

COMUNE DI
FIRENZE

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE 2025

approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 223 del 19.06.2026

SOMMARIO

INTRODUZIONE E SINTESI	pag.	4
1 CONTESTO ESTERNO	pag.	8
1.1 <i>Il territorio e i suoi residenti</i>	pag.	9
1.2 <i>Cenni sul sistema imprenditoriale</i>	pag.	14
1.3 <i>Occupazione e mercato del lavoro</i>	pag.	16
1.4 <i>I redditi</i>	pag.	17
1.5 <i>Il turismo</i>	pag.	18
1.6 <i>Firenze Città Smart - ICity Rank</i>	pag.	19
2 CONTESTO INTERNO	pag.	20
2.1 <i>La macrostruttura organizzativa al 31.12.2025</i>	pag.	21
2.2 <i>Centri di responsabilità al 31.12.2025</i>	pag.	22
2.3 <i>Risorse umane: il personale</i>	pag.	23
2.4 <i>Risorse umane: il lavoro agile</i>	pag.	24
2.5 <i>Risorse umane: impatti del lavoro agile</i>	pag.	26
2.6 <i>Benessere organizzativo</i>	pag.	28
2.7 <i>Pari opportunità</i>	pag.	29
2.8 <i>Bilancio di genere: le politiche di genere rivolte alla città</i>	pag.	30
2.9 <i>Controlli interni</i>	pag.	31
2.10 <i>Le risorse finanziarie</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 EUROPEE	pag.	69
4.1	<i>Risultati in evidenza</i>	pag.	70
4.2	<i>Azioni finanziate con risorse europee</i>	pag.	90
5	PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE	pag.	107
5.1	<i>Il processo di partecipazione</i>	pag.	108
5.2	<i>La struttura piramidale della pianificazione</i>	pag.	109
5.3	<i>Indirizzi e obiettivi strategici 2024-29</i>	pag.	110
5.4	<i>PIAO 2025-27: il valore pubblico</i>	pag.	111
5.5	<i>PIAO 2025-27: la struttura della performance</i>	pag.	112
5.6	<i>PIAO 2025-27 e SMVP</i>	pag.	113
5.7	<i>PIAO 2025-27: obiettivi e variazioni</i>	pag.	114
5.8	<i>PIAO 2025-27: i risultati rispetto agli obiettivi</i>	pag.	115
5.9	<i>PIAO 2025-27: le dimensioni della performance organizzativa</i>	pag.	116
5.10	<i>PIAO 2025-27: gli indicatori di performance organizzativa</i>	pag.	117
5.11	<i>PIAO 2025-27: i risultati della performance organizzativa</i>	pag.	118

ALLEGATO A - PERFORMANCE DI ENTE 2025

ALLEGATO B - ALBERO DELLA PERFORMANCE 2025

INTRODUZIONE

Il presente documento rendiconta i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della Performance 2025-2027, 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.

Quella di quest'anno rappresenta la prima relazione della performance riferita a un'intera annualità del ciclo della performance predisposta sulla base del nuovo programma di mandato, approvato dal Consiglio Comunale il 14 ottobre 2024, a seguito delle elezioni amministrative di giugno e della proclamazione della Sindaca avvenuta il 26 giugno 2024. Durante l'anno le attività si sono svolte in linea con la programmazione esistente e sono stati portati avanti e/o conclusi numerosi progetti, illustrati nella sezione «Risultati in evidenza» e articolati nei cinque indirizzi strategici in cui si suddividono le Linee Programmatiche della Sindaca, includendo anche le azioni dell'Amministrazione connesse all'attuazione del Next Generation EU, il programma di investimenti e riforme dell'Unione Europea pensato per stimolare una *“ripresa sostenibile, uniforme, inclusiva ed equa”*.

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. 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*). In linea con le raccomandazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di misurazione e valutazione della performance delle P.A. (*Linee Guida n. 3 del 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. Si segnala che a partire dallo scorso anno il documento è stato realizzato digitalmente prestando particolare attenzione ai criteri di accessibilità previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire la fruibilità dei contenuti a tutte le persone, indipendentemente dalle condizioni personali o tecnologiche. In particolare, sono stati utilizzati: layout strutturati con titoli gerarchici per facilitare la navigazione tramite screen reader, colori con adeguato contrasto cromatico, caratteri facilmente leggibili, descrizioni testuali alternative per le immagini e i grafici dove necessarie, nonché l'uso di testi non sovrapposti ad elementi grafici.

SINTESI

1) CONTESTO ESTERNO

- Al 31.12.2025 i **residenti** sono 363.475, di cui 58.829 stranieri (16,2%). Rispetto al 31.12.2024 si registra un decremento di 2.490 unità (-0,7%). Il saldo migratorio (differenza tra iscritti e cancellati all'anagrafe) è positivo ma non riesce a compensare la negatività del saldo naturale (differenza tra nati e morti), come accade ormai sul tutto il territorio nazionale. Tra i residenti **stranieri** si segnala che nel 2025 i peruviani hanno superato i cittadini rumeni, che dal 2007 sono stati la 1° nazionalità in città a seguito dell'ammissione in UE della Romania.
- Il **tasso di occupazione** nella fascia 15-64 anni è pari al 73,4%, invariato rispetto al 2024 e 3° valore più elevato tra i grandi comuni italiani; il **tasso di disoccupazione** è stimato al 4,7%, in aumento rispetto al 3,4% del 2024, con un numero di disoccupati pari a ca. 8.000 unità (ca. 6.000 nel 2024).
- I **visitatori nei musei civici comunali** sono passati da 1.089.430 del 2024 a 1.054.687 nel 2025 (-3,2%) mentre le **presenze nelle strutture ricettive**, invece, sono passate da 9.192.960 del 2024 a 9.652.079, segnando un incremento del 5%.
- Sono 42.784 le **imprese registrate**, di cui 35.683 **attive**, con una variazione, rispetto al 2024, del -2% per quelle registrate e del -2,2 % per quelle attive.
- Il **reddito medio** dei residenti nel periodo d'imposta 2024 è pari a **30.016€**, in aumento rispetto al 2023 quando era pari a 28.968€ (+3,6%). Il reddito medio è superiore alla media nazionale che a sua volta registra un aumento, passando da 24.830€ per il 2023 a 25.125 € per il 2024 (+1,2%).
- Firenze si riconferma ai primi posti tra le città che guidano l'innovazione in Italia nell'ambito del **"Rapporto annuale 2025 ICity Rank"** sulla trasformazione digitale dei 108 Comuni Capoluogo. Delle tre dimensioni valutate, Firenze si conferma al **1° posto** nella classifica dei «Comuni Aperti», al 3° fra le «Amministrazioni digitali» e raggiunge il 1° posto tra le «Città connesse», mentre nel 2024 era al 6°. Si conferma, infine, presente tra i 16 capoluoghi «Full Digital».

2) CONTESTO INTERNO

- Al 31.12.25 il **personale in servizio** è stato pari a 4.112 unità (4.047 erano nel 2024), a cui aggiungere 25 unità di personale di supporto agli organi politici ex art. 90, 4 unità di personale comandato, la Segretaria Generale, la Direttrice Generale e 18 dirigenti a tempo determinato fuori dotazione organica (ex art. 110 c.2), per un totale di **4.161** unità di personale in servizio (+ 76 unità rispetto al 2024).
- L'esercizio 2025 si è chiuso con un avanzo di amministrazione pari ad € **48.571.881,82** (nel 2024 era € 458.521.291,54). La gestione di competenza del 2025 si è chiusa con un saldo positivo di € **161.672.613,42** (nel 2024 era € 149.630.279,39)

SINTESI - segue

3) SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

Nel 2025 sono state eseguite 29 **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. Complessivamente, si evidenzia un gradimento molto elevato dei servizi erogati dal Comune da parte dei cittadini, con % positive che mediamente vanno dal 70% a oltre il 90%. In particolare si segnala che per l'indagine del servizio ricevuto dal Contact Center 055 055, il 79,7% ha espresso una valutazione molto positiva (buona o ottima). Anche l'indagine sul gradimento dei Nidi d'Infanzia e Spazi gioco ha fatto registrare una valutazione media molto elevata: la soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,8 al 9 (su 10) per le diverse tipologie di struttura.

4) RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU

Nel corso dell'annualità 2025 si è proceduto all'attuazione e al completamento di numerosi progetti. La presente sezione offre una sintesi dei principali **risultati conseguiti** per l'annualità 2025, suddivisi per indirizzi strategici (DUP) e per aree tematiche, oltre ad un focus dedicato alle azioni finanziate dalle risorse del PNRR e ai 25 interventi finanziati già conclusi.

I principali risultati conseguiti nel 2025, **per ciascun indirizzo strategico**, si articolano nelle seguenti tematiche:

1. Firenze Giusta: piano pubblico per la casa, salario minimo e tutela lavoro, politiche sociali.
2. Firenze Futura: supporto dei quartieri, partecipazione, servizi digitali, tutela del commercio, cultura.
3. Firenze Sicura: presidio del territorio, sicurezza stradale e lotta all'abusivismo.
4. Firenze Sostenibile: TPL e parcheggi, mobilità sostenibile, verde in città, ambiente.
5. Firenze Per Tutti: scuola, sport, studenti, integrazione e parità, turismo.

5) PERFORMANCE

Il risultato della **performance organizzativa** di Ente 2025 è stato pari al 98,45%. Con la deliberazione di Giunta n. 89 del 14 marzo 2025 è stato approvato il PIAO 2025-2027, che è stato oggetto nel corso del 2025 di due variazioni: DGC n. 239 del 10 giugno 2025 e DGC n. 448 del 18 novembre 2025. All'interno del PIAO 2025 sono presenti 200 obiettivi, di cui 88 di sviluppo, 45 di miglioramento e 67 schede servizio. La % di realizzazione degli obiettivi di sviluppo e miglioramento è stata pari al 99,90%, mentre quella delle schede servizio del 99,93%.



COMUNE DI
FIRENZE

1. CONTESTO ESTERNO

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

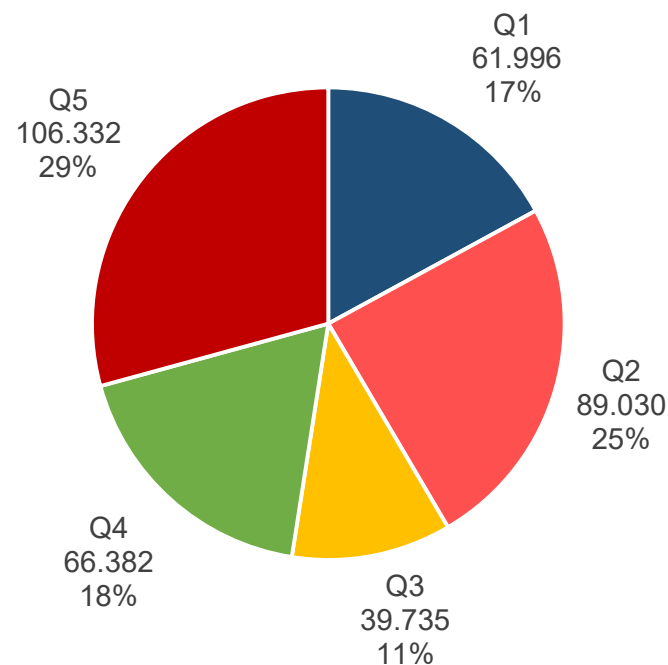
Il territorio comunale si estende su una superficie di 102,276 km² ed è suddiviso in 5 quartieri.

I residenti a Firenze al 31.12.2025 sono 363.475, diminuiti di 2.490 unità rispetto allo scorso anno. Gli stranieri residenti sono 58.829 (-436 rispetto allo scorso anno) e rappresentano il 16,2% del totale (invariato rispetto al 2024). La densità demografica, il rapporto tra la popolazione e la superficie territoriale (abitanti/km²), è pari a 3.553,86.

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 (5.440 res./km²) e il Q4 (3.907 res./km²); seguono il Q2 (3.804 res./km²), il Q5 (3.775 res./km²) e il Q3 (1.781 res./km²).



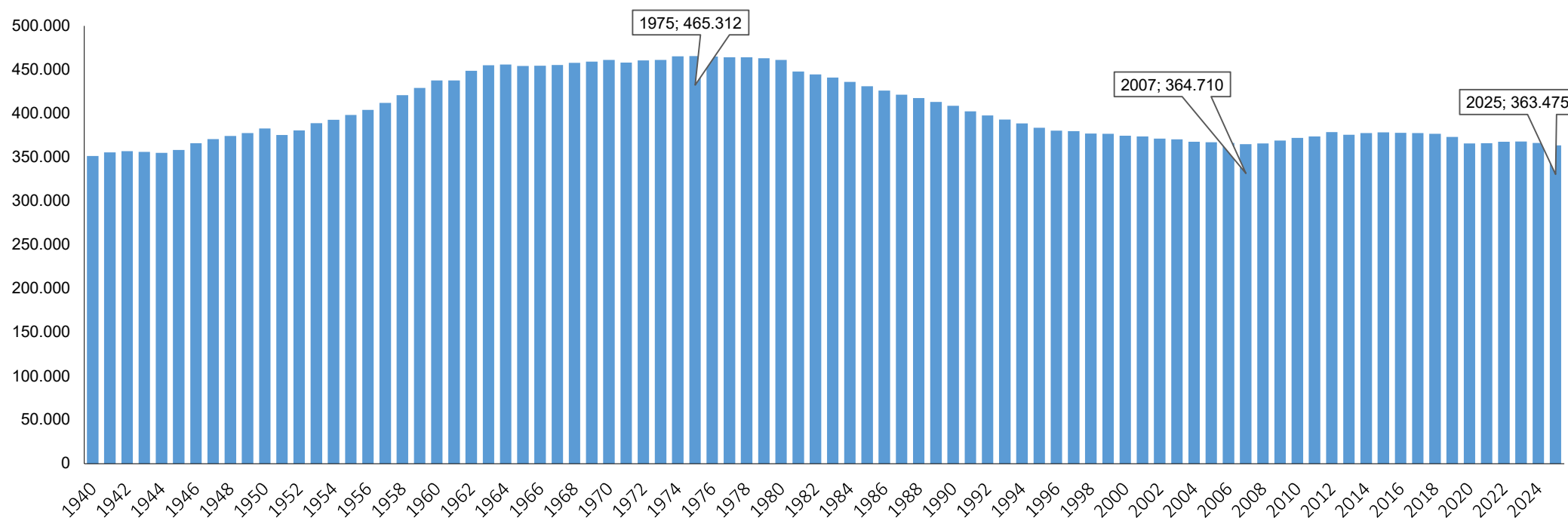
RESIDENTI 2025 SUDDIVISI PER QUARTIERE



1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.2

► Nel grafico sotto si riporta il **trend dei residenti** dal 1940 al 2025. Dopo il marcato calo del 2020, si osserva una fase di recupero che si interrompe nel 2024, quando la tendenza torna a essere negativa. La flessione prosegue nel 2025, con una riduzione dei residenti da 365.965 a 363.475 unità (-0,7%). Nel complesso, a livello nazionale, la popolazione rimane sostanzialmente invariata. Il saldo migratorio (differenza tra iscritti e cancellati all'anagrafe) è positivo ma non riesce a compensare la negatività del saldo naturale (differenza tra nati e morti), come accade ormai su tutto il territorio nazionale. Circa il saldo migratorio, occorre precisare che nel periodo 2017-20 l'Amministrazione aveva intrapreso una forte revisione dell'anagrafe che ha portato a cancellare per irreperibilità oltre 20.000 residenti i quali erano effettivamente non più presenti in città da molti anni. Questa era la principale causa del calo demografico che si era interrotto nel 2021, poi però ripreso dal 2024.

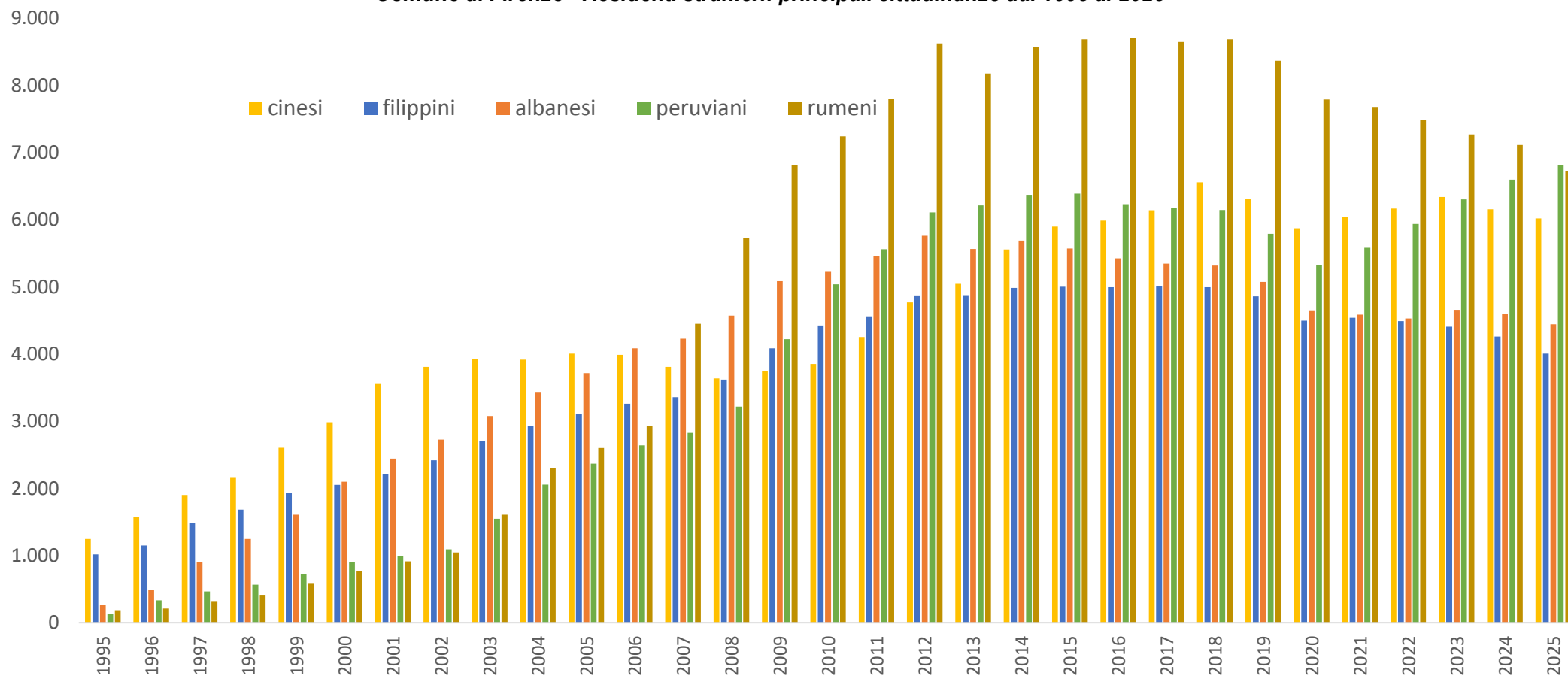
Comune di Firenze - Residenti dal 1940 al 2025



1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.3

► Nel corso degli anni la presenza dei **residenti stranieri** è stata sempre più significativa; al 31.12.25 sono il 16,2% del totale e in prevalenza di provenienza extra UE. Si segnala che il calo del 2025 da 59.265 a 58.829 (-0,7%) è dovuto in minima parte agli stranieri di paesi extra-UE che sono passati da 47.353 a 47.324 e più a quelli UE che sono diminuiti da 11.915 a 11.506. Tra le cittadinanze, i più numerosi sono i cittadini peruviani, seguiti da rumeni, cinesi, albanesi e filippini. Nel 2025 i peruviani superano anche i rumeni, il cui numero è cresciuto dal 2007 con l'ammissione della Romania nell'UE e la conseguente libertà di circolazione per i suoi cittadini.

Comune di Firenze - Residenti stranieri: principali cittadinanze dal 1995 al 2025



1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.4

► 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 22,5%, seguito dal Q5 con il 18,9%. 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 2025, è pari a 289,4, dato in crescita rispetto a 280,0 del 2024 e a 273,5 del 2023.

► 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 2025 è pari a 61,3, dato in crescita rispetto ai due anni precedenti (60,9 del 2024 e 60,7 del 2023).

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso

Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	Di cui stranieri
1	29749	32247	61996	13960
2	41063	47967	89030	11431
3	18390	21345	39735	4668
4	31500	34882	66382	8664
5	50910	55422	106332	20106
Totale	171612	191863	363475	58829

Indice di vecchiaia per quartiere

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
290,9	303,5	321,5	287,8	266,9	289,4

Indice di dipendenza per quartiere

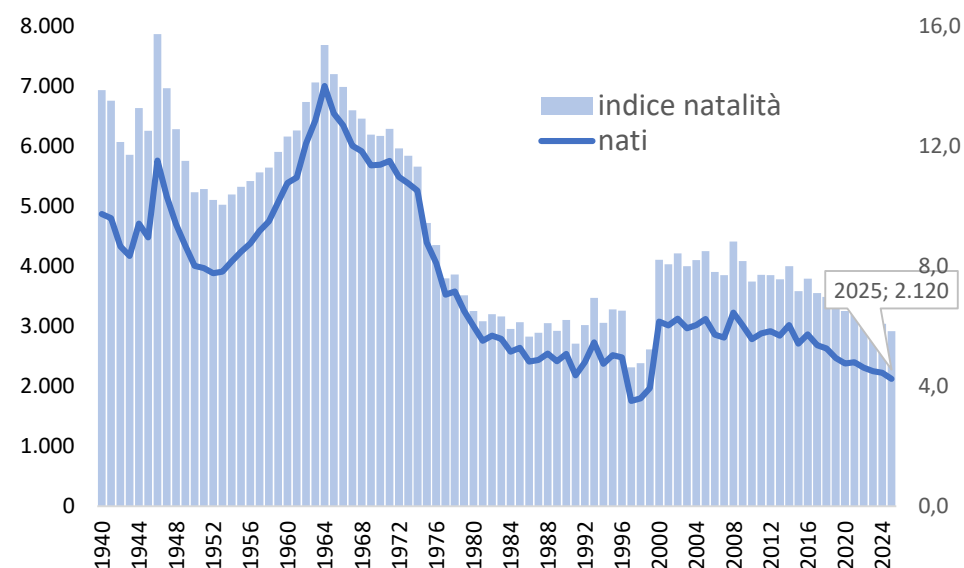
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
54,8	65,3	65,6	64,1	58,7	61,3

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.5

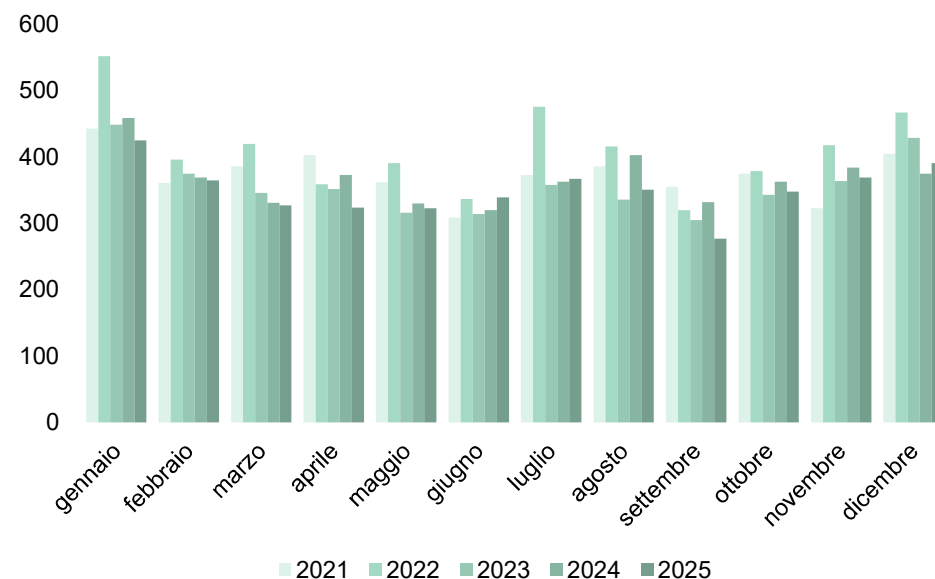
► Nel 2025 il **tasso di natalità**, cioè il numero dei nati per 1.000 residenti, è stabile pari a 5,8. Nel bollettino mensile dell'ufficio statistica di dicembre 2025 è stato pubblicato un focus demografico sulle nascite, con uno sguardo ai dati dal 1940. I nati a Firenze sono stati 2.120 (-4,6% rispetto al 2024). A livello nazionale, nel 2025, è stata toccata la soglia più bassa di nati mai raggiunta, con 355.435 nascite (-3,9% rispetto al 2024). Nel grafico affianco si riporta la serie del numero di nati e l'indice di natalità a Firenze dal 1940 al 2025.

 Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_dicembre2025.pdf

Comune di Firenze. Andamento indice di natalità per gli anni 1940-2025



Comune di Firenze. Numero di decessi per mese per gli anni 2021-2025



 Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_gennaio_2026_1.pdf

1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE (Città Metropolitana)

Si riportano di seguito alcuni passaggi sul sistema imprenditoriale a livello metropolitano, tratti dalla sintesi del rapporto *“Demografia delle imprese fiorentine - 4° trimestre e consuntivo 2025”*, redatto dall’Ufficio Studi e Statistica della Camera di Commercio di Firenze.



«Con il 2025 si chiude un anno in cui le dinamiche tornano a rafforzarsi, con una crescita delle iscrizioni e una flessione delle chiusure. Il dato di stock evidenzia un ridimensionamento, prodotto però da un massiccio intervento di ripulitura dell’archivio da posizioni oramai inattive, che permetterà per i periodi successivi di ottenere un quadro sostanzialmente più fedele del tessuto economico dal punto di vista della popolazione imprenditoriale. Permangono gli squilibri e i fattori di rischio legati alle traiettorie economiche internazionali e nazionali e, in prospettiva, dell’evoluzione demografica che impatterà sempre più sul numero e la composizione delle imprese attive. Quadro in chiaroscuro per il comparto artigiano, dove i servizi tengono ma la produzione stenta, risentendo ancora delle criticità di alcuni comparti manifatturieri, per alcuni dei quali le ultime analisi e indagini sembrano lasciare sperare in un superamento della fase di difficoltà più profonda.»

**4°
trimestre
2025**

Sedi di imprese: 100.087, di cui

- Attive: 86.525
- Artigiane: 25.774
- Artigiane attive: 25.567

**Turnover complessivo annuale:
10.596 unità, di cui:**

- Iscrizioni 5.585
- Cessazioni 5.011
- Saldo +574

**Unità locali diverse dalle sedi:
30.036**

- di cui attive: 28.560

Altri aspetti

- imprese entrate in scioglimento o liquidazione: 1.778
- Apertura altri procedimenti: 357

**4°
trimestre
2024**

Imprese registrate: 102.408, di cui

- Attive: 88.709
- Artigiane: 26.920
- Artigiane attive: 26.689

**Turnover complessivo trimestrale:
2.487 unità, di cui:**

- Iscrizioni nel trimestre: 1.132
- Cessazioni nel trimestre: 1.355

Localizzazioni: 132.104

- di cui attive: 116.929
- aperture nel trimestre: 679
- chiusure nel trimestre: 757

Altri aspetti

- imprese entrate in scioglimento o liquid. nel trim.: 630
- Apertura altri proc nel trim.: 83



I dati completi sono consultabili sul sito della Camera di Commercio di Firenze, al link: <https://www.fi.camcom.gov.it/studi-e-informazione-economica>

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE *(livello comunale)*

Per quanto riguarda i dati a livello comunale, al 31.12.2025, sono 42.784 le imprese registrate, di cui 35.683 attive, con una variazione, rispetto al 2024, del -2% per quelle registrate e del -2,2% per quelle attive.

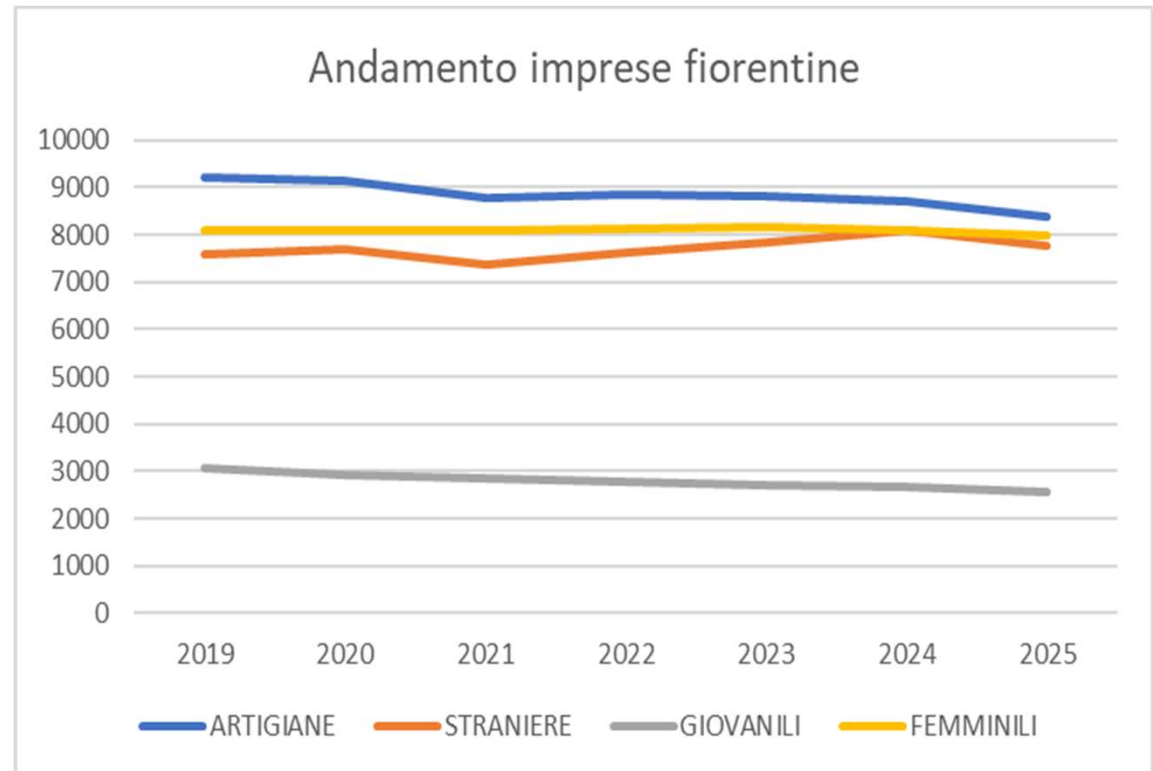
Di seguito un focus di dettaglio su alcune tipologie di impresa:

► **imprese artigiane:** 8.382 attive, in diminuzione di 4,8% rispetto al 2024.

► **imprese straniere:** 7.778 attive, in diminuzione del 4,2 rispetto al 2024.

► **imprese giovanili:** 2.565 attive, in diminuzione di 3,6% rispetto al 2024.

► **imprese femminili:** 7.999 attive, in diminuzione del 1,4% rispetto al 2024.



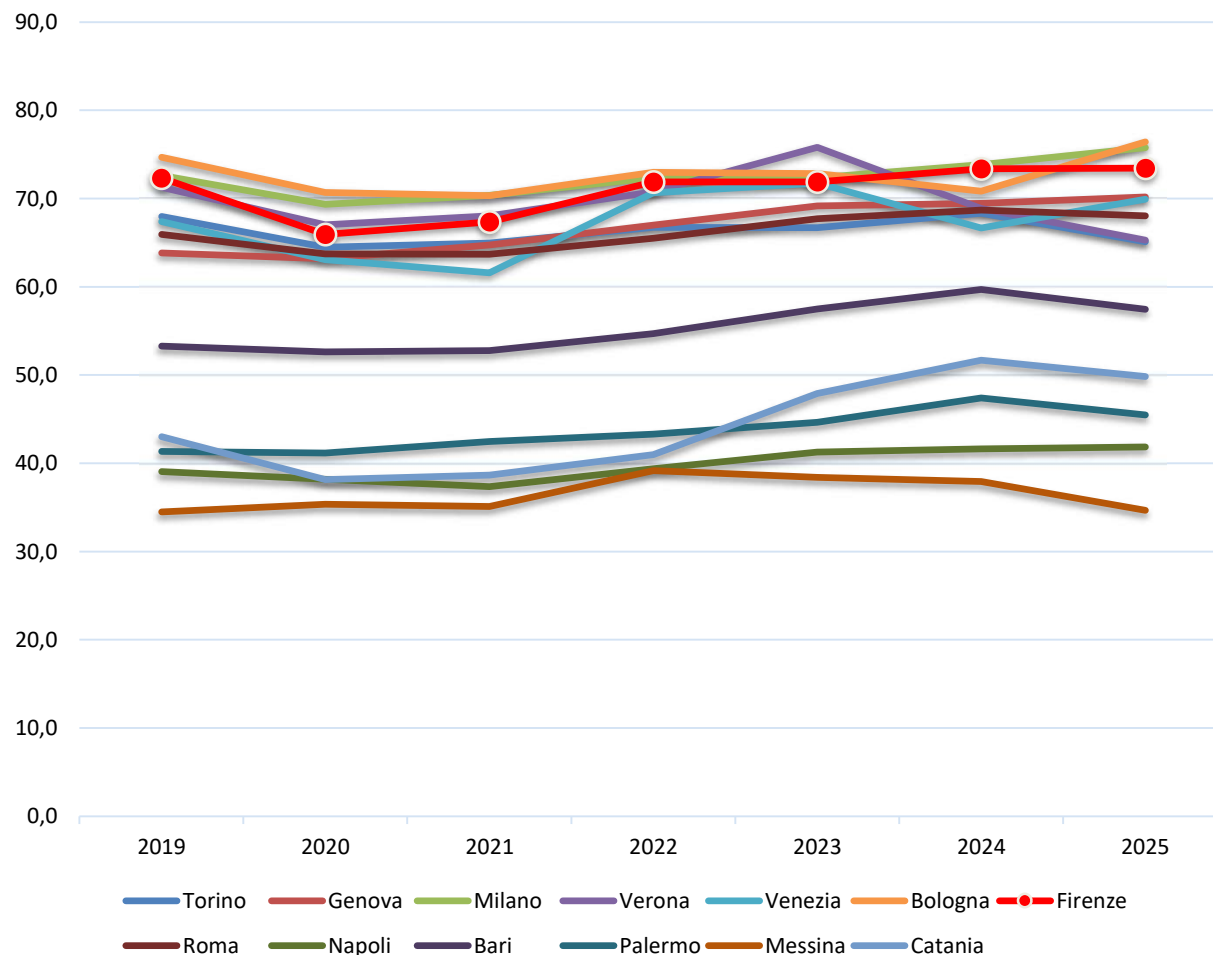
1.3 OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO

Istat ha recentemente rilasciato gli indicatori sul mercato del lavoro, derivati dalla rilevazione campionaria continua delle forze di lavoro.

