

COMUNE DI
FIRENZE

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE 2024

approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 244 del 17.06.2025

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

SOMMARIO

INTRODUZIONE E SINTESI	pag.	4
1 CONTESTO ESTERNO	pag.	7
1.1 <i>Il territorio e i suoi residenti</i>	pag.	8
1.2 <i>Cenni sul sistema imprenditoriale</i>	pag.	13
1.3 <i>La cultura</i>	pag.	15
1.4 <i>Firenze città smart - ICity Rank</i>	pag.	16
1.5 <i>Occupazione e mercato del lavoro</i>	pag.	17
2 CONTESTO INTERNO	pag.	18
2.1 <i>La macrostruttura organizzativa al 31.12.2024</i>	pag.	19
2.2 <i>Centri di responsabilità al 31.12.2024</i>	pag.	20
2.3 <i>Risorse umane</i>	pag.	21
2.4 <i>Benessere organizzativo</i>	pag.	25
2.5 <i>Pari opportunità</i>	pag.	26
2.6 <i>Il bilancio di genere</i>	pag.	27
2.7 <i>Controlli interni</i>	pag.	28
2.8 <i>Le risorse finanziarie</i>	pag.	32
3 SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO	pag.	36
3.1 <i>Modalità di gestione dei Servizi</i>	pag.	37
3.2 <i>Le carte dei Servizi</i>	pag.	38
3.3 <i>Indagini di gradimento e qualità dei Servizi</i>	pag.	39
4 RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU	pag.	67
4.1 <i>Risultati in evidenza - Introduzione</i>	pag.	68
4.2 <i>Azioni finanziate con risorse NGEU</i>	pag.	80

5 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	pag.	91
5.1 <i>Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance</i>	pag.	92
5.2 <i>Performance organizzativa</i>	pag.	93
6 PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI	pag.	96
6.1 <i>Pianificazione</i>	pag.	97
6.2 <i>Obiettivi di performance: il PIAO 2024-2026</i>	pag.	99
6.3 <i>Obiettivi di performance: le variazioni</i>	pag.	100
6.4 <i>Obiettivi di performance: i risultati rispetto agli obiettivi</i>	pag.	101
6.5 <i>Analisi SWOT (2024) del ciclo di gestione della performance: punti di forza e di debolezza rispetto alla programmazione</i>	pag.	102
6.6 <i>Analisi SWOT: spunti di riflessione per il miglioramento</i>	pag.	103

ALLEGATO A - PERFORMANCE DI ENTE 2024

ALLEGATO B - ALBERO DELLA PERFORMANCE 2024

INTRODUZIONE

Il presente documento rendiconta i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi programmati e inseriti nel Piano della Performance 2024-2026, 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. Si ricorda che il 2024 ha rappresentato un anno di transizione tra la precedente e la nuova legislatura, a seguito delle elezioni amministrative di giugno e della proclamazione della Sindaca il 26 giugno. Durante l'anno le attività si sono svolte in linea con la programmazione esistente e sono stati portati avanti e/o conclusi numerosi progetti, anche nel periodo di transizione tra la precedente e la nuova Amministrazione. A partire dal 2021 nella Relazione è stato inserito un approfondimento nell'ambito della sezione «Risultati in evidenza», dedicato alle azioni dell'Amministrazione collegate 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”* che dovrà concludersi entro il 2026.

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

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 quest'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, nonché l'uso di testi non sovrapposti ad elementi grafici.

1) CONTESTO ESTERNO

- I **residenti** al 31.12.24 sono 365.965, di cui 59.265 stranieri (16,19%). Rispetto al 31.12.23 si è registrato un incremento di n. 271 residenti (+ 0,15%).
- Il **tasso di occupazione** tra 15-64 anni nel 2024 è 73,4% (in aumento rispetto al 2023), mentre il **tasso di disoccupazione** è stimato al 3,4% in diminuzione rispetto al 5,6% del 2023, con un numero di disoccupati pari a circa 6.100 (nel 2023 erano ca. 9.800).
- Il **reddito medio dichiarato** dai residenti nel 2023 si attesta a ca. € 28.968 molto superiore alla media nazionale pari a € 24.830. Rispetto al 2022 si registra un suo aumento del 4,7%, tendenzialmente in linea con il +5% nazionale.
- I **visitatori nei musei civici comunali** sono passati da 1.039.586 del 2023 a 1.089.430 nel 2024 (+5% circa).
- Sono 43.650 le **imprese registrate**, di cui 36.486 **attive**, con una variazione, rispetto al 2023, del -0,7% per quelle registrate e del +0,3 % per quelle attive.
- Firenze si riconferma ai primi posti tra le città che guidano l'innovazione in Italia nell'ambito del "**Rapporto annuale 2024 ICity Rank**" sulla trasformazione digitale dei 108 Comuni Capoluogo. Delle tre dimensioni valutate, Firenze si trova al **1° posto** nella classifica dei Comuni Aperti, al 3° fra le «Amministrazioni digitali» e al 6° tra le «Città connesse». Risulta, infine, presente tra gli 8 capoluoghi «Full Digital».

2) CONTESTO INTERNO

- Al 31.12.24 il **personale in servizio** a tempo indeterminato è stato pari a 4.047 unità (3.973 erano nel 2023), a cui aggiungere 18 unità di personale di supporto agli organi politici ex art. 90, 2 unità di personale comandato, il Segretario Generale, la Direttrice Generale e 16 dirigenti a tempo determinato fuori dotazione organica (ex art. 110 c.2), per un totale di **4.085** unità di personale in servizio (+ 76 unità rispetto al 2023).
- L'esercizio 2024 si è chiuso con un avanzo di amministrazione pari ad € **447.363.491,94**. La gestione di competenza del 2024 si è chiusa con un saldo positivo di € **149.630.394,30**.

3) SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

Nel 2024 sono state eseguite 23 **indagini di gradimento** che monitorano la qualità percepita dagli utenti e offrono elementi utili per sviluppare azioni di miglioramento. All'interno della relazione sono stati pubblicati, in sintesi, i risultati disponibili di alcune delle indagini effettuate, indicando quelle già pubblicate e quelle in corso di pubblicazione. In particolare si segnala che per l'indagine del servizio ricevuto dal contact center 055 055, l'85,2% 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'8,7 al 9,2 (su 10) per le diverse tipologie di struttura.

4) RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU

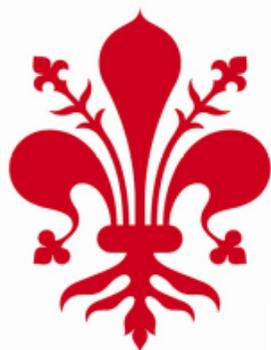
Il 2024 rappresenta un anno di transizione tra la precedente e la nuova legislatura, nonostante ciò le attività si sono svolte in linea con la programmazione e sono stati portati avanti e a conclusione numerosi progetti. La sezione riporta una sintesi dei principali risultati in evidenza per l'annualità, suddivisi in diverse tematiche, nonché un focus dedicato alle azioni finanziate dalle risorse del NextGenerationEU. Al 31.12.2024 il Comune di Firenze è risultato aggiudicatario di oltre 20 linee di investimento – suddivise in 55 codici unici di progetto (CUP) – per un totale di ca. 770,7 milioni di €; i progetti sono in corso di realizzazione. Le risorse derivanti dai fondi REACT-EU ammontano, invece, a oltre 81 milioni di € e si aggiungono alla dotazione iniziale del Pon Metro Firenze portando il totale a più di 122 milioni di €.

5) PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Il risultato della **performance organizzativa** di Ente 2024 è stato pari al 98,18%.

6) I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Con la deliberazione di Giunta n. 111 del 26 marzo 2024 è stato approvato il PIAO 2024-2026, che è stato oggetto nel corso del 2024 di due variazioni: DGC n. 443 del 29 ottobre 2024 e DGC n. 546 del 26 dicembre 2024, che ha comportato anche una modifica al PEG 2024-2026, a seguito della revisione della macrostruttura dell'Ente. All'interno del PIAO 2024 sono presenti 230 obiettivi, di cui 106 di sviluppo, 56 di miglioramento e 68 schede servizio. La % di realizzazione degli obiettivi di sviluppo e miglioramento è stata pari al 99,87%, mentre quella delle schede servizio del 99,88%.



COMUNE DI
FIRENZE

1. CONTESTO ESTERNO

1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI

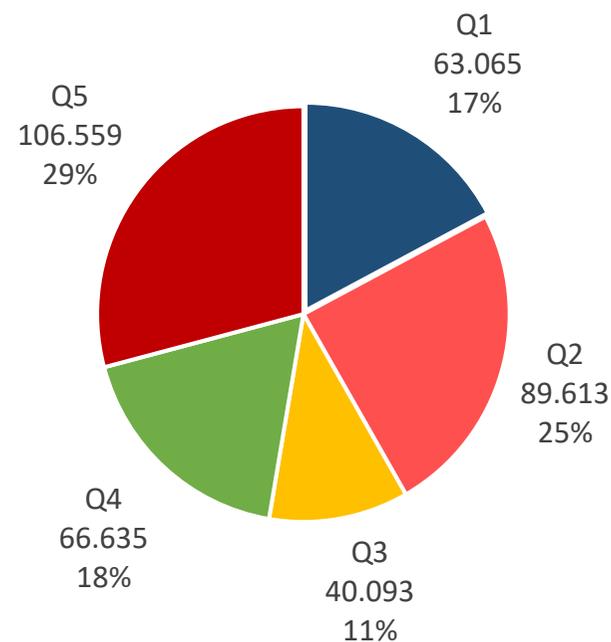
Il territorio comunale si estende su una superficie di 102,276 km² ed è suddiviso in 5 quartieri.

I residenti a Firenze al 31.12.2024 sono 365.965, diminuiti di 1.811 unità rispetto allo scorso anno. Gli stranieri residenti sono 59.265 (+271 rispetto allo scorso anno) e rappresentano il 16,2% del totale (+0,15 punti percentuale rispetto al 2023). La densità demografica, il rapporto tra la popolazione e la superficie territoriale (abitanti/km²), è pari a 3.578,21.

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 (5.534 res./km²) e il Q4 (3.921 res./km²); seguono il Q2 (3.829 res./km²), il Q5 (3.783 res./km²) e il Q3 (1.797 res./km²).



RESIDENTI 2024 SUDDIVISI PER QUARTIERE



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

► Nella tabella affianco si riportano i dati suddivisi **per genere** della popolazione residente, per quartiere, con la relativa popolazione straniera complessiva. Il quartiere con la percentuale più elevata di stranieri è il Q1 con il 22,7%, seguito dal Q5 con il 18,7%. 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 2024, è pari a 280,0, dato in crescita rispetto a 273,5 del 2023 e a 267,4 del 2022.

► 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 2024, è pari a 60,9, dato stabile rispetto ai due anni precedenti (60,7 del 2023 e 60,8 del 2022).

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso				
Quartiere	Maschi	Femmine	Totale	di cui Stranieri
1	30.160	32.905	63.065	14.290
2	41.325	48.288	89.613	11.581
3	18.494	21.599	40.093	4.802
4	31.603	35.032	66.635	8.629
5	50.746	55.813	106.559	19.963
Totale	172.328	193.637	365.965	59.265

Indice di vecchiaia per quartiere					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
274,8	294,7	308,9	280,2	260,5	280,0

Indice di dipendenza per quartiere					
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Firenze
54,3	64,8	64,6	64,0	58,6	60,9

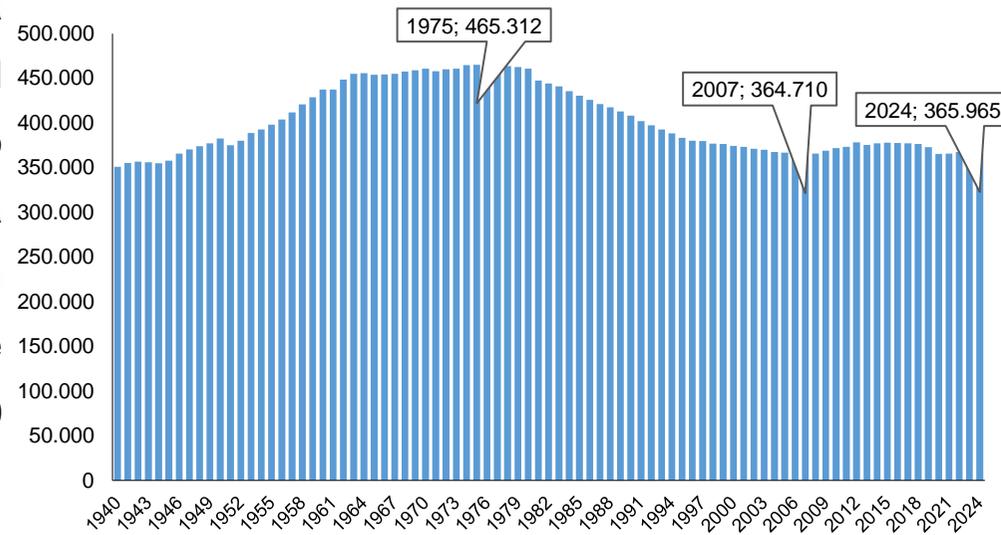
1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.3

► Nel grafico affianco si riporta il **trend dei residenti** dal 1940 al 2024.

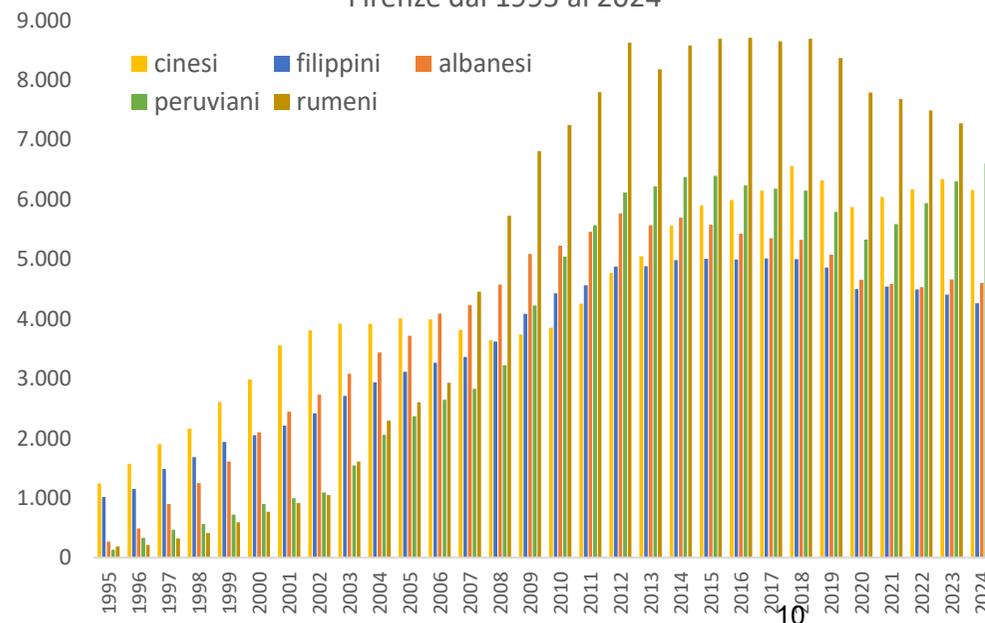
La lenta ripresa dopo la consistente diminuzione del 2020, inverte la tendenza nel 2024 quando si passa da 367.776 a 365.965 residenti. Il saldo migratorio (differenza tra iscritti e cancellati all'anagrafe) è positivo ma non riesce a compensare la negatività del saldo naturale (differenza tra nati e morti). Circa il saldo migratorio, occorre precisare che da alcuni anni l'Amministrazione ha intrapreso una forte revisione dell'anagrafe che ha portato nel periodo 2017-20 a cancellare per irreperibilità oltre 20.000 residenti i quali erano effettivamente non più presenti in città da molti anni. Questa è la principale causa del recente calo demografico che si è interrotto nel 2021.

► Nel corso degli anni la presenza dei **residenti stranieri** è stata sempre più significativa; al 31.12.24 sono il 16,2% del totale e in prevalenza di provenienza extra UE. Si segnala che il leggero aumento del 2024 da 58.994 a 59.265 (+0,5%) è dovuto agli stranieri di paesi extra-UE che sono aumentati da 47.083 a 47.349 (+0,6%) mentre quelli UE sono rimasti pressoché invariati da 11.911 a 11.916. Tra le cittadinanze, i rumeni rimangono i più numerosi, seguiti dai cittadini peruviani, cinesi, albanesi e filippini. Nel 2024 i peruviani sono tornati a superare i cinesi. Il numero dei rumeni è fortemente cresciuto dal 2007 con l'ammissione della Romania nell'UE e la conseguente libertà di circolazione per i suoi cittadini.

Comune di Firenze - Residenti dal 1940 al 2024



Residenti stranieri. Principali cittadinanze del comune di Firenze dal 1995 al 2024



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

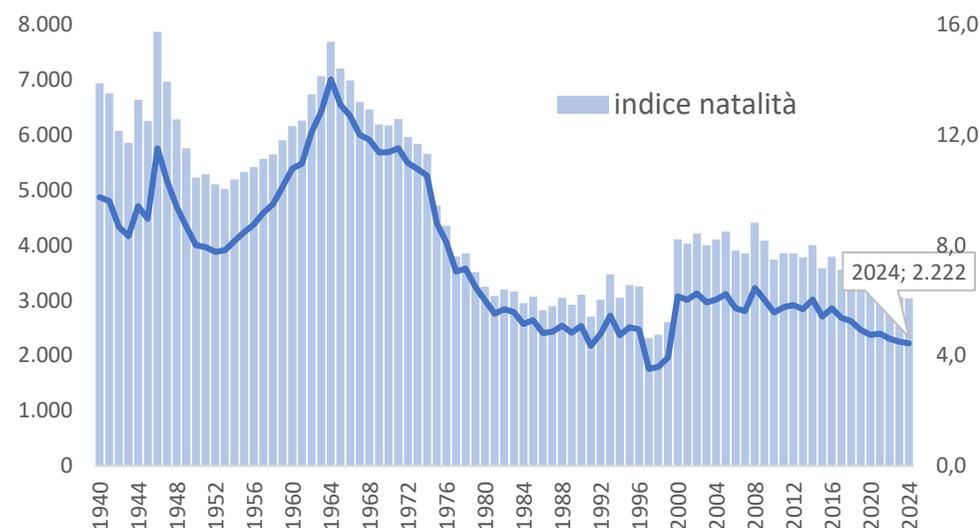
► Nel 2024 il **tasso di natalità**, cioè il numero dei nati per 1.000 residenti, è stabile pari a 6,1. Nel bollettino mensile dell'ufficio statistica di aprile 2023 è stato pubblicato un focus demografico sulle nascite, con uno sguardo ai dati dal 1940. Si ricorda che a livello nazionale, nel 2020, è stata toccata la soglia più bassa di nati mai raggiunta negli oltre 150 anni dall'Unità d'Italia, con circa 404.000 nascite (-3,8% rispetto al 2019). Firenze, per lo stesso anno, aveva registrato 2.375 nascite (-3,6% rispetto al 2019). Nel 2024 i nati a Firenze sono 2.222 (-1,2% rispetto all'anno precedente). Nel grafico affianco si riporta la serie del numero di nati e l'indice di natalità a Firenze dal 1940 al 2024.

 Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.fi.it/system/files/2024-12/Bollettino_dicembre2024.pdf

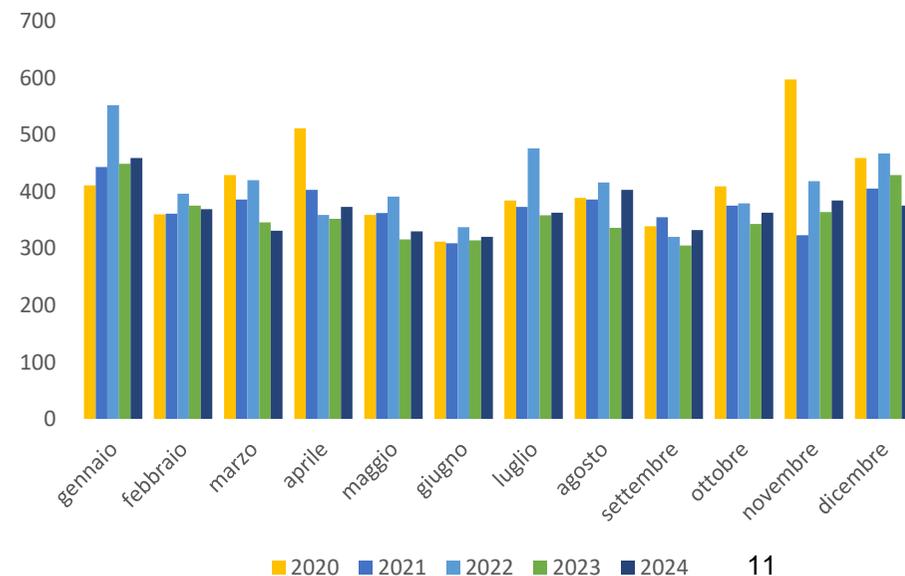
► Un ulteriore focus demografico è stato fatto nel bollettino mensile di statistica di gennaio 2025, per valutare la situazione del numero dei decessi nel periodo immediatamente successivo al Covid-19. L'analisi non tiene conto delle cause dei decessi, ma solo dei numeri complessivi e suddivisi per classi di età. Complessivamente nel 2024 si sono registrati 4.402 decessi, dato un po' superiore al 2023 ma inferiore ai precedenti tre anni (2020-2022). Circa il 50% del totale hanno interessato la classe di età tra 76 e 90 anni.

 Per ulteriori approfondimenti è possibile consultare il report completo al link https://www.comune.fi.it/system/files/2025-01/Bollettino_gennaio_2025.pdf

Comune di Firenze. Andamento indice di natalità per gli anni 1940-2024



Comune di Firenze. Numero di decessi tra i residenti per mese per gli anni 2020-2024



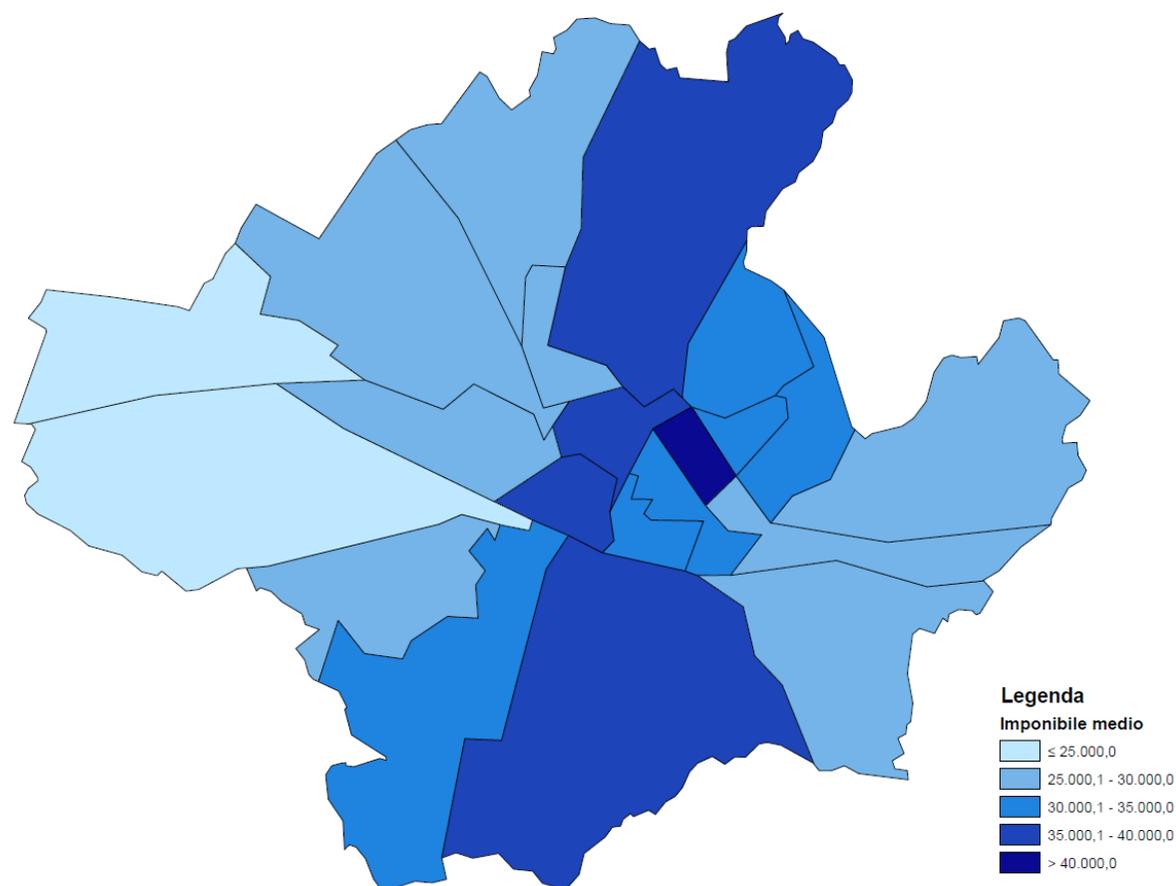
1.1 IL TERRITORIO E I SUOI RESIDENTI - slide n.5

► 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 2023. Dall'analisi effettuata dall'Ufficio Statistica, emerge che il reddito totale medio dichiarato dai residenti nel Comune di Firenze nel periodo d'imposta 2023 è di **28.968 €**, in aumento rispetto al 2022 quando era pari a 27.668 € (+4,7%).

Il reddito medio dei fiorentini è superiore alla media nazionale che a sua volta registra un aumento del reddito totale medio dichiarato, passando da 23.648 € per il 2022 a 24.830 € per il 2023 (+5,0%).

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

Reddito medio suddiviso per CAP anno 2023



1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE (Città Metropolitana)

Tratto dal rapporto “*Demografia delle imprese fiorentine - 4° trimestre 2024*”, redatto dall’Ufficio Studi e Statistica della Camera di Commercio di Firenze, si riporta il quadro di sintesi del sistema imprenditoriale dei 41 Comuni facenti parte della Città Metropolitana di Firenze.

SINTESI 2024: «Alla fine del 2024 l’anagrafe delle imprese italiane evidenzia un bilancio positivo, con un saldo tra aperture e chiusure che si attesta a +36.856 unità. Alle 322.835 iscrizioni di nuove attività economiche si sono contrapposte 285.979 cessazioni di attività esistenti, per un tasso di crescita della base imprenditoriale che è uguale a +0,62% (+0,7% nel 2023). Nell’area fiorentina tanto le iscrizioni, quanto le cessazioni (al netto di quelle operate d’ufficio) si consolidano a 5.423, valori che celano due andamenti che vedono le cessazioni crescere del 7,7% rispetto al 2023, e le iscrizioni incrementare solo del 2,4. Si segnala ancora una volta la dinamicità delle localizzazioni di imprese, dove il saldo tra nuove e fuoriuscite è invece positivo per 396 unità».

Sempre dal Rapporto della Camera di Commercio di Firenze si evince che alla fine del 2024 le imprese straniere attive superano la soglia delle 17.000 unità (17.765 ovvero il 20,0% delle imprese attive), proseguendo il trend di crescita ed espansione (+2,7% rispetto al 2023). Le imprese giovanili under 35 attive risultano essere 6.477 segnando un nuovo assestamento verso il basso (-2,9% rispetto al 2023). Le imprese femminili attive confermano il proprio ruolo (19.964), sia pur con una modesta flessione in termini assoluti (-0,4% rispetto al 2023). Le imprese artigiane attive (26.689) registrano una leggera diminuzione (-1,2% rispetto al 2023). Per quanto concerne il turnover trimestrale, il quarto trimestre si chiude con un saldo negativo pari a -223 (iscrizioni – cessazioni).

Imprese registrate: 102.408, di cui	Turnover complessivo trimestrale: 2.487 unità, di cui	Localizzazioni: 132.104	Altri aspetti
- Attivate: 88.709 - Artigiane: 26.920 - Artigiane attive: 26.689	- Iscrizioni nel trimestre: 1.132 - Cessazioni nel trimestre: 1.355	- di cui attive: 116.929 - Aperture nel trimestre: 679 - Chiusure nel trimestre: 757	- Imprese entrate in scioglimento o liquid. nel trimestre: 630 - Apertura altri proc. Nel trimestre: 83



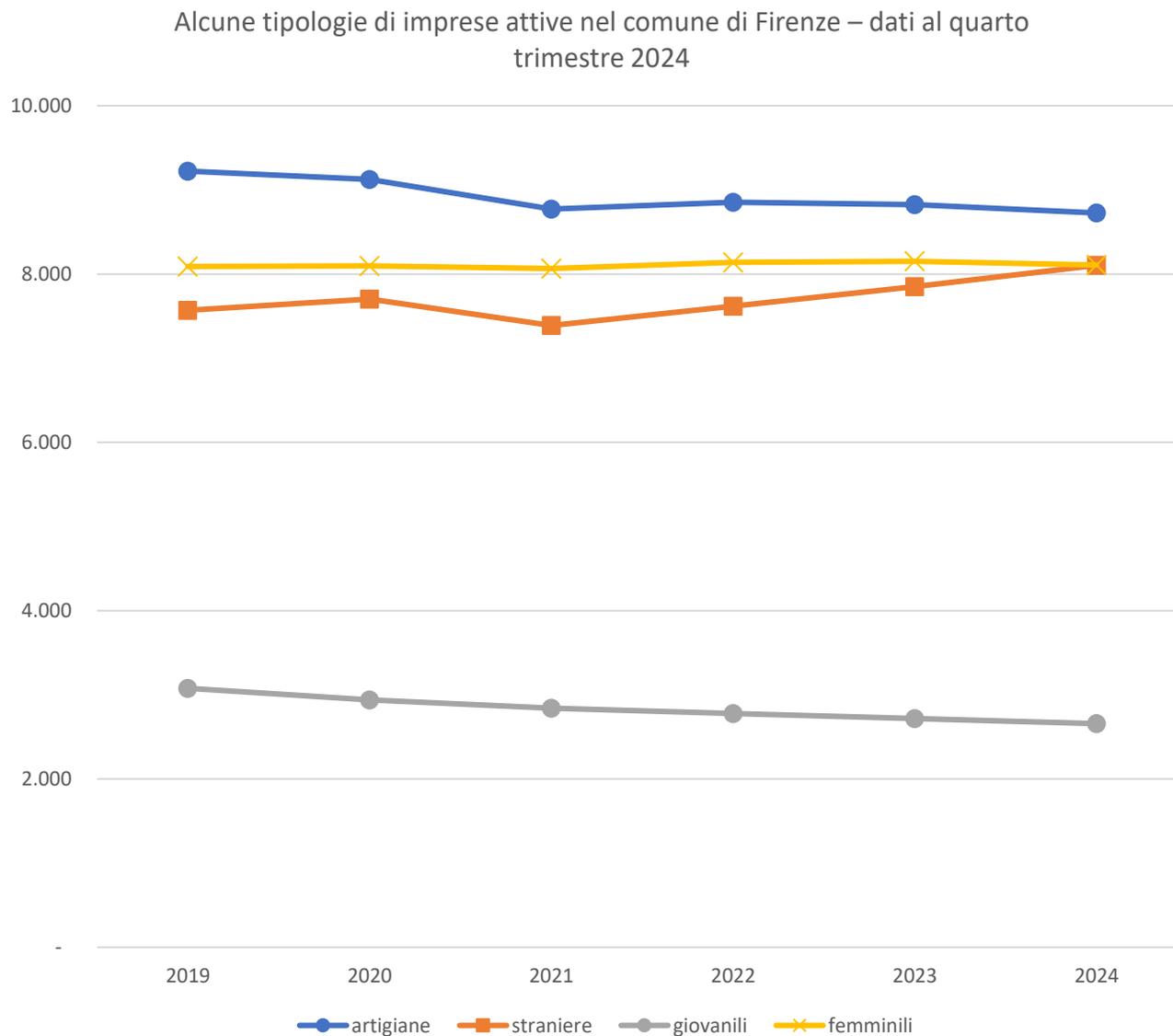
I dati completi sono consultabili sul sito della Camera di Commercio di Firenze, al link: https://www.fi.camcom.gov.it/sites/default/files/upload/Imprese_Firenze_2024.pdf

1.2 CENNI SUL SISTEMA IMPRENDITORIALE *(livello comunale)*

Per quanto riguarda i dati a livello comunale, al 31.12.2024, sono 43.650 le imprese registrate, di cui 36.486 attive, con una variazione, rispetto al 2023, del -0,7% per quelle registrate e di +0,3% per quelle attive.

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

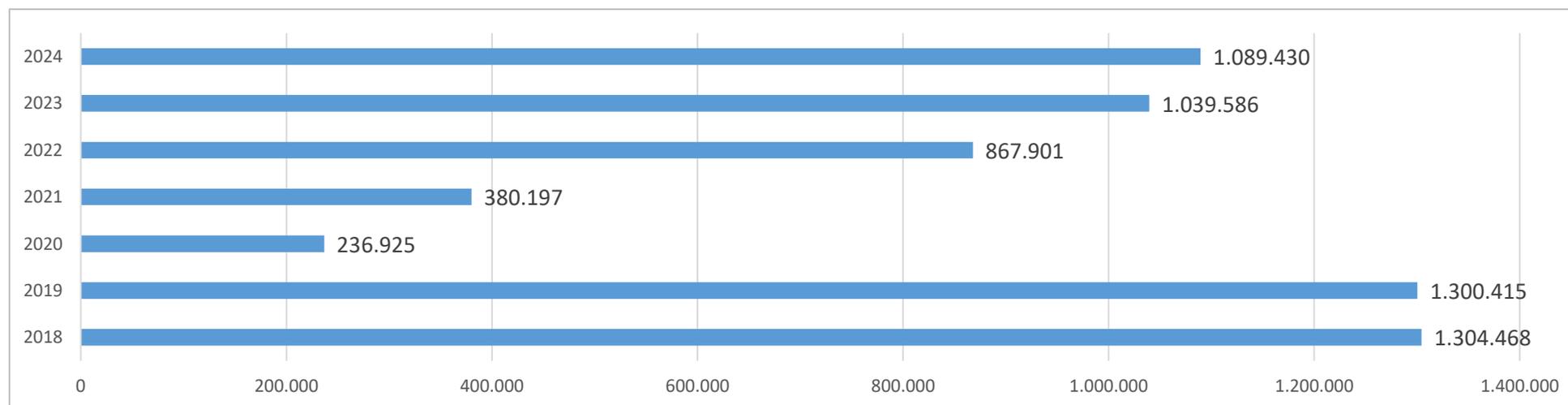
- ▶ **imprese artigiane:** 8.726 attive, in diminuzione di -1,1% rispetto al 2023.
- ▶ **imprese straniere:** 8.104 attive, in aumento del 3,2% rispetto al 2023.
- ▶ **imprese giovanili:** 2.658 attive, in diminuzione di 2,3% rispetto al 2023.
- ▶ **imprese femminili:** 8.109 attive, in leggera diminuzione rispetto al 2023 (-0,5%).



1.3 LA CULTURA

► La **cultura** ha rappresentato nel 2024 un settore in costante ripresa rispetto agli anni precedenti. Come si può notare nel grafico i visitatori nei musei civici comunali sono aumentati ancora nel 2024 fino ad arrivare a 1.089.430, con una variazione positiva percentuale del 5% ca. Si ricorda che complessivamente le giornate di apertura dei musei civici sono state 2.450, poco superiori a quelle del 2023. Inoltre, è proseguito il Circuito «*Firenze Card*», ufficialmente riaperto il 27 settembre 2022, anche con la «*Firenze Card Restart*» con la quale i possessori della Firenze Card possono estendere la validità del titolo per altre 48 ore. Complessivamente, al 31.12.2024 sono state vendute 51.061 card con una media di 140 al giorno e 9.914 Firenze Card Restart.

Visitatori complessivi musei civici comunali *



* *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.*

Per quanto riguarda, invece, i dati relativi ai **movimenti turistici** nelle strutture ricettive per l'anno 2024 si precisa che alla data di redazione della presente Relazione non sono ancora stati resi disponibili dalla Città Metropolitana di Firenze, ente incaricato della raccolta per conto di ISTAT, che ne cura successivamente la validazione. In continuità con quanto avvenuto negli anni precedenti, tali dati saranno inclusi nella prossima Relazione.

1.4 FIRENZE CITTÀ SMART- ICITY RANK

“ICity Rank” nasce nel 2012 quale classifica delle città italiane “più intelligenti” e dal 2020 è divenuto strumento di valutazione dei processi di trasformazione digitale delle città. Dal 2023 l'impostazione è basata su tre dimensioni di valutazione della trasformazione digitale (Amministrazioni digitali; Comuni aperti; Città connesse). Il calcolo degli indici è fatto sulla media ponderata di numerosi indicatori. Firenze si è confermata al 3° posto nelle dimensione «Amministrazione digitale» e al 1° posto nella dimensione «Comuni aperti», mentre si è classificata al 6° posto nella dimensione «Città connesse». Risulta, infine, presente tra gli 8 capoluoghi «full digital».

