



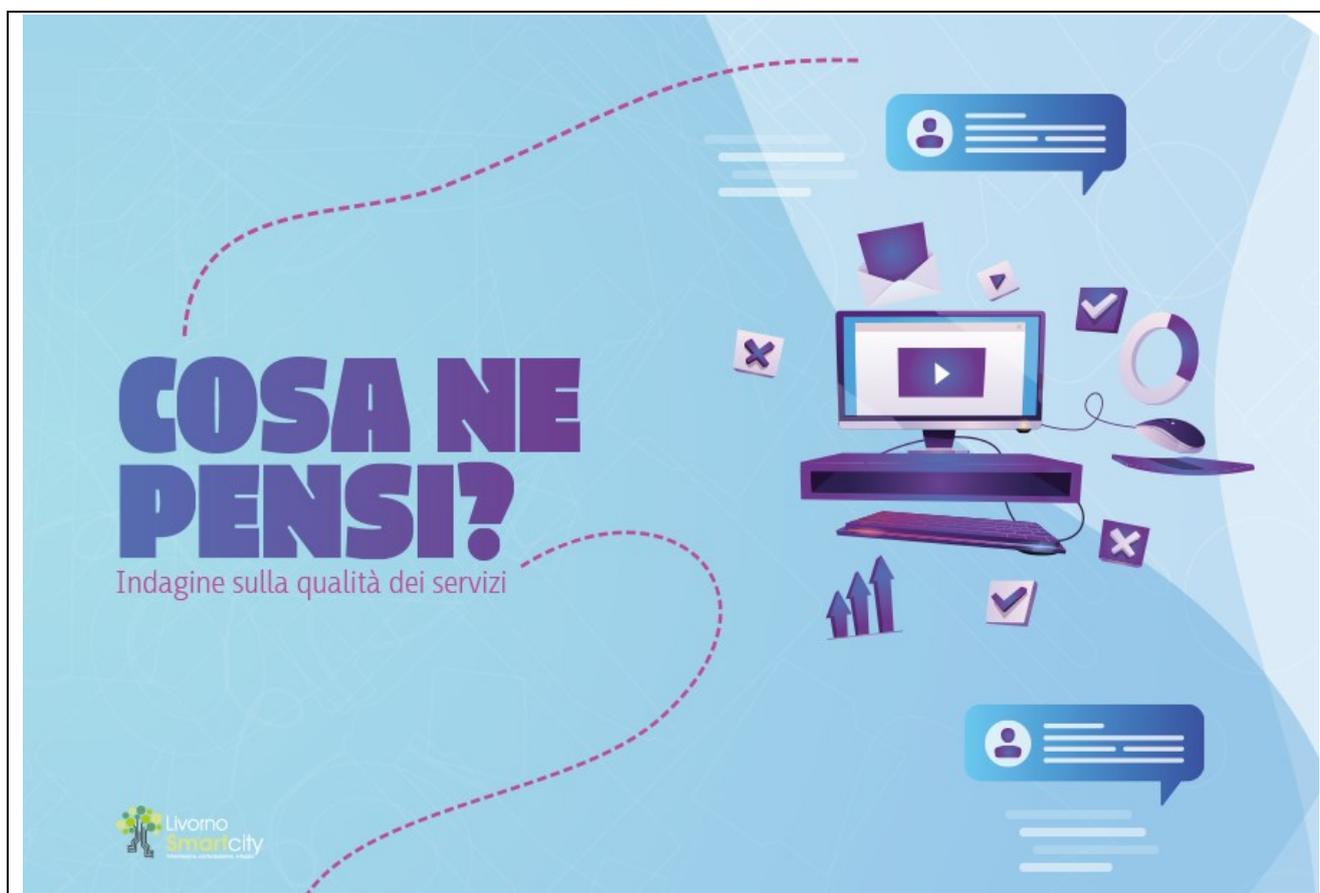
COMUNE DI LIVORNO

INDIRIZZO ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

Ufficio Programmazione, controllo e performance

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

Report consuntivo 2022



*Comune di Livorno
Direzione Generale
Indirizzo Organizzazione e controllo
Ufficio 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	pag. 4
2. Piano 2022 per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali	pag. 5
2.1 Indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali: premessa	pag. 5
2.2 Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 degli Uffici e dei Procedimenti relativi alle Gare, ai Contratti e all'Economato	pag. 6
2.3 La Carta generale dei servizi e le Carte dei servizi specifiche	pag. 6
3. Le indagini di customer satisfaction sui Servizi comunali: considerazioni introduttive	pag. 8
3.1 Il questionario-tipo per i servizi di front office	pag. 9
3.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction sui servizi interni	pag. 9
3.3 La scala di risposta utilizzata nei questionari	pag. 11
3.4 Progetto relativo alle indagini di customer satisfaction sul lavoro agile e sui servizi su appuntamento e online	pag. 11
3.5 Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti alle rilevazioni	pag. 12
3.6 Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali	pag. 13
3.6.1 Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata)	pag. 15
3.6.2 Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)	pag. 16
3.6.3 Eventi formativi a cui hanno partecipato le/gli assistenti sociali	pag. 17
3.6.4 Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati	pag. 18
3.6.5 Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe	pag. 20
3.6.6 Interventi formativi interni ed esterni Stato civile	pag. 21
3.6.7 Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Nord e Sud	pag. 22
3.6.8 Servizio URP Ufficio Relazioni con il Pubblico–chat Whatsapp	pag. 23
3.6.9 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro	pag. 24
3.6.10 Gare e contratti	pag. 26
3.6.11 Corsi di formazione con docenza interna da parte dei dipendenti dell'Ufficio Gare e contratti	pag. 28
3.6.12 Economato	pag. 29
3.6.13 Biblioteca F.D. Guerrazzi di Villa Fabbricotti	pag. 30
3.6.14 Biblioteca Bottini dell'Olio	pag. 31
3.6.15 Smart working	pag. 32

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. 213/07.12.2012, 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 dell'ente, 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 ed 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, entro 30 giorni dall'approvazione del PEG, dal Segretario Generale o dal Direttore Generale, se nominato, su proposta del Dirigente del Settore preposto, 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.

Con determina del Direttore Generale n. 2201 del 07/04/2022 è stato approvato il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali relativo al 2022.

2. Piano 2022 per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali relativo al 2022 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. Carte dei servizi specifiche relative a due servizi comunali.

I giudizi degli utenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente e raccolti attraverso le Indagini di customer satisfaction interne ed esterne confluiscono nella **Relazione sulla Performance annuale** ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance attualmente vigente (approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 72/26.02.2014) 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 2022 prevedeva venti indagini finalizzate a valutare il livello di qualità percepita dagli utenti in merito ai servizi erogati, concordate con i relativi Dirigenti e Responsabili degli uffici/servizi interessati.

Non sono state effettuate n. 3 indagini: Servizio informativo svolto tramite App, Benessere organizzativo delle insegnanti e ausiliarie e Servizi online.

Per quanto riguarda l'indagine relativa al Servizio informativo svolto tramite app, si evidenzia che la stessa si sarebbe dovuta realizzare con la stretta collaborazione dalla società che fornisce e gestisce il programma informatico e le applicazioni relative. Purtroppo nel 2022 si sono registrate delle problematiche di tipo tecnico che hanno indotto a rinviare la realizzazione dell'indagine al superamento delle stesse. Relativamente all'indagine sul Benessere organizzativo delle insegnanti e ausiliarie, in ragione della recente riorganizzazione dei servizi educativi, stante il nuovo appalto dei servizi di ristorazione scolastica ed ausiliario, è stato ritenuto più opportuno non effettuare tale indagine, per dare spazio ad una indagine specifica dei principali bisogni del personale che opera nei servizi educativi (insegnanti, ausiliario/i e cuoco/i).

Per quanto riguarda infine le indagini sui servizi online, nel 2022 è stato predisposto il documento **Prime valutazioni ai fini dell'elaborazione nel 2023, del "Progetto servizi online di qualità"**, in collaborazione con i Sistemi informativi. Si ricorda che per verificare la soddisfazione in relazione ai servizi su appuntamento e online nel 2020 e 2021 è stato predisposto un sondaggio composto da due brevi domande il cui link è stato pubblicato sull'home page della rete civica con l'intento di darne la massima visibilità. Le indagini tuttavia, in particolare nel 2021, non hanno dato i risultati sperati, in quanto solo pochi utenti hanno compilato il

questionario rispetto alla totalità di coloro che hanno usufruito dei servizi online. Proprio per superare queste criticità e dar seguito all'iniziativa migliorandone la fruibilità, è stata predisposto nel 2022 il documento citato che contiene le prime valutazioni sulle modalità per la predisposizione delle prossime indagini sui servizi online, nonché una prima ipotesi di questionario, da approfondire quest'anno quando sarà sviluppato, in collaborazione con i Sistemi informativi, il Progetto "Servizi online di qualità".

2.2. *Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 degli Uffici e dei Procedimenti relativi alle Gare, ai Contratti e all'Economato*

Relativamente alla Certificazione ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 degli uffici e dei procedimenti relativi alle Gare, ai Contratti e all'Economato si evidenzia che la certificazione è stata ottenuta per la prima volta nel 2018, con validità dal 13/02/2018 fino al 13/02/2021 come indicato sul Certificato IT18/0157 rilasciato dalla società SGS ITALIA S.p.A.

Nel 2019 e 2020 sono stati verificati e aggiornati i documenti del Sistema di Gestione della Qualità ed è stato effettuato l'audit annuale da parte della società SGS Italia Spa, che hanno consentito il mantenimento della certificazione per gli anni 2019 e 2020.

Ogni tre anni occorre rinnovare la stessa certificazione tramite verifica della corretta applicazione della norma ISO 9001:2015 al Sistema di Gestione della Qualità degli uffici e dei procedimenti di gara, verifica effettuata da un soggetto certificatore accreditato Accredia.

A seguito della conclusione dell'incarico di certificazione già affidato a SGS ITALIA S.p.A., nel mese di novembre 2020 sono state avviate, tramite la piattaforma elettronica "Acquistinretepa", le procedure volte ad individuare un operatore economico cui affidare il servizio. Sono stati invitati a presentare offerta n. 13 operatori economici abilitati presenti sulla piattaforma, che risultavano accreditati da ACCREDIA per lo IAF 36 Pubbliche Amministrazioni; soggetti certificatori relativamente alla norma ISO 9001:2015; in possesso dei requisiti tecnico-professionali. In ossequio al principio di rotazione è stata esclusa dalla procedura la società SGS ITALIA Spa, affidatario uscente.

In data 03/12/2020 il RUP, a seguito dell'esame dei preventivi pervenuti, ha ritenuto l'offerta presentata dalla Società UNITER SRL, TD n. 1507577, congrua e conforme alle richieste dell'Amministrazione come descritte nella richiesta di preventivo che regola il servizio e con determina 8593 del 18/12/2020 ha affidato alla stessa società il servizio triennale di rinnovo della certificazione Iso 9001:2015 e mantenimento per gli anni 2021, 2022 e 2023.

