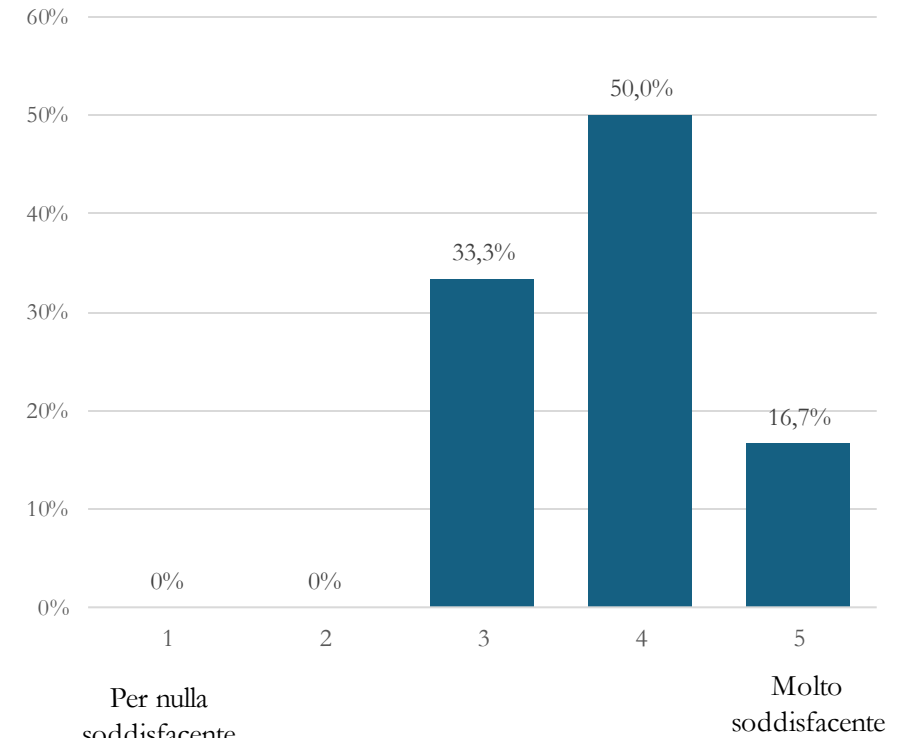
**Nell'individuazione delle criticità e delle interferenze** che sono emerse tra gli stakeholder (interni ed esterni), come valuta la **competenza tecnica e professionalità** del personale con cui è entrato in contatto?

**Punteggio Medio 3,8 su 5**



Come valuti la **tempistica nella gestione delle problematiche di cantiere** legate all'andamento dei lavori (interferenze con l'utenza esterna, coordinamento tra cantieri, problematiche contrattuali, ...)?

**Punteggio Medio 3,8 su 5**



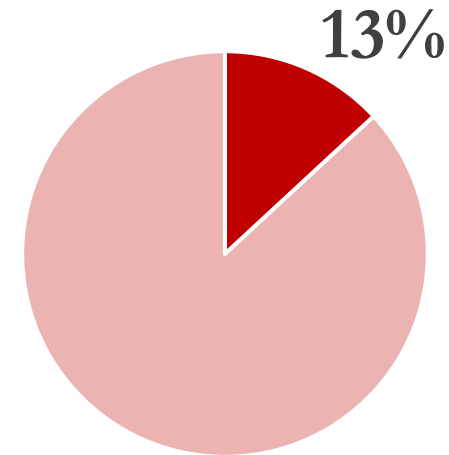


# Qualità dell'abitare

Il questionario è stato inviato a 61 utenti coinvolti dagli interventi relativi al progetto Qualità dell'Abitare.

