



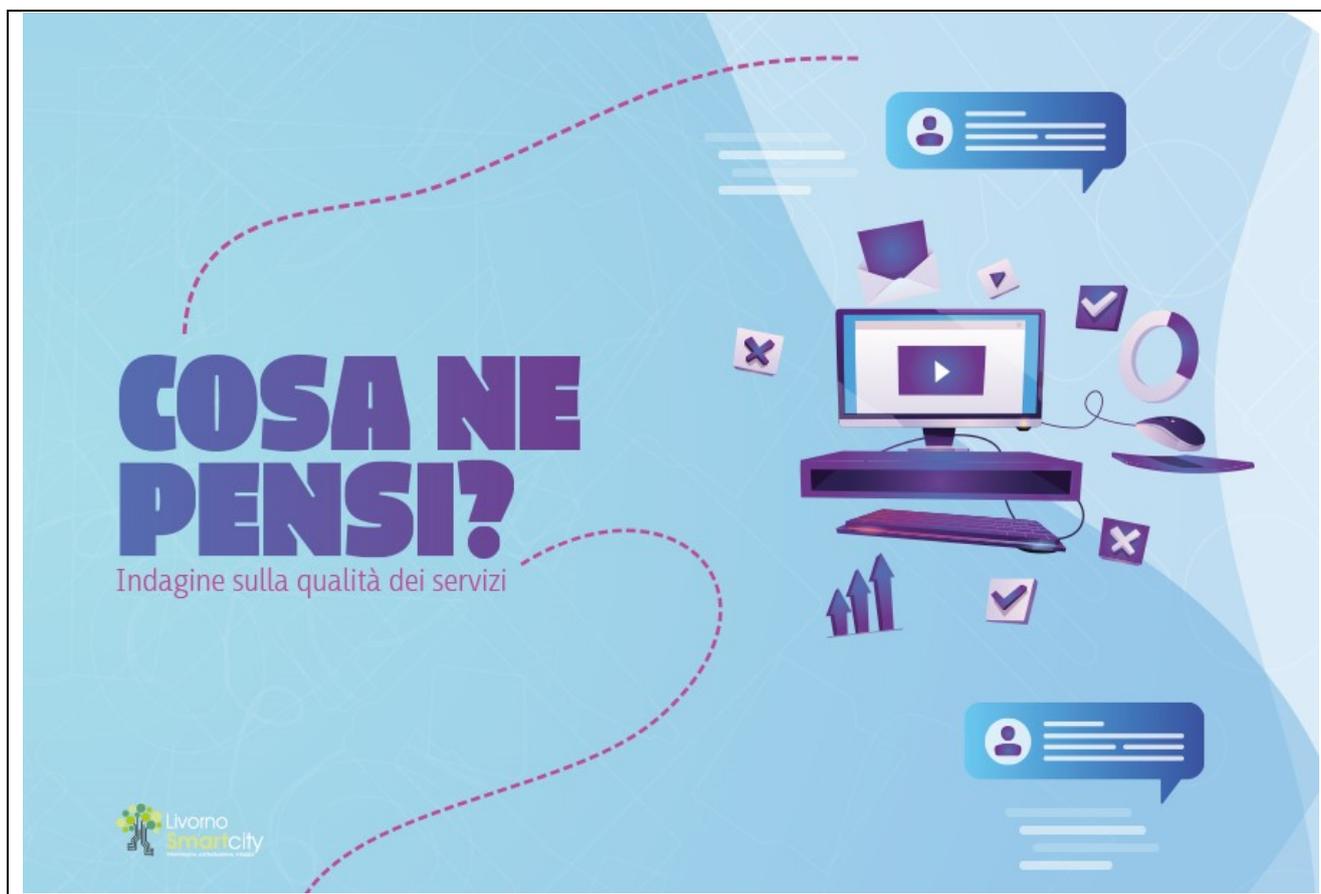
COMUNE DI LIVORNO

RISORSE UMANE, ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

Programmazione, controllo e performance

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

Report consuntivo 2024



*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 2024 per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali	6
2.1.	Indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali: premessa	6
2.2.	La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 degli uffici e dei procedimenti relativi alle Gare, ai Contratti e all'Economato	7
2.3	La Carta generale dei servizi e le Carte dei servizi specifiche	7
3	Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali	9
3.1	Il questionario-tipo per i servizi di front office	10
3.2	I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction	11
3.3	La scala di risposta utilizzata nei questionari	12
3.4	L'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile (smart working)	13
3.5	Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti	14
3.6	Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali.....	15
3.6.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) servizio chat Whatsapp (servizio online)	19
3.6.2.	Servizio rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo	21
3.6.3	Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale	22
3.6.4	Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Livorno.....	24
3.6.5.	Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza rivolti agli studenti	26
3.6.6	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro.....	27
3.6.7	Smart working.....	28
3.6.8	Servizi di protocollo (utenti interni: dipendenti)	31
3.6.9	Servizio Protocollo (utenti esterni: cittadini)	32
3.6.10	Servizi di Archivio storico.....	34
3.6.11	Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili.....	35
3.6.12	Qualità delle informazioni fornite dall'ufficio Economato Provveditorato in materia di acquisti centralizzati e nuova sezione Intranet.....	37
3.6.13	Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)	40
3.6.14	Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata)	42
3.6.15	Portale delle Associazioni (servizio online).....	44
3.6.16	Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbricotti.....	46
3.6.17	Biblioteca Bottini dell'Olio.....	48
3.6.18	Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Nord.....	50
3.6.19	Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Sud.....	52
3.6.20	Interventi formativi specialistici sportelli decentrati area Nord e Sud	53
3.6.21	Servizi di sportello erogati presso l'Anagrafe centrale	54
3.6.22	Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile	56
3.6.23	Servizi di sportello erogati presso il servizio Elettorale e leva	58

3.6.24	Servizio online iscrizione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente e Scrutatore di seggio elettorale (servizio online)	59
3.6.25	Ufficio Gare e contratti: consulenza in materia di appalti, sezione intranet e schemi tipo	60
3.6.26	Formazione interna in materia di affidamento diretto di servizi e forniture	63
3.6.27	Servizi di sportello e servizi online offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno	65

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, 4 co 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 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 Piano per il controllo della qualità dei servizi relativo al 2024 è confluito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) introdotto nell'ordinamento dall'art. 6 del Decreto Legge n. 80/2021, ed è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n. 49 del 30 gennaio 2024, aggiornato con delibera di GC n. 525 del 30/07/2024.

2. Il Piano 2024 per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi per l'anno 2024 è articolato nei seguenti punti:

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 e Ufficio Economato);
3. Carta dei servizi specifica relativa a un servizio comunale.

I giudizi degli utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Comune di Livorno e raccolti 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: premessa

Il Piano elaborato nel 2024 prevedeva diciannove 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.

Durante l'anno la programmazione delle indagini è stata variata come segue e, complessivamente, sono state effettuate n. 27 indagini:

- In relazione ai *Servizi di protocollo* sono state effettuate due indagini, una rivolta ai cittadini e una rivolta agli utenti interni anziché un'unica indagine oltre ad una ulteriore indagine sul servizio di Archivio storico;
- In relazione ai *Servizi di stato civile ed elettorale* sono state effettuate due diverse indagini, una per ciascun servizio;
- Sono state effettuate inoltre le seguenti nuove indagini:
 - *Servizio di iscrizione/cancellazione scrutatori e presidenti di seggio elettorale (servizio online);*
 - *Servizi di sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);*
 - *Formazione interna in materia di affidamento diretto servizi e forniture.*

- Sono state riproposte le seguenti indagini:
 - seconda edizione dell'indagine sui *Servizi relativi all'Imposta di soggiorno* (attività di consulenza e formazione effettuata in presenza presso l'ufficio e per telefono);
 - Indagine sullo *Smart working*.
- Non è stata effettuata l'indagine sul servizio *Punto digitale facile*, iniziativa finanziata da Regione Toscana, gestito da soggetti esterni all'Amministrazione che proponevano già agli utenti un proprio questionario di soddisfazione.

Complessivamente quindi nel 2024 sono state effettuate n. 27 indagini di customer satisfaction.

2.2. La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 degli uffici e dei procedimenti relativi alle Gare, ai Contratti e all'Economato

Gli Uffici Gare e Contratti ed Economato hanno conseguito nel 2018 la certificazione UNI EN ISO 9001:2015. La certificazione, con valenza triennale, è stata rilasciata per le attività di *"Supporto generale, giuridico e specialistico, in materia di appalti ed acquisti, comprensivo di collaborazione nella stesura dei capitolati. Svolgimento della procedura di affidamento e stipula dei contratti di appalto e delle convenzioni"*.

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, mantenere gli stessi sotto controllo, migliorarli costantemente per offrire servizi che soddisfino pienamente l'utente finale.

La norma assegna al vertice dell'Organizzazione (Amministrazione) il compito di stabilire, attuare e mantenere la *Politica per la qualità* e prima di procedere alla certificazione tale scelta deve essere formalizzata in un apposito documento. La *Politica per la qualità* approvata con delibera di Giunta Comunale n. 733 del 12 dicembre 2017 rappresenta un impegno concreto del Comune di Livorno nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento continuo, all'innovazione dei processi, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi offerti dagli uffici del Settore Contratti, Provveditorato, Economato in ordine al supporto fornito agli utenti interni e al processo di svolgimento delle procedure di gara, affidamento e stipula dei contratti di appalto e delle concessioni.

Per ottenere la certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2015 gli Uffici Gare e Contratti ed Economato si sottopongono annualmente ad un *audit* eseguito da un organismo di certificazione accreditato Accredita che verifica l'applicazione dei requisiti della ISO 9001:2015 ai processi aziendali, la diffusione della sua conoscenza tra i dipendenti e il livello di maturità del Sistema per la qualità. Al termine di ogni triennio viene effettuato un *audit* approfondito per il rinnovo della certificazione con emissione di un nuovo certificato.

La certificazione ottenuta nel 2018 con validità triennale (2019-2021) è stata rinnovata nel 2021 per il secondo triennio (2021-2023) e nel 2024 per il terzo triennio (2024-2026) Nel 2024 l'audit di rinnovo della certificazione si è svolto il 29 gennaio 2024 conseguendo il riconoscimento di livello Alto relativamente alla maturità ed efficacia del Sistema di gestione a cui corrisponde la seguente specifica: *Il Sistema è utilizzato come principale leva competitiva per migliorare i processi e le performance aziendali*.

2.3 La Carta generale dei servizi e le Carte dei servizi specifiche

Nel 2020 è stata elaborata la Carta generale dei servizi del Comune di Livorno, che risponde all'esigenza di presentare agli utenti i principi-guida fondamentali sulla base dei quali la nostra Amministrazione si impegna a conformare l'offerta dei servizi e il rapporto con il cittadino-utente.

Considerata la complessità dell'organizzazione comunale è stato ritenuto opportuno far precedere l'elaborazione delle Carte dei servizi specifiche dalla Carta generale dei servizi dove riportare i principi e i valori fondamentali che ispirano la Carta dei servizi, i fattori di qualità generali che l'Ente si impegna a garantire, le forme di tutela per gli utenti, cioè gli elementi comuni a tutti i servizi secondo le indicazioni della Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (cosiddetta Direttiva Ciampi), che ha introdotto la Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini, dettando le relative regole e principi.

La Carta dei servizi infatti è il documento con cui il Comune di Livorno dichiara ai cittadini-utenti il proprio impegno ad offrire servizi di qualità attraverso l'individuazione di standard di prestazione chiari e misurabili, secondo principi di uguaglianza, rispetto della dignità della persona, imparzialità, facilità di accesso, continuità, legalità, partecipazione, trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità. Rappresenta quindi il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, in relazione alle modalità di erogazione, agli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità da garantire, oltre ad impegnarsi a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

La Carta dei servizi è quindi uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Le Carte dei servizi si pongono come obiettivo quello di fornire garanzie ai cittadini in relazione alla soddisfazione delle loro aspettative e al rispetto degli standard di qualità previsti. Rappresentano inoltre uno strumento formidabile per promuovere il miglioramento continuo in termini sia di attività che di risultati raggiunti.

La Carta dei servizi (che si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che, vietando ogni forma di discriminazione, sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e tutela della dignità della persona) è quindi il documento in cui sono esplicitati i diritti ed i doveri di chi eroga un servizio e di chi ne è utente.

Nei confronti dei cittadini - utenti, la Carta dei servizi rappresenta:

a) uno strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sul servizio erogato, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Ente, sull'offerta di servizi, sulle modalità con cui l'utenza può mettersi in relazione con l'Ente, sui livelli qualitativi delle prestazioni e sui progetti di miglioramento dei servizi;
- garantisce il sistema di monitoraggio della qualità dei servizi offerti, con la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione dei risultati dei monitoraggi, nonché la verifica della corrispondenza tra impegni presi e raggiungimento dei risultati ottenuti;

b) uno strumento di partecipazione:

- prevede la costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione con l'Ente;
- garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità percepita del servizio da parte dei cittadini-utenti;

c) uno strumento di tutela:

- garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti;
- stabilisce e regola la procedura dei reclami, da attivare in seguito alla violazione da parte dell'Ente dei diritti dei cittadini-utenti, qualora non siano soddisfatti gli impegni presi dall'Ente con la Carta stessa;
- sono corredate dai relativi standard di qualità a garanzia dell'utente.

Relativamente alle Carte dei servizi specifiche si evidenzia che dal 2021 al 2024 sono state elaborate dai Settori interessati in collaborazione con l'Ufficio Programmazione, controllo e performance le seguenti Carte dei servizi.

Durante il **2021** il Settore Anagrafe e demografici ha elaborato tre Carte dei servizi relative ai **servizi cimiteriali, ai Servizi elettorali e ai Servizi di leva militare**.

Nel **2022** il Settore Attività culturali, musei e fondazioni (adesso Attività culturali e Musei) ha elaborato la **Carta dei Servizi bibliotecari** e l'Ufficio Relazione con il Pubblico la **Carta dei servizi erogati dall'URP**.

Nel **2023** il Settore Anagrafe e demografici ha elaborato la **Carta dei servizi dell'Archivio e protocollo**.

Nel **2024** è stata elaborata dal Settore Attività culturali 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).

3 Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali

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.

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 (Lime survey).

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: sesso, età, nazionalità e titolo di studio.

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 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 2024 il questionario-tipo è stato utilizzato per rilevare la percezione di qualità del cittadino in relazione ai seguenti servizi di sportello: Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Servizi anagrafici, Servizi di Stato

civile, Servizi di sportello elettorale, Servizi di sportello erogati presso il Centro servizi Area Nord e Centro servizi Area Sud, Servizio di Rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo presso l'URP.

3.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction

Le indagini di customer satisfaction sono elaborate in collaborazione con i Dirigenti e responsabili dei relativi servizi e forniscono risposte alle necessità informative individuate durante le riunioni di coordinamento.

Nel 2024 è stato predisposto un nuovo questionario personalizzato relativo al **servizio online di iscrizione/cancellazione dall'albo degli scrutatori e presidenti di seggio** ed è proseguita la somministrazione dei questionari personalizzati predisposti nel 2022 e nel 2023:

-Servizio di protocollo (due diverse indagini, per utenti esterni ed interni) 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 relativo anch'esso ai **servizi di protocollo**, compilato online, è stato somministrato a tutti gli utenti interni (dipendenti);
- il terzo 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 Gare e contratti: con il quale è stato chiesto all'utente interno di valutare le attività di consulenza svolte dall'Ufficio Gare e contratti per la predisposizione degli atti di gara e la qualità dei contenuti della sezione intranet che accoglie una serie di documenti informativi e schemi-tipo quale supporto per una migliore redazione della documentazione di gara da parte degli uffici. Nei questionari 2021 e 2022 erano presenti domande sulle iniziative di formazione tenute da docenti dell'Ufficio Gare e contratti che non sono state riproposte nel 2023 in quanto le attività formative sono state sospese per la necessità di approfondire lo studio del nuovo Codice dei contratti pubblici entrato in vigore nel mese di luglio 2023; L'indagine sui servizi di consulenza erogati dall'Ufficio Gare e contratti si inserisce nell'ambito delle attività per il rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 avente ad oggetto il supporto specialistico in materia di appalti ed acquisti, comprensivo della collaborazione nella stesura dei capitolati.

-Economato: l'Ufficio Economato si occupa delle procedure di approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00 e il questionario ha indagato la percezione di qualità dell'utente interno in merito alle informazioni *di carattere generale* sulle procedure centralizzate di acquisto e gestione, per poi scendere in profondità, sugli *acquisti* di beni e servizi e sulla *gestione* di beni e servizi.

Non è stata effettuata l'indagine sugli **Incontri formativi/informativi per i referenti e i redattori della rete civica** indirizzato ai dipendenti che mantengono aggiornate le pagine del sito internet del Comune di Livorno in quanto lo stesso è stato rinnovato nel 2024 con una nuova impostazione grafica e conseguente aggiornamento dei contenuti.

-Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata): 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 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 esaurienti rispetto alla situazione della pratica già inoltrata e ai tempi di conclusione del procedimento.

-Smart working: nel 2024 e 2023 è stata riproposta a tutti i dipendenti dell'Ente l'indagine elaborata 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.

3.3 La scala di risposta utilizzata nei questionari

Il giudizio di qualità sull'aspetto del servizio oggetto di indagine viene espresso dall'utente utilizzando una scala semantica con cinque gradazioni. Ciascuna risposta viene poi valorizzata successivamente con un punteggio da 1 a 5 rendendo possibile il passaggio dalla valutazione semantica alla valutazione numerica (valore indicatore), mentre un indice complessivo definito Customer Satisfaction Index (C.S.I.) esprime la soddisfazione complessiva come media semplice di tutti gli indicatori.

Scale di risposta utilizzate nei questionari		
Modalità		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

E' 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).

Tutti i questionari analizzati utilizzano la scala di risposta da 1 a 5 ad eccezione del questionario relativo alla formazione in materia di sicurezza sul lavoro che utilizza la scala da 1 a 6, che non ha un valore centrale intermedio, obbligando l'utente ad esprimere un parere o positivo o negativo.

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

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.

Le indagini sul lavoro agile

Nel 2024 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.

Le precedenti indagini

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 EQ 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/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.*

L'indagine coinvolge tutti i dipendenti, sia coloro che durante l'anno lavorano in smart working, mediamente un giorno-due 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*.

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

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 o la presenza dei rilevatori per le interviste dirette.

Si specificano di seguito le modalità di erogazione dei questionari nel 2024.

Utenti	Modalità somministrazione questionari online
Utenti interni	Link al questionario inviato per posta elettronica oppure questionario inviato in formato digitale da restituire compilato.
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 che è 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 poi 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 e quindi non è possibile risalire a chi ha compilato il questionario e i risultati delle risposte sono restituiti come totali complessivi.