A seguito delle restrizioni agli incontri in presenza e in accordo con le disposizioni tecniche emanate da Accredia, l'audit di rinnovo della certificazione Iso 9001:2015 nel 2021 si è svolto online il 22/01/2021.

Il 20/01/2022 si è svolto online l'audit di mantenimento della certificazione Iso 9001:2015 effettuato da UNITER srl relativamente al 2022.

Nel corso del 2022 sono state svolte le attività propedeutiche all'audit di mantenimento della certificazione relativa al 2023 che si è svolto il 26/01/2023.

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 per ciascun servizio 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 ed 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:

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

b) uno strumento di partecipazione:

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

c) uno strumento di tutela:

- perché garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti;

- perché stabilisce e regola la procedura dei reclami, da attivare in seguito alla violazione da parte dell'azienda dei diritti dei cittadini - utenti, qualora non siano soddisfatti gli impegni presi dall'azienda con la carta stessa.

Relativamente alle Carte dei Servizi specifiche si evidenzia che durante il 2021 il Settore Anagrafe e demografici ha elaborato, in collaborazione con l'ufficio Programmazione e controllo, tre **Carte specifiche relative ai Servizi cimiteriali, ai Servizi elettorali e ai Servizi di leva militare** e i relativi standard di qualità.

Nel **2022** in collaborazione con il Settore Attività culturali, musei e fondazioni è stata elaborata la **Carta specifica relativa ai Servizi bibliotecari** e in collaborazione con l'Ufficio Relazione con il Pubblico, la **Carta specifica dei servizi erogati dall'URP**.

Entrambe le carte dei servizi sono corredate dai relativi standard di qualità.

Nel **2023** è previsto l'avvio del percorso di approvazione delle Carte dei servizi elaborate.

3. Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali: considerazioni introduttive

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 utilizzabili viene privilegiato il questionario anonimo autocompilato dall'utente al termine dell'erogazione del servizio e il questionario online per i servizi interni, quale strumento in grado di rappresentare, attraverso indicatori appositamente costruiti, i vari aspetti che compongono la percezione di qualità degli utenti.

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 che erogano i servizi, 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 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 messo a punto in questa prima fase è stato possibile rilevare la percezione di qualità dei servizi resi all'utente su base comune e attivare la confrontabilità dei risultati. Se necessario è possibile individuare sotto-indicatori tarati sulla specificità della prestazione richiesta.

Al termine del questionario viene predisposto uno spazio di ascolto dove l'interessato può indicare suggerimenti per il miglioramento del servizio ricevuto.

3.2 I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction sui servizi interni

Le indagini di customer satisfaction dedicate ai servizi erogati agli utenti interni (dipendenti) vengono elaborate in collaborazione con i Dirigenti e responsabili dei relativi servizi, dando risposta alle necessità informative espresse durante le riunioni di coordinamento.

Questionari personalizzati sono stati predisposti per i servizi **Gare e contratti** ed **Economato** già dal 2016 anche in previsione della richiesta di certificazione Iso 9001:2015 che il Settore Contratti Provveditorato Economato ha poi acquisito nel corso del 2018, da ultimo rinnovata nel mese di gennaio 2023.

Relativamente all'ufficio **Gare e contratti** nel 2016 sono state effettuate per la prima volta due indagini di customer satisfaction molto articolate e specifiche volte a misurare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati in relazione alle gare di appalto svolte in modalità telematica e rivolte a:

- utenti interni: dipendenti comunali che negli ultimi tre anni avevano avuto contatti con gli uffici e in particolare i Responsabili del Procedimento, loro delegati, dipendenti addetti all'organizzazione delle gare, a cui è stata richiesta la compilazione di un questionario online;
- utenti esterni: imprese che negli ultimi tre anni avevano partecipato alle gare di appalto, che sono state intervistate telefonicamente.

Per entrambi gli uffici i questionari sono stati oggetto di revisione nell'ottica della semplificazione e le nuove versioni sono state riproposte fino al 2021 mentre nel 2022 sono stati elaborati due nuovi questionari che hanno indagato alcuni aspetti della qualità delle attività di consulenza svolte a favore dei colleghi.

I nuovi questionari

Durante il 2022 sono stati elaborati e somministrati cinque nuovi questionari interni:

-Ufficio Gare e contratti: con il nuovo questionario viene chiesto all'utente interno di valutare le attività di consulenza svolte dall'Ufficio Gare e contratti per la predisposizione degli atti di gara, gli effetti delle iniziative di formazione organizzate negli anni 2021 e 2022 tenute da docenti dell'ufficio Gare e contratti e la qualità dei contenuti della sezione intranet che accoglie una serie di documenti informativi, oltre a schemi-tipo quale supporto per una migliore redazione della documentazione di gara da parte degli uffici.

-Economato: l'Ufficio Economato si occupa delle procedure di approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00 e il nuovo questionario ha indagato la percezione di qualità 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.

Per entrambi gli uffici le indagini si inseriscono nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione Iso 9001:2015 avente ad oggetto *il supporto specialistico in materia di appalti ed acquisti, comprensivo della collaborazione nella stesura dei capitolati*.

-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 telematico che consente di attivare procedimenti online 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 2022 è stata elaborata una nuova indagine sulla base dei risultati delle indagini del 2020 e 2021 (vedi approfondimento al paragrafo 2.4).

3.3 La scala di risposta utilizzata nei questionari

Il giudizio di qualità 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.

Scala di risposta utilizzata 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 4, che non ha un valore centrale intermedio, obbligando l'utente ad esprimere un parere o positivo o negativo.

3.4 Progetto 2022 relativo all'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile

Il progetto sul nuovo questionario in materia di lavoro agile è nato dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti interni (dipendenti, posizioni organizzative e dirigenti) nelle due 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.

Il lavoro agile, molto comune in numerose aziende private, in particolare nelle multinazionali, ma poco utilizzato negli enti pubblici e ancora di meno negli enti locali, ha garantito nelle settimane più critiche della pandemia da Covid-19, la continuità delle attività e contemporaneamente ha fatto emergere la necessità di riorganizzare interi processi lavorativi da adattare a modalità di interazione nuove per la pubblica amministrazione. Nel nostro ente, durante il periodo di lockdown, i dipendenti comunali non addetti ai servizi essenziali hanno cessato l'attività lavorativa in presenza presso le sedi comunali ed hanno lavorato da casa.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi ai cittadini durante la pandemia, con le nuove modalità lavorative, è stato necessario predisporre urgentemente l'accesso ai servizi in modalità online e una volta terminato il lockdown, organizzare l'accesso ai servizi in modalità multicanale: in presenza mediante appuntamenti programmati e tramite applicativi online, proseguendo e accelerando l'informatizzazione delle procedure anche per dare attuazione alle indicazioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale, nel Piano Triennale per l'informatica nella P.A. 2020-2023 e nelle Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici dell'Agid-Agenzia per l'Italia digitale.

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 ai cittadini forniti a distanza.

Durante il 2021 l'indagine è stata indirizzata alle posizioni organizzative e ai dirigenti ai quali è stato chiesto di valutare se, dopo l'attuazione emergenziale, la modalità di lavoro agile possa 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 2020 e 2021, nel 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*, oltre a specifiche domande informative che riguardavano le modalità di comunicazione con i cittadini/utenti e i soggetti istituzionali esterni oltre alle ricadute del lavoro agile sui rapporti con i colleghi e sull'attività lavorativa.

L'indagine svolta nel 2022 ha coinvolto tutti i dipendenti, sia a coloro che durante l'anno avevano lavorato in smart working (mediamente un giorno alla settimana), sia a coloro che non avevano lavorato in modalità agile, in quanto la tipologia di attività non lo permetteva (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici aperti al pubblico); a questi ultimi è stata 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

I questionari sono somministrati con le seguenti procedure: *l'ufficio Programmazione, controllo e performance* sulla base di incontri propedeutici con i dirigenti e gli uffici interessati, elabora i questionari, provvede al loro caricamento sulla piattaforma informatica in collaborazione con i Sistemi informativi, oppure alla predisposizione dei questionari cartacei, all'erogazione ed infine all'elaborazione dei risultati.

Durante il 2022 i **questionari online** sono stati somministrati con le seguenti modalità:

Tipo di questionario	Modalità di somministrazione
Questionari per le indagini dirette agli utenti interni	Online-Programma di riuso (piattaforma Iquel) attivata in collaborazione con i Sistemi informativi già dall'anno 2012.
	Online-Piattaforma Lime Survey, attivata in collaborazione con i Sistemi informativi dal 2022 che sostituirà dal 2023 la piattaforma Iquel non più idonea per motivi di sicurezza informatica.
Questionario sulla chat WhatsApp dell'URP destinato ai cittadini che hanno usufruito del servizio	Online-Questionario online sviluppato internamente dai Servizi informativi, residente su server dedicato.

I **questionari cartacei** autocompilati dall'utente sono messi a disposizione dei cittadini nei locali degli uffici comunali, in una zona appositamente organizzata e pubblicizzata.

Generalmente le indagini realizzate con questionari autocompilati hanno una durata variabile mediamente da uno a tre mesi circa, periodi più brevi sono decisi dagli uffici per motivi organizzativi: ad esempio nel 2022 le indagini svolte presso le biblioteche comunali hanno avuto una durata di due settimane.

Le rilevazioni con questionari autocompilati 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 fungere da richiamo e invito per l'utente, identifica visivamente la postazione di compilazione o la presenza dei rilevatori per le interviste dirette.

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 in forma anonima e aggregata e quindi non è possibile risalire a chi abbia compilato il questionario e i risultati delle risposte sono restituiti come totali complessivi.

3.6 Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali

Le diciassette indagini di customer satisfaction effettuate nel 2022 possono essere suddivise in quattro categorie:

- 1) **Indagini sui servizi rivolti ai cittadini**—n. 4 indagini: Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Nord), Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Sud), Servizi bibliotecari-Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti, Servizi Bibliotecari-Biblioteca Labronica Bottini dell'olio;
- 2) **Indagini sui servizi rivolti all'utenza professionale/impres**e—n. 2 indagini: Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP, Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti (edilizia privata);
- 3) **Indagini sui servizi rivolti all'utente interno**—n. 10 indagini: Evento formativo rivolto agli assistenti sociali, Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe, Interventi formativi interni ed esterni Stato civile, Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord, Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Sud, Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, Gare e contratti, Corsi di formazione con docenza interna da parte dei dipendenti dell'ufficio Gare e contratti, Economato, Smart working;
- 4) **Indagini sulla funzionalità dei servizi web erogati dall'Amministrazione comunale**—n. 1 indagine: Servizio WhatsApp dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le indagini sui servizi rivolti ai cittadini hanno riguardato i servizi di ampia fruizione quali le biblioteche comunali e le attività degli sportelli decentrati Nord e Sud.

