

RISULTATI PERFORMANCE 2021, ANALISI CUSTOMER SATISFACTION e MONITORAGGIO DEI FATTORI ABILITANTI AL LAVORO AGILE (POLA)

RISULTATI PERFORMANCE 2021

Riportiamo in forma sintetica i risultati della Gestione e della Performance 2021.

Tab. 1 Raggiungimento degli obiettivi gestionali **specifici** 2021 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	% raggiunta	% performance di struttura/direzione	gradimento utenza	% gradimento utenza per direzione
AREA EXTRADIPARTIMENTALE							
SEGRETARIO GENERALE					100%		90%
34 - P.O. AVVOCATURA	111220151	Gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale e attività consultiva e di supporto agli uffici dell'ente	Pasquale Monea	100%		90%	
08 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	11120151	Attività di Segreteria Generale - Supporto agli Organi Istituzionali	Pasquale Monea	100%		96%	

32 - P.O. TRATTAMENTO STIPEDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151	Gestione del personale dipendente	Pasquale Monea	100%		85%	
85 - DIREZIONE PERSONALE - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE	11020181	Sviluppo competenze interne e attuazione del piano del fabbisogno	Pasquale Monea	100%			
DIRETTORE GENERALE					100%		93%
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE	111020152	CONTROLLO DI GESTIONE	Giacomo Parenti	100%		93%	
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE					100%		85%
39 - DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	111320151	QUOTIDIANO MET, INFORMAZIONE MULTICANALE NELL'AREA VASTA DELLA TOSCANA CENTRALE	Gianfrancesco Apollonio	100%		84%	
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	1120191	Ufficio Stampa	Gianfrancesco Apollonio	100%		86%	
DIPARTIMENTO FINANZIARIO							
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI					99%		85%

79 - P.O. CONTABILITA' - GESTIONE BILANCIO E FLUSSI FINANZIARI - FISCALE - TRASFERIMENTI STATALI - SPESE	13220151	Contabilità, Controllo Equilibri e Gestione centralizzata fatture, PCC e SIOPE+	Rocco Conte	100%		87%	
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	1320211	Implementazione dell'informatizzazione dei finanziamenti e delle opere	Rocco Conte	95%		82%	
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	18220151	PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI AREA METROPOLITANA	Rocco Conte	99%		92%	
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%		80%	
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI					100%		82%
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	Otello Cini	100%		94%	

		propedeutiche e successive alla stipula contratti in forma pubblico amministrativa					
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%		77%	
49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151	Attività Corpo di Polizia Metropolitana	Otello Cini	100%		87%	
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%		70%	
DIPARTIMENTO TERRITORIALE					100%		83%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	11120151	ATTIVITA' ORDINARIA IN MATERIA DI PROTEZIONE CIVILE	Maria Cecilia Tosi	100%		89%	
	11120183	Investimenti Finanziati con spazi finanziari ai sensi del comma 485 dell'art. 1 l. 232/2016 (legge di bilancio 2017) come sostituito dal	Maria Cecilia Tosi	100%		Non prevista rilevazione	

		comma 484 dell'art. 1 l. 205/2017 (legge di bilancio 2018)					
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	111420161	SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI VIABILITÀ, EDILIZIA E PROGETTI STRATEGICI	Maria Cecilia Tosi	100%		76%	
PATRIMONIO E TPL					94%		84%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182	Implementazione archivio di deposito documentale, riordino archivio storico e attività di scarto	Maria Cecilia Tosi	100%		84%	
	1520181	Procedure di evidenza pubblica per l'affidamento della gestione degli impianti sportivi	Maria Cecilia Tosi	70%		85%	
07 - P.O. T.P.L. e Concessioni e autorizzazioni Codice della strada	10220182	Provvedimenti conseguenti alla ricognizione livelli di sicurezza fermate TPL	Maria Cecilia Tosi	90%		84%	
	10520196	Riordino mezzi pubblicitari su SR 302, SP 54 e SP 84	Maria Cecilia Tosi	100%			
84 - DIREZIONE TPL E TRASPORTO PRIVATO	10220191	Attività di monitoraggio del PUMS	Maria Cecilia Tosi	100%			
	10220201	Progettazioni fattibilità tecnico economica, interventi prioritari del PUMS	Maria Cecilia Tosi	100%		81%	
	102320151	Programmazione e gestione del servizio di TPL	Maria Cecilia Tosi	100%			