ICityRank		A- FULL DIGITAL	B – ALTAMENTE DIGITALI	C - IN TRANSIZIONE		D - ANCORA IBRIDE	E - IN AVVIO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 8 capoluoghi «completamente digitali» (sopra i 75/100 in tutti e tre gli indici). ✓ Altri 30 sono vicini al raggiungimento di questo risultato (8 vicinissimi). ✓ 42 città sono «in cammino» con risultati discreti e tendenzialmente in crescita. ✓ 21 sono ancora «ibride» riuscendo a superare la soglia dei 50/100 solo in una dimensione. ✓ In 7 capoluoghi, al momento della rilevazione, il processo di trasformazione è risultato ancora in fase di avvio. 	Bergamo	Brescia	Bari	Alessandria	Ancona	Agrigento	Avellino
	Bologna	Cagliari	Bolzano	Arezzo	Ascoli Piceno	Andria	Crotone
	Firenze	Parma	Cesena	Asti	Biella	Aosta	Enna
	Genova	Perugia	Cremona	Catania	Caltanissetta	Belluno	Foggia
	Milano	Reggio Emilia	Cuneo	Forlì	Fermo	Benevento	Isernia
	Modena	Rimini	Ferrara	Grosseto	Frosinone	Brindisi	L'Aquila
	Roma Capitale	Torino	La Spezia	Latina	Imperia	Campobasso	Rieti
	Venezia	Trento	Livorno	Lecce	Macerata	Carbonia	
			Lodi	Lecco	Matera	Caserta	
			Messina	Mantova	Novara	Catanzaro	
		Monza	Massa	Nuoro	Chieti		
		Napoli	Pesaro	Oristano	Como		
		Padova	Pordenone	Pistoia	Cosenza		
		Palermo	Ravenna	Ragusa	Gorizia		
		Pavia	Rovigo	Reggio Calabria	Lucca		
		Pescara	Treviso	Salerno	Potenza		
		Piacenza	Trieste	Sassari	Savona		
		Pisa	Udine	Siracusa	Teramo		
		Prato	Varese	Sondrio	Trapani		
		Siena		Taranto	Vibo Valentia		
		Verona		Terni	Viterbo		
		Vicenza		Verbania			
				Vercelli			



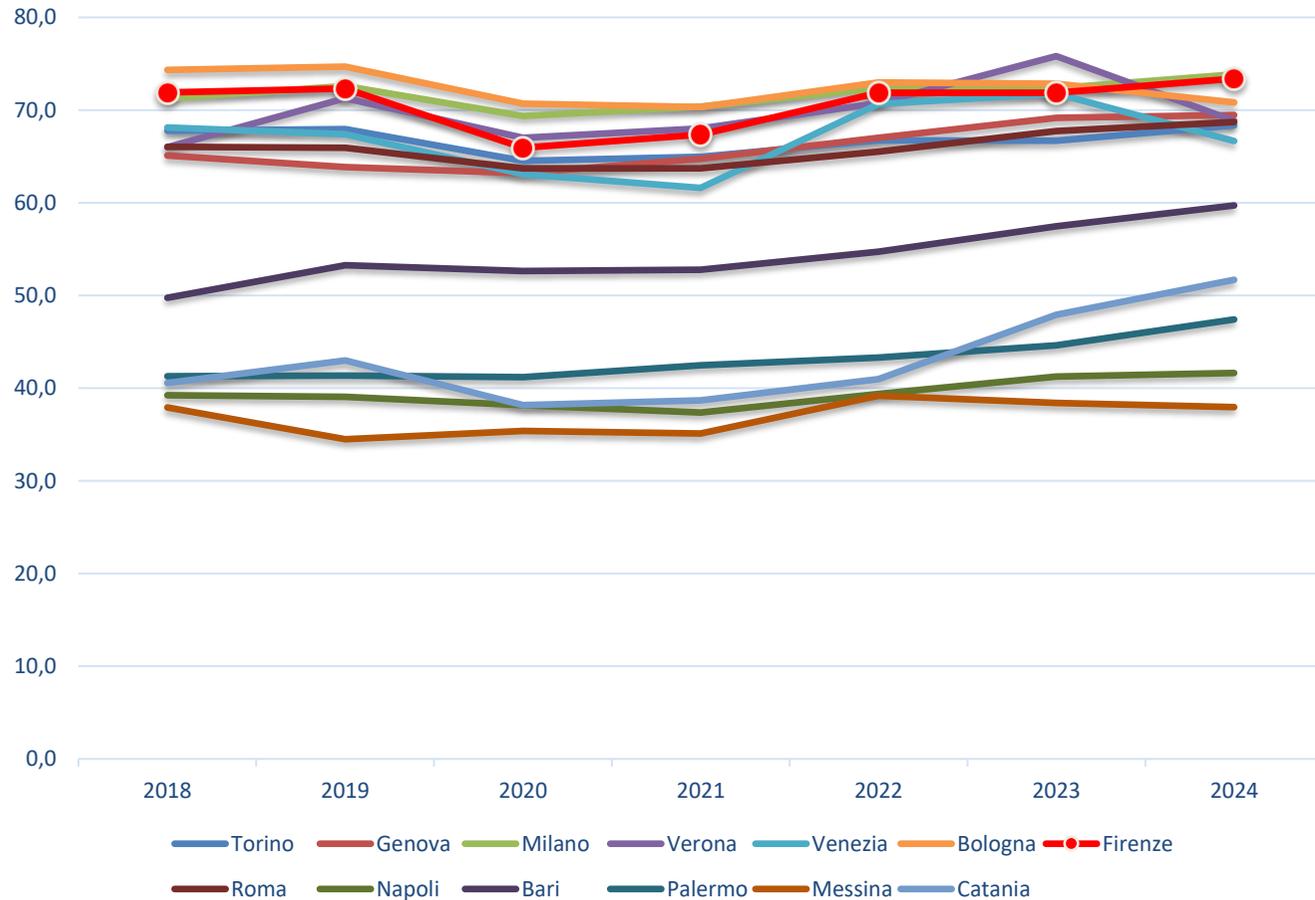
I risultati completi sono disponibili al link: <https://www.forumpa.it/citta-territori/icity-rank-2024-ecco-le-otto-citta-piu-digitali-ditalia/>

1.5 OCCUPAZIONE E MERCATO DEL LAVORO

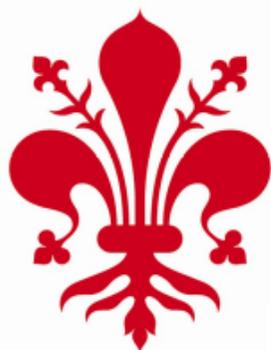
Istat ha recentemente rilasciato gli indicatori sul mercato del lavoro, derivati dalla Rilevazione Continua delle Forze di Lavoro.

Per il 2024, il **tasso di occupazione** 15-64 anni del Comune di Firenze è 73,4% (in aumento rispetto al 2023), 2° più alto tra i grandi comuni italiani dopo Milano (73,9%) e davanti a Bologna (70,8%). Il tasso di occupazione maschile a Firenze aumenta in un anno di 4,1%, mentre quello femminile scende di 1,0%. Il tasso di occupazione di Firenze, tra il 2020 e il 2024 è aumentato di 7,5 punti percentuali contro un aumento medio di 5,0 punti registrato tra i grandi comuni italiani. Per quanto riguarda il **tasso di disoccupazione**, il dato 2024 è stimato al 3,4% in diminuzione rispetto al 5,6% del 2023, con un numero di disoccupati in valori assoluti pari a circa 6.100 (nel 2023 erano ca. 9.800).

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



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

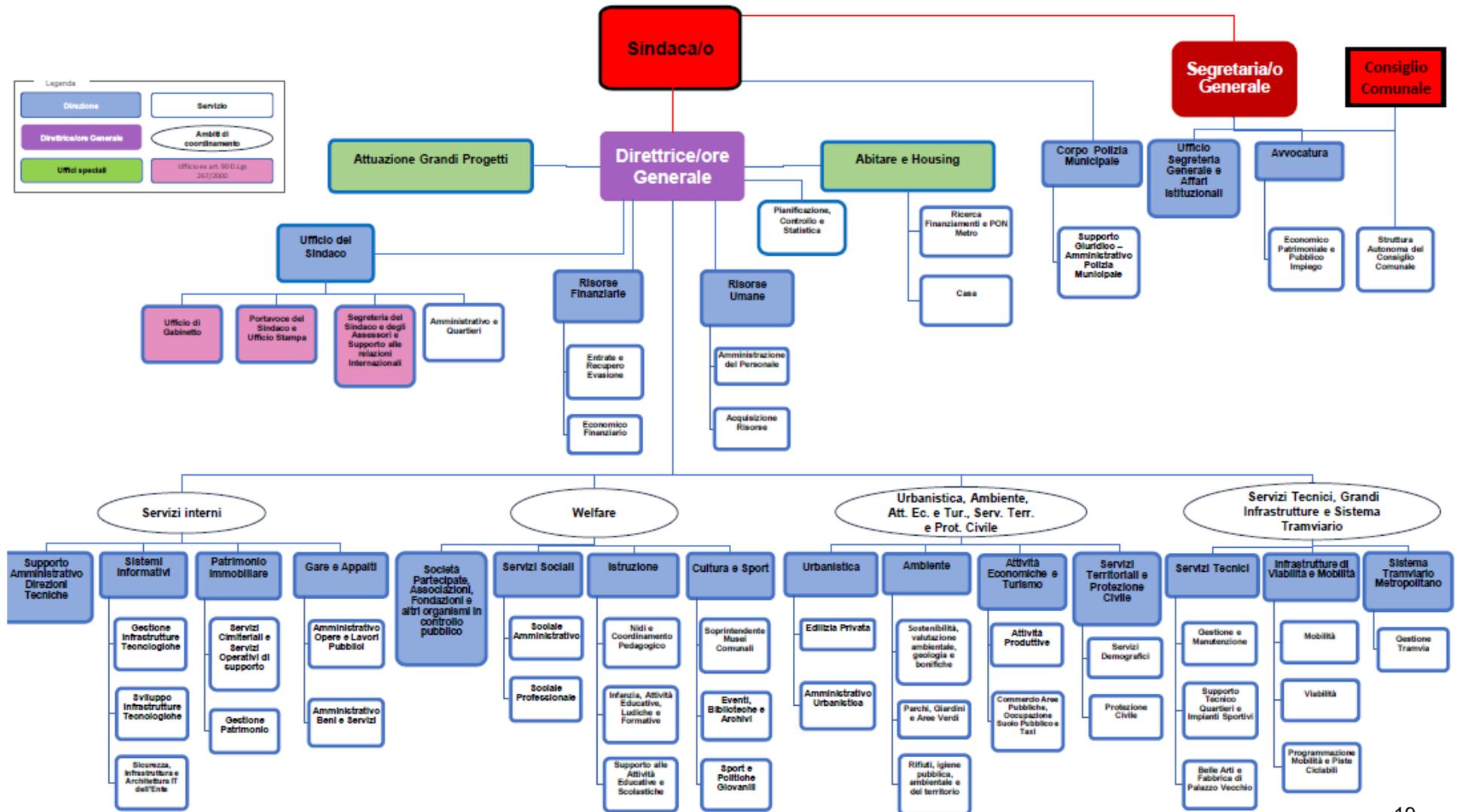


COMUNE DI
FIRENZE

2. CONTESTO INTERNO

2.1 LA MACROSTRUTTURA ORGANIZZATIVA AL 31.12.24

La macrostruttura organizzativa sotto riportata è entrata in vigore il 25.11.2024 dando seguito agli indirizzi dati dalla nuova Amministrazione a settembre con delibera 390/2024. Tra le principali novità, si segnala l'istituzione degli *Ambiti*, un ulteriore livello di coordinamento, e di strutture organizzative straordinarie e temporanee, gli *Uffici Speciali*, posti sotto il diretto coordinamento della Direttrice Generale.



2.2 CENTRI DI RESPONSABILITÀ AL 31.12.2024

CENTRI DI RESPONSABILITÀ DIRIGENZIALE DEL COMUNE DI FIRENZE AL 31.12.2024 PER AREE DI COORDINAMENTO

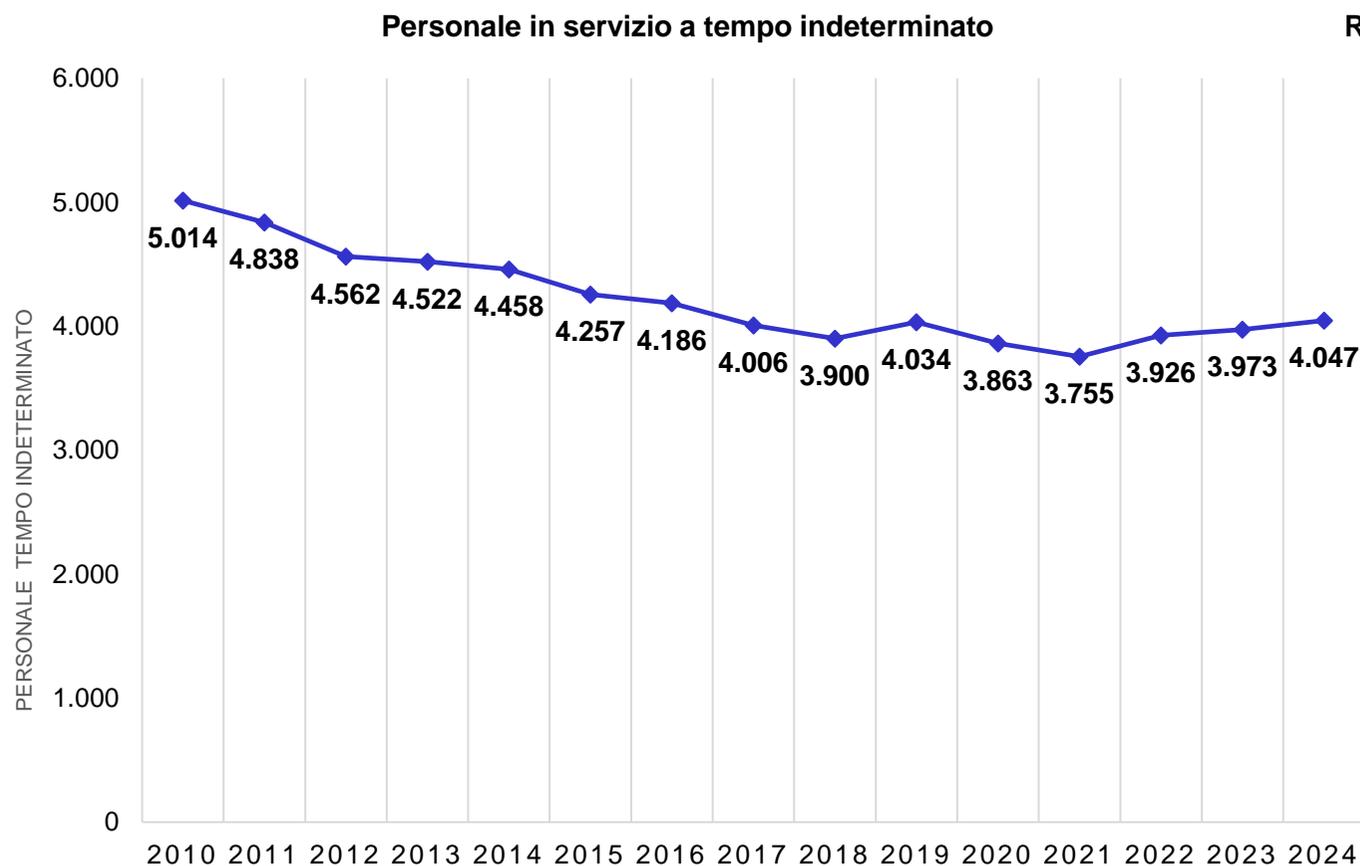
SINDACA			
R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	Francesco Passaretti	
R6	Servizio supporto giuridico amministrativo	Simona Nardi	
SEGRETARIO GENERALE			
4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	Gabriella Farsi	A0 Direzione Avvocatura Antonella Pisapia
2A	Struttura autonoma del Consiglio 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	Servizio pianificazione, controllo e statistica	Chiara Marunti	B0 Direzione Risorse Umane Annarita Settesoldi (interim)
KO	Ufficio Speciale Abitare e housing	Vincenzo Augusto Cavalleri	B3 Servizio amministrazione del personale Andrea Biagiotti
K1	Servizio 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 Marco Mencacci
P0	Direzione Patrimonio immobiliare	Annarita Settesoldi	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	Giovanni Bonifazi	
AMBITO WELFARE			
Y0	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 Cortecchi	L2 Servizio Soprintendente Musei Comunali Carlo Francini
I3	Servizio supporto alle attività educative e scolastiche	Alessandro Baroncelli	L8 Servizio sport e politiche giovanili Elena Toppino
I5	Servizio nidi e coordinamento pedagogico	Alba Cortecchi (assorbimento)	L9 Servizio Eventi, Biblioteche e Archivi Carmela Valdevies
I6	Servizio infanzia, attività educative, ludiche e formative	Simona Boboli	N0 Direzione Servizi Sociali Alessandro Licitra (ad interim)
			N4 Servizio sociale amministrativo Raffaele Uccello
			N8 Servizio sociale professionale Barbara Bonini
AMBITO URBANISTICA-AMBIENTE, ATTIVITÀ 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 Stefania Fanfani (per assorbimento)
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 Iaria Nasti
7B	Servizi demografici	Iacopo Giannesi	T1 Servizio parchi giardini e aree verdi Cecilia Cantini
7C	Servizio 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 Iaria 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 20
9A	Direzione sistema tramviario metropolitano	Michele Priore	
9B	Servizio gestione tramvia	Filippo Martinelli	

2.3 RISORSE UMANE: PERSONALE IN SERVIZIO

Al 31.12.24 il personale in servizio a tempo indeterminato è pari a 4.047 unità. A queste si aggiungono 18 unità di personale di supporto agli organi politici (ex art. 90 TUEL), 2 unità di personale comandato, il Segretario Generale, la Direttrice Generale e 16 dirigenti a tempo determinato (ex art. 110 co.1 TUEL), per un totale complessivo di **4.085** unità in servizio.

Più nel dettaglio si evidenzia che:

- il numero complessivo dei **Dirigenti** è pari a 58 di cui 42 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 18.



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

Data	Personale in servizio	Popolazione residente	Rapporto Residenti/ Personale in servizio
31.12.2010	5.084	371.282	73,03
31.12.2011	4.910	375.441	76,46
31.12.2012	4.638	378.376	81,58
31.12.2013	4.594	375.479	81,73
31.12.2014	4.510	377.300	83,66
31.12.2015	4.303	378.174	87,89
31.12.2016	4.242	377.625	89,02
31.12.2017	4.066	377.392	92,82
31.12.2018	3.958	376.529	95,13
31.12.2019	4.089	372.905	91,20
31.12.2020	3.918	365.437	93,27
31.12.2021	3.810	365.946	96,05
31.12.2022	3.966	367.500	92,66
31.12.2023	4.009	367.776	91,74
31.12.2024	4.085	365.965	89,59

2.3 RISORSE UMANE: LAVORO AGILE

Nel corso del 2024 è stato consolidato e applicato l'assetto regolamentare del lavoro a distanza, anche con l'avvio del lavoro da remoto nella forma del telelavoro domiciliare.

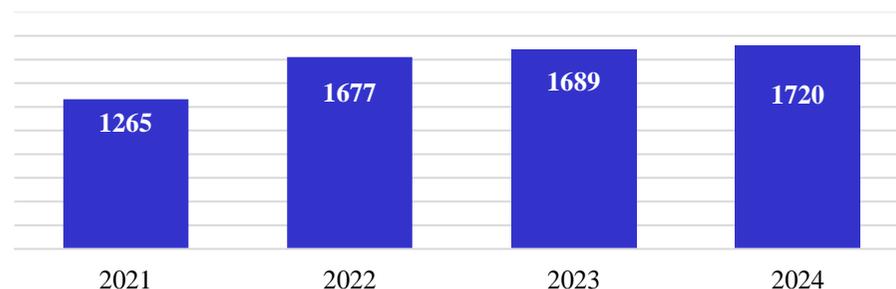
L'attuazione del lavoro a distanza ha seguito le linee di sviluppo già delineate nel 2023, in particolare:

- **Digitalizzazione** completa della procedura di accesso e gestione dell'accordo di lavoro agile ordinario;
- **Consolidamento** della giornata di lavoro agile comune a tutto l'Ente, con l'obiettivo di ottimizzare il risparmio energetico, favorire l'uso di spazi di co-working aziendale;
- **Revisione** dell'assetto regolamentare.

Nei grafici a fianco sono riportati alcuni dati relativi all'utilizzo del lavoro agile e al numero di lavoratori con accordo attivo al 31.12.2024, tratti dalla sezione 3 «Organizzazione e Capitale Umano» del PIAO 2025-27. La riduzione rispetto al 2023 del numero complessivo di giornate lavorate in modalità agile, nonostante l'aumento dei lavoratori coinvolti, è attribuibile al lavoro agile straordinario. Si può usufruire del lavoro agile straordinario, in base all'art. 7 del Regolamento sul lavoro a distanza, in caso di eventi calamitosi o di carattere straordinario, esigenze organizzative dell'Amministrazione, esigenze personali del dipendente.

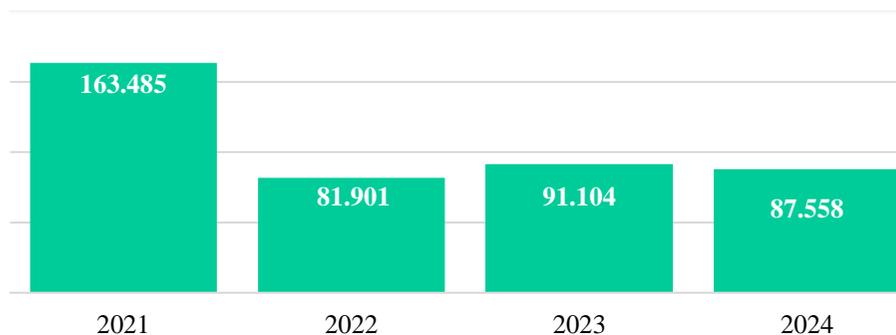
Personale con contratto di lavoro agile ordinario

(al 31 dicembre di ogni anno)



Giornate totali fruite

(agile ordinario e agile straordinario)



2.3 RISORSE UMANE: LAVORO AGILE E BENEFICI PER L'ENTE

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 2024. 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)



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

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



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

Inoltre, dal 15 novembre 2022, il Comune di Firenze ha introdotto il venerdì come giornata comune di lavoro agile per l'Ente. Questa misura, compatibilmente con la natura dell'attività lavorativa, ha consentito la chiusura settimanale di alcune sedi, contribuendo al risparmio energetico legato al riscaldamento e al raffreddamento degli ambienti di lavoro. Di seguito sono riportati i dati sul risparmio generato da questa iniziativa:

ANNO	RISPARMIO DI SPESA PER L'ENTE IN EURO
2022	€ 57.764,72
2023	€ 236.630,05
2024	€ 269.674,83

2.3 RISORSE UMANE: LAVORO AGILE E IMPATTO AMBIENTALE

Il ricorso al lavoro agile ha provocato anche dei benefici sulla qualità dell'aria, in quanto ha determinato una riduzione in termini di emissione di gas serra e agenti inquinanti. Nella tabella seguente vengono riportati i risparmi in termini di NO₂, PM10 e CO₂, determinati nel 2022, 2023 e 2024, prodotti in conseguenza del ridotto spostamento di tutti dipendenti lavoratori agili con mezzo di trasporto privato, che l'utilizzo dello smart working ha determinato. Per la determinazione dei valori si rimanda alla nota metodologica presente all'interno della Performance di Ente 2024, allegato A della presente relazione.

INDICATORI	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	2022 (6 mesi)	2023 (12 mesi)	2024 (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
<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
<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

2.4 BENESSERE ORGANIZZATIVO

L'ultima indagine disponibile, relativa al 2023, è stata condotta online dal 20 febbraio al 2 aprile 2024, coinvolgendo 4.025 dipendenti con un tasso di partecipazione del 59,1% (2.380 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**, in linea con il 2022. Il punteggio più basso riguarda la condivisione del sistema di valutazione, seppur in crescita: **3,7** nel 2023 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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Benessere organizzativo	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2
Grado condivisione SMVP	3,1	3,1	3,2	3,3	3,6	3,7
Valutazione del superiore	3,0	3,8	3,9	4,0	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.



2.5 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 2024, la Direzione Risorse Umane ha registrato un livello di attuazione pari al 90,74% (su un totale di 27 azioni: 24 completate al 100% e 1 al 50%). In linea con gli anni precedenti, sono state individuate quattro principali aree di intervento. Di seguito, si riporta una sintesi delle azioni realizzate, tratta dal vigente Piao:

1) Anti-discriminazione

- ✓ Predisposta la modifica al **Codice di Condotta** per ampliare la definizione di comportamenti molesti;
- ✓ Rivista la **procedura di nomina della/del Consigliera/e di Fiducia** e l'iter per l'attivazione delle procedure informali e formali in presenza di comportamenti discriminatori;
- ✓ Definito il **ruolo della/del Consigliera/e di Fiducia**;
- ✓ Progettati **interventi formativi diffusi sulla diversità**, con proposta di erogazione nel 2025 tramite la Piattaforma Syllabus del Dipartimento della Funzione Pubblica.

2) Benessere Organizzativo

- ✓ Studiata la fattibilità per **l'istituzione della/del Consigliera/e di Fiducia**, in linea con la modifica del Codice di Condotta;
- ✓ Messa a regime la **Banca dati dei Curriculum Vitae** del personale (piattaforma InComuneFI);
- ✓ Creata una **piattaforma digitale per le selezioni interne**;
- ✓ Avviato un percorso formativo per il **reinserimento del personale assente a lungo** e dei dipendenti reinquadrati;
- ✓ Sviluppato e perfezionato il **lavoro agile ordinario**;
- ✓ Creazione di **spazi di co-working aziendale**;
- ✓ Attuato il **lavoro agile straordinario** per esigenze personali;
- ✓ Attivato il **nuovo telelavoro domiciliare**.

3) Pari Opportunità

- ✓ Definite le linee guida per l'uso del **linguaggio di genere** negli atti amministrativi;
- ✓ Progettate pillole informative sulla **cultura del rispetto** e diffuse le prime infografiche al personale;
- ✓ Erogata **formazione sulla violenza di genere** ai dirigenti ;
- ✓ Sensibilizzato il personale sui criteri di **parità di genere** introdotti nel ROUS e nel regolamento sulle assunzioni;
- ✓ Elaborata **bozza della "Carta del tempo del lavoro manageriale"** e presentata al CUG;
- ✓ Monitorata la **partecipazione di genere nelle selezioni** esterne e nella formazione non obbligatoria;
- ✓ Diffusa **l'iniziativa "Riforma Mentis"** per il benessere lavorativo;
- ✓ Verificata la compatibilità tecnologica per l'adozione dell'**identità alias** per il personale in transizione di genere;
- ✓ Approvato il **Bilancio di genere 2022-2023**.

4) Promozione Comitato Unico Garanzia

- ✓ Garantita formazione continua ai **nuovi componenti** del CUG;
- ✓ **Informato tutto il personale sulle attività del CUG** e sulle evoluzioni normative;
- ✓ **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.

2.6 IL BILANCIO DI GENERE

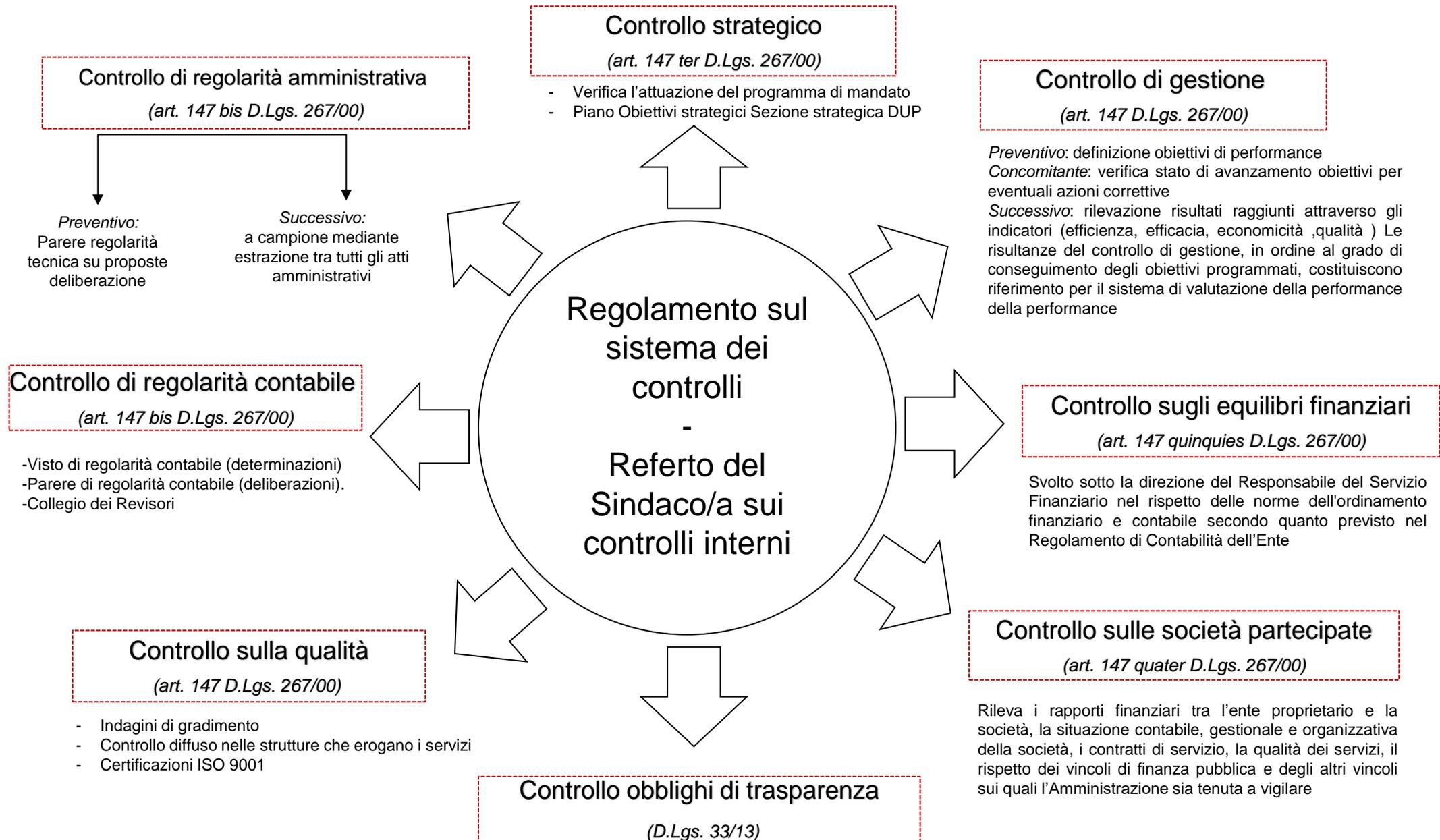
Tra le iniziative promosse dal Comune nel 2024 per la valorizzazione della pari opportunità, spicca l'approvazione, da parte della Giunta Comunale (GC 177/2024), del «**bilancio di genere**» relativo agli anni 2022-2023, redatto internamente, e dell'annualità 2021, elaborato nell'ambito di un progetto promosso dalla Città Metropolitana di Firenze in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze e in sinergia con i Comuni della Città Metropolitana. Le linee guida della Funzione Pubblica n. 3/2018 sulla Relazione della performance, infatti, indicano che le amministrazioni devono inserire nel proprio documento di performance le principali azioni intraprese per la parità di genere, rinviando, per tutti i contenuti, al documento pubblicato online tramite un apposito link. Entrambi i bilanci di genere sopra menzionati sono consultabili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale al seguente link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-altri-contenuti/dati-ulteriori>

Una specifica sezione del bilancio di genere 2022-2023, precisamente la terza, è dedicata alle **azioni intraprese dal Comune** per promuovere la parità di genere. Rinviando al documento pubblicato al link sopra riportato, si evidenziano, tra le altre, le seguenti azioni, che si aggiungono a quelle interne all'Ente già illustrate nella precedente pagina del documento:

- **Servizio Nidi:** circa 2.500 posti pubblici in 48 strutture comunali e circa 1.400 posti in 19 strutture private accreditate;
- **Servizi all'infanzia:** le scuole dell'infanzia comunali e paritarie con personale comunale e in appalto;
- **Servizi di inclusione scolastica:** assistenza educativa scolastica a circa oltre 1.000 bambini, servizi svolti dal CRED Ausilioteca e dai 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**;
- **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**;
- **Protocollo di Intesa con le Organizzazioni Sindacali** con le organizzazioni Sindacali per la partecipazione dei soggetti promotori della pari opportunità, dove sono rappresentate le forme di collaborazione e gli obiettivi reciproci da perseguire

2.7 CONTROLLI INTERNI

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



2.7 CONTROLLI INTERNI

Controllo di regolarità amministrativa: il controllo successivo può dar luogo a rilievi anche solo di tipo qualitativo su aspetti non inficianti l'atto perché di tipo formale (es. redazione oggetto, coerenza generale, riferimenti normativi errati...). Gestito dalla Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali, nel 2024 il 86% degli atti esaminati (297 su 346 estratti) non ha presentato rilievi, in aumento rispetto al 2023. Questa attività di controllo è stata estesa alle determinazioni dirigenziali (DD) aventi per oggetto la realizzazione di interventi finanziati con fondi PNRR, nonché alle DD di attuazione del Piano di Sviluppo e Coesione.

Questi i dati relativi al 2024:

- Attico (Sistema Gestione Atti): 256 estratti/10.690 determinazioni emesse (2,39%);
- Gespra (atti Direzione Urbanistica): 20 atti estratti/1.563 provvedimenti emessi (1,28%);
- Sigepro (atti Direzione Attività Economiche): 21 atti estratti/2.345 provvedimenti emessi (0,9%)
- PON Metro: 9 atti estratti/198 provvedimenti emessi (4,55%)
- PNRR: 20 atti estratti/435 provvedimenti emessi (4,6%)
- PSC: 20 atti estratti/51 provvedimenti emessi (39,22%)

Controllo di regolarità contabile: la formulazione del parere di regolarità contabile sulle proposte deliberative è svolta dal Direttore della Direzione Risorse Finanziarie mentre l'apposizione del visto di regolarità contabile sugli atti a rilevanza contabile è di competenza del Responsabile del Servizio Economico Finanziario. Per le spese relative al personale e agli amministratori la competenza è invece del 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 qualità del PIAO. Il Servizio Pianificazione Controllo e Statistica, la Polizia Municipale, l'Agenzia Formativa e la Direzione Sistemi Informativi hanno conseguito il rinnovo nel 2024 della certificazione di qualità ISO 9001.

Il **controllo strategico** è stato esercitato in particolare:

- ▶ in occasione della redazione del DUP 2025-27 (DCC n. 83/2024) e del rendiconto 2024 (DCC n. 42/2024), con l'approvazione, rispettivamente, della verifica dello stato di attuazione del DUP al primo semestre 2024 e della precedente annualità 2023
- ▶ mediante lo stretto collegamento che lega a cascata la pianificazione degli obiettivi, da quelli strategici inseriti nel DUP ai quelli gestionali del PIAO che danno loro attuazione. In questo modo, attraverso una reportistica specifica, è esercitato un controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi strategici mediante la rendicontazione degli indicatori collegati;
- ▶ mediante verifica dello stato di attuazione del mandato a cura dell'Ufficio del Sindaco.
- ▶ attraverso la Relazione della Performance, a conclusione del ciclo di gestione della performance.

2.7 CONTROLLI INTERNI

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 operativa 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 2024 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 di 149 indicatori che misurano la performance di Ente.

Inoltre, nel referto del controllo di gestione, in predisposizione per il 2024, la rendicontazione sulle % di raggiungimento degli obiettivi sarà affiancata da un report di contabilità analitica elaborato sui dati della contabilità economico-finanziaria derivanti dal rendiconto di gestione 2024.

Il controllo sugli equilibri finanziari: volto a garantire la costante verifica degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte 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. 90/2024, 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.54/2023.

Il controllo sugli obblighi di trasparenza: la funzione di RT e quella di RPC sono svolte dal Segretario Generale (RPCT). La E.Q. Anticorruzione, Trasparenza e Controlli supporta e collabora alla definizione del Piano triennale per la Prevenzione Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT) confluito nel PIAO, con il presidio della Direttrice e controlla l'adempimento degli obblighi di pubblicazione. Il RPCT redige la relazione sull'assolvimento degli obblighi della trasparenza pubblicata in "*Amministrazione trasparente -> Altri contenuti -> Prevenzione della corruzione*" dove è disponibile il documento relativo al 2024. 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*".

2.8 LE RISORSE FINANZIARIE

Il bilancio finanziario 2024-2026 è stato approvato dal Consiglio Comunale il 29 gennaio 2024, con deliberazione n. 5 ed è stato successivamente variato con molteplici atti. La consistenza iniziale dell'esercizio 2024 ammontava ad € 3.570.195.133,44 (€ 1.968.805.133,44 al netto dello stanziamento per servizi conto terzi), di cui € 846.012.942,99 per spese correnti ed € 741.769.461,09 per spese in conto capitale. Nel corso dell'esercizio sono state apportate delle variazioni che hanno incrementato lo stanziamento iniziale del 16,19%, per un importo complessivo di € 578.166.144,23. Le variazioni effettuate comprendono sia provvedimenti di storno che l'applicazione di maggiori entrate a beneficio di ulteriori maggiori spese. Il Rendiconto di gestione per l'anno 2024 è stato approvato dal Consiglio con deliberazione n. 26 del 29.04.2025. In questa sezione si riportano alcune risultanze finali tratte dal Relazione sulla Gestione 2024, allegata al Rendiconto 2024 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 2024 si è chiuso con un avanzo di amministrazione pari ad € **447.363.491,94**. Esso è originato dal risultato della gestione di competenza (€ 149.630.394,30), dal risultato del processo di riaccertamento dei residui (€ 85.660.181,75) e dall'avanzo di amministrazione non applicato al netto del disavanzo (€ 383.393.394,30). L'applicazione dei vincoli all'avanzo di amministrazione al 31.12.2024 genera un risultato positivo pari ad € 729.851,57 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.

Avanzo gestione competenza	+	149.630.394,30
Avanzo gestione residui	-	-85.660.181,75
Avanzo 2023 rideterminato al netto delle applicazioni	+	383.393.394,30
Totale avanzo amministrazione 2024	+	447.363.491,94

2.8 LE RISORSE FINANZIARIE: GESTIONE DI COMPETENZA

Nella **gestione di competenza** sono comprese le sole operazioni relative all'esercizio di riferimento, senza cioè tenere conto di quelle derivanti dagli esercizi precedenti. Essa evidenzia il risultato ottenuto quale differenza tra gli accertamenti e gli impegni dell'esercizio di riferimento suddivisi in gestione di competenza, di cassa e gestione dei residui. Il risultato di competenza 2024 ha prodotto un avanzo di **€ 458.521.291,54**. Il saldo della gestione di competenza 2024, 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 € 149.630.279,39, in aumento rispetto al saldo dell'anno 2023 che era di € 144.555.307,32.

2023

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

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

2.8 LE RISORSE FINANZIARIE: ENTRATE

Il totale delle **entrate** 2024 è pari a euro **1.507.823.243,59**. Di seguito si riporta la tabella delle entrate 2024, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente. Rispetto al 2023, il totale delle entrate è aumentato di circa 344 milioni di euro. I principali scostamenti rispetto al 2023 sono dovuti a:

- maggior gettito delle entrate tributarie, contributive e perequative soprattutto relativo all'addizionale comunale Irpef e alla Tari;
- maggiori 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	2023	Percentuale	2024	Percentuale
1- Entrate di natura tributaria, contributiva e perequativa	442.229.577,66	37,99	451.445.930,76	29,94
2 - Trasferimenti correnti	108.667.938,60	9,34	100.753.700,61	6,68
3 - Entrate extratributarie	295.230.868,09	25,36	288.542.224,31	19,14
4 - Entrate in conto capitale	120.482.165,54	10,35	500.244.183,95	33,18
5 - Entrate da riduzione di attività finanziarie	64.021.346,28	5,50	6.143.359,26	0,41
6 - Accensione prestiti	23.113.754,46	1,99	42.512.926,50	2,82
7 - Anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
9 - Entrate per conto terzi e partite di giro	110.302.499,07	9,48	118.180.918,20	7,84
Totale	1.164.048.149,70	100,00	1.507.823.243,59	100,00

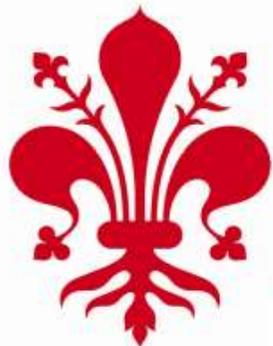
2.8 LE RISORSE FINANZIARIE: SPESE

Il totale delle **spese** 2024 è pari a euro **1.049.301.952,05**.

Di seguito si riporta la tabella delle spese 2024, suddivise per titoli, confrontate con quelle dell'esercizio precedente, con il peso specifico di ogni titolo di spesa sul totale. Nel 2024 la spesa corrente impegnata (€ 706.477.790,30) ha registrato un incremento di € 17.041.371,98 (+2,47%) rispetto a quella del 2023. L'incremento significativo è imputabile al *macroaggregato 3 – Acquisto di beni e servizi-* con una differenza positiva di € 17.445.395,74 (+ 5% rispetto al 2023). 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 € 27.659.222,69 (+18,7%) significativo, soprattutto, per il *macroaggregato 2-Investimenti fissi lordi e acquisto di terreni-* con un aumento rispetto al 2023 di € 18.867.604,07 (+13,48%).

TITOLI	2023	Percentuale	2024	Percentuale
1 - Spese correnti	689.436.418,32	65,30	706.477.790,30	67,33
2 - Spese in conto capitale	147.931.783,25	14,01	175.591.005,94	16,73
3 - Spese per incremento attività finanziarie	62.677.149,96	5,94	4.829.000,00	0,46
4 - Rimborso prestiti	45.499.135,63	4,31	44.223.237,61	4,21
5 - Chiusura anticipazioni da istituto tesoriere/cassiere	0,00	0,00	0,00	0,00
7 - Uscite per conto terzi e partite di giro	110.302.499,07	10,45	118.180.918,20	11,26
Totale	1.055.846.986,23	100,00	1.049.301.952,05	100,00



COMUNE DI
FIRENZE

3. SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

3.1 MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI

I Comuni svolgono una serie di funzioni fondamentali per garantire il benessere e lo sviluppo delle comunità locali.

I servizi comunali sono gestiti in parte in economia e, in parte, sono affidati a società partecipate e a terzi in modalità esternalizzata.

