



CITTÀ METROPOLITANA
DI FIRENZE



RELAZIONE della PERFORMANCE anno 2023



INDICE

3 | PREMESSA

4 | **Un anno di
Città Metropolitana
in numeri**

7 | **Analisi del Contesto**

7 | 1. Analisi del contesto esterno

10 | 2. Analisi del contesto interno

15 | **Risultati della
performance conseguiti**

17 | 3. Performance di Ente

21 | 4. Performance di struttura

25 | 5. Performance individuale

33 | **Monitoraggio PIAO**

33 | 6. Monitoraggio ambito valore
pubblico e performance

33 | 7. Monitoraggio ambito struttura
organizzativa e capitale umano

35 | **Un anno di
Città Metropolitana
in foto**

Allegato A – Obiettivi specifici 2023

PREMESSA

La Città Metropolitana di Firenze, istituita a decorrere dal 1° gennaio 2015, come previsto dal D.Lgs. 56/2014, amministra un territorio di circa 3.500 km², composto da 41 Comuni, con una popolazione di 984.991 abitanti¹.

Le Città Metropolitane hanno la peculiarità di avere quali organi il **Sindaco Metropolitano**, che è di diritto il sindaco del Comune capoluogo, il **Consiglio Metropolitano**, organo elettivo di secondo grado e la **Conferenza Metropolitana**, composta dai sindaci di tutti i comuni che costituiscono l'ente.

Le linee programmatiche di mandato dell'Ente nascono dalla raccolta delle istanze dei comuni del territorio, operata attraverso l'analisi dei programmi politici dei sindaci eletti e temperata con gli elementi portanti del Piano Strategico Metropolitano. Le **linee programmatiche di mandato della Città metropolitana 2019-2024** sono state approvate con Atto del Sindaco metropolitano n. 43 del 10/10/2019 e individuano **due macrolinee declinate in 6 indirizzi strategici**:

CITTÀ METROPOLITANA, LA GRANDE FIRENZE, I SERVIZI ALLA COLLETTIVITÀ

- **Mobilità**
- **Scuola e istruzione**
- **Assetto del Territorio e Ambiente**

CITTÀ METROPOLITANA TRA SINERGIA E SVILUPPO

- **Cultura, Turismo, Sviluppo economico, Relazioni internazionali**
- **Sicurezza e Sociale**
- **Amministrazione efficiente e funzionale**

Figura 1 Linee programmatiche di mandato 2019-2024 e indirizzi strategici

Le linee programmatiche costituiscono l'elemento fondamentale dell'azione del governo locale e definiscono la base dell'intera programmazione dell'Ente dalle quali trovano origine a cascata: il **Documento Unico di Programmazione (DUP) con i suoi obiettivi strategici e operativi** di medio periodo, il **Piano Esecutivo di Gestione (PEG) contenente gli obiettivi di gestione** che dettagliano l'azione dell'ente declinandone in fasi o azioni da completare nell'anno e il **Piano della Performance**, confluito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), che rappresenta **l'insieme degli obiettivi di gestione rilevanti per la misurazione della performance**.

La presente Relazione sulla Performance dell'Ente fornisce un quadro dei principali risultati raggiunti dall'Amministrazione nel 2023.

¹ Dati Istat sulla popolazione residente aggiornate al 1° gennaio 2023

UN ANNO DI CITTÀ METROPOLITANA IN NUMERI

Nel corso del 2023 la Città Metropolitana di Firenze ha conseguito i seguenti risultati:



14 obiettivi strategici raggiunti al 100%

27 obiettivi operativi raggiunti al 99,8%

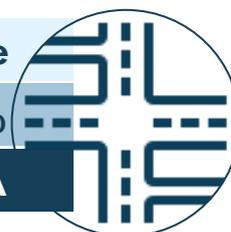
142 obiettivi di gestione raggiunti al 95,6%

Considerando gli obiettivi di gestione appartenenti ai diversi indirizzi strategici:

41 obiettivi di gestione

realizzati all'**89,5%**

MOBILITÀ



29 obiettivi di gestione

realizzati al **96,2%**

SCUOLA E ISTRUZIONE

20 obiettivi di gestione

realizzati al **100%**

ASSETTO DEL TERRITORIO E AMBIENTE



6 obiettivi di gestione

realizzati al **99%**

CULTURA, TURISMO, S. ECONOMICO E REL. INTERN.

2 obiettivi di gestione

realizzati al **100%**

SICUREZZA E SOCIALE



44 obiettivi di gestione

realizzati al **98,2%**

AMMINISTRAZIONE EFFICIENTE E FUNZIONALE

I risultati della soddisfazione dell'utenza hanno evidenziato:



33 questionari rilevati

soddisfazione complessiva rilevata pari al **87%**

1.654 opinioni raccolte

Alcuni indicatori delle attività svolta nel 2023:



14
sedute di Consiglio
Metropolitano

2
sedute della
Conferenza
Metropolitana

198
Delibere adottate
dal Consiglio
Metropolitano

73%
di cause con esito
favorevole

154
cause/procedimenti
stragiudiziali



tra 10 e 15
giorni per evadere
richieste in materia
di personale

39
dipendenti assunti

594
attestati di
formazione
registrati

70
incontri/occasioni
istituzionali in
ambito diplomatico

37
incontri con
dignitari
internazionali



11.938
notizie pubblicate
su quotidiano MET

5.949
newsletter diffuse

1.450
comunicati stampa

55
contatti e incontri
con istituzioni e
stakeholders per
attività DPO

45
gare espletate
(sopra/sotto soglia)



19
variazioni di
bilancio

11.868
mandati emessi
nell'esercizio

4.862
documenti (fatture,
note di credito, ...)
registrati in
contabilità

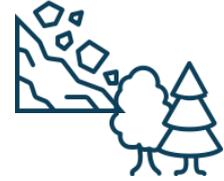


3

cruscotti implementati per la rappresentazione fenomeni mobilità

34

interventi realizzati in amministrazione diretta per la protezione civile



138

atti amministrativi legati agli espropri

279

avvisi di avvio del procedimento e comunicazioni (DPR 327/2001)

219.347

visitatori del museo di Palazzo Medici Riccardi

10

mostre



74.623

procedimenti per violazioni al CDS accertate su strade di competenza

207

fascicoli trattati attività del nucleo di polizia applicato in Procura

31

autorizzazioni rilasciate per nuove fermate e nuovi percorsi



14

valutazioni rischi relative a mansioni

168

attestati di formazione in materia di sicurezza

2

procedure di sicurezza realizzate

1

interventi di messa in sicurezza

22

giorni tempo medio ponderato di pagamento delle fatture

-8,23

indicatore annuale di tempestività dei pagamenti

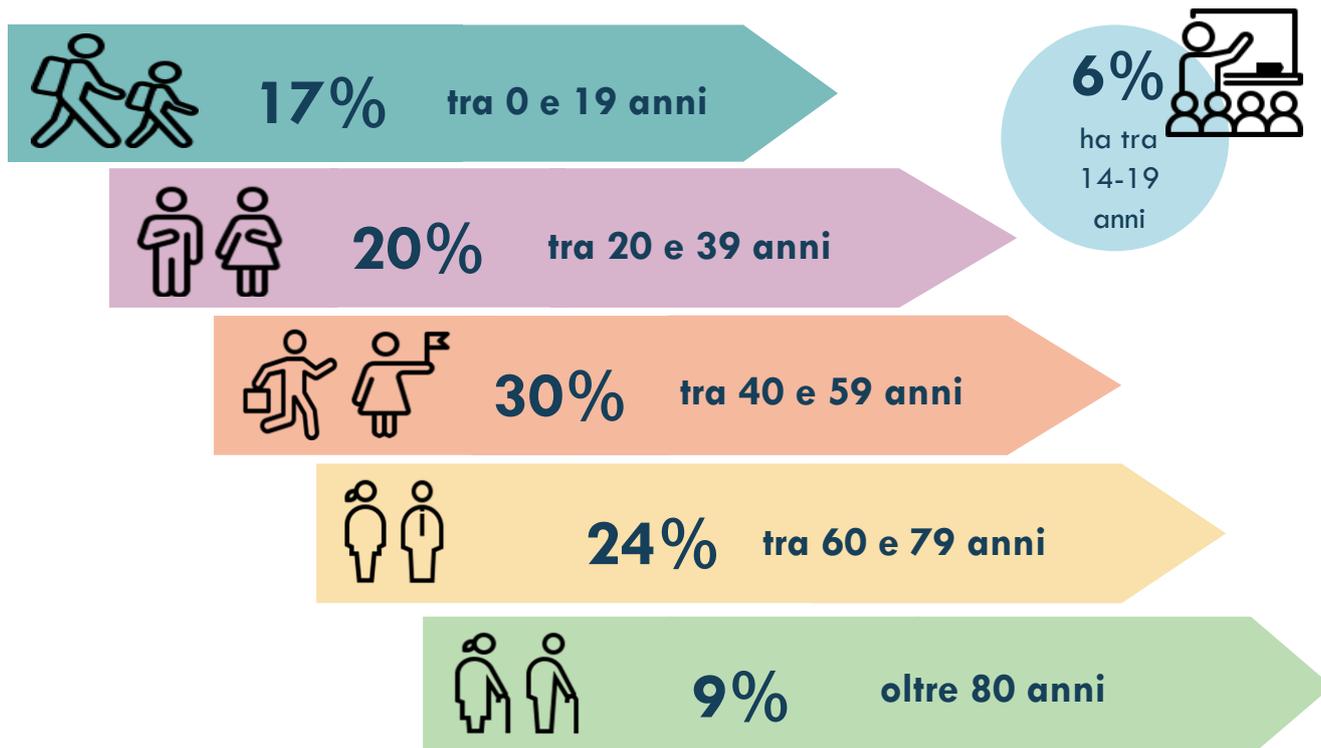


ANALISI DEL CONTESTO

1. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

I principali ambiti di azione delle Città Metropolitana di Firenze riguardano la **mobilità** e l'**edilizia scolastica**, caratterizzati da un impatto diretto sulla popolazione dell'area vasta.

Al primo gennaio 2023, **984.991 persone risiedevano nell'area metropolitana**, suddivise tra le diverse fasce di età come di seguito:



L'intera popolazione risulta destinataria delle politiche legate alla **mobilità (viabilità e trasporto pubblico locale)** mentre l'azione amministrativa dell'**edilizia scolastica** incide maggiormente sugli studenti delle scuole superiori e sulle loro famiglie.

Nel 2023 i ragazzi di età compresa tra i 14 e 19 anni **rappresentavano il 6% della popolazione metropolitana (circa 56.000 ragazze e ragazzi)**. Gli istituti secondari di secondo grado dell'area sono circa 40 suddivisi su 60 edifici raggruppati in due zone, *Zona A* e *Zona B*, ciascuna delle quali è stata affidata ad una posizione di elevata qualificazione, per una migliore gestione degli interventi. Oltre alla Direzione Edilizia, anche i Progetti Strategici realizzano particolari interventi sulle strutture scolastiche che, nel 2023, hanno riguardato principalmente i lavori di adeguamento antincendio.

L'ambito della mobilità comprende sia il trasporto pubblico locale sia la **viabilità**, con la Città Metropolitana impegnata nella **gestione di circa 1.400 km di strade**, di cui:

	1.084 Km di strade Provinciali
	246 Km di strade Regionali
	99 Km di FIPILI

Figura 2 - Ripartizione delle strade gestite della Città Metropolitana di Firenze

A fini amministrativi, **le strade di competenza sono classificate in quattro zone** e, dal 2021, divise in **due direzioni** secondo il seguente schema:

ESTENSIONE DELLA RETE STRADALE AREA 1 (Km)				
Descrizione	Modalità di gestione	Provinciali	Regionali	Totali
Zona 1 – Alto Mugello e Mugello Ovest	Amministrazione diretta	260,005	33,72	293,725
Zona 2 – Mugello Est e Valdarno	Amministrazione diretta	260,181	74,56	334,741
TOTALI		520,186	108,280	628,466

Tabella 1 - Strade di competenza della direzione Viabilità 1

ESTENSIONE DELLA RETE STRADALE AREA 2 (Km)				
Descrizione	Modalità di gestione	Provinciali	Regionali	Totali
Zona 3 – Empolese e Valdelsa	Global Service (SR in Amm. Dir)	316,405	41,415	357,82
Zona 4 – Cintura Fiorentina	Global Service	248,25	97,093	345,343
SGC FIPILI	Global Service	0	99,31	99,31
TOTALI		564,655	237,818	802,473

Tabella 2 - Strade di competenza della direzione Viabilità 2

Come nel caso degli edifici scolastici, anche la Direzione Progetti Strategici segue alcuni aspetti legati alla viabilità. In particolare, nel 2023, si è occupata dei lavori per la realizzazione della variante di Grassina e delle ciclovie dell'area (ciclovia dell'Arno, ciclovia del Sole e superstrada ciclabile Firenze-Prato).