3.6 Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali

Le ventisette indagini di customer satisfaction effettuate nel 2024 possono essere suddivise in tre categorie relative agli utenti destinatari dell'indagine, meglio evidenziate nella tabella seguente:

Indagini sui servizi rivolti ai cittadini (comprese indagini sui servizi online)	Indagini su servizi professionali rivolti ai cittadini/professionisti/imprese	Indagini sui servizi rivolti all'utente interno (dipendenti)
N. 15 indagini	N. 3 indagini	N. 9 indagini
Servizio di rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo	Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP	Servizi di protocollo - utenti interni
Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile	Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti (edilizia privata)	Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale
Servizi di Protocollo - cittadini	Consulenza su Imposta di soggiorno e formazione su applicativo	Smart working
Servizi di Archivio storico		Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro
Servizi bibliotecari: Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti		Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud

Indagini sui servizi rivolti ai cittadini (comprese indagini sui servizi online)	Indagini su servizi professionali rivolti ai cittadini/professionisti/imprese	Indagini sui servizi rivolti all'utente interno (dipendenti)
Servizi bibliotecari: Biblioteca Labronica Bottini dell'Olio		Servizi di consulenza e sezione Intranet Gare e contratti
Servizi di sportello erogati presso lo sportello decentrato Area Nord		Servizi di consulenza Economato Provveditorato
Servizi di sportello erogati presso lo sportello decentrato Area Sud		Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili
Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza		Formazione interna in materia di affidamento diretto servizi e forniture
URP-Servizio chat Whatsapp (servizio online)		
Servizi di sportello erogati presso l'Anagrafe		
Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)		
Servizi di sportello servizio Elettorale e leva		
Funzionalità del portale Associazionismo (servizio online)		
Servizio online iscrizione / cancellazione scrutatori e presidenti di seggio elettorale (servizio online)		

Le n. 15 indagini rivolte ai cittadini anche quest'anno hanno riguardato servizi di ampia fruizione per i servizi di front-office: Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), Stato civile, Anagrafe, Ufficio Elettorale, 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. Sempre tra le indagini rivolte ai cittadini si possono evidenziare **n. 3 indagini che riguardano servizi online**: servizio chat WhatsApp dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), i servizi online erogati dal Portale delle Associazioni e il servizio di iscrizione/cancellazione scrutatori e presidenti di seggio elettorale.

N. 3 indagini sono rivolte a cittadini/professionisti/imprese: Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP, Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti (edilizia privata), 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. 9 indagini rivolte all'utente interno si sono concentrate sui corsi di formazione interni, sui servizi utilizzati da tutti gli uffici ed erogati dagli Uffici Protocollo, Gare e contratti ed Economato e l'indagine sul lavoro in Smart working; **per quanto attiene alle attività formative** si sottolineano le indagini relative alle seguenti iniziative: corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, in materia di comunicazione istituzionale, formazione specialistica per i referenti contabili, formazione specialistica rivolta ai dipendenti dei Centri servizi Area Nord e Area Sud e formazione in materia di affidamento diretto di servizi e forniture.

La tabella seguente evidenzia le caratteristiche principali delle indagini condotte nel 2024 e riporta un indice numerico, denominato C.S.I. Customer Satisfaction Index, che sintetizza l'andamento generale della valutazione degli utenti attraverso la media semplice dei singoli indicatori costruiti sulle specificità del servizio.

Il **CSI complessivo medio**, quale sintesi dell'andamento complessivo della valutazione degli utenti, risulta pari a **4,45** su un valore massimo di 5,00.

N. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2024	C.S.I. COMPLESSIVO MEDIO
27	4,45

N.	Settore	Dirigente al 31/12/2024	Servizio	Modalità	Valore raggiunto (Scala da 1 a 5)
1	Direzione Generale	Nicola Falleni	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) - Servizio chat Whatsapp (servizio online)	Questionario online	4,64
2			Servizio di rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo	Questionario autocompilato	5,00
3			Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale	Questionario online	3,79
4			Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Questionario erogato tramite tablet disponibile nei locali dell'URP	4,86
5	Segreteria Generale	Michele D'Avino	Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza rivolti agli studenti	Questionario autocompilato	3,83
6	Risorse umane organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	Questionario online	4,40
7			Smart working	Questionario online	4,39
8	Affari Generali	Massimiliano Lami	Servizi di Protocollo (utenti interni)	Questionario online	4,56
9			Servizi di Protocollo (cittadini)	Questionario autocompilato	4,91
10			Servizi di Archivio storico	Questionario autocompilato	4,68
11	Servizi finanziari	Rosalba Minerva	Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili	Questionario online	4,25
12			Economato	Questionario online	4,69
13	Sviluppo Economico, Commercio, Turismo	Michela Cadau	Servizi Sportello Unico Attività Produttive SUAP	Questionario online	4,63
14	Edilizia privata	Salvatore Sasso	Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti SUED	Questionario online	4,50
15	Politiche sociali e socio-sanitarie	Caterina Tocchini	Funzionalità del portale Associazionismo (servizio online)	Questionario online	4,08
16	Attività Culturali e Musei	Giovanni Cerini	Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti	Questionario autocompilato	4,21
17			Biblioteca Labronica Bottini dell'Olio	Questionario autocompilato	4,50

N.	Settore	Dirigente al 31/12/2024	Servizio	Modalità	Valore raggiunto (Scala da 1 a 5)
18	Anagrafe, Demografici e Servizi Cimiteriali	Barbara Cacelli	Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Nord)	Questionario autocompilato	4,74
19			Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Sud)	Questionario autocompilato	4,87
20			Interventi formativi esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud	Questionario online	3,63
21			Servizi anagrafici (sportello)	Questionario autocompilato	4,26
22			Servizi di sportello Stato civile	Questionario autocompilato	4,80
23			Servizi di sportello servizio Elettorale e leva	Questionario autocompilato	4,79
24			Servizio online iscrizione/cancellazione scrutatori e presidenti di seggio elettorale (servizio online)	Questionario online	4,36
25	Gare, Contratti e Patrimonio	Paolo Monteleone	Gare e contratti	Questionario online	3,86
26			Formazione interna in materia di affidamento diretto servizi e forniture	Questionario online	4,30
27	Entrate e revisione della spesa	Alessandro Parlanti	Ufficio Imposta di soggiorno	Questionario online	4,71

Nel 2025 i suggerimenti espressi dagli utenti dei servizi saranno analizzati nel dettaglio e predisposti, se necessario, appositi piani di miglioramento.

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

Schede risultati indagini di customer satisfaction

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

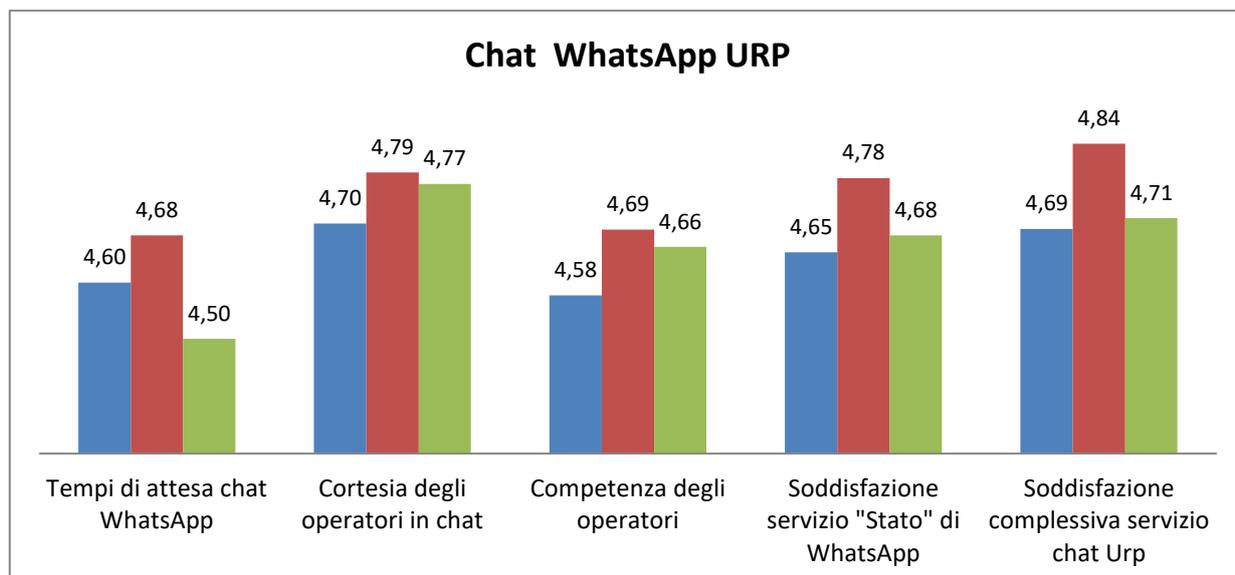
Descrizione: Dal 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) mette a disposizione dei cittadini il servizio chat di WhatsApp, attivato per offrire un ulteriore canale di comunicazione alternativo alla presenza fisica allo sportello. Al termine della conversazione gli utenti possono compilare un questionario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

Indicatori semplici	Valore2024 Scala 1-5	Valore2023 Scala 1-5	Valore2022 Scala 1-5	CSI 2024*	CSI 2023*	CSI 2022*
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,60	4,68	4,50	4,64	4,76	4,66
Cortesia degli operatori in chat	4,70	4,79	4,77			
Competenza degli operatori	4,58	4,69	4,66			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,65	4,78	4,68			
Soddisfazione complessiva servizio chat URP	4,69	4,84	4,71			

*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
Scrivere un pochino più grande alcuni messaggi un pochino troppo piccoli.
La chat è poco conosciuta. L'ho condivisa con colleghe ed amiche che non la conoscevano. Andrebbe pubblicizzata di più perché è veramente utile!!!
Lo stato segnala spesso eventi che si terranno stesso giorno e non faccio in tempo ad organizzarmi per partecipare.
Gli 'stati' che preannunciano un evento, andrebbero messi con più anticipo. Grazie.
Spesso gli avvisi sulla chat vengono messi troppo a ridosso degli eventi e risulta difficile organizzarsi per partecipare.

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito
Veloci a rispondere a qualsiasi domanda/richiesta. Grazie.
Trovo la chat uno strumento utile a livello informativo e soprattutto molto efficiente per chiarimenti o informazioni.
Nulla da dire. Pienamente soddisfatta e molto utile.
Francamente non ho suggerimenti da dare, ogni volta che ho posto un quesito, mi è stato risposto celermente e in modo molto dettagliato, quindi grazie per questo servizio, continuate così.
Mi sono trovata sempre bene, Complimenti.
Servizio eccellente con operatori cortesi e competenti.
È secondo me in linea con le proposte e le esigenze dei cittadini.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	04 novembre - 11 dicembre 2024	107

3.6.2. Servizio rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo

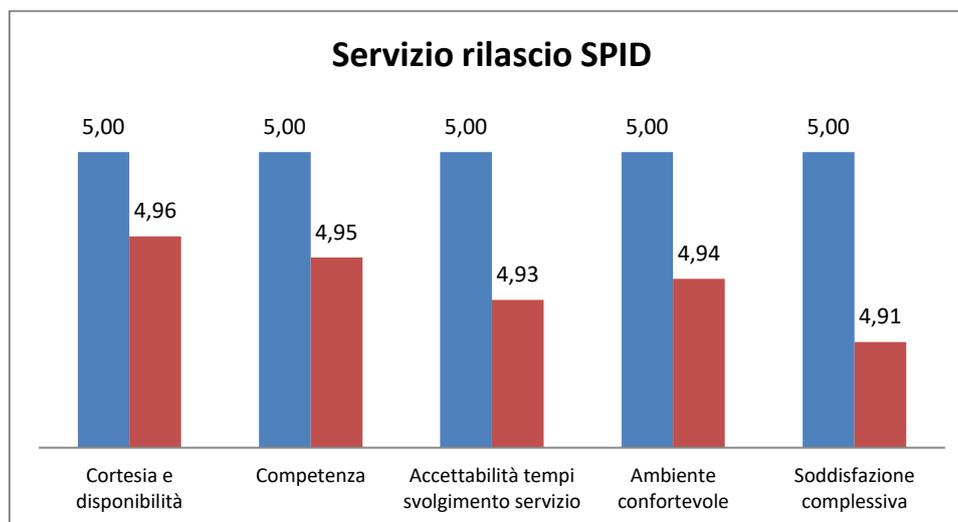
Descrizione: Il Comune di Livorno, per facilitare la fruizione dei propri servizi digitali nonché di quelli di tutte le Pubbliche Amministrazioni, ha aderito alla convenzione stipulata tra la società LEPIDA S.c.p.A. e Regione Toscana al fine di offrire ai cittadini maggiorenni il servizio di rilascio 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*

Indicatori	Valori 2024 Scala 1 - 5	Valori 2023 Scala 1 - 5	CSI* 2024	CSI* 2023
Cortesia e disponibilità	5,00	4,96	5,00	4,94
Competenza	5,00	4,95		
Accettabilità tempi svolgimento servizio	5,00	4,93		
Ambiente confortevole	5,00	4,94		
Soddisfazione complessiva	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. Sono stati formulati due apprezzamenti: *Personalmente sono rimasto soddisfatto* e *Ottimo, grazie*.

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	09 dicembre – 31 dicembre 2024	17

3.6.3 Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale

Descrizione: Il Piano di comunicazione dell'Ente prevede la realizzazione di una serie di iniziative rivolte a tutti i Settori comunali che saranno attuate nel triennio 2024-2026. Le attività sono finalizzate alla promozione interna della cultura della relazione e del servizio al cittadino. Tra le molte iniziative, nel 2024 è stato attivato un corso di comunicazione istituzionale dal titolo *Comunicazione Pubblica: migliorare la comunicazione interna ed esterna per migliorare i servizi ai cittadini* rivolto a tutti i Dirigenti e ai responsabili dei servizi. Di seguito sono riportati i risultati relativi al gradimento dell'iniziativa.

Utenti: dipendenti che hanno partecipato al corso interno di comunicazione istituzionale.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	C.S.I.*
Chiarezza espositiva del docente	4,17	3,79
Contenuti del materiale didattico illustrato	3,79	
Tempo impiegato per lo svolgimento del corso	3,63	
Corrispondenza rispetto all'accrescimento delle conoscenze in materia	3,57	
Organizzazione del corso (segreteria organizzativa)	3,84	
Soddisfazione complessiva	3,72	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di esprimere *Note, consigli, eventuali miglioramenti*. Di seguito si riportano le indicazioni come espresse dagli utenti suddivise per ambiti tematici:

Apprezzamenti
Particolarmente apprezzato il taglio comunicativo ed espositivo della docente della mattina.
Molto interessante, docenti preparati.
Il docente S. (sessione pomeridiana) è stato molto coinvolgente. Grazie.

Ambito: tempo impiegato per lo svolgimento del corso
Il periodo formativo posto all'inizio dell'anno, quando riprendono le principali attività e vi sono le prime scadenze, dovrebbe essere migliorato e maggiormente concordato tra i partecipanti.
Il corso dura un'intera giornata, difficile da seguire in maniera corretta.
Programmare corsi in giorni di rientro e in caso di impossibilità, non di venerdì pomeriggio.
Eccessiva lunghezza del corso: i principi della materia potrebbero essere espressi in un arco temporale molto più ristretto, con una ricaduta positiva sull'attenzione da parte dei partecipanti.

Ambito: corrispondenza rispetto alle aspettative e ricadute sul lavoro
Avrei preferito ricevere molte più indicazioni pratiche da poter applicare nel lavoro di tutti i giorni in modo tale da poter migliorare la qualità della nostra attività soprattutto in materia di social - sito internet - servizi on line - rapporti con il cittadino.
Corsi inerenti la propria attività.
Corsi eccessivamente teorici e poco attinenti alle attività quotidiane degli uffici.
Il corso andrebbe diretto agli addetti degli uffici stampa, e non a tutti i settori. L'ho trovato una perdita di tempo.
La siffatta trattazione della materia non ha rispondenza con la maggior parte del lavoro quotidiano.
L'esposizione, in particolare quella pomeridiana, era tale da non destare l'interesse dei partecipanti e rendere problematico seguire il ragionamento del docente.

Ambito: adeguatezza aule, locali, modalità organizzative
Aula fredda, luci abbaglianti, troppe ore per ripetere gli stessi concetti, colleghi della polizia municipale costantemente in chiacchiericcio che impediva di sentire bene il docente.
Individuare una location del corso più confortevole dal punto di vista del microclima.
Sede del corso non appropriata sia per i docenti che per i partecipanti.
La sede del corso, Sala Simonini in Scali Finocchietti, è in cattivo stato di manutenzione con intonaco staccato dai muri, un bagno fatiscente e arredamento malandato, con sedute vecchie e sporche, oltre ad essere molto scomode. In questo modo facciamo anche una pessima figura con i docenti esterni perché questi aspetti sono segno di trascuratezza e poca attenzione. Credo che questa sede molto comoda in quanto collocata in vicinanza dei Palazzi comunali se venisse ristrutturata e arredata in maniera adeguata sarebbe veramente ottima per i corsi di formazione ed altre attività.
Programmare i corsi in aule più idonee (nell'aula scelta le sedie non hanno il tavolino appoggio per appunti e non sono presenti finestre per ricambio aria, bagni inadeguati).
Le locazioni dei corsi (Sala Simonini, Pre Consiglio, ...) non consentono un'agevole fruizione del corso. Le sedie sono scomode, possono andare bene per una conferenza di 1-2 ma non per un corso di tutta la giornata. Non c'è ricambio d'aria. In genere il riscaldamento è troppo basso (sala Simonini).
Sconsiglio, ove possibile, la modalità online, che comporta minore coinvolgimento e difficoltà di attenzione.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2024	111

3.6.4 Servizi di sportello erogati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune di Livorno

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, instradamento di segnalazioni di disservizi, accogliimento e avvio iter delle richieste di accesso agli atti, rilascio su appuntamento dello SPID Lepida tramite identificazione personale del richiedente, 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.

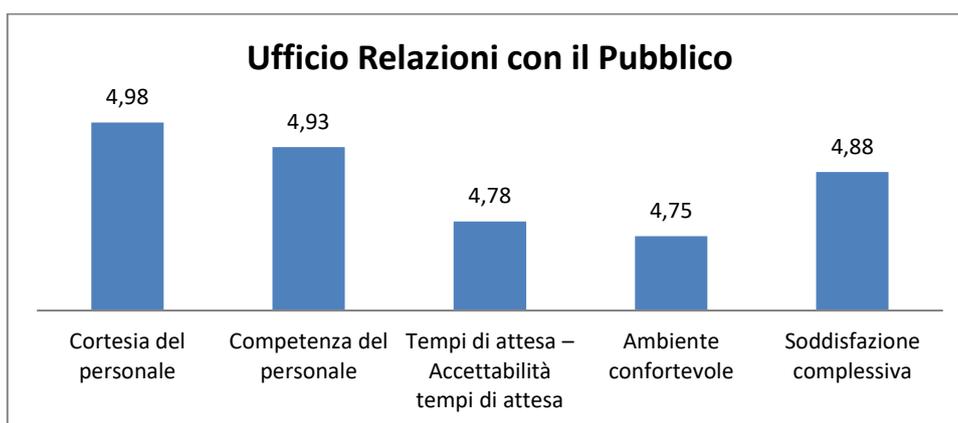
Presso il salone dell'URP al piano terreno del Palazzo Comunale in Piazza del Municipio sono attivi: lo Sportello ABC, un servizio di assistenza comunicativa di interpretariato della lingua dei segni italiana LIS; un servizio di mediazione linguistico-culturale per il supporto alla compilazione delle 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*

Indicatore	Valore 2024 scala 1 - 5	C.S.I.*
Cortesia del personale	4,98	4,86
Competenza del personale	4,93	
Tempi di attesa – Accettabilità tempi di attesa	4,78	
Ambiente confortevole	4,75	
Soddisfazione complessiva	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
Potenziare il servizio del facilitatore digitale.
Migliorare la connessione, troppo lenta.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online erogato tramite tablet disponibile nei locali dell'URP.	19 novembre – 19 dicembre 2024	69

3.6.5. Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza rivolti agli studenti

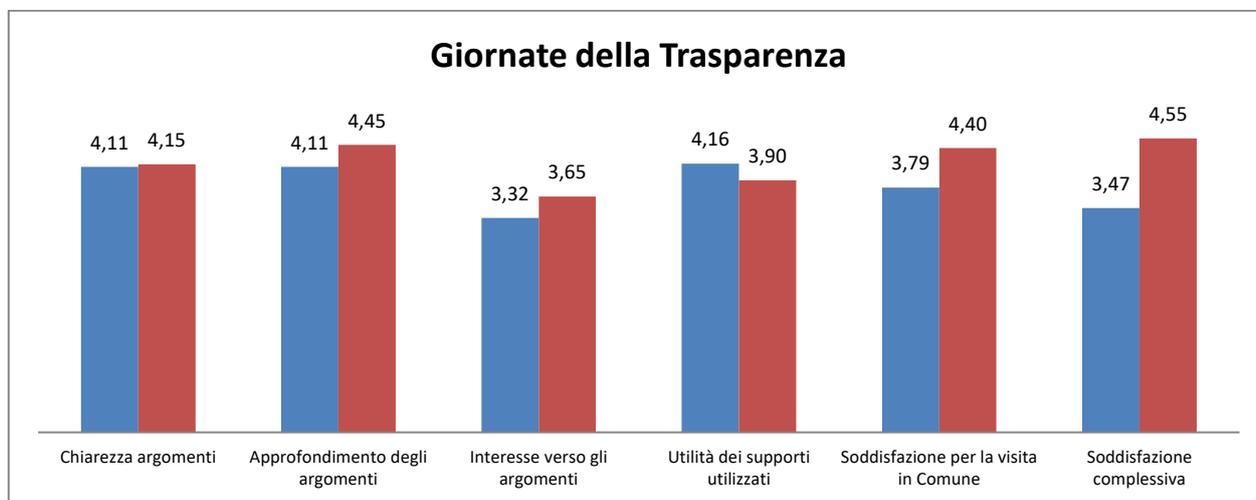
Descrizione: Nell’ambito delle Giornate della Trasparenza 2024, si sono svolti due incontri con studenti e studentesse che frequentano la classe III del Liceo scientifico F. Cecioni di Livorno. Obiettivo delle Giornate della Trasparenza è quello di promuovere tra gli studenti una maggiore coscienza civica, 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. Il questionario di soddisfazione sull’iniziativa è stato compilato al termine del secondo incontro che si è svolto nel salone consiliare del Comune di Livorno.

