



COMUNE DI LIVORNO


RISORSE UMANE ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

Programmazione, controllo e performance

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

Report consuntivo 2025

COSA NE PENSI?
Indagine sulla qualità dei servizi

 Livorno smartcity

*Comune di Livorno
Direzione Generale
Risorse umane Organizzazione e Controllo
Programmazione, controllo e performance
Piazza del Municipio, 1 57123 LIVORNO
Sito internet: www.comune.livorno.it
pec: comune.livorno@postacert.toscana.it*

SOMMARIO

1.	Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni.....	5
2.	Il Piano 2025 per il controllo della qualità dei servizi comunali.....	6
2.1.	Indagini di Customer Satisfaction sui servizi comunali	7
2.2.	La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 dell'Ufficio Gare e Contratti	8
2.3	Approvazione della Carta generale dei servizi e delle Carte dei servizi specifiche	8
3	Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali	11
3.1	Il questionario-tipo per i servizi di front office	12
3.2	I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction	13
3.3	L'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile (smart working).....	15
3.4	Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti	16
3.5	La scala di risposta utilizzata nei questionari	17
3.6	Indagini di Customer Satisfaction effettuate nel 2025 - considerazioni generali	17
3.7	Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction.....	20
3.8	Le schede sintetiche delle indagini	21
3.8.1.	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) servizio chat Whatsapp (servizio online).....	23
3.8.2.	Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	25
3.8.3.	Servizio rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo	26
3.8.4.	Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza	27
3.8.5.	Servizio Protocollo (utenti esterni: cittadini).....	28
3.8.6.	Servizio Ricerche di archivio (utenti esterni: cittadini).....	29
3.8.7.	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	30
3.8.8.	Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili.....	31
3.8.9.	Evento informativo sulla fruizione del demanio marittimo	32
3.8.10.	Servizio di consulenza SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)	33
3.8.11.	Servizi di supporto alle scuole comunali e statali (servizi di facchinaggio).....	34
3.8.12.	Servizi di supporto alle scuole comunali e statali (installazione/ riparazione tendaggi)	35
3.8.13.	Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbrocotti.....	36

3.8.14.	Biblioteca Bottini dell’Olio	38
3.8.15.	Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Nord.....	40
3.8.16.	Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Sud.....	42
3.8.17.	Servizi di sportello erogati presso l’Anagrafe centrale	44
3.8.18.	Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile	46
3.8.19.	Servizio iscrizione/cancellazione dall’Albo delle persone idonee all’ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio erogato allo sportello)	47
3.8.20.	Ufficio Gare e Contratti: consulenza in materia di appalti, sezione intranet e schemi tipo	48
3.8.21.	Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)	50
3.8.22.	Biennale del Mare e dell’acqua 2025	51
3.8.23.	Servizio online iscrizione/cancellazione dall’Albo delle persone idonee all’ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio online)	53
3.8.24.	Smart working	54
3.8.25.	Servizi di sportello e servizi online offerti dall’ufficio Imposta di soggiorno	58
3.8.26.	Nuovo programma di protocollo (servizio online)	62
4	Conclusioni	63

1. Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni

Il D.L. 174 del 10/10/2012, convertito in Legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, L. n. 213 del 07/12/2012, al fine del rafforzamento dei controlli interni, ha riordinato il sistema dei controlli, modificando gli articoli 147 e seguenti del TUEL, ed ha introdotto nuove forme di controllo (controllo degli equilibri finanziari, controllo sulle società partecipate non quotate e controllo della qualità dei servizi erogati).

L'attuale sistema prevede le seguenti tipologie di controlli interni agli Enti locali:

- 1) Controllo di regolarità amministrativa e contabile, finalizzato a garantire che l'azione amministrativa si svolga nel rispetto dei principi di legittimità, regolarità e correttezza;
- 2) Controllo di gestione, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa, al fine di ottimizzare, anche mediante tempestivi interventi correttivi, il rapporto tra obiettivi e azioni realizzate, nonché tra risorse impiegate e risultati;
- 3) Controllo strategico, finalizzato a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione dei piani, dei programmi e degli altri strumenti di determinazione dell'indirizzo politico, in termini di congruenza tra i risultati conseguiti e gli obiettivi predefiniti;
- 4) Controllo degli equilibri finanziari, finalizzato a garantire il costante controllo degli equilibri finanziari della gestione di competenza, della gestione dei residui e della gestione di cassa, anche ai fini della realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, mediante l'attività di coordinamento e di vigilanza da parte del responsabile del servizio finanziario, nonché l'attività di controllo da parte dei responsabili dei servizi;
- 5) Controllo sugli organismi gestionali esterni, finalizzato a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli organismi gestionali esterni dell'Ente, attraverso l'affidamento e il controllo dello stato di attuazione di indirizzi e obiettivi gestionali e la redazione del bilancio consolidato;
- 6) Controllo della qualità dei servizi, finalizzato a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

Il sistema dei controlli interni così riformato prevede, tra i controlli che gli Enti locali devono obbligatoriamente realizzare, il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente che mediante organismi gestionali esterni, attraverso l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

Il controllo è quindi diretto a misurare il grado di soddisfazione degli utenti interni ed esterni all'Ente che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente e dai suoi organismi gestionali.

Gli Enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa ed organizzativa, disciplinano il sistema dei controlli interni, secondo il principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione. All'organizzazione del sistema dei controlli interni partecipano il Segretario Generale, il Direttore Generale, i Responsabili dei servizi e le unità di controllo, ai sensi dell'art. 147, comma 4, del TUEL.

Con la riforma del sistema dei controlli interni, il controllo della qualità dei servizi erogati, ha assunto quindi una sua autonomia ed è entrato a pieno titolo nel novero dei controlli obbligatori che ogni Ente deve organizzare attraverso la predisposizione di uno specifico regolamento. Il D.L. 174/2012 ha infatti previsto che gli strumenti e le modalità di controllo interno siano definiti con Regolamento adottato dal Consiglio Comunale e siano resi operativi entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto stesso, dandone comunicazione al Prefetto e alla sezione regionale di controllo della Corte dei conti.

Il Regolamento sul sistema dei controlli interni

Il nostro Ente ha adottato il Regolamento sul sistema dei controlli interni mediante delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 08/02/2013 in ottemperanza alle disposizioni del D.L. 174/2012.

L'art. 7 del Regolamento, che si occupa del controllo della qualità dei servizi, prevede che venga approvato annualmente il Piano del controllo della qualità dei servizi erogati nel quale devono essere individuati gli uffici e i servizi da monitorare, gli strumenti da utilizzare e il valore quantitativo atteso dall'applicazione di ciascuno strumento.

Il Piao e il Piano per il controllo della qualità dei servizi

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali relativo al 2025 è confluito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) introdotto nell'ordinamento dall'art. 6 del Decreto Legge n. 80/2021 quale strumento unitario di programmazione delle attività dell'Ente ed è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n. 43 del 28 gennaio 2025. Le attività relative al controllo della qualità dei servizi comunali sono attribuite al Settore Risorse Umane Organizzazione e Controllo, ed in particolare all'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance, che svolge funzioni di coordinamento, supporto metodologico e monitoraggio trasversale in collaborazione con tutti i Settori dell'Ente. L'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance, cura infatti la predisposizione del Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali, la progettazione delle indagini di Customer Satisfaction, l'analisi dei risultati, il supporto ai Settori nella predisposizione delle indagini e nella definizione di azioni di miglioramento, il coordinamento delle attività connesse alle Carte dei servizi e il monitoraggio dei Sistemi di Gestione per la Qualità, contribuendo alla diffusione di una cultura organizzativa orientata all'ascolto degli utenti, alla misurazione dei risultati e al miglioramento continuo dei servizi erogati.

2. *Il Piano 2025 per il controllo della qualità dei servizi comunali*

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi per l'anno 2025 prevedeva le seguenti azioni:

- Indagini di Customer Satisfaction sui servizi comunali;
- Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 dell'Ufficio Gare e Contratti;
- Approvazione della Carta generale dei servizi e delle sei Carte dei servizi specifiche Carta dei servizi cimiteriali; Carta dei servizi elettorali; Carta dei servizi di leva militare; Carta dei servizi bibliotecari (ridenominata Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario Labronico); Carta dei servizi URP; Carta dei servizi di archivio e protocollo.

Le azioni previste dal Piano per il controllo della qualità dei servizi 2025 hanno riguardato tre strumenti tra loro complementari, attraverso i quali l'Ente ha sviluppato un lavoro integrato di ascolto degli utenti, verifica degli standard organizzativi e definizione degli impegni di qualità, al fine di individuare criticità, programmare azioni di miglioramento e rendere i servizi comunali più chiari, accessibili e rispondenti ai bisogni dell'utenza. In questa prospettiva, le indagini di Customer Satisfaction hanno permesso di rilevare il punto di vista degli utenti interni ed esterni; la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 ha rappresentato uno strumento di presidio e miglioramento dei processi; le Carte dei servizi hanno contribuito a rendere più trasparenti gli impegni assunti dall'Ente nei confronti dei cittadini e degli utenti dei servizi.

Le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Comune di Livorno, raccolte attraverso le Indagini di customer satisfaction interne ed esterne, confluiscono nella **Relazione annuale sulla Performance** ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance attualmente vigente, approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 72 del 26/02/2014 e successive modifiche e integrazioni, e concorrono, insieme ad altri elementi, a valorizzare il parametro relativo alla **Performance di Ente** in sintonia anche con le previsioni del D.Lgs 150/2009.

2.1. *Indagini di Customer Satisfaction sui servizi comunali*

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi elaborato nel 2025 indicava la realizzazione di **ventuno** indagini finalizzate a valutare il livello di qualità percepita dagli utenti interni ed esterni in merito ai servizi erogati, concordate con i relativi Dirigenti e Responsabili degli uffici/servizi interessati. A tali indagini si aggiungeva **una** ulteriore rilevazione relativa a un servizio online da individuare durante l'anno, per un totale di **ventidue** indagini.

Nel corso del 2025, la programmazione iniziale è stata oggetto di una più puntuale ricognizione, dalla quale è emerso che alcune indagini previste nel Piano sarebbero state realizzate più efficacemente attraverso una focalizzazione su singoli servizi, procedendo quindi all'effettuazione di indagini distinte. A ciò si sono aggiunte, nel corso dell'anno, due ulteriori rilevazioni.

Complessivamente quindi nel 2025 sono state effettuate n. 26 indagini di customer satisfaction in luogo delle 22 inizialmente previste.

La programmazione aggiornata

Le ulteriori valutazioni effettuate in fase di impostazione metodologica delle indagini programmate, hanno evidenziato che due voci del Piano 2025 erano state considerate unitariamente, pur comprendendo ciascuna due rilevazioni distinte:

- per i servizi erogati dall'Ufficio Archivio e Protocollo, indicati nel Piano come *Servizi di protocollo*, sono state effettuate due indagini: una sui servizi di sportello del Protocollo e una sul servizio di Ricerche presso l'Archivio storico;
- per i servizi erogati dall'Ufficio Stato civile ed Elettorale, indicati nel Piano come *Servizi di stato civile ed elettorale*, sono state effettuate due indagini: una riferita ai servizi di sportello dello Stato civile e una riferita al servizio di iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale, erogati allo sportello del servizio Elettorale.

Di conseguenza, a fronte delle ventidue indagini indicate nel Piano, **la programmazione effettiva per l'anno 2025 risultava già pari a ventiquattro indagini.**

Ulteriori indagini inserite nel corso dell'anno

Nel corso dell'anno la programmazione è stata inoltre ampliata mediante:

- la riproposizione dell'indagine relativa al servizio di Consulenza e formazione in materia di imposta di soggiorno, giunta alla terza edizione;
- la predisposizione e realizzazione di una nuova indagine relativa alle Funzionalità del nuovo programma di protocollo introdotto nel 2024.

Si raggiunge così il numero complessivo di **ventisei indagini** realizzate nel 2025.

Indagine sui servizi online

Il Piano prevedeva la realizzazione di una specifica indagine sui servizi online che nel corso dell'anno è stata individuata nell'indagine rivolta ai Presidenti e Scrutatori di seggio che hanno utilizzato l'apposita piattaforma informatica per presentare la domanda di iscrizione o cancellazione dall'Albo.

Si precisa inoltre che l'indagine sul servizio online per l'iscrizione/cancellazione dall'Albo, rivolta ai Presidenti e Scrutatori di seggio è da tenere distinta da quella riferita al corrispondente servizio erogato allo sportello per finalità conoscitive e per contenuto delle domande. La prima si concentra sulla funzionalità della piattaforma, la seconda sull'erogazione del servizio allo sportello.

2.2. La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 dell'Ufficio Gare e Contratti

Gli Uffici Gare e Contratti ed Economato hanno conseguito nel 2018 la certificazione UNI EN ISO 9001:2015. La ISO 9001:2015 è la norma internazionale che contiene i requisiti per la creazione, implementazione e mantenimento di un Sistema di gestione per la qualità (SGQ).

Applicare la norma ISO 9001:2015 significa conformare i processi interni alle indicazioni della norma, mantenerli sotto controllo e migliorarli costantemente, per offrire servizi in grado di soddisfare pienamente l'utente finale.

Nel 2024, a seguito della riorganizzazione degli uffici e dei servizi approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 484 del 28/06/2024, il Settore Contratti, Provveditorato, Economato ha assunto la nuova denominazione di Settore Gare, Contratti e Patrimonio. Nello stesso contesto organizzativo, l'Ufficio Economato è stato ricollocato presso il Settore Servizi Finanziari, cessando di rientrare nel perimetro della certificazione ISO 9001:2015.

Nel 2025 la certificazione ha pertanto riguardato il solo Ufficio Gare e Contratti. In tale contesto, il campo di applicazione è stato aggiornato e ampliato, includendo anche le attività relative al supporto e al coordinamento nella predisposizione del Programma triennale degli acquisti di beni e servizi, oltre al supporto generale, giuridico e specialistico in materia di appalti, allo svolgimento delle procedure di affidamento e alla stipula dei contratti e delle convenzioni.

Per il mantenimento della certificazione l'Ufficio Gare e Contratti viene sottoposto annualmente ad audit da parte di un Organismo di certificazione accreditato da Accredia, finalizzato a verificare la corretta applicazione dei requisiti della norma, il livello di diffusione del Sistema di Gestione per la Qualità all'interno dell'Ufficio e il grado di maturità complessiva del sistema. Al termine di ciascun triennio viene inoltre effettuato l'audit di rinnovo, con emissione di un nuovo certificato.

Il percorso di certificazione dell'Ufficio Gare e Contratti avviato nel 2018 si è sviluppato attraverso il conseguimento della certificazione iniziale, i successivi audit annuali di mantenimento e i rinnovi triennali previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 secondo la seguente scansione temporale:

- Certificazione iniziale: gennaio 2018, audit di mantenimento gennaio 2019 e gennaio 2020;
- Primo rinnovo della certificazione: gennaio 2021, audit di mantenimento gennaio 2022 e gennaio 2023;
- Secondo rinnovo della certificazione: gennaio 2024, audit di mantenimento gennaio 2025 e gennaio 2026.

2.3 Approvazione della Carta generale dei servizi e delle Carte dei servizi specifiche

La Carta dei servizi come strumento valoriale

La Carta dei servizi si ispira ai principi sanciti dagli articoli 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che vietano ogni forma di discriminazione e tutelano i valori di uguaglianza, imparzialità, rispetto della dignità della persona e accesso ai servizi.

In questo quadro, la Carta dei servizi rappresenta il documento con il quale ogni Ente erogatore assume precisi impegni nei confronti della propria utenza in merito alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità garantiti e alle forme di tutela previste per gli utenti. Esplicita i diritti e i doveri reciproci dell'Ente e dei cittadini-utenti e costituisce uno strumento di monitoraggio e miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti; rappresenta inoltre uno strumento di informazione, di trasparenza e di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Nel Comune di Livorno la **Carta dei servizi** è articolata in una **Carta generale dei servizi** e in **Carte dei servizi specifiche** riferite ai singoli servizi. Tale scelta risponde all'esigenza di affiancare a un quadro unitario di principi, diritti, doveri e strumenti di tutela, una descrizione più puntuale dei singoli servizi, delle relative modalità di accesso e degli standard dichiarati.

Questa impostazione si pone in coerenza con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha introdotto la Carta dei servizi quale strumento di tutela dei cittadini-utenti e di orientamento dell'azione amministrativa ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

Nel 2025 la Giunta comunale ha portato a compimento l'impegnativo percorso di predisposizione delle Carte dei Servizi, avviato da alcuni anni, giungendo all'approvazione della Carta generale dei servizi (delibera n. 922 del 28 novembre 2025) e delle prime sei Carte dei servizi specifiche (delibera n. 1004 del 19 dicembre 2025): Carta dei servizi cimiteriali; Carta dei servizi elettorali; Carta dei servizi di leva militare; Carta dei servizi bibliotecari (ridenominata Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario Labronico); Carta dei servizi URP; Carta dei servizi di archivio e protocollo.

Finalità e funzioni delle Carte dei servizi

Le Carte dei servizi assolvono a una pluralità di funzioni. In primo luogo rendono conoscibili ai cittadini-utenti i servizi erogati dal Comune, le modalità di accesso, i riferimenti utili, i tempi di risposta e gli standard di qualità che l'Ente si impegna a garantire.

In secondo luogo, le Carte rafforzano il rapporto di trasparenza e fiducia tra Amministrazione e utenti, in quanto esplicitano gli impegni assunti dall'Ente e le modalità attraverso le quali i cittadini possono presentare osservazioni, segnalazioni, suggerimenti o reclami.

Le Carte dei servizi rappresentano inoltre uno strumento utile al miglioramento continuo, poiché consentono di monitorare nel tempo il rispetto degli standard dichiarati, verificare la coerenza tra impegni assunti e servizi effettivamente erogati e definire eventuali azioni correttive o di sviluppo.

I contenuti delle Carte dei servizi

La **Carta generale dei servizi** definisce e presenta agli utenti i principi-guida fondamentali sulla base dei quali il Comune di Livorno si impegna a conformare l'offerta dei servizi fisici e digitali e il rapporto con l'utente, gli strumenti di partecipazione e le forme di tutela, sia per i servizi erogati direttamente che tramite soggetti esterni, rappresentando un unico punto di riferimento valoriale per tutti i servizi erogati.

Le **Carte dei servizi specifiche** descrivono invece modo puntuale:

- la storia del servizio (l'identità e i valori);
- le caratteristiche del servizio e la sua organizzazione;
- le modalità di erogazione, di accesso e di contatto;
- i tempi e le condizioni di fruizione;
- gli standard di qualità dichiarati (livelli di qualità che il Comune si impegna ad assicurare);
- le forme specifiche di tutela e di partecipazione;
- gli eventuali obiettivi o progetti di miglioramento.

Nei confronti dei cittadini-utenti, le Carte dei servizi rappresentano uno strumento di **conoscenza** in quanto consentono di comprendere meglio il funzionamento dei servizi; uno strumento di **partecipazione** perché favoriscono il dialogo tra utenti e Amministrazione; uno strumento di **tutela** poiché chiariscono gli impegni assunti dall'Ente e le modalità attraverso le quali gli utenti possono comunicare le proprie segnalazioni.

Gli standard individuati sono formulati in modo chiaro e misurabile e sono definiti nel rispetto dei principi di uguaglianza, dignità della persona, imparzialità, facilità di accesso, continuità, legalità, partecipazione, trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità.

Le Carte dei servizi rappresentano infine uno strumento particolarmente efficace per promuovere il miglioramento continuo dei servizi, sia sotto il profilo delle attività svolte sia rispetto ai risultati raggiunti, consentendo di monitorare nel tempo il rispetto degli impegni assunti e di individuare eventuali interventi correttivi o azioni di miglioramento.

Il percorso: dalla predisposizione all'approvazione delle Carte dei servizi

L'approvazione da parte della Giunta comunale della Carta generale dei servizi e delle prime sei Carte dei servizi specifiche ha rappresentato l'esito di un percorso sviluppato nel tempo con il coinvolgimento dei Settori interessati e il coordinamento metodologico dell'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance.

Il percorso può essere così ricostruito:

Nel 2020 è stata predisposta la Carta generale dei servizi del Comune di Livorno, con la finalità di definire il quadro generale dei principi e degli impegni dell'Amministrazione nei confronti degli utenti.

Dal 2021 al 2024 sono state predisposte, in collaborazione con l'Ufficio *Programmazione, controllo e performance*, le seguenti Carte dei servizi:

- Nel **2021** il Settore Anagrafe e demografici ha predisposto tre Carte dei servizi relative ai Servizi cimiteriali, ai Servizi elettorali e ai Servizi di leva militare.
- Nel **2022**:
 - il Settore Attività culturali, Biblioteche e Musei ha predisposto la **Carta dei Servizi bibliotecari** (ridenominata Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario Labronico);
 - la Direzione Generale ha predisposto la Carta dei servizi erogati dall'URP.
- Nel **2023** il Settore Anagrafe e demografici ha predisposto la Carta dei servizi dell'Archivio e protocollo.
- Nel **2024** è stata predisposta dal Settore Attività culturali, Biblioteche e Musei la Carta dei servizi museali approvata con delibera di GC n. 405/2024. Tale approvazione ha rappresentato, altresì, un passaggio fondamentale per il riconoscimento della qualifica di *Museo di rilevanza regionale* e, conseguentemente, per l'ingresso nel Sistema Museale Nazionale del Museo della Città (riconoscimento notificato con Decreto Regionale n. 16088 del 12/07/2024).
- Durante il **2025** l'ufficio Programmazione controllo e performance ha curato la verifica della Carta generale dei servizi mentre i Settori interessati hanno provveduto all'aggiornamento delle sei carte dei servizi specifiche predisposte negli anni precedenti.

A conclusione di tale percorso con **deliberazione della Giunta comunale n. 922 del 28 novembre 2025** è stata approvata la Carta generale dei servizi del Comune di Livorno.