Sono state inoltre attivate due nuove indagini sui servizi rivolti all'utenza professionale/impres e relative allo Sportello Unico Attività Produttive-SUAP e alla Sportello SUED di consulenza in materia edilizia.

La maggior parte delle dieci indagini relative ai servizi rivolti all'utente interno (dipendenti comunali) hanno riguardato la formazione rivolta ai dipendenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva, sicurezza sul lavoro, gare e contratti e supervisione assistenti sociali; sono inoltre stati elaborati nuovi questionari sul lavoro agile e sulle attività di consulenza degli Uffici Gare e contratti ed Economato, queste ultime necessarie per il mantenimento della certificazione ISO 9001/2015 dei suddetti uffici.

Le indagini sui servizi interni nel loro complesso evidenziano un positivo apprezzamento rispetto al lavoro dei colleghi e i commenti espressi forniscono utili suggerimenti per implementare nuove attività e funzionalità. Ad esempio nel 2020 per il Settore Contratti Provveditorato Economato (Uffici Economato e Contratti e gare) i commenti suggerivano la necessità di implementare l'attività formativa per coloro che contattano sporadicamente i servizi, al fine di allineare le conoscenze tecniche degli utenti per una più rapida conclusione dei procedimenti, nonché di diffondere manuali procedurali ed operativi, faq sui vari aspetti delle procedure di gara. Al fine di dare riscontro alle necessità emerse, durante il secondo semestre 2021 sono stati organizzati corsi di formazione tenuti dal personale dell'ufficio Gare e contratti che sono proseguiti anche nel 2022.

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

Il **CSI complessivo medio**, quale sintesi dell'andamento della valutazione degli utenti risulta pari a **4,35** su un valore massimo di 5,00.

Piano per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali 2022: Indagini di Customer Satisfaction						
N.	Settore	Dirigente al 31/12/2022	Servizio	Modalità	Valore atteso (da 1 a 5)	Valore raggiunto (da 1 a 5)
1	Edilizia privata e Suap	Michela Cadau	Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP	Questionario online	>=3	4,61
2			Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti	Questionario online	>=3	4,60
3	Politiche sociali e socio-sanitarie	Arianna Guarnieri	Evento formativo rivolto agli assistenti sociali	Questionario online	>=3	4,09
4	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Nord)	Questionario autocompilato	>=3	4,58
5	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Sud)	Questionario autocompilato	>=3	4,85
6	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe	Questionario online	>=3	3,94
7	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Interventi formativi interni ed esterni Stato civile	Questionario online	>=3	4,59
8	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord	Questionario online	>=3	4,07
9	Anagrafe e demografici	Barbara Cacelli	Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Sud	Questionario online	>=3	
10	Direzione Generale	Nicola Falleni	URP-Servizio chat Whatsapp	Questionario online	>=3,5	4,66
11	Indirizzo organizzazione e controllo	Massimiliano Lami	Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro (utenti interni)	Questionario online	>=3	4,54
12	Contratti, provveditorato, economato	Rosalba Minerva	Gare e contratti (utenti interni)	Questionario online	>=3,5	3,88
13	Contratti, provveditorato, economato	Rosalba Minerva	Corsi di formazione con docenza interna da parte dei dipendenti dell'ufficio Gare e contratti	Questionario online	>=3	4,17
14	Contratti, provveditorato, economato	Rosalba Minerva	Economato (utenti interni)	Questionario online	>=3,5	4,00
15	Attività culturali, musei e fondazioni	Giovanni Cerini	Servizi bibliotecari-Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti	Questionario autocompilato	>=3	4,21
16			Servizi Bibliotecari-Biblioteca Labronica Bottini dell'olio	Questionario autocompilato	>=3	4,53
17	Direzione Generale-Indirizzo organizzazione e controllo	Nicola Falleni-Massimiliano Lami	Smart working (utenti interni)	Questionario online	>=3	4,26

Nelle pagine seguenti si riportano le schede di dettaglio delle singole indagini effettuate.

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

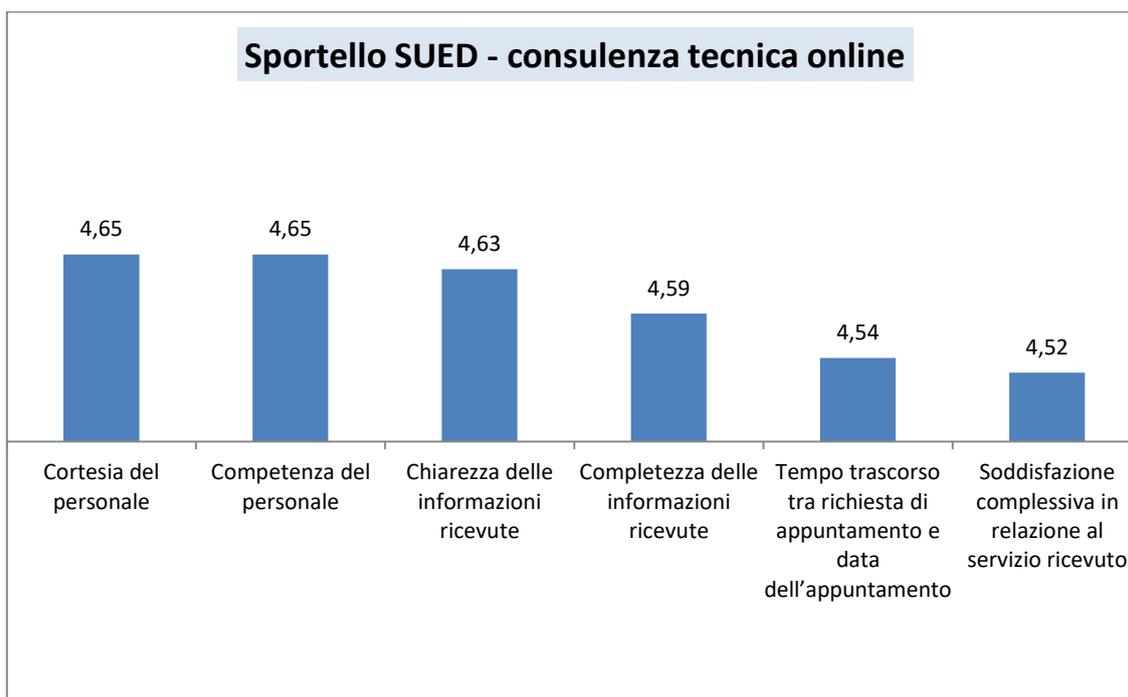
Descrizione: lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento, due giorni alla settimana e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti. Durante l'incontro gli utenti possono chiedere informazioni su pratiche da presentare o già presentate, formulare quesiti, prospettare un intervento, rappresentare problematiche e condividere i propri documenti online senza spostarsi dal proprio studio.

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 (Scala 1 – 5)	C.S.I.*
Cortesia del personale	4,65	4,60
Competenza del personale	4,65	
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,63	
Completezza delle informazioni ricevute	4,59	
Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e data dell'appuntamento	4,54	
Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto	4,52	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	ottobre – dicembre 2022	63

3.6.2 Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

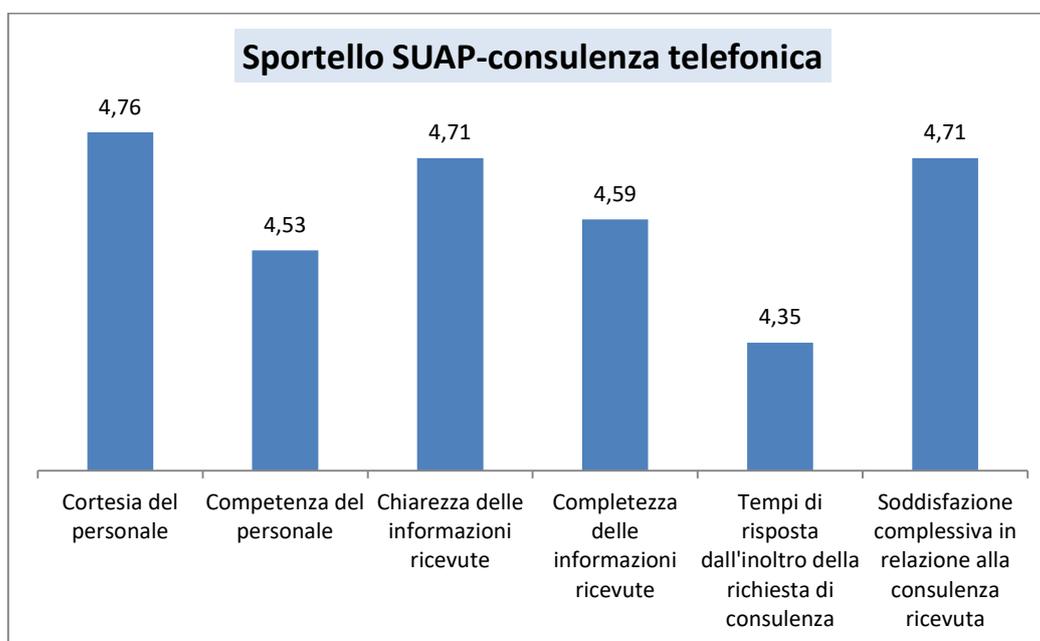
Descrizione: Il Suap, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, 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 (Scala 1 – 5)	C.S.I.*
Cortesia del personale	4,76	4,61
Competenza del personale	4,53	
Chiarezza delle informazioni ricevute	4,71	
Completezza delle informazioni ricevute	4,59	
Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza	4,35	
Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta	4,71	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	ottobre – dicembre 2022	15

3.6.3 *Eventi formativi a chi hanno partecipato le/gli assistenti sociali*

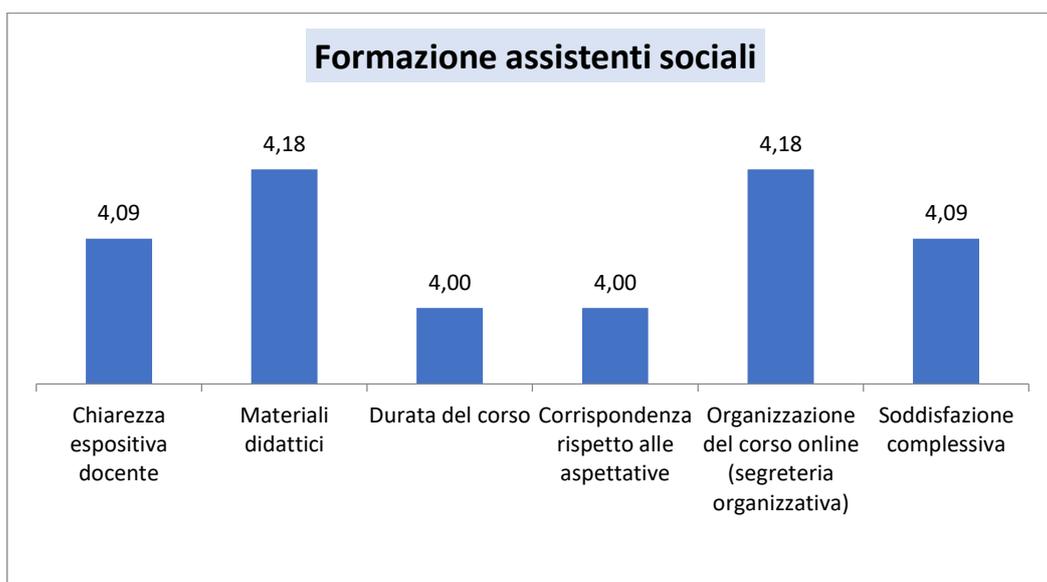
Descrizione: durante il 2022 le assistenti sociali hanno partecipato a due eventi formativi, il primo dal titolo “Assistenti sociali e scrittura autobiografica”, il secondo al “Progetto di formazione e ricerca sulle prassi professionali degli assistenti sociali del Comune di Livorno”, quest’ultimo propedeutico alle attività per l’accreditamento all’Ordine professionale che proseguiranno nel 2023.