Gestione interna (diretta o appalto)

Gestione esternalizzata (concessione / contratto di servizio)



Sono gestiti in economia diretta o in appalto

i seguenti servizi:

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

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

- parcheggi pubblici;
- servizi alla strada;
- illuminazione pubblica;
- sistema idrico integrato;
- raccolta e smaltimento rifiuti;
- rete del gas;
- mercati all'ingrosso;
- farmacie comunali;
- edilizia residenziale pubblica.

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

Nel Documento Unico di Programmazione Volume 1 - Sezione Strategica – è consultabile l'elenco dei servizi comunali distinti per modalità di gestione 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.

Nel 2024 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, di cui 11 sono quelle nuove.

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 2024 sono state **23** 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 dei Servizi Demografici”** (*anno 2024 pubblicato a febbraio 2025*)
- ▶ **“Gradimento Servizio Nidi d’Infanzia e Spazi gioco”** (*anno scolastico 2023/24*)
- ▶ **“Gradimento Servizi Scuola dell’infanzia”** (*anno scolastico 2023/24*)
- ▶ **“Gradimento del servizio Contact Center 055 055»** (*anno 2024*)
- ▶ **“Gradimento balneazione estiva presso piscina Costoli”** (*anno 2024 pubblicata a novembre 2024*)
- ▶ **“Gradimento vacanze anziani”** (*anno 2024*)
- ▶ **“Gradimento centri estivi comunali e ludoteche”** (*anno 2024*)
- ▶ **“Gradimento Sportelli al Cittadino”** (*anno 2024*)
- ▶ **“Gradimento Servizi bibliotecari”** (*anno 2024*)
- ▶ **“Gradimento sui servizi dell’Archivio Storico** (*anno 2024 pubblicata a febbraio 2025*)
- ▶ **“Gradimento della Firenze Card”** (*anno 2023 pubblicata a maggio 2024*)
- ▶ **“Gradimento dei Servizi On Line (SOL)** (*anno 2024*)

Altre indagini non presidiate dall' ufficio Statistica:

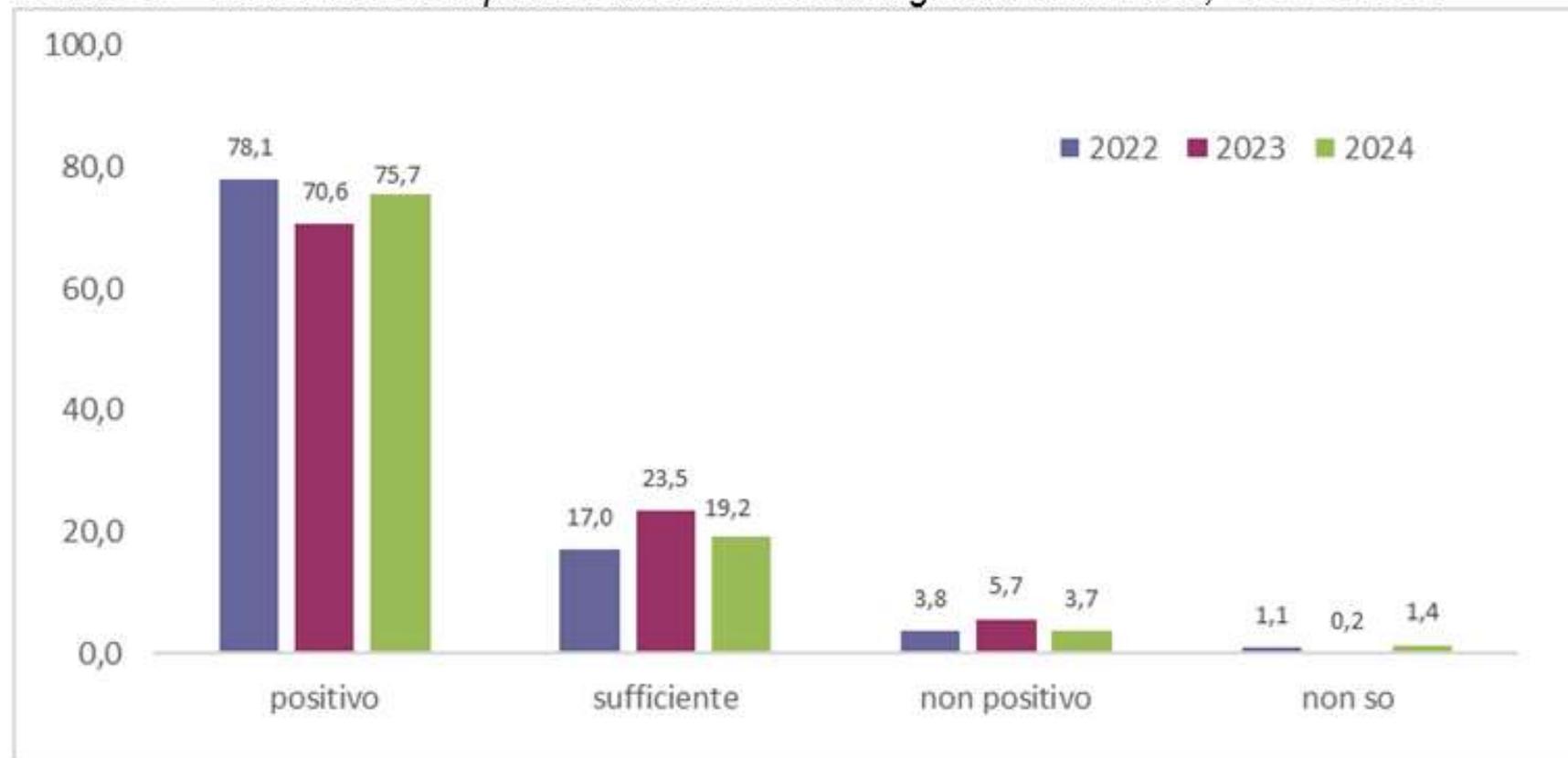
- ▶ **Gradimento sul servizio offerto dalla tramvia**, commissionata dalla società di gestione Gest (*anno 2024 pubblicata al seguente link https://mobilita.comune.fi.it/export/sites/mobilita/materiali/12_02_14_GEST2024_CustomerSatisfaction.pdf*)

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei Servizi Demografici - anno 2024

L'indagine sul gradimento dei servizi demografici è stata effettuata per l'undicesimo anno consecutivo e, rispetto all'anno scorso, il questionario è rimasto invariato. Le interviste sono state effettuate con metodo CATI. Sono stati intervistati 1.000 cittadini nel mese di dicembre 2024. L'indagine è stata affidata alla ditta esterna IZI S.p.a.

Grafico 9 - Valutazione complessiva dei servizi demografici. Anni 2022, 2023 e 2024.



 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 Demografici - anno 2024

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

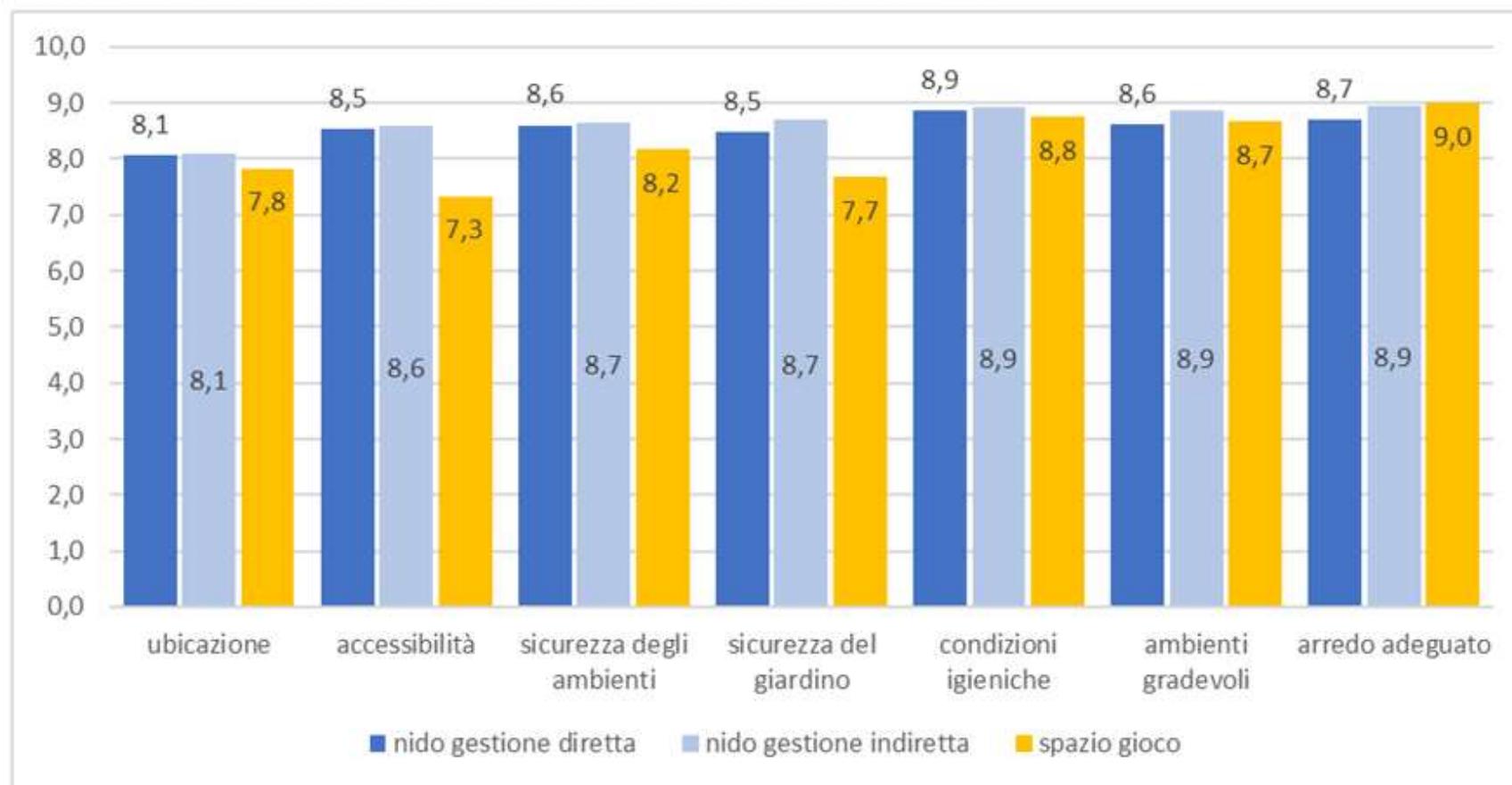
- I servizi offerti dall'Ufficio Anagrafe sono conosciuti dall'87,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,5% (47,4% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- I servizi offerti dai Punti Anagrafici Decentrati (PAD) sono conosciuti dal 73,1% della popolazione. Fra coloro che li conoscono il 54,9% (40,1% dell'intera popolazione) ne ha usufruito nell'ultimo anno.
- Le attività principali dei PAD sono il rilascio e/o il rinnovo del documento d'identità (39,1%) e il rilascio di certificati (18,5%).
- Il punto PAD al Parterre risulta quello a cui si sono maggiormente rivolti gli utenti (37,9%).
- I giudizi sugli aspetti relativi al personale dei PAD risultano positivi (competenza 75,5% e cortesia 76,3%); le valutazioni più critiche sono per il tempo di attesa (59,3% di positivi) e per giorni e orari di apertura (62,0% di positivi).
- Il 66,7% della popolazione è favorevole a una apertura di sabato mattina dei PAD.
- Il 65,2% della popolazione è a conoscenza dei servizi offerti dall'Ufficio di Stato Civile. La valutazione è risultata nel complesso buona.
- Il 38,1% della popolazione è a conoscenza della possibilità di ordinare telefonicamente alcuni certificati di Stato Civile; il 29,2% di essi (pari all'11,1% dell'intera popolazione) ha usufruito di questo servizio valutandolo positivamente.
- Il 69,6% della popolazione sa che è possibile espletare alcuni servizi di anagrafe e stato civile online. Di questi, il 38,2% (pari al 26,6% dell'intera popolazione) ha usufruito del servizio durante l'ultimo anno e lo ha valutato positivamente nella maggioranza dei casi (87,2%).
- Il 47,9% dei rispondenti è a conoscenza della possibilità di ritirare certificati presso alcuni punti decentrati. Il 37,8% di essi, pari al 18,1% dell'intera popolazione, ha utilizzato il servizio nell'ultimo anno e lo ha valutato molto positivamente.
- Il 66,8% della popolazione conosce i servizi offerti dall'Ufficio Elettorale; di questi il 49,1% (pari al 32,8% dell'intera popolazione) li ha utilizzati durante l'ultima consultazione elettorale e ne è rimasto soddisfatto.
- Complessivamente il 75,7% degli utenti ha giudicato positivamente i servizi demografici di cui ha usufruito, il 19,2% ne ha dato una valutazione sufficiente e il 3,7% non positiva. Il 30,6% ha ritenuto il servizio ricevuto migliore rispetto alle aspettative, il 60,0% lo ha valutato in linea con quanto si aspettava e il 4,8% è rimasto deluso.

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio nidi d'infanzia e spazi gioco - anno 2023/2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono state contattate 2.353 famiglie nel mese di maggio 2024 e sono stati compilati 1.197 questionari. Il questionario proposto è suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente: 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.

Grafico 8 – 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 2023/2024

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

- I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (78,5% Nidi d'infanzia e 91,7% Spazi gioco) e le strutture stesse (32,1% Nidi d'infanzia e 50,0% Spazi gioco).
- La soddisfazione complessiva del servizio si attesta su valori dall'8,7 al 9,2 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, soprattutto per i Nidi; 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'accessibilità, ma solo per gli spazi gioco;
 - 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.

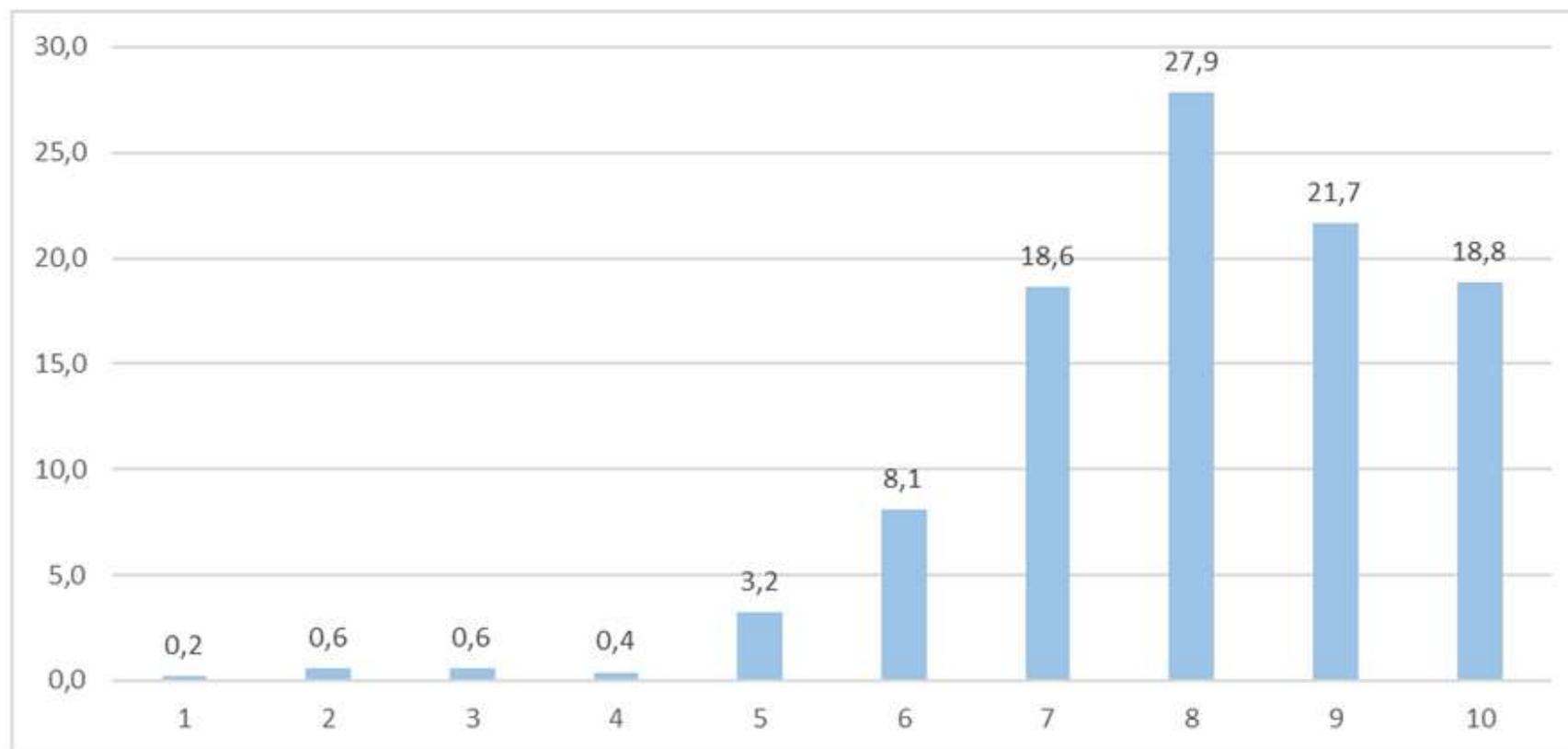
 *L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica*

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei Servizi scuola dell'infanzia - anno 2023/2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono state contattate 1.902 famiglie nel mese di maggio 2024 e sono stati compilati 531 questionari. Il questionario proposto agli utenti è suddiviso in otto sezioni che riguardano, rispettivamente: 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.

Grafico 4 – Soddisfazione complessiva dell'organizzazione del servizio



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei Servizi scuola dell'infanzia - anno 2023/2024

Di seguito i principali risultati:

I canali più utilizzati per avere informazioni sul servizio sono il sito web (65,7%) e le strutture stesse (42,7%).

La soddisfazione complessiva del servizio riporta un valore medio di 8,3; in particolare:

- soddisfazione elevata per quanto riguarda l'organizzazione del servizio; 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 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, della socialità e della creatività;
- molto elevati i livelli di soddisfazione per la professionalità del personale;
- buone le valutazioni sulla partecipazione delle famiglie, stabile rispetto all'anno precedente.



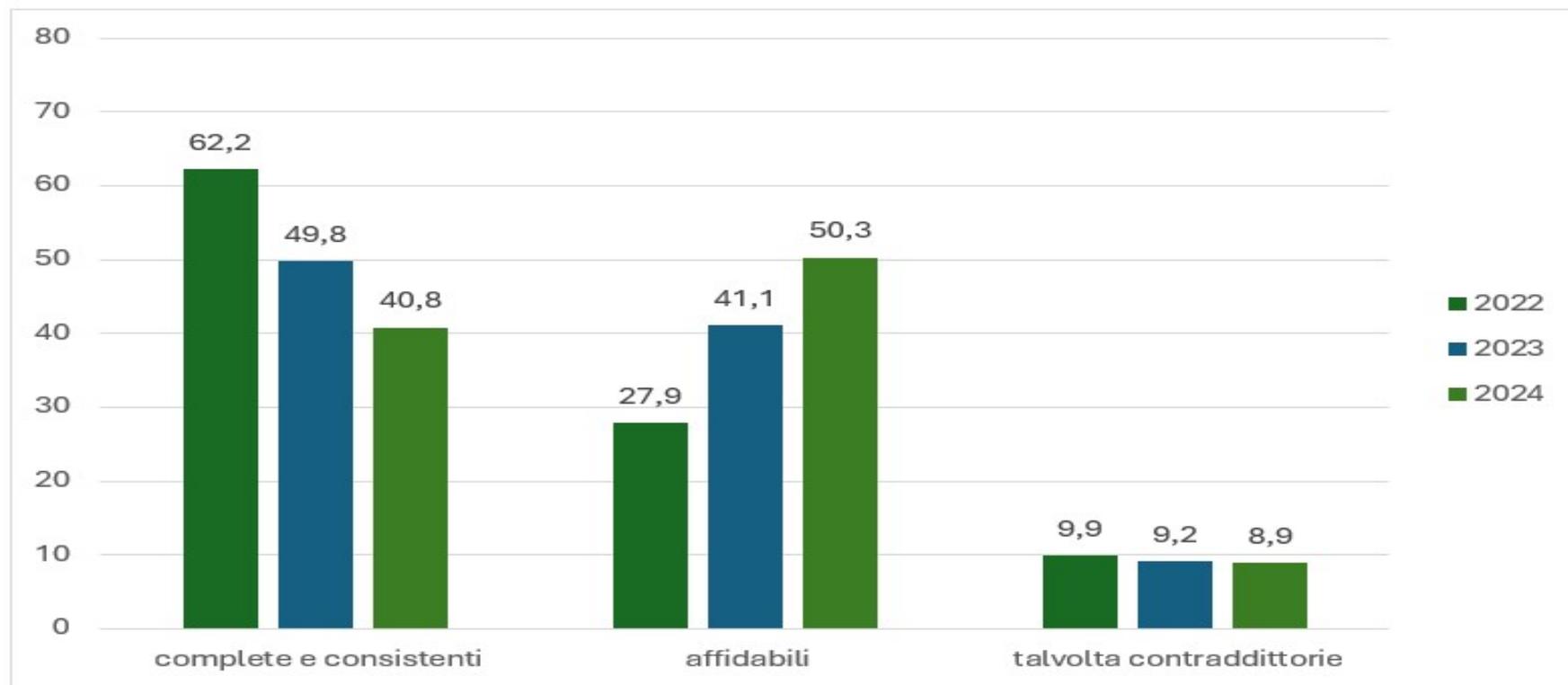
Indagine effettuata per conto del Servizio Infanzia, Attività educative, Ludiche e Formative del Comune di Firenze

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio di Contact Center 055 055

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. 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).

Grafico 12 - Qualità delle informazioni ricevute 2022, 2023 e 2024).



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio di Contact Center 055 055

Di seguito i principali risultati:

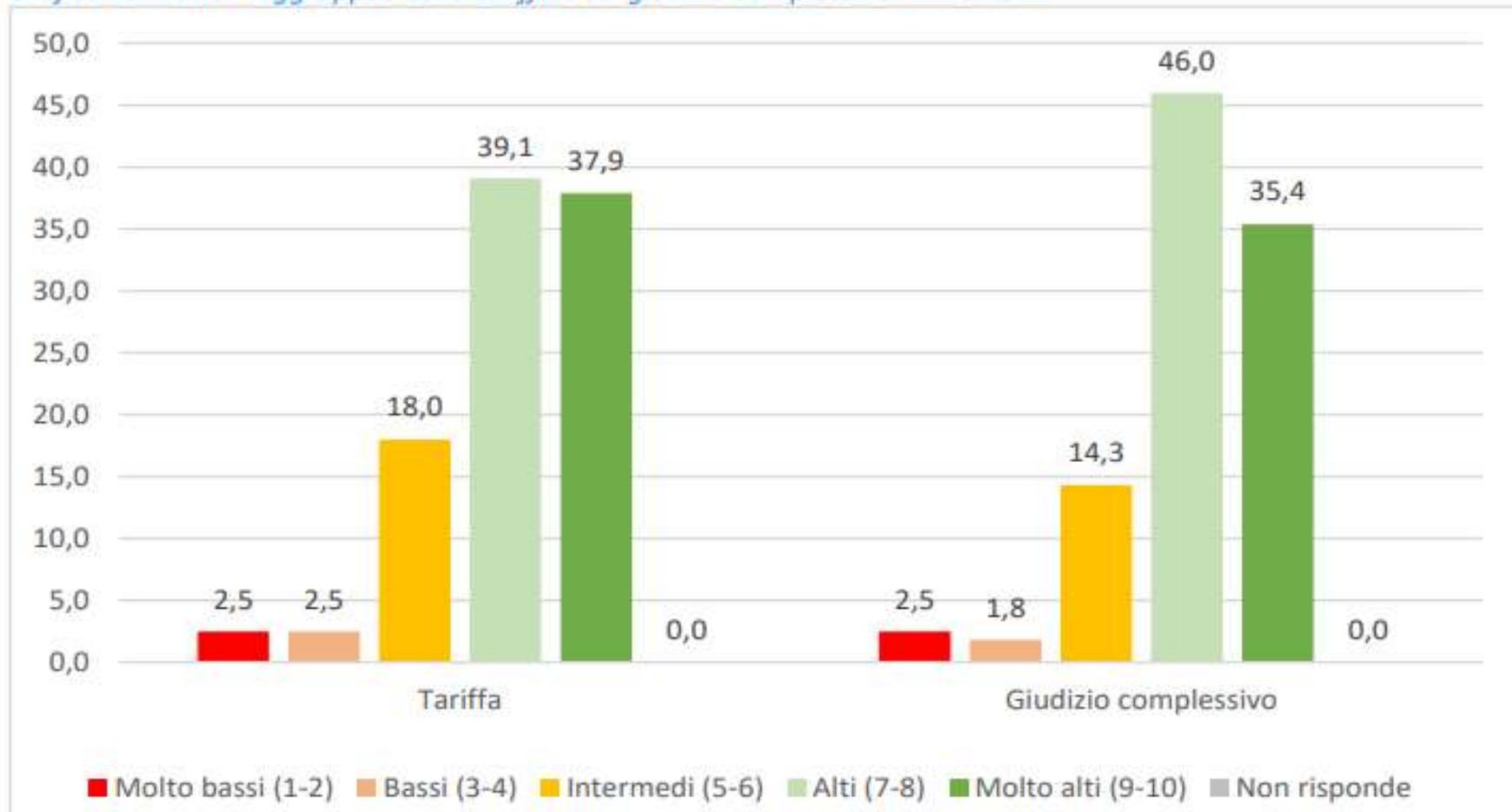
- Il canale principale tramite cui gli intervistati sono venuti a conoscenza del Contact Center è internet (57,6%).
- L'82,0% ha affermato di aver utilizzato il servizio meno di una volta al mese nei tre mesi precedenti all'intervista, il 15,5% almeno una volta al mese, mentre il restante 2,5% almeno una volta a settimana.
- Il 71,3% degli utenti ha valutato accettabile l'attesa prima di essere messo in contatto con l'operatore, il 14,4% minima, il 10,5% un po' troppo lunga e il 3,8% eccessiva.
- I giudizi in merito alla cortesia, disponibilità e professionalità sono molto positivi, con percentuali di soddisfazione dall'84,8% all'87,9%.
- Nel 44,2% dei casi gli operatori hanno subito individuato il problema, nel 41,4% hanno quasi sempre posto domande di chiarimento, nell'11,4% a volte, e per il restante 3,0% non hanno fatto domande per cercare di capire il problema posto dall'utente.
- Il 60,5% degli utenti ha sempre ritenuto comprensibile il linguaggio utilizzato dagli operatori, il 32,1% quasi sempre, il 6,3% a volte e l'1,1% non lo ha valutato positivamente.
- Il 60,3% degli intervistati ha subito ottenuto le informazioni che cercava mentre il 29,3% ha dovuto telefonare più volte, il 5,6% ha trovato una soluzione dopo essere stato contattato dall'ufficio competente e nel 4,8% dei casi le richieste dell'utente non sono state soddisfatte.
- Circa il 70% degli intervistati (69,2%) ha avuto fiducia negli operatori e non ha avvertito la necessità di verificare attraverso altri canali la correttezza di quanto gli era stato indicato.
- Gli utenti ritengono utile il Contact Center per chiedere informazioni (94,7%), per effettuare segnalazioni (72,4%), per inoltrare reclami e lamentele (63,3%), per richiedere informazioni personalizzate (68,5%) e per prendere prenotazioni (69,7%).
- L'85,2% 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

Il gradimento della balneazione estiva piscina Costoli - anno 2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati contattati 987 utenti fra settembre e i primi di ottobre 2024 e sono stati compilati 161 questionari.

Grafico 29. Voti % raggruppati sulla tariffa e sul giudizio complessivo. Anno 2024



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento della balneazione estiva piscina Costoli - anno 2024

Di seguito sono elencati i principali risultati scaturiti dall'indagine.

Dei 987 inviti spediti, sono stati compilati 161 questionari, con un tasso di risposta pari al 16,3%.

- Sono principalmente le donne a compilare il questionario, pari al 65,2%, individui di età compresa fra 31 e 50 anni (59,0%), di nazionalità italiana (89,4%), sono residenti a Firenze (77,0%) e dichiarano di essere occupati come situazione professionale (82,6%).
- Il 52,8% ha frequentato la piscina meno di 5 volte nel periodo di apertura estiva, il 9,3% più di 10 volte.
- La valutazione media per l'informazione ricevuta prima e durante la fruizione del servizio è pari a 7,5 (su una scala di 10) per la fonte web e pari a 7,8 in merito alle informazioni ricevute dall'ufficio o tramite l'operatore.
- 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.
- Molto buoni i giudizi per il personale presente all'ingresso che raggiunge un giudizio medio pari a 8,1 in merito alla disponibilità e cortesia, la soddisfazione che emerge in riferimento agli assistenti bagnanti è 7,7.
- La valutazione dei servizi di pulizia degli spazi interni (spogliatoi, docce e servizi igienici) è pari rispettivamente a 7,1, 6,5 e 6,1. Sono più elevate, invece, le valutazioni sulla pulizia esterna di piscine e parco con valori medi pari a 7,7 e 7,9.
- Il 98,1% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio di noleggio lettini che registra voti buoni riguardo alla cortesia del personale (7,8) e del costo (7,8) e un poco inferiori per la disponibilità (7,2).
- Il 19,3% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il servizio dell'acquisto delle cuffie che registra un voto sul gradimento del costo pari a 6,0.
- Il 75,2% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il punto ristoro interno alla piscina che registra voti buoni riguardo alla cortesia del personale (7,4) e un poco inferiori per la disponibilità dei prodotti (7,0) e per la varietà (6,7)
- Il 37,9% dei rispondenti vorrebbe la vasca tuffi destinata esclusivamente ai tuffi, il 16,8% preferirebbe i trampolini chiusi con l'installazione di corsie per il nuoto, mentre ben il 45,3% non esprime preferenze in merito.
- 7,7 è il voto medio associato alla soddisfazione della tariffa applicata in relazione al servizio offerto.
- Il giudizio complessivo sul servizio ottiene un voto medio pari a 7,8.



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2024-11/Bollettino_novembre2024.pdf

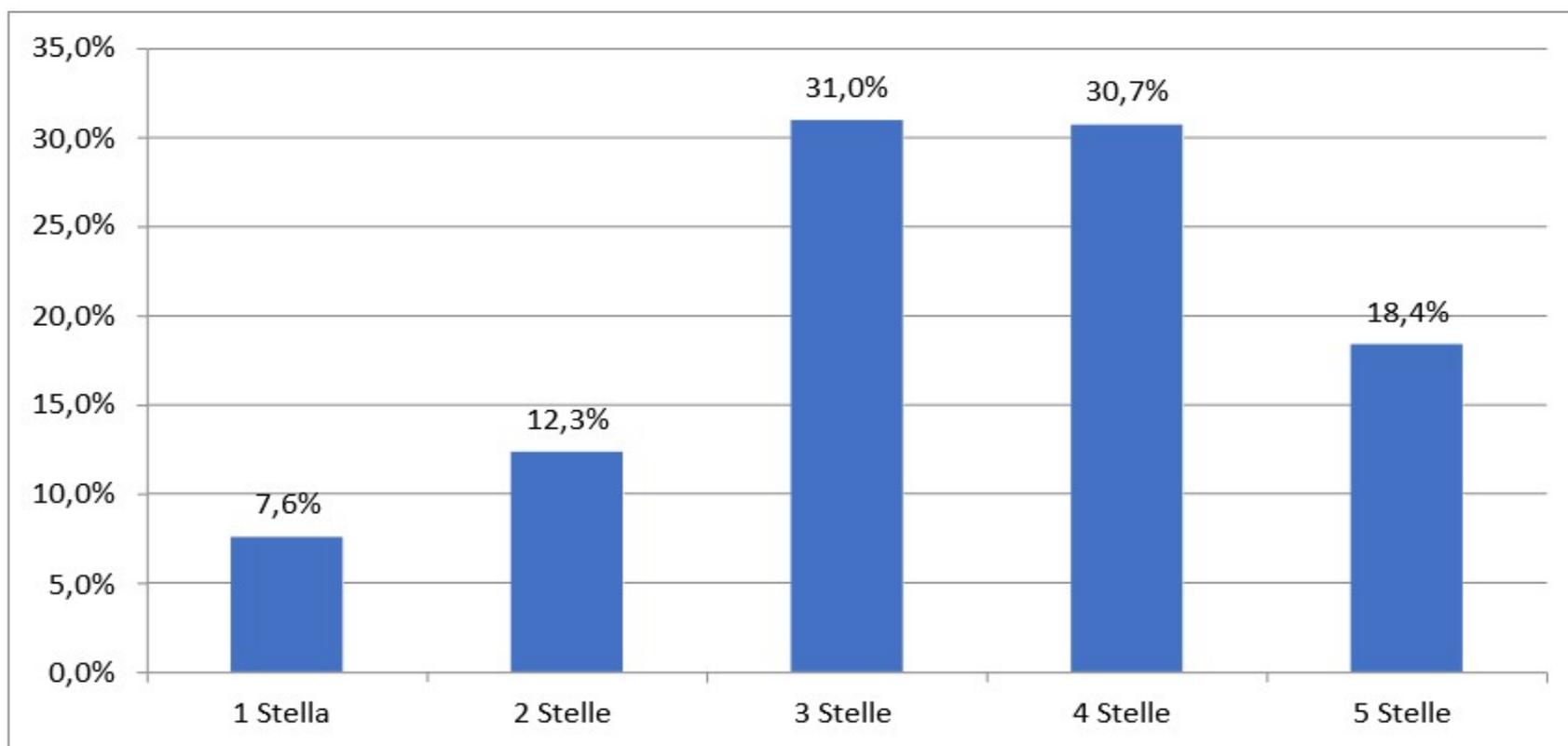
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Vacanze Anziani

L'indagine ha riguardato i soggiorni nelle strutture di Abano Terme, Abbadia San Salvatore, Cavedago, Lido di Camaiore, Milano Marittima, Misano Adriatico, Pian degli Ontani, Rivazzurra di Rimini e Viareggio e ha coinvolto 409 utenti.

10. *Complessivamente, quanto è soddisfatto di questa esperienza?*

il punteggio medio è di 3,4 stelle su 5



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Vacanze Anziani

Il 34,8% degli intervistati ha dichiarato di aver utilizzato questo servizio offerto dal Comune per la prima volta, mentre il 65,3% che aveva avuto già esperienze del genere.

La maggior parte degli interpellati (47,7%) ha dichiarato di aver avuto notizia del servizio da amici e conoscenti, il 36,4% da depliant presso il Comune o altri uffici e, solo il 6,4%, attraverso internet/rete civica; coloro che ha risposto “Altro” hanno affermato di esserne venuti a conoscenza tramite i centri anziani o Auser.

Il 39,4% ha scelto il servizio perché aveva già avuto esperienze dirette dello stesso genere, il 35% su suggerimento di conoscenti e il 26,2% 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 la disponibilità (84,9%) che per i tempi di risposta (84%); la valutazione positiva più alta è stata quella riferita al materiale informativo necessario fornito dall'operatore (86,6%).

Solo il 10% ha reputato il rapporto qualità-prezzo poco o per niente buono, mentre il 62,9% si è ritenuto abbastanza soddisfatto e il 27,1% molto soddisfatto.

L'87,4% dei partecipanti consiglierebbe questa esperienza ad altre persone, il 12,6% no.

Infine, la stragrande maggioranza degli intervistati (87,4%) ha dichiarato che per loro sarebbe più semplice se la domanda di iscrizione si potesse presentare presso i Quartieri; solo il 10,3% ha fatto riferimento al web.

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Centri estivi

L'indagine condotta sui Centri Estivi per l'anno 2024, riporta i seguenti risultati complessivi.

					INDICATORI			ANALISI TURNI		
		Tasso di partecipazione %	Giudizio complessivo (Calcolato considerando i singoli indicatori)	Giudizio complessivo	Range di variazione voto medio	Ambito "più critico"	Ambito "Più favorevole"	Range di variazione voto medio	Ambito "più critico"	Ambito "Più favorevole"
RISULTATI COMPLESSIVI	2021	64,1	7,9	7,9	7,3-8,4	Refezione	Locali	6,7-8,4	Attività 1-2 turno	Personale 3-4 turno
	2022	66,5	7,9	7,8	7,0-8,5	Comunicazione	Locali	7,7-8,5	Personale 2 turno	Personale 4 turno
	2023	60,5	7,9	7,9	7,5-8,5	Comunicazione - Refezione	Locali	6,7-8,4	Attività 1-2 turno	Personale 3-4 turno
	2024	58,8	8,1	8,0	7,5-8,6	Refezione	Iscrizione	7,9 -8,9	Attività e personale 2 turno	Personale 4 turno

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Centri estivi

Indagine condotta dal 02/07/2024 al 23/09/2024 volta a rilevare il gradimento dei centri estivi comunali durante l'estate 2024.

- Analisi distinta tra scuola primaria e infanzia, per quartiere e per singolo centro estivo.
- Tasso di partecipazione complessivo è pari al 58,8%, si attesta al 57,3% in riferimento ai centri estivi della scuola primaria e al 61,1% in riferimento ai centri estivi della materna.
- Indice di valutazione complessiva del servizio pari a 8,1. L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato, pari a 7,5, è la "soddisfazione complessiva del servizio refezione" (ambito servizio refezione). L'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato, pari a 8,6, è stato la "soddisfazione iscrizione online" (ambito iscrizione).
- Risultati primaria: indice di valutazione complessiva del servizio pari a 8,2. L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato, pari a 7,4, è stato "soddisfazione complessiva del servizio refezione" (ambito servizio refezione). L'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato, pari a 8,6, è stato la "soddisfazione iscrizione online" (ambito iscrizione).
- Risultati infanzia: indice di valutazione complessiva del servizio pari a 8,1. Gli aspetti che hanno registrato i giudizi meno elevati, pari a 7,8, sono stati "soddisfazione delle informazioni e del materiale ricevuto via e-mail" (ambito comunicazione) e "soddisfazione complessiva del servizio refezione" (ambito servizio refezione). L'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato, pari a 8,6 è la "soddisfazione iscrizione online" (ambito iscrizione).