Per il 2025, il **tasso di occupazione** 15-64 anni del Comune di Firenze è 73,4% (invariato rispetto al 2024), 3° più alto tra i grandi comuni italiani dopo Milano (75,8%) e Bologna (76,4%). Il tasso di occupazione maschile a Firenze diminuisce in un anno di 1,2 punti percentuali, mentre quello femminile cresce di 1,3 punti percentuali. Il tasso di occupazione di Firenze, tra il 2020 e il 2025 è aumentato di 7,5 punti percentuali contro un aumento medio di 4,7 punti registrato tra i grandi comuni italiani.

Per quanto riguarda il **tasso di disoccupazione**, il dato 2025 è stimato al 4,7% in aumento rispetto al 3,4% del 2024, con un numero di disoccupati in valori assoluti pari a circa 8.000 (nel 2024 erano circa 6.000).

Tasso di occupazione (15-64 anni) per grande comune
Anni 2019 - 2025 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>

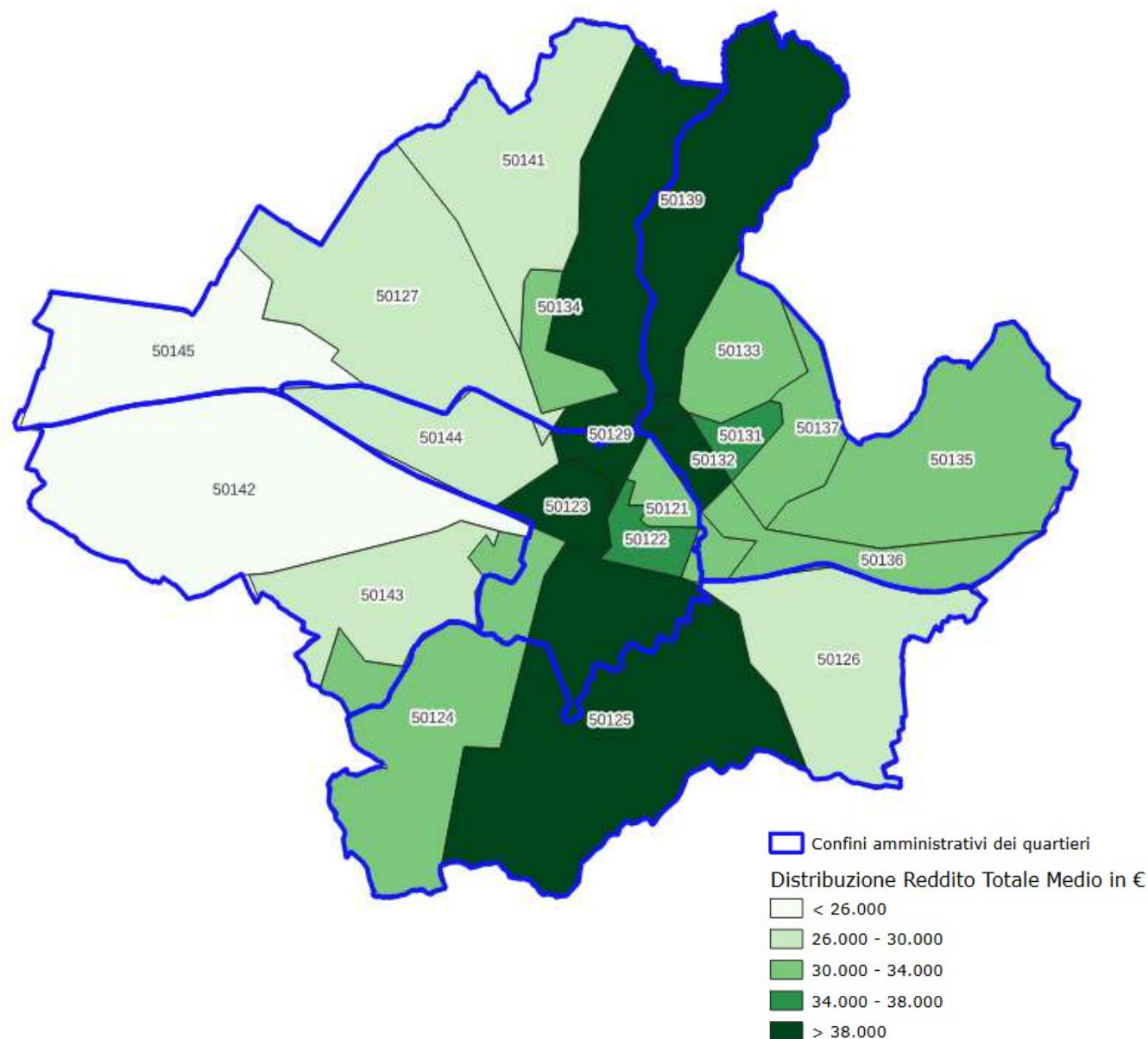
1.4 I REDDITI

► Per quanto riguarda il **reddito medio** dei residenti, sono stati resi disponibili i dati relativi alle dichiarazioni dei redditi delle persone fisiche riferiti all'anno d'imposta 2024. Dall'analisi effettuata dall'Ufficio Statistica, emerge che il reddito totale medio dichiarato dai residenti nel Comune di Firenze nel periodo d'imposta 2024 è di **30.016€**, in aumento rispetto al 2023 quando era pari a 28.968€ (+3,6%).

Il reddito medio dei fiorentini è superiore alla media nazionale che a sua volta registra un aumento del reddito totale medio dichiarato, passando da 24.830€ per il 2023 a 25.125€ per il 2024 (+1,2%).

A fianco un estratto dall'indagine con il reddito medio suddiviso per CAP.

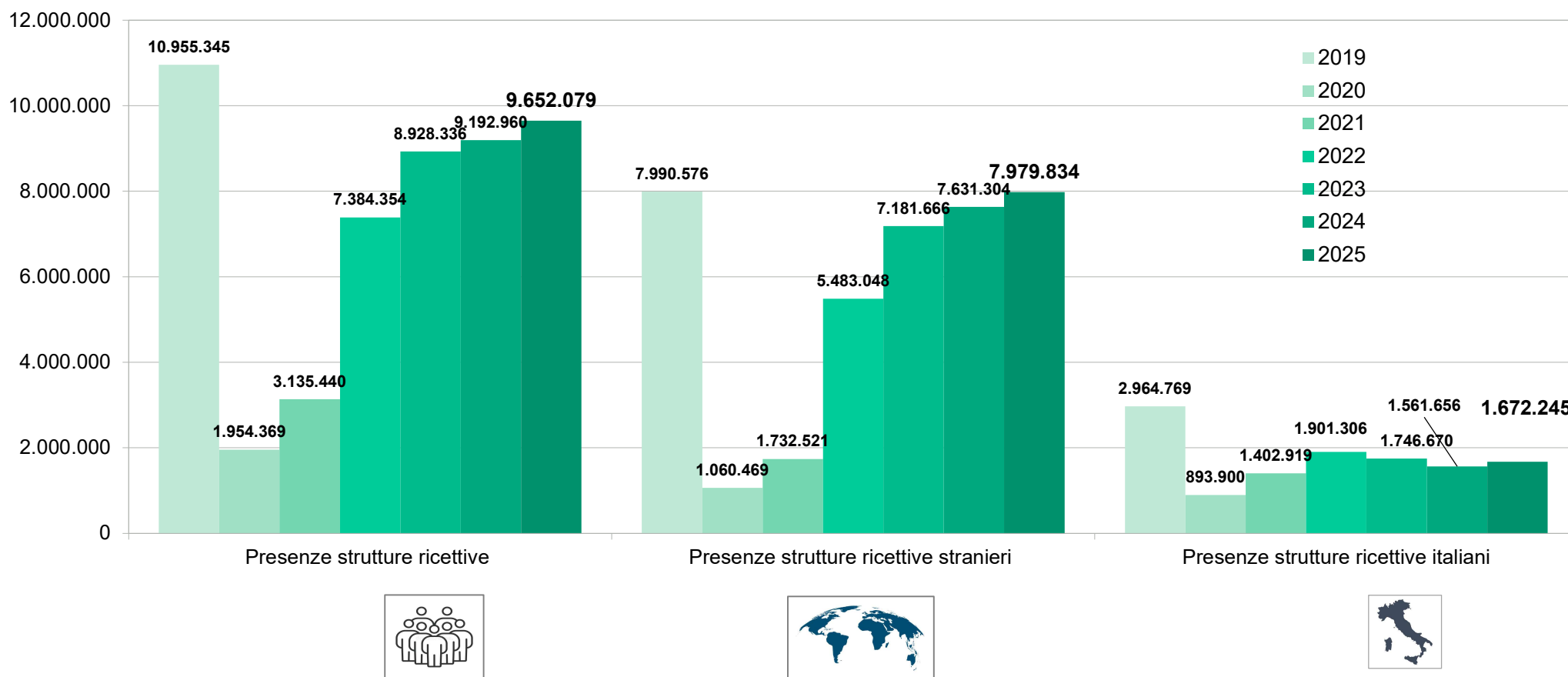
Reddito medio suddiviso per CAP anno 2024



1.5 IL TURISMO

► Secondo i dati al 31 dicembre 2025 raccolti dalla Regione Toscana, le presenze nelle strutture ricettive a livello comunale sono aumentate rispetto all'anno precedente, passando da 9.192.960 a 9.652.079 (+5%), avvicinandosi ulteriormente ai livelli pre-pandemia. In particolare, si registra un incremento sia delle presenze italiane (+7,1%) sia di quelle straniere (+4,6%).

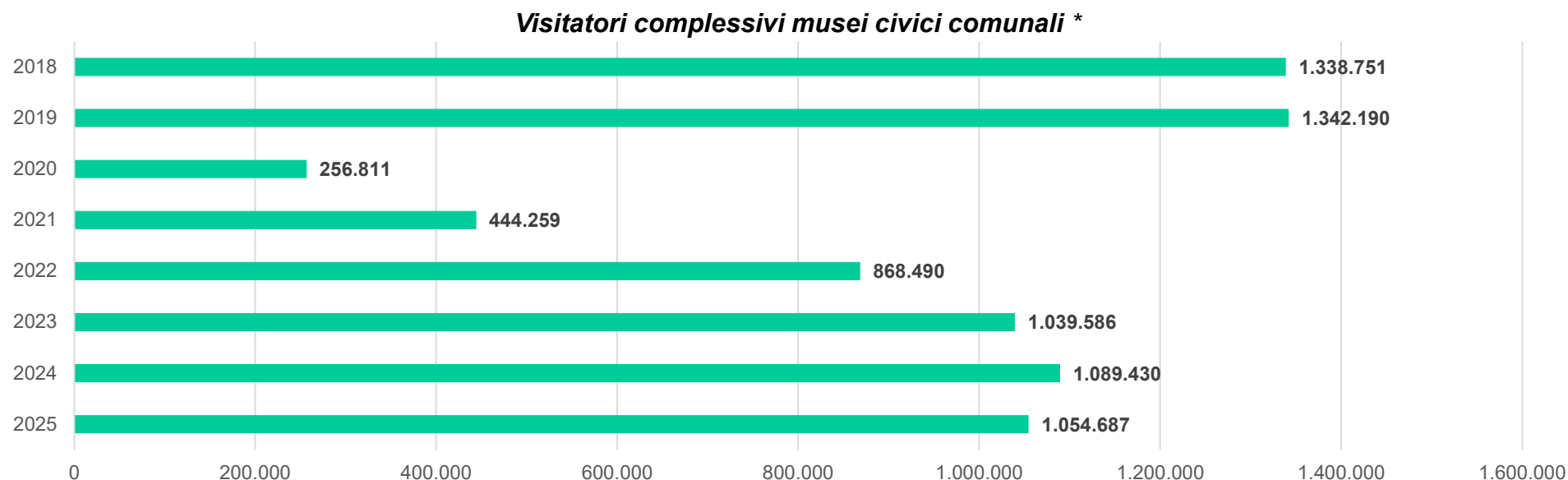
Presenze nelle strutture ricettive * - Comune di Firenze



* Non comprese le locazioni. N.B. I dati 2025 derivano dalla "Rilevazione statistica del movimento dei clienti negli esercizi ricettivi" e sono da considerarsi provvisori fino alla diffusione Istat. <https://www.regione.toscana.it/statistiche/banca-dati-turismo>

1.5 IL TURISMO - slide n.2

► Nel quadro complessivo del contesto esterno, è opportuno considerare alcuni dati significativi relativi al sistema culturale dei **musei civici comunali**. Nel 2025 si è registrato un lieve calo dei visitatori (-3%): dopo la crescita del 2024, il dato è tornato su livelli analoghi a quelli del 2023, nonostante un aumento delle giornate di apertura (oltre 300 in più rispetto al 2023 e 96 in più rispetto al 2024). Risultati molto positivi, invece, per il circuito «*Firenze Card*», anche grazie all'introduzione della «*Firenze Card Restart*», che consente ai possessori di estendere la validità del titolo di ulteriori 48 ore. Complessivamente, al 31 dicembre 2025, sono state vendute 59.097 card (oltre +15% sul 2024) e 12.003 «*Firenze Card Restart*» (+21% sul 2024).



* Fanno parte del sistema dei musei civici le seguenti strutture: Palazzo Vecchio e Torre di Arnolfo; Museo Santa Maria Novella; Museo Bardini; Cappella Brancacci; Fondazione Romano; Museo Bartali; Memoriale delle deportazioni; Forte di Belvedere; Museo del Novecento.

1.6 FIRENZE CITTÀ SMART- ICITY RANK

Dal 2020 “*ICityRank*” rappresenta uno strumento di riferimento per la valutazione dei processi di trasformazione digitale delle città. Dal 2023 l’analisi si articola in tre dimensioni: “*Amministrazioni digitali*” (servizi online e piattaforme come SPID, CIE, PagoPA, AppIO e siti istituzionali), “*Comuni aperti*” (presenza sui social, open data, dati georeferenziati e app municipali) e “*Città connesse*” (rete Wi-Fi pubblica, cablatrice, tecnologie IoT, infomobilità e modelli di responsive city). I risultati derivano dalla media pesata degli indicatori considerati. Nel 2025 Firenze conferma il 3° posto nella dimensione “*Amministrazioni digitali*” e il 1° posto in “*Comuni aperti*”; inoltre, migliora significativamente nella dimensione “*Città connesse*”, passando dal 6° posto del 2024 al 1° posto. Si conferma, infine, tra i 16 capoluoghi classificati come “*full digital*”.

FULL DIGITAL	ALTAMENTE DIGITALI		IN TRANSIZIONE		ANCORA IBRIDE	IN AVVIO
Mediamente almeno 80 punti	Mediamente almeno 66 punti		Mediamente tra 51 e 65 punti		Mediamente tra 41 e 50 punti	Mediamente fino a 40 punti
Bergamo	Alessandria	Padova	Ancona	Lecco	Agrigento	Crotone
Bologna	Arezzo	Palermo	Andria	Lucca	Avellino	Isernia
Brescia	Bari	Perugia	Aosta	Macerata	Benevento	
Cagliari	Bolzano	Pesaro	Ascoli Piceno	Massa	Campobasso	
Firenze	Cesena	Pescara	Asti	Matera	Carbonia	
Genova	Cremona	Pisa	Belluno	Novara	Caserta	
Milano	Cuneo	Ravenna	Biella	Oristano	Chieti	
Modena	Ferrara	Reggio Emilia	Brindisi	Pavia	Nuoro	
Parma	Grosseto	Taranto	Caltanissetta	Piacenza	Potenza	
Prato	Lecce	Treviso	Catania	Pistoia	Rieti	
Rimini	Livorno	Trieste	Catanzaro	Pordenone	Salerno	
Roma Capitale	Lodi	Udine	Como	Ragusa	Trapani	
Siena	Mantova	Verona	Cosenza	Reggio Calabria	Vibo Valentia	
Torino	Messina	Vicenza	Enna	Rovigo	Viterbo	
Trento	Monza		Fermo	Sassari		
Venezia	Napoli		Foggia	Savona		
			Forlì	Siracusa		
			Frosinone	Sondrio		
			Gorizia	Teramo		
			Imperia	Terni		
			La Spezia	Varese		
			L'Aquila	Verbania		
			Latina	Vercelli		



I risultati completi sono disponibili al link: <https://www.forumpa.it/citta-territori/icity-rank-2025-le-16-citta-leader-dellinnovazione-in-italia/>

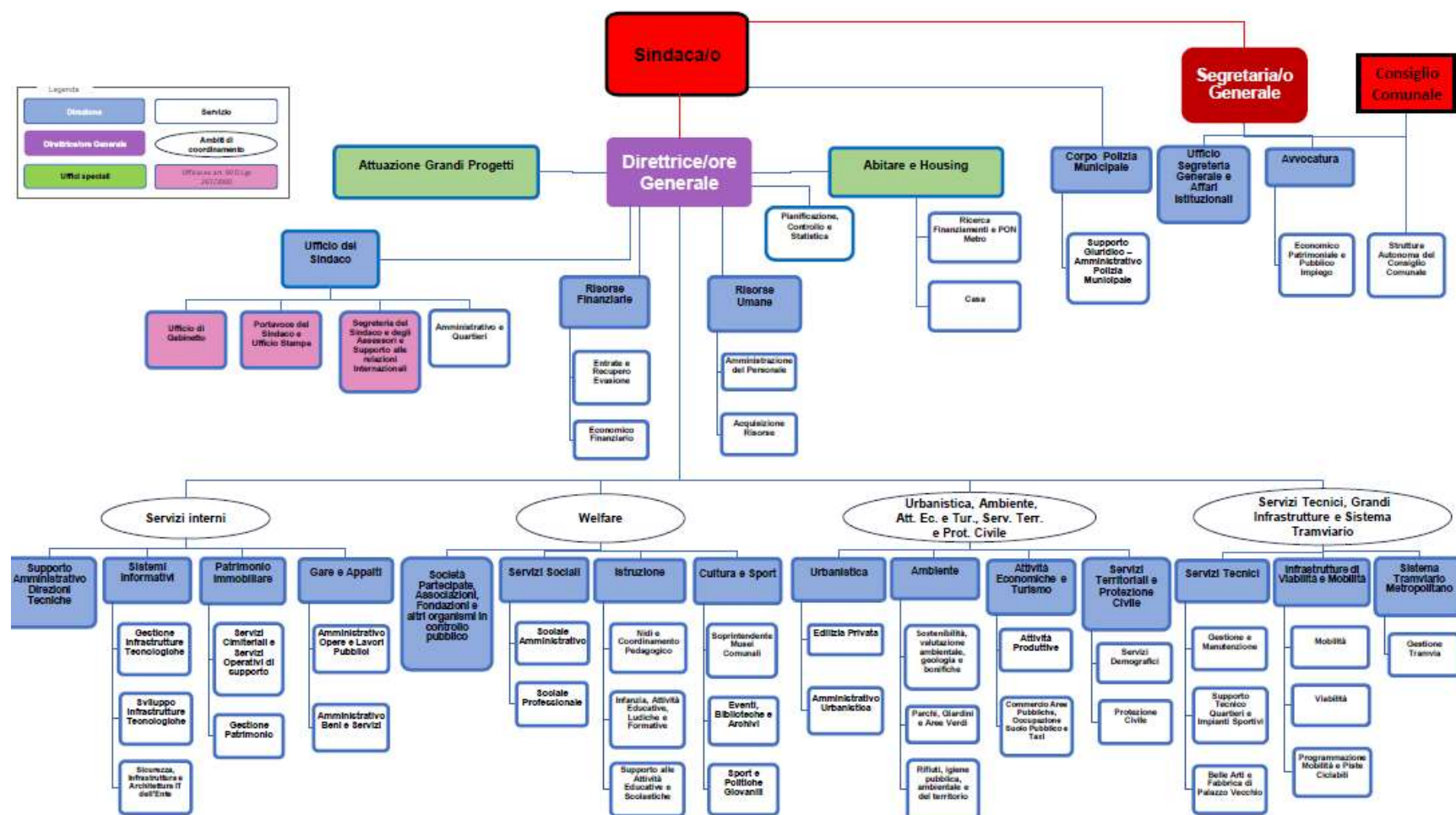


COMUNE DI
FIRENZE

2. CONTESTO INTERNO

2.1 LA MACROSTRUTTURA ORGANIZZATIVA AL 31.12.25

La macrostruttura organizzativa vigente al 31.12.25, riportata di seguito, è entrata in vigore il 25.11.24 in attuazione degli indirizzi formulati dalla nuova Amministrazione con la deliberazione n. 390/24 ad oggetto «*Riassetto organizzativo del Comune di Firenze – Atto di indirizzo*». Tra le principali novità introdotte a fine 2024 e pienamente efficaci nel 2025 si evidenziano: l'introduzione di quattro Ambiti, quale 2° livello di coordinamento organizzativo con funzione di raccordo prioritario con la Direzione Generale; nonché l'istituzione di due strutture organizzative straordinarie e temporanee, denominate Uffici Speciali, dedicate al presidio di obiettivi e progetti strategici di particolare rilevanza.



2.2 CENTRI DI RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALE AL 31.12.2025 (per ambiti di coordinamento)

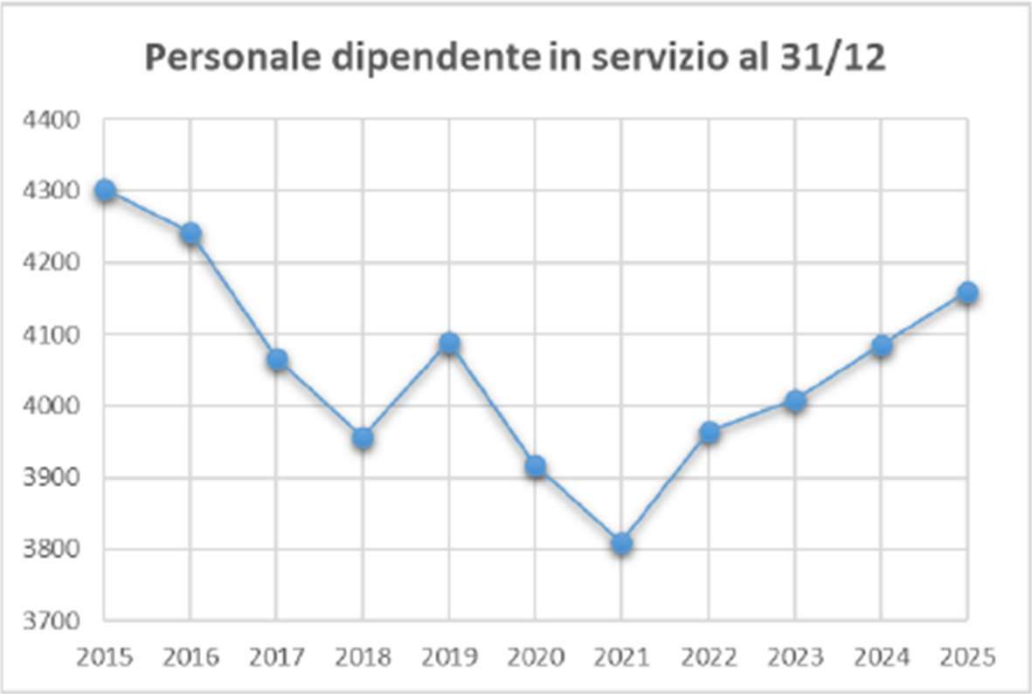
SINDACA					
R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	Francesco Passaretti			
R6	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo	Simona Nardi			
SEGRETARIA GENERALE					
4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	Gabriella Farsi	A0	Direzione Avvocatura	Antonella Pisapia
2A	Struttura autonoma del Consiglio Comunale	Riccardo Nocentini	A3	Servizio economico, patrimoniale e pubblico impiego	Chiara Canuti
DIRETTRICE GENERALE					
5A	Direzione Generale	Lucia Bartoli	J0	Ufficio Speciale Attuazione Grandi Progetti	Giacomo Parenti
5R	Pianificazione, controllo e statistica	Chiara Marunti	B0	Direzione Risorse Umane	Francesca Santoro
K0	Ufficio Speciale Abitare e housing	Vincenzo Augusto Cavalleri	B3	Servizio amministrazione del personale	Andrea Biagiotti
K1	Ricerca finanziamenti e PON Metro	Alessandra Barbieri	B7	Servizio acquisizione risorse	Claudia Giampietro
K2	Servizio Casa	Alessandro Licitra	E0	Direzione Risorse Finanziarie	Francesca Cassandrini
1A	Direzione Ufficio del Sindaco	Massimo Achilli	E1	Servizio economico finanziario	Salvatore Santoro
1Q	Servizio Amministrativo e Quartieri	Massimo Capantini	E8	Servizio entrate e recupero evasione	Francesco Nantele
AMBITO SERVIZI INTERNI					
8A	Direzione Gare Appalti	Rita Mantovani	C0	Direzione Sistemi informativi	Caterina Graziani
8C	Servizio amministrativo opere e lavori pubblici	Alessandra Battaglini	C7	Servizio gestione infrastrutture tecnologiche	Ferdinando Abate
8D	Servizio amministrativo beni e servizi	Mariateresa Timpano	C8	Servizio sviluppo infrastrutture tecnologiche	Leonardo Ricci
P0	Direzione Patrimonio immobiliare	Francesca Pascuzzi (per assorbimento)	C9	Servizio sicurezza, infrastruttura e architettura IT dell'ente	Luca Bertelli
P2	Servizio gestione patrimonio	Chiara Michelacci	X0	Supporto Amministrativo Direzioni Tecniche	Francesca Pascuzzi
P6	Servizi cimiteriali e servizi operativi di supporto	Iacopo Giannesi			
AMBITO WELFARE					
Y0	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	Enrico Maria Peruzzi	L0	Direzione Cultura e Sport	Gabriella Farsi (interim)
I0	Direzione Istruzione	Alba Cortecci	L2	Servizio Soprintendente Musei Comunali	Carlo Francini
I3	Servizio supporto alle attività educative e scolastiche	Alessandro Baroncelli	L4	Servizio eventi, Biblioteche e Archivi	Carmela Valdevies
I5	Servizio nidi e coordinamento pedagogico	Alba Cortecci (assorbimento)	L8	Servizio sport e politiche giovanili	Elena Toppino
I6	Servizio infanzia, attività educative, ludiche e formative	Simona Boboli	N0	Direzione Servizi Sociali	Marco Nerattini
			N4	Servizio sociale amministrativo	Raffaele Uccello
			N8	Servizio sociale professionale	Barbara Bonini
AMBITO URBANISTICA, AMBIENTE, ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISTICHE. SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE					
Q0	Direzione Attività Economiche e Turismo	Valerio Cantafio Casamaggi	S0	Direzione Urbanistica	Stefania Fanfani
Q2	Servizio attività produttive	Marina Gardini	S2	Servizio amministrativo urbanistica	Eleonora Cisternino
Q3	Servizio commercio aree pubbliche occupazione suolo pubblico e taxi	Marta Fallani	S3	Servizio edilizia privata	Elisabetta Fancelli
7A	Direzione servizi territoriali e protezione civile	Carla De Ponti	T0	Direzione Ambiente	Ilaria Nasti
7B	Servizi Demografici	Carla De Ponti (per assorbimento)	T1	Servizio parchi giardini e aree verdi	Cecilia Cantini
7C	Protezione civile	Carla De Ponti (per assorbimento)	T2	Servizio sostenibilità, valutazione ambientale, geologica e bonifiche	Raffaele Gualdani
			T3	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	Ilaria Nasti (per assorbimento)
AMBITO SERVIZI TECNICI, GRANDI INFRASTRUTTURE E SISTEMA TRAMVIARIO					
G0	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	Vincenzo Tartaglia	V0	Direzione Servizi Tecnici	Alessandro Dreoni
G1	Servizio mobilità	Alessandro Ceoloni	V2	Servizio gestione e manutenzione	Filippo Cioni
G2	Servizio viabilità	Alessandro Mercaldo	V3	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	Pietro Geroni
G4	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	Giuseppe Carone	V4	Servizio belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	Giorgio Caselli
9A	Direzione sistema tramviario metropolitano	Michele Priore			
9B	Servizio gestione tramvia	Filippo Martinelli			

2.3 RISORSE UMANE: IL PERSONALE

Al 31.12.25 il personale in servizio è pari a 4.112 unità. A queste si aggiungono 25 unità di personale di supporto agli organi politici (ex art. 90 TUEL), 4 unità di personale comandato, la Segretaria Generale, la Direttrice Generale e 18 dirigenti a tempo determinato (ex art. 110 co.1 TUEL), per un totale complessivo di **4.161** unità in servizio.

Più nel dettaglio si evidenzia che:

- la **dirigenza** si compone complessivamente di 58 unità di cui 18 a tempo determinato in dotazione organica (art. 110 c.1)
- le unità di **personale di supporto agli organi di direzione politica** ex art. 90 del Tuel sono 25



Rapporto tra popolazione residente e personale in servizio (2015-2025; tutte le tipologie di contratto)

Data	Personale in servizio	Popolazione residente	Rapporto Residenti/ Personale in servizio
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
31.12.2024	4.085	365.965	89,59
31.12.2025	4.161	363.475	87,35

Nel 2025 si è registrato un quadro complesso relativo alle **uscite**: tra queste, le uscite per pensionamento, di natura fisiologica, sono state 121, mentre sono state più numerose le uscite verso altre realtà, pari complessivamente a 165 (di cui 51 trasferimenti in mobilità, 90 dimissioni senza diritto a pensione e 24 dimissioni nel periodo di prova).

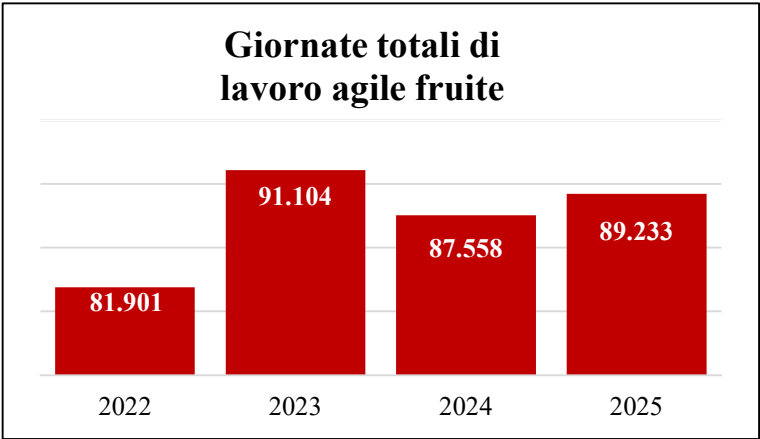
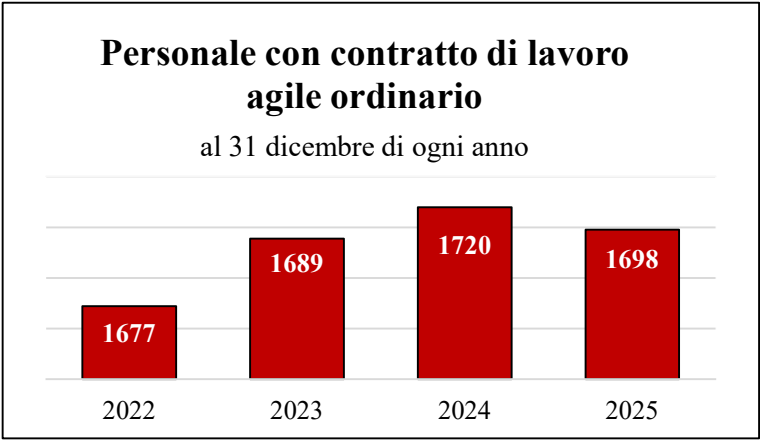
2.4 RISORSE UMANE: IL LAVORO AGILE

Nel corso del 2025 è proseguito il ricorso da parte dell'Ente al **lavoro agile**, quale modalità flessibile di svolgimento della prestazione lavorativa.

In tale ambito, l'attività si è concentrata sul garantire continuità agli accordi esistenti e a definire un nuovo quadro regolamentare. In tale contesto, i contratti di lavoro agile ordinario attivi al 30/09/2024 sono stati inizialmente prorogati fino al 30/04/2025 (DD 7350/2024) e successivamente fino al 31/10/2025 (DD 3093/2025), anche al fine di dare attuazione alle previsioni del PIAO 2025–2027 e avviare la revisione complessiva della disciplina, estesa anche al personale con qualifica dirigenziale.