Successivamente, dal 3 dicembre al 12 dicembre 2025, le Carte dei servizi specifiche sono state pubblicate nella sezione "Amministrazione Trasparente/Carta dei servizi e standard di qualità" nell'ambito di un percorso partecipativo rivolto ai cittadini per la presentazione di eventuali osservazioni o proposte migliorative. Alla scadenza del termine non sono pervenute osservazioni. Con **deliberazione della Giunta comunale n. 1004 del 19 dicembre 2025** sono state infine approvate in via definitiva le sei Carte dei servizi specifiche, completando il percorso avviato negli anni precedenti. Le Carte dei servizi sono pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente/Carta dei servizi e standard di qualità del sito del Comune di Livorno.

Monitoraggio e aggiornamento delle Carte dei servizi specifiche

Le Carte dei servizi specifiche non costituiscono documenti statici, ma strumenti dinamici che richiedono un'attività costante di presidio, verifica e aggiornamento. È infatti necessario che i contenuti restino coerenti con le effettive modalità di erogazione dei servizi, con gli orari di apertura, con i canali di accesso e con l'evoluzione dell'organizzazione interna.

Nel corso del 2026 i Settori interessati saranno chiamati a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi oggetto delle Carte e a verificare il rispetto degli standard di qualità dichiarati, al fine di individuare eventuali scostamenti, aggiornare gli impegni assunti e orientare le successive azioni di miglioramento.

3 *Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali*

Finalità delle indagini

La gestione della Customer Satisfaction (Customer Satisfaction Management) consente di individuare il potenziale di miglioramento dell'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, attraverso l'analisi dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Ente è in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, allineare le azioni ai bisogni, porre costante attenzione al giudizio dell'utente-cittadino e dell'utente-dipendente, sviluppare e migliorare la capacità di ascolto, dialogo e relazione.

Il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati nel Comune di Livorno viene valutato attraverso la realizzazione di indagini di customer satisfaction, uno degli strumenti del controllo di qualità previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Strumenti utilizzati per la rilevazione

Tra le diverse modalità di rilevazione utilizzate viene privilegiato, per i servizi di front-office il questionario anonimo autocompilato dall'utente al termine dell'erogazione del servizio (in modalità cartacea e/o online), mentre per i servizi online e i servizi interni è utilizzato il questionario online predisposto con un apposito programma (LimeSurvey).

Dal 2023 il questionario autocompilato cartaceo è stato affiancato dal corrispondente questionario online a cui l'utente si può collegare inquadrando con il proprio cellulare l'apposito Qrcode che trova sul manifesto che pubblicizza l'iniziativa e sul questionario stesso, mentre per i servizi online e le indagini dedicate agli utenti interni sono utilizzati solo questionari online.

L'Ufficio Programmazione, controllo e performance, a cui sono attribuite le competenze in materia di controllo della qualità dei servizi, realizza le indagini in collaborazione con gli uffici interessati, utilizzando indicatori costruiti sulle specificità del servizio analizzato nell'ottica del fruitore, oltre a seguire le disposizioni regolamentari che stabiliscono che l'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni relative all'accessibilità, alla capacità di risposta e agli aspetti tangibili. Le domande che attengono alle dimensioni dell'Accessibilità e della Capacità di risposta vengono formulate prendendo in considerazione le possibili declinazioni di erogazione/fruizione di ogni specifico servizio mentre, riguardo agli Aspetti tangibili (le strutture fisiche a disposizione, gli strumenti per le comunicazioni, ma anche il personale consono all'ambito lavorativo), solitamente viene indagato il comfort dei locali (Adeguatezza spazi fisici).

In tutti i questionari proposti all'utente è sempre reso disponibile uno spazio di ascolto rappresentato dalla possibilità di fornire suggerimenti sul miglioramento del servizio ricevuto oltre a rilevare, quando di interesse, il profilo socio-demografico degli utenti: sesso, età, nazionalità e titolo di studio.

Utilizzo dei risultati

I risultati delle indagini (analisi dei dati raccolti, rappresentazioni tabellari e grafiche), consentono successivamente di:

- individuare priorità in relazione a linee di intervento da programmare;
- definire piani di miglioramento;
- affinare la capacità di ascolto dei cittadini;
- sviluppare sempre di più all'interno dell'organizzazione la cultura dell'orientamento all'utente;
- attivare azioni correttive per migliorare la qualità del servizio;
- allocare specifiche responsabilità di miglioramento;
- supportare gli strumenti di controllo e valutazione;
- monitorare l'andamento dei risultati;
- favorire la comprensione dei bisogni latenti;
- avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

3.1 Il questionario-tipo per i servizi di front office

Per verificare la percezione di qualità dei servizi di front office nel 2017 è stato messo a punto un *questionario-tipo* dove gli elementi sottoposti ad indagine, e dunque le domande, sono stati definiti facendo riferimento alla più autorevole letteratura in materia, che individua cinque fattori rilevanti per l'utente nell'espressione del giudizio di percezione di qualità sul servizio ricevuto: Affidabilità, Capacità di risposta, Capacità di rassicurazione, Tangibilità, Empatia che, adeguati alla realtà pubblica locale, sono stati così declinati:

- Cortesia e disponibilità del personale;
- Competenza;
- Problem solving (su informazioni ricevute o esito complessivo del contatto);
- Aspetti tangibili (ambiente confortevole–adeguatezza spazi fisici);
- Giudizio complessivo sul servizio ricevuto.

Attraverso il *questionario-tipo* per i servizi di front office è possibile rilevare la percezione di qualità dei servizi resi all'utente su base comune e attivare la confrontabilità dei risultati negli anni. Se necessario è possibile individuare sotto-indicatori tarati sulla specificità della prestazione richiesta. Al termine del questionario è stato predisposto uno spazio di ascolto dove l'utente può indicare suggerimenti per il miglioramento del servizio ricevuto.

Nel 2025 il questionario-tipo è stato utilizzato per rilevare la percezione di qualità del cittadino in relazione ai seguenti nove servizi di sportello: Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Servizio di Rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo, Servizi di protocollo, Servizi di sportello erogati presso il Centro servizi Area Nord e Centro servizi Area Sud, Servizi di Stato civile, Servizi anagrafici (appositamente adattato), Servizio di iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale, Servizi di sportello e Servizi di formazione informazione offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno.

3.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction

Predisposizione dei questionari personalizzati

Le indagini di customer satisfaction personalizzate sono costruite sulla base delle specifiche necessità informative espresse dagli uffici sui servizi oggetto di rilevazione. In tale ambito i questionari sono predisposti dall'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance in collaborazione con i Dirigenti e i responsabili dei servizi interessati, a seguito di riunioni di coordinamento.

L'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance assicura il supporto metodologico nella definizione delle domande, nella scelta degli indicatori, nell'impostazione complessiva della rilevazione e nella restituzione dei risultati.

Alcune indagini possono inoltre essere elaborate e **somministrate direttamente dai Settori** interessati, che provvedono autonomamente alla predisposizione e **somministrazione** del questionario in relazione alle proprie esigenze conoscitive e organizzative.

Nuove indagini realizzate nel 2025

Rispetto al 2024 sono state effettuate **cinque nuove indagini**, di cui quattro indagini sono state curate direttamente dai Settori interessati:

- Due indagini rivolte ad altri enti pubblici che hanno riguardato i servizi che il Comune fornisce alle scuole statali in materia di facchinaggio, installazione, manutenzione e riparazione dei tendaggi, con l'obiettivo di raccogliere le valutazioni degli istituti scolastici in merito alla qualità delle prestazioni, erogate a cura del Settore Istruzione, giovani e partecipazione;
- Una indagine che ha raccolto le valutazioni dei partecipanti all'Evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo, a cura del Settore Protezione civile;
- Una indagine effettuata nell'ambito dell'evento della Biennale del mare e dell'acqua 2025 sulla fruizione degli stand informativi presso gli Hangar creativi a cura del Settore Ambiente e Transizione Ecologica;
- Una indagine relativa al nuovo programma di protocollo introdotto nel 2024 a cura dell'Ufficio Programmazione, controllo e performance in collaborazione con l'Ufficio Archivio e Protocollo.

I questionari personalizzati somministrati nel 2025

Nel 2025 è proseguita la somministrazione dei questionari personalizzati predisposti negli anni precedenti:

-Servizio di protocollo e servizio di archivio storico:

- il primo questionario relativo ai **servizi di protocollo** è stato rivolto agli utenti che si sono recati di persona presso l'Ufficio Protocollo per richiedere il protocollo di documenti indirizzati agli uffici comunali, informazioni e ricerche di documentazione inviata al Comune etc. e poteva essere compilato in formato cartaceo e/o online tramite Qrcode;
- il secondo questionario ha riguardato le **ricerche di archivio** con domande formulate in relazione alle caratteristiche del servizio.

-Servizio di consulenza e formazione in materia di imposta di soggiorno: il questionario online ha indagato la soddisfazione degli utenti sulla consulenza in materia di imposta di soggiorno che viene riscossa dai gestori di strutture ricettive, utenti professionali e privati, e poi versata al Comune, l'attività di formazione effettuata in presenza presso l'ufficio o per telefono sull'applicativo per svolgere gli adempimenti connessi all'imposta di soggiorno, nonché l'utilità della newsletter periodica inviata agli utenti.

-Servizio di consulenza e sezione intranet dell'Ufficio Gare e contratti: il questionario rivolto all'utente interno è stato utile per valutare le attività di consulenza svolte dall'Ufficio Gare e contratti nell'ambito della predisposizione degli atti di gara e la qualità dei contenuti della sezione intranet che raccoglie una serie di documenti informativi e schemi-tipo, quale supporto per una migliore redazione della documentazione di gara da parte degli uffici.

-Servizio di consulenza SUE (Sportello Unico per l'Edilizia Privata) rivolto ai professionisti: lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, due giorni alla settimana, e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare o già presentate, formulare quesiti, prospettare un intervento, rappresentare problematiche e condividere i propri documenti online senza spostarsi dal proprio studio. Il questionario, oltre alle domande comuni a tutti i servizi che rilevano la percezione dell'utente su cortesia e competenza dell'operatore, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, soddisfazione complessiva, chiedeva all'utente se la durata dell'appuntamento online fosse sufficiente e forniva un apposito spazio per riportare i suggerimenti per il miglioramento del servizio.

-Servizio di consulenza telefonica SUAP (Sportello Unico Attività Produttive): il SUAP, presente in ogni comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, *«il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione»*. Il SUAP è un servizio unicamente online che consente di attivare procedimenti tramite un apposito portale gestito dalla Regione Toscana; ma è anche possibile ottenere assistenza telefonica dagli operatori dell'ufficio comunale. Il questionario, oltre alle domande comuni a tutti i servizi che rilevano la percezione dell'utente su cortesia e competenza dell'operatore, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, soddisfazione complessiva, chiedeva all'utente se fosse soddisfatto dei tempi di risposta, oltre a prevedere due ulteriori domande in merito alla capacità del personale di indirizzare alla corretta e completa compilazione della pratica (nel caso di nuove pratiche) e dare risposte complete ed esaustive rispetto alla situazione della pratica già inoltrata e ai tempi di conclusione del procedimento.

-Smart working: nel 2025 è stata riproposta a tutti i dipendenti dell'Ente l'indagine elaborata per la prima volta nel 2022 finalizzata a verificare, attraverso 5 domande informative, l'impatto di questa nuova modalità lavorativa sulle interazioni con i cittadini/utenti/soggetti istituzionali esterni e con Dirigenti/responsabili/colleghi, nonché i vantaggi sul benessere lavorativo e personale. Gli indicatori hanno riguardato invece la rintracciabilità telefonica/email dei colleghi, il collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio e la soddisfazione complessiva dell'esperienza di lavoro in smart working.

-Formazione: insieme all'Ufficio Formazione dell'Ente è stato predisposto un agile questionario somministrato al termine di ogni corso di formazione interno ed esterno.

I nuovi questionari personalizzati somministrati nel 2025

-Biennale del Mare e dell'Acqua 2025: per la prima edizione della Biennale del Mare e dell'Acqua è stato predisposto un apposito questionario volto a rilevare il gradimento dell'area espositiva presso gli Hangar creativi, i contenuti presenti nei vari stand istituzionali e privati e la soddisfazione complessiva dell'utente che ha partecipato alla manifestazione.

-Nuovo programma di protocollo: al termine del primo anno di utilizzo del nuovo programma di gestione del protocollo è stata avviata un'indagine online finalizzata a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti (di base e avanzati) e a raccogliere elementi utili per una valutazione in itinere dell'esperienza di utilizzo dell'applicativo. Il questionario è stato predisposto con particolare attenzione alle modalità di utilizzo del programma, alle attività di protocollazione e ricerca, alle eventuali difficoltà riscontrate e alle esigenze

formative degli utenti con l'obiettivo di individuare criticità ricorrenti, programmare percorsi di formazione mirata e raccogliere proposte operative. Per gli utenti con una conoscenza più avanzata del programma è inoltre prevista la possibilità di aderire a successivi focus group, che si svolgeranno nel 2026, finalizzati ad approfondire le problematiche emerse e a condividere possibili soluzioni.

3.3 *L'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile (smart working)*

Origine dell'indagine sul lavoro agile

La prima indagine di customer satisfaction sullo smart working nel Comune di Livorno è stata avviata nel 2020, anno in cui la pandemia di Covid-19 ha reso obbligatorio il ricorso a questa nuova modalità lavorativa. Se da un lato lo smart working obbligatorio ha garantito la continuità dei servizi nei mesi più critici, dall'altro ha fatto emergere chiaramente la necessità di riorganizzare e informatizzare interi processi lavorativi per adeguarli alle nuove forme di interazione a distanza con gli utenti. Con il ritorno alla normalità l'accesso ai servizi in modalità multicanale è stato mantenuto proseguendo e accelerando l'informatizzazione delle procedure, con la diminuzione degli accessi fisici agli uffici (dove necessario sono stati introdotti appuntamenti in presenza programmati), sostituiti dall'utilizzo massivo della posta elettronica e da apposite piattaforme informatiche.

Evoluzione dell'indagine sul lavoro agile nel tempo

Con la prima indagine del **2020** è stata rilevata l'opinione di tutti i dipendenti sulla nuova modalità lavorativa, non solo con risposte prestabilite, ma dando ampio spazio ai commenti e ai suggerimenti per il miglioramento dei servizi a distanza erogati ai cittadini.

Durante il **2021** l'indagine è stata indirizzata alle Elevate Qualificazioni (Responsabili degli Uffici) e ai Dirigenti ai quali è stato chiesto di valutare se, dopo l'attuazione emergenziale, la modalità di lavoro agile potesse essere considerata una modalità di lavoro ordinario applicabile anche per il futuro, valutare l'effettiva introduzione o aggiornamento di applicativi online per una migliore gestione delle pratiche e dei rapporti con i cittadini, comprendere quali fossero le misure organizzative attivate per i cittadini con difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie digitali e se, in caso di nuovo lockdown, le strutture fossero pronte a reagire con flessibilità e adattabilità, garantendo la continuità dell'azione amministrativa senza pregiudizio o ritardo nello svolgimento delle attività e nell'erogazione dei servizi.

Sulla base dei risultati delle indagini svolte nel 2020 e 2021, nel **2022** l'indagine è stata rielaborata tornando ad intervistare tutti i dipendenti a cui sono state proposte numerose domande di tipo informativo relative alle modalità di comunicazione con i cittadini/utenti e i soggetti istituzionali esterni e alle ricadute del lavoro agile sui rapporti con gli utenti, con i colleghi e sulla propria attività oltre a dare ampio spazio a commenti e osservazioni, mentre per quanto riguarda gli indicatori sono stati ritenuti significativi i seguenti: *Rintracciabilità telefonica dei colleghi*, *Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio* e *Soddisfazione complessiva in relazione all'esperienza in smart working*.

Nel **2025** è stato riproposto il questionario già utilizzato negli anni precedenti, nato dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti interni (dipendenti, EQ e Dirigenti) nelle precedenti indagini che hanno consentito di rilevare le ricadute del lavoro agile sui dipendenti (2020), sull'organizzazione (2021) e sui cittadini che usufruiscono dei servizi. L'indagine coinvolge tutti i dipendenti, sia coloro che durante l'anno lavorano in smart working, mediamente uno o due giorni alla settimana, sia coloro che non lavorando in modalità agile, per scelta o perché la tipologia di attività non lo permette (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici aperti al pubblico); a questi ultimi è posta una unica domanda relativa alla *Rintracciabilità telefonica dei colleghi in smart working*. Nel tempo l'indagine sul lavoro agile ha accompagnato l'evoluzione di questa modalità organizzativa, passando da una fase iniziale di carattere emergenziale ad una progressiva stabilizzazione all'interno dell'Ente. Le rilevazioni effettuate hanno consentito di monitorare gli effetti del

lavoro agile sull'organizzazione interna, sui rapporti tra colleghi e sulla qualità dei servizi erogati, fornendo indicazioni utili per orientare le future scelte organizzative.

3.4 Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti

Predisposizione e gestione dei questionari

L'Ufficio Programmazione, controllo e performance, sulla base di incontri propedeutici con i Dirigenti e gli uffici interessati, elabora i questionari, definisce le modalità di somministrazione (cartaceo o online) e provvede al loro caricamento sulla piattaforma informatica Lime Survey in collaborazione con i Sistemi informativi, oppure provvede alla predisposizione dei questionari cartacei ed infine, per entrambi (online e cartacei) all'elaborazione e comunicazione dei risultati agli uffici interessati.

Si sottolinea che dal 2023 per ciascuna indagine svolta tramite questionario cartaceo è stato reso disponibile anche il corrispondente questionario online, compilabile tramite un apposito Qrcode pubblicizzato da un apposito manifesto informativo o stampato sul questionario cartaceo.

Le indagini realizzate con questionari autocompilati sono attivate mediamente per un periodo variabile da uno a tre mesi circa; periodi più brevi sono decisi dagli uffici per motivi organizzativi.

Le rilevazioni si concentrano prevalentemente nel secondo semestre dell'anno e sono pubblicizzate con manifesti, ideati e stampati dalla stamperia comunale, apposti nei pressi del luogo di rilevazione al fine di identificare chiaramente l'iniziativa denominata *"Cosa pensi di noi? Aiutaci a lavorare sempre meglio"*, che oltre a servire da richiamo e invito per l'utente identifica visivamente la postazione di compilazione.

Modalità di somministrazione dei questionari

Si specificano di seguito le modalità di erogazione dei questionari nel 2025.

Utenti	Modalità somministrazione questionari online
Utenti interni	Link al questionario inviato per posta elettronica.
Cittadini/professionisti/impres	Link al questionario inviato per posta elettronica. Link al questionario inviato in automatico dal sistema informatico al termine della fruizione di un servizio online gestito dai Sistemi Informativi che si occupano di predisporre l'invio automatico.
Utenti della chat WhatsApp dell'URP	Invio su Whatsapp del link al questionario online.
Utenti	Modalità somministrazione questionari cartacei
Cittadini	I questionari cartacei autocompilati dall'utente sono messi a disposizione dei cittadini nei locali degli uffici comunali, in una zona appositamente organizzata e pubblicizzata rispettando la privacy durante la compilazione. Un manifesto pubblicizza l'iniziativa e la possibilità di collegarsi all'analogo questionario online tramite Qrcode stampato anche sul questionario cartaceo. Il questionario può essere consegnato dall'operatore allo sportello al fine di incentivarne la compilazione, indirizzando sempre l'utente alla postazione appositamente predisposta.

Al fine di tutelare la privacy dei partecipanti sono adottati alcuni accorgimenti per rendere il momento di compilazione del questionario cartaceo il più possibile riservato e favorire la valutazione senza influenze o pressioni esterne: viene individuato e predisposto uno spazio riservato con i questionari a disposizione e l'urna nella quale depositarli. Per i questionari online, sia relativi ai servizi ai cittadini che agli utenti interni, i dati sono trattati dal software Lime Survey in forma anonima e aggregata, non è possibile risalire a chi ha compilato il questionario e i risultati delle risposte sono restituiti come totali complessivi.

3.5 La scala di risposta utilizzata nei questionari

La scala Likert a cinque livelli

La valutazione della qualità degli aspetti del servizio oggetto di indagine (cortesia, disponibilità, soddisfazione etc.) viene espressa dagli utenti rispondendo alle domande attraverso una scala di valutazione detta scala Likert, che prende il nome da Rensis Likert, psicologo e sociologo statunitense che negli anni Trenta sviluppò una tecnica di misurazione degli atteggiamenti e delle opinioni.

Attribuzione dei punteggi e calcolo del Customer Satisfaction Index

E' stato scelto di articolare la scala su cinque livelli perché consente di rappresentare con sufficiente precisione le sfumature del giudizio, mantenendo al tempo stesso il questionario semplice e rapido da compilare. A ciascuna modalità di risposta viene successivamente attribuito un punteggio numerico da 1 a 5 così da trasformare le valutazioni qualitative in indicatori misurabili e confrontabili. Tale metodologia consente di sintetizzare in forma numerica le percezioni espresse dagli utenti e di monitorarne nel tempo l'andamento.

Le modalità di risposta con le diverse gradazioni possono prevedere una dichiarazione di soddisfazione/insoddisfazione oppure una dichiarazione di accordo/disaccordo su affermazioni precise, appositamente formulate in occasione della progettazione dell'indagine. Questa modalità consente di valutare in maniera puntuale singoli aspetti del servizio o specifiche percezioni dell'utente, favorendo una lettura analitica dei risultati e l'individuazione di eventuali ambiti di miglioramento.

La soddisfazione complessiva viene infine rappresentata attraverso un indice sintetico, denominato Customer Satisfaction Index (CSI), calcolato come media semplice dei valori attribuiti ai singoli indicatori.

