

RISULTATI PERFORMANCE 2018¹

&

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2018

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi 2018 per direzione. Nella prima colonna si riporta il raggiungimento di tutti gli obiettivi gestionali (PEG), nella seconda dei soli obiettivi specifici (Piano della Performance) infine nella terza la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

	% per direzione	% performance di struttura/direzione	% gradimento utenza per direzione
SEGRETARIO GENERALE	98,75%	100,00%	91,16%
DIRETTORE GENERALE	100,00%	100,00%	
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	100,00%	100,00%	94,08%
RAPPORTI INTERNAZIONALI	100,00%	100,00%	
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI E RACCORDO FORMAZIONE E LAVORO	99,15%	99,25%	88,15%
RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE	99,76%	99,40%	83,29%
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI	99,50%	99,33%	87,81%
DIPARTIMENTO TERRITORIALE	100,00%	100,00%	86,21%
PATRIMONIO E TPL	100,00%	100,00%	83,93%
VIABILITA'	97,22%	92,14%	71,88%
EDILIZIA	98,94%	100,00%	87,50%
PROGETTI STRATEGICI	95,89%	100,00%	96,13%
COMMISSARIO FIBBIANA	0,00%		
COMMISSARIO 429	57,67%		
OBIETTIVI DI ENTE	99,50%	99,50%	

¹ La copia validata dall'Organismo Indipendente di Valutazione con firme autografe è conservata agli atti dell'Ufficio Controllo di Gestione.

Tab. 3 Risultati della Performance per PO/AP

	% performance PO/AP
34 - P.O. AVVOCATURA	100%
76 - P.O. TRASPARENZA – ANTICORRUZIONE – CONTROLLI INTERNI	100%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	100%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	97%
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	100%
73 - P.O. AFFARI GENERALI E CONTROLLO	100%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	100%
26 - P.O. ESPROPRI	98%
49 - A.P. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	100%
72 - P.O. CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	100%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	100%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	100%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	100%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	100%
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	100%
01 - A.P. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE STRATEGICA, SVILUPPO ECONOMICO E SPORT	100%

Si rimanda all'Allegato A per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali di PEG.

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 117 del 19/12/2018.

Come precisato nelle delibere sopra citate per l'anno 2018 si è richiesta la rilevazione di almeno il 30% degli obiettivi specifici e si 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.

SEGRETARIO GENERALE

Segreteria Generale

SEGRETERIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	4,59
2. assistenza amministrativa e logistica alle sedute degli organi	4,76
3. interfaccia con direzioni e uffici	4,47
4. valutazione complessiva del servizio	4,71
VOTO MEDIO	4,63
VOTO PERCENTUALE	92,65
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	100
VOTO PERCENTUALE complessivo	96,32

Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti
N. risposte ricevute	20
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente

Avvocatura

A1. Come valuta il supporto e l'assistenza giuridica forniti dagli avvocati?	4,27
A2. I pareri e la consulenza giuridica forniti sono utili, chiari e completi?	4,18
A3. Come valuta la tempistica nell'assistenza giuridica fornita dagli avvocati?	4,27
A4. In che misura valuta la competenza, professionalità e aggiornamento degli avvocati?	4,55
A5. In che misura è soddisfatto dell'assistenza/consulenza fornite dagli avvocati?	4,45
A6. Come valuta la disponibilità dei colleghi dell'avvocatura?	4,55
A7. Come valuta la disponibilità dei colleghi della segreteria dell'avvocatura?	4,18
A8. Come valuta le informazioni fornite dalla segreteria dell'avvocatura?	4,09
A9. Le informazioni fornite dalla segreteria sono utili, chiare e complete?	4,00
A_10. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4,45
VOTO MEDIO	4,30
VOTO PERCENTUALE	86,00

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/avvocatura-indagine-di-soddisfazione>

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Il MET è utile?	Risultato	Voto medio
1	1	1
2	0	0
3	6	18
4	21	84
5	97	485
VOTO MEDIO	125	4,704
VOTO PERCENTUALE		94,08