VIABILITÀ 1					100%		72%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	105420156	Attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria zona 1	Carlo Ferrante (fino al 30/06) Riccardo Maurri (dal 01/07), Maria Teresa Carosella (01/11)	100%		72%	
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	105420157	Attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria zona 2	Carlo Ferrante (fino al 30/06) Riccardo Maurri (dal 01/07), Maria Teresa Carosella (01/11)	100%			
VIABILITÀ 2					98%		72%
47 - DIREZIONE VIABILITA'	1054201518	S.P. 12 COSTRUZIONE VARIANTE DI S. VINCENZO A TORRI COMUNE DI SCANDICCI	Carlo Ferrante (fino al 30/06) Riccardo Maurri (dal 01/07)	95%		72%	
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	1054201522	ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ZONA 3	Carlo Ferrante (fino al 30/06) Riccardo Maurri (dal 01/07)	100%			
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	10520195	Gestione contratto Global Service per manutenzione ordinaria e straordinaria rete viaria metropolitana	Carlo Ferrante (fino al 30/06) Riccardo Maurri (dal 01/07)	100%			
	105120152	SCG FI-PI-LI GESTIONE CONTRATTO GLOBAL	Carlo Ferrante (fino al 30/06)	95%			

		SERVICE, INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA	Riccardo Maurri (dal 01/07)				
EDILIZIA					95%		77%
20 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA B	95220151	Manutenzione del Parco Mediceo di PRATOLINO	Gianni Paolo Cianchi	78%		80%	
	4220213	Adeguamento sismico edifici scolastici - Ist. Fermi	Gianni Paolo Cianchi	100%		74%	
27 - P.O. MANUTENZIONE IMMOBILI ZONA A	4220211	Adeguamento sismico Liceo Rodolico succursale	Gianni Paolo Cianchi	100%			
	4220202	Riqualificazione e restauro coperture Istituto Pascoli	Gianni Paolo Cianchi	100%			
44 - DIREZIONE EDILIZIA E ATTIVITA' MANUTENTIVE PARCO PRATOLINO	42201912	Sostituzione edilizia Istituti Meucci e Galilei	Gianni Paolo Cianchi	99%			
PROGETTI STRATEGICI					96%		84%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	81120161	PIT (PIANO INTEGRATO TERRITORIALE DELLA PIANA FIORENTINA)	Riccardo Maurri (fino al 30/06) Carlo Ferrante (dal 01/07)	95%		75%	
	81120162	Superstrada ciclabile Firenze-Prato	Riccardo Maurri (fino al 30/06) Carlo Ferrante (dal 01/07)	100%		95%	
96 - PROGETTI STRATEGICI	42120156	Costruzione del nuovo Liceo Agnoletti Sesto F.no	Riccardo Maurri (fino al 30/06) Carlo Ferrante (dal 01/07)	100%		84%	

88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151	SAFETY E SECURITY: LA CITTÀ METROPOLITANA PER LA SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO	Laura Monticini (fino al 05/08), Carlo Ferrante (dal 09/08)	88%		80%	
OBIETTIVI DI ENTE					99%		
PRES - SINDACO	1120211	Introduzione Lavoro Agile	Tutti i dirigenti	100%		Non prevista rilevazione	
	1120181	GESTIONE EFFICIENTE DELL'AMMINISTRAZIONE	DIRIGENTI	100%		Non prevista rilevazione	
	1120182	CITTA' METROPOLITANA PIU' BELLA E FUNZIONALE	DIRIGENTI	98%		Non prevista rilevazione	