In relazione alle due principali linee di azione della Città Metropolitana occorre sottolineare come il contesto nazionale, caratterizzato da una forte inflazione e dal conseguente aumento dei prezzi delle materie prime, abbia inciso sulla realizzazione delle opere, siano esse legate alla **viabilità o all'edilizia scolastica**. Nel 2023, il **caro materiali** ha costretto l'Ente a rivedere i progetti, anche già approvati, a reperire nuovi fondi e a modificare le proprie priorità di intervento. Sempre in questo ambito si segnala come, con D.Lgs. del 31 marzo 2023, n. 36, sia entrato in vigore a partire dal 1° aprile del corrente anno il **nuovo Codice degli Appalti** che ha rivisto la normativa in materia e le modalità per operare nel settore.

Risultano, invece, superate le fasi più critiche legate all'emergenza Covid-19, con un graduale ritorno alla normalità in tutti i contesti in cui opera l'Ente. Si osserva, però, che in alcuni ambiti, i valori raggiunti nel 2023 sono ancora distanti da quelli pre-pandemici.

Ne è un esempio il turismo: le **presenze di turisti nell'area metropolitana** di Firenze risultano in **crescita per il terzo anno consecutivo (+16%)** ma **non hanno ancora eguagliato i livelli pre-pandemia** (con valori ancora sotto del 19% rispetto al 2019).

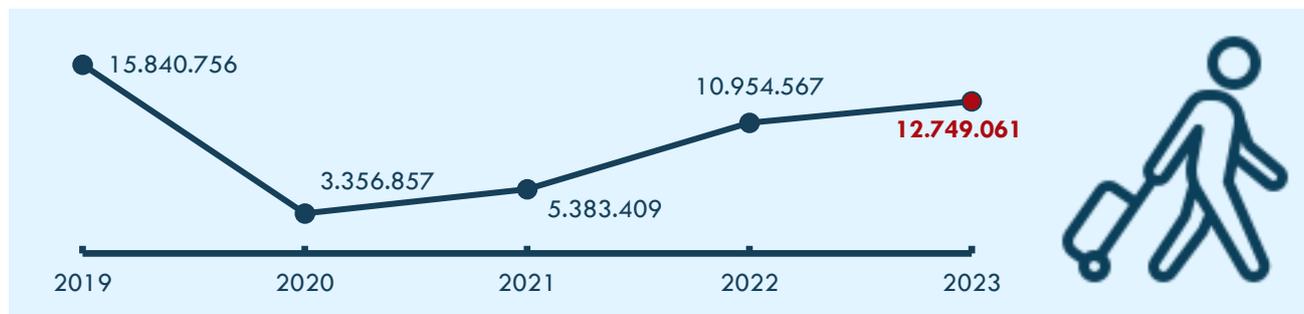


Figura 3 - Presenze turistiche nella Città Metropolitana di Firenze 2019-2023²

Infine occorre ricordare come nell'ambito di competenze rientri anche l'attività della Protezione Civile e il suo supporto alla popolazione. Nel 2023, il territorio della Città Metropolitana è stato colpito da tre eventi naturali imprevedibili.

Il 15 e 16 maggio 2023, **l'alluvione che ha colpito l'Emilia Romagna** ha interessato anche il territorio metropolitano nella zona di confine, richiedendo un intervento non solo della Protezione Civile ma anche degli operatori della viabilità per il ripristino delle strade franate. La Protezione Civile si è attivata a sostegno della popolazione metropolitana anche in occasione del **terremoto che ha colpito Marradi**, quando il 18 settembre una scossa di magnitudo 4,8 della scala Richter ha colpito la zona e richiesto l'allestimento di aree di ricovero per circa 100 persone. Impegno analogo è stato necessario per le piogge verificatesi tra il 2 e il 5 novembre che hanno causato le **esondazioni di alcuni fiumi dell'area metropolitana, tra cui il Bisenzio**, dove la Protezione Civile ha coordinato circa 850 volontari.

ALLUVIONE ALTO MUGELLO DEL 15-17 MAGGIO 2023



Gestione della fase di allerta, di emergenza e di superamento dell'emergenza in seguito all'evento alluvionale del 15-17 Maggio 2023, che nel territorio dell'alto Mugello ha determinato l'innescò di oltre 450 frane. In particolare è stato attivato il Centro di Coordinamento Soccorsi dalla Prefettura di Firenze presso la Sala Operativa di via dell'Olmattello che è stato presidiato per tutta la dura dell'emergenza. Si è inoltre fin da subito attivato un supporto continuativo ai comuni interessati con la collaborazione del Comune di Firenze e della Regione Toscana. La viabilità ha curato tutta la fase delle somme urgenze finalizzate al ripristino delle condizioni di percorribilità delle strade provinciali in sicurezza e della ricostruzione. Le 450 frane hanno isolato 3 comuni per alcuni giorni

² Su tutte le annualità sono escluse le locazioni turistiche, notevolmente cresciute nel corso degli ultimi anni ma i cui dati per tutti i comuni dell'area saranno disponibili solo dalla prossima annualità.

TERREMOTO MARRADI DEL 18 SETTEMBRE 2023



Gestione della fase di emergenza e di superamento dell'emergenza in seguito all'evento sismico del 18 Settembre 2023. In particolare è stata attivata l'Unità di Crisi presso la Sala Operativa di via dell'Olmately. Si è inoltre fin da subito avviato un supporto al comune di Marradi con personale presente in via continuativa presso lo stesso Centro Operativo Comunale (COC). Inoltre, gli operatori hanno affiancato il Comune e Regione Toscana nell'allestimento delle aree di ricovero per la popolazione e, parallelamente, è stata presidiata l'Unità di Crisi regionale nonché sono state seguite le fasi del post-emergenza con una risorsa dedicata in via semicontinuitiva. Montate 5 tende da campo gestite congiuntamente ad Associazioni di Volontariato, Regione Toscana e Comune per l'accoglienza in tre aree di ricovero destinate ad ospitare un totale di 100 persone per 10 giorni

ESONDAZIONE BISENZIO DEL 2 NOVEMBRE 2023



Gestione della fase di allerta, di emergenza e di superamento dell'emergenza in seguito all'evento alluvionale del 2 Novembre 2023. In particolare è stato attivato il Centro di Coordinamento Soccorsi dalla Prefettura di Firenze presso la Sala Operativa di via dell'Olmately che è stato presidiato per tutta la dura dell'emergenza. Attivato, inoltre, un supporto continuativo al comune di Campi Bisenzio con personale presente in via continuativa presso lo stesso COC. Gli operatori hanno affiancato il Comune e ALIA nella pulizia delle strade dai rifiuti ingombranti e, parallelamente, è stata presidiata l'Unità di Crisi regionale e seguite le fasi del post-emergenza. Soltanto con riferimento alle risorse del volontariato metropolitano sono stati attivati oltre 850 volontari prevalentemente su Campi Bisenzio ed in misura inferiore su Cerreto Guidi (Stabbia). Si è inoltre provveduto a dislocare sui territori interessati un numero considerevole di risorse strumentali come torri faro e idrovore, fra cui una in grado di pompare 24,000 litri/minuto

Figura 4 - Sintesi degli interventi effettuati per ciascun evento naturale verificatosi nel 2023 nella Città Metropolitana di Firenze

2. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

L'assetto organizzativo della Città Metropolitana di Firenze non è mutato nel corso del 2023 ed è rappresentato dall'organigramma in *Figura 5 - Organigramma Città Metropolitana di Firenze al 31 dicembre 2023*, approvato con Atto del Sindaco Metropolitano n. 49 del 2021.

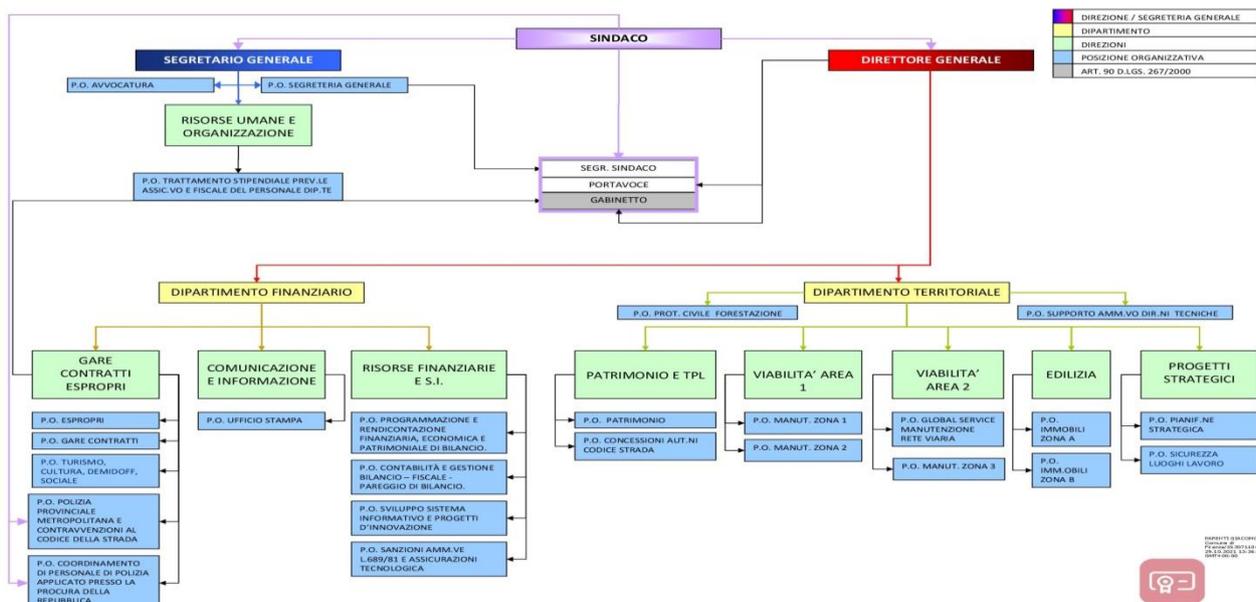
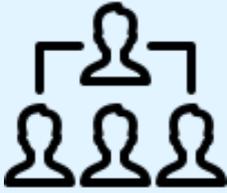


Figura 5 - Organigramma Città Metropolitana di Firenze al 31 dicembre 2023

Al 31 dicembre 2023 la struttura si componeva di:



8 DIRIGENTI
per 9 direzioni (1 interim)

24 INCARICHI DI ELEVATA QUALIFICAZIONE
per 25 posti in pianta organica (1 interim)

Figura 6 - Quadro delle posizioni dirigenziali e degli incarichi di elevata qualificazione al 31 dicembre 2023

Nelle prime settimane del 2023 è stato **assunto un nuovo Dirigente per la Direzione Patrimonio e TPL** e un **nuovo dipendente ha iniziato a ricoprire l'incarico di posizione organizzativa per la Manutenzione degli Immobili della Zona A**, entrambi a seguito di pensionamento dei predecessori.

Nel 2023 è entrato in vigore il **nuovo CCNL del comparto Funzioni Locali 2019-2021**, sottoscritto in data 16/11/2022, con la conseguente introduzione, a decorrere dal 1° aprile, del **nuovo sistema di classificazione dei dipendenti per quanto concerne le aree professionali** mentre sono ancora in fase di definizione i nuovi profili. Allo stesso modo le Posizioni Organizzative in essere sono state tutte convertite negli attuali **incarichi di Elevata Qualificazione**. Inoltre, il 30 novembre 2023, è stato siglato il **nuovo contratto integrativo dell'Ente per il comparto**.

