

COMUNE DI
FIRENZE

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE 2023

(Approvata con delibera di Giunta n.248 del 28/05/2024)

SOMMARIO

INTRODUZIONE E SINTESI	pag.	4
1 CONTESTO ESTERNO	pag.	7
1.1 <i>Il territorio e i suoi residenti</i>	pag.	8
1.2 <i>Cenni sul sistema imprenditoriale</i>	pag.	13
1.3 <i>Il turismo e la cultura</i>	pag.	15
1.4 <i>Firenze città smart - ICity Rank</i>	pag.	16
1.5 <i>Occupazione e mercato del lavoro</i>	pag.	17
2 CONTESTO INTERNO	pag.	18
2.1 <i>La macrostruttura organizzativa al 31.12.2023</i>	pag.	19
2.2 <i>Centri di responsabilità al 31.12.2023</i>	pag.	20
2.3 <i>Risorse umane</i>	pag.	21
2.4 <i>Benessere organizzativo</i>	pag.	25
2.5 <i>Pari opportunità</i>	pag.	26
2.6 <i>Controlli interni</i>	pag.	27
2.7 <i>Le risorse finanziarie</i>	pag.	30
2.8 <i>Focus sul bilancio di genere</i>	pag.	34
3 SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO	pag.	38
3.1 <i>Modalità di gestione dei Servizi</i>	pag.	39
3.2 <i>Le carte dei servizi</i>	pag.	40
3.3 <i>Indagini di gradimento e qualità dei servizi</i>	pag.	41
4 RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU	pag.	60
4.1 <i>Risultati in evidenza (per indirizzo strategico)</i>	pag.	62
4.2 <i>Azioni finanziate con risorse NGEU (RRF e REACT EU)</i>	pag.	70

5 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	pag.	83
5.1 <i>Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance</i>	pag.	84
5.2 <i>Performance organizzativa 2023</i>	pag.	85
6 PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI	pag.	88
6.1 <i>Il processo di costruzione della pianificazione strategica e i suoi strumenti</i>	pag.	89
6.2 <i>Programmazione e performance: gli strumenti della pianificazione</i>	pag.	92
6.3 <i>Variazioni al PIAO 2023-2025</i>	pag.	94
6.4 <i>Programmazione e performance: i risultati rispetto agli obiettivi</i>	pag.	95
6.5 <i>Analisi SWOT del ciclo di gestione della performance: punti di forza e di debolezza rispetto alla programmazione</i>	pag.	96

ALLEGATO A - INDICATORI DI PERFORMANCE DI ENTE 2023

ALLEGATO B - ALBERO DELLA PERFORMANCE, PERCENTUALI E VARIAZIONI

INTRODUZIONE

Il presente documento rendiconta i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della Performance, ora assorbito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione - PIAO. Si colloca a chiusura del ciclo di gestione della performance dell'anno di riferimento; il ciclo si articola, infatti, nelle fasi di definizione degli obiettivi, assegnazione, attuazione e monitoraggio, valutazione dei risultati ed erogazione delle premialità. La logica del ciclo della performance è quella del miglioramento continuo. Si apre con la programmazione degli obiettivi che copre un arco temporale di tre anni, come quello di bilancio, con un meccanismo di adeguamento a scorrimento nel tempo, e deve tener conto dei risultati conseguiti nell'ultimo anno.

Negli anni la relazione si è arricchita di un'analisi del contesto esterno e interno al fine di rappresentare la situazione complessiva in cui ha operato l'Ente e contestualizzarne i risultati mentre a partire dal 2021 è stato inserito un approfondimento nell'ambito della sezione «Risultati in evidenza», sulle azioni dell'Amministrazione collegate all'attuazione del Next Generation EU (NGEU), il programma di investimenti e riforme dell'Unione Europea pensato per stimolare una *“ripresa sostenibile, uniforme, inclusiva ed equa”* che dovrà concludersi entro il 2026.

Il quadro normativo del ciclo di gestione della performance nelle P.A. è disciplinato dal D.Lgs. 150/2009; nel rispetto di questa disciplina di settore deve essere adottato il PIAO (art. 6 del D.L. n. 80/2021, convertito con modificazioni in L.113/2021). In particolare la Relazione della Performance è il documento di monitoraggio della sottosezione «performance» del PIAO (art. 5 D.M. 132/2022 che definisce il contenuto tipo del PIAO).

Come raccomandato nelle linee guida del Dipartimento della Funzione Pubblica, in materia di misurazione e valutazione della performance delle P.A. (novembre 2018) il presente documento è stato redatto privilegiando sinteticità, chiarezza espositiva e ricorrendo a rappresentazioni grafiche e tabellari. A tal proposito, oltre ai contenuti delle sezioni e degli allegati che compongono la Relazione e che sono riportati nel sommario, è stata predisposta una sintesi dei contenuti della Relazione, consultabile a seguire.

SINTESI

Di seguito una breve sintesi dei dati di contesto e delle azioni che hanno caratterizzato l'attività dell'Amministrazione comunale.

1) CONTESTO ESTERNO

- I **residenti** al 31.12.23 sono 367.776, di cui 58.994 stranieri (16,04%). Rispetto al 31.12.22 si è registrato un incremento di n. 276 residenti (+ 0,07%).
- Il **tasso di occupazione** tra 15-64 anni nel 2023 è 71,9% (invariato rispetto al 2022) mentre il **tasso di disoccupazione** è stimato al 5,6% in diminuzione rispetto all'6,9% del 2022, con un numero di disoccupati pari a circa 9.800 (nel 2022 erano ca. 12.500).
- Il **reddito medio dichiarato** dai residenti nel 2021 si attesta a ca. € 27.492, molto superiore alla media nazionale pari a € 22.539. Rispetto al 2020 si registra un suo aumento del 5,3%, più alto del +4,5% nazionale; sempre nel 2021, il 20,2% dei residenti ha dichiarato un reddito superiore a € 35.000, al di sopra del 13,9% a livello nazionale.
- Le **presenze nelle strutture ricettive** sono aumentate considerevolmente passando da 7.414.640 a 8.927.772 (+ 20,4% rispetto al 2022) continuando ad avvicinarsi ai livelli pre-pandemia. Analogo effetto sulle **presenze nei musei civici comunali** che sono passate da 868.490 a 1.039.586 nel 2023 (+19,7%).
- Sono 43.946 le **imprese registrate**, di cui 36.391 **attive**, con una variazione, rispetto al 2022, del -5,2% per quelle registrate e del -0,2 % per quelle attive. Nel 2023 sono 521 le nuove iscrizioni e 991 le cessazioni totali.
- Firenze si riconferma ai primi posti tra le città che guidano l'innovazione in Italia nell'ambito del "**Rapporto annuale 2023 ICity Rank**" sulla trasformazione digitale dei 108 Comuni Capoluogo. Delle tre dimensioni valutate, Firenze si trova al **1° posto** nella classifica dei Comuni Aperti, al 3° fra le «Amministrazioni digitali» e al 4° tra le «Città connesse» (per reti di connessione e digitalizzazione urbana).

2) CONTESTO INTERNO

- Al 31.12.23 il **personale in servizio** a tempo indeterminato è stato pari a 3.973 unità (3.926 erano nel 2022), a cui aggiungere 29 unità di personale di supporto agli organi politici ex art. 90, 4 unità di personale comandato, il Segretario Generale, il Direttore Generale e 1 dirigente a tempo determinato fuori dotazione organica (ex art. 110 c.2), con un totale di **4.009** unità di personale in servizio (+ 43 unità rispetto al 2022).
- L'esercizio 2023 si è chiuso con un risultato di amministrazione pari ad € **404.657.630,84**. La gestione di competenza del 2023 si è chiusa con un saldo positivo di € **144.555.307,32**.

SINTESI

3) SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

Nel 2023 sono state eseguite 28 **indagini di gradimento** che monitorano la qualità percepita dagli utenti e offrono elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento. All'interno della relazione sono stati pubblicati, in sintesi, i risultati disponibili di alcune delle indagini effettuate, indicando quelle già pubblicate e quelle in corso di pubblicazione. In particolare si segnala che per l'indagine del servizio ricevuto dal contact center 055 055, l'88,4% ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima) registrando un aumento di 3,8 punti percentuali rispetto al 2022. Anche l'indagine sul gradimento dei Nidi d'Infanzia e Spazi gioco ha fatto registrare una valutazione media molto elevata: 8.7/10 sulla gestione diretta, 8.9/10 sulla gestione indiretta e 8.6/10 sugli spazi gioco.

4) RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU

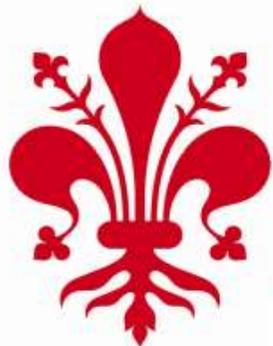
Avvicinandosi alla fine legislatura, sono state aggiornate le azioni realizzate nel corso del mandato, che sono ora consultabili nel portale <https://esserefirenze.it/> in cui è sintetizzato il lavoro che il Comune ha svolto negli ultimi cinque anni di mandato. Per quanto riguarda le opportunità offerte dalle risorse del NextGenerationEU, al 31.12.2023 il Comune di Firenze è risultato aggiudicatario di oltre 20 linee di investimento – suddivise in oltre 65 codici unici di progetto (CUP) – per un totale di ca. 759,84 milioni di € e i cui progetti sono in corso di realizzazione mentre quelle di cui ai fondi REACT-EU sono pari a oltre 81 milioni di € che si aggiungono alla dotazione iniziale del Pon Metro Firenze portandola a oltre 122 milioni di €.

5) PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il risultato della **performance organizzativa** di Ente 2023 è stato pari al 98,05%.

6) I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Con la deliberazione di Giunta n. 203 del 09 maggio 2023 è stato approvato il PIAO 2023-2025, che è stato oggetto nel corso del 2023 di tre variazioni: DGC n. 442 del 26.09.23, DGC n. 591 del 28.11.23 e DGC n. 632 del 12.12.23. All'interno del PIAO 2023 sono presenti 237 obiettivi, di cui 107 di sviluppo, 62 di miglioramento e 68 schede servizio. La % di realizzazione sia degli obiettivi di sviluppo e miglioramento è stata pari al 99,88% mentre quella delle schede servizio del 99,98%.



COMUNE DI
FIRENZE

1. CONTESTO ESTERNO

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

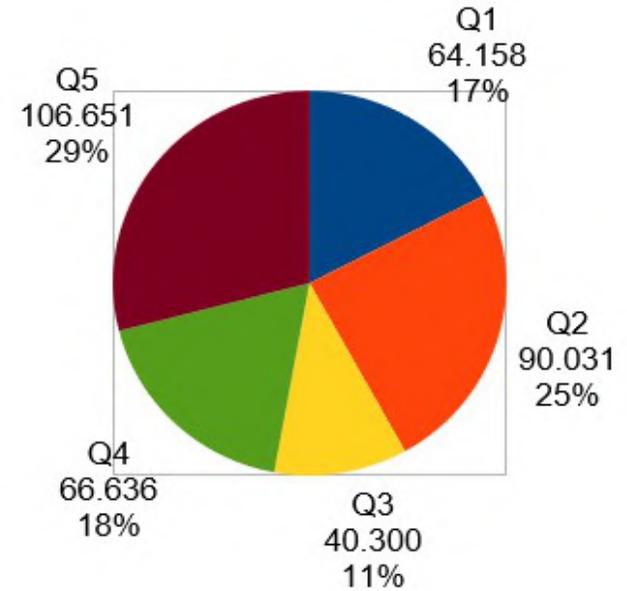
Il territorio comunale si estende su una superficie di 102,276 km² ed è suddiviso in 5 quartieri.

I residenti a Firenze al 31.12.2023 sono 367.776, aumentati di 276 unità rispetto allo scorso anno. Gli stranieri residenti sono 58.994, (+1.094 rispetto allo scorso anno) e rappresentano il 16,04% del totale (+0,28 punti percentuale rispetto al 2022).

La densità demografica, che indica il rapporto tra la popolazione e la superficie territoriale (abitanti per km²), si attesta a 3.595,92, risultando significativamente alta sia in confronto ai 7.091 comuni italiani (posizionandosi al 51° posto nazionale e al 1° in Toscana) che rispetto alla densità dei 20 comuni capoluogo di regione (al 5° posto dopo Napoli, Milano, Torino e Palermo).

La distribuzione della popolazione residente nei cinque quartieri della città è rappresentata nel grafico sotto. Rispetto alla densità demografica, emerge che i quartieri con maggiore densità sono il Q1 (5.629 res./km²) e il Q4 (3.921 res./km²); seguono il Q2 (3.846 res./km²), il Q5 (3.785 res./km²) e il Q3 (1.806 res./km²).

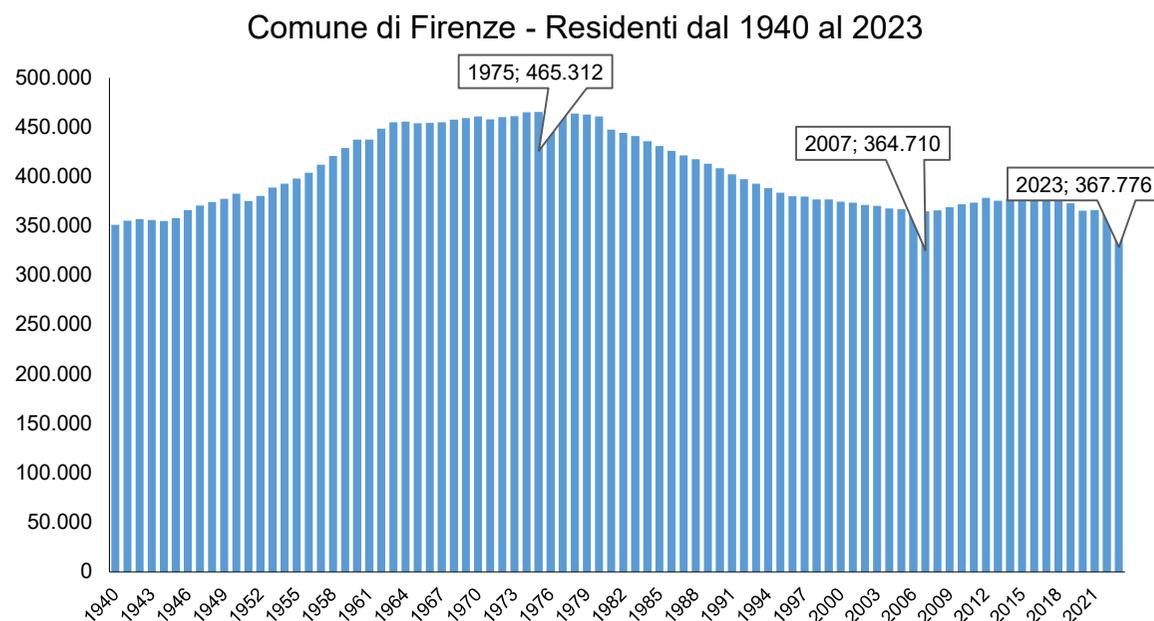
*RESIDENTI 2023
SUDDIVISI PER QUARTIERE*



1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

► Dopo la consistente diminuzione del 2020, la popolazione, nel 2023, torna leggermente a crescere passando da 365.437 a 367.776 residenti grazie al recupero del saldo migratorio (differenza tra iscritti e cancellati all'anagrafe). Rimane negativo, invece, il saldo naturale (differenza tra nati e morti). Nel grafico affianco si riporta il trend di questo dato dal 1940 al 2023.

Circa il saldo migratorio, occorre precisare che da alcuni anni l'Amministrazione Comunale ha intrapreso una forte revisione dell'anagrafe della popolazione che ha portato nel periodo 2017 - 2020 a cancellare per irreperibilità oltre 20.000 residenti i quali erano effettivamente non più presenti in città da molti anni. Questa è la principale causa del recente calo demografico che si è interrotto nel 2021.



► Nel corso degli anni la presenza dei **residenti stranieri** è stata sempre più significativa; al 31.12.23 gli stranieri sono il 16% del totale; in prevalenza la loro provenienza è extra UE.

Si segnala che il complessivo aumento del 2023 da 57.900 a 58.994 unità (+1,9%) è dovuto agli stranieri di paesi extra-UE che sono aumentati da 45.899 a 47.083 unità (+2,6%) mentre quelli UE sono diminuiti da 12.001 a 11.911 (-0,7%).

Tra le varie cittadinanze, i rumeni rimangono i più numerosi, seguiti dai cittadini cinesi, peruviani, albanesi e filippini. Il numero dei rumeni è fortemente cresciuto dal 2007 con l'ammissione della Romania nell'UE e la conseguente libertà di circolazione per i suoi cittadini.

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

► Nella tabella affianco si riportano i dati suddivisi **per genere** della popolazione residente, per quartiere, con la relativa popolazione straniera complessiva. Il quartiere con la percentuale più elevata di stranieri è il Q1 con il 22,7%, seguito dal Q5 con il 18,5% .

In termini assoluti, invece, i residenti stranieri sono più numerosi nel Q5 e, a seguire, nel Q1 e nel Q2.

► L'**indice di vecchiaia** misura il numero di anziani dai 65 anni in poi ogni 100 persone tra 0-14 anni; esso stima il grado di invecchiamento di una popolazione (valori superiori a 100 indicano una maggiore presenza di soggetti anziani rispetto ai giovanissimi).

A Firenze l'indice, per l'anno 2023, è pari a 273,5, dato in crescita rispetto a 267,4 del 2022 e a 262,5 del 2021.

► L'**indice di dipendenza** misura il numero di giovani tra 0-14 anni e di anziani dai 65 anni in poi ogni 100 residenti tra 15 e 64 anni. Calcola quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione (un valore alto è sinonimo di un numero elevato di ragazzi e anziani di cui la popolazione attiva deve occuparsi complessivamente).

A Firenze l'indice, per l'anno 2023, è pari a 60,7, dato appena in calo rispetto al valore di 60,8 del 2022 e maggiormente in calo se confrontato con il dato 2021 che era pari a 61,07.

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso

Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui
				Stranieri
1	30.630	33.528	64.158	14.563
2	41.490	48.541	90.031	11.635
3	18.580	21.720	40.300	4.676
4	31.513	35.123	66.636	8.349
5	50.705	55.946	106.651	19.771
Totale	172.918	194.858	367.776	58.994

Indice di vecchiaia per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
266,3	287,1	303,8	273,5	255,5	273,5

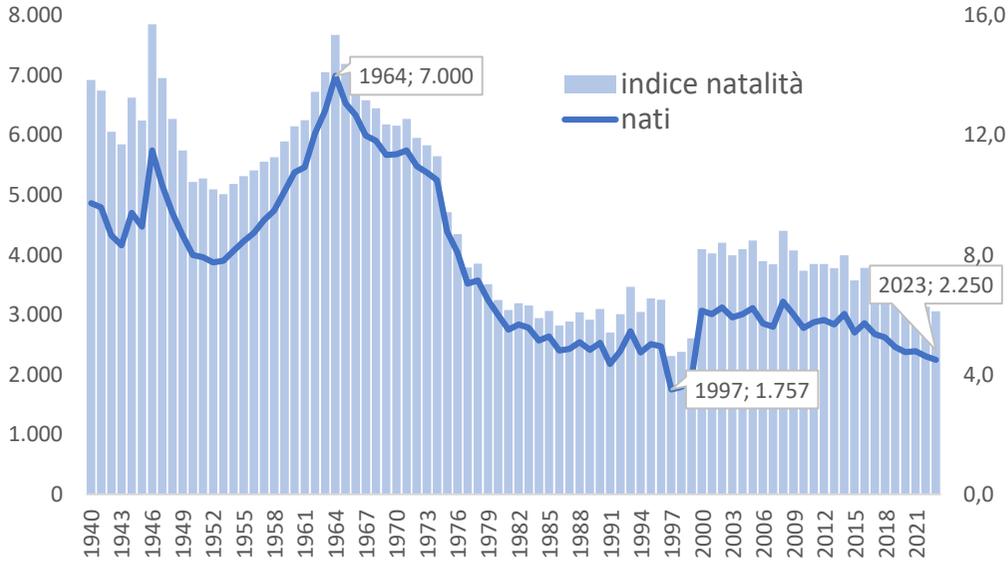
Indice di dipendenza per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
53,4	64,7	64,1	64,4	58,4	60,7

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

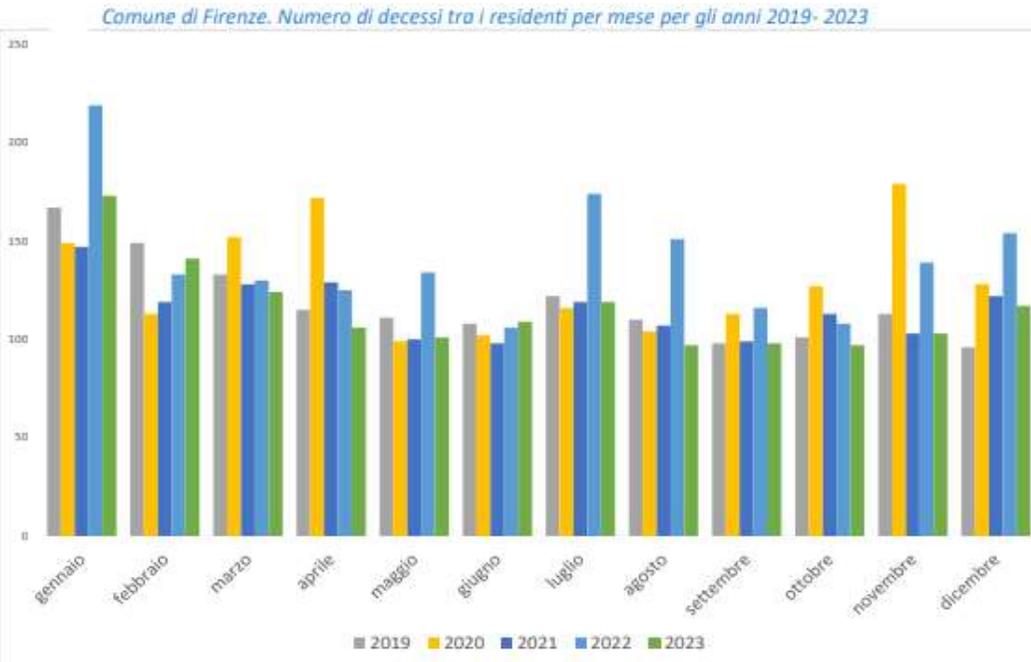
► Nel 2023 il **tasso di natalità**, cioè il numero dei nati per 1.000 residenti, è ancora in diminuzione ed è pari a 6,1; i nati a Firenze sono 2.250 (-2,4% rispetto all'anno precedente).

Si ricorda che a livello nazionale, nel 2020, è stata toccata la soglia più bassa di nati mai raggiunta negli oltre 150 anni dall'unità d'Italia, con circa 404.000 nascite (-3,8% rispetto al 2019). Firenze, per lo stesso anno, aveva registrato 2.375 nascite (-3,6% rispetto al 2019). Dal focus demografico sulle nascite a Firenze, a cura dell'ufficio statistica, si riporta il grafico affianco con la serie del numero di nati e il trend dell'indice di natalità a Firenze dal 1940 al 2023



► Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.fi.it/system/files/2023-04/Bollettino_aprile23.pdf

► Un ulteriore focus demografico è stato fatto in relazione all'impatto dell'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 sul numero dei decessi registrato nel 2023 rispetto al 2022 e 2021. L'analisi non tiene conto delle cause dei decessi, ma solo dei numeri complessivi e suddivisi per classi di età. Complessivamente nel 2023 si sono registrati 4.287 decessi, dato inferiore ai precedenti cinque anni e più simile alla situazione pre-Covid. Circa il 50% del totale hanno interessato la classe di età tra 76 e 90 anni.



► Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.fi.it/system/files/2024-01/Bollettino_gennaio2024.pdf

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

Distribuzione del Reddito Totale medio per Sezione di censimento

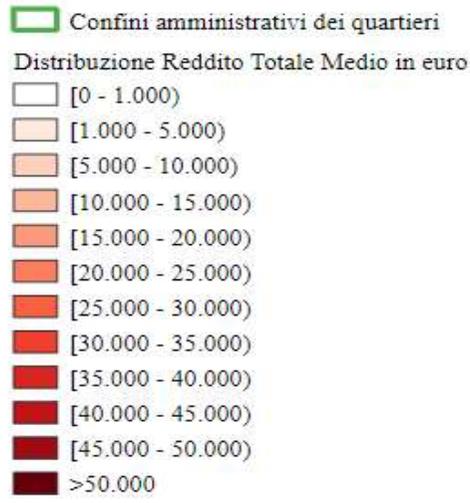
► Per quanto riguarda il **reddito medio** dei residenti, nel 2023 sono stati resi disponibili i dati relativi alle dichiarazioni dei redditi delle persone fisiche riferiti all'anno d'imposta 2021. Dall'analisi effettuata dall'Ufficio Statistica sull'anno di imposta 2021, emerge che il reddito totale medio dichiarato dai residenti nel Comune di Firenze nel periodo d'imposta 2021 è di 27.492,59 €, in aumento rispetto al 2020 quando era pari a 26.113,95 € (+5,3%).

Il reddito medio dei fiorentini è superiore alla media nazionale che a sua volta registra un aumento del reddito totale medio dichiarato, passando da 21.570,00 € per il 2020 a 22.539,00 € per il 2021 (+4,5%).

Firenze risulta una città sopra la media nazionale: possono contare su un reddito complessivo superiore a 35.000 € il 20,2% dei residenti dichiaranti (% in aumento rispetto al 2020, 19,0%): la media nazionale del 2021 si ferma invece al 13,9%.

A fianco un estratto dall'indagine con il reddito medio suddiviso per quartiere e per sezioni di censimento.

 *L'indagine completa è in fase di pubblicazione*



1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE (*Città Metropolitana*)

Tratto dal rapporto “*Demografia delle imprese fiorentine - 4° trimestre 2023*”, redatto dall’Ufficio Studi e Statistica della Camera di Commercio di Firenze, si riporta il quadro di sintesi del sistema imprenditoriale dei 41 Comuni facenti parte della Città Metropolitana di Firenze.

SINTESI 2023: «Nel 2023 le imprese fiorentine attive tengono le proprie posizioni, attestandosi a 88.817 rispetto alle 89.259 del 2022 (flessione moderata dello 0,5%), mentre le localizzazioni attive (sedi di impresa alle quali si aggiungono le unità locali operative sul territorio) chiudono l’anno a 116.587 (stabili rispetto al 2022). Il calo delle sedi attive può essere ricondotto in parte a motivi di natura fisiologica e in parte a motivi di natura “amministrativa” che rimandano alle cancellazioni d’ufficio operate dal Registro delle Imprese verso quelle imprese che avevano maturato le condizioni per lo scioglimento d’ufficio (ex art. 40 D.L. 76/2020)»

Sempre dal Rapporto della Camera di Commercio di Firenze si evince che alla fine del 2023 le imprese straniere attive superano la soglia delle 17.000 unità (17.302 ovvero il 19,5% delle imprese attive), archiviando un 2023 di crescita ed espansione (+3,2% rispetto al 2022). Le imprese giovanili under 35 attive risultano essere 6.669 segnando un nuovo assestamento verso il basso (-2,7% rispetto al 2022). Le imprese femminili attive confermano il proprio ruolo (20.040), sia pur con una modesta flessione in termini assoluti (-0,7% rispetto al 2022). Le imprese artigiane attive (27.037) registrano una leggera diminuzione (-0,45% rispetto al 2022). Per quanto concerne il turnover trimestrale, il quarto trimestre si chiude con un saldo negativo pari a -135 (iscrizioni – cessazioni).

Imprese registrate:
103.123, di cui

- Attive: 88.817
- Artigiane: 27.265
- Artigiane attive: 27.037

Localizzazioni attive e
addetti: 132.455

- loc. attive: 116.587
- addetti: 399.918
- dipendenti: 331.896

Dati imprese:

- femminili attive: 20.040
- giovanili attive: 6.669
- straniere attive: 17.302

Turnover trimestrale:
2.377 unità, di cui:

- Iscrizioni: 1.121
- Cessazioni: 1.256



I dati completi sono consultabili sul sito della Camera di Commercio di Firenze, al link:

https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/uploads/Studi_Informazione_Economica/Archivi/Statistica_studi_e_prezzi/Demografia_impresa_4_2023.pdf

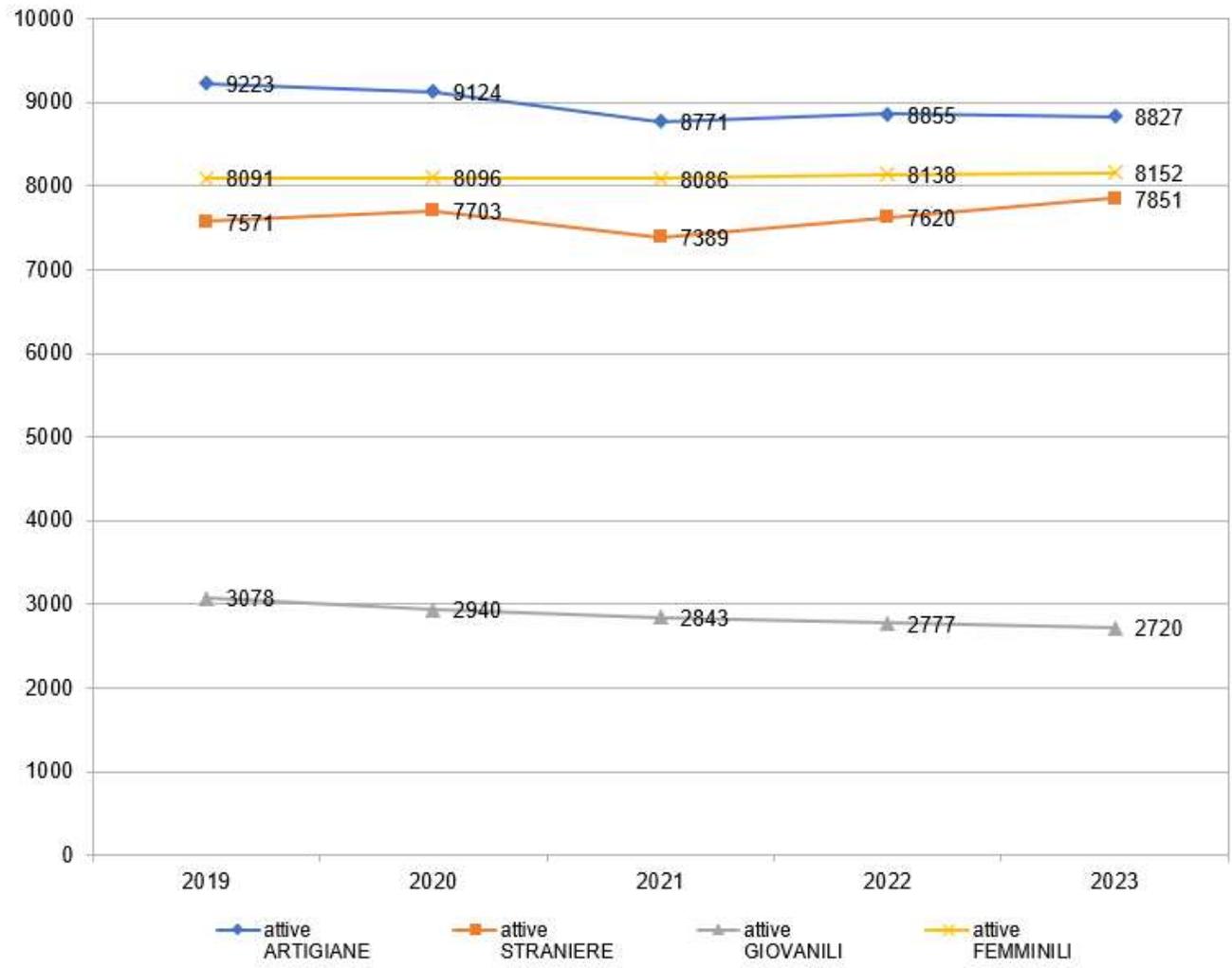
1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE (livello comunale)

Per quanto riguarda i dati a livello comunale, al 31.12.2023, sono 43.946 le imprese registrate, di cui 36.391 attive, con una variazione, rispetto al 2022, del -5,2% per quelle registrate e del -0,2 % per quelle attive. Nel 2023 sono 521 le nuove iscrizioni e 991 le cessazioni totali d'ufficio e non (di cui 566 le cessazioni non d'ufficio).

Di seguito un focus di dettaglio su alcune tipologie di impresa:

- **imprese artigiane:** 8.827 attive, in diminuzione dello 0,3 % rispetto al 2022 (trend pressoché simile visto nella Città Metropolitana).
- **imprese straniere:** 7.851 attive, in aumento del 3% rispetto al 2022 (anche in questo caso andamento simile alla Città Metropolitana).
- **imprese giovanili:** 2.720 attive, in diminuzione di circa il 2% rispetto al 2022 (anche in questo caso andamento simile alla Città Metropolitana).
- **imprese femminili:** 8.152 attive, in leggero aumento rispetto al 2022 (+ 0,17%) contro un trend in diminuzione dello 0,7% visto nella Città Metropolitana.

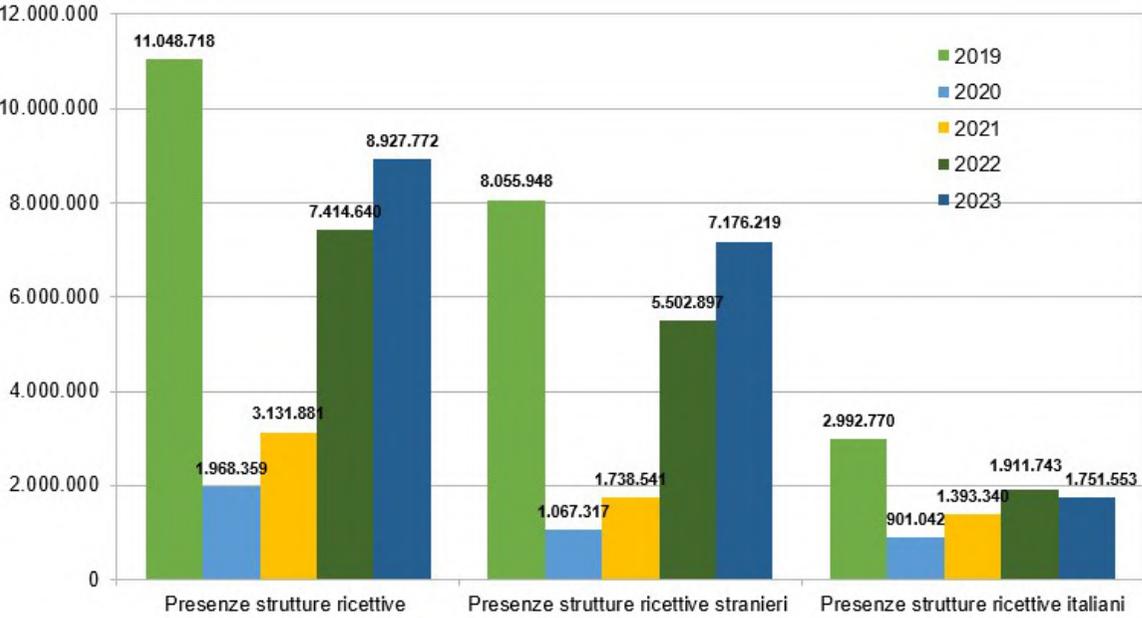
**ALCUNE TIPOLOGIE DI IMPRESE ATTIVE
NEL COMUNE DI FIRENZE**
(al 4° trimestre 2023)



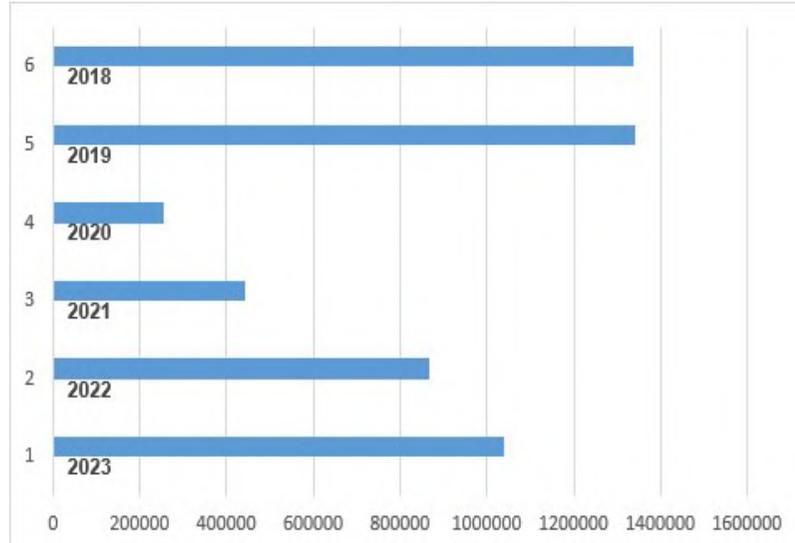
1.3 IL TURISMO E LA CULTURA

► Riparte il **turismo** a Firenze: come risulta dai dati al 31.12.2023 raccolti dalla Regione Toscana (<https://www.regione.toscana.it/statistiche/banca-dati-turismo>) che, pur completi e validati, devono essere considerati provvisori, fino a che Istat non li conferma come definitivi pubblicandoli sul proprio sito web, le presenze nelle strutture ricettive a livello comunale sono aumentate rispetto al precedente anno da 7.414.640 a 8.927.772 (+20,4%) continuando ad avvicinarsi ai livelli pre-pandemia. In particolare, sono aumentate, considerevolmente, le presenze dall'estero da 5.502.897 nel 2022 a 7.176.219 nel 2023 (+ 30,4%) mentre quelle dall'Italia hanno registrato un lieve decremento passando da 1.911.743 a 1.751.553, con un - 8,3 % rispetto al 2022.

Presenze nelle strutture ricettive - Comune di Firenze



Visitatori complessivi musei civici comunali



► Parallelamente al turismo, anche la **cultura** è stata un settore in costante ripresa. Come si può notare nel grafico sopra a destra i visitatori nei musei civici comunali sono aumentati ancora nel 2023 fino ad arrivare a 1.039.586, con una variazione positiva percentuale del 20% ca. Complessivamente le giornate di apertura dei musei civici sono state 2.388, poco superiori a quelle del 2022. Inoltre, è proseguito il Circuito «*Firenze Card*», ufficialmente riaperto il 27 settembre 2022, anche con la «*Firenze Card Restart*» con la quale i possessori della Firenze Card possono estendere la validità del titolo per altre 48 ore. Complessivamente, al 31.12.2023 sono state vendute 45.794 card con una media di 125 al giorno e 7.170 Firenze Card Restart.

1.4 FIRENZE CITTÀ SMART- ICITY RANK

“ICity Rank” nasce nel 2012 quale classifica delle città italiane “più intelligenti” sulle base delle sei dimensioni della «smartness»: economy, mobility, environment, people, living, governance. E’ curata da FPA (Forum Pubblica Amministrazione).

Dal 2020 è divenuto strumento di valutazione dei processi di trasformazione digitale delle città che, consapevoli dei propri punti di forza e di debolezza, possano adottare le opportune strategie di intervento. Fino al 2022 esso è stato calcolato come media aritmetica di 8 indici settoriali mentre dal 2023 l’impostazione è stata modificata e i precedenti indici settoriali sono stati assorbiti in tre dimensioni di valutazione della trasformazione digitale (Amministrazioni digitali; Comuni aperti; Città connesse). Il calcolo degli indici è fatto sulla media ponderata di numerosi indicatori.

Firenze si è posizionata al 3° posto nelle dimensione «Amministrazione digitale», al 1° posto nella dimensione «Comuni aperti» e al 4° posto nella dimensione «Città connesse». E’ stata tra le quattro città su 108 capoluoghi che si è collocata nelle prime 10 posizioni in tutte e tre le dimensioni.

Immagine tratta dal rapporto Forum Pa



Immagine tratta dal rapporto Forum Pa



I risultati completi sono disponibili al link: <https://www.forumpa.it/citta-territori/icity-rank-2023>

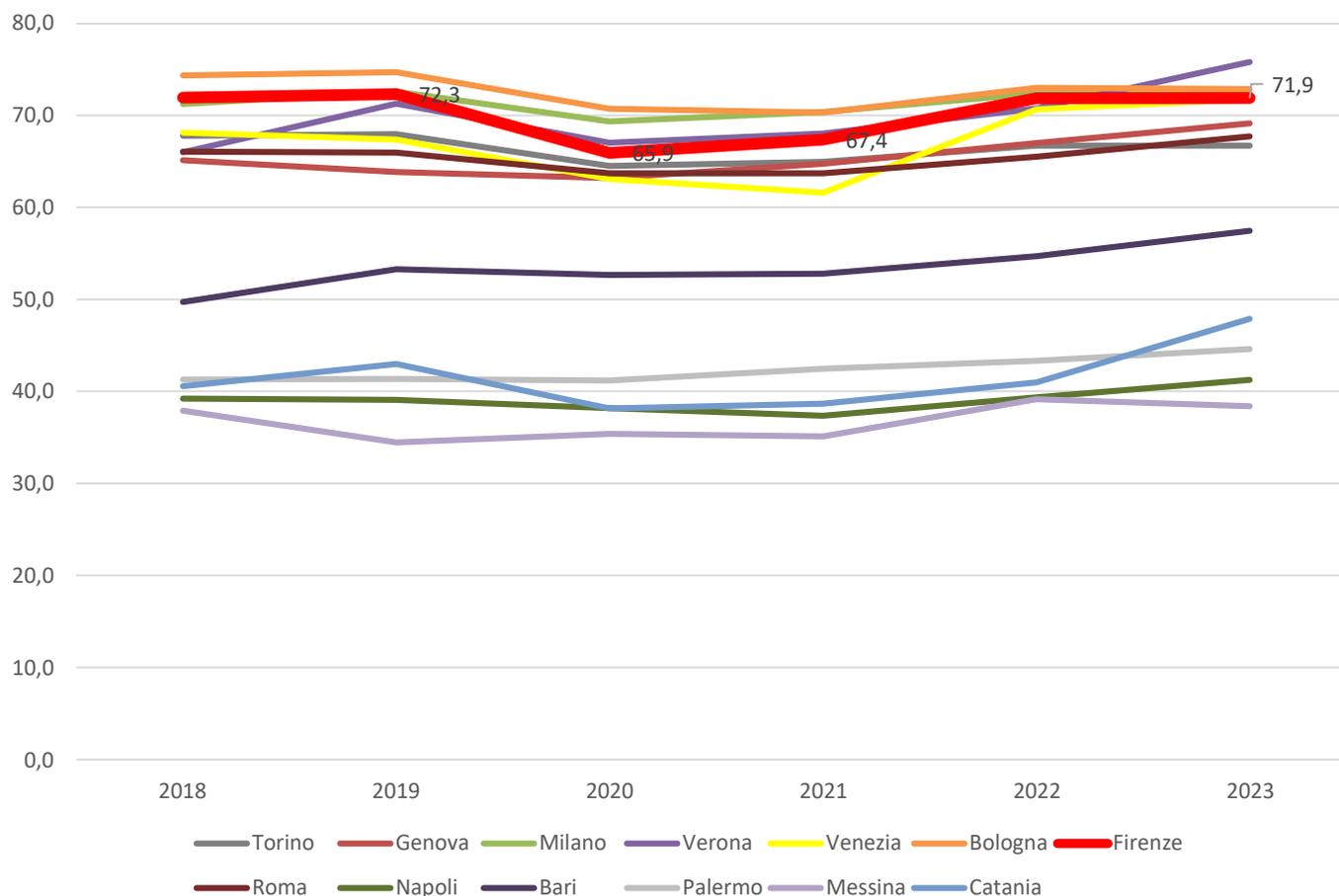
1.5 OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO

Istat ha recentemente rilasciato gli indicatori sul mercato del lavoro, derivati dalla Rilevazione Continua delle Forze di Lavoro.

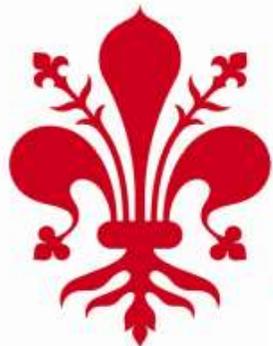
Per il 2023, il **tasso di occupazione** 15-64 anni del Comune di Firenze è del 71,9% (invariato rispetto al 2022), 4° più alto tra i grandi comuni italiani dopo Verona (75,8%), Bologna (72,8%) e Milano (72,4%). Il tasso di occupazione maschile a Firenze aumenta in un anno di 2,9 punti, mentre quello femminile scende di 2,7 punti. Il tasso di occupazione di Firenze, tra il 2020 e il 2023 è aumentato di 5,9 punti percentuali contro un aumento medio di 5,0 punti registrato tra i grandi comuni italiani.

Per quanto riguarda il **tasso di disoccupazione**, il dato 2023 è stimato al 5,6% in diminuzione rispetto al 6,9% del 2022, con un numero di disoccupati in valori assoluti pari a circa 9.800 (nel 2022 erano ca. 12.500).

Tasso di occupazione (15-64 anni) per grande comune - Anni 2018-2023
(valori percentuali)



 Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare i Bollettini di statistica curati dall'Ufficio comunale di statistica, al link <https://www.comune.fi.it/statistica>

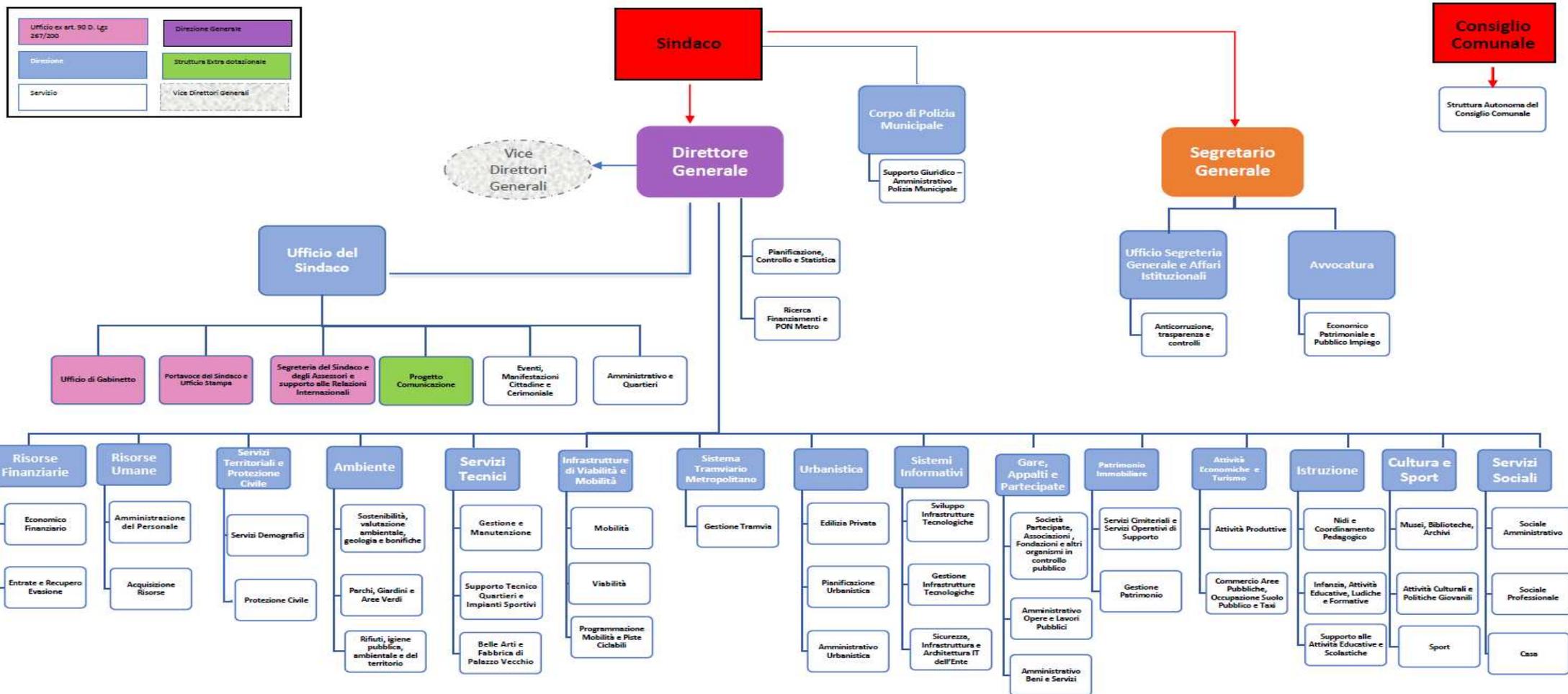


COMUNE DI
FIRENZE

2. CONTESTO INTERNO

2.1 LA MACROSTRUTTURA ORGANIZZATIVA AL 31.12.23

Nel corso del 2023 la macrostruttura organizzativa è stata modificata con deliberazione n. 43 del 17.02.23 prevedendo la ridefinizione e il riassetto delle strutture di supporto agli organi di direzione politica (uffici cd ex art. 90), che passano da 5 a 3 uffici, mediante la costituzione di un nuovo Ufficio di Gabinetto che assorbe le funzioni precedentemente ascritte all'Ufficio Relazioni Politico Istituzionali e all'Ufficio Pianificazione Strategica e Attuazione del Programma.



