



## COMUNE DI LIVORNO

INDIRIZZO ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO

Ufficio Programmazione, controllo e performance

### CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMUNALI

**Report consuntivo 2023**



*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](http://www.comune.livorno.it)  
pec: [comune.livorno@postacert.toscana.it](mailto:comune.livorno@postacert.toscana.it)*

## SOMMARIO

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Il controllo della qualità dei servizi nel sistema dei controlli interni .....  | 5  |
| 2.     | Piano 2023 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 .....   | 8  |
| 2.4    | Progetto Servizi online di qualità .....  | 9  |
| 3.     | Le indagini di Customer Satisfaction sui Servizi comunali .....   | 11 |
| 3.1    | Il questionario-tipo per i servizi di front office .....  | 12 |
| 3.2    | I questionari personalizzati per le indagini di customer satisfaction .....   | 12 |
| 3.3    | La scala di risposta utilizzata nei questionari .....   | 14 |
| 3.4    | Progetto relativo all'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile .....  | 15 |
| 3.5    | Modalità di somministrazione dei questionari e rispetto della privacy dei partecipanti .....  | 16 |
| 3.6    | Risultati delle Indagini di Customer Satisfaction: considerazioni generali .....  | 17 |
| 3.6.1  | Servizio URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico-chat Whatsapp – servizio online .....  | 20 |
| 3.6.2  | Servizio di formazione/informazione per i referenti e i redattori del sito del Comune di Livorno .....  | 21 |
| 3.6.3  | Servizio di rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo presso l'URP .....   | 23 |
| 3.6.4  | Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza .....   | 24 |
| 3.6.5  | Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro .....  | 25 |
| 3.6.6  | Smart working .....   | 26 |
| 3.6.7  | Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) .....   | 28 |
| 3.6.8  | Servizio di consulenza SUED (Sportello Unico per l'Edilizia Privata) .....  | 30 |
| 3.6.9  | Giornata di formazione sulla sostenibilità ambientale nella pianificazione, programmazione e progettazione del Comune di Livorno "The future of the cities" ..... | 32 |
| 3.6.10 | Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbricotti .....  | 33 |
| 3.6.11 | Biblioteca dei ragazzi .....  | 35 |
| 3.6.12 | Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi area Nord .....   | 37 |
| 3.6.13 | Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe .....  | 39 |
| 3.6.14 | Interventi formativi interni ed esterni Stato civile ed Elettorale .....  | 40 |
| 3.6.15 | Interventi formativi interni ed esterni sportelli decentrati area Nord e Sud .....  | 42 |
| 3.6.16 | Ufficio Archivio e protocollo (cittadini) .....   | 43 |
| 3.6.17 | Servizi di protocollo (utenti interni) .....  | 44 |
| 3.6.18 | Servizi di Archivio storico .....   | 46 |
| 3.6.19 | Servizi di sportello Stato civile .....   | 47 |
| 3.6.20 | Gare e contratti .....  | 49 |
| 3.6.21 | Economato .....   | 51 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.6.22 | Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: IMU-TASI (stralcio) .....                 | 53 |
| 3.6.23 | Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: TARI .....                                | 54 |
| 3.6.24 | Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: Autorizzazione impianti pubblicitari..... | 55 |
| 3.6.25 | Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: Passi carrabili.....                      | 56 |
| 3.6.26 | Servizi di sportello e servizi online offerti dall'ufficio Imposta di soggiorno .....                   | 57 |
| 3.6.27 | Inoltro domanda di concessione passo carrabile online (servizio web) .....                              | 60 |
| 4.     | I piani 2023 di miglioramento dei servizi .....   | 62 |

## **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 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 2023 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 *deliberazione di Giunta Comunale n. 50 del 31 gennaio 2023*.

## **2. Piano 2023 per il Controllo della Qualità dei Servizi comunali**

---

Il Piano per il controllo della qualità dei servizi per l'anno 2023 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 specifiche relativa a un servizio comunale;
4. Progetto "Servizi online di qualità".

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 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 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 2023 prevedeva ventinove 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.

L'ufficio Programmazione, controllo e performance a cui sono attribuite le competenze in materia di controllo di qualità ha realizzato le indagini in collaborazione con gli uffici destinatari, utilizzando indicatori costruiti sulle specificità dei servizi analizzati nell'ottica dei fruitori, oltre a seguire le disposizioni regolamentari che stabiliscono: *l'analisi attraverso i questionari deve essere impostata prendendo in considerazione molteplici dimensioni, tra le quali quelle ritenute essenziali riguardano l'accessibilità, la capacità di risposta, gli aspetti tangibili*. 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 appena ricevuto oltre a rilevare il profilo socio-demografico dell'utente: sesso, età, nazionalità e titolo di studio.

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

- Sono state effettuate ulteriori n. 3 nuove indagini sui seguenti servizi: servizio archivio storico, servizi di sportello Stato civile, servizio di inoltra domanda passo carrabile online (servizio web);

- Le seguenti n. 2 indagini programmate sono state sostituite con altre indagini: l'indagine sulla Formazione/informazione interna in materia di comunicazione istituzionale è stata sostituita con l'indagine sugli incontri formativi/informativi per i referenti ed i redattori della rete civica e l'indagine sui servizi bibliotecari forniti dalla Biblioteca Bottini dell'Olio è stata sostituita con l'indagine sui servizi bibliotecari della Biblioteca dei ragazzi.
- Non sono state effettuate le seguenti n. 3 indagini programmate: servizio SegnalaLi per diverse priorità, servizi di sportello erogati dal Centro servizi area Sud per impraticabilità della struttura, indagine sui corsi di formazione con docenza interna da parte dei dipendenti dell'ufficio Gare e contratti in quanto la formazione non è stata effettuata;
- 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;
- In relazione alle indagini relative al Settore Entrate e revisione della spesa erano previste n. 7 indagini afferenti ai seguenti servizi di sportello: IMU-TASI (stralcio), TARI, Autorizzazioni impianti pubblicitari, Autorizzazioni affissioni, Concessioni di suolo pubblico, Passi carrabili, Imposta di soggiorno da realizzarsi tramite questionario autocompilato, utilizzando il questionario-tipo per i servizi di front-office, reso disponibile all'ingresso degli uffici di via Marradi 118. Era previsto che i cittadini durante la compilazione indicassero il servizio di cui avevano usufruito, ma in tale sede non è stata effettuata alcuna valutazione relativamente ai Servizi Autorizzazione affissioni e Concessioni di suolo pubblico mentre per i servizi relativi all'Imposta di soggiorno durante l'anno è stato deciso di procedere con un'apposita indagine personalizzata relativa all'attività di consulenza e formazione effettuata in presenza presso l'ufficio e per telefono. Complessivamente le indagini effettuate relativamente ai Servizi erogati dal Settore Entrate e revisione della spesa sono state n. 6;
- L'indagine sull'offerta commerciale locale è stata impostata come indagine conoscitiva rivolta ai commercianti e ai cittadini livornesi e non come indagine di gradimento su servizi erogati.

**Complessivamente quindi nel 2023 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 deliberazione della 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). Nel 2023 l'audit di mantenimento della certificazione si è svolto il 26 gennaio 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 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'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;
- perché 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:**

- perché prevede la costituzione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico, che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione con l'Ente;
- 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'Ente dei diritti dei cittadini-utenti, qualora non siano soddisfatti gli impegni presi dall'Ente con la carta stessa;
- perché sono corredate dai relativi standard di qualità a garanzia dell'utente.

Relativamente alle Carte dei Servizi specifiche si evidenzia che dal 2021 al 2023 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, Turismo, musei e fondazioni) 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 prevista l'elaborazione da parte del Settore Attività culturali, Turismo, musei e fondazioni della **Carta dei servizi museali** e l'avvio del percorso di approvazione delle Carte dei servizi elaborate.

## **2.4 Progetto Servizi online di qualità**

---

Nel 2023 è stato definito il progetto *Servizi online di qualità* avviato nel 2022 che intende attivare, attraverso una sinergica collaborazione tra il Settore Sistemi informativi-Ufficio Servizi digitali ed e-government e il Settore Indirizzo organizzazione e controllo-Ufficio Programmazione, controllo e performance, un processo di miglioramento costante e continuo della qualità dei servizi online del Comune di Livorno operando in particolare sul *miglioramento dell'esperienza del cittadino nell'utilizzo dei servizi online*, rilevandone la soddisfazione e ascoltando i suggerimenti espressi per il progressivo miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Attualmente tutti i servizi online sono accolti in una apposita pagine denominata *Sportello per il cittadino* raggiungibile all'indirizzo <http://aidasmartportal.comune.livorno.it/index.php?idcomune=E625>.

Lo Sportello permette un accesso rapido ad un ampio numero di servizi che sono stati messi a disposizione nel tempo dai vari uffici comunali.

Il progetto avviato nel 2023 si dispiegherà a partire dal triennio 2024-2026 e prevede l'importante restyling complessivo del sito internet del Comune di Livorno nell'ambito del quale sarà effettuata la riprogettazione dei servizi online presenti nello Sportello secondo le specifiche Agid a cui faranno seguito, dopo un'attenta valutazione dei feedback ricevuti, ulteriori miglioramenti. Già nel 2023 è stato predisposto l'apposito questionario per i servizi online che è stato somministrato agli utenti del servizio web di Inoltro della domanda di concessione di passo carrabile.

Al fine di fornire una visione complessiva delle finalità, risultati attesi e modalità realizzative del progetto si riportano di seguito in sintesi le principali caratteristiche del progetto.

### Progetto Servizi online di qualità triennio 2024-2026

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Settori/Uffici coinvolti:</b> | <b>Settore Sistemi informativi-Ufficio Servizi digitali ed e-government</b><br><b>Settore Indirizzo organizzazione e controllo-Ufficio Programmazione, controllo e performance</b>  |
| <b>Finalità</b>                  | <b>Settore Sistemi informativi-Ufficio Servizi digitali ed e-government</b><br>Migliorare l'esperienza d'uso e la qualità dei servizi online attraverso l'utilizzo di modelli di design AGID. Realizzare i servizi on line in modalità "agile" attraverso la costante analisi dei feedback dell'utenza.   |
|                                  | <b>Settore Indirizzo organizzazione e controllo-Ufficio Programmazione, controllo e performance</b><br>Migliorare costantemente la qualità dei servizi online attraverso la predisposizione di indagini di customer satisfaction e attivare, ove necessario, sulla base dei risultati, appositi Piani di miglioramento, in collaborazione con il Settore Sistemi informativi e i Dirigenti/Responsabili interessati.  |
| <b>Risultati attesi</b>          | <b>Settore Sistemi informativi-Ufficio Servizi digitali ed e-government</b><br>Incrementare ogni anno il numero dei servizi online riprogettati secondo le specifiche AGID e migliorare l'esperienza d'uso sulla base dell'analisi dei feedback degli utenti.<br>Supportare l'Ufficio Programmazione, controllo e performance sull'uso della piattaforma di customer satisfaction Lime Survey.  |
|                                  | <b>Settore Indirizzo organizzazione e controllo-Ufficio Programmazione, controllo e performance</b><br>Incrementare ogni anno il numero di indagini di customer satisfaction realizzate sui servizi online anche attraverso attività di sensibilizzazione rivolta a tutti i Settori dell'ente sull'importanza della realizzazione di indagini di customer satisfaction.<br>Migliorare i servizi online e/o la loro fruizione sulla base dell'ascolto dell'utente, in collaborazione con il Settore Sistemi informativi e i Dirigenti/Responsabili interessati.  |
| <b>Modalità realizzative</b>     | <b>Settore Sistemi informativi-Ufficio Servizi digitali ed e-government</b><br>- Effettuare il restyling del sito internet dell'ente;<br>- Migliorare le procedure di back office attraverso l'avvio del restyling della Intranet comunale e adozione del nuovo programma di protocollo.<br>- Riprogettazione di almeno un servizio/anno utilizzando il modello di design AGID con coinvolgimento attivo dell'utenza.<br>- Formazione rivolta all'Ufficio Programmazione, controllo e performance sul prodotto Lime Survey.<br>- Formazione rivolta ai cittadini utilizzando i facilitatori del Punto Digitale Facile, attraverso eventi anche on line di alfabetizzazione informatica.<br>- Realizzazione di interviste a gruppi di utenti, per migliorare la progettazione del servizio, in collaborazione con i Dirigenti/Responsabili dei Settori interessati |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Modalità realizzative</b> | <p><b>Settore Indirizzo organizzazione e controllo-Ufficio Programmazione, controllo e performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>Costante attività di sensibilizzazione</b> rivolta ai Dirigenti/Responsabili degli uffici/servizi dell'ente che utilizzano servizi online per attivare, nei prossimi tre anni, indagini di customer satisfaction sui servizi online gestiti/utilizzati.</li> <li>-<b>Attivazione di almeno una indagine/anno utilizzando il questionario standard</b>, analisi dei risultati, report annuale.</li> <li>-<b>Attivazione di almeno una indagine/anno sulla base di questionari personalizzati sui servizi online</b>, analisi dei risultati, report annuale.</li> <li>-<b>Predisposizione di Piani di miglioramento</b> sulla base dei risultati delle indagini sui servizi online da realizzarsi in collaborazione con Settori interessati e i Sistemi informativi per gli applicativi da loro gestiti.</li> <li>-<b>Approfondimento</b> sull'utilizzo avanzato dell'applicativo Lime Survey per la predisposizione di questionari online.</li> </ul> |
|------------------------------|--|

### **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. Dal 2023 il questionario autocompilato 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, mentre per i servizi online e le indagini dedicate agli utenti interni sono utilizzati prevalentemente questionari online, solo per l'indagine sulla formazione interna del Settore Anagrafe e demografici è stato utilizzato un questionario autocompilato inviato per email e restituito in formato .pdf.

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 2023 il questionario-tipo è stato utilizzato per rilevare la percezione di qualità del cittadino in relazione ai seguenti servizi di sportello: Stato civile, Centro servizi Area Nord, Settore Entrate (IMU-TASI (stralcio), TARI, autorizzazioni Impianti pubblicitari, autorizzazioni Affissioni, concessioni di suolo pubblico Tosap, concessioni Passi carrabili) e il nuovo 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 danno risposta alle specifiche necessità informative espresse durante le riunioni di coordinamento.

#### **I nuovi questionari personalizzati elaborati 2023**

Durante il 2023 sono stati predisposti sei nuovi questionari personalizzati che hanno indagato la soddisfazione degli utenti in relazione ai seguenti servizi:

**-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 o online tramite Qrcode;
- il secondo questionario relativo anch'esso ai **servizi di protocollo**, compilato online, è stato rivolto a tutti gli utenti interni (dipendenti);
- il terzo questionario ha riguardato le **ricerche di archivio** con domande formulate in relazione alla 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.

**-Incontri formativi/informativi per i referenti e i redattori della rete civica:** il questionario è stato rivolto ai dipendenti che mantengono aggiornate le pagine del sito internet del Comune di Livorno e che hanno partecipato a incontri formativi tenuti da una dipendente che da molti anni si occupa dell'attività di revisione e modifica del sito, punto di riferimento per tutte le problematiche e richieste dei dipendenti che necessitano di apportare variazioni alle pagine del sito comunale.

**-Servizio di inoltro della domanda per passo carrabile online (servizio web):** nell'ambito delle attività previste dal progetto Servizi online di qualità è stato predisposto il questionario-tipo per i servizi online, che è stato applicato nel 2023 all'indagine sul Servizio di inoltro della domanda per la concessione di passo carrabile. Tramite lo Sportello per il cittadino l'utente può inoltrare la richiesta che viene poi presa in carico dagli uffici competenti per la conclusione della pratica. Al termine del processo il sistema invia una mail con la quale viene proposto all'utente la compilazione del questionario di soddisfazione cliccando su un apposito link.

E' proseguita anche nel 2023 la somministrazione dei cinque questionari personalizzati predisposti nel 2022 e del questionario sulla formazione predisposto nel 2021:

**-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 dal mese di luglio 2023;

**-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.

***Per entrambi gli uffici le indagini si inseriscono 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.***

**-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 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 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 relativo all'indagine di customer satisfaction sul lavoro agile**

---

Nel Comune di Livorno le indagini sullo smart working sono state effettuate a partire dal 2020, quando questa nuova modalità lavorativa è stata utilizzata obbligatoriamente durante il periodo di pandemia da Covid-19. In particolare nel 2023 è stato riproposto il questionario già utilizzato nel 2022 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 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 e 2023 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*. L'indagine ha previsto anche specifiche domande informative relativa 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 ai commenti ed osservazioni dei dipendenti.

L'indagine ha coinvolto tutti i dipendenti, sia coloro che durante l'anno avevano lavorato in smart working (mediamente un giorno alla settimana), sia 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

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.**

Generalmente 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 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 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 2023:

| Utenti                              | Modalità somministrazione questionari online  |
|-------------------------------------|---|
| Utenti interni                      | Link al questionario inviato per posta elettronica/questionario autocompilato inviato in formato digitale (pdf).  |
| Cittadini/professionisti/imprese    | Link al questionario inviato per posta elettronica.<br>Link al questionario inviato in automatico dal sistema informatico al termine della fruizione di un servizio web (ad esempio: servizio inoltro domanda di passo carrabile).  |
| Utenti della chat WhatsApp dell'URP | Invio su Whatsapp del link al questionario online   |
| Utenti                              | Modalità somministrazione questionari cartacei  |
| Cittadini                           | <b>I questionari cartacei</b> 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.<br>Un manifesto pubblicizza l'iniziativa e la possibilità di collegarsi all'analogo questionario online tramite Qrcode.<br>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 2023 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 web)   | Indagini su servizi professionali rivolti ai cittadini/ professionisti/imprese    | Indagini sui servizi rivolti all'utente interno  |
|---|---|--|
| N. 14 indagini  | N. 3 indagini   | N. 10 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) | Incontri formativi / informativi per i referenti ed i redattori della rete civica        |
| Servizi di Protocollo   | Consulenza su Imposta di soggiorno e formazione su applicativo                    | Corso di formazione: Programmazione e progettazione dell'Ente "The future of the cities" |
| Servizi di Archivio storico   |   | Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro                                   |
| Servizi bibliotecari:-Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti                    |   | Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe   |
| Biblioteca dei ragazzi  |   | Interventi formativi interni ed esterni Stato civile elettorale e leva                   |
| Servizi di sportello erogati presso lo sportello decentrato Area Nord           |   | Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud             |
| Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza                   |   | Smart working  |
| IMU-TASI (stralcio)   |   | Servizi di consulenza e sezione Intranet Gare e contratti                                |
| TARI  |   | Servizi di consulenza Economato  |
| Autorizzazioni Impianti Pubblicitari  |   |  |
| Passi carrabili   |   |  |
| URP-Servizio chat Whatsapp (servizio web)                                       |   |  |
| Servizio di inoltro della domanda di concessione passo carrabile (servizio web) |   |  |

**Le n. 12 indagini rivolte ai cittadini** anche quest'anno hanno riguardato servizi di ampia fruizione per i servizi di front-office: Stato civile, uffici del Settore Entrate e revisione della spesa: IMU-TASI (stralcio), TARI, Autorizzazioni Impianti Pubblicitari, Passi carrabili, servizi erogati presso lo sportello decentrato Area Nord, servizi di protocollo e archivio storico, servizi bibliotecari erogati presso Villa Fabbricotti e Biblioteca dei ragazzi, 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. 2 indagini che riguardano servizi web**: servizio chat WhatsApp dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), servizio web di inoltro della domanda di concessione passo carrabile.