Con deliberazione di Giunta n. 416 del 28/10/2025 è stato quindi approvato il nuovo regolamento sul lavoro a distanza, riferito sia al personale del comparto sia a quello dirigenziale. La sua attuazione ha richiesto l'adeguamento degli applicativi informatici per la gestione degli accordi, rendendo necessaria un'ulteriore proroga generalizzata degli stessi fino al 31/01/2026.

Nei grafici a fianco sono riportati alcuni dati sull'utilizzo del lavoro agile e sul numero di lavoratori con accordo attivo al 31/12/2025, tratti dalla sezione 3 “*Organizzazione e Capitale Umano*” del PIAO 2026–2028, a cura della Direzione Risorse Umane. Tali dati evidenziano un utilizzo ormai strutturale del lavoro agile nel quadriennio di riferimento e confermano una consolidata diffusione di questo strumento organizzativo.



2.4 RISORSE UMANE: IL LAVORO AGILE - slide n. 2

Come accennato nella slide precedente, nel corso del 2025 è stato modificato il **regolamento sul lavoro a distanza**, riferito sia al personale del comparto sia a quello dirigenziale. Il nuovo regolamento, entrato in vigore dal 01.02.26, ha introdotto **quattro tipologie** di lavoro agile:

1. ordinario: non più subordinato al profilo professionale;
2. formativo: finalizzato a consentire a tutto il personale, anche se assegnato a mansioni non compatibili con il lavoro agile ordinario, di svolgere a distanza la formazione obbligatoria;
3. straordinario: fino a 20 giornate nell'arco dell'anno solare, per particolari esigenze personali di salute o di accudimento;
4. per esigenze di carattere eccezionale: attivabile in presenza di eventi eccezionali, esigenze organizzative o situazioni straordinarie afferenti alle singole Direzioni.

Per quanto riguarda il lavoro agile ordinario, sono riconosciute in via ordinaria due giornate settimanali, di cui una comune a tutto l'Ente (il venerdì), per il personale con mansioni compatibili, fatte salve le valutazioni di compatibilità rimesse alle/ai Direttrici/ori e le eccezioni previste per specifiche categorie (artt. 5, c. 4 e 9, c. 1).

Nel corso del 2025 è stato, inoltre, revisionato il quadro regolatorio e applicativo del **telelavoro domiciliare** (lavoro da remoto): sono stati ampliati i criteri di priorità per l'accesso, includendo il personale caregiver convivente con la persona assistita, ed è stata prevista la possibilità di valutare la riduzione o anche l'esenzione totale dai rientri in sede in casi eccezionali legati a motivate e documentate esigenze di salute.

2.5 RISORSE UMANE: IMPATTI DEL LAVORO AGILE

L'introduzione del lavoro agile come modalità ordinaria ha portato diversi benefici per i dipendenti. Di seguito sono riportati i dati sugli indicatori di impatto sociale ed economico dal 2022, anno di avvio come misura stabile, fino al 31 dicembre 2025. Per il 2022, la rilevazione riguarda solo il secondo semestre, poiché i dati sono stati raccolti a partire dal 1° giugno, con l'entrata in vigore della nuova procedura di interpello.

ANNO	RISPARMIO ORE PER LAVORATORE AGILE
2022 (6 mesi)	23,71 (ca. 4 al mese)
2023 (12 mesi)	111,60 (ca. 9,25 al mese)
2024 (12 mesi)	52,27 (ca. 4,36 al mese)
2025 (12 mesi)	56,06 (ca 4,67 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 lavoratore agile.

ANNO	RISPARMIO ECONOMICO PER LAVORATORE AGILE
2022 (6 mesi)	€ 81,09
2023 (12 mesi)	€ 136,12
2024 (12 mesi)	€ 129,63
2025 (12 mesi)	€ 139,56

◀ 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 lavoratore agile

2.5 RISORSE UMANE: IMPATTI DEL LAVORO AGILE - slide n. 2

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 dal 2022 al 2025, prodotti in conseguenza del ridotto spostamento di tutti dipendenti lavoratori agili con mezzo di trasporto privato, che l'utilizzo dello smart working ha determinato.

INDICATORI	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	2022 (6 mesi)	2023 (12 mesi)	2024 (12 mesi)	2025 (12 mesi)
<i>minor livello di emissioni di NO₂</i>	rileva la minore quantità di emissioni di biossidi di azoto (NO ₂)	kg NO ₂	146,31	266,12	267,77	280,7
<i>minor livello di emissioni di PM10</i>	rileva la minore quantità di emissioni di materiale particolato (polveri sottili – PM10)	kg PM10	16,87	30,05	29,52	30,89
<i>minor livello di emissioni di CO₂</i>	rileva la minore quantità di emissioni di anidride carbonica (CO ₂)	t CO ₂	79,47	146,17	153,76	169,14

2.6 BENESSERE ORGANIZZATIVO

L'ultima indagine disponibile, è stata condotta online dal 16 giugno al 22 luglio 2025, coinvolgendo 4.191 dipendenti con un tasso di partecipazione del 53,3% (2.235 i questionari compilati). Il questionario era articolato in tre **sezioni** principali e una integrativa: benessere organizzativo, grado di condivisione del sistema di valutazione, valutazione del superiore gerarchico e rapporto con l'esterno/utenti esterni.

Sul benessere organizzativo, il valore medio dei giudizi (scala da 1 a 6) è stato di **4,2**, che conferma il dato ottenuto a partire dal 2023. Il punteggio più basso riguarda la condivisione del sistema di valutazione, pari a **3,6** come nel 2023, in diminuzione rispetto a 3,7 nel 2024, ma in crescita rispetto a 2,9 nel 2017. La tabella a fianco mostra il risultato complessivo dell'indagine e il suo andamento nel tempo, sintetizzati in un giudizio medio in scala da 1 a 6.

Il rapporto completo dell'indagine, con i risultati per Direzione e area di indagine è disponibile in rete civica in Amministrazione Trasparente al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-altri-contenuti/dati-ulteriori>

RISULTATO COMPLESSIVO PER AREA DI INDAGINE	2017	2018	2019	2020/21	2022	2023	2024	2025
Benessere organizzativo	3,9	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2
Grado condivisione SMVP	2,9	3,1	3,1	3,2	3,3	3,6	3,7	3,6
Valutazione del superiore	3,8	4,0	3,8	3,9	4,0	4,2	4,2	4,2

NB: il tasso di partecipazione all'indagine e il risultato complessivo rispetto all'area del benessere organizzativo confluiscono nella performance di Ente come indicatori della dimensione di salute organizzativa dell'Ente.



2.7 PARI OPPORTUNITÀ

Il Piano Triennale delle Azioni Positive (PTAP) è stato assorbito all'interno del PIAO, in particolare nella sezione 2 «Valore pubblico, performance e anticorruzione», sottosezione 2.1, «Valore pubblico». Nel 2025, la Direzione Risorse Umane ha registrato un livello di attuazione pari ad 80% (su un totale di 25 azioni: 19 completate al 100%, 1 al 50%, 2 al 30%). In linea con gli anni precedenti, sono state individuate 4 principali aree di intervento. Di seguito, si riporta una sintesi delle azioni realizzate, tratta dal vigente Piao:

1) Anti-discriminazione	2) Pari Opportunità	3) Benessere Organizzativo	4) Promozione Comitato Unico Garanzia
✓ è stata erogata la formazione sul tema della diversità e sulla cultura del rispetto, realizzata dal Dipartimento della Funzione Pubblica (piattaforma Syllabus).	✓ diffusione a tutto il personale dipendente delle pillole informative; ✓ erogazione di un intervento formativo rivolto al personale con incarico di elevata qualificazione e al personale dipendente sulla sensibilizzazione alla cultura del rispetto; ✓ monitoraggio sulla partecipazione di genere nelle procedure di selezione esterne e nella formazione non obbligatoria; ✓ diffusione dell'iniziativa "Riforma Mentis" promossa dal Dipartimento della Funzione Pubblica tramite la piattaforma Syllabus, con lo scopo di promuovere il benessere lavorativo all'interno della Pubblica Amministrazione; ✓ valutazione preliminare in alcune sedi comunali per individuare servizi igienici per personale transgender ed esaminare soluzioni con lavorazioni e costi sostenibili; ✓ verifica delle clausole di legge per le procedure espletate.	✓ monitoraggio della Banca dati dei Curriculum Vitae del personale dipendente (piattaformaInComuneFI) ; ✓ realizzazione della Piattaforma digitale dedicata alle selezioni interne e messa in produzione della stessa con l'avvio delle procedure verticali in deroga; ✓ erogazione della formazione per il reinserimento al lavoro per il personale dipendente assente per lunghi periodi e per il personale dipendente reinquadrato; ✓ approvato con DGC 416 del 28.10.2025 al nuovo regolamento per lo sviluppo e perfezionamento del lavoro agile ordinario; ✓ attivato il nuovo telelavoro domiciliare, con nuovo bando DD n. 96 del 10/01/2025; ✓ proseguite le attività per la creazione di nuovi e ulteriori spazi di co-working aziendale.	✓ Garantita formazione continua ai nuovi componenti del CUG; ✓ Informato tutto il personale sulle attività del CUG e sulle evoluzioni normative (infografica esplicativa); ✓ Raccolti e analizzati i dati sul personale e sull'uso di lavoro flessibile e permessi di cura, per monitorare composizione, esigenze di conciliazione e criticità; ✓ Collaborato all'elaborazione del PTAP e monitorata la sua attuazione, promuovendo un approccio partecipativo per una piena integrazione nel ciclo di programmazione.

2.8 BILANCIO DI GENERE: LE POLITICHE DI GENERE RIVOLTE ALLA CITTA'

Le azioni intraprese dalla nuova amministrazione sul fronte della parità di genere, qui in estrema sintesi riportate ai sensi delle linee guida Funzione Pubblica n. 3/2018, sono in linea con l'art. 5 dello Statuto del Comune e prevalentemente riconducibili, sul fronte città all'obiettivo strategico 5.7 «Lavorare per una Firenze paritaria». Tra le principali, si ricordano:

- **Servizio Nidi:** copertura offerta pubblica del 39,7% rispetto all'utenza potenziale (2.583/6.505);
- **Servizi all'infanzia:** 27 scuole dell'infanzia comunali paritarie con personale comunale e in appalto;
- **Servizi di inclusione scolastica:** assistenza educativa scolastica, CRED Ausilioteca , centri di alfabetizzazione;
- Servizio di **trasporto scolastico** e di **refezione** con 15 centri di cottura comunali;
- Servizio **centri estivi** e le 10 **ludoteche** comunali;
- Progetti educativi delle **Chiavi della Città**;
- Messa a regime dell' **Albo comunale non professionale di Baby Sitter**;
- **Formazione professionale** nell'ambito dei CFP;
- Corsi erogati dall'**Università dell'Età Libera**;
- **Sportello Informadonna** con tutte le iniziative collegate e la rete delle Associazioni che vi fa capo;
- Implementazione della **toponomastica femminile**;
- Adesione e sottoscrizione accordo tra la Regione Toscana e le Pubbliche Amministrazioni della regione aderenti alla **Rete RE.A.DY.** per rafforzare la collaborazione tra le PPAA e promuovere l'adesione alla rete (biennio 2025/2026);
- Oltre 80 eventi nel 2025 dedicati al tema dei diritti e dell'anti-discriminazione (**Festival dei diritti**) e **Festival L'Eredità delle Donne.**

2.9 CONTROLLI INTERNI

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



2.9 CONTROLLI INTERNI - *slide n. 2*

- ✓ **Controllo di regolarità amministrativa:** quello successivo sugli atti amministrativi può dar luogo a rilievi anche solo di tipo qualitativo su aspetti non inficianti l'atto (es. rilievi formali su redazione oggetto, coerenza generale, riferimenti errati...). Gestito dalla Segreteria Generale supportata dalla Segreteria Generale e Aff. Istituzionali, ha dato questi esiti al 2025: 91,47% degli atti esaminati non ha presentato rilievi (343 su 375 estratti). Il dato è in aumento rispetto al 2024, anche se il controllo nel 25 è stato fatto su tre trimestri anziché quattro come nel 2024. Esso è stato esteso alle determinazioni dirigenziali aventi per oggetto la realizzazione di interventi finanziati con fondi PNRR, nonché di attuazione del Piano di Sviluppo e Coesione, attraverso un'estrazione dedicata a tali tipologie di atti. Questi i dati di dettaglio:
 - Attico (Sistema Gestione Atti): 272 atti estratti/10199 determinazioni emesse (2, 67%)
 - PEA (atti Direzione Urbanistica): 25 atti estratti/1934 provvedimenti emessi (1,29%)
 - Sigepro (atti Direzione Attività Economiche): 25 atti estratti/2547 provvedimenti emessi (0,98%)
 - PON Metro: 8 atti estratti/50 determinazioni emesse (16%)
 - PNRR: 20 atti estratti/ 362 determinazioni emesse (5,52%)
 - PSC: 25 atti estratti/39 determinazioni emesse (64,1%)
- ✓ **Controllo di regolarità contabile:** visto sulle proposte deliberative apposto dalla Direttrice Risorse Finanziarie; mentre l'apposizione del visto di regolarità contabile sugli atti a rilevanza contabile è di competenza del Responsabile del Servizio Economico Finanziario, salvo le spese relative al personale e agli amministratori per la cui competenza è apposto dal Dirigente del Servizio Amministrazione del Personale della Direzione Risorse Umane.
- ✓ 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 performance del PIAO. Il predetto Servizio, la Polizia Municipale, l'Agenzia Formativa e la Direzione Sistemi Informativi hanno rinnovato nel 2025 la certificazione di qualità ISO 9001.
- ✓ Il **controllo strategico** è stato esercitato in particolare in due momenti: con la verifica dello stato di attuazione del DUP al primo semestre propedeutica alla presentazione del DUP entro il 31.07 e al 31.12 con il rendiconto di gestione. Inoltre grazie alla pianificazione a cascata degli obiettivi attraverso una reportistica specifica, è esercitato un controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici mediante la rendicontazione degli indicatori collegati; A tali controlli si affiancano:
 - ▶ la verifica dello stato di attuazione del mandato a cura dell'Ufficio del Sindaco.
 - ▶ la Relazione della Performance, a conclusione del ciclo di gestione della performance.

2.9 CONTROLLI INTERNI - slide n. 3

- ✓ Il **controllo di gestione**: ai sensi dell'art 11 del Regolamento sui controlli interni, 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 di supporto è assegnata ad apposita struttura del Comune, individuata, dal funzionigramma dell'Ente, nel Servizio "Pianificazione, Controllo e Statistica" collocato all'interno della Direzione Generale. Il controllo si articola in tre fasi: preventiva, concomitante e consuntiva; in particolare, per il 2025 è stato esercitato a consuntivo 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;
 - ✓ la verifica della batteria di indicatori che misurano la performance di Ente (allegata al presente documento).Inoltre, nel referto del controllo di gestione, in predisposizione per il 2025, la rendicontazione sulle % di raggiungimento degli obiettivi sarà affiancata da un report di contabilità analitica elaborato sui dati derivanti dal rendiconto di gestione 2025.
- ✓ Il **controllo sugli equilibri finanziari**: volto a garantire la costante verifica degli equilibri finanziari della gestione di competenza, dei residui e di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte della Direzione Risorse Finanziarie nonché l'attività di controllo da parte dei Responsabili.
- ✓ Il **controllo sulle partecipate**: è esercitato sia dalla Direzione Società Partecipate che dalle singole Direzioni rispetto ai contratti di servizio di competenza. A dicembre è stata approvata dal Consiglio Comunale, con DCC n. 75/2025, 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 DCC n.90/2024.
- ✓ Il **controllo sugli obblighi di trasparenza**: la funzione di RT e quella di RPC sono svolte dalla Segretaria Generale (RPCT). La E.Q. Anticorruzione, Trasparenza e Controlli supporta e collabora con la RPCT alla redazione della Sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza con il presidio della Direttrice della Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali e allo svolgimento dell'attività di monitoraggio relativa agli obblighi di pubblicazione. La 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 2025. 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".

2.10 LE RISORSE FINANZIARIE

Il bilancio finanziario 2025-2027 è stato approvato dal Consiglio Comunale il 13 gennaio 2025, con deliberazione n. 1 ed è stato successivamente variato con molteplici atti. La consistenza iniziale dell'esercizio 2025 ammontava ad € 3.747.807.869,16 (€ 2.146.417.869,16 al netto dello stanziamento per servizi conto terzi), di cui € 866.247.755,43 per spese correnti ed € 897.477.167,40 per spese in conto capitale. Nel corso dell'esercizio sono state apportate delle variazioni che hanno incrementato lo stanziamento iniziale del 21,27%, per un importo complessivo di € 797.206.462,80.

In questa sezione si riportano alcune risultanze finali tratte dal Relazione sulla Gestione 2025, allegata al Rendiconto 2025 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 2025 si è chiuso con un avanzo di amministrazione calcolato ai sensi del D.Lgs.118/2011, integrato con il D.L.gs. 126/2014, pari ad € 501.106.042,37. Esso è originato dal risultato della gestione di competenza (€ 161.672.613,42), dal risultato del processo di riaccertamento dei residui (€ -71.518.480,49) e dall'avanzo di amministrazione non applicato al netto del disavanzo (€ 410.951.909,44). L'applicazione dei vincoli all'avanzo di amministrazione al 31.12.2025 genera un risultato positivo che consente inoltre il riassorbimento della quota di disavanzo di amministrazione, definito dalla deliberazione consiliare n.50/2016 e pari ad € 5.509.103,19, al netto del fondo obiettivo di finanza pubblica che viene accantonato .

Avanzo gestione competenza	+	161.672.613,42
Avanzo gestione residui	-	71.518.480,49
Avanzo 2024 rideterminato al netto delle applicazioni	+	410.951.909,44
Totale avanzo amministrazione 2025	+	501.106.042,37

2.10 LE RISORSE FINANZIARIE: GESTIONE DI COMPETENZA

Nella gestione di competenza sono comprese le sole operazioni relative all'esercizio in corso, 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, suddivisi in gestione di competenza, di cassa e gestione dei residui, con risultati parziali che concorrono alla determinazione del risultato totale. Il risultato di competenza 2025 ha prodotto un avanzo di € **48.571.881,12**. Il saldo della gestione di competenza 2025, che tiene conto dell'avanzo di amministrazione, del disavanzo (rata derivante dal piano di recupero di cui alla deliberazione di Consiglio n. 50/2016) e del fondo pluriennale vincolato, è di € 161.672.613,42, in aumento rispetto al saldo dell'anno 2024 che era di € 149.630.279,39.

2024

SALDO GESTIONE DI COMPETENZA		
Accertamenti	+	1.507.823.243,59
Impegni	-	1.049.301.952,05
Avanzo d'esercizio	+	458.521.291,54
Riscossioni	+	934.245.350,70
Pagamenti	-	827.932.681,75
Differenza	+	106.312.668,95
Residui attivi	+	573.577.892,89
Residui passivi	-	221.369.270,30
Differenza	-	-352.208.622,59
Avanzo/Disavanzo	+	458.521.291,54
Avanzo applicato nell'anno 2024	+	26.773.339,73
Disavanzo applicato nell'anno 2024	-	5.509.103,19
Fondo Pluriennale Vincolato Entrata	+	261.519.621,79
Fondo Pluriennale Vincolato Spesa	-	591.674.870,48
Saldo della gestione competenza	+	149.630.279,39

2025

SALDO GESTIONE DI COMPETENZA		
Accertamenti	+	1.274.433.045,31
Impegni	-	1.225.861.163,49
Avanzo d'esercizio	+	48.571.881,82
Riscossioni	+	928.709.569,17
Pagamenti	-	1.002.817.309,87
Differenza	+	-74.107.740,70
Residui attivi	+	345.723.476,14
Residui passivi	-	223.043.853,62
Differenza	-	-122.679.622,52
Avanzo/Disavanzo	+	48.571.881,82
Avanzo applicato nell'anno 2024	+	41.920.685,69
Disavanzo applicato nell'anno 2024	-	5.509.103,19
Fondo Pluriennale Vincolato Entrata	+	591.674.870,48
Fondo Pluriennale Vincolato Spesa	-	514.985.721,38
Saldo della gestione competenza	+	161.672.613,42

2.10 LE RISORSE FINANZIARIE: ENTRATE

Il totale delle **entrate** 2025 è pari a € **1.274.433.045,31**. Di seguito si riporta la tabella delle entrate 2025, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente. Rispetto al 2024, il totale delle entrate è diminuito di circa 233 milioni di euro. I principali scostamenti rispetto al 2024 sono dovuti a:

- maggior gettito delle entrate tributarie, contributive e perequative;
- maggior gettito dei trasferimenti correnti;
- maggior gettito delle entrate extratributarie;
- minori entrate in conto capitale, soprattutto per la parte relativa ai contributi agli investimenti;
- minori entrate da riduzione di attività finanziarie;
- maggior gettito delle entrate derivanti da accensione prestiti.

TITOLI	2024	Percentuale	2025	Percentuale
1- Entrate di natura tributaria, contributiva e perequativa	451.445.930,76	29,94	461.552.226,66	36,22
2 - Trasferimenti correnti	100.753.700,61	6,68	116.444.858,53	9,14
3 - Entrate extratributarie	288.542.224,31	19,14	308.018.813,39	24,17
4 - Entrate in conto capitale	500.244.183,95	33,18	208.733.976,36	16,38
5 - Entrate da riduzione di attività finanziarie	6.143.359,26	0,41	2.455.274,65	0,19
6 - Accensione prestiti	42.512.926,50	2,82	44.964.782,01	3,53
7 - Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
9 - Entrate per conto terzi e partite di giro	118.180.918,20	7,84	132.263.113,71	10,38
Totale	1.507.823.243,59	100,00	1.274.433.045,31	100,00

2.10 LE RISORSE FINANZIARIE: SPESE

Il totale delle **spese** 2025 è pari a euro **1.225.861.163,49**.

Di seguito si riporta la tabella delle spese 2025, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente, con il peso specifico di ogni titolo di spesa sul totale. Nel 2025 la spesa corrente impegnata (€ 739.049.823,17) ha registrato un incremento di € 32.572.032,87 (+4,61%) rispetto a quella del 2024. L'incremento significativo è imputabile al *macroaggregato 3 – Acquisto di beni e servizi*- con una differenza positiva di € 22.684.246,86 (+ 5% rispetto al 2024). 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 di € 130.071.695,29 (+74,08%).

TITOLI	2024	Percentuale	2025	Percentuale
1 - Spese correnti	706.477.790,30	67,33	739.049.823,17	60,29
2 - Spese in conto capitale	175.591.005,94	16,73	305.662.701,23	24,93
3 - Spese per incremento attività finanziarie	4.829.000,00	0,46	2.598.450,00	0,21
4 - Rimborso prestiti	44.223.237,61	4,21	46.287.075,38	3,78
5 - Chiusura anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	118.180.918,20	11,26	132.263.113,71	10,79
Totale	1.049.301.952,05	100,00	1.225.861.163,49	100,00



COMUNE DI
FIRENZE

3. SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

3.1 MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI - 2025

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.

Gestione interna (diretta o appalto)

Sono gestiti in economia diretta o in appalto i seguenti servizi:

- organi istituzionali, decentramento e organizzazione;
- gestione economico-finanziaria e delle entrate tributarie;
- gestione del patrimonio, ufficio tecnico, pianificazione e controllo del territorio e dell'ambiente;
- servizi demografici
- servizi alla persona: sociale, educativo, nidi e scuole materne, refezione scolastica, trasporto scolastico, attività sportive e culturali, biblioteche, musei, archivio storico, cimiteri ecc..

Gestione esternalizzata (concessione / contratto di servizio)

Sono gestiti tramite società partecipate, in concessione / con contratto di servizio i seguenti servizi:

- parcheggi pubblici/sosta superficie;
- servizi alla strada;
- illuminazione pubblica;
- sistema idrico integrato;
- raccolta e smaltimento rifiuti;
- rete del gas;
- mercati all'ingrosso;
- farmacie comunali;
- edilizia residenziale pubblica;
- bike sharing;
- trasporto pubblico su ferro



Annualmente la Giunta approva la ricognizione sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica consultabile (GC 496/2025) in rete civica al link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazi-one-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti>

Nel Documento Unico di Programmazione Volume 1 - Sezione Strategica – è presente l'elenco dei servizi comunali distinti per modalità di gestione, consultabile in rete civica al link: <https://www.comune.fi.it/pagina/dup>

3.2 LE CARTE DEI SERVIZI



La Carta dei Servizi è il documento in cui il fornitore di un servizio pubblico definisce le modalità di erogazione, i canali di accesso e gli standard qualitativi della prestazione offerta, impegnandosi quindi a garantire all'utenza un livello di qualità concordato per il servizio.

Negli anni scorsi è stato implementato un modello di Carta Unica per le Carte dei Servizi, con l'obiettivo di uniformarne sia i contenuti che l'aspetto grafico. Sono state realizzate e pubblicate in rete civica 30 Carte di Servizio redatte sul modello della Carta Unica, confermando nel 2025 una copertura pressoché totale.

Le carte sono consultabili in rete civica - Amministrazione Trasparente al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

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 attraverso gli indirizzi e-mail dei potenziali rispondenti tramite un software che gestisce l'invio delle mail e le risposte date attraverso la compilazione di un questionario on-line. Le indagini effettuate nel 2025 sono state 29 e sono pubblicate, con il consenso del committente, nel bollettino mensile di statistica in rete civica.

A seguire si riportano alcuni estratti delle indagini sotto elencate:

- ▶ **“Gradimento servizio Nidi d’Infanzia e Spazi gioco”** (*anno scolastico 2024/25*)
- ▶ **“Gradimento servizi Scuola dell’infanzia”** (*anno scolastico 2024/25*)
- ▶ **“Gradimento Centri estivi comunali”** (*anno 2025*)
- ▶ **“Gradimento Ludoteche”** (*anno 2025*)
- ▶ **«Gradimento dell’iniziativa Pollicino Verde»** (*anno 2025*)
- ▶ **“Gradimento balneazione estiva presso piscina Costoli”** (*anno 2025 pubblicata a novembre 2025*)
- ▶ **“Gradimento vacanze anziani”** (*anno 2025*)
- ▶ **«Gradimento dell’iniziativa Sport all’aperto»** (*anno 2025 pubblicata a gennaio 2026*)
- ▶ **“Gradimento Servizi bibliotecari”** (*anno 2025*)
- ▶ **“Gradimento sui servizi dell’Archivio Storico»** (*anno 2025 pubblicata a febbraio 2026*)

- ▶ **“Gradimento dello Sportello al cittadino (URP) e dello Sportello di prossimità Q3 ”** (*anno 2025*)
- ▶ **“Gradimento del servizio Contact Center 055 055»** (*anno 2025*)
- ▶ **“Gradimento della Firenze Card”** (*anno 2025 pubblicata ad aprile 2026*)
- ▶ **“Gradimento dei Servizi On Line (SOL)** (*anno 2025*)

Altre indagini non presidiate dall'ufficio Statistica:

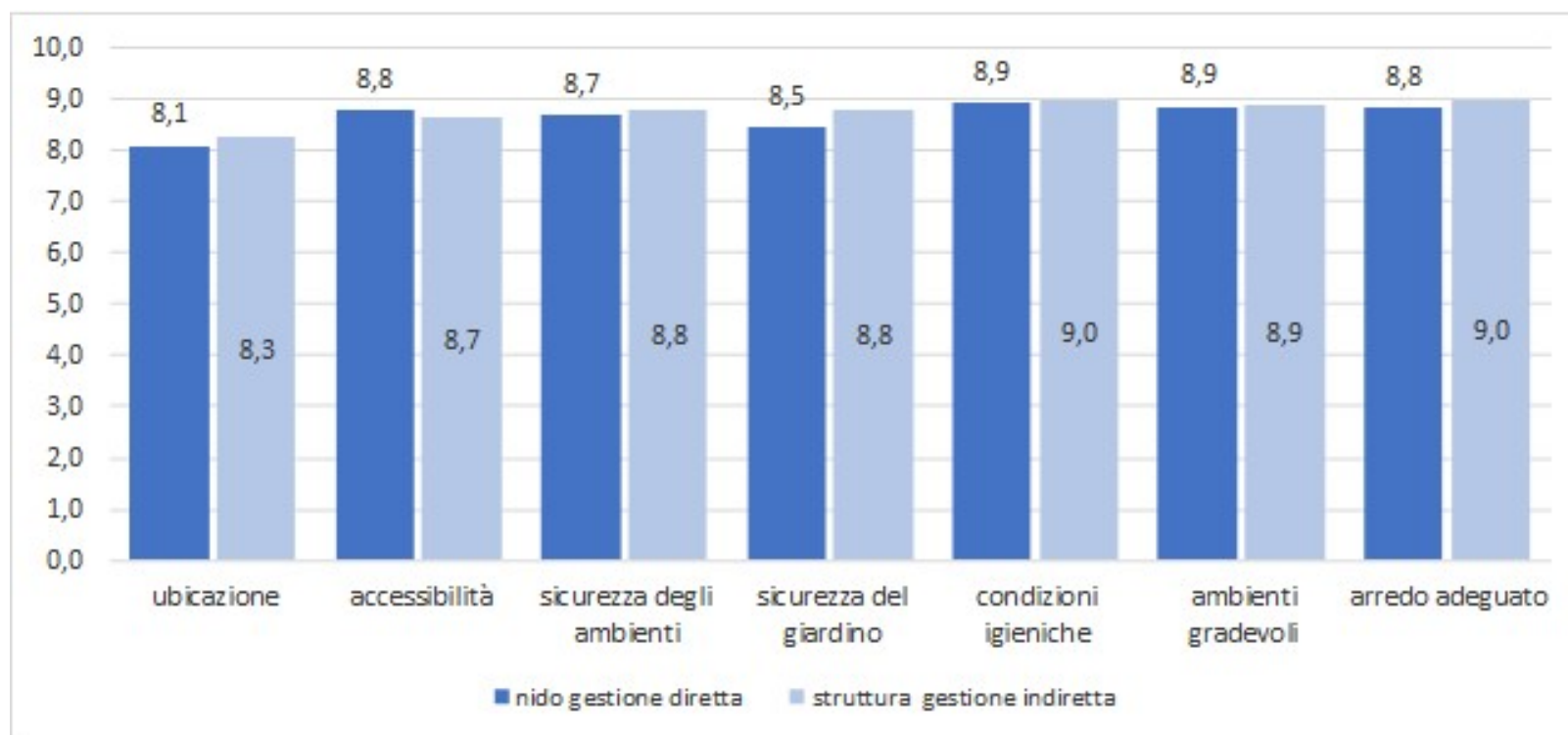
- ▶ **Gradimento sul servizio offerto dalla Tramvia**, commissionata dalla società di gestione Gest (*anno 2025 pubblicata al seguente link:*
https://mobilita.comune.fi.it/export/sites/mobilita/materiali/12_02_15_GEST2025_CustomerSatisfaction.pdf)

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Nidi d'infanzia e Spazi gioco - anno 2024/2025 - slide n. 1

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono state contattate 2.401 famiglie nel mese di maggio 2025 e sono stati compilati 1.275 questionari. Il questionario proposto è suddiviso in otto sezioni che riguardano: le informazioni sulla famiglia, i canali di accesso al servizio, l'organizzazione del servizio, la struttura e gli ambienti, l'alimentazione, gli aspetti educativi e didattici, la professionalità del personale e la partecipazione, riportati nel grafico sotto. Più in generale, l'indagine evidenzia che la soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,8 al 9,0 per le diverse tipologie di struttura.

Soddisfazione struttura e ambienti per tipo di struttura – valori medi



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Nidi d'infanzia e Spazi gioco - anno 2024/2025 - slide n. 2

Di seguito una sintesi dei principali risultati emersi dall'indagine:

- I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (78,9%) e presso le strutture stesse (34,4%).

La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,8 al 9,0 per le diverse tipologie di struttura; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in quanto gli orari di apertura vengono incontro alle esigenze delle famiglie; buono anche il supporto amministrativo;
- valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per l'ubicazione;
- soddisfazione molto elevata per l'alimentazione, sia per la qualità dei cibi sia per l'esperienza educativa nel suo complesso;
- 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 l'acquisizione di regole; quest'ultima, nelle competenze acquisite, viene superata dallo sviluppo del linguaggio;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale e per la partecipazione delle famiglie;
- la soddisfazione del costo del servizio in rapporto ai livelli di qualità offerti è molto buona.