Utenza di riferimento	Lettori MET
N. risposte ricevute	125
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi

RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI E RACCORDO FORMAZIONE E LAVORO

Gestione Fatture e Pagamenti

Come valuta l'utilità di specifici reports delle fatture scadute non pagate trasmessi alle Direzioni con cadenza settimanale?	4,23
In che misura si sente supportato nel gestire l'iter documentale delle fatture, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili?	4,15
In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4,62
In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite dai colleghi della ragioneria?	4,46
Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,46
Le informazioni fornite sono utili, chiare e complete?	4,38
In che misura valuta la cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato in contatto?	4,46
Le informazioni sulla intranet nella sezione "Servizi finanziari" sono adeguate?	3,77
Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4,31
VOTO MEDIO	4,32
VOTO PERCENTUALE	86,31

Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	19
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/servizi-finanziari-gestione-fatture-e-pagamenti>

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, anche con riferimento al rispetto delle regole del pareg	4,5
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	4,5
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione, con riferimento anche al pareggio di bilancio?	4,5
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4,5
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE	90,00

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/servizi-finanziari-programmazione-e-rendicontazione-finanziaria>

RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Parco di Pratolino

VOTO ALLA STRUTTURA	
Monumenti e manufatti	4,49
Giardini	4,58
Area Giochi	3,98
Viabilità interna, strade e sentieri	4,36
Servizi igienici	3,8
Internet	3,21
VOTO AI SERVIZI	
Parcheggio e accessibilità	4
Supporti informativi e cartellonistica	4,33
Reception e accoglienza all'arrivo	4,82
Bar/ristoro	4,09
Itinerari organizzati e guidati	3,46
Giudizio complessivo sul parco	4,49
VOTO MEDIO	4,13
VOTO PERCENTUALE	82,68

Utenza di riferimento	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	500 circa
Scala	0-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede

Formazione

A. l'informazione ricevuta sullo svolgimento del corso è stata adeguata	4,08
B. L'argomento trattato è utile per la tua attività lavorativa	4,16
C. la data, l'orario e la sede del corso sono compatibili con la tua attività lavorativa	4,41
D. sei interessato a frequentare giornate formative in house su argomenti trasversali, non direttamente riferiti alla tua attività lavorativa	3,97
E. l'organizzazione di giornate di formazione in house è preferibile rispetto alla partecipazione a corsi esterni	4,35
VOTO MEDIO	4,19
VOTO PERCENTUALE	83,89

Utenza di riferimento	Partecipanti a formazione interna
N. risposte ricevute	38
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionari somministrati alla fine del corso

GARE CONTRATTI ED ESPROPRI

Polizia

Come valuta la raggiungibilità della struttura?	7,37
Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	7,84
Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	9,21
Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	9,11
Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	8,89
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	8,84
VOTO MEDIO	8,54
VOTO PERCENTUALE	85,43

Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	19
Scala	0-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link e su internet

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/polizia-della-citta-metropolitana-indagine-di-soddisfazione>

Gare e Contratti

A. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio gare-contratti	5,00
B. In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara	4,75
C. In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara	4,50
D. In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti	4,25
E. Come valuta complessivamente l'ufficio	4,25
VOTO MEDIO	4,55
VOTO PERCENTUALE	91,00

Utenza di riferimento	Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)
N. risposte ricevute	4
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail

Espropri

A. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio espropri	4,75
B. In che misura è soddisfatto del supporto ricevuto nella fase progettuale della realizzazione dell'opera pubblica	4,00
C. In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure in cui è coinvolto l'ufficio	4,38
D. In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti	4,25
E. Come valuta complessivamente l'ufficio	4,25
VOTO MEDIO	4,35
VOTO PERCENTUALE	87,00

Utenza di riferimento	Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante, Annunziati)
N. risposte ricevute	4
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,13
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	8,50
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,88
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,25
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,25
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	7,88
VOTO MEDIO	8,48
VOTO PERCENTUALE	84,79

Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	8
Scala	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Protezione Civile²

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,52
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,38
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4,19
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	4,38
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	4,43
VOTO MEDIO	4,38
VOTO PERCENTUALE	87,62

Utenza di riferimento	Cittadini
N. risposte ricevute	21
Scala	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/protezione-civile-indagine-di-soddisfazione>

² In accordo con il Dirigente sono state eliminate dalla base dei dati le risposte provenienti con medesimo IP e orario di risposta.