Sono state registrate **8 risposte**, con un tasso di risposta pari al **13%**

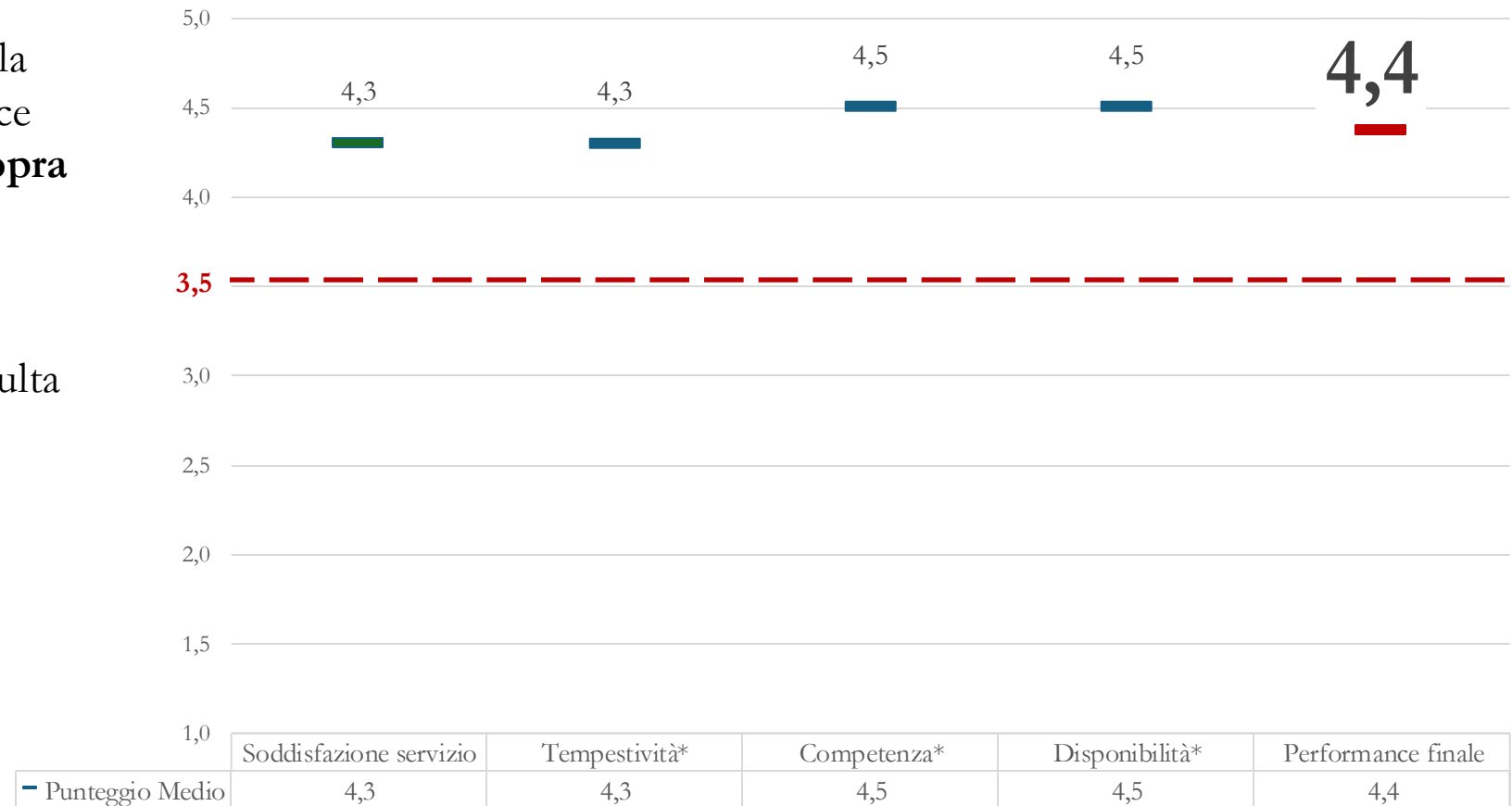
## Tasso di Risposta



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance sono **tutte ampiamente sopra la soglia** posta a 3.5

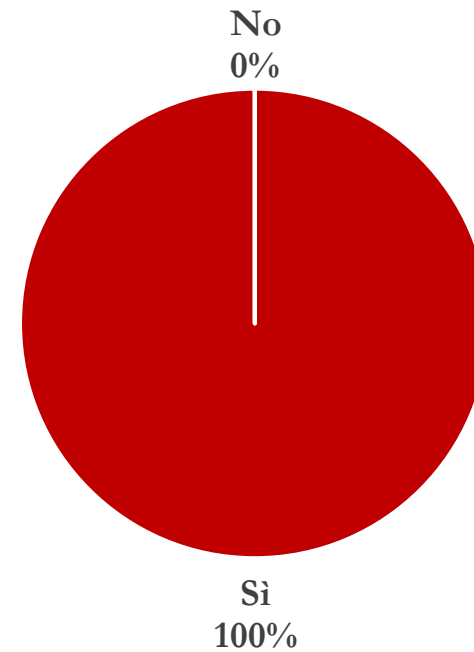
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **4,4 su 5**



# Altre domande:

Tutti gli 8 utenti che hanno risposto ritengono che le modalità di incontro online, per aggiornamenti e confronti, siano soddisfacenti

Le **modalità di incontro online** per gli aggiornamenti e confronti, sono soddisfacenti?