**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. 10 indagini rivolte all'utente interno** si sono concentrate sui corsi di formazione interni, sui servizi utilizzati da tutti gli uffici ed erogati dagli uffici Archivio e protocollo, ufficio Stampa, uffici Gare e contratti

ed Economato oltre all'indagine sul lavoro in Smart working: servizi di protocollo utenti interni, incontri formativi/informativi per i referenti ed i redattori della rete civica, corso di formazione "Programmazione e progettazione dell'Ente The future of the cities", corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro, interventi formativi interni ed esterni Anagrafe, interventi formativi interni ed esterni Stato civile elettorale e leva, interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud, servizi di consulenza Gare e contratti, servizi di consulenza Economato.

La tabella seguente evidenzia le caratteristiche principali delle indagini condotte nel 2023 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 **4,46** su un valore massimo di 5,00.

| N. INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2023 | C.S.I. COMPLESSIVO MEDIO |
|---|--------------------------|
| 27  | 4,46                     |

| N. | Settore                                | Dirigente al 31/12/2023 | Servizio  | Modalità                   | Valore raggiunto (Scala da 1 a 5) |
|----|--|-------------------------|---|----------------------------|-----------------------------------|
| 1  | Direzione Generale                     | Nicola Falleni          | URP-Servizio chat Whatsapp (servizio web)   | Questionario online        | 4,76                              |
| 2  |  |                         | Incontri formativi / informativi per i referenti ed i redattori della rete civica   | Questionario online        | 4,48                              |
| 3  |  |                         | Servizio di rilascio di credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo   | Questionario online        | 4,94                              |
| 4  | Segreteria Generale                    | Angelo Petrucciani      | Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza   | Questionario online        | 4,48                              |
| 5  | Indirizzo organizzazione e controllo   | Massimiliano Lami       | Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro  | Questionario online        | 4,49                              |
| 6  |  |                         | Smart working   | Questionario online        | 4,28                              |
| 7  | Edilizia privata e Suap                | Michela Cadau           | Servizi Sportello Unico Attività Produttive-SUAP  | Questionario online        | 4,60                              |
| 8  |  |                         | Servizi Sportello Consulenza online dedicato ai Professionisti  | Questionario online        | 4,34                              |
| 9  | Ambiente e Verde                       | Leonardo Gonnelli       | Giornata di formazione sulla sostenibilità ambientale nella pianificazione, programmazione e progettazione dell'Ente "The future of the cities" | Questionario online        | 4,48                              |
| 10 | Attività culturali, musei e fondazioni | Giovanni Cerini         | Biblioteca Labronica Villa Fabbricotti  | Questionario autocompilato | 4,35                              |
| 11 |  |                         | Biblioteca dei ragazzi  | Questionario autocompilato | 4,45                              |
| 12 | Anagrafe e demografici                 | Barbara Cacelli         | Servizi di sportello erogati presso gli sportelli decentrati (Area Nord)  | Questionario autocompilato | 4,79                              |
| 13 |  |                         | Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe  | Questionario online        | 3,84                              |
| 14 |  |                         | Interventi formativi interni ed esterni Stato civile  | Questionario online        | 4,24                              |
| 15 |  |                         | Interventi formativi interni ed esterni Sportelli decentrati Area Nord e Sud  | Questionario online        | 4,03                              |
| 16 |  |                         | Servizi di Protocollo (cittadini)   | Questionario autocompilato | 4,72                              |
| 17 |  |                         | Servizi di Protocollo (utenti interni)  | Questionario online        | 4,48                              |
| 18 |  |                         | Servizi di Archivio storico   | Questionario online        | 4,49                              |
| 19 |  |                         | Servizi di sportello Stato civile   | Questionario autocompilato | 4,88                              |
| 20 | Contratti Provveditorato Economato     | Rosalba Minerva         | Gare e contratti  | Questionario online        | 3,78                              |
| 21 |  |                         | Economato   | Questionario online        | 4,93                              |
| 22 | Entrate e revisione della spesa        | Alessandro Parlanti     | IMU – TASI (stralcio)   | Questionario autocompilato | 4,80                              |
| 23 |  |                         | TARI  |                            | 4,32                              |
| 24 |  |                         | Autorizzazioni Impianti Pubblicitari  |                            | 4,58                              |
| 25 |  |                         | Passi carrabili   | 4,73                       |                                   |
| 26 |  |                         | Ufficio Imposta di soggiorno  | Questionario online        | 4,67                              |
| 27 |  |                         | Inoltro domanda di passo carrabile online (servizio web)  | Questionario online        | 3,46                              |

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. Nel 2024 i suggerimenti espressi saranno analizzati e predisposti, se necessario, appositi piani di miglioramento dei servizi.

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

### 3.6.1 Servizio URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico-chat Whatsapp – servizio online

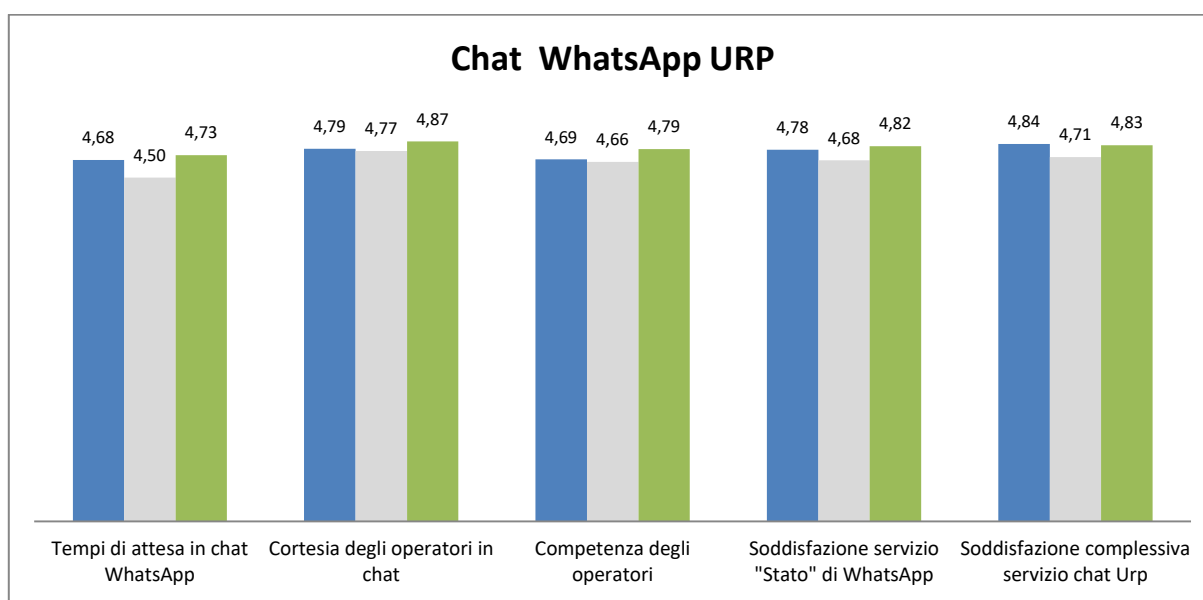
**Descrizione:** Dal 2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) propone agli utenti un questionario online sul gradimento della chat di WhatsApp, attivata dall'URP per offrire un ulteriore canale di comunicazione con i cittadini alternativo alla presenza fisica. Si riportano i dati dell'ultimo triennio.

**Utenti:** Cittadini che hanno usufruito del servizio chat WhatsApp.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatori semplici                         | Valore2023<br>Scala 1-5 | Valore2022<br>Scala 1-5 | Valore2021<br>Scala 1-5 | CSI 2023* | CSI 2022* | CSI 2021* |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Tempi di attesa chat WhatsApp               | 4,68                    | 4,50                    | 4,73                    | 4,76      | 4,66      | 4,81      |
| Cortesia degli operatori in chat            | 4,79                    | 4,77                    | 4,87                    |           |           |           |
| Competenza degli operatori                  | 4,69                    | 4,66                    | 4,79                    |           |           |           |
| Soddisfazione servizio "Stato" di WhatsApp  | 4,78                    | 4,68                    | 4,82                    |           |           |           |
| Soddisfazione complessiva servizio chat Urp | 4,84                    | 4,71                    | 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. Non sono stati espressi suggerimenti.

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione         | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | 20 novembre - 15 dicembre 2023 | 102                                   |

### 3.6.2 Servizio di formazione/informazione per i referenti e i redattori del sito del Comune di Livorno

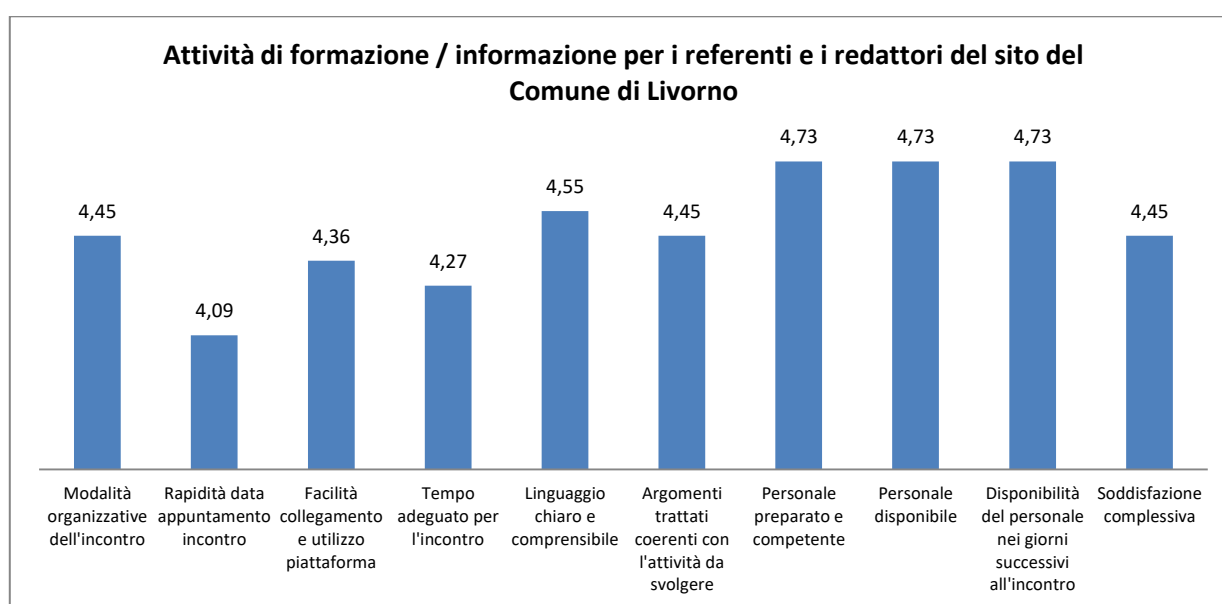
**Descrizione:** L'ufficio Stampa e URP per facilitare l'aggiornamento del sito del Comune di Livorno da parte dei referenti e redattori appositamente nominati, organizza incontri di formazione/informazione anche su richiesta con il personale che si occupa della supervisione e dell'aggiornamento del sito internet comunale tramite il CMS Drupal, per fornire chiarimenti sulla comunicazione istituzionale in Internet, la struttura organizzativa del sito del comune di Livorno e le modalità di aggiornamento delle pagine tramite apposita interfaccia web. Le attività di formazione/informazione sono gestite in particolare da una dipendente che da molti anni si occupa dell'attività di aggiornamento, punto di riferimento per tutte le problematiche e richieste dei dipendenti che necessitano di apportare variazioni alle pagine per i quali sono stati nominati redattori o referenti.

**Utenti:** Referenti e redattori della rete civica che nel 2023 hanno partecipato a incontri di formazione/informazione. I referenti ed i redattori sono nominati a livello di ufficio o di Settore.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore semplice  | Valore indicatore Scala 1-5 | Indicatore complesso   | Valore indicatore Scala 1-5 | C.S.I.* |
|--|-----------------------------|--|-----------------------------|---------|
| Modalità organizzative dell'incontro                           | 4,45                        | Valutazione aspetti tecnici e organizzativi                    | 4,30                        | 4,48    |
| Rapidità data appuntamento incontro                            | 4,09                        |  |                             |         |
| Facilità collegamento e utilizzo piattaforma                   | 4,36                        |  |                             |         |
| Tempo adeguato per l'incontro                                  | 4,27                        | Valutazione aspetti dell'attività di formazione e informazione | 4,58                        |         |
| Linguaggio chiaro e comprensibile                              | 4,55                        |  |                             |         |
| Argomenti trattati coerenti con l'attività da svolgere         | 4,45                        |  |                             |         |
| Personale preparato e competente                               | 4,73                        |  |                             |         |
| Personale disponibile  | 4,73                        |  |                             |         |
| Disponibilità del personale nei giorni successivi all'incontro | 4,73                        |  |                             |         |
| Soddisfazione complessiva                                      | 4,45                        |  |                             |         |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



### **I suggerimenti per il miglioramento del servizio**

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

Potrebbe essere utile fare un mini manuale delle procedure da mettere nella intranet. Le attività di pubblicazione vengono fatte poche volte l'anno dai redattori e anche se la formazione è fatta benissimo si possono dimenticare dei passaggi.

### **Specifiche della rilevazione**

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Questionario online            | 6 dicembre - 31 gennaio 2023  | 17   |

### 3.6.3 Servizio di rilascio credenziali SPID e informazioni sull'utilizzo presso l'URP

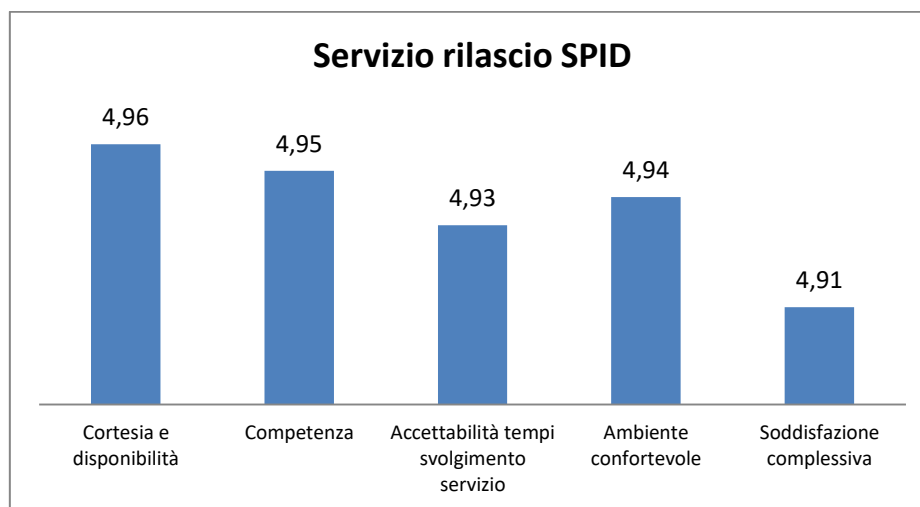
**Descrizione:** Il Comune di Livorno per facilitare la fruizione dei propri servizi digitali nonché di quelli di tutte le Pubbliche Amministrazioni ha aderito alla convenzione stipulata tra la società LEPIDA S.c.p.A. e Regione Toscana al fine di offrire ai cittadini maggiorenni il servizio di rilascio delle credenziali SPID gratuitamente. Dal 26 aprile 2023 è attivo presso l'URP–Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato al piano terreno del Palazzo Comunale in Piazza del Municipio 1, uno sportello dedicato per il rilascio dello SPID a cui si accede su appuntamento prenotato telefonicamente o tramite un messaggio Whatsapp. Lo SPID viene rilasciato al termine della procedura di richiesta a sportello e l'utente, in autonomia, procede all'attivazione tramite link che Lepida invia all'indirizzo email rilasciato.

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

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatori                               | Valori 2023<br>Scala 1-5 | CSI* |
|--|--------------------------|------|
| Cortesia e disponibilità                 | 4,96                     | 4,94 |
| Competenza                               | 4,95                     |      |
| Accettabilità tempi svolgimento servizio | 4,93                     |      |
| Ambiente confortevole                    | 4,94                     |      |
| Soddisfazione complessiva                | 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.

E' stata formulata una sola osservazione: Siamo aiutati in tutto. Grazie per questo servizio.

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione   | Periodo di rilevazione        | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode | 18 ottobre – 18 dicembre 2023 | 124                                   |

### 3.6.4 Incontri per la promozione della legalità e della trasparenza

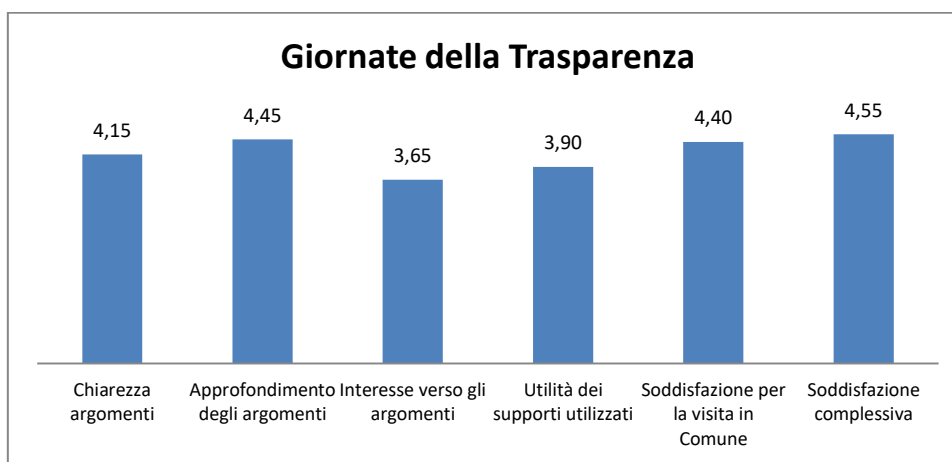
**Descrizione:** I giorni 14 novembre e 13 dicembre 2023, nell'ambito delle Giornate della Trasparenza 2023, si sono svolti gli incontri con studenti e studentesse che frequentano la classe IV Scienze applicate del Liceo scientifico F. Cecioni di Livorno. Obiettivo delle Giornate della Trasparenza è 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 2023".