Tab. 2 Risultati della Performance per PO (al 31/12/2021)

	performance PO	gradimento utenza
34 - P.O. AVVOCATURA	100%	90%
8 - P.O. SEGRETERIA GENERALE	100%	96%
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	100%	85%
12 - P.O. CAPO UFFICIO STAMPA. GIORNALISTA PUBBLICO, SPECIALISTA NEI RAPPORTI CON I MEDIA	100%	86%
79 - P.O. CONTABILITÀ E GESTIONE BILANCIO - FISCALE - PATTO DI STABILITÀ INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	100%	87%
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	95%	82%
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	99%	92%
73 -P.O. SANZIONI AMMINISTRATIVE L. 689/1981 E ASSICURAZIONI	100%	80%
25 - P.O. GARE E CONTRATTI	100%	94%
26 - P.O. ESPROPRI	100%	77%

49 - P.O. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	100%	87%
61 - P.O. COORDINAMENTO PERSONALE DI POLIZIA APPLICATO PRESSO LA PROCURA DELLA REPUBBLICA	100%	Non prevista
28 P.O. TURISMO, CULTURA, DEMIDOF, SOCIALE	100%	70%
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	100%	89%
99 - P.O. SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI TECNICHE	100%	76%
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	85%	85%
07 - P.O. T.P.L. E CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	95%	84%
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	100%	72%
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	100%	72%
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	98%	72%
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	100%	72%
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	84%	77%
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	100%	74%
01 - P.O. PIANIFICAZIONE STRATEGICA	98%	85%
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	88%	80%

Si rimanda all'Allegato B per il dettaglio di tutti gli stati di attuazione degli obiettivi gestionali specifici che compongono il Piano Performance 2021.

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 2019 e 2020.

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 2021 si evidenzia un generalizzato calo nel numero di risposte ricevute ma anche una complessiva tenuta del gradimento dell'utenza pur persistendo l'emergenza sanitaria che ha imposto inevitabili i cambiamenti, tra le altre cose, nell'organizzazione del lavoro.

SEGRETERIO GENERALE

Segreteria Generale

SEGRETERIA GENERALE - ORGANI ISTITUZIONALI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute degli organi	5,0
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)	4,9
4. Valutazione complessiva del servizio	4,6
VOTO MEDIO	4,8
VOTO PERCENTUALE 2021	96
VOTO PERCENTUALE 2020	98
SEGRETERIA GENERALE - REVISORI DEI CONTI	
1. Organizzazione dei lavori delle sedute	5
2. Reperimento materiale documentale	5
3. Qualità dei servizi di back office (rimborso spese viaggio, oneri datore di lavoro, consulenza e assistenza amministrativa su richiesta)	4.5
4. Valutazione complessiva del servizio	4.5
VOTO MEDIO	4.8
VOTO PERCENTUALE 2021	95
VOTO PERCENTUALE 2020	100
VOTO PERCENTUALE complessivo 2021	96
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2020</i>	<i>98</i>
<i>VOTO PERCENTUALE complessivo 2019</i>	<i>88</i>

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Consiglieri e Revisori dei Conti	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>	<i>Consiglieri e Revisori dei Conti</i>
N. risposte ricevute	22	19	32
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato direttamente	<i>Questionario somministrato direttamente</i>	<i>Questionario somministrato direttamente</i>

Avvocatura

A1. Come valuta i risultati dell'attività dell'Ufficio in relazione al contenzioso della Direzione?	4,5
A2. Come valuta l'apporto fornito dagli avvocati dell'Ente rispetto alla tempestiva e proficua gestione/soluzione dei problemi?	4,5
A3. Quale è il grado di rispondenza degli esiti del contenzioso e/o delle attività stragiudiziali alle attività istruttorie di propria competenza fornite per la rappresentanza e la tutela anche in termini di economicità dei risultati?	4,4
A4. Come valuta la cura e la professionalità della segreteria della Direzione Avvocatura?	4,5
A5. Come valuta la gentilezza e cordialità della segreteria della Direzione Avvocatura?	4,5
VOTO MEDIO	4,5
VOTO PERCENTUALE 2021	90
<i>VOTO PERCENTUALE 2020</i>	<i>88</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>88</i>

