

RELAZIONE PERFORMANCE

2022



**RISULTATI DELLA
PERFORMANCE**

RISULTATI PERFORMANCE 2022, ANALISI CUSTOMER SATISFACTION e MONITORAGGIO DEI FATTORI ABILITANTI AL LAVORO AGILE (POLA)

RISULTATI PERFORMANCE 2022

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2022.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi gestionali **specifici** 2022 per direzione e rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Dettaglio della media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi:							
Unita OG	Codice OG	Descrizione OG	Responsabile OG al 31/12	% raggiunta	% per direzione	gradimento utenza	% gradimento utenza per direzione
AREA EXTRADIPARTIMENTALE							
SEGRETERIO GENERALE					100%		94%
08 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	11120151_2022_7	Attività di Segreteria Generale - Supporto agli Organi Istituzionali	Pasquale Monea	100%		97%	
34 - P.O. AVVOCATURA	111220151_2022_7	Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale e attività consultiva e di supporto agli uffici dell'ente	Pasquale Monea	100%		90%	

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE					100%		85%
85 - DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	11020181_2022_4	Sviluppo competenze interne e attuazione del piano del fabbisogno	Andrea Pelacchi	100%		85%	
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPEDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151_2022_7	Gestione del personale dipendente	Andrea Pelacchi	100%		85%	
DIRETTORE GENERALE					100%		91%
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	111020152_6	CONTROLLO DI GESTIONE	Giacomo Parenti	100%		91%	
CONSIGLIERE DIPLOMATICO					100%		
A1 - CONSIGLIERE DIPLOMATICO	190120221	RELAZIONI INTERNAZIONALI	Cristiano Maggipinto	100%		Non prevista rilevazione	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO					100%		90%
80 - DIPARTIMENTO FINANZIARIO	111320151_2022_5	QUOTIDIANO MET, INFORMAZIONE MULTICANALE NELL'AREA VASTA DELLA TOSCANA CENTRALE	Rocco Conte	100%		89%	
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	1120191_2022_7	Ufficio Stampa	Rocco Conte	100%		90%	
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI					100%		89%

14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	18220151_2022_6	PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI AREA METROPOLITANA	Rocco Conte	99%		92%	
79 - P.O. CONTABILITA' - GESTIONE BILANCIO E FLUSSI FINANZIARI - FISCALI - TRASFERIMENTI STATALI - SPESE	13220151_2022_7	Contabilità, Controllo Equilibri e Gestione centralizzata fatture, PCC e SIOPE+	Rocco Conte	100%		88%	
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	13120151_2022_3	Programmazione e rendicontazione finanziaria ed economico patrimoniale	Rocco Conte	100%		79%	
73 - P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	111520151_2022_5	L'ATTIVITÀ DI APPLICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE SULLE MATERIE DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA	Rocco Conte	100%		98%	
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI					100%		93%
11 - GARE CONTRATTI E ESPROPRI	11120191_2	Attività del DPO in tema di protezione dati	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	111420151_2022_7	Affidamento, gare di beni, servizi e lavori e attività propedeutiche e successive alla stipula contratti in forma pubblico amministrativa	Otello Cini	100%		97%	

26 - P.O. ESPROPRI	15120151_2022_7	Attivazione di nuovi procedimenti espropriativi e completamento di quelli in corso per la realizzazione di opere regionali e della città metropolitana	Otello Cini	100%		95%	
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151_2022_2	Attività Corpo di Polizia Metropolitana	Otello Cini	100%		86%	
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	3120191	Nucleo Polizia presso Procura della Repubblica	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	
28 - P.O. TURISMO, CULTURA, DEMIDOFF, SOCIALE	52120151_2022_7	Valorizzazione di Palazzo Medici Riccardi e promozione di mostre ed eventi culturali	Otello Cini	100%		73%	
DIPARTIMENTO TERRITORIALE					100%		89%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	111120151_2022_7	ATTIVITA' ORDINARIA IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE	Maria Teresa Carosella	100%		100%	
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	11120183_2022_7	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%		77%	
	111420161_2022_7	SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI VIABILITÀ, EDILIZIA E PROGETTI STRATEGICI	Maria Teresa Carosella	100%			
PATRIMONIO E TPL					99%		82%