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

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

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

|  |
|--|
| Maggior coinvolgimento.                        |
| Esporre ulteriori esempi e casi di corruzione. |

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione   | Periodo di rilevazione         | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online anche tramite Qrcode | 14 novembre - 13 dicembre 2023 | 20                                    |



### 3.6.5 Corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro

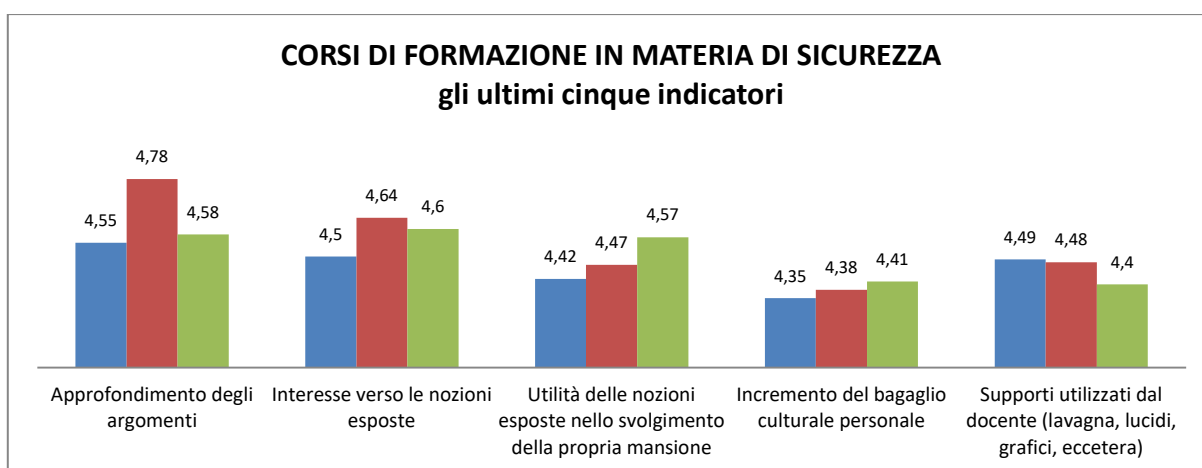
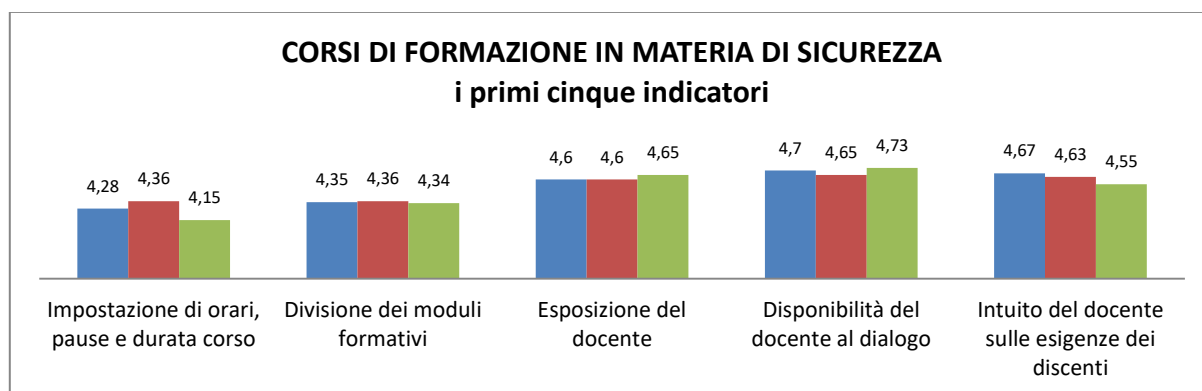
**Descrizione:** L'Ufficio Formazione organizza costantemente i corsi di formazione dedicati ai dipendenti dell'ente. E' proseguita anche nel 2023 la collaborazione con la società IGEAM che nel 2021 ha vinto la gara per la formazione specialistica in materia di sicurezza sul lavoro.

**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 2023<br>Scala 1-5 | Valori 2022<br>Scala 1-5 | Valori 2021<br>Scala 1-5 | C.S.I.*<br>2023 | C.S.I.*<br>2022 | C.S.I.*<br>2021 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Impostazione di orari, pause e durata corso                            | 4,28                     | 4,36                     | 4,15                     | 4,49            | 4,54            | 4,50            |
| Divisione dei moduli formativi   | 4,35                     | 4,36                     | 4,34                     |                 |                 |                 |
| Esposizione del docente  | 4,60                     | 4,60                     | 4,65                     |                 |                 |                 |
| Disponibilità del docente al dialogo                                   | 4,70                     | 4,65                     | 4,73                     |                 |                 |                 |
| Intuito del docente sulle esigenze dei discenti                        | 4,67                     | 4,63                     | 4,55                     |                 |                 |                 |
| Approfondimento degli argomenti  | 4,55                     | 4,78                     | 4,58                     |                 |                 |                 |
| Interesse verso le nozioni esposte                                     | 4,50                     | 4,64                     | 4,60                     |                 |                 |                 |
| Utilità delle nozioni esposte nello svolgimento della propria mansione | 4,42                     | 4,47                     | 4,57                     |                 |                 |                 |
| Incremento del bagaglio culturale personale                            | 4,35                     | 4,38                     | 4,41                     |                 |                 |                 |
| Supporti utilizzati dal docente (lavagna, lucidi, grafici, eccetera)   | 4,49                     | 4,48                     | 4,40                     |                 |                 |                 |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | Anno 2023              | 663                                   |

### 3.6.6 Smart working

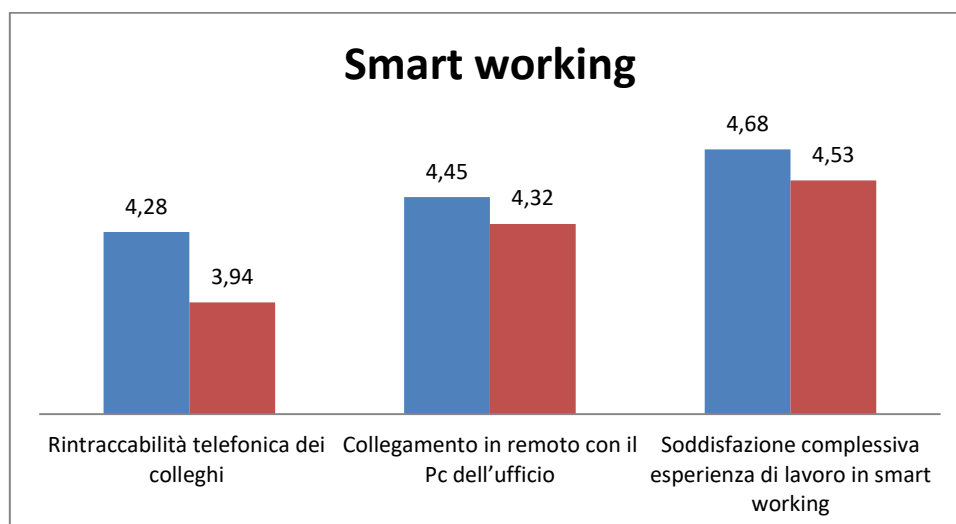
**Descrizione:** L'indagine si è rivolta a tutti i dipendenti del Comune di Livorno, sia a coloro che durante l'anno hanno lavorato in smart working mediamente un giorno alla settimana, sia a coloro che non hanno lavorato in modalità agile in quanto la tipologia di attività non lo permette (es.: vigili urbani, insegnanti, uffici aperti al pubblico). Sulla base dei risultati dell'indagine 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 2023 Scala 1-5 | Valore 2022 Scala 1-5 | CSI* 2023 | CSI* 2022 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------|-----------|
| Rintracciabilità telefonica dei colleghi                        | 4,28                  | 3,94                  | 4,47      | 4,26      |
| Collegamento in remoto con il Pc dell'ufficio                   | 4,45                  | 4,32                  |           |           |
| Soddisfazione complessiva esperienza di lavoro in smart working | 4,68                  | 4,53                  |           |           |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### I suggerimenti per il miglioramento dello smart working

Il questionario dispone di diverse sezioni che consentono di formulare osservazioni. Si riportano di seguito i suggerimenti per il miglioramento dello smart working:

| Suggerimenti   |
|--|
| Cellulari di servizio per i contatti con gli utenti esterni per evitare di divulgare il proprio numero privato.  |
| Utilizzare (da casa) il numero dell'Ufficio per effettuare chiamate, evitando di utilizzare il proprio cellulare: sono a conoscenza di un software che consente di comporre il numero da chiamare su una tastiera virtuale sul proprio PC. |
| Migliorare il sistema di collegamento da remoto.   |
| Applicare lo smart working al personale tecnico per la parte di lavoro amministrativo.   |
| Aumentare i controlli sulla produttività dei dipendenti in smart working.  |
| Trovare soluzione alla necessità di tenere i pc dell'ufficio accesi.   |
| Implementare un sistema che indichi se una persona è in presenza, oppure in smart working oppure assente.  |
| Avere un sistema certo di contattabilità (telefono o chat teams).  |
| Semplificare le modalità burocratiche per partecipare a riunioni; possibilità di effettuare sopralluoghi in presenza mentre si è in lavoro agile (tecnici).  |
| Migliorare la reperibilità telefonica dei colleghi in smart working.   |

| <b>Suggerimenti</b>   |
|---|
| Migliorare i contatti telefonici con gli uffici comunali sia da parte degli utenti esterni che da parte dei colleghi.   |
| Ritengo utile la formazione mirata sulle funzionalità offerte da Microsoft (Teams, documenti condivisi, Sharepoint, app gestionali integrate, etc.) che non sono a conoscenza di tutti i colleghi che lavorano in smart working.  |
| Anche le persone che lavorano in smart working al 100% dovrebbero avere la possibilità di recuperare il martedì e giovedì pomeriggio nel periodo estivo, ciò non è possibile perché non è consentito il recupero in altri giorni.   |
| Aumento dello smart working da 1 gg a 2 gg a settimana. Possibilità di cambiare i giorni a settimana in base alle proprie esigenze ma nel rispetto di quelle organizzative dell'ufficio. Possibilità di accumulare i giorni di smart working, nel rispetto del limite dei giorni stabiliti dall'accordo individuale, da usufruirsi in modo continuativo in un determinato periodo. Possibilità di recuperare i giorni di smart working che cadono in giorni festivi o di ferie. |
| Manca un archivio digitale completo, ottimale se fosse in cloud.  |
| Coinvolgere nelle riunioni in presenza i dipendenti in smart working attraverso le video conferenze.  |
| Migliorare il sistema di collegamento da remoto.  |
| Chiarezza di obiettivi scritti e direttive scritte da rispettare.   |
| Sportello utenti telematico.  |
| La produttività aumenta ma non può essere prolungato per la maggior parte del tempo altrimenti si perde il senso del lavoro di squadra e della percezione degli impegni di ufficio mancando il rapporto diretto con i colleghi. Quindi molto bene il lavoro agile ma a tempo (1, 2 gg. a settimana) su progetti specifici.  |

### Specifiche della rilevazione

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Questionario online            | Anno 2023                     | 299  |

### 3.6.7 Servizio di consulenza SUAP (Sportello Unico Attività Produttive)

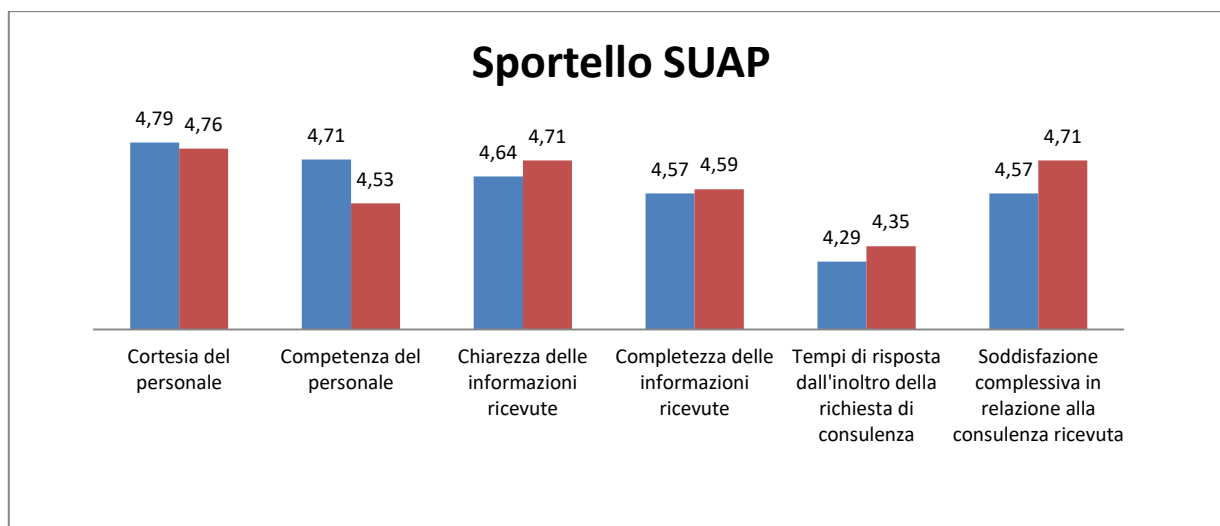
**Descrizione:** Il Suap, presente in ogni Comune è, ai sensi del D.P.R. 160/2010, «il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, 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 2023<br>Scala 1 – 5 | Valore 2022<br>Scala 1 – 5 | C.S.I.*2023 | C.S.I.*2022 |
|---|----------------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| Cortesía del personale  | 4,79                       | 4,76                       | 4,60        | 4,61        |
| Competenza del personale  | 4,71                       | 4,53                       |             |             |
| Chiarezza delle informazioni ricevute                           | 4,64                       | 4,71                       |             |             |
| Completezza delle informazioni ricevute                         | 4,57                       | 4,59                       |             |             |
| Tempi di risposta dall'inoltro della richiesta di consulenza    | 4,29                       | 4,35                       |             |             |
| Soddisfazione complessiva in relazione alla consulenza ricevuta | 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 2023<br>Scala 1 – 5 | Valore 2022<br>Scala 1 – 5 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| Capacità del personale di fornire indicazioni per la corretta e completa compilazione della pratica           | 4,83                       | 4,73                       |
| Capacità del personale di fornire risposte rispetto alla situazione della pratica e ai tempi di completamento | 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. Sono state formulate due osservazioni:

|  |
|--|
| Suggerisco una maggiore possibilità di poter parlare con il personale dell'ufficio |
|--|

|  |
|--|
| Spesso non è possibile chiamare ma occorre mandare una mail. E aspettare di essere ricontattato. |
|--|

### **Specifiche della rilevazione**

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Questionario online            | 13 ottobre– 31 dicembre 2023  | 14   |

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

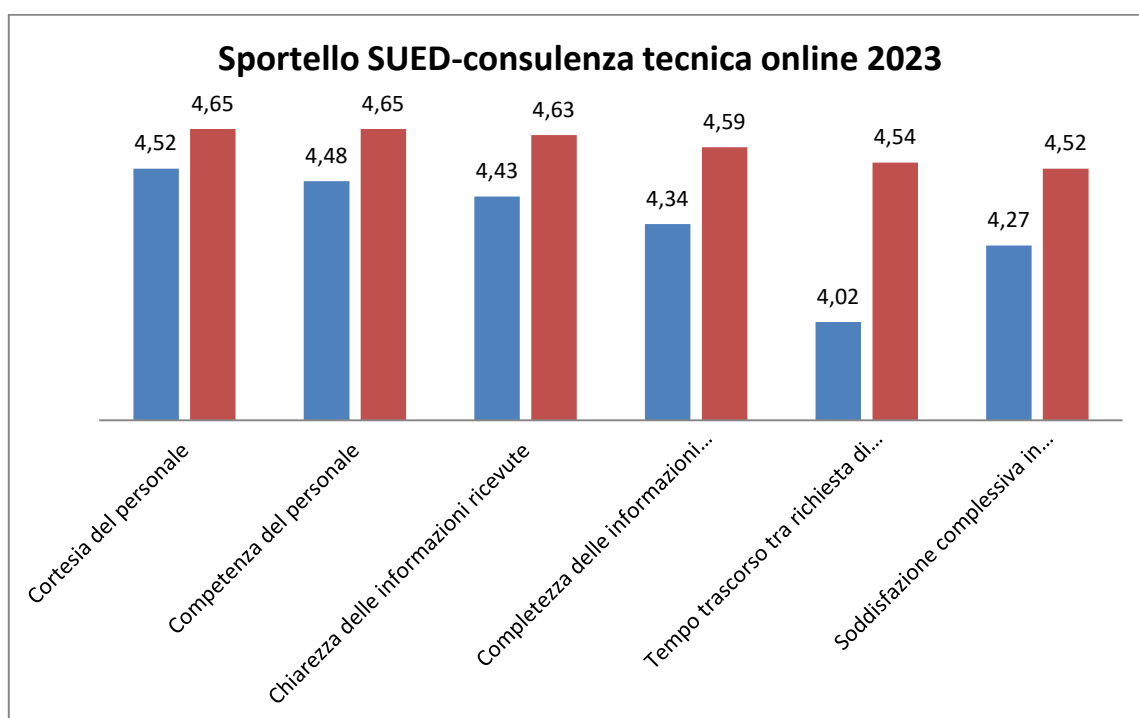
**Descrizione:** Lo Sportello di consulenza tecnica riceve i professionisti online, su appuntamento il martedì e il giovedì nell'arco di tutta la giornata e ogni appuntamento ha una durata massima di 20 minuti estesi ai giorni di mercoledì e venerdì mattina per due ore, dedicati ad appuntamenti in presenza e/o online; inoltre, quando in sede primo appuntamento emergono esigenze di ulteriori approfondimenti, viene programmato un ulteriore incontro eventualmente in presenza. 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.