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	11	13	22
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio personale ¹

A1. In base alla sua esperienza come considera le informazioni ricevute dall'ufficio personale in merito ai vari aspetti legati al suo rapporto di lavoro (es. avvio contratto, istanza di part-time, aspettative. Incarichi extra ufficio ecc.)?	4,3
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?	4,2
A5. Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è entrato in contatto	4,4
A6. In relazione agli aspetti trattati nelle precedenti domande come valuta complessivamente gli uffici dell'area personale?	4,2
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2021	85
VOTO PERCENTUALE 2020	84
VOTO PERCENTUALE 2019	82

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	100	151	133
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

¹ la Direzione Risorse Umane (dal 10/08/2021 per la Direzione Risorse Umane ed Organizzazione è stato conferito l'incarico al Segretario Generale) ha scelto di misurare la soddisfazione dei dipendenti attraverso un questionario unico che comprende le attività degli uffici inerenti al personale.

DIRETTORE GENERALE

Controllo di Gestione

A1. Come valuti il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Controllo di Gestione?	4,7
A2. Come valuti i tempi di risposta dell'ufficio Controllo di Gestione alle richieste di assistenza?	4,8
A3. Come valuti la qualità dei documenti prodotti dall'ufficio Controllo di Gestione (DUP, PEG, Piano della Performance, Referto del Controllo di Gestione)?	4,4
A4. Come valuti complessivamente il servizio dell'ufficio Controllo di Gestione?	4,7
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2021	93
VOTO PERCENTUALE 2020	90
VOTO PERCENTUALE 2019	91

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza Interna
N. risposte ricevute	19	20	30
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

Giudizio sul MET	4,4
VOTO PERCENTUALE 2021	88
VOTO PERCENTUALE 2020	84
VOTO PERCENTUALE 2019	93
Giudizio sull'URP	4,0
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	86
VOTO PERCENTUALE MEDIO 2021	84
VOTO PERCENTUALE MEDIO 2020	85

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Lettori MET	Lettori MET	<i>Lettori MET</i>
N. risposte ricevute	200	144	87
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi	Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi	<i>Link diretto dal MET – attivo in specifici periodi</i>

Ufficio Stampa

A1. In quale misura valuta la tempestività e completezza del servizio stampa?	4,4
A2. In quale misura valuta l'utilità per il lavoro redazionale dei mass media?	4,2
A3. In quale misura valuta l'interfaccia con Direzioni/Uffici?	4,2
A4. Come valuta complessivamente il servizio di Ufficio Stampa?	4,4
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2021	86
VOTO PERCENTUALE 2020	95
VOTO PERCENTUALE 2019	96

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Personale interno e giornalisti	Personale interno e giornalisti	Dirigenti e consiglieri metropolitani, giornalisti e capiservizio di testate dei media
N. risposte ricevute	30	21	32
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario cartaceo	Questionario cartaceo	Questionario cartaceo

RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI

Gestione Fatture e Pagamenti

A1. Come valuta l'utilità di specifici report delle fatture scadute non pagate trasmessi alle Direzioni con cadenza settimanale?	4,4
A2. In che misura si sente supportato nel gestire l'iter documentale delle fatture, degli atti di liquidazione e delle distinte contabili	4,3
A3. In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi della ragioneria?	4,4
A4. Riscontra coerenza fra le istruzioni e le informazioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,3
A5. Le informazioni e gli aggiornamenti tempestivamente inviati per email dai servizi finanziari sono adeguati?	4,4
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2021	87
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	83

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	24	26	30
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)?	3,9
A2. Il materiale prodotto dai Servizi finanziari e la tempistica di trasmissione sono adeguati?	3,9
A3. In che misura è soddisfatto dei chiarimenti puntualmente forniti dai Servizi finanziari in merito alla programmazione e rendicontazione finanziaria?	4,2
A4. Come valuta complessivamente il nostro servizio?	4,3
VOTO MEDIO	4,1
VOTO PERCENTUALE 2021	82
VOTO PERCENTUALE 2020	86
VOTO PERCENTUALE 2019	79