Utenti: assistenti sociali che hanno partecipato agli eventi formativi.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore (scala 1 - 5)	C.S.I.*
Chiarezza espositiva docente	4,09	4,09
Materiali didattici	4,18	
Durata del corso	4,00	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,00	
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,18	
Soddisfazione complessiva	4,09	

*Media semplice degli indicatori



*Media semplice degli indicatori

Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	anno 2022	11

3.6.4 Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati

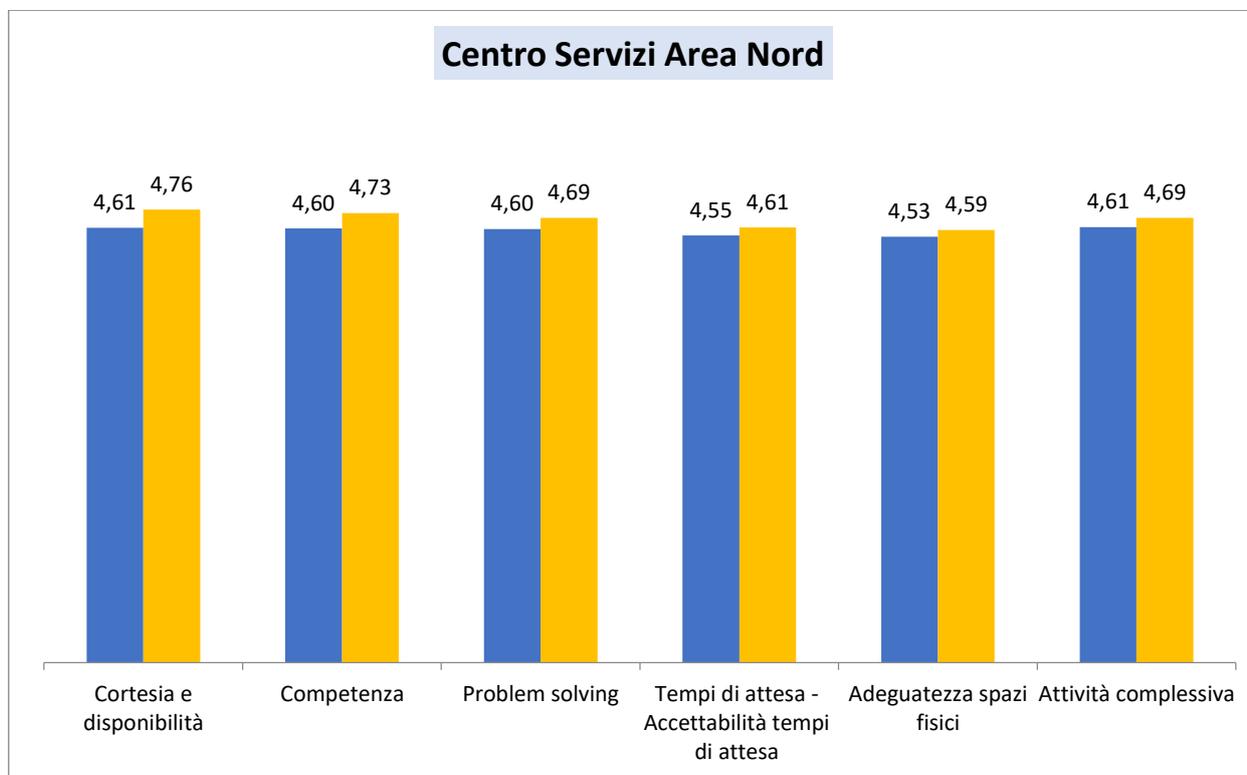
Descrizione servizi offerti: sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe e di stato civile e rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica del Comune, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" del Comune, consegna permessi ZTL, "Orti per anziani" (consegna modulistica e ritiro domande in occasione dei bandi periodici), tesserini venatori (consegna e ritiro tesserini), assegno di maternità e assegno al Nucleo familiare (consegna modulistica e ritiro domande), contributo incidenza affitto sul reddito (solo consegna modulistica), dichiarazione redditi (distribuzione Mod. 730 e mod. unico), bando Edilizia Residenziale Pubblica (consegna modulistica), segnalazioni su problemi di manutenzione e di arredo urbano, gestione utilizzo salone auditorium e gestione Patti di Collaborazione sottoscritti con associazioni per l'utilizzo del Centro Servizi Area Nord, raccolta firme su proposte di legge di iniziativa popolare e referendaria, Internet Point.

Area Nord

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valori 2022 (scala 1 - 5)	Valori 2021 (scala 1 - 5)	CSI* 2022	CSI* 2021
Cortesia e disponibilità	4,61	4,76	4,58	4,68
Competenza	4,60	4,73		
Problem solving	4,60	4,69		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,55	4,61		
Adeguatezza spazi fisici	4,53	4,59		
Attività complessiva	4,61	4,69		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

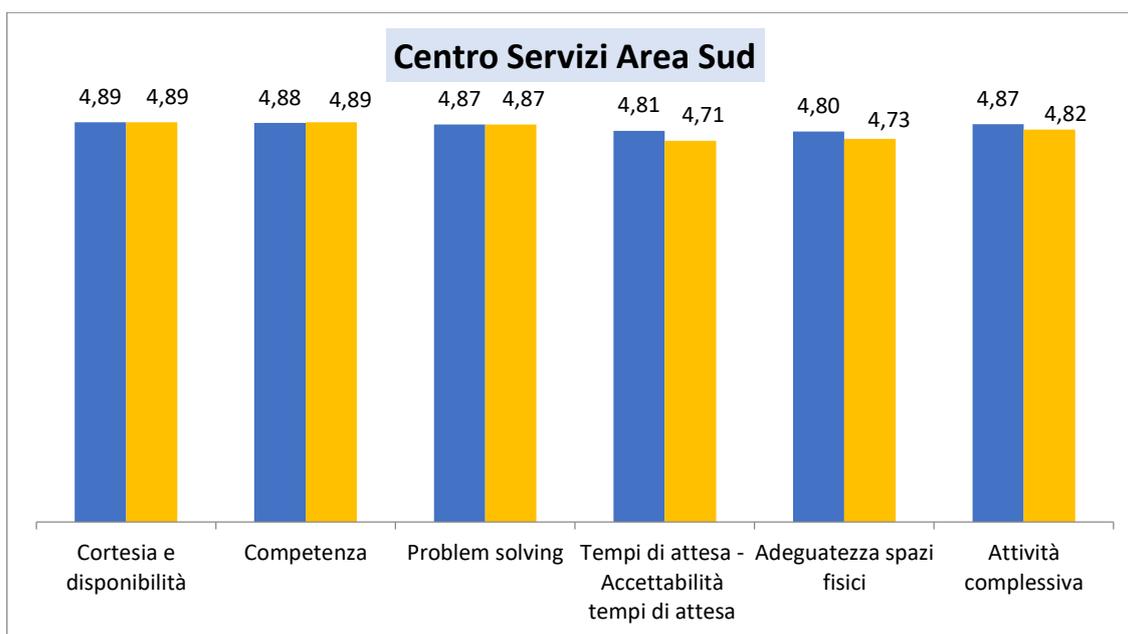
Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	3 ottobre - 31 ottobre 2022	133

Area Sud

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	2022 Valori (scala 1 - 5)	2021 Valori (scala 1 - 5)	2022* CSI	2021* CSI
Cortesia e disponibilità	4,89	4,89	4,85	4,82
Competenza	4,88	4,89		
Problem solving	4,87	4,87		
Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa	4,81	4,71		
Adeguatezza spazi fisici	4,80	4,73		
Attività complessiva	4,87	4,82		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	3 ottobre - 31 ottobre 2022	630

3.6.5 Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe

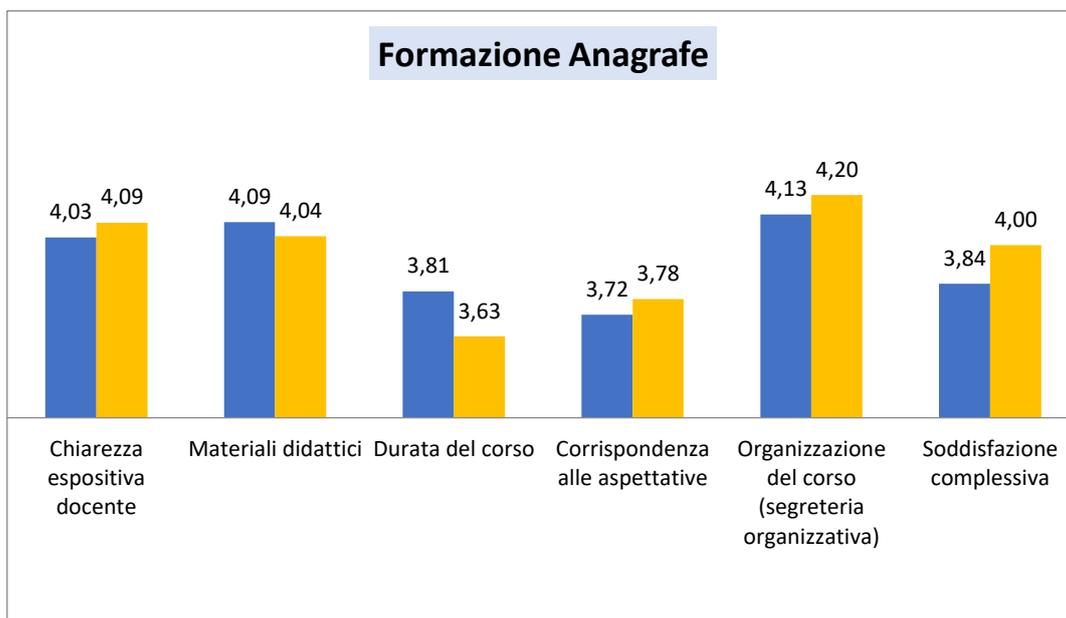
Descrizione: le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio del nostro Comune ad ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) hanno reso necessario attivare un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti dell'ufficio Anagrafe, oltre ai consueti corsi di formazione. Il comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga corsi di formazione specifica in materia anagrafica e di stato civile e durante l'anno i dipendenti hanno partecipato a numerosi corsi di formazione in relazione alle specifiche competenze professionali.