**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 2023<br>Scala 1-5 | Valore 2022<br>Scala 1-5 | C.S.I.*2023 | C.S.I.*2022 |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------|-------------|
| Cortesia del personale   | 4,52                     | 4,65                     | 4,34        | 4,60        |
| Competenza del personale   | 4,48                     | 4,65                     |             |             |
| Chiarezza delle informazioni ricevute                                  | 4,43                     | 4,63                     |             |             |
| Completezza delle informazioni ricevute                                | 4,34                     | 4,59                     |             |             |
| Tempo trascorso tra richiesta di appuntamento e data dell'appuntamento | 4,02                     | 4,54                     |             |             |
| Soddisfazione complessiva in relazione al servizio ricevuto            | 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:

|   |
|---|
| <b>Domanda 4-Rispetto alle tue necessità, ritieni sufficiente la durata dell'appuntamento online (20 minuti)?</b>   |
| <b>Soddisfatto lo sono ma per il tipo di informazioni che a volte occorre cercare il contatto umano è più soddisfacente</b>   |
| Sono soddisfatto ma per il tipo di informazioni richieste a volte occorre il contatto umano.  |
| <b>Domanda 6-Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio</b>   |
| A mio avviso sono necessari almeno tre giorni di disponibilità settimanali del servizio.  |
| Modificare il sistema di prenotazione in quanto alla richieste di appuntamento inviate per mail non sempre si riceve risposta. In altri comuni è possibile prendere appuntamento in autonomia dal portale scegliendo data e orario.   |
| Valutare quando online e quando di persona, non si può fare sempre telematicamente, andrebbe valutata la scelta in base alla difficoltà della pratica.  |
| Lasciare il servizio come opzionale. Ci sono casi che non possono essere affrontati on-line, occorre che l'Ufficio torni ad essere aperto al pubblico come un tempo, dove il dialogo e la condivisione erano fucina di soluzione per l'Ufficio e i tecnici che lo frequentavano, sempre nel massimo rispetto reciproco.   |
| Estendere servizio anche ad altri uffici.   |
| Ripristinare il ricevimento in presenza, per ritornare al rapporto umano diretto con l'Amministrazione comunale e per facilitare la consultazione di eventuali documenti da visionare.  |
| Stabilire almeno 2 Giorni fissi, con orari fissi immutabili nel tempo per la Video Consulenza.<br>Concentrare in questi due giorni il massimo del personale qualificato.<br>Creare pagina nel SUED con il CALENDARIO degli Appuntamenti, dove facoltativamente si possa prenotarsi per giorno e ora (negli spazi che gradualmente rimangono liberi).<br>Spingere il cittadino comune ad appoggiarsi ad uno Studio Tecnico, invece di recarsi da solo agli uffici dell'Edilizia Privata (che gli fa solo perdere tempo) attraverso comunicazioni di cartelli nell'atrio del Comune, sollecito degli addetti all'URP, sollecito sulla Home Page del sito del Comune.<br>Pubblicare nel SUED la lista degli Studi Tecnici "attivi" facendosela dare annualmente aggiornata dagli Ordini di Geometri, Ingegneri, Architetti.<br>Puntare al massimo il livello di digitalizzazione del servizio. |
| Report della consulenza.  |

## Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | Anno 2023              | 44                                    |

### 3.6.9 Giornata di formazione sulla sostenibilità ambientale nella pianificazione, programmazione e progettazione del Comune di Livorno "The future of the cities"

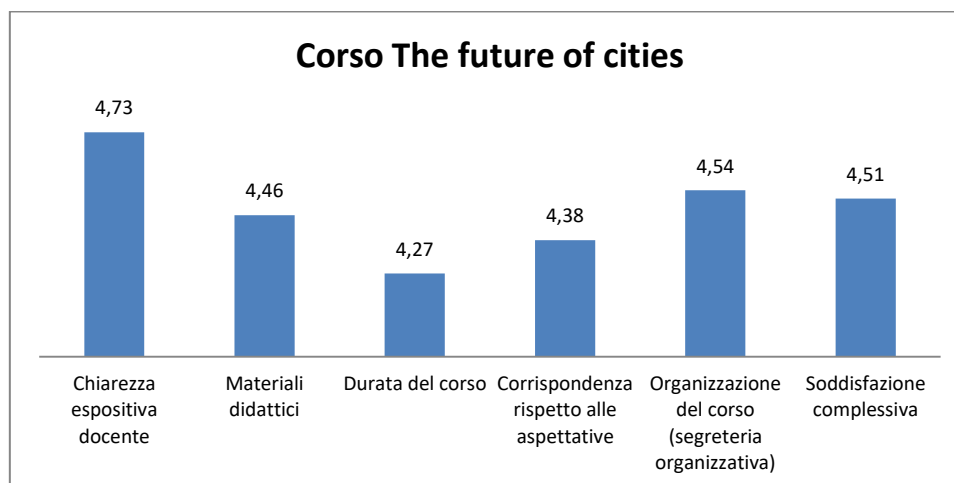
**Descrizione:** Il corso *The future of cities* che si è svolto in due edizioni ha affrontato il tema della sostenibilità ambientale nella pianificazione, programmazione e progettazione del Comune di Livorno.

**Utenti:** Utenti interni appartenenti al Dipartimento Lavori Pubblici e Assetto del Territorio

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore  | Valore 2023<br>(scala da 1 a 5) | C.S.I.* |
|---|---------------------------------|---------|
| Chiarezza espositiva docente                        | 4,73                            | 4,48    |
| Materiali didattici                                 | 4,46                            |         |
| Durata del corso                                    | 4,27                            |         |
| Corrispondenza rispetto alle aspettative            | 4,38                            |         |
| Organizzazione del corso (segreteria organizzativa) | 4,54                            |         |
| Soddisfazione complessiva                           | 4,51                            |         |

\* 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:

| Suggerimenti  |
|---|
| Coinvolgere almeno un rappresentante della Ragioneria per dare anche a loro una "Visione" progettuale, come per gli altri uffici  |
| Fare ulteriori corsi su questo argomento  |
| Il docente chiarissimo e argomento interessante per la formazione tecnica   |
| Forse un po' più mirato, calato nello specifico nel contesto della città di Livorno   |
| Visto il tema sarebbe stato ottimale avere la brochure in formato digitale o eventualmente su carta riciclata.  |
| Sarebbe utile stabilire direttive specifiche per ogni ufficio, tali da poter essere applicate le nozioni acquisite, per il resto niente da aggiungere perché l'argomento oltre che interessante è stato esposto in modo chiaro e approfondito |

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione | Questionari compilati |
|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| Questionario online     | Anno 2023              | 37                    |



### 3.6.10 Biblioteca labronica Francesco Domenico Guerrazzi presso Villa Fabbricotti

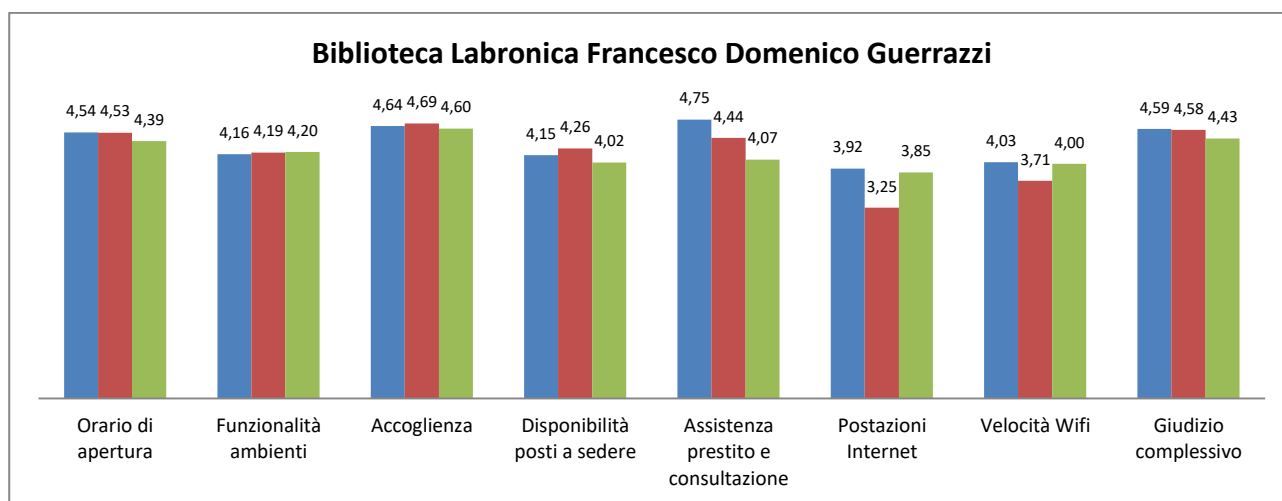
**Descrizione:** La Biblioteca Labronica intitolata a Francesco Domenico Guerrazzi, è la principale biblioteca pubblica di Livorno e centro del sistema bibliotecario livornese. Ha sede nell'antica Villa Fabbricotti, nei cui magazzini sono conservati 120.000 libri, 1.500 manoscritti e 60.000 autografi.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

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatori                          | Valore 2023<br>Scala 1 – 5 | Valore 2022<br>Scala 1 – 5 | Valore 2021<br>Scala 1 – 5 | CSI 2023* | CSI 2022* | CSI 2021* |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Orario di apertura                  | 4,54                       | 4,53                       | 4,39                       | 4,35      | 4,21      | 4,19      |
| Funzionalità ambienti               | 4,16                       | 4,19                       | 4,20                       |           |           |           |
| Accoglienza                         | 4,64                       | 4,69                       | 4,60                       |           |           |           |
| Disponibilità posti a sedere        | 4,15                       | 4,26                       | 4,02                       |           |           |           |
| Assistenza prestito e consultazione | 4,75                       | 4,44                       | 4,07                       |           |           |           |
| Postazioni Internet                 | 3,92                       | 3,25                       | 3,85                       |           |           |           |
| Velocità Wifi                       | 4,03                       | 3,71                       | 4,00                       |           |           |           |
| Giudizio complessivo                | 4,59                       | 4,58                       | 4,43                       |           |           |           |

\*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?   |
|---|
| Illuminazione del parco.  |
| Maggiore illuminazione delle stanze al primo piano.   |
| Area di lettura vicino al banco dei prestiti.   |
| Un adeguato percorso illuminato dai cancelli alla biblioteca; Postazioni internet, almeno 2, che sono state tolte al tempo del Covid. |

| <b>Secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?</b>  |
|---|
| E' un servizio prezioso che dovrebbe essere più conosciuto.   |
| No, tutto perfetto.   |
| Ancora più iniziative culturali e proiezioni di film.   |
| Tutto perfetto.   |
| Vorrei che tutte le biblioteche fossero collegate per poter prendere un libro a Fabbricotti e riportarlo in altre biblioteche.  |
| Vorrei prenotare il prestito tramite piattaforma online (vedi Bibliolandia).  |
| Il personale è molto gentile e mantenere questa forma sarà ottimale.  |
| Non ci sono aspetti da migliorare secondo la mia esperienza.  |
| Migliorare l'accesso ai repertori.  |
| Sicuramente l'illuminazione dei posti di consultazione.   |
| Sarebbe necessario ampliare gli orari di apertura e aumentare il numero di postazioni di studio.  |
| Indicare con più chiarezza e visibilità le novità editoriali della biblioteca.  |
| Più disponibilità immediata dei libri che sono in magazzino, quindi c'è attesa per averli.  |
| Attivazione di prestito e restituzione libri tra le varie sedi cittadine (prendere un libro in una sede e restituirlo in un'altra oppure far venire un testo da un'altra sede). |
| Maggiore pubblicità alle iniziative (molta gente non le conosce).   |

### Specifiche della rilevazione

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Questionario autocompilato     | Ottobre – novembre 2023       | 67   |

### 3.6.11 Biblioteca dei ragazzi

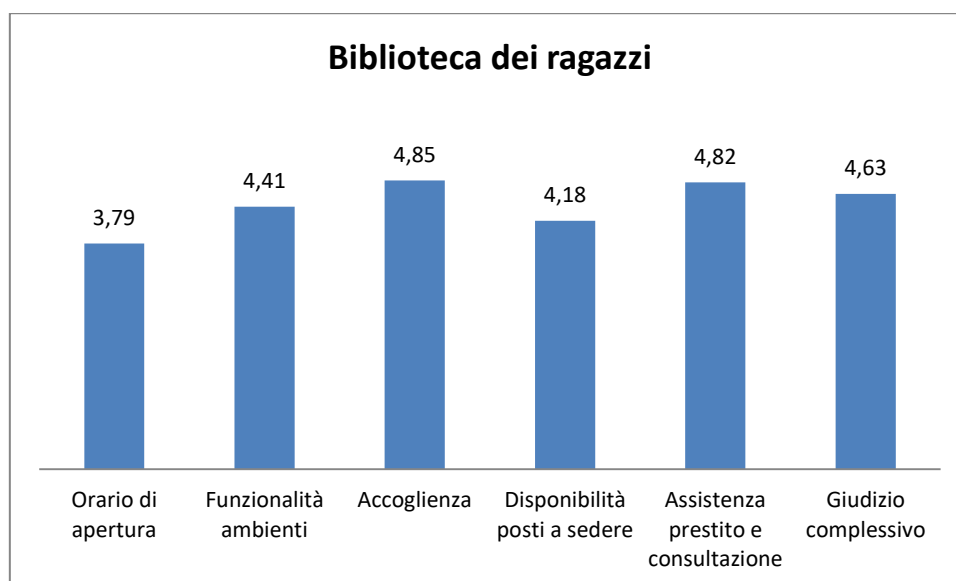
**Descrizione:** La biblioteca dei ragazzi ha sede nel parco di Villa Fabbricotti. La Biblioteca dei Ragazzi è composta da varie sezioni divise per fasce d'età: libri per bambini da 0 a 6 anni, di cui una parte dedicata al progetto nazionale "Nati per Leggere"; libri di narrativa per ragazzi da 7 a 14 anni di vario genere (racconti di ragazzi, gialli, fumetti, favole e fiabe, horror, fantascienza); libri per studio e ricerche scolastiche. È possibile iscriversi al servizio di prestito che consente di portare a casa fino a 5 libri contemporaneamente e tenerli per 30 giorni, con possibilità di proroga di altri 30.

**Utenti:** Adulti che accompagnano i bambini e le bambine presso la Biblioteca dei ragazzi.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

| Indicatori                          | Valore 2023<br>Scala 1 – 5 | C.S.I.* |
|-------------------------------------|----------------------------|---------|
| Orario di apertura                  | 3,79                       | 4,45    |
| Funzionalità ambienti               | 4,41                       |         |
| Accoglienza                         | 4,85                       |         |
| Disponibilità posti a sedere        | 4,18                       |         |
| Assistenza prestito e consultazione | 4,82                       |         |
| Giudizio complessivo                | 4,63                       |         |

\* 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:

| Suggerimenti: secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare? |
|---|
| Possibile apertura il sabato pomeriggio.  |
| L'idea wi-fi e postazioni internet.   |
| Mi piacerebbero ancora più libri anche se già l'offerta è varia (fascia 0-3 anni).          |
| Aumentare il budget per gli acquisti.   |
| L'orario ampliato.  |
| Suggerisco almeno un giorno di apertura la mattina.   |
| Più aperture la mattina anche in inverno.   |

| <b>Suggerimenti: secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?</b>             |
|--|
| Disposizioni spazi da migliorare; mancano le postazioni internet.  |
| Suggerisco l'introduzione del wi-fi.   |
| Più sedie piccole.   |
| Ampliare l'orario di apertura al pubblico; inserire servizio wi-fi.  |
| Ottimo servizio, personale molto disponibile e gentile.  |
| Il servizio internet per i bambini piccoli non serve ma potrebbe essere interessante per i ragazzi più grandi. |

### **Specifiche della rilevazione**

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|--|
| Questionario autocompilato     | Ottobre – novembre 2023       | 35   |

### 3.6.12 Servizi di sportello erogati presso il Centro Servizi area Nord

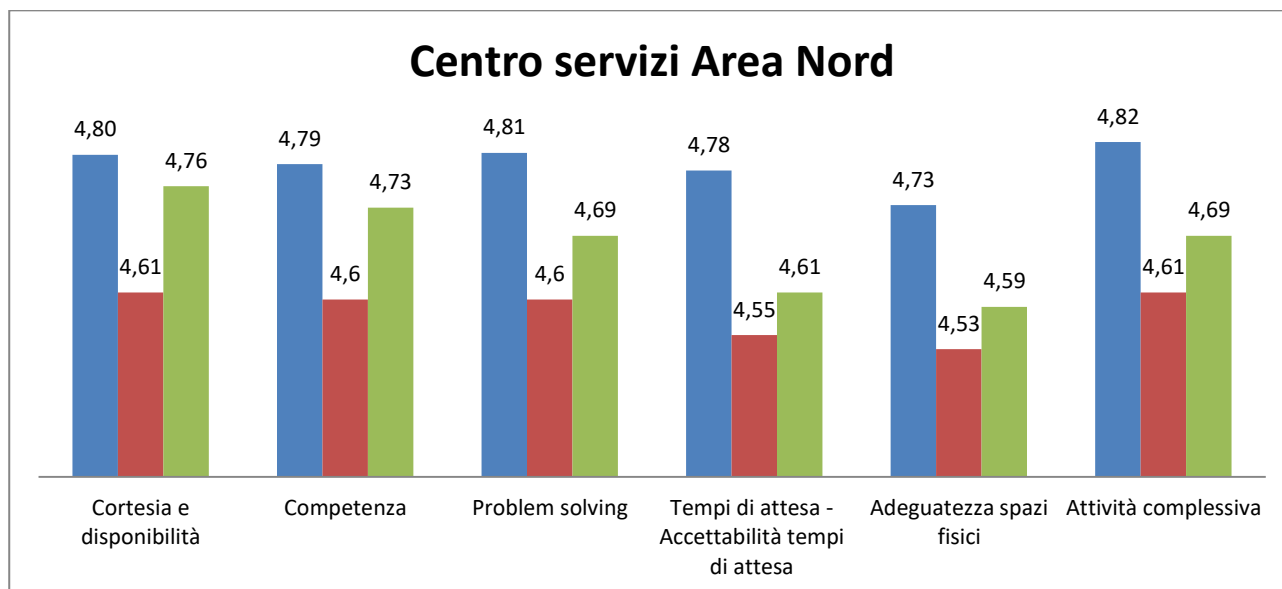
**Descrizione:** I servizi offerti sono molteplici: servizi di sportello Anagrafico, fra cui anche i certificati di anagrafe e di stato civile e rilascio tessere elettorali, distribuzione modulistica del Comune, rilascio credenziali per l'accesso ai servizi on line del Portale "Sportello del Cittadino" 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.