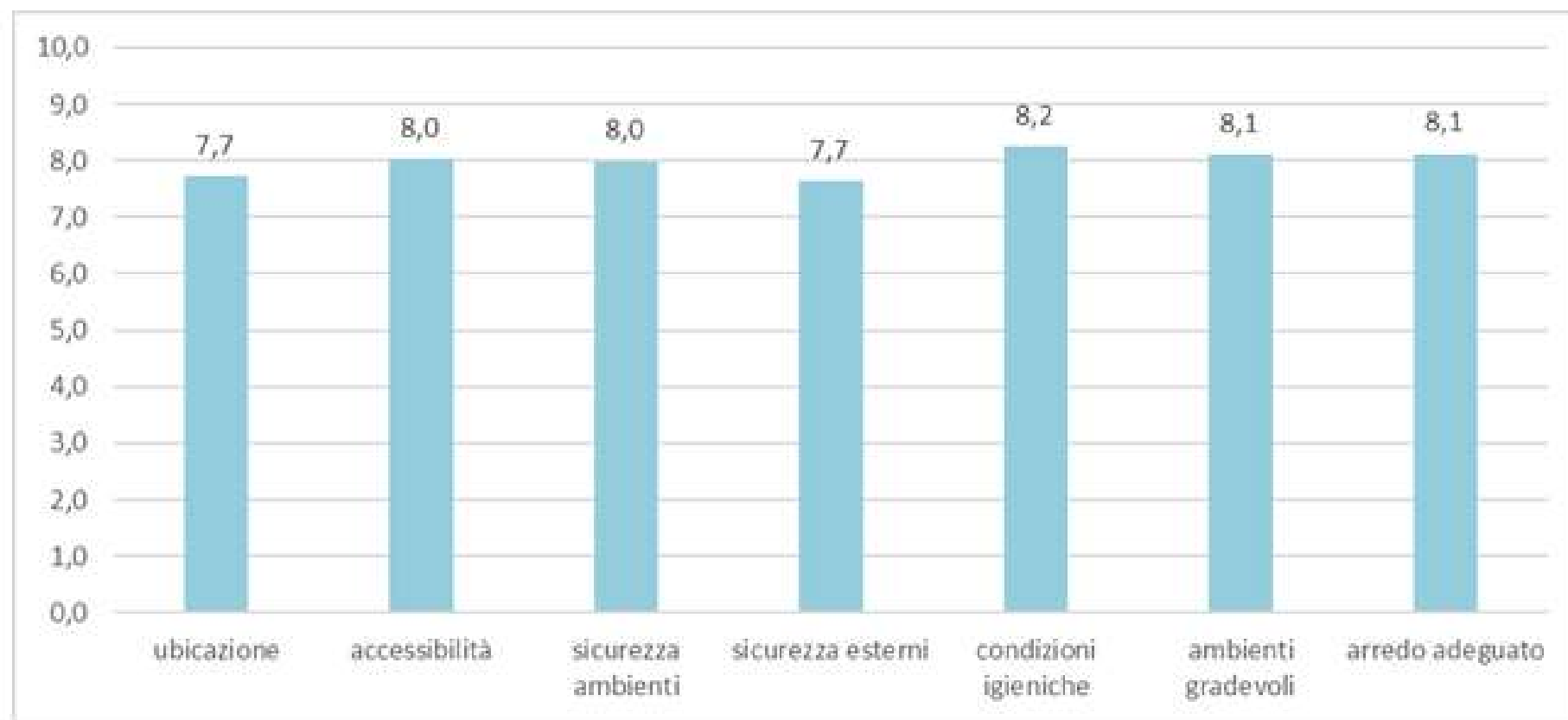
 L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi Scuola dell'infanzia - anno 2024/2025 - slide n. 1

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono state contattate 1.805 famiglie nel mese di maggio 2025 e sono stati compilati 619 questionari. Il questionario proposto agli utenti è suddiviso in sette sezioni che riguardano, rispettivamente: informazioni sulla famiglia, i canali di accesso al servizio, l'organizzazione del servizio, la struttura e gli ambienti, gli aspetti educativi e didattici, la professionalità del personale e la partecipazione riportati nel grafico sotto. Più in generale, l'indagine evidenzia che la soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,4.

Soddisfazione struttura e ambienti – valori medi

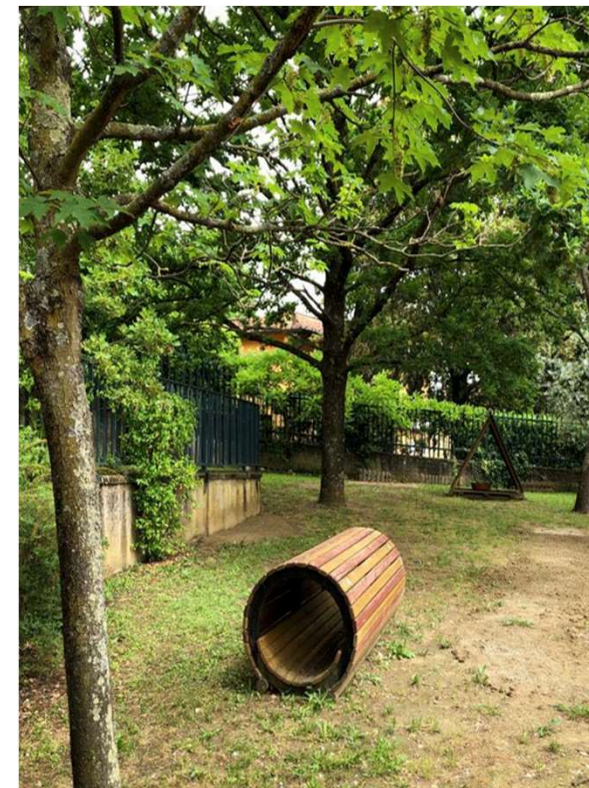


3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi Scuola dell'infanzia - anno 2024/2025 - slide n. 2

Di seguito i principali risultati:

- I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (58,0%) e le strutture stesse (55,7%).
- La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,4; in particolare:
 - soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio;
 - valutazioni molto positive anche per la qualità delle strutture e l'organizzazione degli ambienti; leggermente più basse le valutazioni per la sicurezza degli 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 e della socialità;
 - molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
 - buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, in crescita rispetto all'anno precedente.



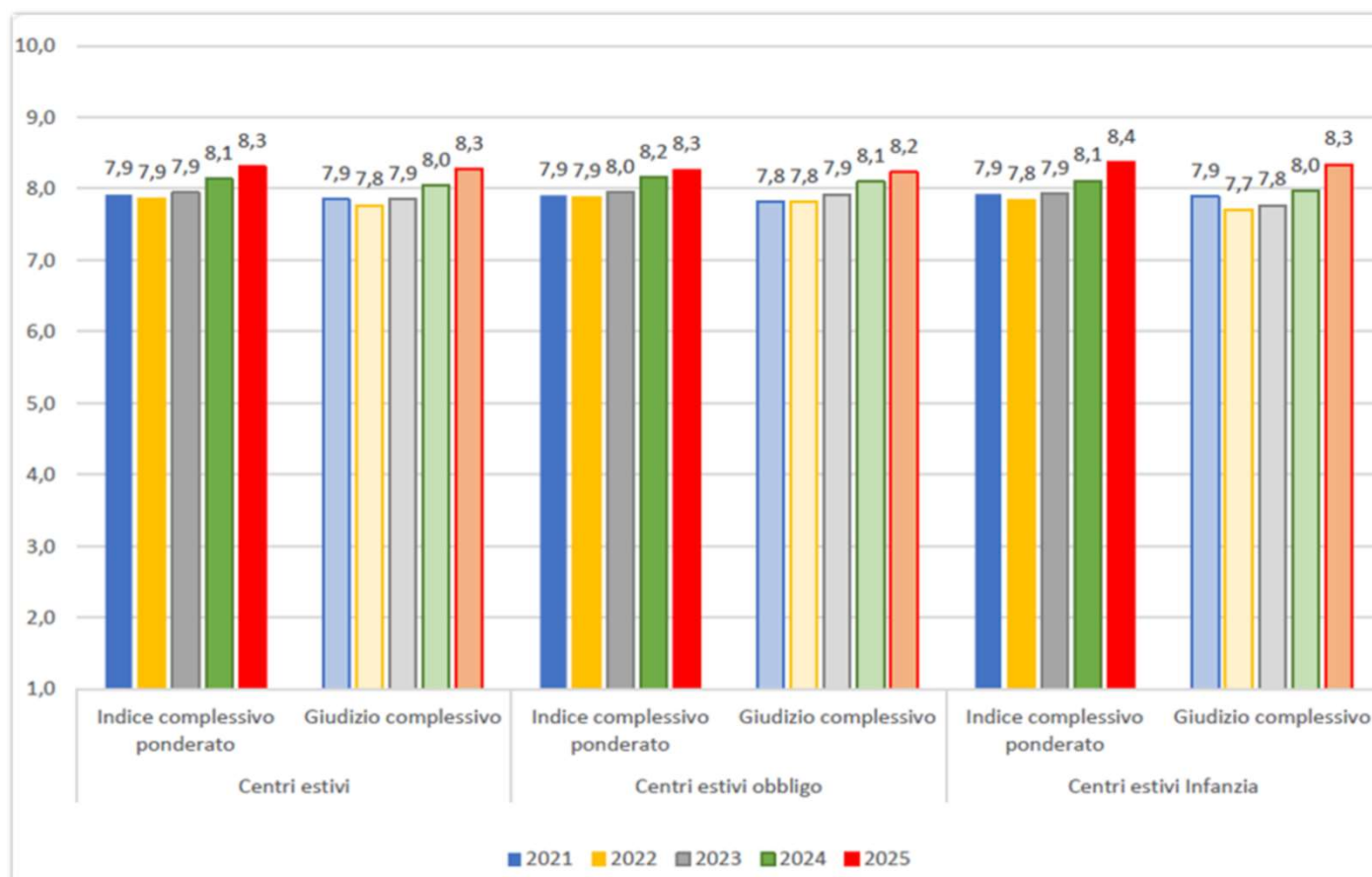
*Indagine effettuata per conto del Servizio Infanzia, Attività educative, Ludiche e Formative del Comune di Firenze.
L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica.*

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Centri estivi - anno 2025 - slide n. 1

L'indagine sul gradimento del servizio Centri estivi, giunta ormai al quinto anno, è stata condotta dal 27/06/2025 al 07/10/2025. Il grafico sotto riporta i risultati per l'anno 2025, in rapporto agli anni precedenti. L'«indice complessivo ponderato» considera tutti gli ambiti di indagine e tutti i turni; il «giudizio complessivo», invece, è il voto medio scaturito dalla domanda sul gradimento complessivo del centro estivo. Nel complesso si osserva un miglioramento graduale dei punteggi, con valori più alti negli anni più recenti, in particolare per i centri estivi infanzia.

Confronto negli anni tra indice complessivo ponderato e giudizio complessivo



a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Centri estivi - slide n. 2

Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- L'analisi è stata distinta tra scuola primaria e infanzia, per quartiere e per singolo centro estivo.
- Il tasso di partecipazione complessivo è stato pari al 56,4%: nella misura del 54,6% per i centri estivi della scuola primaria e del 59,3% per i centri estivi della scuola dell'infanzia.
- L'indice di valutazione complessiva del servizio è pari a 8,3. L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato (7,6) è stato la "soddisfazione complessiva del servizio refezione", mentre quelli che hanno riscosso il giudizio più alto (8,7) sono stati "soddisfazione iscrizione online" e "accessibilità delle strutture".
- *Risultati primaria (obbligo)*: indice di valutazione complessiva del servizio pari a 8,2. L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato (7,4) è stato "soddisfazione complessiva del servizio refezione". L'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato (8,7) è stato la "soddisfazione iscrizione online".
- *Risultati infanzia*: indice di valutazione complessiva del servizio pari a 8,3. Gli aspetti che hanno registrato i giudizi meno elevati (7,9) sono stati "soddisfazione delle riunioni preliminari con il gestore" "soddisfazione complessiva del servizio refezione". Gli aspetti che hanno registrato il giudizio più elevato (8,7) sono stati "soddisfazione iscrizione online" e "accessibilità delle strutture".



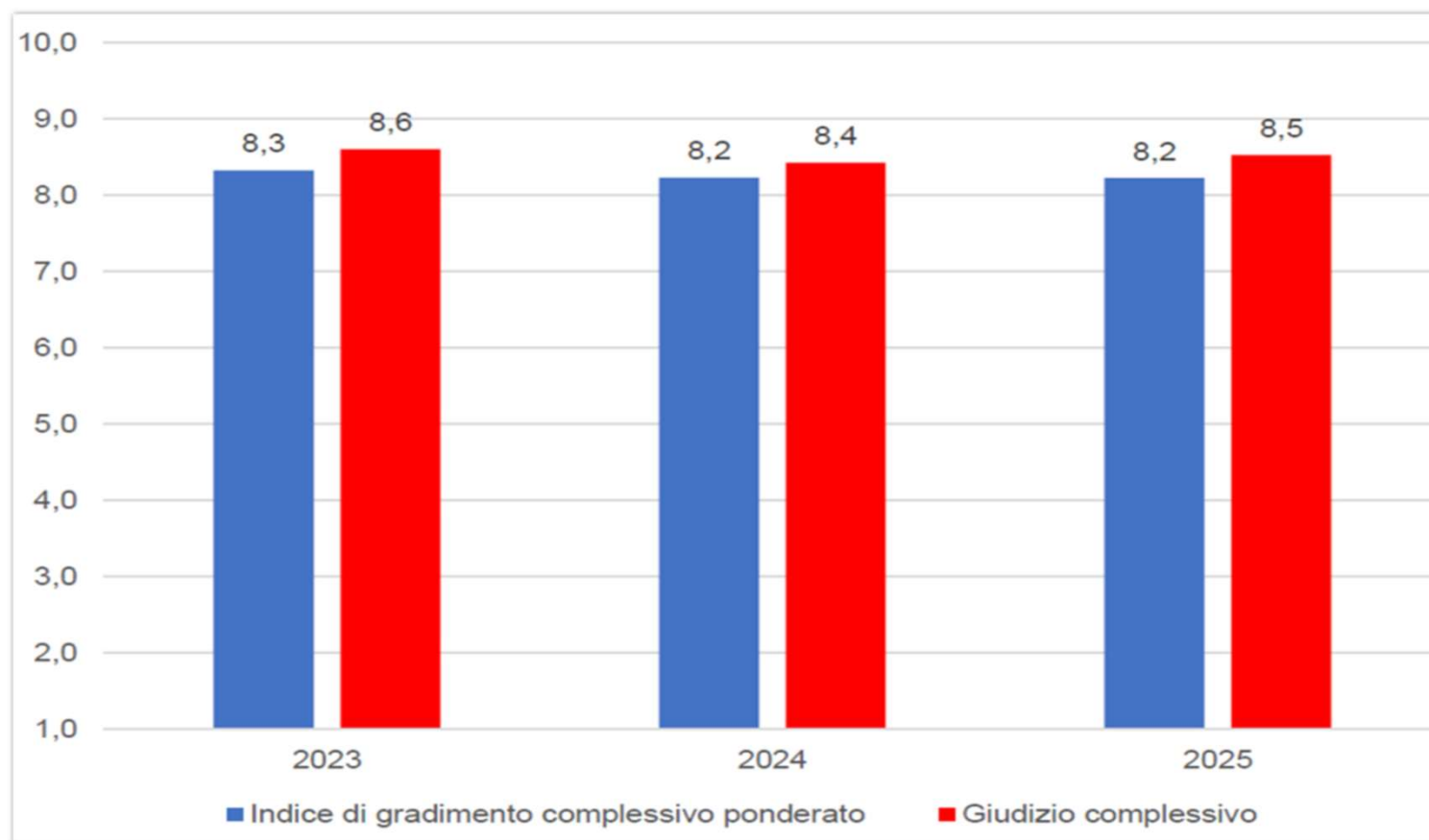
L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_marzo_2026_0.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio delle Ludoteche - anno 2025 - slide n. 1

La rilevazione sulla qualità del servizio Ludoteche viene effettuata al termine di ogni anno. Nel 2025 si è svolta dal 12 novembre al 15 dicembre ed è stata rivolta alle famiglie che, nel corso dell'anno, hanno usufruito del servizio. A tutte è stato inviato un link per partecipare all'indagine. Nel grafico seguente sono riportati i risultati complessivi della rilevazione: l'«indice complessivo ponderato», ottenuto dall'analisi dei diversi aspetti valutati, e il «giudizio complessivo», che rappresenta il voto medio espresso direttamente dagli utenti sul gradimento generale del servizio Ludoteche.

Confronto negli anni tra indice complessivo ponderato e giudizio complessivo



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio delle Ludoteche - anno 2025 - slide n. 2

Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- Gli ambiti analizzati sono stati: la comunicazione, le attività, la struttura/sicurezza e il personale.
- Il tasso di partecipazione pari al 25,4, è stato in netto calo rispetto al 2024 (37,9%). L'indice di valutazione complessiva del servizio, ottenuto dalla ponderazione dei giudizi registrati sui singoli aspetti analizzati, è stato pari a 8,2, identico al 2024.
- L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato (7,2) è stato "procedura di iscrizione ai laboratori via telefono", mentre l'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato (8,7) è stato "momento di accoglienza".
- Si confermano a livelli elevati (8,5 contro 8,6 del 2024) la "qualità delle relazioni con i bambini/e - ragazzi/e", "Organizzazione degli spazi interni" (8,5 contro 8,6 del 2024), "Laboratori proposti dalla ludoteca" (8,5 rispetto a 8,4 del 2024) e "Relazioni e comunicazioni con i genitori da parte del personale in ludoteca" (8,6 rispetto a 8,5 del 2024).



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_marzo_2026_0.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dell'iniziativa Pollicino Verde 2025

L'iniziativa, svoltasi dal 10 maggio al 14 giugno, ha proposto un programma di attività per famiglie con bambini da 0 a 6 anni, tra letture, laboratori, spettacoli musicali e percorsi di scoperta, per avvicinare i più piccoli alla natura nel cuore della città e al rispetto dell'ambiente. Per le interviste, effettuate con metodo CAWI, sono state contattate oltre 3.800 famiglie fra inizio settembre e inizio ottobre 2025 e sono stati compilati 815 questionari.

Di seguito i principali risultati:

- Il 55,0% dei rispondenti non ha partecipato alle attività principalmente per la non coincidenza delle date e orari degli eventi con le esigenze personali (65,6%), seguito dalla non conoscenza dell'iniziativa (25,9%);
- Il principale canale attraverso cui i partecipanti sono venuti a conoscenza dell'iniziativa è l'informazione ricevuta dal nido/scuola del bambino/a (71,9%); il 25,6% tramite il sito web del Comune di Firenze e il 24,9% per passaparola di amici/familiari;
- Le iniziative proposte risultano molto apprezzate con il 97,3% di valutazioni eccellenti o buone; anche i contenuti ottengono una valutazione molto positiva con il 94,8% di eccellente+buono; leggermente più basso ma sempre oltre il 90% il giudizio eccellente o buono per le modalità di realizzazione delle attività (91,6%);
- Il 94,8% è molto d'accordo o d'accordo sull'aver apprezzato le esperienze nel verde insieme al/alla figlio/a in luoghi frequentati abitualmente;
- Emozioni provate dai/le bambini/e: valori molto elevati per curiosità/interesse (83,1%) ed elevati per entusiasmo (55,0%); scende a 24,8% la sorpresa; l'insicurezza registra il 3,5% e il rifiuto l'1,9%;
- Il giudizio complessivo si attesta al 94,5% di utenti molto soddisfatti o soddisfatti.

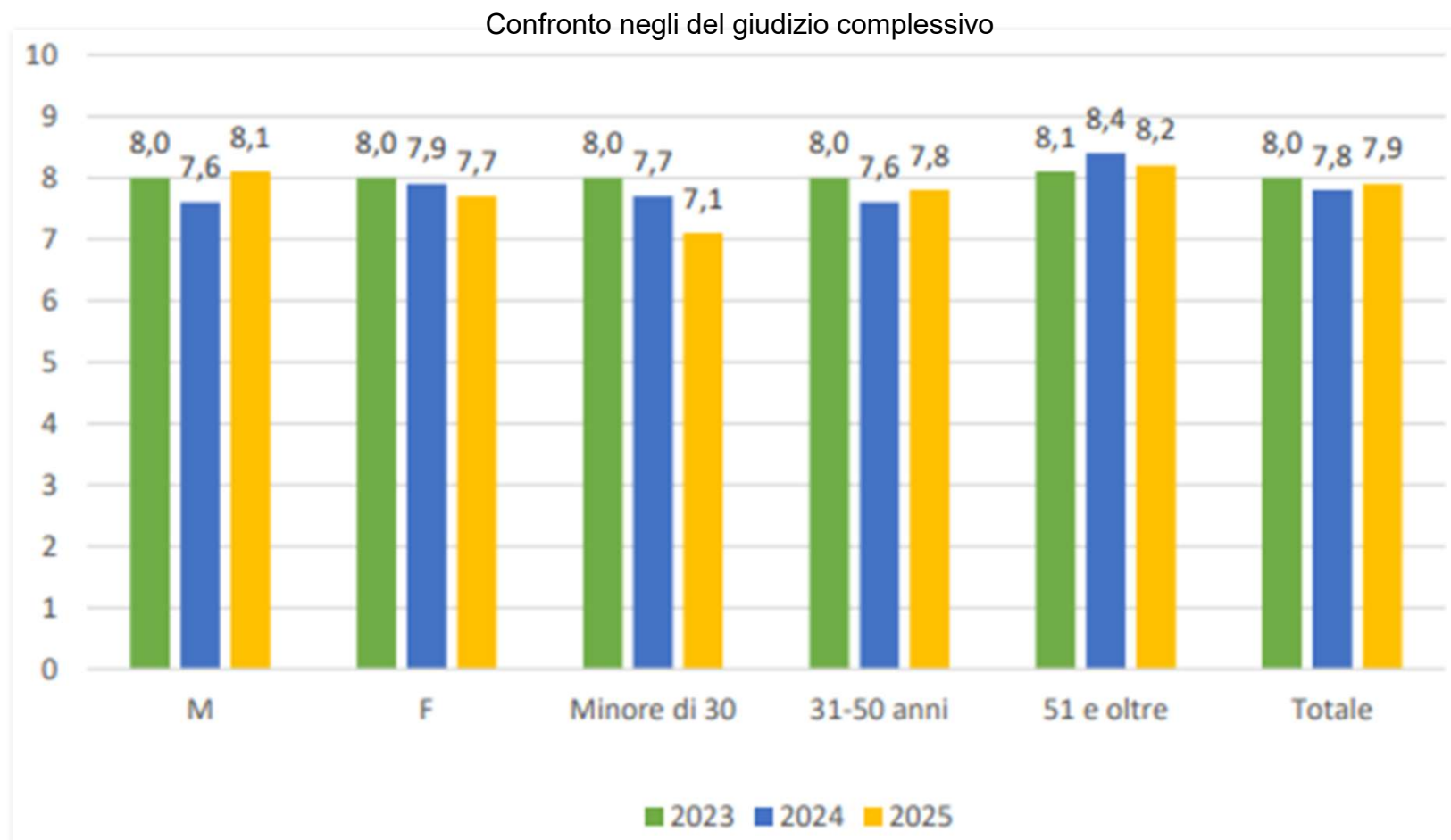


L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento della balneazione estiva piscina Costoli - anno 2025 - slide n. 1

Le interviste relative al gradimento della balneazione estiva alla piscina Costoli sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati contattati 600 utenti dal 2 al 30 settembre 2025 e sono stati compilati 111 questionari, con un tasso di risposta pari al 18,5%. A seguire il confronto negli anni del giudizio complessivo, suddiviso anche per genere e per fascia d'età. Nel complesso si osserva una lieve diminuzione generalizzata nel 2024 seguita da un recupero parziale nel 2025, con valori più elevati nella fascia 51 e oltre e più bassi tra i minori di 30 anni nel 2025.



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento della balneazione estiva piscina Costoli - anno 2025 - slide n. 2

Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- sono principalmente le donne a compilare il questionario, pari al 68,5%, individui di età compresa fra 31 e 50 anni (53,2%), di nazionalità italiana (91,9%), sono residenti a Firenze (77,5%) e dichiarano di essere occupati come situazione professionale (82%). Il 57,7% ha frequentato la piscina meno di 5 volte nel periodo di apertura estiva, il 7,7% più di 10 volte.
- la valutazione media per l'informazione ricevuta prima e durante la fruizione del servizio è pari a 7,7 (su una scala di 10) per la fonte web e pari a 8,1 in merito alle informazioni ricevute dall'ufficio.
- 7,3 (nel 2024 era 7,1) è il voto medio che si osserva in corrispondenza della soddisfazione per la durata e gli orari di apertura dell'impianto. Tra i suggerimenti diversi cittadini auspicano un ampliamento.
- sempre in crescita i giudizi per il personale presente all'ingresso: giudizio medio pari a 8,3 (8,1 nel 2024) in merito a disponibilità e cortesia; la soddisfazione che emerge in riferimento agli assistenti bagnanti è 7,8 (7,7 nel 2024).
- la valutazione dei servizi di pulizia degli spazi interni risulta la seguente: spogliatoi 7,3 (7,1 nel 2024), docce 6,9 (6,5 nel 2024) e servizi igienici 6,1 invariato. Sono più elevate le valutazioni sulla pulizia esterna di piscine e parco con valori medi pari a 7,8.
- il 18,9% dei rispondenti ha dichiarato di aver acquistato le cuffie; questo servizio ha registrato un voto medio sul gradimento del costo pari a 7,7, sensibilmente superiore a quello del 2024 (6).
- il 36,9% dei rispondenti vorrebbe la vasca destinata esclusivamente ai tuffi, il 21,6% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, mentre il 41,4% non esprime preferenze in merito.
- 7,5 (7,7 nel 2024) è il voto medio associato alla soddisfazione della tariffa applicata al servizio offerto.



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2025-11/Bollettino_novembre2025.pdf



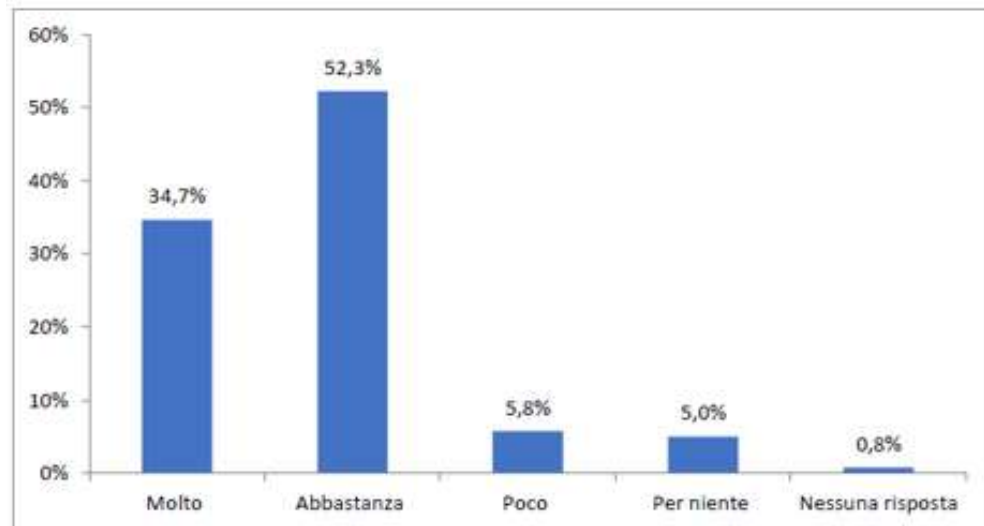
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Vacanze Anziani - anno 2025 - slide n. 1

L'indagine sul servizio Vacanze Anziani ha riguardato i soggiorni presso le strutture di Abano Terme, Abbadia San Salvatore, Cavedago, Cesenatico, Marina di Massa, Misano Adriatico, Pian degli Ontani, Rivazzurra di Rimini e Viserbella di Rimini, coinvolgendo complessivamente 392 utenti. Di seguito sono riportati i risultati complessivi dell'indagine, che evidenziano livelli di soddisfazione elevati mentre nella slide successiva vengono invece presentati ulteriori elementi di approfondimento emersi.

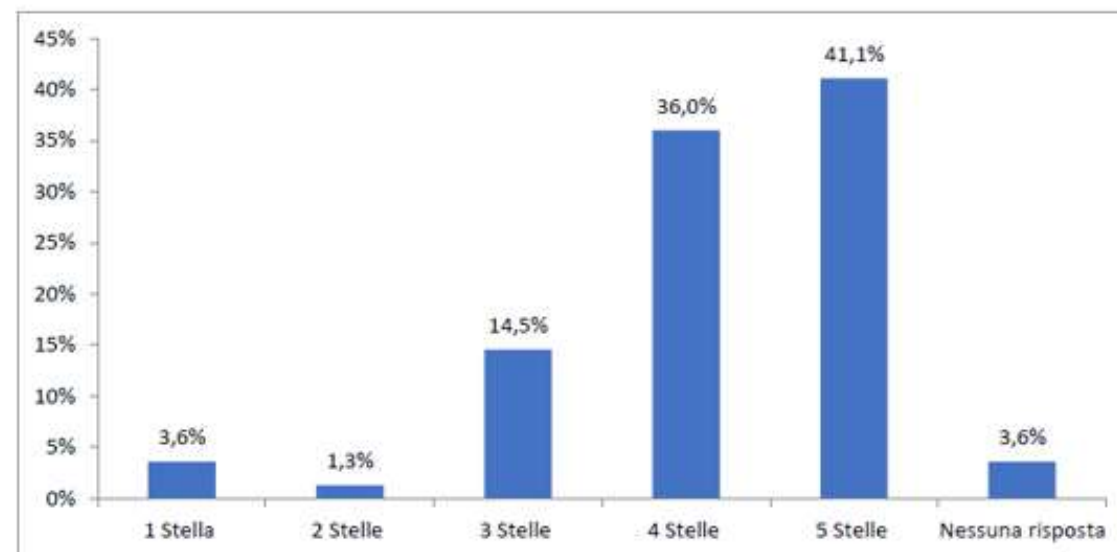
La vacanza è stata all'altezza delle sue aspettative?

Solo poco più del 10% dei rispondenti afferma che la vacanza sia stata poco o per niente all'altezza delle proprie aspettative, contro l'87%.



Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa esperienza?

Il punteggio medio è di 4 stelle su 5.



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Vacanze Anziani - anno 2025 - slide n. 2

Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- Il 20,9% degli intervistati ha dichiarato di aver utilizzato questo servizio offerto dal Comune per la prima volta, mentre il 71,2% che aveva avuto già esperienze del genere.
- La maggior parte degli interpellati (39,5%) ha dichiarato di aver avuto notizia del servizio da amici e conoscenti, il 35,7% da dépliant presso il Comune o altri uffici e, solo il 9,7%, attraverso internet/rete civica; coloro che ha risposto "Altro" hanno affermato di esserne venuti a conoscenza tramite i centri anziani o Auser.
- Il 47,0% ha scelto il servizio perché aveva già avuto esperienze dirette dello stesso genere, il 28,1% su suggerimento di conoscenti e il 24,9% per il prezzo vantaggioso o, comunque, ragionevole.
- La valutazione dell'esperienza telefonica con gli operatori ha registrato, in media, votazioni molto alte (somma punteggi 3 e 4) sia per il materiale informativo necessario fornito dall'operatore (85,9%) che per i tempi di risposta (86,2%); la valutazione positiva più alta è stata quella riferita alla disponibilità e collaborazione dell'operatore (88,6%)
- Solo il 9,8% ha reputato il rapporto qualità-prezzo poco o per niente buono, mentre il 51,4% si è ritenuto abbastanza soddisfatto e il 35,% molto soddisfatto.
- L'87,2% dei partecipanti consiglierebbe questa esperienza ad altre persone, il 6,2% no e il 7,1% non risponde.
- Infine, la stragrande maggioranza degli intervistati (82,1%) ha dichiarato che per loro sarebbe più semplice se la domanda di iscrizione si potesse presentare presso i Quartieri; solo il 9,2% ha fatto riferimento al web.



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

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dell'iniziativa **SPORT all'ARIA APERTA** (anno 2025)

Per il 2025, è stato richiesto ai cittadini partecipanti un feedback dell'attività proposta. A tal proposito, al termine di ogni sessione di attività è stato distribuito ai partecipanti un breve questionario di gradimento cartaceo, da compilare e restituire sul momento, su base volontaria. In totale sono stati raccolti 138 questionari.

Di seguito si elencano i principali risultati:

- La maggior parte dei partecipanti (90,6%) ha svolto l'attività 1-2 volte a settimana;
- Le principali motivazioni che spingono a partecipare alle attività sono la consapevolezza che fare attività fisica fa bene alla salute (75,4%) e la presenza di un istruttore competente che propone, assiste e consiglia le attività (50,7%);
- Il canale di comunicazione più efficace sono i social network e/o canale di comunicazione dell'operatore sportivo (52,9%);
- Gran parte dei rispondenti (63,8%) aveva già partecipato alle attività gli anni precedenti;
- La maggior parte dei rispondenti frequenta le lezioni nello stesso quartiere (massimo 26,1% nel quartiere 3);
- Si rileva una prevalenza di valutazioni positive ('molto' o 'abbastanza') per tutti gli aspetti: gli orari, gli/le istruttori/trici, i giardini e le attività proposte.