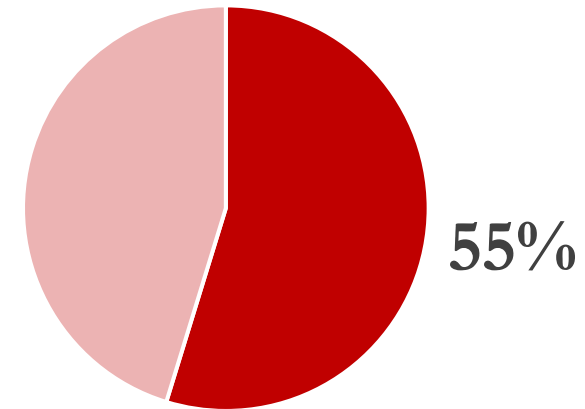




# Sicurezza sui Luoghi di Lavoro

## Tasso di Risposta

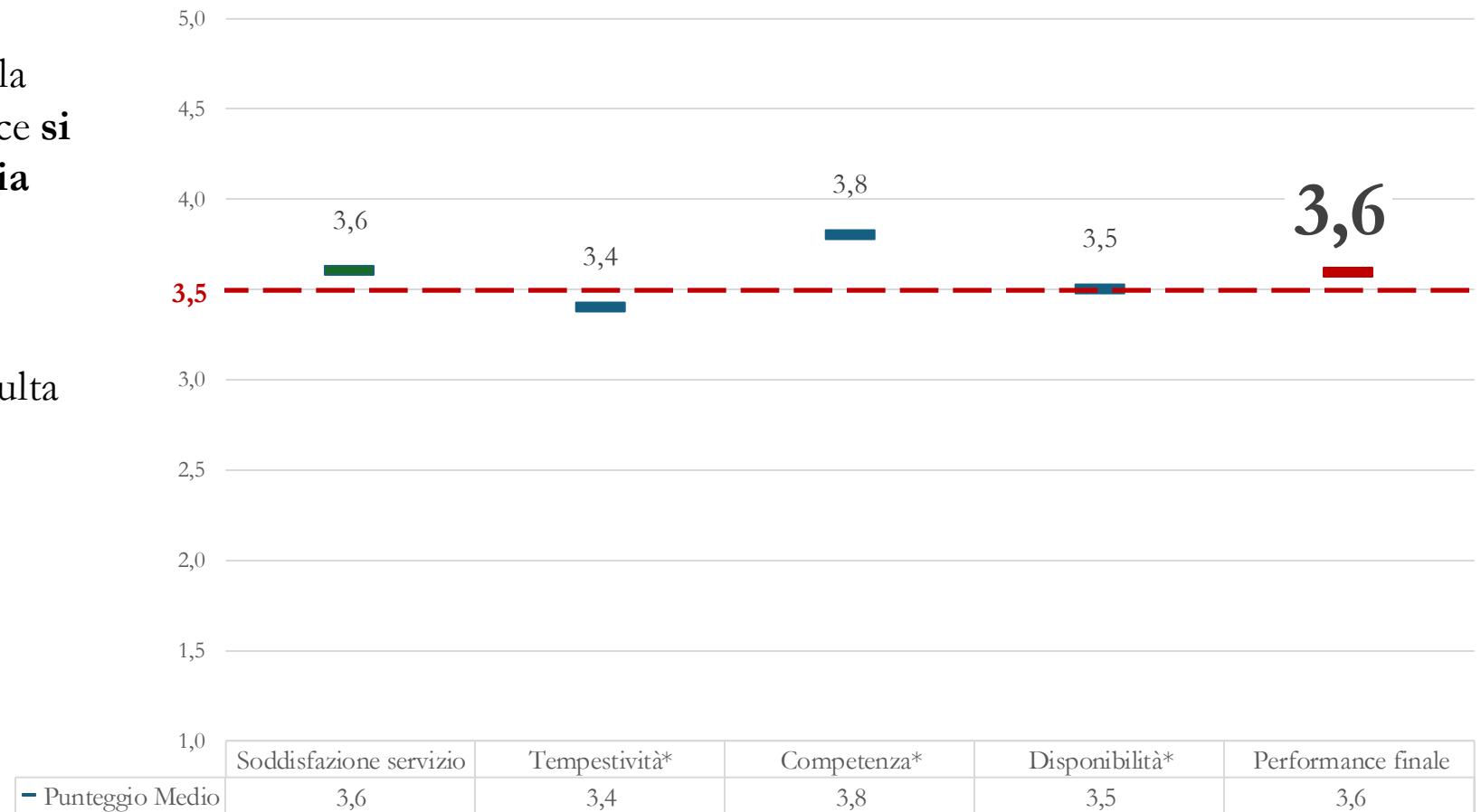
Il questionario è stato inviato a tutti i dipendenti della Città Metropolitana di Firenze.  
Sono state registrate **248 risposte**, con un tasso di risposta pari al **55%**