24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182_2022_7	Archivio storico e di deposito: migliorare la fruizione e divulgazione del patrimonio archivistico dell'Ente	Maria Teresa Carosella	100%		81%	
	1520181_2022_7	Gestione degli impianti sportivi: campo da rugby e da softball	Maria Teresa Carosella	95%		Non prevista rilevazione	
07 - P.O. T.P.L. e Concessioni e autorizzazioni Codice della strada	10220182_2022_7	Provvedimenti conseguenti alla ricognizione livelli di sicurezza fermate TPL	Maria Teresa Carosella	100%		83%	
	10520196_2022_7	Razionalizzazione delle postazioni pubblicitarie lungo le strade di competenza della Città Metropolitana di Firenze- Anno 2022	Maria Teresa Carosella	100%			
84 - DIREZIONE TPL E TRASPORTO PRIVATO	10220191_2022_7	Attività di monitoraggio del PUMS	Maria Teresa Carosella	100%			
	10220201_2022_7	Progettazioni fattibilità tecnico economica, interventi prioritari del PUMS	Maria Teresa Carosella	100%			
	10220221_2022_7	DM 287/2021: acquisto mezzi per servizio di trasporto pubblico	Maria Cecilia Tosi	90%		83%	
	10220222_2022_7	PON METRO 2014-2020 Asse 6 - Ripresa verde, digitale e resiliente - REACT EU- FERS- Acquisto di mezzi elettrici per il servizio urbano di TPL	Maria Teresa Carosella	100%			
	10220223_2022_7	Piano rinnovo del parco degli autobus dei servizi di trasporto pubblico nelle aree a domanda debole della Città Metropolitana. Finanziamento ex Delibera GRT n.208/2022	Maria Teresa Carosella	100%			

	102320151_2022_7	Programmazione e gestione del servizio di TPL	Maria Teresa Carosella	100%			
VIABILITÀ 1					100%		80%
46 - DIREZIONE VIABILITÀ 1	10520223_2022_3	SP41-SP551. Realizzazione del collegamento stradale e ponte sulla Sieve, in Comune di Vicchio	Maria Teresa Carosella	100%		80%	
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	10520224_2022_6	SP477 Realizzazione di nuovo percorso pedonale. Comune di Palazzuolo, località Quadalto	Maria Teresa Carosella	100%			
	10520225_2022_6	SP503 Km 27+200: Realizzazione di nuova rotonda. Comune di Scarperia e San Piero, loc.Palagio	Maria Teresa Carosella	100%			
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	10520226_2022_6	SP 551-via Betao Angelico. Realizzazione nuova rotonda. Comune di Vicchio	Maria Teresa Carosella	100%			
VIABILITÀ 2					95%		80%
47 - DIREZIONE VIABILITÀ 2	1054201518_2022_3	S.P. 12 COSTRUZIONE VARIANTE DI S. VINCENZO A TORRI COMUNE DI SCANDICCI	Riccardo Maurri	100%		80%	
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	1054201522_2022_7	ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ZONA 3	Riccardo Maurri	80%			
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	105120152_2022_7	SCG FI-PI-LI GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE, INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	Riccardo Maurri	100%			
	10520195_2022_7	Gestione contratto Global Service per manutenzione ordinaria e straordinaria rete viaria metropolitana	Riccardo Maurri	99%			