Q1	Piazza D'Azeglio	Giardino Maragliano (San Jacopino)
Lun e mer: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11
Tai Chi Chuan	Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce
		Mar e gio: 18-19 / 19-20
		Fondamentali del pugilato
		Circuiti tecnici
Q2	Giardino del Mezzetta	Giardino Villa Favard
Lun e mer: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11
Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce
Lun e mer: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 18-19 / 19-20
Functional Training	Functional Training	Functional Training
Q3	Pista pattinaggio viale Tanini	Giardino di piazza Felice Bacci (Ponte a Ema)
Lun e mer: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11
Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce
Q4	Area attrezzata viale Tanini	Pista pattinaggio piazza Eila dalla Costa
Lun e mer: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 18-19 / 19-20
Circuit Training	Elementi base di Tai Chi Chuan	
Q5	Il Boschetto	Villa Vogel
Lun e mer: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11
Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce
Q6	Giardini Baden Powell	Giardino di San Bartolo
Lun e mer: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 18-19 / 19-20
Stretching ginnastica dolce	Circuit Training	Circuit Training
Q7	Giardino Lippi	Piazza Primo Maggio
Lun e mer: 18-19 / 19-20	Mar e gio: 9-10 / 10-11	Mar e gio: 9-10 / 10-11
Functional Training	Stretching ginnastica dolce	Stretching ginnastica dolce
Q8		Piazza Medaglie d'Oro
		Mar e gio: 18-19 / 19-20
		Fondamentali del pugilato
		Circuiti tecnici

Dal 9 giugno al 19 settembre in parchi e giardini di Firenze, senza prenotazione, mattina e pomeriggio. Scopri di più su [sport.comune.fi.it](https://www.sport.comune.fi.it)



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_gennaio_2026_1.pdf

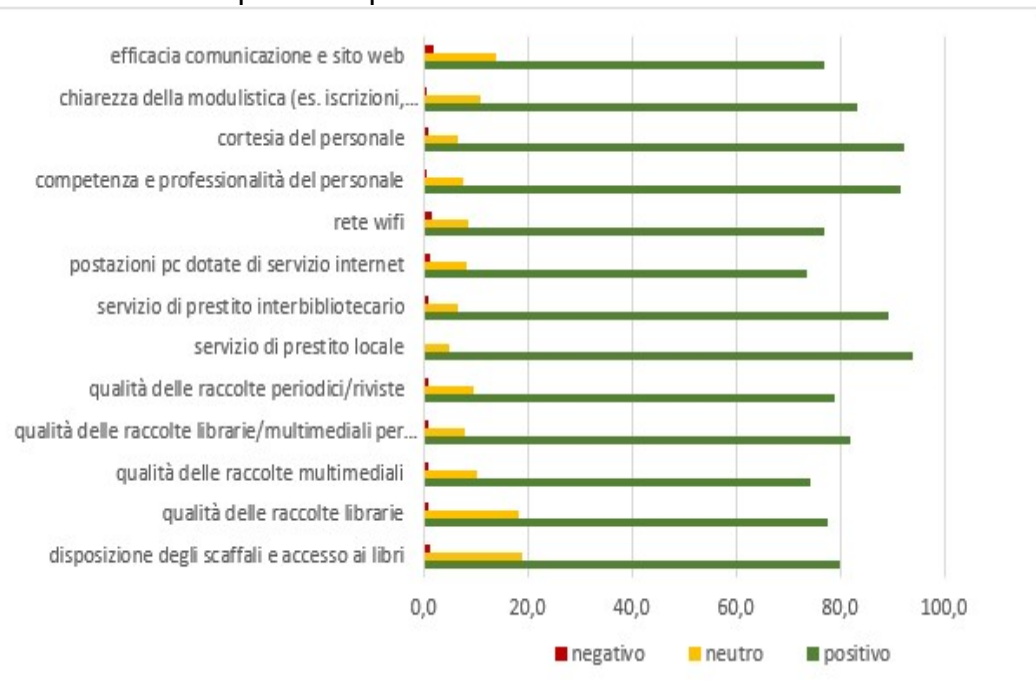
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi bibliotecari - anno 2025 - slide n. 1

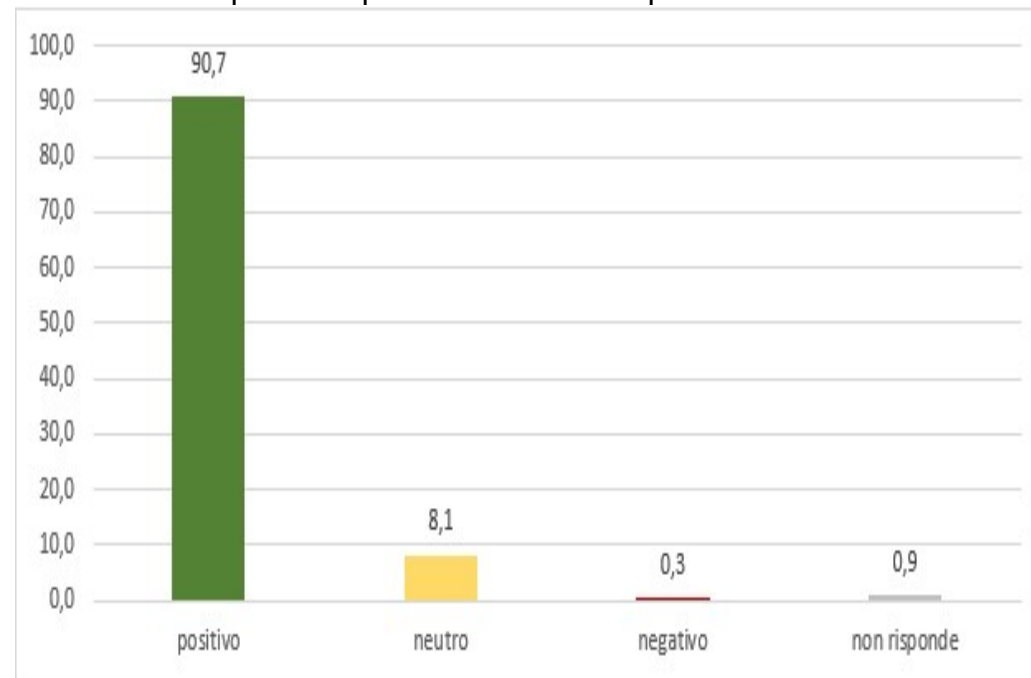
La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 15 ottobre al 15 novembre 2025 e ha registrato un tasso di risposta pari all'8,3%. Sono stati raccolti complessivamente 8.514 questionari, in linea con lo scorso anno, con il reinserimento della sezione dedicata al Bibliobus. I rispondenti sono prevalentemente donne (66,2%)

Di seguito sono riportati i risultati complessivi dell'indagine, che evidenziano livelli di soddisfazione elevati mentre nella slide successiva vengono invece presentati ulteriori elementi di approfondimento emersi.

Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



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 2025 - slide n. 2

Le valutazioni positive si sono mantenute sostanzialmente stabili rispetto al 2024. In particolare, è emerso che:

- Il principale canale attraverso cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione (44,0%), seguito dalla scuola/università (30,4%), dal passaparola (30,3%) e dalla rete civica (24,3%). La biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (32,6%), seguita da BiblioteCanova (20,5%), Mario Luzi (13,0%) e Orticoltura (12,6%). Percentuali in aumento rispetto allo scorso anno.
- A livello complessivo, la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (39,8%) o una volta al mese (27,4%). Il 13,8% la frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,4% una volta a settimana e il 5,5% più volte a settimana.
- I motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il 74,0% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 27,0% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate; segue lo studio con il 20,3% e con il 17,3% la consultazione di materiale in sala; è pari al 16,5% per la sezione bambini e ragazzi; il 14,5% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e il 8,6% per incontrare altre persone. Il 63,1% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale; meno della metà di essi (43,5%) dichiara di averne usufruito in passato (7,5% spesso e 36,0% qualche volta).
- Bibliobus: Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (92,7% competenza e 94,5% cortesia) e molto buona per l'ordine e pulizia degli ambienti (91,2%) e per il servizio di prestito (87,4%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la qualità delle raccolte librarie (66,2%). Molto buona la valutazione complessiva (87,1% di utenti soddisfatti).
- A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta il 90,7% di rispondenti soddisfatti, l'8,1% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,3% di insoddisfatti. Lo 0,9% non esprime un giudizio.

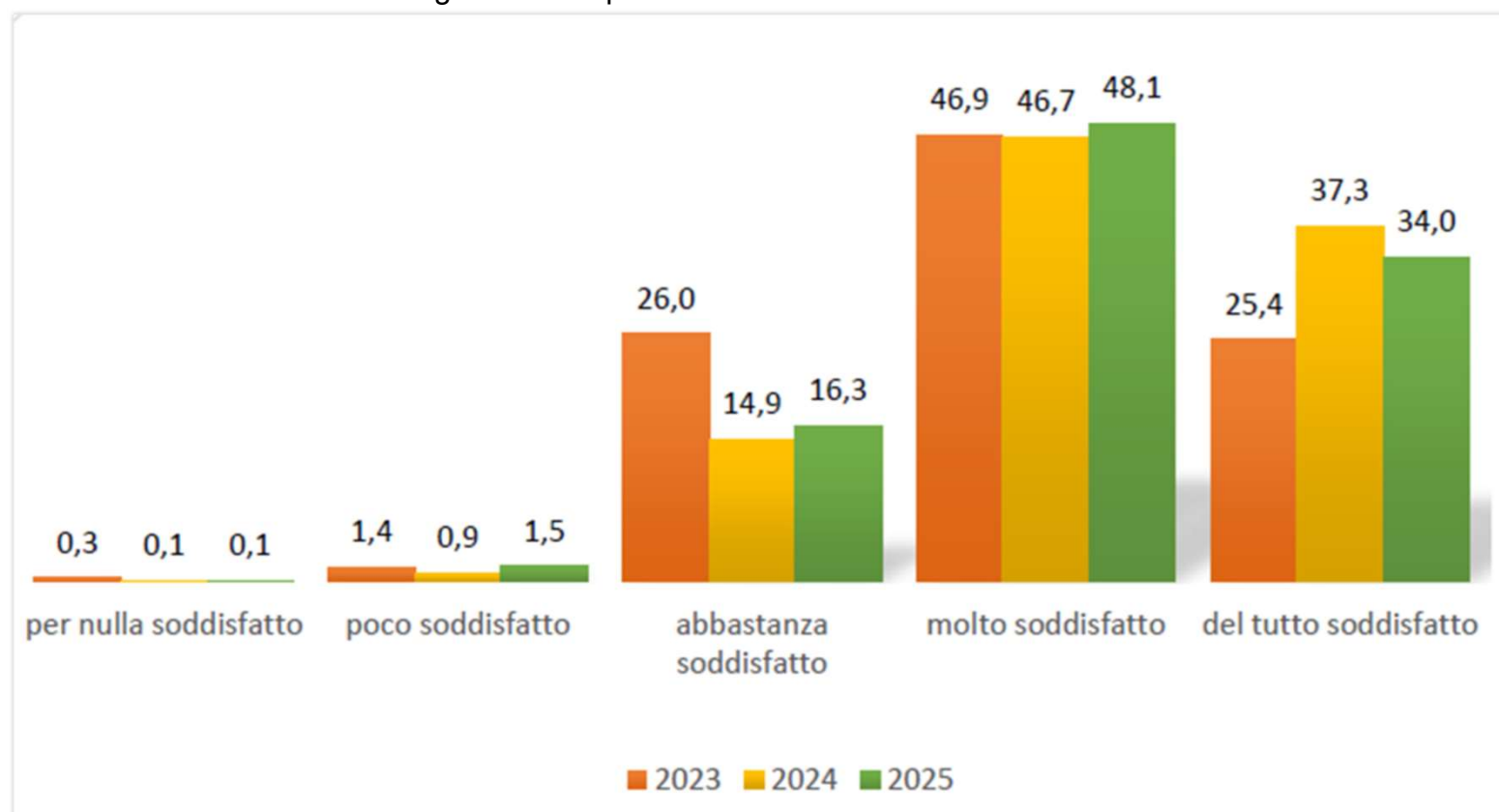
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico - anno 2025 - slide n.1

L'Archivio storico conserva 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. Il nucleo documentario principale dell'Archivio è ripartito nei tre fondi che ripercorrono la storia dell'Amministrazione cittadina: quello della "Comunità di Firenze" dal 1782 al 1865; quello della "Mairie di Firenze" dal 1808 al 1814 e, infine, quello del "Comune di Firenze", a partire dal 1865.

Di seguito sono riportati i risultati complessivi dell'indagine, che confermano anche per il 2025 livelli di soddisfazione elevati mentre nella slide successiva vengono invece presentati ulteriori elementi di approfondimento emersi.

Distribuzione del giudizio complessivo sull'Archivio storico. Confronto 2023-2025



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico - anno 2025 - slide n. 2

Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- l'utilizzatore «medio» dell'Archivio storico è uomo (68,3%), classe di età media (il 61,6% ha 31-60 anni), con titolo di studio elevato (il 58% è laureato o ha un titolo superiore) e libero professionista (75%).
- Il motivo principale per cui gli utenti vi si sono rivolti è connesso al lavoro (79,2%), uso privato/ricerche personali (13,8%) e motivi di studio (7%). Il tipo di ricerca per l'80,5% è “pratica edilizia”, per l'12% ricerche “storico-artistico-istituzionale”.
- Il 62,4% è venuto a conoscenza dell'Archivio tramite il lavoro, segue rete civica (15,8%) e scuola/università (7%).
- Il 67,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, il 71,3% sull'utilità degli strumenti di corredo.
- Poco conosciuta è la carta dei servizi, solo il 40% dichiara di conoscerla.
- Il 69,8% dei rispondenti valuta positivamente il portale nel suo complesso; l'indicatore più critico è risultato “la facilità di utilizzo del portale” (58,1% la quota dei soddisfatti), mentre l'aspetto più apprezzato è stato “la tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale con l'81% di preferenze”.
- Il 90,5% esprime valutazione positiva sul personale; 86,4% “il servizio di prima accoglienza” e 92,1% “la competenza e professionalità del personale”.
- L'81,9% è stato soddisfatto della sede; il 73,7% per i “i giorni e orari di apertura”, mentre l'87,6% per gli “ambienti accoglienti e confortevoli”.
- Solo il 7,7% dei rispondenti ha dichiarato di aver preso parte a iniziative/eventi organizzati dall'Archivio, mentre, nel suo complesso, l'Archivio storico è stato valutato positivamente dall'82,1% degli utenti.



L'indagine completa è consultabile

al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2026-02/Bollettino_febbraio2026.pdf

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

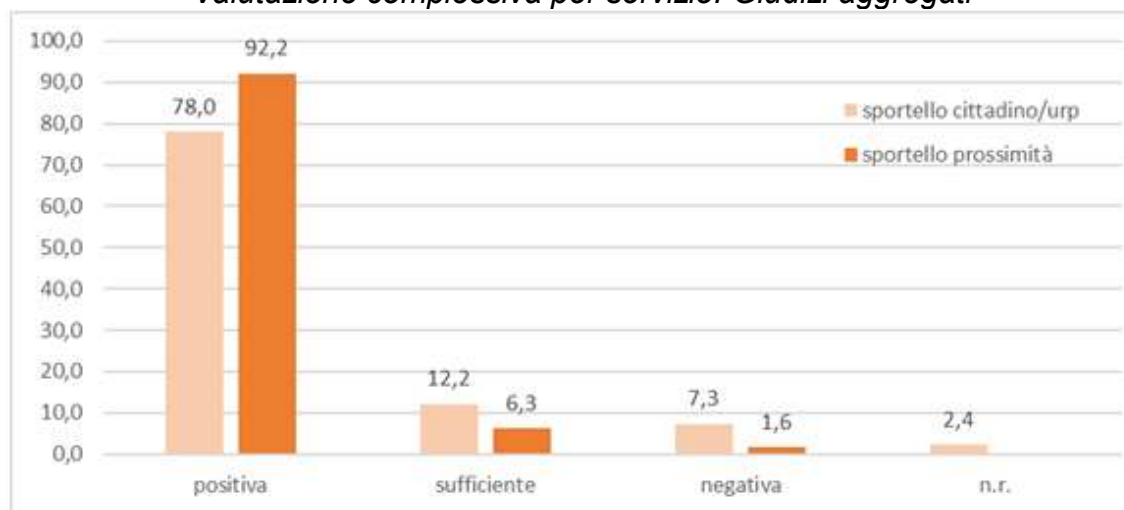


3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

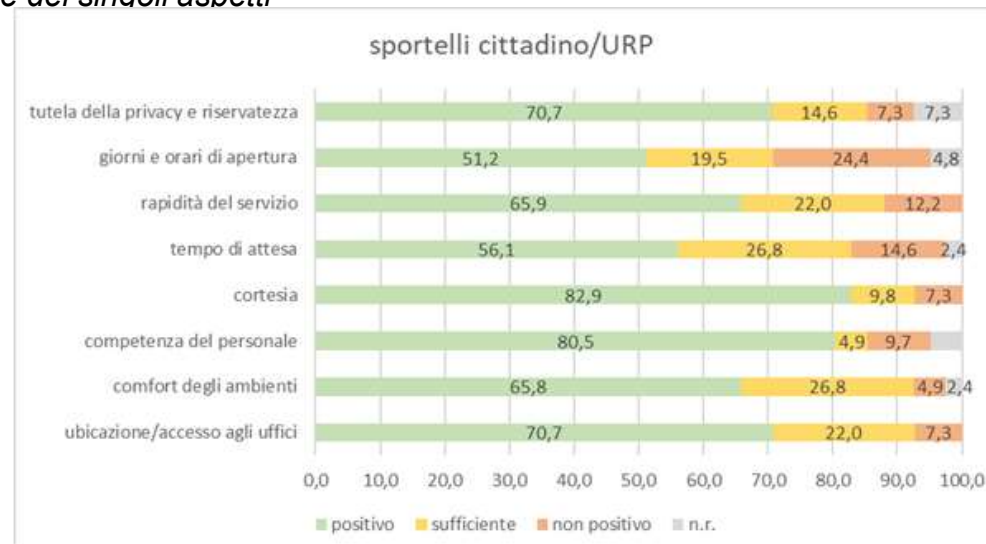
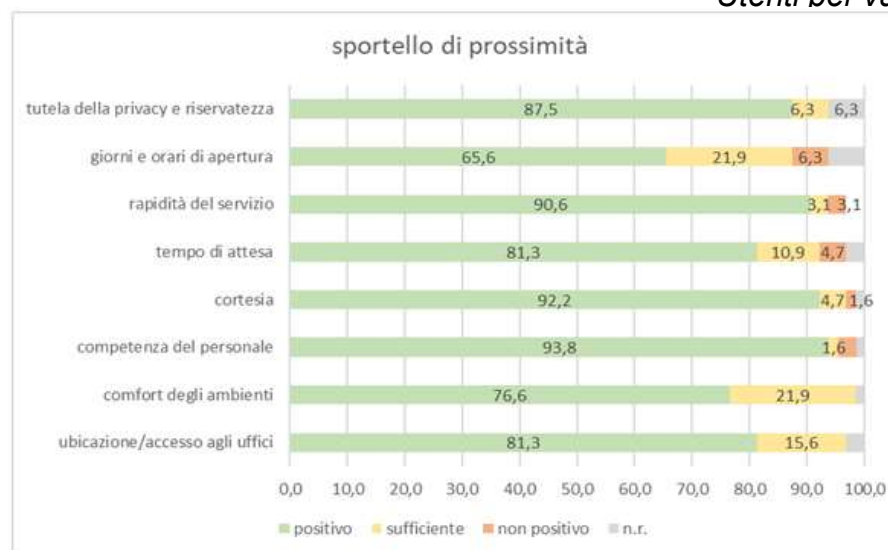
Il gradimento del servizio Sportello al cittadino (URP) e dello Sportello di prossimità Q3 - slide 1

Il questionario, somministrato con metodologia CAWI dal 18 novembre al 19 dicembre 2025, ha raccolto 134 risposte su 467 invii, con un tasso di risposta del 28,7%. Di seguito alcuni grafici con i risultati complessivi che evidenziano livelli di soddisfazione molto elevati; ulteriori approfondimenti sono riportati nella slide successiva.

Valutazione complessiva per servizio. Giudizi aggregati



Utenti per valutazione dei singoli aspetti



Il gradimento del servizio Sportello al cittadino (URP) e Sportello di prossimità Q3 - slide n. 2

- La maggior parte degli utenti dichiara di essersi avvalso dello sportello per il ritiro del kit Pin bike (82,1%), il 14,2% per l'URP, il 10,9% per il rilascio del tesserino venatorio, il 5,6% per ritiro vetrofanie e il 3,6% per ritiro di raccomandate e atti;
- Il 76,5% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 72,9% lo scorso anno);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità gli aspetti che ricevono maggiori valutazioni positive sono la cortesia del personale (82,9% e 92,2% rispettivamente) e la competenza (80,5% e 93,8% rispettivamente);
- Sia per gli sportelli al cittadino/URP sia per lo sportello di prossimità l'aspetto più critico è quello dei giorni e orari di apertura (51,2% e 65,6% di valutazioni positive);
- A livello complessivo il 92,2% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in crescita rispetto al 2024 quando era l'81,0%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 78,0%, in leggero calo rispetto al 79,5% dello scorso anno.
- Fra i pochi suggerimenti per migliorare il servizio viene indicata la necessità di un maggior numero di sportelli sul territorio nonché un orario di apertura più esteso.
- Le tematiche che stanno più a cuore ai cittadini sono la viabilità, con il 59,3% delle preferenze e la sicurezza con il 48,4% (66,9% e 49,2% nel 2024); seguono il verde pubblico e le attività culturali con il 39,6% e il 36,3% (40,5% e 40,2% nel 2024); salgono al 34,1% i servizi sociali (26,7% nel 2024) e scendono le opere pubbliche (30,8% contro il 36,6% del 2024); chiude l'istruzione con il 15,4% (19,8% nel 2024).



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

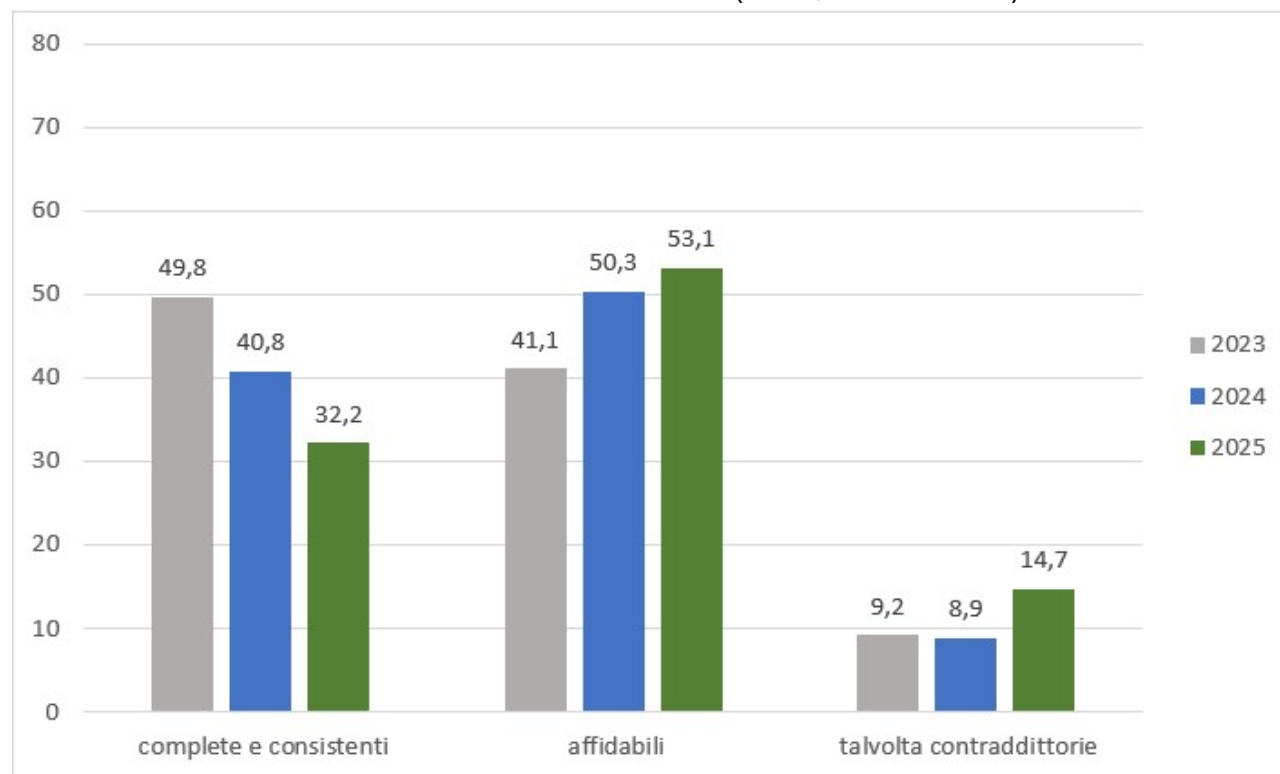
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio di Contact Center 055 055 - anno 2025 - slide n. 1

Il servizio ad oggi è attivo nei Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Tavarnelle, Fiesole, Firenze, Greve in Chianti, San Casciano Val di Pesa, Scandicci e Sesto Fiorentino. L'indagine è stata svolta da IZI S.p.A. dall'15 al 23 dicembre 2025, utilizzando la metodologia CATI. La lista degli utenti da intervistare è stata fornita dall'Unità Centro Servizi Multicanale di Firenze Smart ed era composta da utenti che avevano contattato lo 055055 e che avevano dato il consenso a essere ricontattati per esprimere un giudizio sul gradimento del servizio ricevuto. Sono state effettuate 1.002 interviste telefoniche.

Gli aspetti sul servizio principalmente analizzati sono tre: relazionale (cortesia, competenza, disponibilità degli operatori); funzionale (tempo di attesa per parlare con l'operatore, capacità di risolvere il problema al primo contatto, chiarezza delle risposte fornite); operativo (facilità di accesso al servizio, adeguatezza orari del servizio, facilità di trovare il numero di telefono del Contact Center o di avere informazioni).

Qualità delle informazioni ricevute (2023, 2024 e 2025)



 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 - anno 2025 - slide n. 2

- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (60,2%).
- Il 74,1% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 21,7% almeno una volta al mese, mentre il restante 4,3% almeno una volta a settimana.
- Il 61,4% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 23,7% minima, il 12,9% un po' troppo lunga e il 2,1% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dal 77,4% all'86,3%.
- Nel 58,7% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 29,6% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nel 10,2% a volte, e per il restante 1,5% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- Il 61,0% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 33,2% quasi sempre, il 5,2% a volte e lo 0,6% non lo ha valutato positivamente.
- Il 72,1% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 15,8% ha dovuto telefonare più volte, il 9,2% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 3,0% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (98,0%), per effettuare segnalazioni (81,6%), per richiedere informazioni personalizzate (78,5%), per prendere prenotazioni (75,0%) e per inoltrare reclami e lamentele (71,0%).
- Il 79,7% degli utenti ha espresso una valutazione complessiva molto positiva (buona o ottima) del servizio ricevuto dal contact center.

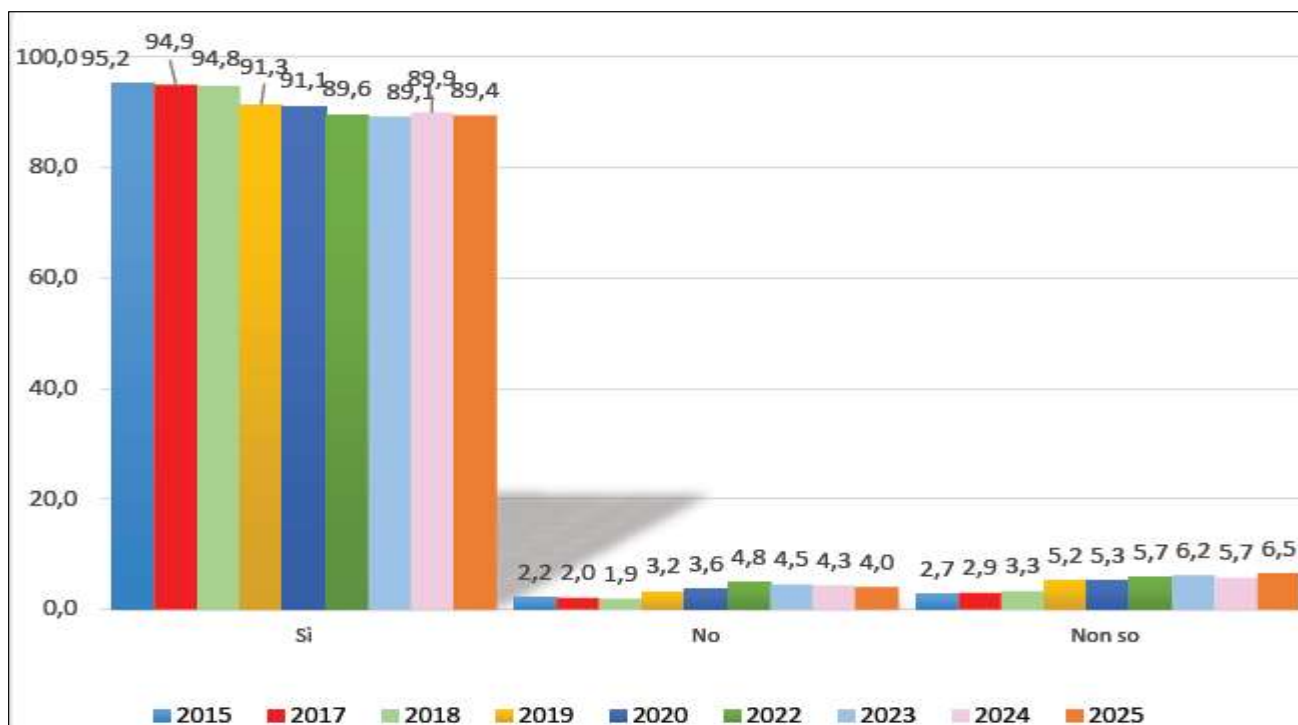


3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

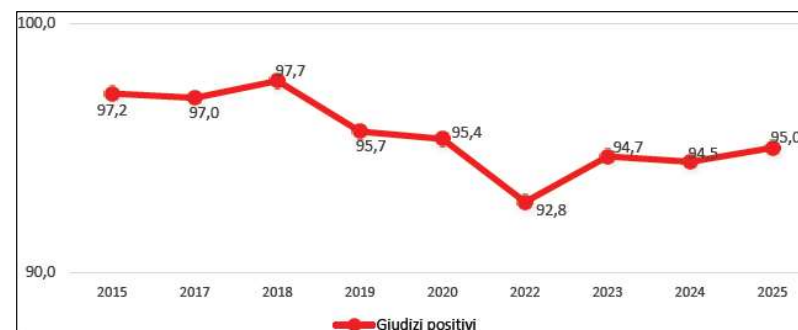
Firenzecard - anno 2025 - slide n. 1

La Firenzecard è il pass museale ufficiale che consente di visitare i musei rendendo gli ingressi più agili, veloci e meno cari. Firenzecard costa 85€ (prezzo pre-pandemia), ha validità 72 ore dal primo utilizzo, permette di accedere una sola volta a ognuno dei Musei aderenti al Circuito. È disponibile, in promozione gratuita, la Firenzecard Restart, una card dematerializzata, che permette ai possessori di Firenzecard scadute, di riattivare 48 ore di ingressi nei musei non ancora visitati. L'indagine online ha coinvolto 11.032 cittadini (1.302 italiani e 9.730 stranieri) che, tra gennaio e dicembre 2025, hanno acquistato online la Firenzecard. I rispondenti sono per il 23,7% italiani e per il 76,3% stranieri; uomini 43,9%, donne il 56,1%. La fascia di età "31-60 anni" è quella più rappresentata (57,3%). Titolo di studio elevato (78,0%) e con un'occupazione (62,4%).

*Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto).
Rilevazione dal 2015 al 2025*



Distribuzione dei giudizi positivi (molto e abbastanza soddisfatti) sull'acquisto della FirenzeCard rispetto all'utilizzo fatto. Rilevazione dal 2015 al 2025



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Firenzecard - anno 2025 - slide n. 2



Si riportano, di seguito, ulteriori elementi tratti dall'indagine:

- Il 38,3% dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard “attraverso la ricerca sul web”; il 30,3%, “perché è consigliata da recensioni/forum”. Più di 1 rispondente su 4 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard “attraverso il sito www.firenzecard.it” (24,0%).
- Il 69,5% dei rispondenti dichiarano di aver acquistato la card “perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre”, il 69,2% “perché “permette di visitare i principali musei di Firenze” e il 62,5% perché economicamente vantaggiosa. Il 11,9% la sceglie perché l’acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli.
- Il 38,8% dichiara di aver usufruito della Firenzecad Restart (tra questi il 96,2% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 10,9% afferma che lo farà in futuro.
- L’analisi sui canali informativi utilizzati per decidere cosa visitare mostra che la voce maggiormente menzionata è stata il sito www.firenzecard.it selezionato dal 66,1% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (62,1%) afferma di aver consultato la Firenzecard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (1,7%).
- Le domande di approfondimento sul sito della Firenzecard fanno emergere che il 54,8% considera le informazioni chiare, ma è stato necessario consultare altre fonti per soddisfare le proprie esigenze. Il giudizio sulla facilità di navigazione è valutato positivamente dall’85,9%, il 39,4% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 46,5% abbastanza soddisfatto.



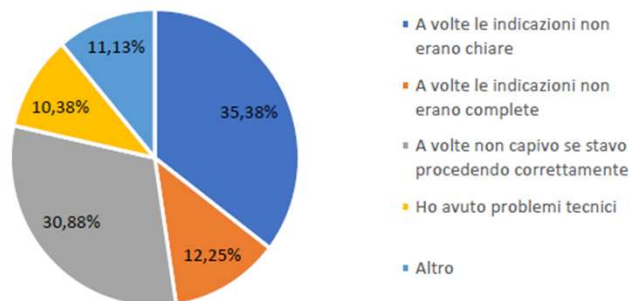
L’indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.firenze.it/system/files/attachments/bollettino_aprile2026.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

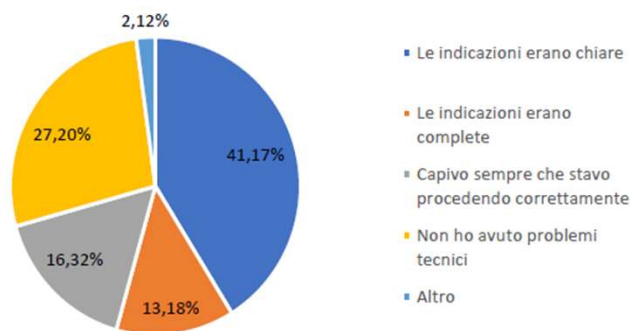
Il gradimento dei ServiziOnLine (SOL) - anno 2025

Per il 2025 sono stati raccolti 2.553 gradimenti volontari (valutazione media 4,58 stelle su 5, rispetto al 4,31 del 2024), sulla base di 21 singoli servizi online valutati. È stata poi condotta, dal 23 gennaio al 20 febbraio 2026, una rilevazione via web. Sono stati raccolti 7.265 questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 25% - nel 2024 era il 21%). Sulla base di 19 servizi online valutati, è emersa una media complessiva di 4,09 stelle su 5. Integrando le due rilevazioni, è stata registrata una valutazione media complessiva di 4,18 stelle su 5.