**Utenti:** Utenti del Centro servizi Area Nord.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore                                      | Valori 2023<br>Scala 1-5 | Valori 2022<br>Scala 1-5 | Valori 2021<br>Scala 1-5 | CSI*2023 | CSI*2022 | CSI*2021 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|----------|----------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,80                     | 4,61                     | 4,76                     | 4,79     | 4,58     | 4,68     |
| Competenza                                      | 4,79                     | 4,60                     | 4,73                     |          |          |          |
| Problem solving                                 | 4,81                     | 4,60                     | 4,69                     |          |          |          |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,78                     | 4,55                     | 4,61                     |          |          |          |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 4,73                     | 4,53                     | 4,59                     |          |          |          |
| Attività complessiva                            | 4,82                     | 4,61                     | 4,69                     |          |          |          |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



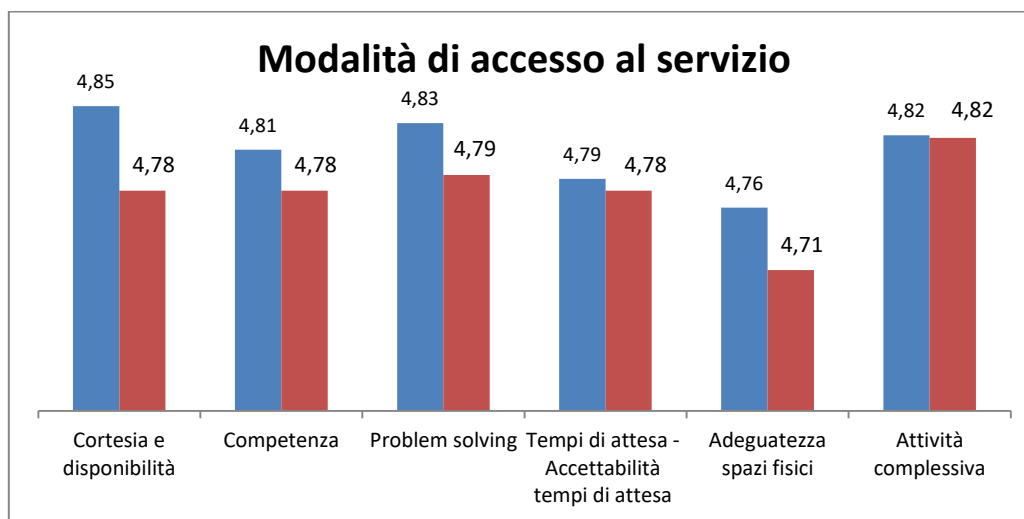
#### Le valutazioni per Modalità di accesso al servizio

Il questionario chiedeva agli utenti di specificare se il servizio erogato presso il Centro servizi Area Nord era stato prenotato in precedenza e dunque "su appuntamento" oppure se il cittadino si era recato presso l'ufficio senza alcuna prenotazione e dunque l'accesso era a "flusso libero".

Si riportano di seguito i risultati suddivisi nelle due modalità di accesso al servizio:

| Indicatore                                      | Flusso libero | Su appuntamento | CSI * |
|---|---------------|-----------------|-------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,85          | 4,78            | 4,79  |
| Competenza                                      | 4,81          | 4,78            |       |
| Problem solving                                 | 4,83          | 4,79            |       |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,79          | 4,78            |       |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 4,76          | 4,71            |       |
| Attività complessiva                            | 4,82          | 4,82            |       |

\* Espresso come media semplice degli indicatori



### I suggerimenti per il miglioramento del servizio

Il questionario dispone di una sezione che consente di formulare osservazioni per il miglioramento del servizio. 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? |
|--|
| Angolo bar.  |
| E' stato il mattino dell'efficienza e della cordialità.                        |
| Acustica ambienti.   |
| Le panchine fuori.   |
| Mi sono trovata benissimo, sono molto bravi e competenti.                      |
| Una bella tettoia.   |

### Specifiche della rilevazione 2023

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione      | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | 2 ottobre - 31 ottobre 2023 | 225                                   |

### 3.6.13 Interventi formativi interni ed esterni Anagrafe

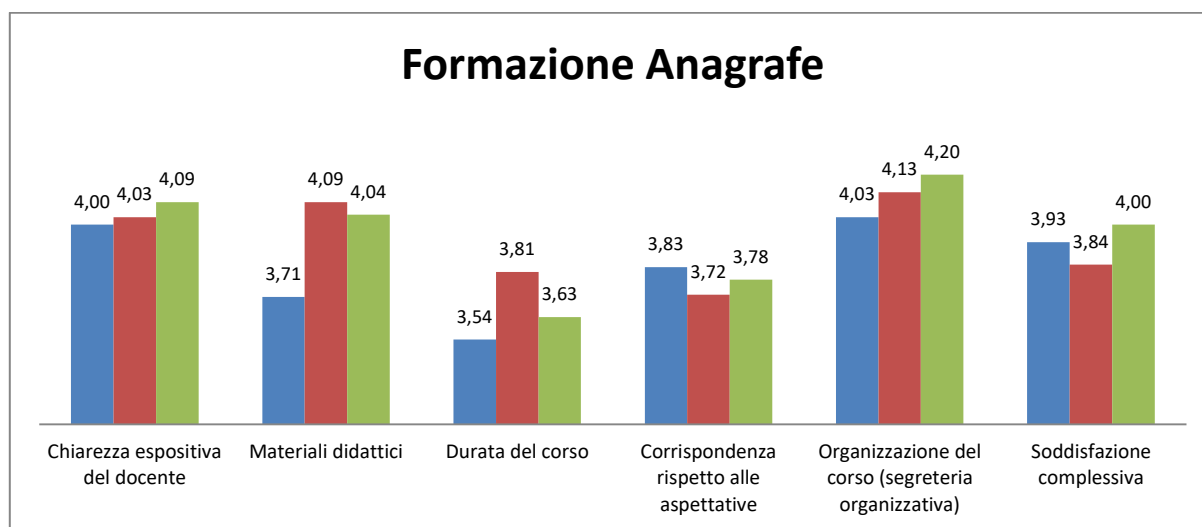
**Descrizione:** Le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio del nostro comune ad ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) hanno reso necessario attivare un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti dell'ufficio Anagrafe oltre ai consueti 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 di formazione erogati sia da Anusca che da altre agenzie formative in relazione alle specifiche competenze professionali.

**Utenti:** Utenti interni - dipendenti ufficio Anagrafe.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index

| Indicatore  | Valore 2023<br>Scala 1-5 | Valore 2022<br>Scala 1-5 | Valore 2021<br>Scala 1-5 | CSI*2023 | CSI*2022 | CSI*2021 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------|----------|----------|
| Chiarezza espositiva del docente                    | 4,00                     | 4,03                     | 4,09                     | 3,84     | 3,94     | 3,96     |
| Materiali didattici                                 | 3,71                     | 4,09                     | 4,04                     |          |          |          |
| Durata del corso                                    | 3,54                     | 3,81                     | 3,63                     |          |          |          |
| Corrispondenza rispetto alle aspettative            | 3,83                     | 3,72                     | 3,78                     |          |          |          |
| Organizzazione del corso (segreteria organizzativa) | 4,03                     | 4,13                     | 4,20                     |          |          |          |
| Soddisfazione complessiva                           | 3,93                     | 3,84                     | 4,00                     |          |          |          |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione | Questionari compilati |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|
| Questionario autocompilato | Anno 2023              | 29                    |

### 3.6.14 Interventi formativi interni ed esterni Stato civile ed Elettorale

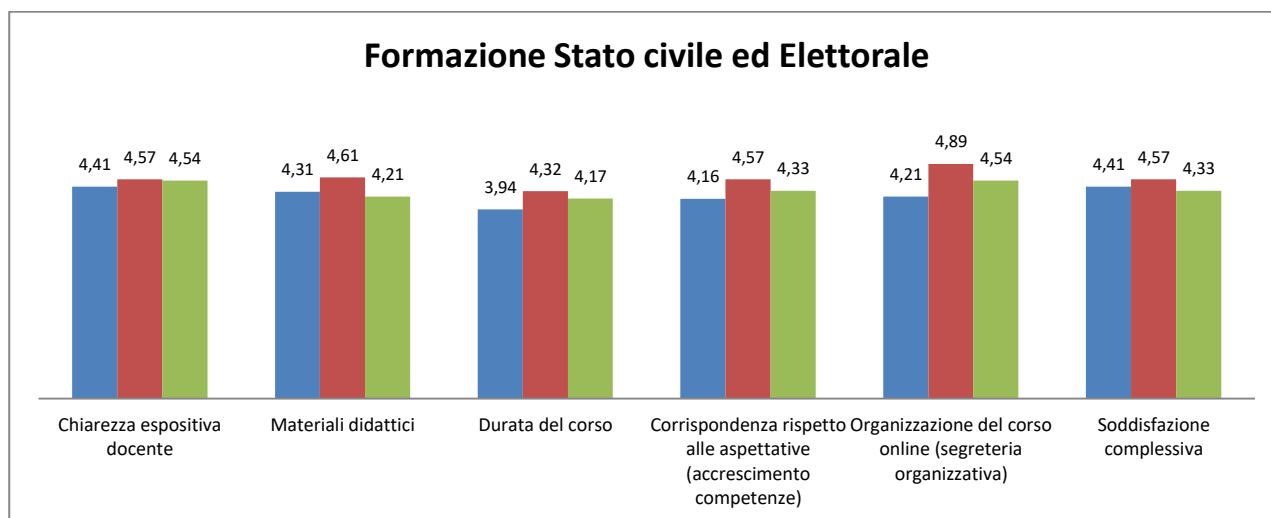
**Descrizione:** Le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio dello Stato civile e del servizio elettorale in ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti degli uffici, oltre alla consueta formazione. Tramite le agenzie formative di settore, Anusca e Sepel che erogano corsi di formazione in materia anagrafica e di stato civile e in materia Elettorale, durante l'anno i dipendenti hanno partecipato a numerosi corsi di formazione in relazione alle specifiche materie per arricchire le competenze professionali.

**Utenti:** Utenti interni - dipendenti ufficio Stato civile ed Elettorale.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore  | Valore 2023<br>Scala 1-5 | Valore 2022<br>Scala 1-5 | Valore 2021<br>Scala 1-5 | CSI*<br>2023 | CSI*<br>2022 | CSI*<br>2021 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Chiarezza espositiva docente  | 4,41                     | 4,57                     | 4,54                     | 4,24         | 4,59         | 4,35         |
| Materiali didattici   | 4,31                     | 4,61                     | 4,21                     |              |              |              |
| Durata del corso  | 3,94                     | 4,32                     | 4,17                     |              |              |              |
| Corrispondenza rispetto alle aspettative (accrescimento competenze) | 4,16                     | 4,57                     | 4,33                     |              |              |              |
| Organizzazione del corso online (segreteria organizzativa)          | 4,21                     | 4,89                     | 4,54                     |              |              |              |
| Soddisfazione complessiva   | 4,41                     | 4,57                     | 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. 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?   |
|---|
| Poco tempo per la complessità degli argomenti trattati.   |
| Le dispense del corso: potrebbero essere fornite le dispense già dalla prima lezione per seguire meglio le giornate e fissare meglio gli appunti presi. Corso molto interessante.         |
| Per quanto mi riguarda ci vorrebbe la possibilità di seguire il corso in una sede adatta senza rumori dell'ufficio in sottotondo magari dal proprio domicilio una volta al mese.          |
| L'Argomento è molto vasto (Matrimonio dello straniero e matrimonio dei culti ammessi) e meriterebbe un tempo maggiore. Il corso comunque fornisce una conoscenza già molto significativa. |



| <b>Secondo la sua esperienza di oggi ci sono aspetti del servizio da migliorare?</b>   |
|--|
| In generale i corsi di Anusca sono soddisfacenti, forse hanno il difetto di durare troppo tempo, a volte fino a 3 ore, sarebbe meglio si svolgessero in un tempo ridotto con maggiore sintesi.   |
| Trattandosi di un intervento legislativo recentissimo, il corso (La correzione e la rettificazione degli atti di stato civile e le annotazioni) è stato ben predisposto e già in grado di fornire un riassunto completo della materia e significativi suggerimenti operativi.                                  |
| Materia diventata ormai estremamente complessa (Adozione di minori), concernendo la varie forme di adozioni (nazionali, straniere, internazionali) , con discipline diverse e competenze ripartite tra Tribunale e Uffici di Stato civile Il corso su due momenti è comunque completo e molto ben strutturato. |
| Credo che un corso così complesso (abilitazione degli Ufficiali di Stato Civile) richieda un tempo più lungo affinché possano essere elaborate e assimilate tutte le info.   |
| Pur essendo il corso su solo due ore (Particolarità nelle iure sanguinis), ha avuto il pregio di concentrarsi su aspetti particolarmente significativi.<br>Giudizio molto positivo sull'esposizione del docente di Anusca.   |
| Pur essendo i tempi del corso limitati, rispetto alla problematica affrontata, il corso (L'evento morte nello stato civile) è risultato comunque ben strutturato e capace di fornire una visione complessiva ed esauriente della materia.  |

### **Specifiche della rilevazione**

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b> | <b>Questionari compilati</b> |
|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Questionario autocompilato     | Anno 2023                     | 81                           |

### 3.6.15 Interventi formativi interni ed esterni sportelli decentrati area Nord e Sud

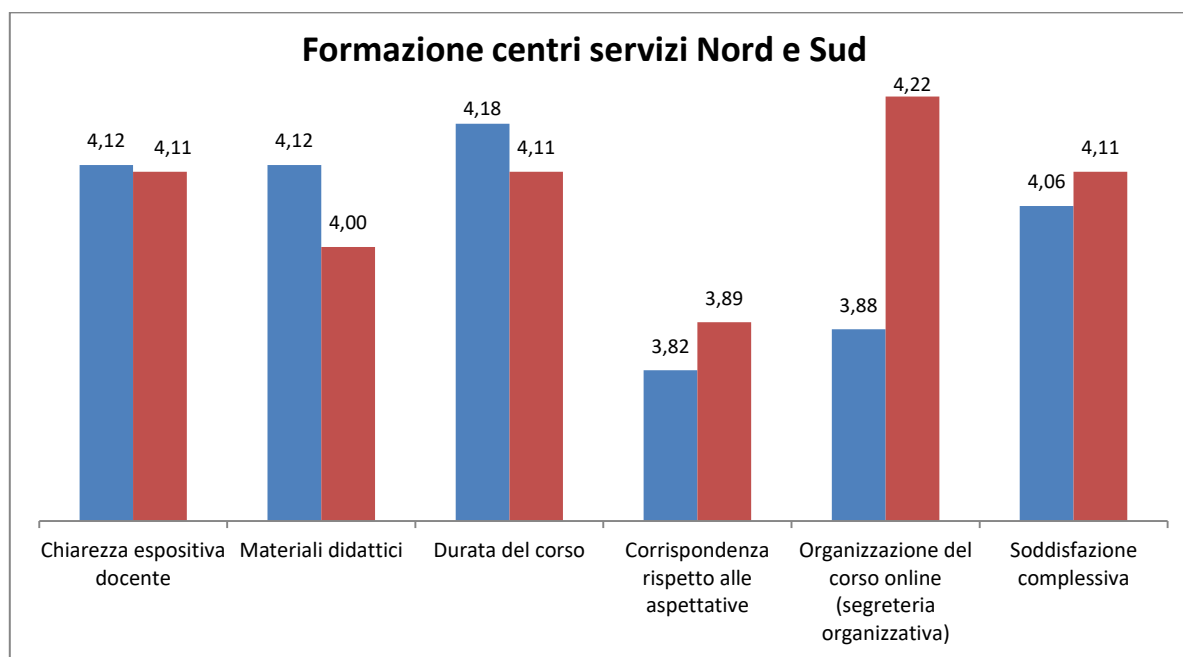
**Descrizione:** Le novità normative che si sono succedute negli ultimi anni e il passaggio dell'Anagrafe a ANPR hanno reso necessario un processo di professionalizzazione specifico per i dipendenti oltre alla consueta formazione. Il Comune di Livorno è iscritto all'associazione di settore Anusca che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

**Utenti:** Dipendenti Centri servizi Area Nord e Centri servizi Area Sud.

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

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

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione | Questionari compilati |
|-------------------------|------------------------|-----------------------|
| Questionario online     | Anno 2023              | 17                    |

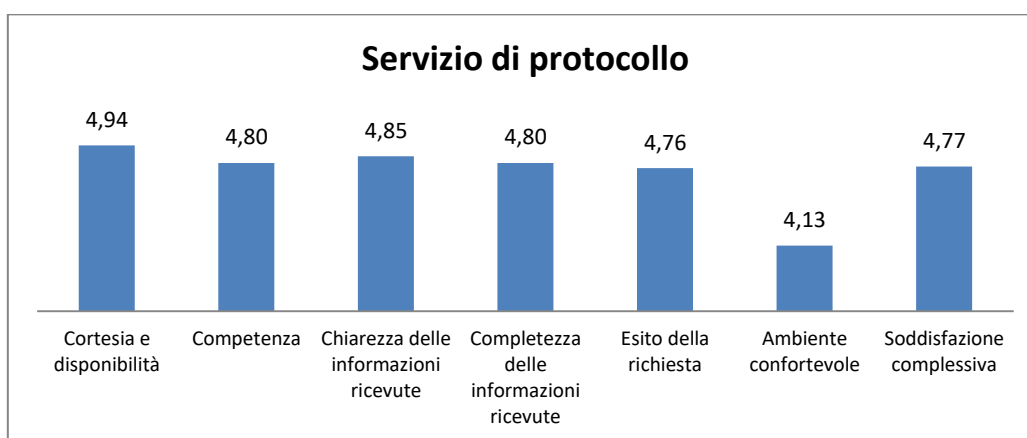
### 3.6.16 Ufficio Archivio e protocollo (cittadini)

**Descrizione:** Nel periodo 02 novembre–31 dicembre 2023 si è svolta la prima 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 alla caratteristiche del servizio.

