

# Giornata della Trasparenza

*Comune di Livorno – ITIS “G. Galilei” 2 e 8 Ottobre 2021*



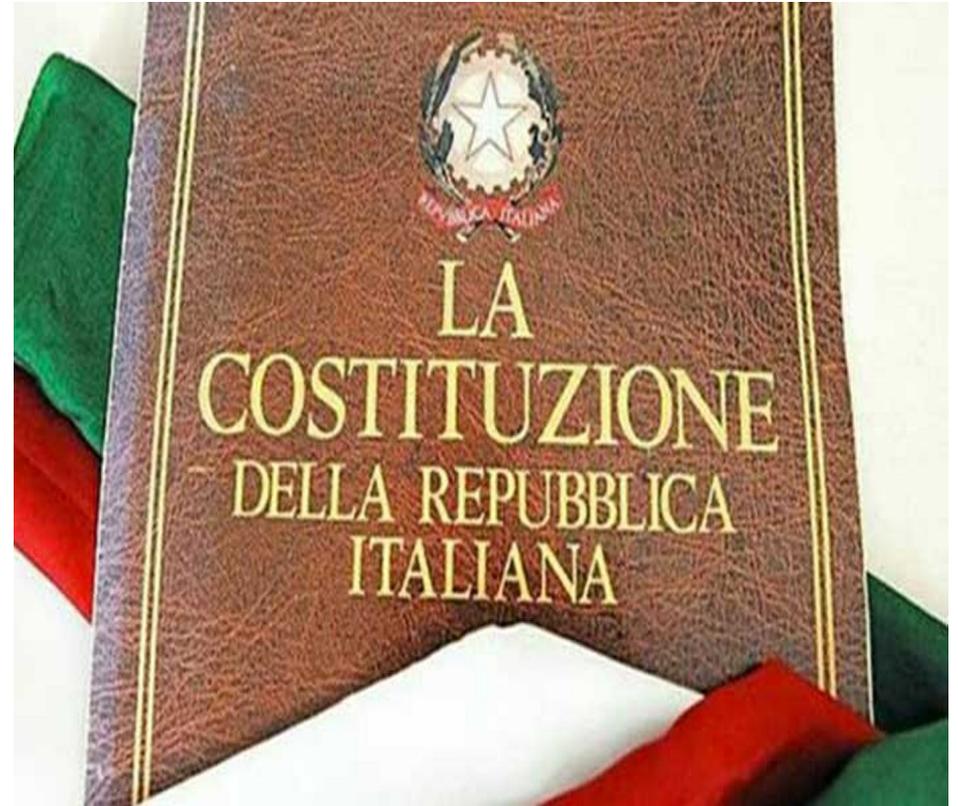
# Cos'è e cosa fa un Comune?

## Art. 114 Costituzione

*“La Repubblica è costituita dai Comuni, dalle Province, dalle Città Metropolitane, dalle Regioni e dallo Stato.*

*I Comuni, le Province, le Città Metropolitane e le Regioni sono enti autonomi con propri statuti, poteri e funzioni secondi i principi fissati dalla Costituzione.”*

Altri articoli rilevanti per i Comuni sono il 117, 118, 119, che affronteremo di seguito.



## Il Comune nella Costituzione:

- È un Ente territoriale, come la Provincia, la Regione e lo Stato, dotato di un certo grado di autonomia (art. 114)
- Sono di competenza dello Stato la legge elettorale, gli organi di governo e le funzioni fondamentali dei Comuni (art. 117). La legge statale punto cardine dei Comuni è il Testo Unico degli Enti Locali (TUEL)
- Le funzioni amministrative sono attribuite primariamente ai Comuni (art. 118 cd “principio di sussidiarietà”)
- Hanno autonomia di entrata e di spesa e hanno risorse tributarie proprie (art. 119)

# Le Caratteristiche del Comune:

Ente costitutivo della Repubblica, locale, territoriale, autarchico, ad appartenenza necessaria, esponentziale, autonomo.

Elementi costitutivi:

- Territorio
- Popolazione
- patrimonio



COMUNE DI LIVORNO

Elementi distintivi:

- Il nome
- Lo stemma
- Il gonfalone

## Il Ruolo del Comune:

Il Comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo. (Art. 3 TUEL)

Ciò significa che il Comune, quale soggetto istituzionale più “vicino” al cittadino, è quello deputato a gestirne i bisogni quotidiani



Le Funzioni del Comune:  
Che attività svolge?