Utenti: Studenti e studentesse che hanno partecipato all’iniziativa “*Giornate della Trasparenza 2024*”.

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

Indicatore	Valore 2024 Scala 1 - 4	Valore 2023 Scala 1 - 5	Indicatore complesso	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	CSI* 2024	CSI* 2023
Chiarezza argomenti	4,11	4,15	Soddisfazione argomenti trattati	3,85	4,08	3,83	4,18
Approfondimento degli argomenti	4,11	4,45					
Interesse verso gli argomenti	3,32	3,65					
Utilità dei supporti utilizzati	4,16	3,90					
Soddisfazione per la visita in Comune	3,79	4,40					
Soddisfazione complessiva	3,47	4,55					

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Non sono state formulate osservazioni per il miglioramento ma espressi apprezzamenti per la simpatia del docente e per le modalità di trattazione dell’argomento: *Anche se non mi piace molto questo argomento sono riuscita a seguirlo; E’ giusto così com’è: serio ma allo stesso tempo leggero.*

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato.	Novembre 2024	19

3.6.6 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

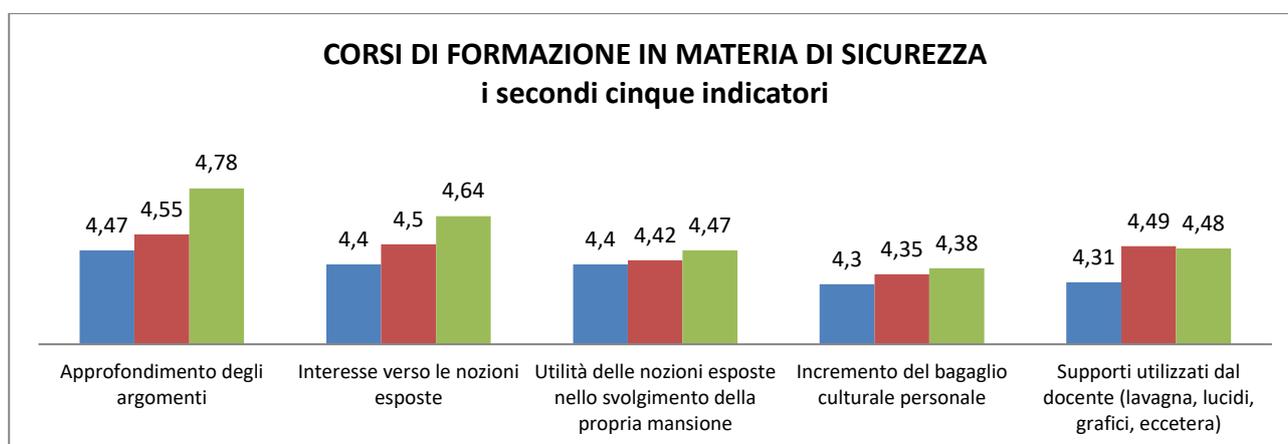
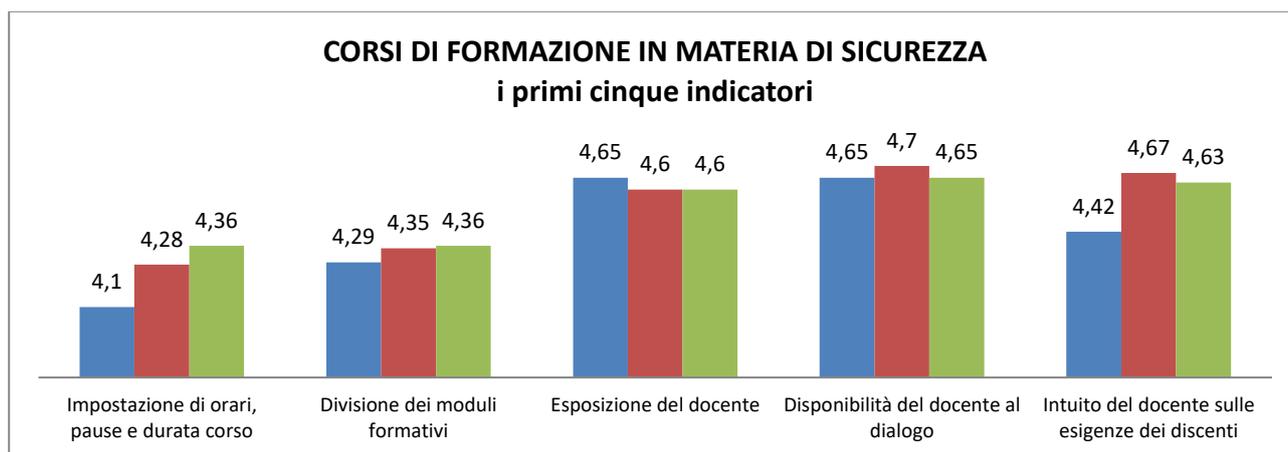
Descrizione: L'Ufficio Formazione organizza costantemente i corsi di formazione dedicati ai dipendenti dell'Ente. E' proseguita anche nel 2024 la collaborazione con la società IGEAM che nel 2021 ha vinto la gara per la formazione specialistica in materia di sicurezza sul lavoro.

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*

Indicatori	Valori 2024 Scala 1-5	Valori 2023 Scala 1-5	Valori 2022 Scala 1-5	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023	C.S.I.* 2022
Impostazione di orari, pause e durata corso	4,10	4,28	4,36	4,40	4,49	4,54
Divisione dei moduli formativi	4,29	4,35	4,36			
Esposizione del docente	4,65	4,60	4,60			
Disponibilità del docente al dialogo	4,65	4,70	4,65			
Intuito del docente sulle esigenze dei discenti	4,42	4,67	4,63			
Approfondimento degli argomenti	4,47	4,55	4,78			
Interesse verso le nozioni esposte	4,40	4,50	4,64			
Utilità delle nozioni esposte nello svolgimento della propria mansione	4,40	4,42	4,47			
Incremento del bagaglio culturale personale	4,30	4,35	4,38			
Supporti utilizzati dal docente (lavagna, lucidi, grafici, eccetera)	4,31	4,49	4,48			

*Espresso come media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	Anno 2024	437

3.6.7 Smart working

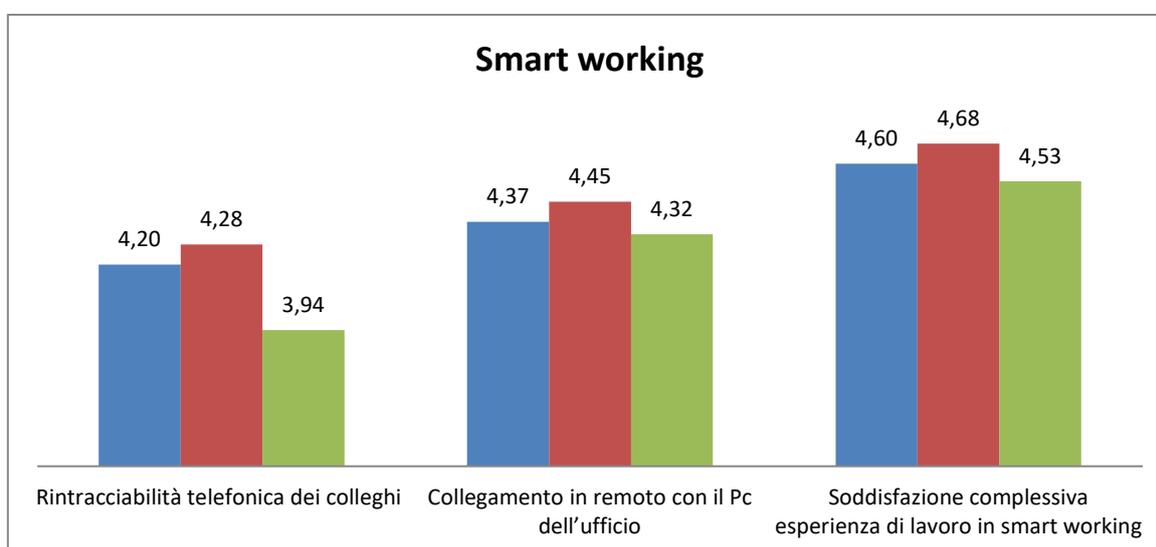
Descrizione: L'indagine coinvolge tutti i dipendenti del Comune di Livorno, includendo sia chi ha lavorato in smart working in media un giorno-due giorni a settimana, sia chi non ha potuto usufruire di questa modalità a causa della natura delle proprie mansioni. (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici 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*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	Valore 2022 Scala 1-5	CSI* 2024	CSI* 2023	CSI* 2022
Rintracciabilità telefonica dei colleghi	4,20	4,28	3,94	4,39	4,47	4,26
Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio	4,37	4,45	4,32			
Soddisfazione complessiva esperienza di lavoro in smart working	4,60	4,68	4,53			

*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 le infrastrutture informatiche per avere collegamenti veloci.
Potrebbe essere utile un cellulare di servizio da utilizzare durante lo smart working così da chiamare gli utenti con un numero ufficiale e non con il privato.
Spesso ho dovuto rinunciare al lavoro da remoto per problemi di collegamento. Se devo lavorare da casa ho bisogno di organizzarmi il lavoro in modo da poter bypassare il collegamento al pc del lavoro. Fino a febbraio dello scorso anno questo non succedeva e riuscivo a lavorare da casa tranquillamente.
Sarebbe più comodo se fosse possibile creare un collegamento cloud con il computer in ufficio in maniera da poter fare un accesso diretto in smart working senza richiedere la fondamentale collaborazione con i colleghi per l'accensione del PC in ufficio e l'invio della deviazione delle chiamate.
Migliorare i collegamenti da remoto in quanto la connessione è lenta e, in qualche caso, rallenta un po' il lavoro stesso.
Migliorare il collegamento da remoto.

Ambito: tecnologico e informatico-Segue
Suggerirei di migliorare la parte tecnologica, ad esempio la necessità che il pc in ufficio sia acceso per accedere da casa è molto limitante. Inoltre Migliorerei la parte telefonica, magari fornendo un telefono (anche fisso) da tenere a casa ed evitare di dover usare il telefono personale e dover chiedere continuamente ai colleghi in ufficio l'attivazione/disattivazione della deviazione di chiamata.
Migliorare la dotazione di cuffie e microfoni per i colleghi in presenza perché spesso hanno difficoltà con le riunioni su Teams, impedendo di fatto una corretta interazione con i colleghi in smart working.
Ci dovrebbe essere un sistema telefonico direttamente sul computer per non utilizzare cellulare o altri dispositivi personali (la deviazione fa in modo che tu sia rintracciato come a lavoro, ma il dispositivo è tuo ed è sempre occupato). Così come è necessario che si doti il personale della strumentazione (pc/mouse).
Prevedere un cellulare di servizio per tutti.
Preferirei avere un cellulare di servizio.
Fornitura di strumenti di lavoro come un cellulare di ufficio e necessità di web camera.

Ambito: reperibilità telefonica
Dovrebbe essere obbligatorio la rintracciabilità telefonica dei colleghi a casa, mentre attualmente moltissimi uffici non rispondono se sono in smart.
Sensibilizzare i colleghi all'obbligatorietà della deviazione telefonica.
Sensibilizzare i colleghi ad essere reperibili telefonicamente.
Come minimo dovrebbe essere garantita la reperibilità telefonica col trasferimento di chiamata.
A volte non riesco a contattare i colleghi in Smart working.
Prevedere almeno l'obbligo di reperibilità telefonica.

Ambito: aumento/mantenimento dello smart working
Vorrei che venisse data maggiore possibilità di fare lo smart working.
Incrementare e disciplinare in modo ordinario lo smart working anche in futuro.
Aumenterei i giorni in smart working nella settimana lavorativa.
Credo che per il futuro sarebbe opportuno sostenere e incentivare lo smart working.
Più giorni di smart working a disposizione, in ossequio alla normativa vigente, e non a discrezione ed in modo uguale tra tutti i dipendenti e non in base al proprio settore di appartenenza.
Proporrei per chi risiede a molti chilometri di distanza dal posto di lavoro, di incrementare il lavoro agile a due giorni a settimana.
Incrementare il lavoro agile a piu' giorni alla settimana.
Promuoverlo in tutti gli uffici, non solo in alcuni.
Per i lavori smartabili lo SW andrebbe incrementato. Aumentando il livello di qualità della vita e il rapporto vita/lavoro rende il personale più gentile e disponibile.
Opportunità di lavoro da incrementare.
A mio avviso sarebbe importante, negli uffici in cui è possibile, aumentare lo smart working al 50% dell'orario lavorativo settimanale.
Per coloro che non hanno problemi familiari oppure che abitano fuori comune, possibilità di lavorare oltre un giorno alla settimana in smart working, (cioè minimo 2 giorni di smart working per tutti).
Mantenere la possibilità di usufruire di un giorno di smart working contribuisce significativamente e positivamente sul livello di soddisfazione dei propri dipendenti, garantendo così più impegno e motivazione nel lavoro che svolgiamo quotidianamente.

Ambito: richiesta rimborso spese vive e buoni pasto
Per i giorni non in presenza non vengono pagati i buoni pasto e non viene rimborsato niente (corrente elettrica - connessione-riscaldamento/raffreddamento- telefono), auspicio che sia fatto.
Io non mai fatto smart working perché non mi interessa, non pagano l'energia elettrica quando sei in smart working.
Buoni pasto.
Riconoscere il buono pasto anche durante lo smart working.

Ambito: modalità di svolgimento lavoro in smart working
Rappresenta una buona opportunità per il miglioramento della qualità della vita specialmente per i dipendenti pendolari che devono percorrere quotidianamente decine di km, quindi con anche un solo giorno di smart working si riesce a spezzare la settimana risparmiando ore per il viaggio e recuperando un po' di energie e di conseguenza gli altri giorni di lavoro in frequenza sono più piacevoli.
Evitare ai soggetti in part time di usufruire dello smart working le mattine di apertura al pubblico.

Ambito: modalità di svolgimento lavoro in smart working-Segue
Il lavoro da remoto è fonte di guadagno reciproco nel legame tra lavoratori e datori di lavoro. Fatta eccezione per i lavori in ovvia presenza operativa, per le mansioni che possono essere eseguite da remoto ho sempre avuto modo di formare un'opinione negativa rispetto ai datori contrari al remoto perché segnale di intrinseca assenza di meritocrazia nei suoi processi.
Nelle organizzazioni dove la presenza è obbligatoria, anche quando non dovrebbe esserlo, spesso dalla sommità dell'organizzazione il lavoro nasce in modo speculativo generando una piramide che più che controllare la qualità delle attività controlla la presenza reperibile delle persone, quindi poi come conseguenza le attività vengono anche ripartite in modo inefficiente e non equilibrato.
Nelle organizzazioni dove invece è importante solo il risultato, il remoto è normalità ed una scelta del dipendente.
Promuovere lo smart working come valida modalità di lavoro, presso Dirigenti e PO affinché non ci siano troppe differenze tra uffici/settori in cui viene riconosciuto e valorizzato e altri settori/uffici in cui è solo tollerato.
Si dovrebbe limitare lo smart working a chi in effetti ha dei ruoli prettamente amministrativi e "slegati" dal resto dell'ufficio/settore.
Lo smart working effettivo - come modalità di esecuzione da casa di un INCARICO a progetto in autonomia e senza particolare necessità di interazione - consente di focalizzare e massimizzare efficienza proprio lavoro con capacità di concentrazione ma per la esecuzione di compiti ordinari - fatto salvi quelli normalmente eseguibili in automatico senza particolari interazioni - non porta ad un miglioramento della qualità della prestazione.
Si dovrebbe offrire modalità di valutazione ai responsabili rispetto al lavoro svolto dai dipendenti che ne usufruiscono.
Ho lavorato in smart working solo un paio di mesi, perché poi ho cambiato ufficio e seppur ho il contratto non ho ancora iniziato ad usufruire di questa possibilità che trovo molto utile soprattutto chi come me è pendolare.
Lo smart working è da considerare come una modalità di lavoro al pari del lavoro in presenza, soprattutto se in ufficio si riescono a reingegnerizzare le procedure (laddove fattibile) per ridurre la necessità della presenza fisica del dipendente per l'erogazione dei servizi alla collettività.
E' difficile verificare la rendicontazione del lavoro svolto che sicuramente è minore rispetto a quanto prodotto in presenza
Il Comune di Livorno è un ente di prima eccellenza in particolare per l'attenzione che riserva ai propri dipendenti ed il rispetto che mostra verso le esigenze lavorative di ognuno di noi, creando un'ottica di lavoro più serena e distesa.
Controlli effettivi e seri per verificare che il soggetto in smart working stia effettivamente lavorando ed abbia azionato il trasferimento di chiamata
Spero che l'Istituto venga mantenuto e che non ci siano pregiudizi.
Occorre tracciare e verificare il funzionamento delle attività svolte in smart working tramite un'attività di controllo mirata
E' una modalità irrinunciabile per i benefici e l'impatto sociale e ambientale.
Organizzazione degli uffici in modo da garantire a tutti lo smart working, indipendentemente dalla mansione.
Tale modalità di lavoro non andrebbe generalizzata, ma riservata a situazioni particolari.
Vorrei comprendere quali sono le motivazioni alla base dello smart working, terminato il periodo COVID, quale è il vantaggio per l'amministrazione comunale? comprendo per i soggetti fuori comune e le altre categorie che hanno più giorni di smart, ma i soggetti che fanno un giorno a settimana? i pc, luci e riscaldamento (Poco) sono sempre accesi, quindi non credo ci sia un risparmio.
Un solo giorno di smart working è riduttivo soprattutto per conciliare vita lavorativa e familiare, soprattutto se donna.
Sarebbe auspicabile che sparissero alcuni preconcetti legati alla convinzione che chi lavora da casa, non lavora. Ovunque si hanno dimostrazioni del contrario, anche e soprattutto nel lavoro delle aziende private. Chi non lavora, riesce a non farlo anche in presenza.
Viene percepito come una via di mezzo fra le ferie e il lavoro.
Lo smart working mi consente di restare al Comune di Livorno occupandomi di un lavoro che mi piace (per distanza dal luogo di lavoro e presenza di familiari con disabilità).
Possibilità di fare ibrido anche giornalmente nei giorni lunghi (mattina in presenza e smart working il pomeriggio).