Il consueto turn-over ha visto, per la sola annualità 2023, l'ingresso di **39 dipendenti** a fronte di **42 cessazioni**, di cui:

ASSUNZIONI			
Personale di ruolo	Personale a tempo determinato	Dirigenti	TOTALE

33	5	1	39	
CESSAZIONI				
Personale di ruolo	Personale a tempo determinato	Dirigenti	TOTALE	
42	0	0	42	

Tabella 3 - Assunzioni e cessazioni avvenute nella Città Metropolitana di Firenze nel corso del 2023

Al 31 dicembre il **personale presente nell'Ente**³, risultava pari a **389 unità**, la cui suddivisione per aree e per genere è rappresentato nella seguente grafica⁴:

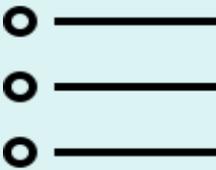
 0,3%	OPERATORI	 0	 1
 23,1%	OPERATORI ESPERTI	 31	 59
 46,0%	ISTRUTTORI	 100	 79
 28,5%	FUNZIONARI	 68	 43

Per quanto riguarda la sfera del **benessere organizzativo**, la Consigliera di Parità, nell'ambito delle iniziative promosse in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia (CUG), ha somministrato ad ottobre 2022 un **questionario** da lei elaborato atto a **valutare lo stato di benessere** della Città Metropolitana di Firenze. A giugno 2023 sono stati pubblicati, sulla pagina web istituzionale nell'area relativa all'attività del CUG, i **risultati** dello stesso che hanno evidenziato un **buon livello di benessere nel contesto organizzativo**, di cui si riportano i seguenti passaggi:

	una realtà di benessere sia edonico sia eudaimonico, integrato e congruente
	non sono emerse particolari problematiche in relazione al benessere né in termini di benessere edonico (sogettivo) né in termini di benessere psicologico (eudaimonico) , né in ambito lavorativo né in ambito di vita nel suo complesso
	non si sono evidenziate criticità in relazione alle risorse personali

Figura 7 - Principali risultati del questionario del benessere organizzativo 2022-2023

Dall'analisi ne consegue:

un quadro che nella rilevazione effettuata non richiede azioni urgenti o mirate	
future azioni potranno essere intraprese su un piano di potenziamento delle risorse ad ampio spettro , come nel caso del percorso già avviato sulla civiltà relazionale , che potrebbe proseguire con un focus sull'intelligenza emotiva .	

³ Sono esclusi dalla rilevazione il Direttore Generale, il Segretario Generale, il personale art. 110 c. 2 e tutto il personale forestale (11 operai).

⁴ Le percentuali sono elaborate tenendo conto anche del personale dirigenziale, anche se in grafica non sono riportati gli 8 dirigenti di cui 7 uomini e 1 donna.

Figura 8 - Principali conclusioni del questionario del benessere organizzativo 2022-2023

Nell'ambito delle proprie attività, con riferimento ai compiti di verifica, **il CUG non ha rilevato segnalazioni di forme di violenza o discriminazione, diretta o indiretta, nel luogo di lavoro.**

In ottica di conciliazione tra i tempi di vita e di lavoro, l'Amministrazione, a partire dal periodo pandemico, ha introdotto il **lavoro agile** prima in modalità straordinaria e adesso pienamente incardinato nella sua struttura con il regolamento del lavoro agile è stato approvato, in prima istanza, all'interno del Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA) con ASM n. 24 del 25/3/2021. Alla luce del nuovo *Titolo VI "Lavoro a distanza" del CCNL Funzioni Locali 2019-2021*, si sono rese necessarie delle integrazioni al POLA vigente, in particolare legate alla distinzione tra lavoro agile e lavoro da remoto. Il nuovo **Regolamento per l'applicazione del lavoro a distanza nella Città Metropolitana di Firenze** è stato approvato come con Atto del Sindaco Metropolitanano n. 18 del 10/05/2023.

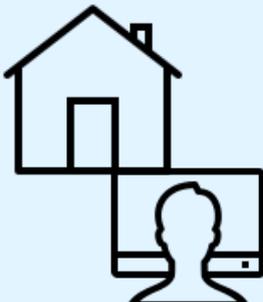
	possibile per tutto il personale con attività eseguibili a distanza (c.d. <i>smartizzabili</i>) con adeguata strumentazione tecnologica e con attività misurabili
	attivabile su base volontaria
	necessità di sottoscrizione di accordo individuale
	prevalenza del lavoro in presenza rispetto a quello svolto in modalità agile
	diritto alla disconnessione dalle ore 19.00 alle ore 7.30 del mattino seguente, dal lunedì al venerdì, salvo casi di comprovata urgenza, nonché nell'intera giornata di sabato, di domenica e di altri giorni festivi

Figura 9 - Principali aspetti del regolamento del lavoro a distanza

Considerando l'intero personale della Città Metropolitana di Firenze, al 31 dicembre 2023 la percentuale di **dipendenti** che hanno **stipulato un contratto di lavoro agile** risulta pari al **38%**, in crescita rispetto all'anno precedente.



38% dei dipendenti con contratto di lavoro agile nel **2023**
in aumento rispetto al **31%** del **2022**



In relazione alla performance, con DCM n. 87 del 27/07/2023 e con i successivi aggiornamenti approvati con ASM n. 53 del 18/12/2023 ratificato con DCM n. 1 del 24/01/2024, è stato approvato il **nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMIVAP)** a decorrere dall'anno 2023.

nuova metodologia di calcolo della performance di Ente
modificati i criteri della valutazione individuale al fine di adattarlo alle nuove modalità di lavoro
modificati i criteri di valutazione del Segretario Generale
modificato il limite sulla valutazione negativa
modificato il limite sulle valutazioni elevate



Figura 10 - Principali novità introdotte nel nuovo SMIVAP

RISULTATI DELLA PERFORMANCE CONSEGUITI

Il **Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance** individua lo schema di definizione della performance complessiva:



Figura 11 - Componenti della performance

Sono **due le componenti principali della performance**: la **performance organizzativa** e quella **individuale**. La prima si compone della **performance di ente** che misura l'azione amministrativa nel suo complesso e la **performance della struttura di appartenenza**.

Fino al 2022 per misurare la **performance di ente** si utilizzavano due obiettivi, definiti "di ente", che avevano la caratteristica di racchiudere una progettualità chiave per ciascuna direzione. Dal 2023 si è scelto di misurare l'azione amministrativa nel suo complesso andando a valutare **i risultati conseguiti in tutti gli obiettivi** presenti al 31 dicembre di ciascuna annualità.

Non è cambiata, invece, la **performance di struttura**. All'inizio dell'anno ogni Dirigente decide un **gruppo di obiettivi**, definiti come **specifici**, sui quale si misurano i risultati strategici conseguiti da quella struttura. Tali obiettivi sono contenuti nel Piano della Performance (Sez. 2.2 Performance del Piano Integrato di Attività e Organizzazione).

La **performance individuale**, infine, è calcolata **attraverso fattori, diversi per ogni ruolo ricoperto o aree di appartenenze, che valutano gli effetti dei comportamenti gestionali assunti e le capacità individuali**. Infine, agli **incaricati di Elevata Qualificazione**, i Dirigenti attribuiscono un **obiettivo specifico** il cui raggiungimento contribuisce alla loro performance individuale.

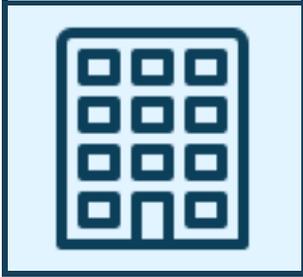
Per ciascuna figura professionale, la performance può essere sintetizzata dalla seguente tabella:

Tipo di performance	Figure professionali dell'Ente		
	Dirigenti e dirigenti di vertice	Elevate qualificazioni	Dipendenti comparto
ORGANIZZATIVA	Obiettivi gestionali	Obiettivi gestionali	Obiettivi gestionali
	+	+	+
	Obiettivi della struttura di appartenenza	Obiettivi della struttura di appartenenza	Obiettivi della struttura di appartenenza
	Max 60 Punti	Max 60 Punti	Max 100 Punti
	+	+	E

INDIVIDUALE	Valutazione effetti dei comportamenti gestionali e capacità individuali	Valutazione effetti dei comportamenti gestionali e capacità individuali	Valutazione effetti dei comportamenti gestionali e capacità individuali
	+		
	/	obiettivo individuale	/
	Max 40 Punti	Max 40 Punti	Max 12 punti (area operatori)
			Max 20 punti (area operatori esperti)
		Max 24 punti (area istruttori)	
		Max 32 punti (area funzionari)	

Tabella 4 - Modalità di calcolo della performance nella Città Metropolitana di Firenze

Di seguito si propone la misurazione dei risultati conseguiti per le due diverse componenti della performance e una breve contestualizzazione degli stessi, in particolare degli elementi che hanno determinato gli scostamenti.



3. PERFORMANCE DI ENTE

misura il livello di raggiungimento di **tutti** gli obiettivi gestionali

A decorrere dal 2023, il nuovo SMIVAP definisce che la performance di Ente deve essere calcolata come la **media di tutti gli obiettivi presenti nel PEG**, senza distinzione tra obiettivi specifici e non.

Al 31 dicembre 2023 gli **obiettivi di gestione** presenti nel PEG erano **pari a 144**. Durante la corrente annualità, infatti, si sono verificate:



9 Variazioni di PEG

113 obiettivi variati – Il **77%** degli obiettivi ha subito **almeno una variazione** (es. riprogrammazione, variazione del referente, variazione delle risorse umane assegnate in base a nuove assunzioni o pensionamenti)

3 nuovi obiettivi creati nel corso dell'anno

- 10520233 - Eventi meteorologici del 16 e 17/5/2023. Lavori di messa in sicurezza delle strade di competenza della città metropolitana
- 4220231 - Realizzazione nuova palestra Istituto Agrario - PNRR Missione 4 - Componente 1 - Investimento 3.3
- 8120233 - Ricerca fondi privati, nazionali e comunitari



2 obiettivi cessati (obiettivi di Ente)

- 1120181_2022_F - Gestione efficiente dell'amministrazione
- 1120182_2022_f - Città metropolitana più bella e funzionale



Gli obiettivi **validi al fine della rilevazione sono 142** in quanto due obiettivi sono stati esclusi per motivazioni conservate agli atti della Direzione Generale.

Complessivamente la performance di Ente registra i seguenti risultati:



142 obiettivi di gestione raggiunti al 95,6%

In relazione all'andamento degli anni precedenti ne emerge una lieve flessione rispetto al passato

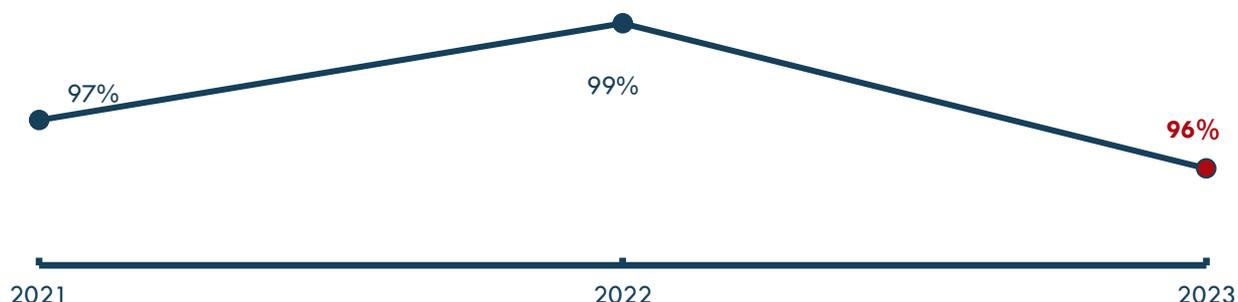


Figura 12 - Andamento dello stato di raggiungimento di tutti gli obiettivi di PEG

Analizzando i dati per strutture ne emerge il seguente quadro:



obiettivi di gestione⁵ raggiunti al 95,6% di cui:

SEGRETERIA GENERALE	4 obiettivi di gestione raggiunti al 100%	
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	2 obiettivi di gestione raggiunti al 100%	
DIREZIONE GENERALE	2 obiettivi di gestione raggiunti al 100%	
CONSIGLIERE DIPLOMATICO	1 obiettivo di gestione raggiunto al 100%	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO – COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	4 obiettivi di gestione raggiunti al 100%	
SERVIZI FINANZIARI	11 obiettivi di gestione raggiunti al 98,3%	
GARE CONTRATTI E ESPROPRI	13 obiettivi di gestione raggiunti al 99,5%	

⁵ Inoltre sono presenti i due obiettivi dei Commissari: Fibbiana raggiunto al 100% e SRT 429 escluso dalla rilevazione in quanto il Commissario non ha trasmesso i dati sullo stato di avanzamento del progetto.