Scale di risposta utilizzate nei questionari			CSI
Modalità		Valore	Valore
Completamente insoddisfatto/a	Completamente in disaccordo	1	
Insoddisfatto/a	In disaccordo	2	
Né soddisfatto/a né insoddisfatto/a	Né d'accordo né in disaccordo	3	
Soddisfatto	D'accordo	4	
Completamente soddisfatto/a	Completamente d'accordo	5	

La scala Likert a 5 gradazioni è una scala a numero dispari di modalità con andamento da negativo a positivo e con varia intensità di giudizi, sia negativi che positivi, ed una classe centrale, che pur esprimendo un giudizio neutro rappresenta, seppur in maniera piuttosto attenuata, un giudizio di positività (valore 3).

3.6 Indagini di Customer Satisfaction effettuate nel 2025 - considerazioni generali

Quadro generale delle indagini realizzate nel 2025

Le indagini di Customer Satisfaction realizzate nel 2025 hanno interessato un ventaglio molto ampio e differenziato di servizi confermando la volontà dell'Ente di monitorare la qualità percepita sia dai cittadini, sia dagli utenti interni, ampliando il campo con anche con indagini rivolte ad altri soggetti istituzionali.

Le rilevazioni hanno riguardato servizi di front-office ad elevata affluenza, servizi online e innovativi, servizi culturali e bibliotecari, attività formative e di consulenza specialistica rivolta a professionisti, imprese e dipendenti, oltre a servizi tecnici e logistici rivolti ad altri Enti pubblici. Sono state inoltre incluse indagini su iniziative ed eventi specifici, quali la Biennale del Mare e dell'Acqua 2025, l'Evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo e gli incontri per la promozione della legalità e della trasparenza. Nel complesso il sistema di rilevazione ha consentito di coprire servizi molto diversi tra

loro per tipologia, destinatari e modalità di erogazione, offrendo una lettura articolata della qualità percepita sia i servizi consolidati sia per quelli di più recente introduzione.

La distribuzione delle indagini tra le diverse tipologie di utenza evidenzia la progressiva estensione del sistema di ascolto dell'Ente. Tale articolazione consente di disporre di un quadro conoscitivo più ampio e rappresentativo utile sia per cogliere le specificità dei singoli servizi sia per orientare, in una prospettiva trasversale, le future azioni di miglioramento della qualità.

Le ventisei indagini di customer satisfaction effettuate nel 2025 possono essere suddivise in quattro categorie relative agli utenti destinatari dell'indagine, meglio evidenziate nella tabella seguente:

Classificazione delle indagini per tipologia di utenza			
Indagini sui servizi rivolti ai cittadini (comprese indagini sui servizi online)	Indagini su servizi professionali – informazioni – formazione, rivolti ai cittadini/professionisti/imprese	Indagini sui servizi rivolti all'utente interno (dipendenti)	Indagini sui servizi rivolti ad altri Enti pubblici
N. 15 indagini	N. 4 indagini	N. 5 indagini	N. 2 indagini
URP-Servizio chat Whatsapp (servizio online)	Evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	Servizio di facchinaggio rivolto alle scuole statali
Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti (SUE)	Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili e dipendenti	Servizio installazione/riparazione tendaggio rivolto alle scuole statali
Servizio di rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo	Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP	Servizi di consulenza e sezione Intranet Gare e contratti	
Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza	Consulenza su Imposta di soggiorno e formazione su applicativo	Smart working	
Servizi di Protocollo		Nuovo programma di protocollo (servizio online)	
Servizi di Archivio storico			
Servizi bibliotecari: Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti			
Servizi bibliotecari: Biblioteca Labronica Bottini dell'Olio			
Servizi di sportello erogati presso lo sportello decentrato Area Nord			
Servizi di sportello erogati presso lo sportello decentrato Area Sud			
Servizi di sportello erogati presso l'Anagrafe			
Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile			
Servizio iscrizione / cancellazione Albo Presidenti e Scrutatori di seggio elettorale, allo sportello			
Biennale del mare e dell'acqua 2025			
Servizio iscrizione / cancellazione Albo Presidenti e Scrutatori di seggio elettorale, (servizio online)			

Le n. 15 indagini rivolte ai cittadini anche quest'anno hanno riguardato servizi di front-office di ampia fruizione: Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Stato civile, Anagrafe, Servizio Elettorale erogato allo sportello e online, servizi erogati presso gli Sportelli decentrati Area Nord e Area Sud, servizi di Protocollo e Archivio storico, servizi bibliotecari erogati presso Villa Fabbricotti e Bottini dell'Olio, rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo, Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza rivolti alle scuole e la nuova indagine sulle aree espositive della Biennale del Mare e dell'Acqua 2025.

N. 4 indagini si sono focalizzate su servizi professionali erogati a cittadini/professionisti/impresе: evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo, Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP, Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti (SUE), Consulenza e formazione su Imposta di soggiorno: in quest'ultimo caso si tratta di cittadini che svolgono un'attività economica affittando temporaneamente alloggi turistici e sono tenuti alla riscossione e versamento dell'imposta di soggiorno.

N. 5 indagini sono state rivolte all'utente interno e si sono concentrate sui servizi utilizzati da tutti gli uffici: i servizi erogati dall'ufficio Gare e contratti, i corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, la formazione specialistica per i referenti contabili e per i dipendenti, l'annuale indagine sul lavoro in Smart working e la nuova indagine sulla funzionalità del programma di protocollo introdotto nel 2024.

N. 2 indagini sono state rivolte ad altri Enti pubblici: per la prima volta sono state realizzate due indagini rivolte ad altri Enti pubblici: le indagini hanno riguardato i servizi che il Comune fornisce alle scuole statali in materia di facchinaggio, installazione, manutenzione e riparazione dei tendaggi con l'obiettivo di raccogliere le valutazioni degli istituti scolastici in merito alla qualità delle prestazioni erogate.

N. 3 Indagini sono state svolte sui servizi online: tra le indagini rivolte ai cittadini si possono evidenziare n. 2 indagini: servizio chat WhatsApp dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e il servizio di servizio di iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale erogato tramite apposita piattaforma online e una ulteriore indagine online rivolta agli utenti interni sul nuovo programma di protocollo che è stato introdotto nel 2024.

Confronto con l'annualità precedente e nuove indagini 2025

Rispetto alle ventisette indagini svolte nel 2024 non sono state effettuate le seguenti cinque rilevazioni:

- Funzionalità del portale Associazionismo (servizio online);
- Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale;
- Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud;
- Servizi di consulenza Economato Provveditorato;
- Formazione interna in materia di affidamento diretto servizi e forniture.

Sono state inserite nella programmazione 2025 quattro nuove indagini curate direttamente dai Settori interessati:

- Due indagini rivolte ad altri enti pubblici, che hanno riguardato i servizi che il Comune fornisce alle scuole statali in materia di facchinaggio, installazione, manutenzione e riparazione dei tendaggi, con l'obiettivo di raccogliere le valutazioni degli istituti scolastici in merito alla qualità delle prestazioni erogate.
- Una indagine che ha raccolto le valutazioni dei partecipanti all'Evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo, a cura del Settore Protezione civile.
- Una indagine all'interno dell'evento della Biennale del mare e dell'acqua 2025 sulla fruizione degli stand informativi presso gli Hangar creativi a cura del Settore Ambiente e Transizione Ecologica.

3.7 Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction

La tabella seguente evidenzia le caratteristiche principali delle indagini condotte nel 2025 e riporta un indice numerico, denominato Customer Satisfaction Index (in sigla C.S.I.), che sintetizza l'andamento generale della valutazione degli utenti attraverso la media semplice dei singoli indicatori costruiti sulle specificità del servizio. Nel 2026 i suggerimenti espressi dagli utenti dei servizi saranno analizzati nel dettaglio e predisposti, se necessario, appositi piani di miglioramento.

Il CSI complessivo medio, quale sintesi dell'andamento complessivo della valutazione degli utenti, risulta pari a **4,44** su un valore massimo di 5,00.

N. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2025	C.S.I. COMPLESSIVO MEDIO 2025
26	4,44

Si riportano di seguito i risultati delle 26 indagini di customer satisfaction effettuate nel 2025:

Piano per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali 2025 aggiornato: Indagini di Customer Satisfaction					
N.	Settore	Dirigente al 31/12/2025	Servizio	C.S.I. Valore atteso Scala da 1 a 5	C.S.I. Valore raggiunto Scala da 1 a 5
1	Direzione Generale	Nicola Falleni	URP-Servizio chat Whatsapp	>=3,5	4,57
2			URP-Servizi a sportello	>=3	4,72
3			Servizio di rilascio di credenziali SPID	>=3	4,87
4	Segreteria Generale	Michele D'Avino	Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza	>=3	4,31
5	Affari Generali	Massimiliano Lami	Servizi di Protocollo erogati allo sportello	>=3	4,76
6			Servizio ricerche di archivio erogato allo sportello	>=3	4,77
7			Nuovo programma di protocollo	>=3	3,53
8	Risorse Umane, Organizzazione e Controllo	Massimiliano Lami	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	>=3	4,63
9	Servizi finanziari	Rosalba Minerva	Corsi di formazione specialistica dei Referenti contabili	>=3	4,51
10	Protezione civile	Lorenzo Lazzarini	Evento informativo rivolto agli stakeholder sulla fruizione dei beni del demanio marittimo	>=3	4,78
11	Edilizia privata	Salvatore Sasso	Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti SUE	>=3	4,66
12	Istruzione, Giovani e Partecipazione	Michela Casarosa	Servizio di facchinaggio rivolto alle scuole statali	>=3	3,97
13			Servizio installazione/riparazione tendaggio rivolto alle scuole statali	>=3	3,56
14	Attività culturali, Biblioteche e musei	Giovanni Cerini	Servizi bibliotecari-Biblioteca Labronica Villa Fabbriotti	>=3	3,99
15			Servizi Bibliotecari-Biblioteca Labronica Bottini dell'Olio	>=3	4,45

N.	Settore	Dirigente al 31/12/2025	Servizio	C.S.I. Valore atteso Scala da 1 a 5	C.S.I. Valore raggiunto Scala da 1 a 5
16	Anagrafe, demografici e servizi cimiteriali	Barbara Cacelli	Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Nord)	>=3	4,72
17			Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Sud)	>=3	4,86
18			Servizi anagrafici	>=3	4,23
19			Servizi di stato civile erogati allo sportello	>=3	4,84
20			Servizio iscrizione/cancellazione Albo presidenti e scrutatori di seggio, erogato allo sportello	>=3	4,79
21			Servizio online: Servizio iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale	>=3,5	4,35
22	Gare Contratti e Patrimonio	Paolo Monteleone	Servizi Gare e contratti	>=3,5	3,41
23	Sviluppo economico, Commercio e Turismo	Michela Cadau	Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP	>=3	4,22
24	Ambiente e Transizione Ecologica	Leonardo Gonnelli	Biennale del Mare e dell'Acqua	>=3	4,71
25	Direzione Generale/ Risorse umane Organizzazione e Controllo	Nicola Falleni/ Massimiliano Lami	Smart working	>=3,5	4,41
26	Entrate e revisione della spesa	Alessandro Parlanti	Servizi di sportello e servizi online offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno	-	4,73

3.8 Le schede sintetiche delle indagini

Nelle pagine seguenti sono riportate le schede sintetiche delle singole indagini effettuate.

Le schede sintetiche delle indagini riportano, per ciascun servizio oggetto di rilevazione, una breve descrizione dell'attività svolta, i destinatari dell'indagine, il dettaglio degli indicatori utilizzati, i valori rilevati nell'anno 2025 ed eventuali confronti con annualità precedenti, il Customer Satisfaction Index (C.S.I.) complessivo, nonché i suggerimenti formulati dagli utenti per il miglioramento del servizio.

Per ogni indagine sono inoltre indicate le modalità di rilevazione adottate, il periodo di somministrazione del questionario e il numero di utenti che hanno espresso il proprio giudizio.

Schede sintetiche delle indagini

3.8.1. Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) servizio chat Whatsapp (servizio online)

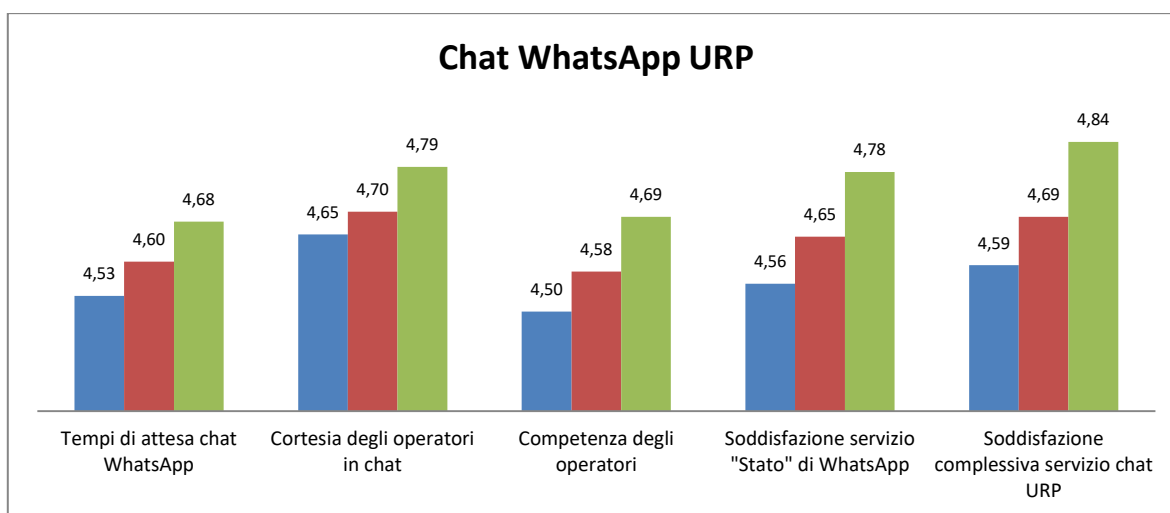
Descrizione: Dal 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) mette a disposizione dei cittadini il servizio chat di WhatsApp, attivato per offrire un ulteriore canale di comunicazione alternativo alla presenza fisica allo sportello. Al termine della conversazione gli utenti possono compilare un questionario online per valutare il servizio. Si riportano i dati dell'ultimo triennio.

Utenti: Cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore2025 Scala 1-5	Valore2024 Scala 1-5	Valore2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,53	4,60	4,68	4,57	4,64	4,76
Cortesia degli operatori in chat	4,65	4,70	4,79			
Competenza degli operatori	4,50	4,58	4,69			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,56	4,65	4,78			
Soddisfazione complessiva servizio chat URP	4,59	4,69	4,84			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Consiglio di pubblicizzarla maggiormente. L'utente livornese, a meno che non abbia un reale interesse, consulta poco i servizi offerti sulle pagine e sui social istituzionali. Forse un servizio sul giornale e/o l'emittente locale di questo e altri servizi aiuterebbe.
Dovrebbe essere presente una chat per ogni problematica e dividere in settori. Almeno potrei dare parere positivo o esporre un problema.
Poter utilizzare questa chat per fare dei reclami relativi a problematiche del Comune.

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti per il lavoro svolto:

Apprezzamenti
Si può sempre migliorare ma va bene.
Perfetto già così.
Secondo me ottimo ed utilissimo servizio.

Apprezamenti
Ogni volta che vi ho interpellato ho avuto risposte, grazie.
Bravi. Continuate così.
Grazie ottimo servizio.
Ogni volta che ho avuto bisogno, la risposta è stata celere ed esaustiva. Per me il servizio è perfetto. Grazie per questo canale.
Che dire utilissimo, veloce nelle risposte e competenza e gentilezza degli operatori. Magari altri servizi prendessero esempio da voi. Grazie.
Continuate così. Grazie.
Ottimo servizio rapido ed efficiente.
Per ora va bene così.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	15 settembre - 27 ottobre 2025	81

3.8.2. Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

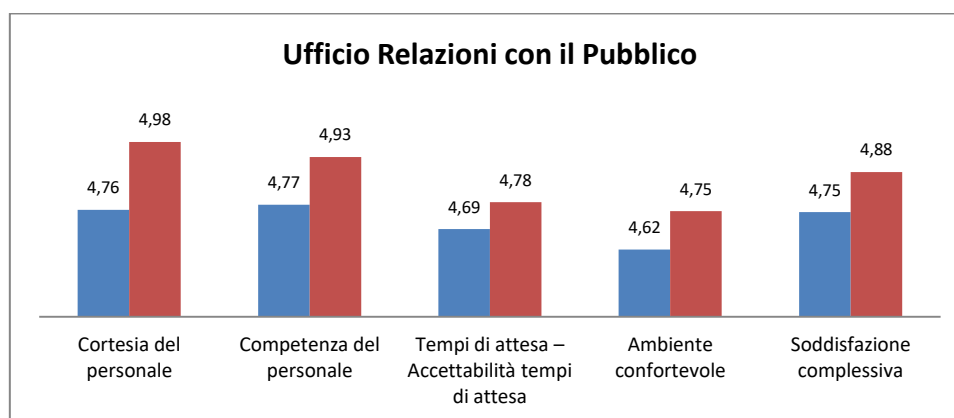
Descrizione: L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Livorno, ubicato in Piazza del Municipio 1, è il punto di primo contatto dell'Ente per il cittadino. E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00, il martedì e il giovedì anche dalle 15:30 alle 17:30 (escluso il mese di agosto). Fornisce informazioni e notizie su pratiche, procedure e servizi tramite il collegamento alle banche dati dell'Ente, protocollazione immediata di atti e documenti indirizzati all'Ente e consegnati a mano, ricerche di protocollo di pratiche presentate, distribuzione modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione, informazioni su segnalazioni di disservizi, accogliimento e avvio iter delle richieste di accesso agli atti, rilascio su appuntamento dello SPID Lepida, gestione e autenticazione delle raccolte di firme per liste elettorali, referendum, iniziative di leggi popolari, distribuzione del materiale di informazione e comunicazione prodotto dal Comune di Livorno. Presso il salone dell'URP al piano terreno del Palazzo Comunale in Piazza del Municipio sono attivi: lo Sportello ABC, un servizio di assistenza comunicativa di interpretariato della lingua dei segni italiana LIS; un servizio di mediazione linguistico-culturale per il supporto alla compilazione delle richieste di idoneità alloggiativa e contatti con l'utenza straniera; un Punto Digitale Facile, dove è possibile ricevere assistenza e formazione gratuita per l'utilizzo di servizi e tecnologie digitali.

Utenti: Cittadini che si sono recati presso gli uffici dell'URP.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024
Cortesia del personale	4,76	4,98	4,72	4,86
Competenza del personale	4,77	4,93		
Tempi di attesa – Accettabilità tempi di attesa	4,69	4,78		
Ambiente confortevole	4,62	4,75		
Soddisfazione complessiva	4,75	4,88		

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti

Secondo i momenti, servirebbe uno sportello aggiuntivo aperto al pubblico.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato	Dal 15/09/2025 al 15/10/2025	249

3.8.3. Servizio rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo

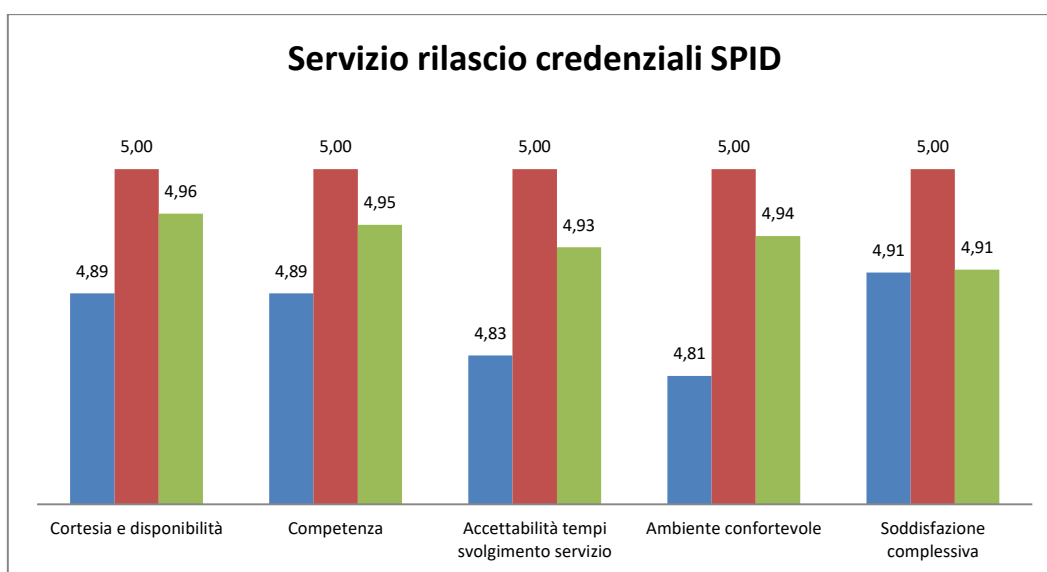
Descrizione: Il Comune di Livorno, per facilitare la fruizione dei propri servizi digitali nonché di quelli di tutte le Pubbliche Amministrazioni, ha aderito alla convenzione stipulata tra la società LEPIDA S.c.p.A. e Regione Toscana al fine di offrire ai cittadini maggiorenni il servizio di rilascio delle credenziali SPID gratuitamente. Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato al piano terreno del Palazzo Comunale in Piazza del Municipio 1, è stato attivato dal 26 aprile 2023 un apposito sportello dedicato per il rilascio dello SPID a cui gli utenti accedono su appuntamento prenotato telefonicamente o tramite un messaggio Whatsapp. Il servizio è erogato nei giorni martedì e giovedì in orario 15.30-17.30 (escluso il mese di agosto) e mercoledì in orario 9.00-13.00.