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

| Indicatori                              | Valore 2023 Scala 1-5 | CSI* |
|---|-----------------------|------|
| Cortesia e disponibilità del personale  | 4,94                  | 4,72 |
| Competenza                              | 4,80                  |      |
| Chiarezza delle informazioni ricevute   | 4,85                  |      |
| Completezza delle informazioni ricevute | 4,80                  |      |
| Esito della richiesta                   | 4,76                  |      |
| Ambiente confortevole                   | 4,13                  |      |
| Soddisfazione complessiva               | 4,77                  |      |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione   | Periodo di rilevazione         | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode | 02 novembre – 31 dicembre 2023 | 35                                    |

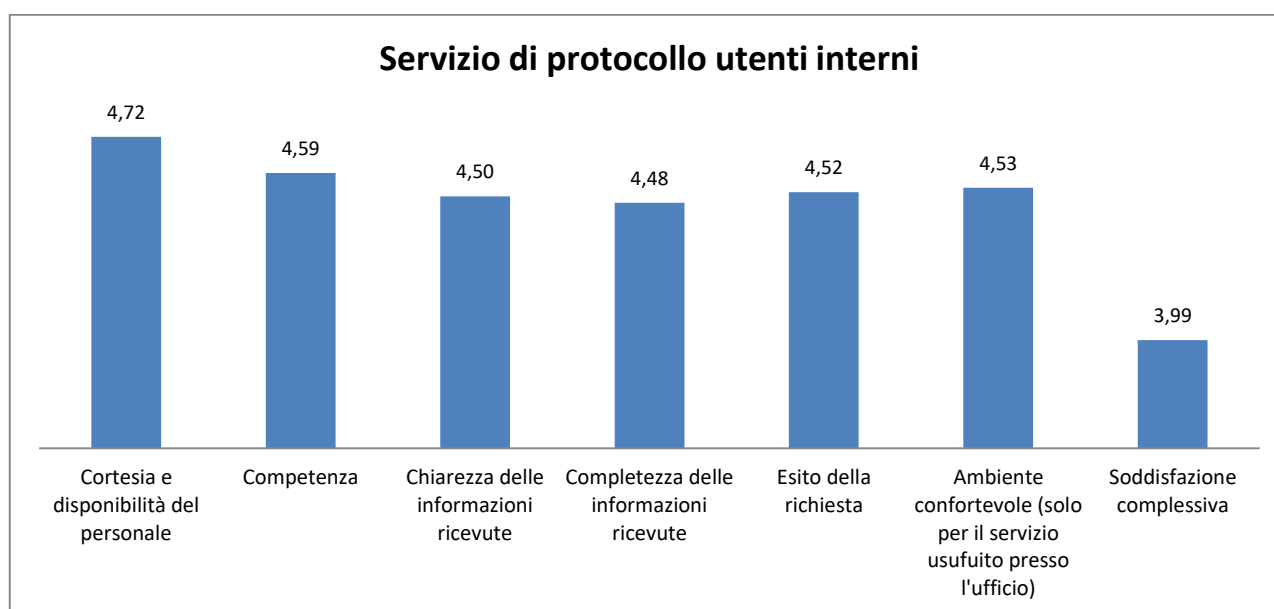
### 3.6.17 Servizi di protocollo (utenti interni)

**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 2023-Scala 1-5 | CSI* |
|---|-----------------------|------|
| Cortesia e disponibilità del personale  | 4,72                  | 4,48 |
| Competenza                              | 4,59                  |      |
| Chiarezza delle informazioni ricevute   | 4,50                  |      |
| Completezza delle informazioni ricevute | 4,48                  |      |
| Esito della richiesta                   | 4,52                  |      |
| Ambiente confortevole                   | 4,53                  |      |
| Soddisfazione complessiva               | 3,99                  |      |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### Suggerimenti per il miglioramento del servizio in relazione alle seguenti casistiche:

| <b>Protocollo documenti</b>   |
|---|
| Migliorare la ricerca sul programma (n. 3 utenti).  |
| Sarebbe preferibile una ricerca unica all'interno del programma: a volte non si trovano protocolli con la funzione ricerca anche se presenti nei "Protocolli trattati" (n. 2 utenti). |
| Migliorare la fruibilità del programma.   |
| Un protocollo non assegnato al proprio ufficio non è visibile, sarebbe utile sapere se almeno esiste.   |
| Migliorare la ricerca nel protocollo e relative ricevute.   |
| Inserire altri campi di ricerca.  |
| Migliorare recupero ricevute consegna e accettazione Pec.   |
| Semplificare la ricerca nel testo Pec inviate.  |
| Migliorare/integrare funzionalità di rendicontazione dei protocolli.  |
| <b>Richiesta di informazioni/assistenza (modalità di classificazione atti, utilizzo del programma di protocollo...)</b>   |
| Cambiare modo di classificazione atti.  |
| I criteri di classificazione atti non sono ben definiti.  |

| <b>Ricerca posta nel programma di protocollo</b>  |
|---|
| Rendere la ricerca semplice e intuitiva (n. 2 utenti).  |
| Aumentare i campi ricerca (n. 2 utenti).  |
| La procedura di ricerca di quanto è stato scritto nel campo "testo" di una PEC dovrebbe essere più agevole (n. 2 utenti).   |
| Migliorare la ricerca dei protocolli.   |
| Suggerisco di indicare sempre degli elementi identificativi dell'atto che si sta protocollando nell'oggetto, altrimenti in caso di future ricerche risulterà impossibile ritrovare l'atto in questione.   |
| <b>Altri suggerimenti per il miglioramento (risposta libera) - I suggerimenti sono riportati come formulati dall'utente</b>   |
| Il software del protocollo è lento.   |
| Ricerca più agevole.  |
| Tempestività nella protocollazione dei documenti in arrivo.   |
| Protezione massiva non presente nelle opzioni del programma.  |
| I documenti allegati dovrebbero riportare il numero del protocollo e data quando si stampano o si salvano.  |
| Salvataggio non automatico come email e inserimento email come testo.   |
| Possibilità di assegnare i protocolli solo a specifici soggetti.  |
| Possibilità di accedere anche a protocolli non assegnati al Settore di appartenenza.  |
| Possibilità di modificare l'oggetto nei protocolli in uscita.   |
| L'intero sistema è poco intuitivo e soggetto a errori di interpretazione. Un esempio: nella messaggistica fra un ufficio e un altro (protocollazione interna) non esiste un tasto "invia". Altro meccanismo da migliorare: la chiusura "manuale" delle finestre aperte e che restano aperte anche dopo aver effettuato il comando impartito.  |
| In qualità di ufficio che deve procedere a dei pagamenti in tempi ristretti per ben due volte abbiamo ricevuto il protocollo a noi destinato in una data successiva alla scadenza del pagamento.  |
| La posta cartacea in arrivo deve essere scansionata tutta e non solo la prima pagina. La fatica di scansionare tutto anziché solo la prima pagina è minima. Nel modo attuale è un lavoro inutile ed inoltre comporta pregiudizi in caso di documenti dove sono dovute verifiche urgenti da parte dell'ufficio che, specie se in sedi distaccate, non hanno immediato accesso a tutta la documentazione. |
| Ricevere i protocolli in ordine di data di presentazione.   |
| Andrebbe migliorata l'attività di smistamento dei protocolli attraverso anche una formazione mirata   |
| Il software del protocollo, come anche altri software usati nell'Ente in generale, dovrebbe poter dialogare direttamente con gli altri software di gestione documentale del Comune e, possibilmente, anche a quello di posta elettronica utilizzato.  |
| Che siano riuniti in file zip se presenti tanti documenti.  |

### Specifiche della rilevazione

| <b>Modalità di rilevazione</b> | <b>Periodo di rilevazione</b>  | <b>Utenti che hanno espresso il giudizio</b> |
|--------------------------------|--------------------------------|--|
| Questionario online            | 16 novembre – 31 dicembre 2023 | 131  |

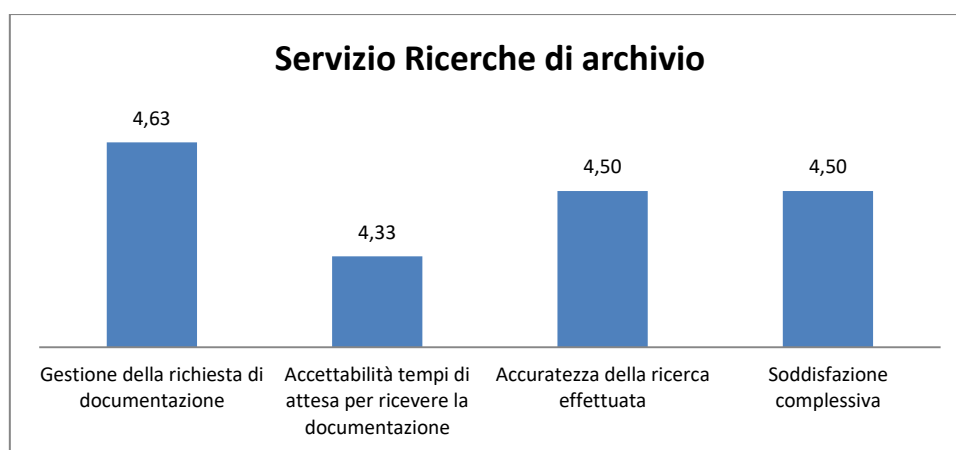
### 3.6.18 Servizi di Archivio storico

**Descrizione:** Servizio Ricerche di archivio erogato presso l'Ufficio Protocollo ai cittadini e dipendenti.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatori   | Valori 2023 Scala 1-5 | CSI* |
|--|-----------------------|------|
| Gestione della richiesta di documentazione                   | 4,63                  | 4,49 |
| Accettabilità tempi di attesa per ricevere la documentazione | 4,33                  |      |
| Accuratezza della ricerca effettuata                         | 4,50                  |      |
| Soddisfazione complessiva                                    | 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 | 02 novembre – 31 dicembre 2023 | 9                                     |

### 3.6.19 Servizi di sportello Stato civile

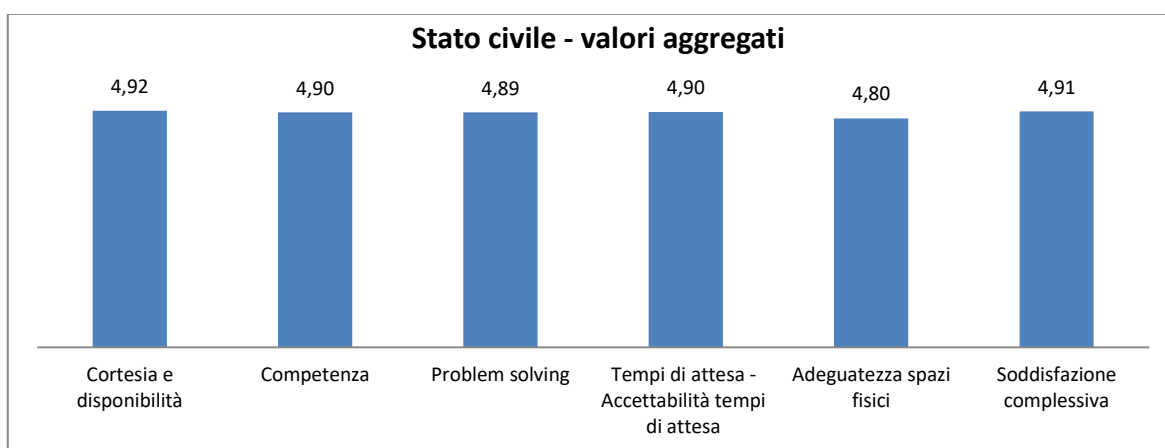
**Descrizione:** Presso l'ufficio Stato civile l'utente può usufruire dei seguenti servizi: rilascio certificati, estratti, copie integrali, riconoscimenti cittadinanze/ricevimento giuramenti, dichiarazioni di nascita, riconoscimenti filiazione, adozioni, dichiarazioni di decesso, pubblicazioni e matrimoni, 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 2023 Dati aggregati Scala 1 – 5 | CSI* |
|---|--|------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,92                                   | 4,88 |
| Competenza                                      | 4,90                                   |      |
| Problem solving                                 | 4,89                                   |      |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,90                                   |      |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 4,80                                   |      |
| Soddisfazione complessiva                       | 4,91                                   |      |

\* Espresso come media semplice degli indicatori



#### I risultati per singolo servizio

| Indicatore                                      | Servizio                 | Certificati ed estratti | Cittadinanza | Nascite e adozioni | Decessi     |
|---|--------------------------|-------------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Cortesia  |                          | 4,87                    | 5,00         | 5,00               | 5,00        |
| Competenza                                      |                          | 4,86                    | 5,00         | 5,00               | 5,00        |
| Problem solving                                 |                          | 4,84                    | 4,94         | 5,00               | 5,00        |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa |                          | 4,87                    | 4,94         | 5,00               | 5,00        |
| Adeguatezza spazi fisici                        |                          | 4,73                    | 4,94         | 5,00               | 5,00        |
| Soddisfazione complessiva                       |                          | 4,90                    | 5,00         | 5,00               | 5,00        |
|   | <b>C.S.I. Scala 1-5*</b> | <b>4,85</b>             | <b>4,97</b>  | <b>5,00</b>        | <b>5,00</b> |
| <b>Numero questionari compilati</b>             |                          | <b>63</b>               | <b>18</b>    | <b>23</b>          | <b>7</b>    |

| Indicatore                                      | Servizio                 | Pubblicazioni Matrimoni | Unioni Civili | Separazioni Divorzi | DAT         | Non indicato |
|---|--------------------------|-------------------------|---------------|---------------------|-------------|--------------|
| Cortesia  |                          | 5,00                    | 5,00          | 4,67                | 4,67        | 4,89         |
| Competenza                                      |                          | 4,86                    | 5,00          | 4,67                | 4,50        | 4,89         |
| Problem solving                                 |                          | 4,86                    | 5,00          | 4,67                | 4,83        | 4,78         |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa |                          | 4,86                    | 5,00          | 4,67                | 4,83        | 4,75         |
| Adeguatezza spazi fisici                        |                          | 4,86                    | 5,00          | 4,33                | 4,67        | 4,44         |
| Soddisfazione complessiva                       |                          | 4,86                    | 5,00          | 5,00                | 4,40        | 4,75         |
|   | <b>C.S.I. Scala 1-5*</b> | <b>4,88</b>             | <b>5,00</b>   | <b>4,67</b>         | <b>4,65</b> | <b>4,75</b>  |
| <b>Numero questionari compilati</b>             |                          | <b>7</b>                | <b>6</b>      | <b>3</b>            | <b>6</b>    | <b>10</b>    |

### 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 espressi i seguenti suggerimenti.

| Suggerimenti-Servizio non indicato  |
|---|
| Farei tutto online e più giorni aperto  |
| Aperto tutti i giorni   |
| Le due persone che stanno alla porta principale non sanno fare nulla o meglio inutili |

Nello spazio dedicato ai suggerimenti gli utenti hanno espresso numerosi apprezzamenti che si riportano di seguito:

|   |
|---|
| <b>Sportello certificati ed estratti</b>  |
| Tutto ok e veloce.  |
| Perfetto così.  |
| <b>Cittadinanza</b>   |
| Ritengo il Comune e principalmente lo stato civile molto efficiente. Complimenti. |
| Ottimi dipendenti che tengono ai cittadini.                                       |
| <b>Nascite e adozioni</b>   |
| Il personale è stato gentile e cortese.   |
| <b>Matrimoni</b>  |
| Le signore dei matrimoni bravissime.  |
| Le due signore preparate e gentili.   |
| La signora X è molto gentile e disponibile anche con noi stranieri.               |
| Competenti.   |
| <b>Separazioni e divorzi</b>  |
| Ringraziamo per la disponibilità.   |

### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione   | Periodo di rilevazione        | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|---|-------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato. L'utente poteva compilare il questionario online tramite Qrcode | 16 ottobre – 16 novembre 2023 | 143                                   |



### 3.6.20 Gare e contratti

**Descrizione:** Attività di consulenza in materia di appalti svolta nel 2023 dall'ufficio Gare e contratti, qualità dei contenuti della sezione intranet e degli schemi tipo messi a disposizione degli utenti.

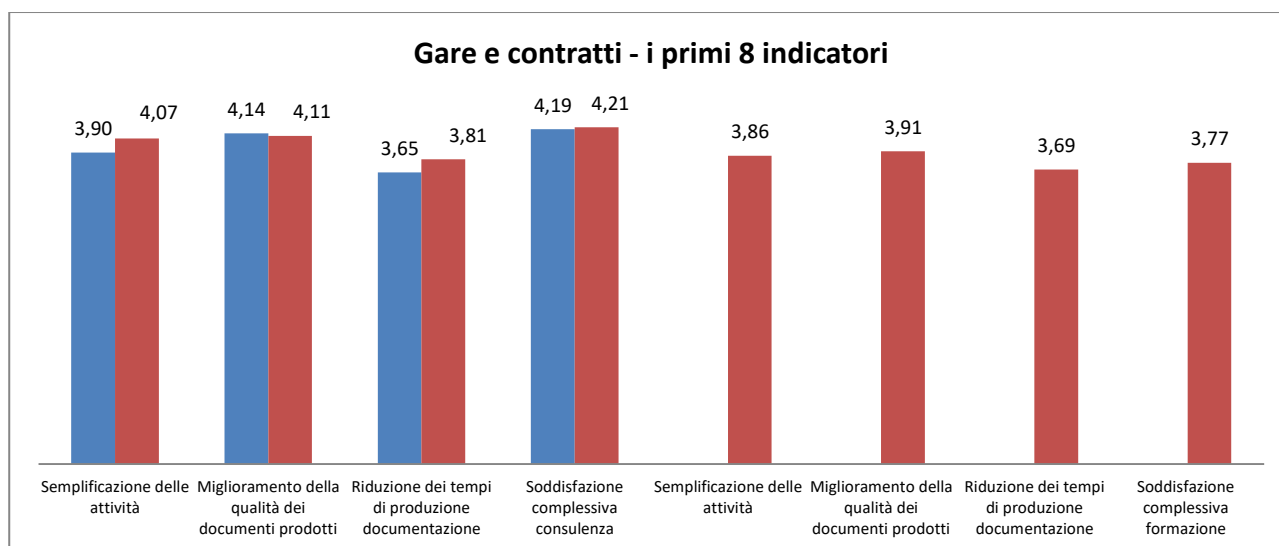
L'indagine si inserisce nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015.