Si tratta dell'ultima delle modifiche apportate dall'Amministrazione all'interno del percorso di riorganizzazione, snellimento e semplificazioni attuato sulla base delle vigenti linee programmatiche e di indirizzo strategico dell'Ente (mandato 2019-2024). Il percorso, avviato già dal 2019 ha restituito una riduzione dei livelli di articolazione organizzativa sia delle strutture dirigenziali (da n. 71 a n. 65), sia delle elevate qualificazioni (da n. 173 a n. 168), sia degli uffici di supporto agli organi di direzione politica (da n.5 a n.3 dal 15.02.2023), mantenendo inalterati l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei processi e servizi erogati.

2.2 CENTRI DI RESPONSABILITÀ AL 31.12.2023

SINDACO		Dario Nardella	CONSIGLIO COMUNALE		
R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	Francesco Passaretti dal 03/04/2023	2A	Struttura autonoma del Consiglio Comunale	Riccardo Nocentini
R6	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo	Simona Nardi			
SEGRETARIO GENERALE					
4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	Giacomo Parenti (per assorbimento)	A0	Direzione Avvocatura	Antonella Pisapia
4G	Servizio Anticorruzione Trasparenza e Controlli	Giacomo Parenti (per assorbimento) dal 01/07/2023	A3	Servizio economico, patrimoniale e pubblico impiego	Chiara Canuti
DIRETTORE GENERALE					
1A	Direzione Ufficio del Sindaco	Francesca Santoro	B0	Direzione Risorse Umane	Annarita Settesoldi
1M	Eventi, manifestazioni cittadine e cerimoniale	Carmela Valdevies	B3	Servizio amministrazione del personale	Andrea Biagiotti
1P	Progetto Comunicazione	Simona Errico	B7	Servizio acquisizione risorse	Claudia Giampietro
1Q	Servizio Amministrativo e Quartieri	Massimo Capantini	C0	Direzione Sistemi informativi	Caterina Graziani
5A	Direzione Generale	Giacomo Parenti	C7	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche	Ferdinando Abate (dal 04/09/2023)
5R	Pianificazione, controllo e statistica	Chiara Marunti	C8	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche	Marco Mencacci (dal 18/09/2023)
5S	Ricerca finanziamenti e PON Metro	Alessandra Barbieri	C9	Servizio sicurezza, infrastruttura e architettura IT dell'ente	Luca Bertelli
8A	Direzione Gare Appalti e Partecipate	Domenico Palladino	E0	Direzione Risorse Finanziarie	Francesca Cassandrini
8B	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	Salvatore Santoro	E1	Servizio economico finanziario	Francesca Cassandrini (per assorbimento)
8C	Servizio amministrativo opere e lavori pubblici	Rita Mantovani	E8	Servizio entrate e recupero evasione	Francesca Cassandrini (per assorbimento) dal 27/12/2023
8D	Servizio amministrativo beni e servizi	Alessandra Battaglini	G0	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	Vincenzo Tartaglia
7A	Direzione servizi territoriali e protezione civile	Carla De Ponti	G1	Servizio mobilità	Alessandro Ceoloni
7B	Servizi Demografici	Iacopo Giannesi	G2	Servizio viabilità	Alessandro Mercaldo
7C	Protezione civile	Carla De Ponti (per assorbimento)	G4	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	Giuseppe Carone
9A	Direzione sistema tramviario metropolitano	Michele Priore	10	Direzione Istruzione	Lucia Bartoli
9B	Servizio gestione tramvia	Filippo Martinelli	13	Servizio supporto alle attività educative e scolastiche	Alessandro Baroncelli
P0	Direzione Patrimonio immobiliare	Francesca Saveria Pascuzzi	15	Servizio nidi e coordinamento pedagogico	Alba Cortecchi
P2	Servizio gestione patrimonio	Chiara Michelacci	16	Servizio infanzia, attività educative, ludiche e formative	Simona Boboli
P6	Servizi cimiteriali e servizi operativi di supporto	Giovanni Bonifazi	L0	Direzione Cultura e Sport	Gabriella Farsi
Q0	Direzione Attività Economiche e Turismo	Valerio Cantafio Casamaggi (dal 01/02/2023)	L3	Servizio attività culturali e politiche giovanili	Maria Teresa Timpano
Q2	Servizio attività produttive	Valerio Cantafio Casamaggi (per assorbimento) dal 01/02/2023	L6	Servizio sport	Elena Toppino
Q3	Servizio commercio aree pubbliche occupazione suolo pubblico e taxi	Marta Fallani	L9	Servizio Musei, Biblioteche, Archivi	Marina Gardini
S0	Direzione Urbanistica	Stefania Fanfani	N0	Direzione Servizi Sociali	Vincenzo Cavalleri
S1	Servizio pianificazione urbanistica	Stefania Fanfani (per assorbimento)	N4	Servizio sociale amministrativo	Raffaele Uccello
S2	Servizio amministrativo urbanistica	Eleonora Cisternino	N8	Servizio sociale professionale	Barbara Bonini dal 05/10/2023
S3	Servizio edilizia privata	Elisabetta Fancelli	N9	Servizio casa	Alessandro Licitra
T0	Direzione Ambiente	Ilaria Nasti	V0	Direzione Servizi Tecnici	Alessandro Dreoni
T1	Servizio parchi giardini e aree verdi	Cecilia Cantini	V2	Servizio gestione e manutenzione	Filippo Cioni
T2	Servizio sostenibilità, valutazione ambientale, geologica e bonifiche	Raffaele Gualdani	V3	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	Pietro Geroni
T3	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	Ilaria Nasti (per assorbimento)	V4	Servizio belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	Giorgio Caselli

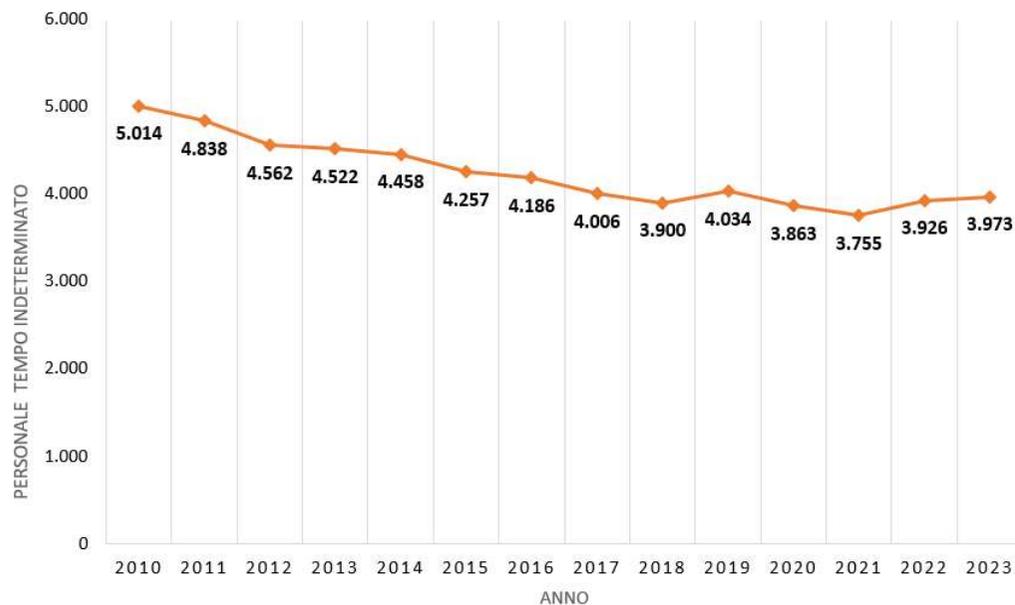
2.3 RISORSE UMANE

Al 31.12.23 il personale in servizio a tempo indeterminato è pari a 3.973 unità. Aggiungendo 29 unità di personale di supporto agli organi politici ex art. 90, 4 unità di personale comandato, il Segretario Generale, il Direttore Generale e 1 Dirigente a tempo determinato fuori dotazione organica (ex art. 110 c.2), si arriva ad un totale di **4.009** unità di personale in servizio.

Più nel dettaglio si evidenzia che:

- ▶ il numero complessivo dei **Dirigenti** è pari a 59 di cui 14 a tempo determinato in dotazione organica (art. 110 c.1) e 1 a tempo determinato fuori dotazione organica (art.110 c.2);
- ▶ le unità di **personale di supporto agli organi di direzione politica** ex art. 90 del Tuel sono 29;
- ▶ le **Elevate Qualificazioni** istituite sono 168.

Personale in servizio
(con contratto a tempo indeterminato)



Rapporto tra popolazione residente e personale in servizio
(tutte le tipologie)

Data	Personale in servizio	Popolazione residente	Rapporto Residenti/ Personale in servizio
31.12.2010	5.084	371.282	73,03
31.12.2011	4.910	375.441	76,46
31.12.2012	4.638	378.376	81,58
31.12.2013	4.594	375.479	81,73
31.12.2014	4.510	377.300	83,66
31.12.2015	4.303	378.174	87,89
31.12.2016	4.242	377.625	89,02
31.12.2017	4.066	377.392	92,82
31.12.2018	3.958	376.529	95,13
31.12.2019	4.089	372.905	91,20
31.12.2020	3.918	365.437	93,27
31.12.2021	3.810	365.946	96,05
31.12.2022	3.966	367.500	92,66
31.12.2023	4.009	367.776	91,74

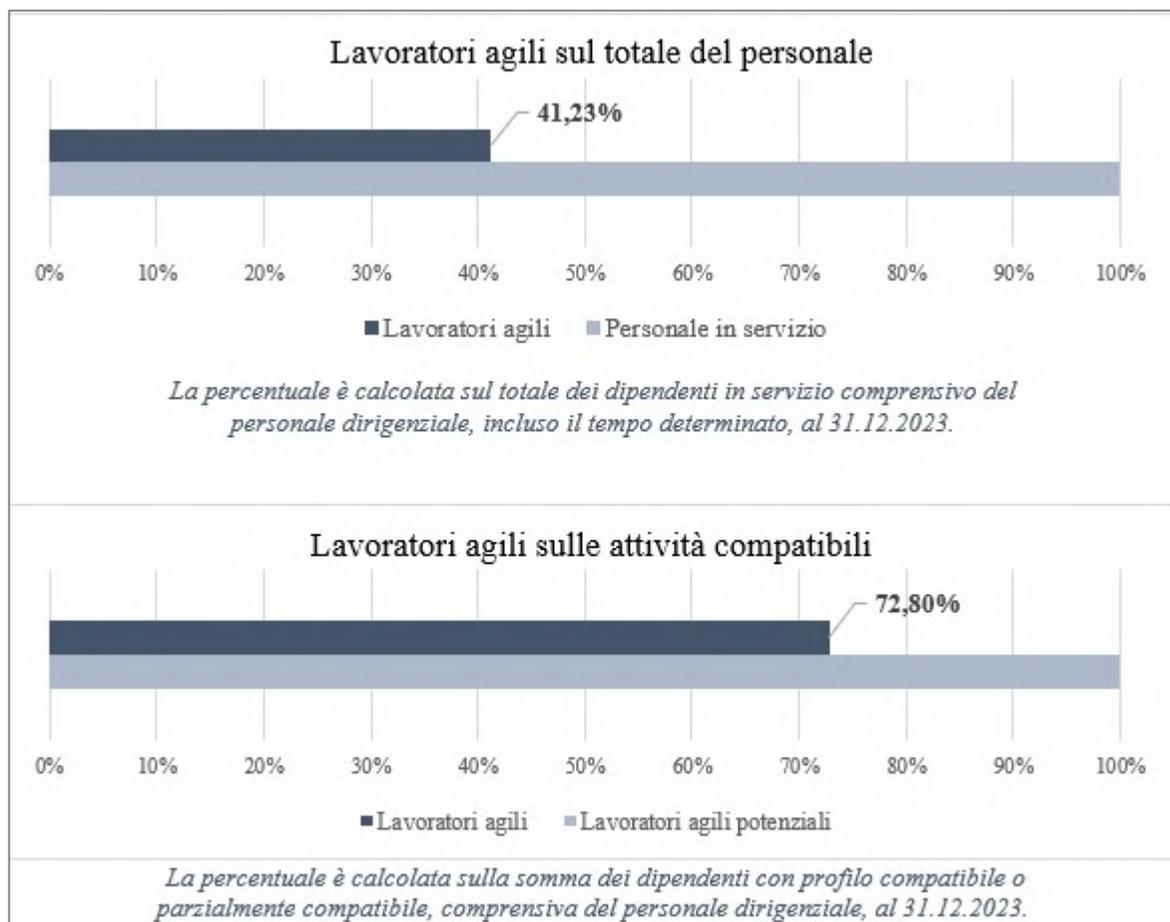
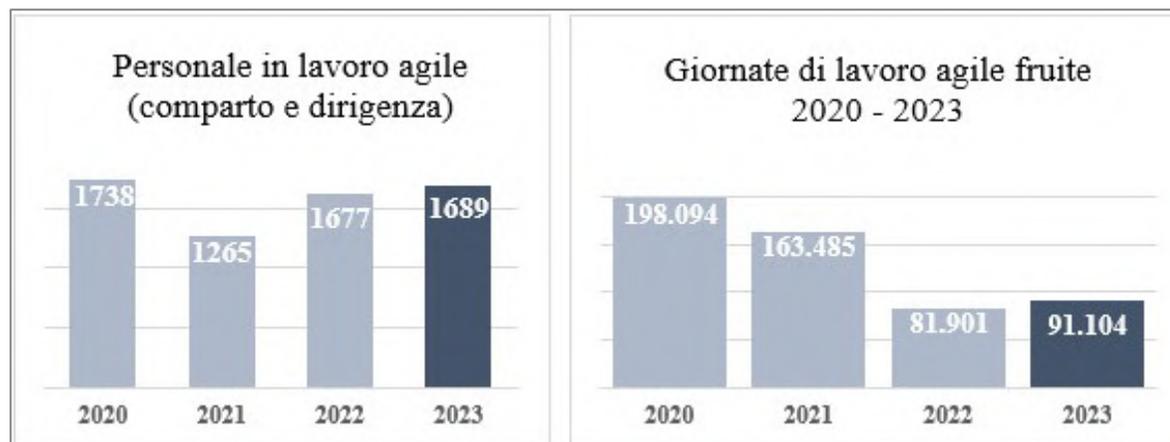
2.3 RISORSE UMANE

LAVORO AGILE

Nel corso del 2023 la disciplina del lavoro agile è stata perfezionata seguendo le seguenti linee di sviluppo :

- completamento della digitalizzazione della procedura di accesso e della gestione dell'accordo di lavoro agile ordinario;
- consolidamento della giornata di lavoro agile comune a tutto l'Ente con l'obiettivo del risparmio energetico e nuovo indicatore di performance organizzativa;
- revisione dell'assetto regolamentare, tra cui: ridefinizione della cornice del lavoro a distanza straordinario, revisione fascia di contattabilità, ampliamento istituto del recesso.

Nei grafici a fianco alcuni dati sull'utilizzo del lavoro agile e sulla % dei lavoratori con accordo di lavoro agile in corso al 31.12.2023, rispetto al personale in servizio e rispetto alle attività compatibili tratti dalla sezione 3 «Organizzazione e Capitale Umano» del Piao 2024-26.



2.3 RISORSE UMANE

LAVORO AGILE: INDICATORI DI IMPATTO E RISPARMIO DI SPESA

L'introduzione del lavoro agile come modalità ordinaria di lavoro ha comportato diversi benefici per i dipendenti. Di seguito vengono riportati i dati degli indicatori d' impatto sociale ed economico del lavoro agile, dall'anno della sua introduzione come misura ordinaria (2022) fino al 31.12.2023. Per la rilevazione del 2022 si considera solo il secondo semestre in quanto i dati sono stati raccolti, a seguito degli accordi scaturiti, con la nuova procedura di interpello in vigore dal 01 giugno 2022.

ANNO	N.ORE RISPARMIATE PER LAVORATORE AGILE
2022 (6 mesi)	23,71 (ca. 4 al mese)
2023 (12 mesi)	111,60 (ca. 9,25 al mese)

L'indicatore rappresenta l'**impatto sociale del lavoro agile** in termini di riduzione per commuting casa-lavoro e viene calcolato come tempo medio casa-lavoro (a/r) del singolo lavoratore agile (LA) * giornate fruite dal singolo LA.

ANNO	EURO
2022 (6 mesi)	81,09
2023 (12 mesi)	136,12

L'indicatore rappresenta l'**impatto economico del lavoro agile** in termini di riduzione per commuting casa-lavoro con mezzo di trasporto privato e viene calcolato come costo chilometrico del carburante * km risparmiati per LA

Inoltre, a partire dal 15.11.22 il Comune di Firenze ha introdotto un giorno comune nell'Ente per la prestazione di lavoro agile, il venerdì, in modo da poter chiudere le diverse sedi lavorative un giorno alla settimana, ove possibile, compatibilmente con la natura dell'attività lavorativa, con l'intenzione di risparmiare energia necessaria al riscaldamento/raffreddamento delle sedi di lavoro. Di seguito viene fornito il risparmio generato dall'introduzione di questa modalità di svolgimento:

ANNO	RISPARMIO DI SPESA IN EURO PER L'ENTE
2022	57.764,72
2023	236.630,05

2.3 RISORSE UMANE

LAVORO AGILE: INDICATORI DI IMPATTO AMBIENTALE

Il ricorso al lavoro agile ha provocato anche dei benefici sulla qualità dell'aria, in quanto ha determinato una riduzione in termini di emissione di gas serra e agenti inquinanti. Nella tabella seguente vengono riportati i risparmi in termini di NO₂, PM10 e CO₂, determinati nel 2022 e nel 2023, prodotti in conseguenza del ridotto spostamento di tutti dipendenti lavoratori agili con mezzo di trasporto privato, che l'utilizzo dello smart working ha determinato. Per la determinazione dei valori si rimanda alla nota metodologica presente all'interno della Performance di Ente 2023, allegato A della presente relazione.

INDICATORI	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	2022 (6 mesi)	2023 (12 mesi)
minor livello di emissioni di NO ₂	rileva la minore quantità di emissioni di biossidi di azoto (NO ₂)	kg NO ₂	146,31	266,12
minor livello di emissioni di PM10	rileva la minore quantità di emissioni di materiale particolato (polveri sottili – PM10)	kg PM10	16,87	30,05
minor livello di emissioni di CO ₂	rileva la minore quantità di emissioni di anidride carbonica (CO ₂)	t CO ₂	79,47	146,17

2.4 BENESSERE ORGANIZZATIVO

L'ultima indagine disponibile è quella 2023, svolta online dal 20.02.24 al 02.04.24. Ha coinvolto 4.025 dipendenti con un tasso di partecipazione del 59,1%.

La struttura del questionario è divisa in tre sezioni con una sezione integrativa: "benessere organizzativo", "grado di condivisione del sistema di valutazione", "valutazione del superiore gerarchico", "il rapporto con l'esterno/utenti esterni".

Rispetto al benessere organizzativo il valore medio dei giudizi riportati in un range da 1 a 6 è stato di 4,2, confermando il dato ottenuto nel 2022. Il valore risulta superiore alle precedenti rilevazioni. La tabella a fianco riporta il risultato complessivo e il suo trend (sintetizzati in un giudizio medio; la scala dei valori varia da 1 a 6).

L'ambito con valore medio più basso è quello sul grado di condivisione del sistema di valutazione, che ottiene comunque un valore medio in crescita rispetto agli anni precedenti, pari a 3,7 nel 2023, era 2,9 nel 2017. Segue l'ambito sulla valutazione del superiore gerarchico con voto medio pari a 4,2, stabile rispetto al 2022 ma in crescita rispetto alle altre edizioni.

Sezioni/Ambiti di indagine	Dimensioni/aspetti analizzati	Rilevazione 2017	Rilevazione 2018	Rilevazione 2019	Rilevazione 2020	Rilevazione 2021	Rilevazione 2022	Rilevazione 2023
BENESSERE ORGANIZZATIVO	Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato	4,3	4,5	4,4	4,5	4,5	4,6	4,6
	Le discriminazioni	5,1	5,2	5,1	5,2	5,2	5,2	5,2
	L'equità nella mia amministrazione	3,1	3,3	3,2	3,4	3,4	3,6	3,6
	Carriera e sviluppo professionale	2,8	3,0	3,0	3,2	3,2	3,4	3,5
	Il mio lavoro	4,3	4,4	4,1	4,2	4,2	4,3	4,4
	I miei colleghi	4,4	4,5	4,2	4,3	4,3	4,5	4,5
	Il contesto del mio lavoro	3,3	3,4	3,4	3,6	3,6	3,8	3,8
	Il senso di appartenenza	4,0	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3
	L'immagine della mia amministrazione	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,2
Risultato complessivo		3,9	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2
GRADO DI CONDIVISIONE DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE	La mia organizzazione	2,8	3,0	3,1	3,3	3,3	3,5	3,5
	Le mie performance	3,3	3,5	3,3	3,4	3,5	3,9	4,0
	Il funzionamento del sistema	2,7	2,9	2,9	3,0	3,1	3,5	3,6
Risultato complessivo		2,9	3,1	3,1	3,2	3,3	3,6	3,7
VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO	Il mio capo e la mia crescita	3,8	4,0	3,7	3,8	3,9	4,1	4,2
	Il mio capo e l'equità	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,2	4,2
Risultato complessivo		3,8	4,0	3,8	3,9	4,0	4,2	4,2



L'indagine completa è pubblicata in Rete civica in Amministrazione Trasparente al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-altri-contenuti/dati-ulteriori>

2.5 PARI OPPORTUNITÀ

Il Piano Triennale delle Azioni Positive è stato assorbito all'interno del PIAO in particolare nella sezione 2 «Valore pubblico, performance e anticorruzione», sottosezione 2.1 «Valore pubblico».

Nell'anno 2023 è stata rilevata dalla Direzione Risorse Umane una percentuale di realizzazione pari all'82% (30 azioni, distribuite su 4 aree, di cui 23 realizzate interamente e 3 realizzate al 50%)

Anti-discriminazione

→ individuata la platea di destinatari per la formazione interreligiosa/interculturale

Benessere Organizzativo

→ Prosecuzione del Servizio Sociale Aziendale (SSA) e aggiornamento formativo dei suoi componenti. Definizione con il CUG di un modello tipo di profilo professionale dell'ente (*vedi* CCNL); avvio sperimentazione Banca dati Curriculum Vitae dipendenti (piattaforma InComuneFI); analisi preliminare per la realizzazione di una Piattaforma digitale dedicata alle selezioni interne; co-progettazione con le Direzioni per un percorso formativo di accompagnamento e reinserimento al lavoro per il personale assente per lunghi periodi e kick off per il personale esonerato. Sviluppo e perfezionamento del lavoro agile ordinario; creazione di spazi di co-working aziendale; attuazione della misura del lavoro agile straordinario per esigenze personali del dipendente; attivazione del nuovo telelavoro domiciliare

Pari Opportunità

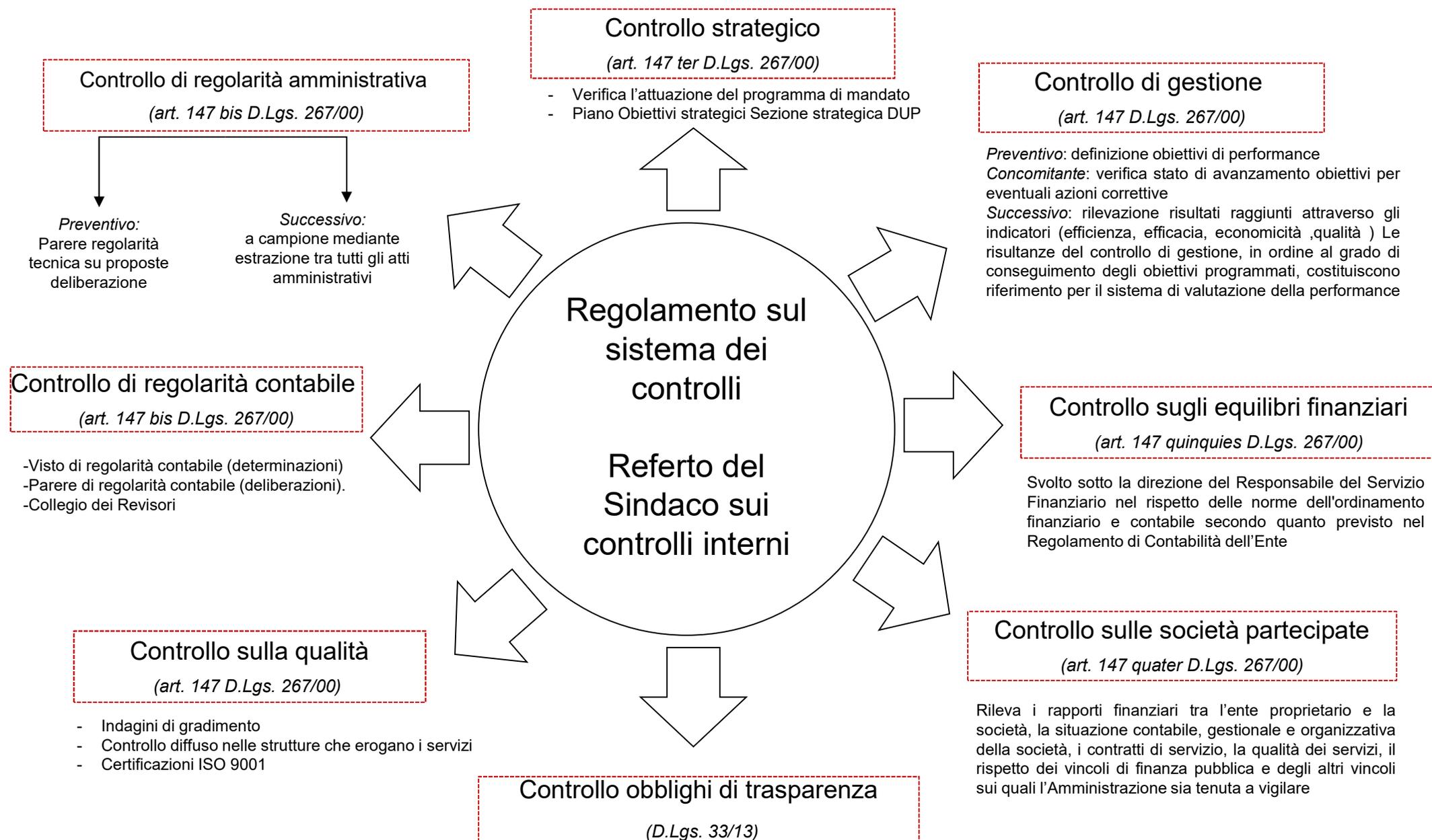
→ Identificazione team e avvio progetto di stesura linee guida generalizzate per le comunicazioni e redazione regolamenti, atti e documenti; Proposta di modifica del Codice di Comportamento con disposizioni per una maggiore attenzione al linguaggio e a comportamenti rispettosi Sensibilizzazione del personale di livello dirigenziale alla cultura del rispetto/ Diffusione interna e sensibilizzazione personale ai criteri su parità di genere introdotti nel ROUS e in Regolamento su modalità assunzione; Individuazione team per progetto di sensibilizzazione sulla cultura manageriale di genere; monitoraggio su partecipazione di genere nelle procedure di selezione esterne, nelle procedure comparative interne aventi ad oggetto posizioni di responsabilità (Bando PO/EQ) e nella partecipazione alla formazione non obbligatoria; inserimento di moduli formativi obbligatori sul contrasto alla violenza di genere; adesione all'iniziativa "Riforma Mentis" promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica (attraverso la piattaforma Syllabus); elaborazione, su proposta del CUG, di un'apposita regolamentazione interna sull'identità Alias per i dipendenti in transizione di genere; stesura di linee guida interne per l'adeguamento delle procedure e dei contratti ai criteri stabiliti a livello nazionale atti a favorire le pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e PNC

Promozione Comitato Unico Garanzia

→ Formazione continua per i nuovi componenti; informazione a tutti i dipendenti in merito alle sue attività e all'evoluzione normativa in materia; raccolta dei dati del personale e sull'utilizzo di forme flessibili di lavoro e dei permessi per cura dei figli, dei disabili e delle persone anziane ed elaborazione in base all'età, al genere, alla categoria, al profilo professionale per monitorare la mutazione nella composizione del personale e le necessità di conciliazione del personale e gli ambiti di criticità su cui intervenire; collaborazione nell'elaborazione del PTAP, monitoraggio sullo stato di attuazione e sulle criticità attuative riscontrate, nell'ottica di un "PTAP partecipato" per garantirne la piena attuazione e integrazione con il ciclo di programmazione strategica-operativa dell'EnteUG

2.6 CONTROLLI INTERNI

Di seguito un quadro sintetico dei controlli interni applicati dall'Ente, mentre nelle due slide a seguire un dettaglio delle attività svolte.



2.6 CONTROLLI INTERNI

Controllo di regolarità amministrativa: il controllo successivo può dar luogo a rilievi anche solo di tipo qualitativo su aspetti non inficianti l'atto perché di tipo formale (es. redazione oggetto, coerenza generale, riferimenti normativi errati...). E' gestito dal Servizio Anticorruzione, Trasparenza e Controlli. Nel 2023 gli atti senza rilievo rispetto a quelli estratti sono stati il 75% (278/370) in linea con i valori 2022. Questa attività di controllo è stata estesa alle determinazioni dirigenziali aventi per oggetto la realizzazione di interventi finanziati con fondi PNRR (par. 4 sottosezione n. 2.3 del PIAO 2023-2025), nonché alle determinazioni di attuazione del Piano di Sviluppo e Coesione, a seguito di nota del Direttore Generale prot. n. 187463 del 09.06.2023. Questi i dati 2023:

- ▶ Attico (Sistema Gestione Atti): 280 estratti/11.137 determinazioni emesse (2,51%);
- ▶ Gespra (atti Direzione Urbanistica): 32 atti estratti/2.379 provvedimenti emessi (1,34%);
- ▶ Sigepro (atti Direzione Attività Economiche): 22 atti estratti/2.041 provvedimenti emessi (1,07%)
- ▶ PON Metro: 11 atti estratti/457 provvedimenti emessi (2,4%)
- ▶ PNRR: 15 atti estratti/326 provvedimenti emessi (4,60%)
- ▶ PSC: 15 atti estratti/72 provvedimenti emessi (20,83%)

Controllo di regolarità contabile: per le spese inerenti il personale, il visto è di competenza dell'ufficio decentrato del Servizio finanziario presso la Direzione Risorse Umane, costituito con specifico provvedimento.

Il **controllo della qualità** è un processo diffuso che si avvale delle Strutture che erogano servizi e del Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica che effettua le indagini di gradimento e monitora gli indicatori di qualità del PIAO. Alcuni servizi hanno conseguito la certificazione di qualità ISO 9001, rinnovata per il 2023: il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica, la Polizia Municipale, l'Agenzia Formativa (che si occupa di formazione professionale) e la Direzione Sistemi Informativi.

Il **controllo strategico** nel 2023, è stato esercitato in particolare:

- ▶ in occasione della redazione del DUP attraverso la verifica dello stato di attuazione delle annualità precedenti, come previsto dal punto 4.2, lett. a) all. 4/1 al d.Lgs. 118/2011 (stato di attuazione annualità 2022 primo semestre) e al 31.12 con il rendiconto di gestione 2023;
- ▶ mediante lo stretto collegamento che lega a cascata la pianificazione degli obiettivi, da quelli strategici inseriti nel DUP ai quelli gestionali del PIAO che danno loro attuazione. In questo modo, attraverso una reportistica specifica, è esercitato un controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici con la rendicontazione degli indicatori collegati;
- ▶ mediante verifica dello stato di attuazione del mandato a cura dell'Ufficio del Sindaco.
- ▶ attraverso la Relazione della Performance, a conclusione del ciclo di gestione della performance.

2.6 CONTROLLI INTERNI

Il **controllo di gestione**: l'esercizio del controllo di gestione compete a ciascun Dirigente in riferimento alle attività di propria competenza e agli obiettivi assegnati col PIAO mentre la funzione tecnica e operativa e di supporto agli Amministratori e alle Direzioni, sovrintesa dal Direttore Generale, è svolta dal Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica, che cura la predisposizione del PIAO, il monitoraggio dei programmi e degli obiettivi e gestisce il sistema di reporting, aggiornando la metodologia e gli strumenti del controllo. In particolare, per il 2023 è stato esercitato:

- ▶ attraverso due monitoraggi sull'attuazione degli obiettivi gestionali, al 30/06 e al 31/12, sia per gli obiettivi collegati agli strategici (v. controllo strategico), sia per le schede Servizio che rappresentano le attività ordinarie dei Servizi;
- ▶ attraverso la verifica di 201 indicatori che misurano, per la performance di Ente.

Inoltre, nel referto del controllo di gestione, in fase di predisposizione per il 2023, insieme alla rendicontazione sulle percentuali di raggiungimento degli obiettivi è inserito il report di contabilità analitica elaborato dalla contabilità economico-finanziaria 2023.

Il **controllo sugli equilibri finanziari**: volto a garantire la costante verifica degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del Responsabile del Servizio Finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei Responsabili dei Servizi.

Il **controllo sulle partecipate**: esercitato, oltre che dal Servizio Società Partecipate, anche dalle singole Direzioni rispetto ai contratti di servizio di competenza. A dicembre è stata approvata dal Consiglio Comunale, con Deliberazione n. 57/2022, la razionalizzazione periodica delle partecipazioni ex art. 20 del D.Lgs. 175/16 con la ricognizione delle partecipazioni detenute, l'individuazione partecipazioni da razionalizzare e la relazione sull'attuazione delle misure di razionalizzazione adottate con deliberazione 2021/CC/55.

Il **controllo sugli obblighi di trasparenza**: la funzione di RT e quella di RPC sono svolte dal Segretario Generale (RPCT). Il Servizio Anticorruzione, Trasparenza e Controlli supporta e collabora alla definizione del Piano triennale per la Prevenzione Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) confluito nel PIAO, con il presidio del Direttore e controlla l'adempimento degli obblighi di pubblicazione. Il RPCT redige la relazione sull'assolvimento degli obblighi della trasparenza pubblicata in *"Amministrazione trasparente -> Altri contenuti -> Prevenzione della corruzione"* dove è disponibile il documento relativo al 2023. Inoltre il Nucleo di Valutazione attesta annualmente di aver provveduto alla verifica sulla pubblicazione, sulla completezza, sull'aggiornamento e sull'apertura del formato di ciascun documento, dato ed informazione secondo le indicazioni impartite dall'Anac. L'attestazione del Nucleo di Valutazione è pubblicata in *"Amministrazione Trasparente -> Controlli e rilievi -> Organismi indipendenti di valutazione, nuclei di valutazione"*.

2.7 LE RISORSE FINANZIARIE

Il bilancio finanziario 2023-2025 è stato approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 14 del 29 marzo 2023 e successivamente variato con più atti. La consistenza iniziale dell'esercizio 2023 ammontava ad € 4.339.883.701,33 (€ 2.738.693.701,33 al netto dello stanziamento per servizi conto terzi), di cui € 813.075.615,57 per spese correnti ed € 1.481.709.489,69 per spese in conto capitale. Nel corso dell'esercizio sono state apportate delle variazioni che hanno incrementato lo stanziamento iniziale del 9,23%, per un importo complessivo di € 400.777.789,27. Le variazioni effettuate comprendono sia provvedimenti di storno che l'applicazione di maggiori entrate a beneficio di ulteriori maggiori spese.

Il Rendiconto di gestione per l'anno 2023 è stato approvato dal Consiglio Comunale deliberazione n. 42 del 29 aprile 2024. In questa sezione si riportano alcune risultanze finali tratte dal Relazione sulla Gestione 2023, allegata al Rendiconto 2023 e a cui si rinvia per un'analisi dettagliata, consultabile anche all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/bilanci>.

RISULTATO DI AMMINISTRAZIONE

L'esercizio 2023 si è chiuso con un avanzo di amministrazione pari ad € **404.657.630,84**. Esso è originato dalla differenza tra minori entrate e minori spese di competenza (€ 144.555.307,32), dalla gestione residui (€ -46.612.426,09) e dall'avanzo di amministrazione non applicato al netto del disavanzo (€ 306.714.749,61). La scomposizione del risultato di amministrazione nella parte accantonata, vincolata e destinata agli investimenti genera un totale disponibile negativo pari ad € **16.246.848,87**, che consente il riassorbimento della quota di disavanzo di amministrazione, definito dalla deliberazione consiliare n.50/2016 e pari ad € 5.509.103,19.

Avanzo gestione competenza	+	144.555.307,32
Avanzo gestione residui	-	-46.612.426,09
Avanzo 2022 rideterminato al netto delle applicazioni	+	306.714.749,61
Totale avanzo amministrazione 2023	+	404.657.630,84

2.7 LE RISORSE FINANZIARIE

GESTIONE DI COMPETENZA

Nella gestione di competenza sono comprese le sole operazioni relative all'esercizio di riferimento, senza cioè tenere conto di quelle derivanti dagli esercizi precedenti. Essa evidenzia il risultato ottenuto quale differenza tra gli accertamenti e gli impegni dell'esercizio di riferimento suddivisi in gestione di competenza, di cassa e gestione dei residui. Il risultato di competenza **2023** ha determinato una gestione positiva di € **144.555.307,32**, in diminuzione rispetto al saldo della gestione di competenza 2022 pari a € 161.094.165,11.

2022

SALDO GESTIONE DI COMPETENZA		
Accertamenti	+	1.122.336.907,47
Impegni	-	954.151.334,24
Avanzo d'esercizio	+	168.185.573,23
Riscossioni	+	880.340.308,24
Pagamenti	-	733.014.415,06
Differenza	+	147.325.893,18
Residui attivi	+	241.996.599,23
Residui passivi	-	221.136.919,18
Differenza	-	-20.859.680,05
Avanzo/Disavanzo	+	168.185.573,23
Avanzo applicato nell'anno 2022	+	26.788.730,97
Disavanzo applicato nell'anno 2022	-	5.509.103,19
Fondo Pluriennale Vincolato Entrata	+	235.395.026,67
Fondo Pluriennale Vincolato Spesa	-	263.766.062,57
Saldo della gestione competenza	+	161.094.165,11

2023

SALDO GESTIONE DI COMPETENZA		
Accertamenti	+	1.164.048.149,70
Impegni	-	1.055.846.986,23
Avanzo d'esercizio	+	108.201.163,47
Riscossioni	+	788.864.460,42
Pagamenti	-	794.314.876,81
Differenza	+	-5.450.416,39
Residui attivi	+	375.183.689,28
Residui passivi	-	261.532.109,42
Differenza	-	-113.651.579,86
Avanzo/Disavanzo	+	108.201.163,47
Avanzo applicato nell'anno 2023	+	39.616.806,26
Disavanzo applicato nell'anno 2023	-	5.509.103,19
Fondo Pluriennale Vincolato Entrata	+	263.766.062,57
Fondo Pluriennale Vincolato Spesa	-	261.519.621,79
Saldo della gestione competenza	+	144.555.307,32

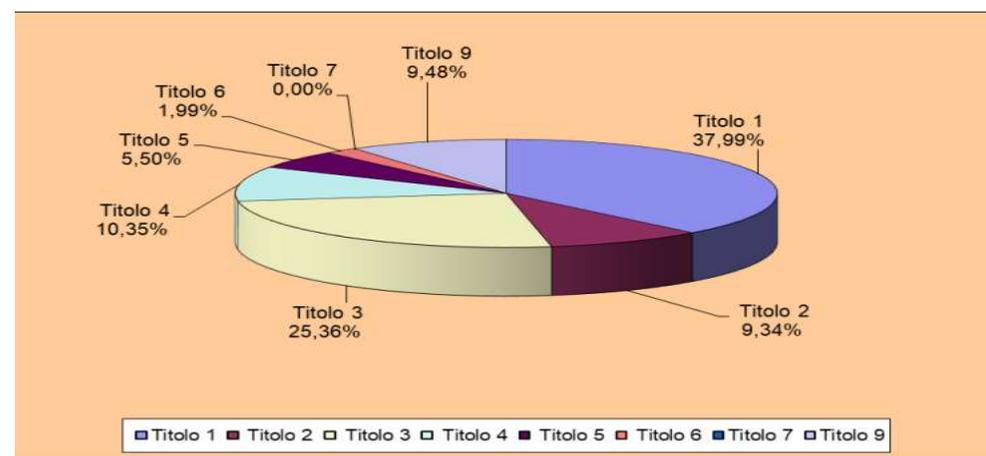
2.7 LE RISORSE FINANZIARIE

ENTRATE

Il totale delle entrate 2023 è pari a euro **1.164.048.149,70**.

Di seguito si riporta la tabella delle entrate 2023, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente e il grafico a torta che riporta il peso specifico di ogni titolo di entrata sul totale degli accertamenti 2023.

TITOLI	2022	Percentuale	2023	Percentuale
1- Entrate di natura tributaria, contributiva e perequativa	393.589.601,11	35,07	442.229.577,66	37,99
2 - Trasferimenti correnti	109.883.808,38	9,79	108.667.938,60	9,34
3 - Entrate extratributarie	277.497.934,59	24,73	295.230.868,09	25,36
4 - Entrate in conto capitale	143.579.573,39	12,79	120.482.165,54	10,35
5 - Entrate da riduzione di attività finanziarie	34.213.749,34	3,05	64.021.346,28	5,50
6 - Accensione prestiti	46.666.531,20	4,16	23.113.754,46	1,99
7 - Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
9 - Entrate per conto terzi e partite di giro	116.905.709,46	10,42	110.302.499,07	9,48
Totale	1.122.336.907,47	100,00	1.164.048.149,70	100,00



Rispetto al 2022, il totale delle entrate è aumento di circa 41 milioni di euro. I principali scostamenti rispetto al 2022 sono dovuti ad:

- maggior gettito di circa 28 milioni per l'Imposta di soggiorno;
- maggior gettito TARI – Tassa sui rifiuti di circa 14 milioni (somma destinata principalmente al pagamento del servizio raccolta e smaltimento);
- proventi da rilascio contrassegni ZTL e ZTL bus turistici, incremento di circa 4 milioni;
- dividendi società per azioni partecipate, incremento di circa 3 milioni;
- maggiori entrate per circa 30 milioni dovute alla riduzione di attività finanziaria per alienazioni.

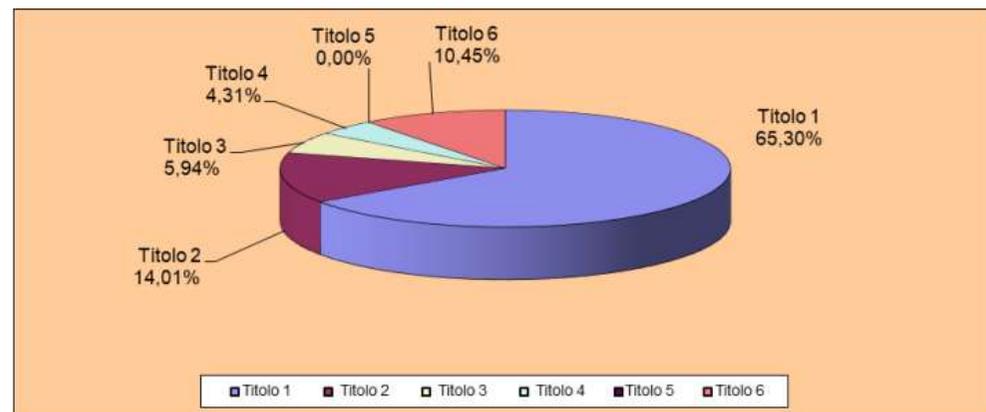
2.7 LE RISORSE FINANZIARIE

SPESE

Il totale delle spese 2023 è pari a euro **1.055.846.986,23**.

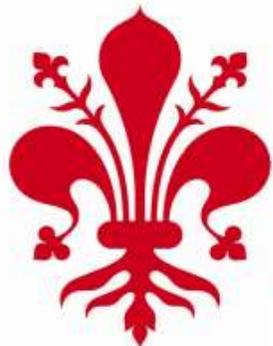
Di seguito si riporta la tabella delle spese 2023, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente e il grafico a torta che riporta il peso specifico di ogni titolo di spesa sul totale degli impegni 2023.

TITOLI	2022	Percentuale	2023	Percentuale
1 - Spese correnti	634.938.595,09	66,54	689.436.418,32	65,30
2 - Spese in conto capitale	121.776.684,50	12,76	147.931.783,25	14,01
3 - Spese per incremento attività finanziarie	35.420.448,00	3,71	62.677.149,96	5,94
4 - Rimborso prestiti	45.109.897,19	4,73	45.499.135,63	4,31
5 - Chiusura anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	116.905.709,46	12,25	110.302.499,07	10,45
Totale	954.151.334,24	100,00	1.055.846.986,23	100,00



Nel 2023 la spesa corrente impegnata (€ 689.436.418,32) ha registrato un incremento di € 54.497.823,23 (+8,58%) rispetto a quella del 2022. L'incremento significativo è imputabile al macroaggregato 3 – Acquisto di beni e servizi- con una differenza positiva di € 24.512.922,52 (+ 7,56%, rispetto al 2022). Questo macroaggregato comprende le spese necessarie per l'acquisto dei vari beni di consumo e dei servizi necessari al funzionamento dell'Ente (manutenzioni, utenze e canoni, noleggi, prestazioni professionali, contratti di servizio pubblico, legali, servizi informatici e telecomunicazioni).

La spesa in conto capitale ha fatto registrare un incremento significativo nel macroaggregato 2-Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni- con un aumento rispetto al 2022 del 45,5%. Le spese per incremento attività finanziarie hanno subito un incremento dovuto principalmente al macroaggregato 1- Acquisizione di attività finanziarie- (somme impegnate relativamente all'acquisto di partecipazioni azionarie).