Utenti: Cittadini che si sono recati allo Sportello SPID presso l'URP.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia e disponibilità	4,89	5,00	4,96	4,87	5,00	4,94
Competenza	4,89	5,00	4,95			
Accettabilità tempi svolgimento servizio	4,83	5,00	4,93			
Ambiente confortevole	4,81	5,00	4,94			
Soddisfazione complessiva	4,91	5,00	4,91			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono state formulate osservazioni per il miglioramento. E' stato formulato un apprezzamento: *Servizio perfetto.*

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode	15 settembre – 15 novembre 2025	54

3.8.4. Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza

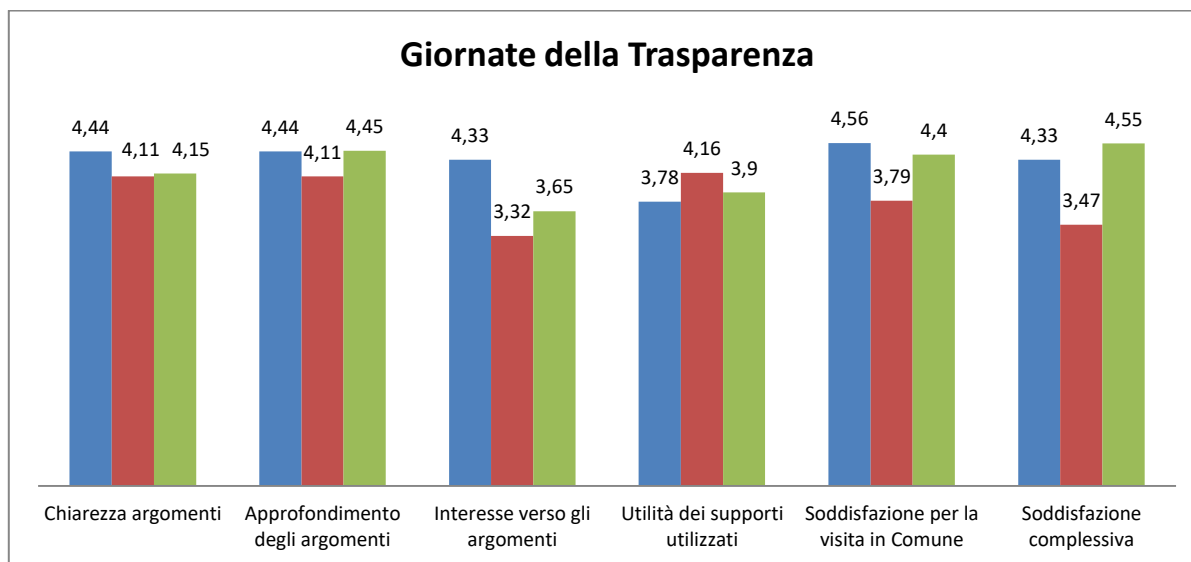
Descrizione: Nell'ambito delle Giornate della Trasparenza 2025 si è svolto un incontro con studenti e studentesse che frequentano la classe III E LOG dell'IIS Vespucci Colombo. Obiettivo delle Giornate della Trasparenza è quello di promuovere tra gli studenti una maggiore coscienza civica, favorire un maggiore rapporto tra tale fascia di cittadinanza e l'Amministrazione comunale, informare e sensibilizzare sulle attività che svolge il Comune, sulle modalità e gli strumenti con cui l'Amministrazione esercita le proprie funzioni, su come e dove visionare atti e informazioni, illustrare i contenuti della sezione del sito internet del Comune di Livorno Amministrazione Trasparente.

Utenti: Studenti e studentesse che hanno partecipato all'iniziativa "Giornate della Trasparenza 2025".

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	Indicatore complesso	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Chiarezza argomenti	4,44	4,11	4,15	Argomenti trattati	4,41	3,85	4,08	4,31	3,83	4,18
Approfondimento degli argomenti	4,44	4,11	4,45							
Interesse verso gli argomenti	4,33	3,32	3,65							
Utilità dei supporti utilizzati	3,78	4,16	3,9							
Soddisfazione per la visita in Comune	4,56	3,79	4,4							
Soddisfazione complessiva	4,33	3,47	4,55							

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono state formulate osservazioni per il miglioramento.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online.	Le giornate si sono svolte nel 2025, la rilevazione nel 2026	9

3.8.5. Servizio Protocollo (utenti esterni: cittadini)

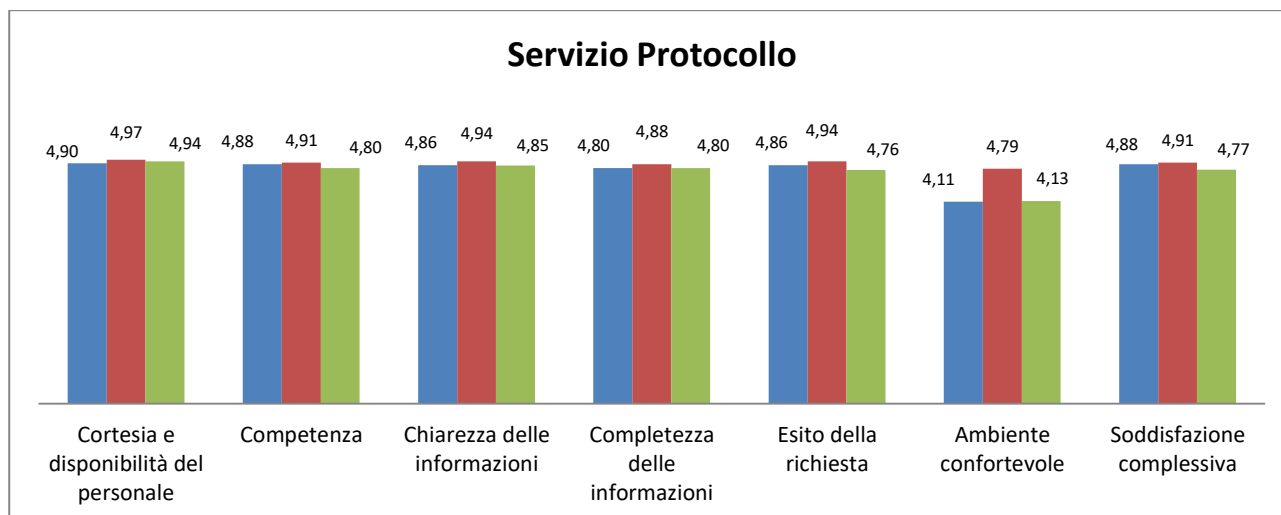
Descrizione: Nel periodo dal 7 novembre al 31 dicembre 2025 si è svolta la terza edizione dell'indagine anonima di customer satisfaction sui servizi erogati dall'ufficio Archivio e Protocollo ubicato al piano terreno del Palazzo Vecchio. All'ufficio Archivio e protocollo sono attribuite le seguenti funzioni: gestione archivio storico e archivio deposito; gestione protocollo informatico; albo pretorio on line; gestione documentale (attività di supporto tecnico giuridico ai processi di dematerializzazione documentale; servizio trattamento, recapito e spedizione corrispondenza; sistema di conservazione dei documenti digitali; gestione casella pec-posta elettronica certificata istituzionale; cura attività di digitalizzazione dei documenti analogici sia con riferimento ai documenti storici che ai documenti provenienti dai cittadini ai fini della conservazione sostitutiva).

Utenti: Cittadini che si sono recati presso l'ufficio Protocollo.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia e disponibilità	4,90	4,97	4,94	4,76	4,91	4,72
Competenza	4,88	4,91	4,80			
Chiarezza delle informazioni	4,86	4,94	4,85			
Completezza delle informazioni	4,80	4,88	4,80			
Problem solving	4,86	4,94	4,76			
Ambiente confortevole	4,11	4,79	4,13			
Soddisfazione complessiva	4,88	4,91	4,77			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. E' stato indicato un solo suggerimento relativo ai locali: *Miglioramento degli infissi*.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite il Qrcode stampato sul questionario: sono stati compilati n. 22 questionari online e 33 questionari cartacei.	07 novembre – 31 dicembre 2025	55

3.8.6. Servizio Ricerche di archivio (utenti esterni: cittadini)

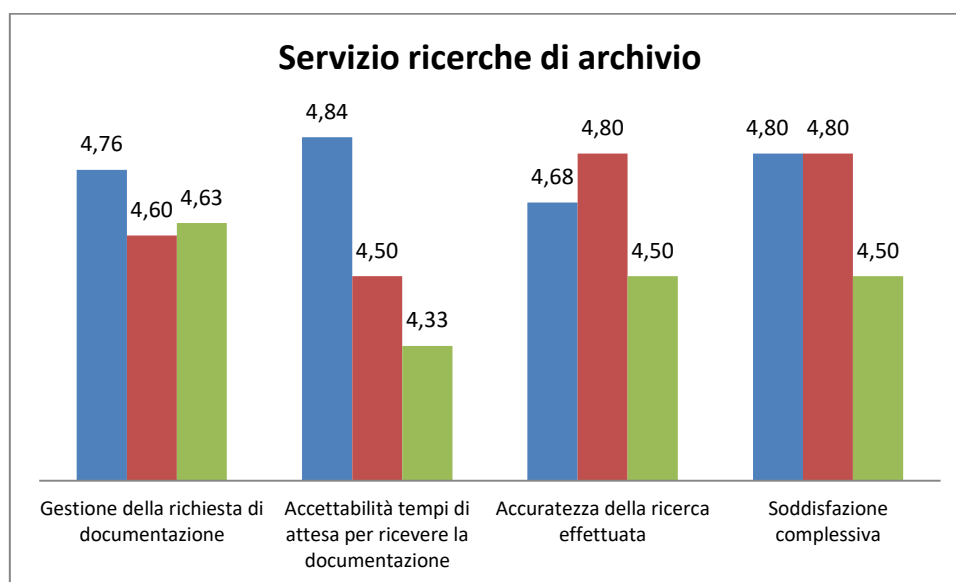
Descrizione: Servizio ricerche di archivio storico erogato presso l'Ufficio Protocollo.

Utenti: Cittadini che si sono recati presso l'ufficio Protocollo.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Gestione della richiesta di documentazione	4,76	4,60	4,63	4,77	4,68	4,49
Accettabilità tempi di attesa per ricevere la documentazione	4,84	4,50	4,33			
Accuratezza della ricerca effettuata	4,68	4,80	4,50			
Soddisfazione complessiva	4,80	4,80	4,50			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono stati espressi suggerimenti.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	07 ottobre – 31 dicembre 2025	25

3.8.7. Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

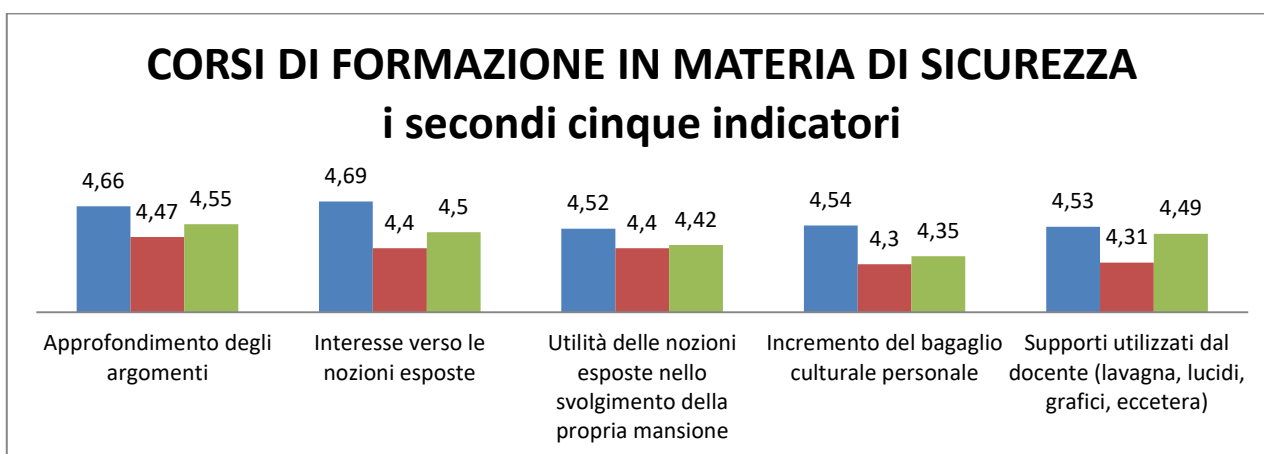
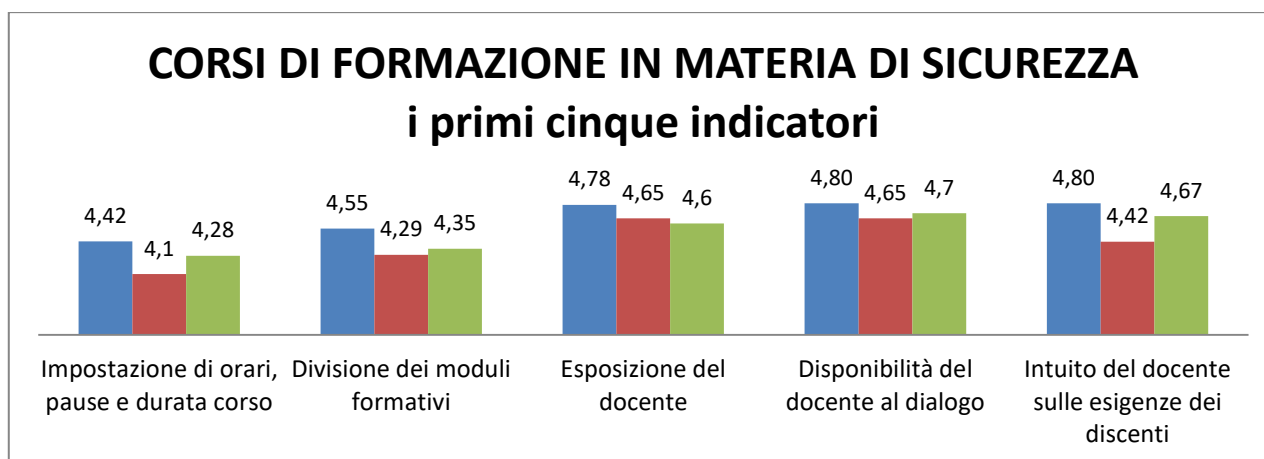
Descrizione: L'Ufficio Formazione organizza costantemente i corsi di formazione dedicati ai dipendenti dell'Ente. E' proseguita anche nel 2025 la collaborazione con la società IGEAM che nel 2021 ha vinto la gara per la formazione specialistica in materia di sicurezza sul lavoro.

Utenti: Dipendenti che hanno partecipato ai corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Impostazione di orari, pause e durata corso	4,42	4,10	4,28	4,63	4,40	4,49
Divisione dei moduli formativi	4,55	4,29	4,35			
Esposizione del docente	4,78	4,65	4,60			
Disponibilità del docente al dialogo	4,80	4,65	4,70			
Intuito del docente sulle esigenze dei discenti	4,80	4,42	4,67			
Approfondimento degli argomenti	4,66	4,47	4,55			
Interesse verso le nozioni esposte	4,69	4,40	4,50			
Utilità delle nozioni esposte nello svolgimento della propria mansione	4,52	4,40	4,42			
Incremento del bagaglio culturale personale	4,54	4,30	4,35			
Supporti utilizzati dal docente (lavagna, lucidi, grafici, eccetera)	4,53	4,31	4,49			

*Espresso come media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Anno 2025	437

3.8.8. Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili

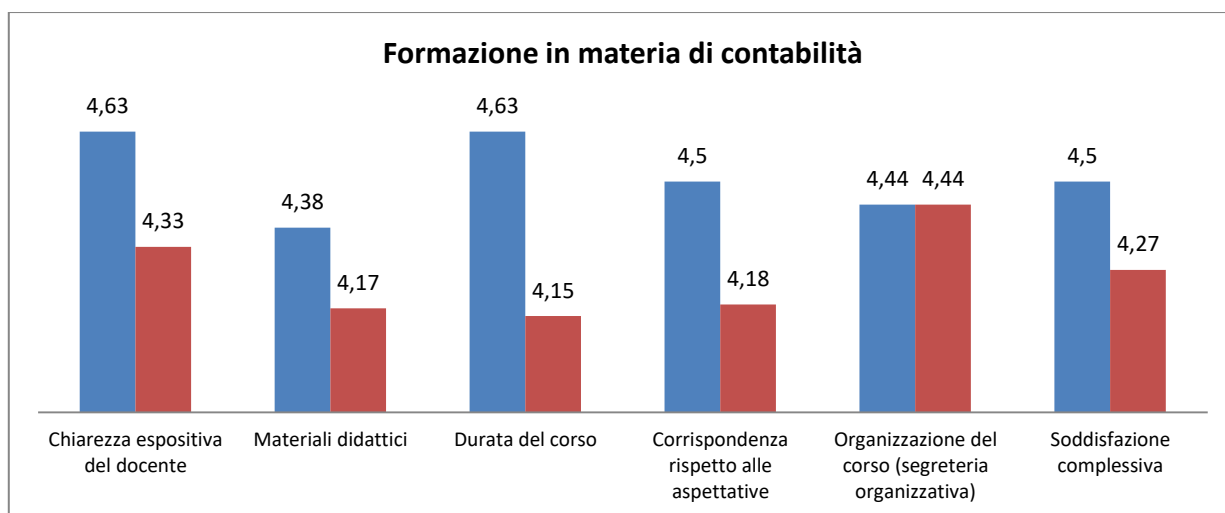
Descrizione: Nel 2025 è stato realizzato un corso di aggiornamento composto da tre incontri svolti in presenza per i referenti di ciascun Settore in materia di contabilità tenuti da dipendenti dell'Ufficio di staff Vice Responsabile servizio finanziario sulle seguenti materie: *Accertamenti e impegni, Variazioni di bilancio e programma JEnte, Gestione investimenti*. Viste le numerose richieste pervenute la formazione è stata estesa anche ad altri dipendenti dell'Ente.

Utenti: Dipendenti del Comune di Livorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024
Chiarezza espositiva del docente	4,63	4,33	4,51	4,25
Materiali didattici	4,38	4,17		
Durata del corso	4,63	4,15		
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,50	4,18		
Organizzazione del corso (segreteria organizzativa)	4,44	4,44		
Soddisfazione complessiva	4,50	4,27		

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano le indicazioni per il miglioramento:

Suggerimenti
I docenti dei corsi sono tutti bravi e preparati, hanno reso facile un argomento spesso ostico.
Mandare slide riassuntive almeno una settimana prima dello svolgimento del corso.
I corsi sono stati molto interessanti. Proporrei anche dei video per renderli disponibili a tutti, come era già stato fatto.

Specifiche della rilevazione 2025

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Primo semestre 2025	16

3.8.9. Evento informativo sulla fruizione del demanio marittimo

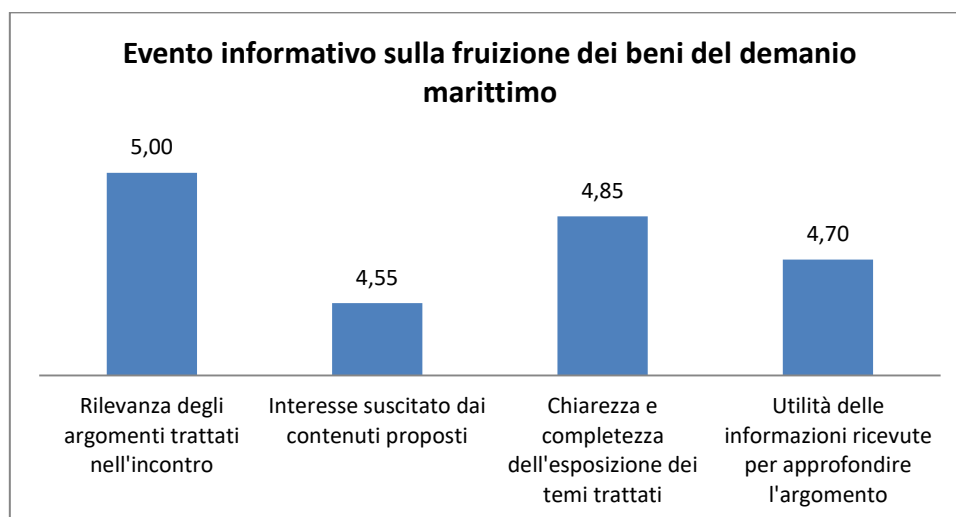
Descrizione: Il Settore Protezione civile e demanio ha organizzato due incontri (il 20/02/2025 e il 18/11/2025) presso la Sala del Consiglio Comunale dal titolo “Evento informativo sulla fruizione del demanio marittimo” al quale hanno partecipato operatori, associazioni e cittadinanza. L’indagine è stata curata interamente dal Settore.

Utenti: Cittadini e operatori che usufruiscono dei beni del demanio marittimo.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	CSI 2025
Rilevanza degli argomenti trattati nell'incontro	5,00	4,78
Interesse suscitato dai contenuti proposti	4,55	
Chiarezza e completezza dell'esposizione dei temi trattati	4,85	
Utilità delle informazioni ricevute per approfondire l'argomento	4,70	

*Espresso come media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2025

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	20/02/2025 e 18/11/2025	20

3.8.10. Servizio di consulenza SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)

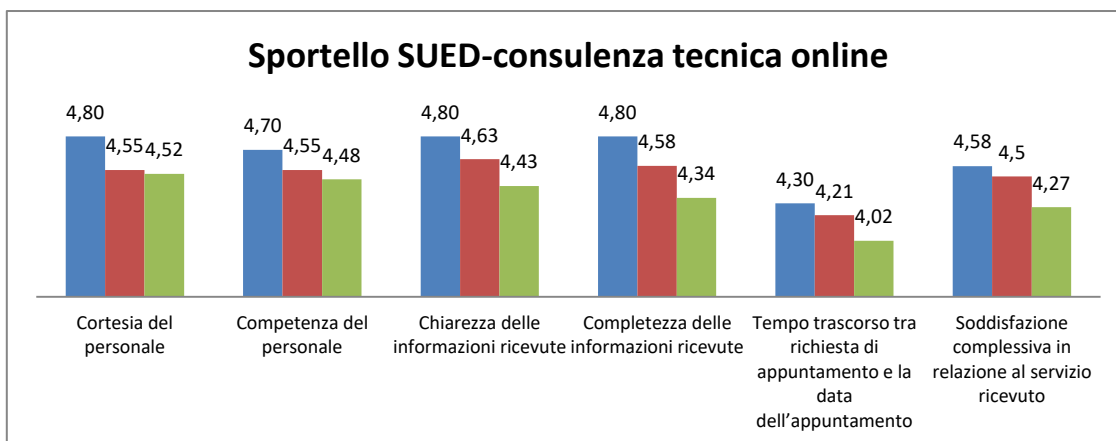
Descrizione: Lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, il martedì e il giovedì nell'arco di tutta la giornata e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro online gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare o già presentate, formulare quesiti, prospettare un intervento, rappresentare problematiche e condividere i propri documenti online senza spostarsi dal proprio studio. Inoltre, quando in sede di primo appuntamento online emergono esigenze di ulteriori approfondimenti, può essere concordato un ulteriore incontro, online o in presenza, secondo necessità. Lo Sportello riceve i professionisti in presenza nei giorni di mercoledì e venerdì mattina per due ore.