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo e online	Dicembre 2024	253

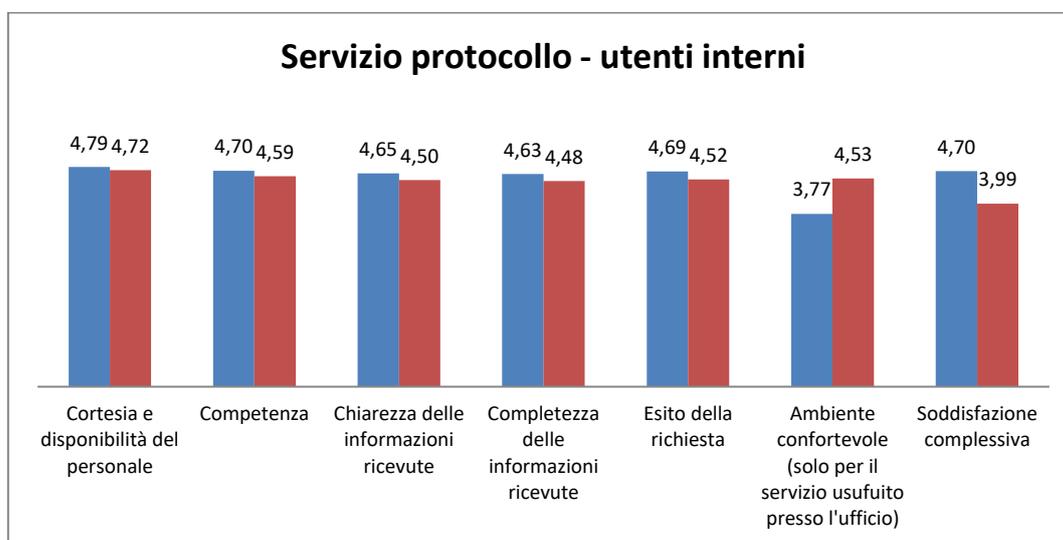
3.6.8 Servizi di protocollo (utenti interni: dipendenti)

Descrizione: Servizio di protocollo erogato ai dipendenti in presenza, servizio richiesto per email o tramite contatto telefonico.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valori 2024 Scala 1-5	Valori 2023 Scala 1-5	CSI* 2024	CSI* 2023
Cortesia e disponibilità del personale	4,79	4,72	4,56	4,48
Competenza	4,70	4,59		
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,65	4,50		
Completezza delle informazioni ricevute	4,63	4,48		
Esito della richiesta	4,69	4,52		
Ambiente confortevole	3,77	4,53		
Soddisfazione complessiva	4,70	3,99		

*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:

Servizio richiesto	Miglioramenti
Ricerche su protocolli/mittente/oggetto, anno in corso e anni passati	Nessun suggerimento, ho sempre trovato cortesia e competenza.
Protocollo documenti / Richiesta di informazioni generali o assistenza	Continuare ad abbattere i tempi necessari tra la ricezione e lo smistamento agli uffici.
Richiesta di informazioni generali o assistenza	Il servizio è efficiente ma gli uffici andrebbero ristrutturati.
Non indicato	Maggiore efficienza e velocità nell'assegnazione pec all'anagrafe.
Non indicato	Maggior illuminazione di locali e organizzazione rispetto a fascicoli, cartelle...
Sono stati indicati molteplici motivi di contatto	Migliorare la conoscenza delle competenze degli uffici al fine di evitare assegnazioni non coerenti.
Protocollo documenti	Migliorare gli ambienti di lavoro, sembra un ufficio un po' caotico.
Protocollo documenti	Mettere un minimo di divisione tra le scrivanie, in quanto se vi sono due persone dentro c'è poca privacy essendo un open space.
Ricerca posta nel programma di protocollo (posta ordinaria o Pec)	Le PEC non vengono assegnate agli uffici in tempo reale e questo può causare disservizi, principalmente quando si aspettano preventivi di spesa per affidamenti. Talvolta passano giorni.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2024	140

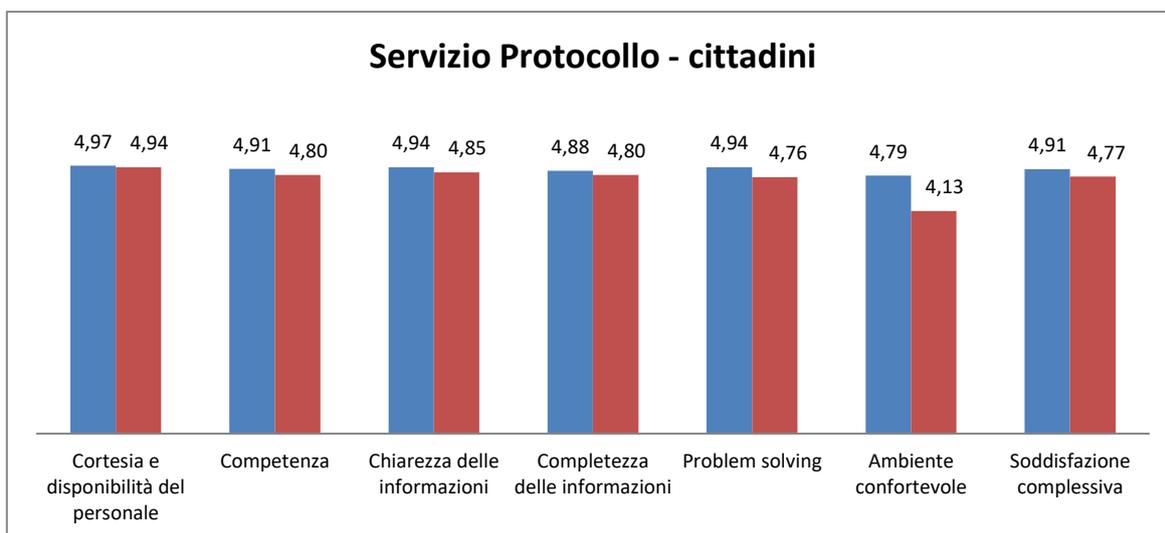
3.6.9 Servizio Protocollo (utenti esterni: cittadini)

Descrizione: Nel periodo 25 novembre–31 dicembre 2024 si è svolta la seconda 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). Sono stati predisposti tre questionari: il primo relativo ai **servizi di protocollo** era destinato agli utenti che si recavano di persona presso l'ufficio per richiedere il protocollo di documenti indirizzati agli uffici comunali, richiesta di informazioni e ricerche di documentazione inviata al Comune etc. e poteva essere compilato in formato cartaceo o online; il secondo relativo anch'esso ai **servizi di protocollo**, compilato online, era destinato a tutti gli utenti interni (dipendenti); il terzo indagava la soddisfazione degli utenti su uno specifico servizio, le **ricerche di archivio** con domande formulate in relazione alle caratteristiche del servizio.

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

Indicatore	Valore 2024 Scala 1 - 5	Valore 2023 Scala 1 - 5	CSI* 2024	CSI* 2023
Cortesia e disponibilità del personale	4,97	4,94	4,91	4,72
Competenza	4,91	4,80		
Chiarezza delle informazioni	4,94	4,85		
Completezza delle informazioni	4,88	4,80		
Problem solving	4,94	4,76		
Ambiente confortevole	4,79	4,13		
Soddisfazione complessiva	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. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Servizio richiesto	Miglioramenti
Affissione all'albo pretorio per cambio di cognome / nome -	Non è chiaro agli addetti comunali relazione con il pubblico dell'ufficio Anagrafe dove dovevo recarmi.
Protocollo richiesta / istanza / lettera	Perché non online?

Servizio richiesto	Miglioramenti
Altro	Non sempre è possibile fare un'assegnazione aggiuntiva, nell'ipotesi in cui ci sia la competenza congiunta di più uffici.
Protocollo richiesta / istanza / lettera	Servizi top bravi.

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 (sono stati compilati n.5 questionari online)	25 novembre – 31 dicembre 2024	34

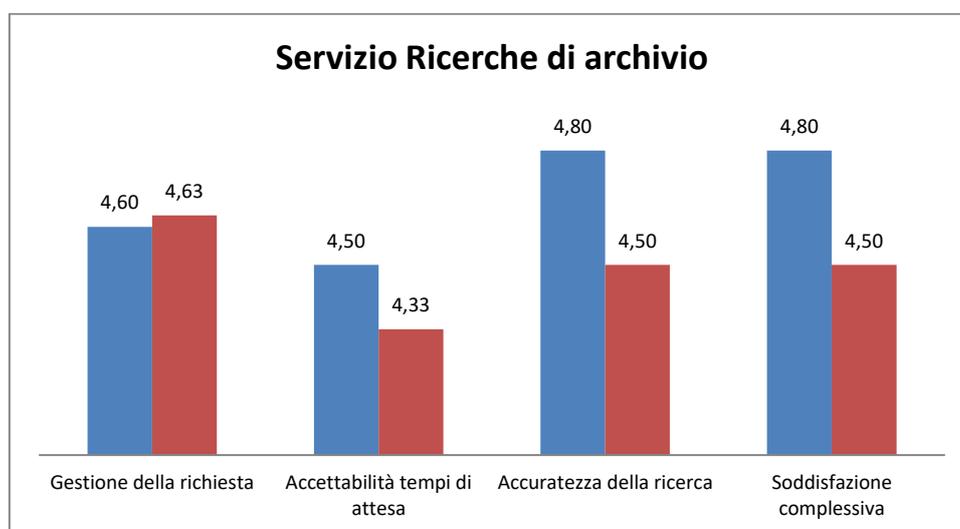
3.6.10 Servizi di Archivio storico

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

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valori 2024 Scala 1-5	Valori 2023 Scala 1-5	CSI* 2024	CSI*2023
Gestione della richiesta di documentazione	4,60	4,63	4,68	4,49
Accettabilità tempi di attesa per ricevere la documentazione	4,50	4,33		
Accuratezza della ricerca effettuata	4,80	4,50		
Soddisfazione complessiva	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. Se la documentazione era richiesta per email l'ufficio inviava il link al questionario online.	25 novembre – 31 dicembre 2024	10

3.6.11 Corsi di formazione specialistica per i Referenti contabili

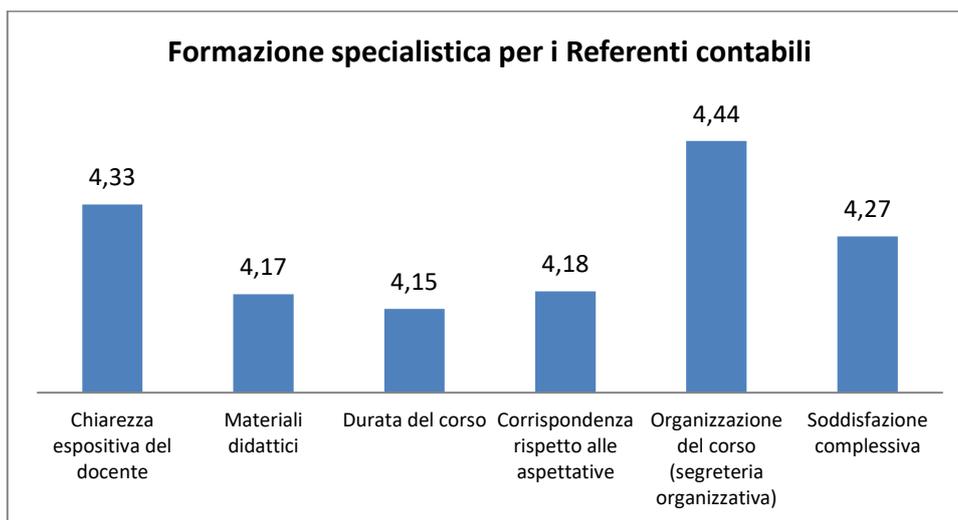
Descrizione: Nel 2024 è stato realizzato un corso di aggiornamento in presenza per i referenti contabili di ciascun Settore dedicato ai seguenti argomenti: *Fondo Pluriennale Vincolato, Accertamenti e impegni, Avanzo e variazioni* tenuti da dipendenti dell'Ufficio di staff *Vice Responsabile servizio finanziario*. Per consentire un'estesa partecipazione, per ciascun argomento sono state organizzate due edizioni.

Utenti: dipendenti del Comune di Livorno.

Valore aggregato degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

Indicatore	Valore 2024 (scala 1 - 5)	C.S.I.*
Chiarezza espositiva del docente	4,33	4,25
Materiali didattici	4,17	
Durata del corso	4,15	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,18	
Organizzazione del corso (segreteria organizzativa)	4,44	
Soddisfazione complessiva	4,27	

* Espresso come media degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di un apposito spazio dedicato a raccogliere le osservazioni per il miglioramento del servizio. Si riportano di seguito le osservazioni formulate dagli utenti interni (dipendenti). Se le indicazioni sono ripetute è riportato a fianco il numero degli utenti che hanno espresso la stessa osservazione o simile e la risposta è integrata con singoli suggerimenti.

Argomento: Fondo Pluriennale Vincolato ed. 1 e 2

Suggerimento	n.
Utilizzare più esempi concreti e pratici per la gestione delle ordinarie attività di ufficio, magari emersi da FAQ ricevute dai colleghi dei servizi finanziari sul tema oggetto del corso ma anche relati al lavoro svolto nell'ufficio di appartenenza del partecipante.	5
Disponibilità delle slide prima del corso.	2
Sarebbe utile poter avere a disposizione le slide del docente (molto ben fatte).	
Ridurre l'orario della singola sessione a favore di più sessioni più corte.	
La sala del consiglio non è adatta a fare corsi, schermo troppo piccolo e troppa luce, si vede pochissimo di quanto viene proiettato.	
Sarebbe stato meglio un corso online, per poter accedere ai gestionali.	

Suggerimento	n.
Lezioni troppo frequenti e in sovrapposizione ad altri corsi organizzati dall'amministrazione.	
Data la complessità della materia trattata il corso dovrebbe avere una durata minore e il numero dei partecipanti dovrebbe essere ridotto in maniera da consentire di interagire maggiormente con il docente.	

Argomento: Accertamenti e Impegni ed. 1 e 2

Suggerimento	n.
Il corso dovrebbe avere se possibile un taglio più operativo e meno teorico. Esempi pratici emersi dalle FAQ ricevute dai servizi finanziari aiuterebbero la comprensione.	6
Avere le slide del corso (molto ben fatte).	2
Gli schermi della sala del Consiglio sono troppo piccoli per poter seguire bene quanto veniva proiettato. Meglio altra sede con schermo più grande o corso da poter seguire dal pc.	
Ridurre la durata in ore della singola sessione di corso, in favore di più sessioni con meno ore. Questo per riuscire a conciliare l'apprendimento con le inevitabili esigenze di ufficio.	
Avendo già fatto i tre corsi l'anno scorso, non ho avuto molte informazioni aggiuntive e sono state tante ore impiegate (mi riferisco ai 3 corsi di aggiornamento per 12h complessive). Forse potrebbe essere utile affinare il corso per i settori che hanno dinamiche simili, vedi i LL.PP, in modo che le informazioni fornite siano più calzanti alle situazioni che effettivamente incontriamo.	
La materia è complessa e necessita di un'aula dedicata con sedute comode e postazioni computer e meno persone, oppure fare questo tipo di corsi, così lunghi, online dalla propria postazione di lavoro.	
Consiglierei lavori a piccoli gruppi su casi concreti e una dispensa stampata al posto della presentazione video (difficilmente leggibile).	
Sarebbe stato meglio un corso online, per poter accedere ai gestionali.	
Favorire corsi on line rispetto alla presenza per favorire i dipendenti in sedi distaccate.	
Lezioni troppo frequenti e in sovrapposizione ad altri corsi organizzati dall'amministrazione.	
Corso molto interessante, non ho da aggiungere altro.	

Argomento: Avanzo e Variazioni ed. 1 e 2

Suggerimento	n.
Il corso dovrebbe avere se possibile un taglio più operativo e meno teorico. Più esempi pratici.	4
Avere le slides del corso (molto ben fatte).	2
Per un corso così complesso e lungo, sarebbe stato meglio seguire il corso dalla propria postazione lavorativa via computer.	
Forse era meglio svolgere il corso da remoto, o in una sala con schermo più grande, perché gli schermi della sala del Consiglio sono troppo piccoli per collegarsi con il programma Jente e vedere "dal vivo" quello che veniva spiegato. Così abbiamo quasi perso una parte molto interessante del corso.	
Si dovrebbero dare per scontate alcune conoscenze di base di contabilità e bilancio e procedere direttamente con casi concreti. Occorrerebbe formare sulle operazioni effettivamente demandate agli uffici partendo dagli errori più comuni, tanto di concetto quanto operativi, portando ad esempio determine corrette e non corrette, variazioni respinte e variazioni accettate. E' inutile proiettare slide riportanti interi articoli di testi normativi magari di 30 o 40 righe. Questo prescinde dai docenti che sono stati pazienti e competenti ed hanno cercato di essere più chiari possibile.	
Il corso ha confermato la bontà dello svolgimento in presenza.	
Corsi più operativi e con durata inferiore nella mattinata.	
Sarebbe stato meglio on line, per poter accedere ai gestionali.	
Lezioni troppo frequenti e in sovrapposizione ad altri corsi organizzati dall'amministrazione.	

Specifiche della rilevazione 2024

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2024	200

3.6.12 Qualità delle informazioni fornite dall'ufficio Economato Provveditorato in materia di acquisti centralizzati e nuova sezione Intranet

Descrizione: L'Ufficio Economato si occupa delle procedure di approvvigionamento centralizzato di beni e servizi, della gestione dei fondi economali e delle piccole spese. L'indagine di customer satisfaction riguarda le informazioni rese in tre specifici ambiti: informazioni di *carattere generale su beni e servizi centralizzati*, su *acquisti di beni e servizi* e su *gestione di beni e servizi*. Inoltre è stata richiesta la valutazione degli utenti in merito alla nuova sezione Intranet attivata nel corso del 2024 per migliorare il supporto fornito, rendere disponibile documentazione utile e dare risposte alle domande più frequenti.