COMUNE DI
FIRENZE

FOCUS

BILANCIO DI GENERE

2.8 FOCUS SUL BILANCIO DI GENERE

Nel corso del 2023 il percorso per la redazione del bilancio di genere del Comune di Firenze, avviato nel 2021, è giunto a conclusione consentendone l'approvazione da parte della Giunta e la successiva pubblicazione, nei primi mesi del 2024. Ecco, nei tre anni, le principali fasi in cui si è sviluppato:



Il documento è consultabile sul sito del Comune in Amministrazione Trasparente al link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-altri-contenuti/dati-ulteriori>

Estratto dal sommario del bilancio di genere 2022 - 2023

A fianco i contenuti, per titoli, delle tre parti in cui esso si articola. Rispetto alla parte seconda, si rileva che i dati si riferiscono alla spesa corrente e a quella di investimento impegnata al 31.12.2022 (dati contabili rielaborati relativi al conto del bilancio 2022), oltre che ai dati tratti dal bilancio di previsione 2023. Le poste del bilancio del Comune di Firenze sono state ripartite in quattro aree così determinate:

1. aree direttamente inerenti il genere
2. aree indirettamente inerenti il genere, rispetto alla persona e alla famiglia
3. aree indirettamente inerenti il genere rispetto alla qualità della vita e all'ambiente
4. area neutra

Premessa

PARTE PRIMA

ANALISI DI CONTESTO

- Struttura per età e cittadinanza
- La natalità
- La struttura delle famiglie
- La permanenza dei giovani nella famiglia di origine
- I dati sull'istruzione e la loro evoluzione
- L'istruzione universitaria e il profilo delle laureate e dei laureati
- Il lavoro dopo la laurea
- I dati sul lavoro
- l'imprenditoria femminile
- I redditi
- I dipendenti comunali

PARTE SECONDA

Una rielaborazione del bilancio di parte corrente in ottica di genere

PARTE TERZA

Le azioni messe in campo per contrastare la disparità di genere

Conclusione

ASPETTI DELLA VITA SOCIALE

- Le differenze di genere nella percezione della sicurezza cittadina
- La percezione dell'insicurezza economica
- L'utilizzo e il gradimento dei servizi pubblici di trasporto
- Le informazioni sui servizi e sulle iniziative comunali
- Indagine sulla condizione giovanile e loro rapporto con l'Europa

2.8 FOCUS SUL BILANCIO DI GENERE

Le linee guida della Funzione Pubblica n.3/2018 sulla Relazione annuale della Performance dispongono che *“la Relazione annuale deve contenere il bilancio di genere realizzato dall’amministrazione (articolo 10, comma 1, lett. b, d.lgs. 105/2009) al fine di evidenziare il diverso impatto che le politiche e le attività dell’amministrazione hanno determinato in relazione alla diversità di genere. Le amministrazioni possono evidenziare all’interno della Relazione le principali azioni intraprese, rinviando, tramite apposito link, per i contenuti di dettaglio, al bilancio di genere pubblicato sul sito istituzionale”*.

A seguire una brevissima sintesi delle principali azioni intraprese contenute più nel dettaglio nella terza parte del bilancio di genere. Esse possono distinguersi in:

- azioni mirate sul tema della violenza contro le donne, rivolte alle donne di ogni età e nazionalità di sensibilizzazione (Florence 4 women), prevenzione (Sportello Informadonna), tutela (case protette), reinserimento (Rete di Nicoletta);
- azioni finalizzate alla diffusione di una cultura antidiscriminatoria anche attraverso l’accrescimento della collaborazione con le associazioni impegnate a favore delle donne e minori vittime di violenza e il rafforzamento di campagne di educazione dei giovani nelle scuole e di sensibilizzazione della cittadinanza (esempio: casa delle donne);
- iniziative di ascolto con il coinvolgimento della cittadinanza (tavoli, questionari online), dai quali emergono bisogni e nascono proposte e progetti come accaduto per esempio con il progetto «badante di condominio»;
- erogazione di numerosi servizi in particolare dalla parte della Direzione Istruzione che influiscono direttamente sulla popolazione della Città di Firenze, ed in particolare sulle famiglie, in qualunque fascia di età, e rappresentano strumenti molto potenti per ridurre le diseguaglianze di genere e favorire le pari opportunità
- azioni interne alla macchina comunale di avanzamento del piano delle azioni positive assorbito dal Piao che al 2023 ha raggiunto l’72% di attuazione; di particolare rilievo l’attività formativa realizzata dall’amministrazione al personale dirigenziale per il contrasto alla violenza di genere all’inizio dell’anno, così come le proposte del Comitato Unico di Garanzia per un più corretto utilizzo di un linguaggio di genere nei documenti formali dell’Ente, così come la proposta per la regolamentazione dell’identità “alias” all’interno dell’Ente per i dipendenti in transizione di genere.
- azioni che a vario titolo possono ricondursi alle altre due aree di genere menzionate, quella inerente al genere rispetto alla persona e alla famiglia e quella indirettamente inerente al genere rispetto alla qualità della vita e all’ambiente. In questo ambito sono da ricondurre diverse azioni e attività che la Direzione Cultura porta avanti nei diversi servizi di sua competenza, dalle attività culturali e politiche giovanili ai settori dei musei archivi e biblioteche.
- attenzione al tema dell’urbanistica di genere.

2.8 FOCUS SUL PROGETTO «BILANCIO DI GENERE» di Città Metropolitana

In parallelo, nel 2022, il Comune ha aderito “Progetto Bilancio di Genere” promosso dalla Città Metropolitana di Firenze in collaborazione con l’Università degli Studi di Firenze e in sinergia con i Comuni della Città Metropolitana.

Il Progetto è nato dalla partecipazione della Città Metropolitana un bando della Regione Toscana per il “Sostegno alla parità di genere e alla cultura di genere” finanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo POR FSE 2014-2020.

Per la sua attuazione è stata avviata una collaborazione con l’Università degli Studi di Firenze per la redazione del suo primo bilancio di genere della Città metropolitana di Firenze e per il coordinamento della redazione dei bilanci di genere dei Comuni metropolitani (hanno aderito al progetto in 39 su 41 totali).

La Città Metropolitana e i Comuni hanno individuato al loro interno le figure di riferimento per la raccolta dei dati, mentre l’Università ha costituito un apposito gruppo di ricerca per accompagnare gli enti nella raccolta e analisi dei dati.

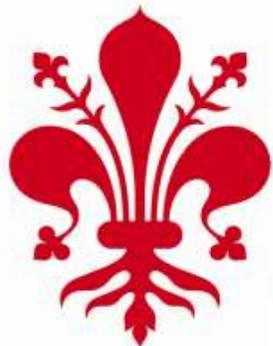
I bilanci di genere realizzati all’interno del progetto finanziato dalla Regione Toscana si sono incentrati sull’anno finanziario 2021, per rispettare quanto richiesto dal bando regionale.

La sfida che la Città Metropolitana e l’Università degli Studi di Firenze intendono raccogliere nel 2024, anche mettendo a disposizione risorse proprie in attesa del prossimo bando regionale, è dare continuità e sostenibilità allo sforzo iniziale che ha portato alla redazione del loro primo bilancio di genere: costituire all’interno di ogni ente un gruppo di lavoro trasversale ai vari settori e formato, grazie all’intervento dell’Ateneo, a raccogliere i dati e predisporre il piano per la parità di genere e il bilancio di genere del proprio ente per ogni esercizio finanziario a venire, così da scattare una fotografia dell’esistente da cui muovere per le scelte future.

Il bilancio di genere è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-altri-contenuti/dati-ulteriori>





COMUNE DI
FIRENZE

3. SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

3.1 MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI

I Comuni svolgono una serie di funzioni fondamentali per garantire il benessere e lo sviluppo delle comunità locali. I servizi comunali sono gestiti in parte in economia e, in parte, sono affidati a società partecipate e a terzi in modalità esternalizzata.

- La gestione in economia, oltre ai servizi storicamente svolti dai Comuni - quali gli organi istituzionali, la partecipazione e il decentramento, l'organizzazione, la gestione economico-finanziaria e delle entrate tributarie, la gestione dei beni, l'ufficio tecnico, la pianificazione e il controllo del territorio e dell'ambiente, le autorizzazioni amministrative, l'anagrafe, lo stato civile e l'elettorale - comprende, in parte, anche servizi alla persona – quali il sociale, l'educativo, gli asili nido e le scuole materne, le attività sportive e culturali - e la gestione di biblioteche, musei, archivio storico, cimiteri e altro.
- I principali servizi esternalizzati a società partecipate in concessione o con contratto di servizio, sono: i parcheggi pubblici; i servizi alla strada; l'illuminazione pubblica; il sistema idrico integrato (tramite l'Autorità Idrica Toscana); la raccolta e smaltimento rifiuti; la rete del gas; i mercati all'ingrosso; le farmacie comunali; gli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Alcuni Servizi sono affidati a terzi in appalto.

Nel Documento Unico di Programmazione Volume I – sezione Strategica sono riportate delle tabelle dove sono elencati i servizi comunali distinti per modalità di gestione. Il documento è consultabile in rete civica al link: <https://www.comune.fi.it/pagina/dup>

Nel corso del 2023 è stata approvata, ai sensi della nuova normativa contenuta nell'art. 30 del d.lgs. 201/2022, la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (DGC n. 696/2023).

Nell'ambito di tale relazione sono stati individuati i seguenti servizi :

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Servizi di gestione e manutenzione della Pubblica Illuminazione, della rete semaforica e dei sistemi impiantistici e tecnologici a servizio della viabilità | 6. Gestione delle farmacie comunali | 13. Servizio di erogazione corsi per Centri di Formazione Professionale; |
| 2. Realizzazione e gestione del servizio di bike sharing | 7. Gestione del mercato comunale alimentare | 14. Servizi educativi svolti all'interno delle strutture educative alla prima infanzia (nidi d'infanzia e spazi gioco); |
| 3. Gestione parcheggi in struttura | 8. Servizio di gestione di 15 Centri Cottura Comunali per la refezione scolastica; | 15. Servizi educativi affidati tramite accordi quadro, aventi ad oggetto l'individuazione di soggetti titolari/gestori di servizi educativi privati accreditati presenti sul territorio del Comune di Firenze presso cui acquisire posti di nido. |
| 4. Gestione parcheggi in struttura (da project financing). | 9. Servizio pre-post scuola; | |
| 5. Sistema della tramvia nell'area di Firenze | 10. Servizio di gestione dei centri estivi comunali; | |
| | 11. Servizi di supporto allo studio nei quartieri; | |
| | 12. Servizio di erogazione corsi per Università dell'Età libera; | |

3.2 LE CARTE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il documento attraverso il quale il fornitore di un servizio pubblico descrive ai suoi utenti le modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard di qualità della prestazione offerta. Così facendo, l'erogatore del servizio si impegna a garantire all'utenza un livello pattuito di qualità del servizio stesso.

Dal 2021 le carte sono consistentemente aumentate, fino ad arrivare a un totale di 20 carte nel corso del 2022. Dal 2023 si è avviato un nuovo progetto volto alla realizzazione della Carta Unica dei Servizi dell'Ente. Le singole Carte sono state gradualmente riviste sulla base di un modello unitario, sia grafico che contenutistico. Il progetto ha portato alla edizione nel nuovo formato di molte delle Carte dei Servizi, oltre che a stimolare la realizzazione di nuove.

A seguire si elencano i servizi comunali con Carta di Servizio e il relativo anno di ultima revisione al 31.12.2023, oltre a quelle dei servizi a gestione esterna, con l'indicazione del gestore e dell'anno dell'ultimo aggiornamento:

- Direzione Servizi Territoriali e Protezione Civile (2023)
- Direzione Servizi Sociali - Servizio Casa (2021)
- Direzione Urbanistica (2021)
- Direzione Sistemi Informativi (2022)
- Direzione Generale – Servizio Pianificazione Controllo e Statistica (2023)
- Direzione Istruzione – Servizi educativi 0-3 (2014)
- Direzione Istruzione – Servizi per l'inclusione scolastica (2022)
- Direzione Istruzione - Scuola infanzia (2023)
- Corpo di Polizia Municipale (2021)
- Direzione Cultura e Sport: Musei civici fiorentini (2022)
- Direzione Cultura e Sport: Biblioteche comunali fiorentine (2023)
- Direzione Cultura e Sport: archivio storico (2023)
- Direzione Cultura e Sport – Servizio Sport (2020)
- Ufficio del Sindaco – Servizio Quartieri – Sportelli al cittadino (2022)
- Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità (2021)
- Direzione Patrimonio Immobiliare – Servizi Cimiteriali (2021)
- Direzione Risorse Umane – Servizio Acquisizione Risorse (2021)
- Direzione Risorse Finanziarie (2021)
- Direzione Ambiente – Servizio Parchi Giardini e Aree Verdi (2023)
- Direzione Ambiente – Servizio Sostenibilità, Valutazioni ambientali, Geologia e Bonifiche (2023)
- Direzione Ambiente – Igiene Pubblica Ambientale e Vivibilità Urbana (2023)
- Direzione Servizi Tecnici - Disciplinare abbattimento barriere architettoniche (2021)

Servizi a gestione esterna

- Gestione rifiuti urbani (Alia spa; 2022)
- Edilizia residenziale pubblica (Casa spa; 2017)
- Autolinee Toscana Trasporto pubblico locale (2023)
- Parcheggi pubblici (Firenze Parcheggi spa; 2016)
- Servizi alla strada (Sas spa; 2019/20)
- Firenze smart (2016-Silfi)
- Servizio idrico integrato (Publiacqua spa; 2022)
- Distribuzione del gas (Toscana energia; 2023)
- Farmacie comunali (Afam spa).

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

La struttura interna deputata a eseguire le indagini di gradimento è l'ufficio Statistica che utilizza sia il metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), sia il metodo CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Il primo consiste in una rilevazione diretta, dove l'intervistatore legge le domande per telefono all'intervistato e registra le risposte su computer tramite apposito software; il secondo permette di condurre indagini on-line attraverso gli indirizzi e-mail dei potenziali rispondenti tramite software che gestisce l'invio delle mail e le risposte date attraverso la compilazione di un questionario on-line. Le indagini effettuate sono pubblicate, con il consenso del committente, nei bollettini mensili di statistica in rete civica. Nel 2023 sono state svolte 28 indagini (due in più rispetto al 2022).

A seguire si riportano alcuni estratti delle indagini sotto elencate:

- ▶ “Gradimento dei Servizi Demografici” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento Servizio Asilo Nido e Spazi gioco” (*anno scolastico 2022/23 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento Servizi Scuola dell’infanzia” (*anno scolastico 2022/23 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento del servizio Contact Center 055 055» (*anno 2023 pubblicata a marzo 2024*)
- ▶ “Gradimento balneazione estiva presso piscina Costoli” (*anno 2023 pubblicata a novembre 2023*)
- ▶ “Gradimento delle iniziative “Bibliopassi-Verdepassi-Artepassi” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento vacanze anziani” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento centri estivi comunali e ludoteche” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento Sportelli al Cittadino” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento Servizi bibliotecari” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento interno Ufficio Gare Lavori Pubblici (da parte delle Direzioni Tecniche)” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento esterno Ufficio Gare Lavori Pubblici (da parte degli operatori economici)” (*anno 2023 in corso di pubblicazione*)
- ▶ “Gradimento sui servizi dell’Archivio Storico (*anno 2023 pubblicata a gennaio 2024*)
- ▶ “Gradimento della Firenze Card” (*anno 2022 pubblicata a luglio 2023*)
- ▶ “Partecipazione delle Associazioni di volontariato del raggruppamento operativo del Comune di Firenze alla revisione del Piano di Protezione Civile ” (*anno 2023 pubblicata nel Bollettino di settembre 2023* e consultabile al seguente link https://www.comune.fi.it/system/files/2023-09/Bollettino_settembre23.pdf*)

Altre indagini non presidiate dall’ ufficio Statistica:

- ▶ indagine di gradimento sul servizio offerto dalla tramvia, commissionata dalla società di gestione Gest (*anno 2023 pubblicata al seguente link https://mobilita.comune.fi.it/export/sites/mobilita/materiali/tramvia/12_02_13_GEST2023_CustomerSatisfaction.pdf*)

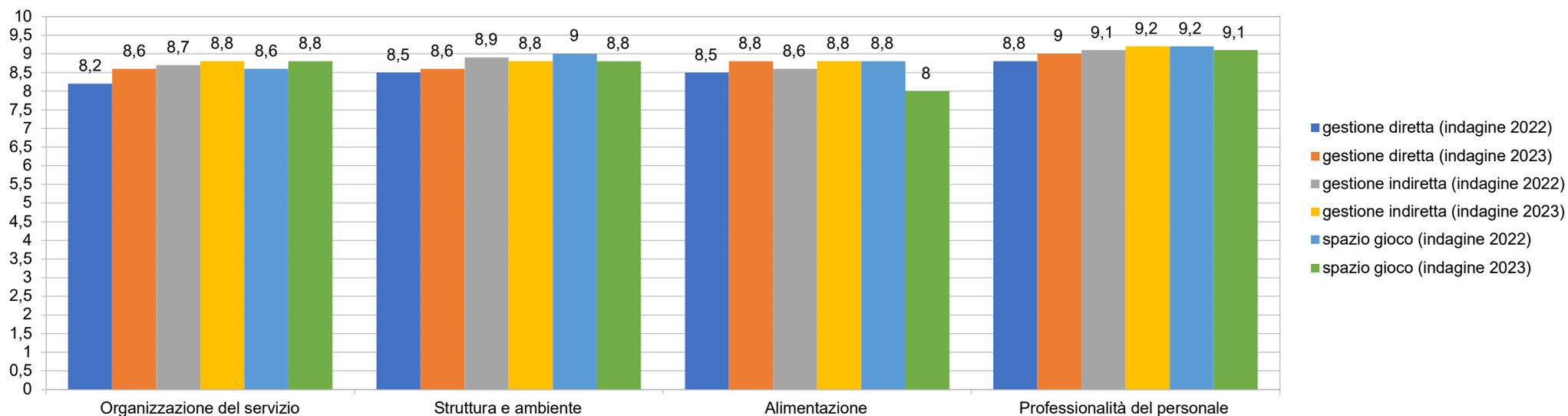
**non si tratta di un’indagine di gradimento per valutare un servizio ma di un’indagine allo scopo di attivare un processo partecipativo delle associazioni alla revisione del Piano di Protezione Civile
a cura di: **Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica***

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei Servizi di asilo nido - anno 2022/2023

Un altro servizio di rilievo per la comunità è quello offerto dai Nidi d'infanzia e Spazi Gioco, che viene gestito in parte in forma diretta e in parte indiretta. Il gradimento da parte delle famiglie viene rilevato con sistematicità per attivare percorsi di miglioramento al fine di potenziarne la qualità. Sono stati distribuiti 2.353 questionari e ne sono stati compilati 1.184 (50,3%). Nel grafico che segue alcuni dei risultati dell'indagine effettuata a maggio-giugno 2023 (a.e. 2022-23), suddivisi tra gestione diretta-indiretta e spazio gioco e confrontati con l'anno 2022. La valutazione complessiva del servizio non ha riservato sorprese rispetto al precedente anno, attestandosi su valori dall'8,8 al 9,0 in una scala da 1 a 10 per le diverse tipologie di struttura; in particolare, riportando una valutazione media di 8,7 nella gestione diretta, di 8,9 in quella indiretta e di 8,6 per gli spazi gioco (in aumento di 0,5 punti rispetto al 2022 per le strutture a gestione diretta).

Soddisfazione complessiva delle famiglie suddivisa per ambiti e tipologia di servizio educativo



 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

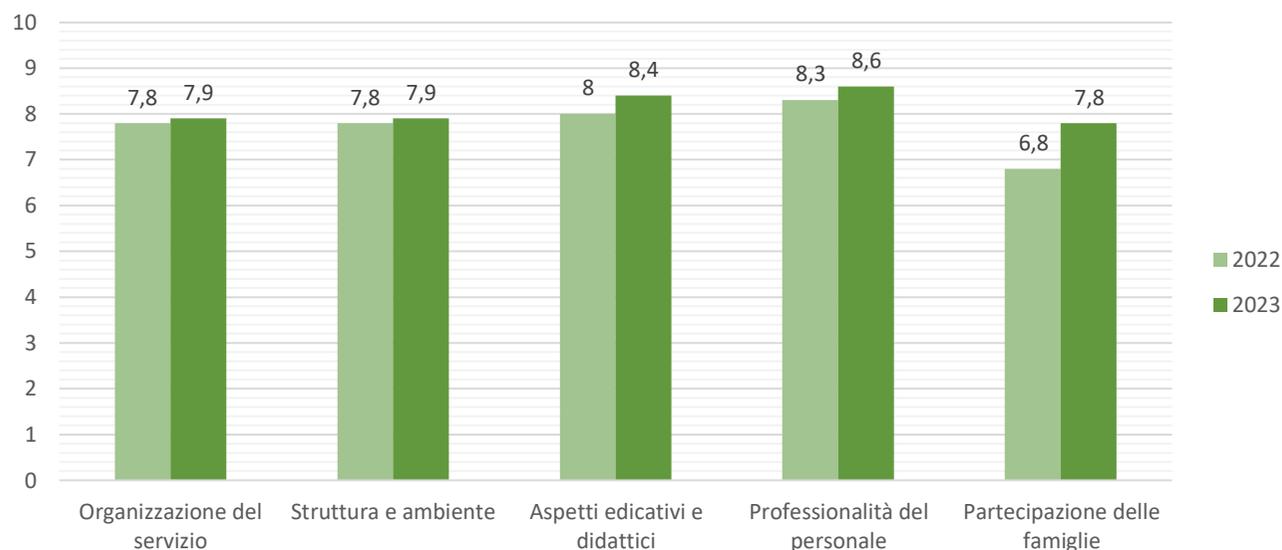
Il gradimento dei Servizi scuola dell'infanzia - anno 2023

Il Comune di Firenze gestisce direttamente 27 scuole materne, dislocate su 28 sedi. L'indagine di gradimento sugli utenti del servizio è stata fatta nei mesi di maggio/giugno 2023 per l'a.e. 2022-23. I questionari elaborati sono stati 528 con una percentuale di risposta di ca. il 27%.

La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,3 in una scala da 1 a 10 (in aumento di 0,4 rispetto al 2022). In particolare si evidenzia:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse per gli spazi esterni e l'ubicazione;
- buona corrispondenza fra le aspettative dei genitori e le competenze acquisite dai/dalle bambini/e nel contesto educativo; ai primi posti troviamo: lo sviluppo dell'autonomia, della socialità e della creatività;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in crescita rispetto ai due anni precedenti.

Si riporta di seguito un grafico con i principali risultati conseguiti ed il confronto con quelli del 2022.



L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

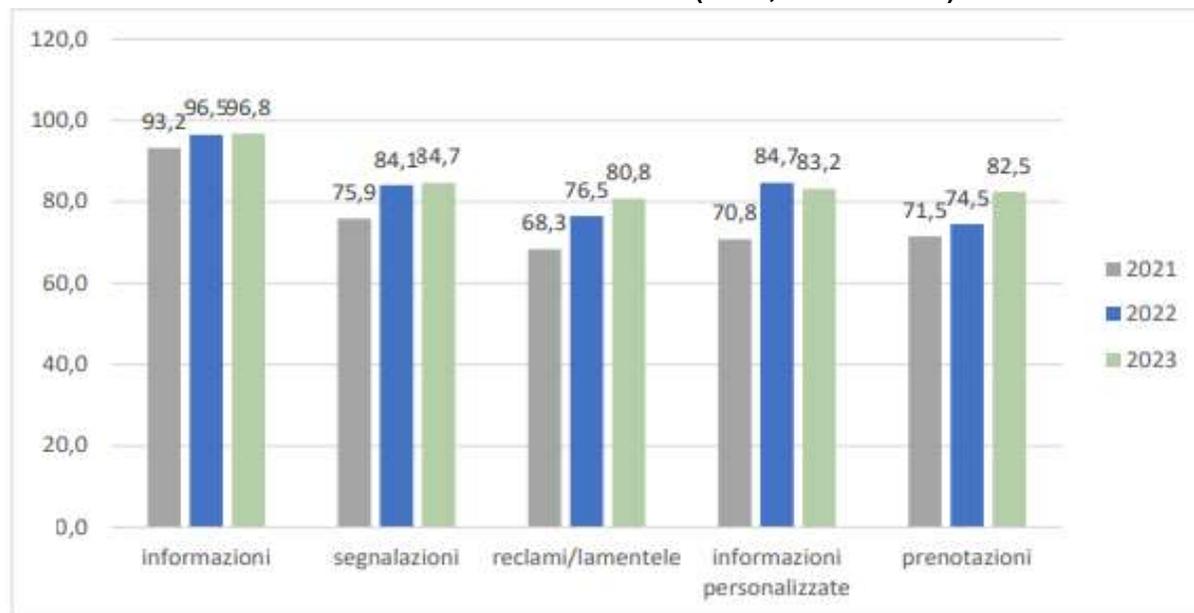
a cura di: **Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio di Contact Center 055 055

Il Contact center 055 055 è un servizio multicanale e multiutente unificato per il territorio fiorentino, gestito da Firenze Smart spa. Esso accoglie, ascolta, informa, indirizza e orienta il cittadino su uffici e servizi degli Enti aderenti, effettua prenotazioni per servizi specifici, raccoglie segnalazioni e suggerimenti, svolge la funzione di centralino e gestisce le richieste dell'utente al 1° livello, inoltrando quelle più specialistiche e personali agli uffici preposti (2° livello). Da diversi anni viene sistematicamente rilevato il gradimento dell'utenza per coglierne i punti di forza e gli elementi di attenzione, i margini di miglioramento e possibili sviluppi ulteriori. Sono state effettuate 1.005 interviste telefoniche ad utenti che nel 2023 hanno contattato lo 055 055. In riferimento all'utilità del Contact Center, gli utenti intervistati risultano soddisfatti del servizio ricevuto e in particolare lo ritengono utile per chiedere informazioni (96,8%), per effettuare segnalazioni (84,7%), per inoltrare reclami e lamentele (80,8%), per richiedere informazioni personalizzate (83,2%) e per prendere prenotazioni (82,5%). Osservando il grafico si nota una ripresa della percezione sull'utilità del Contact Center nei diversi aspetti, con percentuali che rimangono sempre alte. Rispetto al 2022, la valutazione con giudizio "ottimo" scende di 1,1 punto percentuale; invece, risulta in crescita la valutazione con giudizio "buono" (+4,9 p.p.) e complessivamente 88,4% è stata la percentuale di valutazione molto positiva (buono o ottimo).

Giudizio sull'utilità del Contact Center (2021, 2022 e 2023)



Giudizio complessivo

	2023	2022
ottimo	40,5%	41,6%
buono	47,9%	43%
sufficiente	7,7%	11%
insufficiente	4,0%	4,3%



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2024-03/Bollettino_marzo2024.pdf

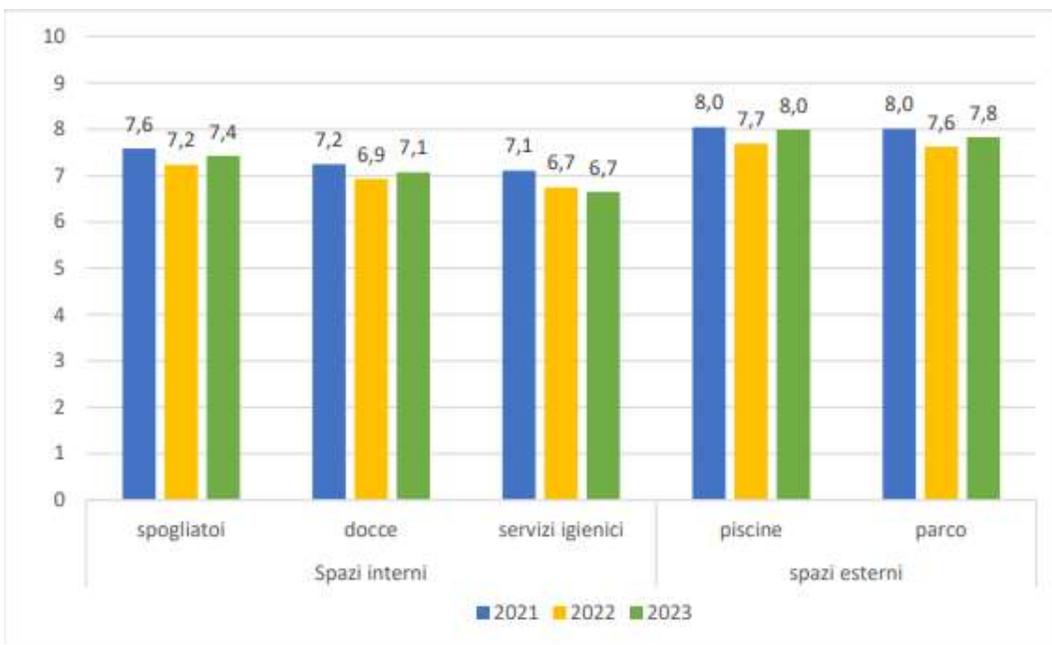
a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

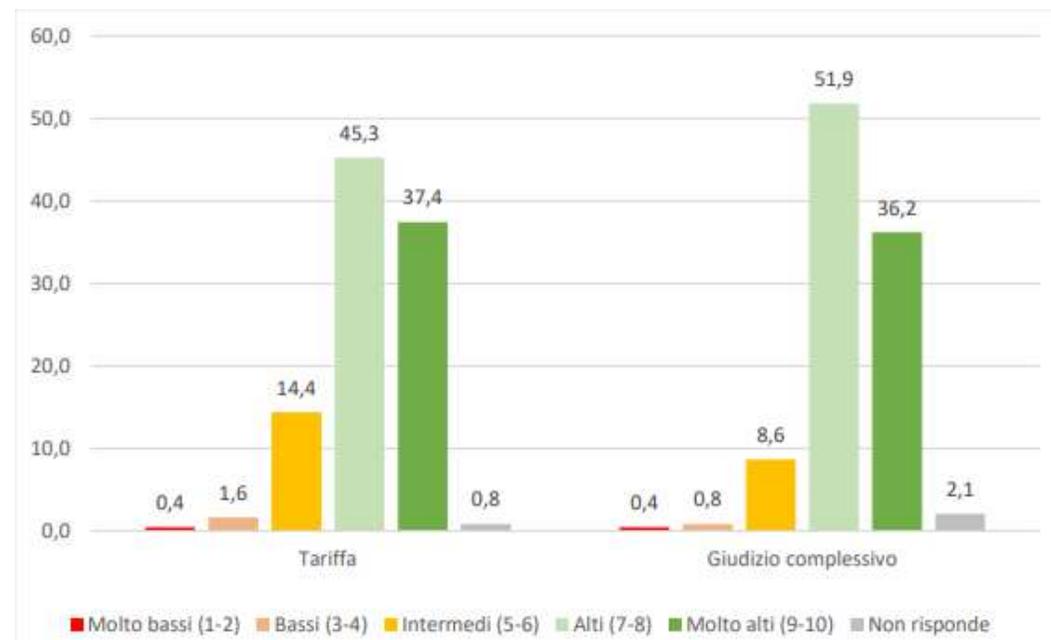
Il gradimento della balneazione estiva piscina Costoli - anno 2023

Anche nel 2023 è stata misurata la soddisfazione degli utenti della piscina Costoli attraverso un questionario di gradimento, con lo scopo di raccogliere informazioni utili al miglioramento del servizio offerto. Il questionario è stato realizzato con il software per indagini online (CAWI). Gli utenti complessivi invitati a partecipare sono stati 1.363, i questionari compilati sono stati 243, con un tasso di partecipazione pari al 17,8%. Nell'indagine riveste particolare importanza il giudizio sulla pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) e sullo stato e pulizia degli spazi esterni (piscine e parco). Le valutazioni mostrano un livello di soddisfazione superiore rispetto al 2022 con voti medi che variano da 6,7 per la pulizia dei servizi igienici (unica che non varia) all'8,0 sulla pulizia delle piscine (era 7,7 nel 2022). I giudizi sulla pulizia degli spazi esterni si confermano più elevati rispetto alla valutazione della pulizia interna. Analizzando la soddisfazione complessiva del servizio, raggruppando i valori, si nota che oltre un rispondente su due (51,9%) esprime un giudizio complessivo pari a 7 o 8 e il 36,2% attribuisce un voto molto alto pari a 9 o 10. Analogamente, nel caso della valutazione della tariffa, la voce maggiormente menzionata è quella dei voti elevati, 7 o 8 con il 45,3%, seguita dalla quota dei voti molto alti che è pari al 37,4%.

Voti medi sulla pulizia spazi interni ed esterni. Anni 2021-2023



Voti % raggruppati sulla tariffa e sul giudizio complessivo. Anno 2023



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2023-11/Bollettino_novembre23_converted_0.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento della iniziative Bibliopassi, Verdepassi e Artepassi

Il progetto “Biblio Verde ArtePassi”, coordinato dal Servizio Sport del Comune di Firenze, coniuga l’educazione alla salute con l’interesse culturale con azioni rivolte a contrastare la sedentarietà, fornendo stimoli ed informazioni per mantenersi in buona salute. La IX e la X edizione, denominate Street-art edition, si sono volute rinnovare ripartendo nel 2022 in versione ridotta e ampliando l’offerta nel 2023, anche grazie alla collaborazione con la galleria internazionale di arte urbana Street Levels Gallery. Le passeggiate sono state gratuite per i partecipanti, ma riservate a gruppi di massimo 30 persone previa prenotazione.

In totale sono stati raccolti 36 questionari. Le principali motivazioni che spingono a iscriversi sono l’interesse culturale seguito dall’opportunità di camminare. Il 72,2% dei rispondenti non ha partecipato alle passeggiate in passato; il 75,0% dei partecipanti ritiene che il progetto stimoli ‘molto’ l’interesse culturale; il 72,2% dei partecipanti ritiene che il progetto contrasti ‘molto’ la sedentarietà.

Nel complesso si rilevano valutazioni molto positive (‘molto’ o ‘abbastanza’) per gli itinerari proposti, gli accompagnatori e le guide specifiche.

Soddisfazione per alcuni aspetti delle passeggiate. Valori assoluti e percentuali.

		Totale	
		N	%
itinerario	molto	26	72,2
	abbastanza	10	27,8
	Totale	36	100,0
accompagnatore/trice	molto	30	83,3
	abbastanza	4	11,1
	non risponde	2	5,6
	Totale	36	100,0
guida	molto	30	83,3
	abbastanza	4	11,1
	non risponde	2	5,6
	Totale	36	100,0

 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

a cura di: **Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

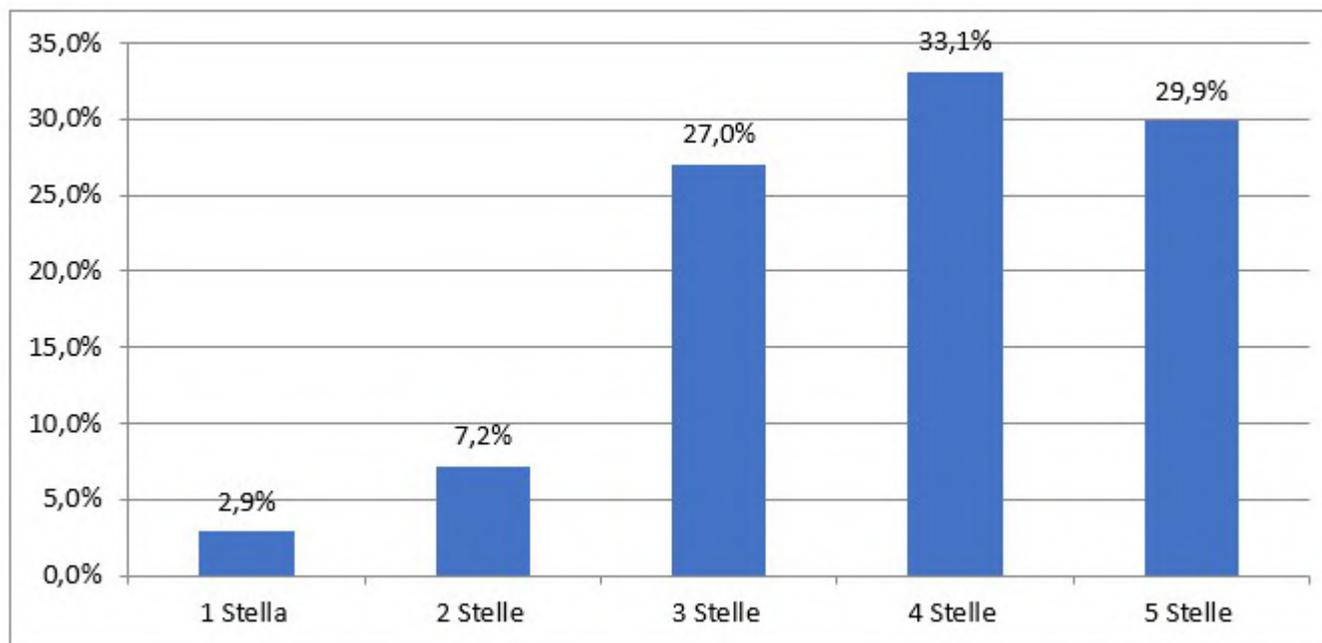
Il gradimento del servizio Vacanze Anziani

Tra le nuove indagini di gradimento svolte nel 2023 dal Servizio Statistica si segnala anche quella sul servizio Vacanze Anziani. L'indagine ha riguardato i soggiorni nelle strutture di Abbadia San Salvatore, Pian degli Ontani, Forio D'Ischia, Cavedago, Miramare di Rimini, Lido Camaiore, Rivazzurra di Rimini, Misano Adriatico e Viareggio e ha coinvolto 314 utenti.

La maggior parte degli intervistati (38,2%) ha dichiarato che è venuta a conoscenza del servizio da amici e conoscenti e che aveva già avuto esperienze dirette dello stesso genere (39,5%).

Solo il 9,3% ha reputato il rapporto qualità-prezzo poco o per niente buono, mentre il 59,2% si è ritenuto abbastanza soddisfatto. Il quesito riepilogativo sulla soddisfazione complessiva ha riportato i risultati che seguono e complessivamente ha ricevuto risultati più che soddisfacenti (63% sono state valutazioni di 4* e 5*) con un punteggio medio totale di 3,8 su 5.

Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa esperienza?



 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Centri estivi e delle Ludoteche

Nel periodo tra il 11.07.2023 e il 25.09.2023 sono stati inviati 2.474 questionari alle famiglie con bambini interessati dai centri estivi. Il 60,5% degli interpellati (1.496) ha risposto all'indagine. Allo stesso modo, a proposito delle ludoteche, nel periodo tra il 11.11.2023 e al 12.12.2023 sono stati inviati 449 questionari. In questo caso il tasso di risposta è stato il 44,8% (201).

Per i centri estivi evidenziamo che l'indice complessivo ottenuto dalla ponderazione dei singoli aspetti analizzati, riportato nella tabella sottostante, è pari a pari a 7,9 in linea con quanto emerso negli anni precedenti e con il voto complessivo espresso dagli intervistati. Per le ludoteche l'indice complessivo ottenuto dalla ponderazione dei vari aspetti analizzati è stato pari a 8,3 mentre il voto complessivo espresso direttamente dagli intervistati è stato pari a 8,6.

Nelle seguenti tabelle il riepilogo dei risultati:

Gradimento centri estivi		
Ambito	Soddisfazione	2023 Voto medio (variazione 7,5-8,5)
Iscrizione	Soddisfazione iscrizione online	8,4
Comunicazione	Soddisfazione in relazione alle comunicazioni pubblicate sul sito del Comune	7,9
	Soddisfatto delle informazioni e del materiale ricevuto via e-mail	7,5
	Soddisfatto delle riunioni preliminari avute con il gestore prima dell'avvio	7,5
Locali - Soddisfazione in merito ai seguenti aspetti	Ubicazione (collegamenti con mezzi di trasporto pubblici, parcheggi)	8,1
	Accessibilità della struttura (facilità di accesso con passeggini, assenza di barriere architettoniche...)	8,5
	Sicurezza degli ambienti	8,2
	Condizioni degli spazi esterni	7,7
	Condizioni igieniche dell'ambiente	7,9
Servizi refezione	Soddisfazione complessiva del servizio refezione offerto durante i centri estivi	7,5
Servizio trasporti	Soddisfazione complessiva del servizio trasporti offerto durante i centri estivi (comfort-sicurezza funzionalità)	8,1

Gradimento Ludoteche		Voto medio
Comunicazione	Comunicazioni pubblicate sul sito del Comune relative al servizio	6,9
	Informazioni ricevute via e-mail dalla ludoteca	7,5
	Relazioni e comunicazioni con i genitori da parte del personale in ludoteca	8,8
Attività	Giochi presenti in ludoteca	8,4
	Laboratori proposti dalla ludoteca	8,7
	Altre attività proposte dalla ludoteca	8,4
	Materiale a disposizione all'interno della ludoteca	8,4
	Eventi organizzati dalla ludoteca	8,6
	Procedura di iscrizione ai laboratori via e-mail	8,0
	Procedura di iscrizione ai laboratori via telefono	7,3
Struttura/sicurezza	Accessibilità della struttura	8,7
	Organizzazione spazi interni	8,6
	Organizzazione spazi esterni	7,6
	Condizioni igieniche dell'ambiente	8,4
Personale	Momento di accoglienza	9,0
	Qualità delle relazioni con i bambini/e, ragazzi/e	8,6

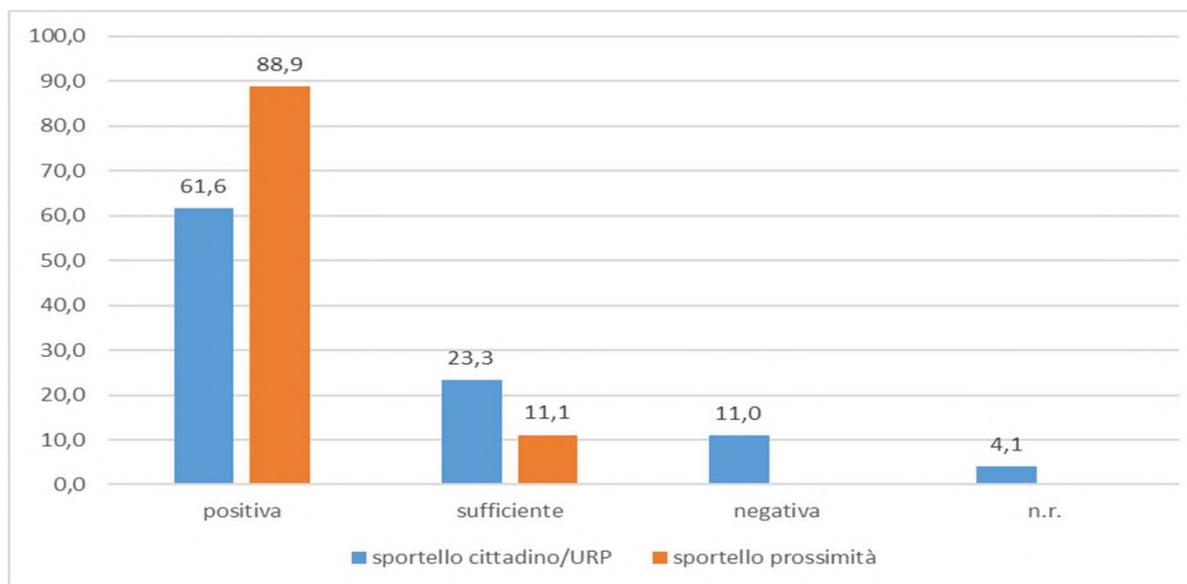
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Sportelli al cittadino - 2023

Questa indagine viene svolta sistematicamente da diversi anni e si è svolta in modalità Cawi (online) dal 9 novembre al 4 dicembre 2023. Sono stati contattati 482 utenti che hanno usufruito dei servizi «Sportello cittadino/Urp» e «Sportello prossimità» e sono stati raccolti 125 questionari compilati pari al 25,9% degli utenti. Si ricorda che, da fine maggio 2022, in tre quartieri (1, 2 e 5), gli Sportelli al Cittadino/URP promuovono l'inclusione sociale a favore delle persone con disabilità uditive offrendo il servizio nella Lingua Italiana dei segni (LIS), e quindi l'indagine ha riguardato anche questo servizio nell'ambito Urp. Gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono quelli relativi alla competenza e cortesia del personale (75,3% e 80,8% sportelli al cittadino/URP e 100,0% entrambi ufficio di prossimità), mentre l'aspetto più critico risulta essere quello dei giorni e orari di apertura (45,2% e 63% di valutazioni positive).

A livello complessivo l'88,9% degli utenti invitati è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in leggero rialzo rispetto al 2022 quando era l'87,9%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 61,6%, in diminuzione rispetto all'82,3% dello scorso anno.

Valutazione complessiva per servizio. Giudizi aggregati.

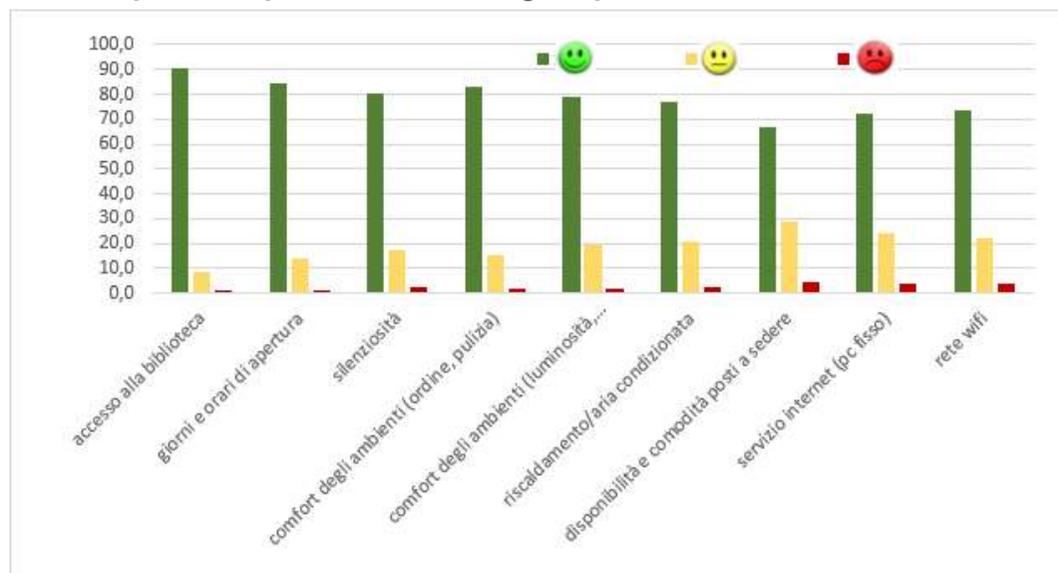


 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi bibliotecari – anno 2023

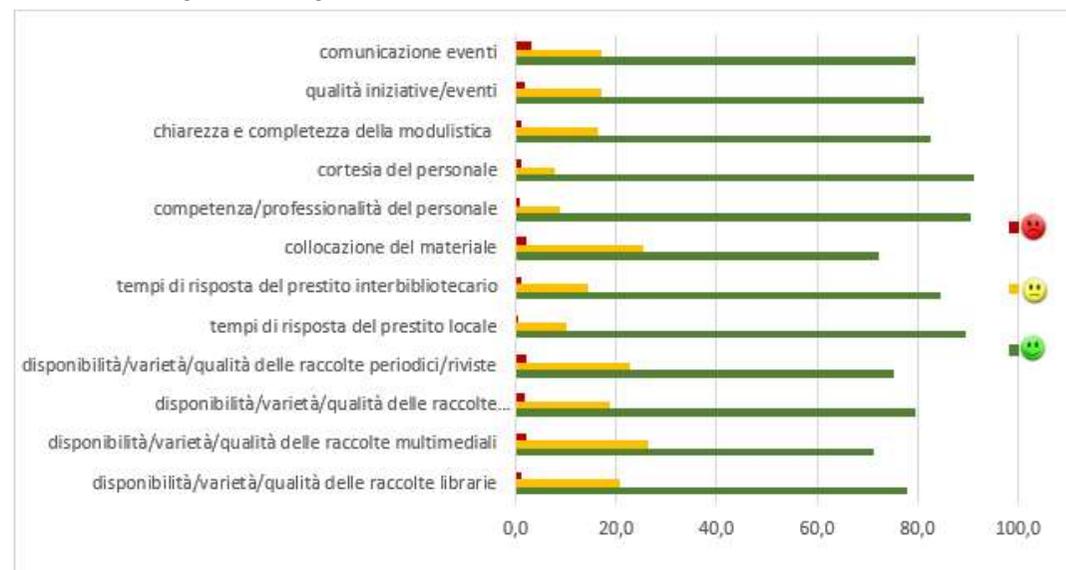
Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca



Per la parte «struttura» rispetto al 2022 tutti gli aspetti registrano un lieve aumento delle valutazioni positive, in particolare si segnala il +2,4% per il riscaldamento/aria condizionata e per il servizio internet da pc fisso. Anche per la parte «servizi» tutte le valutazioni positive sono in crescita, in particolare i tempi del prestito interbibliotecario (+3,2 punti percentuali). Inoltre, registra +3,1 p.p. rispetto allo scorso anno la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali e +2,3 la collocazione del materiale e la chiarezza della modulistica.

