

Trend numerici indirizzo
Firenze + efficienza + servizi = una città semplice

SETTORE INTERVENTO	INDICATORE	2014	2015	2016	2017	2018	FONTE DATI
SERVIZI OFFERTI: CARTE DEI SERVIZI	QUALITA': CARTE SERVIZI ADOTTATE E PUBBLICATE IN RETE			8			
SERVIZI OFFERTI: CERTIFICAZIONI QUALITÀ	QUALITA': SERVIZI DEL COMUNE CERTIFICATI IN QUALITA' ISO 9001			4			Al 31/12/18
SERVIZI OFFERTI: INDAGINI GRADIMENTO	QUALITA': N. INDAGINI DI GRADIMENTO EFFETTUATE DAL SERVIZIO STATISTICA	4	6	8	18	15	Servizio Statistica
SERVIZI AL CITTADINO: SPORTELLLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE	ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO: % PRATICHE ON LINE RISPETTO ALLE PRATICHE TOTALI	36,75% 3076/5293	56,68% 5043/8897	75,96% 8704/11458	78,40% 10372/13230	81,45% 10685/13119	Attività Economiche
	N. PRATICHE SUAP PERVENUTE ATTRAVERSO IL PORTALE/ TOTALE PRATICHE ON LINE	36,75% 3076/5293	56,73% 5056/8913	75,99% 8791/11569	78,45% 10494/13377	82,02% 11188/13640	Attività Economiche
	N. SERVIZI ABILITATI IN FORMATO DIGITALE/SERVIZI COMPLESSIVI OFFERTI	n.d.	n.d.	n.d.	100% (404/404)	100% (566/566)	Attività Economiche

ATTIVITA' DELLA DIREZIONE ATTIVITÀ ECONOMICHE	GRADIMENTO SERVIZI OFFERTI DALLA DIREZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE: % RISPOSTE POSITIVE	60%	60%	60%	60%	60%	Attività Economiche
SERVIZI AL CITTADINO: SPORTELLO PER L' EDILIZIA	EDILIZIA: TEMPO MEDIO CONTROLLO SCIA DAL RICEVIMENTO	30 GG	18 GG	21 GG	17 GG	25 GG	Urbanistica
	EDILIZIA: TEMPO MEDIO CONTROLLO OTTEMPERANZA ORDINANZE	-	-	27 GG	30 GG	30 GG	Urbanistica *Decorsi 90giorni
	EDILIZIA: N. PRATICHE DI CONDONO CHIUSE	1.347	1.559	2.437	2.296	2.639	Urbanistica
	EDILIZIA: TEMPI MEDI DI ATTESA PER VISURE RILASCIATE NON IN PROCEDURA DI URGENZA	15 GG	20 GG	23 GG	23GG	23 GG	Urbanistica
	EDILIZIA: N. VISURE DIGITALI CONDONO/TOTAL E VISURE CONDONO	-	-	89% (1850/2068)	90,6%	91,2% (2.900/3.180)	Urbanistica
	EDILIZIA: PRATICHE ARCHIVIO DIGITALIZZATE/P RATICHE ARCHIVIO COMPLESSIVE	-	-	-	2,28 %	12%	Urbanistica

SERVIZI AL CITTADINO: SERVIZI DEMOGRAFICI	SERVIZI DEMOGRAFICI: % QUESTIONARI INDAGINE GRADIMENTO CON RISPOSTA POSITIVA	62,6%	86,1%	86%	90,7%	75%	Servizi Territoriali Integrati
	SERVIZI DEMOGRAFICI: TEMPO MEDIO ATTESA SPORTELLI PARTERRE-ALBERTI-BINI (TUTTI TIPI DI PRATICHE)	n.d.	15 MINUTI*	15 MINUTI	15 MINUTI	27 MINUTI**	Servizi Territoriali Integrati *dato riferibile solo a Bini e Alberti **a causa sia dei tempi quasi raddoppiati per la Carta id. elettronica, sia nuovo programma Acropolis edei problemi collegati al subentro in ANPR, dal 1° ottobre 2018
	SERVIZI DEMOGRAFICI: CERTIFICAZIONI ON LINE/TOTALE	8.027/88.865	10,97%	29,7 %	39% 41.883/108.250	53,8% (58844/109370)	Servizi Territoriali Integrati
	SERVIZI DEMOGRAFICI: N. PUNTI RILASCIO CERTIFICATI	40	90	141	170	180	Servizi Territoriali Integrati
	SERVIZI DEMOGRAFICI: N. CARTE IDENTITA' RILASCIATE IN FORMA ELETTRONICA	1.609	-servizio sospeso per motivi tecnici-	2.832	6.191	18.500	Servizi Territoriali Integrati
	SERVIZI DEMOGRAFICI: N. SERVIZI A DOMICILIO PER UTENZA CON PARTICOLARI ESIGENZE	1.284	1.253	1.425	1.113	1.036	Servizi Territoriali Integrati

SERVIZI TRIBUTARI	RISCOSSIONE TRIBUTI: ATTI ANNULLATI/ATTI EMESSI	3,5%	4,09%	3,5%	7%	8,77%	Direzione Risorse Finanziarie
	RISCOSSIONE TRIBUTI E CANONI: IMPORTO ACCERTAMENTI/ IMPORTO PREVISIONE ASSESTATA	100,14%	101,89%	98,86%	101%	98,28%	Direzione Risorse Finanziarie
RECUPERO EVASIONE	ENTRATE ACCERTATE DA RECUPERO EVASIONE DI CANONI E TRIBUTI COMUNALI/ENTRATE CORRENTI AL NETTO DEI CORRELATI DEL COMUNE	n.d.	n.d	1,27%	2,23 %	3,80%	Direzione Risorse Finanziarie
	AVVISI, COMUNICAZIONI MIRATE E SEGNALAZIONI QUALIFICATE SU TRIBUTI ERARIALI E LOCALI	303	200	1.000*	1.400	36.459	Direzione Risorse Finanziarie *Dal 2016 le segnalazioni sono state fatte anche agli uffici interni in particolare per IMU, TARI e Imposta di soggiorno
	IMPORTO INCASSATO/IMPORTO DA ACCERTAMENTI FISCALI (RECUPERO EVASIONE)	n.d.	n.d	47,35%	37,77%	*	Direzione Risorse Finanziarie *non disponibile perchè cassa non chiusa

SERVIZI AL PERSONALE DIPENDENTE	RISORSE UMANE: N. ORE FORMAZIONE EROGATE ESCLUSO QUELLA OBBLIGATORIA *	43804	33592	50.319	50.797	37680	Direzione Risorse Umane *si tratta delle ore somministrate x dipendente partecipante
	INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO: RISULTATI	-	-	-	3,8 - scala da 1 a 6	3,9 - scala da 1 a 6	Direzione Risorse Umane
RAZIONALIZZAZIONE E SPESA E INTERVENTI SUL PERSONALE	RISORSE UMANE: N. RESIDENTI / PERSONALE (TEMPO INDETERMINATO + ART. 90 E 110)			89,02	92,95		Direzione Risorse Umane
	RISORSE UMANE: N. DIPENDENTI AL 31.12 (TEMPO INDETERMINATO + ART. 90 E 110) / N. DIRIGENTI AL 31.12	4.510	4302	66,28	62,55	3958	Direzione Risorse Umane
	INCIDENZA SPESA DI PERSONALE SULLA SPESA CORRENTE	68,33	63,3	31,35%	31,65%	63,84	Direzione Risorse Umane