EDILIZIA				96%	93%
44 - DIREZIONE EDILIZIA E ATTIVITA' MANUTENTIVE PARCO PRATOLINO	42201912_5	Sostituzione edilizia Istituti Meucci e Galilei	Gianni Paolo Cianchi	90%	94%
27 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	4220221_2022_5	Restauro conservativo della copertura e facciate Istituto Porta Romana	Gianni Paolo Cianchi	95%	
20 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	4220213_2022_6	Miglioramento sismico edifici scolastici - Ist. Fermi di Empoli	Gianni Paolo Cianchi	100%	Non prevista rilevazione
	95220151_2022_6	Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino	Gianni Paolo Cianchi	100%	92%
PROGETTI STRATEGICI				100%	83%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	81120161_2022_6	PIT (PIANO INTEGRATO TERRITORIALE DELLA PIANA FIORENTINA)	Carlo Ferrante	100%	88%
	81120162_2022_6	Superstrada ciclabile Firenze-Prato	Carlo Ferrante	100%	
96 - PROGETTI STRATEGICI	1054201513_6	SR 222 Realizzazione Variante di Grassina	Carlo Ferrante	100%	
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151_2022_5	Safety e security: la Città Metropolitana per la sicurezza dei luoghi di lavoro	Carlo Ferrante	100%	77%
OBIETTIVI DI ENTE				99%	
PRES - SINDACO	1120181_2022_F	GESTIONE EFFICIENTE DELL'AMMINISTRAZION E	DIRIGENTI	99%	Non prevista rilevazione
	1120182_2022_F	CITTA' METROPOLITANA PIU' BELLA E FUNZIONALE	DIRIGENTI	98%	Non prevista rilevazione

Tab. 2 Risultati della Performance per PO (al 31/12/2022)

	performance PO	gradimento utenza
34 - P.O. AVVOCATURA	100%	90%
8 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	100%	97%

32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%	85%
12 – P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%	90%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO – FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%	88%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	100%	79%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	99%	92%
73 -P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%	98%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	100%	97%
26 - P.O. ESPROPRI	100%	95%
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%	86%
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%	Non prevista
28 P.O. TURISMO, CULTURA, DEMIDOF, SOCIALE	100%	73%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%	100%
99 - P.O. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	100%	77%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	98%	81%
07 - P.O. T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	100%	83%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%	80%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%	80%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	99%	80%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	80%	80%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	100%	92%
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	95%	94%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	100%	88%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	100%	77%

Si rimanda all'Allegato B per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali specifici che compongono il Piano Performance 2022.

CUSTOMER SATISFACTION

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

Quando possibile sono riportati i dati conseguiti nella rilevazione 2020 e 2021.

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 2022 si evidenzia un generalizzato calo nel numero di risposte ricevute ma anche una complessiva tenuta del gradimento dell'utenza

SEGRETARIO GENERALE

Segreteria Generale

SEGRETARIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	4.5
2. Assistenza amministrativa e logistica alle sedute degli organi	4.7
3. Qualità dei servizi di back office (rimborso spese viaggio, oneri datore di lavoro, consulenza e assistenza amministrativa su richiesta)	4.8
4. Valutazione complessiva del servizio	4.8
VOTO MEDIO	4.7
VOTO PERCENTUALE 2022	94
VOTO PERCENTUALE 2021	96
SEGRETARIA GENERALE - REVISORI DEI CONTI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	5
2. Reperimento materiale documentale	5
3. Interfaccia con direzioni e uffici	5
4. Valutazione complessiva del servizio	5
VOTO MEDIO	5
VOTO PERCENTUALE 2022	100
VOTO PERCENTUALE 2021	95
VOTO PERCENTUALE complessivo 2022	97
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2021</i>	<i>96</i>
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2020</i>	<i>98</i>

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>
N. risposte ricevute	20	22	19
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	<i>Questionario somministrato direttamente</i>	<i>Questionario somministrato direttamente</i>

Avvocatura

A1. Come valuti i risultati dell'attività dell'Ufficio in relazione al contenzioso della Direzione?	4.3
A2. Come valuti la professionalità dei legali nella gestione del contenzioso	4.7
A3. Con riferimento ai legali, come valuti la tempestività, il livello di assistenza e supporto, la competenza e la capacità in termini di efficace superamento delle problematiche rappresentate dal tuo ufficio anche per le pratiche stragiudiziali?	4.3
A4. Come valuti la disponibilità, gentilezza e cordialità del personale dell'ufficio Avvocatura?	4.8
A5. Come valuti l'efficienza della segreteria dell'ufficio Avvocatura?	4.3
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2022	90
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>90</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2020</i>	<i>88</i>