Utenti: Dirigenti e responsabili degli uffici.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index* Beni e servizi centralizzati

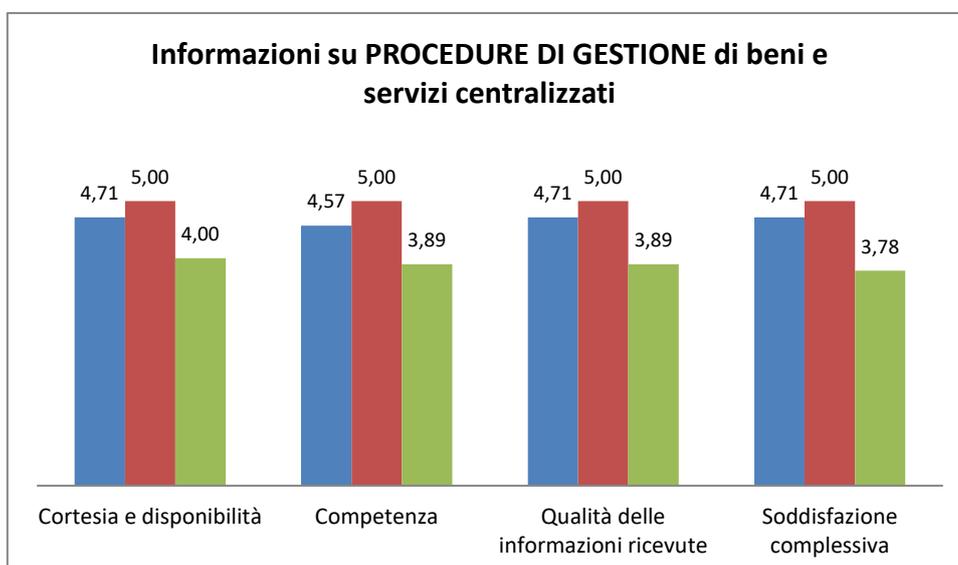
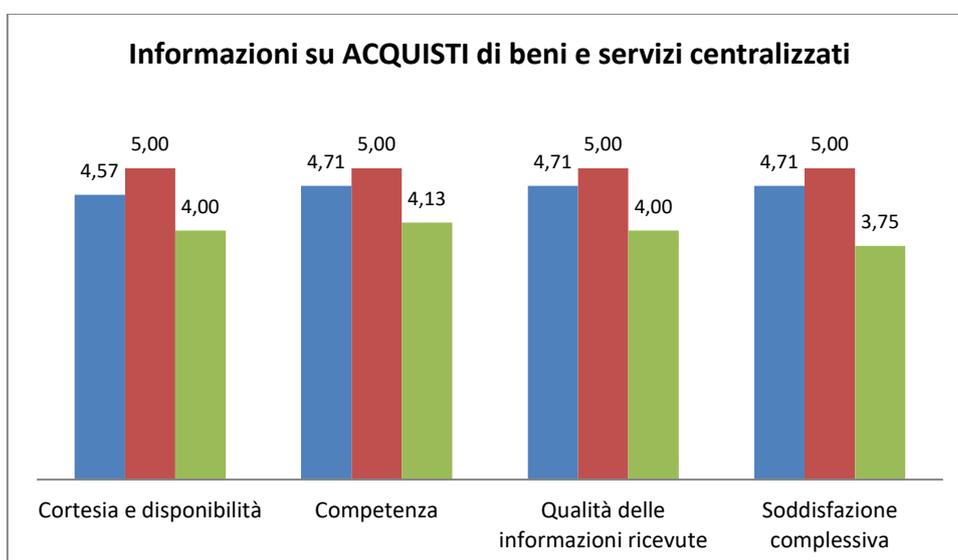
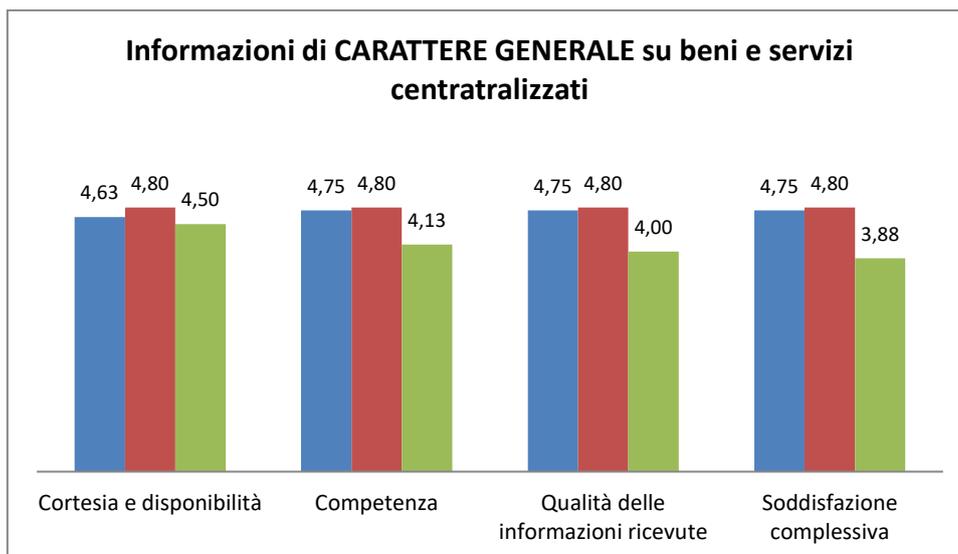
Informazioni di CARATTERE GENERALE su beni e servizi centralizzati			
Indicatore	Valore 2024 (Scala 1-5)	Valore 2023 (Scala 1-5)	Valore 2022 (Scala 1-5)
Cortesia e disponibilità	4,63	4,80	4,50
Competenza	4,75	4,80	4,13
Qualità delle informazioni ricevute	4,75	4,80	4,00
Soddisfazione complessiva	4,75	4,80	3,88
C.S.I.	4,72	4,80	4,13
Informazioni su ACQUISTO di beni/servizi centralizzati			
Indicatore	Valore 2024 (Scala 1-5)	Valore 2023 (Scala 1-5)	Valore 2022 (Scala 1-5)
Cortesia e disponibilità	4,57	5,00	4,00
Competenza	4,71	5,00	4,13
Qualità delle informazioni ricevute	4,71	5,00	4,00
Soddisfazione complessiva	4,71	5,00	3,75
C.S.I.	4,68	5,00	3,97
Informazioni su GESTIONE di beni/servizi centralizzati			
Indicatore	Valore 2024 (Scala 1-5)	Valore 2023 (Scala 1-5)	Valore 2022 (Scala 1-5)
Cortesia e disponibilità	4,71	5,00	4,00
Competenza	4,57	5,00	3,89
Qualità delle informazioni ricevute	4,71	5,00	3,89
Soddisfazione complessiva	4,71	5,00	3,78
C.S.I.	4,68	5,00	3,89
C.S.I. COMPLESSIVO	4,69	4,93	4,00

*Espresso come media semplice degli indicatori

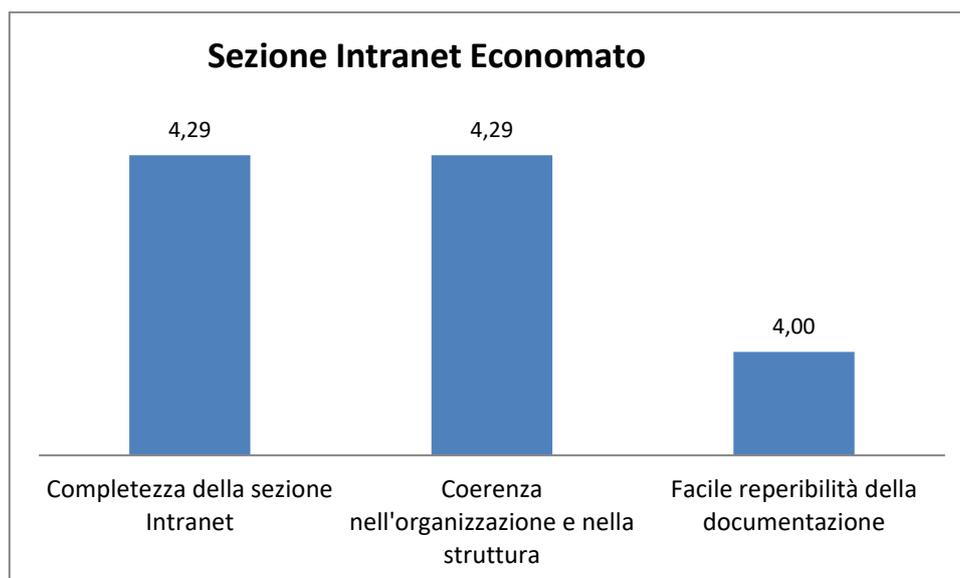
Nuova sezione Intranet

Indicatore	Valore 2024 (Scala 1-5)	C.S.I.
Completezza della sezione Intranet	4,29	4,19
Coerenza nell'organizzazione e nella struttura	4,29	
Facile reperibilità della documentazione	4,00	

Beni e servizi centralizzati



Sezione Intranet Economato



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	Perido di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2024	14

3.6.13 Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

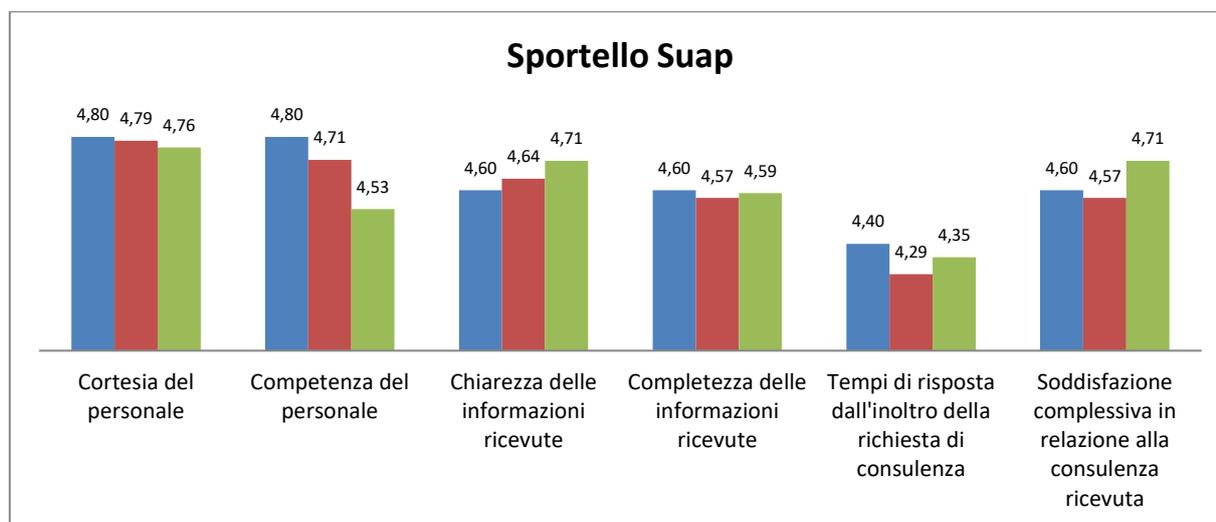
Descrizione: Il SUAP, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione,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

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5	C.S.I.*2024	C.S.I.*2023	C.S.I.*2022
Cortesia del personale	4,80	4,79	4,76	4,63	4,60	4,61
Competenza del personale	4,80	4,71	4,53			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,60	4,64	4,71			
Completezza delle informazioni ricevute	4,60	4,57	4,59			
Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza	4,40	4,29	4,35			
Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta	4,60	4,57	4,71			

*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 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5
Capacità del personale di fornire indicazioni per la corretta e completa compilazione della pratica	5,00	4,83	4,73
Capacità del personale di fornire risposte rispetto alla situazione della pratica e ai tempi di completamento	5,00	4,50	4,40

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.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	17 ottobre– 31 dicembre 2024	6

3.6.14 Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata)

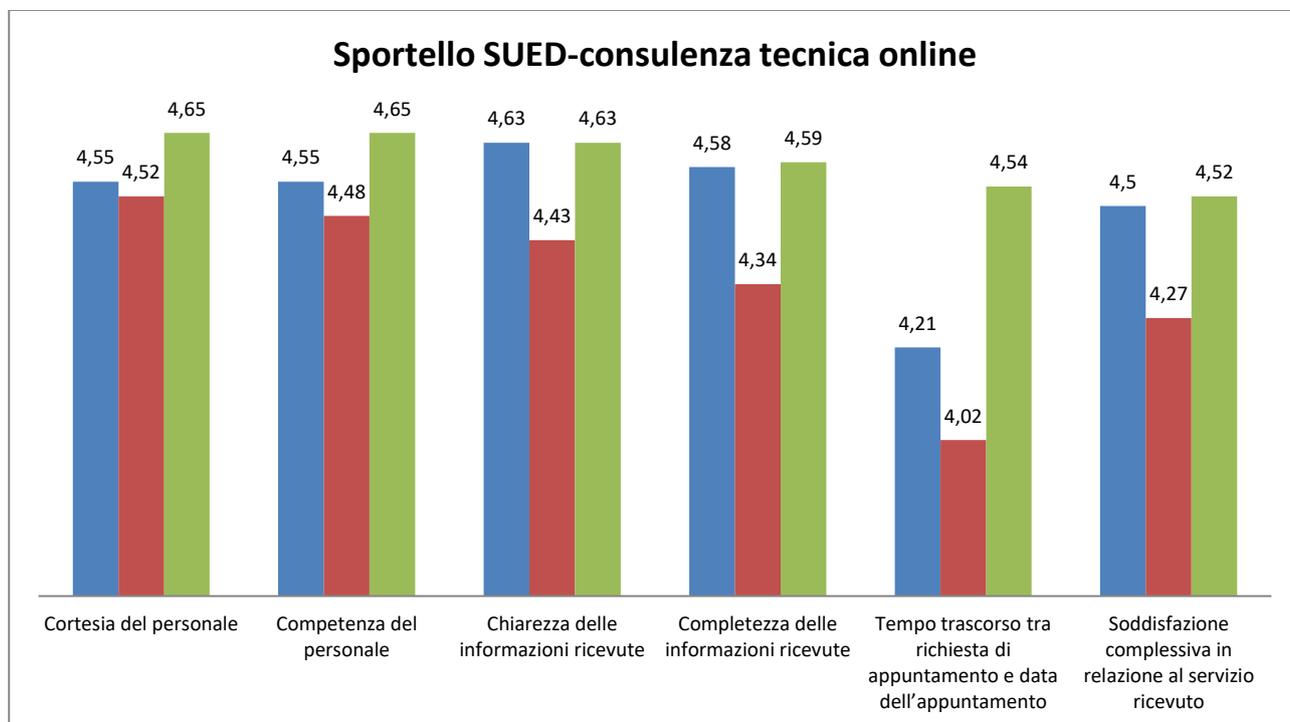
Descrizione: Lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, il martedì e il giovedì nell'arco di tutta la giornata e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro online gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare 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 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*

Indicatori	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	Valore 2022 Scala 1-5	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023	C.S.I.* 2022
Cortesía del personale	4,55	4,52	4,65	4,50	4,34	4,60
Competenza del personale	4,55	4,48	4,65			
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,63	4,43	4,63			
Completezza delle informazioni ricevute	4,58	4,34	4,59			
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e la data dell'appuntamento	4,21	4,02	4,54			
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,50	4,27	4,52			

*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:

Domanda 4-Rispetto alle tue necessità, ritieni sufficiente la durata dell'appuntamento online (20 minuti)?
Soddisfatto lo sono ma per il tipo di informazioni che a volte occorre cercare il contatto umano è più soddisfacente
A volte avrei bisogno di un appuntamento in presenza.
Meglio in presenza.
Domanda 6-Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio
Cambiare piattaforma per il collegamento in modo che sia il vostro ufficio ad aprire il collegamento quando ritenuto opportuno al fine di evitare che si inseriscano altri utenti mentre si sta parlando durante il proprio appuntamento.
Nessuno, purché venga mantenuto unico contatto con il comune per le pratiche edilizie.
Gli appuntamenti con i tecnici vanno fatti in presenza.
Avere più tempo.
Per pratiche complesse non dovrebbero essere consentiti appuntamenti in remoto; e i tecnici, per chiarimenti su pratiche, dovrebbero contattare telefonicamente il personale addetto (ad oggi non consentito).

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2024	39

3.6.15 Portale delle Associazioni (servizio online)

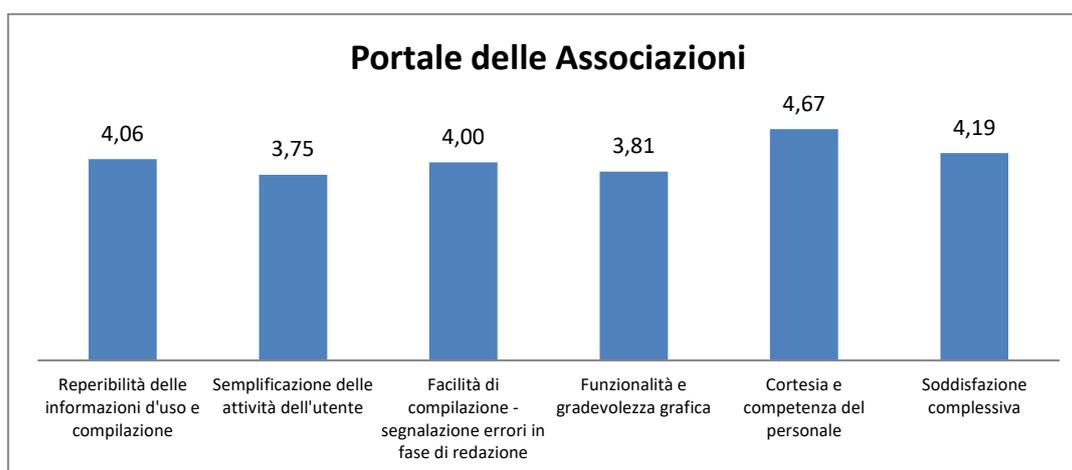
Descrizione: Il Portale delle Associazioni, previsto dal Regolamento relativo ai rapporti con le associazioni ed altri soggetti senza scopo di lucro, raccoglie i dati delle associazioni livornesi iscritte all'Albo delle Associazioni comunali, fornisce informazioni, permette di consultare l'Albo delle Associazioni e, in occasione del bando annuale per la richiesta di contributo, facilita gli utenti nella compilazione delle richieste, precaricando i dati e predisponendo il documento pronto per la stampa e per il successivo inoltro. Link: <http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp>.

Utenti: associazioni, soggetti del Terzo Settore che hanno usufruito dei servizi erogati dal Portale Associazionismo dal 01 novembre al 30 novembre 2024 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e ottenere dal personale chiarimenti sulle funzionalità del servizio.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	C.S.I.*
Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	4,06	4,08
Semplificazione delle attività dell'utente	3,75	
Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,00	
Funzionalità e gradevolezza grafica	3,81	
Cortesia e competenza del personale	4,67	
Soddisfazione complessiva	4,19	

*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
Sarebbe gradito un portale più accattivante.
Migliorare l'accesso al portale svarpa.comune.livorno.it alcune volte risulta inaccessibile per lungo tempo.
Il problema è stato l'accesso al portale; infatti se si va sul portale comunale delle associazioni si incrocia un rinvio ad un link che non è attivo. Se si fa copia incolla del link in un'altra pagina non si ottiene alcun collegamento. Infatti il link seguente è sbagliato: https://svarpa.comune.livorno.it/comliarpa/ Per ottenere l'accesso al sistema e compilare la domanda il link è il seguente: svarrpatw.comune.livorno.it/2 che ho trovato con una ricerca su Android, perché ne Google Chrome ne Internet Explorer riescono ad individuarlo.
Nota: in relazione al presente suggerimento è stato sentito l'ufficio che ha verificato il problema e rilevato che l'utente si collegava con un link non più attivo.