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni	Dirigenti, PO, amministrativi interessati alle liquidazioni
N. risposte ricevute	26	10	16
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sviluppo sistema informativo e progetti di innovazione tecnologica

A1 Riguardo a quale tema/progetto ha avuto contatti con l'ufficio?	%
Banche dati territoriali (grafo stradale, cartografia, ecc.)	37
Soluzioni tecnologiche per la viabilità e mobilità (banche dati, soluzioni ITS, ecc.)	21
Amministrazione e governance digitale	3
Banche dati tematiche (turismo, cultura, ecc.)	9
Progetti d'innovazione e trasferimento (R&D)	9
Banche dati a supporto della pianificazione territoriale e/o strategica	21

A2. Rilevanza strategica o gestionale dei temi/progetti oggetto del contatto	4,3
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	4,8
A4. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	4,8
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	4,6
VOTO MEDIO	4,6
VOTO PERCENTUALE 2021	92
VOTO PERCENTUALE 2020	94
VOTO PERCENTUALE 2019	92

	2021	2020	2019
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	33	20	51
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	3,9
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	3,9
A3. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,3
A4. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione della documentazione richiesta/istruttoria/concessione rateizzazione)	4,2
A5. Come considera complessivamente il servizio fornito?	3.8
VOTO MEDIO	4,0
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	87
VOTO PERCENTUALE 2019	90

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Esterni	Utenti Esterni	Utenti Esterni
N. risposte ricevute	10	15	12
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	4
Ufficio Comando	96
A2 Per quali motivi si è rivolto/a all'Ufficio?	%
Richiesta di autorizzazione	33
Richiesta di informazioni	22
Altro	26
Richiesta di intervento	19

A3. Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	4,0
A4. Come valuta la cortesia e la disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4,5
A5. Come valuta la competenza e la professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto?	4,5
A6. Come valuta l'appropriatezza dei tempi nella risposta?	4,3
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente soddisfacente?	4,4
VOTO MEDIO	4,3
VOTO PERCENTUALE 2021	87
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	88

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini	Guardie Volontarie, utenza diretta, cittadini
N. risposte ricevute	103	61	59
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 e su internet

Espropri

A1. Come valuta il supporto e l'assistenza forniti dall'ufficio Espropri	4,0
A2. Come valuta i tempi di risposta dell'ufficio Espropri alle richieste di assistenza?	3,7
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)?	3,8
A4. Come valuta complessivamente il servizio dell'ufficio Espropri?	3,8
VOTO MEDIO	3,8
VOTO PERCENTUALE 2021	77
VOTO PERCENTUALE 2020	91
VOTO PERCENTUALE 2019	89

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenza Interna	Utenza Interna	Utenza interna
N. risposte ricevute	19	16	14
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

In che misura è soddisfatto della competenza e professionalità dei colleghi dell'ufficio gare e contratti?	4,8
In che misura è soddisfatto delle spiegazioni fornite in relazione agli approfondimenti sui capitolati e sugli atti di gara?	4,7
In che misura è soddisfatto della disponibilità dei colleghi durante le procedure di gara?	4,8
In che misura riscontra coerenza fra le istruzioni ricevute e il successivo svolgimento dei fatti?	4,5
Come valuta complessivamente l'ufficio?	4,7
VOTO MEDIO	4,7
VOTO PERCENTUALE 2021	94
VOTO PERCENTUALE 2020	97
VOTO PERCENTUALE 2019	92

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Dirigenti e Posizioni Organizzative	Dirigenti e Posizioni Organizzative	Dirigenti (Maurri, Cianchi, Ferrante)
N. risposte ricevute	6	5	4
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario inviato per e-mail	Questionario inviato per e-mail	Questionario inviato per e-mail