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	18	11	13
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 ¹

A1. In base alla sua esperienza come considera le informazioni ricevute dall'ufficio 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 le informazioni ricevute in rapporto ai principali aspetti organizzativi dell'ente (ad es. orari di ingresso, flessibilità, timbrature)?	4.3
A3. In seguito ad una sua richiesta di servizio o autorizzazione come valuta i tempi di risposta?	4.2
A4. In seguito ad una sua richiesta ritiene che la documentazione ricevuta sia chiara, completa e sufficiente per le sue necessità?	4.1
A5. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto	4,4
A6. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta complessivamente gli uffici dell'area personale?	4.2
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2022	85
VOTO PERCENTUALE 2021	85
VOTO PERCENTUALE 2020	84

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	114	100	151
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

¹ la Direzione Risorse Umane (dal 01/08/2022 per la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione è stato conferito l'incarico al Dott. Andrea Pelacchi) ha scelto di misurare la soddisfazione dei dipendenti attraverso un questionario unico che comprende le attività degli uffici inerenti al personale.

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti il supporto e l'assistenza forniti 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 la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, Referto del Controllo di Gestione)?	4.6
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4.6
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2022	91
VOTO PERCENTUALE 2021	93
VOTO PERCENTUALE 2020	90

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	16	19	20
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

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Comunicazione e Informazione

A1. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio MET?	4,4
A2. In quale misura valuta la sua utilità ai fini dell'aggiornamento?	4.3
A3. In quale misura valuta il servizio offerto dall'URP?	4.5
A4. Come valuta complessivamente il servizio di MET e URP?	4.5
VOTO PERCENTUALE 2022	89
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	85

	2022	2021	<i>2020</i>
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	Lettori MET	<i>Lettori MET</i>
N. risposte ricevute	17	200	<i>144</i>
Scala	1-5	1-5	<i>1-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi	<i>Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi</i>

Ufficio Stampa

A1. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio stampa?	4,5
A2. In quale misura valuta l'utilità per il lavoro redazionale dei mass media?	4,5
A3. In quale misura valuta l'interfaccia con Direzioni/Uffici?	4,5
A4. Come valuta complessivamente il servizio di Ufficio Stampa?	4,5
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2021	90
VOTO PERCENTUALE 2021	86
VOTO PERCENTUALE 2020	95

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti
N. risposte ricevute	16	30	21
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo	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?	4.5
A2. In che misura si sente supportato nel gestire l'iter documentale delle fatture, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili	4,3
A3. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4.6
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 email dai servizi finanziari sono adeguati?	4,4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2022	88
VOTO PERCENTUALE 2021	87
VOTO PERCENTUALE 2020	85

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	21	24	26
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)?	4.0
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	4.0
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	4.2
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	3.7
VOTO MEDIO	4.0
VOTO PERCENTUALE 2022	79
VOTO PERCENTUALE 2021	82
VOTO PERCENTUALE 2020	86

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Consiglieri città metro	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	6	26	10
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sviluppo sistema informativo e progetti di innovazione tecnologica

A1 Riguardo a quale tema/progetto ha avuto contatti con l'ufficio?	%
Banche dati territoriali (grafo stradale, cartografia, ecc.)	18
Soluzioni tecnologiche per la viabilità e mobilità (banche dati, soluzioni ITS, ecc.)	45
Amministrazione e governance digitale	9
Progetti d'innovazione e trasferimento (R&D)	27

A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4.4
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.6
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.7
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.6
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2022	92
VOTO PERCENTUALE 2021	92
VOTO PERCENTUALE 2020	94

	2022	2021	2020
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	11	33	20
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	4.9
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.9
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	5.0
A4. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione della documentazione richiesta/istruttoria/concessione rateizzazione)	4.9
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.8
VOTO MEDIO	4,9
VOTO PERCENTUALE 2021	98
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	87