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio delle Ludoteche

Ambito	Gradimento	2024			2023		
		Voto medio	% Non so	% preferisco non rispondere	Voto medio	% Non so	% preferisco non rispondere
Comunicazione	Comunicazioni pubblicate sul sito del Comune relative al servizio	7,0	20,1	0,6	6,9	15,9	1,5
	Informazioni ricevute via e-mail dalla ludoteca	7,3	18,3	0,6	7,5	15,9	1,0
	Relazioni e comunicazioni con i genitori da parte del personale in ludoteca	8,5	2,4	0,6	8,8	1,5	1,0
Attività	Giochi presenti in ludoteca	8,3	0,6	1,2	8,4	0,0	0,0
	Laboratori proposti dalla ludoteca	8,4	9,8	1,8	8,7	5,0	1,5
	Altre attività proposte dalla ludoteca	8,4	15,2	2,4	8,4	9,0	1,5
	Materiale a disposizione all'interno della ludoteca	8,3	1,8	1,2	8,4	0,5	0,0
	Eventi organizzati dalla ludoteca	8,3	18,9	0,6	8,6	23,4	2,5
	Procedura di iscrizione ai laboratori via e-mail	7,8	45,1	3,0	8,0	43,8	4,0
	Procedura di iscrizione ai laboratori via telefono	7,7	45,1	3,0	7,3	44,8	3,5
Struttura/sicurezza	Accessibilità della struttura	8,6	0,6	0,0	8,7	0,0	0,0
	Organizzazione spazi interni	8,6	0,0	0,6	8,6	0,0	0,5
	Organizzazione spazi esterni	7,5	12,8	2,4	7,6	14,9	2,0
	Condizioni igieniche dell'ambiente	8,3	0,0	1,8	8,4	0,0	0,0
Personale	Momento di accoglienza	8,8	0,6	0,0	9,0	0,0	0,5
	Qualità delle relazioni con i bambini/e, ragazzi/e	8,6	1,8	0,0	8,6	0,5	1,0

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio delle Ludoteche

Indagine condotta dal 12/11/2024 al 12/12/2024 volta a rilevare il gradimento delle ludoteche comunali nel 2024. Canale utilizzato è stato il web attraverso il link di partecipazione inviato alle famiglie che hanno utilizzato il servizio nel 2024

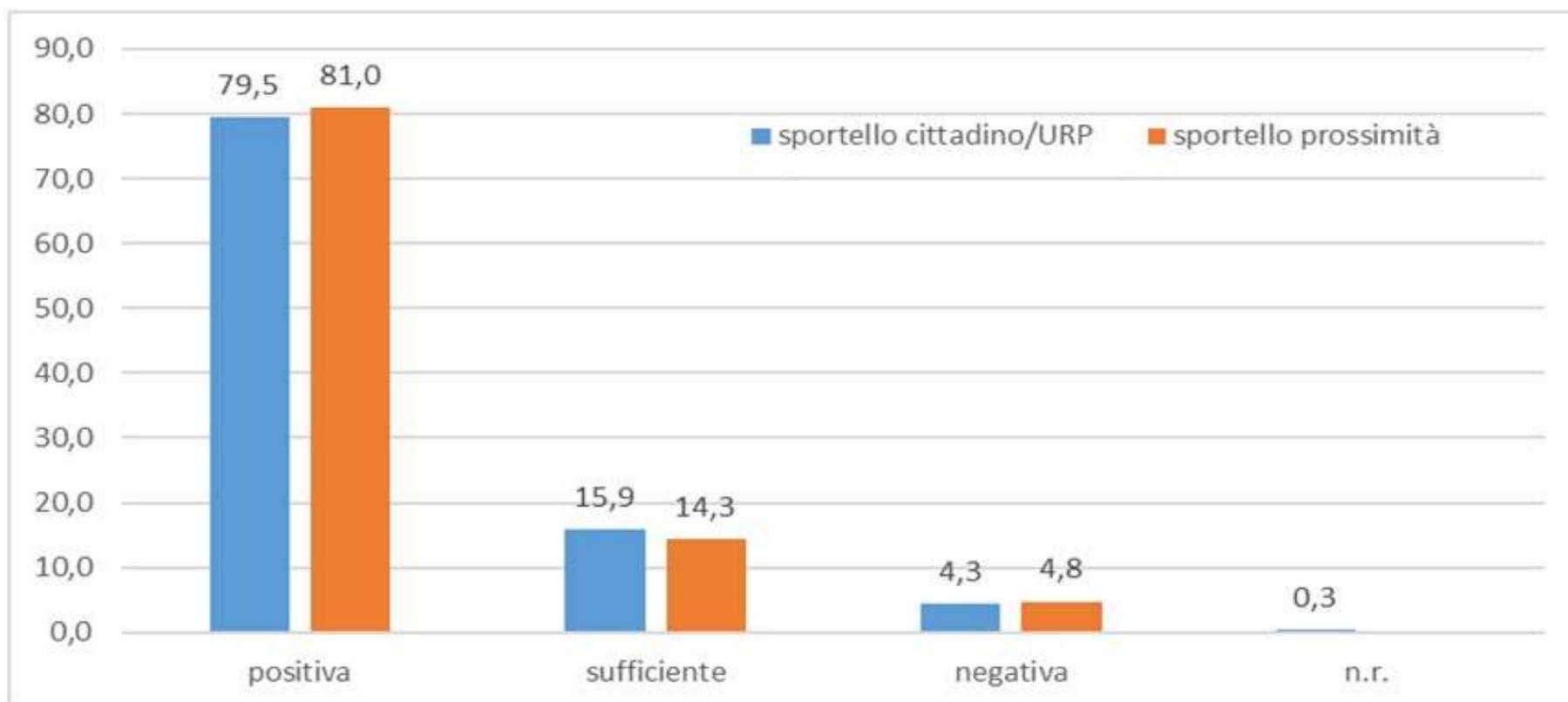
- Gli ambiti analizzati sono stati: la comunicazione, le attività, la struttura/sicurezza e il personale.
- Tasso di partecipazione pari al 37,9%. Indice di valutazione complessiva del servizio, ottenuto dalla ponderazione dei giudizi registrati sui singoli aspetti analizzati, è pari a 8,2.
- L'aspetto che ha registrato il giudizio meno elevato, pari al 7,0 è stato "soddisfazione comunicazione pubblicate sul sito del comune relative al servizio" (ambito comunicazione). L'aspetto che ha registrato il giudizio più elevato, pari a 8,8, è stato "momento di accoglienza" (ambito personale).

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Sportelli al cittadino - 2024

Il questionario è stato creato e sottoposto agli utenti utilizzando il software per indagini online (CAWI) Limesurvey. In totale sono stati contattati 2.578 utenti. L'indagine è rimasta attiva dal 15 al 27 gennaio 2025. In tutto sono stati raccolti 558 questionari compilati, pari al 21,6%.

Grafico 6 – Valutazione complessiva per servizio. Giudizi aggregati.



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

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Sportelli al cittadino - 2024

- 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 72,9% dei rispondenti è molto soddisfatto dell'informazione preliminare che il Comune di Firenze fornisce sui servizi offerti allo sportello (era 76,5% 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 (79,8% e 85,7% rispettivamente) e la rapidità del servizio (80,8% e 84,1% 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 (50,0% e 50,8% di valutazioni positive);
- A livello complessivo l'81,0% degli utenti è molto soddisfatto del servizio ricevuto dall'ufficio di prossimità, in calo rispetto al 2023 quando era l'88,9%. Le valutazioni positive per i servizi ricevuti presso lo sportello al cittadino sono il 79,5%, in forte ripresa rispetto al 61,6% 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 66,9% delle preferenze e la sicurezza con il 49,2% (79,5% e 66,7% nel 2023); seguono il verde pubblico e le attività culturali con il 40,5% e il 40,2% (32,1% e 16,7% nel 2023) e le opere pubbliche col 36,6% (34,6% nel 2023); scendono al 26,7% i servizi sociali (32,1% nel 2023) e chiude l'istruzione con il 19,8% (3,8% nel 2023).

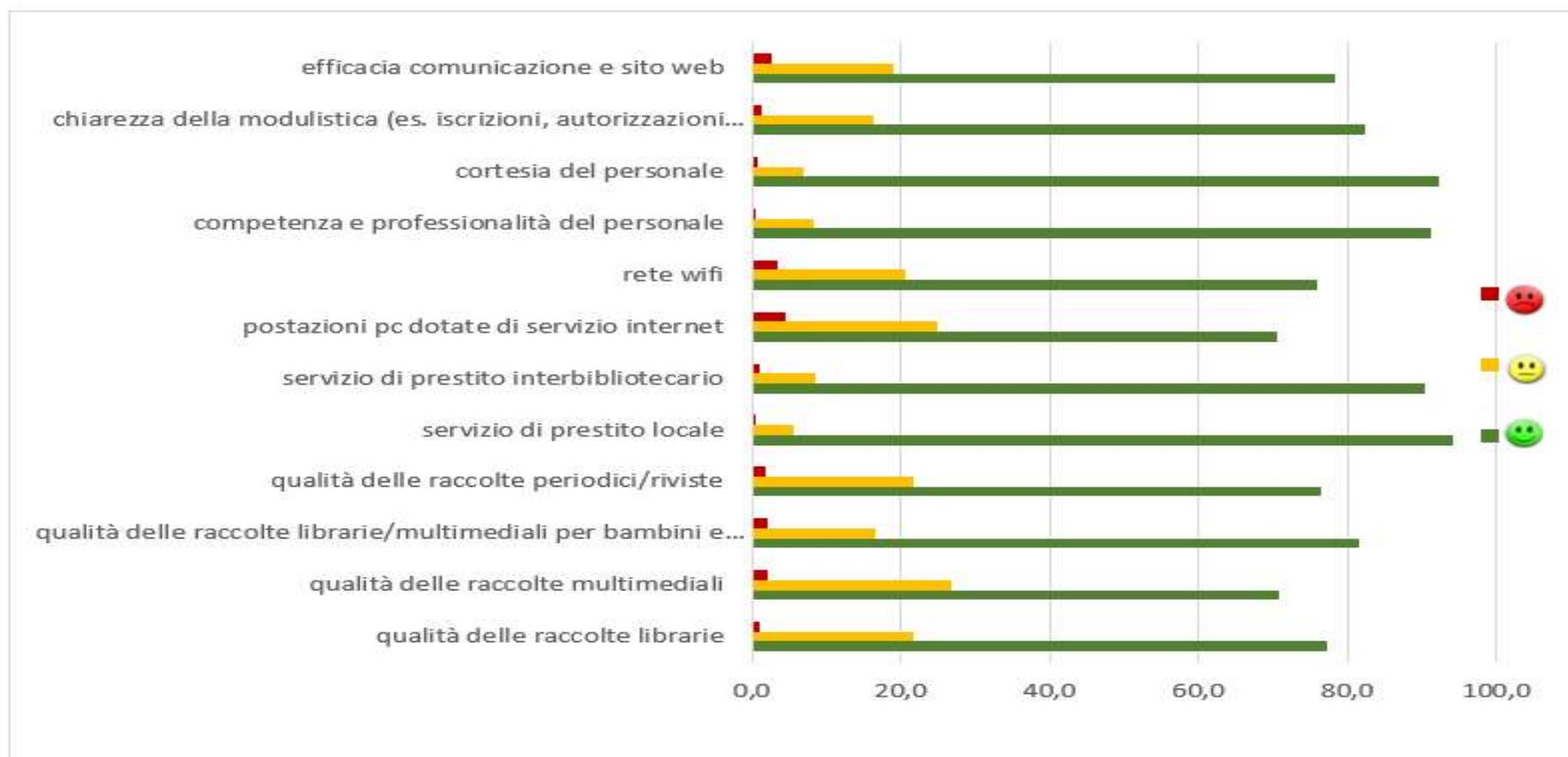
 *L'indagine completa sarà pubblicata in uno dei prossimi bollettini di statistica*

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi bibliotecari - anno 2024

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 1 al 31 ottobre 2024 e ha riportato un tasso di risposta pari a circa al 9,7%. Sono stati raccolti 8.375 questionari.

Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



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

a cura di: Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi bibliotecari - anno 2024

Di seguito sono elencati i principali risultati scaturiti dall'indagine.

- A proposito dell'età, si osserva che il 39,5% di rispondenti è età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 34,6% fra 36 e 54 anni, il 4,8% minori di 26 anni, il 6,7% fra 26 e 35 anni e il 9,9% ultra75enni.
- Il principale canale attraverso cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione (44,1%), seguito dal passaparola (30,9%), dalla scuola/università (30,5%) e dalla rete civica (24,5%). Fino a 35 anni il principale canale di conoscenza è la scuola/università, dai 36 anni invece il canale prioritario attraverso il quale i rispondenti sono entrati in contatto con le Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione; la rete civica risulta un buon canale di conoscenza soprattutto dai 55 anni in su mentre il passaparola è maggiormente indicato dai giovani sotto i 26 anni.
- Considerando tutti gli 8.456 rispondenti si osserva che la biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (27,7%), seguita da BiblioteCanova (17,4%), Mario Luzi (10,5%) e Orticoltura (9,8%).
- A livello complessivo, la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (40,1%) o una volta al mese (27,3%). Il 13,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,8% una volta a settimana e il 5,3% più volte a settimana.
- Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 72,7% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 29,7% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate; il 18,6% segue lo studio e il 18,2% la sezione bambini e ragazzi; il 14,7% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e il 9,1% per incontrare altre persone.

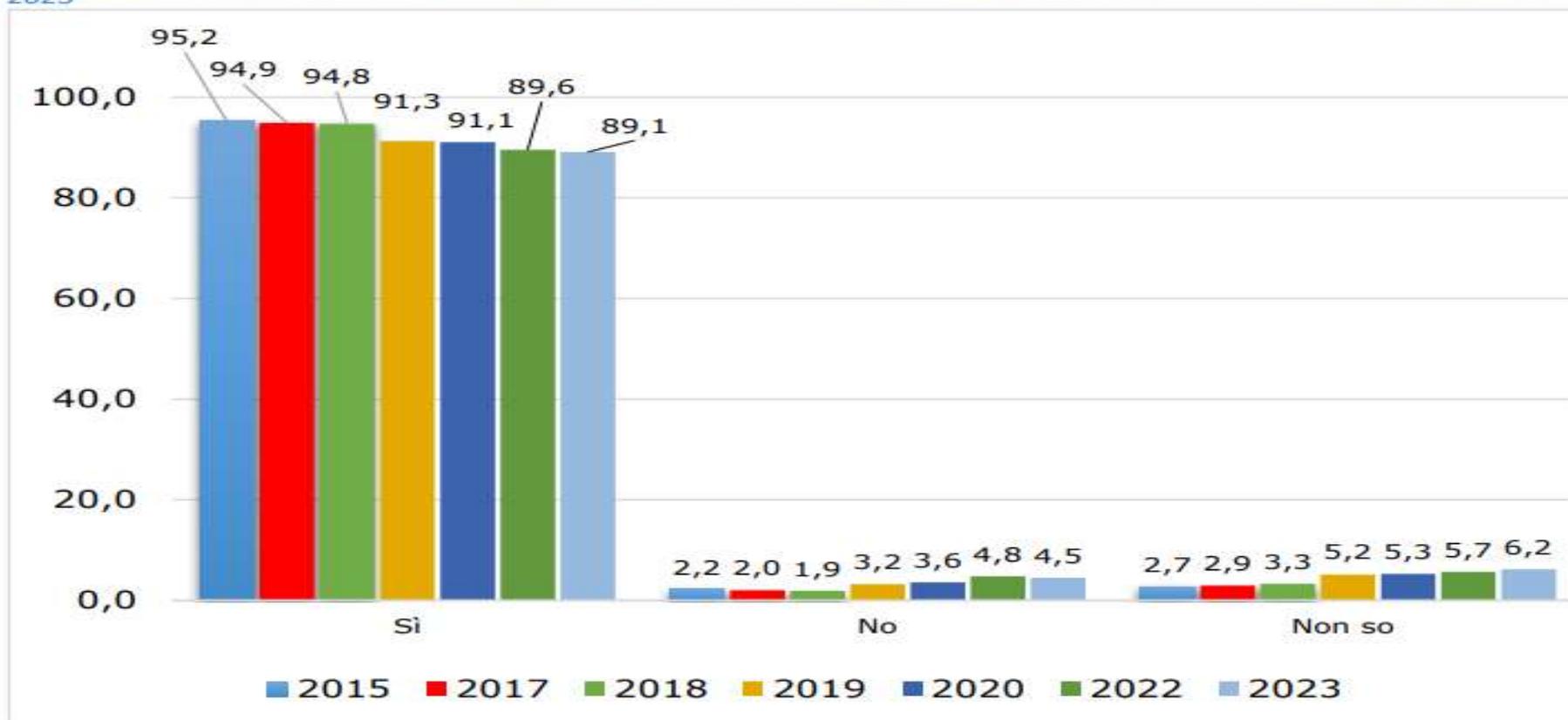


3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Firenzecard - anno 2023

La Firenzecard è il pass museale ufficiale della città che consente di visitare i musei rendendo gli ingressi più agili, veloci e meno cari. Firenzecard costa 85€, 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 esclusivamente dematerializzata, che permette ai possessori di Firenzecard scadute, di riattivare 48 ore di ingressi nei musei non ancora visitati.

Grafico 7. Distribuzione della diffusione della Firenzecard (consiglierebbe ad altri l'acquisto). Rilevazione dal 2015 al 2023



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Firenzecard - anno 2023

- L'indagine online ha coinvolto 12.033 cittadini (1.533 italiani e 10.500 stranieri) che, tra gennaio e dicembre 2023, hanno acquistato online la Firenzecard.
- I rispondenti sono per il 21,6% italiani e per il 78,4% stranieri; uomini 44,5%, donne il 55,5%. La fascia di età "31-60 anni" è quella più rappresentata (62,1%). Titolo di studio elevato (77,7%) e con un'occupazione (66,8%).
- Il 37,9% dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard "attraverso la ricerca sul web"; il 30,5%, "perché è consigliata da recensioni/forum". Più di 1 rispondente su 5 dichiara di esser venuto a conoscenza della Firenzecard "attraverso il sito www.firenzecard.it (23,1%).
- Quasi 3 rispondenti su 4 (73,5%) dichiarano di aver acquistato la card "perché è comoda e permette di non dover acquistare i singoli biglietti dei musei e delle mostre", il 69,5% "perché "permette di visitare i principali musei di Firenze" e il 57,8% perché economicamente vantaggiosa. Il 15,5% la sceglie perché l'acquisto consente di far entrare gratuitamente i figli.
- Il 26,8% dichiara di aver usufruito della Firenzecad Restart (tra questi il 96,5% asserisce di averne fatto uso appena scaduta la Firenzecard in modo da visitare i musei fiorentini per i 5-6 giorni continuativi) e il 10,8% 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 67,1% dei rispondenti, oltre 1 intervistato su 2 (56,8%) afferma di aver consultato la Firenzecard App. Poco utilizzati i canali social della card quali ad esempio Facebook e Instagram (2,7%).
- Le domande di approfondimento sul sito della Firenzecard fanno emergere che il 53,8% 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'89,2%, il 42,0% ha dichiarato di essere molto soddisfatto e il 44,7% abbastanza soddisfatto.

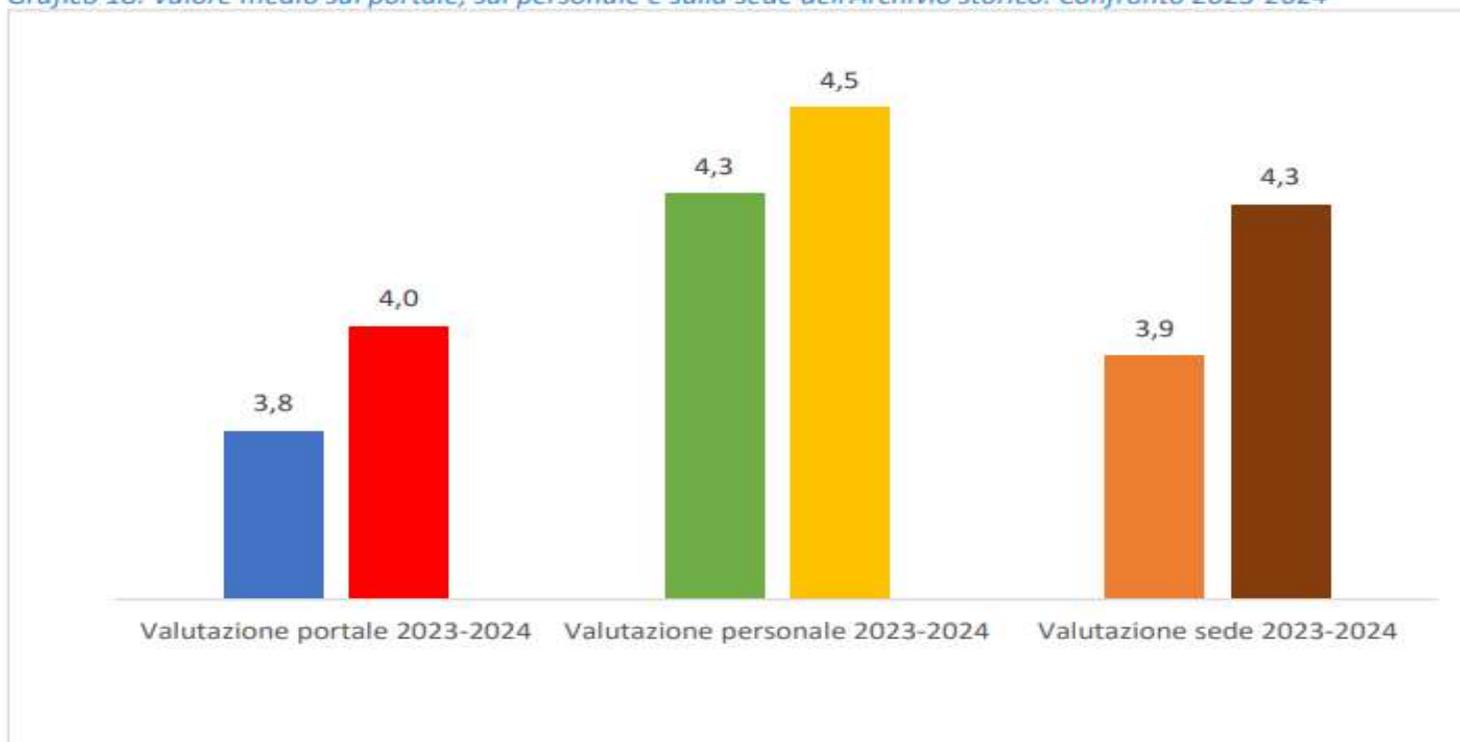


3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico - anno 2024

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.

Grafico 18. Valore medio sul portale, sul personale e sulla sede dell'Archivio storico. Confronto 2023-2024



L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2025-02/Bollettino_febbraio2025.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei servizi dell'Archivio Storico - anno 2024

- L'utilizzatore dell'Archivio storico è uomo (70,8%), classe di età media (il 65,6% ha 31-60 anni), con titolo di studio elevato (il 56,6% è laureato o ha un titolo superiore) e libero professionista (78,0%).
- Il motivo principale per cui gli utenti si sono rivolti all'Archivio storico è connesso al lavoro (82,2%), motivi di uso privato/ricerche personali (12,1%) e motivi di studio (5,7%).
- Il tipo di ricerca per l'83,5% è "pratica edilizia", per l'11,7% ricerche "storico-artistico-istituzionale".
- Il 63,7% è venuto a conoscenza dell'Archivio tramite il lavoro, segue rete civica (16,2%) e scuola/università (8,2%).
- Il 68,3% degli utenti esprime un giudizio positivo sull'utilità del sito, il 74,0% sull'utilità degli strumenti di corredo.
- Il 70,9% dei rispondenti valuta positivamente il portale; il 59% apprezza la "facilità di utilizzo del portale", mentre l'81,2% "la tempestività e chiarezza delle risposte ricevute in seguito a richieste inviate tramite il portale".
- Il 90,9% esprime valutazione positiva sul personale; 86,6% "il servizio di prima accoglienza" e 92,5% "la cortesia".
- L'83,4% è soddisfatto della sede; il 74,2% per i "giorni e orari di apertura", mentre l'88,7% per gli "ambienti accoglienti e confortevoli".

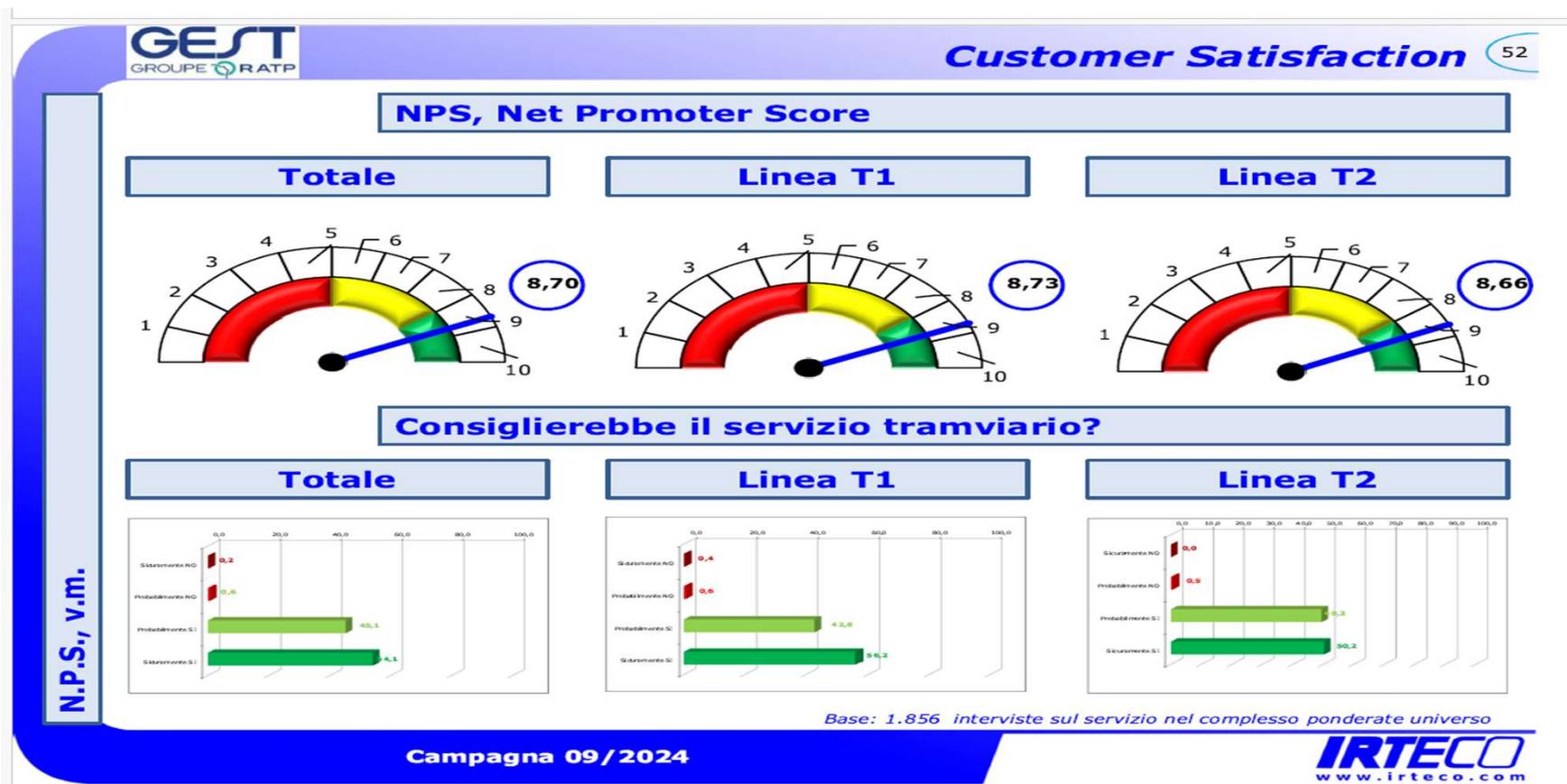


L'indagine completa è consultabile al link: https://www.comune.fi.it/system/files/2025-02/Bollettino_febbraio2025.pdf

3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Tramvia - anno 2024

La società concessionaria GEST ha affidato alla società IRTECO sas 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 14 al 28/09/2024. Sono stati realizzati 6.548 contatti che hanno portato ad ottenere 1.856 interviste, di cui 1.202 sulla Linea T1 e 654 sulla Linea T2.



3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento del servizio Tramvia - anno 2024

L'indagine, volta a verificare la qualità percepita dalla clientela, ha analizzato il servizio tramviario utilizzando una batteria di 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 99,2% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto.
- Allo stesso modo, il 99,4% si è dichiarato soddisfatto a proposito della puntualità e regolarità del servizio.
- La percentuale dei soddisfatti scende di poco, al 99% se si parla di frequenza e numero delle corse.
- A proposito della pulizia, sono state registrate percentuali di soddisfazione diverse: 91,3% per le condizioni igieniche dei mezzi e 88,8% per la pulizia e il decoro delle fermate.
- Il fattore comfort ha registrato 97,2% di soddisfazione rispetto alla climatizzazione e 81,6% rispetto all'affollamento.
- Molto alte anche le percentuali relative alla cortesia ed educazione del personale di guida (98%) e di quello preposto alla verifica dei titoli di viaggio (94%).
- Scende, invece, la soddisfazione quando si parla di sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie a bordo mezzo: solo il 65,6% si dichiara soddisfatto del servizio e il 9,8% è molto critico.

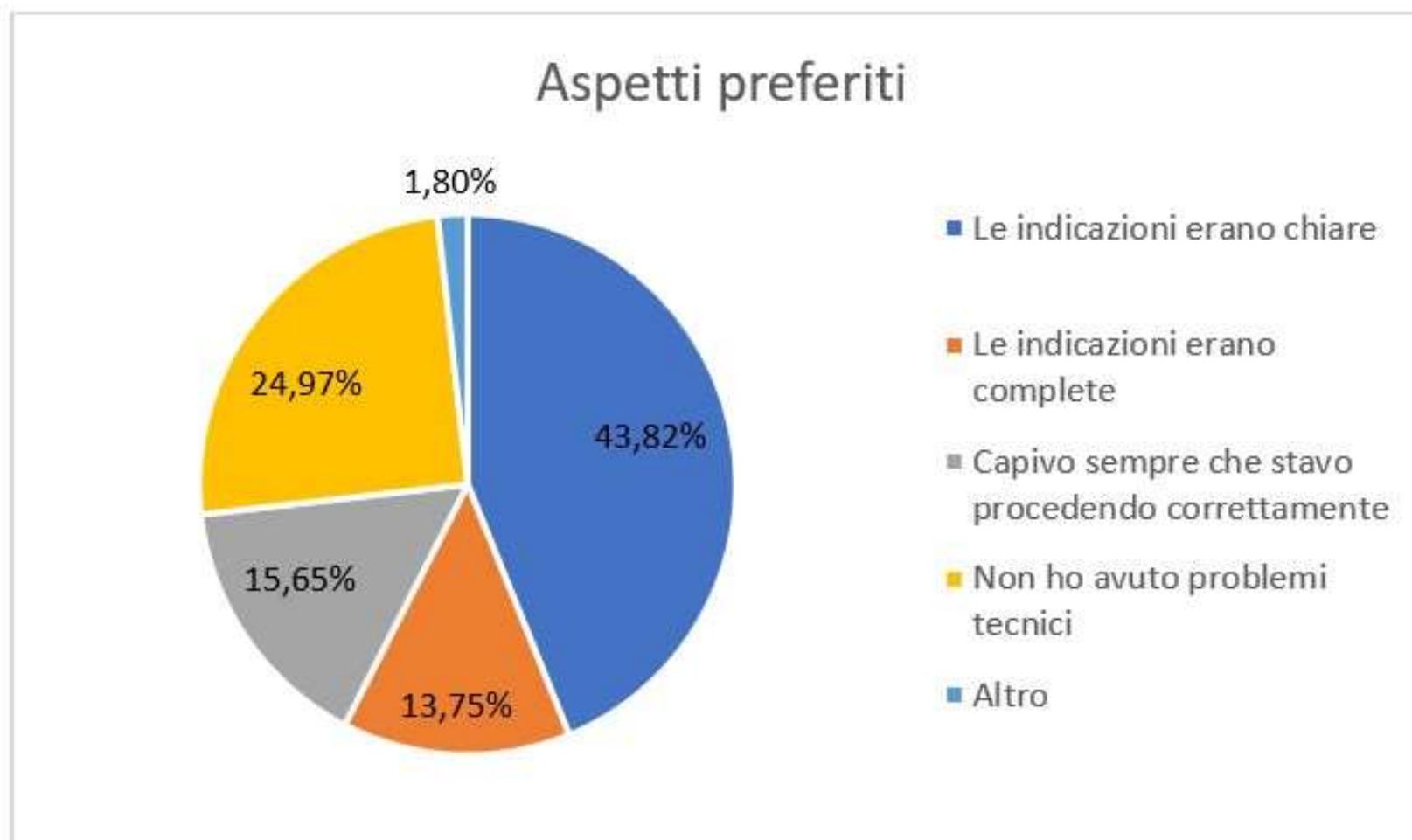


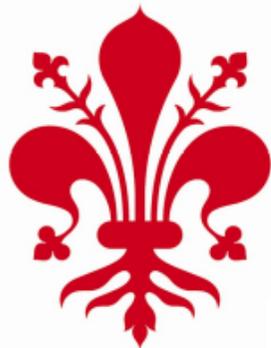
3.3 INDAGINI DI GRADIMENTO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il gradimento dei ServiziOnline (SOL) - anno 2024

L'indagine si è svolta dal 21 gennaio al 17 febbraio 2025. Sulla base dei 21 servizi online indicati, integrando le due rilevazioni, è stata registrata una valutazione media complessiva di 4,31 stelle su cinque.

A titolo di esempio, inseriamo il grafico relativo a «Certificati facili - Prenotazione e stampa diretta»





COMUNE DI
FIRENZE

4. RISULTATI IN EVIDENZA E AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA - *Introduzione*

Il 2024 rappresenta un anno di transizione tra la precedente e la nuova legislatura, a seguito delle elezioni amministrative di giugno e della proclamazione della Sindaca il 26 giugno. Durante l'anno le attività si sono svolte in linea con la programmazione esistente e sono stati portati avanti e/o conclusi numerosi progetti, anche nel periodo di transizione tra la precedente e la nuova Amministrazione. In particolare, numerosi interventi hanno riguardato i progetti dell'Amministrazione finanziati attraverso il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e altre linee di finanziamento europee e nazionali, come il Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari al PNRR (PNC) e il PON Metro REACT EU. Nella seconda parte dell'anno, con l'insediamento della nuova amministrazione, sono stati inoltre definiti e declinati i nuovi strumenti di pianificazione dell'Ente (programma di mandato e DUP, come meglio illustrati nella sezione 6).

Le slide che seguono illustrano una sintesi dei principali risultati in evidenza per l'annualità 2024, suddivisi in diverse tematiche. Per una analisi completa delle azioni realizzate, invece, si rinvia ai documenti di rendicontazione (in particolare, la Relazione di fine mandato e lo stato di attuazione del DUP) pubblicati in rete civica, ai seguenti link: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/organizzazione> ; <https://www.comune.fi.it/pagina/dup>

Nella seconda parte della presente sezione, invece, sono presentati i progetti del Comune finanziati dal NextGenerationEU (NGEU), il programma con cui l'UE ha inteso stimolare l'economia e la crescita dei paesi membri. Per quanto riguarda il Comune di Firenze l'attenzione sarà focalizzata sulle azioni avviate nei seguenti ambiti:



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

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

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

✓ **Passeggeri Tramvia: numeri da record**

Al 31.12.2024 si contano più di 39 milioni di passeggeri (+12% rispetto al 2023)

✓ **VACS (Variante al centro storico): conclusi i lavori**



Completato il tratto dalla Fortezza percorrendo viale Lavagnini fino alla fermata Parterre di piazza della Libertà. Con l'apertura della tratta si aggiungono 6 fermate alla T2 Peretola-stazione SMN, allungando il percorso di circa 2,5 km (ovvero 5 km considerando andata e ritorno) complessivamente quindi la linea diventa di 7,8 km lineari (15,6 km andata e ritorno)



MOBILITA' SOSTENIBILE

✓ **«Pedala, Firenze ti premia»**

Un progetto per incentivare la mobilità dolce, avviato dall'Amministrazione a giugno 2024. L'iniziativa ha visto un'ampia partecipazione e, a fine anno, ha vinto il premio speciale per la mobilità nell'ambito del Festival Future4Cities di Will.