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 25 settembre al 22 ottobre 2023 e ha riportato un tasso di risposta pari a circa l' 11%. Sono state raccolte 12.349 interviste (quasi interamente da rilevazione web agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine). Il giudizio complessivo riporta l'89,1% di rispondenti soddisfatti, il 9,2% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,5% di insoddisfatti. L'1,2% non esprime un giudizio. Si riportano, estratti dall'indagine, i risultati del gradimento sugli aspetti strutturali e sui servizi della biblioteca.

Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

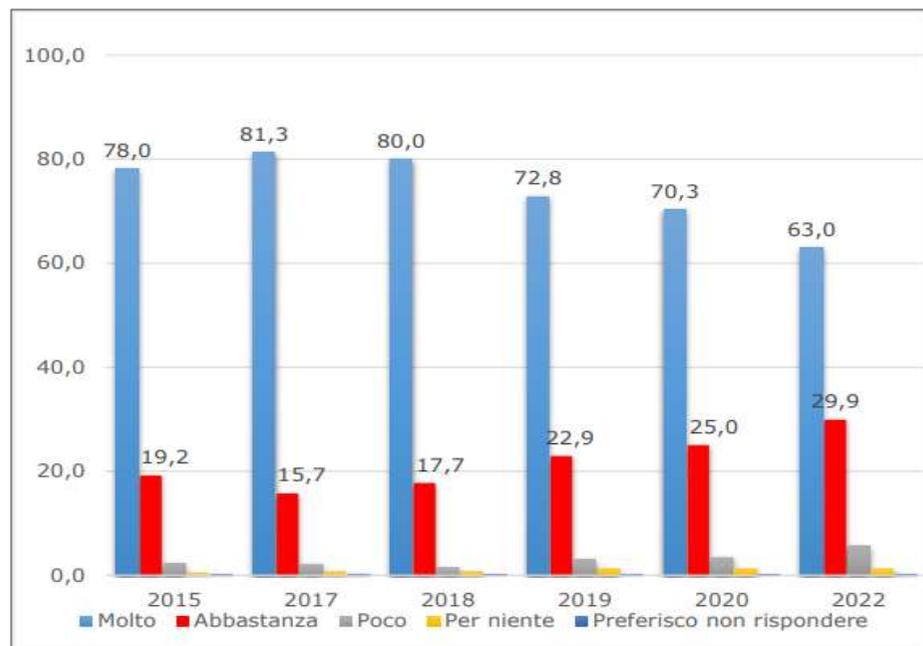
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Firenzecard - anno 2022

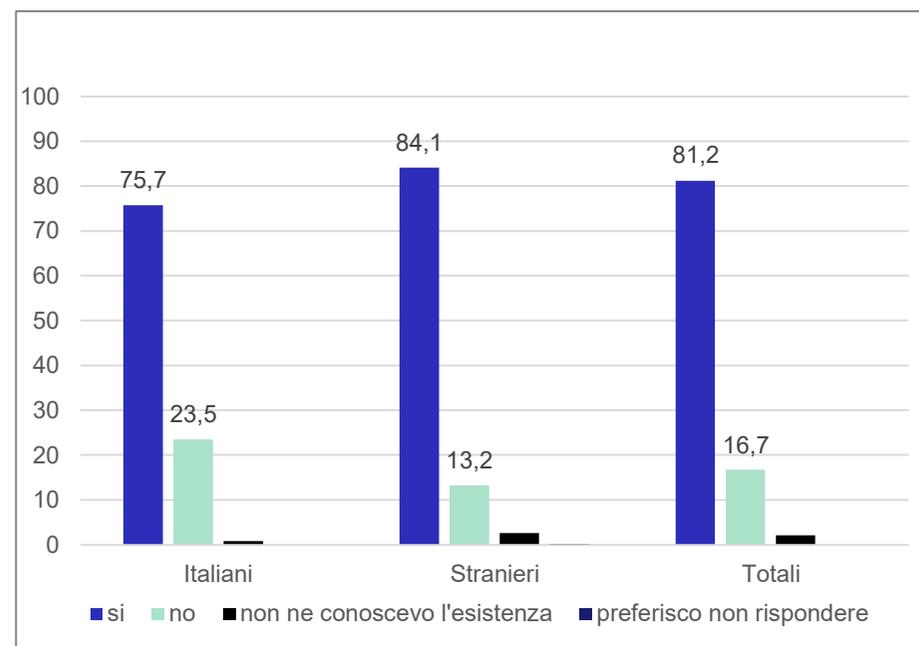
Dopo un periodo di sospensione a causa della pandemia, il circuito della Firenze Card è stato riavviato nell'autunno del 2022. La Firenzecard è il pass museale valido 72 ore dal primo utilizzo che permette di accedere una sola volta ai musei aderenti al circuito. È affiancata dalla «Firenzecard Restart», una card esclusivamente dematerializzata, che permette ai possessori di Firenzecard scadute di riattivare 48 ore di ingressi nei musei non ancora visitati.

La rilevazione condotta online nel 2023 nel contesto di una più ampia indagine sul turismo a Firenze, è stata rivolta a 1.720 visitatori che hanno acquistato la carta da settembre a dicembre 2022 dando consenso all'invio di newsletter, sondaggi, ecc. I questionari pervenuti sono stati 335 (tasso di risposta pari al 19,5%). Nel grafico sotto, estratto dall'indagine, si rileva, con un confronto di più annualità, il grado di soddisfazione dei turisti che hanno acquistato la Firenzecard che è stato positivo. Rimangono elevati i giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) che arrivano complessivamente al 92,9%, che conferma il trend anche delle precedenti annualità. Anche l'app dedicata ha riscosso un notevole successo, come dimostrato dal grafico riportato sotto, con l'81,2% dei rispondenti che dichiarano di aver utilizzato l'app. Si rinvia al bollettino per il dettaglio dei risultati dell'indagine complessiva suddiviso fra italiani e stranieri, generi e diverse fasce d'età.

Distribuzione dei giudizi sull'acquisto della Firenzecard



Distribuzione sull'utilizzo della Firenzecard App



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2023-07/Bollettino_luglio23_0.pdf

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi della Polizia Municipale - anno 2022

Come ormai consuetudine da molti anni, è stata effettuata la rilevazione sul gradimento dei servizi erogati dalla Polizia Municipale con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.191 cittadini nel periodo dal 17 aprile al 2 maggio 2023. I quesiti posti hanno riguardato vari settori. Per la «sicurezza stradale», le attività ritenute più efficaci, ai fini della prevenzione, sono i controlli per guida sotto l'effetto di alcool e droga (33,9%; invariato rispetto al 2021), l'educazione stradale promossa dalla Polizia Municipale (30,6%; +2,6 rispetto al 2021) e gli interventi strutturali (24,3%; +1,5% rispetto al 2021). Nell'ambito della «sicurezza urbana», secondo gli intervistati l'attività a cui la PM si dovrebbe prioritariamente dedicare è il presidio dei quartieri (37,1%; -3,8 p.p. rispetto al 2021); mentre, nell'ambito della «sicurezza del consumatore», è stata identificata nella tutela del consumatore stesso (29,6%), quasi alla pari con il contrasto all'evasione che registra il 29,4% ed entrambi in calo rispetto al 2021. Infine, per quanto concerne la «sicurezza del territorio», i rispondenti hanno indicato il contrasto all'abbandono dei rifiuti (47,2%; -5,2 punti percentuali rispetto al 2021) come attività a cui la PM si dovrebbe dedicare prioritariamente.

Il 47,3% degli intervistati ritiene complessivamente abbastanza efficiente il Corpo di Polizia Municipale, il 28,4% lo ritiene molto efficiente e il 4,5% moltissimo. In totale l'80,2% degli intervistati esprime una valutazione positiva sull'efficienza complessiva del Corpo, in calo di 1,4 punti percentuali rispetto all'indagine riferita all'annualità 2021.

Valutazione efficienza complessiva della PM per classe di età
(% di colonna)

	18-30		31-60		61 e oltre		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	1.832	4,2	7.816	5,1	4.433	3,9	14.081	4,5
Molto	13.143	30,3	44.700	29,2	30.481	26,7	88.324	28,4
Abbastanza	20.923	48,2	69.660	45,5	56.327	49,3	146.910	47,3
Poco	7.254	16,7	26.710	17,5	20.096	17,6	54.061	17,4
Per niente	255	,6	4.156	2,7	2.843	2,5	7.254	2,3
Totale	43.408	100,0	153.041	100,0	114.181	100,0	310.630	100,0

Valutazione efficienza complessiva della PM per genere
(% per colonna)

	M		F		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Moltissimo	8.321	5,0	5.760	4,0	14.081	4,5
Molto	48.812	29,1	39.512	27,6	88.324	28,4
Abbastanza	76.719	45,8	70.192	49,1	146.910	47,3
Poco	29.634	17,7	24.427	17,1	54.061	17,4
Per niente	4.150	2,5	3.104	2,2	7.254	2,3
Totale	167.636	100,0	142.994	100,0	310.630	100,0



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2023-12/Bollettino_dicembre23_0.pdf

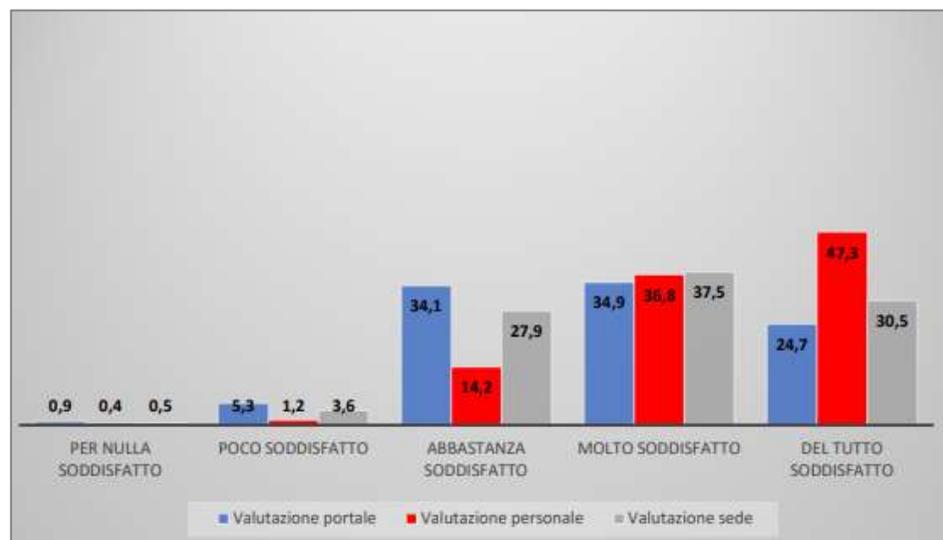
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico - anno 2023

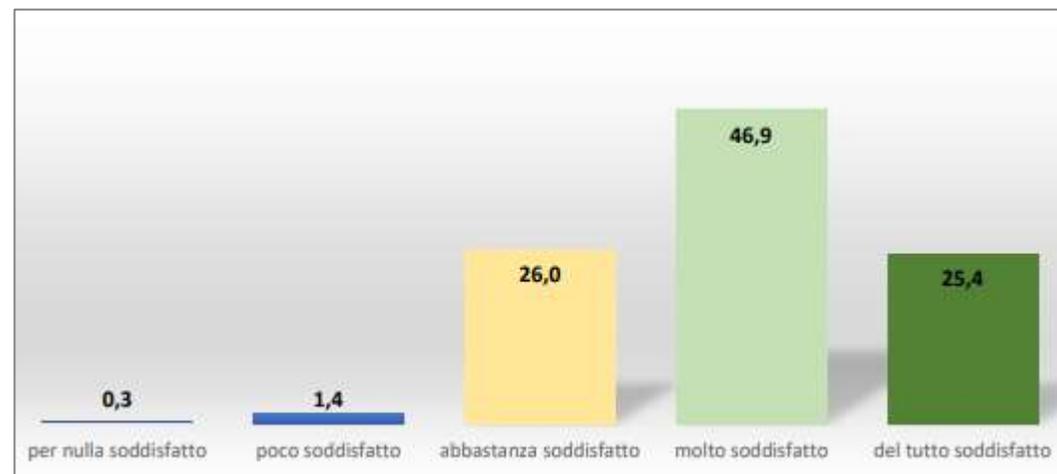
L'Archivio storico conserva, come nucleo principale, tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'amministrazione locale fiorentina dall'anno della sua istituzione avvenuta con l'editto di Pietro Leopoldo del 20 novembre 1781, fino al 1960. Per la consultazione dei documenti e per accedere al servizio di richiesta online è necessario iscriversi all'area utenti. Il servizio, nel corso dell'anno, registra circa 7.000 utilizzatori rappresentato da studiosi, tecnici e semplici cittadini. L'indagine è stata condotta online dal 24.10.23 al 16.11.23, con l'obiettivo di raccogliere informazioni preziose per poter migliorare il servizio offerto; i rispondenti sono stati 2.477 registrando un tasso di partecipazione di circa il 35,5%.

Una parte del questionario riguarda la valutazione dei servizi e, nello specifico, viene valutato il grado di soddisfazione in riferimento al portale, al personale e alla sede. Quelle che emerge come valutazione complessiva è una valutazione del personale molto elevata dove quasi un cittadino su 2 afferma di essere del tutto soddisfatto (47,3%), mentre si ridimensiona il livello di soddisfazione del portale che vede una percentuale di abbastanza soddisfatti pari al 34,1% rispetto al 14,2% registrato per il personale e al 27,9% registrato per la sede. E' stato inoltre chiesto di esprimere una valutazione complessiva dell'Archivio storico. La somma dei giudizi positivi si attesta al 72,3%, nel dettaglio i molto soddisfatti sono pari al 46,9% e i del tutto soddisfatti sono pari al 25,4% a fronte di giudizi negativi pari all'1,7% (0,3% i per nulla soddisfatti e all'1,4% i poco soddisfatti).

Distribuzione dei giudizi complessivi sul portale, personale e sede dell'Archivio storico



Distribuzione del giudizio complessivo sull'Archivio storico



 L'indagine completa è consultabile al link:
https://www.comune.fi.it/system/files/2024-01/Bollettino_gennaio2024.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

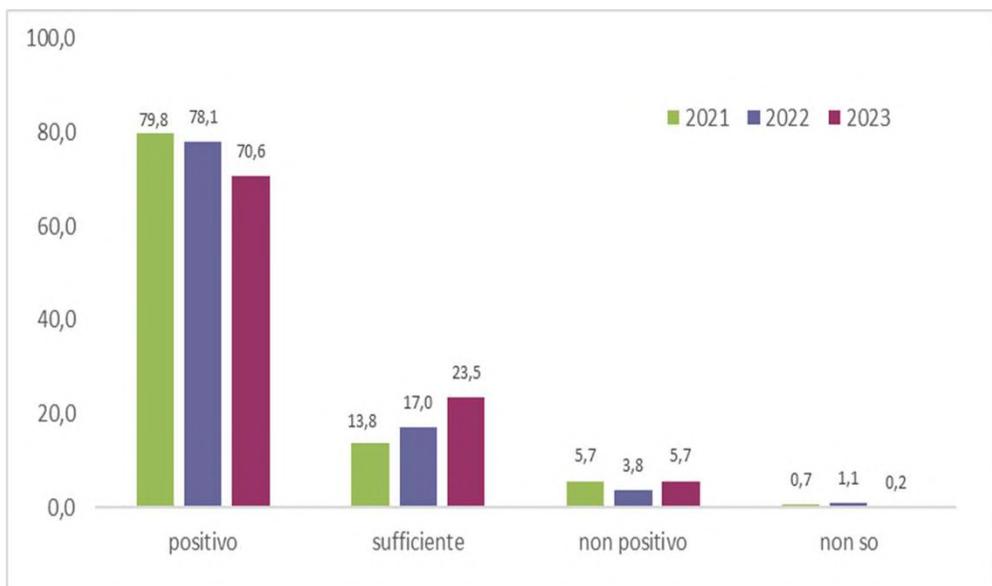
Il gradimento dei Servizi Demografici - anno 2023 (valutazione complessiva)

Questa indagine è stata effettuata a dicembre 2023 con metodo CATI, intervistando un campione di residenti e sono stati raccolti 1.000 questionari. L'obiettivo della rilevazione è il monitoraggio della soddisfazione degli utenti dei servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale cercando di comprendere quali siano i fattori determinanti del gradimento.

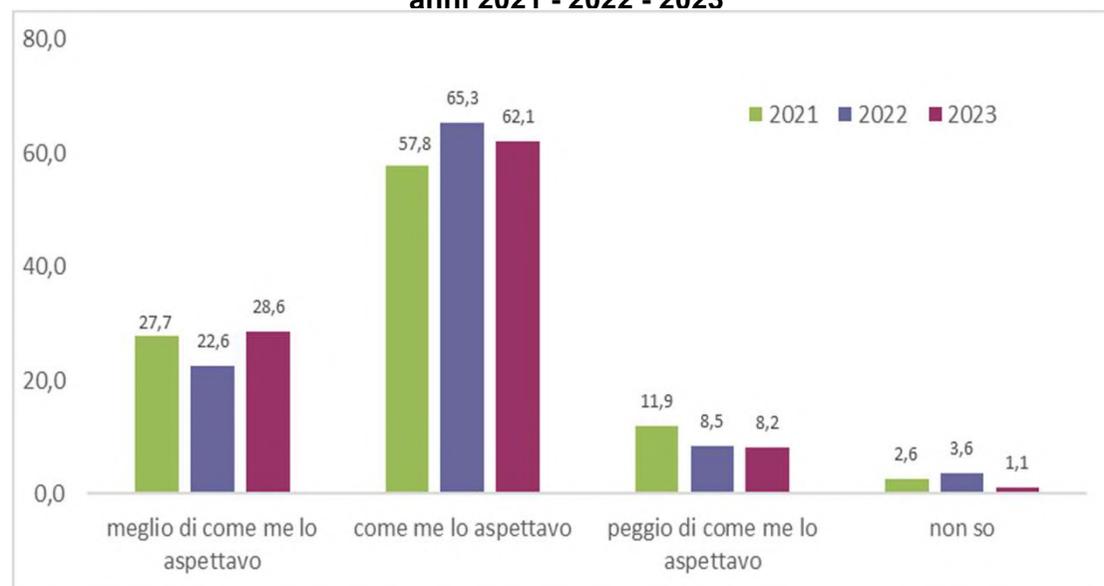
Il 70,6% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi ricevuti, in calo di 7,5 punti percentuali rispetto al 2022. La corrispondenza alle aspettative nel 2023 ha riportato una percentuale abbastanza elevata (62,8% giudica il servizio in linea alle aspettative). Dal confronto con i due anni precedenti si osserva che la valutazione 'come me lo aspettavo' riporta ancora il valore percentuale più elevato, in leggero calo rispetto al 2022 (-3,2 punti percentuali). Aumentano le valutazioni positive 'meglio di come me lo aspettavo' (+6 punti percentuali) mentre quelle negative 'peggio di come me lo aspettavo' si mantengono stabili (-0,3 punti percentuali).

I risultati nel loro complesso sono più che soddisfacenti benché in calo rispetto ai dati degli ultimi anni. Questa variazione potrebbe essere causata dalla diversa modalità di selezione del campione utilizzato in considerazione delle previsioni normative in materia di protezione dei dati personali e che ha portato all'utilizzo di una diversa banca dati.

Valutazione complessiva dei servizi demografici
anni 2021 - 2022 - 2023



Valutazione complessiva dei servizi demografici
rispetto alle aspettative dell'utente.
anni 2021 - 2022 - 2023



 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

a cura di: **Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**

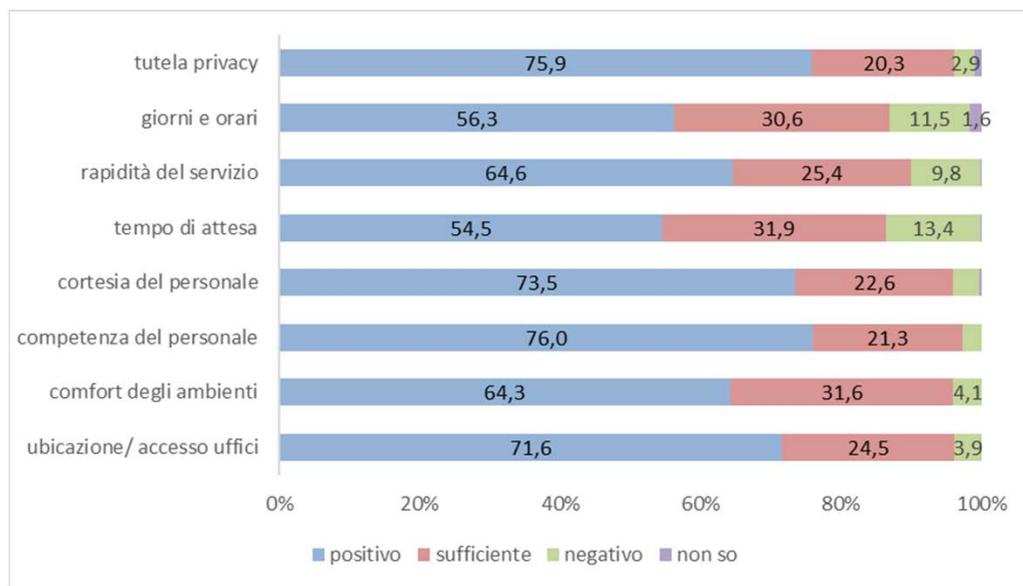
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei Servizi Demografici - anno 2023 (Punti Anagrafici Decentrati – PAD)

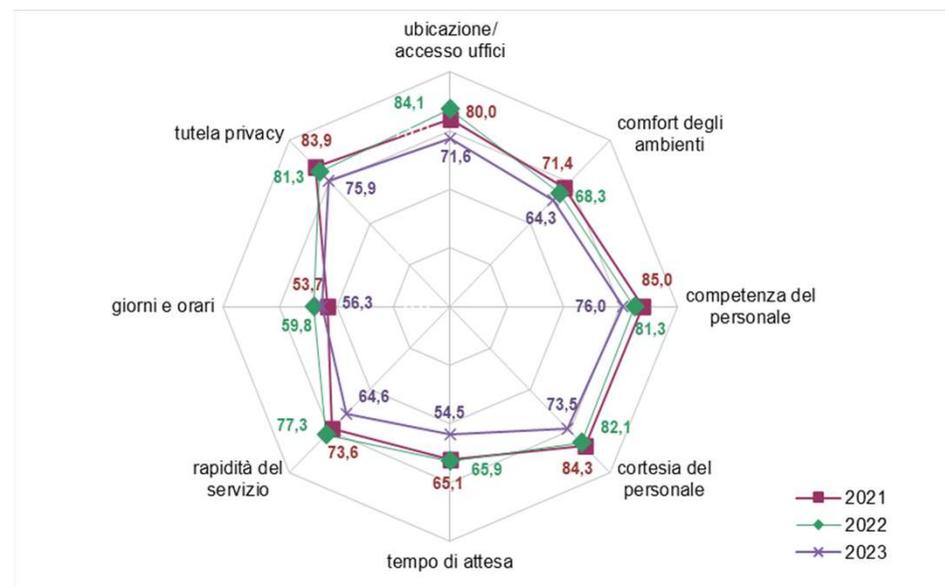
Per quanto riguarda i PAD (punti anagrafici decentrati*) risultano elevati i giudizi positivi per gli aspetti che riguardano il personale (competenza e cortesia 76,0% e 73,5%, rispettivamente in calo di 5,3 e 8,6 punti percentuali rispetto all'anno precedente) e la tutela della privacy (75,9%) anch'essa in calo di 5,4 punti rispetto all'anno precedente. Buone le valutazioni positive per: ubicazione/accesso agli uffici (71,6%, -12,5 punti rispetto al 2022), rapidità del servizio (77,3%, -12,7 punti rispetto al 2022), comfort degli ambienti (64,3%). in calo di 4,0 punti rispetto al 2022. Si rileva che l'area più critica sono i tempi di attesa che hanno registrato la percentuale più bassa di valutazione positiva (in calo di 11,4 punti rispetto al 2022).

Come precisato nella slide precedente, le variazioni rispetto agli anni precedenti potrebbero essere causate dalla diversa modalità di selezione del campione.

Valutazione dei Punti Anagrafici Decentrati* (PAD) - 2023



Valutazioni positive dei PAD anni 2021 - 2022 - 2023



*I PAD sono uffici presso i quali si possono chiedere certificati, fare la carta d'identità, richiedere il cambio di residenza/abitazione ecc. Sono dislocati in 7 sedi: Parterre (risulta quello più frequentato: 38,6% degli utenti), Villa Arrivabene, Villa Vogel, Via Carlo Bini, Villa Pallini, Santa Croce e Via Tagliamento.

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

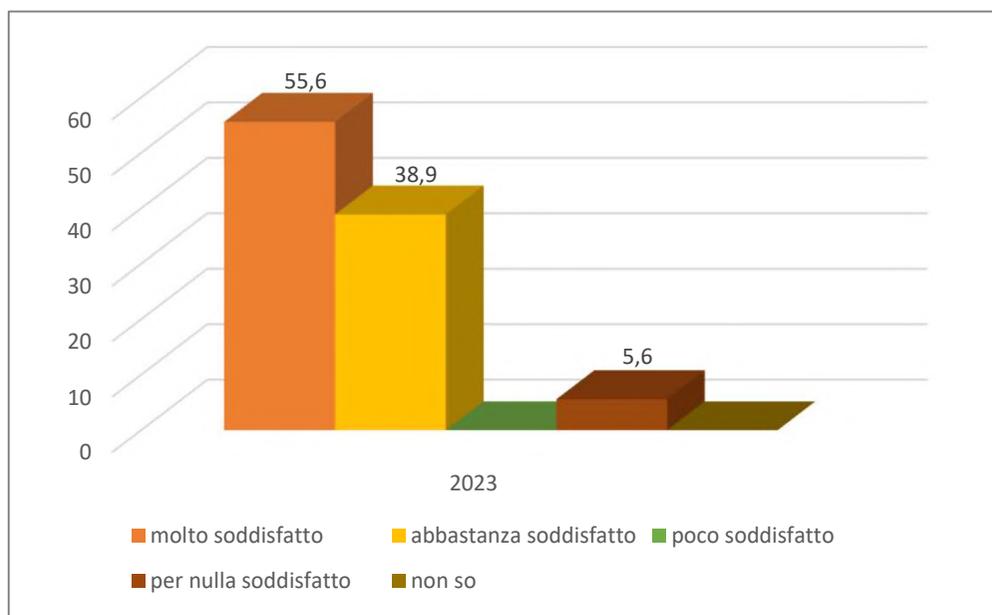
Il gradimento interno rispetto alle gare d'appalto di opere e lavori pubblici - anno 2023

Tra le indagini di gradimento 2023 rientra anche quella commissionata all'Ufficio Statistica dal Servizio Amministrativo Opere e Lavori Pubblici sull'espletamento delle gare di appalto che il Servizio espleta su richiesta delle altre Direzioni. Trattasi di un'indagine «interna» perché rivolta ad utenti interni all'Ente e risulta significativa per i risultati riportati sebbene sia modesta da un punto di vista dei questionari complessivamente ricevuti dai Dirigenti e dalle Elevate Qualificazioni delle Direzioni interessate che sono stati 18 (su 38 intervistati).

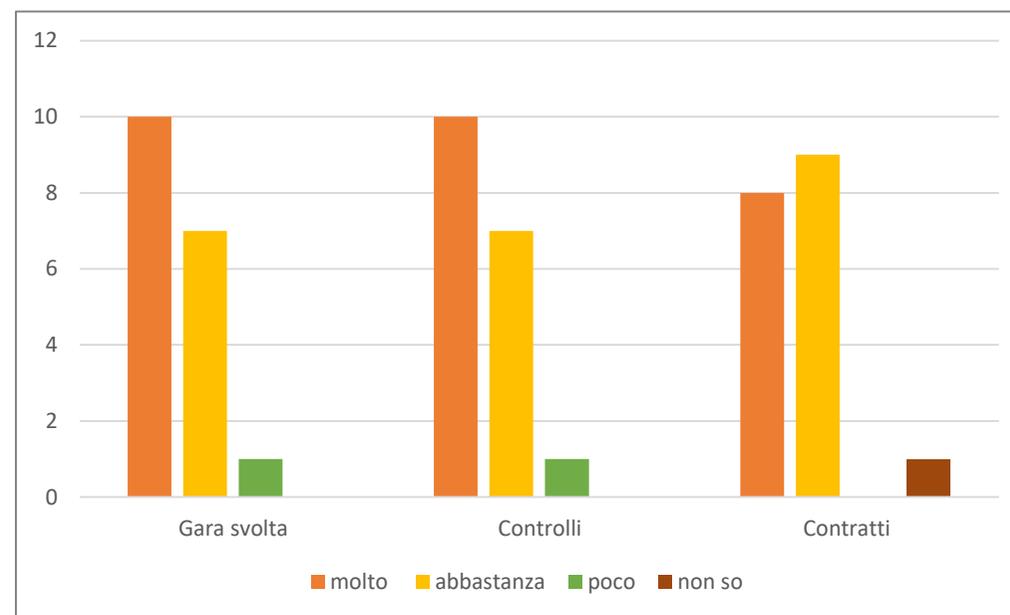
Il giudizio complessivo è stato positivo con il 55,6% di risposte “molto soddisfatto”, il 38,9% “abbastanza soddisfatto” e il 5,6% per “nulla soddisfatto”.

Nel dettaglio sono stati positivi i giudizi espressi in merito alla completezza e all'eshaustività delle informazioni trasmesse dal Servizio Amministrativo Opere e Lavori riguardo: la gara svolta, i controlli effettuati, i contratti stipulati.

Giudizio complessivo attività svolta dal Servizio Amm.vo Opere e Lavori



Dettaglio del giudizio sulle dimensioni di indagine



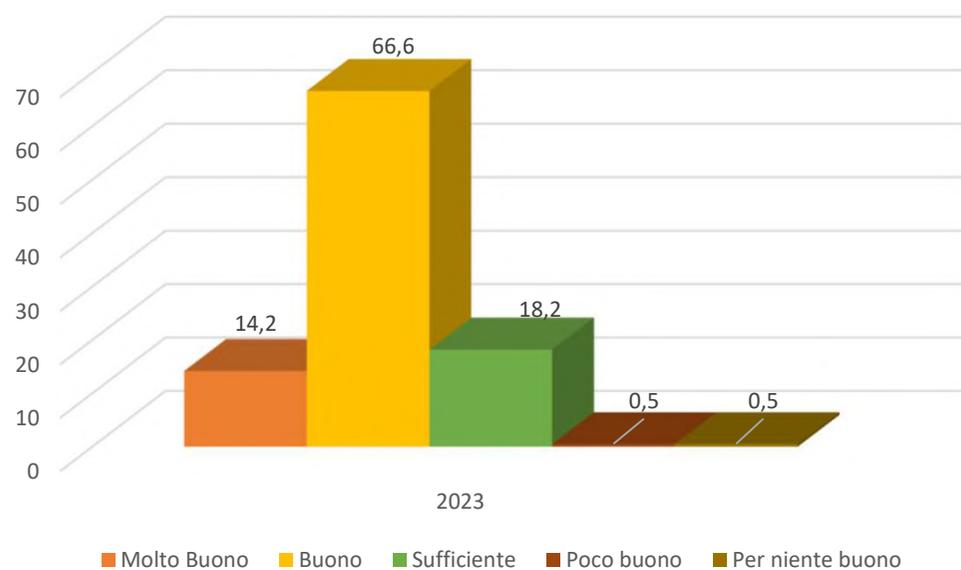
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento esterno rispetto alle gare d'appalto di opere e lavori pubblici - anno 2023

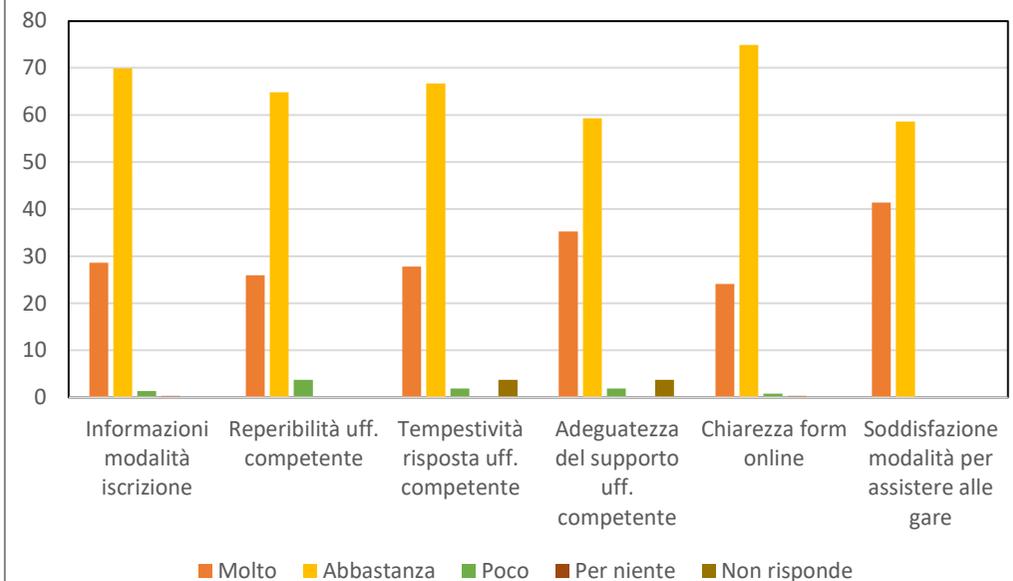
Oltre alla indagine richiamata nella slide precedente è stato oggetto di valutazione anche il gradimento esterno degli operatori economici del Comune di Firenze rispetto al servizio online attivo per l'iscrizione al rispettivo elenco, curato dal Servizio Opere e Lavori Pubblici. Complessivamente i questionari completati sono stati 395 su 633 intervistati, con un tasso di risposta del 62,4%. Il giudizio complessivo è stato molto positivo con il 14,2% di risposte "molto buono", il 66,6% "buono", il 18,2% "sufficiente" e lo 0,5% "poco buono" e "per niente buono".

Nel dettaglio sono stati positivi i giudizi espressi (range "molto" e "abbastanza") in merito a: chiarezza delle informazioni messe a disposizione sulle modalità di iscrizione, reperibilità dell'ufficio competente, tempestività nelle risposte alle richieste di chiarimenti, adeguatezza del supporto ricevuto dall'ufficio competente, chiarezza del form online per l'iscrizione e la modalità prevista dal Comune per consentire agli operatori economici di assistere alle gare.

Giudizio complessivo del servizio online degli elenchi degli operatori economici del Comune di Firenze



Dettaglio del giudizio sulle dimensioni di indagine



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Tramvia - anno 2023

Da parte della società concessionaria GEST viene annualmente affidata l'esecuzione di un'indagine per rilevare il gradimento del sistema tramviario fiorentino. Nel 2023 la rilevazione è stata fatta con interviste a bordo mezzo da un team di rilevatori nel mese di settembre su entrambe le linee T1 e T2. Complessivamente l'indagine ha registrato 8,22 come voto medio (8,18 per la T1 e 8,31 per la T2), in linea con quanto rilevato nel 2022 (8,25 voto medio di cui 8,20 per la T1 e 8,36 per la T2).

Si riporta in tabella il riepilogo dei risultati dei vari fattori di qualità considerati, con un confronto con le annualità precedenti, rimandando all'indagine pubblicata in rete civica per l'analisi completa dei dati raccolti.

Fattore qualità	Campagna 2023		Campagna 2022		Campagna 2021
Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo	8,2	↓	8,5	↑	8,3
Sicurezza del viaggio in termini di capacità della tramvia	7,7	↓	8,1	↓	8,2
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo	5,9	↓	7,4	↑	7,2
Puntualità e regolarità del servizio	8,5	↓	8,7	↓	8,9
Frequenza delle corse, numero delle corse	8,4	↓	8,4	↓	8,6
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	7,2	↓	7,3	↓	7,5
Pulizia e decoro delle fermate	7,0	↓	7,5	↓	7,6
Comfort del viaggio rispetto alla climatizzazione	7,9	↑	7,8	↓	8,0
Comfort del viaggio rispetto all'affollamento	6,3	↑	6,2	↓	6,4
Completezza e chiarezza delle informazioni in fermata	8,1	↓	8,4	↔	8,4
Informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	↓	8,5	↑	8,4
Informazioni in fermata a mezzo di avvisi visivi e sonori	8,3	↓	8,5	↔	8,5
Cortesìa ed educazione del personale di guida	7,7	↓	8,6	↑	8,2
Cortesìa del personale preposto alla verifica dei titoli di viaggio	7,4	↓	7,9	↑	7,8
Facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti	8,1	↓	8,5	↓	8,6
Risposte ai reclami scritti o telefonici	6,2	↑	5,7	↓	7,0
Servizi rivolti a PRM a bordo mezzo	7,3	↓	8,1	↑	7,9
Coincidenze con altri servizi di trasporto pubblico	7,3	↓	7,8	↓	7,9
Attenzione all'ambiente	7,6	↓	7,8	↔	7,8
SERVIZIO NEL COMPLESSO	8,2	↔	8,2	↓	8,4



Il documento completo è consultabile al link: https://mobilita.comune.fi.it/export/sites/mobilita/materiali/tramvia/12_02_13_GEST2023_CustomerSatisfaction.pdf

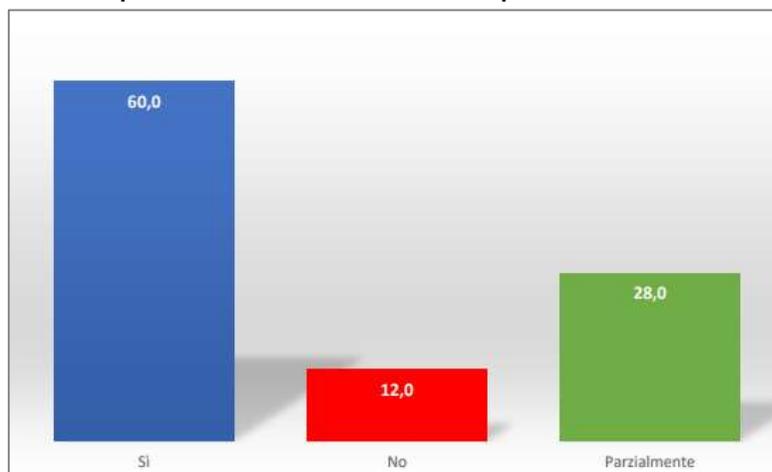
a cura di: **Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica**

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

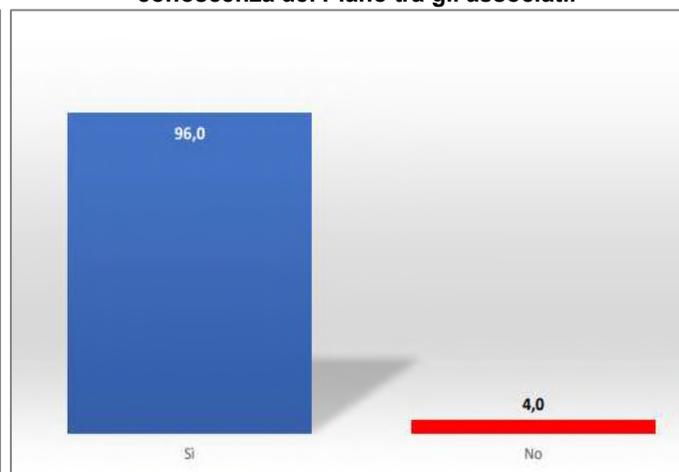
Partecipazione delle Associazioni di volontariato del raggruppamento operativo del Comune di Firenze alla revisione del Piano di Protezione Civile

L'art. 38 del d.lgs. 1/2018 "Codice della protezione civile" riporta al comma 1 che *"il volontariato organizzato prende parte alle attività di predisposizione ed attuazione dei piani di protezione civile, secondo forme e modalità da concordare con l'autorità competente"*. Allo scopo di attivare il processo partecipativo volto all'aggiornamento del Piano comunale di Protezione civile, le 25 associazioni di volontariato del raggruppamento Operativo del Comune di Firenze sono state invitate alla compilazione di un questionario. L'indagine, condotta in collaborazione con il Servizio di Protezione Civile-Ufficio Volontariato, dal 12 al 15 giugno 2023, è stata rivolta ai responsabili delle associazioni attraverso la compilazione di un questionario online. Tutte le associazioni hanno partecipato all'indagine offrendo il proprio contributo. Il 60% delle associazioni di volontariato della Protezione civile del Comune di Firenze ha risposto di conoscere il Piano e di sapere com'è strutturato, il 28,0% ha espresso una conoscenza parziale e sono solo 3 le associazioni che dichiarano di non esserne a conoscenza che, in termini percentuali, corrispondono al 12,0% delle associazioni. Inoltre, dall'analisi dei dati emerge la disponibilità di diffondere la conoscenza del Piano di protezione civile tra gli associati attraverso l'organizzazione di appositi incontri formativi/informativi presso la sede della propria associazione (96,0% le associazioni concordi, il 4,0% no) mentre il 68,2% non ha espresso la volontà di voler approfondire la conoscenza degli argomenti presenti all'interno del piano (contro il 31,8% che ha espresso una risposta affermativa).

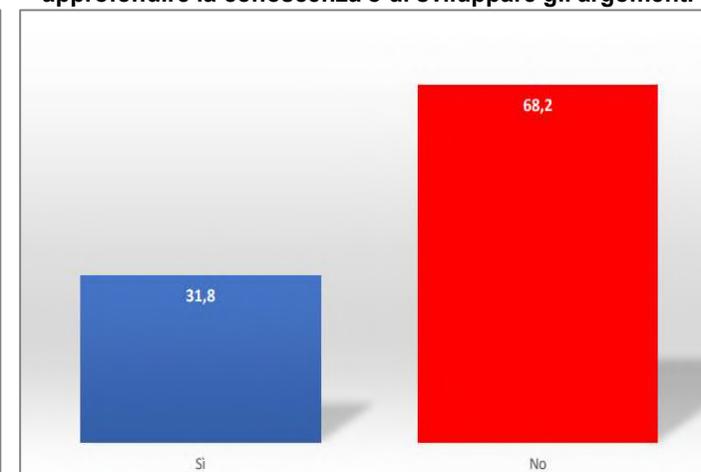
Percentuale delle associazioni che esprimono di conoscere e sapere com'è strutturato il Piano di protezione civile



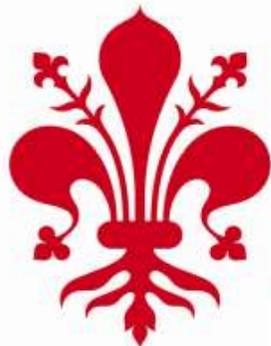
Percentuale delle associazioni disponibili a diffondere la conoscenza del Piano tra gli associati.



Percentuale delle associazioni che esprimono la volontà di approfondire la conoscenza o di sviluppare gli argomenti



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2023-09/Bollettino_settembre23.pdf



COMUNE DI
FIRENZE

4. RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA



Il mandato amministrativo 2019-2024 si avvicina alla sua conclusione. Al fine di presentare ai cittadini i progetti e le attività realizzate durante il mandato, nel corso del 2023 sono state svolte tutte le attività volte all'aggiornamento del documento «**Essere Firenze**» e del relativo sito <https://esserefirenze.it/>, strumenti già utilizzati per la rendicontazione di metà mandato. Questo sito offre ora una sintesi del lavoro svolto dal Comune negli ultimi cinque anni e rimane suddiviso in 3 sezioni: «*Firenze è*»; «*Firenze ogni giorno*» e «*Firenze domani*».

Nella sezione «*Firenze è*» si è scelto di rappresentare la trasformazione della città (interventi realizzati e progettualità in corso) in 10 raggruppamenti «*bella, curiosa, vicina, attenta, inclusiva, creativa, sportiva, sostenibile, nuova e digitale*», nella parte dedicata alla «*Firenze di ogni giorno*» è rappresentata la routine della città con i servizi messi quotidianamente in campo dal Comune mentre nella sezione «*Firenze domani*» è presente uno sguardo al futuro della città e alle progettualità avviate e di lungo termine.

Si fa rinvio, pertanto, al portale <https://esserefirenze.it/> per i risultati realizzati nel mandato, mentre nelle slide che seguono si riportano, in sintesi, i principali risultati in evidenza per l'annualità 2023. Nelle seconda parte della presente sezione, invece, sono presentati i progetti del Comune finanziati dal NextGenerationEU (NGEU), il programma con cui l'UE ha inteso stimolare l'economia e la crescita dei paesi membri. Per quanto riguarda il Comune di Firenze l'attenzione sarà focalizzata sulle azioni avviate nei seguenti ambiti:

- ▶ **PNRR – PNC:** progetti finanziati per ca. 760 milioni di euro;
- ▶ **REACT-EU:** progetti finanziati per oltre 81 milioni di euro che si aggiungono alla dotazione iniziale del PON Metro Firenze portandola ad oltre 122 milioni di euro.



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 1 *Mobilità intermodale*



Interscambio e servizi di sharing

➤ **Apertura del Parcheggio scambiatore Ponte a Greve – (T1)**
324 posti destinati alle auto (di cui 10 riservati a disabili e 16 dotati delle predisposizioni edili per futura installazione colonnina ricarica veicoli elettrici), 18 stalli per ciclomotori/motocicli e 20 per le bici.

➤ **Nodo di interscambio Guidoni – (T2)**
Nodo di interscambio tra mobilità urbana ed extraurbana. Si tratta del terzo nodo di interscambio attivato, dopo Vittorio Veneto presso Porta a Prato e Piazzale Montelungo.

➤ **Monopattini in sharing**
Incremento di altri 600 monopattini elettrici, tutti dotati di casco protettivo a disposizione degli utenti, che hanno permesso di raggiungere un totale di 1800 dispositivi.



Ciclabilità

➤ **Bicipolitana**
Completati e collaudati tutti gli interventi di cui al finanziamento di 1,96 M€ del Ministero delle Infrastrutture relativi alle 3 Fasi previste per il sistema delle Ciclovie urbane, arrivando a un totale di 15,3 Km realizzati.