Difficoltà emerse

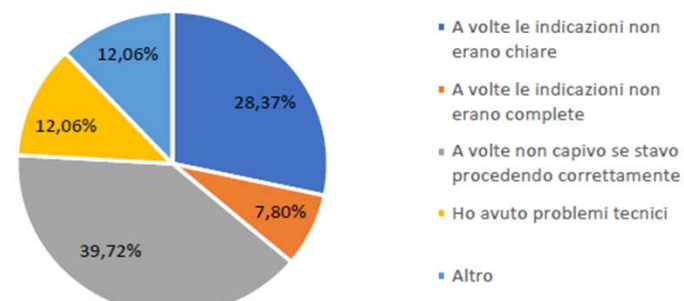


Aspetti preferiti

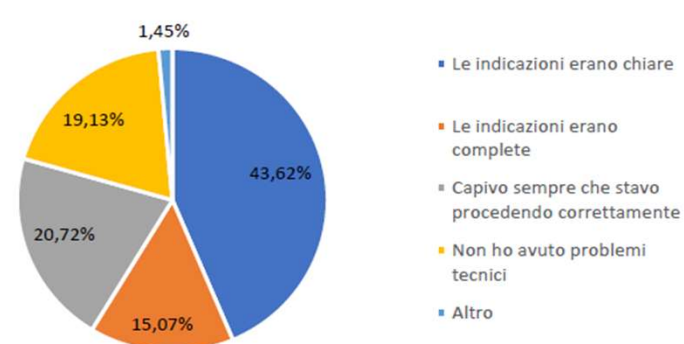


A titolo di esempio, indichiamo i risultati relativi al servizio "Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta" a sinistra e quello dei "Centri estivi" a destra

Difficoltà emerse



Aspetti preferiti

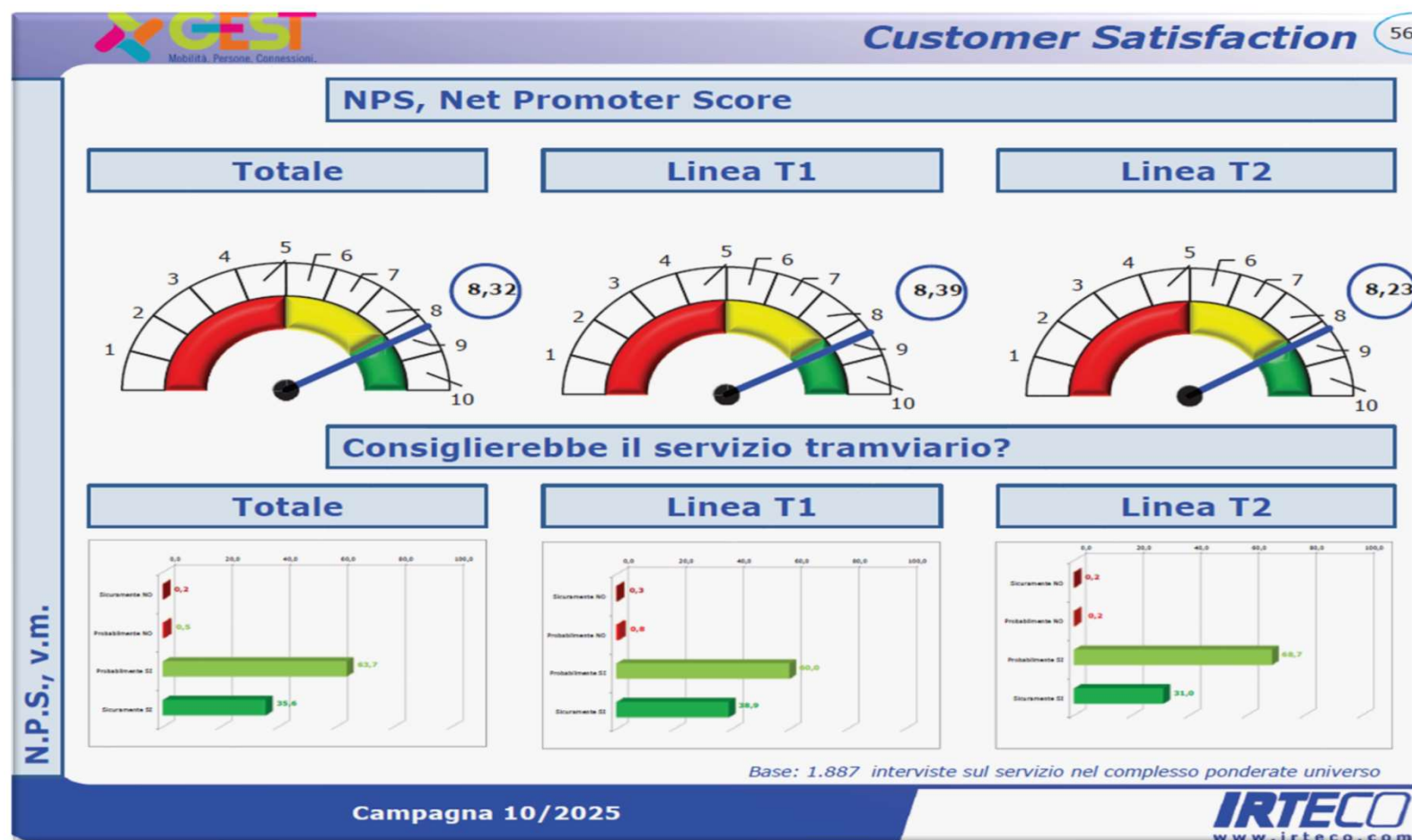


L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Tramvia - anno 2025 - slide n. 1

La società concessionaria GEST ha affidato alla società IRTECO di Torino l'esecuzione di un'indagine per rilevare il gradimento del sistema tramviario fiorentino. I clienti sono stati intervistati prevalentemente a bordo mezzo durante gli spostamenti di entrambe le linee tramviarie. Le indagini sono state realizzate nel periodo lavorativo-scolastico dal 13/10/2025 al 02/11/2025. Sono stati realizzati 5.623 contatti che hanno portato ad ottenere 1.887 interviste face-to-face, di cui 1.225 sulla Linea T1 e 662 sulla Linea T2. Di seguito un riepilogo complessivo dei risultati mentre ulteriori approfondimenti sono riportati nella slide successiva.



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Tramvia - anno 2025 - slide n. 2

L'indagine, volta a verificare la qualità percepita dalla clientela, ha analizzato il servizio tramviario utilizzando una batteria di 19 fattori, relativi ai diversi aspetti del servizio, rispetto ai quali l'intervistato ha espresso un voto in una scala di valori da 1 a 10. Per ogni fattore è stato, poi, calcolato il voto medio e la percentuale di utenti soddisfatti (votazione uguale o maggiore di 6). Di seguito sono elencati i principali risultati scaturiti dall'indagine.



- Per il fattore sicurezza del mezzo come condotta di guida del conducente, il 99,0% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto.
- Il 98,5% si è dichiarato soddisfatto a proposito della puntualità e regolarità del servizio.
- Scende di poco, al 97,4% la percentuale dei soddisfatti se si parla di frequenza e numero delle corse.
- Molto alte anche le percentuali relative alla cortesia ed educazione del personale di guida (97,7%) e di quello preposto alla verifica dei titoli di viaggio (95,2%).
- A proposito della pulizia, sono state registrate percentuali di soddisfazione pressoché identiche: 90,2% per le condizioni igieniche dei mezzi e 90,1% per la pulizia e il decoro delle fermate.
- Il fattore comfort ha registrato 96,1% di soddisfazione rispetto alla climatizzazione e 70,1% rispetto all'affollamento.
- Scende, invece, la soddisfazione quando si parla di sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo: solo il 59,4% si dichiara soddisfatto del servizio.
- Alta soddisfazione infine, per la chiarezza e completezza delle informazioni in fermata (97,7%), le informazioni a bordo a mezzo di avvisi visivi e sonori (97,8%) e le informazioni in fermata (97,2%) nonché per la facilità di reperimento di biglietti ed abbonamenti (97,8%).



Il documento completo è consultabile al link: https://mobilita.comune.fi.it/export/sites/mobilita/materiali/12_02_15_GEST2025_CustomerSatisfaction.pdf



COMUNE DI
FIRENZE

4. RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE EUROPEE

INTRODUZIONE

Nel corso del 2025 le attività dell'Amministrazione si sono svolte in coerenza con la programmazione prevista, consentendo l'avanzamento e, in molti casi, il completamento di numerosi progetti. Un'attenzione particolare è stata dedicata agli interventi dell'Amministrazione finanziati nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Le slide che seguono presentano una sintesi dei principali risultati in evidenza per l'annualità 2025, suddivisi per indirizzi strategici del DUP e per aree tematiche.

Per un'analisi più approfondita e dettagliata delle azioni realizzate si rimanda ai documenti di rendicontazione, in particolare, allo stato di attuazione del DUP pubblicato in rete civica, al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/dup>, oltre che alla sezione 5 della presente Relazione, in cui viene spiegata, in sintesi, l'articolazione dei documenti di programmazione.

Nella seconda parte della presente sezione sono illustrati i progetti del Comune finanziati dalle risorse europee, come i fondi derivanti dal NextGenerationEU (NGEU), il programma con cui l'UE ha inteso stimolare l'economia e la crescita dei paesi membri, e dall'Accordo di Partenariato UE 2021-2027.

Per maggiori dettagli su tali finanziamenti si rimanda alle pagine dedicate:

- <https://www.comune.firenze.it/amministrazione/pnrr-il-piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza-firenze>
- <https://www.comune.firenze.fi.it/pagina/territorio/pon-metro>
- <https://www.europafirenze.it> *(in aggiornamento)*



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

✓ **ERP: Risorse per manutenzioni straordinarie alloggi**

A bilancio 6 mln di € per il 2025 (20 mln sul triennio 2025-27)
Nell'anno ripristinati più di 270 alloggi sfitti e assegnati ca. 320

✓ **La priorità dell'abitare nei nuovi strumenti urbanistici comunali**

Da giugno 2025 in vigore il nuovo Piano Strutturale e Piano Operativo. In attuazione di esso, approvati i regolamenti applicativi in materia di:

- Social Housing
- Edilizia convenzionata per studenti

✓ **ERS: Indirizzi per il Social Housing**

Approvato in Giunta atto di indirizzo:

- per la realizzazione degli interventi nella forma di ERS
- per incremento di appartamenti ERS mediante acquisizioni di nuovo patrimonio abitativo e ristrutturazione quello esistente

✓ **ERS: Finanziamenti PNRR**

In corso i lavori finanziati per:

- Immobile via dell'Anconella
- Immobile via Pier Capponi



✓ **ERS: Riqualficazione funzionale di Santa Maria Novella**

Interventi per l'inserimento di funzioni di Social Housing:

- Completati i primi 2 alloggi
- Avviata la realizzazione di ulteriori 4 alloggi

✓ **Rigenerazione urbana ex caserma "Lupi di Toscana"**

- Concluse le attività di bonifica dell'area
- In corso le attività di demolizione per la successiva realizzazione di uno Studentato pubblico in convenzione con Casa SpA (114 posti letto)
- Approvati in Giunta gli indirizzi per l'attuazione degli interventi di housing sociale: 236 alloggi destinati all'affitto a canone calmierato



Ex caserma Lupi di Toscana
Uno dei più grandi progetti di social housing della città

☑ Contributo affitto

- A giugno 2025 pubblicata la graduatoria definitiva del bando 2024: 2.534 domande accolte, assegnati 4 milioni di €
- A ottobre 2025 pubblicato il nuovo bando 2025 (stanziati ca. 4 milioni di €)

☑ Alleanza dei Sindaci per l'Abitare (Mayors for Housing Alliance)

Partecipazione attiva del Comune all'iniziativa politica europea per affrontare in modo coordinato la crisi abitativa in Europa



☑ Locazioni Turistiche Brevi

Approvato il nuovo Regolamento, in vigore dal 31 maggio 2025
In 7 mesi rilasciate 132 autorizzazioni quinquennali, 13 dinieghi e 49 dichiarazioni di irricevibilità

☑ Turismo sostenibile & città vivibile

Attuazione completa del piano in 10 punti approvato dalla Giunta a fine 2024 per garantire un turismo sostenibile e una città vivibile per i cittadini

☑ Agevolazioni IMU per locazioni lunghe a canone concordato

Approvata l'erogazione di un contributo a ristoro dell'Imu 2025 per il passaggio da locazioni turistiche a locazioni a medio lungo termine in area Unesco



✓ Appalti e lavoro equo

Attuazione del Protocollo Appalti e monitoraggio delle tutele salariali, attraverso:

- istituzione di una cabina di regia interdirezionale e mappatura dei contratti in essere
- definizione di capitolati e clausole standard per uniformare le procedure
- confronto strutturato con sindacati e terzo settore
- introduzione di criteri che privilegiano la qualità negli appalti ad alta intensità di lavoro
- applicazione del salario minimo di 9 €/h tramite clausole di premialità inserite nelle gare (pulizie scuole, centri estivi, servizi educativi)
- adozione e diffusione delle Linee Guida per la tutela del salario minimo (12/05/2025) per un'applicazione omogenea nelle procedure di gara
- organizzato l'evento «Firenze Lavoro Equo» (2 aprile 2025) in sala d'Arme a Palazzo Vecchio

✓ Formazione professionale

- Attivati 4 corsi gratuiti di carrozziere e di meccanico-gommista (MECCARGO). 53 ragazzi frequentanti, di cui 45 risultati idonei al termine del corso.
- Completato il trasferimento delle attività formative da via Pisana a via Assisi e, per la formazione pratica, presso il laboratorio di Carrozzeria di Viale Fanti, dotato anche di una specifica aula a supporto.

✓ Welfare aziendale

Istituito il welfare aziendale con un incremento del salario accessorio 2025–2027 pari a 12 milioni di euro, senza oneri aggiuntivi grazie alla razionalizzazione delle risorse. Per il 2025 introdotti premi di produttività e incrementato il numero delle progressioni orizzontali
Welfare culturale: dal 2025 accesso gratuito dei dipendenti a tutti i musei civici

✓ Anziani e persone con disabilità

Rispetto ai 68 mln di € complessivi impegnati per il sociale nel 2025, destinati 23,6 mln di € per il sostegno ad anziani e a persone con disabilità (RSA, servizi a supporto della domiciliarità, contributi per le disabilità, trasporto ai Centri diurni, ecc)

✓ Care leavers

Attivati 9 posti per l'autonomia abitativa di ragazzi 18-21 anni in carico al Servizio Sociale Professionale che usufruiscono di un alloggio in co-housing nell'ambito del percorso personalizzato di sviluppo dell'autonomia

✓ Centro Famiglie Firenze

Inaugurato a febbraio 2025 il nuovo servizio gestito dall'Istituto degli Innocenti in collaborazione con il Comune di Firenze e la Società della Salute.

Un esempio di integrazione tra servizi sociali, educativi, psicopedagogici e sanitari

✓ Minori stranieri non accompagnati (MSNA)

Potenziato il servizio di accoglienza mediante l'aumento di 18 posti nell'ambito dei progetti SAI

✓ Servizi per la marginalità

- Sviluppato un modulo dedicato all'ospitalità di donne senza dimora presso l'Albergo Popolare "Fioretta Mazzei"
- Attivato uno spazio di ascolto e orientamento – Spazio Donna – finalizzato all'accoglienza diurna e al supporto personalizzato presso il centro diurno "La Fenice"

✓ Giovani: progetto DesTEENazione

Inaugurato con la SDS nel Centro commerciale San Donato uno Spazio Multifunzionale di esperienza, volto a stimolare la partecipazione attiva di ragazze e ragazzi, promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, sviluppare le loro competenze affettive e relazionali e prevenire la dispersione scolastica



FIRENZE FUTURA

SUPPORTO DEI QUARTIERI

☑ Assistenza ai cittadini presso gli Sportelli URP:

▪ Registrazione online della targa per la Sosta Gratuita Residenti

A seguito del nuovo sistema di controllo delle ZCS, supportati ca. 3.000 cittadini (in prevalenza utenze fragili) nel completamento della procedura

▪ Progetto «Certificati facili»

Attivato servizio di assistenza per il download in autonomia dei certificati anagrafici e di stato civile

▪ Progetto «Anagrafe a casa»

Attivata la raccolta decentrata presso le 5 sedi URP di Quartiere della documentazione per il successivo rilascio a domicilio della Carta di Identità e per altri atti (dichiarazioni sostitutive di atto notorio, autentiche di firma o foto, ecc.). Al 31 dicembre le richieste recepite negli URP sono state ca. 860

☑ Matrimoni e unioni civili nelle sedi di Quartiere

Attivato il nuovo servizio da aprile 2025 nei 5 Quartieri, con celebrazioni settimanali a rotazione, gratuite per i residenti



☑ PAD Piazza S. Croce

Riattivato a gennaio 2025 il Punto Anagrafico Decentrato di Piazza S. Croce, offrendo così ai residenti del Quartiere 1 un accesso più comodo a tutti i servizi dell'anagrafe

FIRENZE FUTURA

✓ Consiglio dei Ragazzi

Il progetto mira a sviluppare competenze civiche, decisionali e comunicative negli studenti, attraverso la simulazione di un organo istituzionale. Nel corso del 2025 si sono svolti 27 incontri con 54 classi e 1.082 allievi coinvolti

✓ Rigenerazione Via Palazzuolo

A maggio 2025 firmato il protocollo d'intesa con Fondazione CR che segna l'avvio del progetto «Recreos», l'iniziativa finalizzata a:

- Riqualificare lo spazio pubblico
- Rilanciare il tessuto commerciale e artigianale locale

A novembre 2025 via libera della Giunta alla concessione di un immobile pubblico (oltre 150 mq di superficie) a Fondazione CR da destinare agli artigiani

Dal 6 all'8 giugno si è tenuto il 1° Festival Recreos, laboratorio urbano a cielo aperto nella via e nelle zone limitrofe



RECREOS



PARTECIPAZIONE

✓ Hub Fiorentino dell'Innovazione

Firmato protocollo di intesa per avviare una partnership pubblico-privata finalizzata a sostenere imprese e startup nel territorio, con sede principale alle Murate



INNOVATION HUB FIRENZE

✓ «Call for ideas» per l'ex Chiesa di San Carlo dei Barnabiti in Oltrarno

Conclusi i lavori di restauro del complesso, a novembre 2025 è stato pubblicato un avviso esplorativo (Call for ideas) per sondare, attraverso un percorso partecipativo e di ascolto, le possibilità di utilizzo e valorizzazione da parte di soggetti terzi, in accordo con l'Amministrazione. L'avviso ha registrato un'ampia partecipazione.



FIRENZE FUTURA

✓ Nuova rete civica



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU

Pubblicata la nuova rete civica, con l'obiettivo di migliorare la user experience e l'accesso ai servizi digitali online

▪ Nell'ambito del progetto, realizzati 8 nuovi servizi on line:

1. richiesta accesso agli atti,
2. richiesta pubblicazione di matrimonio,
3. partecipazione a concorso pubblico,
4. richiesta iscrizione all'asilo nido,
5. richiesta rilascio passo carrabile,
6. richiesta assegnazione alloggio,
7. domanda di assegno maternità,
8. istanza per contributi economici scuola

✓ IA e digitalizzazione dei servizi al cittadino

Approvato il Piano per l'adozione dell'Intelligenza Artificiale (IA) e attivata la chatbot multilingue sul cambio di residenza

✓ Smart City Control Room

Installato il sistema di supervisione del traffico OMNIA, integrato con i sistemi di rilevamento dei dati sul traffico e di gestione semaforica

✓ Piano Operativo Digitale

Sviluppato a supporto di cittadini e professionisti. Lo strumento integra il *Digital Twin urbano* e rafforza il percorso di digitalizzazione degli strumenti urbanistici comunali

SERVIZI DIGITALI

✓ Digitalizzazione degli atti di Stato Civile

Conclusa la sperimentazione dell'Archivio Nazionale degli Atti di Stato Civile (ANSC), con il passaggio definitivo al digitale.

Dal 13 novembre, tutti gli atti di stato civile sono formati esclusivamente in modalità digitale, con un miglioramento dell'efficienza dei servizi



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



✓ App IF e servizi MaaS

La piattaforma IF raccoglie informazioni in tempo reale sulla rete di trasporto e sugli eventi ed è divenuta, quindi, il punto di accesso unico ai servizi di mobilità della città. Sulla app sono stati sviluppati ulteriori servizi personalizzati quali l'acquisto di servizi di mobilità (TPL, sosta, ecc.) e sono stati attivati sistemi di incentivazione (cashback e campagne di gaming) per la mobilità sostenibile



FIRENZE FUTURA

✓ Tutela esercizi di vicinato

Approvate misure di tutela e valorizzazione degli esercizi di vicinato in alcune strade esterne al Centro Storico, come integrazione al Regolamento UNESCO. Individuate le seguenti nuove aree:

- Via Gioberti
- Via Pisana
- Via Senese

✓ Nuova tettoia Mercato Sant'Ambrogio

Inaugurata a dicembre la realizzazione delle nuove tettoie del mercato

✓ Promozione dell'artigianato

Realizzate co-promozioni di eventi tramite Officina Creativa LAB presso «Il Conventino». Tra le iniziative: Il Gusto Toscano, Artigianato a Palazzo, Green Florence, Trekking dell'Artigianato e «A Natale ComprArtigiano»



TUTELA DEL COMMERCIO

Scopri le botteghe fiorentine.

Conosci la vera Firenze



✓ Progetto «Adotta una bottega»

Sviluppata la campagna di sensibilizzazione «Adotta una bottega», nell'ambito di Enjoy Respect Firenze.

L'iniziativa promuove la conoscenza delle botteghe fiorentine ed è stata presentata anche a MIDA 2025

✓ Contributi per il commercio di prossimità

Pubblicato a luglio 2025 un bando da 100.000 € per progetti di valorizzazione del commercio di prossimità, con priorità alle aree più fragili o interessate da cantieri. Contributi fino a 5.000 € a progetto.

Approvata a settembre la graduatoria, con 24 progetti ammessi

✓ Verso nuove regole per l'occupazione del suolo pubblico nel Centro Storico

Firmato a novembre 2025 il Protocollo di Intesa con la Soprintendenza per aggiornare le modalità di occupazione del suolo pubblico per il ristoro all'aperto

FIRENZE FUTURA

✓ «Firenze card»

Al 31 dicembre vendute 59.097 Firenze Card per un incremento rispetto al 2024 pari al 15,74% e generate 12.003 Firenze Card Restart per un incremento del 21%

✓ Galleria Rinaldo Carnielo

Affidata in concessione all'Accademia delle Belle Arti con l'impegno di riqualificarla e restituire le opere alla fruizione del pubblico

✓ Forte Belvedere

Da giugno 2025 apertura gratuita per i residenti della Città Metro. Affidati a Fondazione Mus.E terrazze, caffetteria e bookshop con l'idea di organizzare eventi culturali diversificati.

Con la riapertura, in collaborazione con l'UniFI, l'installazione laboratorio «Firenze Forma Continua» dedicata alla storia e all'evoluzione urbana della città



CULTURA

✓ Spazi estivi culturali protagonisti dell'Estate Fiorentina

Assegnati 8 nuovi spazi tramite selezione pubblica e rinnovate 6 assegnazioni già attive.

Garantita la piena operatività di 14 spazi, con un'offerta diffusa su tutto il territorio cittadino

✓ Museo Bardini

Realizzate iniziative di promozione del museo come il ciclo di incontri «Le Bravissime» e i «Lunedì nel blu al Museo Bardini»
Avviato il restauro del San Michele Arcangelo del Pollaiuolo



✓ Museo di Palazzo Vecchio

Riaperti gli scavi archeologici da dicembre 2025, visitabili con tour guidati



FIRENZE SICURA

✓ «Viaggiare più sicuri»

Avviato da novembre 2025 il progetto per portare gli agenti di Polizia Municipale a bordo di bus e tramvia, con presidio alle fermate e nelle zone ad alta intensità di fruitori, maggiormente esposte a fenomeni di microcriminalità



✓ Nuovi agenti di Polizia Municipale

Da aprile in strada i nuovi 100 agenti della PM, in affiancamento ai colleghi già in servizio

✓ Accordo con «181 Pegaso»

Sottoscritto accordo con l'Associazione Nazionale Carabinieri 181 Pegaso per il presidio degli spazi pubblici con l'ausilio dei carabinieri in pensione e volontari dell'associazione

PRESIDIO DEL TERRITORIO

✓ Pol-Cascade

Proseguito e potenziato nel 2025 il progetto per la sicurezza e la fruibilità del Parco delle Cascine, con azioni di presidio contro degrado, spaccio e microcriminalità

✓ Videosorveglianza e progetto «Scuole Sicure»

Proseguita l'implementazione del sistema di videosorveglianza cittadina con 52 nuove telecamere, per un totale di 1.815 dispositivi installati in città.

Concluso il progetto Scuole Sicure, con installazione di sistemi di videosorveglianza presso gli istituti scolastici per la prevenzione dello spaccio

✓ Lotta al degrado e «Negozii sicuri»

- Rafforzata la lotta al degrado, anche in aree come via Palazzuolo e San Jacopino, con particolare attenzione al fenomeno delle "spaccate" dei negozi e dei finestrini delle auto
- Nuova edizione della misura «Negozii sicuri» cofinanziata dal Comune e dalla Camera di Commercio di Firenze per sostenere le imprese che hanno subito atti vandalici (es: spaccate dei negozi)
- Assicurati i servizi di prossimità con pattugliamenti nelle aree definite con Quartieri, comitati e stakeholder

✓ Educativa di strada

Rinnovato l'affidamento del servizio a supporto dei giovani 12-20 anni; coinvolti circa 9.000 partecipanti nel 2025

☑ **Manutenzione rete stradale**

- Sottoscritto il nuovo contratto di Global Service per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli oltre mille chilometri della viabilità cittadina. Raddoppiate le risorse per le manutenzioni ordinarie e straordinarie di strade e piazze.
- Realizzati interventi di manutenzione straordinaria su circa 32 km di strade e oltre 12 km di marciapiedi. Avviato l'intervento di messa in sicurezza strutturale del Ponte Vespucci

☑ **Riqualficazioni urbane**

Completati gli interventi in Piazza Brunelleschi e Borgo Allegri.

In corso anche i lavori nell'area Via di Legnaia–Via di Scandicci



Avviata la procedura per il restauro del Ponte Vecchio (primo lotto); e, infine, avviati i lavori in Via Pietrapiana e Piazza Salvemini, nella piazza pedonale di Via Giardino della Bizzarria e in via Lungo l'Affrico

☑ **Progetti per la sicurezza stradale**

Pubblicato un avviso da 500.000 € per progetti di sicurezza stradale rivolti al terzo settore. Selezionati 8 progetti che spaziano dall'ambito educativo a quello della sicurezza delle infrastrutture stradali



☑ **Contrasto all'abusivismo**

Effettuati controlli per il contrasto all'abusivismo sia commerciale che ricettivo, incluso il rispetto delle nuove regole sulle locazioni turistiche brevi.

Nell'area UNESCO, verifiche mirate alla rimozione delle keybox dalle facciate degli edifici, in applicazione della nuova normativa comunale sul turismo

FIRENZE SOSTENIBILE

✓ Tramvie



- **Record di passeggeri:** nel 2025 sono stati oltre 45,2 milioni (nel 2024 erano ca. 39,1 milioni)
- Inaugurata a gennaio 2025 la tratta Fortezza–San Marco (VACS Lotto 2).
- Proseguiti i lavori della Linea 3.2.1, quasi interamente cantierizzata.
- Attivata la campagna di comunicazione «Uniamo la città» sui lavori e sull'impatto dei cantieri sulla viabilità



✓ Parcheggi per residenti

- Posti gratuiti notturni in parcheggi di struttura nelle aree interessate dei cantieri della tramvia 3.2.1: 400 stalli (Alberti, Beccaria, Parterre), convenzione con Unicoop per 260 posti a Gavinana, e 80 stalli in via Villamagna/Publiacqua
- Nuovi parcheggi scambiatori in viale Europa (prossimità raccordo via Marco Polo) con circa 470 posti auto (P2 e P1 aperto a gennaio 2026)

TPL E PARCHEGGI

✓ Trasporto pubblico urbano (TPL)

▪ Flotte bus



Consegnati 52 autobus elettrici (su 70) e adeguato il deposito di Via Pratese



▪ Tariffe TPL:

- Proseguita la sperimentazione dell'Unico Metropolitano, abbonamento integrato per bus, tramvia e treni regionali
- Confermate agevolazioni per studenti (oltre 18.000 beneficiari) e Bonus TPL con verifica tramite App IF (circa 11.700 utenti)
- Avviata la campagna abbonamenti "Ti Porta Firenze" (circa 17.700 utenti), con accesso gratuito al bike sharing fino al 31.12.25. Investimento da oltre 3,8 mln €, finanziato con fondi del Ministero dell'Ambiente (Accordo qualità dell'aria con Regione Toscana) e risorse comunali



FIRENZE SOSTENIBILE

MOBILITA' SOSTENIBILE

✓ Mobilità ciclabile e sharing

- Realizzati interventi di manutenzione straordinaria sulle piste ciclabili
- Installato il sistema di sensori contabici
- Rinnovato il servizio di bike sharing (fino al 2027) con accesso gratuito per gli abbonati al TPL urbano
- Deliberato lo stop ai monopattini in sharing, operativo da aprile 2026

✓ Contributi e incentivi

- Gestiti due bandi (per persone fisiche e giuridiche) per la concessione di contributi destinati alla sostituzione di veicoli inquinanti (fino a diesel Euro 5) con veicoli a basso impatto ambientale.
- Proseguito il sistema di incentivazione degli spostamenti in bicicletta «Firenze ti premia», con contributi basati sui km percorsi (4,2 mln di km percorsi, circa 640 mila kg di CO₂ risparmiata, oltre 470 mila € erogati all'avvio dell'iniziativa a giugno 2024).
- Avviato il bando per incentivi all'acquisto di e-bike



✓ Scudo Verde

Completato e attivato lo Scudo Verde (76 varchi) con sistema di gestione permessi, operativo dal 1° luglio 2025



✓ Controllo bus turistici

- Realizzato il nuovo Hub di arrivo/partenza dei bus turistici in Piazza Vittorio Veneto.
- Attivato lo Scudo Verde e messo a regime il sistema dell'OBV (unità di bordo) per il controllo della congruenza dei servizi svolti con i permessi ottenuti

✓ Mobilità elettrica

Individuato il gestore per le nuove infrastrutture di ricarica (150 siti) e il rinnovo di quelle esistenti. Nel 2025 approvati progetti per 78 siti e completate le installazioni

FIRENZE SOSTENIBILE

VERDE IN CITTA'



✓ Piano del Verde e degli Spazi Aperti

Approvato a marzo 2025 con l'obiettivo di adattarsi ai cambiamenti climatici e mitigarne gli effetti e avviata la sua applicazione. Si ispira al principio 3-30-300:

- 3 alberi visibili da ogni finestra,
- 30% di copertura verde,
- 300 metri al massimo tra casa e lo spazio verde più vicino.

Da giugno 2025 consultabile anche on line.

Realizzata una mappa interattiva dei c.d. «Rifugi climatici» e avviati i percorsi partecipativi previsti dal piano.