# Domande che concorrono alla Valutazione della Performance

Le medie delle risposte alle domande che concorrono alla valutazione della performance **si aggirano intorno alla soglia** posta a 3.5

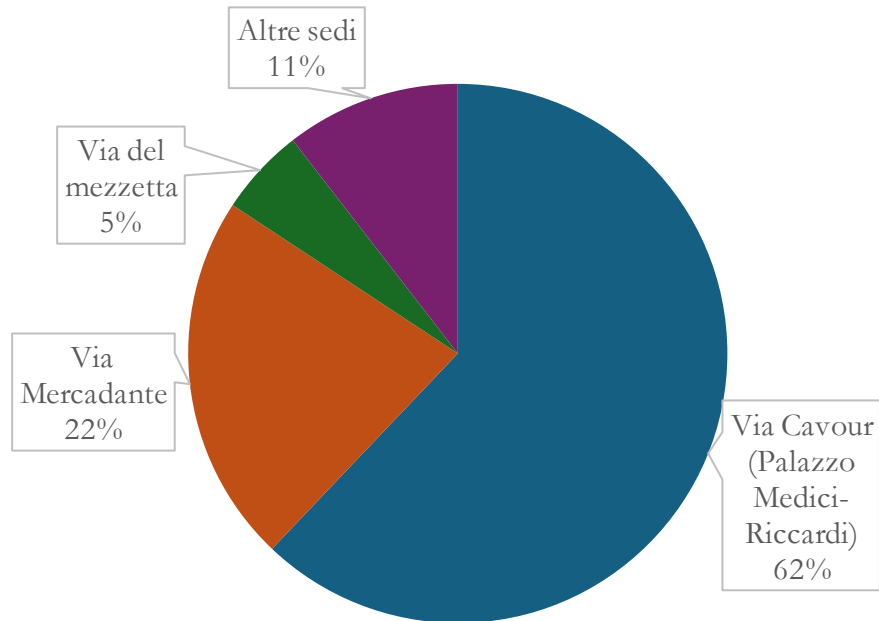
L'indicatore finale per la soddisfazione dell'utenza risulta pari a **3,6 su 5**