PATRIMONIO E TPL

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	8,8
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	8,8
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,2
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	7,2
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,6
VOTO MEDIO	8,6
VOTO PERCENTUALE	86,00

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Ufficio Patrimonio

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	8,63
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	8,47
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,32
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7,68
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	7,89
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,16
VOTO MEDIO	8,19
VOTO PERCENTUALE	81,93

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Ufficio Trasporto Privato

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,67
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,67
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,67
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,67
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,17
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,17
VOTO MEDIO	9,33
VOTO PERCENTUALE	93,33

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Ufficio Trasporto Pubblico

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	9,2
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	9,2
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,8
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,4
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	8,8
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,4
VOTO MEDIO	8,8
VOTO PERCENTUALE	88,00

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

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Ufficio Archivio e Protocollo³

Cortesìa e disponibilit� del personale con cui � entrato/a in contatto	7,5
Competenza tecnica e professionalit� del personale con cui � entrato/a in contatto.	7
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	7,5
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7
Comprensibilit� e facilit� di compilazione della modulistica	6,5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi � stato fornito sia complessivamente soddisfacente	6,75
VOTO MEDIO	7,04
VOTO PERCENTUALE	70,40

Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	4
Scala	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

³ In accordo con il Dirigente sono state eliminate dalla base dei dati le risposte provenienti con medesimo IP e orario di risposta.

VIABILITÀ⁴

Domande	%Valutazioni positive
A3 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade provinciali che percorre abitualmente?	75
A4 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento dello stato di manutenzione delle strade provinciali che abitualmente percorre?	62,5
A5 - Negli ultimi cinque anni ha notato un miglioramento delle misure di sicurezza delle strade provinciali che abitualmente percorre?	87,5
A9 - Come valuta in generale l'operato del personale della Città Metropolitana di Firenze addetto alla manutenzione delle strade provinciali?	62,5
VOTO PERCENTUALE	71,88

Utenza di riferimento	Società di trasporto, polizie municipali
N. risposte ricevute	8
Scala	SI/NO; insufficiente-adeguato-buono-ottimo (A3)
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/soddisfazione-utente-strada>

⁴ Nella strutturazione del questionario era stata inserita una domanda "di controllo". La n. 2, infatti, chiedeva all'intervistato la capacità di riconoscere l'Ente di appartenenza della strada percorsa. Le valutazioni di chi ha risposto NO alla domanda 2 non sono state considerate perché non attendibili.

EDILIZIA SCOLASTICA

A1. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,5
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	9,5
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9
A4. Appropriately dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7
A5. Disponibilità alla collaborazione e propensione al raggiungimento dell'obiettivo	9
A6. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,5
VOTO MEDIO	8,75
VOTO PERCENTUALE	87,50

Utenza di riferimento	n. 3 dirigenti scolastici
N. risposte ricevute	2
Scala	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/wfol/edilizia-scolastica-indagine-di-soddisfazione>

PROGETTI STRATEGICI

A3. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	9,67
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	9,67
A5. Completezza e accuratezza delle risposte al quesito posto e/o del parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	9,33
A6. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	9,67
A7. Facilità di lettura e chiarezza della risposta al quesito posto e/o del parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	9,67
A8. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	9,67
VOTO MEDIO	9,61
VOTO PERCENTUALE	96,13

Utenza di riferimento	Comune Prato, Poggio a Caiano e Calenzano, Associazione di categoria Agricole, Università, Consorzio di Bonifica, RT
N. risposte ricevute	3
Scala	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link

Link al questionario: <http://cittametropolitanafirenze.055055.it/soddisfazione-progetti-strategici>