➤ **Piste ciclabili**
116 Km di piste (4 Km realizzati nel 2023).

➤ *Ottenuto nel 2023 il riconoscimento dal BIAP come Firenze città amica della bicicletta. Esso valuta il grado di ciclabilità del Comune, che è passato da tre bike smiles nel 2022 a 4 nel 2023, grazie alle azioni messe in campo e all'espansione delle ciclabili negli ultimi anni.*



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 1 *Mobilità intermodale*



Smart City Control Room



Inaugurato il nuovo hub per la gestione della mobilità e dei servizi urbani che consente la gestione e il monitoraggio in tempo reale dei servizi di smart city. In essa trovano posto la Centrale Operativa della Mobilità e quella della Polizia Municipale.



IF - Infomobilità Firenze

Comune di Firenze



Infomobilità

*Nel corso del 2023 sono stati sviluppati ulteriori servizi di infomobilità e di **Mobility as a Service**, che forniscono agli utenti tutte le informazioni sulla mobilità in modo personalizzato rispetto alle necessità ed abitudini di trasporto, con l'obiettivo di realizzare uno strumento che consenta, non solo di acquisire informazioni sulle soluzioni multimodali di viaggio, ma anche di effettuare l'acquisto di tutti i servizi di mobilità utilizzati attraverso la App.*

Firenze TPL+



Incentivi per il TPL

Avviata l'iniziativa per promuovere l'uso del trasporto pubblico urbano - autobus, tramvia, treno nel tratto urbano, destinata a tre categorie di residenti del Comune di Firenze:

- *studenti delle scuole medie superiori (14-19 anni);*
- *nuovi abbonati (utenti che non hanno account sulla piattaforma di Autolinee Toscane; utenti che hanno account ma non rientrano nel profilo di abbonato storico);*
- *abbonati storici (utenti che hanno acquistato nei 18 mesi precedenti alla richiesta di bonus determinate tipologie di abbonamenti per il capoluogo urbano).*

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 2 *Firenze verde ed ecosostenibile*

Parco di San Donato



Concluso il progetto di ampliamento

Parco dell'Argingrosso



Completato il primo stralcio

Pocket garden



Interventi di recupero e rifunionalizzazione di spazi verdi pubblici con il potenziamento delle aree verdi, l'aumento della loro fruibilità, la realizzazione di "pocket garden", la rivalorizzazione degli spazi verdi esistenti e il potenziamento del piano di risanamento acustico grazie a nuove aree di quiete.

Orti urbani



Realizzazione nuovi orti urbani per poter avviare il progetto alla Biblioteca Thouar, a Villa di Rusciano e al Giardino del Malcantone.



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 3 *Crescere con la scuola*

Fattoria dei ragazzi



Scuole: manutenzioni straordinarie edili



interessano 5 scuole: Giotto, Andrea del Sarto, Montagnola, Guicciardini e Don Minzoni. Oltre i lavori presso la scuola De Filippo plesso B, per trasformarla in scuola volano adatta all'accoglimento dei ragazzi della scuola Ghiberti durante i lavori PNRR, e l'analogo intervento presso la scuola Boccaccio e il Villino Carrand per accogliere i ragazzi della scuola Calvino.



 *Riaperta e completamente rinnovata. Un centro di educazione ambientale permanente.*

 *Conclusa la stesura della prima Carta dei Servizi per la refezione scolastica.*

Cred Ausilioteca



Asili nido



 *- Iscrizioni asilo nido 2023-2024: incremento di n° 59 posti piccoli disponibili in più rispetto all'anno precedente.*

-Maggiore capacità di soddisfare le domande fuori termine, aumentata del 65% rispetto all'anno precedente

-Diminuzione sostanziale dei posti "vuoti" (n° 28 al 31 dicembre 2023 – n° 148 a fine 2022.

 *Riaperto il Centro Risorse Educative Didattiche, un centro di consulenza, formazione, ricerca, documentazione e prestito.*

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 4 *Sicurezza urbana e legalità*

Videosorveglianza cittadina



➤ *Nel 2023 è proseguito lo sviluppo e la gestione dei sistemi di videosorveglianza, estendendo la rete fino a 1.600 telecamere (ulteriori sono in corso).*



illuminazione a led
⇩
Il piano di illuminazione a LED nel corso del 2023 ha superato l'80% di sostituzione delle lampade, e prosegue verso una sostituzione pressoché completa dei punti luce esistenti

Zone 30 ➤ *Realizzate per una superficie di 20,6 Km²*



Assunzioni Polizia Municipale
⇩
Publicato bando per 209 agenti in tre anni.

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 5 *Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale*



Contributo affitti



Un bando pubblico per l'erogazione di un contributo a integrazione del canone di locazione, grazie a finanziamenti stanziati dal Comune di cui una parte con fondi PonMetroPlus e al contributo della Regione Toscana

Nel mese di dicembre 2023, tra il Comune di Firenze e CASA S.p.A. è stato sottoscritto il disciplinare operativo per la complessiva gestione della struttura che ospita n. 18 nuclei familiari in condizione di disagio abitativo



Flor@work



Progetto realizzato in partenariato con il privato sociale e finanziato con il Fondo per l'Innovazione Sociale L.205/2017) per la formazione e accompagnamento nel mondo del lavoro dei non occupati in condizione di vulnerabilità e a rischio di emarginazione, il tutto integrato con le altre azioni di promozione dell'inclusione e dell'orientamento al lavoro già attive da tempo, con particolare riferimento al servizio "Aliseo".

Ex Meyer



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 9 *Cultura e memoria*



Museo diffuso



Torri, porte e fortezze di Firenze a partire dal 1 luglio 2023 hanno riaperto al pubblico: Porta San Frediano, Torre della Zecca, Porta Romana e le fortezze cittadine (Forte Belvedere e Bastione di San Giorgio e la fortezza di San Giovanni) con una novità: Porta San Frediano, che entra stabilmente a far parte del circuito delle torri grazie ad una scala che consente l'accesso permanente.



Restauro gruppi scultorei di Piazza della Signoria



E' tornato al suo splendore il gruppo scultoreo di Ercole e Caco sull'arengario di Palazzo Vecchio grazie a Finanziamenti ArtBonus. Così anche, tra le altre, la statua di Cosimo a cavallo.

Cappella Brancacci

Completate le azioni di analisi e monitoraggio, finalizzate a caratterizzarne lo stato di conservazione e definire le strategie di intervento. Durante l'esecuzione di dette attività il cantiere è stato reso accessibile con visite guidate.



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - Indirizzo strategico 10 Firenze 2030 e lo sport

Grandi eventi sportivi



➤ Europei di Volley femminile a Firenze al Palazzetto Wanny.



↳ impianti sportivi

Portati in attuazione gli interventi REACT EU che interessano 4 piscine (Bellariva, Micropiscina ITI, Micropiscina Don Minzoni, Micropiscina Isolotto) e numerose altre strutture, con opere di efficientamento energetico degli impianti elettrici e meccanici e degli involucri edilizi.

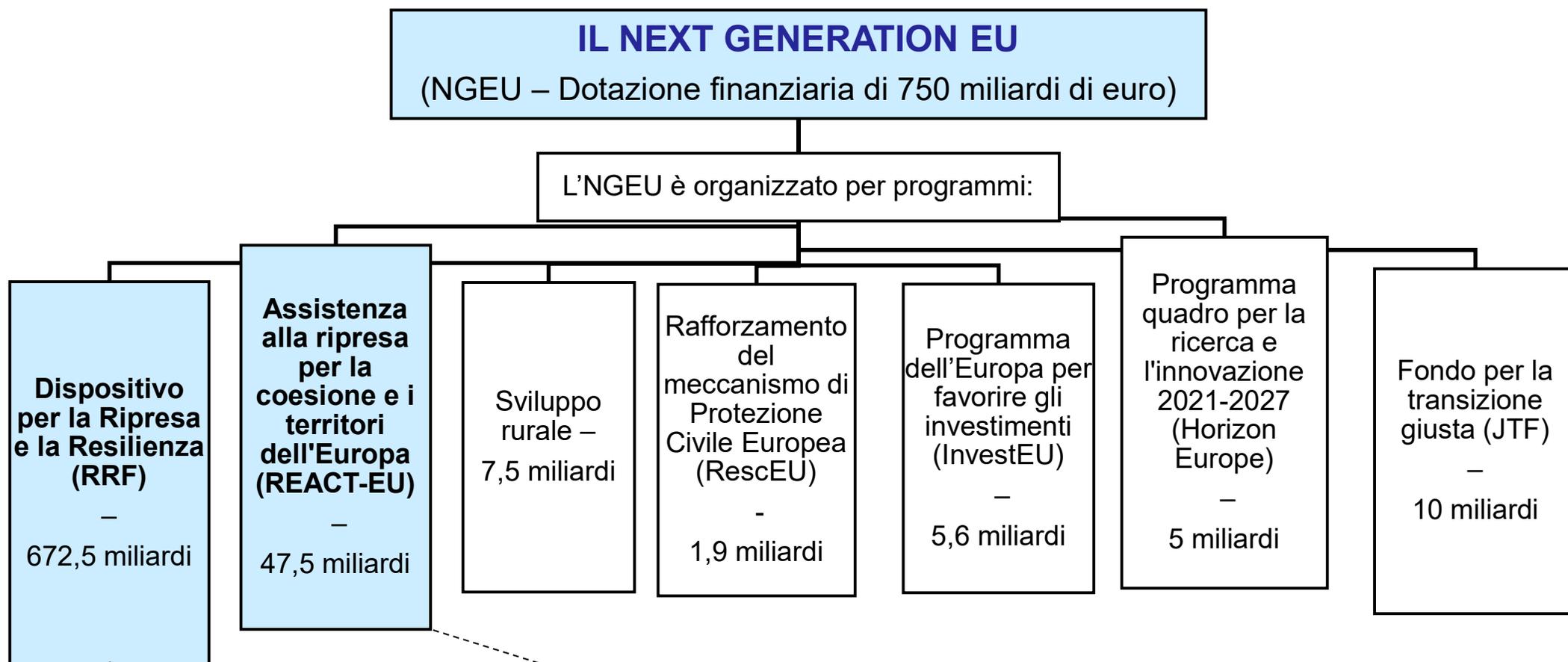
➤ Demolizione coperture piscina Paganelli aperta nella stagione estiva, poi richiusa per completamento dei lavori.



➤ Definitiva individuazione della Città di Firenze quale Città di partenza del Tour de France 2024.



➤ Firenze Sport plan
Avviato il percorso partecipativo con il mondo dello sport (stati generali dello sport) per la predisposizione del Piano strategico per lo sport.



Per beneficiare del sostegno del **Dispositivo RRF**, gli Stati membri dell'Unione europea devono presentare alla Commissione UE dei pacchetti di investimenti e riforme da attuare entro la fine del 2026 sulla base di una dotazione finanziaria concordata, ovvero i loro **PIANI NAZIONALI DI RIPRESA E RESILIENZA**

Il **REACT-EU** è lo strumento europeo che ha dato seguito e ampliato le misure di risposta alla crisi generata dal Covid-19 e ha rappresentato un ponte tra la Politica di Coesione 2014-2020 e la programmazione dei fondi europei 2021-2027. L'iniziativa REACT-EU ha assegnato infatti risorse supplementari del bilancio EU 2021-2027 alla politica di coesione per gli anni 2021 e 2022: dei 50,6 miliardi a prezzi correnti, 14,4 sono andati all'Italia di cui oltre 1 miliardo al **PON METRO**

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF

IL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR) è lo strumento che traccia gli obiettivi che l'Italia intende realizzare per raggiungere le finalità europee, divenendo così un Paese più verde, sostenibile, equo ed inclusivo, con un'economia maggiormente improntata all'innovazione e alla competitività. Oltre a promuovere la transizione ecologica e digitale, infatti, il PNRR mira ad innovare il sistema produttivo (investendo in settori chiave per l'Italia, quali il turismo e la cultura) ed a favorire la sostenibilità e la resilienza del sistema economico, assicurando una transizione equa e inclusiva.

Inizialmente ripartito in 6 **Missioni** (M) e 16 **Componenti** (C) a sua volta suddivise per riforme e linee di investimento, dopo il parere positivo della Commissione europea del 24.11.2023 e il via libera del Consiglio Europeo dell'8.12.2023 che ha approvato la revisione del Piano, il PNRR italiano si è arricchito di un'altra missione (la n. 7), dedicata al RePowerEU.

In particolare le missioni hanno ad oggetto:

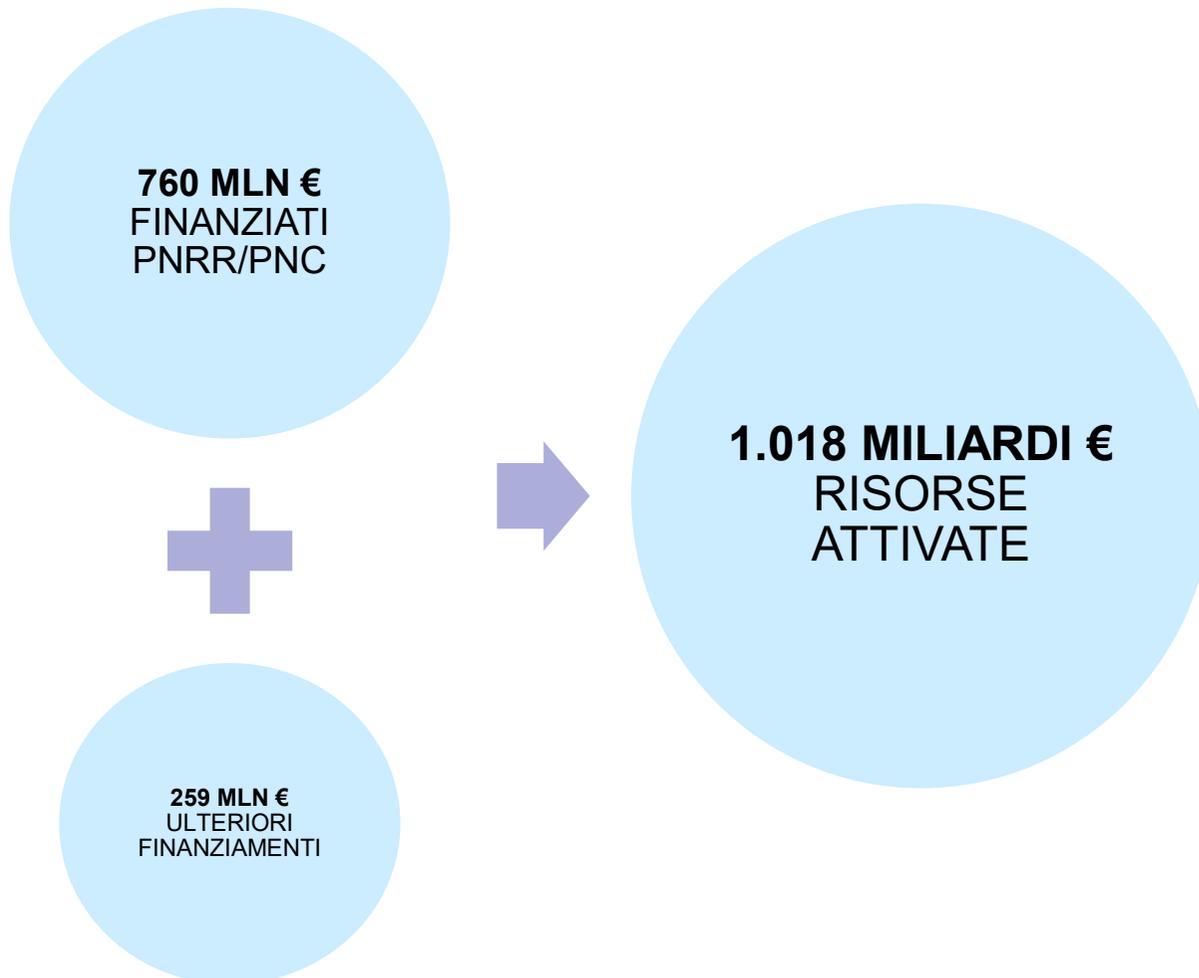


Il PNRR si configura come un **programma di performance**, poiché l'erogazione dei finanziamenti europei è subordinata al conseguimento di Milestone e Target predeterminati.

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

Al 31 dicembre 2023 il Comune di Firenze è risultato aggiudicatario di oltre **20 linee di investimento** – suddivise in oltre **65 codici unici di progetto (CUP)** – per un totale di ca. **760 milioni di euro** (incluse le somme relative alla c.d. “revisione prezzi” derivanti dal Fondo per l’avvio di opere indifferibili 2022 nonché le ulteriori risorse riconosciute a valere sul Piano nazionale per gli investimenti complementari al PNRR - PNC). Considerate anche altre linee di co-finanziamento (risorse proprie e/o di terzi), l’importo totale dei quadri economici dei progetti finanziati dal PNRR e dal PNC supera il **miliardo di euro**.

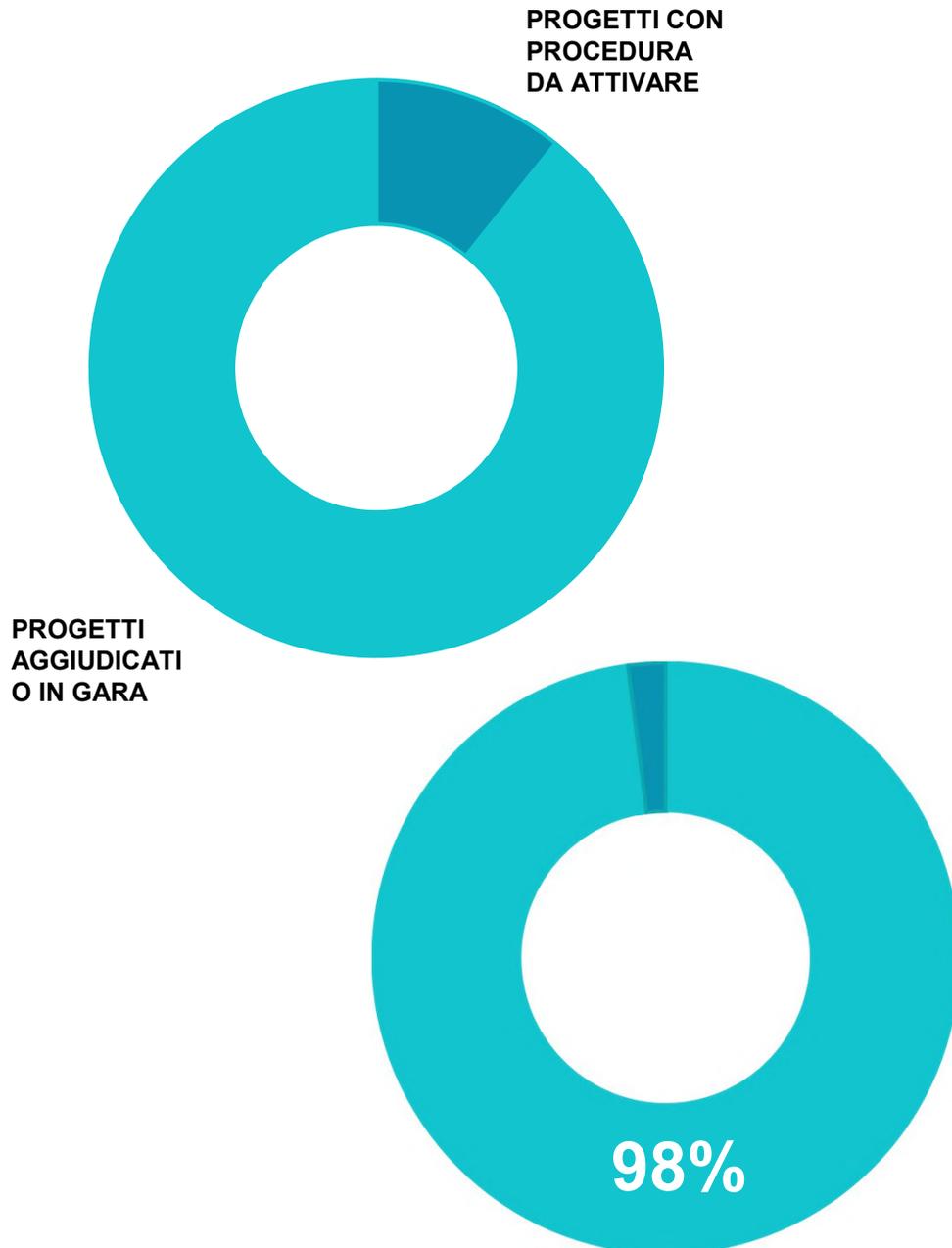


Le risorse ottenute dal PNRR, in coerenza con le Missioni in cui si articola tale linea di finanziamento, sono state destinate, in particolare:

1. Alla Prima missione → ca. 5,4 mln €;
2. Alla Seconda missione → ca. 562 mln €;
3. Alla Quarta missione → ca. 12 mln €,
4. Alla Quinta missione → più di 53,2 mln €.

Finanziamenti riconosciuti a valere sulle risorse del PNC → più di 127,2 mln €.

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023



**58 CUP GIA' AGGIUDICATI
O IN ESECUZIONE**

**cioè l'89% dei
progetti finanziati**

**IMPORTO PROCEDURE DI
GARA AGGIUDICATE O IN
ESECUZIONE:**

**995.65 MLN €
Su 1.018 MLD €**

**cioè quasi il 98% di tutte
le risorse attivate**



4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - RRF

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

E' stato chiesto alle varie Direzioni di specificare una % (indicativa) dello stato di realizzazione dei singoli progetti al 31/12/2023.

Gli esiti di questo monitoraggio sono rappresentati nel seguente grafico:

31 CUP (il 47,7% del totale)
CON % DI REALIZZAZIONE
TRA 0 E 10

15 CUP (il 23,1% del totale)
CON % DI REALIZZAZIONE
TRA IL 90 E IL 100

6 CUP (il 9,2% del
totale) CON % DI
REALIZZAZIONE
TRA IL 50 E IL 90

13 CUP (il 20% del totale)
CON % DI REALIZZAZIONE
TRA IL 10 E IL 50

**% MEDIA DI
REALIZZAZIONE DEI
PROGETTI**

=

36,4%

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

INTERVENTO	DESCRIZIONE	IMPORTO	AFFIDAMENTO AL 31/12	ESECUZIONE: % DI REALIZZAZIONE (indicativa)
PNC D1 (MIC) Piano di investimenti strategici sui siti del patrimonio culturale, edifici e aree naturali	Riqualificazione Stadio Artemio Franchi Lotto 1	123.975.000,00€ Di cui: • 95 mln € PNC – MIC • 44.234.400,90 di revisione prezzi 2022 <i>*Esclusi i 55 mln € M5-C2 2.2 (MINT) PUI (Piani urbani integrati) oggetto di definanziamento da parte del MINT</i>	Procedura di affidamento conclusa	0%
PNC-PNRR, M1-C1, 1.4.6. Mobility as a service for Italy- Maas4italy (PC-DTD)	Sviluppo di servizi di infomobilità e di mobility as a service mediante la piattaforma comunale "IF - Infomobilità Firenze" e digitalizzazione del Trasporto Pubblico Locale (TPL)	3.300.000,00€ Di cui: • 2,5 mln € per i servizi di infomobilità • 800 mila € per il TPL	Procedura di affidamento conclusa	30%
M1-C1, 1.3 Piattaforma digitale nazionale dati (PC-DTD)	Interoperabilità dei dati pubblici	474.775,00€	Procedura di affidamento conclusa	20%
M1-C1, 1.4 Servizi e cittadinanza digitale (PC-DTD)	<ol style="list-style-type: none"> Piattaforma Digitale Nazionale Dati per ca. 474,77 mila € Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici per ca. 1,12 milioni di €; Citizen Inclusion – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali per ca. 149,03 mila € Adozione app IO per ca. 70,11 mila €; Adozione PagoPA per ca. 175,27 mila € Estensione utilizzo piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE per 14 mila €; Piattaforma Notifiche Digitali per ca. 97,24 mila €. 	2.102.160,20€	Procedura di affidamento da avviare per Citizen Inclusion, conclusa per gli altri	<ol style="list-style-type: none"> 0% 0% 0% 0% 0% 90% 90%
M1-C1, 1.5 Cybersecurity (PC-DTD)	<ol style="list-style-type: none"> Cybersecurity metrowide: ca. 999,18 mila € Cybersecurity framework & tools: ca. 988,20 mila € 	1.987.380,00€	Procedure di affidamento concluse	<ol style="list-style-type: none"> 15% 30%
M1-C3, 1.2 Rimozione barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi (MIC)	<ol style="list-style-type: none"> Museo del Novecento per 499,99 mila €; Museo di Palazzo Vecchio per 500 mila €. 	999.990,00€	Procedure di affidamento concluse	<ol style="list-style-type: none"> 20% 20%

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

INTERVENTO	DESCRIZIONE	IMPORTO	AFFIDAMENTO AL 31/12	ESECUZIONE: % DI REALIZZAZIONE (indicativa)
M1-C3, 1.3 Ecoefficienza e riduzione dei consumi energetici in teatri e cinema (MIC)	Teatro della Pergola "Antichi Quartieri"	305.425,97€ Di cui: • 281.088,00 mila € PNRR • 24.337,97 mila € di revisione prezzi 2022	Procedura di affidamento conclusa	100%
M2-C2, 4.1 Rafforzamento della mobilità ciclistica (MIT)	Costruzione di km aggiuntivi di piste ciclabili urbane e metropolitane, da realizzare nelle città che ospitano le principali università, collegandole ai relativi nodi ferroviari o metropolitani. In particolare, 9 km di piste ciclabili, nel rispetto dei seguenti target: 3 km entro il 31/12/23 6 km entro 30/06/26 Al raggiungimento dei target contribuiscono tre ulteriori progetti finanziati al Comune con DM n. 344 del 12.08.2020 (c.d. «progetti in essere»), per un importo complessivo di ca. 1,96 milioni di €.	4.731.988,34€ Di cui: • 2.406.314,00 mln € PNRR • 360.947,10 mila € di revisione prezzi 2022 • 1.964.727,24 mln € di «progetti in essere»	Procedure di affidamento concluse	3 progetti PNRR: 1. 19% 2. 45% 3. 52% 3 progetti in essere: 1. 100% 2. 100% 3. 100%
M2-C2, 4.2 Sviluppo trasporto rapido di massa (MIT)	1. Linea tramviaria 4.2: tratta le piagge - campi bisenzio (ca. 222,48 mln € + ca. 48,98 mln € di revisione prezzi) 2. Linea tramviaria 3 (2° lotto): tratta libertà - bagno a ripoli (3.2.1) (ca. 150 mln € + ca. 71,84 mln € di revisione prezzi)	493.314.302,27€ Di cui: • 372.485.838,60 mln € PNRR • 120.828.463,67 mln € revisione prezzi 2022	Procedure di affidamento concluse	1. 1% 2. 0,5%
M2-C2, 4.4.1 Rinnovo flotte bus e treni verdi (MIT)	Acquisto di autobus ad emissioni zero con alimentazione elettrica o ad idrogeno; realizzazione delle relative infrastrutture di supporto all'alimentazione, • 18 autobus entro il 31/12/24; • 68 autobus complessivi entro il 30/06/26.	49.752.716,00€ Di cui: • 48.411.560,00 mln € PNRR • 1.341.156,00 mln € chiesti per la revisione prezzi 2023	Procedure di affidamento concluse	1. 50% 2. 50%
M2-C3, 1.1 Costruzione di nuove scuole mediante sostituzione di edifici (MIUR)	Ricostruzione della scuola Calvino di piazza delle Cure	8.415.000,00€ Di cui: • 7.650.000,00 mln € PNRR • 765.000,00 mila € chiesti per la revisione prezzi 2023	Procedura di affidamento conclusa	0%

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

INTERVENTO	DESCRIZIONE	IMPORTO	AFFIDAMENTO AL 31/12	ESECUZIONE: % DI REALIZZAZIONE (indicativa)
M2-C4, 2.2 Resilienza, valorizzazione del territorio ed efficienza energetica dei comuni - Messa in sicurezza di edifici e territorio (MINT)	Messa in sicurezza degli edifici e del territorio ex L. 145/2018 (art. 1 co. 139 e ss.) – c.d. «progetti in essere» confluiti nel PNRR. <ul style="list-style-type: none"> 2.650.000 milioni di € per scuole, di cui: 190 mila € per la Carducci; 630 mila € per la Padre Cairoli; 380 mila € per la De Filippo (plesso B infanzia); 250 mila € per la Dionisi; 340 mila € per la scuola sec.I° grado Gramsci; 320 mila € per la Rodari; 320 mila € per la prim. Don Milani e 220 mila € per la Nuccio; 1.515.000 milioni di € per messa in sicurezza stradale, di cui: 1) 650 mila € per la riqualificazione di Via Faenza (a cui si aggiungono ca. 65 mila € per la revisione prezzi); 2) 800 mila € la manutenzione straordinaria di strutture, guard rail e giunti dilatazione rete viaria 	4.165.000,00€ Di cui: <ul style="list-style-type: none"> 4.100.000,00 mln € PNRR 65.000,00 mila € revisione prezzi 2022 	Procedure di affidamento concluse	- Interventi nelle scuole: % di realizzazione tra il 95 e il 100 - Interventi stradali: 1) 70% 2) 10%
M2-C4, 2.2 Resilienza, valorizzazione del territorio ed efficienza energetica dei comuni - Messa in sicurezza di edifici e territorio (MINT)	Efficientamento energetico e lo sviluppo territoriale sostenibile ex L. 160/2019 (art. 1 co. 29 e ss.) – c.d. «progetti in essere» confluiti nel PNRR. 6 finanziamenti suddivisi per annualità, di cui: 250 mila € nel 2020 per l'efficientamento della Scuola Carducci; 250 mila € per la messa in sicurezza dell'ex Chiesa dei Barnabiti nel 2021 (€) e 250 mila € per l'efficientamento della palestra Raggetti; 250 mila € nel 2022 per un intervento impiantistico Palazzo Strozzi; 250 mila € nel 2023 per l'efficientamento del Museo del Novecento e 250 mila € nel 2024 per l'efficientamento del Saloncino Goldoni.	1.500.000,00€	Procedura di affidamento conclusa per interventi annualità 2020-2021-2022-2023; da avviare per l'intervento 2024 sul Saloncino Goldoni	- interventi annualità 2020-2021-2022-2023: % di realizzazione tra il 99 e il 100 - intervento sul 2024 - Saloncino Goldoni: 15%
M4-C1, 1.1 Piano per asili nido e scuole dell'infanzia e servizi di educazione e cura per la prima infanzia (MIUR)	<ol style="list-style-type: none"> Asilo nido Stregatto 1,65 mln € + ca. 164,76 mila € rev. prezzi 2022; Asilo nido Pandiramerino 670 mila € + ca. 54,8 mila € rev. prezzi 2022; Asilo nido Arcovata 1,43 mln €; Asilo nido delle Cascine piazza delle Cascine 1,06 mln €; Polo d'infanzia Fortini 1,43 mln € + 143 mila € rev. prezzi 2023; Asilo nido Pollicino 937,83 mila € + ca. 93,78 mila € rev. prezzi 2023; Asilo nido Madama Dorè 530 mila € + ca. 53 mila € rev. prezzi 2023; Asilo nido L. il Magnifico 730 mila € + ca. 73 mila € rev. prezzi 2023; Asilo nido Lo scoiattolo 688,64 mila € + ca. 68,86 mila € rev. prezzi 2023; Asilo Il Merlo 698,24 mila € + ca. 69,82 mila € rev. prezzi 2023. 	10.556.511,61€ Di cui: <ul style="list-style-type: none"> 9.835.480,00 mln € PNRR 721.031,61 mila € revisione prezzi 2022 e 2023 	Procedure di affidamento concluse	<ol style="list-style-type: none"> 5% 80% 10% 5% 5% 5% 5% 5% 5% 5%

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF



PNRR/PNC: GLI INVESTIMENTI NEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2023

INTERVENTO	DESCRIZIONE	IMPORTO	AFFIDAMENTO AL 31/12	ESECUZIONE: % DI REALIZZAZIONE (indicativa)
M4-C1, 1.2 Piano di estensione del tempo pieno e mense (MIUR)	<ol style="list-style-type: none"> Scuola Matteotti per 799,5 mila € + ca. 79,95 mila € di revisione prezzi 2023; Scuola primaria Salvati per 585 mila € + ca. 79,56 mila € di revisione prezzi 2022 	1.544.012,03€ Di cui: • 1.384.500,00 mln € PNRR • 159.512,03 mila € rev. prezzi 22 e 23	Procedure di affidamento concluse	<ol style="list-style-type: none"> 5% 20%
M5-C1, 1.1 Realizzazione nuova sede per Centro per l'impiego (MLPS)	Realizzazione nuovo centro per l'impiego nell'immobile comunale di via Assisi	1.500.000,00€	Procedura di affidamento da avviare	0%
M5-C2, 1.1 Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione degli anziani non autosufficienti - 1.3 Housing temporaneo e stazioni di posta (MLPS)	<ol style="list-style-type: none"> Sostegno alle capacità genitoriali e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini mediante servizio educativo domiciliare: ca. 211,50 mila € Autonomia degli anziani non autosufficienti – realizzazione appartamenti «Villaggio Montedomini»: ca. 2,46 mln € Povertà estrema - Housing first - ristrutturazione 2 immobili comunali (via dell'Anconella e via Pier Capponi): ca. 1,42 mln € Povertà estrema - Stazioni di posta – potenziamento Centro Servizi La Felice: ca. 1,09 mln € 	5.181.500,00€	Procedure di affidamento avviare, escluso il progetto sul sostegno alle capacità genitoriali che invece è concluso	<ol style="list-style-type: none"> 30% 0% 0% 0%
M5C2, 2.1 Investimenti in progetti di rigenerazione urbana (MINT)	Investimenti in progetti di rigenerazione urbana: <ol style="list-style-type: none"> Scuola Ghiberti; Riqualificazione residenze Casa Spa Ristrutturazione locali sede PM via Legnaia Via di Legnaia e via di Scandicci 	23.868.811,27€ Di cui: • 19.600.000,00 mln € PNRR • 4.268.811,22 mln € revisione prezzi 2022	Procedure di affidamento concluse	<ol style="list-style-type: none"> 5% 1% 1% 5%
M5-C2, 3.1 Sport e inclusione sociale (PC – DSPORT)	<ol style="list-style-type: none"> Realizzazione di un impianto natatorio a San Bartolo a Cintoia per 5 mln € (+ ca. 635 mila € di revisione prezzi 2022); Rigenerazione Complesso Sportivo Polivalente Paganelli per 1,5 mln € (+ ca. 196,35 mila € di revisione prezzi 2022) 	7.331.354,97€ Di cui: • 6.500.000,00 mln € PNRR • 831.354,97 mila € revisione prezzi 2022	Procedure di affidamento concluse	0%

Per i finanziamenti sopra elencati è stato garantito il raccordo con gli obiettivi definiti dal ciclo della performance, sia per quelli inclusi nella sezione operativa del presente documento, sia per gli obiettivi gestionali del piano esecutivo di gestione, che a partire dal 2022 è stato assorbito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (c.d. PIAO). Oltre ai progetti già assegnatari di un finanziamento PNRR/PNC, infine, si fa presente che il Comune di Firenze ha presentato, talvolta anche in collaborazione con altri soggetti, ulteriori candidature che attualmente sono in attesa della pubblicazione degli esiti delle attività istruttorie svolte dalle amministrazioni centrali titolari dei progetti. Altrettanti progetti, invece, sono ancora in fase di predisposizione in vista dell'apertura di nuovi bandi d'interesse comunale. Per maggiori approfondimenti sui progetti del Comune, delle società partecipate e degli altri soggetti operanti sul territorio metropolitano è possibile consultare la sezione dedicata al PNRR al link: <https://www.comune.fi.it/pnrr>

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - REACT-EU

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE

I primi finanziamenti NextGenerationEu atterrati a Firenze sono quelli derivati dal REACT-EU. Grazie a tali risorse, da utilizzare e spendere entro la chiusura del programma (e quindi entro il 31 dicembre 2023), l'impianto originario del PON Metro si è più che triplicato. Il Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 (PON Metro) è un programma pilota dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea e con gli obiettivi di Europa 2020, si è posto l'obiettivo di affrontare le principali sfide territoriali e organizzative che interessano i contesti metropolitani. Nato per sostenere lo sviluppo e la coesione sociale nelle aree urbane, considerate centrali per la ripresa del Paese, ha coinvolto le 14 Città Metropolitane italiane che vedono nel capoluogo l'Organismo Intermedio (OI) di riferimento. Al budget iniziale di ca. 40 mln di € (suddivisi su 5 Assi di intervento), sono stati così aggiunti oltre 81 mln di € (distribuiti su ulteriori 3 Assi) per un totale complessivo di oltre **122 mln di €** per le città delle regioni più sviluppate, tra cui Firenze.



4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - REACT-EU

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE

A valere su tali risorse aggiuntive, nell'ambito del PON Metro, il Comune di Firenze ha definito circa 60 azioni di intervento che vanno dal verde pubblico all'economia circolare, dai trasporti sostenibili all'efficienza energetica e alla resilienza, dalla transizione digitale ad azioni di ripresa ed inclusione nei settori cultura, sport, giovani e sociale e che si aggiungono alle 34 previste nel Piano degli Interventi di partenza. A queste si uniscono attività di supporto ed accompagnamento all'attuazione favorendo il rafforzamento della capacity building dell'amministrazione oltre che di assistenza tecnica specialistica per il monitoraggio, la sorveglianza, e la valutazione del piano degli interventi nonché un rafforzamento del piano di comunicazione collegato. Un riassetto delle dotazioni finanziarie per gli Assi 1-5 è derivato dal trasferimento da PON METRO a POC METRO (Ambito IV) delle quote di risorse nazionali "liberate" a seguito dell'applicazione del tasso UE pari al 100% alla spesa certificata nei periodi contabili 2020- 2021 e 2021-2022 con una assegnazione a Firenze a valere sul PON Metro compresi i nuovi Assi REACT EU, e POC Metro (Ambito IV) per effetto dell'applicazione del tasso UE al 100% che è stata pari a € 122.265.663,02. Con l'attribuzione al POC METRO (Ambito IV) anche dei rimborsi UE corrispondenti alla certificazione di spesa emergenziale anticipata dallo Stato o dai Comuni, è stata attribuita anche la somma di € 179.484,84 (corrispondenti alla certificazione di spesa emergenziale sostenuta dall'AdG -BBS-INPS - nell'ambito dell'Asse 3) portando così il totale della dotazione programmatica a € 122.445.147,86. Nello specifico, la dotazione finanziaria afferente al PON METRO è stata pari a € 112.705.715,09, mentre quella afferente al POC METRO (Ambito IV) è prevista pari a € 9.739.432,77.



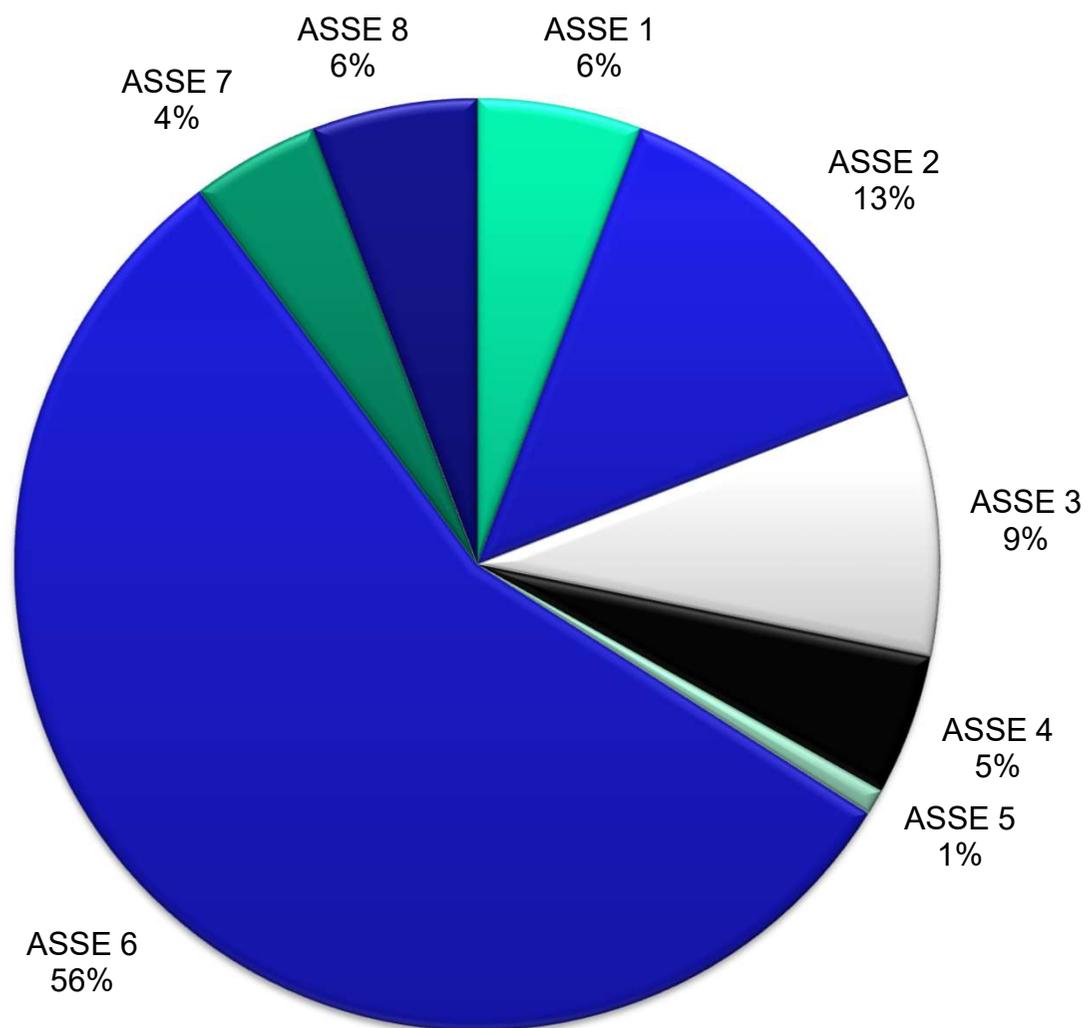
FIRENZE				
PON METRO	POC METRO			
	Per certificazione con tasso UE 100% in a.c. 2020-21	Per certificazione Spesa emergenziale circuito B.4 - OI	Per certificazione Spesa emergenziale circuito B.4 - ADG	Totale
	a	b	c	d=a+b+c
ASSE 1	4.856.521,96	2.004.208,14	-	2.004.208,14
ASSE 2	11.000.551,78	4.939.623,83	-	4.939.623,83
ASSE 3	8.758.627,97	1.830.885,46	179.484,84	2.010.370,30
ASSE 4	5.165.715,86	743.522,43	-	743.522,43
ASSE 5	1.013.777,64	41.708,07	-	41.708,07
ASSE 6	69.737.142,86	-	-	-
ASSE 7	5.262.857,14	-	-	-
ASSE 8	6.910.519,88	-	-	-
Totale	112.705.715,09	9.559.947,93	179.484,84	9.739.432,77
Totale PON METRO		112.705.715,09		
<i>Quota POC METRO per effetto tasso UE 100%</i>		9.559.947,93		
<i>Quota POC METRO per spesa emergenziale OI</i>		-		
<i>Quota POC METRO per spesa emergenziale AdG</i>		179.484,84		
Totale POC METRO		9.739.432,77		
Totale PON METRO + POC METRO		122.445.147,86		

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - REACT-EU

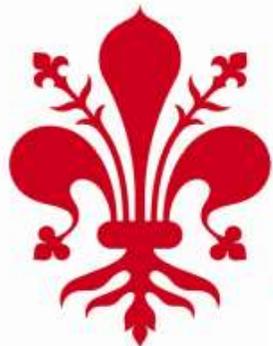
Anche a causa delle ricadute della guerra e le difficoltà di approvvigionamento dei materiali, si sono verificati alcuni slittamenti nei cronoprogramma attuativi che hanno portato allo scaglionamento di alcuni interventi sulla programmazione 2021-2027 ed alcune economie, con conseguente integrazione di alcune azioni a valere, principalmente, sugli assi REACT EU che hanno comportato il seguente quadro finale:

ASSE	TITOLO ASSE	N. PROGETTI	interventi collegati	RISORSE ASSEGNATE
Asse 1	Agenda Digitale Metropolitana	5	18	6.860.730,10
Asse 2	Sostenibilità dei servizi pubblici e della mobilità urbana	12	15	15.940.175,61
Asse 3	Servizi per l'inclusione sociale	9	9	10.768.998,27
Asse 4	Infrastrutture per l'inclusione sociale	3	4	5.909.238,29
Asse 5	Assistenza tecnica	5	5	1.055.485,71
Asse 6	Ripresa verde, digitale e resiliente (REACT-EU)	54	96	66.489.886,27
Asse 7	Ripresa sociale, economica e occupazionale (REACT-EU)	9	9	5.262.857,14
Asse 8	Assistenza tecnica (REACT-EU)	2	7	6.882.605,60
Totale				119.169.976,99

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - REACT-EU



€ 119.169.976,99 (100%)



COMUNE DI
FIRENZE

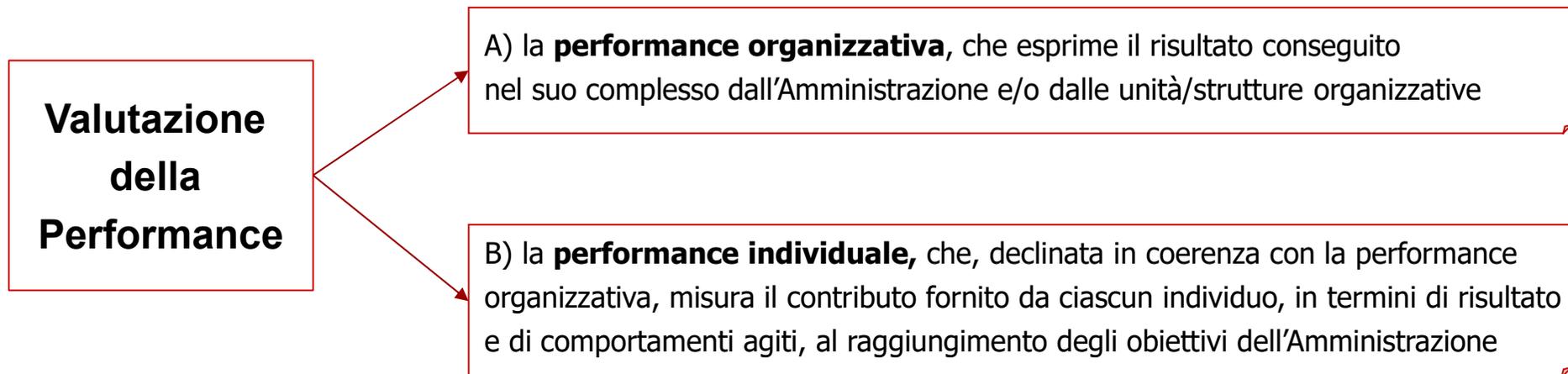
5. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

5.1 IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)

Con Deliberazione della Giunta comunale n. 147 del 02.04.19 è stato approvato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP). Il Sistema ha recepito le novità introdotte dal d.lgs. 74/17 in materia di ottimizzazione della produttività' del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle P.A., tenendo conto dell'esperienza acquisita, dell'assetto e della cultura organizzativa dell'Ente. Il Sistema, inoltre, è stato progettato con la finalità di apprezzare e valorizzare le capacità dei collaboratori e individuarne eventuali criticità, al fine di migliorarle nonché di consentire una gestione trasparente e appropriata della valutazione, nel rispetto della normativa.