Utenti: dipendenti ufficio Anagrafe.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2022 (scala 1 - 5)	Valore 2021 (scala 1 - 5)	CSI*2022	CSI*2021
Chiarezza espositiva del docente	4,03	4,09	3,94	3,96
Materiali didattici	4,09	4,04		
Durata del corso	3,81	3,63		
Corrispondenza rispetto alle aspettative	3,72	3,78		
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,13	4,20		
Soddisfazione complessiva	3,84	4,00		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario autocompilato	Anno 2022	32

3.6.6 Interventi formativi interni ed esterni Stato civile

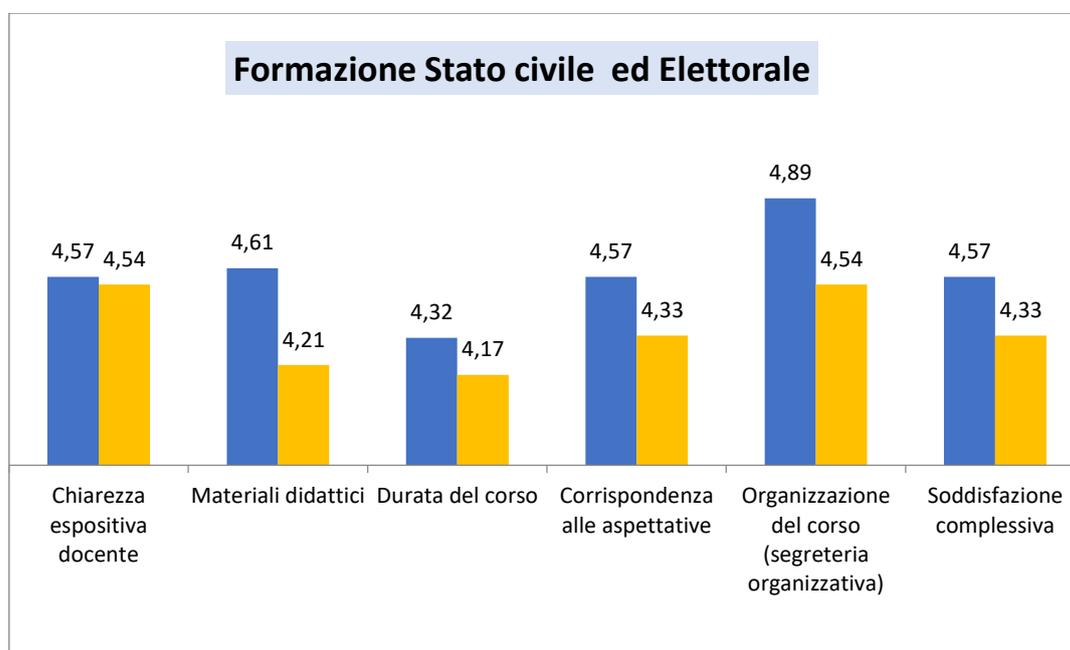
Descrizione: le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il prossimo passaggio dello Stato civile e del servizio elettorale in ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) - è previsto che ANPR contenga, oltre ai dati anagrafici, l'archivio nazionale informatizzato dei registri di Stato civile e i dati delle liste di leva - hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti dell'ufficio Stato civile oltre alla consueta formazione. Il comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga corsi di formazione in materia anagrafica e di stato civile e durante l'anno i dipendenti hanno partecipato a numerosi corsi di formazione in relazione alle specifiche competenze professionali.

Utenti: dipendenti ufficio Stato civile.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2022 (scala 1 - 5)	Valore 2021 (scala 1 - 5)	CSI*2022	CSI*2021
Chiarezza espositiva docente	4,57	4,54	4,59	4,35
Materiali didattici	4,61	4,21		
Durata del corso	4,32	4,17		
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,57	4,33		
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,89	4,54		
Soddisfazione complessiva	4,57	4,33		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario autocompilato	Anno 2022	28

3.6.7 Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Nord e Sud

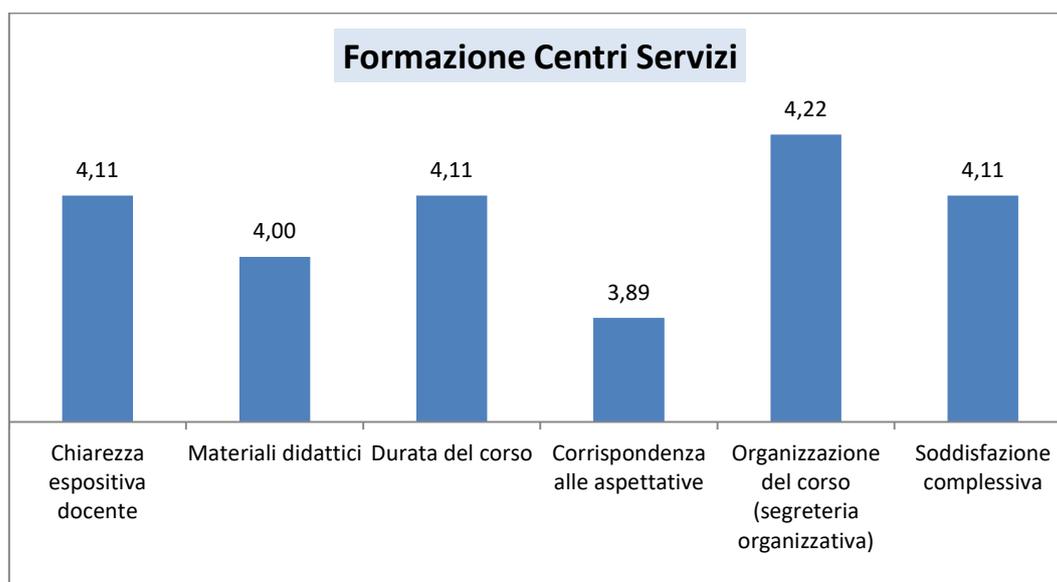
Descrizione: le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio dell'Anagrafe a ANPR hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti oltre alla consueta formazione. Il comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che eroga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

Utenti: dipendenti Centri servizi.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Valore 2022 (scala 1 - 5)	CSI*
Chiarezza espositiva docente	4,11	4,07
Materiali didattici	4,00	
Durata del corso	4,11	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	3,89	
Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)	4,22	
Soddisfazione complessiva	4,11	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2022	9

3.6.8 Servizio URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico-chat Whatsapp

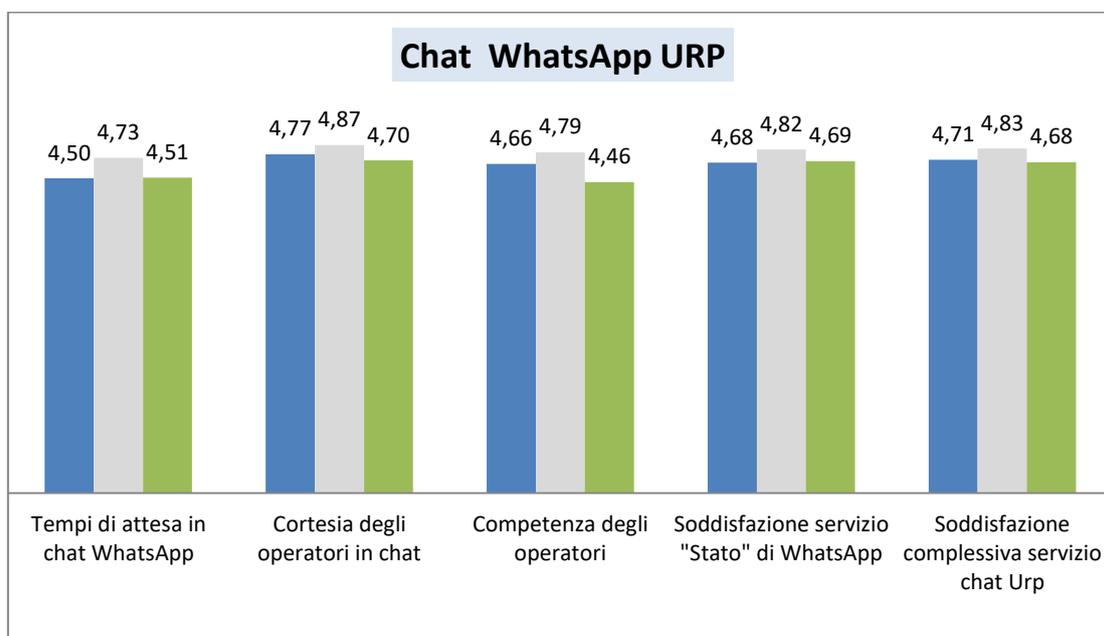
Descrizione: ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) propone agli utenti un questionario sul gradimento dei servizi prestati a sportello. Dal 2020 è stato scelto di rilevare il gradimento degli utenti sul servizio chat di Whatsapp attivato dall'URP per offrire un ulteriore canale di comunicazione con i cittadini alternativo alla presenza fisica.