DIPARTIMENTO TERRITORIALE	12 obiettivi di gestione raggiunti al 100%	
PATRIMONIO E TPL	20 obiettivi di gestione raggiunti al 99,9%	
VIABILITÀ 1	14 obiettivi di gestione raggiunti al 93,2%	
VIABILITÀ 2	12 obiettivi di gestione raggiunti al 72,3%	
EDILIZIA	21 obiettivi di gestione raggiunti al 94,2%	
PROGETTI STRATEGICI	26 obiettivi di gestione (di cui 1 escluso dalla rilevazione) raggiunti al 98,0%	

Tabella 5 - Numero e percentuale di realizzazione media di tutti gli obiettivi di gestione per direzione

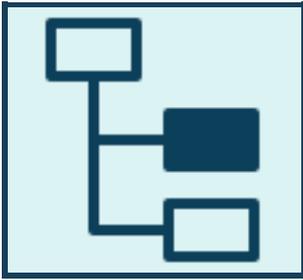
Come sottolineato dell'analisi del contesto esterno, le **maggiori criticità** si evidenziano nei settori legati alla **realizzazione delle opere pubbliche (viabilità ed edilizia)** che, nel corso del 2023, hanno dovuto fronteggiare il **caro materiali** con conseguenti ritardi e slittamenti nei progetti. Come dettagliato nel Referto del Controllo di Gestione, sono stati numerosi gli interventi che hanno richiesto una **riprogrammazione delle fasi o dei progetti**, al fianco delle non trascurabili **criticità legate alle ditte esecutrici o alle subentro delle subappaltatrici**. A titolo esemplificativo si cita l'intervento relativo alla *Pista Sieci Girone e attraversamento pedociclabile Vallina (viabilità 2)* dove la ditta esecutrice ha sospeso unilateralmente i lavori, giunti al 30% dell'importo complessivo, ed è stato necessario avviare la procedura di risoluzione del contratto nel 2024. Ciò ha impedito la conclusione dell'intera opera prevista proprio per il 2023. Per il settore dell'edilizia e, in misura ancora maggiore per il settore viabilità, il raggiungimento degli obiettivi è spesso **condizionato da altre attività**, come gli espropri dei terreni, le dichiarazioni di pubblica utilità, il trasferimento di finanziamenti, non dipendenti direttamente dalla volontà o dall'azione dell'Amministrazione quanto dalle **priorità e delle attività messe in atto altri enti, in particolare Comuni e Regione**. Inoltre, in fase di realizzazione delle opere, può emergere che l'immobile, la strada o il ponte, presentino **ulteriori criticità strutturali** rispetto a quelle già analizzate in fase di progetto, rallentando l'esecuzione dei lavori o richiedendo ulteriori studi. Tutti questi elementi **sono presenti su ogni annualità** ma la loro presenza nelle fasi più importanti del progetto **può avere un impatto determinante sulla realizzazione delle fasi successive e dell'intera opera**, determinando **risultati anche molto al di sotto delle aspettative** e difficilmente prevedibili in fase di avvio. Infine occorre tener conto degli **eventi naturali improvvisi e non prevedibili** che richiedono **risposte immediate e una conseguente riprogrammazione delle altre attività**. Come già citato nell'analisi del contesto, nel 2023 la Città Metropolitana ha dovuto affrontare il **terremoto a Marradi, l'esondazione del Bisenzio e l'alluvione che ha colpito il territorio al confine con l'Emilia Romagna**. Quest'ultima in particolare ha dato origine ad eventi franosi che hanno chiesto l'intervento della Direzione Viabilità per il ripristino delle strutture.

I principali scostamenti sono quindi legati a **fattori esogeni**, non direttamente controllabili dall'Amministrazione, ai quali si uniscono le **consuete problematiche legate alla carenza del personale**, al reperimento delle figure professionali e al mantenimento dei dipendenti all'interno dell'Ente.

	criticità con ditte esecutrici e nel subentro delle subappaltatrici
	progetti con priorità diversa per altri enti come Comuni e Regione (es. espropri, dichiarazioni di pubblica utilità)
	trasferimento dei finanziamenti posticipati
	nuove criticità strutturali emerse in fase di realizzazione del progetto
	eventi naturali improvvisi e non prevedibili (es. frane, alluvioni, terremoti)

Figura 13 - Principali criticità riscontrate nella realizzazione degli obiettivi

Per un approfondimento delle singole criticità emerse si rimanda al *Referto del Controllo di Gestione 2023*, approvato con ASM n. 10 del 27/03/2024 che, per ogni progettualità, riporta lo stato di attuazione delle singole fasi.



4. PERFORMANCE DI STRUTTURA

misura il livello di raggiungimento degli **obiettivi specifici di ciascuna struttura**

Nell'ambito della **performance di struttura**, seconda componente della performance organizzativa, nel 2023 il Piano della Performance era composto da **44 obiettivi specifici, tutti utilizzati in fase di rilevazione**:



44 obiettivi di gestione raggiunti al 98,7%

Confrontando i dati dell'ultimo triennio emerge che, per quanto concerne gli obiettivi specifici, i risultati sono pressoché analoghi e non sono **mai scesi al di sotto del 98,5%**.

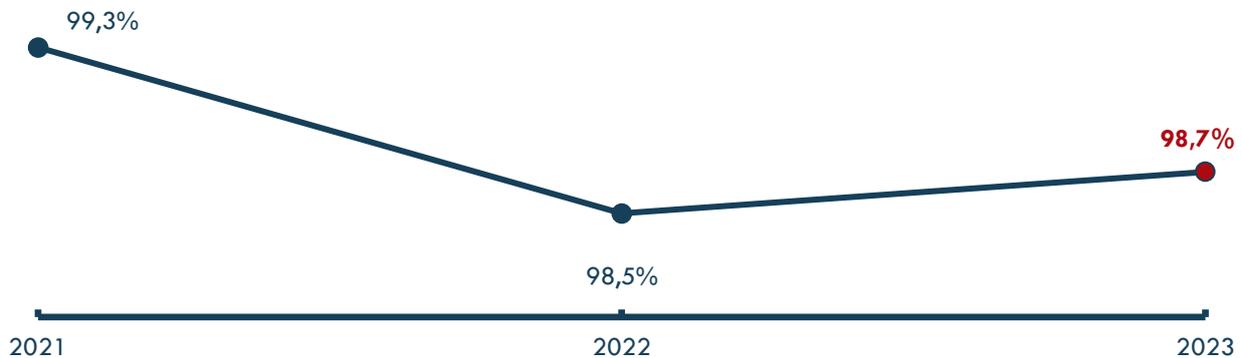


Figura 14 - Andamento dello stato di raggiungimento degli obiettivi specifici del Piano della Performance

Per quanto riguarda la **performance di struttura delle singole direzioni**, la media di raggiungimento degli obiettivi specifici è rappresentata nella seguente tabella:

obiettivi di gestione specifici raggiunti al 98,7% di cui:		
SEGRETERIA GENERALE		
3 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE		
2 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	

DIREZIONE GENERALE		
1 obiettivo di gestione specifico	raggiunto al 100%	
CONSIGLIERE DIPLOMATICO		
1 obiettivo di gestione specifico	raggiunto al 100%	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO – COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
2 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	
SERVIZI FINANZIARI		
4 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 98,5%	
GARE CONTRATTI E ESPROPRI		
6 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	
DIPARTIMENTO TERRITORIALE		
3 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	
PATRIMONIO E TPL		
7 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 99,7%	
VIABILITÀ 1		
3 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	
VIABILITÀ 2		
4 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 95,5%	
EDILIZIA		
4 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 89,8%	
PROGETTI STRATEGICI		
4 obiettivi di gestione specifici	raggiunti al 100%	

Tabella 6 - Numero e percentuale di realizzazione media degli obiettivi specifici per direzione

Nell'ambito degli obiettivi di struttura **non si osservano particolari scostamenti rispetto alle previsioni iniziali**, ad eccezione di una lieve flessione nel settore edilizia, e ove presenti sono legati alle problematiche già descritte in *Figura 13 - Principali criticità riscontrate nella realizzazione degli obiettivi*. Per un approfondimento delle singole criticità emerse negli obiettivi specifici si rimanda all'*Allegato B – Obiettivi specifici 2023* del presente documento.

Lo SMIVAP prevede un **ruolo chiave per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza nella valutazione della performance organizzativa:**

La valutazione di performance organizzativa [...] sarà diminuita in proporzione alla percentuale rilevata nella customer satisfaction. In particolare il grado di realizzazione di ciascun obiettivo specifico, fornito dal Controllo di Gestione, qualora la rilevazione sia inferiore al 70%, sarà diminuito in proporzione alla percentuale rilevata nella customer satisfaction.

La rilevazione della **soddisfazione dell'utenza viene effettuata tramite questionari**, in prevalenza utilizzando moduli online ma anche attraverso moduli cartacei e in un caso sulla piattaforma Facebook. **I destinatari dei questionari sono individuati dai rispettivi Dirigenti i quali si occupano anche della somministrazione** dello stesso inviando il link o proponendo il modulo cartaceo. Ne consegue che i destinatari possono essere sia utenti interni all'amministrazione, come nel caso dei servizi a rilevanza prevalentemente interna, sia esterni.

Nel 2023 la soddisfazione dell'utenza rilevata per le diverse strutture è la seguente:





VIABILITÀ 2

soddisfazione rilevata
73%

EDILIZIA

soddisfazione rilevata
91%



PROGETTI STRATEGICI

soddisfazione rilevata
87%

Tabella 7 - Percentuale di soddisfazione rilevata per ciascuna direzione

Non si evidenziano casi in cui la soddisfazione dell'utenza sia scesa al di sotto del 70% per cui non è necessario applicare la decurtazione alla performance organizzativa.

Per un approfondimento delle singole rilevazioni (domande, voti medi, destinatari, numero di risposte) si rimanda all'Allegato A – Risultati della performance 2023 del presente documento.



5. PERFORMANCE INDIVIDUALE

Valuta gli effetti dei comportamenti gestionali assunti da ciascun dirigente, responsabile di EQ, responsabile di unità organizzativa o dipendente nel corso dell'anno sulla complessiva attività di competenza, sulle risorse a disposizione e sulla relazione interorganica e interpersonale. Inoltre, nella valutazione della **performance individuale per i responsabili di EQ** sarà ricompreso anche il **grado di raggiungimento dell'obiettivo specifico posto sotto la propria responsabilità**.

La **performance individuale** è redatta secondo uno **schema "a piramide"** dove la figura gerarchicamente superiore nella struttura organizzativa è chiamata ad esprimere una valutazione, in una **scala da 0 a 4**, su alcuni **fattori** che misurino gli **effetti dei comportamenti e le competenze** del valutato. I **valutatori**, così come da ultima modifica dello SMIVAP, sono riportati nel seguente schema:

SEGRETARIO GENERALE DIRETTORE GENERALE	dall'organo di indirizzo politico amministrativo su proposta dell'OIV	
DIRETTORI/COORDINATORI DI DIPARTIMENTO	dal Direttore Generale con il supporto tecnico dell'OIV	
DIRIGENTI	dal Direttore/Coordinatore di Dipartimento sovraordinato con la supervisione della Direzione Generale e con il supporto tecnico dell'OIV	
RESPONSABILI DI EQ	dal dirigente della struttura nel cui ambito è costituita la EQ sentito il Direttore del Dipartimento sovraordinato con la supervisione della Direzione generale e con il supporto tecnico dell'OIV	
DIPENDENTI	dal Dirigente della struttura a cui sono assegnati i dipendenti sentiti i responsabili di EQ con la supervisione dei Direttori di Dipartimento	

Figura 15 - Valutatori come da SMIVAP in vigore dal 2023

I **fattori** sono **diversi per ciascuna figura professionale** (segretario, dirigenti, incaricati di EQ) e **per ciascuna area** (operatori, operatori esperti, istruttori e funzionari) con lo scopo di misurare correttamente **le competenze richieste ad ogni componente dell'Amministrazione**.