Come previsto dalla normativa, il SMVP è sottoposto a revisioni annuali, per migliorarne l'applicazione e per tenerlo aggiornato rispetto all'evoluzione giuridica e organizzativa. Nel 2023 è stato aggiornato con deliberazioni di Giunta n.1 de 10.01.2023 e n. 203 del 09.05.2023 allineandolo alle denominazioni contenute nel nuovo CCNL 2019-2021; le modifiche hanno riguardato principalmente le dimensioni della performance organizzativa, le voci del dizionario delle competenze trasversali del personale dirigenziale e la possibilità di assegnare per la performance individuale anche singoli indicatori contenuti negli obiettivi/schede Servizio.



Le dimensioni della valutazione sopra individuate hanno un impatto diverso a seconda del ruolo di ciascun dipendente.

 Il SMVP è consultabile all'indirizzo: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della>

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023

La **performance organizzativa** esprime il risultato conseguito nel suo complesso dall'Amministrazione e/o dalle unità/strutture organizzative e si collega alla volontà del legislatore di ancorare le valutazioni dei singoli alla valutazione complessiva dell'Ente al fine di rendere la valutazione stessa agli occhi di terzi più equilibrata e al tempo stesso contribuire a rafforzare il senso di appartenenza, la trasversalità e la collaborazione.

Le modifiche alla performance organizzativa con l'aggiornamento del SMVP per il 2023 hanno riguardato la sua articolazione, che passa da cinque a quattro dimensioni e le relative pesature. Lo stato di salute dei servizi resi al cittadino e la valutazione partecipativa sono state accorpate in un'unica dimensione «Stato salute servizi e valutazione partecipativa». A seguito dell'introduzione delle schede servizio, la quarta dimensione ha incluso anche la percentuale di realizzazione delle suddette schede che negli anni precedenti erano invece considerate all'interno della terza dimensione «Capacità di raggiungimento degli obiettivi programmati».



La performance organizzativa è misurata attraverso un sistema di indicatori componenti le quattro dimensioni che sono approvati dalla Giunta Comunale su proposta del Direttore Generale, previa validazione del Nucleo di Valutazione. La batteria degli indicatori per il 2023 è stata approvata con la G.C. n. 203/2023 (delibera di approvazione del PIAO 2023-2025). Nella slide seguente una breve sintesi dei contenuti delle dimensioni in cui è articolata.

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023

DIMENSIONE	COSA MISURA	COME MISURA
Stato di salute finanziaria	Lo stato delle risorse finanziarie e del loro impiego.	Mediante 18 indicatori, anche tratti dal “Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio” previsto dall’art. 18-bis del d.lgs 118/2011. Con DM del Ministero dell’Interno del 5 agosto 2022 tale piano è stato aggiornato e alcuni degli indicatori 2022 non sono più presenti. Tuttavia, in accordo con la Direzione Risorse Finanziarie, è stato deciso di confermare quelli previgenti e non più inclusi nel Piano, in quanto rimangono significativi ed è possibile confrontare il loro trend con gli anni precedenti.
Stato di salute organizzativa	Lo stato di salute organizzativo dell’Ente, con particolare attenzione allo stato delle risorse umane, la promozione delle pari opportunità, il benessere organizzativo, lo stato di attuazione del lavoro agile e i suoi impatti e la digitalizzazione di processi e servizi.	Mediante 31 indicatori; il numero di indicatori è aumentato dato che 6 indicatori presenti nel 2022 nella 4° dimensione dei “servizi” sono stati spostati in quella organizzativa in quanto di natura trasversale (es: n. certificazioni ISO; n. carte servizi; qualità atti ecc). Inoltre è stato aggiunto un nuovo indicatore sul risparmio economico collegato alla riduzione dei consumi energetici ottenuto attraverso il ricorso al lavoro agile del venerdì.
Capacità di raggiungere risultati programmati	L’efficacia dell’Amministrazione nel suo complesso, ovvero della sua capacità di attuare gli obiettivi di sviluppo e di miglioramento che confluiscono nel Piano della Performance, assorbito dal PIAO.	Mediante unico indicatore. Nel 2022 si considerava la media di raggiungimento in % degli obiettivi del PEG (sviluppo; miglioramento; sintesi) mentre nel 2023 si considera la media di raggiungimento in % degli obiettivi del PIAO (solo obiettivi di sviluppo e miglioramento. Per ciascun obiettivo la % di raggiungimento finale è calcolata in base grado di raggiungimento degli indicatori (media della % dei vari indicatori), calcolato con sistema proporzionale che misura lo scostamento tra valore raggiunto e valore atteso.
Stato salute Servizi e Valutazione partecipativa	La qualità e quantità delle prestazioni erogate, il rispetto degli standard di qualità di cui alle Carte dei Servizi, il rispetto dei tempi di erogazione dei Servizi, la misurazione del livello di soddisfazione dell’utenza mediante l’esito delle indagini di gradimento e la partecipazione degli utenti nella progettazione delle attività e dei servizi dell’Ente.	Mediante 151 indicatori suddivisibili in 3 tipologie: • 68 schede schede servizio PIAO; • 25 indicatori partecipativi di cui 24 collegati alle indagini di gradimento e 1 su eventi partecipativi rivolti a tutta la cittadinanza. Sono stati inseriti due nuovi indicatori relativi a indagini di gradimento programmate dalla Direzione Cultura su archivio e servizi ai giovani; • 58 indicatori collegati ai risultati di impatto “outcome”.

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023

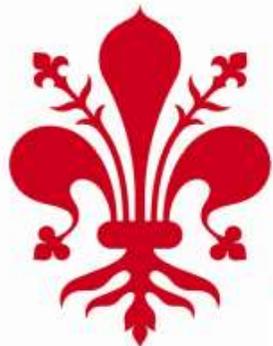
Con deliberazione n.92 del 19.03.2024 la Giunta ha preso atto dei risultati della **performance organizzativa di Ente** validati dal Nucleo di Valutazione, oltre al consuntivo degli obiettivi del PIAO 2023-25. Di seguito il risultato delle varie dimensioni e il risultato complessivo per l'annualità 2023.

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2023			
1	2	3	4
Stato salute finanziaria	Salute organizzativa	Capacità di raggiungere risultati programmati	Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa
peso 20%	peso 10%	peso 25%	peso 45%
17 indicatori considerati	29 indicatori considerati	<i>indicatore unico - media delle % di realizzazione degli obiettivi di sviluppo e miglioramento</i>	<i>151 indicatori suddivisi in 3 tipologie: -schede servizio (n. 68) -indagini di gradimento e partecipazione (n. 25) -risultati di impatto "outcome" (n. 58)</i>
98,00%	98,33%	99,88%	96,99%
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023			
98,05%			

In allegato A si riporta il **calcolo completo della performance di Ente 2023** con il dettaglio dei risultati delle dimensioni e dei relativi indicatori esaminati nel loro trend. Il dettaglio della dimensione relativa alla capacità di raggiungimento degli obiettivi programmati è invece inserito nell'Allegato B «Albero della performance».

Risultati anni precedenti:

- anno 2022: 98,35%
- anno 2021: 97,41%
- anno 2020: 99,44%
- anno 2019: 98,75%



COMUNE DI
FIRENZE

6. PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

6.1 IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E I SUOI STRUMENTI

In questa sezione è data evidenza dei risultati raggiunti nel 2023 rispetto agli obiettivi del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-25, approvato dalla Giunta con deliberazione n. 203 del 9 maggio 2023.

Si ricorda che gli obiettivi del PIAO hanno dato attuazione agli indirizzi strategici ed agli obiettivi strategici quinquennali declinati nella sezione strategica del Documento Unico di Programmazione (DUP), che trova origine nel Programma di Mandato.

Le Linee Programmatiche di Mandato, che hanno sviluppato il programma elettorale “*Firenze è la città che siamo*”, presentato alle elezioni amministrative del 26 maggio 2019, sono state tradotte in quattordici indirizzi strategici, articolati a loro volta in ventisette obiettivi strategici da realizzare nell’arco del mandato 2019/2024.

Gli *indirizzi strategici* rappresentano le aree tematiche di azione dell’Amministrazione e sono stati definiti in coerenza con le missioni di bilancio di cui al D. Lgs. 118/2011 mentre gli *obiettivi strategici* esprimono, nei singoli indirizzi di competenza, le priorità prefissate da perseguire nel quinquennio attraverso obiettivi operativi di medio periodo.

Si ricorda che il DUP, ai sensi dell’art. 170 del d.lgs. 267/00, è la guida strategica e operativa dell’ente a carattere generale e si compone di due sezioni: la Sezione strategica e la Sezione operativa. La prima ha un orizzonte temporale di riferimento pari a quello del mandato amministrativo (cinque anni) mentre la seconda pari a quello del bilancio di previsione (tre anni).



6.1 IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E I SUOI STRUMENTI

Di seguito la rappresentazione grafica e schematica del lavoro di definizione dei contenuti delle Linee Programmatiche 2019/24 sulla base dei contenuti del programma elettorale e che sono state ripartite in 14 indirizzi strategici e 27 obiettivi strategici.



6.1 IL PROCESSO DI COSTRUZIONE DELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E I SUOI STRUMENTI

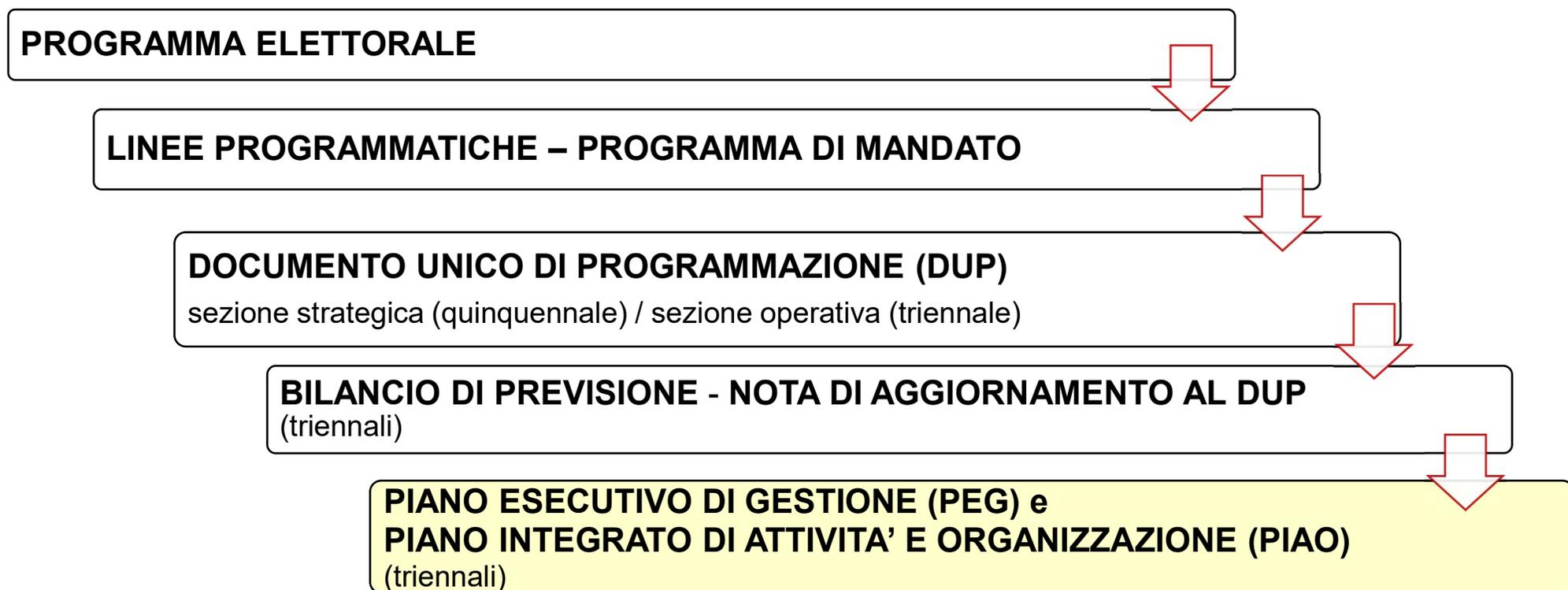
Di seguito la rappresentazione grafica e schematica del collegamento, a partire dal DUP 2020 – 2022 e confermata nei DUP successivi, tra indirizzi strategici, che rappresentano le aree tematiche di azione dell'Amministrazione, e le missioni di bilancio.

DUP 2020/22: MISSIONI DI BILANCIO E INDIRIZZI STRATEGICI		
Descrizione		
MISSIONE	01	Servizi istituzionali, generali e di gestione → Indirizzo 13 Buona amministrazione, innovazione, quartieri e città metropolitana
MISSIONE	02	Giustizia
MISSIONE	03	Ordine pubblico e sicurezza → Indirizzo 4 Sicurezza urbana e legalità
MISSIONE	04	Istruzione e diritto allo studio → Indirizzo 3 Crescere con la scuola
MISSIONE	05	Tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali → Indirizzo 9 Il valore della cultura e della memoria
MISSIONE	06	Politiche giovanili, sport e tempo libero → Indirizzo 10 Firenze 2030 e lo sport
MISSIONE	07	Turismo → Indirizzo 11 Un turismo di qualità
MISSIONE	08	Assetto del territorio ed edilizia abitativa → Indirizzo 6 Un nuovo modello di città circolare - urbanistica
MISSIONE	09	Sviluppo sostenibile e tutela del territorio e dell'ambiente → Indirizzo 2 Firenze verde ed ecosostenibile
MISSIONE	10	Trasporti e diritto alla mobilità → Indirizzo 1 Mobilità intermodale
MISSIONE	11	Soccorso civile → Indirizzo 14 Protezione civile e città resiliente
MISSIONE	12	Diritti sociali, politiche sociali e famiglia → Indirizzo 5 Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale
MISSIONE	13	Tutela della salute
MISSIONE	14	Sviluppo economico e competitività → Indirizzo 7 Sviluppo economico, competitività e alta formazione
MISSIONE	15	Politiche per il lavoro e la formazione professionale → Indirizzo 8 Per il lavoro e la formazione professionale
MISSIONE	17	Energia e diversificazione delle fonti energetiche
MISSIONE	19	Relazioni internazionali → Indirizzo 12 Relazioni internazionali

6.2 PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: GLI STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE

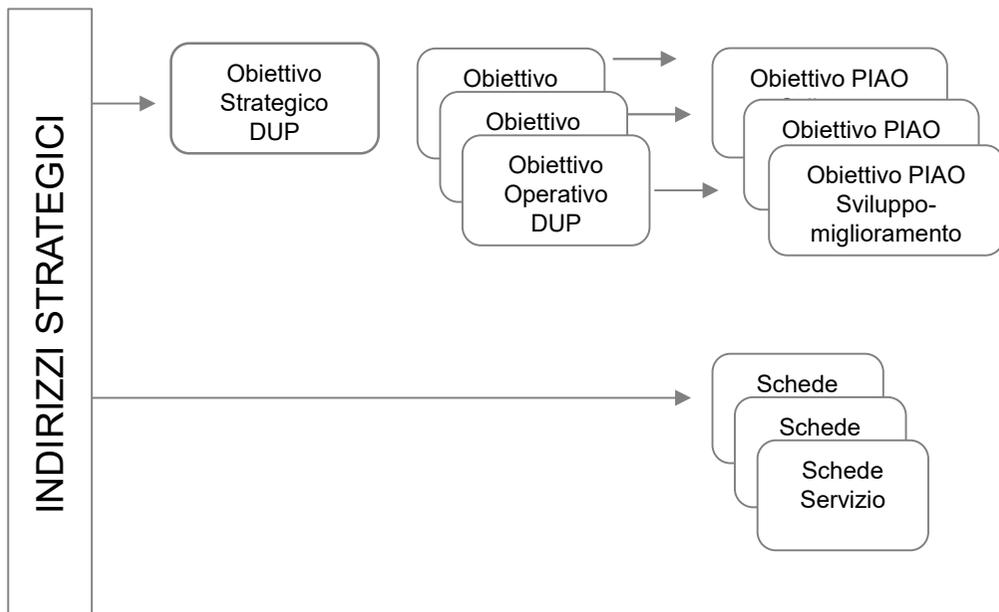
A partire dal 2022 il PIAO è entrato a far parte degli strumenti di pianificazione gestionale, assorbendo una serie di strumenti previgenti tra cui il piano della performance, il piano dei fabbisogni del personale, il piano di prevenzione della corruzione, il piano delle azioni positive e il piano organizzativo del lavoro agile. Fino al 2022 per i Comuni il piano della performance era unificato organicamente nel piano esecutivo di gestione (PEG) ai sensi dell'art. 169 del Tuel.

Con l'entrata in vigore del PIAO, il PEG ha assunto la veste di un documento prettamente finanziario e nel 2023 questi due piani sono stati approvati con la medesima deliberazione di Giunta, la n. 203 del 09 maggio 2023. Su quest'ultimo aspetto si richiama, infine, il DM 25 luglio 2023 che ha aggiornato degli allegati al d.lgs. 188/2011, tra cui quello relativo al principio contabile della programmazione. Tra gli aggiornamenti introdotti si rileva la conferma che il PEG è documento distinto dal PIAO ma comunque imprescindibilmente collegato ai suoi contenuti dato che affida ai centri di responsabilità dirigenziale le risorse finanziarie per attuare le varie azioni amministrativo/gestionali, compresa l'assunzione degli impegni di spesa e gli accertamenti di entrata per tutto il triennio di riferimento. Di seguito una sintetica rappresentazione sequenziale dei documenti enunciati:



6.2 PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: GLI STRUMENTI DELLA PIANIFICAZIONE

Il sistema di programmazione e controllo del Comune di Firenze si caratterizza per l'immediata riconducibilità alla pianificazione strategica e la tracciabilità dei collegamenti tra i vari livelli. Gli obiettivi strategici di cui al DUP sono direttamente collegati, nel sistema, alla pianificazione sottostante del PIAO secondo un **modello ad albero** che parte dagli indirizzi strategici e che è funzionale alla rendicontazione dei risultati raggiunti secondo un percorso inverso, che parte dagli obiettivi gestionali e arriva al più generale programma di mandato. Come illustrato nell'immagine sotto, gli obiettivi di sviluppo o miglioramento del PIAO, sono collegati agli obiettivi strategici del DUP attraverso gli obiettivi operativi di cui alla sezione operativa del DUP stesso di riferimento, mentre le Schede Servizio/Direzione sono ricondotte direttamente agli indirizzi strategici. Queste ultime rappresentano le attività istituzionali dei Servizi/Direzioni .



Relativamente al ciclo della performance 2023 si ricorda che:

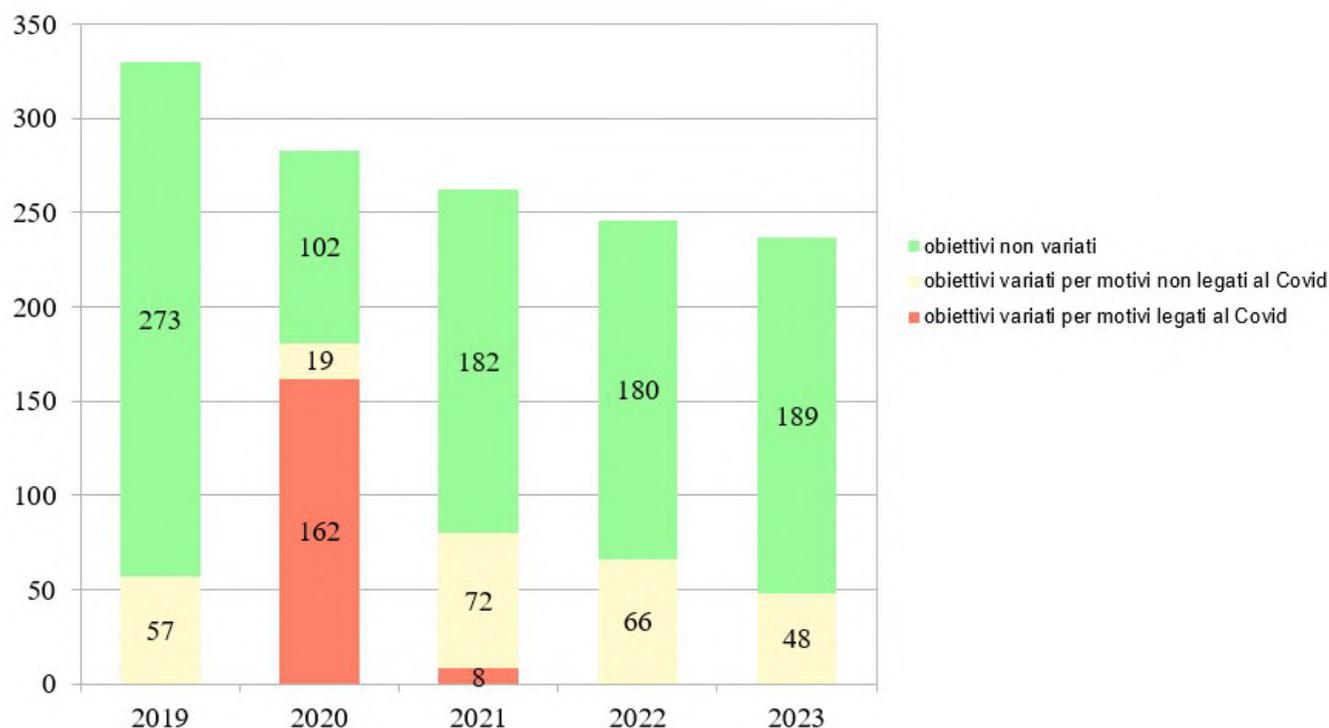
- Gli **indirizzi strategici** sono 14 e sono declinati in 27 **obiettivi strategici**; vengono esplicitati e illustrati nella sezione strategica del DUP
- Per quanto riguarda gli **obiettivi operativi** del DUP si è cercato di semplificare alcuni aspetti della programmazione operativa, evitando di inserire attività considerate ricorrenti e legate alle funzioni istituzionali o ai servizi stabilmente erogati, da trasporre piuttosto nelle schede Servizio/Direzione del PIAO. Sono 259 gli obiettivi operativi declinati nella sezione operativa del DUP 2023-25.
- Gli **obiettivi** del PIAO sono 237 suddivisi in **obiettivi di sviluppo** (107), collegati ad attività nuove da realizzare; **obiettivi di miglioramento** (62), collegati ad attività già esistenti per le quali si avvia un processo di miglioramento e 68 **schede Servizio/Direzione** dove è rappresentata l'attività ricorrente/istituzionale dei centri di responsabilità dirigenziale.

6.3 VARIAZIONI AL PIAO 2023-2025

Il PIAO 2023-25, relativamente alla pianificazione degli obiettivi, è stato oggetto di tre delibere di variazione nel corso del 2023; in particolare:

- 1° variazione approvata con deliberazione di Giunta n. 442/2023 a seguito di istruttoria sulle richieste di variazione pervenute dagli uffici dopo la verifica intermedia;
- 2° variazione approvata con deliberazione di Giunta n. 591/2023;
- 3° variazione approvata con deliberazione di Giunta n. 632/2023.

Sotto è riportato un grafico riepilogativo degli obiettivi e delle variazioni apportate nel 2023, con un confronto sull'ultimo quinquennio. Nel 2023 rispetto ai 237 obiettivi complessivi ne sono stati variati 48 (20,3%). Si evidenzia la costante riduzione del numero degli obiettivi complessivi che sono passati da 330 del 2019 a 237 nel 2023 (-28%) e la riduzione del numero di obiettivi variati.



6.4 PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Nella tabella che segue, per ciascun indirizzo strategico, si riporta la suddivisione degli obiettivi tra sviluppo, miglioramento e schede Servizio/Direzione del PIAO con la loro percentuale media di realizzazione al 31.12.2023 calcolata in base alle percentuali finali di raggiungimento dei singoli obiettivi, che a loro volta viene calcolata sulla base delle % di raggiungimento dei relativi indicatori.

Indirizzo strategico	Totale obiettivi	Obiettivi sviluppo	Obiettivi miglioramento	Schede Servizio/Direzione	Di cui Obiettivi non al 100%	% media realizzazione
1 Mobilità intermodale	26	18	2	6	3	99,55
2 Firenze verde ed ecosostenibile	22	9	9	4	1	99,78
3 Crescere con la scuola	13	5	4	4	0	100
4 Sicurezza urbana e legalità	12	2	8	2	0	100
5 Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	12	2	6	4	0	100
6 Un nuovo modello di città circolare-Urbanistica	11	6	1	4	0	100
7 Sviluppo economico, competitività e alta formazione	7	4	0	3	0	100
8 Per il lavoro e la formazione professionale	2	1	1	0	0	100
9 Il valore della cultura e della memoria	21	11	5	5	2	99,84
10 Firenze 2030 e lo sport	9	4	3	2	0	100
11 Un turismo di qualità	1	1	0	0	0	100
12 Città internazionale	6	4	1	1	0	100
13 Buona amministrazione, innovazione, quartieri e città metropolitana	92	38	22	32	1	99,99
14 Protezione civile e città resiliente	3	2	0	1	0	100
TOTALE	237	107	62	68	7	

Nell'allegato B), come suggerito dalle Linee Guida n. 4 della Funzione Pubblica, per ciascun indirizzo strategico abbiamo riportato l'**albero della performance**, evidenziando le tipologie di obiettivi (sviluppo, miglioramento o schede servizio), il raggiungimento percentuale finale e le eventuali variazioni intervenute in corso d'anno.

6.5 ANALISI SWOT DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

A chiusura della Relazione si propone una riflessione, un' analisi «SWOT», sul ciclo della performance.

Punti di forza (Strengths)

- ▶ Pianificazione a cascata, dal programma di mandato agli obiettivi gestionali, con obiettivi dei diversi livelli di pianificazione codificati in modo parlante (Albero della performance);
- ▶ Presenza del portafoglio dei servizi, costituito dalle schede servizio (una per centro di responsabilità), che confluisce nella quarta dimensione della performance organizzativa, «stato di salute dei servizi e valutazione partecipativa», strumento per il controllo di qualità, insieme alle carte di servizio;
- ▶ Valutazione partecipativa: il giudizio dato dall'utenza dei servizi confluisce direttamente nella misurazione della performance organizzativa di Ente;
- ▶ Consolidata rete dei referenti che interagisce con il Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica con informazioni aggiornate e reperibili nella intranet aziendale;
- ▶ Stato attuazione finale (al 31.12) del DUP che accompagna il rendiconto di gestione cui viene allegato.
- ▶ Valorizzazione nella Relazione della Performance delle risorse PNRR, PNC e PON METRO con una parte specifica dedicata.

Opportunità (Opportunities)

- ▶ Utilizzo di un applicativo unico per la gestione sia della pianificazione degli obiettivi che delle risorse finanziarie;
- ▶ Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO): per una pianificazione maggiormente integrata volta alla produzione di valore pubblico;
- ▶ Indicatori BES (Benessere equo e sostenibile) contenuti nel DUP utili per la valutazione del valore pubblico e degli impatti generati;
- ▶ Presenza di indicatori trasversali negli obiettivi di più Direzioni per gli uffici che svolgono attività comuni;
- ▶ Possibilità di assegnazione di singoli indicatori nell'ambito degli obiettivi del PIAO, ai fini delle valutazioni.

Punti di debolezza (Weaknesses)

- ▶ Eccessivo dettaglio degli obiettivi operativi del DUP;
- ▶ Obiettivi gestionali di sviluppo e miglioramento non sempre sfidanti, a volte autoreferenziali;
- ▶ Assenza di un sistema di ponderazione degli obiettivi;
- ▶ Elevato numero di obiettivi con percentuale di realizzazione al 100;
- ▶ Performance organizzativa misurata a livello di Ente e non sui singoli servizi;
- ▶ Tendenza a ripetitività nella pianificazione di obiettivi sviluppo/miglioramento

Minacce (Threats)

- ▶ Timori di valutazione bassa per mancato raggiungimento obiettivi;
- ▶ Non adeguata percezione dell'utilità della pianificazione quale elemento di miglioramento continuo;
- ▶ Utilizzo di tecnicismo nella pianificazione degli obiettivi che, talvolta, può renderli di scarsa comprensione per i non addetti ai lavori;
- ▶ PIAO: rischio di non raggiungere l'integrazione effettiva per la frammentazione degli uffici coinvolti collegata alla diversità dei temi da trattare, con conseguente difficoltà di lettura complessiva;
- ▶ Uso frequente di indicatori costruiti come rapporto percentuale pari al 100% fra «fatto rispetto al richiesto», senza valorizzare il dato storico come dato di base.

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2023

1	2	3	4	
Stato salute finanziaria	Salute organizzativa	Capacità di raggiungere risultati programmati	Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa	
peso 20%	peso 10%	peso 25%	peso 45%	
<i>17 indicatori considerati</i>	<i>29 indicatori considerati</i>	<i>indicatore unico - media delle % di realizzazione degli obiettivi di sviluppo e miglioramento</i>	<i>151 indicatori suddivisi in 3 tipologie: -schede servizio (n. 68) -indagini di gradimento e partecipazione (n. 25) -risultati di impatto "outcome" (n. 58)</i>	
98,00%	98,33%	99,88%	96,99%	
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023				98,05%

PERFORMANCE DI ENTE 2023 - 1) STATO DI SALUTE FINANZIARIA

LEGENDA



Indicatore raggiunto al 100%



Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%



Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	VALORE ATTESO		VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
					criterio di determinazione	valore				
1.1	13	1.1	RIGIDITA' STRUTTURALE DI BILANCIO	INCIDENZA SPESE RIGIDE (ripiano disavanzo, personale e debito) SU ENTRATE CORRENTI	INCREMENTO NON > AL 5% MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021)	<=34,9%	30,13%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. *limite deficiarietà: non > al 48%
1.2	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI ACCERTAMENTI DI PARTE CORRENTE (primi tre titoli di entrata) SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE:	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON TOLLERANZA DEL 5%	>=90,58%	98,65%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 5% è già compresa nel valore atteso
1.3	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI INCASSI CORRENTI (primi tre titoli di entrata) SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON TOLLERANZA DEL 10%	>=68,94%	72,71%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.4	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI INCASSI DELLE ENTRATE PROPRIE SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON TOLLERANZA DEL 10%	>=48,08%	55,54%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	VALORE ATTESO		VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
					criterio di determinazione	valore				
1.5	13	/	ANTICIPAZIONI DELL'ISTITUTO TESORIERE	UTILIZZO MEDIO GIORNALIERO ANTICIPAZIONI DI TESORERIA NEL CORSO DELL'ESERCIZIO	STABILE RISPETTO AL VALORE CONSUNTIVO ANNO PRECEDENTE	0	0,00	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.
1.6	13	3.4	SPESA DI PERSONALE	SPESA DI PERSONALE PRO-CAPITE	NON SUPERIORE AL RAPPORTO STANZIAMENTI DI COMPETENZA E POPOLAZIONE RESIDENTE (CALCOLATO COME DA PIANO INDICATORI DI BILANCIO) CON UNA SOGLIA DI TOLLERENZA DEL 10%	€ 529,37	€ 470,85	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.
1.7	13	5.2	INTERESSI PASSIVI	INCIDENZA DEGLI INTERESSI PASSIVI SULLE ANTICIPAZIONI SUL TOTALE DELLA SPESA PER INTERESSI PASSIVI	STABILE RISPETTO AL CONSUNTIVO ANNO PRECEDENTE	0	0,00	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.
1.8	13	6.1	INVESTIMENTI	INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI SUL TOTALE DELLA SPESA CORRENTE E IN CONTO CAPITALE	STABILE O COMUNQUE NON INFERIORE RISPETTO ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021)	>= 13,47%	16,09%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	VALORE ATTESO		VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
					criterio di determinazione	valore				
1.9	13	6.4	INVESTIMENTI	INVESTIMENTI COMPLESSIVI PRO-CAPITE (IN VALORE ASSOLUTO)	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021)	>= 246,24 €	€ 332,77	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.
1.10	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI PASSIVI DI PARTE CORRENTE SU STOCK RESIDUI PASSIVI CORRENTI	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 5%	<= 81,59%	76,40%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 5% è già compresa nel valore atteso.
1.11	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI PASSIVI IN CONTO CAPITALE SU STOCK RESIDUI PASSIVI IN CONTO CAPITALE AL 31.12	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	<= 76,10%	83,52%	91,12%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso. La % di raggiungimento è stata calcolata misurando lo scostamento % con la seguente formula: $x = (\% \text{ incidenza prevista} / \% \text{ incidenza rilevata}) * 100$
1.12	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI ATTIVI DI PARTE CORRENTE SU STOCK RESIDUI ATTIVI DI PARTE CORRENTE	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	<= 37,32%	49,80%	74,94%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso La % di raggiungimento è stata calcolata misurando lo scostamento % con la seguente formula: $x = (\% \text{ incidenza prevista} / \% \text{ incidenza rilevata}) * 100$

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	VALORE ATTESO		VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
					criterio di determinazione	valore				
1.13	13	/	SMALTIMENTO DEBITI NON FINANZIARI	SMALTIMENTO DEBITI COMMERCIALI NATI NELL'ESERCIZIO	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	>= 68,32%	75,25%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.14	13	/	SMALTIMENTO DEBITI NON FINANZIARI	SMALTIMENTO DEBITI COMMERCIALI NATI IN ESERCIZI PRECEDENTI	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	>= 66,57%	68,15%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.15	13	8.3	INDEBITAMENTO	INDEBITAMENTO PRO-CAPITE (in valore assoluto)	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI DISPONIBILI (2019-2020-2021) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	1418,77	1363,13	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023. La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.16	13	9.5	TEMPESTIVITA' PAGAMENTI	TEMPESTIVITA' DEI PAGAMENTI (ARTICOLO 9 COMMA 1, DPCM DEL 22 SETTEMBRE 2014)	COME DA PARAMETRI DI LEGGE (VALORE NEGATIVO)	valore negativo	-11,21	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.
1.17	13	/	INDEBITAMENTO (DEBITI FINANZIARI)	INDEBITAMENTO EFFETTIVO RISPETTO AL TASSO CONSENTITO DI LEGGE PARI AL 10% DELLE ENTRATE RELATIVE AI PRIMI TRE TITOLI DEL RENDICONTO DEL PENULTIMO ANNO A QUELLO IN CUI VIENE PREVISTA LA ASSUNZIONE DEI MUTUI (art. 204 TUEL.)	< 3% (7 PUNTI MENO RISPETTO AL LIMITE DI LEGGE)	< 3%	2,06%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n.19/2023.

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	VALORE ATTESO		VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
					criterio di determinazione	valore				
1.18	13	/	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE DI FINE ANNO	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE DI FINE ANNO (2023) MINORE RISPETTO AL DISAVANZO DI INIZIO ANNO (2023) (IN MODO DA CONSENTIRE IL RECUPERO DELLA RATA DEL DISAVANZO-PARI A 5.509.103,19)	SI (<= 23.505.898,70)	//	//	//	Valore raggiunto non ancora disponibile, pertanto l'indicatore non viene considerato a consuntivo ma verrà riproposto nella prossima annualità.

PERFORMANCE DI ENTE 2023 – 2) SALUTE ORGANIZZATIVA

LEGENDA



Indicatore raggiunto al 100%



Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%



Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.1	13	DIREZIONE GENERALE	INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO: TASSO DI PARTECIPAZIONE	DIPENDENTI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO/DIPENDENTI A CUI E' STATO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO	59,70%	>= 59,7%	64,5%	>= 59,7%	%	//	//	//	Valore raggiunto non ancora disponibile in quanto l'indagine è in corso, pertanto l'indicatore non viene considerato a consuntivo ma verrà riproposto nella prossima annualità.
2.2	13	DIREZIONE GENERALE	INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO: RISULTATO	VALORE MEDIO DEI GIUDIZI RISULTANTI DALL'INDAGINE SULLA SPECIFICA DIMENSIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO (RANGE DA 1 A 6)	4,1	>= 4,1	4,2	>= 4,1	SCALA VALORI	//	//	//	Valore raggiunto non ancora disponibile in quanto l'indagine è in corso, pertanto l'indicatore non viene considerato a consuntivo ma verrà riproposto nella prossima annualità.
2.3	13	DIREZIONE GENERALE	CAPACITÀ DI ABBATTIMENTO DEL PREMIO ASSICURATIVO INAIL	ACCOGLIMENTO DELLA RICHIESTA DI SCONTO SUL PREMIO ASSICURATIVO DENOMINATO "OSCILLAZIONE PER PREVENZIONE"	SI	SI	SI	SI	SI/NO	SI	100%		La riduzione ha effetto per l'anno di presentazione della domanda ed è applicata in sede di regolazione del premio assicurativo dovuto per lo stesso anno, in egual misura a tutte le voci della Posizione Assicurativa Territoriale (PAT). Dopo il primo biennio di attività della PAT, la % di riduzione del tasso medio di tariffa è determinata in relazione al numero dei lavoratori-anno del triennio della medesima PAT: riduzione del 5% oltre 200 lavoratori anno del triennio della PAT.
2.4	13	DIREZIONE GENERALE	SERVIZI DEL COMUNE CON RINNOVATA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001	N. SERVIZI CERTIFICATI ISO 9001	4	4	4	4	N. CERTIFICAZIONI ISO 9001	4	100%		Confermati anche per il 2023 i seguenti : 1- Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica 2- Agenzia Formativa del Comune di Firenze 3- Polizia Municipale 4- Direzione Sistemi Informativi.

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.5	13	DIREZIONE GENERALE	CARTE DEI SERVIZI PER L'UTENZA	N. CARTE DI SERVIZI ADOTTATE	19	19	20	23	N. CARTE SERVIZI	24	100%	😊	Carte adottate: Biblioteche comunali, musei civici, servizio sport, archivio storico, servizio Pianificazione Controllo e Statistica, servizio Scuola dell'Infanzia, servizio Sostenibilità Ambientale, servizio Parchi e Giardini, Igiene Pubblica, servizio Centro Valery del Sociale, servizi cimiteriali, Polizia Municipale, Urbanistica, servizio Nidi, sistemi informativi, Risorse Umane servizio Acquisizione Risorse, Direzione Risorse Finanziarie, Infrastrutture di Viabilità e Mobilità, Servizi Territoriali e Protezione Civile, sportelli al cittadino/URP, inclusione scolastica, Servizio Casa, Canile comunale, Informagiovani.
2.6	13	RISORSE UMANE	TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE DIPENDENTE	GIORNI ASSENZA TOTALI/ GIORNI LAVORATIVI	21,56%	<=21%	22,07 %	<=22,07%	%	20,17%	100%	😊	Si rileva che una molteplicità di fattori indipendenti dall'attività amministrativa dell'ente interferisce sul dato tra cui, in misura limitata, gli eventuali effetti dell'applicazione di strumenti di conciliazione vita-lavoro.
2.7	13	RISORSE UMANE	ETA' ANAGRAFICA MEDIA DEI DIPENDENTI	CALCOLO MEDIA	50,78	<=52	50,12	<=52	ANNI	50,22	100%	😊	Calcolata su tutti i dipendenti, (4.009).
2.8	13	RISORSE UMANE	RESIDENTI PER DIPENDENTE	N. RESIDENTI / DIPENDENTI	96,07	>= 91	92,66 (367.500/3.966)	>=91	N. RESIDENTI ESPRESSO DAL RAPPORTO	91,74 (367.776/4.009)	100%	😊	Il dato della popolazione è quello al 31.12.2023, tratto dalle statistiche demografiche consultabili al link https://www.comune.fi.it/pagina/statistiche-demografiche
2.9	13	RISORSE UMANE	DIPENDENTI PER DIRIGENTE	N. DIPENDENTI / DIRIGENTI	70,56	>=62	66,1 (3.966/60)	>=62	N. DIPENDENTI ESPRESSO DAL RAPPORTO	67,95 (4.009/59)	100%	😊	
2.10	13	RISORSE UMANE	SPESA PER FORMAZIONE PRO-CAPITE ANNUA	SPESA PER FORMAZIONE/ N. DIPENDENTI IN SERVIZIO	82,72	>= 50	60,08 € (23.6017,76/ 3.928)	>=50	€	93,28 € (373.976,82/4.009)	100%	😊	Si considera la spesa impegnata al 31.12. Il denominatore considera il totale dei dipendenti in servizio al 31.12. Al numeratore è stato considerato l'importo totale impegnato per la formazione.

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.11	13	RISORSE UMANE	OFFERTA FORMATIVA PRO CAPITE/ANNUA	N. ORE DI FORMAZIONE EROGATA (COMPRESA SU SICUREZZA DEL LAVORO) / N. DIPENDENTI IN SERVIZIO	49,03	>= 25 ore	20,98 (82.418/3.928)	>=20,58	ORE	24,23 (97.151/4.009)	100%		Il valore è stato oggetto di confronto con sindacati. Il denominatore è analogo al 2.10.
2.12	13	RISORSE UMANE	COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI NELLE PROCEDURE SMVP	N. COLLOQUI EFFETTUATI / N. DIPENDENTI VALUTATI	1,06	>=1	1,29 (5.110/3.966)	>=1	N. COLLOQUI ESPRESSO DAL RAPPORTO	1,25 (4.937/3.936)	100%		Non vengono considerati gli art 90 e le insegnanti della scuola materna (4.009 Dipendenti -29 art 90 -44 Insegnanti scuola materna= 3.936).
2.13	13	RISORSE UMANE	PARI OPPORTUNITA' : LIVELLO DI AVANZAMENTO DEL PIANO DELLE AZIONI POSITIVE	N. AZIONI ATTUATE / N. AZIONI PREVISTE NEL PIANO	70%	>= 60%	72% (8/11)	>= 60%	%	82%	100%		Considerato che il Piano delle Azioni Positive ha cadenza triennale, la percentuale è calcolata attraverso il rapporto tra le azioni compiute e quelle da compiere nell'anno di riferimento. Su 30 azioni in totale ce ne sono 23 realizzate interamente e 3 a metà, per cui si propone la rendicontazione al 50%. Sono state prese in considerazione solo le attività messe in atto dalla DRU e non è stata considerata nel computo del totale delle azioni da svolgere nel 2023 la misura relativa all'adesione all'iniziativa "Forma Mentis", in quanto non attivata in tempi utili dal Dipartimento della Funzione Pubblica.
2.14	13	RISORSE UMANE	LAVORO AGILE: TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE DIPENDENTE IN LAVORO AGILE	GIORNI ASSENZA TOTALI DEI LAVORATORI AGILI/ GIORNI LAVORATIVI	27,25%	<=21%	21,54 %	<= 21,54	%	20,66%	100%		Come per il tasso di assenza generale pubblicato su Amministrazione Trasparente, anche in questo caso non esistono indagini/studi da cui sia possibile rilevare un valore medio di riferimento (benchmark), su cui poter costruire l'ipotesi di un valore atteso; per questa ragione, riteniamo che l'unica ipotesi di miglioramento possa essere espressa rispetto al valore raggiunto nell'anno precedente. In questo caso specifico si ritiene che ci possa essere un miglioramento della performance se il tasso di assenza in agile è inferiore rispetto a quello raggiunto nell'anno precedente e, comunque, inferiore rispetto a quello calcolato complessivamente sul personale.

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.15	13	RISORSE UMANE	LAVORO AGILE: % LAVORATORI AGILI EFFETTIVI SULLE ATTIVITA' SMARTIZZABILI	LAVORATORI AGILI EFFETTIVI / LAVORATORI AGILI POTENZIALI*100	/	≥ 30%	75,6 %	≥ 40	%	72,8% (1.689/2.320)	100%	😊	Si considerano al denominatore il numero di tutti i dipendenti che hanno un profilo smartizzabile o parzialmente smartizzabile e al numeratore il numero dei Lavoratori Agili contrattualizzati al 31.12 I lavoratori agili effettivi ricomprendono 1.638 dipendenti e 51 dirigenti effettivi in lavoro agile al 31/12/2023.
2.16	13	RISORSE UMANE	IMPATTO SOCIALE LAVORO AGILE: RIDUZIONE ORE PER COMMUTING CASA-LAVORO	N. ORE RISPARMIATE PER LAVORATORE AGILE	/	≥ 21,60	23,71	≥ 42	ORE	111,6	100%	😊	tempo medio casa-lavoro (a/r) singolo LA * giornate fruite singolo LA [MEDIA]
2.17	13	RISORSE UMANE	IMPATTO ECONOMICO LAVORO AGILE: RISPARMIO PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	COSTO CHILOMETRICO CARBURANTE * KM RISPARMIATI PER LAVORATORE AGILE CON MEZZO PRIVATO	/	≥ 64,73 €	81,09 €	≥ 115	€	136,12	100%	😊	Solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Costo chilometrico carburante (0,13 €/km) * Km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [MEDIA]
2.18	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI CO2 PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM CO2 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	/	≥ 41,5 t	79,47	≥ 85	t CO2	146,17	100%	😊	Solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni Co2 auto, motocicli e ciclomotori (162,84 / 107,2 / 56,47 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.19	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI OSSIDI DI AZOTO PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM NO2 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	/	≥ 71 kg	146,31	≥= 140	kg NO2	266,12	100%	😊	Solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni NO2 auto, motocicli e ciclomotori (0,3 / 0,1 / 0,14 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]
2.20	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI MATERIALE PARTICOLATO (POLVERI SOTTILI) PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM PM10 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	/	≥ 11,9 kg	16,87	≥= 19	kg PM10	30,05	100%	😊	solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni PM10 auto, motocicli e ciclomotori (0,3 / 0,3 / 0,7 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]
2.21	13	SERVIZI TECNICI	RISPARMIO DELLA SPESA PER RIDUZIONE DI CONSUMI ENERGETICI OTTENUTO ATTRAVERSO IL RICORSO AL LAVORO AGILE	CALCOLO DEL RISPARMIO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	/	/	/	≥= 350.000	€	236.630,05	67,61%	😞	Nuovo indicatore 2023, collegato al "Progetto per il lavoro agile del venerdì" approvato dalla Giunta Comunale con l'intenzione di risparmiare energia necessaria al riscaldamento/raffreddamento e alimentazione delle sedi di lavoro. Si considerano le utenze di gas ed energia elettrica di ciascuna sede in cui si realizza il risparmio.