✓ Nuovi alberi e alberi monumentali

- Nel 2025 piantati circa 1.500 nuovi alberi appartenenti prevalentemente a specie di prima grandezza.
- Potenziato, grazie al contributo anche dei Carabinieri Forestali, il censimento e la tutela degli alberi monumentali, che al 31.12 risultano 29

✓ Riqualificazione verde urbano e scolastico

Interventi per circa 2 mln € in parchi, giardini e scuole (Ponte a Greve, Tribolo, Montagnola, Piazza D'Azeglio, Villa Strozzi), con depavimentazione di circa 6.000 m² per migliorare il drenaggio urbano. Inseriti 151 nuovi giochi in spazi pubblici e scolastici e realizzati interventi di recupero di aree incolte



✓ Distretto dell'Economia civile

Approvato il Manifesto del Distretto dell'Economia Civile, che diventa lo strumento per promuovere la collaborazione con imprese, terzo settore e cittadini nella realizzazione di progetti condivisi. Il Distretto promuove politiche e iniziative su tre ambiti: sostenibilità ambientale, inclusione sociale e diritti, educazione e sistemi alimentari sostenibili. Avviata a ottobre 2025, con l'Università di Firenze, la mappatura delle buone pratiche del territorio

FIRENZE SOSTENIBILE

✓ Conferimento rifiuti e TARI

- Potenziata collaborazione tra Polizia Municipale e ispettori ambientali di ALIA per verifiche TARI e conferimento corretto dei rifiuti, con incremento significativo delle ispezioni sul territorio.
- Avviata una campagna di contrasto all'evasione TARI per migliorare equità e sostenibilità del sistema tariffario

✓ Contrasto all'abbandono di rifiuti

Intensificati controlli diurni e serali, con attenzione ai furgoni utilizzati per trasporto illecito di rifiuti; incremento controlli, anche a distanza, con utilizzo delle fototrappole

✓ Illuminazione LED

- Superato il 90% di sostituzione dei punti luce con tecnologia LED nell'ambito del Piano di Riqualificazione Energetica, con prosecuzione verso la copertura completa.
- Avviata nel 2025 da Firenze Smart la sperimentazione di sistemi di smart lighting e controllo punto-punto per ottimizzare consumi e adattare l'illuminazione alle esigenze reali.
- Proseguita l'estensione della rete con nuovi punti luce nelle aree sprovviste

AMBIENTE



✓ Prosegue «Firenze Città Circolare»

Raccolta differenziata (RD): gli ultimi dati disponibili registrano un aumento di ca. 5 punti percentuali di RD, passando dal 55,6% (2023) al 60,7% (2024). Firenze si colloca ora al 5° posto tra le città con + 200.000 abitanti, dopo Bologna, Padova, Venezia e Milano, superando Torino. Il progetto per l'aumento della RD è proseguito, anche nel 2025, tramite le seguenti tre macro-azioni:

- razionalizzazione delle EcoTappe e degli EcoFurgoni incrementandone complessivamente il numero per il servizio di raccolta RAEE, pile e medicinali, eliminando quelli meno produttivi;
- nuovo piano dei cestini compatibile con la nuova organizzazione e un unico modello in tutta la città;
- piano per la raccolta del vetro nel centro storico con posizionamento di campane dedicate trasformando le postazioni interrato da multimateriale pesante a multimateriale leggero



☑ Servizi a supporto delle famiglie

- Esteso l'orario dei nidi fino alle 17:30 in 14 strutture
- Potenziati i servizi pre e post scuola (fino alle 16:30 per primaria e tempo normale e 18:30 per tempo pieno)
- Potenziati i centri estivi comunali, estesi fino a settembre con un quinto turno (turni +12%; 2.784 bambini coinvolti)
- Attivato albo comunale non professionale di Baby Sitters: 99 domande accolte; 59 le persone che hanno superato il corso e inserite nell'elenco pubblicato e messo a disposizione delle famiglie

☑ Tariffe nidi

Erogati 1.662 contributi per quanto riguarda l'iniziativa «Nidi gratis» della Regione Toscana e 108 contributi relativamente ai Buoni servizio comunali, aumentando la fascia ISEE coinvolta grazie a risorse comunali

☑ Edilizia scolastica

- Completati i lavori di miglioramento e adeguamento sismico ed elettrico nella scuola primaria Baracca nel Q5
- Eseguite, nell'estate 2025, verifiche sulla qualità acustica nelle scuole Machiavelli, Verdi, Gramsci, Pirandello, Montagnola, Mameli, Marconi e Duca d'Aosta
- Riqualeficati i giardini scolastici delle scuole Pilati, Montagnola, Rodari e Don Minzoni

☑ Refezione scolastica

Prorogato l'appalto del servizio fino a fine a.s. 2025/26; 15 centri di cottura comunali con circa 18.200 pasti giornalieri destinati a: 28 scuole materne comunali, 47 scuole materne statali, 56 scuole primarie e - su richiesta - a 7 scuole secondarie di primo grado.

▪ Riduzione sprechi mensa scolastica

Definito il piano progettuale e avviato il monitoraggio degli scarti in 5 scuole campione

☑ «Sport per tutti - Sport nelle Scuole»

L'iniziativa è rivolta alle classi che accolgono alunni con fragilità, con l'obiettivo di fare dello sport un'occasione concreta di aggregazione, benessere e inclusione. Coinvolti:

- nell'a.s. 2024/25: 23 istituti, 51 plessi e 242 classi
- nell'a.s. 2025/26: 20 istituti, 43 plessi e 261 classi

☑ Promuovere lo sport

- Feste dello Sport e "Palestre all'aperto": attività gratuite nei 5 Quartieri con 10 postazioni mattutine e 8 pomeridiane; avviata anche la "Winter Edition" con corso di badminton in Piazza Indipendenza
- "Sport per tutti": progetto di attività motorie all'aperto rivolto a soggetti fragili e svantaggiati; edizione 2025 svolta dal 16 giugno al 26 settembre

☑ Contributi per l'attività sportiva

- **Buono Sport 2025:** contributo (fino a 200 euro) a sostegno delle famiglie per le attività ludico-sportive dei figli. 915 domande accolte, per un totale di € 168.334,11 erogati,
- **Contributo "Estate Sport 2025":** rimborso (fino a 200 euro) alle famiglie i cui figli non sono riusciti a entrare nei centri estivi comunali,
- **Contributi sportivi:** erogati € 265.000 a 113 società sportive; ulteriori € 55.000 di contributi straordinari a 8 società

☑ Impianti sportivi

Interventi del 2025:

- Nuovo manto al campo Romagnoli
- Sostituite le caldaie alla Piscina Costoli
- In conclusione i lavori al complesso Paganelli 
- **Impianti sportivi all'aperto:** realizzati e/o riqualificati gli spazi in:
 - Piazza D'Azeglio
 - Giardino Nidiaci
 - Giardino del Mezzetta
 - Percorso fitness alle Ex Scuderie Reali di Porta Romana



✓ Città a misura di studente

- Approvato il Protocollo di Intesa con l'UniFI per rafforzare la collaborazione su temi quali welfare studentesco, housing, sostenibilità e valorizzazione degli spazi
- Attivati, tramite MusE, nuovi spazi di studio e lettura nei musei cittadini (Museo Bardini, Museo Novecento, Forte di Belvedere)

✓ Servizi in biblioteca e archivi

- Bibliomondo: proseguite le attività di informazione, orientamento e supporto linguistico rivolte ai cittadini stranieri
- Riduzione divario digitale: attivato servizio di consulenza digitale in 11 biblioteche per 4 ore settimanali
- ForGlobe (SDIAF): oltre 50 percorsi formativi gratuiti
- Identità alias: introdotta per l'accesso ai servizi bibliotecari di consultazione e prestito; attivate alcune identità



✓ Inclusione stranieri

- Attivi 3 centri di alfabetizzazione (circa 1.200 studenti di 60 nazionalità) e avviata sperimentazione nelle scuole superiori
- Cittadinanza onoraria ai minori stranieri: accolte 125 domande

✓ Iniziative di genere

- Consolidate le attività della Casa delle Donne e del Festival dei diritti (oltre 80 eventi)
- Avviato il percorso partecipativo Mumscapes per il coinvolgimento delle neomamme (e dei neogenitori riconosciuti a carattere plurale) nella progettazione di servizi e spazi pubblici a loro misura



✓ Iniziative per le persone detenute

- Attivato un tavolo istituzionale permanente con l'obiettivo di mettere in rete tutte le realtà che operano all'interno del carcere
- Rinnovato il Garante dei diritti delle persone private della libertà personale
- Siglato il protocollo d'intesa con Ministero Giustizia per l'avvio del Centro per la giustizia riparativa

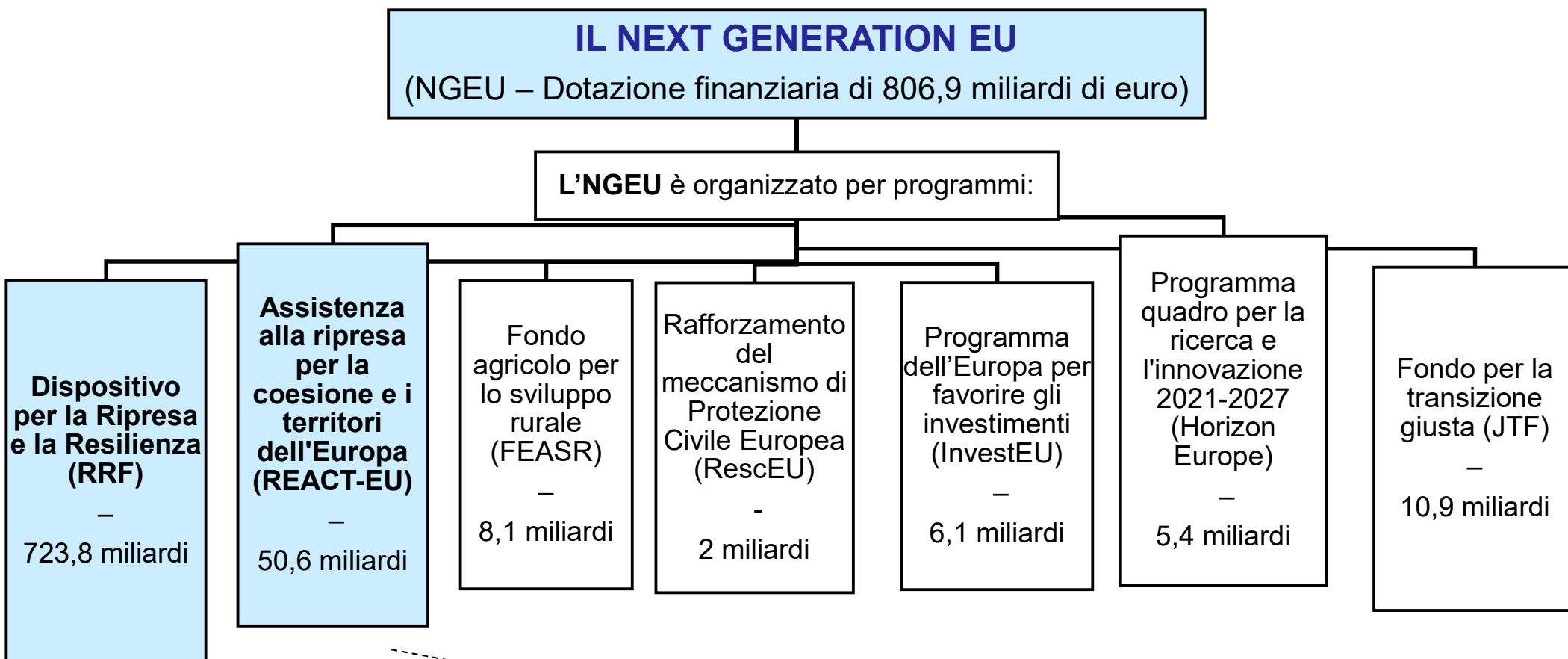
☑ Turismo sostenibile

Attuate le 10 misure per la gestione dell'impatto fisico, sociale e ambientale del turismo in città. Nel corso del 2025 i punti individuati dalla Giunta sono stati tutti completamente realizzati:

1. Cabina di regia per la programmazione di politiche sul turismo;
2. Tavolo di lavoro permanente, grazie al partenariato con la Fondazione *Destination Florence*, con i principali *stakeholders* locali, pubblici e privati, per lo sviluppo trasversale delle politiche di sostenibilità per il turismo;
3. Restyling e implementazione della Dashboard Turistica;
4. Campagne di comunicazione sul turismo sostenibile, per sensibilizzare il visitatore alla fruizione rispettosa della città;
5. Limitazioni alla circolazione di mezzi atipici all'interno dell'Area Unesco;
6. Divieto di utilizzo di amplificatori e altoparlanti da parte delle guide turistiche;
7. Criteri comuni per l'esposizione del Codice Identificativo Nazionale (CIN), definiti con la Soprintendenza;
8. Divieto di utilizzo delle "key box" all'interno dell'area Unesco e adozione - nell'ambito della legislazione regionale e nazionale - di criteri, indirizzi e limiti all'attività di locazione turistica breve;
9. Implementazione del sistema di controlli in materia di servizi turistici anche mediante appositi strumenti informatici;
10. Collaborazione con le principali piattaforme OTA (*Online Travel Agencies*), per la diffusione di indicazioni sulla corretta e rispettosa fruizione della città e il reperimento di dati utili ad un'analisi del fenomeno degli affitti brevi

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica





Per beneficiare del sostegno del **Dispositivo RRF**, gli Stati membri dell'Unione europea dovevano 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

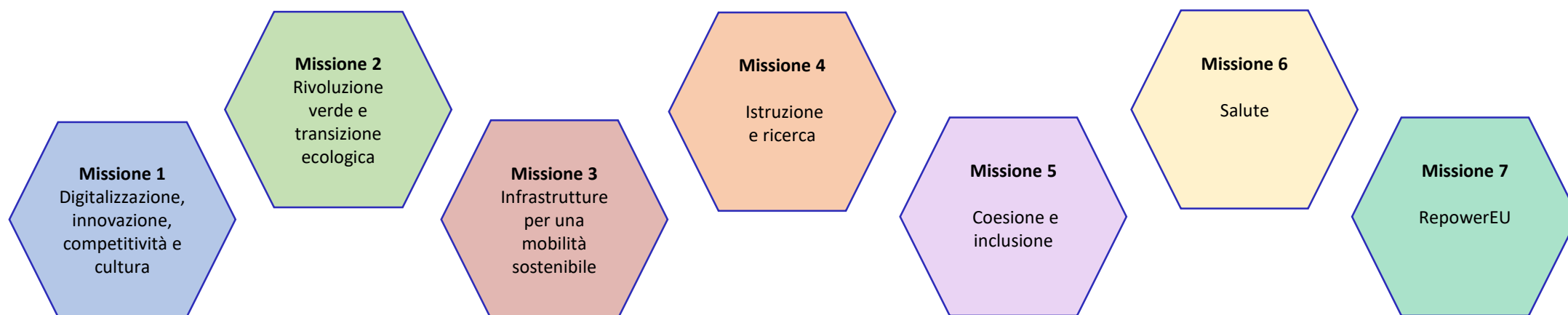
PIANI NAZIONALI DI RIPRESA E RESILIENZA

Il **REACT-EU** è lo strumento europeo che dà seguito e amplia le misure di risposta alla crisi generata dal Covid-19 e rappresenta un ponte tra la Politica di Coesione 2014-2020 e la nuova programmazione dei fondi europei. L'iniziativa REACT-EU assegna 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**

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:



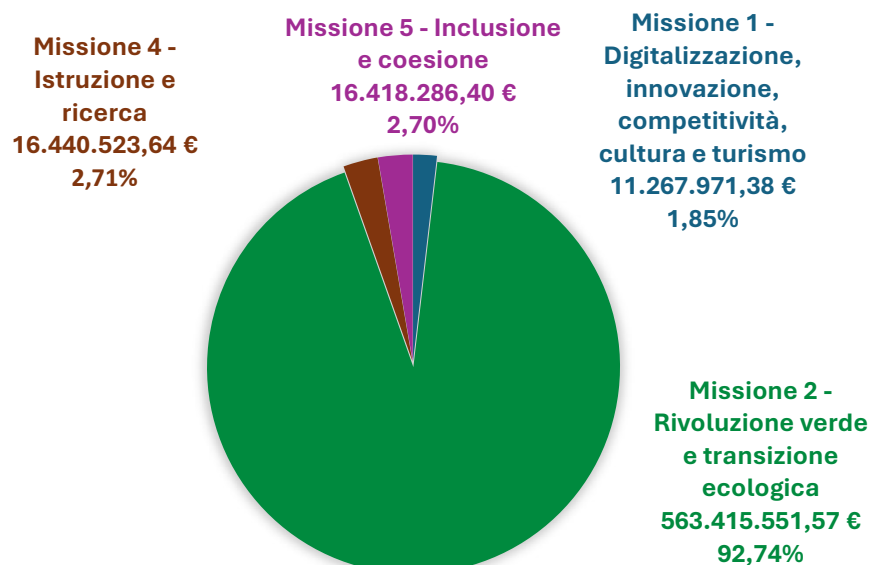
 Il PNRR si configura come un **programma di performance**, poiché l'erogazione dei finanziamenti europei è subordinata al conseguimento di Milestone e Target predeterminati.

Le slide che seguono riportano una sintesi dei finanziamenti PNRR ottenuti dal Comune di Firenze al 31.12.2025



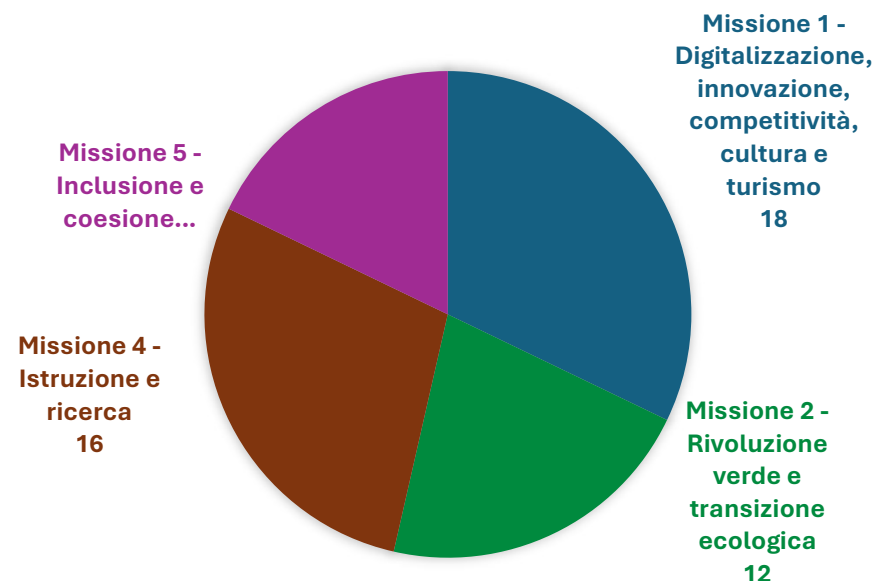
FINANZIAMENTI COMPLESSIVI PNRR AL 31.12.2025

608 MILIONI DI € *



*incluso FOI (fondo opere indifferibili)

56 CUP FINANZIATI



NB: non sono considerati i 16 CUP dei c.d. «progetti in essere», ovvero le «piccole e medie opere» pari a ca. 5,7 milioni di €, che sono fuoriusciti dal PNRR e tornati ai loro finanziamenti originali, a seguito della rinegoziazione con la UE del PNRR e dell'emanazione del D.L. 19/2024 (convertito con modificazioni dalla L. 56/2024) e nemmeno i 2 CUP di Rigenerazione Urbana a titolarità del Ministero dell'Interno, tornati al loro finanziamento nazionale originario dopo la riclassificazione degli interventi operata dal DM adottato dal Ministero dell'Interno d'intesa con il MEF in data 3 marzo 2025



ELENCO FINANZIAMENTI PNRR* AL 31.12.2025

MISSIONE 1

M1-C1, PA Digitale 2026 per ca. **8 mln di €**

M1-C1, Cybersecurity per ca. **2 mln di €**

M1-C3, Rimozione barriere nei luoghi della cultura (Museo del 900 e Palazzo Vecchio) per ca. **1 mln di €**

M1-C3, Promozione eco-efficienza di teatri (Teatro La Pergola) per ca. **305,4 mila €**

MISSIONE 2

MOBILITÀ CICLISTICA

M2-C2, Rafforzamento mobilità ciclistica per ca. **2,8 mln di €**
e ulteriori ca. **2 mln €** per “progetti in essere” confluiti nel PNRR

SISTEMA TRAMVIARIO

M2-C2, Completamento del sistema tramviario: **500,52 mln €**

- Linea 3.2.1 Libertà - Bagno a Ripoli
- Linea 4.2 Piagge - Campi Bisenzio
- Linea 2 Variante Centro Storico (VACS)

RINNOVO FLOTTE BUS

M2-C2, per ca. **49,8 mln di €**

NUOVE SCUOLE

M2-C3, Costruzione nuove scuole (Scuola Calvino) per ca. **8,4 mln di €**

MISSIONE 4

M4-C1, Realizzazione asili nido e scuole dell'infanzia (14 strutture coinvolte) per ca. **14,9 mln €**

M4-C1, Realizzazione mense scolastiche (Matteotti e Salvati) per ca. **1,5 mln €**

MISSIONE 5

M5-C1, Realizzazione nuova sede per Centro per l'impiego (Via Assisi) per ca. **1,55 mln di €**

M5-C2, Sostegno alle persone vulnerabili e anziani non autosufficienti per ca. **2,7 mln di €**

M5-C2, Housing temporaneo e stazioni di posta (via dell'Anconella, via Pier Capponi e Centro la Fenice) per ca. **2,5 mln di €**

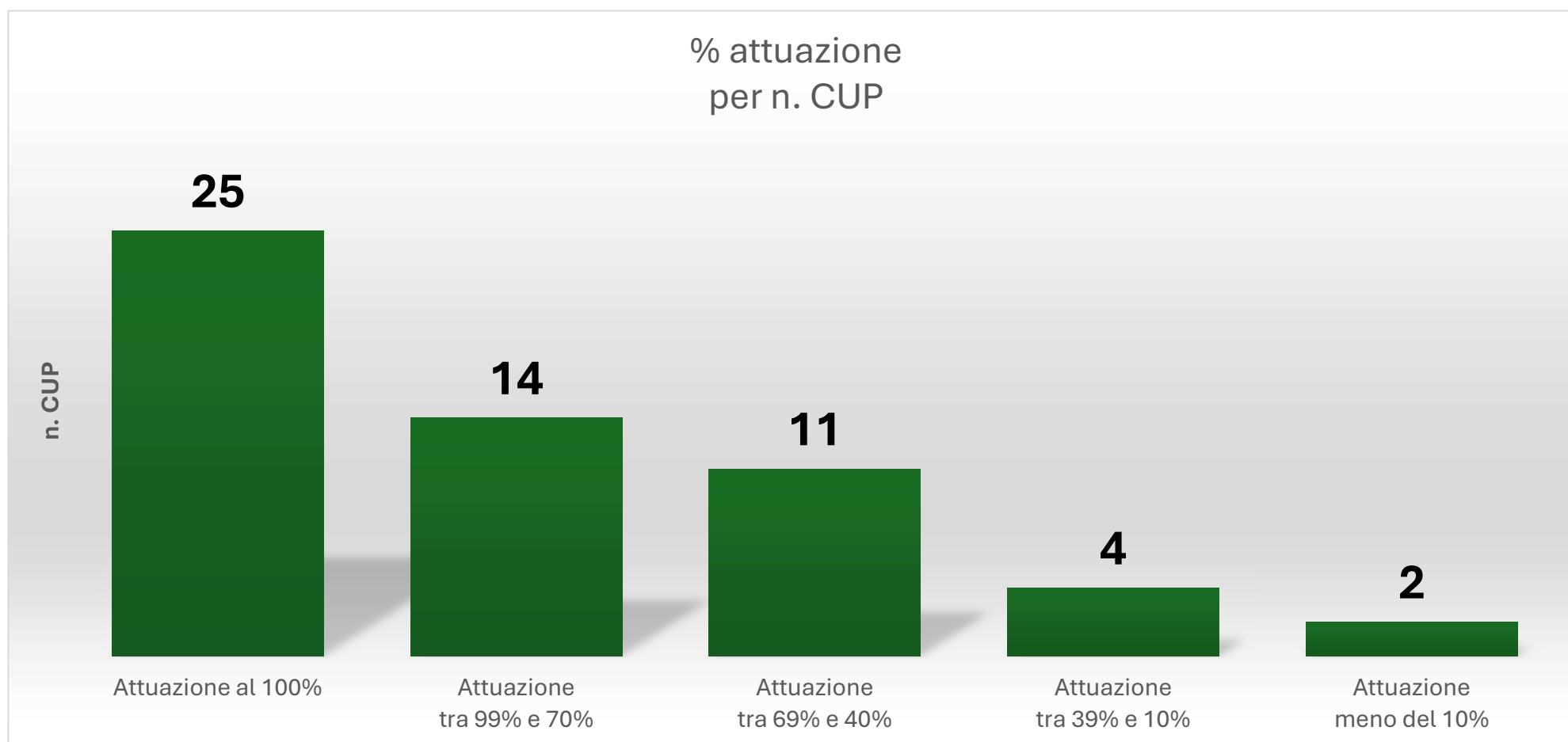
M5-C2, Rigenerazione Urbana Sede PM Legnaia e Via di Legnaia-Via di Scandicci ca. **2,4 mln €**

M5-C2, Sport e inclusione sociale, realizzazione e rigenerazione di impianti sportivi per complessivi (San Bartolo a Cintoia e complesso Paganelli) **7,3 mln di €**

*incluso FOI (fondo opere indifferibili)

STATO DI ATTUAZIONE PROCEDURALE AL 31.12.2025

% ATTUAZIONE (INDICATIVA) DEI CUP:



Nelle slide che seguono si riporta l'elenco dei 25 progetti PNRR conclusi al 31.12.25, rimandando al sito <https://www.europaperfirenze.it/progetti> per i dettagli di ciascuno.

25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 1

Missione 1 - Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo



- ✓ 1) Piattaforma digitale nazionale dati per ca. 475 mila € *servizio attivato*
- ✓ 2) Esperienza del cittadino nei servizi pubblici per ca. 1,12 mln € *servizio attivato*
- ✓ 3) Citizen Inclusion: miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali per ca. 149 mila € *servizio attivato*
- ✓ 4) Adozione app IO per ca. 96 mila € *servizio attivato*
- ✓ 5) Adozione piattaforma Pago PA per ca. 175 mila € *servizio attivato*
- ✓ 6) Integrazione SPID e CIE per ca. 14 mila € *servizio attivato*
- ✓ 7) Estensione utilizzo dell'anagrafe nazionale digitale (ANPR) - Adesione a Stato Civile digitale (ANSC) per ca. 25 mila € *servizio attivato*
- ✓ 8) Piattaforma notifiche digitali per ca. 97 mila € *servizio attivato*

25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 2

Missione 1 - Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo



Agenzia per la
cybersicurezza nazionale

- ✓ 9) Cybersecurity metrowide per ca. 999 mila € *servizio attivato*
- ✓ 10) Cybersecurity framework & tools per ca. 988 mila € *servizio attivato*



Ministro per la Pubblica Amministrazione
Presidenza del Consiglio dei ministri

- ✓ 11) Digitalizzazione procedure SUAP & SUE per ca. 25 mila € *servizio attivato*



25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 3



Missione 1 - Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo



- ✓ 12) Rimozione barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi (Museo del 900) per ca. 500 mila €

Lavori conclusi



- ✓ 13) Rimozione barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi (Museo di Palazzo Vecchio) per ca. 500 mila €

Lavori conclusi



- ✓ 14) Ecoefficienza e riduzione dei consumi energetici in teatri e cinema (Teatro della Pergola) per ca. 305 mila €

Lavori conclusi

25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 4



Missione 2 - Rivoluzione verde e transizione ecologica

- | | |
|--|--|
| ✓ 15) Ciclovie urbane*vie varie*realizzazione ciclovie urbane - <u>fase 1</u> per ca. 1,12 mln € | <i>Lavori conclusi
(1,9 km realizzati)</i> |
| ✓ 16) Ciclovie urbane*vie varie*realizzazione ciclovie urbane - <u>fase 2</u> per ca. 665 mila € | <i>Lavori conclusi
(1,1 km realizzati)</i> |
| ✓ 17) Ciclovie urbane*vie varie*realizzazione ciclovie urbane - <u>fase 3</u> per ca. 180 mila € | <i>Lavori conclusi
(0,5 km realizzati)</i> |
| ✓ 18) <u>Estensione</u> rete ciclabile per ca. 507 mila € | <i>Lavori conclusi
(1,4 km realizzati)</i> |
| ✓ 19) Bicipolitana, realizzazione tratti della <u>linea arancione</u> per ca. 1,05 mln € | <i>Lavori conclusi
(1,5 km realizzati)</i> |
| ✓ 20) Bicipolitana, realizzazione tratti della <u>linea gialla</u> per ca. 1,2 mln € | <i>Lavori conclusi
(2,5 km realizzati)</i> |



25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 5

Missione 4 – Istruzione e ricerca



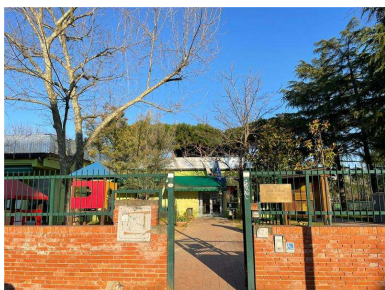
- ✓ 21) Riqualificazione asilo nido Pandiramerino per ca. 725 mila €

Lavori di riqualificazione funzionale e messa in sicurezza conclusi, con aumento da 50 a 75 posti



- ✓ 22) Nuovo asilo nido Arcovata per ca. 1,4 mln €

Intervento di riconversione completa dell'edificio concluso (60 posti)



- ✓ 23) Riqualificazione asilo nido Madama Dorè per ca. 583 mila €

Lavori di messa in sicurezza e miglioramento sismico ed energetico conclusi, con aumento da 47 a 48 posti



25 PROGETTI CONCLUSI AL 31.12.25 (CON % DI REALIZZAZIONE AL 100%) - slide n. 6

Missione 4 – Istruzione e ricerca

- ✓ 24) Nuova mensa scolastica Scuola Primaria Salviati per ca. 665 mila €

Lavori di realizzazione conclusi



Missione 5 – Inclusione e coesione



- ✓ 25) Sostegno capacità genitoriali per ca. 211 mila €

Intervento di rafforzamento dei servizi di assistenza sociale a sostegno delle famiglie concluso

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE – slide 1



I primi finanziamenti NextGenerationEu arrivati a Firenze sono stati quelli derivati dal REACT-EU (Recovery assistance for cohesion and the territories of Europe). Grazie a tali risorse, che sono state utilizzate nel periodo eligibile della spesa (e quindi entro il 31 dicembre 2023), l'impianto originario del Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 (PON Metro) si è più che triplicato. Il PON Metro 2014-2020 era stata un'azione pilota nella precedente programmazione dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che, in linea con le strategie dell'Agenda urbana europea e con gli obiettivi di Europa 2020, si era posto l'obiettivo di affrontare le principali sfide territoriali e organizzative affrontate dai contesti metropolitani. Pensato e sviluppato 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 hanno visto 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 80 mln di € (distribuiti su ulteriori 3 Assi) per un totale complessivo di circa 120 mln di €.



A valere su tali risorse aggiuntive, nell'ambito del PON Metro, il Comune di Firenze ha definito oltre 30 nuove azioni di intervento 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, che si sono aggiunte alle 29 originarie, già previste nella versione iniziale del Piano, e a quelle overbooking a salvaguardia del Piano. Agli interventi e servizi finanziati nell'ambito della risposta dell'Unione alla Pandemia di Covid-19, 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.

Unitamente alle risorse aggiuntive, in risposta alle difficoltà legate alla crisi pandemica, la Commissione Europea ha anche deciso di finanziare al 100% (e non più al 50%) le iniziative rendicontate nel periodo di riferimento: questo ha comportato, da un lato, alla accelerazione della spesa europea rendicontata che è di fatto raddoppiata (permettendo di raggiungere in anticipo il target di spesa legata ai fondi UE) e, dall'altro, alla fuoriuscita della quota di cofinanziamento nazionale inizialmente prevista per quanto in rendicontazione nel biennio pandemico di riferimento. E' stata inoltre data la possibilità, per gli interventi di impatto da 1 a 5 milioni di euro che per fattori esogeni definiti a livello europeo non permettevano la loro realizzazione nei tempi del programma, di scaglionare il loro completamento (ovvero posticipare) sulla programmazione 2021-2027. Al fine di garantire che tutti gli interventi previsti in finanziamento nel PON METRO fossero comunque garantiti, la quota nazionale è stata messa a disposizione alle città tramite un programma complementare (ed altri a completamento), per permettere la copertura inizialmente prevista per gli interventi e mantenere la quota di budget inizialmente programmata.