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

✓ Agevolazioni Trasporto Pubblico:

- **Ti porta Firenze!** Riattivato il bonus per studenti delle scuole medie superiori (14-19 anni), nuovi utenti e abbonati storici. l'iniziativa ha confermato il successo dell'anno precedente, con circa 11.700 agevolazioni, di cui circa 6.700 per studenti e oltre 2.200 per nuovi abbonati. Inoltre, da ottobre 2024 nell'abbonamento è stato incluso anche il servizio di bike-sharing gratuito
- **Agevolazioni fino all'82% per studentesse e studenti dell'Università di Firenze** Rilasciati quasi 18 mila abbonamenti annuali a fronte di un pagamento da parte degli studenti tra 50 e 65 euro

✓ Campagna «Muoversi facile»

Avviata a dicembre la campagna “Muoversi facile” che offre incentivi ai cittadini residenti che partecipano al progetto MaaS, finanziato con fondi PNC, che ha come obiettivo quello di creare una piattaforma di mobilità integrata per agevolare gli spostamenti attraverso il trasporto pubblico

AGEVOLAZIONI TPL



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA



✔ Orti Urbani

Nel 2024 sono nati a Firenze i primi 5 orti urbani, uno per quartiere, affidati a gruppi di cittadini, associazioni e realtà dei quartieri, per una gestione collettiva e per favorire una agricoltura biologica e biodinamica



✔ Firenze Città Circolare

A settembre 2024 avviata la conclusione dell'ultima fase del progetto per l'attivazione delle chiavette elettroniche (*A-pass*) per il conferimento dei rifiuti

✔ Riqualficazione giardini

- Riqualficato il giardino di via Belisario Vinta nel Q3
- Inaugurato il riqualficato giardino di via Galliano nel Q5
- Inaugurato il nuovo giardino 'sensoriale' e inclusivo in via Canova nel Q4



AMBIENTE

✔ Bilancio arboreo della città

Pubblicato nell'autunno 2024 il bilancio arboreo della città di Firenze degli anni 2019/2024. Nel complesso oltre 10 mila nuovi alberi e 26 interventi di riqualficazione di aree gioco di giardini pubblici e scolastici, oltre a 24 aree cani

✔ Alberi monumentali

Concluso il censimento degli alberi monumentali segnalati alla Regione Toscana (29 in tutto di cui 14 di proprietà privata e 15 comunali)



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

SCUOLA



✓ Nuovi scuolabus

Nel 2024 acquistati 4 nuovi scuolabus 'ecologici' e dotati dei più moderni sistemi di sicurezza, oltreché di sistemi per il tracciamento dei percorsi



✓ Biblioteca dei Ragazzi

Riaperta la biblioteca dedicata a bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, da sempre punto di riferimento per le scuole del territorio, dall'infanzia alle secondarie di primo grado

✓ Nuovi nidi d'infanzia presso la Manifattura Tabacchi

A luglio 2024 Manifattura Tabacchi ha consegnato ufficialmente all'Amministrazione il nuovo nido per l'infanzia, operativo da settembre. L'asilo, interamente realizzato in legno e immerso nel verde, è composto da 2 strutture gemelle che ospiteranno il Nido Brucaliffo e il Nido Bianconiglio, per un totale di 100 bambini

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA



- ✓ **Videosorveglianza cittadina**
Nel 2024 è proseguito lo sviluppo e la gestione dei sistemi di videosorveglianza, con l'installazione di ulteriori 150 telecamere, arrivando ad un totale di 1.750 telecamere

- ✓ **Assunzioni Polizia Municipale**

Nel 2024 si è svolto il concorso che ha portato all'assunzione a gennaio 2025 di 100 nuovi agenti

- ✓ **Pol-Cascine**

Avviato a fine settembre 2024. Cinque pattuglie di PM ogni giorno a presidio del Parco



- ✓ **Protezione Civile**

Nel 2024 è stata creata la nuova «Sala Firenze», la Sala operativa unificata per Comune e Città metropolitana

SICUREZZA



- ✓ **Illuminazione a led**

Il piano di illuminazione a LED è proseguito nel 2024 ed ha raggiunto il 93% di sostituzione dei punti luce con lampade led, e prosegue verso una sostituzione pressoché completa dei punti luce esistenti

- ✓ **Guardie Giurate sui tram**

Avviato a fine anno il progetto sperimentale di sicurezza nei tram con la presenza delle guardie giurate

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

✓ **Bando contributo affitto 2024**

A fine ottobre 2024 pubblicato il nuovo bando volto a fornire un sostegno ai residenti, con i requisiti Isee richiesti, per l'affitto pagato durante il 2024. La dotazione finanziaria è stata di 3,5 milioni di euro, mezzo milione in più rispetto al 2023, ed è coperta interamente da risorse comunali, regionali e del Pon Metro

✓ **Salario minimo**

Approvata dalla Giunta a marzo 2024 la delibera che stabilisce il principio del salario minimo orario di 9 euro come criterio da rispettare in tutti gli appalti di opere e servizi del Comune - *1° applicazione*: per i lavoratori dei musei civici fiorentini nell'ambito del nuovo appalto per i servizi di sorveglianza e controllo

✓ **Ristrutturazione alloggi ERP**

Importante percorso di collaborazione con Casa Spa per la gestione del nuovo Piano Casa e per gli interventi di ristrutturazione/riqualificazione del patrimonio ERP ammalorato. A bilancio 20 milioni aggiuntivi rispetto alle risorse ordinarie → Nel corso dell'anno 2024 ripristinati n. 298 alloggi

- **Alloggi ERP di via Torre degli Agli** Importante progetto da circa 20 milioni di euro, di cui oltre 15 milioni finanziati dalla Regione Toscana. A dicembre 2024 avviata la consegna

POLITICHE SOCIALI e DI GENERE

✓ **La Casa delle Donne**

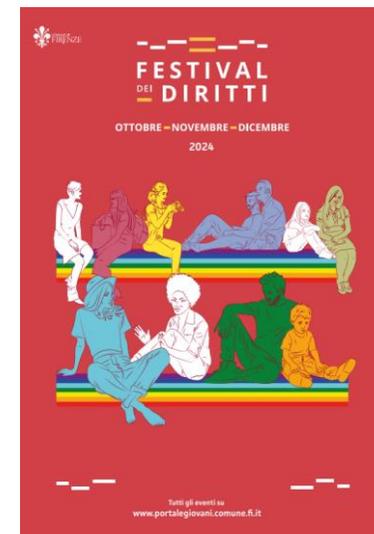
Inaugurata il 21 marzo alle Murate. Il Comune ha concesso a uso gratuito l'immobile all'associazione DoMo (DOnne in MOvimento per i diritti)

✓ **Identità alias nelle biblioteche Sdiaf**

Da dicembre 2024 è possibile richiedere l'attivazione di una identità alias per accedere ai servizi delle biblioteche Sdiaf

✓ **Festival dei Diritti**

Da ottobre 2024 l'ottava edizione del Festival, con numerosi eventi per sensibilizzare le persone contro la discriminazione di genere e LGBTIQA. In occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne presentata la guida multilingue "*Diciamo NO alla violenza in tutte le lingue*"



✓ **I progetti educativi del programma "Le Chiavi della Città"**

Nell'ambito di questo programma nelle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado sono stati 12 i progetti educativi sul tema della parità di genere e della lotta alla violenza contro le donne, coinvolgendo 45 classi per un totale di oltre 900 alunni e studenti

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA



☑ **Feel Florence Pass**

L'app Feel Florence si arricchisce di nuove funzionalità con l'avvio della rete wi-fi Feel Florence Pass che consente l'invio di notifiche push agli utenti fornendo indicazioni sui luoghi da visitare



☑ **Cappella Brancacci**

Completata l'attività diagnostica e di restauro presso la Cappella. Durante il cantiere la Cappella è rimasta accessibile per ammirare gli affreschi da vicino ma in sicurezza

CULTURA



☑ **Teatro della Pergola**

Completato il lavoro di restauro e consolidamento degli esterni del Teatro



☑ **Torre di San Niccolò**

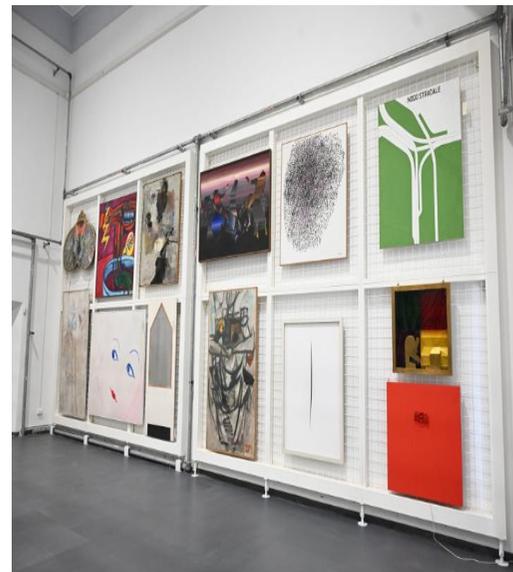
Completato il lavoro di restauro e consolidamento dell'intera parte sommitale della Torre, fino a un'altezza di ca. 45m

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

MUSEI CIVICI

✓ Palazzo Vecchio:

- **«Giuditta e Oloferne»** Concluso, grazie al sostegno di Friends of Florence, l'intervento di restauro sul bronzo di Donatello situato nella Sala dei Gigli
- **«Luce»** Inaugurata l'installazione permanente "Luce" di Antonio Signorini nel cortile dell'Anagrafe di Palazzo Vecchio
- **Valorizzazione dei Musei Civici.** Nel 2024 sono state 25 le mostre realizzate, di cui ben 11 a Palazzo Vecchio. Tra queste, dal 18.10.2024 al 26.01.2025, tra la Sala delle Udienze e la Sala dei Gigli, si è tenuta la mostra «Michelangelo e il Potere», con un percorso di più di 50 opere



✓ Nuovi depositi Complesso SMN

Inaugurati i nuovi 'depositi visitabili' all'interno del Complesso di Santa Maria Novella

- **«Sala delle carte geografiche»** Concluso l'ampio lavoro di restauro, incluso quello di del grande globo terrestre al centro della sala e delle 53 carte geografiche di tutto il mondo conosciuto nella seconda metà del XVI secolo, dipinte a olio su tavola negli sportelli degli armadi

✓ Palazzo Strozzi

Passaggio di proprietà dallo Stato al Comune di Firenze attraverso la procedura di federalismo culturale. Un programma di valorizzazione condiviso con Mic e Agenzia del Demanio per un grande polo culturale, artistico e sociale della città



4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

SPORT



✓ Piano strategico dello Sport

A marzo 2024 presentato il nuovo piano traccia le linee strategiche fondamentali per il futuro della pratica sportiva del nostro territorio



✓ Buono Sport

Nell'aprile 2024 pubblicato l'avviso per il 'Buono Sport', un contributo dedicato alle famiglie residenti, con i requisiti Isee richiesti, per la copertura integrale o parziale delle spese sostenute per l'attività sportiva dei figli minorenni. Ad ottobre 2024 pubblicata la graduatoria con 1423 ammessi a contributo.

✓ Feste dello Sport

A settembre 2024 si sono tenute le consuete «Feste dello Sport» nei 5 quartieri

✓ Sport all'aria aperta

Nell'estate 2024 attivato un progetto per favorire l'attività motoria all'aria aperta. Lezioni gratuite di Fitness, ginnastica dolce, pilates e Tai-Chi nei 5 quartieri



IL BUONO SPORT PER LE FAMIGLIE

Lo sport è salute, divertimento, socialità, inclusione

Il Comune di Firenze offre alle famiglie con ISEE 2024 inferiore a € 15.000,00 dei contributi per le spese di iscrizione alla pratica sportiva - spese mediche comprese - dei minori residenti nel Comune sostenute dal 1 agosto 2023 al 12 maggio 2024, fino a un massimo di 200 euro

La scadenza per presentare le domande di contributo è il 22 aprile 2024

Tutte le informazioni sul sito istituzionale sport.comune.fi.it o per e-mail buonosport@comune.fi.it



SPORT PER TUTTI: SPORT NELLE SCUOLE

- ◆ Il progetto è dedicato ad alunni con **bisogni speciali**
 - ◆ Grazie all'impiego di **istruitori qualificati**
- ◆ Diffonde l'**educazione motoria** nella **scuola primaria**
- ◆ Integra le lezioni di educazione fisica con **1 ora extra di attività motoria**
 - ◆ È dedicato alle **classi prime, seconde e terze**
- ◆ Contribuisce alla **crescita** psico-fisica dei bambini e all'avvio alla **pratica sportiva**

Il progetto è realizzato in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana
Maggiori info sul sito istituzionale sport.comune.fi.it



✓ Sport nelle scuole

Avviato il nuovo progetto per l'attività motoria nelle scuole primarie con personale specializzato. Coinvolte, fino al 2026, le classi prime, seconde e terze dove siano presenti alunni con bisogni speciali e/o disabilità. Nel 2024 le scuole aderenti sono state 43 per un totale di 212 classi



Tante attività, gratuite e aperte a tutti, nei giardini e nelle aree verdi della città.
Dal 3 Giugno al 9 Agosto e dal 2 al 28 Settembre

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

TURISMO SOSTENIBILE

✓ Turismo sostenibile & città vivibile

Approvato in Giunta a novembre un atto di indirizzo, comprendente un **piano in 10 punti** per un turismo sostenibile e per una città vivibile per i cittadini

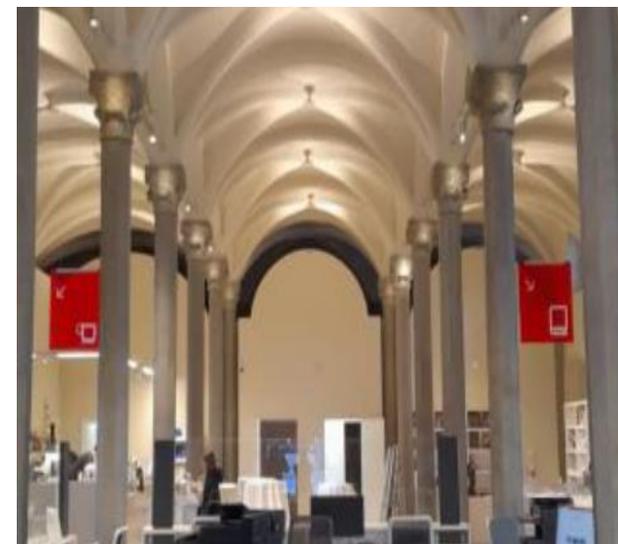
✓ “Florence is alive: treat it with care”

Il Comune, in collaborazione con la Fondazione Destination Florence, ha lanciato questa nuova campagna nell’ambito della precedente #EnjoyRespectFirenze, al fine di sensibilizzare i visitatori a una presenza rispettosa, consapevole e sostenibile in città. Il Comune ha inoltre avviato una collaborazione con Trainline per promuovere la campagna sull'app leader in Europa per l'acquisto di biglietti di treni e pullman



✓ Firenze Welcome Center

Inaugurato in piazza Stazione il nuovo fulcro dell'accoglienza e dell'informazione turistica per residenti e visitatori. Il nuovo centro è dotato anche di un servizio di interpretariato nella lingua internazionale dei segni (LIS) e ha a disposizione ausili da fornire in comodato d'uso gratuito per visitatori con mobilità ridotta



✓ Il ruolo delle città nella governance del turismo sostenibile

Presso l'Auditorium della Camera di Commercio di Firenze si è svolto a novembre 2024 il Forum con le città di Firenze, Roma, Venezia, Milano e Napoli organizzato da Comune di Firenze e Fondazione Destination Florence nell'ambito del progetto ministeriale Grandi Destinazioni Italiane per un Turismo Sostenibile (GDITS) volto ad un confronto con le città d'arte italiane per le buone pratiche sulla gestione dei flussi turistici

4.1 RISULTATI IN EVIDENZA

EVENTI E GRANDI EVENTI



✓ Tour de France

Partita il 29 giugno la prestigiosa corsa ciclistica per la prima volta dall'Italia con la tappa Firenze-Rimini Grand Départ (grande partenza). Numerosi gli eventi collaterali

✓ Forum economico Toscana-Francia

Il 3 aprile 2024 a Palazzo Vecchio si è tenuto l'importante evento volto a rafforzare i rapporti economici tra la Toscana e le realtà francesi evidenziando le prospettive economiche future di questa importante partnership

✓ Pitti Immagine 2024

A giugno 2024 la consueta fiera dell'immagine alla Fortezza da Basso. Nei giorni di mostra si sono susseguiti: Pitti Immagine Uomo, Pitti Immagine Bimbo e Pitti Immagine Filati

✓ Festival dell'Economia Civile 2024

Dal 3 al 6 ottobre 2024 a Palazzo Vecchio, con la collaborazione di MUS.E quale partner culturale del Festival e organizzatrice dei vari eventi, si è tenuto il FNEC 2024, volto a promuovere l'economia civile come strumento di inclusione sociale e partecipazione attiva



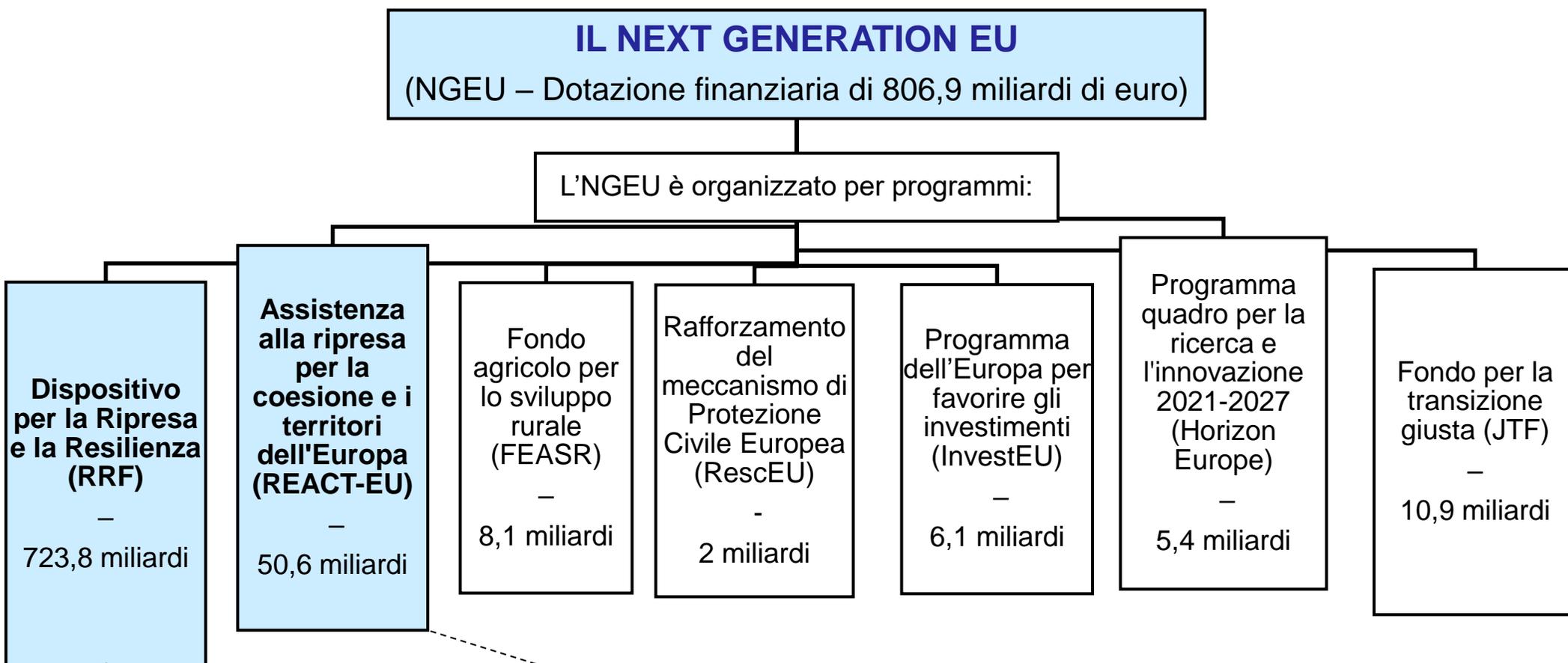
✓ The State of the Union 2024

Il 23-24 maggio 2024, tra Palazzo Vecchio e la Badia Fiesolana, cuore dell'European University Institute, la 14° edizione di SOU2024 con oltre 30 sessioni e 150 relatori di alto livello, per discutere di temi chiave come il futuro dell'allargamento dell'Unione, le politiche economiche, le elezioni europee, nonché la transizione ecologica e della trasformazione digitale

✓ Estate e Autunno Fiorentino

Estate: 4 mesi di attività in molti luoghi della città, con circa 1500 eventi

Autunno: Dal 1° ottobre oltre 230 eventi



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

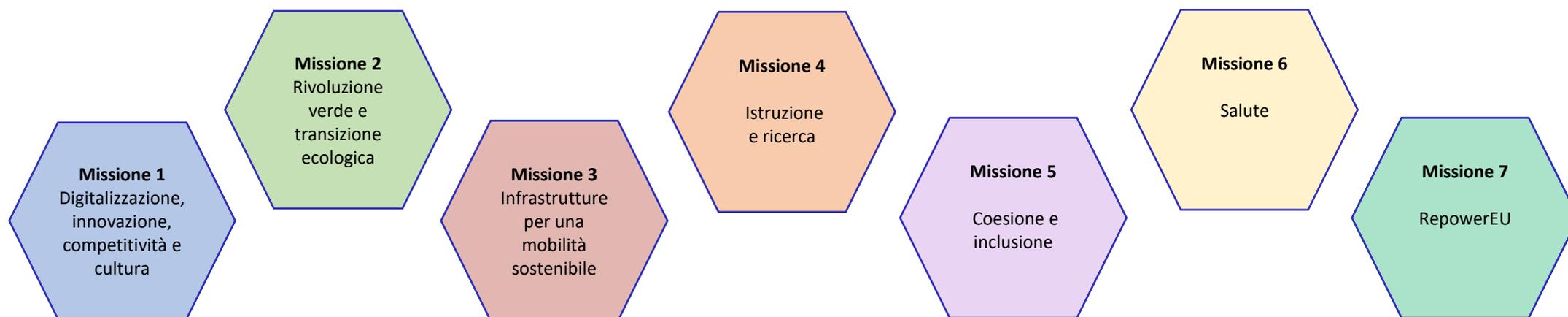
Il **REACT-EU** è lo strumento europeo che dà seguito e amplia le misure di risposta alla crisi generata dal Covid-19 e rappresenta un ponte tra la Politica di Coesione 2014-2020 e la nuova programmazione dei fondi europei. L'iniziativa REACT-EU assegna infatti risorse supplementari del bilancio EU 2021-2027 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**

4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU – RRF

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

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

In particolare le missioni hanno ad oggetto:



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



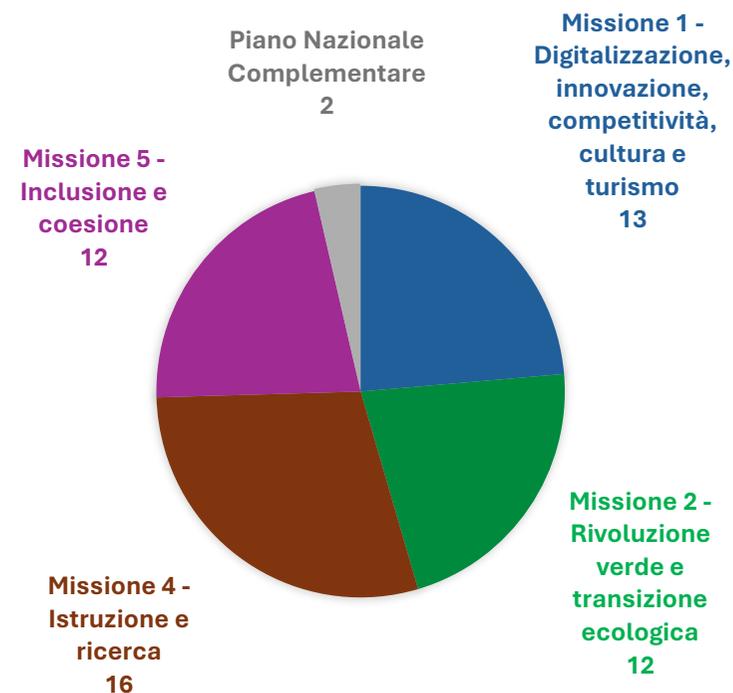
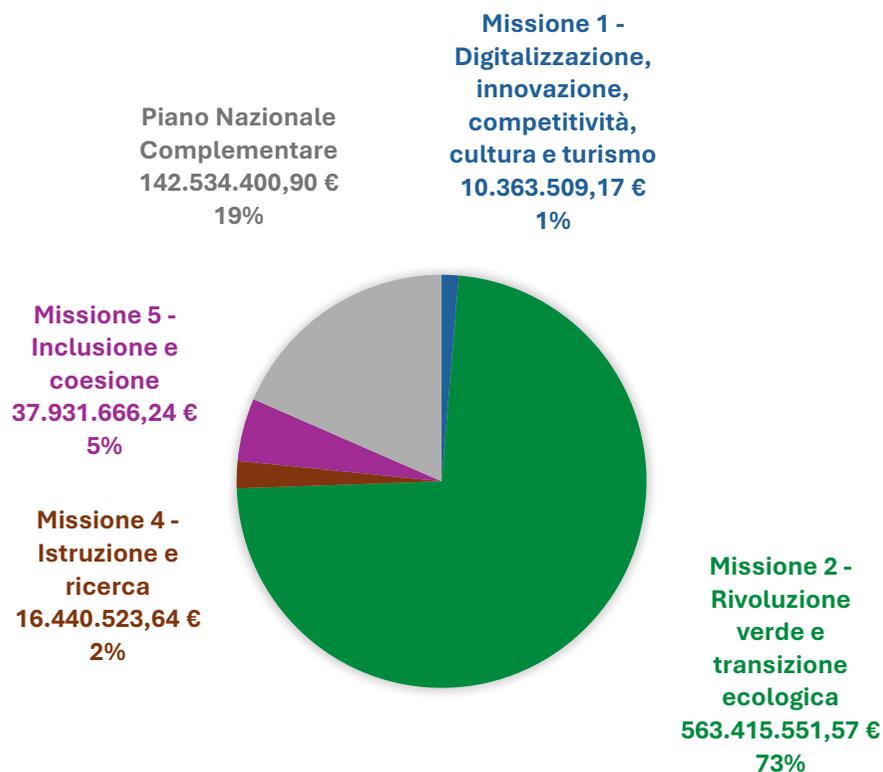
FINANZIAMENTI PNRR/PNC AL 31.12.2024



770,7 MILIONI DI € *



55 CUP FINANZIATI



*incluso FOI (fondo opere indifferibili)

NB: non sono considerati i 16 CUP dei c.d. «progetti in essere» della M2C4 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)



FINANZIAMENTI PNRR/PNC AL 31.12.2024 PER MISSIONE

MISSIONE 1

M1-C1, PA Digitale 2026 per ca. **7 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 Salviati) per ca. **1,5 mln €**

MISSIONE 5

M5-C1, Realizzazione nuova sede per Centro per l'impiego (Via Assisi) per ca. **1,5 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 Complesso Scuola Ghiberti – Residenze Casa s.p.a. – Sede PM Legnaia – Via di Legnaia-Via di Scandicci ca. **23,8 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 €**

PNC

PNC - D1 Riqualficazione Stadio Artemio Franchi di Pier Luigi Nervi: progetto da ca. **140 mln di €**

PNC - A1N1, Mobility as a service for Italy- per **3,3 mln di €**

*incluso FOI (fondo opere indifferibili)

FINANZIAMENTI PNRR/PNC AL 31.12.2024: LE RISORSE COMPLESSIVE



*A seguito della revisione del PNRR e della pubblicazione del D.L. 19/2024

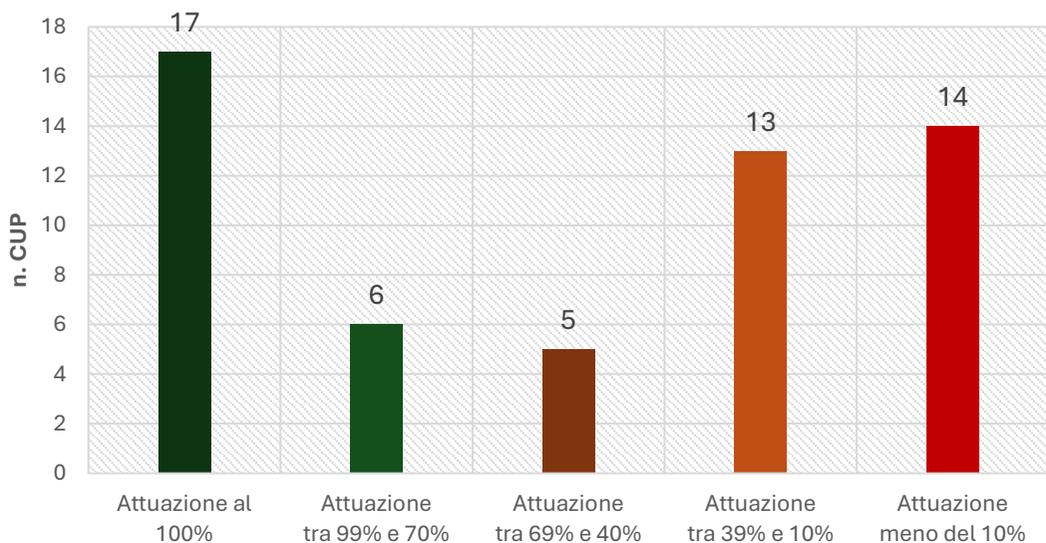
STATO ATTUAZIONE AL 31.12.2024



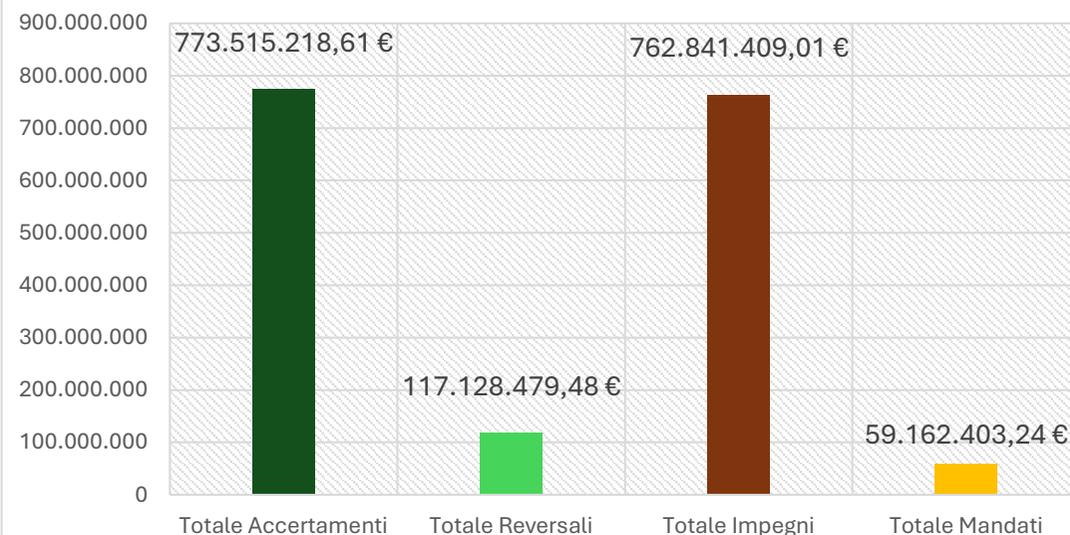
% ATTUAZIONE (INDICATIVA) DEI CUP:

ENTRATA E SPESA

% attuazione per n. CUP



Situazione finanziaria al 31.12.2024



complessivamente

- 50,7% (media semplice)
- 10,7% (media ponderata)

- 100% accertato su finanziato
- 15,2% reversali su finanziato
- 99% impegni su finanziato
- 7,7% mandati su finanziato



PROGETTI PNRR CONCLUSI AL 31.12.2024



☑ **Ciclovie Urbane**

Ciclovie urbane*vie varie*realizzazione ciclovie urbane - fase 1, fase 2 e fase 3 per ca. 2 mln di €



☑ **Ciclovie Urbane**

- Estensione rete ciclabile
 - Bicipolitana, realizzazione tratti della linea arancione
 - Bicipolitana, realizzazione tratti della linea gialla
- Per ca. 2,8 mln di €



☑ **Asilo nido Pandiramerino**

Piano per asili nido e scuole dell'infanzia per ca. 724,8 mila €



☑ **Asilo nido Arcovata**

Piano per asili nido e scuole dell'infanzia per ca. 1,43 mln di €



ULTERIORI PROGETTI PNRR CONCLUSI AL 31.12.2024



✓ PA Digitale 2026

- 1) Piattaforma Digitale Nazionale Dati per ca. 474,8 mila €
- 2) Adozione Piattaforma PagoPA per ca. 175,3 mila €
- 3) Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di identità digitale - SPID CIE per 14 mila €
- 4) Piattaforma Notifiche Digitali per ca. 97,2 mila €

✓ Cybersecurity

- 1) Cybersecurity metrowide per ca. 999,2 mila €
- 2) Cybersecurity framework & tools per ca. 988,2 mila €



✓ Museo del 900

Rimozione barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per ca. 500 mila €



✓ Museo di Palazzo Vecchio

Rimozione barriere fisiche e cognitive in musei, biblioteche e archivi per ca. 500 mila €



✓ Teatro della Pergola

Ecoefficienza e riduzione dei consumi energetici in teatri e cinema per ca. 305,4 mila €

Per maggiori approfondimenti sui progetti del Comune, assegnatari di un finanziamento PNRR/PNC, conclusi o in corso di realizzazione, è possibile consultare la sezione dedicata al PNRR al link: <https://www.comune.fi.it/pnrr>

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE

I primi finanziamenti NextGenerationEu atterrati 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 PON Metro si è più che triplicato. Il Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 (PON Metro) è stato un programma 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 è 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 81 mln di € (distribuiti su ulteriori 3 Assi) per un totale complessivo di oltre 122 mln di €.



4.2 AZIONI FINANZIATE CON RISORSE NGEU - REACT-EU

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE

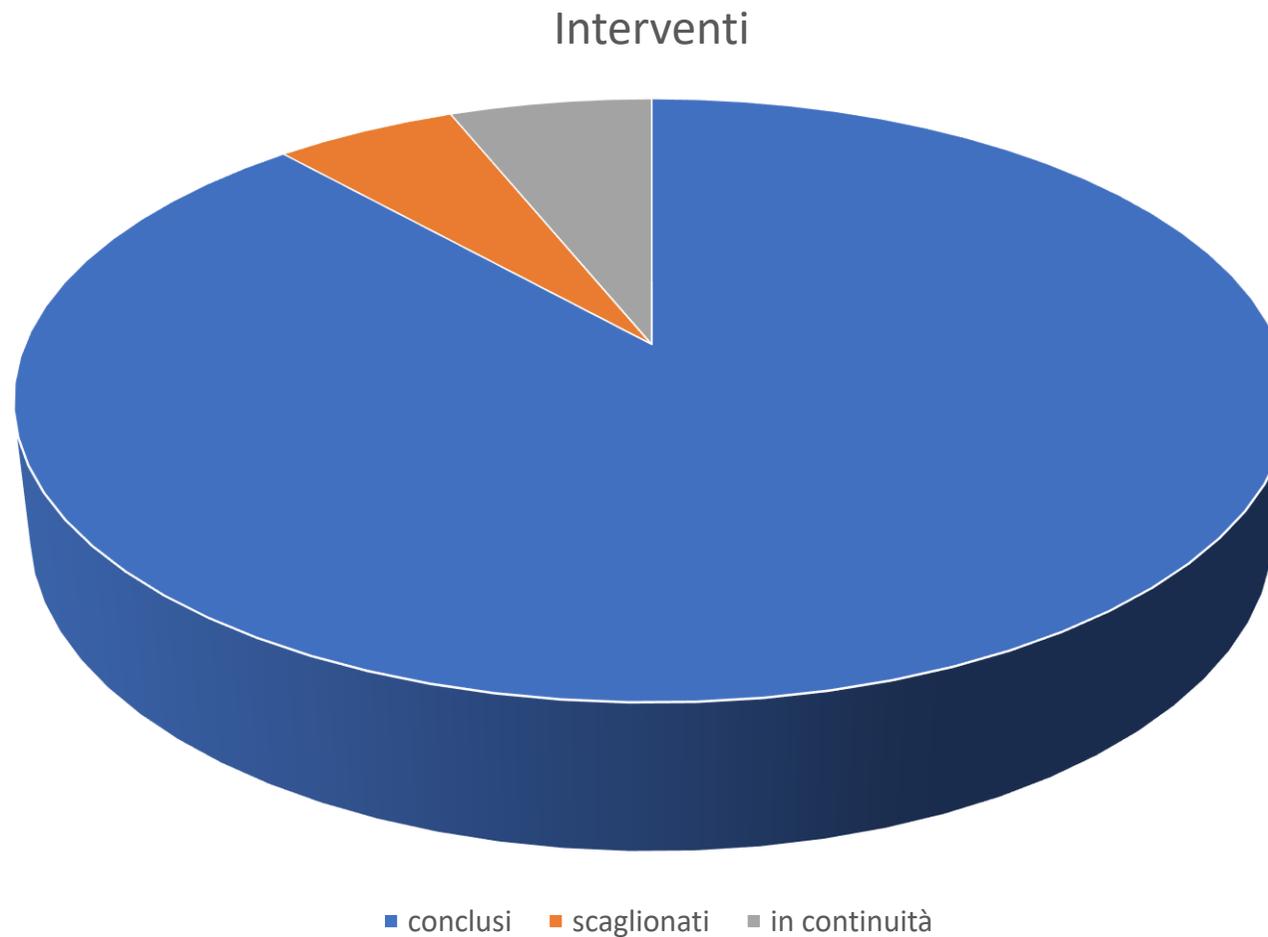


A valere su tali risorse aggiuntive, nell'ambito del PON Metro, il Comune di Firenze ha definito oltre 30 nuove azioni di intervento dal verde pubblico all'economia circolare, dai trasporti sostenibili all'efficienza energetica e alla resilienza, dalla transizione digitale ad azioni di ripresa ed inclusione 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.

ASSE	TITOLO ASSE	N. PROGETTI	interventi collegati	RISORSE RENDICONTATE
Asse 1	Agenda Digitale Metropolitana	5	18	6.802.014,13
Asse 2	Sostenibilità dei servizi pubblici e della mobilità urbana	12	16	14.993.018,16
Asse 3	Servizi per l'inclusione sociale	9	9	10.589.512,70
Asse 4	Infrastrutture per l'inclusione sociale	3	5	5.902.240,26
Asse 5	Assistenza tecnica	5	5	713.103,48
Asse 6	Ripresa verde, digitale e resiliente (REACT-EU)	46	94	63.193.091,18
Asse 7	Ripresa sociale, economica e occupazionale (REACT-EU)	9	9	5.576.627,82
Asse 8	Assistenza tecnica (REACT-EU)	2	7	6.905.938,60
Totale				114.675.546,33

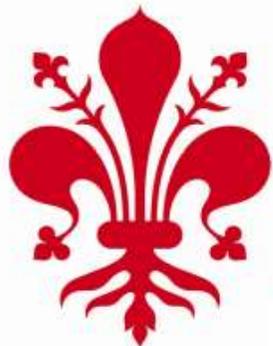
Il prospetto tiene conto anche degli interventi scaglionati sulla programmazione 2021-2027 e di quota parte delle somme che sono state spostate sul Piano Operativo complementare Metro – POC Metro – 2014-2020.

PON METRO REACT-EU NEL COMUNE DI FIRENZE



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

<https://www.europaperfirenze.it>



COMUNE DI
FIRENZE

5. PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

5.1 IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)

Con Deliberazione della Giunta comunale (DGC) n. 147 del 02.04.19 è stato approvato il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (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 2024 è stato aggiornato con DGC n.111 del 26.03.2024 e le modifiche più significative del sistema hanno riguardato la conferma della penalizzazione per il personale dirigenziale in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo relativo al rispetto dei tempi di pagamento (art.4bis, c.2, DL n.13/2023, convertito in L. n.41/2023) e ulteriori interventi minimali per assicurare la dovuta coerenza e armonizzazione alla riorganizzazione della macchina comunale intervenuta.

Valutazione della Performance:

- 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>

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: LE DIMENSIONI

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 2024 è stata approvata con DGC n. 111/2024 (delibera di approvazione del PIAO 2024-2026). Nella slide seguente una breve sintesi dei contenuti delle dimensioni in cui è articolata.

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: GLI INDICATORI 2024

DIMENSIONE	COSA MISURA	COME MISURA
Stato di salute finanziaria	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
Stato di salute organizzativa	Lo stato di salute organizzativo dell'Ente, con particolare attenzione allo stato delle risorse umane, la promozione delle pari opportunità, il benessere organizzativo, l’attuazione del lavoro agile e i suoi impatti e la digitalizzazione di processi e servizi.	Mediante 31 indicatori relativi all’organizzazione dell’Ente.
Capacità di raggiungere risultati programmati	L’efficacia dell’Amministrazione nel suo complesso, ovvero della sua capacità di attuare gli obiettivi di sviluppo e di miglioramento che confluiscono nel Piano della Performance, assorbito dal PIAO.	Mediante 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
Stato salute Servizi e Valutazione partecipativa	La qualità e quantità delle prestazioni erogate, il rispetto degli standard di qualità di cui alle Carte dei Servizi, il rispetto dei tempi di erogazione dei Servizi, la misurazione del livello di soddisfazione dell’utenza mediante l’esito delle indagini di gradimento e la partecipazione degli utenti nella progettazione delle attività e dei servizi dell’Ente.	Mediante 149 indicatori suddivisi in 3 tipologie: <ul style="list-style-type: none"> • 68 schede servizio PIAO; • 24 indicatori partecipativi • 57 indicatori collegati ai risultati di impatto “outcome”.

5.2 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA: IL RISULTATO 2024

Con deliberazione n. 134 del 15.04.2025 la Giunta ha preso atto dei risultati della **performance organizzativa di Ente** validati dal Nucleo di Valutazione, oltre al consuntivo degli obiettivi del PIAO 2024-26. Di seguito il risultato delle varie dimensioni e il risultato complessivo per l'annualità 2024.

Performance Organizzativa 2024:



- 1) Stato Salute Finanziaria (peso 20%) : 98,91%
- 2) Salute Organizzativa (peso 10%): 97,38%
- 3) Capacità di raggiungere risultati programmati (peso 25%): 99,87%
- 4) Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa (peso 45%): 97,10%

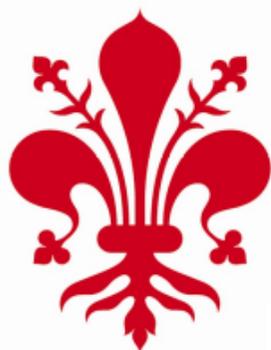
Media Ponderata Performance Organizzativa 2024 : 98,18 %

Confronto risultati anni precedenti:



- 1) anno 2023: 98,05%
- 2) anno 2022: 98,35%
- 3) anno 2021: 97,41%

In allegato A si riporta il **calcolo completo della performance di Ente 2024** 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».



COMUNE DI
FIRENZE

6. PROGRAMMAZIONE E PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

6.1 PIANIFICAZIONE: LA STRUTTURA A PIRAMIDE



La pianificazione comunale è un processo strutturato che guida l'azione amministrativa degli Enti locali, assicurando coerenza tra gli obiettivi strategici, la gestione operativa e le 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 verso i cittadini.

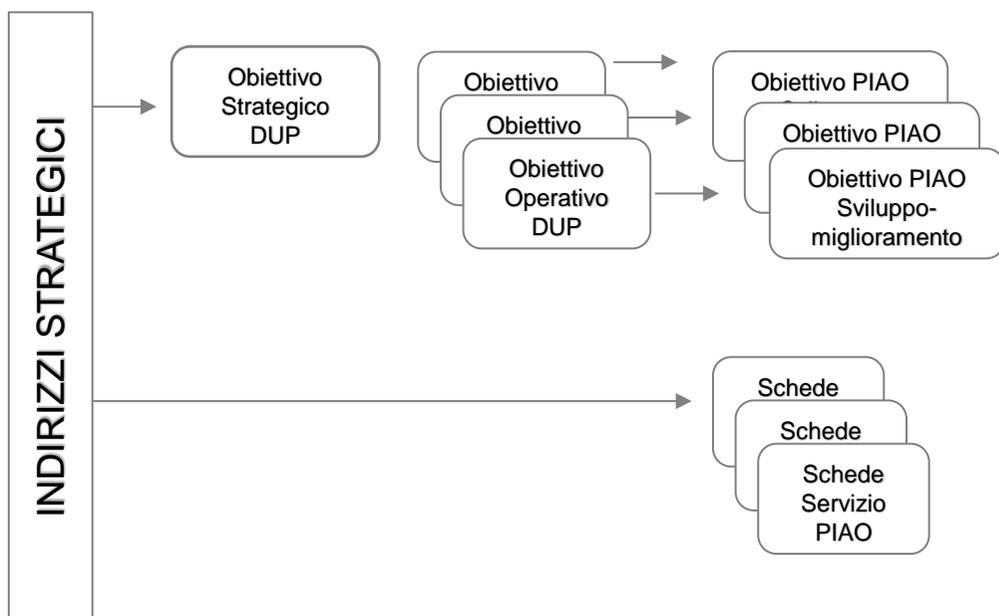
Questo processo si articola in diversi livelli di programmazione, che partono dalle linee guida di mandato fino ad arrivare agli strumenti operativi, come il Documento Unico di Programmazione (DUP) e il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), assicurando così un'efficace attuazione delle politiche pubbliche.