Cultura ²

Museo di Palazzo Medici Riccardi

A1. I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie)?	2,8
A2. L'allestimento (luci, collocazione delle opere..)?	3,3
A3. La cortesia e la competenza del personale?	4,1
A5. In generale è soddisfatto della visita?	3,8
VOTO MEDIO	35
VOTO PERCENTUALE 2021	70
VOTO PERCENTUALE 2019	72

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

² Come da nota prot. int. 3163 del 2020, conservata agli atti d'ufficio, nella scorsa annualità non è stato possibile procedere alla rilevazione per gli obiettivi relativi al percorso museale di Palazzo Medici Riccardi e il Parco Mediceo di Pratolino. Come da email ricevuta dagli uffici competenti e conservata agli atti, la domanda "A4 – Le indicazioni segnaletiche e i cartelli per raggiungere il Museo" non deve essere considerata nella rilevazione della Customer Satisfaction, essendo la segnaletica stradale di competenza dell'amministrazione Comunale.

Parco di Pratolino (non è obiettivo di performance)

Informativa e cartellonistica interna	4,2
Reception e accoglienza all'ingresso	4,5
Pulizia e manutenzione dei giardini e del verde	4,8
Pulizia e manutenzione dei manufatti ed edifici	4,0
Pulizia dei servizi igienici	4,6
Accessibilità interna ai vari luoghi di interesse	4,3
Giudizio complessivo	4,6
VOTO MEDIO	4.4
VOTO PERCENTUALE 2021	92
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>72</i>

	2021	<i>2019</i>
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	<i>Visitatori del parco</i>
N. risposte ricevute	84	389
Scala	0-5	<i>0-5</i>
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	<i>Questionario compilato in sede</i>

DIPARTIMENTO TERRITORIALE

Ufficio Supporto Amministrativo alle Direzioni Tecniche

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Altro	75
Opero in un ente che ha chiesto un parere/valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	13
Cittadino che ha presentato un istanza per una nuova pratica	12

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	7,6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	7,8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	7,5
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7,0
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,3
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	7,3
VOTO MEDIO	7,6
VOTO PERCENTUALE 2021	76
VOTO PERCENTUALE 2020	93
VOTO PERCENTUALE 2019	95

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici e utenti interni
N. risposte ricevute	8	6	14
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Protezione Civile

A1. Con quale mezzo ha contattato l'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
Facebook	80
telefono	20

A2 Per quali motivi si è rivolto all'Ufficio Protezione Civile e Forestazione?	%
sono un cittadino che si vuole informare sui rischi del territorio	60
richiesta di informazioni generali in merito al monitoraggio degli eventi di protezione civile	20
altro	20

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.	4,4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute per contatto diretto ove effettuato.	4,4
A6. Chiarezza, utilità e completezza delle informazioni reperite a mezzo social network.	4,4
A7. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritiene che il servizio che le è stato fornito sia complessivamente	4,6
VOTO MEDIO	4,4
VOTO PERCENTUALE 2021	89
<i>VOTO PERCENTUALE 2020</i>	<i>90</i>
<i>VOTO PERCENTUALE 2019</i>	<i>87</i>

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Cittadini	Cittadini	Cittadini
N. risposte ricevute	5	15	56
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook	Questionario pubblicato su Facebook

PATRIMONIO E TPL

Ufficio Concessioni e Autorizzazioni Codice della Strada

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
Opero in un'Azienda (o sono un professionista che lavora per un'azienda) che ha interesse ad un procedimento di competenza della Città Metropolitana di Firenze	63
Altro	12
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	12
Richiesta informazioni generali	13

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,7
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,5
A6. Appropriatelyzza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,2
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7,7
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,4
VOTO MEDIO	8,4
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	75
VOTO PERCENTUALE 2019	88

	2021	2020	2019
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	32	14	47
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

➤ **TPL**

Ufficio Trasporto Privato (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,2
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	9,2
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9,2
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,1
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,4
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	9,0
VOTO MEDIO	9,0
VOTO PERCENTUALE 2021	90
VOTO PERCENTUALE 2020	85
VOTO PERCENTUALE 2019	94