Aggiornamento del Portale delle Associazioni e preferenze su nuove funzionalità

E' stato richiesto agli utenti di formulare le proprie preferenze in relazione all'implementazione di nuove funzionalità nel Portale delle Associazioni (possibili più risposte):

A breve la piattaforma verrà aggiornata, ti chiediamo di aiutarci a migliorare i servizi offerti valutando l'utilità di alcune nuove funzionalità per il Portale per le Associazioni e dei servizi ad esso associati.	N. risposte Sono possibili più risposte	%
Sarebbe utile avere		
Una funzione di salvataggio che consenta l'eventuale interruzione della compilazione senza perdita di dati.	13	30,95%
Una finestra di dialogo per l'assistenza alla compilazione dei campi e blocchi nel caso di incongruenze interne.	10	23,81%
Una funzione per il caricamento dei documenti da allegare alle rendicontazioni dei contributi assegnati.	7	16,67%
Una funzione per il caricamento dei documenti da allegare alle richieste di contributo.	6	14,29%
Un menu a tendina per l'indicazione delle voci di entrata/uscita dei bilanci di previsione.	4	9,52%
Nessun suggerimento.	2	4,76%
	42	100,00%

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	01 novembre – 30 novembre 2024	16

3.6.16 Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbricotti

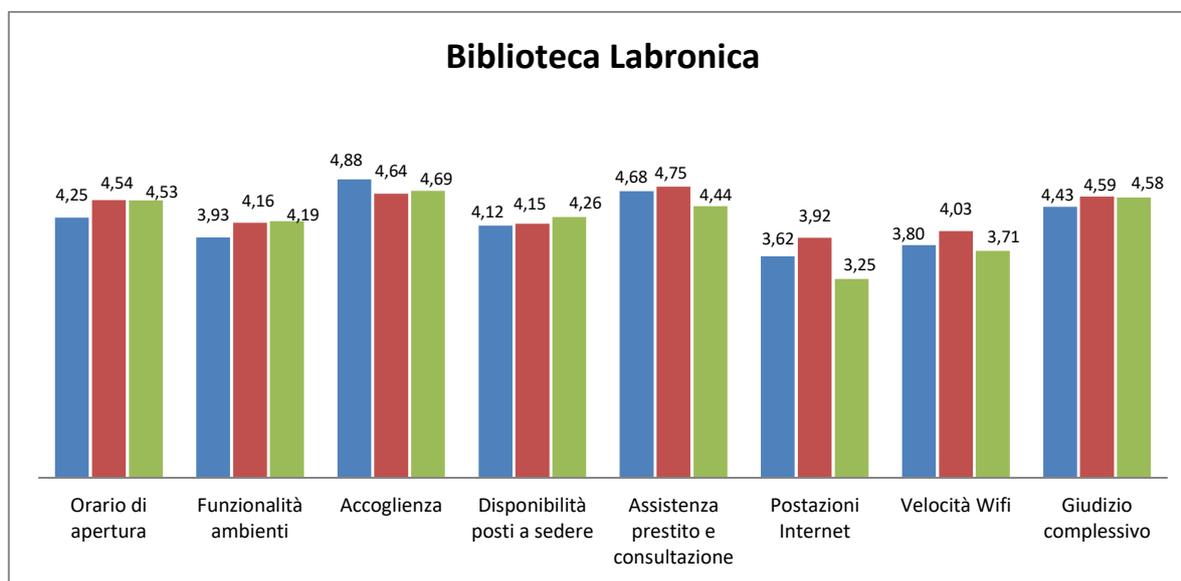
Descrizione: La Biblioteca Labronica, intitolata a Francesco Domenico Guerrazzi, è la principale biblioteca pubblica di Livorno e centro del sistema bibliotecario livornese. Ha sede nell'antica Villa Fabbricotti, nei cui magazzini sono conservati 120.000 libri, 1.500 manoscritti e 60.000 autografi. Vi 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*

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5	CSI 2024*	CSI 2023*	CSI 2022*
Orario di apertura	4,25	4,54	4,53	4,21	4,35	4,21
Funzionalità ambienti	3,93	4,16	4,19			
Accoglienza	4,88	4,64	4,69			
Disponibilità posti a sedere	4,12	4,15	4,26			
Assistenza prestito e consultazione	4,68	4,75	4,44			
Postazioni Internet	3,62	3,92	3,25			
Velocità Wifi	3,80	4,03	3,71			
Giudizio complessivo	4,43	4,59	4,58			

*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:

Secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Presentazione di libri da pubblicizzare e incrementare. Confronto con le associazioni culturali.
Orari di apertura più ampi in Biblioteca dei ragazzi.
Aprire il fine settimana (sabato pomeriggio almeno).
Aumentare l'orario anche di sera.
Diverse luci nelle postazioni non funzionano.

Secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Alzare la temperatura.
Apertura fine settimana.
Illuminazione.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato, cartaceo e online	Dicembre 2024	41

3.6.17 Biblioteca Bottini dell'Olio

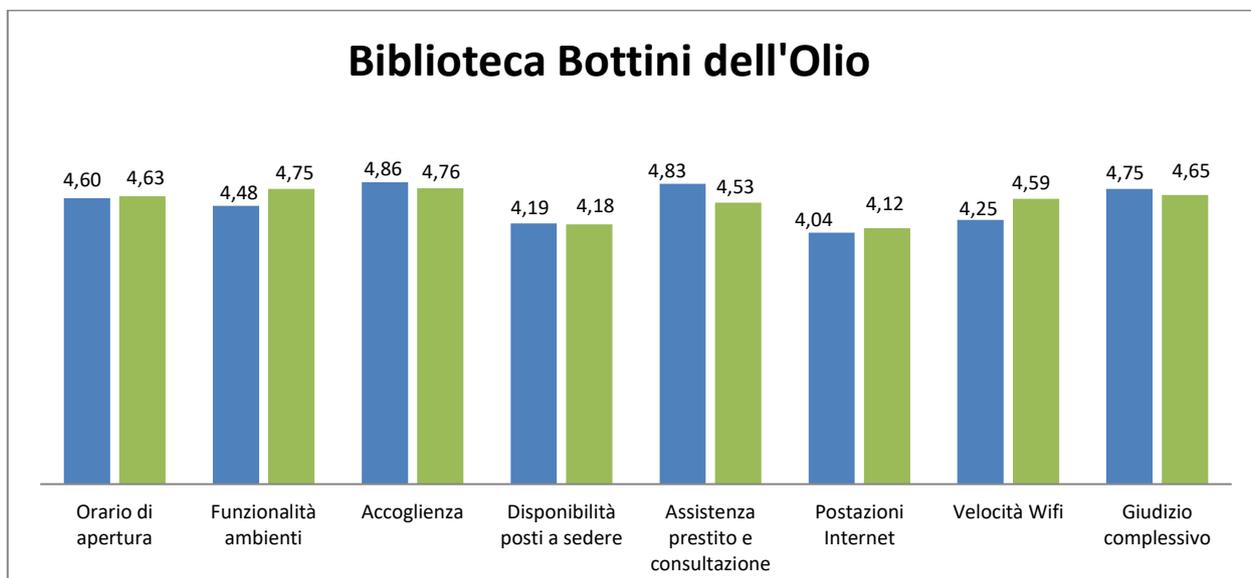
Descrizione: La biblioteca Bottini dell'Olio è una delle sezioni della Biblioteca comunale Labronica "F.D.Guerrazzi". Occupa complessivamente una superficie di 2000 mq con zone lettura e studio da 140 posti e 1900 metri lineari di volumi. Il suo patrimonio librario ammonta a 45.000 volumi. La biblioteca 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

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 – 5	Valore 2023 Scala 1 – 5	Valore 2022 Scala 1 – 5	CSI 2024*	CSI 2023*	CSI 2022*
Orario di apertura	4,60	Non effettuata	4,63	4,50	Non effettuata	4,52
Funzionalità ambienti	4,48		4,75			
Accoglienza	4,86		4,76			
Disponibilità posti a sedere	4,19		4,18			
Assistenza prestito e consultazione	4,83		4,53			
Postazioni Internet	4,04		4,12			
Velocità Wifi	4,25		4,59			
Giudizio complessivo	4,75		4,65			

* 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 la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Lavorando su turni che comprendono anche la notte avvolta mi sono trovato in difficoltà nel restituire nei tempi i libri, sarebbe utile avere un cassetto, buca delle lettere o altra soluzione che permetta la consegna in orario di chiusura della biblioteca.
Più poltrone.
Mettere macchinette per acqua, snack, e aperture serali per poter studiare.
Macchinette caffè/acqua.
Credo ci sia bisogno di maggior numero di posti a sedere, sarebbe poi possibile nei giorni feriali allungare l'orario di apertura sino alle 22.
Il servizio è talmente efficiente che l'unica cosa da migliorare sarebbe quello di aumentare le aule studio.
Aperture serali.
L'illuminazione, i posti a sedere, ma soprattutto il posto auto a pagamento per chi usufruisce del servizio ogni giorno e per i dipendenti.
Per i Bottini sarebbe bello tornare all'apertura serale della biblioteca.
Possibilità ristoro.
Apertura di sera, macchinetta caffè.
Bar.
Ritengo indispensabile l'apertura di uno spazio di ricreazione (bar, caffè).
Macchinette del caffè.
Qualche volta orario serale, più spazio con le prese, possibilmente ritorno del bar al piano terra.
Chiudere dopo le 20:00 sarebbe bellissimo complimenti per gli acquisti.
Sarebbe opportuno acquistare le novità librarie seguendo i tempi di pubblicazione.
Aggiungere fondi per acquistare libri e/o per ricevere donazioni libri nuovi / usati.
Si potrebbe aumentare la letteratura scientifica per migliorare la quantità e la qualità del materiale di studio.
Rendere più chiaro il metodo di catalogazione.
Mi succede spesso che i libri non siano nella loro collocazione.
Che alla postazione internet fosse rispettato l'uso di 1 ora (salvo il caso in cui non ci fosse l'utente successivo).
Angolo lettura per bambini con tappeti e scaffali bassi.
Logica scaffali e catalogazione.
Libri consigliabili con breve commento, fare un foglio o raccolta di stampati.
Migliorare i servizi igienici (sono spesso non utilizzabili); aumentare i posti; gli operatori della biblioteca potrebbero controllare che sia mantenuto il silenzio, spesso infatti si forma un fastidioso brusio.
L'aspetto più inadeguato è l'ordine in cui sono collocati i testi. Non c'è un modo (alfabetico, argomenti, autori) per ricercare autonomamente.
Sito online Opac per ricerca titoli; magari una ricerca per categoria (es.: gialli, romanzi, fumetti).
Maggiore disponibilità di testi in lingua originale.
Favorire il prestito interbibliotecario, indipendentemente dalla data di uscita del libro, anche per i bambini e i giovani, pubblicizzare i desiderata.
In autunno si moriva di freddo.
Trovo sempre disponibilità e professionalità.
Siete il top.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato, cartaceo e online	Dicembre 2024	86

3.6.18 Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Nord

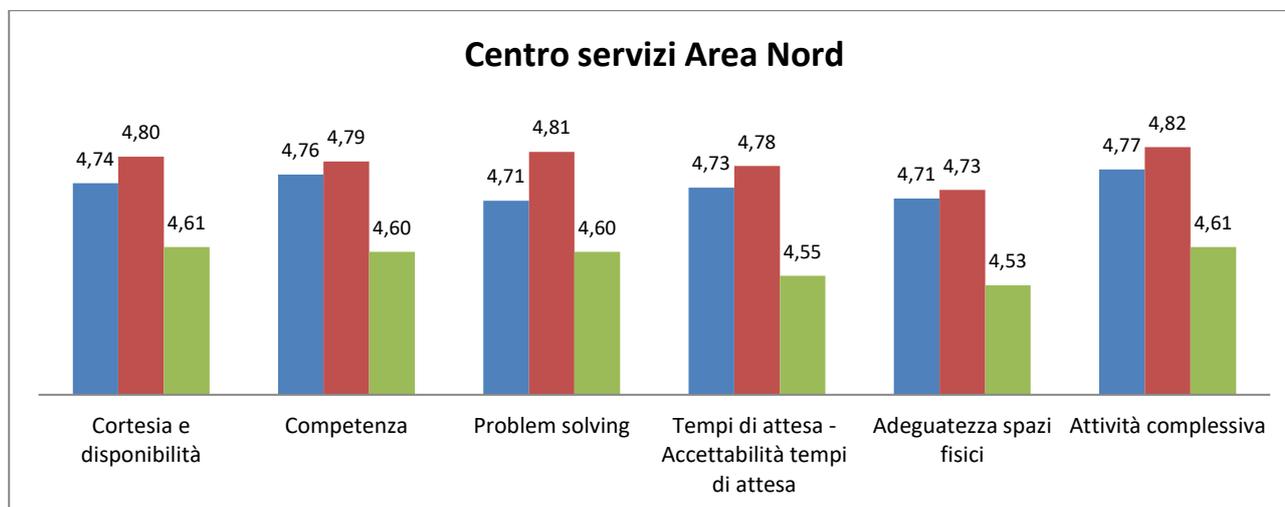
Descrizione: I servizi offerti dagli Sportelli al cittadino sono molteplici, in particolare: due sportelli dedicati all'emissione delle carte d'identità elettroniche, uno sportello URP dedicato al servizio di gestione delle prenotazioni relative a tutti i servizi anagrafici erogati dall'Ente, informazioni sui diversi servizi offerti dal Comune, segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano, 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*

Indicatore	Valori 2024 Scala 1-5	Valori 2023 Scala 1-5	Valori 2022 Scala 1-5	CSI*2024	CSI*2023	CSI*2022
Cortesia e disponibilità	4,74	4,80	4,61	4,74	4,79	4,58
Competenza	4,76	4,79	4,60			
Problem solving	4,71	4,81	4,60			
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,73	4,78	4,55			
Adeguatezza spazi fisici	4,71	4,73	4,53			
Attività complessiva	4,77	4,82	4,61			

*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 tutte le indicazioni raccolte, come espresse dagli utenti:

Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Non cambiare personale.
Più disponibilità per i servizi nella giornata di sabato avendo solo il sabato disponibile per effettuare le commissioni.
Le signore sono cortesi e competenti, i programmi per effettuare le carte di identità molto lenti.
Rinnovo dei computer.
Sono soddisfatta.
Personale molto cortese e disponibile, è un ambiente piacevole.

Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Programmi più veloci.
Nessun consiglio, zero tempi di attesa e personale disponibile.
Collegamenti con la linea.

Specifiche della rilevazione 2024

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato	Dicembre 2024	164

3.6.19 Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi al cittadino area Sud

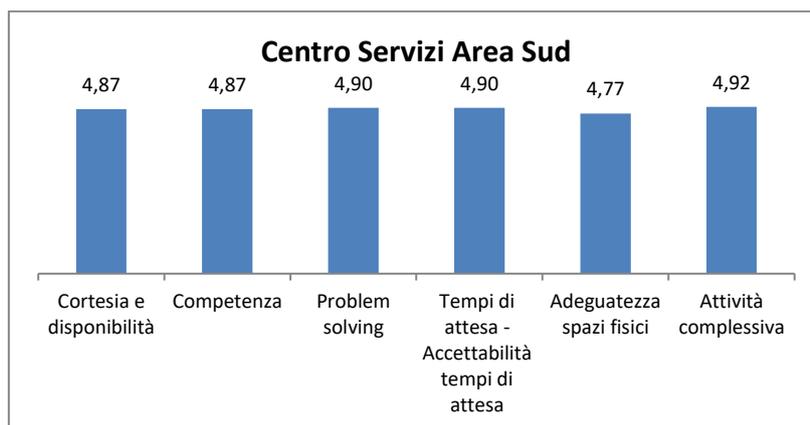
Descrizione: I servizi offerti dagli Sportelli al cittadino sono molteplici, in particolare: due sportelli dedicati all'emissione delle carte d'identità elettroniche, uno sportello URP dedicato al servizio di gestione delle prenotazioni relative a tutti i servizi anagrafici erogati dall'Ente, informazioni sui diversi servizi offerti dal Comune, segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano, 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*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1 - 5	CSI *
Cortesia e disponibilità	4,87	4,87
Competenza	4,87	
Problem solving	4,90	
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,90	
Adeguatezza spazi fisici	4,77	
Attività complessiva	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. Sono stati espressi i seguenti suggerimenti:

Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Mancano le finestre per areare i locali e la sede è troppo piccola.
Spazi uffici.

Sono stati espressi anche numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito
Sono stata molto sorpresa per la disponibilità e gentilezza del personale.
Tutto perfetto, grazie.
Tutto perfetto, personale gentilissimo.
Se si poteva dare più di 5 lo avrei dato.
Sono rimasta piacevolmente colpita dalla gentilezza.

Specifiche della rilevazione 2024

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato – sono stati compilati anche tre questionari online tramite Qrcode	Dicembre 2024	106

3.6.20 Interventi formativi specialistici sportelli decentrati area Nord e Sud

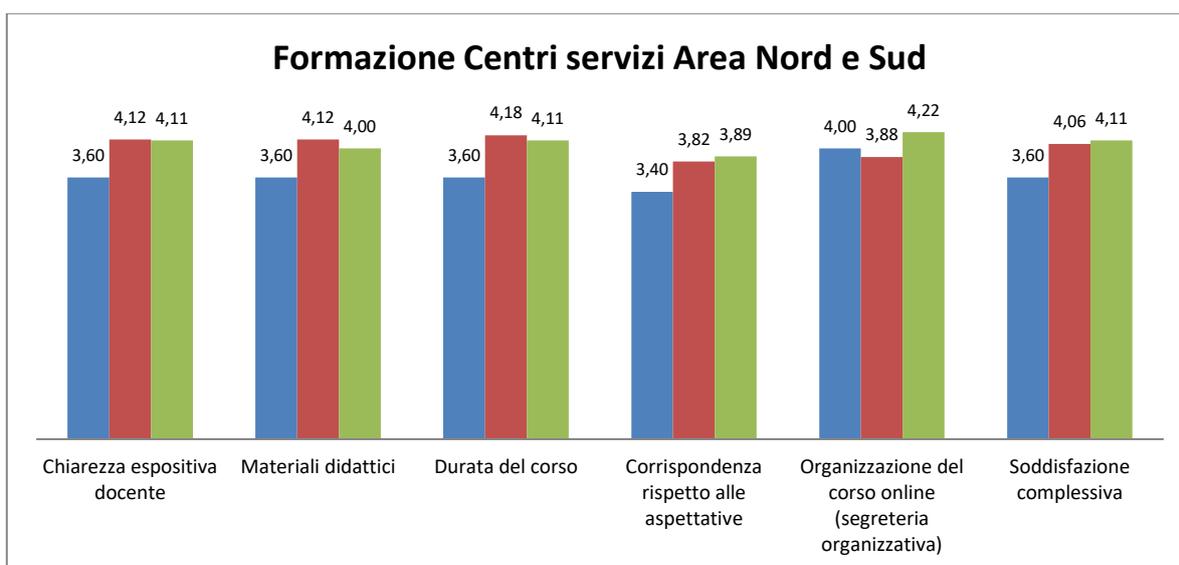
Descrizione: Le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio dell'Anagrafe a ANPR hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti oltre alla consueta formazione. Il Comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga corsi di formazione specialistica in materia anagrafica e di stato civile.

Utenti: Dipendenti Centro servizi Area Nord e Area Sud che hanno effettuato corsi di formazione.