**Utenti:** Dirigenti e posizioni organizzative.

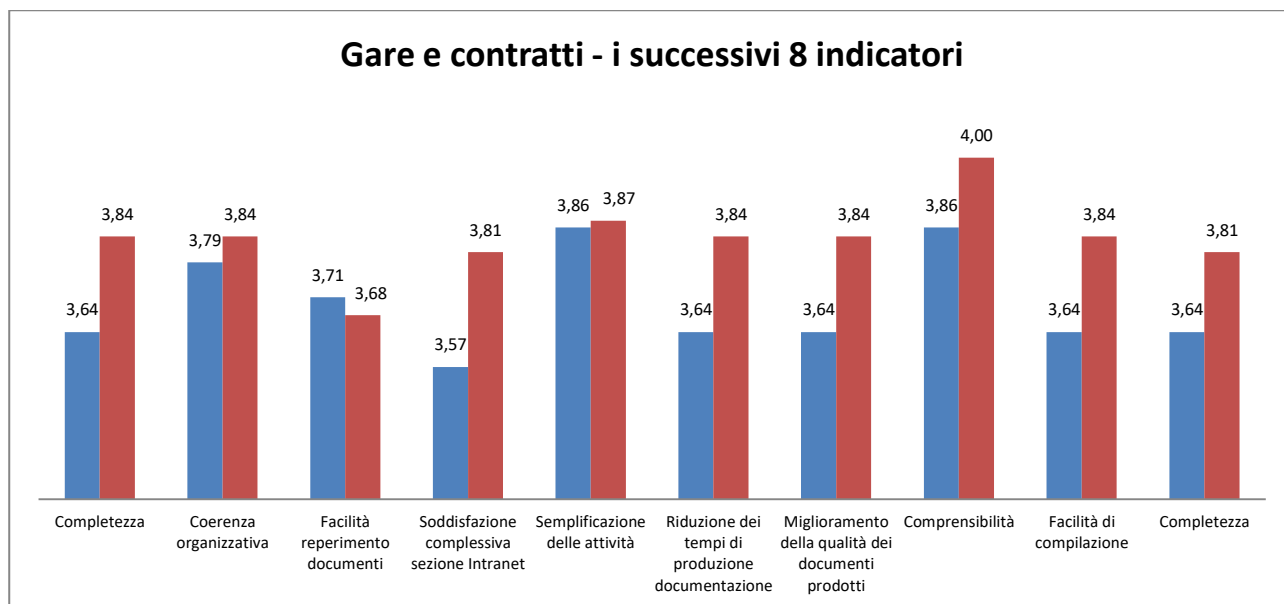
#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Ambito di valutazione   | Indicatore   | Valore 2023<br>Scala 1-5 | Valore 2022<br>Scala 1-5 | C.S.I.*<br>2023 | C.S.I.*<br>2022 | C.S.I.*<br>2023 | C.S.I.*<br>2022 |
|---|--|--------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Consulenza  | Semplificazione delle attività                     | 3,90                     | 4,07                     | 3,97            | 4,05            | 3,78            | 3,88            |
|   | Miglioramento della qualità dei documenti prodotti | 4,14                     | 4,11                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Riduzione dei tempi di produzione documentazione   | 3,65                     | 3,81                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Soddisfazione complessiva consulenza               | 4,19                     | 4,21                     |                 |                 |                 |                 |
| Iniziative di formazione  | Semplificazione delle attività                     | non rilevato             | 3,86                     | non rilevato    | 3,81            | 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  | 3,64                     | 3,84                     | 3,68            | 3,79            | 3,78            | 3,88            |
|   | Coerenza organizzativa                             | 3,79                     | 3,84                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Facilità reperimento documenti                     | 3,71                     | 3,68                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Soddisfazione complessiva sezione Intranet         | 3,57                     | 3,81                     |                 |                 |                 |                 |
| Schemi tipo messi a disposizione all'interno della sezione Intranet | Semplificazione delle attività                     | 3,86                     | 3,87                     | 3,71            | 3,87            | 3,78            | 3,88            |
|   | Riduzione dei tempi di produzione documentazione   | 3,64                     | 3,84                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Miglioramento della qualità dei documenti prodotti | 3,64                     | 3,84                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Comprensibilità                                    | 3,86                     | 4,00                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Facilità di compilazione                           | 3,64                     | 3,84                     |                 |                 |                 |                 |
|   | Completezza  | 3,64                     | 3,81                     |                 |                 |                 |                 |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



## Gare e contratti - i successivi 8 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:   |
|--|
| Materiale standardizzato da poter utilizzare.  |
| In caso di lavoro agile/remoto attivare la deviazione del telefono dell'ufficio.                                       |
| Maggiore collaborazione da parte dell'Ufficio.   |
| Approfondimento sul nuovo codice dei contratti pubblici.   |
| Redazione delle bozze contrattuali e dei documenti amministrativi di gara quali CSA per la parte amministrativa.       |
| Supporto anche per i documenti relativi ai lavori e non preminentemente servizi.                                       |
| Le tue osservazioni per migliorare la sezione Intranet dell'ufficio Gare e contratti:                                  |
| Potrebbero essere inserite delle FAQ.  |
| Più chiara.  |
| Approfonditi gli aspetti per gli affidamenti diretti.  |
| Aggiornata costantemente con adeguamento alle normative vigenti.   |
| Proporre ipotesi alternative quando la modulistica non si adegua alla tipologia dell'appalto che si va ad aggiudicare. |

### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione      | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | 16 febbraio – 09 marzo 2024 | 26                                    |

### 3.6.21 Economato

**Descrizione:** Attività di informazione relativa alle *informazioni di carattere generale* su beni e servizi centralizzati, su *acquisti* di beni e servizi 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.

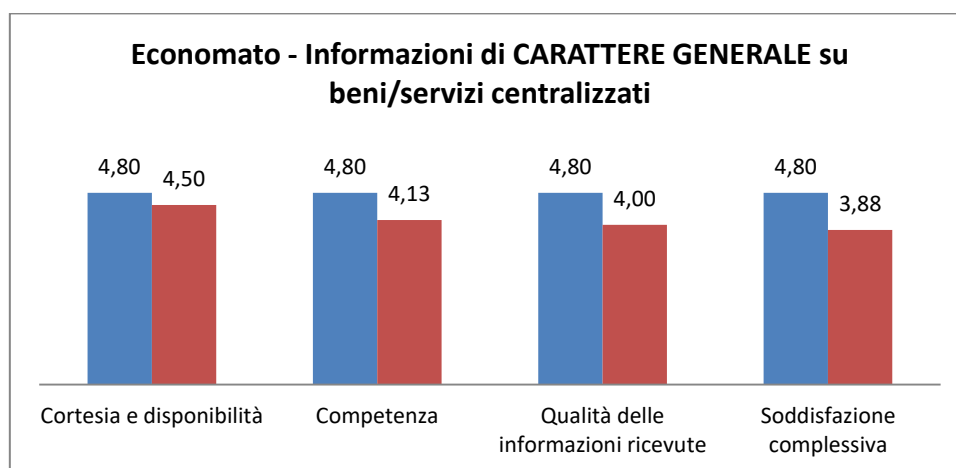
L'indagine si inserisce nell'ambito delle attività per il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015.

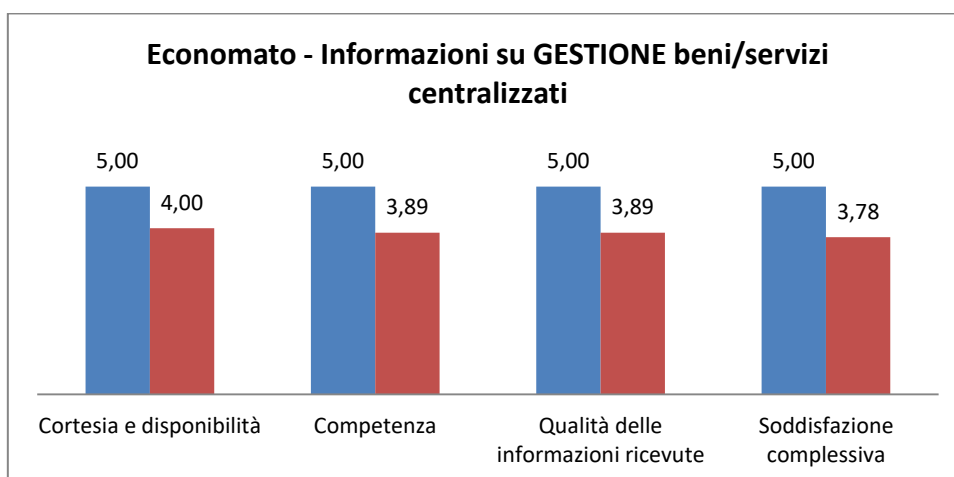
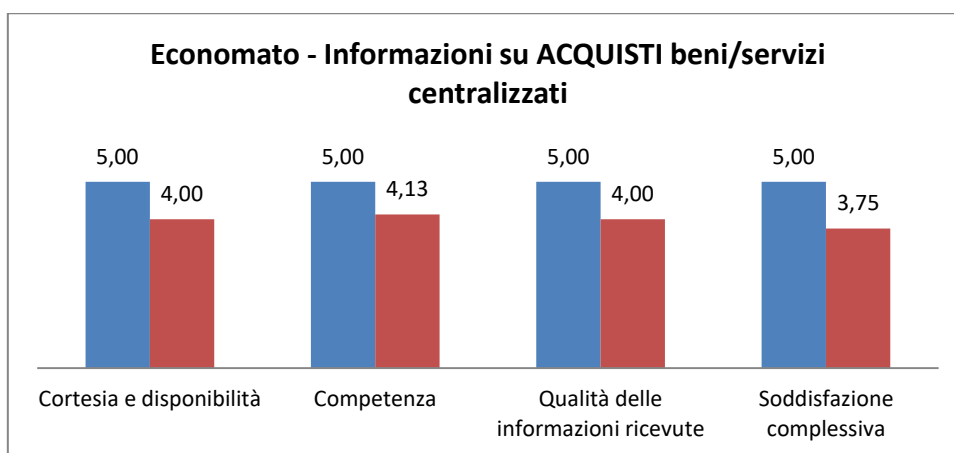
**Utenti:** Dirigenti e posizioni organizzative.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Informazioni di CARATTERE GENERALE su beni e servizi centralizzati |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Indicatore   | Valore 2023 (Scala 1-5) | Valore 2022 (Scala 1-5) |
| Cortesia e disponibilità   | 4,80                    | 4,50                    |
| Competenza   | 4,80                    | 4,13                    |
| Qualità delle informazioni ricevute                                | 4,80                    | 4,00                    |
| Soddisfazione complessiva  | 4,80                    | 3,88                    |
| <b>C.S.I.</b>  | <b>4,80</b>             | <b>4,13</b>             |
| Informazioni su ACQUISTI di beni/servizi centralizzati             |                         |                         |
| Indicatore   | Valore 2023 (Scala 1-5) | Valore 2022 (Scala 1-5) |
| Cortesia e disponibilità   | 5,00                    | 4,00                    |
| Competenza   | 5,00                    | 4,13                    |
| Qualità delle informazioni ricevute                                | 5,00                    | 4,00                    |
| Soddisfazione complessiva  | 5,00                    | 3,75                    |
| <b>C.S.I.</b>  | <b>5,00</b>             | <b>3,97</b>             |
| Informazioni su GESTIONE di beni/servizi centralizzati             |                         |                         |
| Indicatore   | Valore 2023 (Scala 1-5) | Valore 2022 (Scala 1-5) |
| Cortesia e disponibilità   | 5,00                    | 4,00                    |
| Competenza   | 5,00                    | 3,89                    |
| Qualità delle informazioni ricevute                                | 5,00                    | 3,89                    |
| Soddisfazione complessiva  | 5,00                    | 3,78                    |
| <b>C.S.I.</b>  | <b>5,00</b>             | <b>3,89</b>             |
| <b>C.S.I. COMPLESSIVO</b>  | <b>4,93</b>             | <b>4,00</b>             |

\*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 | Perido di rilevazione        | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | 16 gennaio– 16 febbraio 2024 | 5                                     |

### 3.6.22 Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: IMU-TASI (stralcio)

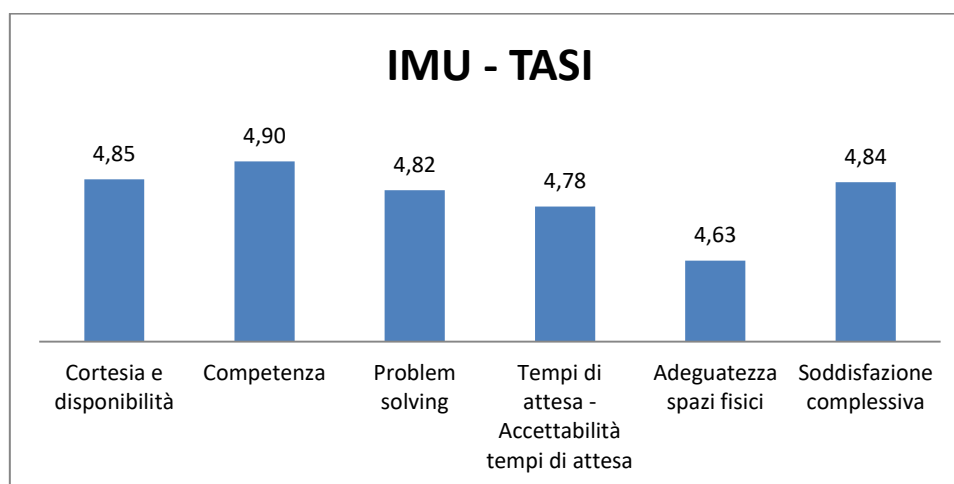
**Descrizione:** Indagine sui servizi di sportello del Settore Entrate e revisione della spesa–Ufficio IMU-TASI (stralcio).

**Utenti:** Cittadini che si sono recati presso l'ufficio IMU-TASI (stralcio) di via Marradi 118.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore                                      | Valore 2023 (Scala 1-5) | C.S.I.* |
|---|-------------------------|---------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,85                    | 4,80    |
| Competenza                                      | 4,90                    |         |
| Problem solving                                 | 4,82                    |         |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,78                    |         |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 4,63                    |         |
| Soddisfazione complessiva                       | 4,84                    |         |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

| Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare? |
|--|
| Gestione migliore della privacy.   |
| Pochi appuntamenti per IMU e l'ambiente non è confortevole.                    |

Nello spazio dedicato ai suggerimenti **gli utenti hanno espresso anche apprezzamenti** che si riportano di seguito:

| Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?        |
|---|
| Siete bravissimi.   |
| Sono soddisfatto dell'impiegato che ha gestito le mie pratiche IMU.                   |
| Per me, per quanto mi riguarda dovrebbero essere in tutti gli uffici del Comune così. |

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione             | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | 20 novembre 2023 – 31 gennaio 2024 | 40                                    |

### 3.6.23 Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: TARI

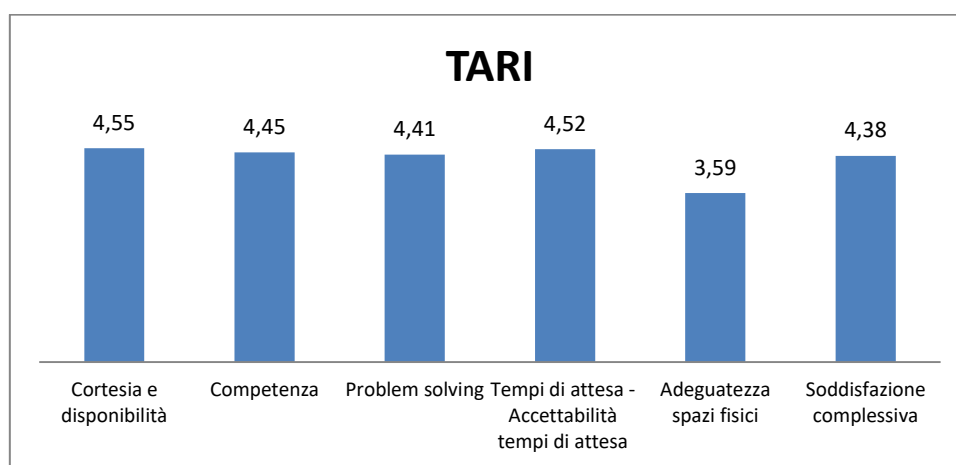
**Descrizione:** indagine sui servizi di sportello del Settore Entrate e revisione della spesa – Ufficio TARI.

**Utenti:** cittadini che si sono recati presso l'ufficio TARI di via Marradi 118.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore                                      | Valore 2023 (Scala 1-5) | C.S.I.* |
|---|-------------------------|---------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,55                    | 4,32    |
| Competenza                                      | 4,45                    |         |
| Problem solving                                 | 4,41                    |         |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,52                    |         |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 3,59                    |         |
| Soddisfazione complessiva                       | 4,38                    |         |

\*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?                           |
|--|
| Una ristrutturazione non guasterebbe.  |
| Locali poco curati.  |
| Anche se i tempi di attesa sono brevi, la sala potrebbe essere più accogliente.                          |
| Cura dell'ambiente (una mano di tinta).  |
| Troppa attesa.   |
| Si potrebbe intervenire sull'aspetto degli uffici e i punti di appoggio per scrivere e la sala d'attesa. |

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione             | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | 20 novembre 2023 – 31 gennaio 2024 | 22                                    |

### 3.6.24 Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: Autorizzazione impianti pubblicitari

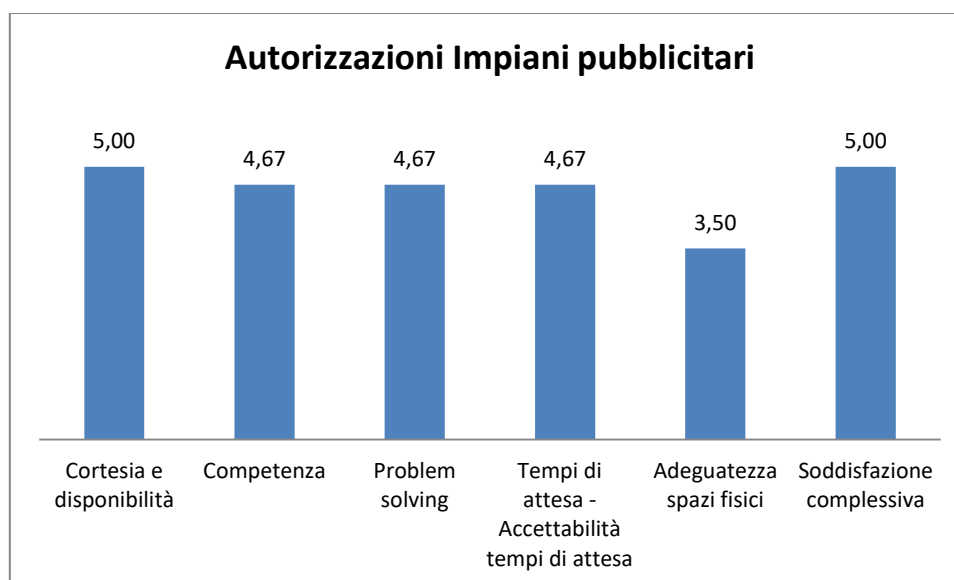
**Descrizione:** Indagine sui servizi di sportello del Settore Entrate e revisione della spesa–Autorizzazione impianti pubblicitari.

**Utenti:** Cittadini che si sono recati presso l’Ufficio che si occupa di Autorizzazione impianti pubblicitari in via Marradi 118.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore                                      | Valore 2023 (Scala 1-5) | C.S.I.* |
|---|-------------------------|---------|
| Cortesia e disponibilità                        | 5,00                    | 4,58    |
| Competenza                                      | 4,67                    |         |
| Problem solving                                 | 4,67                    |         |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,67                    |         |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 3,50                    |         |
| Soddisfazione complessiva                       | 5,00                    |         |

\*Espresso come media semplice degli indicatori



#### I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione             | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | 20 novembre 2023 – 31 gennaio 2024 | 3                                     |

### 3.6.25 Servizi di sportello Settore Entrate e revisione della spesa: Passi carrabili

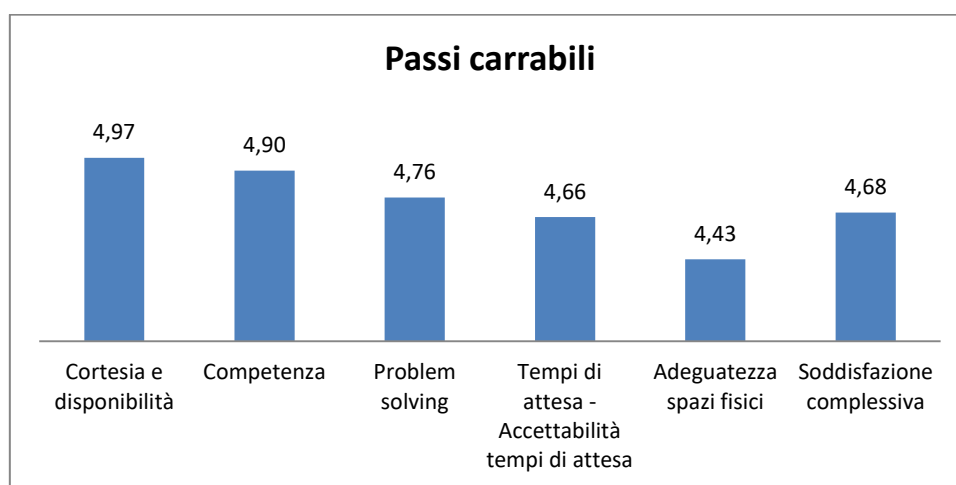
**Descrizione:** Indagine sui Servizi di sportello del Settore Entrate e revisione della spesa–Passi carrabili.