	2021	2020	2019
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	41	2	11
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Trasporti eccezionali(non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,6
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,6
A6. Appropriattezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,1
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,7
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,9
VOTO MEDIO	8,6
VOTO PERCENTUALE 2021	86

	2021
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	14
Scala	1-10
Metodo di rilevazione	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	25
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	15
Cittadino che ha presentato una istanza per una nuova pratica	11
Richiesta informazioni generali	24
Altro	25

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,3
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,3
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,1
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7,8
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,0
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,1
VOTO MEDIO	8,1
VOTO PERCENTUALE 2021	81
VOTO PERCENTUALE 2020	82
VOTO PERCENTUALE 2019	98

	2021	2020	2019
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	138	6	7
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Pubblicità (non è obiettivo di performance)

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,3
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,4
A6. Appropriattezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,4
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,1
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,2
VOTO MEDIO	8,3
VOTO PERCENTUALE 2021	83

	2021
Utenza di riferimento	Utenti esterni entrati in contatto con gli uffici
N. risposte ricevute	10
Scala	1-10
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	35
Opero in un Ente che ha chiesto un parere / valutazione tecnica alla Città Metropolitana di Firenze	18
Richiesta informazioni generali	6
Altro	41

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,5
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,8
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,6
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,5
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,5
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,6
VOTO MEDIO	8,6
VOTO PERCENTUALE 2021	85
VOTO PERCENTUALE 2020	93
VOTO PERCENTUALE 2019	88

	2021	2020	2019
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	9	28
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Ufficio Archivio e Protocollo

A2 Per quali motivi si è rivolto con l'Ufficio?	%
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	20
Altro	60
Richiesta informazioni generali	20

A3. Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,6
A4. Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,4
A5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	8,6
A6. Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	8,4
A7. Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,4
A8. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	8,2
VOTO MEDIO	8,4
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	97
VOTO PERCENTUALE 201	84

	2021	2020	2019
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	5	2	7
Scala	1-10	1-10	1-10
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

VIABILITÀ 1 e 2³

A1 - Solitamente riesce ad individuare con facilità l'ente gestore delle strade che percorre?	%
SI	88
NO	12

A2 - Come valuta nel complesso lo stato delle strade Provinciali che percorre abitualmente?	3,6
VOTO PERCENTUALE 2021	72
VOTO PERCENTUALE 2020	75
VOTO PERCENTUALE 2019	72

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Società di trasporto, polizie municipali	Società di trasporto, polizie municipali	Società di trasporto, polizie municipali
N. risposte ricevute	17- valide 15	10- valide 8	11- valide 5
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

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

³ Per l'annualità 2021 è stata effettuata un'unica rilevazione complessiva che ha riguardato sia la Direzione Viabilità 1 sia la Direzione Viabilità 2

EDILIZIA SCOLASTICA

Edilizia scolastica

A1. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione al soddisfacimento delle esigenze della scuola rispetto al progetto preliminare a suo tempo illustrato alla Dirigenza scolastica	3,7
A2. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione alle modalità e qualità della collaborazione tra istituzione scolastica e uffici tecnici della Città Metropolitana	3,3
A3. Esprima il suo livello di soddisfazione in relazione alla competenza tecnica e professionalità del personale della Direzione Edilizia con cui è entrato in contatto	3,7
A4. Esprima il suo livello di soddisfazione circa i parametri scelti nella progettazione (Collaborazione con Indire, realizzazione di edifici NZEB, perseguimento del protocollo LEE)	4,2
VOTO MEDIO	3,7
VOTO PERCENTUALE 2021	74
VOTO PERCENTUALE 2020	88

	2021	2020
Utenza di riferimento	Dirigente scolastico e consiglio di istituto	Dirigente scolastico e consiglio di istituto
N. risposte ricevute	6	2
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Manutenzione del Parco Mediceo di Pratolino⁴

Manutenzione edifici	4.0
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2019	82

	2021	2019
Utenza di riferimento	Visitatori del parco	Visitatori del parco
N. risposte ricevute	84	389
Scala	0-5	0-5
Metodo di rilevazione	Questionario compilato in sede	Questionario compilato in sede