La presente sezione ha lo scopo di fornire un quadro statistico dell'andamento della performance individuale nel 2023⁶.

⁶ Tutti i dati sono stati elaborati in forma aggregata, coperti dall'anonimato e nel rispetto del segreto statistico.

Nel 2023 la **performance individuale ha evidenziato ottimi valori**, con un voto medio pari al:



86,9% per i **dirigenti**

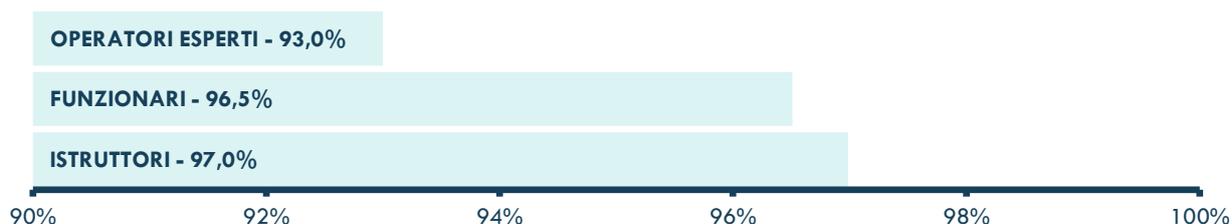
100% per gli incaricati di **EQ**

95,9% per il **comparto**

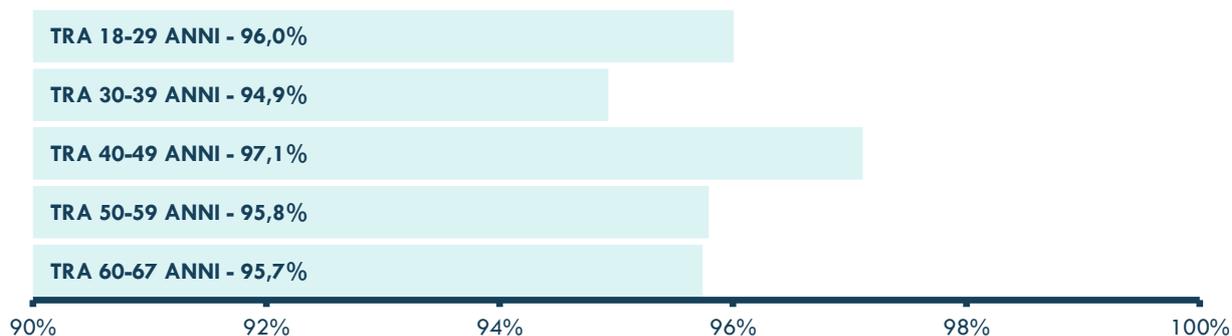
Concentrandoci sul **comparto**, si osserva un sostanziale **equilibrio nella performance espressa dalle donne e dagli uomini**.



Seppur con ottimi risultati in tutte le aree, **gli istruttori evidenziano una performance lievemente maggiore in media**⁷.



Anche **tra le diverse fasce di età si osserva equilibrio** in un contesto di risultati molto elevati, con la fascia tra 30 e 39 anni che presenta risultati lievemente inferiori.



⁷ Nel rispetto del segreto statistico non si pubblicano i risultati relativi alla performance individuale dell'area degli operatori (ex A) in quanto un solo dipendente è inquadrato in tale area.

Nel grafico successivo si rappresenta un quadro delle valutazioni individuali medie nelle **diverse direzioni**:



Per quanto concerne i fattori⁸ si osserva che per **gli operatori esperti**, i **risultati migliori** si registrano **nella gestione dei rapporti tra colleghi e nella comunicazione**, lievemente **più bassi** sono gli aspetti legati **alla flessibilità e all'adattamento alle diverse situazioni**.

FATTORI VALUTAZIONE INDIVIDUALE OPERATORI ESPERTI	
Rapporti interpersonali funzionali ad instaurare e mantenere rapporti costruttivi con le persone con le quali interagisce. Mantiene i contatti con i membri del team e individua il canale comunicativo più efficace in funzione dello scopo	95%
Interazione nel lavoro di gruppo. Organizza il proprio lavoro e comunica, utilizzando il canale comunicativo più efficace, soprattutto qualora presti la propria attività in modalità agile con il gruppo, offrendo la propria disponibilità a concretizzare insieme i risultati attesi	94%
Problem solving, risolvere problemi per il conseguimento degli obiettivi assegnati. Capacità di assumersi la responsabilità dell'organizzazione del proprio lavoro, avendo consapevolezza delle attività da portare a termine e degli obiettivi da realizzare.	93%
Aggiornamento continuo anche tramite l'auto formazione. Conosce le potenzialità della collaborazione a distanza e approfondisce continuamente la conoscenza degli strumenti digitali.	92%
Adattarsi a situazioni ed esperienze diverse. Seguire le indicazioni date per lo svolgimento dei processi e flessibilità ai nuovi modelli di lavoro della propria struttura in funzione di un approccio agile dell'organizzazione	91%

Tabella 8 - Media dei risultati conseguiti dagli Operatori Esperti per ciascun fattore di competenza

⁸ Non si fornisce un'analisi dell'area degli operatori per il rispetto del segreto statistico in quanto è presente un solo dipendente inquadrato in questa categoria

Altresì per l'area degli **istruttori** si registrano **ottimi risultati** nell'ambito delle **relazioni interpersonali e della comunicazione**, insieme alla **capacità di adattamento e di aggiornamento** anche tramite l'autoformazione. L'aspetto **più critico** è quello relativo **all'assunzione di responsabilità e all'organizzazione del lavoro**.

FATTORI VALUTAZIONE INDIVIDUALE ISTRUTTORI	
Rapporti interpersonali funzionali ad instaurare e mantenere rapporti costruttivi con le persone con le quali interagisce. Mantiene i contatti con i membri del team e individua il canale comunicativo più efficace in funzione dello scopo	98%
Interazione nel lavoro di gruppo. Organizza il proprio lavoro e comunica, utilizzando il canale comunicativo più efficace, soprattutto qualora presti la propria attività in modalità agile con il gruppo, offrendo la propria disponibilità a concretizzare insieme i risultati attesi	98%
Adattarsi a situazioni ed esperienze diverse. Seguire le indicazioni date per lo svolgimento dei processi e flessibilità ai nuovi modelli di lavoro della propria struttura in funzione di un approccio agile dell'organizzazione	98%
Aggiornamento continuo anche tramite l'auto formazione. Conosce le potenzialità della collaborazione a distanza e approfondisce continuamente la conoscenza degli strumenti digitali.	98%
Problem solving, risolvere problemi per il conseguimento degli obiettivi assegnati. Capacità di assumersi la responsabilità dell'organizzazione del proprio lavoro, avendo consapevolezza delle attività da portare a termine e degli obiettivi da realizzare.	96%
Propensione all'assunzione di responsabilità. Organizza il proprio lavoro con le modalità necessarie per perseguire e realizzare gli obiettivi assegnati	95%

Tabella 9 - Media dei risultati conseguiti dagli Istruttori per ciascun fattore di competenza

Per quanto riguarda l'area dei **funzionari** si evidenzia un sostanziale equilibrio dei fattori esaminati. Al contrario dei casi precedenti **l'interazione nel gruppo di lavoro e comunicazione nello stesso restituisce risultati meno buoni** rispetto agli altri fattori, **insieme alle capacità di analisi e di individuazione delle soluzioni in autonomia e dello spirito di iniziativa**. Tra i fattori di **maggior forza** si evidenziano le capacità di **instaurare rapporti costruttivi nel gruppo di lavoro e la condivisione delle proprie competenze professionali e delle "buone pratiche acquisite"**.

FATTORI VALUTAZIONE INDIVIDUALE FUNZIONARI	
Rapporti interpersonali funzionali ad instaurare e mantenere rapporti costruttivi con le persone con le quali interagisce. Mantiene i contatti con i membri del team e individua il canale comunicativo più efficace in funzione dello scopo	98%
Condivisione delle competenze tecnico professionali. Mette a disposizione del proprio gruppo di lavoro "casi d'uso" e "buone pratiche" per migliorare l'utilizzo.	98%
Aggiornamento continuo anche tramite l'auto formazione. Conosce le potenzialità della collaborazione a distanza e approfondisce continuamente la conoscenza degli strumenti digitali.	97%
Corretta organizzazione del lavoro proprio e dei dipendenti eventualmente assegnati	97%
Problem solving, risolvere problemi per il conseguimento degli obiettivi assegnati. Capacità di assumersi la responsabilità dell'organizzazione del proprio lavoro, avendo consapevolezza delle attività da portare a termine e degli obiettivi da realizzare.	97%
Interazione nel lavoro di gruppo. Organizza il proprio lavoro e comunica, utilizzando il canale comunicativo più efficace, soprattutto qualora presti la propria attività in modalità agile con il gruppo, offrendo la propria disponibilità a concretizzare insieme i risultati attesi	96%
Analisi, sintesi ed elaborazione di soluzioni innovative in autonomia	96%

Spirito di iniziativa per il conseguimento degli obiettivi assegnati. Organizza il proprio lavoro con le modalità necessarie per perseguire e realizzare gli obiettivi assegnati	96%
--	-----

Tabella 10 - Media dei risultati conseguiti dai Funzionari per ciascun fattore di competenza

Non si fornisce un'analisi delle EQ in quanto tutte hanno conseguito il massimo voto su tutti i fattori.

Per i dirigenti, compresi i Coordinatori, la **valutazione massima si registra nell'apporto al conseguimento degli obiettivi** mentre risultano più basse le **capacità di programmazione e controllo e nella capacità di mediazione**.

FATTORI VALUTAZIONE INDIVIDUALE DIRIGENTI	
Apporto al conseguimento degli obiettivi generali dell'Ente, disponibilità ad operare in stretto collegamento con le altre direzioni.	97%
Coinvolgimento e responsabilizzazione del personale alle proprie dipendenze. Coordina le attività in maniera condivisa e fa circolare la conoscenza e le informazioni nel gruppo di lavoro.	91%
Cura del benessere organizzativo, mantenimento all'interno degli uffici di un clima organizzativo favorevole alla produttività. Capacità di creare un clima di fiducia reciproca e di agire con equità	91%
Capacità di gestire un gruppo, anche a distanza, sfruttando le tecnologie informatiche e la comunicazione.	88%
Particolare attenzione agli aspetti propri del controllo di gestione; attività di vigilanza e di controllo nonché particolare attenzione all'avanzamento del lavoro.	88%
Promozione del cambiamento, delle innovazioni tecnologiche e della semplificazione e dello sviluppo di nuovi metodi di lavoro. Aggiorna le proprie competenze digitali.	84%
Problem solving, gestione delle crisi e delle emergenze	84%
Capacità di motivare i collaboratori e di valutarli con modalità differenziata tenuto conto delle diverse performance degli stessi	84%
Capacità di mediazione, di decisione e di prevenzione dei conflitti	81%
Capacità di programmazione e controllo. Capacità di rivedere i processi e i modelli di lavoro della propria struttura, in funzione di un approccio agile dell'organizzazione finalizzato ad un miglioramento quantitativo e qualitativo delle attività/servizi	81%

Tabella 11 Media dei risultati conseguiti dai Dirigenti per ciascun fattore di competenza

Per quanto concerne i responsabili di EQ è necessario proporre un'ulteriore misura dei risultati conseguiti. Lo SMIVAP definisce infatti:

Inoltre, nella valutazione della performance individuale per i responsabili di EQ sarà ricompreso anche il grado di raggiungimento dell'obiettivo specifico posto sotto la propria responsabilità. [...] La valutazione della performance individuale è legata alla qualità dell'attività prestata dall'incaricato di EQ (max 32 punti) e dal livello di raggiungimento dell'obiettivo/i specifico/i individuale assegnato (8 punti).