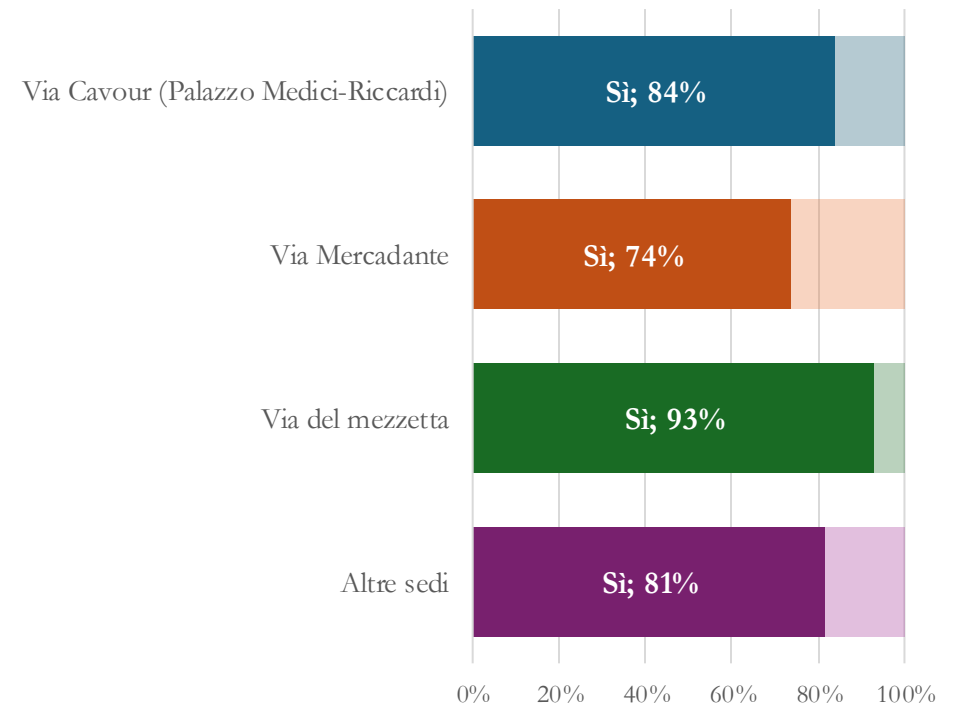
*\*calcolate su un totale di 109 rispondenti che sono venuti a contatto con l'ufficio*

# Altre domande:

Quale è la sua principale **sede di lavoro**?

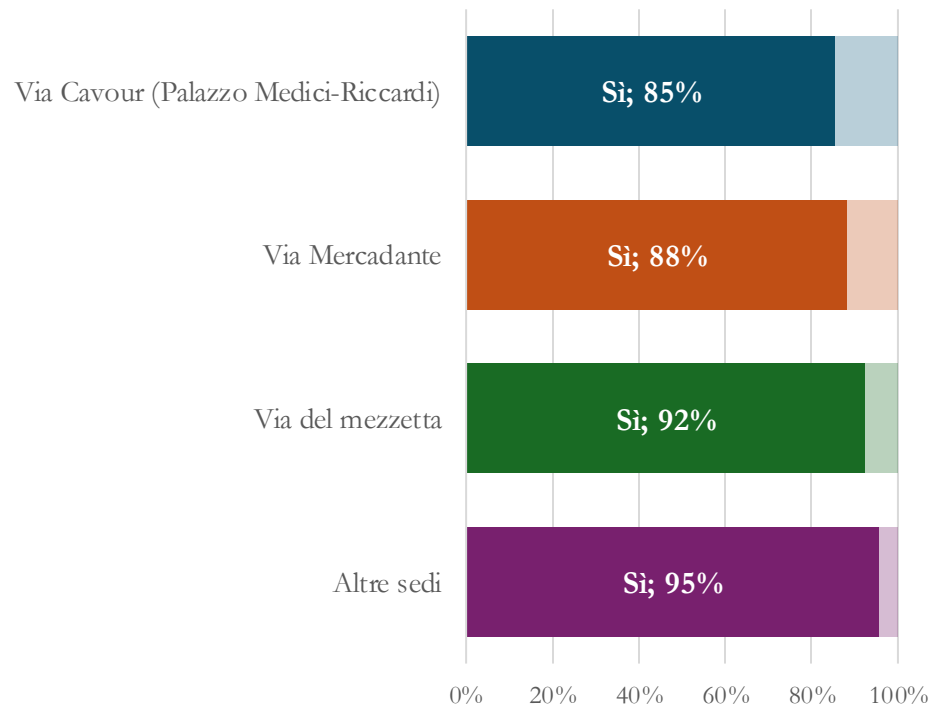


Nel corso degli ultimi mesi è stato consegnato a tutti i dipendenti un piccolo librettino dal titolo "**Vademecum sulla Sicurezza**", curato dall'Ufficio Sicurezza sui Luoghi di lavoro. Conferma di averlo ricevuto?