Utenti: cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori semplici	Valore2022	Valore2021	Valore2020	CSI 2022	CSI 2021	CSI 2020
Tempi di attesa chat WhatsApp	4,50	4,73	4,51	4,66	4,81	4,61
Cortesia degli operatori in chat	4,77	4,87	4,70			
Competenza degli operatori	4,66	4,79	4,46			
Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp	4,68	4,82	4,69			
Soddisfazione complessiva chat Urp	4,71	4,83	4,68			

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	21 novembre-16 dicembre 2022	191

3.6.9 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

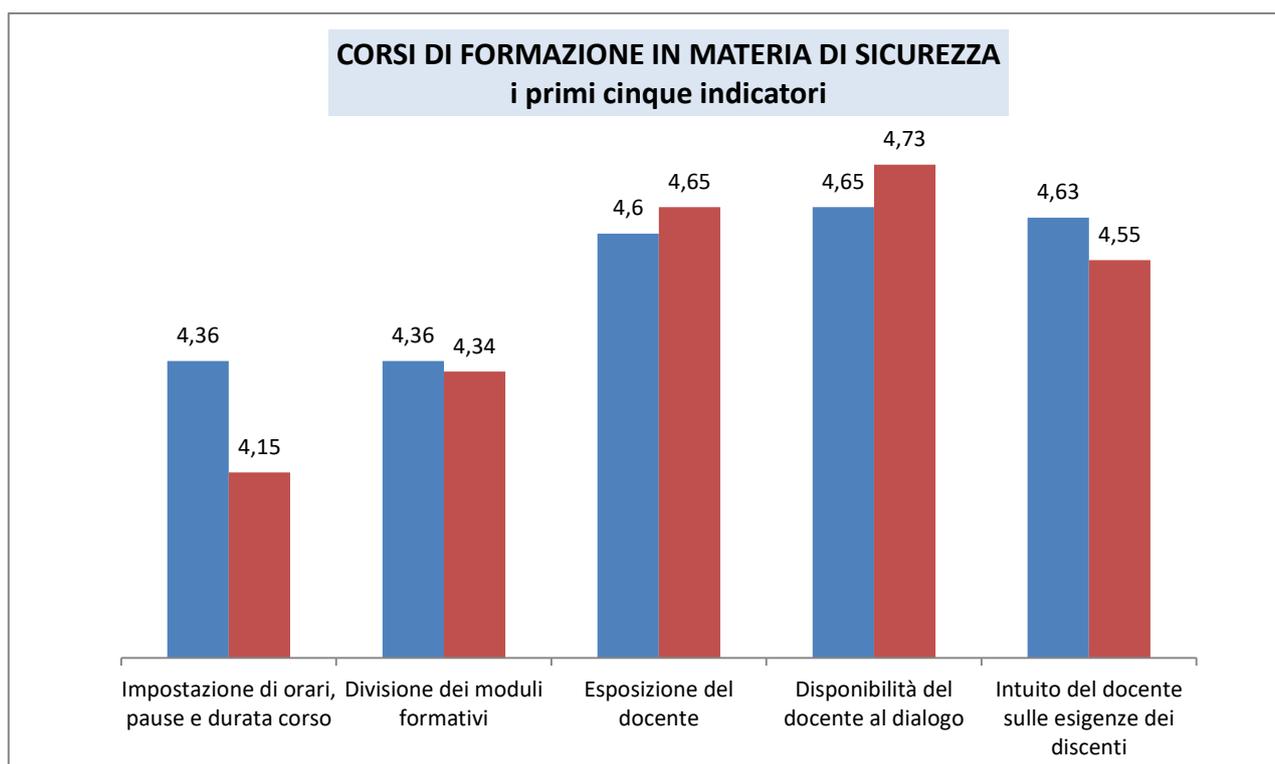
Descrizione: l'ufficio Formazione organizza costantemente i corsi di formazione dedicati ai dipendenti dell'ente. E' proseguita anche nel 2022 la collaborazione con la società IGEAM che nel 2021 ha vinto la gara per la formazione specialistica in materia di sicurezza sul lavoro.

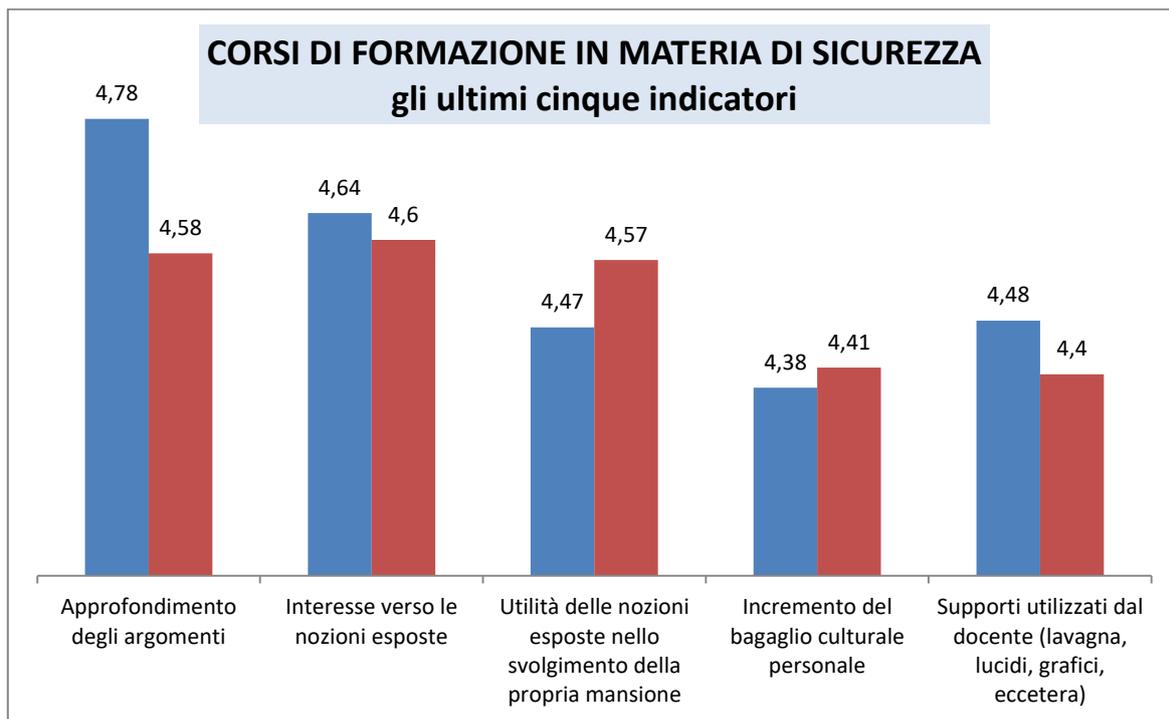
Utenti: dipendenti che hanno partecipato ai corsi di formazione in materia di sicurezza.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatori	Valori 2022 (scala 1 - 5)	Valori 2021 (scala 1 - 5)	C.S.I.* 2022	C.S.I.* 2021
Impostazione di orari, pause e durata corso	4,36	4,15	4,54	4,50
Divisione dei moduli formativi	4,36	4,34		
Esposizione del docente	4,60	4,65		
Disponibilità del docente al dialogo	4,65	4,73		
Intuito del docente sulle esigenze dei discenti	4,63	4,55		
Approfondimento degli argomenti	4,78	4,58		
Interesse verso le nozioni esposte	4,64	4,60		
Utilità delle nozioni esposte nello svolgimento della propria mansione	4,47	4,57		
Incremento del bagaglio culturale personale	4,38	4,41		
Supporti utilizzati dal docente (lavagna, lucidi, grafici, eccetera)	4,48	4,40		