Di seguito si propone la tabella riassuntiva dei **risultati conseguiti da ciascun responsabile di EQ nei propri obiettivi specifici e delle rilevazioni della soddisfazione dell'utenza** per le loro attività:

SEGRETERIA GENERALE			
	EQ SEGRETERIA GENERALE	Obiettivi specifici raggiunti al	Soddisfazione dell'utenza rilevata
		100%	98%

	EQ AVVOCATURA	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 86%
RISORSE UMANE				
	EQ TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE, ASSICURATIVO FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 84%
CONSIGLIERE DIPLOMATICO				
	CONSIGLIERE DIPLOMATICO	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Non prevista rilevazione
DIPARTIMENTO FINANZIARIO – COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE				
	EQ CAPO UFFICIO STAMPA	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 95%
SERVIZI FINANZIARI				
	EQ RENDICONTO E CONTABILITA' ECONOMICA E PATRIMONIALE	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 88%
	EQ PROGRAMMAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	Obiettivi raggiunti al 96%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 90%
	EQ SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	Obiettivi raggiunti al 98%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 95%
	EQ SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 90%
GARE, CONTRATTI ED ESPROPRI				
	EQ GARE E CONTRATTI	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 94%
	EQ ESPROPRI	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 89%
	EQ POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 79%
	EQ PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Non prevista rilevazione
	EQ TURISMO, CULTURA, DEMIDOFF E SOCIALE	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 74%
DIPARTIMENTO TERRITORIALE				

	EQ PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 89%
	EQ SUPPORTO AMMINISTRATIVO DIREZIONI TECNICHE	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 86%
PATRIMONIO E TPL				
	EQ GESTIONE DEL PATRIMONIO	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 87%
	EQ TPL E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	Obiettivi raggiunti al 99%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 85%
VIABILITÀ 1				
	EQ MANUTENZIONE ZONA 1	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 81%
	EQ MANUTENZIONE ZONA 2	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 85%
VIABILITÀ 2				
	EQ MANUTENZIONE ZONA 3	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 73%
	EQ GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	Obiettivi raggiunti al 91%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 73%
EDILIZIA				
	EQ MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 97%
	EQ MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	Obiettivi raggiunti al 83%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 85%
PROGETTI STRATEGICI				
	EQ PIANIFICAZIONE STRATEGICA	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 93%
	SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	Obiettivi raggiunti al 100%	specifici	Soddisfazione dell'utenza rilevata 76%

Tabella 12 - Percentuale di realizzazione degli obiettivi specifici e percentuale di soddisfazione rilevata per ciascuna EQ

Gli obiettivi risultano complessivamente raggiunti e la soddisfazione dell'utenza superiore al 70% dei voti espressi.

Infine per quanto concerne la performance individuale, lo SMIVAP prevede anche un'altra riduzione per dirigenti e EQ nella seguente situazione:

Nella valutazione della performance individuale dei dirigenti e responsabili di EQ potranno incidere rilevazioni sul benessere organizzativo, cioè sul grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori impiegati in ogni tipo di occupazione presso l'Ente, mediante l'applicazione di una percentuale di abbattimento legata allo scostamento medio della valutazione ottenuta da tutti gli incaricati.

Anche in questo caso non ricorre la fattispecie in quanto, come già evidenziato nell'analisi del contesto interno, dall'ultima rilevazione del benessere organizzativo non sono emerse criticità.

6. MONITORAGGIO AMBITO VALORE PUBBLICO E PERFORMANCE

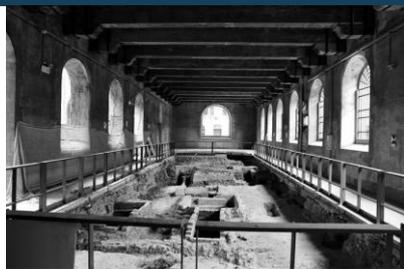
AMBITO	AZIONE OGGETTO DI MONITORAGGIO	INDICATORE	STRUMENTO DI RILEVAZIONE	RISULTATO ATTESO	SCARTO	CONSUNTIVO
PERFORMANCE E VALORE PUBBLICO	PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE (PEG)	STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI	SOFTWARE GESTIONALE CFA DUP-MP	90%		95,6%
	OBIETTIVI SPECIFICI PER LA RILEVAZIONE DELLA PERFORMANCE COME DA SMIVAP	STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI	SOFTWARE DI GESTIONE CFA DUP-MP	90%	-	98,7%
	SODDISFAZIONE UTENZA (STAKEHOLDES)	RISPOSTE AI QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO	FORM ONLINE PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PIATTAFORME SOCIAL SCHEDE CARTACEE PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	70%	-	87%

7. MONITORAGGIO AMBITO STRUTTURA ORGANIZZATIVA E CAPITALE UMANO

AMBITO	AZIONE OGGETTO DI MONITORAGGIO	INDICATORE	STRUMENTO DI RILEVAZIONE	RISULTATO ATTESO	SCARTO	CONSUNTIVO
POLITICHE DI CONCILIAZIONE	ORARIO UNICO GIORNALIERO	N. RICHIESTE PERVENUTE/ N. RICHIESTE ACCORDATE	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100%	5%	100%
	ENTRATA E USCITA FLESSIBILE	BANCA DELLE ORE FRUIBILI/ACCANTONABILI	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100% DIPENDENTI CON BANCA ORE	-	100%
	PLUS/MINUS E RECUPERI	BANCA DELLE ORE FRUIBILI/ACCANTONABILI	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100% DIPENDENTI CON BANCA ORE	-	100%
	PERMESSI 104	N. RICHIESTE PERVENUTE/ N. RICHIESTE ACCORDATE	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100%	5%	100% (56/56)
	LAVORO AGILE	(V. P.O.L.A.)	-	-	-	100% (156/156)
	TRASFORMAZIONE CONTRATTO PART-TIME	N. RICHIESTE PERVENUTE/ N. RICHIESTE ACCORDATE	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100%	5%	100% (6/6)
	ASILO NIDO "IL PICCOLO PRINCIPE"	RISERVA POSTI-BAMBINO PER DIPENDENTI METRO-CITTÀ	CONVENZIONE COMUNE DI FIRENZE	ALMENO 2 POSTI RISERVATI ALL'ANNO	-	(CONVENZIONE ATTIVA SCAD. LUGLIO 2024) 2 POSTI RISERVATI

AMBITO	AZIONE OGGETTO DI MONITORAGGIO	INDICATORE	STRUMENTO DI RILEVAZIONE	RISULTATO ATTESO	SCARTO	CONSUNTIVO
FORMAZIONE	PIANIFICAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI	REDAZIONE PIANO FORMAZIONE (SEZ. 3.3.2 PIAO)	SITO ISTITUZIONALE	1 PIANO ANNUALE	-	1 PIANO ANNUALE - (PIAO 23-25 - ASM N. 5/2023)
	RENDICONTAZIONE	N. CORSI REGISTRATI/ N. CORSI SVOLTI	SOFTWARE "GIURIDICO"	100%	20% (CORSI GRATUITI)	100% (604/604)
	DIRITTO ALLO STUDIO	N. RICHIESTE PERVENUTE/ N. RICHIESTE ACCORDATE	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100%	5%	100% (6/6)
	FORMAZIONE OBBLIGATORIA 81/2008	N. ORE PROGRAMMATE/ N. ORE EROGATE	DATA BASE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	100%	-	DATO NON DISPONIBILE
BENESSERE ORGANIZZATIVO	INDAGINE ANNUALE CLIMA INTERNO	PERCENTUALE DI RISPOSTA	QUESTIONARI COMPILATI	65%	5%	(ULTIMA RILEVAZIONE 2022/2023) - 48,7%
	APPROVAZIONE CODICE DI COMPORTEMENTO	ATTO APPROVAZIONE CODICE	ALBO PRETORIO	ADOZIONE ATTO DA ORGANISMO COMPETENTE	-	AZIONE DILAZIONATA 2024
CARRIERA POLITICHE INCENTIVANTI	VALUTAZIONE ANNUALE DELLA PERFORMANCE DEL PERSONALE	N. SCHEDE COMPILATE/ N. DIPENDENTI	SOFTWARE DI GESTIONE DEL PERSONALE "WEBCRONOS"	100%	5% (ASPETTATIVE, COMANDI, DISTACCHI)	100%
	PROGRESSIONI ECONOMICHE ORIZZONTALI	INDIZIONE ED ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA	SITO INTRANET DELL'AMMINISTRAZIONE	1 PROCEDURA ESPLETATA ALL'ANNO PER CATEGORIA	-	1 PROCEDURA INDETTA (RIF. ATTO DIRIGENZIALE 3305 DEL 29/11/2023)
	PROGRESSIONI DI CARRIERA (PROGRESSIONI VERTICALI)	INDIZIONE ED ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA	SITO INTRANET DELL'AMMINISTRAZIONE	COME DA FABBISOGNO	-	NON PREVISTE NEL FABBISOGNO PER L'ANNO 2023
	REVISIONE DEL "REGOLAMENTO SULLE MODALITÀ DI ASSUNZIONE ALL'IMPIEGO PRESSO LA CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE"	ATTO APPROVAZIONE REGOLAMENTO	ALBO PRETORIO	ADOZIONE ATTO DA ORGANISMO COMPETENTE	-	AZIONE DILAZIONATA 2024
	BENEFIT	% SCONTO TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	CEDOLINI DEL PERSONALE CON ABBONAMENTO RICHIESTO	10% SERVIZIO URBANO DI FIRENZE 5% SERVIZIO EXTRAURBANO	-	N. 1 CON AUTOLINEE TOSCANE N. 1 CON TRENITALIA N. 1 PER SERVIZIO DI CARPOOLING
FABBISOGNO DEL PERSONALE	INDAGINE RICOGNITIVA INTERNA	DOCIN	SOFTWARE "J-IRIDE"	1 DOCIN ANNUALE DA CIASCUNA DIREZIONE	-	PROT. INT. N. 3281 DEL 28/11/2023
	CAPACITÀ ASSUNZIONALE	VALORE SOGLIA	P.T.F.P. 2023-25	MAX 14,2 %	-	11,31% (RILEVAZIONE IN SEDE DI ASSESTAMENTO 2023)
	ATTUAZIONE PIANO DI RECLUTAMENTO	N. RECLUTAMENTI PROGRAMMATI/ N. RECLUTAMENTI PERFEZIONATI	P.T.F.P. 2023-25 E AGGIORNAMENTI	75%	-	73,68%

UN ANNO DI CITTÀ METROPOLITANA IN FOTO



Lavori recupero Sant'Orsola



Mostra Luca Giordano



Completamento cucine dell'Ist. Buontalenti



Eventi franosi nel Mugello



Programma un Parco di musica



Rinnovo accordo assistenza sanitaria per gli studenti fuori sede



Rinnovo accordo Palestra della salute



Mostra fotografica Fang Junhui. Fotografie portate dal vento



Ampliamento del servizio di accoglienza turistica Infopoint



Mostra Depero – Fantastica cavalcata



Introduzione del bonus back TPL



Organizzazione della partenza del Tour de France 2024



Esondazioni novembre 2023



Campi Bisenzio – danni causati dal maltempo



Sopralluogo a Vinci per i danni causati dal maltempo



Restauero del Cortile Michelozzo – Palazzo Medici Riccardi



20 anni della Sala Operativa della Protezione Civile



Completamento nuove aule nell'edificio "Enrica Calabresi" - UNIFI



Completamento del nuovo impianto da rugby a Gambassi Terme



Ampliamento del percorso museale di Palazzo Medici Riccardi



Completamento della piscina Ist. Leonardo da Vinci



Completamento del restauro Madonna con bambino di Filippo Lippi



Avvio del progetto di Rigenerazione territoriale della Tenuta di Mondeggi – Fondi PNRR



Completamento nuove aule all'Ist. Pascoli (inaugurate a gennaio 2024)

Figura 16 - Alcuni progetti e interventi realizzati dalla Città Metropolitana di Firenze nel corso del 2023

RISULTATI PERFORMANCE 2023, ANALISI CUSTOMER SATISFACTION e MONITORAGGIO DEL PIAO

RISULTATI PERFORMANCE 2023

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2023.