Utenti: Utenti che hanno usufruito del servizio online dello Sportello di consulenza tecnica per l'edilizia privata.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia del personale	4,80	4,55	4,52	4,66	4,50	4,34
Competenza del personale	4,70	4,55	4,48			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,80	4,63	4,43			
Completezza delle informazioni ricevute	4,80	4,58	4,34			
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e la data dell'appuntamento	4,30	4,21	4,02			
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,58	4,50	4,27			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Potenziare il servizio con una possibilità di verifica di una pratica Scia (o P.C.) prima della presentazione online.
Predisporre un servizio di prenotazione on line, anziché tramite richiesta via mail.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2025	20

3.8.11. Servizi di supporto alle scuole comunali e statali (servizi di facchinaggio)

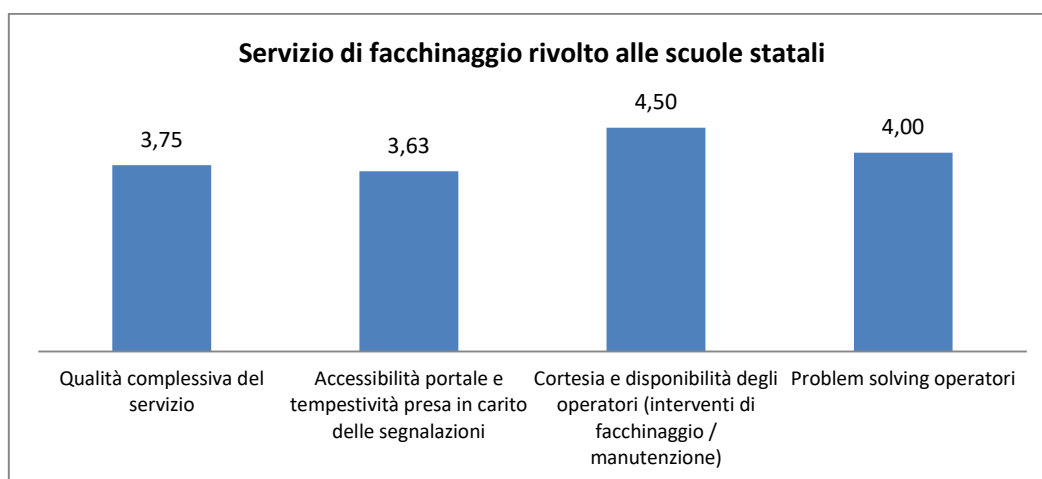
Descrizione: Il Settore Istruzione nell'ambito delle proprie competenze gestisce importanti servizi a supporto del funzionamento di tutte le scuole comunali e delle scuole statali fino alla secondaria di primo grado oltre a servizi di supporto quali facchinaggio, manutenzione e fornitura arredi e tende.

Utenti: Dirigenti e responsabili degli Istituti scolastici statali.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	CSI 2025
Qualità complessiva del servizio	3,75	3,97
Accessibilità portale e tempestività presa in carico delle segnalazioni	3,63	
Cortesia e disponibilità degli operatori (interventi di facchinaggio / manutenzione)	4,50	
Problem solving operatori	4,00	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Potrebbe essere utile un numero telefonico di emergenza per l'ambito idraulico.
Miglioramento tempi di attesa degli interventi.
Maggiore tempestività nella fornitura e interventi.
Per quanto riguarda la manutenzione si riscontrano ritardi; per il nuovo portale si segnala la difficoltà di rintracciare le richieste già effettuate e non si può risalire al plesso d'interesse, inoltre è stata tolta la possibilità di inviare il sollecito e quindi comporta di dover riscrivere ex novo la richiesta.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2025	8

3.8.12. Servizi di supporto alle scuole comunali e statali (installazione/ riparazione tendaggi)

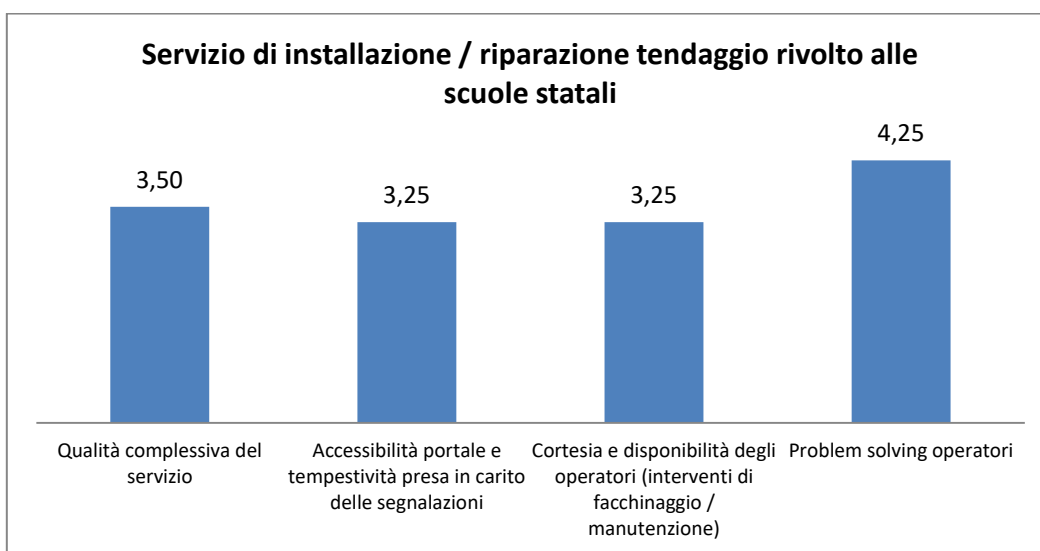
Descrizione: Il Settore Istruzione nell'ambito delle proprie competenze gestisce importanti servizi a supporto del funzionamento di tutte le scuole comunali e delle scuole statali fino alla secondaria di primo grado oltre a servizi di supporto quali facchinaggio, manutenzione e fornitura arredi e tende.

Utenti: Dirigenti e responsabili degli Istituto scolastici statali.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	CSI 2025
Qualità complessiva del servizio	3,50	3,56
Accessibilità portale e tempestività presa in carico delle segnalazioni	3,25	
Cortesia e disponibilità degli operatori (interventi di facchinaggio / manutenzione)	3,25	
Problem solving operatori	4,25	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Tempi, organizzazione.
Comunicazione; Organizzazione.
Tempi; Comunicazione; Materiali; le richieste non vengono evase.
Tempi; Organizzazione; Delle numerose richieste di dotare le finestre di tende nei vari plessi, sono state soddisfatte soltanto n.4/36 forniture.
Tempi (n. 3 segnalazioni).

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2025	8

3.8.13. Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbricotti

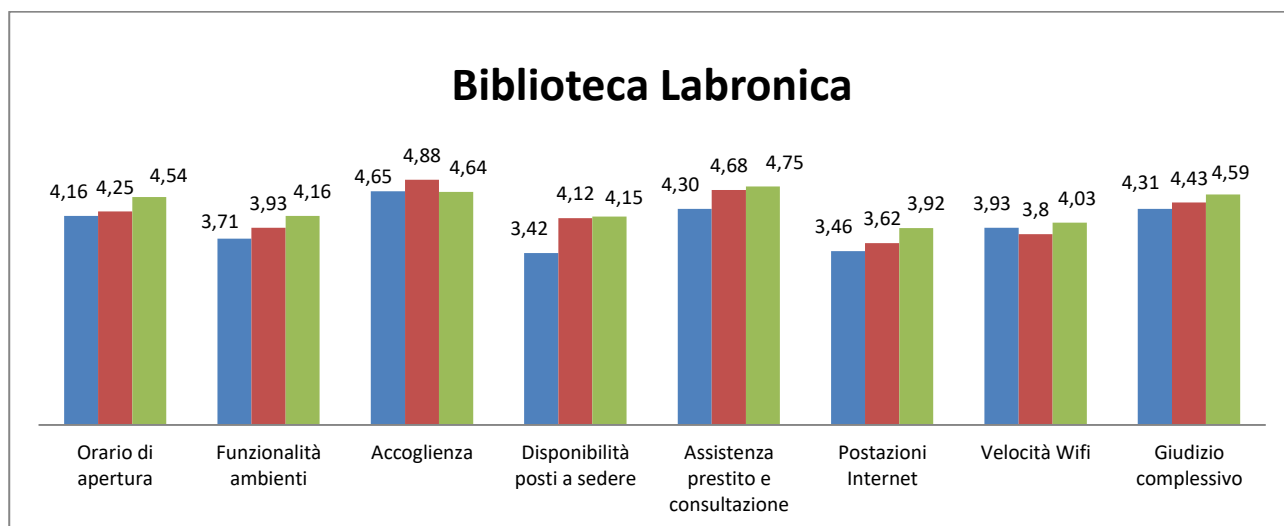
Descrizione: La Biblioteca Labronica, intitolata a Francesco Domenico Guerrazzi, è la principale biblioteca pubblica di Livorno e centro del sistema bibliotecario livornese. Ha sede nell'antica Villa Fabbricotti, nei cui magazzini sono conservati 120.000 libri, 1.500 manoscritti e 60.000 autografi. Vi si trova una ricca collezione di autografi (come quelli di Giacomo Leopardi e Galileo Galilei), manoscritti (ad esempio di Ugo Foscolo) e antichi volumi stampati a Livorno sin dal XVII secolo. Nata ufficialmente nel 1952, ma inaugurata nella veste attuale nel giugno del 2003 dopo un importante intervento di restauro, svolge oggi la duplice funzione di biblioteca conservativa e di pubblica lettura.

Utenti: Frequentatori della Biblioteca F.D. Guerrazzi.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 – 5	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Orario di apertura	4,16	4,25	4,54	3,99	4,21	4,35
Funzionalità ambienti	3,71	3,93	4,16			
Accoglienza	4,65	4,88	4,64			
Disponibilità posti a sedere	3,42	4,12	4,15			
Assistenza prestito e consultazione	4,30	4,68	4,75			
Postazioni Internet	3,46	3,62	3,92			
Velocità Wifi	3,93	3,8	4,03			
Giudizio complessivo	4,31	4,43	4,59			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Aumentare il numero di bagni disponibili (uno è troppo poco).
Affiggere avvisi con la richiesta di mantenere il silenzio (spesso alcuni studenti chiacchierano).
Apertura sale studio il fine settimana.
Aggiungere un bagno (quello a piano terra non funziona) perché solo uno è poco.
I pavimenti sconnessi e la presenza di un solo bagno.
Sistemare i buchi sul pavimento; aggiungere spazi anche al piano superiore. Per favore!

Suggerimenti
Tappate i buchi sul pavimento nella sala Caproni, per favore.
N. posti a sedere, distribuzione dei posti, mancanza di prese in Sala Laccioli.
Nei giorni di massima affluenza assicurarsi che i posti siano occupati da persone e non da quaderni messi da altri per riservare delle postazioni.
Attaccapanni per mettere giacchetti e sistema illuminazione di tutte le postazioni.
Durante le sessioni d'esame è molto facile non riuscire a trovare i posti. I bagni non sono tanti (1/2), per molte persone potrebbero servirne di più tenendo conto delle diverse necessità, dato che le persone stanno tutto il giorno.
Si può sempre migliorare.
Wifi, pavimentazioni, gestione dei posti e della loro occupazione.
Aumentare i posti a sedere.
Più posti a sedere per le sessioni d'esame.
Spazio per consumare un pasto.
Aggiungere almeno un bagno.
Maggiore controllo sul silenzio (molti utenti parlano).
Migliorare il bagno (in Villa Fabbricotti ce ne è solo uno e in condizioni pessime).
Bagni, affidabilità del wi-fi.
Più luce nelle stanze, pulizia degli ambienti, un bagno solo è poco, il tappeto all'ingresso è imbarazzante.
Aggiungere spazi di lettura con divani.
Aumentare l'orario di apertura nel fine settimana.
Migliorare l'illuminazione delle stanze.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato, cartaceo e online	Dicembre 2025	50

3.8.14. Biblioteca Bottini dell'Olio

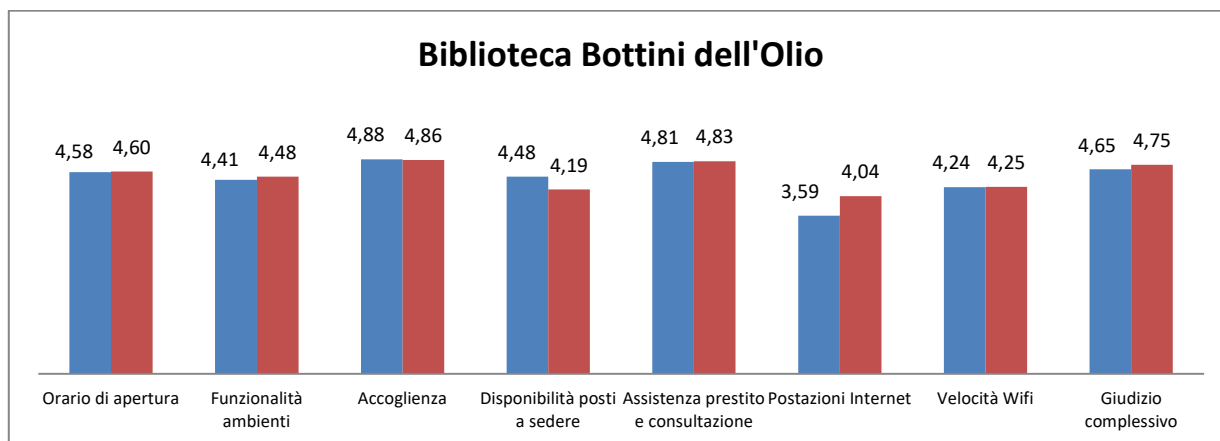
Descrizione: La biblioteca Bottini dell'Olio è una delle sezioni della Biblioteca comunale Labronica "F.D.Guerrazzi". Occupa complessivamente una superficie di 2.000 mq con zone lettura e studio da 140 posti e 1.900 metri lineari di volumi. Il suo patrimonio librario ammonta a 45.000 volumi. La biblioteca ha sede in Piazza del Luogo Pio, al primo piano di uno dei più famosi edifici storici di Livorno, costruito tra il 1698 e il 1704 come opera pubblica a servizio dello sviluppo economico e portuale. I Bottini dell'Olio erano, appunto, un deposito dell'olio con duecento otto bottini-cisterna che i mercanti affittavano per custodire l'olio sbarcato dalle navi. Sino alla seconda metà del 1800 i Bottini dell'Olio mantennero in efficienza la loro specifica destinazione per la quale erano stati costruiti; in seguito persero la loro funzione originaria e divennero locale di deposito di generi alimentari vari, che è stato danneggiato durante la seconda guerra mondiale ed è giunto fino ai giorni nostri. Dopo un primo risanamento degli anni ottanta, i locali poi sono stati completamente rinnovati a partire dal 2013 divenendo il Polo culturale del Bottini dell'Olio.

Utenti: Frequentatori della biblioteca Bottini dell'Olio.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 – 5	Valore 2024 Scala 1 – 5	CSI 2025	CSI 2024
Orario di apertura	4,58	4,60	4,45	4,50
Funzionalità ambienti	4,41	4,48		
Accoglienza	4,88	4,86		
Disponibilità posti a sedere	4,48	4,19		
Assistenza prestito e consultazione	4,81	4,83		
Postazioni Internet	3,59	4,04		
Velocità Wifi	4,24	4,25		
Giudizio complessivo	4,65	4,75		

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono state formulate le seguenti osservazioni:

Suggerimenti
Più disponibilità di libri di tendenza di ultima pubblicazione.
Prestito interbibliotecario!
Maggiore disposizione di prese sui banchi.
Migliorare pulizia; creazione spazi co-working.
I bagni sono troppo spesso inagibili.

Suggerimenti
Vorrei una scelta più ampia su manuali di Marketing - Informatica - Comunicazione ecc. in alternativa alla narrativa.
Tavoli dedicati allo speaking per esercitare le lingue straniere.
Orari più lunghi, fino a dopo cena.
Caffetteria, bagni non intasati.
Continuate così complimenti.
Prolungare l'orario di chiusura.
La ricerca potrebbe essere per autori.
Caffetteria, luogo dove pranzare.
Illuminazione corridoio centrale poca luce sugli espositori centrali.
Bagni sempre guasti/luci troppo basse in aula studio.
Aggiungere postazioni con luci e prese.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato, cartaceo e online	Dicembre 2025	32

3.8.15. Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Nord

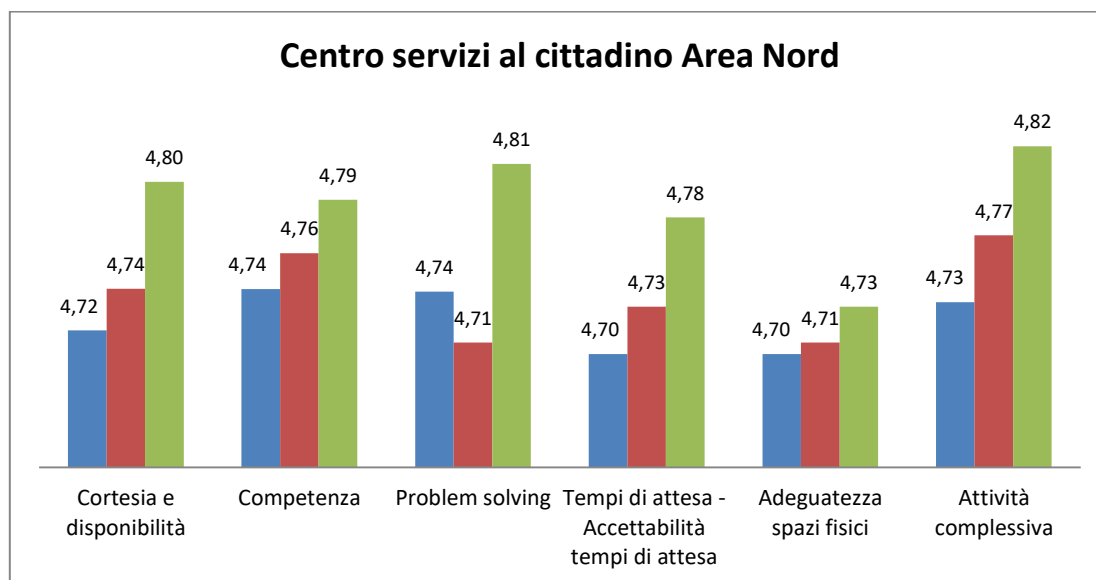
Descrizione: I servizi offerti dagli Sportelli al cittadino sono molteplici, in particolare: due sportelli dedicati all'emissione delle carte d'identità elettroniche, uno sportello URP dedicato al servizio di gestione delle prenotazioni relative a tutti i servizi anagrafici erogati dall'Ente, informazioni sui diversi servizi offerti dal Comune, prenotazione appuntamento per il rilascio del passaporto, distribuzione modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, uno sportello Polivalente dedicato all'emissione di certificati anagrafici e certificati di matrimonio, nascita e morte dello stato civile, emissione delle carte d'identità cartacee per i cittadini iscritti all'AIRE, autenticazione di copie e firme, legalizzazione di fotografie, atti di notorietà, servizio di internet point (Nonno point), gestione delle prenotazioni degli eventi al Salone Pamela Ognissanti.

Utenti: Utenti del Centro servizi Area Nord Piazza Saragat 1 Livorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia e disponibilità	4,72	4,74	4,80	4,72	4,74	4,79
Competenza	4,74	4,76	4,79			
Problem solving	4,74	4,71	4,81			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,70	4,73	4,78			
Adeguatezza spazi fisici	4,70	4,71	4,73			
Attività complessiva	4,73	4,77	4,82			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. E' stato espresso un solo suggerimento per il miglioramento:

Suggerimenti
Mentre in attesa ci sono 12 persone – ore 11 – il personale addetto, tutti insieme, sono in riposo video-terminale.

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti per il lavoro svolto:

Apprezamenti
Tutto risolto, grazie.
Sono stata guidata e aiutata in tutto.
Ho trovato persone gentilissime, competenti e accoglienti, grazie mille davvero.
Bravissimo il personale.
Va benissimo.
Mi hanno risolto un problema.

