

RISULTATI PERFORMANCE 2018

&

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
SEGRETERIO 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%	

Handwritten signature and initials in blue ink.

Tab. 2 Dettaglio dati performance per Obiettivo Specifico

Direzione - Unità Organizzativa	Obiettivo Gestionale Peg 2018	Attuazione al 31.12.2018	Responsabile	Specifici	% performance di struttura/direzione	gradimento utenza	% gradimento utenza per direzione
AREA EXTRADIPARTIMENTALE							
SEGRETARIO GENERALE							
34 - P.O. AVVOCATURA	111220151 - GESTIONE DEL CONTENZIOSO E ATTIVITA' CONSULTIVA	100%	Vincenzo Del Regno	SPECIFICO	100,00%		91,16
65 - SEGRETERIA GENERALE	11120151 - VALORIZZAZIONE DEL RUOLO DELLA CITTA' METROPOLITANA: SERVIZI ISTITUZIONALI, GENERALI E DI GESTIONE	100%	Vincenzo Del Regno	SPECIFICO		96,32	
DIRETTORE GENERALE							
13 - UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE*	111020152 - CONTROLLO DI GESTIONE	100%	Vincenzo Del Regno	SPECIFICO	100,00%		
39 - DIREZIONE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE E PARI OPPORTUNITA'	111320151 - QUOTIDIANO MET. INFORMAZIONE MULTICANALE NELL'AREA VASTA DELLA TOSCANA CENTRALE	100%	Gianfrancesco Apollonio	SPECIFICO	100,00%	94,08	93,08
RAPPORTI INTERNAZIONALI							
06 - DIRETTORE GENERALE	141120171 - RELAZIONI INTERNAZIONALI	100%	Laura Carpinì	SPECIFICO	100,00%		
DIPARTIMENTO FINANZIARIO							
RISORSE FINANZIARIE E SISTEMI INFORMATIVI E RACCORDO FORMAZIONE E LAVORO							
79 - P.O. CONTABILITA' E GESTIONE BILANCIO FISCALE - PATTO DI STABILITA' INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	13220151 - Gestione centralizzata fatture, PCC e SIOPE+	100%	Rocco Conte	SPECIFICO	99,25%		83,16
79 - P.O. CONTABILITA' E GESTIONE BILANCIO FISCALE - PATTO DI STABILITA' INTERNO E PAREGGIO DI BILANCIO TRASFERIMENTI STATALI E SPESE CORRENTI	13220152 - Pareggio di bilancio, governo e gestione dei flussi di cassa	100%	Rocco Conte	SPECIFICO			
98 - P.O. PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA, ECONOMICA E PATRIMONIALE DI BILANCIO, ENTRATE, SPESE DI INVESTIMENTO	13120152 - Rendicontazione finanziaria ed economico patrimoniale	100%	Rocco Conte	SPECIFICO		90	
14 - P.O. SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO E PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA	18220151 - PROGETTI D'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI AREA METROPOLITANA	97%	Rocco Conte	SPECIFICO			
32 - P.O. TRATTAMENTO STIPENDIALE, PREVIDENZIALE ASSICURATIVO E FISCALE DEL PERSONALE DIPENDENTE	110120151 - Gestione giuridica, economica, fiscale, previdenziale e assicurativa del personale dipendente 11020181 - Gli strumenti di valorizzazione delle risorse umane a seguito del riassetto istituzionale e dell'entrata in vigore della riforma di cui al D.Lgs. 74/2017 e 75/2017	100%	Laura Monticini	SPECIFICO	99,40%		83,29
85 - DIREZIONE PERSONALE - PROVVEDITORATO - PARTECIPATE							
88 - P.O. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	110220151 - Sicurezza sui luoghi di lavoro	97%	Laura Monticini	SPECIFICO		83,89	
73 - P.O. AFFARI GENERALI E CONTROLLO	111520161 - Applicazione sanzioni amministrative sulle funzioni trasferite	100%	Laura Monticini	SPECIFICO			
50 - PARCO DI PRATOLINO	71120151 - PROGETTI DI VALORIZZAZIONE TURISTICO CULTURALE E AMBIENTALE DEL PARCO MEDICEO DI PRATOLINO	100%	Laura Monticini	SPECIFICO		82,68	
GARE CONTRATTI ED ESPROPRI							
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	100%	Otello Cini	SPECIFICO		91	
26 - P.O. ESPROPRI	15120151 - ATTIVAZIONE DI NUOVI PROCEDIMENTI ESPROPRIATIVI E COMPLETAMENTO DI QUELLI IN CORSO PER LA REALIZZAZIONE DI OPERE REGIONALI E DELLA CITTA' METROPOLITANA.	98%	Otello Cini	SPECIFICO		87	
49 - A.P. POLIZIA PROVINCIALE METROPOLITANA E CONTRAVVENZIONI AL CODICE DELLA STRADA	31120151 - Attività Corpo di Polizia Metropolitana	100%	Otello Cini	SPECIFICO		85,44	