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.22	13	SISTEMI INFORMATIVI	SPESA IN DIGITALIZZAZIONE DI SERVIZI PROGETTI, PROCESSI	SPESA ANNUA	4.534.633,93 €	>= € 6.500.000,00	€ 9.124.952,83	>=13.000.000,00	€	12.665.733,00 €	97,40%	😊	Il valore raggiunto, calcolato in base all'analisi delle dotazioni finanziarie assestate e tenendo conto delle rimodulazioni effettuate con le variazioni di bilancio, denota un andamento in crescita, dovuto soprattutto al ricorso ai finanziamenti comunitari. L'importo, però, resta comunque estremamente contenuto, sia rispetto alla quantità delle attività da svolgere, sia in confronto alle dotazioni finanziarie di enti territoriali paragonabili al nostro.
2.23	13	SISTEMI INFORMATIVI	INVESTIMENTI NELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE	% DI UTILIZZO DEGLI IMPORTI STANZIATI PER TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE	90,13%	80,00%	99,82% (€ 4.717.933,39/ €4.726.423,94)	80%	%	90% (€ 12.631.443,80/ € 14.073.036,74)	100%	😊	Il valore dell'indicatore, calcolato rapportando il valore assestate di bilancio con l'importo complessivo impegnato nel 2023, è da ritenere estremamente positivo, non solo in termini assoluti, ma, soprattutto, se rapportato alle forti criticità organizzative della Direzione Sistemi informativi, che ha registrato significative perdite di unità di personale e professionalità, solo in parte colmate con nuove assunzioni.
2.24	13	SISTEMI INFORMATIVI	DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI: INCREMENTO % ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI	(N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Corrente - N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Precedente)*100 / N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Precedente	+ 37,23%	>= +85%	+ 50,37%	+10%	%	11,9%	100%	😊	Gli accessi nel 2023 sono arrivati a 482.008, rispetto ai 430.843 del 2022
2.25	13	SISTEMI INFORMATIVI	SPESA IN SUPPORTI HARDWARE E INFRASTRUTTURE DIGITALI FUNZIONALI AL LAVORO AGILE	SPESA ANNUA	1.289.512,25 €	>=250.000	668.645,26	>=425.000	€	717.848 €	100%	😊	L'importo comprende: licenze cloud O365 (€ 276.260+8.354+115.876+887); potenziamento connettività (€ 16.850); computer portatili (€ 250.805+48.816).
2.26	13	SISTEMI INFORMATIVI	% PC PORTATILI PER LAVORO AGILE	N. PC PORTATILI PER LAVORATORI AGILE / N. PC TOTALI LAVORATORI AGILE	38,24%	>=33%	40% (637/1.592)	>=35%	%	50,3% (847/1.684)	100%	😊	I risultati conseguiti sono andati oltre le previsioni, questo consentirà di incrementare anche il valore atteso sul 2024.
2.27	13	SISTEMI INFORMATIVI	LAVORATORI AGILI CHE POSSONO ACCEDERE TRAMITE VPN O REMOTE DESKTOP GATEWAY	N. LAVORATORI AGILI CON ACCESSO VPN O RDG/ N. LAVORATORI AGILI TOTALI	88,20%	83%	100% (1.592/1.592)	>=90%	%	99,2% (1.670/1.684)	100%	😊	Senza gli utenti in aspettativa o comando, la copertura è pari al 100%.

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITÀ DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
2.28	13	SISTEMI INFORMATIVI	LAVORATORI AGILI CHE UTILIZZANO SISTEMI DI COLLABORATION (ES. TEAMS)	N. LAVORATORI AGILI CHE UTILIZZANO SISTEMI COLLABORATION / N. LAVORATORI AGILI TOTALI	74,74%	83%	99,7% (1.577/1.592)	>=90%	%	100% (1.684/1.684)	100%		Si evidenzia una tendenza consolidata verso la copertura totale dei lavoratori agili.
2.29	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	QUALITA' ATTI: ATTI QUALITATIVAMENTE BUONI (SENZA RILIEVI A SEGUITO CONTROLLO)	N. ATTI SENZA RILIEVI QUALITATIVI / N. ATTI CONTROLLATI *100	77,42%	60%	74,92% (260/347)	65%	%	75% (278/370)	100%		Il numero degli atti sottoposti a controllo è aumentato in quanto nel corso del 2023 il controllo si è esteso sugli atti finanziati con PNRR e relativi al PSC.
2.30	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	GRADO DI COPERTURA DELLA FORMAZIONE IN TEMA ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	N. DIRIGENTI E P.O. FORMATI IN ALMENO UN' INIZIATIVA / DIRIGENTI E P.O. EFFETTIVAMENTE PRESENTI IN SERVIZIO *100	90%	90%	88,58% (194/219)	90%	%	78% (169/217)	86,66%		La formazione svolta, non avendo riguardato la totalità delle E.Q. non ha permesso di raggiungere il valore atteso.
2.31	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	INDICE DI TRASPARENZA DEL SITO WEB (COMPLETEZZA SEZIONI PUBBLICATE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE)	N. SEZIONI OGGETTO DELLA GRIGLIA DI RILEVAZIONE ANAC/N. SEZIONI ATTESTATE DAL NUCLEO DI VALUTAZIONE *100	100%	100%	100% (6/6)	100%	%	100% (8/8)	100%		

PERFORMANCE DI ENTE 2023 – 3) CAPACITÀ DI RAGGIUNGERE RISULTATI PROGRAMMATI

**INDICATORE UNICO: MEDIA DI RAGGIUNGIMENTO
IN % DEGLI OBIETTIVI DEL PIAO (SVILUPPO E MIGLIORAMENTO)**

FORMULA DI CALCOLO: SOMMA DELLE % DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI PIAO
(SVILUPPO-MIGLIORAMENTO)
/
N. COMPLESSIVO DI OBIETTIVI (SVILUPPO-MIGLIORAMENTO)

La verifica finale degli obiettivi di sviluppo e miglioramento del PIAO 2023 è stata effettuata su 169 obiettivi di cui n. 107 di sviluppo e n. 62 di miglioramento. La media % semplice delle % di realizzazione è pari al 99,88%

PERFORMANCE DI ENTE 2023 – 4) STATO SALUTE SERVIZI E VALUTAZIONE

Questa dimensione si compone delle seguenti tipologie di indicatori. Il calcolo finale viene effettuato come media semplice tra le % di raggiungimento dei 151 indicatori e schede incluse nella dimensione.

1)	SCHEDE SERVIZIO DEL PIAO (CENTRI DI RESPONSABILITA' DIRIGENZIALI)	68 schede - v. elenco 4.1 a seguire
2)	VALUTAZIONE PARTECIPATIVA (INDAGINI DI GRADIMENTO E INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE)	25 indagini - v. elenco 4.2 a seguire
3)	RISULTATI DI IMPATTO - "OUTCOME"	58 indicatori - v. elenco 4.3 a seguire

PERFORMANCE DI ENTE 2023 - 4.1) ELENCO DELLE SCHEDE SERVIZIO

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.23
4.1	2023_00	Segretario Generale	100%
4.2	2023_1A	Direzione Ufficio del Sindaco	98,75%
4.3	2023_1M	Servizio Eventi, manifestazioni cittadine e cerimoniale	100%
4.4	2023_1P	Progetto Comunicazione	100%
4.5	2023_1Q	Servizio Amministrativo e Quartieri	100%
4.6	2023_2A	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	100%
4.7	2023_4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	100%
4.8	2023_4G	Servizio Anticorruzione trasparenza e controlli	100%
4.9	2023_5A	Direzione Generale	100%
4.10	2023_5R	Servizio Pianificazione, controllo e statistica	100%
4.11	2023_5S	Servizio Ricerca finanziamenti e PON Metro	100%
4.12	2023_7A	Direzione servizi Territoriali e Protezione Civile	100%
4.13	2023_7B	Servizi Demografici	100%
4.14	2023_7C	Servizio Protezione Civile	100%
4.15	2023_8A	Direzione gare appalti e partecipate	100%
4.16	2023_8B	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	100%
4.17	2023_8C	Servizio Amministrativo opere e lavori pubblici	100%

Direzione Generale - Servizio Pianificazione Controllo e Statistica

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.23
4.18	2023_8D	Servizio Amministrativo Beni e Servizi	100%
4.19	2023_9A	Direzione Sistema Tramviario Metropolitan	100%
4.20	2023_9B	Servizio Gestione Tramvia	100%
4.21	2023_A0	Direzione Avvocatura	100%
4.22	2023_A3	Servizio Economico, patrimoniale e del pubblico impiego	100%
4.23	2023_B0	Direzione Risorse Umane	100%
4.24	2023_B3	Servizio Amministrazione del personale	100%
4.25	2023_B7	Servizio acquisizione risorse	100%
4.26	2023_C0	Direzione Sistemi Informativi	100%
4.27	2023_C7	Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche	100%
4.28	2023_C8	Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche	100%
4.29	2023_C9	Scheda del Servizio Sicurezza, Infrastrutture e Architettura IT	100%
4.30	2023_E0	Direzione Risorse Finanziarie	100%
4.31	2023_E1	Servizio Economico Finanziario	100%
4.32	2023_E8	Servizio Entrate e recupero evasione	100%
4.33	2023_G0	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	100%
4.34	2023_G1	Servizio Mobilità	100%
4.35	2023_G2	Servizio Viabilità	100%

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.23
4.36	2023_G4	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	100%
4.37	2023_I0	Direzione Istruzione	100%
4.38	2023_I3	Servizio supporto alle attività educative e scolastiche	100%
4.39	2023_I5	Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico	100%
4.40	2023_I6	Servizio Infanzia, attività educative, ludiche e formative	100%
4.41	2023_L0	Direzione Cultura e Sport	100%
4.42	2023_L3	Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili	100%
4.43	2023_L6	Servizio Sport	100%
4.44	2023_L9	Servizio Musei Biblioteche Archivi	99,95%
4.45	2023_N0	Direzione Servizi Sociali	100%
4.46	2023_N4	Servizio sociale amministrativo	100%
4.47	2023_N8	Servizio Sociale Professionale	100%
4.48	2023_N9	Servizio Casa	100%
4.49	2023_P0	Direzione Patrimonio Immobiliare	100%
4.50	2023_P2	Servizio Gestione Patrimonio	100%
4.51	2023_P6	Servizi Cimiteriali e Servizi Operativi di Supporto	100%
4.52	2023_Q0	Direzione Attività Economiche e Turismo	100%
4.53	2023_Q2	Servizio Attività Produttive	100%

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.23
4.54	2023_Q3	Servizio Commercio Aree Pubbliche, Occupazione Suolo Pubblico e Taxi	100%
4.55	2023_R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	100%
4.56	2023_R6	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo Polizia Municipale	100%
4.57	2023_S0	Direzione Urbanistica	100%
4.58	2023_S1	Servizio Pianificazione Urbanistica	100%
4.59	2023_S2	Servizio Amministrativo urbanistica	100%
4.60	2023_S3	Servizio Edilizia Privata	100%
4.61	2023_T0	Direzione Ambiente	100%
4.62	2023_T1	Servizio parchi giardini e aree verdi	100%
4.63	2023_T2	Servizio Sostenibilità valutazione ambientale geologica e bonifiche	100%
4.64	2023_T3	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	100%
4.65	2023_V0	Direzione Servizi Tecnici	100%
4.66	2023_V2	Servizio Gestione e Manutenzione	100%
4.67	2023_V3	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	100%
4.68	2023_V4	Servizio Belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	100%

PERFORMANCE DI ENTE 2023 – 4.2) VALUTAZIONE PARTECIPATIVA										
CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.69	1	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO OFFERTO DALLA TRAMVIA	VALUTAZIONE MEDIA DEL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO	(*)	8,25/10	8,22/10	82,20%	%	L'indagine è riferita all'anno 2023 ed è effettuata a cura della società GEST S.p.A. che ha effettuato 1.513 interviste sul servizio nel complesso ponderate (di cui 1.003 sulla Linea T1 e 510 sulla Linea T2). Link: https://mobilita.comune.fi.it/tramvia/informazioni_generali/statistiche.html .
4.70	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO ASILO NIDO A GESTIONE DIRETTA E INDIRETTA	VALORE MEDIO PONDERATO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,6/10	8,8/10	88%	MEDIA PONDERATA GESTIONE DIRETTA E INDIRETTA	1.184 risposte su 2.353 questionari inviati (50,3%).
4.71	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	7,9	8,3/10	83%	VALORE MEDIO	528 risposte su 1.968 questionari inviati (26,8%).
4.72	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO CENTRI ESTIVI	INDICE SINTETICO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO CENTRI ESTIVI	(*)	7,9	7,9/10	79%	VALORE MEDIO	1.496 rispondenti su 2.474 questionari inviati (60,5%).
4.73	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO LUDOTECHES	INDICE SINTETICO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLE LUDOTECHES	(*)	8,2	8,3/10	83%	VALORE MEDIO	201 rispondenti su 449 questionari inviati (44,8%).
4.74	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DOCENTE RISPETTO AI PROGETTI PRESENTATI CHIAVI DELLA CITTÀ	VALORE MEDIO GRADIMENTO DA PARTE DEI DOCENTI SUI PROGETTI PRESENTATI (DA 1 A 3)	(*)	2,8/3	2,8/3	93,30%	VALORE MEDIO	

4.2) valutazione partecipativa

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.75	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA (GENITORI) RISPETTO AL MIGLIORAMENTO DEL MENU' 2022/23 vs 2021/2022 DELLA REFEZIONE SCOLASTICA	QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100	(*)	55,52% (1.906/3.433)	52,54% (1.272/2.421)	52,54%	%	<p>Si segnala che rispetto alla precedente batteria l'indagine svolta è stata modificata dal Servizio competente e l'indicatore è variato. L'indagine è stata svolta on line, sul portale sono stati compilati n. 2.421 questionari su 18.600 circa potenzialmente compilabili.</p> <p>La domanda presa ora in considerazione è la seguente: "il menù a.s. 2022/2023 rispetto al menù a.s. 2021/2022 è migliorato?" con conseguente riformulazione dell'indicatore 4.75 : "QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100"</p> <p>La precedente versione era: "(VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA (GENITORI) RISPETTO AL SERVIZIO COMPLESSIVO ALLA MENSA SCOLASTICA con formula: QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE (MOLTO; ABBASTANZA) / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100"</p> <p>Il valore raggiunto nel 2023 pertanto non è direttamente confrontabile con quello del 2022 in quanto le domande sono differenti.</p>
4.76	4	POLIZIA MUNICIPALE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO DELLA PM	QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE (MOLTISSIMO; MOLTO; ABBASTANZA) / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100	(*)	ND	80,2%	80,20%	%	<p>Il valore raggiunto si riferisce all'indagine svolta nei primi mesi del 2023 riferita all'annualità 2022.</p> <p>Sono state svolte 1.191 interviste (telefoniche).</p>
4.77	5	SERVIZI SOCIALI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO VACANZE ANZIANI	GIUDIZIO MEDIO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	3,7/5	3,8/5	76%	VALORE MEDIO	314 questionari compilati.
4.78	9	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI BIBLIOTECARI	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,9/10	8,9/10	89%	VALORE MEDIO	12.344 risposte su 107.500 questionari inviati (11,5%).
4.79	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO AI MUSEI CIVICI FIORENTINI	GIUDIZIO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	3,18/4	2,98/4	74,50%	VALORE MEDIO	Le rilevazioni di customer satisfaction sono affidate all'associazione MUSE nell'ambito del contratto di servizio.
4.80	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO ALL'ACQUISTO BIGLETTI MUSEI ON LINE	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	3,8/5	3,84/5	76,80%	VALORE MEDIO	Le rilevazioni sono effettuate da Firenze Smart (ex Silfi).

4.2) valutazione partecipativa

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.81	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO AI SERVIZI ARCHIVISTICI	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	/	4,0/5	80%	VALORE MEDIO	2.477 questionari compilati su 6.983 questionari inviati (35,5%) L'indicatore è ricavato dalla domanda "valutazione complessiva dell'archivio".
4.82	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO ALLA FIRENZE CARD	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	/	94,70%	94,70%	VALORE MEDIO	2.347 rispondenti a fronte di 12.033 questionari inviati (19,5%) Il valore è riferito alla domanda n. 8 del questionario circa l'utilità di acquisto della Card. Valore percentuale ottenuto dalla somma di coloro che hanno ritenuto "molto" o "abbastanza" utile l'acquisto della card. Il dato è riferito a tutto il 2023.
4.83	10	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO ALLE INIZIATIVE DEL CAMMINARE ALL'APERTO	GIUDIZIO MEDIO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE INIZIATIVE	(*)	10/10	9,6/10	96%	VALORE MEDIO	36 questionari somministrati in occasione delle passeggiate.
4.84	10	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO DI BALNEAZIONE ESTIVA PRESSO LA PISCINA COSTOLI	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTE SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	7,8/10	8,0/10	80%	VALORE MEDIO	243 risposte su 1.363 questionari inviati (17,8%).
4.85	11	ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO INFOPOINT	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO GIUDIZIO POSITIVO (FACCINA SORRIDENTE DEL SISTEMA "TOUCH") / N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO GIUDIZIO	(*)	99,88% (2.532/2.535)	1.863/1.874	99,40%	%	Il valore raggiunto è calcolato tenendo conto del numero di risposte con soddisfazione "alta" (1.863) rispetto al numero di risposte totali ricevute (1.874).
4.86	11	ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI ONLINE DELLA DIREZIONE ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	4,31/5	4,4/5	88%	VALORE MEDIO	Sono state svolte n. 191 interviste mediante invio di questionari con link all'indagine con accesso libero.
4.87	13	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO RESO DAI SERVIZI DEMOGRAFICI	QUESTIONARI CON VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO POSITIVA / QUESTIONARI COMPLESSIVI COMPILATI*100	(*)	78,1%	70,6%	70,60%	%	1.000 interviste (telefoniche).

4.2) valutazione partecipativa

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.88	13	SISTEMI INFORMATIVI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI ON LINE (INCLUDE LE APP)	MEDIA PONDERATA (SUL NUMERO DEI RISPONDENTI) UTENTI CHE HANNO RISPOSTO (MOLTO E ABBASTANZA) RISPETTO ALL'EFFICIENZA DEI SINGOLI SERVIZI ON LINE	(*)	4,26/5	4,67/5	93,40%	%	4.478 risposte mediante form con accesso libero alla fine di ogni servizio.
4.89	13	UFFICIO DEL SINDACO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO RESO DAL CONTACT CENTER 055/055	QUESTIONARI CON VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO BUONA E OTTIMA / QUESTIONARI TOTALI*100	(*)	84,6%	88,4%	88,40%	%	Le interviste sono state 1.006.
4.90	13	GARE APPALTI E PARTECIPATE-SERVIZIO AMMINISTRATIVO OPERE E LAVORI PUBBLICI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO ALLA SEZIONE DEDICATA ALL'ELENCO DEGLI OPERATORI ECONOMICI (AFFIDAMENTO LAVORI).	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	81,8%	80,8%	80,80%	VALORE MEDIO	395 rispondenti su 633 questionari inviati (62,4%).
4.91	13	SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO ALLE PAGINE DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE DELLA RETE CIVICA	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICHE DOMANDE RELATIVA A: 1.se l'informazione cercata viene trovata consultando la sezione "Amministrazione trasparente" 2.Se la sezione "Amministrazione trasparente" garantisce la conoscenza dell'organizzazione e dell'attività del Comune di Firenze	(*)	68,8%	63,9%	63,90%	VALORE MEDIO	37 rispondenti link di libero accesso sul sito.
4.92	13	UFFICIO DEL SINDACO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI OFFERTI DAGLI SPORTELLI AL CITTADINO/URP	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,2/10	6,9/10	69%	VALORE MEDIO	125 risposte su 482 questionari inviati (25,9%).
4.93	13	UFFICIO DEL SINDACO	NUMERO DI INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE	INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE	1	3	3	100%	N. INIZIATIVE	Il Servizio Comunicazione ha gestito il processo partecipativo sul complesso di San Salvi nell'ambito del finanziamento regionale per la ristrutturazione di 4 immobili. Sono state organizzate dal Servizio Amministrativo-Quartieri in collaborazione con la Direzione Urbanistica il percorso partecipativo di restituzione e presentazione del POC, articolato in 5 e assemblee pubbliche, una in ciascun Quartiere; e in collaborazione con la Direzione Cultura il percorso partecipativo introduttivo del Progetto "Museo diffuso della Resistenza", anch'esso articolato in 5 assemblee pubbliche, una in ciascun Quartiere.

(*) Per gli indicatori di valutazioni da parte dell'utenza non sono definiti a preventivo i valori attesi. Per la misurazione si considera come valore raggiunto la media dei giudizi espressi dagli utenti rispetto al massimo attribuibile dagli stessi.

PERFORMANCE DI ENTE 2023 – 4.3) RISULTATI DI IMPATTO - "OUTCOME"

LEGENDA



Indicatore raggiunto al 100%



Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%



Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
4.94	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	N. VARCHI TELEMATICI A CONTROLLO DELLA ZTL E N. DISPOSITIVI A CONTROLLO CORSIE PREFERENZIALI	N. VARCHI TELEMATICI A CONTROLLO DELLA ZTL + N. DISPOSITIVI A CONTROLLO CORSIE PREFERENZIALI	63	65	65	67	N. VARCHI E DISPOSITIVI UTILIZZATI	67	100%		
4.95	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	COPERTURA CONTROLLO NOTTURNO TELEMATICO DEI VARCHI DI ACCESSO ALLA ZTL	ORE ANNUE NOTTURNE DI CONTROLLO VARCHI ACCESSO ALLA ZTL	sospeso	240	312	280	N.ORE	312	100%		
4.96	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	IMPORTO LORDO LAVORI ESEGUITI RELATIVI A INFRASTRUTTURE PER LA SICUREZZA STRADALE, CIRCOLAZIONE E SOSTA	IMPORTO COMPLESSIVO LAVORI ESEGUITI	1.866.734,23	> = 1.000.000	2.527.102,69	> = 1.500.000	€	1.625.841	100%		
4.97	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	OFFERTA PRESE RICARICA ELETTRICA	N. PRESE RICARICA ELETTRICA	420	420	420	420	N. PRESE RICARICA ELETTRICA	420	100%		
4.98	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	N. COMPLESSIVO IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	350	350	360	370	N. IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	370	100%		
4.99	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	N. POSTI AUTO DISPONIBILI IN AREE DI PARCHEGGIO INTERRATE E DI SUPERFICIE	N. POSTI SOSTA COMPLESSIVI IN AREE PARCHEGGIO	8.200	+100	+100 (8.300)	+ 60	N. POSTI SOSTA IN AREE DI PARCHEGGIO	+320 (totale 8.620)	100%		Risultato ottenuto grazie alla realizzazione del parcheggio di San Lorenzo a Greve di 320 posti.
4.100	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	PARCOMETRI INSTALLATI CON TASTIERA ALFANUMERICA	N. PARCOMETRI INSTALLATI CON TASTIERA ALFANUMERICA	248	270	280	300	N. PARCOMETRI CON TASTIERA ALFANUMERICA	308	100%		
4.101	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	STRADE LASTRICATE OGGETTO DI MANUTENZIONE	ESTENSIONE IN MQ STRADE LASTRICATE OGGETTO DI MANUTENZIONE O RIQUALIFICAZIONE	2.600	> = 2.500	3.279	> = 2.500	MQ	3.100	100%		
4.102	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	MARCIAPIEDI OGGETTO DI MANUTENZIONE	ESTENSIONE IN KM DEI MARCIAPIEDI OGGETTO DI MANUTENZIONE	12,75	> = 12	11,9	> = 12	KM	10,4	86,7%		Il minor valore raggiunto è da ascrivere principalmente all'entrata in vigore del nuovo codice dei contratti che ha comportato un rallentamento delle procedure di gara nel periodo immediatamente successivo all'entrata in vigore.
4.103	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	ANOMALIE RILEVATE MEDIANTE SORVEGLIANZA GLOBAL SERVICE	N. COMPLESSIVO ANOMALIE RILEVATE	2.626	< = 3.000	2.620	< = 3.000	N. ANOMALIE	1.920	100%		
4.104	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO DEL GLOBAL SERVICE	% DI INTERVENTI EFFETTUATI NEI TEMPI PREVISTI DAL CAPITOLATO PRESTAZIONALE TECNICO	/	>90%	100	>90%	%	98%	100%		
4.105	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	ILLUMINAZIONE A LED	APPARECCHI ILLUMINANTI A LED / TOTALE APPARECCHI ILLUMINANTI*100	84,17% (40.884/48.575)	86% (42.000/48.575)	87,9% (43.500/ 49.493)	89% (44.000 / 49.500)	%	89,5% (44.447/49.642)	100%		

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
4.106	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	SPORTELLO SUOLO PUBBLICO: TEMPSTICA DI RILASCIO PRATICHE OCCUPAZIONE E ALTERAZIONE (CITYWORKS E CITYSPACE)	PRATICHE ALTERAZIONI SUOLO PUBBLICO+ OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO RILASCIATE ENTRO 60 GG. DALLA RICHIESTA/PRATICHE RILASCIATE*100	93,61% (4.509/8.817)	90%	94%	90%	%	90,94% (8.186/9.001)	100%	😊	
4.107	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	NUOVE PISTE CICLABILI	KM NUOVE PISTE CICLABILI REALIZZATE	5,04	4	7,1	4	KM	4,27	100%	😊	
4.108	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	POSTI SOSTA BICI	N. COMPLESSIVO POSTI SOSTA BICI IN RASTRELLIERE E RISERVATI AL BIKE SHARING	21.780 (+3.180 del 2020)	+ 1.000 del 2021	22.802	23.000	N. POSTI BICI	23.029	100%	😊	
4.109	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	PISTE CICLABILI OGGETTO MANUTENZIONE (PIANO ROTOLAMENTO)	KM PIANI ROTOLAMENTO PISTE CICLABILI OGGETTO DI MANUTENZIONE	0,6	>= 0,3	0,31	>= 0,5	KM	0,58	100%	😊	
4.110	1	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	TRAMVIA: POSTI A KM LINEA OFFERTI	N. CORSE ANNUE * NUMERO POSTI A BORDO	660.304.944	>= 620.000.000	658.255.444	>= 620.000.000	VOLUME POSTI A KM	657.179.776	100%	😊	
4.111	2	AMBIENTE	TASSO ADOZIONE CANI OSPITATI NEL CANILE	CANI ADOTTATI / CANI OSPITATI*100	74,29% (78/105)	>= 72%	86,87% (86/99)	>= 75%	%	82,35% (84/102)	100%	😊	
4.112	2	AMBIENTE	ESTENSIONE DEL VERDE URBANO PRO-CAPITE	MQ SUPERFICIE VERDE FRUIBILE (INCLUSO VERDE SPORTIVO) / RESIDENTI	23,78 (8.553.279/359.675)	>= 21	24,16 (8.878.163/ 367.500)	>= 24,5	MQ	24,14 (8.878.163/ 367.776)	98,5%	😞	Il dato della popolazione è quello al 31.12.2023, tratto dalle statistiche demografiche consultabili al link https://www.comune.fi.it/pagina/statistiche-demografiche .
4.113	2	AMBIENTE	TAGLIO ERBA	INTERVENTI EFFETTUATI NEI 5 QUARTIERI / INTERVENTI PROGRAMMATI NEI 5 QUARTIERI	25/25	25/25	25/25	49/49	N. INTERVENTI	49/49	100%	😊	
4.114	2	AMBIENTE	INCREMENTO % DEL PATRIMONIO ARBOREO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	(PATRIMONIO ARBOREO 2023 - PATRIMONIO ARBOREO 2022) *100 / PATRIMONIO ARBOREO 2022	2,06% (74.074- 72.580)/72.580	>= +1,5%	1,50% (74.430-73.329)/73.329	>= +1,5%	%	3,44% (76.992-74.430)/ 74.430	100%	😊	Dati riferiti al 31/12.
4.115	2	AMBIENTE	TASSO RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI	RACCOLTA DIFFERENZIATA / RIFIUTI PRODOTTI (t)	54,51% (116.350/213.430)	>= 56,5%	56,10%	>= 57,5%	%	57,50%	100%	😊	Dato provvisorio trasmesso dall'ufficio in attesa di validazione da parte dei competenti organi regionali.
4.116	2	AMBIENTE	CASSONETTI SMART STRADALI	N. NUOVE POSTAZIONI	/	500	580	500	N. POSTAZIONI	500	100%	😊	
4.117	3	PATRIMONIO IMMOBILIARE	COPERTURA DOMANDA TRASPORTO ALUNNI (DIRETTA E APPALTO)	ALUNNI INSERITI / DOMANDE RICEVUTE*100	595/602 (98,84%)	>= 95,2% (600/630)	96,45% (625/648)	>= 97%	%	98,15% (691/704)	100%	😊	Riferito ad a.s. 2022/2023 ed alle domande regolari ed ammissibili.
4.118	3	PATRIMONIO IMMOBILIARE	COPERTURA DOMANDA TRASPORTO ALUNNI DISABILI (DIRETTA E APPALTO)	ALUNNI INSERITI / DOMANDE RICEVUTE*100	69/73 (94,52%)	>= 79,3% (50/63)	98,75% (79/80)	>= 97%	%	97,47% (77/79)	100%	😊	Riferito ad a.s. 2022/2023 ed alle domande regolari ed ammissibili.
4.119	4	CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	CAPACITA' DI RISCOSSIONE DELLE SANZIONI NOTIFICATE	IMPORTO RISCOSSO NELL'ANNO DI RIFERIMENTO / IMPORTO SANZIONI NOTIFICATE NELL'ANNO DI RIFERIMENTO	61,77%	>= al 40%	50,64% (52.058.311,65/ 102.793.109,52)	>= al 40%	%	47,20% (39.817.026,18/ 84.355.561,05)	100%	😊	
4.120	4	SERVIZI TECNICI	TELECAMERE DI SICUREZZA INSTALLATE	N. TELECAMERE VIDEOSORVEGLIANZA SUL TERRITORIO	+100 (TOTALE 1.340)	+40 (Totale 1.380)	+170 (TOTALE 1450)	1.550	N. TELECAMERE	1.600	100%	😊	Incremento rispetto al valore atteso è stato possibile grazie a maggiori risorse reperite.
4.121	5	ISTRUZIONE	OFFERTA POSTI NIDO	SOMMA POSTI PER TUTTE (3) LE TIPOLOGIE DI GESTIONE	2499	2.509	2.509	2.515	N. POSTI	2.523	100%	😊	La capienza delle strutture educative 03 è stata ampliata nell'arco del 2023.

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
4.122	5	ISTRUZIONE	COPERTURA DEL SERVIZIO NIDI	BAMBINI INSERITI / BAMBINI DA INSERIRE *100	83,74% (1963/2344)	>=70%	71,76% (1.898/2.645)	>=75%	%	76,60% (2.035/2.656)	100%	😊	Il dato si riferisce al numero totale delle domande presentate rispetto ai bambini e alle bambine accolti. Il nuovo sistema di iscrizioni ha dato buoni frutti contribuendo, insieme alla riorganizzazione dell'offerta, a raggiungere buoni risultati quanto a copertura del servizio.
4.123	5	SERVIZI SOCIALI	PERCENTUALE DI ASSEGNAZIONE DEGLI ORTI SOCIALI	ORTI SOCIALI ASSEGNATI / ORTO SOCIALI DA ASSEGNARE *100	100% (892/892)	100% (892/892)	100% (892/892)	100% (892/892)	%	100% (892/892)	100%	😊	Continua con la soddisfazione dell'utenza la gestione dell'attività degli orti sociali.
4.124	5	SERVIZI SOCIALI	VACANZE ANZIANI: UTENTI PARTECIPANTI	N. ISCRITTI (PARTECIPANTI ESCLUSO RINUNCE)	160	>=300	440	>=400	N. ISCRITTI	485	100%	😊	Dopo la cessazione dell'emergenza epidemiologica e a seguito di una maggiore pubblicizzazione del servizio l'anno in corso ha visto un incremento della partecipazione.
4.125	5	SERVIZI SOCIALI	ERP: ESECUZIONE SGOMBERI O RILASCI ALLOGGI OCCUPATI ABUSIVAMENTE O SENZA TITOLO	SGOMBERI ESEGUITI E/O ALLOGGI RILASCIATI / ALLOGGI ERP OCCUPATI ABUSIVAMENTE O SENZA TITOLO AL 01/01	23/127	12/124	23/124	10/120	N.ALLOGGI	29/120	100%	😊	Gli alloggi a cui si riferisce l'indicatore sono quelli del monte alloggi occupati al 01/01 dell'anno di riferimento, rispetto al quale, nell'anno, si sviluppa la programmazione delle attività di rilascio conseguenti. Obiettivo superato grazie anche a collaborazione con PM e avvocatura.
4.126	5	SERVIZI SOCIALI	ERP: OFFERTA ALLOGGI	N. ALLOGGI ERP DI PROPRIETA' DEL COMUNE	7.976	7.966	7.976	7.966	N. ALLOGGI	7.989	100%	😊	Obiettivo superato grazie all'incremento di patrimonio ERP in via de'Peppi.
4.127	5	SERVIZI SOCIALI	ERP: ASSEGNAZIONE ALLOGGI	N. ALLOGGI ERP DI PROPRIETA' DEL COMUNE (RI)ASSEGNATI OGNI ANNO E CONCESSI IN UTILIZZO AUTORIZZATO / N. ALLOGGI TOTALI/*100	0,7% (55/7976)	0,9% (70/7976)	0,79% (63/7.976)	0,4% (30/7.975)	%	0,8% (66/7.975)	100%	😊	Gli alloggi a cui si riferisce l'indicatore sono quelli del monte alloggi al 01/01 dell'anno di riferimento, rispetto al quale, nell'anno, si sviluppa la programmazione delle concessioni in utilizzo autorizzato. Il valore raggiunto è stato conseguito grazie a maggiori risorse umane assegnate agli uffici e a maggiori alloggi ristrutturati.
4.128	5	SERVIZI SOCIALI	CONTRIBUTO AFFITTO: COPERTURA DELLA DOMANDA	DOMANDE AMMESSE A CONTRIBUTO / DOMANDE RICEVUTE*100	70,57% (3776/5351)*100	>=70% (2100/3000)*100	86,21% (2.763/3.205)	>=66% 2.000/3.000	%	67% (1.855/2.762)	100%	😊	
4.129	7	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	ATTIVITA' FIORENTINE D'ECCELLENZA SCHEDULE	N. COMPLESSIVO	402	424*	436 (414 STORICHE)	436	N. ATTIVITA'	446	100%	😊	
4.130	7	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	SUAP:TASSO PRATICHE ATTIVATE ON LINE	PRATICHE ATTIVATE ON LINE / PRATICHE COMPLESSIVE*100	85,89% (11186/13023)	>= 81%	92,96% (11.524/12.397)	>= 81%	%	97,42% (12.096/12.419)	100%	😊	
4.131	9	CULTURA E SPORT	ACCESSI AI MUSEI CIVICI	N. ACCESSI COMPLESSIVI AI MUSEI CIVICI (INCLUDE TORRI)	444.529	550.000	868.490	950.000	N. ACCESSI	1.039.586	100%	😊	L'indicatore è stato ampiamente raggiunto. l'incremento dei visitatori è stato nel corso del 2023 buono rispetto all'offerta culturale proposta, confermando la ripresa del turismo nazionale e internazionale in città e la piena operatività dei musei civici.
4.132	9	CULTURA E SPORT	APERTURA DEI MUSEI CIVICI	N. GIORNATE DI APERTURA DEI MUSEI CIVICI (INCLUDE TORRI)	1.744	2.400	2.355	2.400	GIORNI	2.388	99,50%	😞	Lo scostamento rispetto alle previsioni (12 giornate in meno di apertura rispetto al preventivato) è stato determinato dal protrarsi dei lavori di restauro presso Torre San Niccolò durante tutto il periodo estivo che non ha permesso l'apertura al pubblico della Torre da giugno a settembre come previsto ogni anno.

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
4.133	9	CULTURA E SPORT	INIZIATIVE CULTURALI SUL TERRITORIO (NON BIBLIOTECHE)	N. INIZIATIVE OFFERTE ALLA CITTADINANZA	1.015	700	1.100	1.100	N. INIZIATIVE OFFERTE	1.770	100%	😊	Grazie alla disponibilità di fondi ministeriali e alle risorse assegnate tramite il PON METRO, si sono potuti finanziare molti più eventi facenti parte delle rassegne cittadine (Estate fiorentina, Autunno fiorentino ecc.) e numerosi eventi sono stati realizzati dai Quartieri.
4.134	9	CULTURA E SPORT	ORE APERTURA SETTIMANALE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI (ANCHE ITINERANTI)	ORE MEDIE DI APERTURA SETTIMANALE	48,31	> 50	48,23	>50	ORE	50,85	100%	😊	
4.135	9	CULTURA E SPORT	ORE APERTURA SETTIMANALE DELL'ARCHIVIO STORICO	ORE MEDIE DI APERTURA SETTIMANALE	/	/	/	>30		32,5	100%	😊	
4.136	9	SERVIZI TECNICI	MUSEI CIVICI. ESTENSIONE SUPERFICIE MUSEALE	SUPERFICIE ESPOSITIVA	sospeso	14580	14.720	16.720	MQ.	16.720	100%	😊	
4.137	9	UFFICIO DEL SINDACO	EVENTI OSPITATI NELLE SALE MONUMENTALI	N. EVENTI OSPITATI	70	>= 75	135	>= 135	N. EVENTI	254	100%	😊	Sono stati realizzati più eventi istituzionali e copromossi dalla Giunta con Enti e Associazioni.
4.138	10	CULTURA E SPORT	INFO PUBBLICATE SU PORTALE GIOVANI	N. COMPLESSIVO INFO PUBBLICATE SUL PORTALE GIOVANI	8.076	7.500	6.210	5.000	N. INFO	6.821	100%	😊	Il numero delle info pubblicate sul Portale è stato maggiore rispetto alle previsioni, in quanto in Città si sono tenuti diversi eventi importanti che hanno richiesto una più elevata produzione di notizie. Inoltre, la redazione del Portale Giovani ha potuto contare sul supporto di tre unità di personale assunte tramite Servizio Civile.
4.139	10	CULTURA E SPORT	MONITORAGGIO ADEMPIMENTI CONTRATTUALI DEI CONCESSIONARI IMPIANTI SPORTIVI	N. ISPEZIONI EFFETTUATE / N. IMPIANTI IN CONCESSIONE *100	68,50%	43,1% (28/65)	47,69% (31/65)	86,15% (56/65)	%	92,30% (60/65)	100%	😊	L'attività si svolge nel corso dell'anno e include sia i controlli sugli adempimenti contrattuali da parte dei concessionari (manutenzioni, bilanci etc.), sia appositi sopralluoghi presso la sede dell'impianto. Raggiunto valore superiore al 2022 rafforzando la fase di verifica da remoto (applicativo Pericle).
4.140	10	UFFICIO DEL SINDACO	EVENTI-INIZIATIVE SPORTIVE SUPPORTATI E/O ORGANIZZATI ANCHE NEI QUARTIERI	N. COMPLESSIVO	42	>= 40	69	>= 70	N. EVENTI-INIZIATIVE	71	100%	😊	Sono state istruite e proceduralizzate 77 manifestazioni ma 6 sono state annullate per meteo
4.141	13	DIREZIONE GENERALE	PON METRO: RISPETTO DELLA CAPACITA' REALIZZATIVA STABILITA NEI 5 ASSI DI INTERVENTO	IMPORTO DEI PAGAMENTI EFFETTUATI / TARGET DI SPESA DEI 5 ASSI DI INTERVENTO	101,4% (€ 7.425.000 /€ 7.323.652,5)	100% (€ 8.940.000)	101,3% (€ 8.973.249,56/ € 8.940.000)	100% (€ 9.319.647,78)	%	100% (€ 9.319.647,78)	100%	😊	
4.142	13	DIREZIONE GENERALE	PON METRO REACT-EU: RISPETTO DELLA CAPACITA' REALIZZATIVA DEI 3 NUOVI ASSI DI INTERVENTO	NUMERO DEGLI INTERVENTI ATTIVATI/TARGET DI INTERVENTI ATTIVATI DEI 3 NUOVI ASSI DI INTERVENTO	/	100% (25/25)	168% (42/25)	100% (44/44)	%	184% (81/44)	100%	😊	
4.143	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	OFFERTA DEL SERVIZIO NAVETTA ALL'INTERNO DEL CIMITERO DI TRESPIANO	N. SERVIZI (INTESI COME GIRI EFFETTUATI CON 1 BUS IN SERVIZIO)/GIORNALE IN CUI VIENE EFFETTUATO IL SERVIZIO	23,28 (8500/365)	23,28 (8500/365)	26,95 (9.838/365)/100	23,28 (8500/365)	N. SERVIZI	27,88 (10.176/365)	100%	😊	Numero medio giornaliero di corse all'interno del cimitero.
4.144	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	GRADO DI UTILIZZO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	IMMOBILI UTILIZZATI / IMMOBILI COMPLESSIVI*100	14000/14500	96% (14.000/14.500)	96,55% (14.000/14.500)	96,00%	%	96,55% (14.000/14.500)	100%	😊	Il denominatore comprende Unità immobiliari e Terreni di cui all'elenco immobili curato dalla Direzione Patrimonio Immobiliare.
4.145	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	TEMPI DI RILASCIO AUTORIZZAZIONI AD INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA SU SEPOLTURE PRIVATE	TEMPO MEDIO (TEMPI TOTALI / N. RICHIESTE)	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	GIORNI LAVORATIVI	3 giorni lavorativi	100%	😊	

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE ATTESO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE ATTESO 2023	UNITA' DI MISURA	VALORE RAGGIUNTO 2023	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
4.146	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	TEMPI DI RILASCIO ATTO DI CONCESSIONE LOCULO CIMITERIALE	TEMPO MEDIO (TEMPI TOTALI / N. RICHIESTE)	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	GIORNI LAVORATIVI	2 giorni lavorativi	100%	😊	
4.147	13	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	TASSO CERTIFICAZIONI ONLINE	CERTIFICATI ON LINE / CERTIFICATI TOTALI*100	58,60% (92.238/157.372)	>=58%	64,26% (88.519/137.757)	>=58%	%	63,3% (84.791/133.945)	100%	😊	
4.148	13	UFFICIO DEL SINDACO	RETE CIVICA: N° VISITE	N° VOLTE CHE UN VISITATORE ARRIVA SUL SITO PER LA PRIMA VOLTA OPPURE VISITA LA PAGINA DOPO ALMENO 30 MINUTI DALL'ULTIMA VISITA	/	/	/	>=1.800.000	N. VISITE	3.911.149	100%	😊	
4.149	13	UFFICIO DEL SINDACO	FOLLOWERS NELLE PAGINE ISTITUZIONALI SOCIAL DEL COMUNE	N°FOLLOWERS FACEBOOK+INSTAGRAM+TWITTER+YOUTUBE+TELEGRAM+LINKEDIN	266.006	>=310.000	312.956	>=320.000	N. FOLLOWERS	344.083	100%	😊	Nel 2023 è stato aperto dal servizio Progetto Comunicazione un ulteriore canale social (whatsapp) che potrebbe essere aggiunto al conteggio per il 2024.
4.150	13	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	TEMPI DI ATTESA PER RILASCIO APPUNTAMENTI PRESI TRAMITE CALL CENTER 055	TEMPO MEDIO RILASCIO APPUNTAMENTI	/	/	/	<=36 GIORNI	GIORNI	34	100%	😊	Calcolato facendo una media tra i giorni di attesa da calendario: 18 giorni per i certificati, 50 giorni per le CIE.
4.151	14	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	VOLONTARI IN CONVENZIONE FORMATI	VOLONTARI FORMATI / VOLONTARI CONVENZIONATI*100	18,55%	>=15%	18,48%	>=18%	%	26,89%	100%	😊	432 volontari formati al 31.12.2023/ 1.606 volontari attivi al 31.12.2023.

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2023

1	2	3	4
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa 45%
98,00%	98,33%	99,88%	96,99%

MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023

98,05%

raffronti con anni precedenti

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2022

1	2	3	4	5
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato salute Servizi resi 40%	Valutazione partecipativa 5%
98,11	97,33	99,89	99,70	82,73

MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2022

98,35

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2021

1	2	3	4	5
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato salute Servizi resi 40%	Valutazione partecipativa 5%
96,89	90,87	99,89	99,19	86,02

MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2021

97,41

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG29	SVILUPPO	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana progettazione della nuova linea Campi Bisenzio (Linea 4.2) (finanziati anche con fondi PNRR)	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori, portati anche sul 2024, per la complessità della gara e i lunghi tempi per valutare le offerte pervenute
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG30	SVILUPPO	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana. Progettazione della nuova linea a Sesto Fiorentino (Linea 2.2)	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG34	SVILUPPO	Obiettivo Pluriennale - Collaudo delle Linee 2 e 3.1	Sistema Tramviario Metropolitan	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori per slittamento temporale al 31.12.2023 delle attività di monitoraggio acustico della tramvia e conseguenti slittamenti sul 2024 della Valutazione esiti monitoraggio acustico 2, della Proposta di determinazione sul Certificato di Collaudo e dello Svincolo delle Polizze a garanzia.
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG36	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Sviluppo del sistema tramviario Lotto 2 della variante al centro storico	Sistema Tramviario Metropolitan	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG37	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Accordo estensioni sistema tramviario Area Metropolitana sviluppo sistema tramviario: Linea 3.2.1 per Bagno a Ripoli (finanziati anche con fondi PNRR)	Sistema Tramviario Metropolitan	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi (alcune portate al 2024) e indicatori, per slittamento temporale della contrattualizzazione dell'intervento a causa di richieste di integrazioni all'offerta pervenuta da Tram Firenze.
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG39	SVILUPPO	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana: Tramvia Linea 4 Leop.-	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2022_ZG40	SVILUPPO	Obiettivo Pluriennale - Sviluppo del sistema tramviario: Linea 3.2.2 Libertà Rovezzano	Sistema Tramviario Metropolitan	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi per slittamento temporale a causa del ritardo nella preventiva condivisione del progetto in sede di conferenza dei servizi "interna". Le successive fasi del cronoprogramma: Conferenza dei servizi "esterna" (fine) e verifica ed approvazione del progetto definitivo vengono spostate al 2024.
2023	1	Mobilità intermodale	1.1	Estendere il sistema tramviario	2023_ZP02	SVILUPPO	Procedure espropriative	Patrimonio immobiliare	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2022_ZG24	SVILUPPO	Demolizione del Ponte dei Cazzotti sul Fiume Greve	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori entro il 2024 mentre va al 2024 la esecuzione e collaudo dei lavori - Completamento dei lavori in quanto è stato necessario aggiornare il quadro economico ai vigenti prezzi unitari
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2022_ZG26	SVILUPPO	Nuovo ramo di accesso all'Aeroporto di Peretola da Viale Luder.	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2022_ZG38	SVILUPPO	Progettazione e realizzazione delle opere varie connesse alla Linea tramviaria 4.1: nuova viabilità Pistoiese-Rosselli, Parcheggio scambiatore Svincolo Indiano, nuova viabilità delle Piagge	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	95,00	Variano fasi intermedie, alcune delle quali portate al 2024. Ciò perché in attesa dell'esito dell'istanza di verifica di assoggettabilità a VIA per l'intervento, sottoposta a numerose osservazioni. Rimane comunque invariata la data finale di approvazione del progetto.
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2022_ZG41	SVILUPPO	Adeguamento di Via delle Bagnese	Sistema Tramviario Metropolitan	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori per mancata conferma disponibilità risorse legate a finanziamenti RFI.
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2022_ZG98	SVILUPPO	Realizzare un nuovo Ponte sul Mugnone in corrispondenza di Via Leone X – Via Crispi	Sistema Tramviario Metropolitan	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi (alcune portate al 2024) per il prolungamento della conferenza dei servizi oltre i termini previsti. Eliminato di conseguenza anche l'indicatore relativo all'affidamento della redazione del progetto esecutivo e della realizzazione dei lavori, che slitta al 2024.
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2023_ZG02	SVILUPPO	Interventi a supporto della transizione ecologica e digitale della mobilità	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	DIREZIONALE	99,72	Variano con lieve slittamento di tempistica fasi e indicatori rispetto alla App IF, realizzazione della funzionalità di interfaccia con i servizi di sosta di superficie ed agevolazioni TPL. Questo per sopraggiunte esigenze organizzative legate ad attività aggiuntive da sviluppare (Bonus TPL Firenze).