*Media semplice degli indicatori





Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2022	283

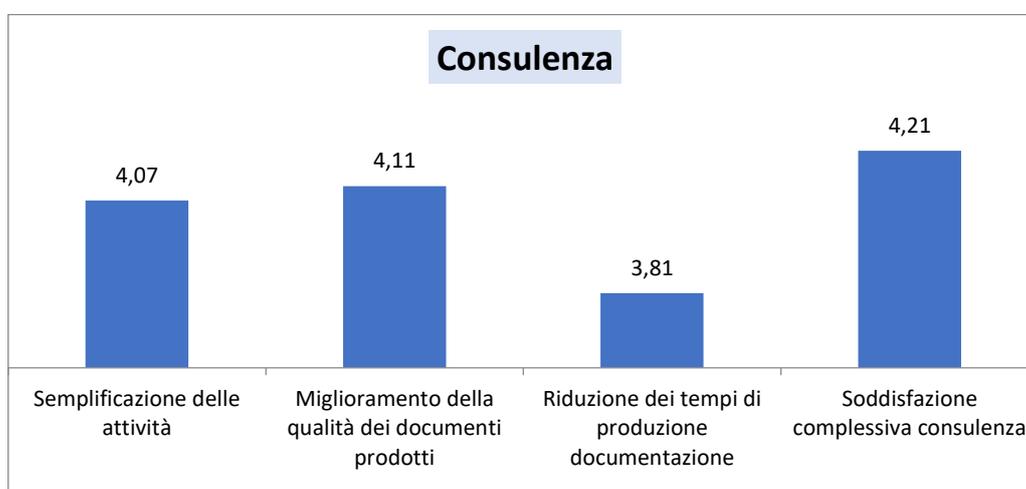
3.6.10 Gare e contratti

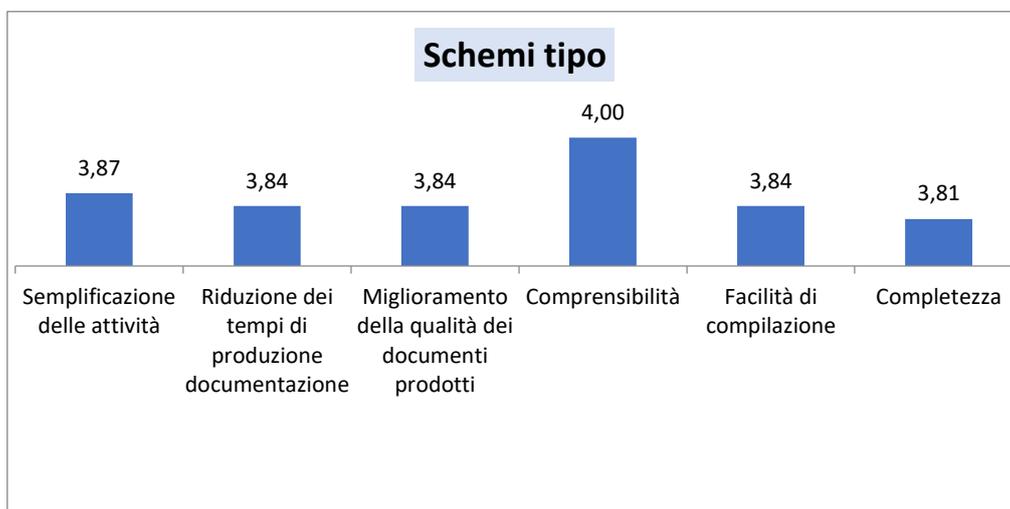
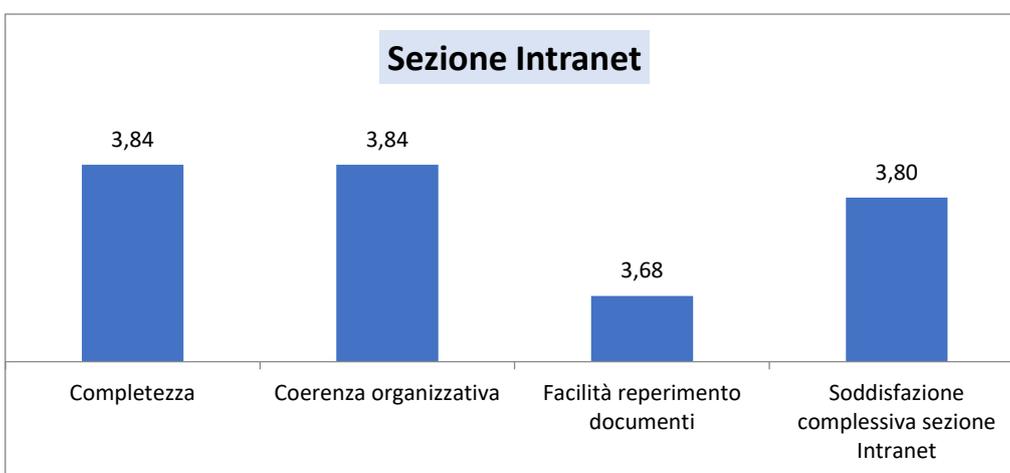
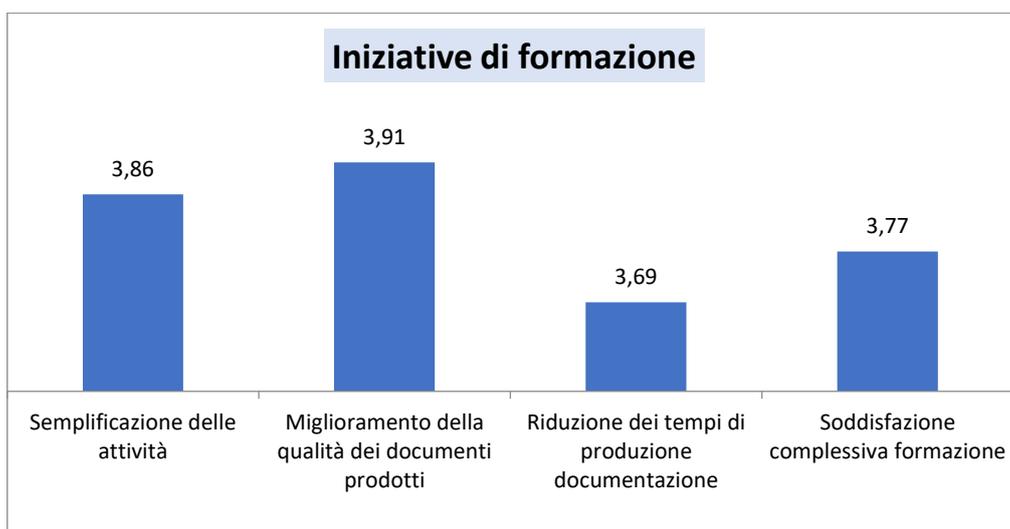
Descrizione: l'annuale indagine di customer satisfaction svolta sui servizi erogati dall'ufficio Gare e contratti nel 2022 è stata rinnovata focalizzandosi sulle attività di consulenza, sugli effetti delle iniziative di formazione e sulla sezione intranet dell'ufficio, che accoglie una serie di documenti, tra i quali anche *schemi tipo* quale supporto per una migliore redazione della documentazione di gara da parte degli uffici. L'indagine si inserisce nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione Iso 9001:2015 che ha ad oggetto *il supporto specialistico in materia di appalti ed acquisti, comprensivo della collaborazione nella stesura dei capitolati* e supporto in fase successiva all'affidamento (schede Osservatorio, subappalti, applicazione penali, risoluzioni contrattuali, contenzioso).

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Ambito di valutazione	Indicatore	Valore (scala 1-5)	C.S.I.*
Consulenza	Semplificazione delle attività	4,07	3,88
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	4,11	
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,81	
	Soddisfazione complessiva consulenza	4,21	
Iniziative di formazione	Semplificazione delle attività	3,86	
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	3,91	
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,69	
	Soddisfazione complessiva formazione	3,77	
Sezione Intranet	Completezza	3,84	
	Coerenza organizzativa	3,84	
	Facilità reperimento documenti	3,68	
	Soddisfazione complessiva sezione Intranet	3,80	
Schemi tipo	Semplificazione delle attività	3,87	
	Riduzione dei tempi di produzione documentazione	3,84	
	Miglioramento della qualità dei documenti prodotti	3,84	
	Comprensibilità	4,00	
	Facilità di compilazione	3,84	
	Completezza	3,81	

*Media semplice degli indicatori





Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2022	39

3.6.11 Corsi di formazione con docenza interna da parte dei dipendenti dell'Ufficio Gare e contratti

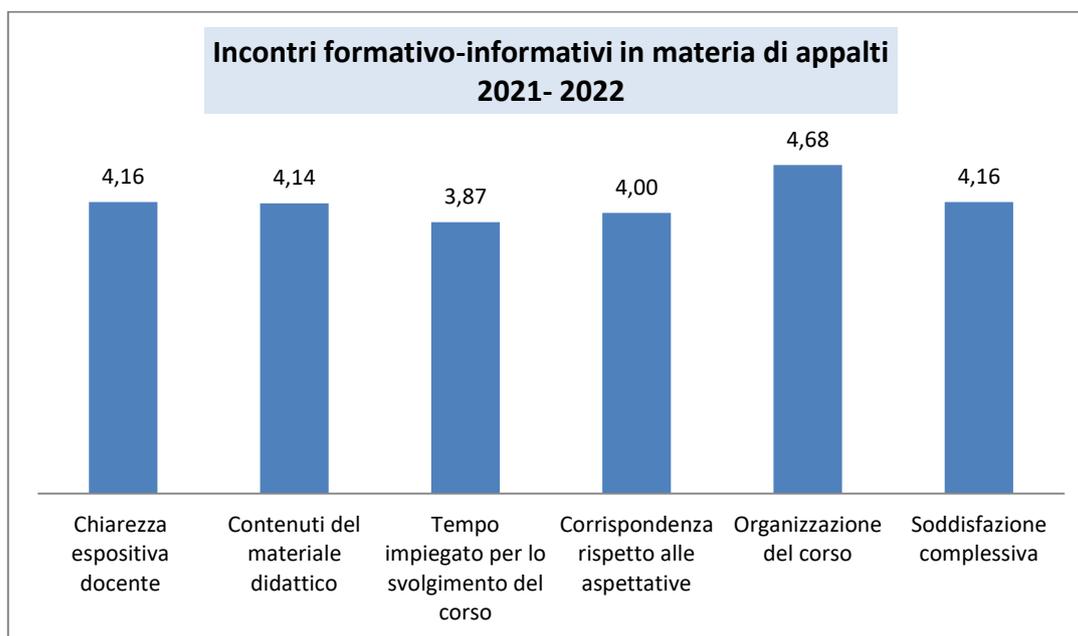
Descrizione: nell'ambito del Piano della formazione 2021 è stato progettato e organizzato a cura dell'ufficio Gare e Contratti un corso formativo in materia di appalti riservato ai referenti degli appalti individuati presso ciascun Settore e ufficio e alle Posizioni Organizzative, tenuti dal personale dell'ufficio Gare e Contratti. Il corso, articolato in due edizioni e cinque moduli per ciascuna edizione, con 30 partecipanti per ogni edizione, si è svolto nei seguenti periodi: nel periodo 13.10.2021–02.03.2022 la prima edizione e nel periodo 23.03.2022-13.05.2022 la seconda edizione. Per dare conto dei risultati complessivi l'iniziativa è stata valutata unitariamente nel 2022 anche se iniziata nel 2021.

Utenti: referenti in materia di appalti PO, invitati a partecipare ai corsi interni organizzati dall'Uffici Gare e Contratti.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore semplice	Valore (Scala 1 – 5)	C.S.I.
Chiarezza espositiva docente	4,16	4,17
Contenuti del materiale didattico	4,14	
Tempo impiegato per lo svolgimento del corso	3,87	
Corrispondenza rispetto alle aspettative	4,00	
Organizzazione del corso (segreteria organizzativa)	4,68	
Soddisfazione complessiva	4,16	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Questionari compilati
Questionario online	Anno 2021 - 2022	38

3.6.12 Economato

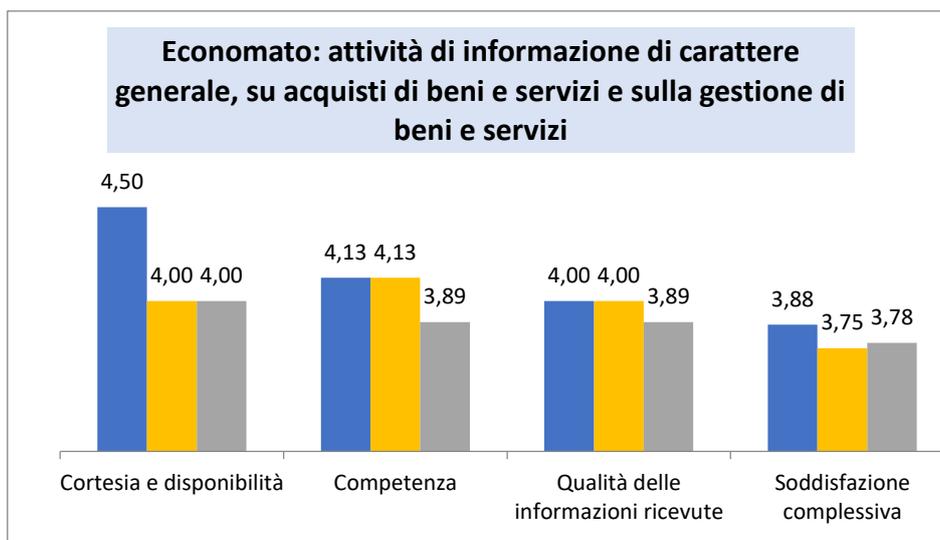
Descrizione: l'annuale indagine di customer satisfaction svolta sui servizi erogati dall'Economato nel 2022 è stata rinnovata focalizzandosi sulle attività di informazione di carattere generale, sugli acquisti e sulla gestione di beni e servizi. L'Economato si occupa delle procedure di approvvigionamento centralizzato di beni e servizi di importo inferiore ad € 40.000,00, della gestione dei fondi economali e delle piccole spese. L'indagine si inserisce nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione Iso 9001:2015.