Obiettivi di ente: media di tutti gli obiettivi presenti sul PEG 2023-2025 (specifici e non) pari al **96%**.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi gestionali **specifici** 2023 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							
SEGRETARIO GENERALE					100%		92%
08 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	11120151	Attività di Segreteria Generale - Supporto agli Organi Istituzionali	Pasquale Monea	100%		98%	
76 – Trasparenza - Anticorruzione	111320153	Trasparenza e Prevenzione della Corruzione	Pasquale Monea	100%		Non prevista rilevazione	
34 - P.O. AVVOCATURA	111220151	Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale e attività consultiva e di supporto agli uffici dell'ente	Pasquale Monea	100%		86%	

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE					100%		84%
85 - DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	11020181	Sviluppo competenze interne e attuazione del piano del fabbisogno	Andrea Pelacchi	100%		84%	
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPEDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151	Gestione del personale dipendente	Andrea Pelacchi	100%			
DIRETTORE GENERALE					100%		91%
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	111020152	CONTROLLO DI GESTIONE	Giacomo Parenti	100%		91%	
CONSIGLIERE DIPLOMATICO					100%		
A1 - CONSIGLIERE DIPLOMATICO	190120221	RELAZIONI INTERNAZIONALI	Cristiano Maggipinto	100%		Non prevista rilevazione	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO					100%		95%
80 - DIPARTIMENTO FINANZIARIO	111320151	QUOTIDIANO MET, INFORMAZIONE MULTICANALE NELL'AREA VASTA DELLA TOSCANA CENTRALE	Rocco Conte	100%		95%	
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	1120191	Ufficio Stampa	Rocco Conte	100%			

RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI					99%		91%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	18220151	PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI AREA METROPOLITANA	Rocco Conte	98%		95%	
79 - P.O. CONTABILITA' - GESTIONE BILANCIO E FLUSSI FINANZIARI - FISCALI - TRASFERIMENTI STATALI - SPESE	13220151	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	Programmazione e rendicontazione finanziaria ed economico patrimoniale	Rocco Conte	96%		90%	
73 - P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	111520151	L'ATTIVITÀ DI APPLICAZIONE DELLE SANZIONI AMMINISTRATIVE SULLE MATERIE DI COMPETENZA DELLA CITTA' METROPOLITANA	Rocco Conte	100%		90%	

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI					100%		84%
11 - GARE CONTRATTI E ESPROPRI	11120191	Attività del DPO in tema di protezione dati	Otello Cini	100%		Non prevista rilevazione	
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	111420151	Affidamento, gare di beni, servizi e lavori e attività propedeutiche e successive alla stipula contratti in forma pubblico amministrativa	Otello Cini	100%		94%	
26 - P.O. ESPROPRI	15120151	Attivazione di nuovi procedimenti espropriativi e completamento di quelli in corso per la realizzazione di opere regionali e della città metropolitana	Otello Cini	100%		89%	
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151	Attività Corpo di Polizia Metropolitana	Otello Cini	100%		79%	
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	Valorizzazione di Palazzo Medici Riccardi e promozione di mostre ed eventi culturali	Otello Cini	100%		74%	

DIPARTIMENTO TERRITORIALE					100%		88%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	111120151	ATTIVITA' ORDINARIA IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE	Maria Teresa Carosella	100%		89%	
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	11120183	Investimenti Finanziati con spazi finanziari ai sensi del comma 485 dell'art. 1 l. 232/2016 (legge di bilancio 2017) come sostituito dal comma 484 dell'art. 1 l. 205/2017 (legge di bilancio 2018)	Maria Teresa Carosella	100%		86%	
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	1620231	Rendicontazione e monitoraggio interventi finanziati con fondi PNRR	Maria Teresa Carosella	100%			
PATRIMONIO E TPL					99%		86%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182	Archivio storico e di deposito: migliorare la fruizione e divulgazione del patrimonio archivistico dell'Ente	Alberto Migliori	100%		87%	
	1520181	Gestione degli impianti sportivi: campo da rugby e da softball e piscina L. Da Vinci	Alberto Migliori	100%		Non prevista rilevazione	
07 - P.O. T.P.L. e Concessioni e autorizzazioni Codice della strada	10220182	Provvedimenti conseguenti alla ricognizione livelli di sicurezza fermate TPL	Alberto Migliori	100%		85%	

	10520196	Razionalizzazione delle postazioni pubblicitarie lungo le strade di competenza della Città Metropolitana di Firenze- Anno 2022	Alberto Migliori	98%			
84 - DIREZIONE TPL E TRASPORTO PRIVATO	10220201	Progettazioni fattibilità tecnico economica, interventi prioritari del PUMS	Alberto Migliori	100%		85%	
	10220222	PON METRO 2014-2020 Asse 6 - Ripresa verde, digitale e resiliente - REACT EU- FERS- Acquisto di mezzi elettrici per il servizio urbano di TPL	Alberto Migliori	100%			
	102320151	Programmazione e gestione del servizio di TPL	Alberto Migliori	100%			
VIABILITÀ 1					100%		82%
46 - DIREZIONE VIABILITÀ 1	10520212	SR302. Km 27+930. Interventi di manutenzione straordinaria al ponte. Comune di Borgo San Lorenzo. Loc. La Brocchi	Maria Teresa Carosella	100%		Non rilevata	
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	10520224	SP477 Realizzazione di nuovo percorso pedonale. Comune di Palazzuolo, località Quadalto	Maria Teresa Carosella	100%		81%	
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	10520226	SP 551-via Betao Angelico. Realizzazione nuova rotatoria. Comune di Vicchio	Maria Teresa Carosella	100%		85%	

VIABILITÀ 2					96%		73%
47 - DIREZIONE VIABILITÀ 2	10520231	Ristrutturazione del Ponte alla Steccaia sul fiume Elsa, lungo la SP 64 tra Certaldo e Badia a Elmi	Riccardo Maurri	100%		Non rilevata	
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	1054201522	ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ZONA 3	Riccardo Maurri	100%		73%	
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	105120152	SCG FI-PI-LI GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE, INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	Riccardo Maurri	85%		73%	
	10520195	Gestione contratto Global Service per manutenzione ordinaria e straordinaria rete viaria metropolitana	Riccardo Maurri	97%			
EDILIZIA					90%		91%
44 - DIREZIONE EDILIZIA E ATTIVITA' MANUTENTIVE PARCO PRATOLINO	42201912	Sostituzione edilizia Istituti Meucci e Galilei	Gianni Paolo Cianchi	94%		97%	
27 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	4220212	Riqualficazione energetica infissi Marco Polo	Gianni Paolo Cianchi	100%			
20 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	4220213	Miglioramento sismico edifici scolastici - Ist. Fermi di Empoli	Gianni Paolo Cianchi	65%		85%	
	95220151	Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino	Gianni Paolo Cianchi	100%			

PROGETTI STRATEGICI				100%	87%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	8120211	Attuazione programma per la qualità dell'abitare	Carlo Ferrante	100%	93%
96 - PROGETTI STRATEGICI	81120162	Superstrada ciclabile Firenze-Prato	Carlo Ferrante	100%	85%
	1054201513	SR 222 Realizzazione Variante di Grassina	Carlo Ferrante	100%	94%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151	Safety e security: la Città Metropolitana per la sicurezza dei luoghi di lavoro	Carlo Ferrante	100%	76%

Tab. 2 Risultati della Performance per EQ (al 31/12/2023)

	performance PO	gradimento utenza
34 - P.O. AVVOCATURA	100%	86%
8 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	100%	98%
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%	84%
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%	95%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO - FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%	88%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	96%	90%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	98%	95%
73 -P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%	90%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	100%	94%
26 - P.O. ESPROPRI	100%	89%
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%	79%
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%	Non prevista
28 P.O. TURISMO, CULTURA, DEMIDOF, SOCIALE	100%	74%

83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%	89%
99 - P.O. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	100%	86%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	100%	87%
07 - P.O. T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	99%	85%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%	81%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%	85%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	91%	73%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	100%	73%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	83%	85%
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	100%	97%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	100%	93%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	100%	76%

Si rimanda all'Allegato B per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali specifici che compongono il Piano Performance 2023.

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 2021 e 2022.

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 2023 si evidenzia un generalizzato calo nel numero di risposte ricevute ma anche una complessiva tenuta del gradimento dell'utenza

SEGRETERIA GENERALE

Segreteria Generale

SEGRETERIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	4.7
2. Assistenza amministrativa e logistica alle sedute degli organi	4.8
3. Qualità dei servizi di back office (rimborso spese viaggio, oneri datore di lavoro, consulenza e assistenza amministrativa su richiesta)	4.7
4. Valutazione complessiva del servizio	5
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2023	96
VOTO PERCENTUALE 2022	94
SEGRETERIA GENERALE - REVISORI DEI CONTI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	5
2. Reperimento materiale documentale	5
3. Interfaccia con direzioni e uffici	5
4. Valutazione complessiva del servizio	5
VOTO MEDIO	5
VOTO PERCENTUALE 2023	100
VOTO PERCENTUALE 2022	100
VOTO PERCENTUALE complessivo 2023	98
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2022</i>	<i>97</i>
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2021</i>	<i>96</i>

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	Consiglieri e Revisori dei Conti	Consiglieri e Revisori dei Conti
N. risposte ricevute	14	22	22
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	Questionario somministrato direttamente	Questionario somministrato direttamente

Avvocatura

A1. Come valuti la professionalità dei legali nella gestione del contenzioso?	4.3
A2. 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?	4.2
A3. Come valuti la disponibilità e l'efficienza della segreteria dell'ufficio Avvocatura?	4.3
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Avvocatura?	4.3
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2023	86
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>90</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>90</i>

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	35	18	11
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio personale

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)?	4.2
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?	4.1
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2023	84
VOTO PERCENTUALE 2022	85
VOTO PERCENTUALE 2021	85

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	78	114	100
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti l'assistenza fornita dall'ufficio Controllo di Gestione?	4.6
A2. Come valuti i tempi di risposta dell'ufficio Controllo di Gestione alle richieste di assistenza?	4.6
A3. Come valuti il supporto ricevuto per la produzione dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione)?	4.6
A4. Come valuti la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, PIAO, Referto del Controllo di Gestione)?	4.4
A5. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4.7
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2023	91
VOTO PERCENTUALE 2022	91
VOTO PERCENTUALE 2021	93

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	17	16	19
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 e Ufficio stampa

A1. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio MET?	4.8
A2. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio Ufficio Stampa?	4.8
A3. In quale misura valuta il servizio offerto dall'URP?	4.6
A4. Come valuta complessivamente il servizio di MET, Ufficio Stampa e URP?	4.8
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2023	95
VOTO PERCENTUALE 2022	89
VOTO PERCENTUALE 2021	80

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti	Lettori MET
N. risposte ricevute	39	17	200
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo	Questionario cartaceo	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi

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	4,2
A3. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4,5
A4. Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,4
A5. Le informazioni e gli aggiornamenti tempestivamente inviati per email dai servizi finanziari sono adeguati?	4,5
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2023	88
VOTO PERCENTUALE 2022	88
VOTO PERCENTUALE 2021	87

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	16	21	24
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)?	4.6
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	4.2
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	4.8
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4.4
VOTO MEDIO	4.5
VOTO PERCENTUALE 2023	90
VOTO PERCENTUALE 2022	79
VOTO PERCENTUALE 2021	82

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Consiglieri città metro e Dirigenti	Consiglieri città metro	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	5	6	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