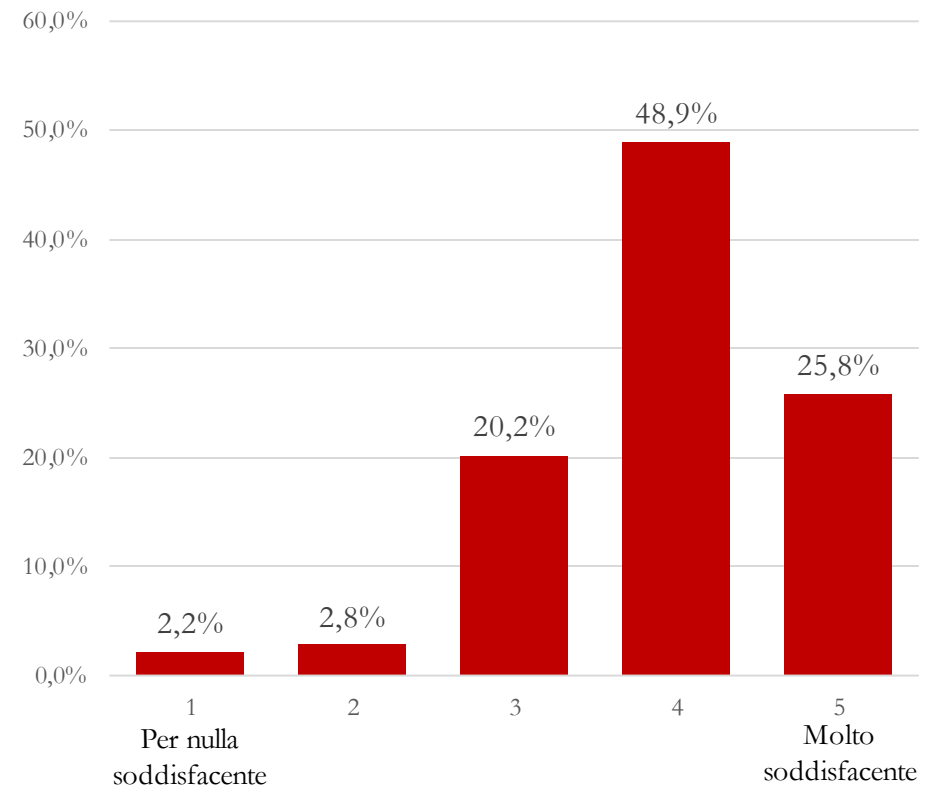
# Altre domande:

Per chi lo ha ricevuto: Ha avuto occasione di **leggere** il suddetto "Vademecum della Sicurezza"?



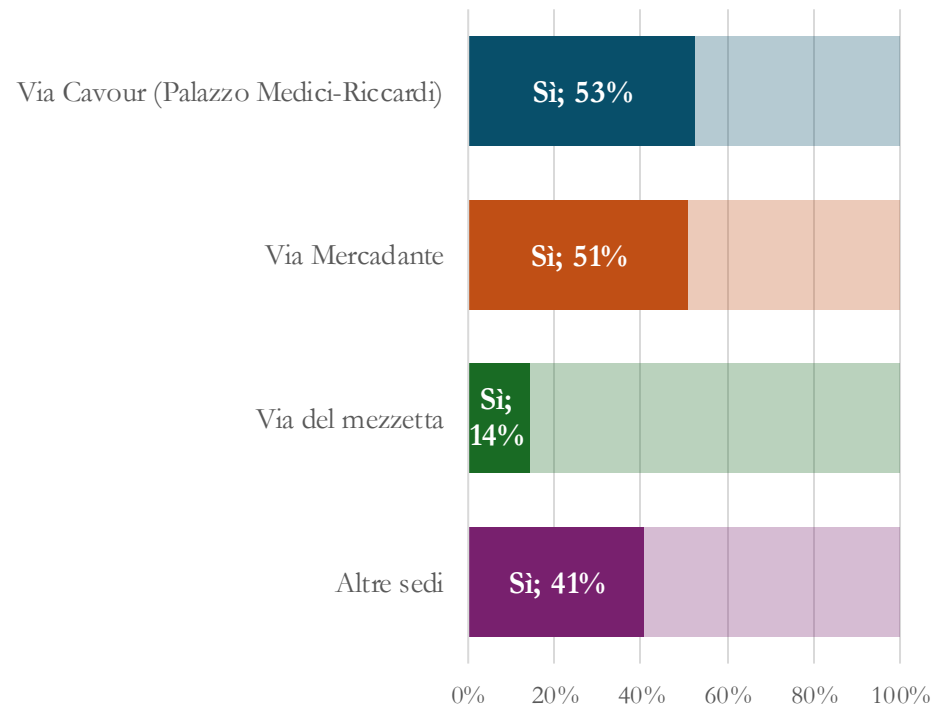
Per chi lo ha letto: Come valuta la **chiarezza e la completezza** delle informazioni contenute nel suddetto "Vademecum sulla Sicurezza"?