Utenti: utenti interni, RUP e dipendenti comunali, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ufficio Economato.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index*

Indicatore	Informazioni di CARATTERE GENERALE su beni e servizi centralizzati	Informazioni su ACQUISTI di beni/servizi centralizzati	Informazioni su GESTIONE di beni/servizi centralizzati
	Valore (scala 1-5)	Valore (scala 1-5)	Valore (scala 1-5)
Cortesia e disponibilità	4,50	4,00	4,00
Competenza	4,13	4,13	3,89
Qualità delle informazioni ricevute	4,00	4,00	3,89
Soddisfazione complessiva	3,88	3,75	3,78
C.S.I.*	4,13	3,97	3,89
C.S.I. complessivo	4,00		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Anno 2022	8

3.6.13 Biblioteca F.D. Guerrazzi di Villa Fabbricotti

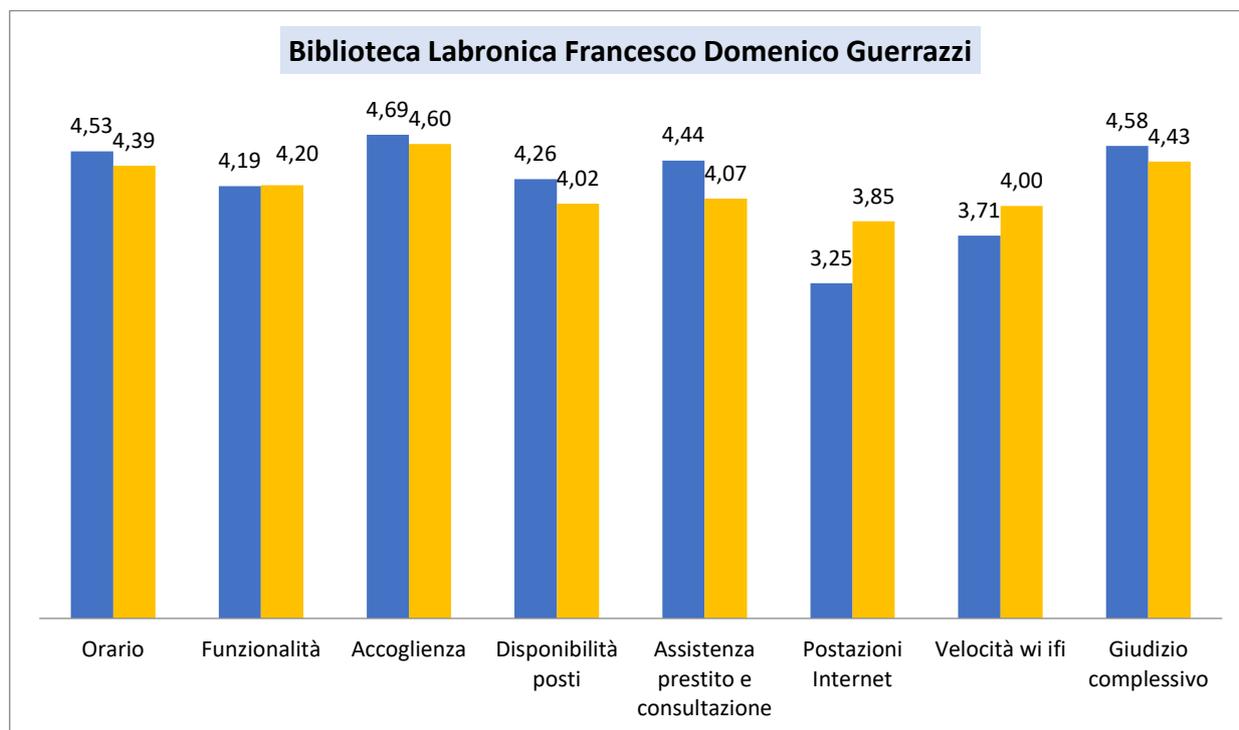
Descrizione: La *Biblioteca Labronica*, intitolata a Francesco Domenico Guerrazzi, è la principale biblioteca pubblica di Livorno e centro del sistema bibliotecario livornese. Ha sede nell'antica Villa Fabbricotti, nei cui magazzini sono conservati 120.000 libri, 1.500 manoscritti e 60.000 autografi. 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 2022 (scala 1 – 5)	Valore 2021 (scala 1 – 5)	CSI 2022*	CSI 2021*
Orario di apertura	4,53	4,39	4,21	4,19
Funzionalità ambienti	4,19	4,20		
Accoglienza	4,69	4,60		
Disponibilità posti a sedere	4,26	4,02		
Assistenza prestito e consultazione	4,44	4,07		
Postazioni Internet	3,25	3,85		
Velocità Wifi	3,71	4,00		
Giudizio complessivo	4,58	4,43		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	14 novembre – 19 novembre 2022	35

3.6.14 Biblioteca Bottini dell'olio

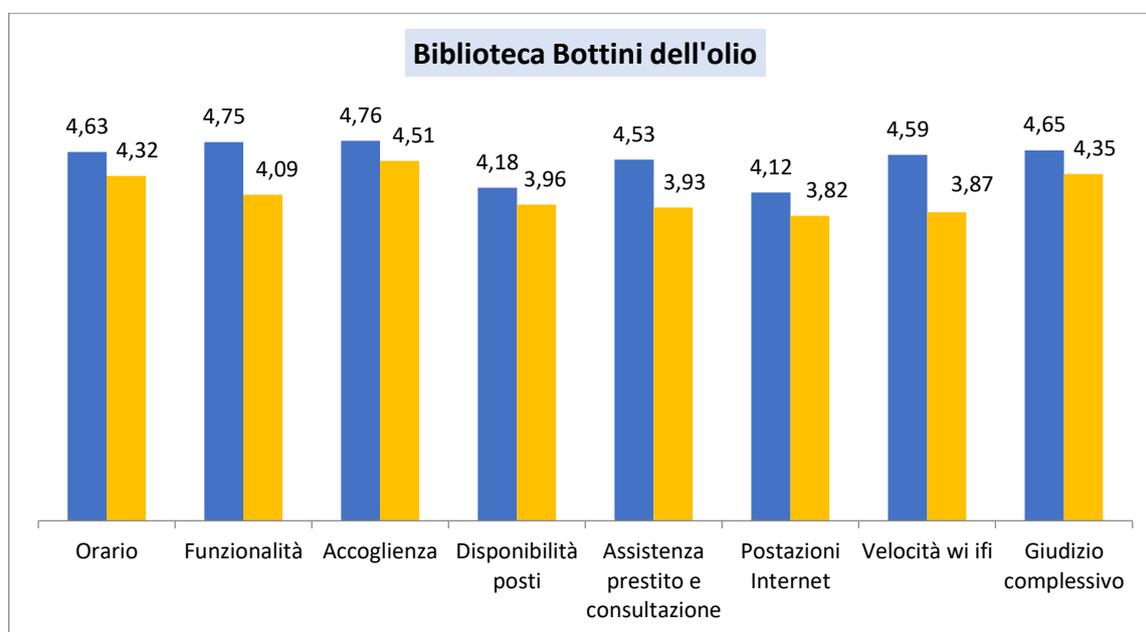
Descrizione: la sede della biblioteca Bottini dell'Olio è ubicata al primo piano di uno dei più famosi edifici storici della città di Livorno, i Bottini dell'Olio. Il grande edificio fu costruito tra il 1698 e il 1704 come opera pubblica a servizio dello sviluppo economico e portuale della città adibito prima a deposito dell'olio con 208 bottini-cisterna che i mercanti affittavano per custodire l'olio sbarcato dalle navi, successivamente i locali persero la loro funzione originaria e divennero locale di deposito di generi alimentari vari. Dopo essere stato utilizzato nel dopoguerra come ricovero degli sfollati, il grande edificio dei Bottini dell'Olio fu risanato negli anni ottanta. L'edificio adesso è stato ristrutturato completamente ed è divenuto il Polo culturale della città. Il primo piano dei Bottini dell'Olio ospita una delle sezioni della Biblioteca comunale Labronica "F.D. Guerrazzi". In tale spazio è stato collocato il materiale bibliografico edito a partire dal 2000 e il suo patrimonio librario complessivo ammonta a 45000 volumi.

Utenti: frequentatori della Biblioteca Bottini dell'Olio - Piazza del luogo Pio

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

Indicatori	Valore 2022 (scala 1- 5)	Valore 2021 (scala 1- 5)	CSI*2022	CSI*2021
Orario di apertura	4,63	4,48	4,53	4,31
Funzionalità ambienti	4,75	4,36		
Accoglienza	4,76	4,71		
Disponibilità posti a sedere	4,18	4,08		
Assistenza prestito e consultazione	4,53	4,26		
Postazioni Internet	4,12	3,87		
Velocità Wifi	4,59	4,17		
Giudizio complessivo	4,65	4,54		

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario autocompilato	14 novembre – 19 novembre 2022	85

3.6.15 Smart working (utenti interni)

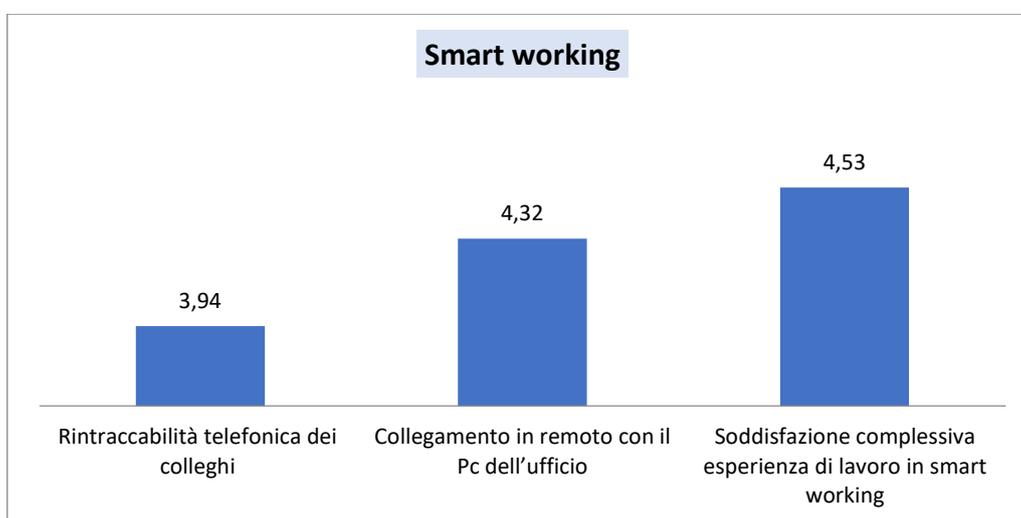
Descrizione: sulla base dei risultati dell'indagine 2021 è stato scelto di rilevare solo tre indicatori: *Rintracciabilità telefonica dei colleghi*, *Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio* e *Soddisfazione complessiva in relazione all'esperienza in smart working*, ritenuti i più significativi.

Utenti: l'indagine 2022 era indirizzata a tutti i dipendenti dell'ente, sia a coloro che durante l'anno hanno lavorato in smart working mediamente un giorno alla settimana, sia a coloro che non hanno lavorato in modalità agile in quanto la tipologia di attività non lo permette (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici aperti al pubblico).

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

Indicatore	Valore 2022 (scala 1-5)	CSI*
Rintracciabilità telefonica dei colleghi	3,94	4,26
Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio	4,32	
Soddisfazione complessiva esperienza di lavoro in smart working	4,53	

*Media semplice degli indicatori



Specifiche della rilevazione 2022

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online	Dicembre 2022	426 di cui 296 hanno lavorato in smart working mediamente 1 giorno alla settimana e 130 sempre in presenza