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenti Esterni	Utenti Esterni	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	8	10	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

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI

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	13
Richiesta di informazioni	26
Altro	40
Richiesta di intervento	20
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?	4.5
A5. Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4.6
A6. Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	4,1
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	4.3
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2021	86
VOTO PERCENTUALE 2021	87
VOTO PERCENTUALE 2020	85

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	15	103	61
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di	Questionario somministrato con l'invio di	Questionario somministrato con l'invio	Questionario somministrato con

rilevazione	un link	di un link	l'invio di un link e su internet
-------------	---------	------------	----------------------------------

Espropri

A1. Come valuta il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Espropri	4.8
A2. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	4.8
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)?	4.7
A4. Come valuta complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	4.8
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2022	95
VOTO PERCENTUALE 202	77
VOTO PERCENTUALE 2020	91

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza interna
N. risposte ricevute	9	19	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 inviato per e-mail

Gare e Contratti

A1. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio?	4,9
In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,7
In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	5.0
In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4.6
Come valuta complessivamente l'ufficio?	5.0
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2022	97
VOTO PERCENTUALE 2021	94
VOTO PERCENTUALE 2020	97

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Dirigenti e Posizioni Organizzative	Dirigenti e Posizioni Organizzative	Dirigenti e posizioni organizzative
N. risposte ricevute	7	6	5
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

Cultura ²

Museo di Palazzo Medici Riccardi

Del Museo hai apprezzato l'accessibilità ² (indicazioni per raggiungere il Museo, giorni e orari di apertura, costo del biglietto, fruibilità degli ambienti)	3,4
Del Museo hai apprezzato i materiali informativi a disposizione? (depliant, didascalie, pannelli)	3,4
Del Museo hai apprezzato il percorso di visita e le caratteristiche degli ambienti museali?	3,4
Del Museo hai apprezzato la cortesia e la competenza del personale? (punto info, biglietteria, guardaroba, visite e attività)	3,8
In generale è soddisfatto della visita?	3,9
VOTO MEDIO	3,6
VOTO PERCENTUALE 2022	73
VOTO PERCENTUALE 2021	70
VOTO PERCENTUALE 2019	72

	2022	2021	2019
Utenza di riferimento	Accessi al Museo	Accessi al Museo	Accessi al Museo
N. risposte ricevute	99	88	368
Scala	1-5	1-5	1-5 (da Dicembre) 1-4 (Gennaio – Novembre)
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti

² Come da nota prot. int. 3163 del 2020, conservata agli atti d'ufficio, nell'annualità 2021 non è stato possibile procedere alla rilevazione per gli obiettivi relativi al percorso museale di Palazzo Medici Riccardi e il Parco Mediceo di Pratolino a causa delle limitazioni legate alla pandemia.

Parco di Pratolino (non è obiettivo di performance)

A1. Reception e accoglienza all'ingresso	4.9
A2. Informativa e cartellonistica interna	4.5
A3. Accessibilità interna ai vari luoghi di interesse	4.4
A4. Pulizia dei servizi igienici	4.6
A5. Pulizia e manutenzione dei giardini e del verde	4.6
Giudizio complessivo	4,6
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2022	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>92</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>72</i>

	2022	<i>2021</i>	<i>2019</i>
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	<i>Visitatori del parco</i>	<i>Visitatori del parco</i>
N. risposte ricevute	789	84	389
Scala	1-4 in fase di analisi riportato su scala 1-5	<i>0-5</i>	<i>0-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	<i>Questionario compilato in sede</i>	<i>Questionario compilato in sede</i>

Laboratorio Didattico Ambientale (LDA) presso il Parco di Pratolino (non è obiettivo di performance)

Organizzazione complessiva	4.8
Modalità di realizzazione in DAD/DDI	4.7
Modalità di realizzazione in presenza	4.8
Contenuti affrontati	4.8
Realizzazione delle attività	4.7
Intervento degli operatori	4.8
Ricadute nelle attività didattiche curriculari	4.7
VOTO MEDIO	4.7
VOTO PERCENTUALE 2022	95