Valore aggregato degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	Valore 2022 Scala 1-5	CSI* 2024	CSI* 2023	CSI*2022
Chiarezza espositiva docente	3,60	4,12	4,11	3,63	4,03	4,07
Materiali didattici	3,60	4,12	4,00			
Durata del corso	3,60	4,18	4,11			
Corrispondenza rispetto alle aspettative	3,40	3,82	3,89			
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,00	3,88	4,22			
Soddisfazione complessiva	3,60	4,06	4,11			

*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 2024

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2024	5

3.6.21 Servizi di sportello erogati presso l'Anagrafe centrale

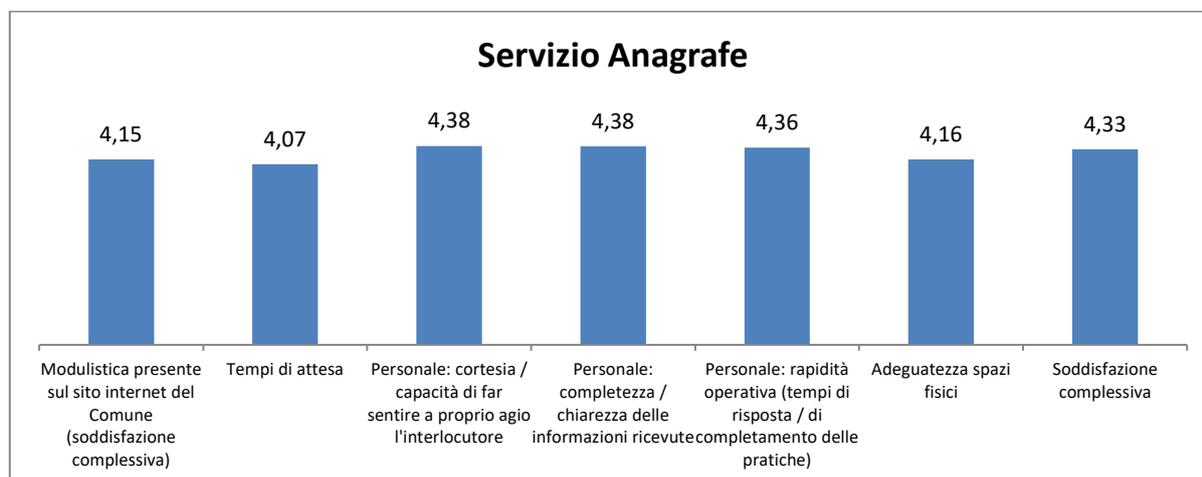
Descrizione: L'Anagrafe centrale, ubicata in Piazza del Municipio 50, riceve gli utenti dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 e il martedì e giovedì anche dalle 15.30 alle 17.30 (agosto escluso), sia su appuntamento sia con afflusso libero in orario di apertura. Le specifiche modalità di accesso 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/prenotazione servizi/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*

Indicatore	Valore (scala da 1 a 5)	C.S.I.*
Modulistica presente sul sito internet del Comune (soddisfazione complessiva)	4,15	4,26
Tempi di attesa	4,07	
Personale: cortesia / capacità di far sentire a proprio agio l'interlocutore	4,38	
Personale: completezza / chiarezza delle informazioni ricevute	4,38	
Personale: rapidità operativa (tempi di risposta / di completamento delle pratiche)	4,36	
Adeguatezza spazi fisici	4,16	
Soddisfazione complessiva	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
L'accoglienza è stata meravigliosa.
Tempi di attesa lunghi, informazioni fuorvianti.
Per il servizio richiesto (togliere una residenza) e le prove in mio possesso, insoddisfatta delle tempistiche per il servizio da me richiesto. Cambiare le tempistiche di attesa per i cittadini onesti.
Attesa all'esterno per apertura uffici.
Servizio da realizzare in tutte le zone di Livorno.
Trovato personale estremamente gentile ma ho dovuto richiedere ulteriore appuntamento per la pratica inesatta suggeritami.
Le impiegate sono state gentilissime e siamo molto soddisfatti.
Poca disponibilità e chiarezza per telefono, risposte poco chiare.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo e online con Qrcode pubblicato su manifesto. L'erogazione dei questionari è stata sospesa per alcune settimane a causa di lavori edili che hanno interessato l'Anagrafe.	16 settembre - 31 dicembre 2024	82 (79 questionari cartacei + 3 questionari online)

3.6.22 Servizi di sportello erogati presso lo Stato civile

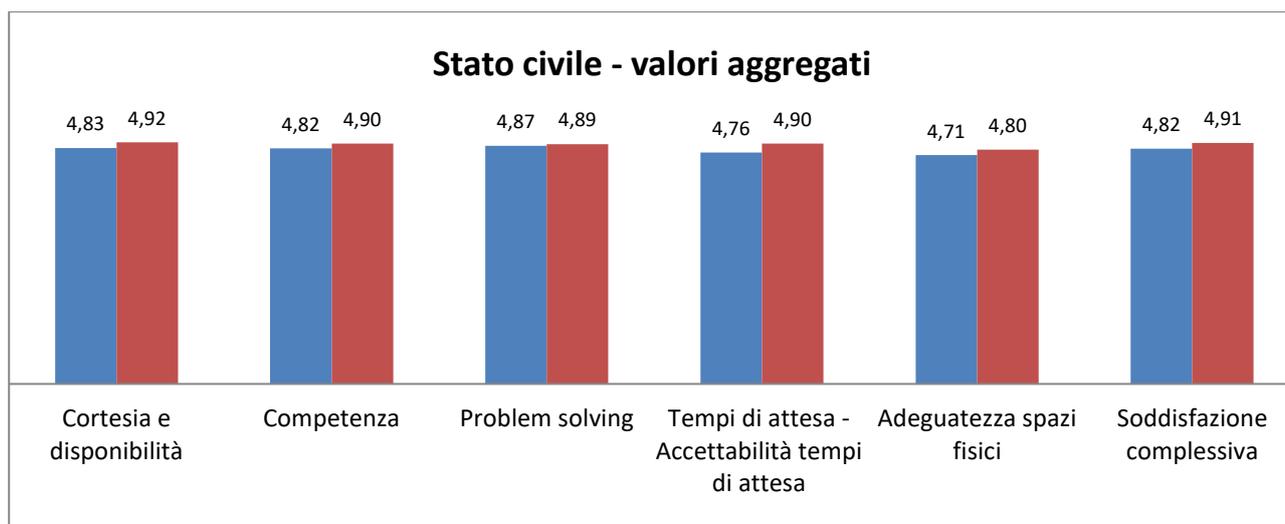
Descrizione: Presso l'Ufficio Stato civile l'utente può usufruire dei seguenti servizi: rilascio certificati, estratti, copie integrali, riconoscimenti cittadinanze/ricevimento giuramenti, dichiarazioni di nascita, riconoscimenti filiazione, adozioni, dichiarazioni di decesso, pubblicazioni e matrimoni, 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

Indicatore	Valore 2024 Dati aggregati Scala 1 – 5	Valore 2023 Dati aggregati Scala 1 – 5	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023
Cortesia e disponibilità	4,83	4,92	4,80	4,88
Competenza	4,82	4,90		
Problem solving	4,87	4,89		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,76	4,90		
Adeguatezza spazi fisici	4,71	4,80		
Soddisfazione complessiva	4,82	4,91		

* Espresso come media semplice degli indicatori



I risultati per singolo servizio – i primi quattro servizi anni 2024 e 2023

Servizio	Certificati ed estratti 2024	Certificati ed estratti 2023	Cittadinanza 2024	Cittadinanza 2023	Nascite e adozioni 2024	Nascite e adozioni 2023	Decessi 2024	Decessi 2023
Cortesia e disponibilità	4,78	4,87	4,94	5,00	4,79	5,00	4,50	5,00
Competenza	4,71	4,86	4,94	5,00	4,79	5,00	4,50	5,00
Problem solving	4,84	4,84	4,91	4,94	4,79	5,00	4,63	5,00
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,70	4,87	4,87	4,94	4,71	5,00	4,50	5,00
Adeguatezza spazi fisici	4,63	4,73	4,87	4,94	4,64	5,00	4,29	5,00
Soddisfazione complessiva	4,78	4,90	4,89	5,00	4,79	5,00	4,43	5,00
C.S.I. Scala 1-5*	4,74	4,85	4,90	4,97	4,75	5,00	4,47	5,00
Questionari compilati	41	63	47	18	14	23	8	7

I risultati per singolo servizio – gli ultimi cinque servizi anni 2024 e 2023

Servizio	Pubblicazioni Matrimoni 2024	Pubblicazioni Matrimoni 2023	Unioni Civili 2024	Unioni Civili 2023	Separazioni Divorzi 2024	Separazioni Divorzi 2023	DAT 2024	DAT 2023	Non indicato 2024	Non indicato 2023
Cortesia e disponibilità	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,67	4,89	4,67	4,83	4,89
Competenza	5,00	4,86	5,00	5,00	4,75	4,67	4,89	4,50	5,00	4,89
Problem solving	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	4,67	4,89	4,83	5,00	4,78
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,89	4,86	5,00	5,00	4,75	4,67	5,00	4,83	4,17	4,75
Adeguatezza spazi fisici	4,78	4,86	5,00	5,00	5,00	4,33	4,78	4,67	4,20	4,44
Soddisfazione complessiva	4,89	4,86	5,00	5,00	4,75	5,00	5,00	4,40	4,75	4,75
C.S.I. Scala 1-5*	4,93	4,88	5,00	5,00	4,79	4,67	4,91	4,65	4,66	4,75
Questionari compilati	9	7	6	6	4	3	9	6	6	10

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:

Sportello certificati ed estratti
Non c'è una zona comfort.
Non c'è più privacy in tutto il comune.
Manca un televisore con le notizie del giorno.
Più presenza e competenza.

Cittadinanza
Forse l'aspetto degli uffici potrebbe migliorare.

Pubblicazioni/Matrimoni
Manca spazio giochi per bambini con giochi, riviste, fumetti.

Separazioni e divorzi
Saletta per le attese.

D.A.T.
Aggiungere sedie davanti allo sportello, non tutte le persone riescono a stare in piedi a lungo.

Servizio non indicato
Manca personale e la ricerca della documentazione è precaria.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario cartaceo autocompilato. Inoltre l'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode (n.1 questionario compilato online)	07 ottobre – 31 dicembre 2024	144

3.6.23 Servizi di sportello erogati presso il servizio Elettorale e leva

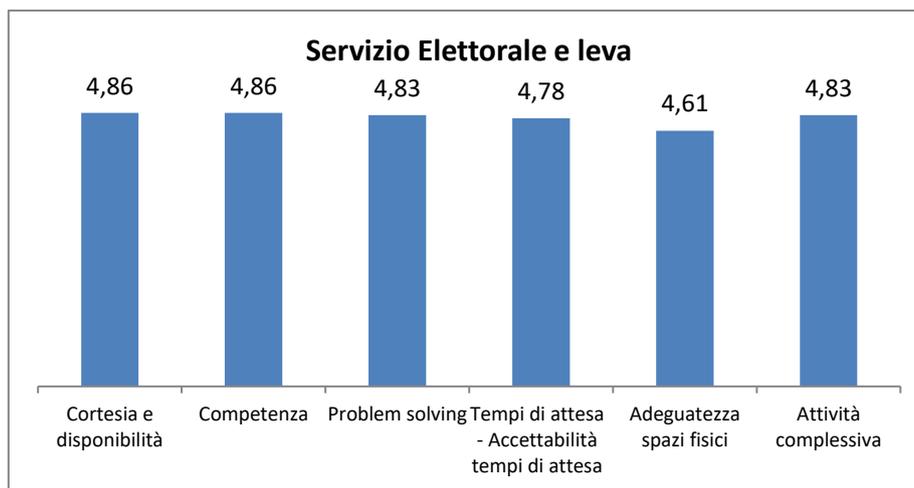
Descrizione: I servizi erogati riguardano: iscrizione albo presidenti di seggio, iscrizione albo scrutatori, stampa tessere elettorali (in caso di nuovi iscritti nelle liste elettorali o in caso di smarrimento, furto, esaurimento degli spazi) e tagliandi adesivi in caso di modifica indirizzo, rilascio certificati godimento diritti politici, posizione relativa all'assolvimento degli obblighi di leva.

Utenti: cittadini che usufruiscono dei servizi erogati presso il servizio Elettorale e leva, Piazza del Municipio 50.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	CSI 2024
Cortesìa 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:

Secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?
Ricezione internet.
Assenza di privacy in tutto il Comune.
Mancanza di sedie.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario cartaceo autocompilato	Ottobre 2024	69

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

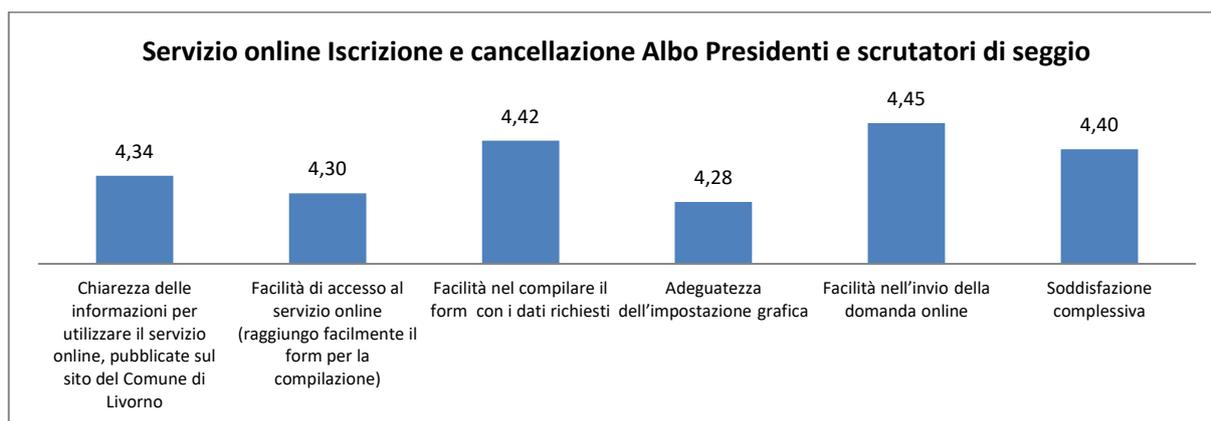
Descrizione: Servizio online rivolto a coloro che sono interessati all'inclusione/cancellazione dall'Albo delle persone idonee all'ufficio di Presidente di Seggio elettorale. L'iscrizione/cancellazione è disposta dalla Corte d'Appello entro il mese di febbraio dell'anno successivo.

Utenti: scrutatori e presidenti di seggio elettorale.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valore 2024 Scala 1 - 5	C.S.I.*
Chiarezza delle informazioni per utilizzare il servizio online, pubblicate sul sito del Comune di Livorno	4,34	4,36
Facilità di accesso al servizio online (raggiungo facilmente il form per la compilazione)	4,30	
Facilità nel compilare il form con i dati richiesti	4,42	
Adeguatezza dell'impostazione grafica	4,28	
Facilità nell'invio della domanda online	4,45	
Soddisfazione complessiva	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
Continuate così.
Niente. è stato facilissimo.
Spesso non si riesce a accedere perché dice che il sito non è raggiungibile.
Dal sito del comune non sono riuscita a comprendere se ero ancora negli elenchi. Per cui ho inviato la richiesta di annullamento anche se non sapevo se era necessaria. Grazie del servizio.
Lasciare un campo altro o note in quanto ci possono essere condizioni " particolari". Chiedere anno conseguimento licenza scuola obbligo ...mi sembra "esagerato" non è un dato memorabile come la maturità o laurea.
Semplicità.
La grafica potrebbe essere migliorata, il resto è facilmente comprensibile e di facile utilizzo.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Ottobre – dicembre 2024	53

3.6.25 Ufficio Gare e contratti: consulenza in materia di appalti, sezione intranet e schemi tipo

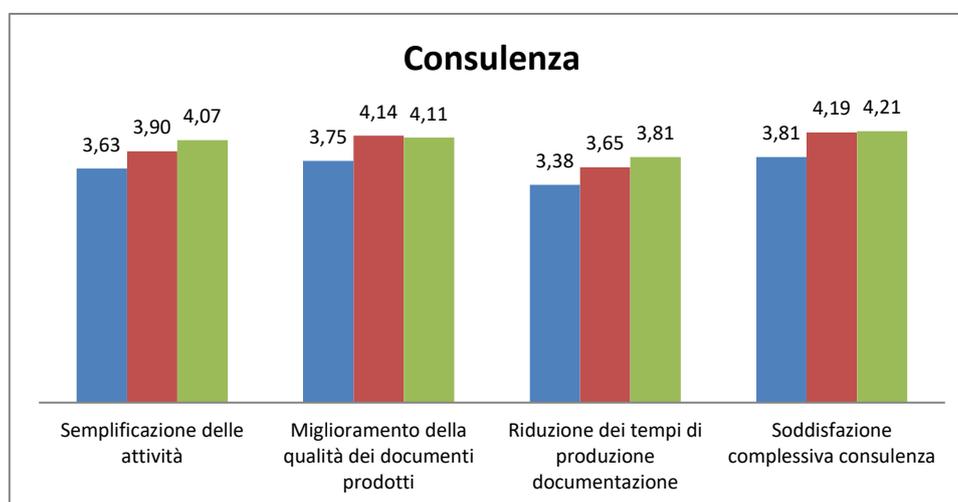
Descrizione: Gli utenti hanno valutato l'attività di consulenza in materia di appalti svolta nel 2024 dall'Ufficio Gare e contratti, la qualità dei contenuti della sezione intranet e degli schemi tipo messi a disposizione. L'indagine si inserisce nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015.

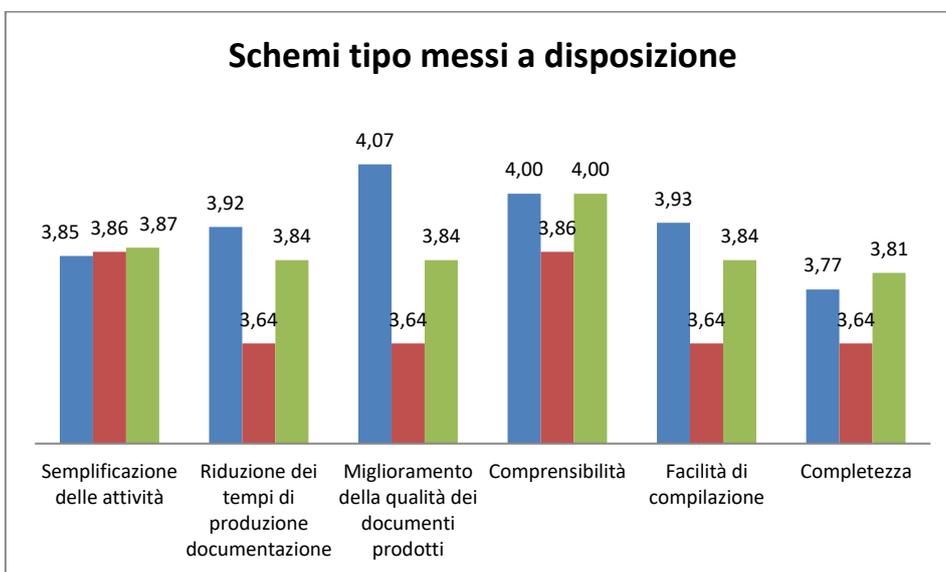
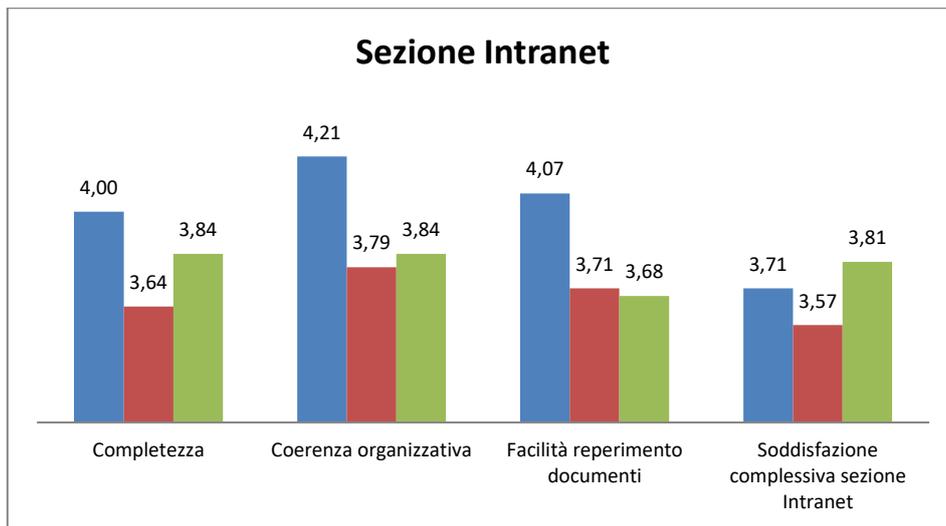
Utenti: Dirigenti e responsabili dei servizi.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Ambito di valutazione	Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	Valore 2023 Scala 1-5	Valore 2022 Scala 1-5	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023	C.S.I.* 2022	C.S.I.* 2024	C.S.I.* 2023	C.S.I.* 2022
Consulenza	Semplificazione delle attività	3,63	3,90	4,07	3,64	3,97	4,05	3,86	3,78	3,88
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	3,75	4,14	4,11						
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,38	3,65	3,81						
	Soddisfazione complessiva consulenza	3,81	4,19	4,21						
Iniziative di formazione	Semplificazione delle attività	L'attività è stata valutata con apposita indagine	Non rilevato	3,86	L'attività è stata valutata con apposita indagine	Non rilevato	3,81	3,86	3,78	3,88
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti			3,91						
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione			3,69						
	Soddisfazione complessiva formazione			3,77						
Sezione Intranet	Completezza	4,00	3,64	3,84	4,00	3,68	3,79	3,86	3,78	3,88
	Coerenza organizzativa	4,21	3,79	3,84						
	Facilità reperimento documenti	4,07	3,71	3,68						
	Soddisfazione complessiva sezione Intranet	3,71	3,57	3,81						
Schemi tipo messi a disposizione all'interno della sezione Intranet	Semplificazione delle attività	3,85	3,86	3,87	3,92	3,71	3,87	3,86	3,78	3,88
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,92	3,64	3,84						
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	4,07	3,64	3,84						
	Comprensibilità	4,00	3,86	4,00						
	Facilità di compilazione	3,93	3,64	3,84						
	Completezza	3,77	3,64	3,81						

*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:
Risposte e guide operative semplici e precise.
Maggiore disponibilità e collaborazione nella risoluzione dei problemi.
Indicazioni maggiormente condivise tra i colleghi, ed un maggiore omogeneità nelle risposte che vengono fornite.
Sostituire la "consulenza informale" sulla procedura, con la predisposizione, in modo sostanziale, dei documenti di gara, compresi tutti i controlli.
Disporre di schema contratto tipo anche per appalto lavori e A.Q. lavori.
Maggior aiuto agli uffici per trovare le soluzioni anziché avviare lunghe riflessioni sulle criticità.