6.1 PIANIFICAZIONE: LA SUA ARTICOLAZIONE NEL COMUNE DI FIRENZE

Il sistema di programmazione e controllo del Comune di Firenze si distingue per la chiara connessione tra la pianificazione strategica e quella operativa e gestionale, garantendo la tracciabilità dei collegamenti tra i vari livelli di obiettivi.

Gli obiettivi strategici delineati nella prima sezione del DUP sono direttamente collegati, all'interno del sistema di gestione utilizzato, alla pianificazione gestionale del PIAO attraverso un **modello ad albero**. Questo modello parte dagli indirizzi strategici e consente una rendicontazione efficace dei risultati ottenuti, seguendo un percorso inverso che risale dagli obiettivi gestionali fino agli indirizzi strategici e, più in generale, al programma di mandato.

Gli obiettivi di sviluppo e miglioramento del PIAO sono collegati agli obiettivi strategici del DUP attraverso gli obiettivi operativi contenuti nella sua seconda sezione (sezione operativa). Inoltre, le Schede Servizio/Direzione sono direttamente riconducibili agli indirizzi strategici e rappresentano le attività istituzionali svolte dai Servizi e dalle Direzioni.



Mandato 2019/2024 in numeri:

- Gli **indirizzi strategici** 2019/2024 sono 14 e sono declinati in 27 **obiettivi strategici** (esplicitati e illustrati nella sezione strategica del DUP).
- Gli **obiettivi operativi** del DUP nel corso degli anni sono stati semplificati escludendo le attività ricorrenti, trasferite nelle Schede Servizio del PIAO. Nella sezione operativa del DUP 2024-26 sono 240 gli obiettivi operativi divenuti 237 con la Nota di Aggiornamento approvata contestualmente al bilancio 2024/2026.

6.2 OBIETTIVI DI PERFORMANCE: IL PIAO 2024-2026

Con questa sezione della Relazione della Performance si chiude la parte di rendicontazione dei risultati raggiunti rispetto alla pianificazione della performance 2024-26 confluita nel PIAO (DGC n. 111/2024) che nel dettaglio è contenuta nei due allegati alla presente relazione.

Il riferimento è in particolare alla Sottosezione 2.2 del PIAO contenente gli obiettivi specifici di secondo livello suddivisi tra obiettivi di sviluppo e miglioramento e il portafoglio dei servizi, articolato in schede servizio, riconducibili alle attività di cui al funzionigramma.



Gli obiettivi del PIAO 2024 in numeri:

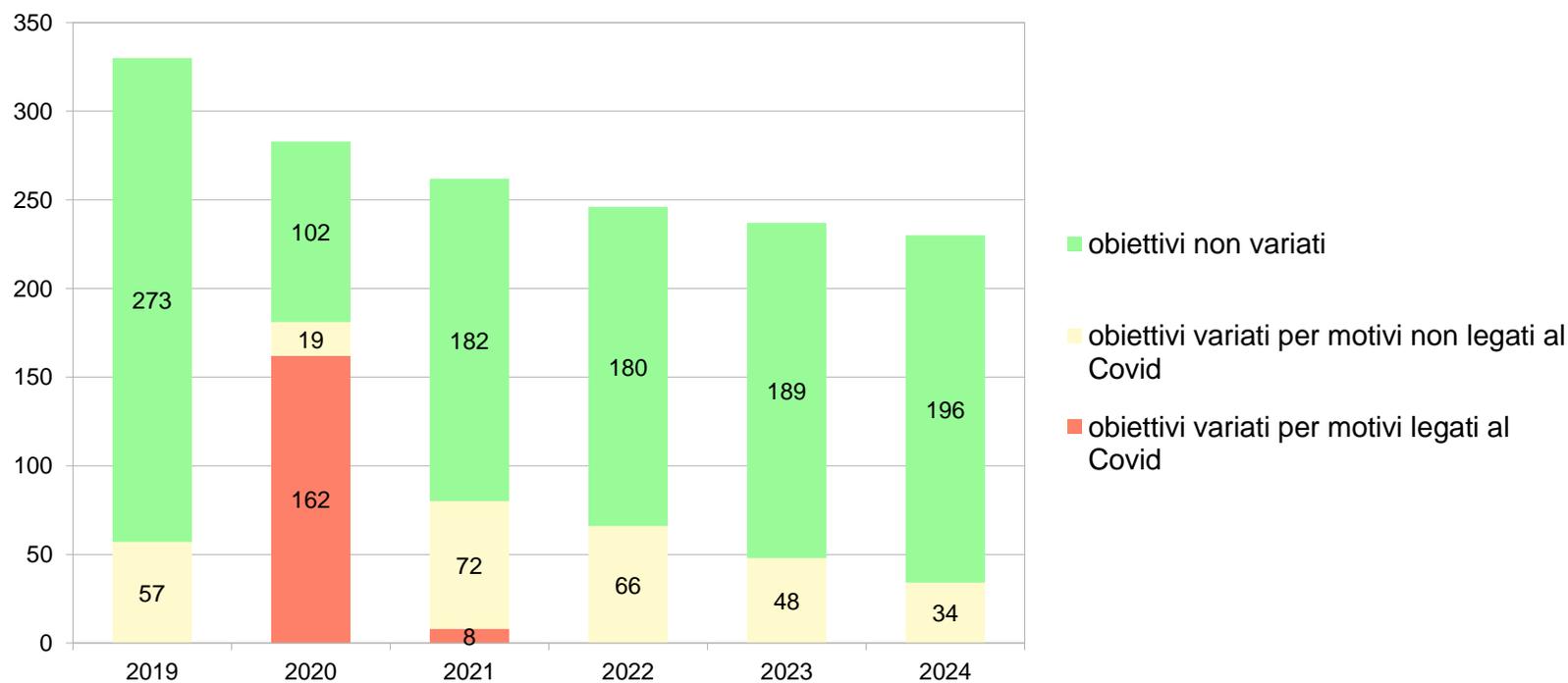
- Gli obiettivi dell'annualità 2024 sono stati 230 suddivisi in 106 **obiettivi di sviluppo** (collegati ad attività nuove da realizzare); 56 **obiettivi di miglioramento**, collegati ad attività già esistenti per le quali si avvia un processo di miglioramento e 68 **schede Servizio/Direzione** dove è rappresentata l'attività ricorrente Istituzionale dei centri di responsabilità dirigenziale.

6.3 OBIETTIVI DI PERFORMANCE: LE VARIAZIONI

Il PIAO 2024-26, relativamente alla pianificazione degli obiettivi, ha subito due delibere di variazione nel corso del 2024:

- una prima variazione, approvata con deliberazione di Giunta n. 443/2024, ha incluso il monitoraggio degli obiettivi del PIAO al 30 giugno 2024 e l'approvazione delle modifiche richieste dagli uffici, a seguito della verifica intermedia;
- una seconda variazione, approvata con deliberazione di Giunta n. 546/2024, che ha comportato anche una modifica al PEG 2024-2026, a seguito della revisione della macrostruttura dell'Ente.

Di seguito è riportato un grafico riepilogativo degli obiettivi e delle variazioni apportate nel 2024, con un confronto rispetto al quinquennio precedente. Nel 2024, dei 230 obiettivi complessivi, 34 sono stati variati (pari al 15% del totale). Si evidenzia una costante riduzione del numero totale degli obiettivi, passati da 330 nel 2019 a 237 nel 2023 (-28%) e a 230 nel 2024 (-30%), accompagnata dalla diminuzione del numero di obiettivi variati.



6.4 OBIETTIVI DI PERFORMANCE: I RISULTATI RISPETTO AGLI OBIETTIVI

Nella tabella che segue, per ciascun indirizzo strategico, è riportata la suddivisione degli obiettivi tra sviluppo, miglioramento e schede Servizio/Direzione del PIAO, accompagnata dalla percentuale media di realizzazione al 31.12.2024.

Tale percentuale è calcolata sulla base del livello di raggiungimento finale dei singoli obiettivi, che a loro volta dipendono 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 Mobilità intermodale	27	19	2	6	5	99,60
2 Firenze verde ed ecosostenibile	19	7	8	4	0	100,00
3 Crescere con la scuola	11	4	3	4	1	99,82
4 Sicurezza urbana e legalità	14	6	6	2	0	100,00
5 Per le famiglie, la solidarietà e il benessere sociale	12	2	6	4	0	100,00
6 Un nuovo modello di città circolare-Urbanistica	13	8	1	4	2	99,80
7 Sviluppo economico, competitività e alta formazione	6	3	0	3	0	100,00
8 Per il lavoro e la formazione professionale	3	2	1	0	0	100,00
9 Il valore della cultura e della memoria	19	10	4	5	2	99,74
10 Firenze 2030 e lo sport	11	6	3	2	2	99,52
11 Un turismo di qualità	1	1	0	0	0	100,00
12 Città internazionale	6	5	0	1	0	100,00
13 Buona amministrazione, innovazione, quartieri e città metropolitana	85	31	22	32	2	99,97
14 Protezione civile e città resiliente	3	2	0	1	1	99,69
TOTALE	230	106	56	68	15	

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

6.5 ANALISI SWOT (2024) DEL CICLO DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

A chiusura della Relazione si propone una riflessione, utilizzando la c.d. "analisi swot", sui profili che caratterizzano il ciclo di gestione della performance del Comune di Firenze.

Punti di forza (Strengths)

- ▶ Struttura della pianificazione ben articolata, con un sistema a cascata che collega il programma di mandato agli obiettivi gestionali (Albero della performance), mediante codici parlanti
- ▶ Portafoglio dei servizi, organizzato in schede servizio per centro di responsabilità, integrato nella performance organizzativa, quale strumento per il controllo di qualità, insieme alle carte di servizio
- ▶ Valutazione partecipativa: il giudizio dell'utenza incide direttamente sulla misurazione della performance dell'ente
- ▶ Solida rete di referenti in costante interazione con il Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
- ▶ Stato attuazione al 31.12 DUP allegato al rendiconto

Opportunità (Opportunities)

- ▶ Avvio del nuovo ciclo di programmazione con il programma di mandato 2024-2029 «Firenze 2029-la città plurale»
- ▶ Aumento e standardizzazione delle Carte dei Servizi (Carta Unica), con maggiore chiarezza sugli standard di qualità
- ▶ Introduzione del valore pubblico nel PIAO alla luce del nuovo mandato, con un percorso condiviso sugli indicatori
- ▶ Riorganizzazione della macrostruttura dal novembre 2024, con suddivisione per ambiti di coordinamento
- ▶ Utilizzo dell'applicativo "Jente" per una gestione integrata della pianificazione, degli obiettivi e delle risorse finanziarie
- ▶ Possibilità di assegnare indicatori specifici agli obiettivi del PIAO per migliorare le valutazioni

Punti di debolezza (Weaknesses)

- ▶ Confronti trasversali con le Direzioni per la pianificazione degli obiettivi non pienamente strutturati
- ▶ Obiettivi non sempre sfidanti e a volte autoreferenziali
- ▶ Assenza di un sistema di ponderazione degli obiettivi
- ▶ Elevato numero di obiettivi con % di realizzazione al 100
- ▶ Misurazione della performance organizzativa a livello di Ente, senza dettaglio sui singoli Servizi
- ▶ Ripetitività nella pianificazione degli obiettivi sviluppo/miglioramento
- ▶ Stato di attuazione del DUP molto narrativo e poco omogeneo tra le parti

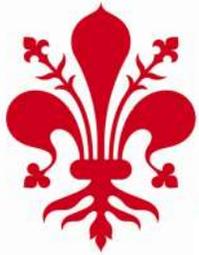
Minacce (Threats)

- ▶ Timori di valutazioni basse per il mancato raggiungimento degli obiettivi, con possibili resistenze al cambiamento.
- ▶ Limitata percezione della pianificazione come strumento di miglioramento, con il rischio di un monitoraggio discontinuo da parte dei responsabili di obiettivo.
- ▶ Eccessivo tecnicismo che potrebbe rendere difficile la comprensione per i non addetti ai lavori.
- ▶ Rischio di mancato rispetto delle tempistiche nella pianificazione degli obiettivi e di scarsa integrazione tra le sezioni del PIAO
- ▶ Uso frequente di indicatori con valori attesi pari a 100% (rapporto tra fatto rispetto al richiesto), senza valorizzare il dato storico come dato di base o senza pianificare il valore atteso.

6.5 ANALISI SWOT (2024) - spunti di riflessione

L'analisi SWOT rappresenta un momento di riflessione condivisa interna, finalizzato a cogliere le opportunità emergenti per superare alcuni punti di debolezza e per prendere consapevolezza delle minacce, così da gestirle al meglio attraverso un'adeguata organizzazione del lavoro. Già nel corso del 2025, si è colta l'opportunità offerta dal nuovo ciclo di programmazione avviato con il programma di mandato per semplificare la pianificazione, partendo dalla sezione operativa del DUP. L'obiettivo è stato quello di mantenere un livello di indirizzo più alto, riducendo conseguentemente il numero di obiettivi operativi.

La minaccia della "pianificazione all'ultimo minuto", talvolta inevitabile per gli uffici, è stata affrontata attraverso una nuova misura organizzativa che ha permesso una condivisione finale con i referenti di Direzione sugli obiettivi inseriti nel sistema. La nuova macrostruttura, grazie ai Responsabili di ambito, ha facilitato la redazione della sezione del PIAO dedicata al valore pubblico, attraverso la condivisione degli indicatori da monitorare e sarà di aiuto nello strutturare dei cicli di incontri con le Direzioni che si reputano necessari per migliorare l'impostazione degli obiettivi.



COMUNE DI
FIRENZE

ALLEGATO A PERFORMANCE DI ENTE 2024

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2024

1	2	3	4
<p>Stato salute finanziaria</p> <p>peso 20%</p>	<p>Salute organizzativa</p> <p>peso 10%</p>	<p>Capacità di raggiungere risultati programmati</p> <p>peso 25%</p>	<p>Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa</p> <p>peso 45%</p>
<p><i>18 indicatori considerati</i></p>	<p><i>31 indicatori considerati</i></p>	<p><i>indicatore unico - media delle % di realizzazione degli obiettivi di sviluppo e miglioramento</i></p>	<p><i>147 indicatori suddivisi in 3 tipologie:</i> <i>-schede servizio (n. 68)</i> <i>-indagini di gradimento e partecipazione (n. 22)</i> <i>-risultati di impatto "outcome" (n. 57)</i></p>
<p>98,91%</p>	<p>97,38%</p>	<p>99,87%</p>	<p>97,10%</p>
<p>MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2024</p>			
<p>98,18%</p>			

PERFORMANCE DI ENTE 2024 - 1) STATO DI SALUTE FINANZIARIA

LEGENDA



Indicatore raggiunto al 100%



Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%



Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	CRITERI DI DETERMINAZIONE VALORE ATTESO	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
1.1	13	1.1	RIGIDITA' STRUTTURALE DI BILANCIO	INCIDENZA SPESE RIGIDE (ripiano disavanzo, personale e debito) SU ENTRATE CORRENTI	INCREMENTO NON > AL 5% MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022)	33,10%	29,33%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024
1.2	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI ACCERTAMENTI DI PARTE CORRENTE (primi tre titoli di entrata) SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE:	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON TOLLERANZA DEL 5%	92,35%	97,74%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 5% è già compresa nel valore atteso
1.3	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI INCASSI CORRENTI (primi tre titoli di entrata) SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON TOLLERANZA DEL 10%	69,14%	70,46%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.4	13	/	ENTRATE CORRENTI	INCIDENZA DEGLI INCASSI DELLE ENTRATE PROPRIE SULLE PREVISIONI DEFINITIVE DI PARTE CORRENTE	PERCENTUALE NON INFERIORE ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON TOLLERANZA DEL 10%	47,62%	55,62%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.5	13	/	ANTICIPAZIONI DELL'ISTITUTO TESORIERE	UTILIZZO MEDIO GIORNALIERO ANTICIPAZIONI DI TESORERIA NEL CORSO DELL'ESERCIZIO	STABILE RISPETTO AL VALORE CONSUNTIVO ANNO PRECEDENTE	0,00	0,00	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	CRITERI DI DETERMINAZIONE VALORE ATTESO	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
1.6	13	3.4	SPESA DI PERSONALE	SPESA DI PERSONALE PRO-CAPITE	NON SUPERIORE AL RAPPORTO STANZIAMENTI DI COMPETENZA E POPOLAZIONE RESIDENTE (CALCOLATO COME DA PIANO INDICATORI DI BILANCIO) CON UNA SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	502,99 €	488,06 €	100%		Il valore atteso è calcolato come media dei tre anni precedenti e comprende la soglia di tolleranza del 10% Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024
1.7	13	5.2	INTERESSI PASSIVI	INCIDENZA DEGLI INTERESSI PASSIVI SULLE ANTICIPAZIONI SUL TOTALE DELLA SPESA PER INTERESSI PASSIVI	STABILE RISPETTO AL CONSUNTIVO ANNO PRECEDENTE	0,00	0,00	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024
1.8	13	6.1	INVESTIMENTI	INCIDENZA DEGLI INVESTIMENTI SUL TOTALE DELLA SPESA CORRENTE E IN CONTO CAPITALE	STABILE O COMUNQUE NON INFERIORE RISPETTO ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022)	14,38%	17,67%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024
1.9	13	6.4	INVESTIMENTI	INVESTIMENTI COMPLESSIVI PRO-CAPITE (IN VALORE ASSOLUTO)	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022)	277,42 €	402,88 €	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024
1.10	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI PASSIVI DI PARTE CORRENTE SU STOCK RESIDUI PASSIVI CORRENTI	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 5%	80,94%	79,81%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 5% è già compresa nel valore atteso

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	CRITERI DI DETERMINAZIONE VALORE ATTESO	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
1.11	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI PASSIVI IN CONTO CAPITALE SU STOCK RESIDUI PASSIVI IN CONTO CAPITALE AL 31.12	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	81,26%	81,84%	99,29%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso. La % di raggiungimento è stata calcolata misurando lo scostamento % con la seguente formula: $x = (\% \text{ incidenza prevista} / \% \text{ incidenza rilevata}) * 100$
1.12	13	/	ANALISI RESIDUI	INCIDENZA NUOVI RESIDUI ATTIVI DI PARTE CORRENTE SU STOCK RESIDUI ATTIVI DI PARTE CORRENTE	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	44,01%	54,33%	81%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso La % di raggiungimento è stata calcolata misurando lo scostamento % con la seguente formula: $x = (\% \text{ incidenza prevista} / \% \text{ incidenza rilevata}) * 100$
1.13	13	/	SMALTIMENTO DEBITI NON FINANZIARI	SMALTIMENTO DEBITI COMMERCIALI NATI NELL'ESERCIZIO	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	67,01%	75,02%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.14	13	/	SMALTIMENTO DEBITI NON FINANZIARI	SMALTIMENTO DEBITI COMMERCIALI NATI IN ESERCIZI PRECEDENTI	STABILE RISPETTO ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	63,03%	79,16%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso

1) stato di salute finanziaria

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	CODICE INDICATORE DI BILANCIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	CRITERI DI DETERMINAZIONE VALORE ATTESO	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	NOTE
1.15	13	8.3	INDEBITAMENTO	INDEBITAMENTO PRO-CAPITE (in valore assoluto)	< ALLA MEDIA DEI VALORI CONSUNTIVI DEGLI ULTIMI TRE ANNI (2020-2021-2022) CON SOGLIA DI TOLLERANZA DEL 10%	1.449,28 €	1.313,35 €	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024 . La soglia di tolleranza del 10% è già compresa nel valore atteso
1.16	13	9.5	TEMPESTIVITA' PAGAMENTI	TEMPESTIVITA' DEI PAGAMENTI (ARTICOLO 9 COMMA 1, DPCM DEL 22 SETTEMBRE 2014)	COME DA PARAMETRI DI LEGGE (VALORE NEGATIVO)	valore negativo	-10,83	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024.
1.17	13	/	INDEBITAMENTO (DEBITI FINANZIARI)	INDEBITAMENTO EFFETTIVO RISPETTO AL TASSO CONSENTITO DI LEGGE PARI AL 10% DELLE ENTRATE RELATIVE AI PRIMI TRE TITOLI DEL RENDICONTO DEL PENULTIMO ANNO A QUELLO IN CUI VIENE PREVISTA LA ASSUNZIONE DEI MUTUI (art. 204 TUEL.)	< 3% (7 PUNTI MENO RISPETTO AL LIMITE DI LEGGE)	< 3%	2,24%	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024.
1.18	13	/	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE DI FINE ANNO	DISAVANZO DI AMMINISTRAZIONE DI FINE ANNO (2023) MINORE RISPETTO AL DISAVANZO DI INIZIO ANNO (2023) (IN MODO DA CONSENTIRE IL RECUPERO DELLA RATA DEL DISAVANZO-PARI A 5.509.103,19)	SI	SI	100%		Il valore raggiunto è riferito all'ultimo rendiconto disponibile, approvato con DC n. 42/2024.

PERFORMANCE DI ENTE 2024 - 2) SALUTE ORGANIZZATIVA													
LEGENDA													
													Indicatore raggiunto al 100%
													Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%
													Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%
COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	UNITÀ DI MISURA	ESITO	NOTE	
2.1	13	DIREZIONE GENERALE	INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO: TASSO DI PARTECIPAZIONE	DIPENDENTI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO/DIPENDENTI A CUI È STATO SOMMINISTRATO IL QUESTIONARIO	64,5%	n.d.	>= 59,7%	59,10%	98,99%	%		La rilevazione si è svolta tra il 20 febbraio e il 2 aprile 2024. Ha coinvolto 4.025 dipendenti; il tasso di risposta è stato del 59,1% con 2.380 rispondenti.	
2.2	13	DIREZIONE GENERALE	INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO: RISULTATO	VALORE MEDIO DEI GIUDIZI RISULTANTI DALL'INDAGINE SULLA SPECIFICA DIMENSIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO (RANGE DA 1 A 6)	4,2	n.d.	>= 4,1	4,2	100%	SCALA VALORI		Il valore raggiunto 2024 riporta i risultati dell'indagine svolta nel 2024 e riferita al 2023	
2.3	13	DIREZIONE GENERALE	CAPACITÀ DI ABBATTIMENTO DEL PREMIO ASSICURATIVO INAIL	ACCOGLIMENTO DELLA RICHIESTA DI SCONTO SUL PREMIO ASSICURATIVO DENOMINATO "OSCILLAZIONE PER PREVENZIONE"	SI	SI	SI	SI	100%	SI/NO		La riduzione ha effetto per gli adempimenti effettuati nell'anno 2023 ed è stata applicata nella misura del 5% del premio, in relazione al numero dei lavoratori-anno.	
2.4	13	DIREZIONE GENERALE	SERVIZI DEL COMUNE CON RINNOVATA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001	N. SERVIZI CERTIFICATI ISO 9001	4	4	4	4	100%	N. CERTIFICAZIONI ISO 9001		Confermati anche per il 2024 le seguenti certificazioni: 1) Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica; 2) Agenzia Formativa del Comune di Firenze; 3) Polizia Municipale; 4) Direzione Sistemi Informativi	
2.5	13	DIREZIONE GENERALE	CARTE DEI SERVIZI PER L'UTENZA	N. CARTE DI SERVIZI ADOTTATE	20	24	23	28	100%	N. CARTE SERVIZI		Le carte di servizi sono tutte pubblicate in amministrazione trasparente, sotto la voce "Servizi erogati"	
2.6	13	RISORSE UMANE	TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE DIPENDENTE	GIORNI ASSENZA TOTALI/ GIORNI LAVORATIVI	22,07 %	20,17%	<=22,00	20,78%	100%	%			
2.7	13	RISORSE UMANE	ETA' ANAGRAFICA MEDIA DEI DIPENDENTI	CALCOLO MEDIA	50,12	50,22	<=52	49,96	100%	ANNI		Calcolata su tutti i dipendenti, tranne i tempi determinati.	
2.8	13	RISORSE UMANE	RESIDENTI PER DIPENDENTE	N. RESIDENTI / DIPENDENTI	92,66 (367.500/3.966)	91,74 (367.776/4.009)	>=91	89,59 (365.965/4.085)	98,45%	N. RESIDENTI ESPRESSO DAL RAPPORTO		Soglia di legge DM 18/11/2020, si precisa che non è stato ancora emanato il nuovo decreto.	
2.9	13	RISORSE UMANE	DIPENDENTI PER DIRIGENTE	N. DIPENDENTI / DIRIGENTI	66,1 (3.966/60)	67,95 (4.009/59)	>=62	70,43 (4.085/58)	100%	N. DIPENDENTI ESPRESSO DAL RAPPORTO			

2) salute organizzativa

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	UNITÀ DI MISURA	ESITO	NOTE
2.10	13	RISORSE UMANE	SPESA PER FORMAZIONE PRO-CAPITE ANNUA	SPESA PER FORMAZIONE/ N. DIPENDENTI IN SERVIZIO	60,08 € (23.6017,76/ 3.928)	93,28 € (373.976,82/ 4.009)	≥60,00	64,97 (265.419,50/4.085)	100%	€	😊	Si considera la spesa impegnata al 31.12; il denominatore, in analogia al dato del 2023, considera il dato del conto annuale.
2.11	13	RISORSE UMANE	OFFERTA FORMATIVA PRO CAPITE/ANNUA	N. ORE DI FORMAZIONE EROGATA (COMPRESA SU SICUREZZA DEL LAVORO) / N. DIPENDENTI IN SERVIZIO	20,98 (82.418/3.928)	24,23 (97.151/4.009)	≥24,00	20,87 (85.281/4.085)	86,96%	ORE	😞	Il denominatore, in analogia al dato del 2023, considera il dato del conto annuale. La motivazione del mancato raggiungimento risiede nel fatto che, nel corso del secondo semestre, si è ritenuto di optare per un'offerta formativa più breve e incisiva. Il mantenimento di standard formativi adeguati è riconosciuto dall'indicatore precedente relativo alla spesa/procapite per la formazione erogata, il cui valore è più alto di quello atteso.
2.12	13	RISORSE UMANE	COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI NELLE PROCEDURE SMVP	N. COLLOQUI EFFETTUATI / N. DIPENDENTI VALUTATI	1,29 (5.110/3.966)	1,25 (4.937/3.936)	≥1	1,16 (4.695/4.029)	100%	N. COLLOQUI ESPRESSO DAL RAPPORTO	😊	I colloqui sono la somma dell'assegnazione 2024 e del feedback 2023 avvenuti nel 2024 (assegnazione 2840 + 1855 feedback). I dipendenti sono il personale a tempo indeterminato e determinato al 31.12 (esclusi comparto scuola, tutti i dirigenti, art. 90).
2.13	13	RISORSE UMANE	PARI OPPORTUNITA' : LIVELLO DI AVANZAMENTO DEL PIANO DELLE AZIONI POSITIVE	N. AZIONI ATTUATE / N. AZIONI PREVISTE NEL PIANO	72% (8/11)	82%	≥ 60%	91%	100%	%	😊	Azioni totali 27 di cui: 24 realizzate al 100%, e 1 al 50%= % di realizzazione 90,74.
2.14	13	RISORSE UMANE	LAVORO AGILE: TASSO DI ASSENZA DEL PERSONALE DIPENDENTE IN LAVORO AGILE	GIORNI ASSENZA TOTALI DEI LAVORATORI AGILI/ GIORNI LAVORATIVI	21,54 %	20,66%	≤= 21,00	21,56%	97,40%	%	😊	Le tipologie di assenza sono molto variegate: alcune, ad esempio, sono obbligatorie, come i congedi parentali.
2.15	13	RISORSE UMANE	LAVORO AGILE: % LAVORATORI AGILI EFFETTIVI SULLE ATTIVITA' SMARTIZZABILI	LAVORATORI AGILI EFFETTIVI / LAVORATORI AGILI POTENZIALI*100	75,6 %	72,8% (1.689/2.320)	≥= 50	75,8% (1720/2269)	100%	%	😊	Si considerano al denominatore il numero di tutti i dipendenti che hanno un profilo smartizzabile o parzialmente smartizzabile e al numeratore il numero dei Lavoratori Agili contrattualizzati al 31.12.

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	UNITÀ DI MISURA	ESITO	NOTE
2.16	13	RISORSE UMANE	IMPATTO SOCIALE LAVORO AGILE: RIDUZIONE ORE PER COMMUTING CASA-LAVORO	N. ORE RISPARMIATE PER LAVORATORE AGILE	23,71	111,6	>= 42	52,27	100%	ORE	😊	tempo medio casa-lavoro (a/r) singolo LA * giornate fruite singolo LA [MEDIA]
2.17	13	RISORSE UMANE	IMPATTO ECONOMICO LAVORO AGILE: RISPARMIO PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	COSTO CHILOMETRICO CARBURANTE * KM RISPARMIATI PER LAVORATORE AGILE CON MEZZO PRIVATO	81,09 €	136,12	>= 115	129,63	100%	€	😊	solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Costo chilometrico carburante (0,13 €/km) * Km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [MEDIA]
2.18	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI CO2 PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM CO2 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	79,47	146,17	>= 96	153,76	100%	t CO2	😊	solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni Co2 auto, motocicli e ciclomotori (162,84 / 107,2 / 56,47 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]
2.19	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI OSSIDI DI AZOTO PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM NO2 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	146,31	266,12	>= 166	267,77	100%	kg NO2	😊	solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni NO2 auto, motocicli e ciclomotori (0,3 / 0,1 / 0,14 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	UNITÀ DI MISURA	ESITO	NOTE
2.20	13	RISORSE UMANE	IMPATTO AMBIENTALE LAVORO AGILE: MINOR LIVELLO DI EMISSIONI MATERIALE PARTICOLATO (POLVERI SOTTILI) PER RIDUZIONE COMMUTING CASA-LAVORO CON MEZZO DI TRASPORTO PRIVATO	G/KM PM10 DEI MEZZI DI TRASPORTO PRIVATI * KM RISPARMIATI DA TUTTI I LAVORATORI AGILI CON MEZZO PRIVATO	16,87	30,05	>= 22	29,52	100%	kg PM10	😊	solo per lavoratori agili con mezzo privato (auto, motociclo o ciclomotore) Media emissioni PM10 auto, motocicli e ciclomotori (0,3 / 0,3 / 0,7 g/km) (a seconda del mezzo utilizzato) * km risparmiati per singolo LA con mezzo privato (distanza media giornaliera singolo LA * giornate fruite singolo LA) [VALORE COMPLESSIVO]
2.21	13	SERVIZI TECNICI	RISPARMIO DELLA SPESA PER RIDUZIONE DI CONSUMI ENERGETICI OTTENUTO ATTRAVERSO IL RICORSO AL LAVORO AGILE	CALCOLO DEL RISPARMIO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	/	236.630,05	380.286,60	269.674,83	71%	€	😞	Nel calcolo complessivo la spesa media giornaliera per utenze nel 2024 a consuntivo è risultata pari ad € 5.643,23 a fronte di una spesa media stimata di € 7.456,60 (come da piano dirazionalizzazione utenze 23/25). Inoltre nella stima complessiva del 2024 non si tiene conto della Direzione S. tecnici che è stata invece aperta (24 giorni del 2023 era stata invece chiusa). Il valore raggiunto è inferiore perchè gli aumenti stimati sulle utenze non ci sono stati.
2.22	13	SISTEMI INFORMATIVI	SPESA IN DIGITALIZZAZIONE DI SERVIZI PROGETTI, PROCESSI	SPESA ANNUA	€ 9.124.952,83	12.665.733,00 €	>=10.800.000	7.161.164,25 €	66,31%	€	😞	Sul valore dell'indicatore hanno inciso lo slittamento al 2025 dello stanziamento della misura PNRR 1.2 ed i tempi di messa a disposizione dei finanziamenti PN Metro plus, in gran parte riprogrammati nel 2025
2.23	13	SISTEMI INFORMATIVI	INVESTIMENTI NELLE TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE	% DI UTILIZZO DEGLI IMPORTI STANZIATI PER TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE	99,82% (€ 4.717.933,39/ € 4.726.423,94)	90% (€ 12.631.443,80/ € 14.073.036,74)	80%	80% (3.967.126,9/ 4.950.743,65)	100%	%	😊	Valore in linea. Si evidenzia che il calcolo dell'indicatore è stato fatto depurando gli importi dai finanziamenti PNRR lump sum per i quali, trattandosi di attività svolte con risorse interne o già svolte e solo da rendicontare, l'impegno dei finanziamenti PNRR era previsto all'inizio come solo parziale

COD.	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	UNITÀ DI MISURA	ESITO	NOTE
2.24	13	SISTEMI INFORMATIVI	DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI: INCREMENTO % ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI	(N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Corrente - N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Precedente)*100 / N. DI ACCESSI AI SERVIZI DIGITALI Anno Precedente	+ 50,37%	+11,9%	+5%	+7%	100%	%		Dopo la crescita costante e significativa di accessi registrata dal 2020 in poi, si è raggiunta una fisiologica stabilizzazione del dato che ha registrato nel 2024 un superamento di 500.000 accessi annui.
2.25	13	SISTEMI INFORMATIVI	SPESA IN SUPPORTI HARDWARE E INFRASTRUTTURE DIGITALI FUNZIONALI AL LAVORO AGILE	SPESA ANNUA	668.645,26	717.848 €	>=350.000	355.739 €	100%	€		Rispetto agli anni precedenti il valore raggiunto è diminuito in ragione delle minori disponibilità economiche sul 2024
2.26	13	SISTEMI INFORMATIVI	% PC PORTATILI PER LAVORO AGILE	N. PC PORTATILI PER LAVORATORI AGILE / N. PC TOTALI LAVORATORI AGILE	40% (637/1.592)	50,3% (847/1.684)	>=40%	51,9% (889/1.710)	100%	%		
2.27	13	SISTEMI INFORMATIVI	LAVORATORI AGILI CHE POSSONO ACCEDERE TRAMITE VPN O REMOTE DESKTOP GATEWAY	N. LAVORATORI AGILI CON ACCESSO VPN O RDG/ N. LAVORATORI AGILI TOTALI	100% (1.592/1.592)	99,2% (1.670/1.684)	>=93%	99,1% (1.694/1.710)	100%	%		
2.28	13	SISTEMI INFORMATIVI	LAVORATORI AGILI CHE UTILIZZANO SISTEMI DI COLLABORATION (ES. TEAMS)	N. LAVORATORI AGILI CHE UTILIZZANO SISTEMI COLLABORATION / N. LAVORATORI AGILI TOTALI	99,7% (1.577/1.592)	100% (1.684/1.684)	>=93%	100% (1.710/1.710)	100%	%		Si rileva che il dato può considerarsi ormai consolidato.
2.29	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	QUALITA' ATTI: ATTI QUALITATIVAMENTE BUONI (SENZA RILIEVI A SEGUITO CONTROLLO)	N. ATTI SENZA RILIEVI QUALITATIVI / N. ATTI CONTROLLATI *100	74,92% (260/347)	75% (278/370)	65%	86% (297/346)	100%	%		
2.30	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	GRADO DI COPERTURA DELLA FORMAZIONE IN TEMA ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	N. DIRIGENTI E P.O. FORMATI IN ALMENO UN' INIZIATIVA / DIRIGENTI E P.O. EFFETTIVAMENTE PRESENTI IN SERVIZIO *100	88,58% (194/219)	78% (169/217)	90%	89,64%	99,60%	%		Trattasi della percentuale relativa al personale che ha svolto la formazione rispetto al personale in servizio al 30.09.2024
2.31	13	UFFICIO SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	INDICE DI TRASPARENZA DEL SITO WEB (COMPLETEZZA SEZIONI PUBBLICATE IN AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE)	N. SEZIONI OGGETTO DELLA GRIGLIA DI RILEVAZIONE ANAC/N. SEZIONI ATTESTATE DAL NUCLEO DI VALUTAZIONE *100	100% (6/6)	100% (8/8)	100%	100% (9/9)	100%	%		

PERFORMANCE DI ENTE 2024 – 3) CAPACITÀ DI RAGGIUNGERE RISULTATI PROGRAMMATI

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

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

La verifica finale degli obiettivi di sviluppo e miglioramento del PIAO 2024 è stata effettuata su 162 obiettivi di cui n. 106 di sviluppo e n. 56 di miglioramento. **La media % semplice delle % di realizzazione è pari al 99,87%**

PERFORMANCE DI ENTE 2024 – 4) STATO SALUTE SERVIZI E VALUTAZIONE

Questa dimensione si compone delle seguenti tipologie di indicatori. Il calcolo finale viene effettuato come media semplice tra le % di raggiungimento dei 147 indicatori e schede incluse nella dimensione.