	2022
Utenza di riferimento	Docenti delle classi che hanno partecipato ai progetti
N. risposte ricevute	14
Scala	1-10 in fase di analisi riportato su scala 1-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato online/sede

Per il questionario si rilevano anche le seguenti risposte a domande di tipo qualitativo qualitative:

<i>Soddisfazione aspettative iniziali</i>	<i>Molto soddisfatte (12 insegnanti) Abbastanza soddisfatte (2 insegnanti)</i>
<i>Proposta esperienza a colleghi</i>	<i>Sì, nella totalità delle risposte</i>
<i>Tema sviluppato in modo esauriente</i>	<i>Sì, nella totalità delle risposte</i>
<i>Attività condotte adeguate</i>	<i>Sì, nella totalità delle risposte</i>
<i>Ruolo operatore integrato al ruolo dell'insegnante</i>	<i>Sì, nella totalità delle risposte</i>
<i>Attività con coinvolgimento attivo di tutti</i>	<i>Sì (13 insegnanti) In parte perché svolto in DDI(1 insegnante)</i>

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	63
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	13
Richiesta informazioni generali	25

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8.1
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8.1
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	7.9
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7.5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	6.9
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	7.6
VOTO MEDIO	7.7
VOTO PERCENTUALE 2022	77
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>76</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2020</i>	<i>93</i>

	2022	2021	2020
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	8	8	6
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Protezione Civile

A1. Con quale mezzo ha contattato l'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
Facebook	75
telefono	25

A2 Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
sono un cittadino che si vuole informare sui rischi del territorio	25
richiesta di informazioni generali in merito al monitoraggio degli eventi di protezione civile	25
altro	50

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.	5.0
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	5.0
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	5.0
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	5.0
VOTO MEDIO	5.0
VOTO PERCENTUALE 2022	100
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>89</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2020</i>	<i>90</i>

	2020	2021	2020
Utenza di riferimento	Cittadini	Cittadini	Cittadini
N. risposte ricevute	58	5	15
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

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Opero in un'Azienda che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	33
Altro	67

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9.7
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	9.8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9.8
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8.5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8.8
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9.5
VOTO MEDIO	9.4
VOTO PERCENTUALE 2022	94
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	75

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	6	32	14
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

➤ **TPL**

Ufficio Trasporti eccezionali(non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9.2
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	9.4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9.4
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8.6
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8.8
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8.8
VOTO MEDIO	9.0
VOTO PERCENTUALE 2022	90
VOTO PERCENTUALE 2021	86

	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	5	14
Scala	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio 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	11
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	22
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	11
Richiesta informazioni generali	11
Altro	44

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8.6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8.4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8.3
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8.6
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,1
VOTO MEDIO	8.3
VOTO PERCENTUALE 2022	83
VOTO PERCENTUALE 2021	81
VOTO PERCENTUALE 2020	82

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	9	138	6
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Pubblicità (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	10
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	10
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8.5
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	3.0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	6.5
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	6.5
VOTO MEDIO	7.4
VOTO PERCENTUALE 2022	74
VOTO PERCENTUALE 2021	83

	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	2	10
Scala	1-10	1-10
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	46
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	23
Richiesta informazioni generali	8
Altro	23

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,5
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8.3
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8.0
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7.8
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7.9
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8.0
VOTO MEDIO	8.1
VOTO PERCENTUALE 2022	81
VOTO PERCENTUALE 2021	85
VOTO PERCENTUALE 2020	93

	2022	2021	2020
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	13	17	9
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Archivio e Protocollo

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	75
Richiesta informazioni generali	25

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9.0
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8.8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8.8
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9.0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8.8
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8.5
VOTO MEDIO	8.8
VOTO PERCENTUALE 2022	88
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	97

	2022	2021	2020
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	4	5	2
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