Le tue osservazioni per migliorare la sezione Intranet dell'ufficio Gare e contratti:
Migliorare la parte degli affidamenti diretti sotto soglia.
Aggiornamento della sezione, spesso si trovano documenti non aggiornati e poi contestati dall'ufficio gara se utilizzati.
Pubblicare delle FAQ /Esempi/brevi pillole sul principio di rotazione, sul programma triennale, proroga dei contratti ... e altri argomenti più "spinosi".
FAQ sulla intranet con aggiornamenti operativi su procedure e documentazione.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2024	24

3.6.26 Formazione interna in materia di affidamento diretto di servizi e forniture

Descrizione: L'Ufficio Gare e contratti, anche in risposta alle esigenze manifestate dagli utenti interni, ha organizzato un corso di formazione online dal titolo *Affidamenti diretti: indicazioni operative*. L'obiettivo del corso era fornire valide informazioni tecniche e chiarimenti sulle procedure di affidamento diretto di servizi e forniture ai sensi dell'art. 50 del Codice dei contratti pubblici, al fine di migliorare l'efficienza e la comprensione del processo. La modalità di affidamento diretto viene applicata per tutti gli acquisti di beni e servizi di importo inferiore a € 140.000 e investe larga parte delle acquisizioni ordinarie degli uffici. Al termine del corso, è stata condotta un'indagine di customer satisfaction online per valutare il livello di gradimento e l'efficacia dell'iniziativa.

Utenti: dipendenti che hanno partecipato al corso interno in materia di affidamenti diretti.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2024 Scala 1-5	C.S.I.*
Chiarezza espositiva del docente	4,42	4,30
Contenuti del materiale didattico illustrato	4,27	
Tempo impiegato per lo svolgimento del corso	4,24	
Corrispondenza rispetto all'accrescimento delle conoscenze in materia	4,24	
Organizzazione del corso (segreteria organizzativa)	4,29	
Soddisfazione complessiva	4,33	

*Espresso come media semplice degli indicatori



I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di esprimere *Note, consigli, eventuali miglioramenti*. Di seguito si riportano le indicazioni come espresse dagli utenti suddivise per ambiti tematici:

Apprezzamenti
Complimenti alla docente, veramente chiara, competente ed esaustiva.
Ambito: modalità di svolgimento del corso
Sarebbe opportuno valutare di lasciare lo spazio alle domande degli utenti a fine del corso, oppure in intervalli dedicati fra un argomento e l'altro. L'approccio di rispondere "in diretta" alle domande ha contribuito a spezzare l'esposizione di concetti talvolta non immediati, pesando significativamente sull'accessibilità dei contenuti.
Non è stato risposto in modo soddisfacente e competente ai quesiti.

Ambito: modalità di svolgimento del corso-Segue
La data del corso poteva essere concordata in periodo migliore vista la chiusura dell'anno e le ferie del personale.
Dare maggior preavviso, spezzare il corso in due mattinate, fare esempi.
E' stato comunicato con poco preavviso la data del corso, soprattutto essendo anche a ridosso delle vacanze natalizie. Sarebbe forse più utile organizzare corsi più specifici per le varie categorie di servizi, forniture e lavori, in modo per ciascuna tipologia da essere più specifici.

Ambito: incremento dei corsi di formazione
Renderei "permanente" la formazione con una nuova sezione della pagina intranet di "Gare e Contratti" dove permettere l'invio di domande e la conseguente pubblicazione delle FAQ.
Preferirei che il corso si ripetesse almeno una volta l'anno in modo da puntualizzare eventuali aggiornamenti del Codice dei Contratti, in quanto, almeno a me personalmente, così come sono organizzati adesso, mi resta difficile consultare gli argomenti sulla pagina Intranet, ad esempio se ho necessità di fare un affidamento diretto, sarebbe più chiaro dedicare un link agli affidamenti diretti inserendovi anche la relativa modulistica ed i modelli di lettera di richiesta con le normative aggiornate (esempio: domanda di partecipazione, lettera di invito ecc.).
Inoltre non sarebbe male dedicare una "chat online" con l'ufficio gare per avere chiarimenti su eventuali dubbi. Come sapete non tutti gli uffici fanno procedure di gara o affidamenti tutti i giorni, alcuni uffici fanno dette procedure una volta l'anno, quindi si tende a dimenticare parecchie cose, inoltre le normative variano spesso.
Suggerisco l'indizione e la conseguente partecipazione a corsi di formazione interna. un bagaglio conoscitivo molto importante quello delle colleghe dell'ufficio Gare e contratti che merita essere ripetuto ed approfondito.
Più corsi di formazione, più preparazione, più efficienza nello svolgimento del lavoro.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2024	45

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

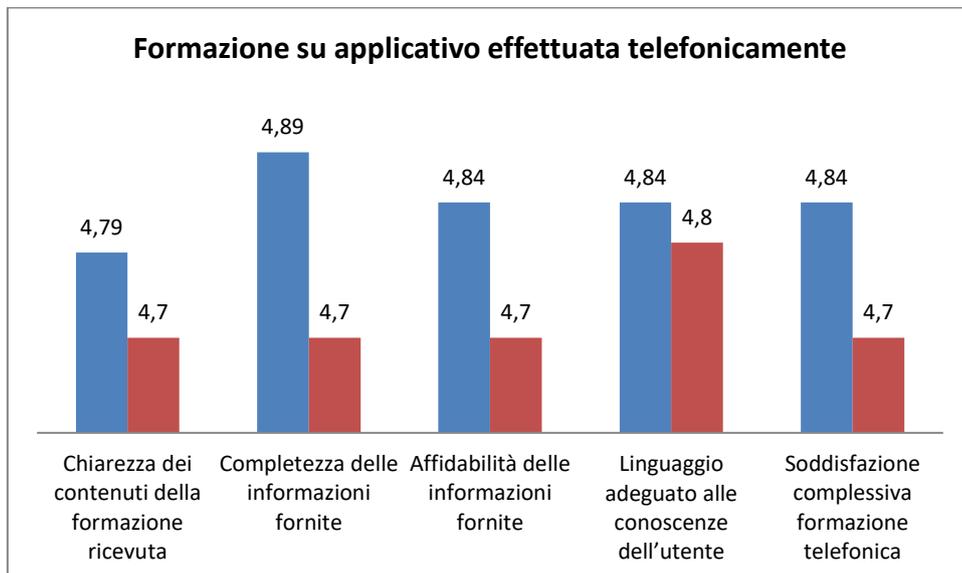
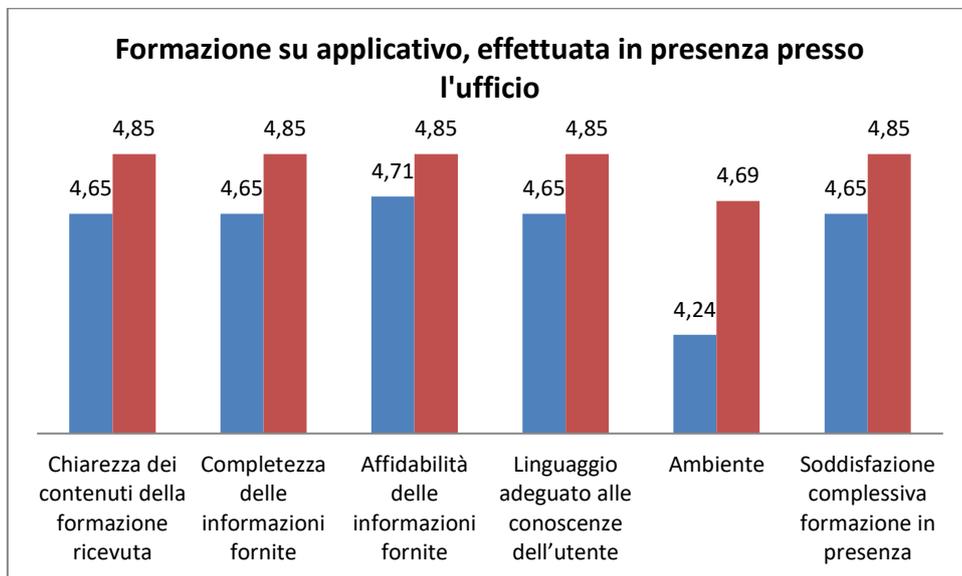
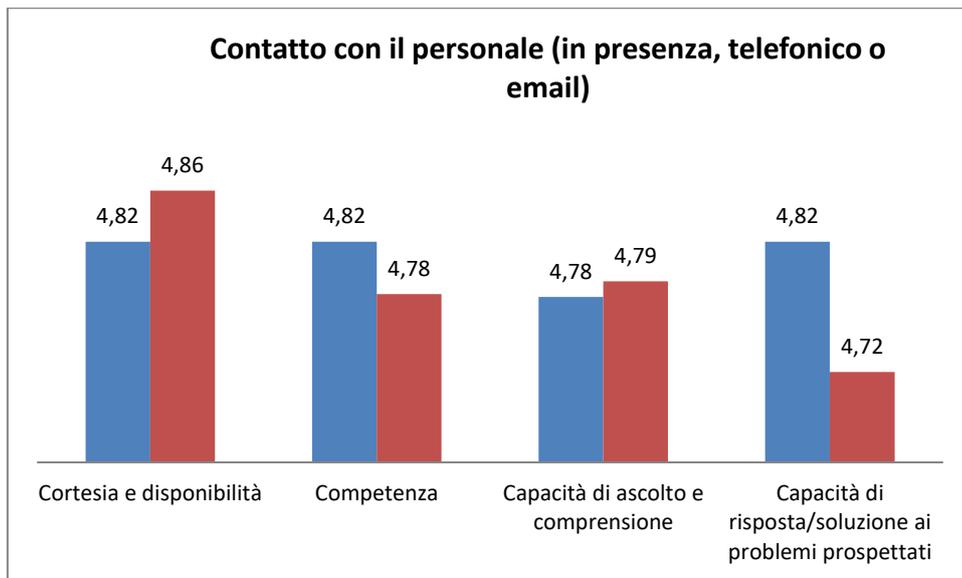
Descrizione: Il Servizio di sportello offerto riguarda la consulenza in materia di imposta di soggiorno, che viene riscossa dai gestori di strutture ricettive, utenti professionali e privati e poi versata al Comune. Per facilitare la procedura di rendicontazione gli utenti utilizzano due appositi applicativi 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 (gli utenti che hanno usufruito della consulenza presso l'ufficio non hanno compilato alcun questionario cartaceo preferendo il questionario online); 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.

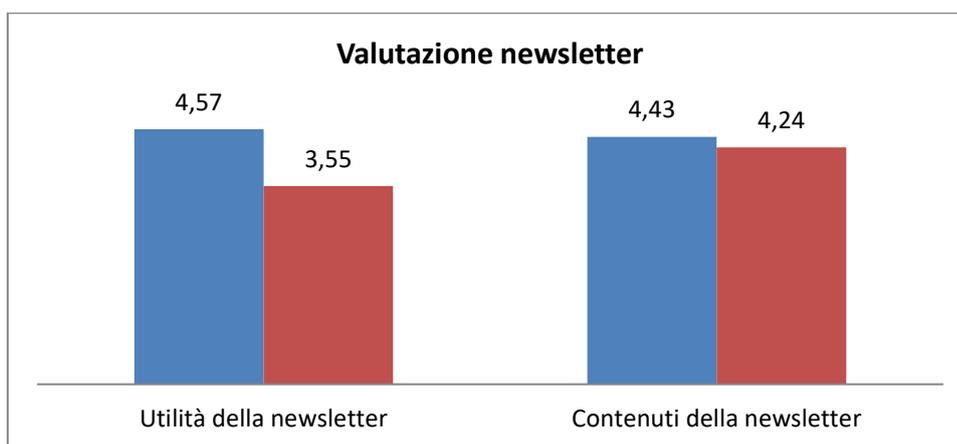
Utenti: Cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi di consulenza erogati dall'ufficio Imposta di soggiorno.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore semplice	Valore indicatore semplice 2024 Scala 1-5	Valore indicatore semplice 2023 Scala 1-5	Indicatore complesso	Valore indicatore complesso 2024 Scala 1-5	Valore indicatore complesso 2023 Scala 1-5	C.S.I. 2024 Scala 1-5	C.S.I. 2023 Scala 1-5		
Valutazione contatto con il personale (in presenza, telefonico o email)									
Cortesìa e disponibilità	4,82	4,86	Valutazione contatto con il personale	4,81	4,79	4,71	4,67		
Competenza	4,82	4,78							
Capacità di ascolto e comprensione	4,78	4,79							
Capacità di risposta/soluzione ai problemi prospettati	4,82	4,72							
Valutazione formazione su applicativo, effettuata in presenza presso l'ufficio									
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,65	4,85	Valutazione formazione svolta in presenza	4,59	4,82				
Completezza delle informazioni fornite	4,65	4,85							
Affidabilità delle informazioni fornite	4,71	4,85							
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,65	4,85							
Ambiente	4,24	4,69							
Soddisfazione complessiva formazione in presenza	4,65	4,85							
Valutazione formazione su applicativo effettuata telefonicamente									
Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta	4,79	4,7	Valutazione formazione telefonica	4,84	4,72				
Completezza delle informazioni fornite	4,89	4,7							
Affidabilità delle informazioni fornite	4,84	4,7							
Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente	4,84	4,8							
Soddisfazione complessiva formazione telefonica	4,84	4,7							
Valutazione newsletter									
Utilità della newsletter	4,57	3,55	Valutazione newsletter	4,50	3,89				
Contenuti della newsletter	4,43	4,24							
Soddisfazione complessiva									
Soddisfazione complessiva	4,78	4,69							

*Espresso come media 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 per il miglioramento complessivo del servizio fornito dall'ufficio Imposta di soggiorno:
Mandare per e-mail un link mensile per accesso diretto alla pagina per registrare imposte, invece che solo e-mail di avviso.
Eventualmente migliorare il funzionamento del sito per l'inserimento dei dati, per il salvataggio mensile ecc... che talvolta risponde con molto ritardo ai comandi.
Nella newsletter, inserire un link che rimandi a Motourist Office per permettere compilazione immediata.
Devo dire che avreste meno lavoro se il programma fosse più intuitivo, trovo sia poco chiaro e che bisognerebbe apportare delle migliorie nel tempo sulla base delle esperienze degli utenti.
Quando ho avuto necessità, il responsabile dell'ufficio mi ha chiarito, con gentilezza e professionalità, la procedura sulla dichiarazione annuale da presentare all'Agenzia delle entrate. Spero in caso di necessità di potere di nuovo rivolgermi presso i vostri uffici.
Suggerimento per il sistema: nei mesi in cui non ho ospiti non vorrei ricevere F24 vuoti o dover accedere al servizio. Sarebbe ideale ricevere F24 solo nei mesi in cui ho ospiti.
Dovrebbe essere più semplice trovare l'ufficio.
Il miglior ufficio comunale a Livorno per competenza e cortesia a parte le persone alla porta di ingresso sempre un po' sopra le righe e non sempre disponibili e accoglienti.

Nello spazio dedicato ai suggerimenti gli utenti hanno espresso numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito:
Estremamente soddisfatto!
Non ho niente da suggerire, sono completamente soddisfatta. Anche la mail mensile che all'apparenza può sembrare una scocciatura, di fatto mi aiuta a ricordare le scadenze: male non fa!
Ogni volta che ho avuto bisogno, sono stata aiutata in modo professionale ed esauriente.
Il personale addetto è perfettamente preparato disponibile e cortese ed il sito è facile da seguire.
Servizio di prima classe, sempre attenti alla comunicazione con gli utenti, Se sbagli o ti dimentichi ti avvisano subito. Pronti a risolvere i problemi. Grazie.
Per me va bene così sono molto competenti.
Tutte persone competenti, gentilissime e dedicate ad aiutare e risolvere i problemi.
Quando ho avuto bisogno mi hanno assistito in maniera ottima, grazie.
Niente da segnalare né da suggerire per migliorare! Le impiegate sono veramente gentili e professionali, credo che senza il loro aiuto mi sarei fermata prima ancora di iniziare!!! Mi hanno dato tutte le indicazioni necessarie, sono sempre disponibili e presenti nei miei dubbi! Ecco, questo è un ufficio che funziona.
Molto soddisfatta.
Il personale è cordiale competente e disponibile.
Non ho suggerimenti perché mi è tutto chiaro nel sito della comune di Livorno e non è stato necessario. Secondo me è tutto a posto.
Il servizio è stato ottimo. In particolare da parte del personale addetto. Non ho suggerimenti per un suo miglioramento.
Sempre risolto tutto in tempi brevi.
Più che un suggerimento è un ringraziamento per il lavoro che svolgono.
Nessun miglioramento da suggerire. Il servizio è ottimo: operatori facilmente raggiungibili anche telefonicamente, personale estremamente gentile, disponibile e ben preparato.
quando abbiamo avuto bisogno di informazioni o supporto, la risposta è sempre stata abbastanza celere e precisa.

Nello spazio dedicato ai suggerimenti gli utenti hanno espresso numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito:
Le guide online e le videolezioni online sono più che sufficienti. Ottimo servizio.
Sono molto soddisfatta, non c'è niente da migliorare, rimanete così! Grazie.
Nessuno suggerimento, il personale è molto preparato e gentile. Grazie
Il personale che lavora riguardo la tassa di soggiorno molto competente e gentile. Grazie tante per il vostro lavoro.
Ho trovato piena soddisfazione alle mie richieste, gentilezza e preparazione.
Sono stato trattato sempre con molta cortesia e professionalità. Non posso far altro che ringraziare per il supporto che mi è stato fornito.
Nessun suggerimento, il personale si è dimostrato, cortese, disponibile e preparato.
Voglio dare il mio personale plauso e merito al personale in servizio presso questo ufficio che non pecca mai in cortesia, supporto e assistenza, e con tutti quelli che devono seguire...non so come fanno! Grazie infinite.
Nessun suggerimento, le email arrivano puntuali e chiare, non c'è stato bisogno di alcun contatto fisico o telefonico, siamo pienamente soddisfatti.
Ottimo, periodico e tempestivo il servizio di questo ufficio. Grazie.
Mantenere il livello di cortesia e disponibilità del personale dell'Ufficio!

Altri commenti degli utenti
Nessun suggerimento al momento. Un commento generico su quanto sia burocraticamente complicato affittare per brevi tempi e quanta ridondanza ci sia tra comune e questura. Nulla però a che vedere con il servizio ricevuto.
Molto soddisfatto per quanto riguarda il personale e le comunicazioni. Unico punto negativo il fatto che i gestori devono riscuotere la tassa di soggiorno dai clienti, la maggior parte dei quali non ha moneta, mentre sarebbe opportuno trovare un sistema digitale, senza extra costi bancari da parte del gestore o del cliente.
Abolirei la tassa di soggiorno, siamo troppo tassati, chi viene a Livorno solitamente viene per il porto, ha già tasse di imbarco, iva ecc.. la tassa di soggiorno negli alberghi è per loro una spesa in più.

Specifiche della rilevazione

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	09 dicembre 2024 – 31 gennaio 2025	155