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2023_ZG03	SVILUPPO	Interventi per la riqualificazione e l'ampliamento delle infrastrutture di viabilità e mobilità	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	DIREZIONALE	98,93	Variano fasi e indicatori , cob slittamenti entro l'anno, relativamente a : 1) definizione della Convenzione con gli Enti interessati per la riorganizzazione della viabilità di Ponte a Ema 2) avvio delle opere propedeutiche dell'intervento di realizzazione del nuovo Svincolo di Peretola 3)Avvio ultima fase lavori consolidamento fondazione Ponte Vespucci
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2023_ZG11	MIGLIORAMENTO	Interventi di manutenzione e riqualificazione della rete viaria cittadina e delle sue pertinenze finanziati anche con PNRR e React	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	VIABILITA'	DIREZIONALE	93,62	Variano indicatori relativamente a tempistiche, comunque al 2023 su: Avvio procedure di gara riqualificazione piazza del Tiratoio, Consegna lavori Via Guelfa Lotto 2, Fine lavori completamento del piano di risanamento acustico Comunale - Viadotto dell'Indiano. ReAct EU ,Fine lavori completamento del piano di risanamento acustico Comunale - Viadotto Marco Polo. ReAct EU., Consegna lavori nuova passerella Argingrosso
2023	1	Mobilità intermodale	1.2	Realizzare un sistema di mobilità integrato e sostenibile	2023_ZG19	SVILUPPO	Riqualificazione di aree cittadine e interventi di riqualificazione arredo urbano	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	DIREZIONALE	100,00	Varia la fase di Progettazione esecutiva intervento di Riqualificazione e la riorganizzazione spazi pubblici contermini ex Palazzo delle Poste Via Pietrapiana che viene eliminata per la indisponibilità delle risorse finanziarie. con inserimento nuova fase relativa alla progettazione definitiva.
2023	1	Mobilità intermodale	1.3	Governare il traffico urbano	2023_ZG10	MIGLIORAMENTO	Gestione Global Service - Appalto pluriennale di gestione e manutenzione stradale	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	VIABILITA'	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale	1.3	Governare il traffico urbano	2023_ZG21	SVILUPPO	Realizzazione di infrastrutture	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	DIREZIONALE	100,00	Varia con lieve slittamento la fase di Realizzazione Park scambiatore Ponte a Greve inn ragione della implementazione delle opere del progetto europeo USER-CHI (pensilina fotovoltaica per la ricarica di bici elettriche) ancora in corso di definizione.
2023	1	Mobilità intermodale	1.4	Favorire la mobilità ciclabile e i sistemi per una sharing city	2023_ZG20	SVILUPPO	Progettazione, realizzazione, messa in sicurezza e riqualificazione di piste ciclabili e di interventi per la mobilità sostenibile - finanziamento PNRR	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori relativamente a Realizzazione interventi ciclovie per ritardi nell'effettiva acquisizione dei fondi del finanziamento PNRR .In conseguenza del completamento di una parte delle opere nel 2024, per le medesime motivazioni sopra riportate, si rende necessario diminuire il valore complessivo dei ml di ciclovie realizzate nel 2023.
2023	1	Mobilità intermodale			2023_9A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Sistema Tramviario Metropolitano	Sistema Tramviario Metropolitano	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale			2023_9B	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Gestione Tramvia	Sistema Tramviario Metropolitano	SERVIZIO GESTIONE TRAMVIA	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale			2023_G0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità - Attività trasversali, complementari e strategiche per la gestione della mobilità e della viabilità	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	DIREZIONALE	100,00	Variano indicatori relativamente al numero dei protocolli trattati per risuzione corrispondenza in ingresso.
2023	1	Mobilità intermodale			2023_G1	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Mobilità	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	MOBILITA'	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale			2023_G2	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Viabilità	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	VIABILITA'	DIREZIONALE	100,00	
2023	1	Mobilità intermodale			2023_G4	SCHEDA SERVIZIO	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT02	SCHEDA SERVIZIO	Canile rifugio: coinvolgimento Comuni contermini per servizio in convenzione e servizio pensione	Ambiente	SERVIZIO RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT04	MIGLIORAMENTO	Progetti europei della Direzione Ambiente finanziati nei programmi Comunitari: partecipazione ad iniziative pubbliche, in particolare quelle organizzate da EUROCITIES al fine di presentare nuove richieste di finanziamento per attività sperimentali	Ambiente	SERVIZIO RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT10	SVILUPPO	Rafforzamento della rete ecologica, valorizzazione delle aree fluviali	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	Variano indicatori relativamente allo sviluppo del progetto esecutivo ciclopista Firenze/Scandicci. Rapporto di verifica del Progetto Esecutivo acquisito slittato nei primi mesi 2024 per necessità di approvare una variante urbanistica.
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT15	MIGLIORAMENTO	Riqualificazione mediante interventi di manutenzione straordinaria di aree verdi, aree ludiche e aree cani, impianti sportivi a libera fruizione e giardini scolastici della città con piantagione di alberi	Ambiente	SERVIZIO PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT16	MIGLIORAMENTO	Approvazione del Piano comunale del Verde ai sensi della L. 10/2013 Norme per lo sviluppo degli spazi verdi urbani	Ambiente	SERVIZIO PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT21	SVILUPPO	Realizzazione di progetti europei finanziati (Nemo - E-VIA - SNEAK)	Ambiente	SERVIZIO RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT22	MIGLIORAMENTO	Recupero di aree inesitate (incolte) ai fini dell'incremento del patrimonio arboreo e riqualificazione orti urbani esistenti	Ambiente	SERVIZIO PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT23	MIGLIORAMENTO	Valorizzazione ai fini del miglioramento ambientale e della fruibilità di parchi, giardini e aree verdi cittadine	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT25	MIGLIORAMENTO	Promozione dei progetti di "forestazione urbana"	Ambiente	DIREZIONE AMBIENTE	DIREZIONALE	100,00	Variano indicatori relativamente al numero di pareti verdi in quanto in fase di progettazione esecutiva a causa della sovrapposizione degli interventi progettati preliminarmente con interventi della Direzione Servizi Tecnici è stata verificata la necessità di intervenire su un numero inferiore di pareti, migliorando qualitativamente quelle previste
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.1	Valorizzare i parchi urbani, le aree verdi e la loro fruibilità per le persone e gli animali domestici	2023_ZT26	MIGLIORAMENTO	Procedura di global service verde	Ambiente	DIREZIONE AMBIENTE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2022_ZT26P	SVILUPPO	Interventi della Direzione Ambiente finanziati con fondi React-UE	Ambiente	DIREZIONE AMBIENTE	DIREZIONALE	95,13	Variano fasi e indicatori per leggero scostamento dei tempi nella realizzazione degli interventi React a causa dei ritardi generati dalla mancata approvazione del bilancio al 31/12/2022
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2022_ZV07	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Interventi di efficientamento energetico edifici della pubblica amministrazione- PON Metro 2014/2020-Asse 6 (REACT-EU-FESR) - azione 6.1.3	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_Z506	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Missione dell'UE "100 climate-neutral and smart cities by 2030"	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_Z804	MIGLIORAMENTO	Diffondere la cultura del Green Public Procurement negli acquisti di beni e servizi	Gare Appalti e Partecipate	SERVIZIO AMMINISTRATIVO BENI E SERVIZI DIREZIONE CORPO	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_ZR05	SVILUPPO	Contrasto abbandono rifiuti	Corpo Polizia Municipale	POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_ZT06	SVILUPPO	Miglioramento qualità dell'aria e dell'acqua: azioni di sviluppo	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_ZT11	SVILUPPO	Promuovere la nascita e la costituzione delle Comunità energetiche Rinnovabili nel territorio del Comune di Firenze	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile	2.2	Promuovere un'economia circolare e per l'ambiente	2023_ZT18	MIGLIORAMENTO	Gestione contratto concessione rifiuti	Ambiente	SERVIZIO RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile			2023_T0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Ambiente	Ambiente	DIREZIONE AMBIENTE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile			2023_T1	SCHEDA SERVIZIO	Servizio parchi giardini e aree verdi	Ambiente	SERVIZIO PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile			2023_T2	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	2	Firenze verde ed ecosostenibile			2023_T3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	Ambiente	SERVIZIO RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_Z510	SVILUPPO	Mensa scolastica: innovare per migliorare	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_ZI01	MIGLIORAMENTO	Le chiavi della città compiono 30 anni: progettiamo per le scuole con il territorio	Istruzione	DIREZIONE ISTRUZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_ZI03	SVILUPPO	Attività educative nei Quartieri: Focus offerta e domanda Centri Estivi, sperimentazione attività di coprogrammazione e coprogettazione servizi ludotecari	Istruzione	SERVIZIO INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_ZI04	MIGLIORAMENTO	Formazione in servizio per generare qualità attraverso lo sviluppo delle competenze del personale dei servizi educativi e scolastici del sistema integrato di educazione e istruzione 06	Istruzione	SERVIZIO INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_ZI05	MIGLIORAMENTO	Esperienze diffuse di educazione attiva all'aperto attraverso occasioni rivolte alla cittadinanza negli spazi urbani e una riprogettazione continua delle zone outdoor dei contesti educativi e scolastici 06	Istruzione	SERVIZIO NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.1	Educare alla cittadinanza nella sua integrazione sociale	2023_ZP07	SVILUPPO	Valorizzazione della programmazione del trasporto scolastico	Patrimonio immobiliare	SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.2	Educare alla cittadinanza migliorando la scuola nelle sue strutture	2022_ZV05	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Realizzazione nuovi nidi e interventi di riqualificazione e adeguamento di strutture esistenti finanziati con fondi PNRR - prosecuzione attività	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola	3.2	Educare alla cittadinanza migliorando la scuola nelle sue strutture	2022_ZV06	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Realizzare nuove scuole - biennio ISIS, Don Milani; Ghiberti, Calvino (con finanz.PNRR)	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	Varia l'indicatore relativo all'ultimazione dei lavori di costruzione del Biennio ISIS per proroga dei lavori. Ciò è dovuto all'aggiornamento dei prezzi dei materiali e ad una prima variante per diversa distribuzione della spesa.

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	3	Crescere con la scuola	3.2	Educare alla cittadinanza migliorando la scuola nelle sue strutture	2023_ZV04	MIGLIORAMENTO	Interventi edilizia scolastica (compreso opere PNRR), sviluppo del programma di prevenzione antincendio, miglioramento e adeguamento sismico	Servizi tecnici	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola			2023_I0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Istruzione	Istruzione	DIREZIONE ISTRUZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola			2023_I3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio supporto alle attività educative e scolastiche	Istruzione	SERVIZIO SUPPORTO ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola			2023_I5	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico	Istruzione	SERVIZIO NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	DIREZIONALE	100,00	
2023	3	Crescere con la scuola			2023_I6	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Infanzia, attività educative, ludiche e formative	Istruzione	SERVIZIO INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2022_ZR10	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Revisione delle procedure relative al sistema sanzionatorio	Corpo Polizia Municipale	SERVIZIO SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_Z001	MIGLIORAMENTO	Consulenza aggiornamento Regolamento Polizia Urbana	Segretario Generale	SEGRETARIO GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_Z511	MIGLIORAMENTO	Gestione sgomberi degli immobili occupati abusivamente	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZG12	MIGLIORAMENTO	Gestione del contratto di servizio con la società Silfi Spa	Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	VIABILITA'	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZR03	MIGLIORAMENTO	Ulteriore rafforzamento dei servizi di contrasto dello spaccio di sostanze stupefacenti e dei reati predatori	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZR04	SVILUPPO	Prevenzione del fenomeno del consumo di sostanze alcoliche alla guida di veicoli e controllo delle piste ciclabili	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZR07	MIGLIORAMENTO	Sicurezza integrata e di comunità nei Quartieri del Centro Storico	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZR08	MIGLIORAMENTO	Sicurezza Integrata e di Comunità nella Riva Sinistra	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZR09	MIGLIORAMENTO	Sicurezza Integrata e di Comunità nei quartieri di Riva Destra	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità	4.1	Percepire la sicurezza	2023_ZV08	MIGLIORAMENTO	Videosorveglianza cittadina - Proseguire il Piano di installazione di nuove telecamere	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità			2023_R0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Corpo Polizia Municipale	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	4	Sicurezza urbana e legalità			2023_R6	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo Polizia Municipale	Corpo Polizia Municipale	SERVIZIO SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.1	Sostenere le famiglie	2023_ZI06	SVILUPPO	Attivazione di nuove strategie organizzative per intercettare la domanda favorendo l'accessibilità delle bambine e dei bambini ad un'offerta integrata di servizi 03 sempre più flessibile e adeguata	Istruzione	SERVIZIO NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.1	Sostenere le famiglie	2023_ZI07	MIGLIORAMENTO	Miglioramento dei servizi di inclusione scolastica per favorire le pari opportunità e contrastare le discriminazioni e la dispersione scolastica	Istruzione	SERVIZIO SUPPORTO ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.1	Sostenere le famiglie	2023_ZN01	MIGLIORAMENTO	interventi a favore di minori e giovani e azioni a supporto delle famiglie	Servizi Sociali	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.2	Promuovere e sostenere il benessere sociale	2023_ZN02	MIGLIORAMENTO	Promozione del benessere sociale di anziani e disabili	Servizi Sociali	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.2	Promuovere e sostenere il benessere sociale	2023_ZN03	MIGLIORAMENTO	Interventi di inclusione sociale a favore di soggetti a rischio di emarginazione (multiutenza)	Servizi Sociali	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.2	Promuovere e sostenere il benessere sociale	2023_ZV09	MIGLIORAMENTO	Adeguare gli edifici e i luoghi pubblici ai diversi tipi di disabilità - Gestione contributi a privati cittadini per interventi in edifici privati	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.3	Assicurare il diritto alla casa	2023_Z515	SVILUPPO	Interventi di sostegno sociale all'abitare a favore di nuclei familiari rientranti delle c.d. aree grigie	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	5.3	Assicurare il diritto alla casa	2023_ZN04	MIGLIORAMENTO	Interventi di sostegno e aiuti differenziati alle famiglie della c.d. fascia grigia della popolazione	Servizi Sociali	SERVIZIO CASA	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale			2023_N0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Servizi Sociali	Servizi Sociali	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale			2023_N4	SCHEDA SERVIZIO	Servizio sociale amministrativo	Servizi Sociali	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale			2023_N8	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Sociale Professionale	Servizi Sociali	SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	5	Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale			2023_N9	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Casa	Servizi Sociali	SERVIZIO CASA	DIREZIONALE	100,00	Varia in aumento il valore atteso dell'indicatore relativo al numero degli alloggi ERP assegnati nel corso dell'anno. Aumento da 40 a 75 alloggi assegnati, per ulteriore disponibilità di alloggi.
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_Z509	SVILUPPO	Realizzazione interventi su aree ex Lupi di Toscana	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZN05	MIGLIORAMENTO	Realizzazione Piano Casa	Servizi Sociali	SERVIZIO CASA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZS101	SVILUPPO	Piano Strutturale e Piano Operativo	Urbanistica	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZS102	SVILUPPO	Coordinamento interdirezionale degli interventi di rigenerazione urbana	Urbanistica	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZS103	SVILUPPO	Varianti opere pubbliche	Urbanistica	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZS301	SVILUPPO	Modifiche al Regolamento edilizio in adeguamento alle innovazioni normative alla variante al regolamento urbanistico per solare e fotovoltaico e al nuovo piano operativo	Urbanistica	EDILIZIA PRIVATA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica	6.1	Garantire una città in equilibrio tra la tutela ambientale e le potenzialità di sviluppo	2023_ZT09	SVILUPPO	Difesa del suolo: prevenzione rischi idrogeologici e idraulici e tutela della qualità dei suoli e del sottosuolo	Ambiente	SERVIZIO SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica			2023_S0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Urbanistica	Urbanistica	DIREZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica			2023_S1	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Pianificazione Urbanistica	Urbanistica	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica			2023_S2	SCHEDA SERVIZIO	Servizio amministrativo urbanistica	Urbanistica	SERVIZIO AMMINISTRATIVO URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	6	Un nuovo modello di città circolare - Urbanistica			2023_S3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Edilizia Privata	Urbanistica	EDILIZIA PRIVATA	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione	7.2	Valorizzare Firenze come eccellenza nell'economia, nell'artigianato, nella ricerca e nel "Made in Florence" di qualità	2022_ZV10	SVILUPPO	Obiettivo Pluriennale-Qualificare il Polo Espositivo Fiorentino della Fortezza da Basso: nuovo padiglione Bellavista, riqualificazione Padiglioni Machiavelli, Spadolini e Cavaniglia e relative mura	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	Varia l'indicatore relativo alle cortine murarie Rastriglia di cui slitta la previsione di ultimazione lavori (entro ottobre 2023) per ulteriori tempi supplementari necessari all'approvazione della variante finanziata con fondi PSC.
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione	7.2	Valorizzare Firenze come eccellenza nell'economia, nell'artigianato, nella ricerca e nel "Made in Florence" di qualità	2023_ZQ02	SVILUPPO	Valorizzazione e promozione del tessuto economico fiorentino: valorizzare il territorio quale eccellenza legata alla tradizione, al "saper fare" e all'innovazione	Attività economiche e turismo	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	DIREZIONALE	100,00	
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione	7.2	Valorizzare Firenze come eccellenza nell'economia, nell'artigianato, nella ricerca e nel "Made in Florence" di qualità	2023_ZQ04	SVILUPPO	Aggiornamento (UPDATE) del "Regolamento per la tutela e il decoro del patrimonio culturale del Centro Storico"	Attività economiche e turismo	ATTIVITA' PRODUTTIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione	7.2	Valorizzare Firenze come eccellenza nell'economia, nell'artigianato, nella ricerca e nel "Made in Florence" di qualità	2023_ZQ05	SVILUPPO	Programmazione Manifestazioni CCN, affidamento gestione Fiere e Fiere promozionali e pianificazione assetto mercati rionali	Attività economiche e turismo	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	DIREZIONALE	100,00	
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione			2023_Q0	SCHEDA SERVIZIO	Coordinamento dell'attività della Direzione	Attività economiche e turismo	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	DIREZIONALE	100,00	
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione			2023_Q2	SCHEDA SERVIZIO	Programmazione, regolamentazione, organizzazione, gestione e controllo dei procedimenti e delle funzioni di competenza del Servizio Attività Produttive	Attività economiche e turismo	ATTIVITA' PRODUTTIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	7	Sviluppo economico, competitività e alta formazione			2023_Q3	SCHEDA SERVIZIO	Commercio aree pubbliche, occupazione suolo pubblico, pubblico spettacolo, pubblicità e trasporto pubblico non di linea	Attività economiche e turismo	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	DIREZIONALE	100,00	
2023	8	Per il lavoro e la formazione professionale	8.1	Supportare e garantire il lavoro	2023_ZI02	MIGLIORAMENTO	Sviluppo attività Agenzia Formativa- CFP con rafforzamento della rete con Enti, associazioni rappresentanti di categoria e parti sociali per definire le necessità territoriali di orientamento e formazione	Istruzione	SERVIZIO INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	DIREZIONALE	100,00	
2023	8	Per il lavoro e la formazione professionale	8.1	Supportare e garantire il lavoro	2023_ZN07	SVILUPPO	Patto per il lavoro e l'inclusione sociale	Servizi Sociali	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	DIREZIONALE	100,00	Varia l'indicatore relativo al n. di persone in carico ai Servizi sociali per le quali sono stati attivati percorsi sperimentali innovativi per l'autonomia, grazie ad un ampliamento della platea delle persone in carico inserite nel Progetto Flor@work.
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_ZI03	SVILUPPO	Promozione e valorizzazione delle rievocazioni storiche fiorentine	Ufficio del Sindaco	UFFICIO DEL SINDACO	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_Z513	MIGLIORAMENTO	Pietre di Inciampo: implementazione delle attività connesse al funzionamento del comitato e all'informazione ai cittadini	Direzione Generale	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_ZL02	SVILUPPO	Realizzazione del progetto Firenze Forma Continua. Valorizzazione del circuito Porte, Torri, Fortezze della città nell'anno 2023	Cultura e Sport	DIREZIONE CULTURA E SPORT	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_ZL03	SVILUPPO	Firenze Card: promozione sviluppo con ufficio Turismo e miglioramento accessibilità con progettazione nuova infrastruttura da Firenze Smart	Cultura e Sport	DIREZIONE CULTURA E SPORT	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_ZL11	SVILUPPO	Valorizzazione e informatizzazione musei civici	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.1	Valorizzare il sistema museale, la memoria del passato e le tradizioni popolari	2023_ZV17	SVILUPPO	Realizzare un allestimento permanente per il Memoriale di Auschwitz, centro di attività culturali e didattiche per scuole e cittadinanza, favorendo l'utilizzazione degli spazi per attività collegate alla memoria del passato organizzate dal Quartiere	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2022_ZL13	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Valorizzazione degli spazi dell'Archivio storico e sviluppo dei servizi digitali del Sistema SDIAF e dell'Archivio	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	INTERDIREZIONALE	96,67	Eliminate fasi ed indicatori relativi alla ristrutturazione dei locali dell'ex teatro dell'Oriuolo per diversa assegnazione degli spazi inizialmente previsti per l'Archivio storico.
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2022_ZL14	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - Museo diffuso della Resistenza fiorentina nelle biblioteche fiorentine	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZL04	SVILUPPO	Attività di comunicazione condivise per promozione iniziative culturali e implementazione canali di competenza della Direzione Cultura e Sport	Cultura e Sport	DIREZIONE CULTURA E SPORT	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZL06	MIGLIORAMENTO	Valorizzare l'Estate Fiorentina e promuovere il modello di cultura diffusa anche con fondi REACT	Cultura e Sport	SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZL08	MIGLIORAMENTO	Assicurare contributi economici e/o indiretti ad Enti/Fondazioni/Associazioni, mediante l'erogazione di contributi triennali, abbattimento canoni, contributi ordinari. Aggiornare i dati richiesti nella sezione 'Amministrazione trasparente'	Cultura e Sport	SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZL12	SVILUPPO	Valorizzazione del complesso delle biblioteche comunali, sempre più luoghi di incontro e di aggregazione sociale e di eventi culturali e didattici per cittadini di tutte le fasce di età	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZL15	SVILUPPO	Valorizzazione di uno spazio pubblico unitario per la programmazione culturale e di intrattenimento	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZV13	SVILUPPO	Favorire il reperimento di risorse private per la cultura, coinvolgendo il mondo delle imprese e del lavoro alla conoscenza e alla conservazione dell'eccezionale patrimonio storico artistico cittadino	Servizi tecnici	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZV14	MIGLIORAMENTO	Proseguire nel 2023 la valorizzazione dei Contenitori della Cultura (teatri, complessi religiosi etc.) sviluppando le attività di progettazione ed esecuzione degli interventi coperti da risorse dell'ente e da finanziamenti esterni (PNRR, fondi UNESCO ESC)	Servizi tecnici	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria	9.2	Diffondere e promuovere la bellezza e la cultura	2023_ZV21	MIGLIORAMENTO	Proseguire la valorizzazione dei Musei civici sviluppando attività di valorizzazione di P.Vecchio, S.M.Novella, '900 etc al fine di ampliare gli orizzonti di fruizione con l'incremento delle dotazioni interne, anche con fondi esterni (PNRR, Unesco)	Servizi tecnici	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria			2023_1M	SCHEDA SERVIZIO	Eventi, manifestazioni cittadine e cerimoniale	Ufficio del Sindaco	EVENTI MANIFESTAZIONI CITTADINE E CERIMONIALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria			2023_L0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Cultura e Sport	Cultura e Sport	DIREZIONE CULTURA E SPORT	DIREZIONALE	100,00	
2023	9	Il valore della cultura e della memoria			2023_L3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili	Cultura e Sport	SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	9	Il valore della cultura e della memoria			2023_L9	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Musei Biblioteche Archivi	Cultura e Sport	SERVIZIO MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	DIREZIONALE	99,95	Varia l'indicatore sull'attività di prestito bibliotecario per diverso valore atteso inferiore al previsto. Ciò dovuto alle chiusure per lavori di ristrutturazione, malfunzionamento impianti e/o problemi strutturali in alcune biblioteche che porteranno ad una diminuzione dell'indice di circolazione.
2023	9	Il valore della cultura e della memoria			2023_V4	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	Servizi tecnici	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.1	Attuare il progetto 2030 per la Firenze del futuro	2023_ZL07	MIGLIORAMENTO	Sviluppare politiche a sostegno dei giovani, delle pari opportunità e della parità di genere. Valorizzare le attività dei centri giovani, del servizio di educativa di strada, di Street Art e dell'arte urbana	Cultura e Sport	SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI	DIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.1	Attuare il progetto 2030 per la Firenze del futuro	2023_ZV19	SVILUPPO	Realizzare un centro socio-culturale di quartiere rivolto agli adolescenti e ai giovani ristrutturando l'ex biblioteca di viale dei Pini	Servizi tecnici	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	INTERDIREZIONALE	100,00	Variano le fasi relative alla ristrutturazione dell'edificio parallelo a Viale dei Pini per la cui conclusione dei lavori è stato previsto un mese in più rispetto al valore atteso iniziale. Per quanto concerne i lavori di completamento - la progettazione esecutiva viene separata dall'affidamento con l'inserimento di una nuova fase con inizio previsto 01/01/2024 e fine prevista 31/05/2024. Variano di conseguenza gli indicatori collegati.
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.2	Potenziare e innovare lo sport per tutti	2021_Z516P	SVILUPPO	Riqualificazione integrale dello stadio Franchi e di tutta la cittadella dello sport di Campo di Marte	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	Variano fasi di aggiudicazione dei lavori, l'acquisizione progetto definitivo e di aggiudicazione del servizio di collaudo. Le motivazioni sono: gara andata deserta, posticipo data di consegna elaborati per incompleta procedura di assoggettabilità a VIA per l'impianto fotovoltaico ed incertezza sui finanziamenti rispettivamente. Variano di conseguenza anche gli indicatori collegati.
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.2	Potenziare e innovare lo sport per tutti	2022_ZV16	SVILUPPO	Obiettivo Pluriennale Nuova impiantist.sport.- PNRR e altro - Nuove palestre V. Geminiani e V. di S. Salvi; - Nuovo grande polo sport.nell'area di S. Bartolo a Cintoia; - ricostruire la piscina Paganelli e rigenerare il compl.sportivo	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	Variano indicatori relativi all'inizio dei lavori Piscina San Bartolo a Cintoia e al centro polivalente Paganelli. In entrambi i casi l'inizio dei lavori slitta di qualche mese vista la necessità di ulteriori verifiche sugli operatori economici e la ridifinizione dei progetti esecutivi causa taglio lavorazioni rimaste finanziariamente scoperte. In sede di 2° variazione variano ulteriori fasi ed indicatori che misurano l'inizio dei lavori. Slittano i tempi di fine di avvio esecuzione dell'appalto al 2024 ciò in relazione necessità di ulteriori confronti con i progettisti, al maggiore tempo occorrente per concludere la progettazione esecutiva da parte dell'appaltatore (app. integrato) e, di conseguenza, per le attività di verifica esterna.
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.2	Potenziare e innovare lo sport per tutti	2023_Z104	SVILUPPO	Firenze Grand Depart del Tour de France 2024 e candidatura ai Campionati di Calcio 2032 (obiettivo biennale)	Ufficio del Sindaco	UFFICIO DEL SINDACO	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.2	Potenziare e innovare lo sport per tutti	2023_ZL01	MIGLIORAMENTO	Potenziare e innovare lo Sport per tutti, facilitando l'accesso alla pratica sportiva sia strutturata che non e valorizzando i progetti legati al camminare e alla promozione di stili di vita sani - PON Metro	Cultura e Sport	SPORT	DIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport	10.2	Potenziare e innovare lo sport per tutti	2023_ZV18	MIGLIORAMENTO	Interventi di efficientamento energetico, messa in sicurezza e ristrutturazione impianti sportivi e palestre scolastiche (antincendio/sismica)	Servizi tecnici	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport			2023_L6	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Sport	Cultura e Sport	SPORT	DIREZIONALE	100,00	
2023	10	Firenze 2030 e lo sport			2023_V3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	Servizi tecnici	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	11	Un turismo di qualità	11.1	Firenze destinazione smart: sviluppo sostenibile del turismo	2023_ZQ03	SVILUPPO	Accoglienza, informazione e promozione turistica: sviluppo progetto di consolidamento Ambito Turistico, gestione offerta turistica integrata	Attività economiche e turismo	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	DIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale	12.1	Firenze città del mondo capitale d'Europa	2021_Z520P	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Firenze obiettivo 2030	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale	12.1	Firenze città del mondo capitale d'Europa	2021_Z522P	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale - L'Europa e le città: opportunità di finanziamento	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	DIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale	12.1	Firenze città del mondo capitale d'Europa	2023_Z105	SVILUPPO	Eventi di rilevanza europea e internazionale a Firenze nel 2023	Ufficio del Sindaco	UFFICIO DEL SINDACO	DIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale	12.1	Firenze città del mondo capitale d'Europa	2023_Z505	SVILUPPO	La programmazione 2021-2027: il PON METRO PLUS e città medie sud	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	DIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale	12.1	Firenze città del mondo capitale d'Europa	2023_Z507	MIGLIORAMENTO	Reti europee ed internazionali	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	DIREZIONALE	100,00	
2023	12	Città internazionale			2023_5S	SCHEDA SERVIZIO	Ricerca finanziamenti e PON Metro	Direzione Generale	SERVIZIO RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2022_Z805	MIGLIORAMENTO	Miglioramento e sviluppo della gestione dell'inventario dei beni mobili durevoli dell'Ente	Gare Appalti e Partecipate	SERVIZIO AMMINISTRATIVO BENI E SERVIZI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2022_ZC04	SVILUPPO	Sviluppo degli applicativi software principalmente prodotti in economia	Sistemi Informativi	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	Eliminate fasi "Passi Carrabili" e "Nuovoplec". Variano le date della fase "Parco degli Animali" e del relativo indicatore per sopravvenute priorità. Inserimento nuove fasi e indicatori relativi a Bonus TPL, INAD e PDND.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2022_ZE07	SVILUPPO	Automatizzare i processi di gestione delle entrate e integrare le banche dati	Risorse finanziarie	SERVIZIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	DIREZIONALE	100,00	Varia fase e relativo indicatore "Collegamento tra Cityspace e Sige". Slittamento del termine di conclusione dovuto alle difficoltà degli sviluppatori dei software in dotazione alle Direzioni di evadere le richieste avanzate dai Servizi.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z102	SVILUPPO	Avvio nuovo servizio stampa gestito in outsourcing	Ufficio del Sindaco	PROGETTO COMUNICAZIONE	DIREZIONALE	100,00	Variano fase e indicatore riferiti alla Catalogazione, riallocazione dei macchinari e/o arredi della tipografia per opportuna previa verifica. La fine di tale attività è prevista al 31/03/2024. Spostato al 2024 il relativo indicatore.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z106	SVILUPPO	Revisione del tema e dell'architettura dell'informazione della Rete Civica del Comune di Firenze (finanziamento PNRR)	Ufficio del Sindaco	PROGETTO COMUNICAZIONE	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z107	SVILUPPO	Attività di comunicazione per la cittadinanza sul progetto e sui lavori per il sottoattraversamento urbano e la stazione alta velocità.	Ufficio del Sindaco	PROGETTO COMUNICAZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z109	MIGLIORAMENTO	Patrocini e nomine: razionalizzazione e digitalizzazione delle attività	Ufficio del Sindaco	SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z201	MIGLIORAMENTO	Informatizzazione del Consiglio Comunale e snellimento ordine del giorno	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	INTERDIREZIONALE	100,00	Variano le fasi relative ai lavori per il nuovo applicativo di sala per lo svolgimento del Consiglio comunale. Lo slittamento della fine dei lavori è stato necessario per la presenza di arazzi di pregio (opere della mostra in corso) ospitata nel Salone del Duecento. I lavori previsti potranno iniziare a mostra disallestita.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z202	MIGLIORAMENTO	Applicazione Vademecum sulla redazione dei testi normativi e gestione Sala Firenze Capitale	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z401	MIGLIORAMENTO	Gestione Documentale	Segr.Generale/Affari Istituz.	UFF.SEG.GEN.AFF. ISTITUZIONALI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z408	MIGLIORAMENTO	Anticorruzione: redazione nel PIAO e realizzazione delle attività	Segr.Generale/Affari Istituz.	SERVIZIO ANTICORRUZIONE TRASPARENZA E CONTROLLI	INTERDIREZIONALE	100,00	Eliminazione fase relativa al controllo adempimenti anticorruzione nei confronti di enti e Società partecipate e/o controllate. Ciò in quanto tali attività è svolta dalle singole Dir. competenti e non dal Servizio Soc. Part, Ass., Fondazioni e altri org.mi in controllo pubblico. Inserimento nuova fase sul controllo degli adempimenti anticorruzione togliendo il riferimento agli Enti.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z500	SVILUPPO	Qualità dei servizi: indagini di gradimento e carta servizi dell'ente	Direzione Generale	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z501	MIGLIORAMENTO	Implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z503	MIGLIORAMENTO	Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e valore pubblico: una pianificazione integrata	Direzione Generale	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z512	MIGLIORAMENTO	Open data del Comune: implementazione dati statistici e di toponomastica nel portale	Direzione Generale	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z7A1	SVILUPPO	Archivio Nazionale Stato Civile: Sviluppo dei tracciati e sperimentazione dei casi d'uso per la trasmissione degli atti di Stato civile sulla piattaforma nazionale digitale controllata	Servizi Territoriali e Prot.Civile	DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z7B1	SVILUPPO	Verifica delle residenze in Città	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z7B2	MIGLIORAMENTO	Revisione e aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori di Seggio e quello dei Presidenti di Seggio	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z7B3	SVILUPPO	Integrazione liste elettorali in ANPR	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z7B4	SVILUPPO	Fascicolo elettronico del cittadino-Integrazione documenti	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_Z803	SVILUPPO	Studio e analisi di strategie di governance delle imprese partecipate e di strategia di crescita attraverso operazioni straordinarie al fine di supportare gli organi di governo dell'Ente	Gare Appalti e Partecipate	SERVIZIO SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI DI CONTROLLO PUBBLICO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZA01	MIGLIORAMENTO	Formazione connessa alle aree di rischio potenziale	Avvocatura	DIREZIONE AVVOCATURA	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZB01	MIGLIORAMENTO	Obiettivo pluriennale - Attuazione del CCNL 2019-2021 del Comparto: nuovo ordinamento dei profili, istituti del rapporto di lavoro e trattamento economico	Risorse Umane	DIREZIONE RISORSE UMANE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZB02	MIGLIORAMENTO	Le nuove regole del reclutamento: per una selezione del personale più efficiente e più efficace	Risorse Umane	SERVIZIO ACQUISIZIONE RISORSE	DIREZIONALE	100,00	Varia la fase relativa alla revisione del regolamento di accesso in base al nuovo DPR con slittamento dell'inizio dei lavori, previsto per giugno, al 14 luglio 2023, data di effettiva entrata in vigore del DPR.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZB03	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Strumenti di Governance dell'Ente finalizzati all'accrescimento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa ed al benessere organizzativo	Risorse Umane	DIREZIONE RISORSE UMANE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZB04	SVILUPPO	Obiettivo pluriennale Strumenti di digitalizzazione per creare valore pubblico	Risorse Umane	DIREZIONE RISORSE UMANE	INTERDIREZIONALE	100,00	Variano fase e relativo indicatore sull'applicativo rendicontazione LARA. Ciò dovuto alle richieste di variazioni dell'applicativo per le quali è stato necessario apportare modifiche al sistema.

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZB05	MIGLIORAMENTO	Obiettivo pluriennale - la formazione come strumento strategico di crescita del personale e di innovazione del Comune	Risorse Umane	SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZC01	MIGLIORAMENTO	Supporto alla transizione digitale, rafforzamento permanente Data protection e privacy della Direzione Sistemi informativi	Sistemi Informativi	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZC03	SVILUPPO	Sviluppo dei seguenti progetti software: conservazione digitale, Atti.co, Saguaro, PIAF, PAGOPA, etc..	Sistemi Informativi	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	Varia la fase relativa all'approvvigionamento del gestionale per il Bando ERP e il relativo indicatore. In particolare con slittamento della data di fine prevista per sopravvenute attività non programmate ma prioritarie. Inserimento nuove fasi e indicatori ad esse collegati per dare conto del lavoro svolto/da svolgere sopraggiunto proveniente dalle altre Direzioni.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZC06	SVILUPPO	Sviluppi relativi ai servizi digitali per i cittadini e alle piattaforme dati (anche fondi REACT EU e PON METRO)	Sistemi Informativi	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZC08	SVILUPPO	Sviluppi e potenziamenti in ambito Sicurezza informatica, Infrastruttura e Architettura IT del Comune di Firenze (impiegando anche fondi REACT EU e PON Metro plus)	Sistemi Informativi	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZC09	SVILUPPO	Sviluppi in ambito cybersecurity del Comune esclusivamente finanziati con fondi PNRR (bandi Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale - ACN)	Sistemi Informativi	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZE06	SVILUPPO	Realizzazione di un fascicolo del cittadino e studio applicazione per verifica di posizioni debitorie per soggetti fornitori e titolari di contributi	Risorse finanziarie	ECONOMICO FINANZIARIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZN06	MIGLIORAMENTO	Sviluppo procedure online servizi sociali	Servizi Sociali	SERVIZIO SOCIALE AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZP01	SVILUPPO	Portafoglio assicurativo	Patrimonio immobiliare	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZP05	SVILUPPO	Scheda informativa per la consultazione delle informazioni patrimoniali	Patrimonio immobiliare	GESTIONE PATRIMONIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZP06	SVILUPPO	Valorizzazione delle aree monumentali dei cimiteri	Patrimonio immobiliare	SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZP08	SVILUPPO	Valorizzazione immobili	Patrimonio immobiliare	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZQ01	SVILUPPO	Flusso telematico procedure sanzionatorie: sviluppi	Attività economiche e turismo	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZQ06	SVILUPPO	Pianificazione dell'uso del suolo pubblico sia per il ristoro all'aperto che per lo svolgimento di eventi e manifestazioni	Attività economiche e turismo	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZQ07	SVILUPPO	Aggiornamento e digitalizzazione di archivi e procedure	Attività economiche e turismo	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZR01	SVILUPPO	Favorire la digitalizzazione la conseguente smaterializzazione dei documenti all'interno della Direzione Polizia Municipale	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZR02	SVILUPPO	Sviluppo attività sperimentazione per la digitalizzazione giustificativi di assenza	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZR06	SVILUPPO	Integrazione del sistema radio con trasmettitori digitali e piano di gestione del servizio digitale/analogo	Corpo Polizia Municipale	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZR11	SVILUPPO	Servizio smaltimento materiale ingombrante, RAEE e merce sequestrata: predisposizione documenti di gara per sottoscrizione Accordo Quadro	Corpo Polizia Municipale	SERVIZIO SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZV01	MIGLIORAMENTO	Proseguire nella riqualificazione dei cimiteri comunali, compresi quelli minori	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.1	Attuare un Comune efficiente e partecipato	2023_ZV20	MIGLIORAMENTO	Manutenzione, conservazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare comunale, interventi finalizzati alla sicurezza luoghi di lavoro e gestione utenze	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.2	Per una città intelligente	2023_Z514	SVILUPPO	Attuazione del paradigma Smart City	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	Variano fasi e indicatori, con slittamenti entro l'anno, relativamente a App IF: 1) realizzazione della funzionalità di interfaccia con i servizi di sosta di superficie ed agevolazioni TPL 2) Progetto PNRR-PNC Mobility as a service for Italy: affidamento attività di sviluppo piattaforma locale MaaS, componente layer di integrazione per lo slittamento della tempistica di sottoscrizione della Convenzione per la gestione del finanziamento PNC del progetto MaaS4Italy con il Dipartimento per la Transizione Digitale
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.2	Per una città intelligente	2023_ZC02	SVILUPPO	Attività di supporto alla crescita ed alla disseminazione delle competenze digitali	Sistemi Informativi	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.2	Per una città intelligente	2023_ZC07	SVILUPPO	Rafforzamento Accessibilità virtuale e Semplificazione nella fruizione dei Servizi Digitali (PNRR ed Agenda Semplificazioni)	Sistemi Informativi	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	Variano fasi in adeguamento ai diversi avvisi PNRR, con modifica delle date di conclusione delle attività. Eliminazione fase e indicatori riguardanti il progetto "Citizen Inclusion" per mancata comunicazione di approvazione da parte di Agid (titolare del finanziamento). Successivamente alla stipula della convenzione con Agid l'attività potrà essere riprogrammata.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.2	Per una città intelligente	2023_ZS01	SVILUPPO	Piattaforma on line edilizia-urbanistica	Urbanistica	DIREZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.2	Per una città intelligente	2023_ZS02	MIGLIORAMENTO	Dematerializzazione pratiche archivio edilizia e archivio piani urbanistici	Urbanistica	DIREZIONE URBANISTICA	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z002	SVILUPPO	Supporto giuridico all'obiettivo strategico "La Grande Firenze" in concorso ed in sinergia con la Città Metropolitana	Segretario Generale	SEGRETARIO GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z108	SVILUPPO	Valorizzazione dei Quartieri e degli Sportelli al cittadino	Ufficio del Sindaco	SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z110	MIGLIORAMENTO	Obiettivo pluriennale. Sviluppo dei Quartieri e del decentramento	Ufficio del Sindaco	SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	INTERDIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z502	MIGLIORAMENTO	Obiettivo pluriennale Bando periferie - Città diffusa	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z504	SVILUPPO	Ripresa e Resilienza a Firenze: attuazione del Piano Nazionale	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	INTERDIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_Z508	MIGLIORAMENTO	Obiettivo pluriennale - Coordinamento degli interventi del Piano Sviluppo e Coesione (ex "Patto per Firenze")	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_ZP03	SVILUPPO	Archivio informatico (Drupal e Cartelle condivise)	Patrimonio immobiliare	GESTIONE PATRIMONIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana	13.3	Realizzare la grande Firenze metropolitana più vicina ai cittadini valorizzando il ruolo dei Quartieri Fiorentini	2023_ZP04	SVILUPPO	Coordinamento e gestione dei rinnovi dei contratti di concessione e locazione tra le PO del Servizio Gestione Patrimonio	Patrimonio immobiliare	GESTIONE PATRIMONIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_00	SCHEDA SERVIZIO	Segretario Generale	Segretario Generale	SEGRETARIO GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_1A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Ufficio del Sindaco	Ufficio del Sindaco	UFFICIO DEL SINDACO	DIREZIONALE	98,75	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_1P	SCHEDA SERVIZIO	Progetto Comunicazione	Ufficio del Sindaco	PROGETTO COMUNICAZIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_1Q	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Amministrativo e Quartieri	Ufficio del Sindaco	SERVIZIO AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	DIREZIONALE	100,00	Inserimento di un nuovo indicatore relativo all'elaborazione di atti-tipo per affidamenti diretti di contratti/servizi aggiornati al nuovo D.lgs. 36/2023. Valore atteso: 31/10/2023.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_2A	SCHEDA SERVIZIO	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_4A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	Segr.Generale/Affari Istituz.	UFF.SEG.GEN.AFF. ISTITUZIONALI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_4G	SCHEDA SERVIZIO	Anticorruzione trasparenza e controlli	Segr.Generale/Affari Istituz.	SERVIZIO ANTICORRUZIONE TRASPARENZA E CONTROLLI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_5A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Generale	Direzione Generale	DIREZIONE GENERALE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_5R	SCHEDA SERVIZIO	Pianificazione, controllo e statistica	Direzione Generale	SERVIZIO PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	DIREZIONALE	100,00	Sostituzione dell' indicatore relativo alla situazione socio-economica delle famiglie per mancato aggiornamento Istat degli archivi statistico-amministrativi. Inserimento di due nuovi indicatori riguardanti il Bilancio di Genere del Comune (valore atteso 30/11/2023) e le attività connesse alla partecipazionale Bilancio di Genere della Città Metropolitana realizzato in collaborazione con l'Università di Firenze (valore atteso 30/10/2023).
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_7A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione servizi Territoriali e Protezione Civile	Servizi Territoriali e Prot.Civile	DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_7B	SCHEDA SERVIZIO	Servizi Demografici	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_8A	SCHEDA SERVIZIO	Direzione gare appalti e partecipate	Gare Appalti e Partecipate	DIREZIONE GARE APPALTI E PARTECIPATE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_8B	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	Gare Appalti e Partecipate	SERVIZIO SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI DI CONTROLLO PUBBLICO SERVIZIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_8C	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Amministrativo opere e lavori pubblici	Gare Appalti e Partecipate	AMMINISTRATIVO OPERE E LAVORI PUBBLICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_8D	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Amministrativo Beni e Servizi	Gare Appalti e Partecipate	SERVIZIO AMMINISTRATIVO BENI E SERVIZI	DIREZIONALE	100,00	Varia l'indicatore relativo alla predisposizione e pubblicazione del programma degli acquisti di beni e servizi, il quale, in ottemperanza al d.lgs. 36/2023 passa a cadenza triennale (2024-2026).
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_A0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Avvocatura	Avvocatura	DIREZIONE AVVOCATURA	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_A3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Economico, patrimoniale e del pubblico impiego	Avvocatura	ECONOMICO PATRIMONIALE E DEL PUBBLICO IMPIEGO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_B0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Risorse Umane	Risorse Umane	DIREZIONE RISORSE UMANE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_B3	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Amministrazione del personale	Risorse Umane	SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	DIREZIONALE	100,00	Inserimento di un indicatore relativo all'erogazione dell'anticipo contrattuale 2024 nel mese di dicembre 2023.
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_B7	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Acquisizione Risorse	Risorse Umane	SERVIZIO ACQUISIZIONE RISORSE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_C0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Sistemi Informativi	Sistemi Informativi	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_C7	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche	Sistemi Informativi	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_C8	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche (Servizi Digitali e Risorse Dati)	Sistemi Informativi	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_C9	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Sicurezza, Infrastrutture e Architettura IT	Sistemi Informativi	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_E0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Risorse Finanziarie	Risorse finanziarie	DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_E1	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Economico Finanziario	Risorse finanziarie	ECONOMICO FINANZIARIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_E8	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Entrate e recupero evasione	Risorse finanziarie	SERVIZIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_P0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Patrimonio Immobiliare	Patrimonio immobiliare	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_P2	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Gestione Patrimonio	Patrimonio immobiliare	GESTIONE PATRIMONIO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_P6	SCHEDA SERVIZIO	Servizi Cimiteriali e Servizi Operativi di Supporto	Patrimonio immobiliare	SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_V0	SCHEDA SERVIZIO	Direzione Servizi Tecnici	Servizi tecnici	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	DIREZIONALE	100,00	
2023	13	Buona amministrazione, innovazione, Quartieri e Città Metropolitana			2023_V2	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Gestione e Manutenzione	Servizi tecnici	GESTIONE E MANUTENZIONE	DIREZIONALE	100,00	

Albero della performance 2023

Esercizio	Indirizzo Strategico DUP	Descrizione Indirizzo Strategico	Obiettivo Strategico DUP	Descrizione Obiettivo Strategico	Codice	Tipo	Titolo	Direzione	Centro di Responsabilità	Classificazione	Percentuale finale di realizzazione	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio)
2023	14	Protezione civile e città resiliente	14.1	Attuare in maniera ottimale il sistema di protezione civile	2023_Z7C1	SVILUPPO	Aggiornamento Piano di Protezione Civile Comunale	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE	DIREZIONALE	100,00	
2023	14	Protezione civile e città resiliente	14.1	Attuare in maniera ottimale il sistema di protezione civile	2023_Z7C2	SVILUPPO	Stati Generali del Volontariato di Protezione Civile	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE	DIREZIONALE	100,00	
2023	14	Protezione civile e città resiliente			2023_7C	SCHEDA SERVIZIO	Servizio Protezione Civile	Servizi Territoriali e Prot.Civile	SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE	DIREZIONALE	100,00	