VIABILITÀ 1 e 2 ³

A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre?		%
	SI	86
	NO	14

A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?		4.0
VOTO PERCENTUALE 2022		80
VOTO PERCENTUALE 2021		72
VOTO PERCENTUALE 2020		75

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Società di trasporto, polizie municipali	Società di trasporto, polizie municipali	Società di trasporto, polizie municipali
N. risposte ricevute	7- valide 6	17- valide 15	10- valide 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

A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?		%
	SI	67
	NO	33

³ Per l'annualità 2022 è stata effettuata un'unica rilevazione complessiva che ha riguardato sia la Direzione Viabilità 1 sia la Direzione Viabilità 2

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.5
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.5
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la realizzazione dell'opera	4.7
A4. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere	4.7
A5. 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	4.7
VOTO PERCENTUALE 2022	94
VOTO PERCENTUALE 2021	74

	2022	2021
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto
N. risposte ricevute	4	6
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino⁴

Manutenzione del verde e dei giardini	4.6
VOTO PERCENTUALE 2022	92

	2022
Utenza di riferimento	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	789
Scala	0-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede

⁴ Domanda inserita nel questionario somministrato agli avventori del Parco. Come da nota prot. int. 3163 del 2020, conservata agli atti d'ufficio, nella scorsa annualità non è stato possibile procedere alla rilevazione per il Parco Mediceo di Pratolino.

PROGETTI STRATEGICI

Progetti strategici

A1. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,4
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,4
A3. Appropriately dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,2
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,5
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2022	88
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	84

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenza esterna	componenti del Consiglio di Istituto	componenti del Consiglio di Istituto
N. risposte ricevute	14	8	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

Progetti strategici: Vincolo Idrogeologico (non è obiettivo di Performance)

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4.6
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A4. Appropriately dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4.6
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4.4
VOTO MEDIO	4.5
VOTO PERCENTUALE 2022	90

	2022
Utenza di riferimento	Utenza esterna
N. risposte ricevute	9
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Piano Strategico Metropolitano

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. Appropriately dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	5.0
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	5.0
VOTO MEDIO	4.9
VOTO PERCENTUALE 2021	98

	2022
Utenza di riferimento	Utenza esterna
N. risposte ricevute	3
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sicurezza sui luoghi di lavoro

A1. In che misura si ritiene soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti dall'Ufficio in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro?	3.8
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.)?)	3.8
A3. In che misura si ritiene soddisfatto dei corsi di formazione specifici in tema di sicurezza sul lavoro erogati dall'Ente nel 2022 anche in modalità da remoto?	3.7
A4. In che misura ritiene che le indicazioni di sicurezza (planimetrie di emergenza ed evacuazione, segnalazione delle uscite di sicurezza, dei percorsi di fuga, delle cassette di Primo Soccorso, ecc.) presenti nella sua sede siano chiare e complete?	3.7
A5. Come valuta il servizio relativo alla fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e prodotti disinfettanti contro la diffusione del virus SARS-CoV-2?	4.1
A6. Come valuta complessivamente il servizio?	3.9
VOTO MEDIO	3.8
VOTO PERCENTUALE 2022	77
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	77

	2022	2021	2020
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	105	93	160
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

MONITORAGGIO E RENDICONTAZIONE DEI FATTORI DELLE CONDIZIONI ABILITANTI AL LAVORO AGILE – POLA

Il capitolo VI *Condizioni abilitanti, monitoraggio e misurazione e valutazione della performance* del Piano Organizzativo Lavoro (P.O.L.A.), approvato con ASM n. 24 del 25/03/2022 indicava le condizioni abilitanti del lavoro agile, elementi che avviano il processo di cambiamento e per le quali è necessario eseguire un'analisi preliminare e monitoraggio dei miglioramenti conseguiti. Le condizioni abilitanti e i relativi fattori da monitorare sono stati organizzati in quattro aree la **salute organizzativa**, la **salute professionale**, la **salute digitale** e la **salute economico-finanziaria**.