**Punteggio Medio 3.9 su 5**

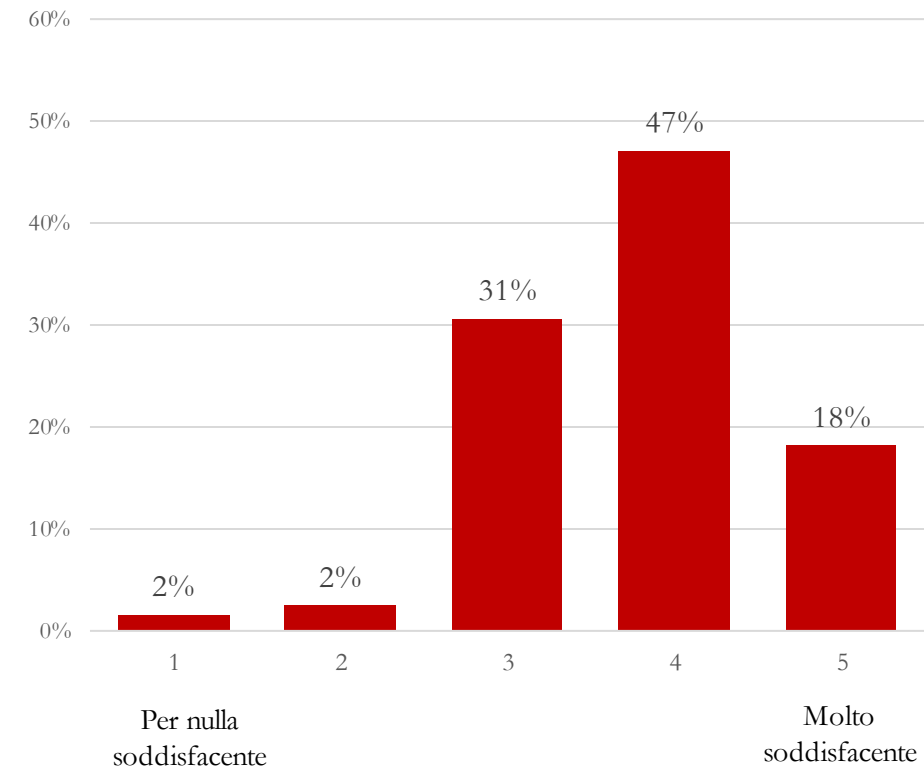


# Altre domande:

Era a conoscenza della presenza di una **sezione nel sito Intranet** dedicata alla sicurezza sul lavoro, contenente la documentazione sulla materia (Referenti per la sicurezza, video-percorsi di emergenza e planimetrie, etc..) ?



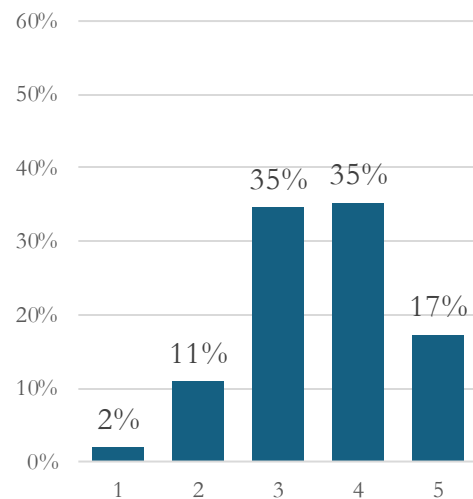
Per chi era a conoscenza della sezione in Intranet: Come valuta le **informazioni contenute** nella sezione "Sicurezza sul lavoro" del sito Intranet?