Sviluppo sistema informativo e progetti di innovazione tecnologica

A1 Riguardo a quale tema/progetto ha avuto contatti con l'ufficio?	%
Banche dati tematiche (turismo, cultura, ecc.)	5
Banche dati territoriali (grafo stradale, cartografia, ecc.)	30
Soluzioni tecnologiche per la viabilità e mobilità (banche dati, soluzioni ITS, ecc.)	25
Amministrazione e governance digitale	30
Progetti d'innovazione e trasferimento (R&D)	10

A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4.7
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.9
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.8
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.7
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2022	95
VOTO PERCENTUALE 2022	92
VOTO PERCENTUALE 2021	92

	2023	2022	2021
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	20	11	33
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sanzioni Amministrative

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.6
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.5
A4. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione della documentazione richiesta/istruttoria/concessione rateizzazione)	4.5
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4.6
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2023	90
VOTO PERCENTUALE 2022	98
VOTO PERCENTUALE 2021	80

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti Esterni	Utenti Esterni	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	15	8	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

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI

Polizia

A1 Ha avuto contatti con l'Ufficio?	%
Ufficio Contravvenzioni	10
Ufficio Comando	90
A2 Per quali motivi si è rivolto/a all'Ufficio?	%
Richiesta di autorizzazione	15
Richiesta di informazioni	25
Altro	25
Richiesta di intervento	30
Violazioni al codice della strada	5

A3. Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	3.8
A4. Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4.2
A5. Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4.1
A6. Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	3.8
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	3.8
VOTO MEDIO	3.9
VOTO PERCENTUALE 2023	79
VOTO PERCENTUALE 2022	86
VOTO PERCENTUALE 2021	87

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	20	15	103
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	4.6
A2. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	4.2
A3. Come valuta la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Espropri (Determinazioni di impegno e liquidazioni, Decreti di esproprio ed occupazioni temporanee, Relazioni di stima)?	4.5
A4. Come valuta complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	4.5
VOTO MEDIO	4.5
VOTO PERCENTUALE 2023	89
VOTO PERCENTUALE 2022	95
VOTO PERCENTUALE 2021	77

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza interna
N. risposte ricevute	15	9	19
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?	4,7
A2. In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,8
A3. In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	4.8
A4. In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4.6
A5. Come valuta complessivamente l'ufficio?	4.7
VOTO MEDIO	4.7
VOTO PERCENTUALE 2023	94
VOTO PERCENTUALE 2022	97
VOTO PERCENTUALE 2021	94

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Dirigenti e Elevata Qualifica	Dirigenti e Elevata Qualifica	Dirigenti e Elevata Qualifica
N. risposte ricevute	24	7	6
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

Museo di Palazzo Medici Riccardi

A1. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato l'accessibilità? (indicazioni per raggiungere il Museo, giorni e orari di apertura, costo del biglietto, fruibilità degli ambienti)	3.5
A2. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato i materiali informativi a disposizione? (depliant, didascalie, pannelli)	3.2
A3. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato il percorso di visita e le caratteristiche degli ambienti museali?	3.7
A4. Di Palazzo Medici Riccardi hai apprezzato la cortesia e la competenza del personale? (punto info, biglietteria, guardaroba, visite e attività)	4.1
A5. In generale sei soddisfatto della visita?	3.8
VOTO MEDIO	3.7
VOTO PERCENTUALE 2023	74
VOTO PERCENTUALE 2022	73
VOTO PERCENTUALE 2021	70

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Accessi al Museo	Accessi al Museo	Accessi al Museo
N. risposte ricevute	512	99	88
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti	Questionari somministrati ai turisti

Parco di Pratolino (non è obiettivo di performance)

A1. Reception	4.9
A2. Informativa e cartellonistica interna	4.5
A3. Accessibilità ai luoghi di interesse	4.5
A4. Pulizia dei servizi igienici	4.5
A5. Pulizia e manutenzione del verde	4.7
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2023	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>92</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>92</i>

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	Visitatori del parco	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	507	789	84
Scala	1-5	1-4 in fase di analisi riportato su scala i-5	0-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	Questionario compilato in sede	Questionario compilato in sede

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	62
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	8
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	15
Richiesta informazioni generali	15
A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.4
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.5
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.3
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.2
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.3
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.3
VOTO MEDIO	4.3
VOTO PERCENTUALE 2023	86
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>77</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>76</i>

	2023	2022	2021
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	13	8	8
Scala	1-10 rapportato 1-5	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	14
Telefono	64
Posta elettronica	21

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	14
altro	46
Opero in un ente che ha richiesto un parere/una valutazione tecnica alla CMF	14

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.7
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.5
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4.4
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	4.3
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	4.4
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2023	89
<i>VOTO PERCENTUALE 2022</i>	<i>100</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2021</i>	<i>89</i>

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Cittadini	Cittadini	Cittadini
N. risposte ricevute	28	58	5
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook

PATRIMONIO E TPL

TPL

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada (non è obiettivo di performance)

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	38
Altro	10
Opero in un Ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	10
Richiesta informazioni generali	29
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	14

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.1
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.0
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	3.8
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	3.7
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	3.8
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	3.6
VOTO MEDIO	3.8
VOTO PERCENTUALE 2023	77
VOTO PERCENTUALE 2022	94
VOTO PERCENTUALE 2021	84

	2023	2022	2021
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	21	6	32
Scala	1-10 rapportato 1-5	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 Trasporti eccezionali (non è obiettivo di performance)

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	5.0
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	5.0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	5.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	5.0
VOTO MEDIO	5.0
VOTO PERCENTUALE 2023	100
VOTO PERCENTUALE 2022	90
VOTO PERCENTUALE 2021	86

	2023	2022
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	1	5
Scala	1-10 rapportato 1-5	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

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	36
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	9
Richiesta informazioni generali	9
Altro	45

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.1
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.3
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2023	85
VOTO PERCENTUALE 2022	83
VOTO PERCENTUALE 2021	81

	2023	2022	2021
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	11	9	138
Scala	1-10 rapportato 1-25	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

Trasporto privato (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.7
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.7
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.7
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.8
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.5
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2023	91

	2023
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	3
Scala	1-10 rapportato 1-5
Metodo di rilevazione	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	29
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	18
Richiesta informazioni generali	18
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	6
Altro	29

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.5
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4.4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.4
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	4.3
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	4.2
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	4.3
VOTO MEDIO	4.3
VOTO PERCENTUALE 2023	87
VOTO PERCENTUALE 2022	81
VOTO PERCENTUALE 2021	85

	2023	2022	2021
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	17	13	17
Scala	1-10 rapportato 1-5	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?	%
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	100

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	3.8
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	3.8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4.0
A6. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	3.5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	3.3
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	3.5
VOTO MEDIO	3.6
VOTO PERCENTUALE 2023	73
VOTO PERCENTUALE 2022	88
VOTO PERCENTUALE 2021	84

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	2	4	5
Scala	1-10 rapportato 1-5	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 - Viabilità Zona 1

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	9
Sindaco del Comune	27
Consiglieri metropolitani	18
Autolinee Toscane	45
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	100
No	0
A2 – Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali e Regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Si	82
No	18
A5 -Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	82
Incremento del personale operativo su strada	18
Incremento dell'informazione all'utente	0
A3 - Com'è la percezione della sicurezza quando percorre le strade Provinciali e Regionali gestite dalla città Metropolitana?	3.8
A4 - Quando si è dovuto relazionare con il personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	4.3
VOTO MEDIO	4.0
VOTO PERCENTUALE 2023	81

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

VIABILITÀ 1 Viabilità Zona 2

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	39
Sindaco del Comune	13
Autolinee Toscane	39
Consiglieri metropolitani	9
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	77
No	23
A2 – Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali e Regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Si	100
No	0
A5 -Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	30
Incremento del personale operativo su strada	48
Incremento dell'informazione all'utente	22
A3 - Com'è la percezione della sicurezza quando percorre le strade Provinciali e Regionali gestite dalla città Metropolitana?	4.2
A4 - Quando si è dovuto relazionare con il personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	4.3
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2023	85

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

VIABILITÀ 1 - complessivo

VOTO MEDIO	4.1
VOTO PERCENTUALE 2023	82

VIABILITÀ 2 Viabilità Zona 3

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	6
società di trasporto pubblico locale	6
altro	88
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	77
No	23
A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?	%
Si	71
No	29
A5 -Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	59
Incremento del personale operativo su strada	29
Incremento dell'informazione all'utente	12
A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3.6
A5 - Per quanto riguarda le strade provinciali o regionali gestite dalla Città Metropolitana di Firenze, quando si è dovuto relazionare col personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	3.8
VOTO MEDIO	3.7
VOTO PERCENTUALE 2023	73

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

VIABILITÀ 2 Viabilità Zona 4

Tipologia dell'utente che compila il questionario	%
Polizia Municipale	13
società di trasporto pubblico locale	7
altro	80
A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre fra ANAS, Città Metropolitana e Comuni?	%
Si	79
No	21
A3 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade Provinciali che abitualmente percorre?	%
Si	71
No	29
A5 -Secondo la sua opinione quale fra gli aspetti sotto indicati suggerirebbe di incrementare per primo al fine di migliorare la percorribilità delle strade provinciali e regionali gestite dalla Città Metropolitana?	%
Maggiori investimenti nell'infrastruttura	60
Incremento del personale operativo su strada	20
Incremento dell'informazione all'utente	20
A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3.7
A5 - Per quanto riguarda le strade provinciali o regionali gestite dalla Città Metropolitana di Firenze, quando si è dovuto relazionare col personale addetto, ha ricevuto risposte soddisfacenti?	3.7
VOTO MEDIO	3.7
VOTO PERCENTUALE 2023	73

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

VIABILITÀ 2 - complessivo

VOTO MEDIO	3.7
VOTO PERCENTUALE 2023	73

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica

A1. A quale scuola si fa riferimento? ¹	
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.9
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la realizzazione dell'opera	4.9
A4. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere	4.7
A5. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	5.0
A6. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto al progetto con particolare riferimento agli effetti positivi attesi sulle attività didattiche dell'Istituto	4.7
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2023	97
VOTO PERCENTUALE 2022	94
VOTO PERCENTUALE 2021	74

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto
N. risposte ricevute	7	4	6
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

¹ L'elenco delle scuole che hanno risposto alla rilevazione è conservato agli atti.

Manutenzione Parco Pratolino

A1. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.6
A2. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per la disponibilità dei luoghi da usufruire	4.2
A3. Come valuta le misure di sicurezza adottate nello sviluppo del cantiere sugli edifici di interesse	4.2
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4.4
A5. Esprima il suo livello di soddisfazione rispetto ai progetti ed agli interventi programmati per la valorizzazione del Parco	3.9
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2023	85

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

PROGETTI STRATEGICI

Progetto Attuazione Programma per la Qualità dell'Abitare

A1. Ha avuto difficoltà nell'individuare l'ufficio di riferimento all'interno della Città Metropolitana?	%
Si	21
No	79
A2. Cortesia e disponibilità del personale dell'ufficio della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4.7
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale dell'ufficio della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4.6
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con dell'ufficio della Città Metropolitana	4.6
VOTO MEDIO	4.6
VOTO PERCENTUALE 2023	93

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

Progetti strategici: Variante di Grassina

A1. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4.8
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4.9
A3. Appropriatelyzza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4.3
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4.9
VOTO MEDIO	4.7
VOTO PERCENTUALE 2023	94

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

Superstrada ciclabile Firenze-Prato

A1. Ho avuto contatti con l'ufficio?	%
Ufficio Progetti strategici	80
Ufficio Piano strategico metropolitano	20
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.	4.5
A4. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	3.9
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	3.9
VOTO MEDIO	4.2
VOTO PERCENTUALE 2023	85

	2023
Utenza di riferimento	Utenza esterna
N. risposte ricevute	10
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?	3.7
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 2023 anche in modalità da remoto?	3.6
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?	3.8
A5. Come valuta il servizio relativo alla fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale anche contro la diffusione del virus SARS-CoV-2?	4.2
A6. Come valuta complessivamente il servizio?	3.8
VOTO MEDIO	3.8
VOTO PERCENTUALE 2023	76
VOTO PERCENTUALE 2022	77
VOTO PERCENTUALE 2021	80

	2023	2022	2021
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	93	105	93
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