Direzione – Unità Organizzativa	Obiettivo Gestionale Peg 2018	Attuazione al 31.12.2018	Responsabile	Specifici	% performance di struttura/direzione	gradimento utenza	% gradimento utenza per direzione
DIPARTIMENTO TERRITORIALE							
83 - P.O. PROTEZIONE CIVILE E FORESTAZIONE	111120152 - ACCORDO PER IL SISTEMA INTEGRATO METROPOLITANO DI PROTEZIONE CIVILE	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO	100,00%	87,62	86,21
99 - P.O. ATTIVITA' AMMINISTRATIVE LAVORI PUBBLICI, GESTIONE DEL TERRITORIO E PROTEZIONE CIVILE	111420161 - SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE DIREZIONI VIABILITA', EDILIZIA E PROGETTI STRATEGICI	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO	100,00%	84,79	
PATRIMONIO E TPL							
72 - P.O. CONCESSIONI E AUTORIZZAZIONI CODICE DELLA STRADA	10520181 - RECUPERO EVASIONE ED EVENTUALI PROVVEDIMENTI CONSEGUENTI	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO		86	
24 - P.O. GESTIONE DEL PATRIMONIO	11120182 - ORGANIZZAZIONE NUOVO ARCHIVIO DI DEPOSITO DOCUMENTALE, RICOGNIZIONE E SCARTO DEL MATERIALE DEPOSITATO NELLE DIVERSE SEDI	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO		70,4	
33 - DIREZIONE PATRIMONIO	15220153 - ALIENAZIONE COMPLESSO VILLA MONDEGGI 102220151 - Rilascio autorizzazioni per l'apertura di autostrade, omologhe di revisione, studi di consulenza automobilistica, scuole nautiche. Rilascio autorizzazioni per accesso al mercato per attività di noleggio con conducente. Rilascio licenze per trasporto merci in conto proprio. Rilascio di attestato di idoneità professionale all'esercizio. Iscrizione all'albo degli autotrasportatori per conto terzi e verifica del possesso dei requisiti per le imprese già iscritte. Espletamento delle procedure di esame.	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO		81,93	
84 - DIREZIONE TPL	102320151 - Programmazione e gestione del servizio di TPL. Revisione della rete di trasporto nell'area fiorentina a seguito avvio linee tranvia 2 e 3.	100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO		93,33	
84 - DIREZIONE TPL		100%	Maria Cecilia Tosi	SPECIFICO	92,14%	88	71,88
VIABILITA'							
97 - P.O. GLOBAL SERVICE RETE VIARIA METROPOLITANA	105320151 - GESTIONE CONTRATTO GLOBAL SERVICE PER MANUTENZIONE RETE VIARIA METROPOLITANA	100,00%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
47 - DIREZIONE VIABILITA'	1054201513 - SR 222 REALIZZAZIONE VARIANTE DI GRASSINA	80%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
47 - DIREZIONE VIABILITA'	1054201516 - S.P. 89 CIRCONVALLAZIONE DI RIGNANO 2 LOTTO	65%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
47 - DIREZIONE VIABILITA'	1054201518 - S.P. 12 COSTRUZIONE VARIANTE S. VINCENZO A TORRI COMUNE DI SCANDICCI	100,00%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
64 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 3	105420181 - ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA ZONA 3	100,00%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
95 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 1	105320152 - ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA ZONA 1	100,00%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
94 - P.O. MANUTENZIONE ZONA 2	105420182 - ATTIVITA' DI GESTIONE E MANUTENZIONE ORDINARIA ZONA 2	100,00%	Carlo Ferrante	SPECIFICO		71,88	
EDILIZIA							
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	42120173 - ISTITUTO CHINO CHINI - LAVORI DI AMPLIAMENTO PER REALIZZAZIONE DI N° 18 AULE: commissione di gare per valutazione offerte, stipula contratto e direzione lavori	100,00%	Gianni Paolo Cianchi	SPECIFICO		87,5	
20 - P.O. IMMOBILI ZONA B	42120176 - ISTITUTO GODETTI VOLTA AMPLIAMENTO N° 10 AULE: direzione lavori	100,00%	Gianni Paolo Cianchi	SPECIFICO		87,5	
27 - P.O. IMMOBILI ZONA A	42120174 - ISTITUTO BALDUCCI - LAVORI REALIZZAZIONE N° 8 NUOVE AULE: stipula contratto e direzione lavori	100,00%	Gianni Paolo Cianchi	SPECIFICO		87,5	
PROGETTI STRATEGICI							
96 - PROGETTI STRATEGICI	81120162 - SUPERSTRADA CICLABILE FIRENZE-PRATO	100%	Riccardo Maturri	SPECIFICO	100%	96,13	96,13
01 - A.P. PIANIFICAZIONE TERRITORIALE STRATEGICA, SVILUPPO ECONOMICO E SPORT	81120161 - PIT (PIANO INTEGRATO TERRITORIALE DELLA PIANA FIORENTINA)	100%	Riccardo Maturri	SPECIFICO		96,13	
OBIETTIVI DI ENTE							
PRES - SINDACO	1120181 - GESTIONE EFFICIENTE DELL'AMMINISTRAZIONE	99%	DIRIGENTI	SPECIFICO	99,50%		
PRES - SINDACO	1120182 - CITTA' METROPOLITANA PIU' BELLA E FUNZIONALE	100%	DIRIGENTI	SPECIFICO			