Specifiche della rilevazione 2025

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato	05 novembre – 05 dicembre 2025	173

3.8.16. Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Sud

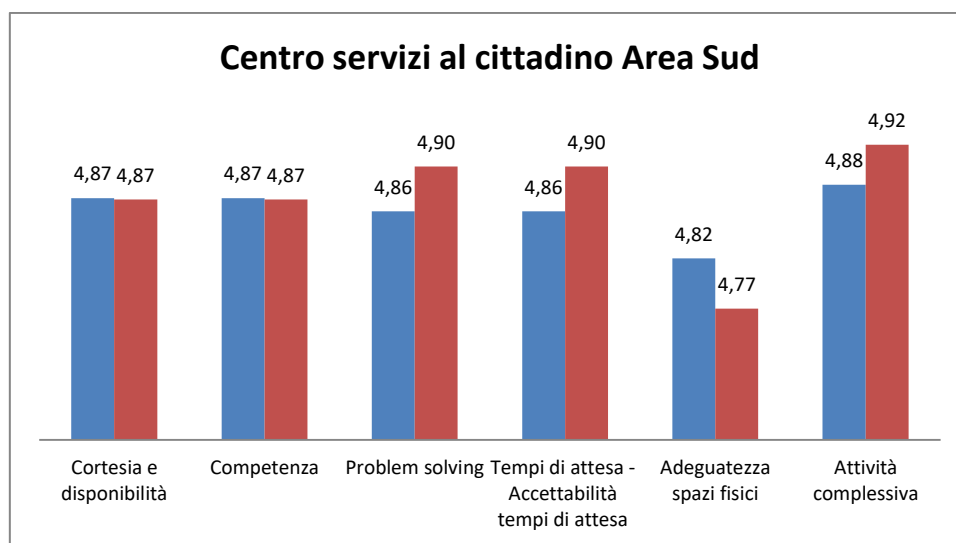
Descrizione: I servizi offerti dagli Sportelli al cittadino sono molteplici, in particolare: due sportelli dedicati all'emissione delle carte d'identità elettroniche, uno sportello URP dedicato al servizio di gestione delle prenotazioni relative a tutti i servizi anagrafici erogati dall'Ente, prenotazione appuntamento per il rilascio del passaporto, informazioni sui diversi servizi offerti dal Comune, distribuzione modulistica specifica e assistenza nella relativa compilazione, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria.

Utenti: Utenti del Centro servizi Area Sud Via Settembrini 33 Livorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024
Cortesia e disponibilità	4,87	4,87	4,86	4,87
Competenza	4,87	4,87		
Problem solving	4,86	4,90		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,86	4,90		
Adeguatezza spazi fisici	4,82	4,77		
Attività complessiva	4,88	4,92		

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. E' stata formulata la seguente osservazione:

Suggerimenti
Tempi di attesa per ottenere il servizio
Consiglio di non far cessare il punto di facilitazione
Mantenere il punto di facilitazione, molto utile

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti per il lavoro svolto:

Apprezamenti
Gentilissimi, niente da migliorare
Tutto perfetto.
Ottimo servizio al pubblico
Assolutamente tutto perfetto ed efficiente. Complimenti
Personale molto gentile e competente
Perfetto e soddisfacente, molto disponibili
Servizio perfetto, personale disponibile, cortese e competente
Perfetto, lascerei così
Non suspendete il servizio, è ottimo
Tutti gentilissimi, grazie
Il servizio è eccellente, se poi si tiene conto di altre realtà pubbliche, questo è il massimo

Specifiche della rilevazione 2025

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato	05 novembre – 05 dicembre 2025	163

3.8.17. Servizi di sportello erogati presso l'Anagrafe centrale

Descrizione: L'Anagrafe centrale, ubicata in Piazza del Municipio 50, riceve gli utenti dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 e il martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 17.30 (agosto escluso), sia su appuntamento sia con afflusso libero in orario di apertura. Le specifiche modalità di accesso sono descritte nelle schede procedurali relative ai vari servizi offerti in relazione agli sportelli al pubblico dedicati: cambi di residenza (compresa la residenza iure sanguinis), carte di identità (elettroniche e cartacee), certificati, autentiche, ritiro atti presso la Casa Comunale, pratiche varie (convivenze di fatto, cancellazioni, variazioni anagrafiche, ecc.). Gli appuntamenti - in genere della durata massima di 20 minuti, con possibilità di estensione in caso di problematiche particolari, sono presi on line tramite portale all'indirizzo <http://www.comune.livorno.it/prenotazioneservizi/avviso.asp>.

Per alcune tipologie di pratiche (carte di identità urgenti o a domicilio, autentiche a domicilio, verifiche anagrafiche, quesiti particolari, ecc.) gli appuntamenti possono essere richiesti scrivendo a infoanagrafe@comune.livorno.it o cambiresidenza@comune.livorno.it.

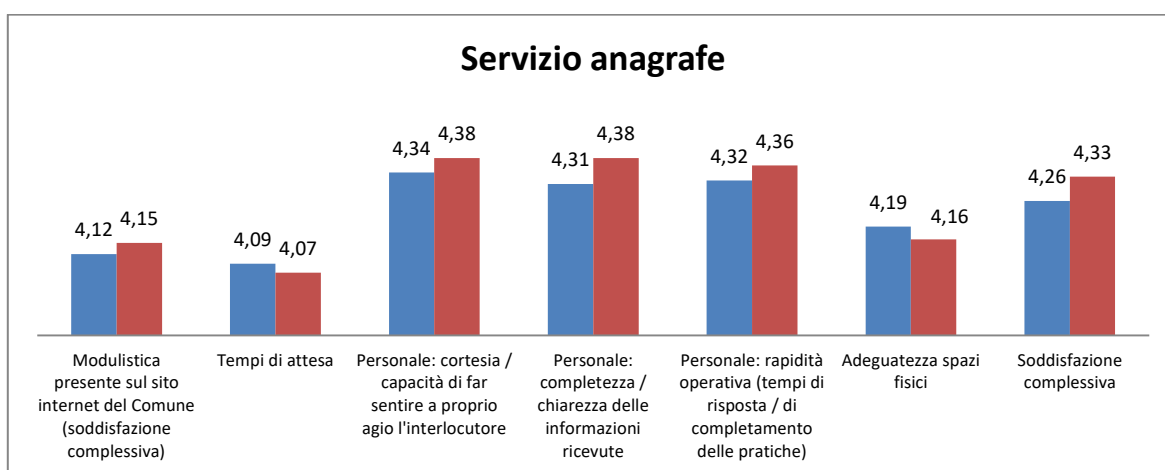
I certificati possono essere anche rilasciati tramite e-mail (firmati digitalmente), successivamente al pagamento di quanto dovuto sulla piattaforma PagoPA, scrivendo all'indirizzo certificati@comune.livorno.it. La modulistica eventualmente occorrente per i vari servizi è disponibile sulla rete civica e presso l'Anagrafe può essere ritirata presso lo sportello Informazioni-aperto con orario e periodi variabili in base alla presenza di appositi addetti (tirocinanti universitari, servizio civile) -che provvede anche a fissare appuntamenti sul portale. Per informazioni in orario d'ufficio è disponibile il numero di cellulare 366 6594638.

Utenti: Utenti che hanno usufruito dei servizi dell'Anagrafe centrale.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala da 1 a 5	Valore 2024 Scala da 1 a 5	CSI 2025	CSI 2024
Modulistica presente sul sito internet del Comune (soddisfazione)	4,12	4,15	4,23	4,26
Tempi di attesa	4,09	4,07		
Personale: cortesia / capacità di far sentire a proprio agio	4,34	4,38		
Personale: completezza / chiarezza delle informazioni ricevute	4,31	4,38		
Personale: rapidità operativa (tempi di risposta / di completamento delle pratiche)	4,32	4,36		
Adeguatezza spazi fisici	4,19	4,16		
Soddisfazione complessiva	4,26	4,33		

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti per il miglioramento del servizio
Per i servizi online: sito da migliorare graficamente e da rendere migliore la user experience.
Si potrebbe fare tutto online.
Quando si ritirano i documenti (casa comunale n.d.r.) ci sono troppi passaggi (poste e comune).
Poter pagare con carta o bancomat.
Appuntamenti molto lontani anche per pratiche urgenti (successione), di facile e veloce esecuzione.
Appuntamenti più rapidi.
Più appuntamenti.
Macchinetta del caffè.
Migliorare il sito, schede appuntamenti per rinnovo carte di identità ha le scritte troppo piccole.
Un caffè nell'attesa.
Servizio front office ottimo.
Tradurre tutti i documenti.
I sistemi informatici. Devo tornare (presso l'ufficio n.d.r.) perché non stampa Pik e Puk della carta di identità ed ho fatto un doppio viaggio.
Per le persone sole di una certa età non è facile utilizzare internet e servizi online.
Tempi lunghissimi, dalla prenotazione al giorno di erogazione del servizio.
I tempi d'attesa per l'appuntamento tramite sito sono troppo lunghi, non è possibile dover attendere 15/20 giorni per un appuntamento.
Mancato funzionamento dei Pc.
Organizzare meglio la coda per lo sportello con l'eliminacode.
Troppo caldo.
La signora allo sportello all'ingresso è molto qualificata.
Servizio eccezionale.
Una persona allo sportello ha dimostrato scarsa cortesia.
Modulistica aggiornata, informazioni più precise.
Le problematiche sono solo per richiedere documentazione online.
Mancanza dei totem.
Non è chiaro come mettersi in fila se c'è confusione. Mettendo l'eliminacode sarebbe più rapido.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo	Tutto il 2025	154

3.8.18. Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile

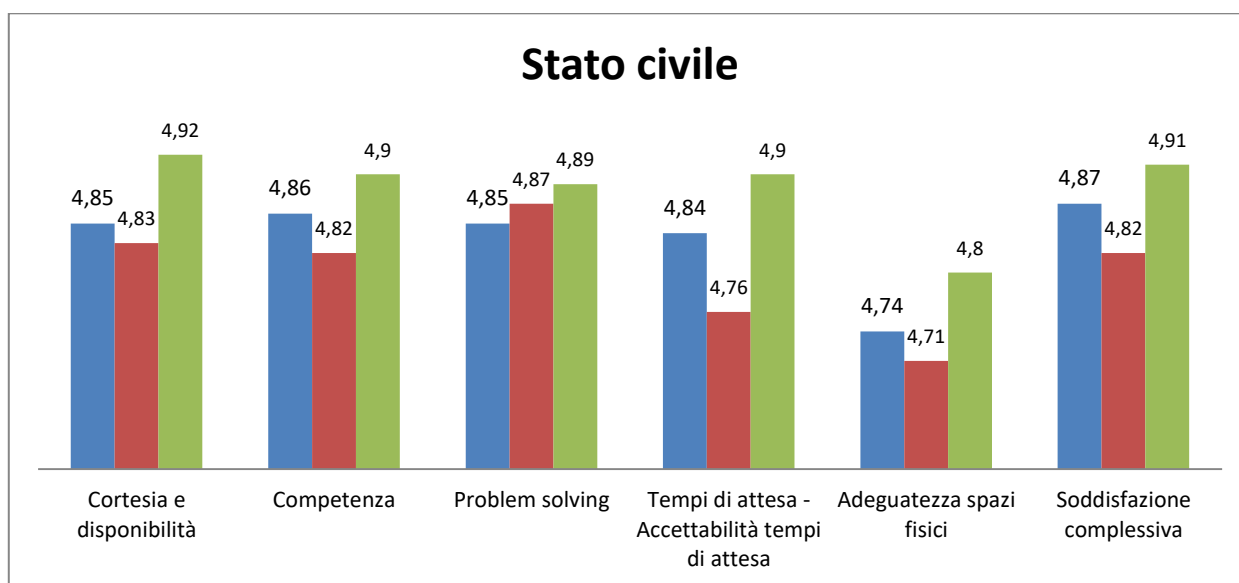
Descrizione: Presso l'Ufficio Stato civile l'utente può usufruire dei seguenti servizi: rilascio certificati, estratti, copie integrali, riconoscimenti cittadinanze/ricevimento giuramenti, dichiarazioni di nascita, riconoscimenti filiazione, adozioni, dichiarazioni di decesso, pubblicazioni e matrimoni, unioni civili, separazioni e divorzi, D.A.T.

Utenti: Cittadini ed utenti professionali (avvocati, notai, imprese di onoranze funebri) che usufruiscono dei servizi erogati presso l'Ufficio Stato Civile-Piazza del Municipio 50.

Valore aggregato degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 – 5	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia e disponibilità	4,85	4,83	4,92	4,84	4,80	4,88
Competenza	4,86	4,82	4,90			
Problem solving	4,85	4,87	4,89			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,84	4,76	4,90			
Adeguatezza spazi fisici	4,74	4,71	4,80			
Soddisfazione complessiva	4,87	4,82	4,91			

*Espresso come media semplice degli indicatori



Suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono stati espressi suggerimenti.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode.	11 novembre – 31 dicembre 2025	105

3.8.19. Servizio iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio erogato allo sportello)

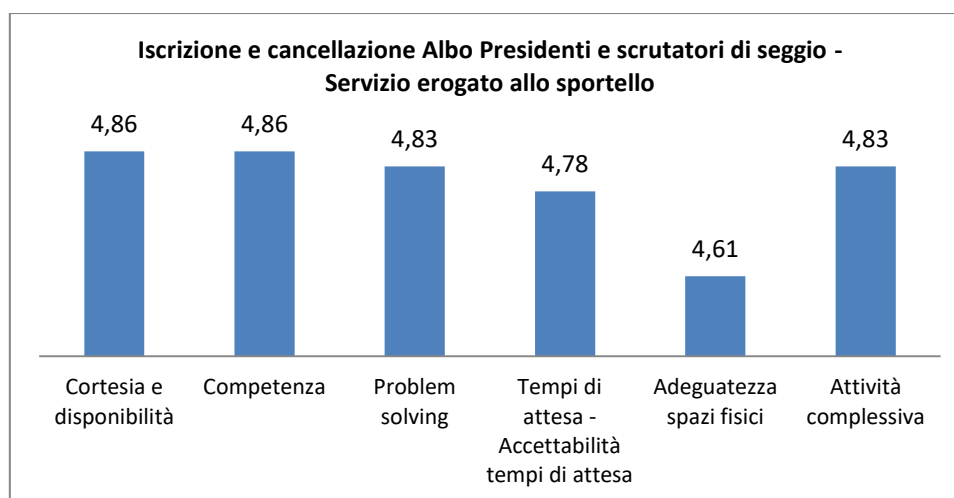
Descrizione: Servizio rivolto a coloro che sono interessati all'inclusione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente di Seggio elettorale. L'iscrizione/cancellazione è disposta dalla Corte d'Appello entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Utenti: Scrutatori e presidenti di seggio elettorale che si sono recati allo sportello.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	CSI 2025
Cortesia e disponibilità	4,86	4,79
Competenza	4,86	
Problem solving	4,83	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,78	
Adeguatezza spazi fisici	4,61	
Attività complessiva	4,83	

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti

Non è chiaro se è presente oppure no la modalità online di cancellazione dall'albo degli scrutatori. Mi è stato detto non essere possibile procedere online ma nel questionario si parla di modalità online. Se fosse possibile introdurre la modalità online oppure, se presente, renderla accessibile sarebbe molto utile.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2025	20

3.8.20. Ufficio Gare e Contratti: consulenza in materia di appalti, sezione intranet e schemi tipo

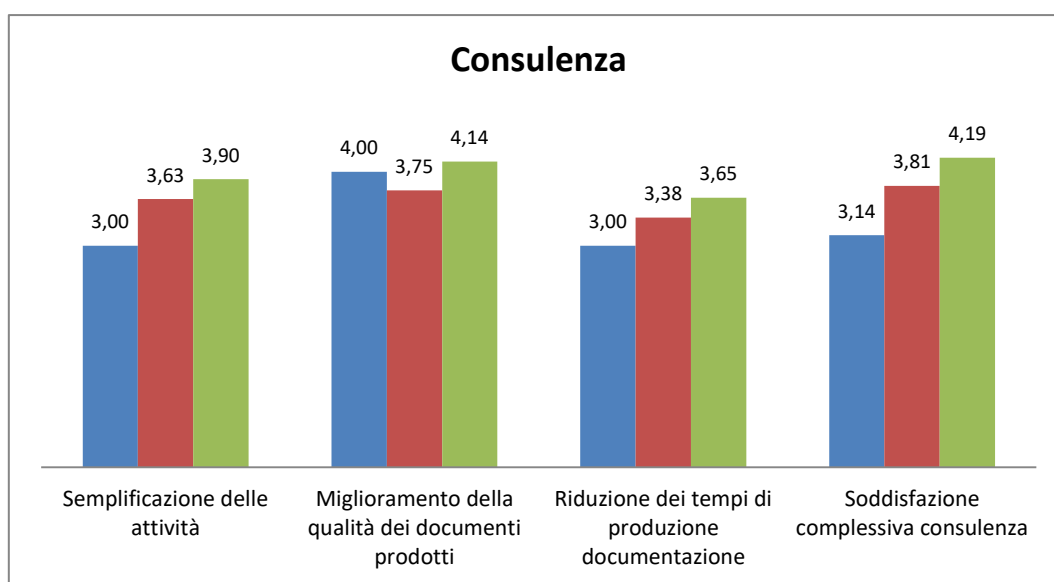
Descrizione: Gli utenti hanno valutato l'attività di consulenza in materia di appalti svolta nel 2025 dall'Ufficio Gare e contratti, la qualità dei contenuti della sezione intranet e degli schemi tipo messi a disposizione.

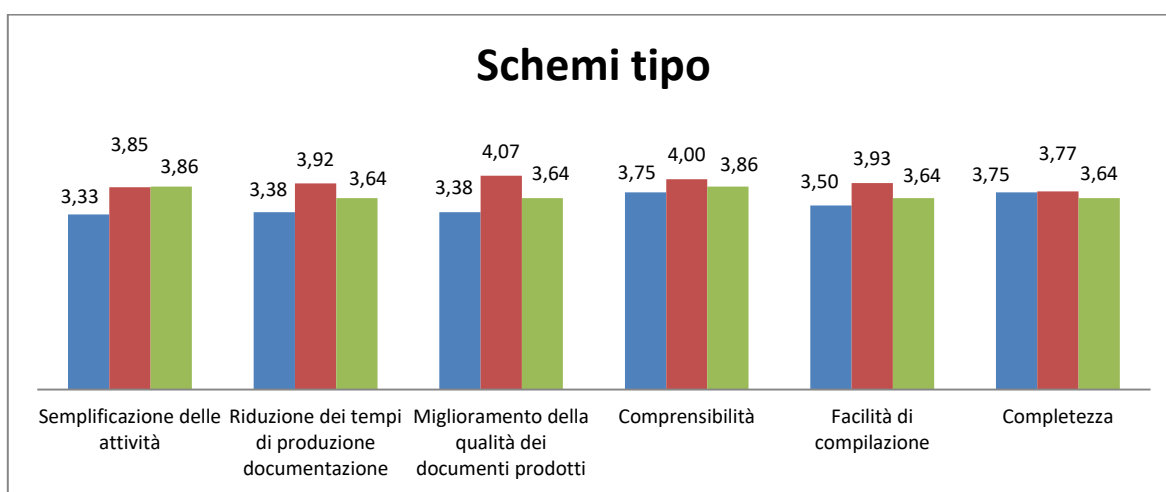
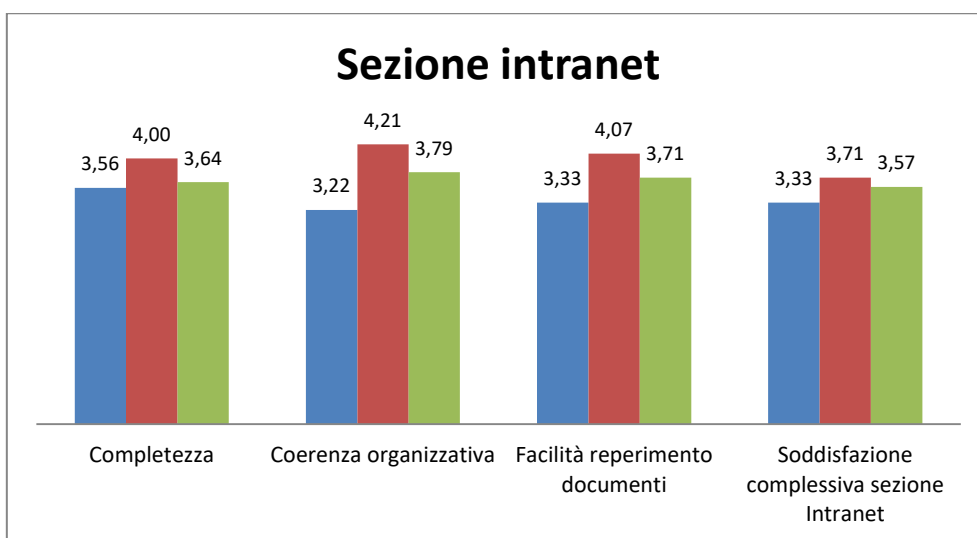
Utenti: Dirigenti e responsabili dei servizi.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Ambito di valutazione	Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Consulenza	Semplificazione delle attività	3,00	3,63	3,90	3,29	3,64	3,97	3,41	3,86	3,78
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	4,00	3,75	4,14						
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,00	3,38	3,65						
	Soddisfazione complessiva consulenza	3,14	3,81	4,19						
Sezione Intranet	Completezza	3,56	4,00	3,64	3,36	4,00	3,68	3,41	3,86	3,78
	Coerenza organizzativa	3,22	4,21	3,79						
	Facilità reperimento documenti	3,33	4,07	3,71						
	Soddisfazione complessiva sezione intranet	3,33	3,71	3,57						
Schemi tipo messi a disposizione all'interno della sezione intranet	Semplificazione delle attività	3,33	3,85	3,86	3,51	3,92	3,71	3,41	3,86	3,78
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,38	3,92	3,64						
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	3,38	4,07	3,64						
	Comprensibilità	3,75	4,00	3,86						
	Facilità di compilazione	3,50	3,93	3,64						
	Completezza	3,75	3,77	3,64						

*Espresso come media semplice degli indicatori





I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio che si riportano di seguito:

Le tue osservazioni per migliorare l'attività di consulenza:
Maggior intervento su affidamenti diretti.
Manca una linea condivisa tra colleghi, e quindi dell'ufficio. Si ricevono informazioni fortemente discordanti tra un collega e l'altro.
L'attività non si limiti alla consulenza.