Di seguito si propone il monitoraggio per l'anno 2022 dei fattori individuati.

Salute organizzativa: intesa come adeguatezza dell'organizzazione dell'ente rispetto all'introduzione e al mantenimento del lavoro agile.

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

FATTORI:	Situazione in fase di avvio (2020)	Previsione 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
Presenza di un sistema di Programmazione per obiettivi	È presente un sistema per obiettivi	Mantenimento	Anche nel 2021 è proseguita la programmazione per obiettivi	Anche nel 2022 è proseguita la programmazione per obiettivi
Benessere organizzativo	Ultima indagine effettuata a cura del CUG nel 2017	Predisposizione di una nuova indagine, somministrazione ai dipendenti (realizzazione entro il 2022)	Il CUG ha inviato un'indagine sul Benessere Organizzativo nel mese di giugno, i risultati analizzati nel mese di ottobre sono stati trasmessi a tutto il personale a dicembre	La Consiglieria di Parità, in collaborazione con CUG, ha somministrato un proprio questionario sul benessere organizzativo. I risultati sono in corso di elaborazione
Presenza di un Monitoraggio del lavoro agile	È presente un Monitoraggio del lavoro agile	Mantenimento	Presente	Presente

Salute professionale: intesa come adeguatezza dei profili professionali esistenti, sia per quanto riguarda le competenze direzionali (capacità di programmazione, coordinamento, misurazione e valutazione, attitudine verso l'innovazione e l'uso delle tecnologie digitali), sia con riferimento all'analisi e mappatura delle competenze del personale e alla rilevazione dei relativi bisogni formativi.

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

FATTORI:	Situazione in fase di avvio	Previsione 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
% dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali e digitali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	Non risultano corsi attivati	Attivazione corsi	58% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021)	61% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021 e conclusi ad aprile 2022). Inoltre sono stati attivati i corsi per lo sviluppo delle competenze trasversali rivolto a PO e Dirigenti con una partecipazione, ad almeno una lezione, di tutto il personale coinvolto.
% lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche e digitali del lavoro agile nell'ultimo anno	Non risultano corsi attivati	Attivazione corsi	57% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021)	60% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021 e conclusi ad aprile 2022). Inoltre sono stati attivati i corsi per lo sviluppo delle competenze trasversali rivolto al personale di categoria D che ha visto la quasi totale partecipazione ad almeno una lezione.

Salute digitale: intesa come competenze informatiche, digitali, strumentazione ecc.

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

FATTORI:	Situazione in fase di avvio (2020)	Previsione 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
N. PC portatili a disposizione per lavoro agile	30%	60%	55%	73%
Assenza/Presenza di un sistema VPN	Presente al 90%	100%	100%	100%
Assenza/Presenza di una intranet	Presente	Mantenimento	Rinnovata	Mantenimento
Assenza/Presenza di sistemi di collaboration	60%	100%	100%	100%
Dispositivi per UC (audio/video)	35%/-	100%/60%	100%/71%	100%/80%

Salute economico-finanziaria: intesa come valutazione dei costi e degli investimenti, oltre che delle relative fonti di copertura economica e finanziaria, derivanti dai primi tre punti (es. per formazione delle competenze direzionali, organizzative e digitali, per investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile, per investimenti in digitalizzazione di procedure amministrative e di processi, di modalità di erogazione dei servizi) e delle relative risorse iscritte in bilancio.

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

FATTORI:	Situazione in fase di avvio (2020)	Previsione 2021	Consuntivo 2021	Consuntivo 2022
€ Costi per formazione delle competenze direzionali, organizzative e digitali funzionali al lavoro agile	€ 0,00	€ 24.480,00	€ 24.480,00	€ 24.000,00
€ Investimenti in supporti hardware e infrastrutture digitali funzionali al lavoro agile	€ 780.000,00	€ 195.000,00	€ 219.450,00	174.775,52

Copia Validata

Presidente Dott.ssa Cecilia Crescioli
Dott.ssa Ornella Rossi
Dott. Luciano Benedetti

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