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.



SEGRETERIO 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://citametropolitanafirenze.055055.it/vfol/servizi-finanziari-gestione-fatture-e-pagamenti>

Programmazione e Rendicontazione Finanziaria

A1. Come valuta l'esautività 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://citrametropolitanafirenze.055055.it/vfol/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 (Mauri, 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

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,13
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è 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
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,25
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è 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://citrametropolitanafirenze.055055.it/vfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Protezione Civile¹

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/vfol/protezione-civile-indagine-di-soddisfazione>

¹ 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

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,8
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	8,8
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	9
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	9,2
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7,2
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	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

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	8,63
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è 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
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	7,89
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è 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

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,67
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è 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
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,17
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è 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/vfol/patrimonio-e-tpl-indagine-di-soddisfazione>

Ufficio Trasporto Pubblico

Cortesia e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	9,2
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è 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
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	8,8
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è 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 Protocollo²

Cortesía e disponibilità del personale con cui è entrato/a in contatto	7,5
Competenza tecnica e professionalità del personale con cui è entrato/a in contatto.	7
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	7,5
Appropriatezza dei tempi nella risposta (produzione del parere / autorizzazione)	7
Comprensibilità e facilità di compilazione della modulistica	6,5
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è 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/vfol/patrimonio-e-tpl-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.

VIABILITÀ³

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 adetto 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>

³ 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. Appropriatezza 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/vfol/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>