Le tue osservazioni per migliorare la sezione Intranet
Vorrei documenti dedicati agli affidamenti diretti con schemi semplificati per affidamenti di modico valore per i quali gli schemi tipo risultano essere ingestibili tanto per noi quanto per l'operatore economico.
Consigli su come procedere in situazioni dubbie.
Implementare la parte relativa agli affidamenti diretti.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2025	12

3.8.21. Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

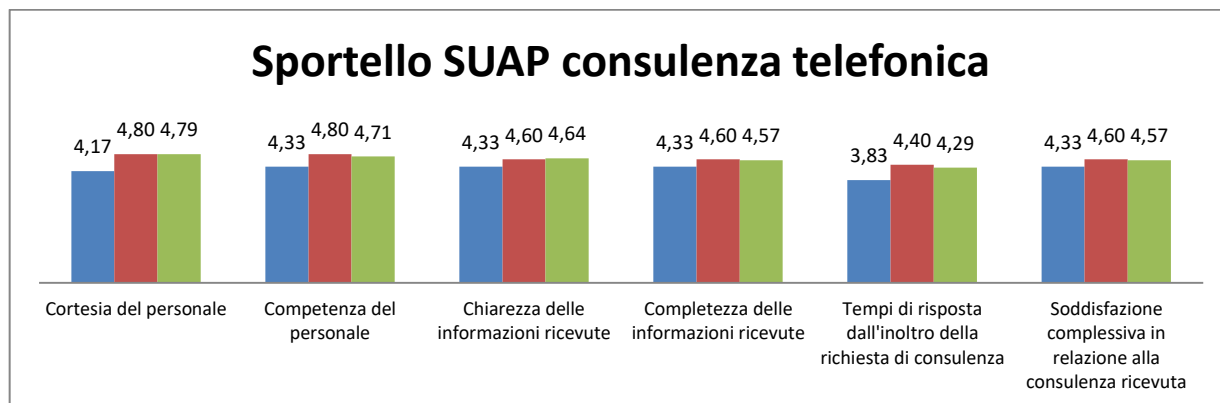
Descrizione: Il SUAP, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione».

Utenti: Utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza telefonica del SUAP.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 – 5	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Cortesia del personale	4,17	4,80	4,79	4,22	4,63	4,60
Competenza del personale	4,33	4,80	4,71			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,33	4,60	4,64			
Completezza delle informazioni ricevute	4,33	4,60	4,57			
Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza	3,83	4,40	4,29			
Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta	4,33	4,60	4,57			

*Espresso come media semplice degli indicatori



Due ulteriori domande

Sono state poste due ulteriori domande sulla capacità del personale di fornire un servizio di consulenza completo ed esauriente, finalizzato alla corretta compilazione della pratica da inserire poi nel portale regionale. Si riportano di seguito i risultati relativi alla soddisfazione espressa:

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 – 5	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5
Capacità del personale di fornire indicazioni per la corretta e completa compilazione della pratica	5,00	5,00	4,83
Capacità del personale di fornire risposte rispetto alla situazione della pratica e ai tempi di completamento	Nessuna risposta	5,00	4,50

I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Non sono state formulate osservazioni.

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	04 novembre– 31 dicembre 2025	6

3.8.22. Biennale del Mare e dell'acqua 2025

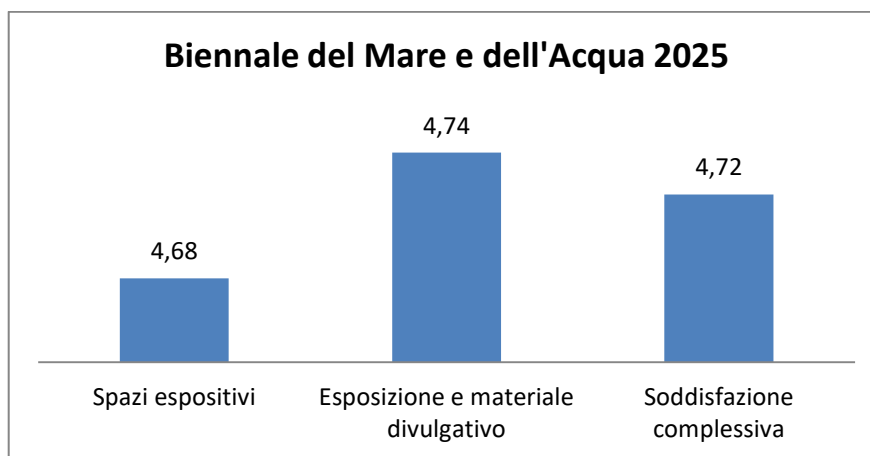
Descrizione: Nel periodo 14 – 17 maggio 2025 si è svolta a Livorno la prima edizione della Biennale del mare e dell'acqua. L'evento promosso dal Comune di Livorno, affiancato da stakeholder pubblici e privati di livello nazionale ed internazionale, durante i quattro giorni ha accolto mostre, iniziative di spettacolo, proposte food, attività sportive e di valorizzazione del territorio in chiave turistica, dislocate sul territorio. Il Comune di Livorno ha allestito un proprio stand presso gli *Hangar creativi* dove visitatori potevano compilare un questionario online reso disponibile tramite un QR code presente sul manifesto promozionale dell'indagine per fornire un feedback sulla qualità degli spazi espositivi, sui contenuti presentati negli stand istituzionali e privati e sul materiale divulgativo a disposizione, esprimendo infine il proprio livello di soddisfazione complessiva sull'esperienza.

Utenti: Visitatori della Biennale del Mare e dell'acqua che si sono fermati presso lo stand del Comune di Livorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore Scala 1 - 5	CSI 2025
Qualità dell'area espositiva presso gli Hangar creativi	4,68	4,71
I contenuti presentati nei vari Stand istituzionali e privati.	4,74	
Soddisfazione complessiva	4,72	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio/Apprezzamenti

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Di seguito si riportano le indicazioni per il miglioramento ed anche gli apprezzamenti espressi:

Suggerimenti/Apprezzamenti
Parcheggi insufficiente.
Avrei gradito una zona parcheggio auto più accessibile.
Tutto perfetto.
Clamoroso e suggestivo stand del Comune.
Gli stand dovrebbero essere belli come quello del Comune di Livorno.
Il parcheggio.
Concentrerei tutto su tre giorni.
Credo che così com'è stato impostato vada molto bene.
Mi è piaciuta molto, non saprei consigliare meglio.

Suggerimenti/Apprezzamenti
Servirebbe un parcheggio più grande.
Migliorare i parcheggi per le auto.
La presenza tra i relatori di poche donne.
Lo stand del Comune di Livorno è il migliore.
Possiamo pensare di prolungare a più giorni la prossima iniziativa.
L'evento dovrebbe durare più giorni coinvolgendo anche la domenica.
Fantastica novità! Cultura ed informazione che concedono alla città di Livorno un momento di attenzione
Continuare così. GRAZIE di esistere.
Onestamente non ho seguito a sufficienza per dare un giudizio, tuttavia credo che troppe iniziative in contemporanea, vedi Antani, portino via attenzione a tutte le tematiche della biennale.
La qualità dell'ascolto.
Maggiore diffusione, tuttavia evento bellissimo e ben organizzato.
A mio avviso non ci sono molte cose da migliorare è stato davvero tutto molto interessante, dalla mostra ai granai a tutti.
È stato un evento molto interessante, molto bella la mostra di Hugo Pratt ai Granai di Villa Mimbelli complimenti questa di che un modo serio di fare cultura. Direi che potete continuare su questa strada.
Parcheggi.
Non saprei, è stato tutto molto bello.
Si può sempre migliorare ma quello che ho visto era già più che sufficiente.

Specifiche della rilevazione 2025

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	14 – 17 maggio 2025	54

3.8.23. Servizio online iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio online)

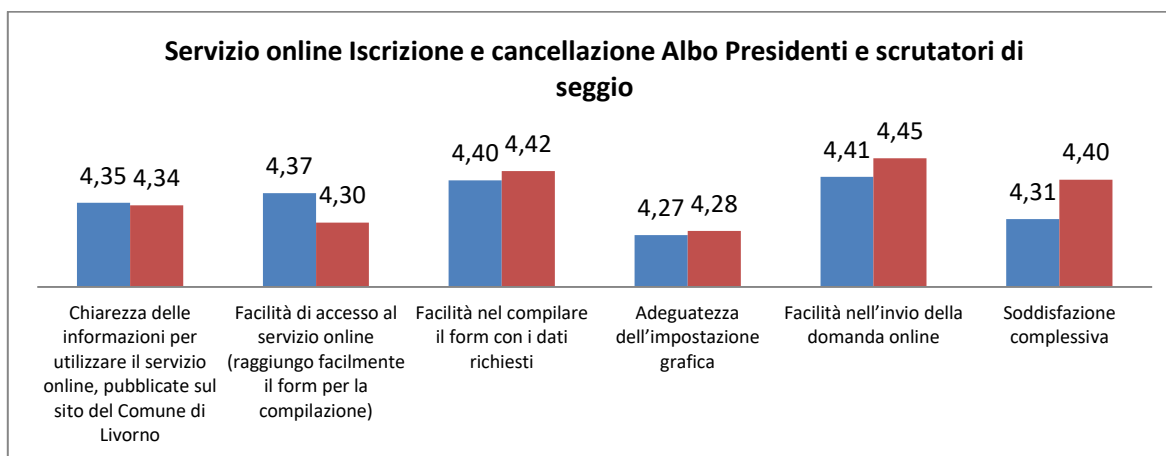
Descrizione: Servizio online rivolto a coloro che sono interessati all'inclusione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente di Seggio elettorale. L'iscrizione/cancellazione è disposta dalla Corte d'Appello entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Utenti: Scrutatori e presidenti di seggio elettorale che hanno utilizzato il servizio online.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1 - 5	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI 2025	CSI 2024
Chiarezza delle informazioni per utilizzare il servizio online, pubblicate sul sito del Comune di Livorno	4,35	4,34	4,35	4,36
Facilità di accesso al servizio online (raggiungo facilmente il form per la compilazione)	4,37	4,30		
Facilità nel compilare il form con i dati richiesti	4,40	4,42		
Adeguatezza dell'impostazione grafica	4,27	4,28		
Facilità nell'invio della domanda online	4,41	4,45		
Soddisfazione complessiva	4,31	4,40		

* Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Nel caso in cui fossi nominata presidente di seggio, vorrei avere la possibilità di essere 'formata' anche on-line in merito a tutte le procedure. Purtroppo la riunione che viene fatta a ridosso delle elezioni non presenta tutti gli argomenti che dovrebbero essere trattati a parte, anche con slides e corso on-line.
Ero andato in Comune di pomeriggio per informarmi della cancellazione dalle liste di Presidente di seggio, dopo che lo scorso anno ero stato chiamato a 63 anni per la prima volta dalla mia iscrizione - penso avvenuta intorno al 1996 - a fare questa incombenza, ma in estate gli uffici erano aperti solo la mattina e lavoro a Firenze. La gentilissima signora delle informazioni mi riferisce però che è possibile cancellarsi on line e così sono riuscito a fare. Segnalo che il sistema da notizia dell'avvenuta presentazione della domanda ma non della effettiva cancellazione.
Dare una maggiore diffusione attraverso email o tv locali del servizio che il comune mette a disposizione.
Mettere un avviso quando il servizio non è disponibile per qualche motivo.
Layout e grafica del sito più intuitiva, funzionalità più dirette e non passando da più sottogruppi.
Capire quando si avrà risposta in seguito alla domanda.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2025	133

3.8.24. Smart working

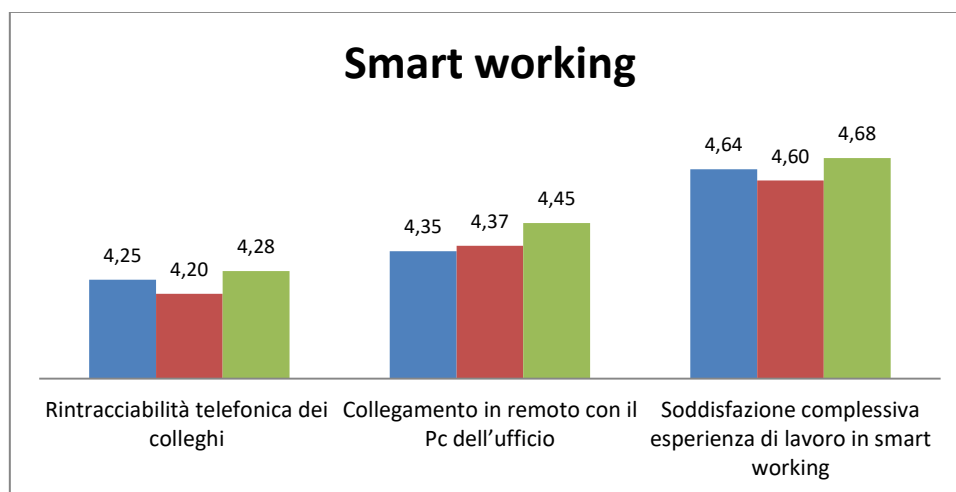
Descrizione: L'indagine coinvolge tutti i dipendenti del Comune di Livorno, includendo sia chi ha lavorato in smart working in media un giorno-due giorni a settimana, sia chi non ha potuto usufruire di questa modalità a causa della natura delle proprie mansioni. (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici aperti al pubblico). Sulla base dei risultati delle precedenti indagini 2021 e 2022 è stato scelto di rilevare solo tre indicatori, ritenuti i più significativi: *Rintracciabilità telefonica dei colleghi*, *Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio* e *Soddisfazione complessiva in relazione all'esperienza in smart working*.

Utenti: Dipendenti del Comune di Livorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala 1-5	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Rintracciabilità telefonica dei colleghi	4,25	4,20	4,28	4,41	4,39	4,47
Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio	4,35	4,37	4,45			
Soddisfazione complessiva esperienza di lavoro in smart working	4,64	4,60	4,68			

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento

Il questionario dispone di sezioni che consentono di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Si riportano di seguito i suggerimenti per il miglioramento dello smart working e il relativo ambito di intervento:

Ambito: tecnologico e informatico
Migliorare il collegamento con il pc in ufficio. Risulta ancora troppo lento e non immediato.
Spesso la VPN si scollega nonostante internet sia attivo e costringe a rifare l'accesso e rientrare nel desktop remoto.
E' necessario migliorare il collegamento al telefono tramite un programma esterno dal quale si può rispondere dal pc, in modo tale da non avere il telefono personale impegnato spesso ininterrottamente.
Migliorare la connessione alla rete del Comune in quanto spesso non funziona assieme alle videochiamate di teams o le peggiora.

Ambito: aumento/mantenimento dello smart working
Il lavoro in smart si svolge benissimo e suggerisco di estendere a tutti i colleghi la possibilità di fare 2 giorni a settimana.
Lo smart working dovrebbe essere consolidato.
Vorrei si potesse implementare lo smart working a due giorni alla settimana. In smart riesco a fare più cose e in meno tempo.

Ambito: aumento/mantenimento dello smart working (segue dalla pagina precedente)
Personalmente prevederei almeno due giorni a settimana per tutti, perché ancora oggi troppi uffici mostrano resistenze anche rispetto a un solo giorno.
Si dovrebbe passare a 3 giorni di smart working.
Rendere l'istituto stabile nel contratto, senza necessità di rinnovo ogni ogni tot mesi.
Lavorare in smart working 2-3 volte a settimana, io sto lavorando in smart working un solo giorno a settimana.
I giorni di lavoro agile andrebbero aumentati.
Andrebbe attuata la legge a riguardo consentendo di effettuare il numero massimo di giorni possibili di smart working.
Amplierei i giorni di smart working, non a discrezione del dirigente, e metterei più fiducia nel lavoro che viene svolto da chi è in smart, perché garantisco che nel lavorare in smart hai più concentrazione a ciò che svolgi, mentre in ufficio essendo in stanze allargate con presenza di più postazioni lavorative, subisci un attimo di tutte le voci che lavorano all'interno delle postazioni.
Prevedere almeno due giorni a settimana, ancora oggi troppi uffici fanno problemi anche rispetto a un solo giorno.
Prevedere un incremento delle giornate mensili di smartworking, non limitandole a solo 4 in un mese.
Incrementare i giorni di lavoro a distanza.
Bisognerebbe implementare lo smart working per più giorni la settimana. Consumi ridotti per il mantenimento della struttura dovuti alla non presenza di personale e riduzione di costi di pulizie, riscaldamento. Con le nuove tecnologie è praticamente non più necessario dover movimentare le persone da casa per attività amministrative ed informatiche.
Ritengo che dovrebbe essere utilizzato maggiormente.
Concederlo a tutti i dipendenti almeno un giorno a settimana.
Aumenterei i giorni di smart per quei servizi che non hanno stretta necessità della presenza.

Ambito: richiesta rimborso spese vive e buoni pasto
Stesso regime del lavoro in presenza (permessi, buono pasto, uscite per servizio etc).
La prestazione in smart working nei giorni lunghi dovrebbe comunque produrre l'erogazione del buono pasto così come ne usufruiscono i dipendenti residenti a Livorno che pranzano a casa.
Per i giorni di lavoro agile non sono riconosciuti i buoni pasto né altra forma di ristoro economico a fronte delle spese sostenute (pc, connessione, energia elettrica, riscaldamento, raffreddamento ecc). Occorrerebbe un incentivo economico oltre al riconoscimento dei buoni pasto e dell'indennità di sportello (visto che al telefono si continua ad interagire con il pubblico svolgendo le proprie mansioni).
Sarebbe utile un cellulare di servizio in modo da non dover telefonare agli utenti con il numero privato.
Il buono pasto e indennità di sportello non vengono pagati ed è una criticità sarebbe opportuno un incentivo economico visto il consumo/uso delle apparecchiature informatiche e cellulare.

Ambito: conciliazione tempi vita/lavoro
Suggerisco di estendere la possibilità dello SW a tutti coloro che lo individuano come modalità di lavoro preferita. Anche le indicazioni del ministro della FP esortano a superare il concetto di "lavoro prevalentemente in presenza". Un/una dipendente che ha necessità di miglior conciliazione tempo di vita/tempo di lavoro, se può contare sulla possibilità di lavorare in SW risente molto meno dello stress lavoro correlato che se fosse invece costretto/costretta a recarsi prioritariamente in ufficio, e lavora meglio. I procedimenti si possono e si devono reingegnerizzare per minimizzare la necessità della presenza fisica del lavoratore/della lavoratrice allo sportello. I tempi cambiano, una PA che lavora "come si faceva una volta" non è più vicina al cittadino, né più efficiente!
Estendere a 3 giorni lo smart per chi ha particolari esigenze (residenza fuori provincia, mamme, ecc...).
Ritengo lo smart working un'ottima modalità lavorativa che riesce a conciliare bene esigenze lavorative e personali.
Bisogna aumentare la flessibilità con i seguenti interventi laddove possibile, ad esempio pacchetto giorni di smart-working annuali da usare all'occorrenza e non un giorno fissato obbligato a settimana. Lo smart working è utile per esigenze familiari non programmabili oppure se uno ha una leggera influenza ma non vuole prendere malattia. Magari un mese non ne faccio uso ed il mese successivo mi serve una settimana di fila. Smart working anche a ore e non solo a giorni. Se mia figlia ha la febbre aspetto che mi venga la nonna a casa e a metà mattinata posso proseguire il lavoro dall'ufficio anziché stare obbligatoriamente a casa.
Per il tipo di lavoro da me svolto potessi farei più lavoro agile per combinare meglio orari, spostamenti, costi inutili e gestione bambini.
Minor spostamento con il veicolo e meno inquinamento. Riduzione costi per il parcheggio.
introdurre la possibilità di effettuare lo smart working nei giorni di chiusura per allerta meteo e/o di sciopero delle scuole per chi ha figli/figlie.

Ambito: conciliazione tempi vita/lavoro (segue dalla pagina precedente)
Un giorno alla settimana è troppo poco di smart working soprattutto per chi ha figli/figlie minori se vogliamo davvero migliorare il benessere delle persone.
La flessibilità del lavoro in agile consente non solo di ottimizzare l'efficienza del lavoro svolto, ma anche di migliorare il rapporto dei tempi vita privata/lavoro, elemento imprescindibile per il mio ruolo di caregiver di genitori anziani invalidi al 100%.
Effettuare in forma eccezionale lo smart working nei casi di emergenza meteo.

Ambito: reperibilità telefonica
Occorre assicurare che tutti i dipendenti in smart working attivino la deviazione di chiamata. Occorre altresì invitare tutti i dipendenti a rispondere alle chiamate provenienti dai cellulari, in quanto quando si è in agile e si chiama con il proprio cellulare talvolta non si riceve risposta.
Verificare effettivamente che i colleghi in smart working lavorino con accurati controlli, anche sugli orari, da parte del responsabile/dirigente, prevedere sanzioni disciplinari in caso di assenza di trasferimento di chiamata quando sia "un'abitudine".
Controlli sistematici da parte dell'amministrazione sull'inserimento del trasferimento di chiamata sul cellulare da parte dei dipendenti.
Sarebbe necessario verificare l'attivazione della deviazione di chiamata dei lavoratori in smartworking.
Dovrebbe essere obbligatoria la deviazione e reperibilità dei colleghi in smart.
Rendere obbligatoria la deviazione di chiamata durante lo SW.
Le mie osservazioni sono rimaste invariate rispetto allo scorso anno, ovvero la necessità di garantire un'effettiva osservanza dell'obbligo di deviazione delle chiamate per tutti i dipendenti in smart working.