## Elenco di attività (non esaustivo) del Comune:

- Anagrafe (es. rilascio carte di identità) e stato civile (es. matrimoni)
- Servizi elettorali
- Sicurezza Urbana (es. Polizia Municipale)
- Sportello unico delle attività produttive e dell'edilizia
- Pianificazione Urbanistica e edilizia a livello comunale
- Realizzazione e manutenzione opere pubbliche di interesse del Comune (es. strade urbane, edifici scolastici)
- Gestione degli Asili e altri servizi educativi
- Servizi Sociali
- Eventi culturali, gestione di biblioteche e musei comunali
- Gestione e manutenzione verde pubblico
- Mobilità urbana

etc.....

# *Come è organizzato il nostro Comune?*

Premessa:

La distinzione tra organo politico e organo di gestione.

- L'organo politico delinea le finalità e definisce gli obiettivi da raggiungere
- L'organo di gestione è deputato ad attuare gli obiettivi e gestire (appunto) le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili



## Gli organi di indirizzo politico del Comune

L'organo politico rappresenta la comunità, è eletto dai cittadini residenti nel territorio

Gli organi politici dell'Ente Locale sono:

- Il Sindaco (artt. 46; 50-54 TUEL)
- Il Consiglio Comunale (artt. 36-45)
- La Giunta Comunale (artt. 46-48)

# Sistema elettorale locale

Nota: La legge (81/1993) distingue tra elezioni in comuni con popolazione inferiore ai 15.000 abitanti e elezioni in Comuni con popolazione superiore, prendiamo in considerazione la seconda ipotesi

Voto disgiunto tra Sindaco e Consiglio Comunale:

- Il Consiglio riceve seggi in base ai voti ricevuti, e la/e lista/e collegata/e al candidato sindaco vincitore riceve un “bonus” (cd “Premio di maggioranza”) variabile

- il Sindaco viene eletto al primo turno se un candidato ottiene la maggioranza assoluta dei voti validi; altrimenti, vi è un secondo turno (ballottaggio) tra i due candidati che hanno ricevuto il maggior numero di voti



## Il Sindaco

- Organo monocratico (cioè composto da una persona sola)
- Rappresentante dell'ente
- Convoca e presiede la Giunta
- Sovrintende al funzionamento dei servizi e all'esecuzione degli atti
- Nomina rappresentanti del Comune in seno a enti, aziende ed istituzioni
- Attribuisce gli incarichi dirigenziali
- Adotta ordinanze
- Assume la qualifica di Ufficiale di Governo



# Il Consiglio Comunale

- Organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo
- Organo collegiale composto dagli esponenti delle forze politiche candidate alle elezioni. Il numero totale dei consiglieri è stabilito dalla legge in rapporto alla popolazione dell'Ente (nel nostro caso, 32)
- Il Consiglio ha competenza limitatamente agli atti fondamentali elencati dall'art. 42 TUEL. Alcuni es.:
  - statuti e maggior parte dei regolamenti
  - atti programmatici (si vedono dopo)
  - convenzioni
  - istituzione e ordinamento dei tributi
  - contrazione di mutui



# La Giunta Comunale

- È l'organo esecutivo dell'Ente locale, composto dagli assessori e dal Sindaco
- Il numero degli assessori per legge è pari ad  $\frac{1}{4}$  del numero dei consiglieri
- Ha competenza residuale
- Alcuni esempi di funzioni:
  - predispone il bilancio
  - determina aliquote tributi
  - approva i progetti definitivi e esecutivi delle opere pubbliche
  - adotta i regolamenti sull'ordinamento degli uffici e servizi
  - approva il procedimento dei concorsi e atti di assunzione



# L'organo di gestione del Comune: I Dirigenti

- Sono i soggetti deputati alla direzione degli uffici e dei servizi
- Adottano i provvedimenti amministrativi, cioè atti puntuali che impegnano l'amministrazione verso l'esterno
- Lista esemplificativa di compiti specifici:
  - responsabilità procedure di appalto e di concorso
  - stipulazione dei contratti
  - gestione finanziaria
  - gestione del personale
- Si rapportano con gli assessori di riferimento (che hanno cioè la delega per le materie del rispettivo Settore) per la presentazione di proposte di delibere e rapporti alla Giunta