1)	SCHEDE SERVIZIO DEL PIAO (CENTRI DI RESPONSABILITA' DIRIGENZIALI)	68 schede - v. elenco 4.1 a seguire
2)	VALUTAZIONE PARTECIPATIVA (INDAGINI DI GRADIMENTO E INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE)	22 indagini - v. elenco 4.2 a seguire
3)	RISULTATI DI IMPATTO - "OUTCOME"	57 indicatori - v. elenco 4.3 a seguire

PERFORMANCE DI ENTE 2024 - 4.1) ELENCO DELLE SCHEDE SERVIZIO

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.24
4.1	2024_00	SEGRETARIO GENERALE	100%
4.2	2024_1A	Direzione Ufficio del Sindaco	100%
4.3	2024_1M	Eventi, manifestazioni cittadine e cerimoniale	100%
4.4	2024_1P	Progetto Comunicazione	100%
4.5	2024_1Q	Servizio Amministrativo e Quartieri	98,00%
4.6	2024_2A	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	100%
4.7	2024_4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	100%
4.8	2024_4G	Anticorruzione trasparenza e controlli	100%
4.9	2024_5A	Direzione Generale	100%
4.10	2024_5R	Pianificazione, controllo e statistica	100%
4.11	2024_5S	Ricerca finanziamenti e PON Metro	100%
4.12	2024_7A	Direzione servizi Territoriali e Protezione Civile	100%
4.13	2024_7B	Servizi Demografici	100%
4.14	2024_7C	Servizio Protezione Civile	99,07%
4.15	2024_8A	Direzione gare appalti e partecipate	100%
4.16	2024_8B	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	100%
4.17	2024_8C	Servizio Amministrativo opere e lavori pubblici	100%

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.24
4.18	2024_8D	Servizio Amministrativo Beni e Servizi	100%
4.19	2024_9A	Direzione Sistema Tramviario Metropolitan	100%
4.20	2024_9B	Servizio Gestione Tramvia	100%
4.21	2024_A0	Direzione Avvocatura	100%
4.22	2024_A3	Servizio Economico, patrimoniale e del pubblico impiego	100%
4.23	2024_B0	Direzione Risorse Umane	100%
4.24	2024_B3	Servizio Amministrazione del personale	100%
4.25	2024_B7	Servizio Acquisizione Risorse	100%
4.26	2024_C0	Direzione Sistemi Informativi	100%
4.27	2024_C7	Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche	100%
4.28	2024_C8	Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche	100%
4.29	2024_C9	Servizio Sicurezza, Infrastrutture e Architettura IT	100%
4.30	2024_E0	Direzione Risorse Finanziarie	100%
4.31	2024_E1	Servizio Economico Finanziario	100%
4.32	2024_E8	Servizio Entrate e recupero evasione	100%
4.33	2024_G0	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità	99,61%
4.34	2024_G1	Servizio Mobilità	100%
4.35	2024_G2	Servizio Viabilità	98,89%

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.24
4.36	2024_G4	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	100%
4.37	2024_I0	Direzione Istruzione	100%
4.38	2024_I3	Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche	100%
4.39	2024_I5	Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico	100%
4.40	2024_I6	Servizio Infanzia, Attività educative, Ludiche e Formative	100%
4.41	2024_L0	Direzione Cultura e Sport	100%
4.42	2024_L3	Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili	100%
4.43	2024_L6	Servizio Sport	100%
4.44	2024_L9	Servizio Musei Biblioteche Archivi	100%
4.45	2024_N0	Direzione Servizi Sociali	100%
4.46	2024_N4	Servizio Sociale amministrativo	100%
4.47	2024_N8	Servizio Sociale Professionale	100%
4.48	2024_N9	Servizio Casa	100%
4.49	2024_P0	Direzione Patrimonio Immobiliare	100%
4.50	2024_P2	Servizio Gestione Patrimonio	100%
4.51	2024_P6	Servizi Cimiteriali e Servizi Operativi di Supporto	99,46%
4.52	2024_Q0	Direzione Attività Economiche	100%
4.53	2024_Q2	Servizio Attività Produttive	100%

Codice	Codice Jente	Centro di Responsabilità	% di raggiungimento al 31.12.24
4.54	2024_Q3	Servizio Commercio aree pubbliche, occupazione suolo pubblico, pubblico spettacolo, pubblicità e trasporto pubblico non di linea	100%
4.55	2024_R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	100%
4.56	2024_R6	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo Polizia Municipale	100%
4.57	2024_S0	Direzione Urbanistica	98,00%
4.58	2024_S1	Servizio Pianificazione Urbanistica	100%
4.59	2024_S2	Servizio amministrativo urbanistica	99,38%
4.60	2024_S3	Servizio Edilizia Privata	100%
4.61	2024_T0	Direzione Ambiente	100%
4.62	2024_T1	Servizio parchi giardini e aree verdi	100%
4.63	2024_T2	Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche	100%
4.64	2024_T3	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	100%
4.65	2024_V0	Direzione Servizi Tecnici	100%
4.66	2024_V2	Servizio Gestione e Manutenzione	100%
4.67	2024_V3	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	100%
4.68	2024_V4	Servizio Belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	100%

PERFORMANCE DI ENTE 2024 – 4.2) VALUTAZIONE PARTECIPATIVA											
CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.69	1	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO OFFERTO DALLA TRAMVIA	VALUTAZIONE MEDIA DEL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO	(*)	8,25/10	8,22/10	8,3/10	83,00%	%	L'indagine è riferita all'anno 2024 ed è effettuata a cura della società GEST S.p.A. che ha effettuato 1.856 interviste di cui 1.202 sulla Linea T1 e 654 sulla Linea T2
4.70	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO ASILO NIDO A GESTIONE DIRETTA E INDIRETTA	VALORE MEDIO PONDERATO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,6/10	8,8/10	8,8/10	88%	MEDIA PONDERATA GESTIONE DIRETTA E INDIRETTA	N° partecipanti 2.353, n° rispondenti 1.185 pari al 50,4%
4.71	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	7,9	8,3/10	8,3/10	83%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 1.902, n° rispondenti 531 pari al 27,9%
4.72	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO CENTRI ESTIVI	INDICE SINTETICO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO CENTRI ESTIVI	(*)	7,9	7,9/10	8,1/10	81%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 2.691, n° rispondenti 1.582 pari al 58,8%
4.73	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO LUDOTECHICHE	INDICE SINTETICO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLE LUDOTECHICHE	(*)	8,2	8,3/10	8,2/10	82%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 433, n° rispondenti 164 pari al 37,9%
4.74	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DOCENTE RISPETTO AI PROGETTI PRESENTATI CHIAVI DELLA CITTÀ	VALORE MEDIO GRADIMENTO DA PARTE DEI DOCENTI SUI PROGETTI PRESENTATI (DA 1 A 3)	(*)	2,8/3	2,8/3	2,8/3	93,33%	VALORE MEDIO	N° rispondenti 473.
4.75	3	ISTRUZIONE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA (GENITORI) RISPETTO AL MIGLIORAMENTO DEL MENU' 2022/23 vs 2021/2022 DELLA REFEZIONE SCOLASTICA	QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100	(*)	55,52% (1.906/3.433)	52,54% (1.272/2.421)	55,17% (96/174)	55,17%	%	Indicatore in linea con gli anni precedenti, sia pure con una minore partecipazione da parte dell'utenza all'indagine di customer satisfaction.
4.76	4	POLIZIA MUNICIPALE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO DELLA PM	QUESTIONARI CON RISPOSTE POSITIVE (MOLTISSIMO; MOLTO; ABBASTANZA) / TOTALE QUESTIONARI COMPILATI *100	(*)	ND	80,2%	n.d	//	%	Indagine non effettuata.
4.77	5	SERVIZI SOCIALI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO VACANZE ANZIANI	GIUDIZIO MEDIO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	3,7/5	3,8/5	3,4/5	68%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 600, n° rispondenti 409 pari al 68,2%
4.78	9	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI BIBLIOTECARI	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,9/10	8,9/10	9,08/10	91%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 87.500 n° rispondenti 8.456 pari al 9,7%

4.2) valutazione partecipativa

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.79	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO AI MUSEI CIVICI FIORENTINI	GIUDIZIO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	3,18/4	2,98/4	2,99/4	74,75%	VALORE MEDIO	I valori sono stati estrapolati dal Report Customer Satisfaction 2024 predisposto dalla Fondazione MUS.E. Sono stati somministrati n.274 questionari.
4.80	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO ALL'ACQUISTO BIGLETTI MUSEI ON LINE	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	3,8/5	3,84/5	4,06/5	81,20%	VALORE MEDIO	I valori sono stati estrapolati dal Report predisposto da FIRENZE SMART. n. 1.427 risposte dagli utenti.
4.81	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO AI SERVIZI ARCHIVISTICI	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	/	4,0/5	4,2/5	84%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 2.011 n° rispondenti 944 pari al 49,4% L'indicatore è ricavato dalla domanda "valutazione complessiva dell'archivio".
4.82	9	CULTURA E SPORT	CUSTOMER SATISFACTION RISPETTO ALLA FIRENZE CARD	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	/	94,70%	94,50%	94,50%	VALORE MEDIO	il valore è riferito alla domanda n. 8 del questionario circa l'utilità di acquisto della Card. Valore percentuale ottenuto dalla somma di coloro che hanno ritenuto "molto" o "abbastanza" utile l'acquisto della card. N° partecipanti 13.509, n° rispondenti 2,489 pari al 18,4%
4.83	10	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO ALLE INIZIATIVE DEL CAMMINARE ALL'APERTO	GIUDIZIO MEDIO OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE INIZIATIVE	(*)	10/10	9,6/10	n.d	//	VALORE MEDIO	Le iniziative del camminare all'aperto (verde passi-biblio passi ecc..) non sono state svolte per valutazioni dell'ufficio.
4.84	10	CULTURA E SPORT	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO DI BALNEAZIONE ESTIVA PRESSO LA PISCINA COSTOLI	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	7,8/10	8,0/10	7,8/10	78%	VALORE MEDIO	N° partecipanti 987 n° rispondenti 161 pari al 16,3%
4.85	11	ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO INFOPOINT	N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO GIUDIZIO POSITIVO (FACCINA SORRIDENTE DEL SISTEMA "TOUCH") / N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO GIUDIZIO	(*)	99,88% (2.532/2.535)	1.863/1.874	95,53% (2268/2374)	95,53%	%	Il dato deve tenere conto che nel secondo semestre del 2024 l'Infopoint Turistico di Piazza Stazione è stato oggetto di importanti lavori, che hanno portato alla chiusura dello stesso (al civico 4) e all'inaugurazione del Firenze Welcome Center. Allo stesso modo il dato deve tenere in considerazione la chiusura dell'Infopoint turistico di Borgo Santa Croce a far data dal 5 Novembre 2024.
4.86	11	ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI ON LINE DELLA DIREZIONE ATTIVITÀ ECONOMICHE E TURISMO	VOTO MEDIO ESPRESSO DAGLI UTENTI	(*)	4,31/5	4,4/5	4,4/5	88%	VALORE MEDIO	Link con accesso libero. I rispondenti sono stati 106
4.87	13	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO RESO DAI SERVIZI DEMOGRAFICI	QUESTIONARI CON VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO POSITIVA / QUESTIONARI COMPLESSIVI COMPILATI*100	(*)	78,1%	70,6%	75,7%	75,70%	%	1000 interviste telefoniche/6.461 contatti pari al 15,5%

4.2) valutazione partecipativa

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA	VALORE ATTESO	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI RAGGIUNGIMENTO	UNITÀ DI MISURA	NOTE
4.88	13	SISTEMI INFORMATIVI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI ON LINE (INCLUDE LE APP)	MEDIA PONDERATA (SUL NUMERO DEI RISPONDENTI) UTENTI CHE HANNO RISPONTO (MOLTO E ABBASTANZA) RISPETTO ALL'EFFICIENZA DEI SINGOLI SERVIZI ON LINE	(*)	4,26/5	4,67/5	4,7/5	94,00%	%	N° partecipanti 3684
4.89	13	UFFICIO DEL SINDACO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO RESO DAL CONTACT CENTER 055/055	QUESTIONARI CON VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO BUONA E OTTIMA / QUESTIONARI TOTALI*100	(*)	84,6%	88,4%	85,2%	85,20%	%	le interviste sono state 1.000 CATI (telefoniche).
4.91	13	SEGRETERIA GENERALE E AFFARI ISTITUZIONALI	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO ALLE PAGINE DI AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE DELLA RETE CIVICA	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICHE DOMANDE RELATIVA A: 1.se l'informazione cercata viene trovata consultando la sezione "Amministrazione trasparente" 2.Se la sezione "Amministrazione trasparente" garantisce la conoscenza dell'organizzazione e dell'attività del Comune di Firenze	(*)	68.8%	63,9%	27,8%	27,80%	VALORE MEDIO	Nel 2024 il numero di persone che ha partecipato all'indagine liberamente accessibile in Amministrazione Trasparente è stato pari a n. 18 rispetto a n. 1.072.789 visualizzazioni.
4.92	13	UFFICIO DEL SINDACO	VALUTAZIONE DA PARTE DELL'UTENZA RISPETTO AI OFFERTI DAGLI SPORTELLI AL CITTADINO/URP	VALORE MEDIO DELLE RISPOSTE OTTENUTO SU SPECIFICA DOMANDA RELATIVA A SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	(*)	8,2/10	6,9/10	7,9/10	79%	VALORE MEDIO	558 rispondenti su 2.578 inviti pari al 21,6%
4.93	13	UFFICIO DEL SINDACO	NUMERO DI INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE	INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE	1	3	3	1	100%	N. INIZIATIVE	

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

PERFORMANCE DI ENTE 2024 – 4.3) RISULTATI DI IMPATTO - "OUTCOME"

LEGENDA



Indicatore raggiunto al 100%

Indicatore con raggiungimento tra 99% e 90%

Indicatore con raggiungimento inferiore al 90%

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	UNITA' DI MISURA	NOTE
4.94	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	N. VARCHI TELEMATICI A CONTROLLO DELLA ZTL E N. DISPOSITIVI A CONTROLLO CORSIE PREFERENZIALI	N. VARCHI TELEMATICI A CONTROLLO DELLA ZTL + N. DISPOSITIVI A CONTROLLO CORSIE PREFERENZIALI	63	65	67	67	70	100%		N. VARCHI E DISPOSITIVI UTILIZZATI	
4.95	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	COPERTURA CONTROLLO NOTTURNO TELEMATICO DEI VARCHI DI ACCESSO ALLA ZTL	ORE ANNUE NOTTURNE DI CONTROLLO VARCHI ACCESSO ALLA ZTL	sospeso	312	312	280	312	100%		N.ORE	
4.96	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	IMPORTO LORDO LAVORI ESEGUITI RELATIVI A INFRASTRUTTURE PER LA SICUREZZA STRADALE, CIRCOLAZIONE E SOSTA	IMPORTO COMPLESSIVO LAVORI ESEGUITI	1.866.734,23	2.527.102,69	1.625.841	>=1.000.000	1.495.492	100%		€	
4.97	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	OFFERTA PRESE RICARICA ELETTRICA	N. PRESE RICARICA ELETTRICA	420	420	420	420	420	100%		N. PRESE RICARICA ELETTRICA	
4.98	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	N. COMPLESSIVO IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	350	360	370	380	390	100%		N. IMPIANTI SEMAFORICI CENTRALIZZATI	
4.99	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	N. POSTI AUTO DISPONIBILI IN AREE DI PARCHEGGIO INTERRATE E DI SUPERFICIE	N. POSTI SOSTA COMPLESSIVI IN AREE PARCHEGGIO	8.200	+100 (8.300)	+320 (totale 8.620)	8.620	8.620	100%		N. POSTI SOSTA IN AREE DI PARCHEGGIO	
4.100	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	PARCOMETRI INSTALLATI CON TASTIERA ALFANUMERICA	N. PARCOMETRI INSTALLATI CON TASTIERA ALFANUMERICA	248	280	308	308	314	100%		N. PARCOMETRI CON TASTIERA ALFANUMERICA	
4.101	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	STRADE LASTRICATE OGGETTO DI MANUTENZIONE	ESTENSIONE IN MQ STRADE LASTRICATE OGGETTO DI MANUTENZIONE O RIQUALIFICAZIONE	2.600	3.279	3.100	>=2.500	3.760	100%		MQ	
4.102	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	MARCIAPIEDI OGGETTO DI MANUTENZIONE	ESTENSIONE IN KM DEI MARCIAPIEDI OGGETTO DI MANUTENZIONE	12,75	11,9	10,4	>=12	14,14	100%		KM	
4.103	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	ANOMALIE RILEVATE MEDIANTE SORVEGLIANZA GLOBAL SERVICE	N. COMPLESSIVO ANOMALIE RILEVATE	2.626	2.620	1.920	<= 3.000	2.156	100%		N. ANOMALIE	
4.104	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	TEMPESTIVITA' DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO DEL GLOBAL SERVICE	% DI INTERVENTI EFFETTUATI NEI TEMPI PREVISTI DAL CAPITOLATO PRESTAZIONALE TECNICO	/	100	98%	>=90%	91,19% (2215/2429)	100%		%	Si precisa che le verifiche sono state effettuate a campione.

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	UNITA' DI MISURA	NOTE
4.105	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	ILLUMINAZIONE A LED	APPARECCHI ILLUMINANTI A LED / TOTALE APPARECCHI ILLUMINANTI*100	84,17% (40.884/48.575)	87,9% (43.500/49.493)	89,5% (44.447/49.642)	89,8% (44.600/49.642)	93% (47.000/50.300)	100%	😊	%	
4.106	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	SPORTELLI SUOLO PUBBLICO: TEMPISTICA DI RILASCIO PRATICHE OCCUPAZIONE E ALTERAZIONE (CITYWORKS E CITYSPACE)	PRATICHE ALTERAZIONI SUOLO PUBBLICO+ OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO RILASCIATE ENTRO 60 GG. DALLA RICHIESTA/PRATICHE RILASCIATE*100	93,61% (4.509/8.817)	94%	90,94% (8.186/9.001)	90%	90,49% (7965/8802)	100%	😊	%	
4.107	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	NUOVE PISTE CICLABILI	KM NUOVE PISTE CICLABILI REALIZZATE	5,04	7,1	4,27	2	3,8	100%	😊	KM	
4.108	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	POSTI SOSTA BICI	N. COMPLESSIVO POSTI SOSTA BICI IN RASTRELLIERE E RISERVATI AL BIKE SHARING	21.780 (+3.180 del 2020)	22.802	23.029	23.250	23.800	100%	😊	N. POSTI BICI	
4.109	1	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	PISTE CICLABILI OGGETTO MANUTENZIONE (PIANO ROTOLAMENTO)	KM PIANI ROTOLAMENTO PISTE CICLABILI OGGETTO DI MANUTENZIONE	0,6	0,31	0,58	>=1	1,25	100%	😊	KM	
4.110	1	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	TRAMVIA: POSTI A KM LINEA OFFERTI	N. CORSE ANNUE * NUMERO POSTI A BORDO	660.304.944	658.255.444	657.179.776	>=630.000.000	662.073.312	100%	😊	VOLUME POSTI A KM	
4.111	4	AMBIENTE	TASSO ADOZIONE CANI OSPITATI NEL CANILE	CANI ADOTTATI / CANI OSPITATI*100	74,29% (78/105)	86,87% (86/99)	82,35% (84/102)	>=75%	80% (40/50)	100%	😊	%	Rispetto agli precedenti si rileva un numero inferiore di cani presenti nell'arco dell'anno e adottabili a seguito di un consolidamento di presenze legate a cani non adottabili (perché di proprietà con situazioni in attesa di definizione) o difficilmente adottabili in quanto anziani o malati
4.112	4	AMBIENTE	ESTENSIONE DEL VERDE URBANO PRO-CAPITE	MQ SUPERFICIE VERDE FRUIBILE (INCLUSO VERDE SPORTIVO) / RESIDENTI	23,78 (8.553.279/359.675)	24,16 (8.878.163/367.500)	24,14 (8.878.163/367.776)	>= 24,5	25,1 (9.214.159/365.965)	100%	😊	MQ	
4.113	4	AMBIENTE	TAGLIO ERBA	INTERVENTI EFFETTUATI NEI 5 QUARTIERI / INTERVENTI PROGRAMMATI NEI 5 QUARTIERI	25/25	25/25	49/49	49/49	49/49	100%	😊	N. INTERVENTI	
4.114	4	AMBIENTE	INCREMENTO % DEL PATRIMONIO ARBOREO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	(PATRIMONIO ARBOREO 2024 - PATRIMONIO ARBOREO 2023) *100 / PATRIMONIO ARBOREO 2023	2,06% (74.074-72.580)/72.580	1,50% (74.430-73.329)/73.329	3,44% (76.992-74.430)/74.430	>=+1,5%	4,15% (80.188-76.992)/76.992	100%	😊	%	
4.115	4	AMBIENTE	TASSO RACCOLTA DIFFERENZIATA RIFIUTI	RACCOLTA DIFFERENZIATA / RIFIUTI PRODOTTI (t)	54,51% (116.350/213.430)	56,10%	57,50%	>=58%	59,68%	100%	😊	%	Dato provvisorio trasmesso dall'ufficio in attesa di validazione da parte dei competenti organi regionali.
4.116	4	AMBIENTE	CASSONETTI SMART STRADALI	N. NUOVE POSTAZIONI	/	580	500	500	500	100%	😊	N. POSTAZIONI	Completato il progetto Firenze Città Circolare come da previsioni
4.117	3	PATRIMONIO IMMOBILIARE	COPERTURA DOMANDA TRASPORTO ALUNNI (DIRETTA E APPALTO)	ALUNNI INSERITI / DOMANDE RICEVUTE*100	595/602 (98,84%)	96,45% (625/648)	98,15% (691/704)	>=97%	97,36% (847/870)	100%	😊	%	
4.118	3	PATRIMONIO IMMOBILIARE	COPERTURA DOMANDA TRASPORTO ALUNNI DISABILI (DIRETTA E APPALTO)	ALUNNI INSERITI / DOMANDE RICEVUTE*100	69/73 (94,52%)	98,75% (79/80)	97,47% (77/79)	>=97%	97,37% (74/76)	100%	😊	%	

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	UNITA' DI MISURA	NOTE
4.119	4	CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE	CAPACITA' DI RISCOSSIONE DELLE SANZIONI NOTIFICATE	IMPORTO RISCOSSO NELL'ANNO DI RIFERIMENTO / IMPORTO SANZIONI NOTIFICATE NELL'ANNO DI RIFERIMENTO	61,77%	50,64% (52.058.311,65/ 102.793.109,52)	47,20% (39.817.026,18/ 84.355.561,05)	>=40%	47,23% (34.921.840,88/ 73.935.526,08)	100%	😊	%	
4.120	4	SERVIZI TECNICI	TELECAMERE DI SICUREZZA INSTALLATE	N. TELECAMERE VIDEOSORVEGLIANZA SUL TERRITORIO	+100 (TOTALE 1.340)	+170 (TOTALE 1450)	1.600	1.700	1.750	100%	😊	N. TELECAMERE	Numero incrementato rispetto alla previsione - ulteriori finanziamenti ministeriali concessi durante l'esercizio.
4.121	5	ISTRUZIONE	OFFERTA POSTI NIDO	SOMMA POSTI PER TUTTE (3) LE TIPOLOGIE DI GESTIONE	2499	2.509	2.523	2.583	2.583	100%	😊	N. POSTI	L'aumento dei posti è dovuto anche al nuovo nido nella Manifattura Tabacchi e ad ampliamenti di nidi già esistenti
4.122	5	ISTRUZIONE	COPERTURA DEL SERVIZIO NIDI	BAMBINI INSERITI / BAMBINI DA INSERIRE *100	83,74% (1963/2344)	71,76% (1.898/2.645)	76,60% (2.035/2.656)	>=75%	93,77% (2.422/2.583)	100%	😊	%	
4.123	5	SERVIZI SOCIALI	PERCENTUALE DI ASSEGNAZIONE DEGLI ORTI SOCIALI	ORTI SOCIALI ASSEGNATI / ORTO SOCIALI DA ASSEGNARE *100	100% (892/892)	100% (892/892)	100% (892/892)	100% (910/910)	100% (910/910)	100%	😊	%	L' incremento degli orti disponibili è stato possibile grazie alla messa in disponibilità di un nuovo appezzamento di terreno che ha consentito l'assegnazione di ulteriori 18 orti sociali.
4.124	5	SERVIZI SOCIALI	VACANZE ANZIANI; UTENTI PARTECIPANTI	N. ISCRITTI (PARTECIPANTI ESCLUSO RINUNCE)	160	440	485	>=400	525	100%	😊	N. ISCRITTI	
4.125	5	ABITARE E HOUSING	ERP: ESECUZIONE SGOMBERI O RILASCI ALLOGGI OCCUPATI ABUSIVAMENTE O SENZA TITOLO	SGOMBERI ESEGUITI E/O ALLOGGI RILASCIATI / ALLOGGI ERP OCCUPATI ABUSIVAMENTE O SENZA TITOLO AL 01/01	23/127	23/124	29/120	15/130	20/130	100%	😊	N.ALLOGGI	Gli alloggi a cui si riferisce l'indicatore sono quelli del monte alloggi occupati al 01/01 dell'anno di riferimento, rispetto al quale, nell'anno, si sviluppa la programmazione delle attività di rilascio conseguenti. Dato raggiunto 2024 superiore al valore atteso a seguito di incontri con Comitato Provinciale per Ordine e Sicurezza Pubblica (COSP)
4.126	5	ABITARE E HOUSING	ERP: OFFERTA ALLOGGI	N. ALLOGGI ERP DI PROPRIETA' DEL COMUNE	7.976	7.976	7.989	7.989	8.032	100%	😊	N. ALLOGGI	incremento dovuto alla consegna degli alloggi del nuovo complesso immobiliare erp via torre agli 23/via giardino della bizzarria 1
4.127	5	ABITARE E HOUSING	ERP: ASSEGNAZIONE ALLOGGI	N. ALLOGGI ERP DI PROPRIETA' DEL COMUNE (R)ASSEGNATI OGNI ANNO E CONCESSI IN UTILIZZO AUTORIZZATO / N. ALLOGGI TOTALI*100	0,7% (55/7976)	0,79% (63/7.976)	0,8% (66/7.975)	0,62% (50/7.989)	1,35% (109/8032)	100%	😊	%	incremento assegnazioni in utilizzo autorizzato dovuto alla maggiore disponibilità di alloggi ristrutturati e assegnabili nel corso del 2024
4.128	5	ABITARE E HOUSING	CONTRIBUTO AFFITTO: COPERTURA DELLA DOMANDA	DOMANDE AMMESSE A CONTRIBUTO / DOMANDE RICEVUTE*100	70,57% (3776/5351)*100	86,21% (2.763/3.205)	67% (1.855/2.762)	>=66% 2.000/3.000	89,65% (3208/3578)	100%	😊	%	
4.152	7	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	NUMERO ITINERARI TEMATICI CREATI PER LA PROMOZIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE	NR. ITINERARI TEMATICI CREATI E PUBBLICATI SU FEELFLORENCE PER LA PROMOZIONE DEL TURISMO SOSTENIBILE	/	/	/	10	24	100%	😊	N. ITINERARI	Nuovo indicatore 2024.

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	UNITA' DI MISURA	NOTE
4.153	7	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	SUAP: TASSO ISTANZE CON ESITO POSITIVO	ISTANZE CHIUSE POSITIVAMENTE / ISTANZE COMPLESSIVE	/	/	/	>= 75%	84% (11.534/13.730)	100%	😊	%	Nuovo indicatore 2024
4.131	9	CULTURA E SPORT	ACCESSI AI MUSEI CIVICI	N. ACCESSI COMPLESSIVI AI MUSEI CIVICI (INCLUDE TORRI)	444.529	868.490	1.039.586	1.040.000	1.089.430	100%	😊	N. ACCESSI	Si è registrato un incremento dei visitatori rispetto al 2023 del 4,79% confermando la forte ripresa del turismo nazionale e internazionale in città e la piena operatività dei musei civici.
4.132	9	CULTURA E SPORT	APERTURA DEI MUSEI CIVICI	N. GIORNATE DI APERTURA DEI MUSEI CIVICI (INCLUDE TORRI)	1.744	2.355	2.388	2.450	2.592	100%	😊	GIORNI	Le maggiori aperture rispetto alle previsioni sono dipese dalla conclusione del cantiere di restauro presso la Cappella Brancacci a giugno, che a permesso di riaprire il museo a pieno regime
4.133	9	CULTURA E SPORT	INIZIATIVE CULTURALI SUL TERRITORIO (NON BIBLIOTECHE)	N. INIZIATIVE OFFERTE ALLA CITTADINANZA	1.015	1.100	1.770	1.700	1.723	100%	😊	N. INIZIATIVE OFFERTE	Grazie al rinnovo dei finanziamenti ottenuti nel 2023, si sono potuti realizzare un numero simile di iniziative
4.134	9	CULTURA E SPORT	ORE APERTURA SETTIMANALE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI (ANCHE ITINERANTI)	ORE MEDIE DI APERTURA SETTIMANALE	48,31	48,23	50,85	50,85	50,85	100%	😊	ORE	
4.135	9	CULTURA E SPORT	ORE APERTURA SETTIMANALE DELL'ARCHIVIO STORICO	ORE MEDIE DI APERTURA SETTIMANALE	/	/	32,5	32,5	32,5	100%	😊		
4.136	9	SERVIZI TECNICI	MUSEI CIVICI: ESTENSIONE SUPERFICIE MUSEALE	SUPERFICIE ESPOSITIVA	sospeso	14.720	16.720	19.000	19.600	100%	😊	MQ.	Nel valore è compreso sia il museo nazionale dell'italiano (MUNDI) i cui lavori sono terminati sia il nuovo welcome center presso il complesso di S.Maria Novella.
4.137	9	CULTURA E SPORT	EVENTI OSPITATI NELLE SALE MONUMENTALI	N. EVENTI OSPITATI	70	135	254	>=135	207	100%	😊	N. EVENTI	
4.138	10	CULTURA E SPORT	INFO PUBBLICATE SU PORTALE GIOVANI	N. COMPLESSIVO INFO PUBBLICATE SUL PORTALE GIOVANI	8.076	6.210	6.821	5.000	6.215	100%	😊	N. INFO	Il numero di info pubblicate sul portale nel 2024 è stato di 1.215 info superiore rispetto alle 5.000 attese corrispondente al numero di informazioni minimo che il fornitore del servizio di cui al Portale giovani è tenuto a produrre.
4.141	13	ABITARE E HOUSING	PON METRO 2014-2020: PERFORMANCE PIANIFICAZIONE COMPLEMENTARE	SPESA REALIZZATA AL 2024/ SPESA PROGRAMMATA AL 2026	/	/	/	>= 15,18% (1.477.975,02/ 9.739.432,77)	78% (7.597.435,24/ 9.739.432,77)	100%	😊	%	nuovo indicatore 2024
4.142	13	ABITARE E HOUSING	PON METRO PLUS 2021-2027: PERFORMANCE DI SPESA	SPESA AL 31.12.2024/ SPESA AL 31.12.2025	/	/	/	>= 48,78% (10.000.000/ 20.500.000)	55% (11.189.146,57/ 20.500.000)	100%	😊	%	nuovo indicatore 2024
4.143	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	OFFERTA DEL SERVIZIO NAVETTA ALL'INTERNO DEL CIMITERO DI TRESPIANO	N. SERVIZI (INTESI COME GIRI EFFETTUATI CON 1BUS IN SERVIZIO)GIORNATE IN CUI VIENE EFFETTUATO IL SERVIZIO	23,28 (8500/365)	26,95 (9.838/365)/100	27,88 (10.176/365)	26,95 (9.838/365)	27,94 (10.226/366)	100%	😊	N. SERVIZI	
4.144	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	GRADO DI UTILIZZO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	IMMOBILI UTILIZZATI / IMMOBILI COMPLESSIVI*100	14000/14500	96,55% (14.000/14.500)	96,55% (14.000/14.500)	96% (14.785/15.400)	96% (14.785/15.400)	100%	😊	%	Si è verificato (seppur con minime differenze non apprezzabili sulla mole così elevata di immobili complessivi) un andamento di mantenimento della percentuale di occupazione degli immobili

4.3)risultati impatto - outcome

CODICE	INDIRIZZO STRATEGICO DUP	DIREZIONE	INDICATORE	FORMULA CALCOLO	VALORE RAGGIUNTO 2021	VALORE RAGGIUNTO 2022	VALORE RAGGIUNTO 2023	VALORE ATTESO 2024	VALORE RAGGIUNTO 2024	% DI REALIZZAZIONE	ESITO	UNITA' DI MISURA	NOTE
4.145	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	TEMPI DI RILASCIO AUTORIZZAZIONI AD INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA SU SEPOLTURE PRIVATE	TEMPO MEDIO (TEMPI TOTALI / N. RICHIESTE)	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	100%	😊	GIORNI LAVORATIVI	Gli interventi di manutenzione ordinaria sono stati complessivamente 29
4.146	13	PATRIMONIO IMMOBILIARE	TEMPI DI RILASCIO ATTO DI CONCESSIONE LOCULO CIMITERIALE	TEMPO MEDIO (TEMPI TOTALI / N. RICHIESTE)	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	100%	😊	GIORNI LAVORATIVI	Le richieste di concessione loculi cimiteriali sono state complessivamente 1.243
4.147	13	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	TASSO CERTIFICAZIONI ON LINE	CERTIFICATI ON LINE / CERTIFICATI TOTALI*100	58,60% (92.238/157.372)	64,26% (88.519/137.757)	63,3% (84.791/133.945)	≥ 60%	61,55% (77.796/126.397)	100%	😊	%	
4.148	13	UFFICIO DEL SINDACO	RETE CIVICA: N° VISITE	N° VOLTE CHE UN VISITATORE ARRIVA SUL SITO PER LA PRIMA VOLTA OPPURE VISITA LA PAGINA DOPO ALMENO 30 MINUTI DALL'ULTIMA VISITA	/	/	3.911.149	≥3.000.000	3.531.711	100%	😊	N. VISITE	
4.149	13	UFFICIO DEL SINDACO	FOLLOWERS NELLE PAGINE ISTITUZIONALI SOCIAL DEL COMUNE	N°FOLLOWERS FACEBOOK+INSTAGRAM+TWITTER+YOUTUBE+TELEGRAM+ LINKEDIN	266.006	312.956	344.083	≥350.000	372.453	100%	😊	N. FOLLOWERS	
4.150	13	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	TEMPI DI ATTESA PER RILASCIO APPUNTAMENTI PRESI TRAMITE CALL CENTER 055	TEMPO MEDIO RILASCIO APPUNTAMENTI	/	/	34	<= 45 giorni	41,7	100%	😊	GIORNI	I tempi di attesa sono aumentati nel 2024 a seguito di una maggiore richiesta di rilascio CIE in occasione delle consultazioni amministrative e di riduzione di personale agli sportelli.
4.151	14	SERVIZI TERRITORIALI e PROTEZIONE CIVILE	VOLONTARI IN CONVENZIONE FORMATI	VOLONTARI FORMATI / VOLONTARI CONVENZIONATI*100	18,55% (272/1466)	18,48% (286/1547)	26,89% (432/1606)	>= 18%	28,37% (391/1378)	100%	😊	%	

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2024

1	2	3	4
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa 45%
98,91%	97,38%	99,87%	97,10%
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2024			98,18%

raffronti con anni precedenti

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2023

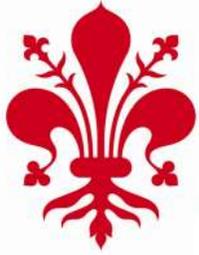
1	2	3	4
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato Salute Servizi e Valutazione Partecipativa 45%
98,00%	98,33%	99,88%	96,99%
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2023			98,05%

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2022

1	2	3	4	5
Stato salute finanziaria 20%	Salute organizzativa 10%	Capacità di raggiungere risultati programmati 25%	Stato salute Servizi resi 40%	Valutazione partecipativa 5%
98,11	97,33	99,89	99,70	82,73
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2022				98,35

Le dimensioni della Performance Organizzativa 2021

1	2	3	4	5
Stato salute finanziaria	Salute organizzativa	Capacità di raggiungere risultati programmati	Stato salute Servizi resi	Valutazione partecipativa
20%	10%	25%	40%	5%
96,89	90,87	99,89	99,19	86,02
MEDIA PONDERATA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2021				97,41