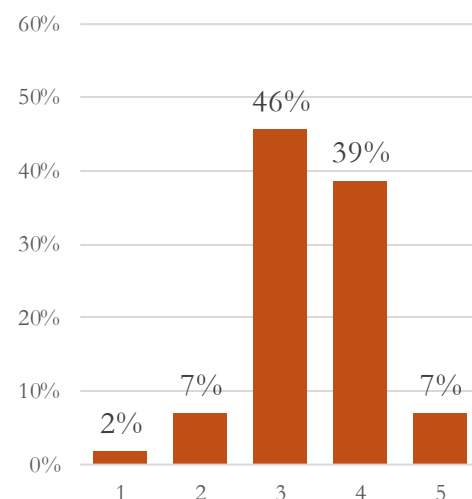
# Altre domande:

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**?

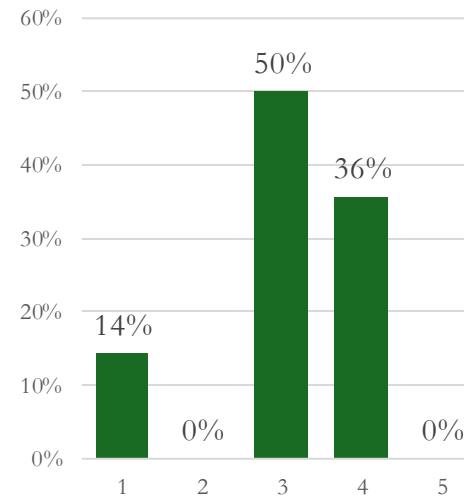
Via Cavour (Palazzo Medici-Riccardi)  
Punteggio medio 3.6 su 5



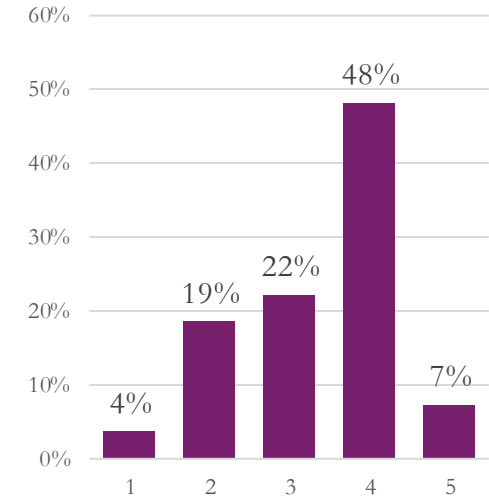
Via Mercadante  
Punteggio medio 3.4 su 5



Via del Mezzetta  
Punteggio medio 3.1 su 5



Altre Sedi  
Punteggio medio 3.4 su 5



# Suggerimenti o Osservazioni:

comprendere l'esigenze dei lavoratori e fornire indicazioni e formazione appropriata

Defibrillatore lontano dagli uffici

il medico competente controlla le postazioni di lavoro? no

contatti personali

Lavoriamo in luoghi insalubri, polverosi, caldi d'estate (senza condizionatore) e freddi d'inverno (con i radiatori che diventano appena tiepidi e una gran quantità di stufette che consumano e non sono sicure)

Il modello organizzativo della sicurezza è da completare. La diffusione della cultura della sicurezza sui luoghi di lavoro deve essere migliorata.

Occorre mettere in sicurezza le postazioni dei singoli dipendenti da un punto di vista di collegamenti elettrici, apparecchiature elettriche, mobili (scrivanie ergonomiche)

Venite a fare sopralluoghi sul posto.

presenza ed intervento sui luoghi di lavoro.

# Suggerimenti o Osservazioni:

Poca attenzione alla sicurezza sul lavoro: il troppo calore di una stanza (o anche il troppo freddo) è un problema di sicurezza sul lavoro in quanto la normativa prevede dei gradi minimi e massimi che si possono registrare in una stanza di ufficio

Non viene neanche preso in considerazione il rumore degli ormai obsoleti impianti.

Segnalo che la sede di lavoro di Via del Mezzetta presenta diversi edifici/strutture/servizi obsoleti e non funzionali. In particolare la palazzina dove ci sono gli spogliatoi maschili con annessi i servizi presentano molti problemi: bagni con docce e scarichi intasati; riscaldamento/aria condizionata non funzionante. Le finestre degli edifici sono obsolete e non chiudono bene perchè filtra la pioggia, entra il caldo e anche il rumore del traffico molto intenso in zona.