Ambito: modalità di svolgimento lavoro in smart working
Date lo smart working solo a chi ha una quantità di lavoro misurabile ad esempio 10 pratiche tutte uguali.
Potrebbe essere incrementata la possibilità di lavorare in altre postazioni oltre al domicilio indicato.
Per effettuare uno smart working utile (non soltanto perché si rimane a casa) è necessario avere chiarezza su cosa si deve fare per esempio: progettazione e contabilità lavori sono ambiti in cui lavorare in smart working è molto produttivo, parte della direzione lavori o del coordinatore per la sicurezza deve essere effettuato su campo e parte in smart. Per chi si occupa di questo tipo di lavori alla base dovrebbe esserci un'organizzazione personale e quindi dare modo al dipendente di utilizzare il tempo lavorativo come meglio crede, tenendo presente che l'andamento della commessa o dell'appalto è ciò che segna il tempo lavorativo.
Il lavoro in smart working rimane uno strumento utilissimo per il lavoro da back office che comporta attenzione per la redazione di atti e studio di casi da gestire. Credo sia utile, a richiesta e per casi specifici, anche poter beneficiare di un giorno in più a settimana.
Spesso le persone che fanno smart working vengono etichettate come poco produttive. In realtà quando sono riuscita a farlo negli anni precedenti, riuscivo ad essere molto concentrata e produttiva, soprattutto quando serve silenzio e concentrazione nel produrre le relazioni.
Manca ancora la cultura del lavoro agile, i pregiudizi sulla produttività sono troppi.
Sarebbe utile poter consultare un mattinale per sapere se un collega con il quale doversi rapportare è in servizio senza doverlo scoprire per tentativi.
Negare lo smart working nei giorni di ricevimento al pubblico per coloro che usufruiscono di part time così da evitare che l'accesso dei privati sia limitato ad un solo giorno la settimana o vada in carico ad altri colleghi dell'ufficio che sono sempre presenti.
Riservo al lavoro in smart le attività più complesse in termini di ragionamento e concentrazione, perché non vengo interrotta con la stessa frequenza di quando sono in ufficio.
Alcuni colleghi lavorano seriamente anche in smart working, altri colleghi ne approfittano per rendersi maggiormente irraggiungibili impattando così sull'attività di chi resta in ufficio in presenza.
Bisognerebbe agire a livello aziendale per debellare del tutto i convincimenti degli scettici che ritengono, ancor oggi, che chi lavora da casa, in realtà non produce quanto in ufficio.
Sarebbe opportuno che l'amministrazione comunicasse se ci sono effettivi risparmi su costi di riscaldamento o luce elettrica o altro da quantificare realmente, per comprendere quali sono i benefici del lavoro agile, o se ci sono altri benefici non sotto forma di costi, l'organizzazione degli uffici con lo smart risulta molto più complicata, fattibile ma complicata.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2025	312

Le altre indagini effettuate nel 2025

3.8.25. Servizi di sportello e servizi online offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno

Descrizione: Il Servizio di sportello offerto riguarda la consulenza in materia di imposta di soggiorno, che viene riscossa dai gestori di strutture ricettive, utenti professionali e privati e poi versata al Comune. Per facilitare la procedura di rendicontazione gli utenti utilizzano due appositi applicativi informatici per gli adempimenti connessi all'imposta di soggiorno e l'ufficio effettua, su richiesta, formazione mirata per il loro utilizzo sia in presenza che telefonica (applicativo MOTOURIST Office Livorno per le locazioni turistiche e Ricestat per le strutture ricettive); inoltre mensilmente viene predisposta ed inviata una newsletter informativa a tutti gli utenti. L'indagine di customer satisfaction ha verificato i seguenti aspetti: contatto con il personale dell'ufficio, formazione erogata in presenza presso l'ufficio e formazione telefonica sugli applicativi, valutazione della newsletter mensile, soddisfazione complessiva sul servizio ricevuto. L'indagine è stata effettuata con le seguenti modalità: al termine dell'attività di consulenza fornita in presenza, agli utenti veniva proposta la compilazione del questionario, disponibile in formato cartaceo presso l'ufficio oppure compilabile online tramite Qrcode stampato sul manifesto che pubblicizzava l'iniziativa; all'interno dell'email di invio della newsletter mensile indirizzata ai gestori delle strutture ricettive l'ufficio ha inviato il link per la compilazione del questionario online.

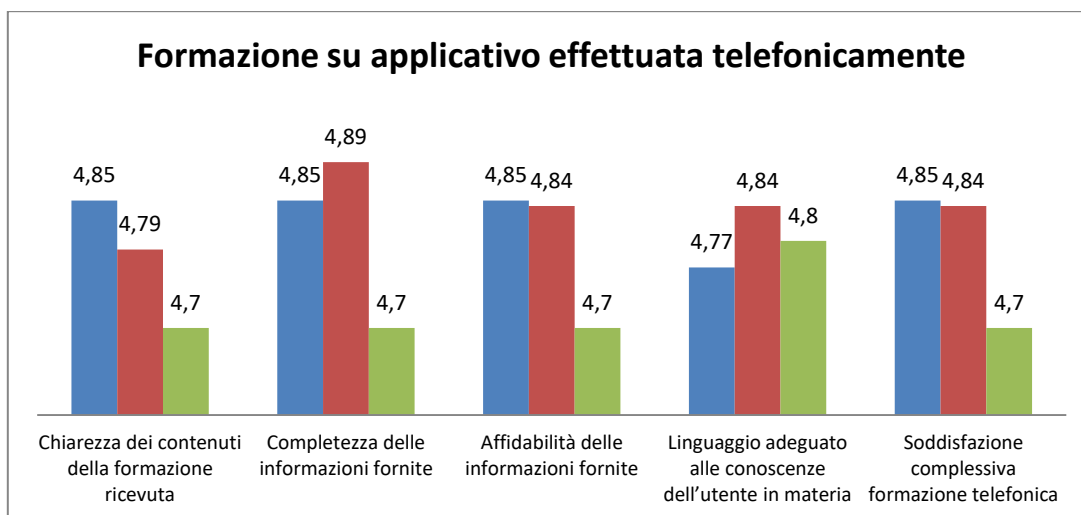
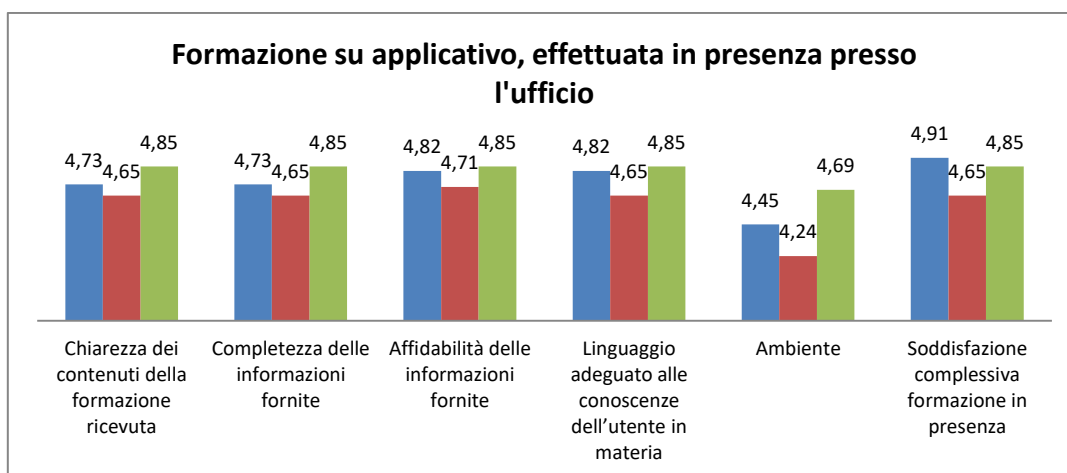
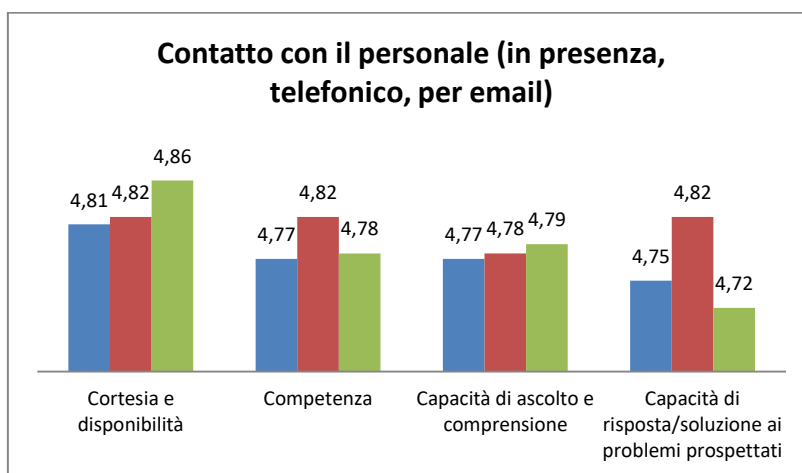
Utenti: Cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi di consulenza erogati dall'ufficio Imposta di soggiorno.

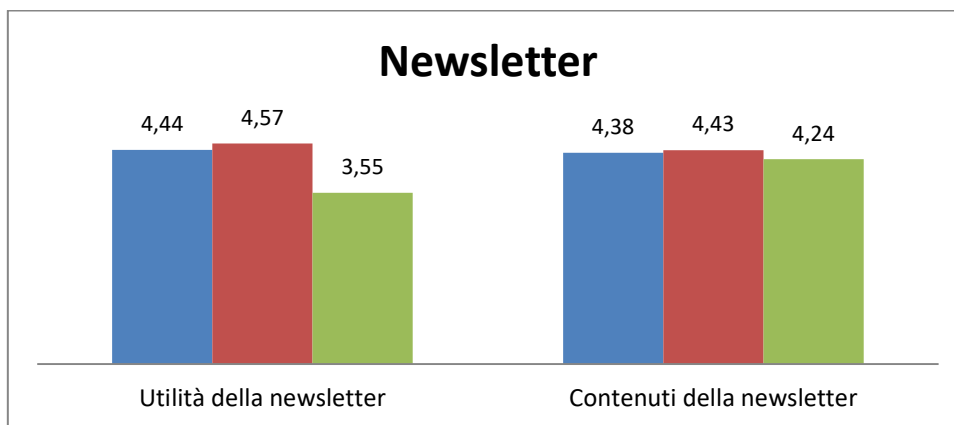
Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori semplici	Valore indicatori semplici 2025 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2024 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2023 Scala 1-5	Indicatori complessi	Valore indicatori complessi 2025 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2024 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023			
Valutazione contatto con il personale (in presenza, telefonico o email)													
Cortesie e disponibilità	4,81	4,82	4,86	Valutazione contatto con il personale	4,78	4,81	4,79	4,73	4,71	4,67			
Competenza	4,77	4,82	4,78										
Capacità di ascolto e comprensione	4,77	4,78	4,79										
Capacità di risposta/soluzione ai problemi prospettati	4,75	4,82	4,72										
Valutazione formazione su applicativo, effettuata in presenza presso l'ufficio													
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,73	4,65	4,85	Valutazione formazione svolta in presenza	4,74	4,59	4,82						
Completezza delle informazioni fornite	4,73	4,65	4,85										
Affidabilità delle informazioni fornite	4,82	4,71	4,85										
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,82	4,65	4,85										
Ambiente	4,45	4,24	4,69										
Soddisfazione complessiva formazione in presenza	4,91	4,65	4,85										
Valutazione formazione su applicativo effettuata telefonicamente													
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,85	4,79	4,7	Valutazione formazione telefonica	4,83	4,84	4,72						
Completezza delle informazioni fornite	4,85	4,89	4,7										
Affidabilità delle informazioni fornite	4,85	4,84	4,7										
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,77	4,84	4,8										
Soddisfazione complessiva formazione telefonica	4,85	4,84	4,7										

Indicatori semplici	Valore indicatori semplici 2025 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2024 Scala 1-5	Valore indicatori semplici 2023 Scala 1-5	Indicatori complessi	Valore indicatori complessi 2025 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2024 Scala 1-5	Valore indicatori complessi 2023 Scala 1-5	CSI 2025	CSI 2024	CSI 2023
Valutazione newsletter										
Utilità della newsletter	4,44	4,57	3,55	Valutazione newsletter	4,41	4,50	3,89			
Contenuti della newsletter	4,38	4,43	4,24							
Soddisfazione complessiva										
Soddisfazione complessiva	4,62	4,78	4,69							

*Espresso come media semplice degli indicatori semplici





I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Suggerimenti
Il sito è da rivedere, in automatico si dovrebbe mandare il movimento nullo così da evitare a chi fa gestione stagionale di stare 9 mesi ad inserire movimenti nulli a mano.
Sito più veloce e tecnologico.
Avere la possibilità di sapere come vengono impiegati dal Comune i fondi derivati dalla Imposta di Soggiorno, entità dei fondi e capitoli di spesa.
Informazioni dettagliate sull'impegno della tassa di soggiorno.
Sarebbe molto positivo se potessero essere presi in automatico i dati inseriti al momento della registrazione degli ospiti sul portale "Alloggiati" della polizia di stato, visto che sono sostanzialmente gli stessi che servono per il pagamento della tassa di soggiorno.
Creare sul portale una sezione dove si spiegano gli adempimenti da espletare ogni mese e in quali sezioni del portale operare.
Non ricevo la newsletter.
Semplificare al massimo la procedura.
Trovare un modo per evitare di dover mensilmente, a volte anche per importi minimi, inviare un F24, più comodo fare pagamenti per più mensilità contemporanee.
L'ufficio è competente, gentile e disponibile. Trovo invece molto macchinosa e per niente facile da utilizzare la piattaforma su cui inserire i dati. Uno strumento importante che dovrebbe essere facile da usare e veloce e che invece fa perdere un sacco di tempo inutile.

L'ufficio ha ricevuto anche numerosi apprezzamenti che si riportano per completezza:

Apprezzamenti
Il servizio a mio giudizio è soddisfacente nel complesso.
Soddisfatto. In passato ho chiesto alcuni chiarimenti e ho ricevuto cortesi risposte.
Ottimo.
Siete stati gentili e professionali. E disponibili. Grazie.
Pienamente soddisfatto.
Mi sembra un servizio perfettamente funzionante.
Ottimo.
Ho sempre trovato personale competente e completamente disponibile a risolvere i miei problemi e le mie richieste soprattutto quando ero alle prime armi, quindi non saprei cosa suggerire per migliorare il servizio che ho ricevuto.
Il servizio è tempestivo e il personale competente.
Il servizio funziona bene.
Non ho niente da suggerire, ho sempre trovato cortesia e disponibilità nel supportarmi negli errori che a volte ho fatto. Colgo l'occasione per ringraziare l'ufficio.
Perfetto, il servizio efficiente e semplice da usare.

Apprezamenti
Non credo si possa far meglio: personalmente mi sono sempre rapportata con la signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) e colgo l'occasione per fare un encomio alla sua professionalità e disponibilità, perché è giusto dire quando le cose vanno molto bene! Avanti così!
Il personale presente è molto gentile e disponibile, credo proprio non si possa chiedere di più!
Ogni volta che ho avuto a che fare con l'ufficio mi sono sempre trovata molto bene.
Il signor X (<i>nome rimosso per privacy</i>) è simpatico. La signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) è stata veramente gentile e professionale. Menzione speciale per lei. Top.
Nessun suggerimento, l'ufficio lavora bene.
Il servizio clienti è ottimo sia telefonicamente che di persona, viene pienamente seguita ed aiutata al fine di ottenere il miglior risultato. Un grande riconoscimento alla signora X (<i>nome rimosso per privacy</i>) che è sempre disponibile e di grandissimo aiuto a risolvere ogni problematica con cortesia, professionalità e tempestività.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	02 dicembre 2025 – 31 gennaio 2026	138

3.8.26. Nuovo programma di protocollo (servizio online)

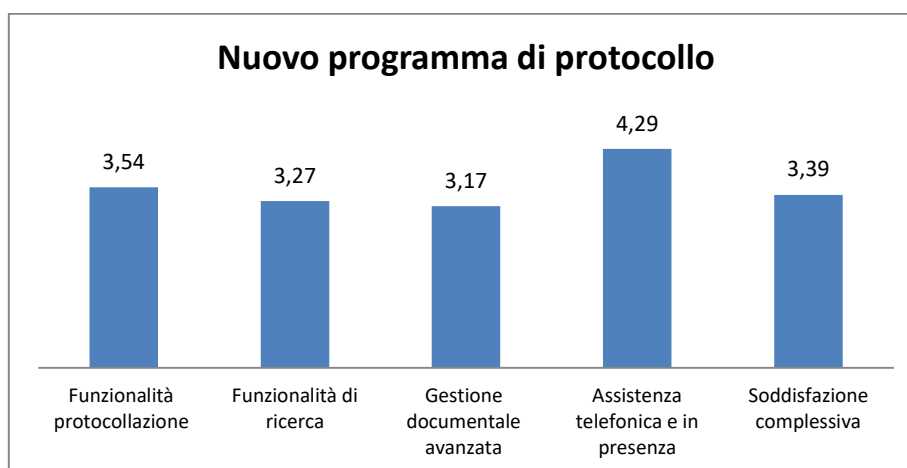
Descrizione: L'indagine di customer satisfaction si inserisce nel percorso di avvio e consolidamento del nuovo programma di protocollo, attivato il 12 giugno 2024, che ha comportato un rilevante impegno organizzativo da parte dell'Ufficio Archivio e Protocollo, dei Sistemi Informativi e della società fornitrice del software. Considerata la necessità di garantire la continuità del servizio di protocollazione senza interruzioni per l'Ente, il passaggio al nuovo sistema è stato preceduto da un'attenta pianificazione e da un lungo periodo di test mentre nel 2024 e 2025 sono state svolte attività formative rivolte a tutto il personale interessato e sono state gestite le criticità emerse soprattutto nella fase di primo utilizzo. Il processo si è completato con il trasferimento degli archivi pregressi sul nuovo applicativo. Al termine di questo percorso, a fine 2025, è stata realizzata l'indagine di customer satisfaction finalizzata a rilevare il livello di soddisfazione degli utenti interni rispetto all'utilizzo del nuovo sistema con particolare riferimento alla facilità d'uso, all'efficacia delle funzionalità disponibili, al supporto ricevuto. La rilevazione costituisce inoltre uno strumento utile per orientare le ulteriori azioni di miglioramento previste nel 2026, tra cui approfondimenti operativi dedicati alle funzionalità avanzate dell'applicativo.

Utenti: Personale che utilizza abitualmente il nuovo programma di protocollo.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indicatori	Valore 2025 Scala da 1 a 5	CSI 2025
Funzionalità protocollazione	3,54	3,53
Funzionalità di ricerca	3,27	
Gestione documentale avanzata	3,17	
Assistenza telefonica e in presenza	4,29	
Soddisfazione complessiva	3,39	

*Espresso come media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	dicembre 2025	103

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali per il 2025 ha previsto tre principali strumenti di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi erogati dall’Ente:

1. Indagini di customer satisfaction sui servizi comunali;
2. Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 degli Uffici e dei Procedimenti di gara (Ufficio Gare e Contratti);
3. Approvazione della Carta generale dei servizi e delle sei Carte dei servizi specifiche: Carta dei servizi cimiteriali; Carta dei servizi elettorali; Carta dei servizi di leva militare; Carta dei servizi bibliotecari (ridenominata Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario Labronico); Carta dei servizi URP; Carta dei servizi di archivio e protocollo.

Le attività previste dal Piano sono state integralmente realizzate e hanno consentito di sviluppare anche per il 2025 un sistema articolato di monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi comunali. In particolare, l’Ente ha potuto rilevare la qualità percepita dagli utenti, verificare il mantenimento degli standard organizzativi e procedurali previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità dell’Ufficio Gare e Contratti e portare a compimento il percorso di approvazione della Carta generale dei servizi e delle sei Carte dei servizi specifiche.

Per quanto riguarda le indagini di Customer Satisfaction, esse si confermano lo strumento principale attraverso il quale l’Ente rileva il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, individua eventuali criticità e raccoglie elementi utili per il miglioramento continuo.

Nel 2025 sono state realizzate ventisei indagini rivolte a differenti categorie di utenti, con riferimento sia ai servizi di front-office e ai servizi online, sia ad attività formative, informative e di supporto specialistico. Le rilevazioni hanno interessato cittadini, professionisti, imprese, dipendenti comunali e altri Enti pubblici, consentendo di sviluppare un’attività di ascolto ampia e articolata.

Il quadro complessivo dei risultati conferma un livello elevato di soddisfazione dell’utenza, con un Customer Satisfaction Index medio pari a **4,44** su 5,00, a testimonianza di una percezione generalmente positiva dei servizi erogati dal Comune.

Le indagini hanno inoltre consentito di individuare alcuni **ambiti di miglioramento trasversali**, che riguardano in particolare i tempi di attesa e di risposta, l’accessibilità ai servizi online, la chiarezza delle informazioni, il comfort degli spazi destinati al pubblico, la disponibilità di materiali informativi e il rafforzamento degli strumenti digitali. In diversi casi gli utenti hanno espresso suggerimenti puntuali e concreti che rappresentano un utile patrimonio informativo per orientare le future azioni di miglioramento.

Ambito	Principali elementi emersi
Tempi di attesa e risposta	Necessità di ridurre i tempi per appuntamenti, risposte e interventi.
Accessibilità digitale	Miglioramento dei siti, delle piattaforme online e delle notifiche automatiche.
Informazione e comunicazione	Rafforzamento di FAQ, guide, materiali sintetici e comunicazioni preventive.
Comfort degli spazi	Miglioramento dell’accoglienza e dell’organizzazione degli ambienti aperti al pubblico.
Materiali di supporto alla formazione interna	Disponibilità di slide, video, modulistica e strumenti informativi.
Strumenti informatici	Potenziamento dei sistemi digitali, dei software e delle funzionalità online.

Nel 2025 è stata mantenuta **la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 dell’Ufficio Gare e Contratti**, evidenziando la capacità dell’Ente di presidiare i processi certificati secondo logiche di controllo, tracciabilità e miglioramento continuo.

Parallelamente l'approvazione della Carta generale dei servizi e delle prime sei Carte dei servizi specifiche ha rappresentato un risultato particolarmente significativo, in quanto ha consentito di rendere più espliciti e accessibili nei confronti dei cittadini gli impegni assunti dall'Amministrazione in relazione ai servizi erogati, agli standard di qualità e alle forme di tutela previste.

Nel loro insieme, le attività realizzate nel 2025 confermano il progressivo consolidamento, all'interno del Comune di Livorno, di un sistema di controllo della qualità fondato sull'ascolto degli utenti, sulla misurazione dei risultati, sulla trasparenza degli impegni e sul miglioramento continuo. Tale impostazione costituisce una base importante per il proseguimento delle attività negli anni successivi, sia sotto il profilo del monitoraggio dei servizi sia sotto quello dello sviluppo di ulteriori strumenti di qualità e partecipazione.