**Utenti:** Cittadini che si sono recati presso l'ufficio che si occupa di Passi carrabili in via Marradi 118.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore                                      | Valore 2023 (Scala 1-5) | C.S.I.* |
|---|-------------------------|---------|
| Cortesia e disponibilità                        | 4,97                    | 4,73    |
| Competenza                                      | 4,90                    |         |
| Problem solving                                 | 4,76                    |         |
| Tempi di attesa - Accettabilità tempi di attesa | 4,66                    |         |
| Adeguatezza spazi fisici                        | 4,43                    |         |
| Soddisfazione complessiva                       | 4,68                    |         |

\*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?                                   |
|--|
| Tinteggiare i muri, aggiustare riscaldamento, rendere possibile interazione via mail                             |
| Maggiore interazione con il cittadino per quanto concerne gli avvisi. Sistema da rivedere per i residenti estero |
| Burocrazia assurda e illogica  |
| Per i subentri snellire la procedura   |

#### Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione    | Periodo di rilevazione             | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario autocompilato | 20 novembre 2023 – 31 gennaio 2024 | 30                                    |



### 3.6.26 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 un apposito applicativo informatico per gli adempimenti connessi all'imposta di soggiorno e l'ufficio effettua, su richiesta, formazione mirata per il suo utilizzo sia in presenza che telefonica; 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, formazione telefonica, 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); inoltre 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.

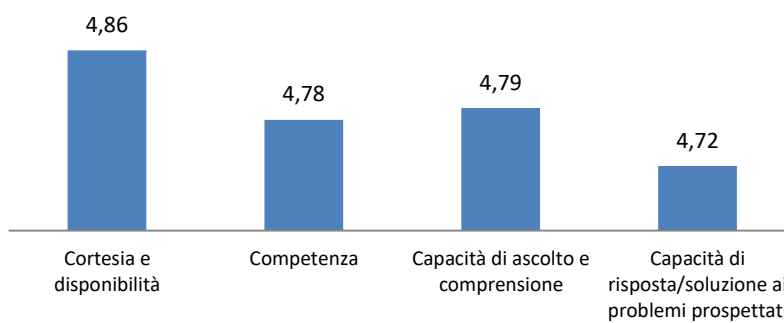
**Utenti:** Cittadini e utenti professionali che usufruiscono dei servizi di consulenza erogati dall'ufficio Imposta di soggiorno.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

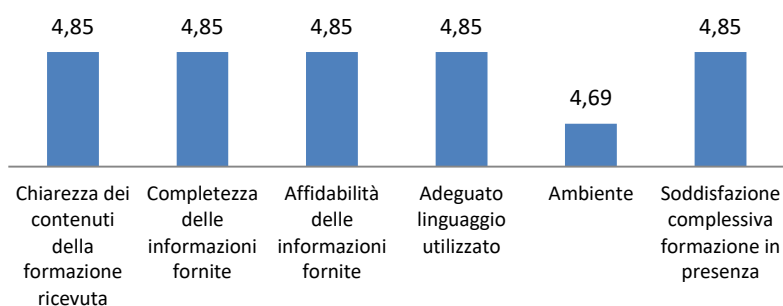
| Indicatore  | Valore indicatore semplice<br>Scala 1-5 | Indicatore complesso                      | Valore indicatore complesso<br>Scala 1-5 | C.S.I.*<br>Scala 1-5 |  |
|---|---|---|--|----------------------|--|
| <b>Valutazione contatto con il personale (in presenza, telefonico o email)</b>        |   |   |  |                      |  |
| Cortesìa e disponibilità  | 4,86                                    | Valutazione contatto con il personale     | 4,79                                     | 4,67                 |  |
| Competenza  | 4,78                                    |   |  |                      |  |
| Capacità di ascolto e comprensione  | 4,79                                    |   |  |                      |  |
| Capacità di risposta/soluzione ai problemi prospettati                                | 4,72                                    |   |  |                      |  |
| <b>Valutazione formazione su applicativo, effettuata in presenza presso l'ufficio</b> |   |   |  |                      |  |
| Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta                                     | 4,85                                    | Valutazione formazione svolta in presenza | 4,82                                     |                      |  |
| Completezza delle informazioni fornite  | 4,85                                    |   |  |                      |  |
| Affidabilità delle informazioni fornite   | 4,85                                    |   |  |                      |  |
| Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente                                       | 4,85                                    |   |  |                      |  |
| Ambiente  | 4,69                                    |   |  |                      |  |
| <b>Soddisfazione complessiva formazione in presenza</b>                               | 4,85                                    |   |  |                      |  |
| <b>Valutazione formazione su applicativo effettuata telefonicamente</b>               |   |   |  |                      |  |
| Chiarezza dei contenuti della formazione ricevuta                                     | 4,70                                    | Valutazione formazione telefonica         | 4,72                                     |                      |  |
| Completezza delle informazioni fornite  | 4,70                                    |   |  |                      |  |
| Affidabilità delle informazioni fornite   | 4,70                                    |   |  |                      |  |
| Linguaggio adeguato alle conoscenze dell'utente                                       | 4,80                                    |   |  |                      |  |
| <b>Soddisfazione complessiva formazione telefonica</b>                                | 4,70                                    |   |  |                      |  |
| <b>Valutazione newsletter</b>   |   |   |  |                      |  |
| Utilità della newsletter  | 3,55                                    | Valutazione newsletter                    | 3,89                                     |                      |  |
| Contenuti della newsletter  | 4,24                                    |   |  |                      |  |
| <b>Soddisfazione complessiva</b>  |   |   |  |                      |  |
| Soddisfazione complessiva   | 4,69                                    |   |  |                      |  |

\*Espresso come media semplice degli indicatori

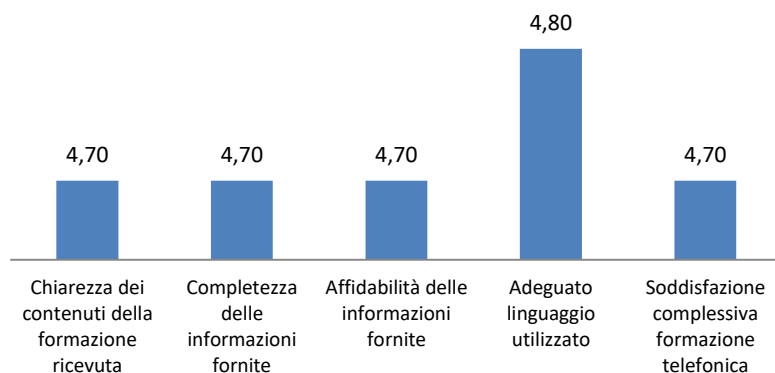
### Contatto con il personale



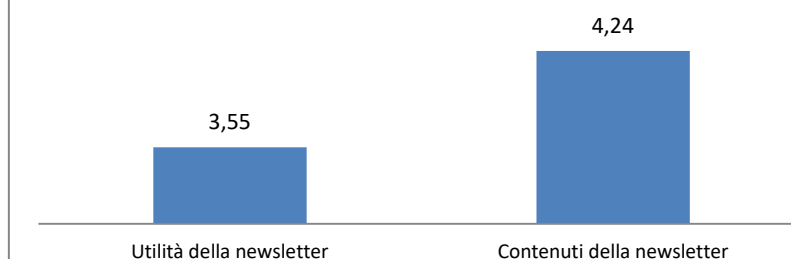
### Formazione in presenza



### Formazione telefonica



### Neswletter



## I suggerimenti per il miglioramento del servizio

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

| Suggerimenti per il miglioramento complessivo del servizio fornito dall'ufficio Imposta di soggiorno:   |
|---|
| Rendere il pagamento dell'imposta di soggiorno automatico ed incluso nei pagamenti AIRBNB ossia come in molte città (Roma etc..) è AIRBNB a effettuare il pagamento e non il proprietario della casa (n. 2 utenti). |
| Migliorare il programma, renderlo più intuitivo anche per chi lo usa saltuariamente. Non è possibile da cellulare cambiare il grado di soddisfazione: dà 85% e non si può spostare (n. 2 utenti).                   |
| Pagare l'imposta di soggiorno con un RID bancario o con bonifico come al Comune di Castagneto Carducci.   |
| Rendere più accessibili numeri telefono chat o faq.   |

Nello spazio dedicato ai suggerimenti **gli utenti hanno espresso anche apprezzamenti** che si riportano di seguito:

|   |
|---|
| È molto utile essere informati sulle scadenze degli adempimenti perché è facile dimenticarsene.         |
| Personale sempre molto gentili per soddisfare ogni domanda. Grazie tante.                               |
| Mi sono trovata molto bene a partire dall'educazione del personale. Sempre disponibili ad aiutare.      |
| Sono stato sempre seguito su tutto e risolto in semplicità.   |
| Collaborazione totale e perfetta. Complimenti.  |
| Hanno sempre soddisfatto le mie esigenze.   |
| Molto soddisfatto. Continuare a lavorare prestando quando necessario l'assistenza ricevuta sino adesso. |
| Ottimo servizio e assistenza.   |
| Servizio e competenze top.  |

## Specifiche della rilevazione

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione        | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | 20 novembre – 31 gennaio 2024 | 108                                   |

### 3.6.27 Inoltro domanda di concessione passo carrabile online (servizio web)

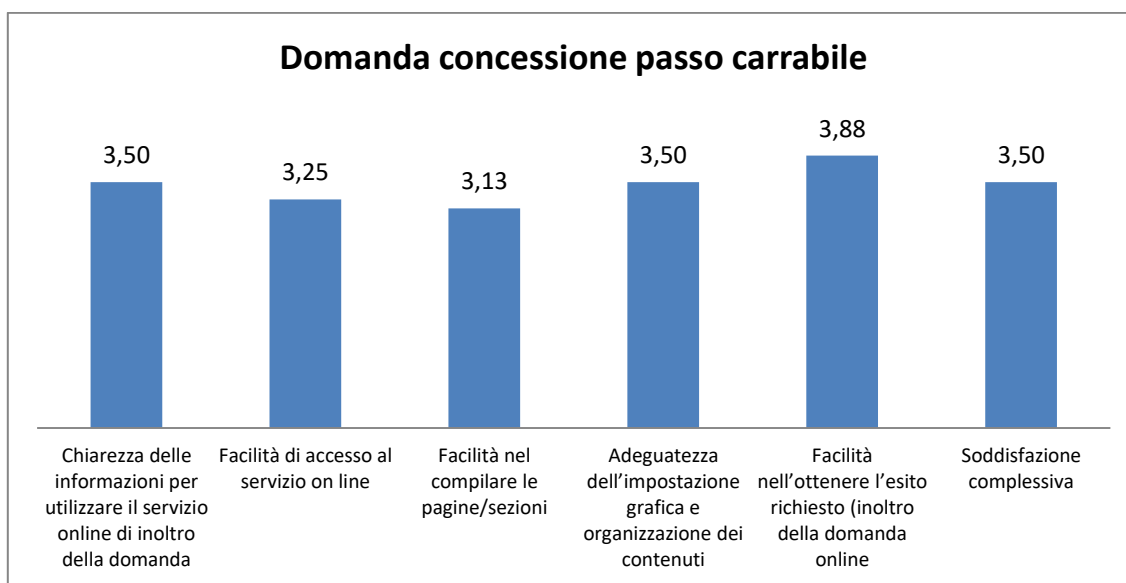
**Descrizione:** Servizi online offerti dallo Sportello per il cittadino attraverso il quale l'utente può inoltrare la domanda per ottenere la concessione di passo carrabile. La domanda viene poi presa in carico dagli uffici competenti per la conclusione della pratica. Al termine del processo il sistema invia una mail con la quale viene proposto all'utente la compilazione del questionario di soddisfazione cliccando su un apposito link.

**Utenti:** Cittadini che hanno usufruito del servizio web per l'inoltro della domanda per la concessione di passo carrabile.

#### Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index\*

| Indicatore  | Valore 2023<br>Scala 1-5 | C.S.I.* |
|---|--------------------------|---------|
| Chiarezza delle informazioni per utilizzare il servizio online di inoltro della domanda | 3,50                     | 3,46    |
| Facilità di accesso al servizio on line   | 3,25                     |         |
| Facilità nel compilare le pagine/sezioni  | 3,13                     |         |
| Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti                    | 3,50                     |         |
| Facilità nell'ottenere l'esito richiesto (inoltro della domanda online)                 | 3,88                     |         |
| Soddisfazione complessiva   | 3,50                     |         |

\*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. Di seguito si riportano le indicazioni per il miglioramento:

#### Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?

Mettere all'inizio della procedura l'elenco dei documenti occorrenti.

Il servizio non è adeguato alla preparazione telematica del cittadino medio.

Alcuni documenti non sono reperibili e ho dovuto rivolgermi al Referente telematico dell'Ufficio, l'unico in grado di darmi informazioni corrette.

Non sono neppure riuscito ad avere un appuntamento con l'Ufficio Tributi per quanto abbia inviato una mail-Mi è stato solo risposto di chiamare in caso di dubbio.

Non è giusto che un cittadino debba ricorrere all'intervento di un tecnico per redigere la planimetria dovendo pagare anche questo tipo di attività.

Il percorso iniziale sembra portare alla compilazione di una Cil-In realtà il percorso tramite lo sportello del cittadino fa compilare altra pratica.

**Secondo la sua esperienza di oggi, ci sono aspetti del servizio da migliorare?**

Modulo troppo generico per fare troppe cose, meglio distinguere tra le varie operazioni e chiedere lo stretto necessario. Dovevo fare un cambio nome su un carrabile esistente, chiedete foto, misure dati catastali garage e molte altre cose, ma non li dovrete avere?

Il modulo in alcune parti non è chiaro né per il lessico utilizzato e, talvolta, non è chiaro il documento richiesto o il dato da inserire.

In alcuni campi risulta un documento facoltativo e invece risulta essere obbligatorio compilarlo altrimenti non prosegue la compilazione dell'istanza.

Sono riuscita a ultimare ed inviare l'istanza soltanto grazie al supporto del tecnico chiaro e disponibile.

**Specifiche della rilevazione**

| Modalità di rilevazione | Periodo di rilevazione        | Utenti che hanno espresso il giudizio |
|-------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Questionario online     | 18 ottobre – 31 dicembre 2023 | 8                                     |

#### 4. I piani 2023 di miglioramento dei servizi

Durante il 2023, a seguito della predisposizione del Report consuntivo sulla qualità dei servizi anno 2022, sono stati analizzati i suggerimenti di miglioramento proposti dagli utenti e per quattro servizi sono stati predisposti specifici Piani di miglioramento. L'ufficio Programmazione, controllo e performance ha trasmesso nel mese di novembre 2023 ai Dirigenti dei servizi interessati l'invito a predisporre i suddetti Piani e a realizzare le azioni di miglioramento, se non già attuate, entro il 30/06/2024. Di seguito si riporta lo schema sintetico che riporta i tempi, gli ambiti di miglioramento interessati e le azioni previste. Nel 2024 saranno analizzati i suggerimenti espressi dagli utenti nell'ambito delle indagini 2023 e, se necessario, predisposti i relativi Piani di miglioramento dei servizi.

| SETTORE  | SERVIZIO  | AZIONI DI MIGLIORAMENTO                                  |  |   |
|--|---|--|--|---|
|  |   | TEMPI DI REALIZZAZIONE                                   | AMBITI DI MIGLIORAMENTO  | AZIONI DI MIGLIORAMENTO   |
| Edilizia privata<br>-Sportello<br>Unico Edilizia<br>privata-Sued | Consulenza online per i professionisti (utenti esterni)                           | Realizzate nel 2023                                      | Ampliare la durata dell'appuntamento online.   | E' stata ampliata la durata dell'appuntamento sulla base delle esigenze prospettate dall'utente ed è stato programmato, in caso di necessità, anche un incontro in presenza.  |
|  |   |  | Ripristinare il servizio in presenza.  | Estesi i giorni di ricevimento al mercoledì e venerdì mattina (2 ore) in presenza o online oltre all'usuale ricevimento in presenza da parte della Dirigente e/o del Responsabile del Sued.   |
|  |   |  | Utilizzare una diversa piattaforma online.   | Non attuabile-E' obbligatorio l'utilizzo della piattaforma messa a disposizione dall'Ente, senza possibilità di ricorso ad ulteriori piattaforme.   |
| Contratti<br>Provveditorato<br>Economato                         | Ufficio Gare e contratti- Sezione Intranet (utenti interni)                       | Da realizzare nel 2024                                   | Miglioramento della sezione Intranet, migliore reperibilità della documentazione, incremento della modulistica e degli schemi-tipo | Sarà effettuato il restyling della sezione Intranet con l'obiettivo di facilitare la navigazione e migliorare la fruibilità dei contenuti come richiesto dagli utenti: è prevista la realizzazione di una pagina iniziale con contenuti di carattere generale, un indice di navigazione e, all'interno, due sezioni: la prima con documenti allineati alla normativa in vigore a sua volta suddivisa in aree tematiche, la seconda con materiali di archivio non più in vigore. Saranno inoltre incrementati gli schemi-tipo a disposizione degli utenti. |
|  | Ufficio Economato- Provveditorato- Sezione Intranet (utenti interni)              | Da realizzare nel 2024                                   | Creazione di un'apposita sezione Intranet dell'Economato- Provveditorato<br><br>Predisposizione sezione Faq                        | Realizzazione della sezione intranet dell'Economato- Provveditorato nella quale saranno disponibili informazioni su:<br>-acquisti centralizzati;<br>-gestione dei servizi centralizzati.<br><br>Nella sezione intranet dell'Economato sarà attivata una apposita sezione Faq incrementata progressivamente sulla base dei quesiti degli utenti.   |
| Segreteria generale  | Formazione anticorruzione, trasparenza e codice di comportamento (utenti interni) | Parzialmente realizzate nel 2023, da completare nel 2024 | Maggiore approfondimento dei temi trattati in funzione del Settore di provenienza  | Saranno inserite nelle slide del corso le schede di gestione del rischio corruzione specifiche riferite al Settore di appartenenza dei discendenti.   |
|  |   |  | Maggiori esempi e casi pratici   | Saranno inserite nelle slide del corso esempi di azioni improprie mitigate con le misure di prevenzione previste, nonché analizzate sentenze attinenti a casi pratici.  |
|  |   |  | Maggiore spazio alle domande<br>Corsi in presenza anziché online   | Miglioramenti attuati nel 2023 secondo le richieste degli utenti: maggiore spazio alle domande e corsi effettuati in presenza.  |
|  |   |  | Suddividere la formazione in più sessioni in giorni diversi  | Non attuabile per motivi organizzativi.   |

\*\*\*