COMUNE DI
FIRENZE

ALLEGATO B ALBERO DELLA PERFORMANCE 2024

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
13	2024_Z503	Pianificazione e rendicontazione strategica: verifiche di fine mandato e sviluppo dei nuovi strumenti	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5R	PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	100	Causa ballottaggio e conseguente insediamento della sindaca sono slittate di circa due settimane le tempistiche per l'approvazione della sezione strategica e operativa del DUP, così come previsto dallo Statuto Comunale e dal Regolamento di Contabilità, per cui è stato necessario variare il valore atteso del relativo indicatore.
13	2024_5R	Pianificazione, controllo e statistica	SCHEDA SERVIZIO	DIREZIONE GENERALE	5R	PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	100	
2	2023_Z506	Obiettivo pluriennale - Missione dell'UE "100 climate-neutral and smart cities by 2030"	SVILUPPO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
12	2024_Z507	Obiettivo pluriennale Verso il 2027: le opportunità Europee	SVILUPPO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
12	2024_Z509	Reti europee ed internazionali	SVILUPPO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
12	2024_Z510	Il PN e Città Medie Sud 2021-2027	SVILUPPO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
12	2024_Z511	Obiettivo pluriennale Piani e strategie verso il 2030	SVILUPPO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
12	2024_5S	Ricerca finanziamenti e PON Metro	SCHEDA SERVIZIO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K2	RICERCA FINANZIAMENTI E PON METRO	100	
13	2024_Z7A1	Archivio Nazionale Stato Civile_Sperimentazione.	SVILUPPO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7A	DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	100	
13	2024_7A	Direzione servizi Territoriali e Protezione Civile	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7A	DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	100	
13	2024_Z7B1	Revisione e aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di Seggio: proseguimento percorso di formazione specialistica.	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_Z7B2	Rinnovo software per la gestione delle fasi di presentazione liste e candidature CECIRC e implementazione nuove funzionalità	SVILUPPO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_Z7B3	Organizzazione elezioni amministrative comunali ed europee	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_Z7B4	Analisi e rilascio dei certificati anagrafici storici in formato nativo digitale	SVILUPPO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_Z7B5	Formazione del personale di anagrafe	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_Z7B6	Tavolo Servizio Anagrafe / ufficio servizi sociali / associazioni di volontariato per garantire supporto ai cittadini fragili nelle procedure di iscrizioni anagrafiche.	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	
13	2024_7B	Servizi Demografici	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7B	SERVIZI DEMOGRAFICI	100	La variazione riguarda esclusivamente la descrizione dell'obiettivo, in seguito all'adeguamento alle nuove tempistiche Istat per il rilascio dei risultati del censimento permanente.
14	2024_Z7C1	Approvazione nuovo Piano di Protezione Civile Comunale	SVILUPPO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7C	PROTEZIONE CIVILE	100	
14	2024_Z7C2	Colonna Mobile Enti Locali	SVILUPPO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7C	PROTEZIONE CIVILE	100	
14	2024_7C	Servizio Protezione Civile	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7C	PROTEZIONE CIVILE	99,07	
13	2024_8A	Direzione gare appalti e partecipate	SCHEDA SERVIZIO	GARE E APPALTI	8A	DIREZIONE GARE, APPALTI	100	
13	2024_Z802	Studio e analisi di strategie di governance delle imprese partecipate e di strategia di crescita al fine di supportare gli organi di governo dell'Ente.	SVILUPPO	SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI IN CONTROLLO PUBBLICO	Y0	SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI DI CONTROLLO PUBBLICO	100	
13	2024_8B	Servizio Società Partecipate, Associazioni Fondazioni e altri organismi di controllo pubblico	SCHEDA SERVIZIO	SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI IN CONTROLLO PUBBLICO	Y0	SOCIETA' PARTECIPATE, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI E ALTRI ORGANISMI DI CONTROLLO PUBBLICO	100	
13	2024_8C	Servizio Amministrativo opere e lavori pubblici	SCHEDA SERVIZIO	GARE E APPALTI	8C	AMMINISTRATIVO OPERE E LAVORI PUBBLICI	100	Diminuzione dei valori attesi relativi agli indicatori sulle procedure di affidamento gestite dal Servizio (inclusi gli adempimenti preliminari e successivi), causata da una minore richiesta da parte delle Direzioni tecniche. Inoltre, il valore atteso dell'indicatore relativo ai contratti espletati è diminuito dato che la competenza è dell'Ufficio contratti e non del Servizio Amministrativo Opere e Lavori Pubblici.
13	2024_Z801	Revisione e aggiornamento regolamento del servizio di economato e di cassa e delle spese in economia	MIGLIORAMENTO	GARE E APPALTI	8D	AMMINISTRATIVO BENI E SERVIZI	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
13	2024_8D	Servizio Amministrativo Beni e Servizi	SCHEDA SERVIZIO	GARE E APPALTI	8D	AMMINISTRATIVO BENI E SERVIZI	100	
1	2022_ZG34	Obiettivo Pluriennale - Collaudo delle Linee 2 e 3.1	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	
1	2022_ZG36	Obiettivo pluriennale Sviluppo del sistema tramviario Lotto 2 della variante al centro storico	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	
1	2022_ZG37	Obiettivo pluriennale Accordo estensioni sistema tramviario Area Metropolitana sviluppo sistema tranviario: Linea 3.2.1 per Bagno a Ripoli (finanziati anche con fondi PNRR)	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	Rimodulazione e slittamento della fine prevista delle fasi dell'obiettivo per adeguamento ai ritardi nel cronoprogramma delle attività a causa di problematiche insorte durante la progettazione esecutiva.
1	2022_ZG40	Obiettivo Pluriennale - Sviluppo del sistema tramviario: Linea 3.2.2 Libertà Rovizzano	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	Variazione di fasi ed indicatori come conseguenza dello slittamento delle tempistiche dovuto alle modifiche richieste durante la Conferenza dei Servizi che hanno posticipato la verifica del progetto definitivo e reso necessaria la riprogrammazione della fase di revisione economica del PEF, non avviabile senza un CME allineato al progetto.
1	2022_ZG98	Realizzare un nuovo Ponte sul Mugnone in corrispondenza di Via Leone X - Via Crispi	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	Slittamento significativo delle attività, con conseguente variazione di fasi ed indicatori, a causa della mancata risposta del Concessionario TRAM Firenze alla richiesta di offerta, nonostante i numerosi solleciti. Il ritardo in questa fase ha impattato le successive attività del cronoprogramma.
1	2024_9A	Direzione Sistema Tramviario Metropolitan	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9A	DIREZIONE SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	100	
1	2022_ZG29	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana progettazione della nuova linea Campi Bisenzio (Linea 4.2) (finanziati anche con fondi PNRR)	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	
1	2022_ZG30	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana. Progettazione della nuova linea a Sesto Fiorentino (Linea 2.2)	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	Slittamento della fine prevista di alcune fasi e dei relativi indicatori dovuto all'impossibilità di procedere con l'affidamento della Progettazione Definitiva per i maggiori costi derivanti dalla variante di tracciato. Inoltre, i tempi richiesti per il reperimento delle risorse hanno comportato un rinvio della fase di definizione della proposta di approvazione economica dell'intervento.
1	2022_ZG39	Accordo per le estensioni del sistema tramviario nell'Area Metropolitana: Tramvia Linea 4 Leop.-	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	Slittamento delle fasi a causa dell'attesa per l'approvazione del Progetto Definitivo da parte del CIPESS/MIT.
1	2022_ZG24	Demolizione del Ponte dei Cazzotti sul Fiume Greve	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	
1	2022_ZG26	Nuovo ramo di accesso all'Aeroporto di Peretola da Viale Luder.	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	
1	2022_ZG38	Progettazione e realizzazione delle opere viarie connesse alla Linea tramviaria 4.1: nuova viabilità Pistoiese-Roselli, Parcheggio scambiatore Svincolo Indiano, nuova viabilità delle Piagge	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	98	Slittamento significativo delle fasi dovuto a variazioni rilevanti richieste in sede di verifica di assoggettabilità al VIA dell'opera.
1	2022_ZG41	Adeguamento di Via delle Bagnese	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	
1	2024_ZG60	ADEGUAMENTO DI LOCALI DELL'IPPODROMO DEL VISARNO PER TRASFERIMENTO DELLE SCUDERIE DEI FIACCHERAI	SVILUPPO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	Slittamento significativo delle fasi che potranno essere avviate successivamente alla effettiva disponibilità delle risorse economiche necessarie. È previsto conseguentemente, lo spostamento di un indicatore all'annualità successiva.
1	2024_9B	Servizio Gestione Tramvia	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMA TRAMVIARIO METROPOLITANO	9B	GESTIONE TRAMVIA	100	
13	2024_ZA01	Formazione connessa alle aree di rischio potenziale.	MIGLIORAMENTO	AVVOCATURA	A0	DIREZIONE AVVOCATURA	100	
13	2024_A0	Direzione Avvocatura	SCHEDA SERVIZIO	AVVOCATURA	A0	DIREZIONE AVVOCATURA	100	
13	2024_A3	Servizio Economico, patrimoniale e del pubblico impiego	SCHEDA SERVIZIO	AVVOCATURA	A3	ECONOMICO PATRIMONIALE E DEL PUBBLICO IMPIEGO	100	
13	2023_ZB01	Obiettivo pluriennale - Attuazione del CCNL 2019-2021 del Comparto: nuovo ordinamento dei profili, istituti del rapporto di lavoro e trattamento economico	MIGLIORAMENTO	RISORSE UMANE	B0	DIREZIONE RISORSE UMANE	100	
13	2023_ZB03	Obiettivo pluriennale Strumenti di Governance dell'Ente finalizzati all'accrescimento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa ed al benessere organizzativo	SVILUPPO	RISORSE UMANE	B0	DIREZIONE RISORSE UMANE	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
13	2023_ZB04	Obiettivo pluriennale Strumenti di digitalizzazione per creare valore pubblico	SVILUPPO	RISORSE UMANE	B0	DIREZIONE RISORSE UMANE	100	
13	2024_ZB06	Riorganizzazione della macrostruttura dell'Ente e attività correlate	MIGLIORAMENTO	RISORSE UMANE	B0	DIREZIONE RISORSE UMANE	100	
13	2024_B0	Direzione Risorse Umane	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE UMANE	B0	DIREZIONE RISORSE UMANE	100	Diminuzione dei valori attesi di alcuni indicatori relativi al lavoro a distanza e collegata alla proroga disposta a seguito del cambio di Amministrazione.
13	2023_ZB05	Obiettivo pluriennale - la formazione come strumento strategico di crescita del personale e di innovazione del Comune	MIGLIORAMENTO	RISORSE UMANE	B3	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	100	
13	2024_B3	Servizio Amministrazione del personale	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE UMANE	B3	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	100	
13	2023_ZB02	Obiettivo Pluriennale Le nuove regole del reclutamento: per una selezione del personale più efficiente e più efficace	MIGLIORAMENTO	RISORSE UMANE	B7	ACQUISIZIONE RISORSE	100	
13	2024_B7	Servizio Acquisizione Risorse	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE UMANE	B7	ACQUISIZIONE RISORSE	100	
13	2024_ZC01	Supporto alla transizione digitale, rafforzamento permanente Data protection e privacy della Direzione Sistemi informativi	MIGLIORAMENTO	SISTEMI INFORMATIVI	C0	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	100	
13	2024_ZC02	Attività di supporto alla crescita ed alla disseminazione delle competenze digitali	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C0	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	100	
13	2024_C0	Direzione Sistemi Informativi	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMI INFORMATIVI	C0	DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI	100	
13	2022_ZC04	Sviluppo degli applicativi software principalmente prodotti in economia	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C7	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2023_ZC03	Sviluppo dei seguenti progetti software: conservazione digitale, Atti.co, Saguaro, PIAF, PAGOPA, etc.	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C7	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2023_ZC07	Semplificazione dei servizi digitali e automazione dei processi ad essi collegati (PNRR ed Agenda Semplificazioni)	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C7	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2024_C7	Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMI INFORMATIVI	C7	GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2024_ZC05	Rafforzamento accessibilità e usabilità dei servizi digitali (PNRR)	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C8	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	Variazione di una fase e del relativo indicatore per adeguamento alle nuove scadenze definite dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale.
13	2024_ZC06	Sviluppi relativi ai servizi digitali per i cittadini, alle piattaforme dati (anche mediante intelligenza artificiale), ai digital twin e alla Smart City Control Room	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C8	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2024_C8	Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche (Servizi Digitali e Risorse Dati)	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMI INFORMATIVI	C8	SVILUPPO INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE	100	
13	2023_ZC09	Sviluppi in ambito cybersecurity del Comune esclusivamente finanziati con fondi PNRR (bandi Agenzia per la Cybersecurity Nazionale - ACN)	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C9	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	100	
13	2024_ZC08	Sviluppi e potenziamenti in ambito Sicurezza informatica, Infrastruttura e Architettura IT del Comune di Firenze (impiegando solo fondi interni)	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C9	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	100	
13	2024_ZC10	Realizzazione dei progetti di evoluzione dell'attuale soluzione cloud, secondo il paradigma Infrastructure-as-a-Service (IaaS), e dispiegamento della soluzione Virtual Desktop Infrastructure (entrambi finanziati solo con fondi PN Metro Plus)	SVILUPPO	SISTEMI INFORMATIVI	C9	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	100	
13	2024_C9	Servizio Sicurezza, Infrastrutture e Architettura IT	SCHEDA SERVIZIO	SISTEMI INFORMATIVI	C9	SICUREZZA, INFRASTRUTTURA E ARCHITETTURA IT DELL'ENTE	100	
13	2024_E0	Direzione Risorse Finanziarie	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE FINANZIARIE	E0	DIREZIONE RISORSE FINANZIARIE	100	
13	2023_ZE06	Realizzazione di un fascicolo del cittadino e studio applicazione per verifica di posizioni debitorie per soggetti fornitori e titolari di contributi	SVILUPPO	RISORSE FINANZIARIE	E1	ECONOMICO FINANZIARIO	100	
13	2024_E1	Servizio Economico Finanziario	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE FINANZIARIE	E1	ECONOMICO FINANZIARIO	100	
13	2024_E8	Servizio Entrate e recupero evasione	SCHEDA SERVIZIO	RISORSE FINANZIARIE	E8	SERVIZIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	100	
1	2024_ZG02	Interventi a supporto della transizione ecologica e digitale della mobilità	SVILUPPO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G0	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	100	
1	2024_ZG03	Interventi per la riqualificazione e l'ampliamento delle infrastrutture di viabilità e mobilità	SVILUPPO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G0	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	100	Variazione delle fasi relative ad alcuni interventi per il necessario adeguamento alle tempistiche stabilite da Toscana Energia e al finanziamento ricevuto dalla Regione. La fase di lavori in Via Por Santa Maria è stata eliminata e rinviata al 2025.

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
1	2024_G0	Direzione Infrastrutture di Viabilità e Mobilità - Attività trasversali, complementari e strategiche per la gestione della mobilità e della viabilità	SCHEDA SERVIZIO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G0	DIREZIONE INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	99,61	
1	2024_G1	Servizio Mobilità	SCHEDA SERVIZIO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G1	MOBILITA'	100	
1	2024_ZG11	Interventi di manutenzione e riqualificazione della rete viaria cittadina e delle sue pertinenze finanziati anche con PNRR	MIGLIORAMENTO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G2	VIABILITA'	98,85	Slittamento sia dell'indicatore relativo alla redazione del progetto esecutivo per la riqualificazione di Viale Tanini, al fine di recepire le richieste emerse in Conferenza dei servizi, sia dell'indicatore riguardante il completamento dei lavori di riqualificazione dei marciapiedi di via Cavour, a causa di interventi imprevisti sui sottoservizi.
1	2024_ZG10	Gestione Global Service - Appalto pluriennale di gestione e manutenzione stradale	MIGLIORAMENTO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G2	VIABILITA'	100	Causa ritardi nell'espletamento della procedura di gara dovute a ricorso pendente presso il TAR la fase e gli indicatori relativi all'avvio del nuovo contratto Global Service si posticipano al 2025.
1	2024_G2	Servizio Viabilità	SCHEDA SERVIZIO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G2	VIABILITA'	98,89	
4	2024_ZG12	Gestione del contratto di servizio con la società Firenze Smart	MIGLIORAMENTO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G2	VIABILITA'	100	
1	2024_ZG19	Riqualificazione di aree cittadine e interventi di riqualificazione arredo urbano 2024	SVILUPPO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G4	PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	100	Variazione delle tempistiche delle fasi per motivi connessi a ritardi e criticità nelle gare nonché per interferenze con altri lavori in corso.
1	2024_ZG21	Realizzazione di infrastrutture 2024	SVILUPPO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G4	PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	100	Variazione della fine prevista della fase relativa al collaudo delle infrastrutture tecnologiche - Scudo Verde in quanto consegnato dal collaudatore con tempistiche diverse da quelle inizialmente pianificate.
1	2024_ZG20	Interventi ciclabilità 2024	SVILUPPO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G4	PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	93,75	
1	2024_G4	Servizio programmazione mobilità e piste ciclabili	SCHEDA SERVIZIO	INFRASTRUTTURE DI VIABILITA' E MOBILITA'	G4	PROGRAMMAZIONE MOBILITA' E PISTE CICLABILI	100	
3	2024_ZI01	Le Chiavi della Città: sempre più la casa dei progetti per la scuola	MIGLIORAMENTO	ISTRUZIONE	I0	DIREZIONE ISTRUZIONE	100	
3	2024_I0	Direzione Istruzione	SCHEDA SERVIZIO	ISTRUZIONE	I0	DIREZIONE ISTRUZIONE	100	
3	2024_I3	Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche	SCHEDA SERVIZIO	ISTRUZIONE	I4	SUPPORTO ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE	100	
5	2024_ZI06	Prevenzione e contrasto alla dispersione scolastica	MIGLIORAMENTO	ISTRUZIONE	I4	SUPPORTO ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE E SCOLASTICHE	100	
3	2024_ZI04	Implementare la qualità pedagogica dell'offerta formativa per i bambini e le bambine.	MIGLIORAMENTO	ISTRUZIONE	I5	NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	100	
3	2024_I5	Servizio Nidi e Coordinamento Pedagogico	SCHEDA SERVIZIO	ISTRUZIONE	I5	NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	100	
5	2024_ZI05	Attivazione di nuove strategie organizzative per intercettare la domanda favorendo l'accessibilità dei bambini e delle bambine ad un'offerta di servizi 03 sempre più flessibile e adeguata alle necessità del territorio e ai bisogni delle famiglie.	SVILUPPO	ISTRUZIONE	I5	NIDI E COORDINAMENTO PEDAGOGICO	100	
3	2024_ZI03	Analisi fattibilità per rimodulazione attività minori con disabilità nei centri estivi e sviluppo co-progettazione nelle ludoteche	SVILUPPO	ISTRUZIONE	I6	INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	100	
3	2024_I6	Servizio Infanzia, Attività educative, Ludiche e Formative	SCHEDA SERVIZIO	ISTRUZIONE	I6	INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	100	
8	2024_ZI02	Sviluppo partenariati e reti per la progettazione e l'attuazione di percorsi formativi, con avvio percorsi per unificazione sedi Centri di Formazione. Collaborazione con ITS partecipati	MIGLIORAMENTO	ISTRUZIONE	I6	INFANZIA, ATTIVITA' EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE	100	
9	2024_ZL02	Realizzazione del progetto Firenze Forma Continua. Valorizzazione del centro storico Patrimonio Mondiale nell'anno 2024	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L0	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
9	2024_ZL03	Firenze Card: promozione sviluppo con ufficio Turismo e miglioramento accessibilità con progettazione nuova infrastruttura da Firenze Smart	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L0	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
9	2024_ZL04	Attività di comunicazione condivise per promozione iniziative culturali e implementazione canali di competenza della Direzione Cultura e Sport	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L0	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	Inserimento di un nuovo indicatore riguardante l'implementazione del sito tematico dello sport con la realizzazione e l'inserimento di gallerie fotografiche dei vari impianti sportivi.
9	2024_L0	Direzione Cultura e Sport	SCHEDA SERVIZIO	CULTURA E SPORT	L0	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
9	2024_ZL06	Valorizzare l'Estate Fiorentina e promuovere il modello di cultura diffusa anche con fondi del PN Metro Plus e FNSV	MIGLIORAMENTO	CULTURA E SPORT	L1	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
9	2024_ZL08	Assicurare contributi economici e/o indiretti ad Enti/Fondazioni/Associazioni, mediante l'erogazione di contributi triennali, abbattimento canoni, contributi ordinari. Aggiornare i dati richiesti nella sezione 'Amministrazione trasparente'.	MIGLIORAMENTO	CULTURA E SPORT	L2	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
9	2024_L3	Servizio Attività Culturali e Politiche Giovanili	SCHEDA SERVIZIO	CULTURA E SPORT	L3	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
10	2024_ZL07	Sviluppare politiche a sostegno dei giovani, delle pari opportunità e della parità di genere. Valorizzare le attività dei centri giovani, del servizio di educativa di strada, di Street Art e dell'arte urbana.	MIGLIORAMENTO	CULTURA E SPORT	L4	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
10	2024_ZL01	Potenziare e innovare lo Sport per tutti, facilitando l'accesso alla pratica sportiva sia strutturata che non e valorizzando i progetti legati al camminare e alla promozione di stili di vita sani - PN Metro Plus e città medie del Sud	MIGLIORAMENTO	CULTURA E SPORT	L6	SPORT	100	
10	2024_L6	Servizio Sport	SCHEDA SERVIZIO	CULTURA E SPORT	L6	SPORT	100	
9	2024_ZL11	Valorizzazione e informatizzazione musei civici	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L9	MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	100	
9	2024_ZL13	Implementazione dei servizi offerti agli utenti del Sistema SDIAF.	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L9	MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	100	
9	2022_ZL14	Obiettivo pluriennale - Museo diffuso della Resistenza fiorentina nelle biblioteche fiorentine	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L9	MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	100	
9	2024_ZL12	Valorizzazione del complesso delle biblioteche comunali, sempre più luoghi di incontro e di aggregazione sociale e di eventi culturali e didattici per cittadini di tutte le fasce di età.	SVILUPPO	CULTURA E SPORT	L9	MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	100	
9	2024_L9	Servizio Musei Biblioteche Archivi	SCHEDA SERVIZIO	CULTURA E SPORT	L9	MUSEI, BIBLIOTECHE, ARCHIVI	100	
5	2024_ZN03	Interventi di inclusione sociale a favore di soggetti a rischio di emarginazione (multitutela)	MIGLIORAMENTO	SERVIZI SOCIALI	N0	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	100	
5	2024_N0	Direzione Servizi Sociali	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI SOCIALI	N0	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	100	
8	2024_ZN07	Patto per il lavoro e l'inclusione sociale	SVILUPPO	SERVIZI SOCIALI	N0	DIREZIONE SERVIZI SOCIALI	100	
5	2024_ZN02	Promozione del benessere sociale di anziani e disabili	MIGLIORAMENTO	SERVIZI SOCIALI	N4	SOCIALE AMMINISTRATIVO	100	
5	2024_N4	Servizio Sociale amministrativo	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI SOCIALI	N4	SOCIALE AMMINISTRATIVO	100	
13	2024_ZN06	Sviluppo procedure online servizi sociali	MIGLIORAMENTO	SERVIZI SOCIALI	N4	SOCIALE AMMINISTRATIVO	100	
5	2024_ZN01	interventi a favore di minori e giovani e azioni a supporto delle famiglie	MIGLIORAMENTO	SERVIZI SOCIALI	N8	SOCIALE PROFESSIONALE	100	
5	2024_N8	Servizio Sociale Professionale	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI SOCIALI	N8	SOCIALE PROFESSIONALE	100	
5	2024_ZN04	Interventi di sostegno alla locazione e aiuti differenziati ai nuclei familiari	MIGLIORAMENTO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K1	CASA	100	
5	2024_N9	Servizio Casa	SCHEDA SERVIZIO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K1	CASA	100	
6	2024_ZN05	Realizzazione Piano Casa	MIGLIORAMENTO	UFFICIO SPECIALE ABITARE E HOUSING	K1	CASA	100	
1	2023_ZP02	Procedure espropriative	SVILUPPO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P0	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	100	
13	2024_ZP01	Portafoglio assicurativo	SVILUPPO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P0	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	100	Slittamento della fase di aggiudicazione determinato da una prima gara andata deserta.
13	2024_ZP05	Valorizzazione di immobili di proprietà comunale	SVILUPPO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P0	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	100	
13	2024_P0	Direzione Patrimonio Immobiliare	SCHEDA SERVIZIO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P0	DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE	100	
13	2024_ZP03	Archivio Patrimonio Immobiliare Informatizzato	SVILUPPO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P2	GESTIONE PATRIMONIO	100	
13	2024_P2	Servizio Gestione Patrimonio	SCHEDA SERVIZIO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P2	GESTIONE PATRIMONIO	100	
13	2024_ZP04	Valorizzazione delle aree monumentali dei cimiteri	SVILUPPO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P6	SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO	100	
13	2024_P6	Servizi Cimiteriali e Servizi Operativi di Supporto	SCHEDA SERVIZIO	PATRIMONIO IMMOBILIARE	P6	SERVIZI CIMITERIALI E SERVIZI OPERATIVI DI SUPPORTO	99,46	
7	2024_ZQ02	Valorizzazione e promozione del tessuto economico fiorentino con particolare riferimento all'artigianato artistico e tradizionale e all'innovazione	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q0	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	100	
7	2024_Q0	Coordinamento dell'attività della Direzione	SCHEDA SERVIZIO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q0	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	100	
11	2024_ZQ03	Accoglienza, informazione e promozione turistica della destinazione Firenze	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q0	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	100	
13	2024_ZQ01	Nuovo processo telematico (PCT), Carta dei servizi, SDG, guide operative.	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q0	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	100	
13	2024_ZQ04	Piena operatività sul portale STAR dell'intera Direzione	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q0	DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
7	2024_Q2	Programmazione, regolamentazione, organizzazione, gestione e controllo dei procedimenti e delle funzioni di competenza del Servizio Attività Produttive	SCHEDA SERVIZIO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q2	ATTIVITA' PRODUTTIVE	100	
7	2024_ZQ05	Programmazione Manifestazioni CCN, affidamento gestione Fiere e Fiere promozionali e pianificazione assetto mercati rionali	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q5	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	100	Slittamento della fase "Predisposizione bandi migliori e bandi assegnazione posteggi vacanti mercati rionali" a seguito di ulteriori approfondimenti e concertazione con le categorie economiche propedeutici alla definizione delle diverse parti del Piano per l'Esercizio dell'Attività di Commercio su Aree Pubbliche ed attività collegate.
7	2024_Q3	Commercio aree pubbliche, occupazione suolo pubblico, pubblico spettacolo, pubblicità e trasporto pubblico non di linea	SCHEDA SERVIZIO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q5	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	100	
13	2024_ZQ06	Pianificazione dell'uso del suolo pubblico sia per ristoro all'aperto e per strutture ricettive (spazi sosta riservati carico/scarico/ragioni di servizio) che per lo svolgimento di eventi e manifestazioni	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q5	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	100	
13	2024_ZQ07	Aggiornamento e digitalizzazione di archivi e procedure	SVILUPPO	ATTIVITA' ECONOMICHE E TURISMO	Q5	COMMERCIO AREE PUBBLICHE OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO E TAXI	100	
2	2024_ZR05	Incrementare l'attività di controllo e repressione degli abbandoni di rifiuti provenienti da attività economiche ed ingombranti provenienti da utenze domestiche, in particolare con l'uso estensivo in almeno 4 quartieri delle fototrappole	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR01	Razionalizzazione e conseguente analisi delle segnalazioni inviate alla Polizia Municipale sulla sicurezza urbana	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR03	Ulteriore rafforzamento dei servizi di contrasto dello spaccio di sostanze stupefacenti e dei reati predatori	MIGLIORAMENTO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR04	Prevenzione del fenomeno del consumo di sostanze alcoliche alla guida di veicoli e controllo delle piste ciclabili	MIGLIORAMENTO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR06	Ricognizione delle postazioni per il controllo della velocità per aggiornamento del Decreto Prefetto	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR07	Intensificazione della presenza della Polizia Municipale nel Quartiere 1 in risposta alla domanda di	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR08	Miglioramento nello svolgimento dei servizi di prossimità, in continuità con gli anni passati, attraverso attività congiunta fra reparti territoriali e reparti specialistici, in particolare con Nucleo Cinofili	MIGLIORAMENTO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_ZR09	Implementare la percezione di sicurezza nei quartieri di Riva Destra: Campo Marte e Rifredi	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2024_R0	Direzione Corpo Polizia Municipale	SCHEDA SERVIZIO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
10	2024_ZR02	Organizzazione e gestione delle attività per lo svolgimento dei servizi mirati all'effettuazione dell'evento TOUR DE FRANCE	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R0	DIREZIONE CORPO POLIZIA MUNICIPALE	100	
4	2022_ZR10	Obiettivo pluriennale Revisione delle procedure relative al sistema sanzionatorio	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R6	SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	100	
4	2024_ZR11	Predisposizione documentazione per la procedura di gara per l'affidamento della gestione e cura dei cavalli assegnati al Reparto Polizia a Cavallo della Direzione	SVILUPPO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R6	SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	100	
4	2024_R6	Servizio Supporto Giuridico Amministrativo Polizia Municipale	SCHEDA SERVIZIO	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	R6	SUPPORTO GIURIDICO AMMINISTRATIVO	100	
6	2024_S0	Direzione Urbanistica	SCHEDA SERVIZIO	URBANISTICA	S0	DIREZIONE URBANISTICA	98	
6	2024_ZS101	Piano Strutturale e Piano Operativo	SVILUPPO	URBANISTICA	S0	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	100	Slittamento ed eliminazione di alcune fasi per recepire le controdirezioni agli strumenti adottati nel 2023 e conseguente inserimento di nuove fasi ed indicatori riguardanti attività inizialmente non previste.
6	2024_ZS102	Coordinamento interdirezionale degli interventi di rigenerazione urbana	SVILUPPO	URBANISTICA	S0	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	100	
6	2024_ZS103	Regolamento housing sociale – Regolamento studentati	SVILUPPO	URBANISTICA	S0	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	100	
6	2024_ZS104	Web PRG NTA – mappe interattive PRG	SVILUPPO	URBANISTICA	S0	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	100	
6	2024_S1	Servizio Pianificazione Urbanistica	SCHEDA SERVIZIO	URBANISTICA	S0	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	100	Eliminazione dell'Indicatore relativo alle varianti alle NTA del Regolamento Urbanistico per recepimento della sentenza TAR Toscana.

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
6	2024_S2	Servizio amministrativo urbanistica	SCHEDA SERVIZIO	URBANISTICA	S2	SERVIZIO AMMINISTRATIVO URBANISTICA	99,38	Eliminazione dell'indicatore relativo alla variante alle norme tecniche di attuazione del RU per recepimento della sentenza TAR Toscana.
6	2024_ZS301	Adeguamento del Regolamento edilizio al Piano Operativo	SVILUPPO	URBANISTICA	S3	EDILIZIA PRIVATA	100	
6	2024_S3	Servizio Edilizia Privata	SCHEDA SERVIZIO	URBANISTICA	S3	EDILIZIA PRIVATA	100	
2	2023_ZT26	Procedura di global service verde	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T0	DIREZIONE AMBIENTE	100	Slittamento delle fasi relative al Global Service del verde per permettere un adeguato approfondimento circa la gestione della manutenzione pubblica in generale e, nello specifico, la riorganizzazione delle attività svolta dal personale.
2	2024_ZT25	Promozione dei progetti di "forestazione urbana"	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T0	DIREZIONE AMBIENTE	100	
2	2024_T0	Direzione Ambiente	SCHEDA SERVIZIO	AMBIENTE	T0	DIREZIONE AMBIENTE	100	
2	2023_ZT16	Obiettivo pluriennale Approvazione del Piano comunale del Verde ai sensi della L. 10/2013 Norme per lo sviluppo degli spazi verdi urbani.	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T1	PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	100	
2	2024_ZT15	Riqualificazione mediante interventi di manutenzione straordinaria di aree verdi, aree ludiche e aree cani, impianti sportivi a libera fruizione e giardini scolastici della città con piantagione di alberi	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T1	PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	100	
2	2024_ZT22	Recupero di aree inesatte (incolte) ai fini dell'incremento del patrimonio arboreo e riqualificazione orti urbani esistenti	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T1	PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	100	
2	2024_T1	Servizio parchi giardini e aree verdi	SCHEDA SERVIZIO	AMBIENTE	T1	PARCHI GIARDINI E AREE VERDI	100	
2	2023_ZT10	Obiettivo pluriennale Rafforzamento della rete ecologica, valorizzazione delle aree fluviali.	SVILUPPO	AMBIENTE	T2	SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	100	L'approvazione di una variante urbanistica a causa della mancata efficacia del nuovo Piano Operativo ha comportato lo slittamento temporale delle attività programmate con conseguente variazione delle fasi e degli indicatori collegati.
2	2024_ZT23	Valorizzazione ai fini del miglioramento ambientale e della fruibilità di parchi, giardini e aree verdi cittadine	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T2	SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	100	
2	2024_ZT11	Promuovere la nascita e la costituzione delle Comunità energetiche Rinnovabili nel territorio del Comune di Firenze	SVILUPPO	AMBIENTE	T2	SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	100	
2	2024_T2	Servizio Sostenibilità, Valutazione Ambientale, Geologia e Bonifiche	SCHEDA SERVIZIO	AMBIENTE	T2	SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	100	
6	2024_ZT09	Difesa del suolo: prevenzione rischi idrogeologici e idraulici e tutela della qualità dei suoli e del sottosuolo	SVILUPPO	AMBIENTE	T2	SOSTENIBILITA' VALUTAZIONE AMBIENTALE GEOLOGICA E BONIFICHE	100	
2	2024_ZT02	Canile rifugio: coinvolgimento Comuni contermini per servizio in convenzione e servizio pensione.	SVILUPPO	AMBIENTE	T3	RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	100	
2	2024_ZT04	Progetti europei della Direzione Ambiente finanziati nei programmi Comunitari: partecipazione ad iniziative pubbliche, in particolare quelle organizzate da EUROCITIES al fine di presentare nuove richieste di finanziamento per attività sperimentali	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T3	RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	100	
2	2024_ZT21	Realizzazione di progetti europei finanziati (Nemo - SNEAK)	SVILUPPO	AMBIENTE	T3	RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	100	
2	2024_ZT18	Gestione contratto concessione rifiuti	MIGLIORAMENTO	AMBIENTE	T3	RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	100	
2	2024_T3	Servizio rifiuti igiene pubblica ambientale e del territorio	SCHEDA SERVIZIO	AMBIENTE	T3	RIFIUTI IGIENE PUBBLICA AMBIENTALE E DEL TERRITORIO	100	
3	2022_ZV06	Obiettivo pluriennale - Realizzare nuove scuole - biennio ISIS, Don Milani; Ghiberti, Calvino (con finanz PNRR)	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	100	
5	2024_ZV09	Adeguare gli edifici e i luoghi pubblici ai diversi tipi di disabilità - Gestione contributi a privati cittadini per interventi in edifici privati	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	100	
7	2024_ZV10	Obiettivo Pluriennale-Qualificare il Polo Espositivo Fiorentino della Fortezza da Basso: nuovo padiglione Bellavista, riqualificazione Padiglioni Machiavelli, Spadolini e Cavaniglia e relative mura	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	100	Modifica del valore atteso dell'indicatore relativo all'avanzamento dei lavori di realizzazione del nuovo Padiglione Bellavista causa interferenze dovute a circostanze imprevedibili (presistenze archeologiche riscontrate durante la bonifica bellica).

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
10	2022_ZV16	Obiettivo Pluriennale Nuova impiantist.sport.-PNRR e altro - Nuove palestre V.Geminiiani e V.di S.Salvi; - Nuovo grande polo sport nell'area di S.Bartolo a Cintoia; - ricostruire la piscina Paganelli e rigenerare il compl.sportivo	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	97,14	
10	2024_ZV02	Riqualificazione e ampliamento dell'impianto sportivo Padovani	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	100	Le modifiche al progetto iniziale rese necessarie per l'adeguamento ad una diversa soluzione operativa e connesse anche all'intervento dello stadio hanno comportato variazioni alle fasi ed agli indicatori correlati.
13	2024_V0	Direzione Servizi Tecnici	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TECNICI	V0	DIREZIONE SERVIZI TECNICI	100	
2	2024_ZV07	Efficientamento energetico in città -Interventi di cui al Programma Nazionale PN METRO PLUS	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
3	2024_ZV05	Realizzazione nuovi nidi e interventi di riqualificazione e adeguamento di strutture esistenti finanziati con fondi PNRR- prosecuzione attività	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	98	Diminuzione del valore atteso dell'indicatore relativo all'esecuzione dei lavori Nido Il Merlo causa sopravvenute problematiche tecniche. Inserimento di fasi ed indicatori relativi ad interventi pianificati con nuovi finanziamenti ottenuti con il PNRR (4 asili).
4	2024_ZV08	Videosorveglianza cittadina - Proseguire il Piano di installazione di nuove telecamere	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
6	2024_ZV03	Progettazione Studentato Lupi di Toscana	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
8	2024_ZV17	obiettivo pluriennale Complesso immobiliare Via Assisi - rifunzionalizzazione con spostamento CFP di Via Pisana e insediamento del Centro per l'impiego	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
13	2024_ZV01	Proseguire nella riqualificazione dei cimiteri comunali, compresi quelli minori	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
13	2024_ZV20	Manutenzione, conservazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare comunale, interventi finalizzati alla sicurezza luoghi di lavoro e gestione	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
13	2024_V2	Servizio Gestione e Manutenzione	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TECNICI	V2	GESTIONE E MANUTENZIONE	100	
3	2024_ZV04	Interventi edilizia scolastica (compreso opere PNRR), sviluppo del programma di prevenzione antincendio, miglioramento e adeguamento sismico	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V3	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	100	
10	2023_ZV19	obiettivo pluriennale Realizzare un centro socio-culturale di quartiere rivolto agli adolescenti e ai giovani ristrutturando l'ex biblioteca di viale dei Pini	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V3	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	100	Eliminazione di fasi ed indicatori relativi agli interventi defianziati da parte del Dipartimento Politiche Giovanili della PCDM.
10	2024_ZV18	Interventi di efficientamento energetico, messa in sicurezza e ristrutturazione impianti sportivi e palestre scolastiche	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V3	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	97,61	Variazioni di alcuni indicatori dovute allo slittamento delle tempistiche di avvio delle lavorazioni/variazioni di soluzione progettuale.
10	2024_V3	Servizio supporto tecnico quartieri e impianti sportivi	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TECNICI	V3	SUPPORTO TECNICO QUARTIERI E IMPIANTI SPORTIVI	100	
9	2024_ZV13	Favorire il reperimento di risorse private per la cultura, coinvolgendo il mondo delle imprese e del lavoro alla conoscenza ed alla conservazione dell'eccezionale patrimonio storico artistico cittadino	SVILUPPO	SERVIZI TECNICI	V4	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	100	
9	2024_ZV14	Proseguire nel 2024 la valorizzazione dei Contenitori della Cultura (teatri, complessi religiosi etc.) sviluppando le attività di progettazione ed esecuzione degli interventi coperti da risorse dell'ente e da finanziamenti esterni (PNRR, fondi UNESCO,FSC)	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V4	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	97,5	Variazione di due indicatori a causa sia dei ritardi nell'avvio dei nuovi interventi, sia dei ritardi nei finanziamenti.
9	2024_ZV21	Proseguire la valorizzazione dei Musei civici sviluppando attività di valorizzazione di P.Vecchio, S.M.Novella, Museo '900 etc al fine di ampliare gli orizzonti di fruizione con l'incremento delle dotazioni interne (anche con fondi europei, PNRR, Unesco.)	MIGLIORAMENTO	SERVIZI TECNICI	V4	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	97,5	Variazione delle fasi e degli indicatori dovuta a slittamenti nei lavori per diverse ragioni, tra cui le difficoltà negli accertamenti necessari per la copertura degli interventi finanziati dal PN Metro Plus.
9	2024_V4	Servizio Belle arti e Fabbrica di Palazzo Vecchio	SCHEDA SERVIZIO	SERVIZI TECNICI	V4	BELLE ARTI E FABBRICA DI PALAZZO VECCHIO	100	
13	2024_Z110	Miglioramento del supporto amministrativo alla Direzione Ufficio del Sindaco	MIGLIORAMENTO	UFFICIO DEL SINDACO	1Q	AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
13	2024_00	SEGRETARIO GENERALE	SCHEDA SERVIZIO	SEGRETARIO GENERALE	00	SEGRETARIO GENERALE	100	
13	2024_Z001	Coordinamento e sorveglianza sul procedimento elettorale relativo alle elezioni amministrative ed europee giugno 2024	MIGLIORAMENTO	SEGRETARIO GENERALE	00	SEGRETARIO GENERALE	100	
9	2024_Z103	Promozione e valorizzazione delle rievocazioni storiche fiorentine.	SVILUPPO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
10	2023_Z104	Firenze Grand Depart del Tour de France 2024 e candidatura ai Campionati di Calcio 2032 (obiettivo biennale).	SVILUPPO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
12	2024_Z105	Eventi di rilevanza europea e internazionale a Firenze nel 2024	SVILUPPO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
13	2024_1A	Direzione Ufficio del Sindaco	SCHEDA SERVIZIO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
9	2024_1M	Eventi, manifestazioni cittadine e cerimoniale	SCHEDA SERVIZIO	CULTURA E SPORT	L0	DIREZIONE CULTURA E SPORT	100	
13	2024_Z107	Attività di comunicazione per la cittadinanza sul progetto e sui lavori per il sottoattraversamento urbano e la stazione alta velocità.	SVILUPPO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
13	2024_1P	Progetto Comunicazione	SCHEDA SERVIZIO	UFFICIO DEL SINDACO	1A	DIREZIONE UFFICIO DEL SINDACO	100	
13	2023_Z110	Obiettivo pluriennale. Sviluppo dei Quartieri e del decentramento	MIGLIORAMENTO	UFFICIO DEL SINDACO	1Q	AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	100	
13	2024_Z108	Valorizzazione dei Quartieri e degli Sportelli al cittadino (interdirezionale)	SVILUPPO	UFFICIO DEL SINDACO	1Q	AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	100	
13	2024_1Q	Servizio Amministrativo e Quartieri	SCHEDA SERVIZIO	UFFICIO DEL SINDACO	1Q	AMMINISTRATIVO E QUARTIERI	98	
13	2024_Z201	Analisi organizzativa e proposte di miglioramento: carta zero, digitalizzazione del flusso degli atti di indirizzo e controllo dei consiglieri, sistematizzazione di processi e procedure dell'attività della Struttura Autonoma Consiglio Comunale	SVILUPPO	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	2A	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	100	
13	2024_2A	Struttura Autonoma del Consiglio Comunale	SCHEDA SERVIZIO	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	2A	STRUTTURA AUTONOMA DEL CONSIGLIO COMUNALE	100	
13	2024_Z401	Gestione Documentale e Privacy	MIGLIORAMENTO	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	4A	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	100	Variazione della fase e del relativo indicatore riguardanti le tempistiche di aggiornamento del registro dei trattamenti dei dati personali per garantire coerenza con la nuova struttura organizzativa.
13	2024_4A	Direzione Segreteria Generale e Affari Istituzionali	SCHEDA SERVIZIO	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	4A	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	100	
13	2024_Z408	Anticorruzione: redazione nel PIAO e realizzazione delle attività	MIGLIORAMENTO	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	4A	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	100	
13	2024_4G	Anticorruzione trasparenza e controlli	SCHEDA SERVIZIO	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	4A	UFF.SEG.GEN.AFF.ISTITUZIONALI	100	
3	2024_Z512	Mensa scolastica: verso il cambiamento!	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
4	2024_Z513	Gestione sgomberi degli immobili occupati abusivamente	MIGLIORAMENTO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
5	2024_Z514	Interventi di sostegno sociale all'abitare	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
9	2024_Z516	Completare il Teatro del Maggio Musicale Fiorentino realizzando il nuovo Auditorium da 1100 posti, le sale prova Regia e Coro, la buvette vip, gli ambienti di servizio alle attività della Fondazione e il parcheggio interrato	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
10	2024_Z505	Riqualificazione integrale dello stadio Franchi e di tutta la cittadella dello sport di Campo di Marte	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2024_Z501	Implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)	MIGLIORAMENTO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2024_Z515	Attuazione del paradigma Smart City	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2023_Z502	Obiettivo pluriennale Bando periferie - Città diffusa	MIGLIORAMENTO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2023_Z508	Obiettivo pluriennale - Coordinamento degli interventi del Piano Sviluppo e Coesione (ex "Patto per Firenze")	MIGLIORAMENTO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2024_Z504	Ripresa e Resilienza a Firenze: attuazione del Piano Nazionale	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2024_5A	Direzione Generale	SCHEDA SERVIZIO	DIREZIONE GENERALE	5A	DIREZIONE GENERALE	100	
13	2023_Z500	Qualità dei servizi: indagini di gradimento e carta servizi dell'ente-Obiettivo pluriennale	SVILUPPO	DIREZIONE GENERALE	5R	PIANIFICAZIONE CONTROLLO E STATISTICA	100	

Dipendenza	Codice Obiettivo	Titolo Obiettivo	Tipo	Direzione	Codice C/Resp.	C/Responsabilità	% REALIZZAZIONE	Oggetto in sintesi delle variazioni sostanziali (le motivazioni dettagliate sono agli atti dell'ufficio) approvate con DGC 443/24 e 546/24
6	2024_ZS105	Variante alle NTA del Piano Operativo Locazioni turistiche brevi	SVILUPPO	URBANISTICA	S0	DIREZIONE URBANISTICA	100	Nuovo obiettivo introdotto con DGC 443/24 conseguente alla sentenza del TAR Toscana che prevede una nuova variante al Piano Operativo quale strumento urbanistico idoneo a recepire le condizioni per l'insediamento della residenza temporanea nel territorio comunale.