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

PROGETTI STRATEGICI

Progetti strategici: Liceo Agnoletti

A1. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,5
A2. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,3
A3. Appropriatelyzza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,0
A4. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,1
VOTO MEDIO	4,2
VOTO PERCENTUALE 2021	84
VOTO PERCENTUALE 2020	84

	2021	2020
Utenza di riferimento	componenti del Consiglio di Istituto	componenti del Consiglio di Istituto
N. risposte ricevute	8	9
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Progetti strategici: Superstrada ciclabile Firenze - Prato

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	5,0
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	5,0
A4. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	4,5
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	4,5
VOTO MEDIO	4,8
VOTO PERCENTUALE 2021	95
VOTO PERCENTUALE 2020	91

	2021	2020
Utenza di riferimento	Portatori di interesse che avranno effettivamente partecipato a qualche fase di realizzazione dell'obiettivo, quali per esempio le amministrazioni locali e UNIFI	Portatori di interesse che avranno effettivamente partecipato a qualche fase di realizzazione dell'obiettivo, quali per esempio le amministrazioni locali e UNIFI
N. risposte ricevute	4	4
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Progetti strategici: PIT

A2. Cortesia e disponibilità del personale della Città Metropolitana di Firenze con cui è entrato/a in contatto	4,0
A3. Competenza tecnica e professionalità del personale della Città Metropolitana con cui è entrato/a in contatto.	4,0
A4. Appropriatezza dei tempi nella produzione della risposta al quesito posto e/o alla richiesta di parere/contributo tecnico da parte di Città Metropolitana	3,3
A5. Il suo giudizio complessivo sulla base dei contatti avuti nell'ultimo anno con Città Metropolitana	3,7
VOTO MEDIO	3,8
VOTO PERCENTUALE 2021	75
VOTO PERCENTUALE 2020	92

	2021	2020
Utenza di riferimento	Associazioni di categoria e utenza interni	Associazioni di categoria e utenza interni
N. risposte ricevute	3	4
Scala	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

Sicurezza sui luoghi di lavoro

A1. In che misura si ritiene soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti dall'Ufficio in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro?	4,0
A2. Come valuta la documentazione prodotta dall'ufficio, anche in formato digitalizzato, ((Note informative e comportamentali Covid-19, Piani di Emergenza ed Evacuazione, Documento Unico per la valutazione dei rischi da Interferenza DUVRI, ecc.)?)	4,1
A3. In che misura si ritiene soddisfatto dei corsi di formazione specifici in tema di sicurezza sul lavoro erogati dall'Ente nel 2021 anche in modalità da remoto (es. corso smart working, ecc...)?	3,9
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?	3,9
A5. Come valuta il servizio relativo alla fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e prodotti disinfettanti contro la diffusione del virus SARS-CoV-2?	4,3
A6. Come valuta complessivamente il servizio?	4,0
VOTO MEDIO	4,0
VOTO PERCENTUALE 2021	80
VOTO PERCENTUALE 2020	77
VOTO PERCENTUALE 2019	72

	2021	2020	2019
Utenza di riferimento	Utenti Interni	Utenti Interni	Utenti Interni
N. risposte ricevute	93	160	146
Scala	1-5	1-5	1-5
Metodo di rilevazione	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link	Questionario somministrato con l'invio di un link

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

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

Di seguito si propone il monitoraggio per l'anno 2021 dei fattori individuati.

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

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

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

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

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

FATTORI:	Situazione in fase di avvio	Previsione 2021	Consuntivo 2021
% dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali e digitali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	Non risultano corsi attivati	Attivazione corsi	58% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021)
% lavoratori che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche e digitali del lavoro agile nell'ultimo anno	Non risultano corsi attivati	Attivazione corsi	57% ha completo tutte le attività previste (corsi annuali attivati in data 12 aprile 2021)

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

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

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

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

Di seguito i fattori abilitanti monitorati:

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

Copia Validata

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

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