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE – slide 3



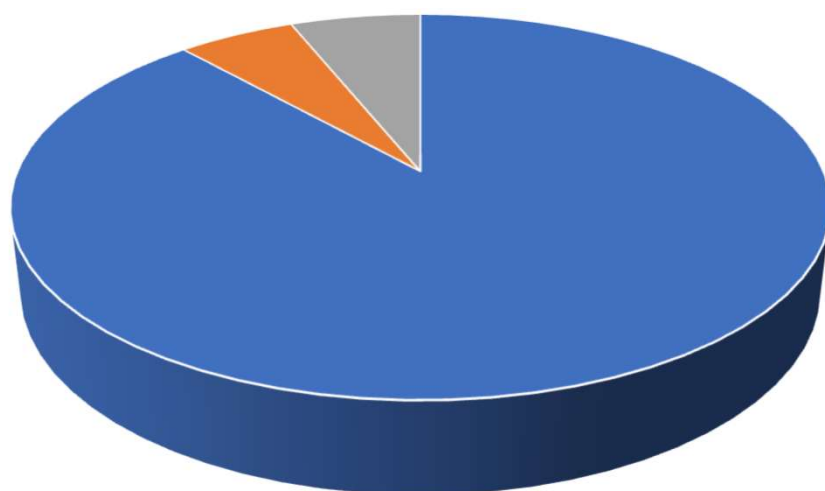
Il prospetto che segue tiene conto anche degli interventi scaglionati sulla programmazione 2021-2027 e delle quote che sono state spostate sul Piano Operativo complementare Metro – POC Metro – 2014-2020 (ed altri collegati a completamento)

ASSE	TITOLO ASSE	N. PROGETTI	INTERVENTI COLLEGATI	RISORSE RENDICONTATE
Asse 1	Agenda Digitale Metropolitana	8	19	6.860.730,10
Asse 2	Sostenibilità dei servizi pubblici e della mobilità urbana	12	16	15.940.175,60
Asse 3	Servizi per l'inclusione sociale	10	10	10.589.513,43
Asse 4	Infrastrutture per l'inclusione sociale	4	5	5.909.238,29
Asse 5	Assistenza tecnica	6	6	1.055.485,71
Asse 6	Ripresa verde, digitale e resiliente (REACT-EU)	44	48	49.713.250,96
Asse 7	Ripresa sociale, economica e occupazionale (REACT-EU)	7	7	5.262.857,14
Asse 8	Assistenza tecnica (REACT-EU)	3	6	5.410.519,88
Totale				100.741.771,11

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE – slide 4

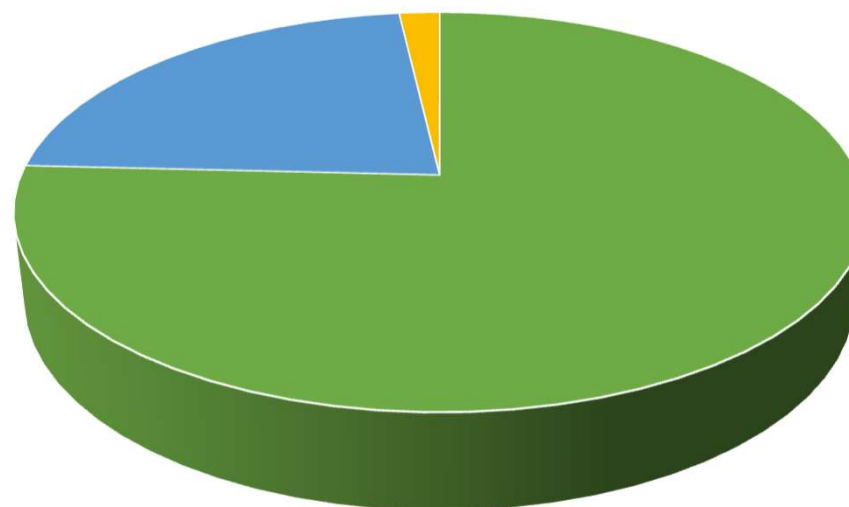


interventi



■ conclusi ■ scaglionati ■ in continuità

fonti



■ PON METRO REACT EU 2014-2020 ■ POC METRO 2014-2020
■ PNPUC 2021-2027

<https://www.comune.firenze.fi.it/pagina/territorio/pon-metro>

<https://www.europafirenze.it>

(in aggiornamento)

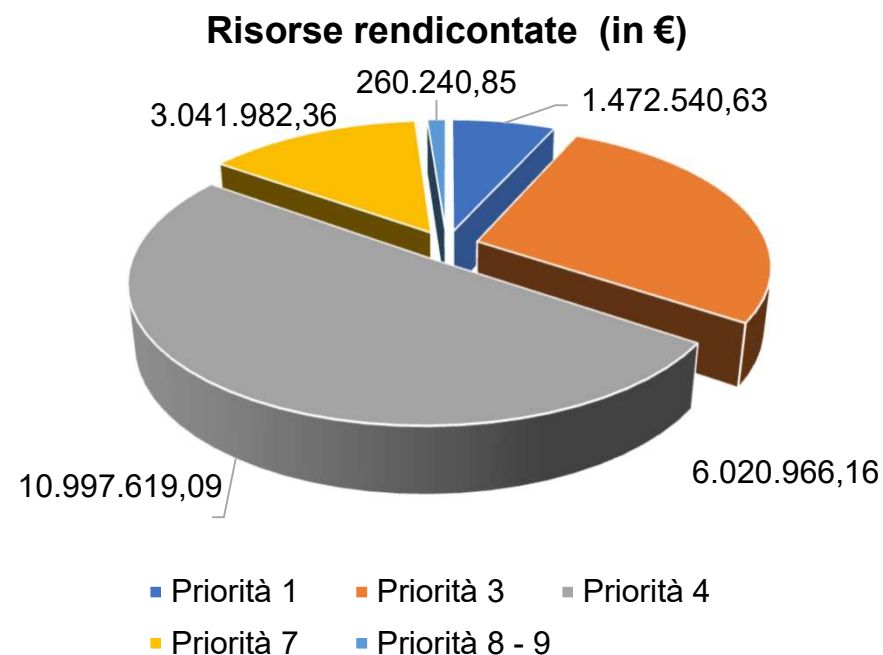
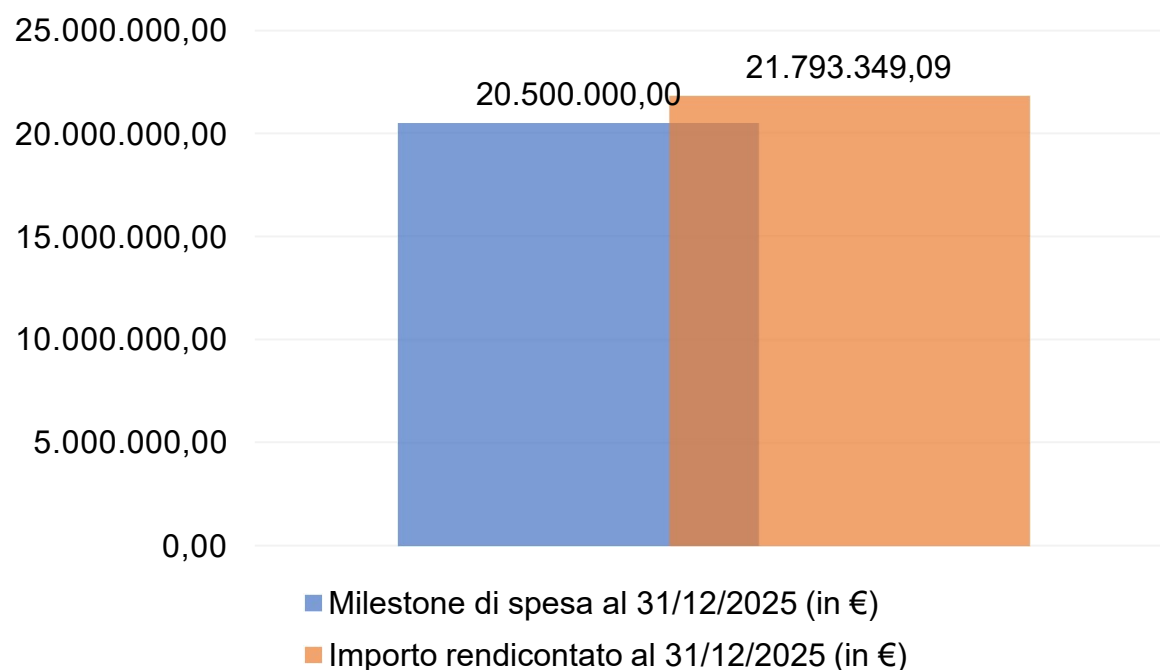
PN METRO PLUS E CITTA' MEDIE SUD 2021-2027 NEL COMUNE DI FIRENZE – slide n.1

Con l'approvazione dell'Accordo di Partenariato UE 2021-2027 il 19 luglio 2022, l'Italia ha definito la programmazione di circa 75 miliardi di euro di fondi europei (42 miliardi UE e 33 di cofinanziamento nazionale). In questo quadro, l'esperienza del PON Metro 2014-2020 viene valorizzata e rilanciata nel Programma Nazionale Metro Plus e Città Medie Sud 2021-2027. Il PN Metro Plus 2021-2027, con una dotazione di circa 3 miliardi di euro, prosegue in continuità con il programma 2014-2020 sia nei temi strategici (agenda digitale, sostenibilità ambientale e inclusione sociale) sia nel modello di governance, che affida un ruolo centrale ai 14 Comuni capoluogo come Organismi Intermedi. La nuova programmazione amplia però il raggio d'azione, introducendo ambiti di intervento più innovativi e sfidanti, legati allo sviluppo urbano sostenibile come: rigenerazione urbana, contrasto al disagio socio-economico e abitativo nelle periferie, mobilità green, accesso all'occupazione, tutela ambientale, risparmio energetico, servizi digitali avanzati, valorizzazione culturale e naturale, turismo sostenibile e sicurezza urbana. Il Piano degli Interventi, approvato con DG/408 del 05/09/23 e aggiornato, da ultimo, con DG/553 del 31/12/25 è attualmente complessivamente il seguente:

Priorità	Titolo Priorità	Fondo	N. progetti	Risorse finanziarie al netto della flessibilità	Importo della flessibilità	Totale
1	Agenda digitale e innovazione urbana	FESR	4	12.749.869,96	2.250.130,04	15.000.000,00
2	Sostenibilità ambientale	FESR	8	21.504.780,73	3.795.219,27	25.3000.000,00
3	Mobilità urbana multimodale sostenibile	FESR	4	20.569.790,04	3.630.209,96	24.200.000,00
4	Servizi per l'inclusione e l'innovazione sociale*	FSE+	9	39.629.327,86	6.993.886,43	46.623.214,29
7	Rigenerazione urbana	FESR	4	30.417.546,77	5.368.167,51	35.785.714,28
8 e 9	Assistenza tecnica	FESR/FSE+	4	2.069.750,00	365.250,00	2.435.000,00
Totale				126.941.065,36	22.402.863,21	149.343.928,57

PN METRO PLUS E CITTA' MEDIE SUD 2021-2027 NEL COMUNE DI FIRENZE – slide n.2

A seguito dell'attivazione della fase di ammissibilità delle operazioni, dell'attuazione delle stesse e all'attivazione da parte dell'Autorità di Gestione del Programma del Sistema informativo di rendicontazione (SI-REGIS) il grafico che segue riporta le spese rendicontate per il raggiungimento della milestone di spesa (20,5M€) e il riconoscimento dell'importo di flessibilità ad essa collegata.



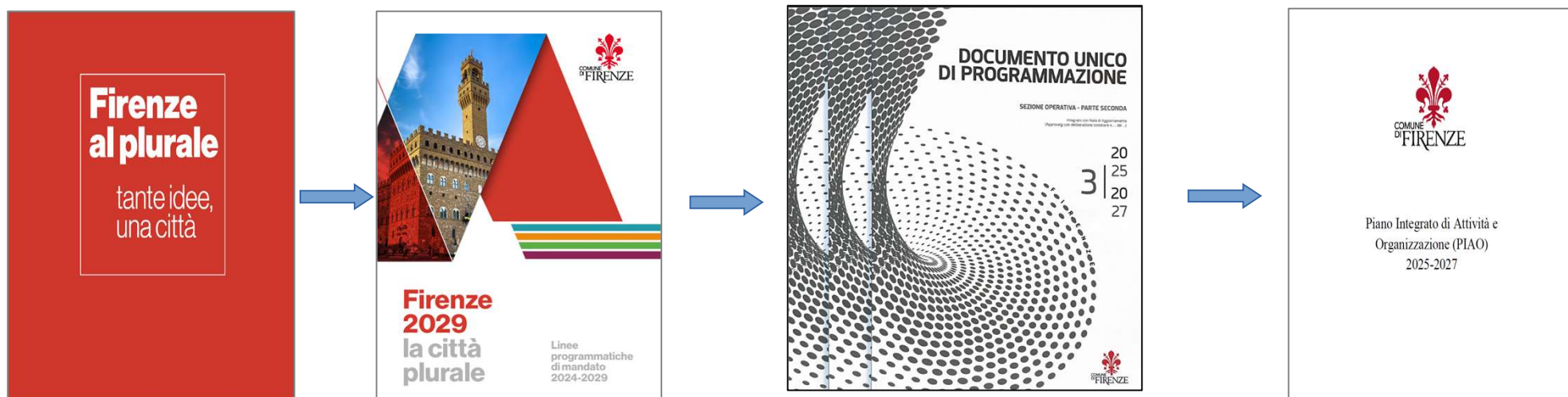


COMUNE DI
FIRENZE

5. PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE

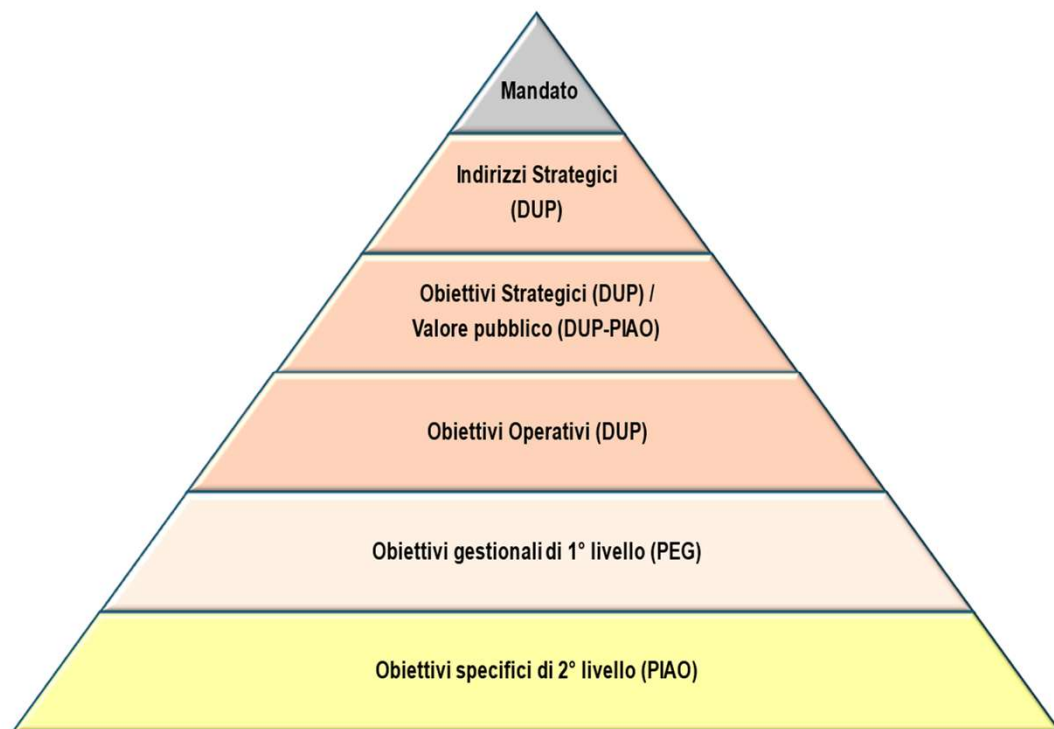
5.1 IL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE

Questa sezione del documento illustra i risultati conseguiti nel 2025 in relazione agli obiettivi programmati nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2025–2027, approvato con deliberazione di Giunta n. 89/2025. Gli obiettivi del PIAO danno attuazione agli indirizzi e agli obiettivi strategici quinquennali definiti nella sezione strategica del Documento Unico di Programmazione (DUP), che trae origine dal Programma di Mandato. Le Linee Programmatiche di Mandato sviluppano, a loro volta, il programma elettorale “*Firenze al plurale, tante idee, una città*”, presentato in occasione delle elezioni amministrative del 9 giugno 2024. Esse si articolano in cinque indirizzi strategici e diciannove obiettivi strategici, da realizzare nel corso del mandato amministrativo 2024–2029. Gli indirizzi strategici individuano le principali aree tematiche di azione dell’Amministrazione mentre gli obiettivi strategici declinano le priorità da perseguire nel quinquennio all’interno di ciascun indirizzo, attraverso obiettivi operativi di medio periodo. Si ricorda infine che il DUP, ai sensi dell’art. 170 del D.Lgs. 267/2000, rappresenta lo strumento di guida strategica e operativa dell’Ente e si compone di due sezioni: una strategica, con un orizzonte temporale coincidente con la durata del mandato amministrativo (cinque anni), e una operativa, riferita invece al periodo del bilancio di previsione (tre anni).



5.2 LA STRUTTURA PIRAMIDALE DELLA PIANIFICAZIONE

La pianificazione comunale è un processo strutturato che orienta l'azione amministrativa degli Enti locali, assicurando coerenza tra obiettivi strategici, gestione operativa e risorse disponibili. Attraverso un **sistema integrato di documenti programmatici**, il Comune definisce le priorità di intervento, pianifica le attività e monitora i risultati, garantendo trasparenza e responsabilità nei confronti dei cittadini e un'attuazione efficace delle politiche pubbliche. Il processo si articola su più livelli di programmazione: dalle Linee programmatiche di mandato si passa al Documento Unico di Programmazione (DUP), che include la definizione degli obiettivi strategici; seguono il Bilancio di Previsione e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG), finalizzati alla definizione e all'assegnazione delle risorse; infine, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), che ha assorbito il Piano della performance.



Il sistema di programmazione e controllo si fonda su un **modello “ad albero” degli obiettivi** (cfr. piramide a sinistra), che prende avvio dagli indirizzi strategici e si articola in livelli progressivamente più operativi.

Tale modello permette, inoltre, una rendicontazione efficace dei risultati, seguendo il percorso inverso che risale dagli obiettivi gestionali di performance fino agli indirizzi strategici e, più in generale, al programma di mandato.

5.3 INDIRIZZI E OBIETTIVI STRATEGICI 2024-2029

La pianificazione strategica deriva dal Programma di Mandato “*Firenze 2029 – La città plurale*” ed è definita nel DUP. Si articola in indirizzi e obiettivi strategici, che sono a loro volta collegati alle missioni di bilancio definite dalla normativa nazionale.

INDIRIZZI STRATEGICI	OBIETTIVI STRATEGICI	MISSIONI DI BILANCIO
Firenze Giusta	- Garantire il diritto all’abitare e attuare un grande piano pubblico per la casa - Promuovere la formazione e il lavoro di qualità - Prendersi cura di chi ne ha bisogno per non lasciare indietro nessuno	MISSIONE 1 MISSIONE 8 MISSIONE 12 MISSIONE 14 MISSIONE 15 MISSIONE 8 MISSIONE 12 MISSIONE 15
Firenze Futura	- Amministrare la città guardando avanti, favorendo innovazione e partecipazione - Tutelare il commercio di quartiere e favorire le relazioni sociali - Tutelare la cultura e il patrimonio Unesco per la città di domani	MISSIONE 1 MISSIONE 8 MISSIONE 19 MISSIONE 14 MISSIONE 5 MISSIONE 12
Firenze Sicura	- Rendere la città più sicura - Riqualificare strade e piazze per renderle più sicure	MISSIONE 3 MISSIONE 11 MISSIONE 3 MISSIONE 10
Firenze Sostenibile	- Completare il sistema di trasporto tramviario e ferroviario - Rafforzare la mobilità sostenibile - Rendere la città ancora più green - Attuare un nuovo modello di gestione dei servizi pubblici locali: la multiutility	MISSIONE 10 MISSIONE 9 MISSIONE 10 MISSIONE 9 MISSIONE 1 MISSIONE 9 MISSIONE 10
Firenze per tutti	- Potenziare i servizi per prima infanzia e infanzia - Migliorare i servizi di supporto alla scuola, renderla più inclusiva e favorire il benessere - Investire nell’edilizia scolastica - Garantire lo sport per tutti e completare grandi impianti - Rendere la città a misura di studente - Assicurare un turismo sostenibile - Lavorare per una Firenze paritaria e integrata	MISSIONE 12 MISSIONE 4 MISSIONE 6 MISSIONE 12 MISSIONE 4 MISSIONE 6 MISSIONE 6 MISSIONE 8 MISSIONE 5 MISSIONE 7 MISSIONE 12

5.4 PIAO 2025-2027: IL VALORE PUBBLICO

La normativa prevede che ciascuna Pubblica Amministrazione individui **obiettivi di valore pubblico** e adeguati indicatori in coerenza con la propria programmazione strategica, al fine di misurare, nel medio-lungo periodo, gli effetti delle politiche adottate e l'impatto dell'azione amministrativa sul benessere dei cittadini. Per il Comune di Firenze, la sezione «*Valore pubblico*» del PIAO 2025-2027 recepisce questa impostazione, stabilendo la piena corrispondenza tra obiettivi strategici e obiettivi di valore pubblico, che coincidono con i 19 obiettivi strategici già definiti nel DUP. Con il contributo di tutte le Direzioni e il supporto dell'Ufficio del Sindaco sono stati individuati 53 indicatori, ciascuno associato a un target atteso e all'ultimo dato disponibile, per monitorarne l'andamento. I dati relativi al primo monitoraggio 2025 saranno riportati nel PIAO 2026-2028.

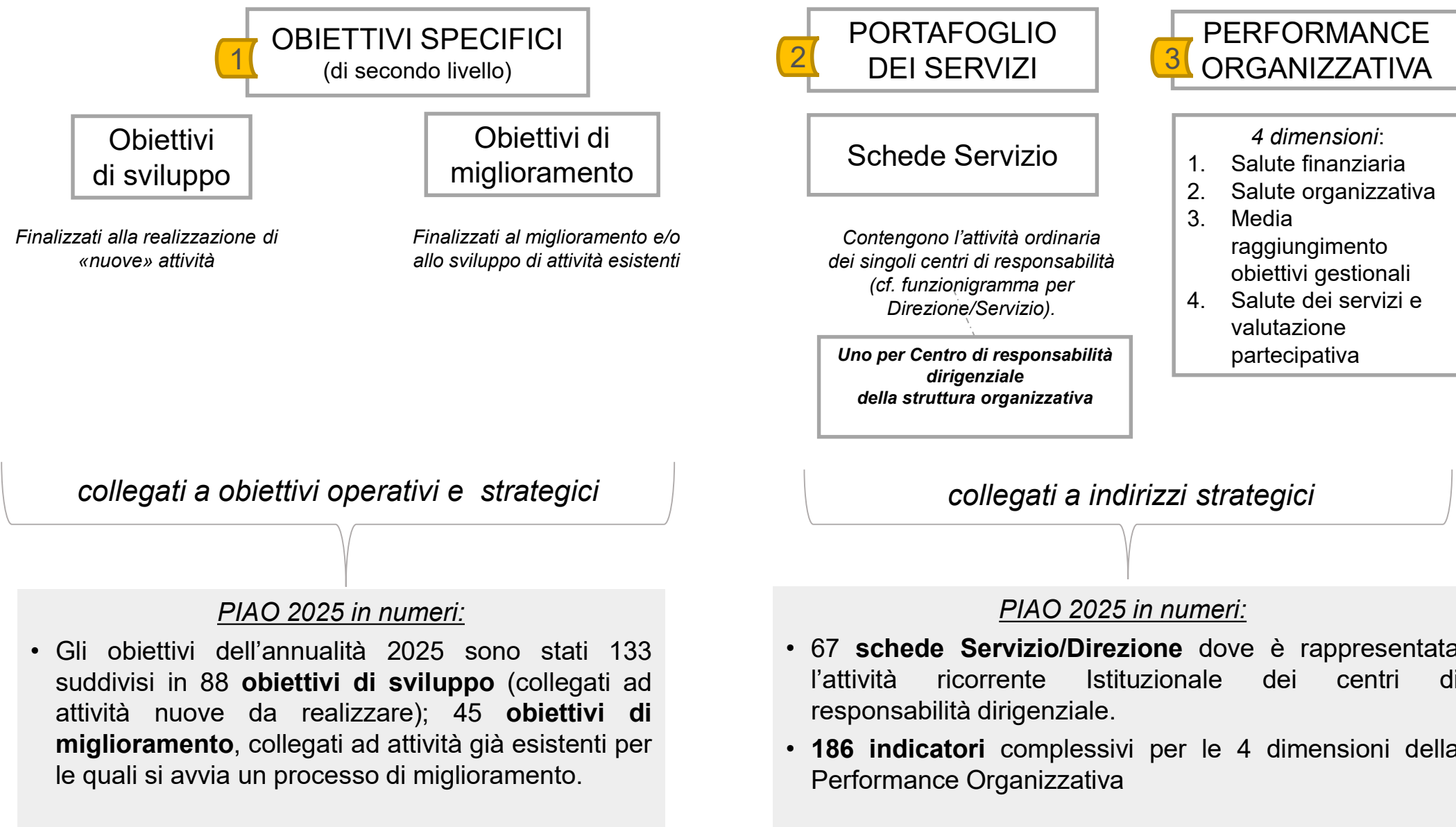
A titolo esemplificativo, nell'immagine sotto, sono riportati gli indicatori relativi all'obiettivo 4.3 “*Rendere Firenze una città ancora più green*”.

Obiettivo di Valore Pubblico:	4.3 Rendere Firenze una città ancora più "green"
-------------------------------	--

Indicatori:	Target / andamento atteso	Ultimo dato disponibile	Note
Verde: disponibilità di verde urbano (mq verde urbano per abitante) -indicatore BES 10.8	25	24 (2023)	
Verde: patrimonio arboreo	82.000	79.158 (2024)	
Verde: trasformazioni di suoli da impermeabili a permeabili	10.000 mq	/	

5.5 PIAO 2025-27: LA STRUTTURA DELLA PERFORMANCE

Si riporta di seguito l'articolazione della sezione 2.2 del PIAO dedicata alla performance, con la distinzione tra obiettivi di 2° livello e performance organizzativa, e il collegamento con la pianificazione strategica contenuta nel DUP.



5.6 PIAO 2025-27 E SMVP

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)

Con Deliberazione della Giunta comunale (DGC) n. 147 del 02.04.19 è stato approvato il SMVP. Esso 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., tenuto 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, in sede di PIAO, previo parere del Nucleo di Valutazione.

Nel 2025 è stato aggiornato con DGC n.89 del 14.03.2025 e con DGC n. 448 del 18.11.2025.

Il SMVP del Comune di Firenze è lo strumento metodologico che consente di misurare la performance organizzativa nonché la performance individuale del personale. Le dimensioni della valutazione individuate sono le seguenti:

- A. la **performance organizzativa**, che esprime il risultato conseguito nel suo complesso dall'Amministrazione e/o dalle unità/strutture organizzative;
- B. la **performance individuale**, che, declinata in coerenza con la performance organizzativa, misura il contributo fornito da ciascun individuo, in termini di risultato e di comportamenti agiti, al raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

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



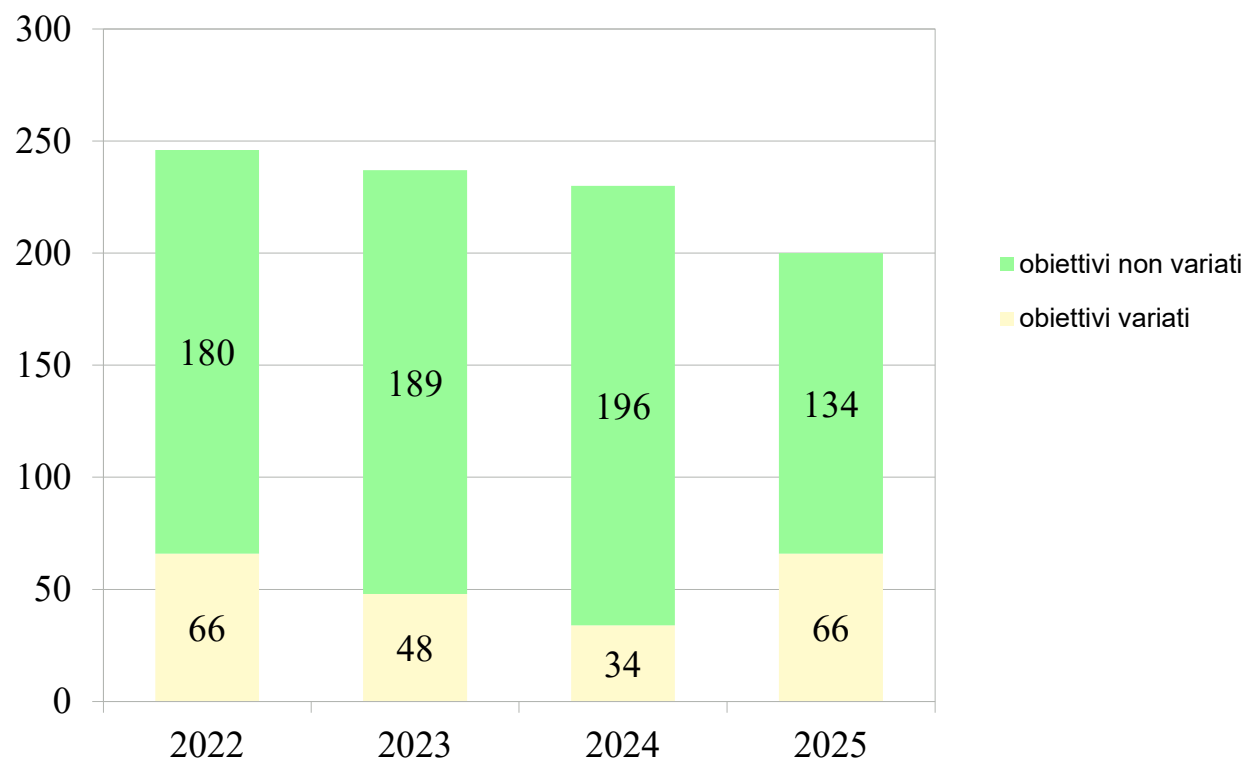
Il SMVP è consultabile all'indirizzo: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-performance/sistema-di-misurazione-e-valutazione-della>

5.7 PIAO 2025-27: OBIETTIVI E VARIAZIONI

Il PIAO 2025-28, relativamente alla pianificazione degli obiettivi, ha subito due delibere di variazione nel corso del 2025:

- la prima variazione, approvata con deliberazione di Giunta n. 239 del 10 giugno 2025, è stata necessaria a seguito del nuovo assetto delle EQ, che ha comportato la riallocazione di alcune attività tra i centri di responsabilità dirigenziale delle Direzioni dell'Ente. Ciò ha reso necessario aggiornare alcuni obiettivi e schede servizio del PIAO iniziale, modificare contenuti di alcuni obiettivi e apportare correzioni di coordinamento;
- La seconda variazione, approvata con deliberazione di Giunta n. 448 del 18 novembre 2025, è stata adottata in seguito al monitoraggio intermedio degli obiettivi, svolto dalle Direzioni con verifica al 30 giugno 2025

Il grafico a fianco riepiloga gli obiettivi e le variazioni apportate nel 2025, confrontandoli con gli ultimi quattro anni. Nel 2025, dei 200 obiettivi complessivi, 66 sono stati modificati. Si evidenzia, inoltre, una costante riduzione del numero totale di obiettivi, passati da 246 nel 2022 a 230 nel 2024 (-6,5%) e a 200 nel 2025 (-18,7%).



5.8 PIAO 2025-27: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Nella tabella che segue è riportata, per ciascun indirizzo strategico, la suddivisione degli obiettivi tra sviluppo, miglioramento e schede Servizio del PIAO, accompagnata dalla percentuale media di realizzazione al 31 dicembre 2025.

La percentuale di realizzazione è calcolata sul livello di completamento finale dei singoli obiettivi, a loro volta determinato dalle percentuali 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- Firenze Giusta	8	0	5	3	0	100,00
2_ Firenze Futura	98	46	19	33	4	99,9%
3_ Firenze Sicura	20	10	5	5	1	99,9%
4- Firenze Sostenibile	48	26	11	11	2	99,9%
5- Firenze per Tutti	26	6	5	15	2	99,7%

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

5.9 PIAO 2025-27: LE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

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. A partire dal 2023, le dimensioni utilizzate per la misurazione della performance organizzativa sono state ridotte da cinque a quattro. In particolare, le dimensioni "Stato di salute dei servizi resi al cittadino" e "Valutazione partecipativa" sono state accorpate in un'unica dimensione denominata "Stato di salute dei servizi e valutazione partecipativa". Inoltre, con l'introduzione delle schede servizio, la quarta dimensione comprende anche la percentuale di realizzazione di queste schede, che in precedenza rientrava nella terza dimensione "Capacità di raggiungimento degli obiettivi programmati".

LE «TRE» DIMENSIONI APPLICATE FINO AL 2020



LE «CINQUE» DIMENSIONI APPLICATE A PARTIRE DAL 2021



LE «QUATTRO» DIMENSIONI APPLICATE A PARTIRE DAL 2023



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 2025 è stata approvata con DGC n. 89/2025 (delibera di approvazione del PIAO 2025-2027). Nella slide seguente una breve sintesi dei contenuti delle dimensioni in cui è articolata.

5.10 PIAO 2025-27: GLI INDICATORI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

DIMENSIONE	COSA MISURA	COME MISURA
<i>Stato di salute finanziaria</i>	Lo stato delle risorse finanziarie e del loro impiego.	Mediante 18 indicatori, prevalentemente tratti dal “Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio” previsto dall’art. 18-bis del d.lgs 118/2011 e s.m.i
<i>Stato di salute organizzativa</i>	Lo stato di salute organizzativo dell'Ente, con particolare attenzione allo stato delle risorse umane, la promozione delle pari opportunità, il benessere organizzativo, l'attuazione del lavoro agile e i suoi impatti e la digitalizzazione di processi e servizi.	Mediante 27 indicatori relativi all’organizzazione dell’Ente.
<i>Capacità di raggiungere risultati programmati</i>	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 la % media di raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e miglioramento del PIAO. Per ciascun obiettivo la % finale è calcolata in base al grado di raggiungimento degli indicatori (media della % dei vari indicatori). Il grado di raggiungimento è calcolato con sistema proporzionale che misura lo scostamento tra valore raggiunto e atteso
<i>Stato salute Servizi e Valutazione partecipativa</i>	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 141 indicatori suddivisi in 3 tipologie: • 67 schede servizio PIAO; • 23 indicatori partecipativi • 51 indicatori collegati ai risultati di impatto “outcome”.

5.11 PIAO 2025-27: I RISULTATI DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Con deliberazione n. 156 del 15.05.2026 la Giunta ha preso atto dei risultati della **performance organizzativa di Ente** validati dal Nucleo di Valutazione, oltre al consuntivo degli obiettivi del PIAO 2025-27. Di seguito il risultato delle varie dimensioni e il risultato complessivo per l'annualità 2025.

Performance Organizzativa 2025:



- 1) Stato Salute Finanziaria (peso 20%) : 100%
- 2) Salute Organizzativa (peso 10%): 99,44%
- 3) Capacità di raggiungere risultati programmati (peso 25%): 99,90%
- 4) Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa (peso 45%): 96,74%

Media Ponderata Performance Organizzativa 2025 : 98,45 %

Confronto risultati anni precedenti:



- 1) anno 2024: 98,18%
- 2) anno 2023: 98,05%
- 3) anno 2022: 98,35%

In allegato A si riporta il **calcolo completo della performance di Ente 2025** 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 in allegato B «Albero della performance».