## Organi amministrativi di vertice

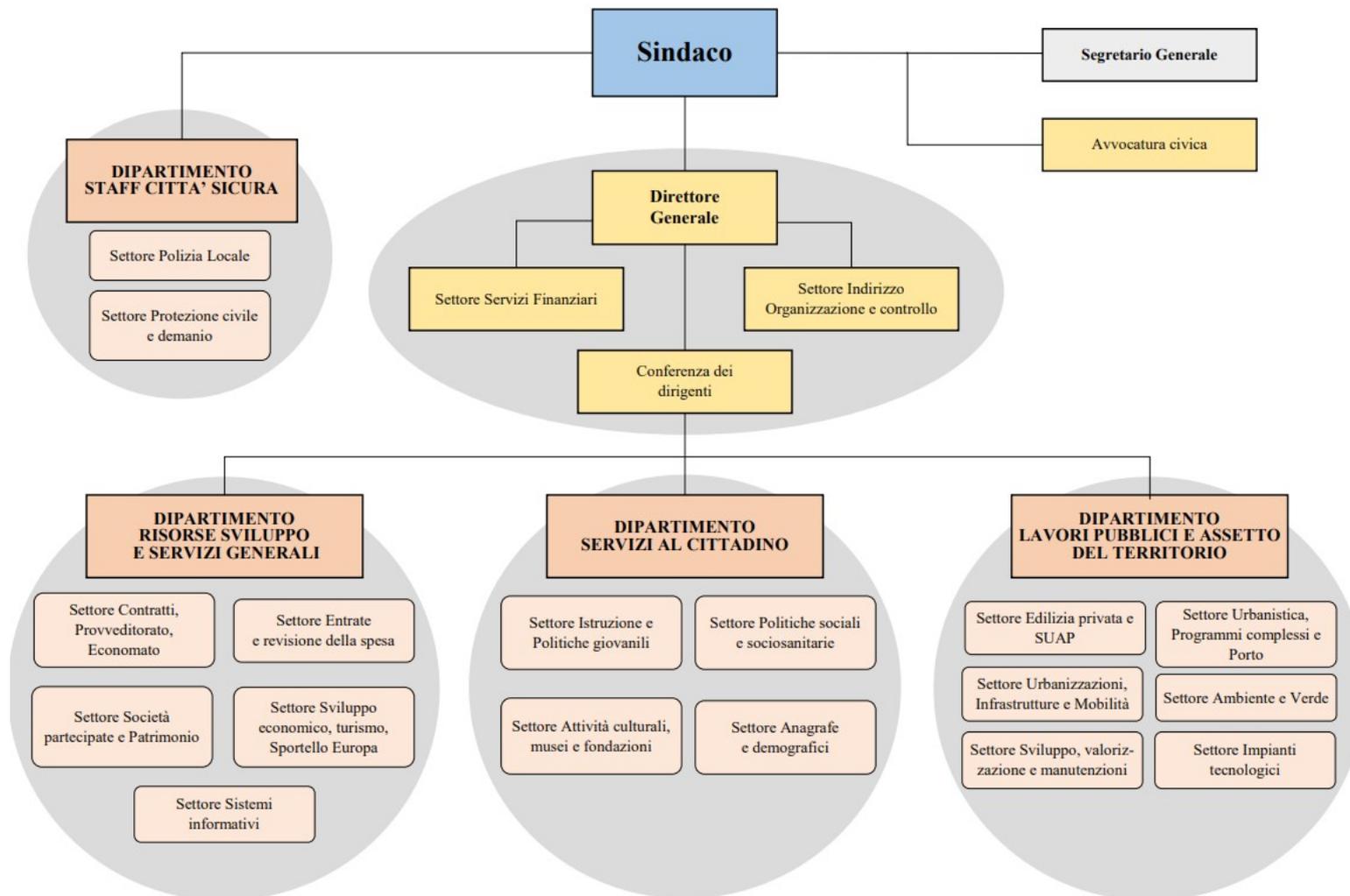
Vi sono due figure che fanno da “collante” tra l'organo politico e la gestione, nominati direttamente dal Sindaco:

**Il Segretario Generale (o comunale):** svolge compiti di consulenza giuridico-amministrativa per l'ente. Solitamente è anche Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (se ne parla tra poco)

**Il Direttore Generale (cd “city manager”):** figura eventuale, sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività

# Organigramma del Comune di Livorno

*In vigore dal 01/04/2021*



# Atti principali di programmazione e rendicontazione del Comune

## **Programmazione:**

- DUP: Documento Unico di Programmazione, stabilisce gli obiettivi strategici dell'Ente, come delineati dal programma di mandato del Sindaco
- Bilancio: stanziava le risorse previste in entrata ed in uscita per l'attuazione degli obiettivi (Entrate e Spese)
- PEG: Piano Esecutivo di Gestione, dettaglia gli obiettivi del DUP e ripartisce le risorse tra i vari Settori per la loro attuazione

## **Rendicontazione:**

- Rendiconto di gestione: mostra i risultati finali della gestione finanziaria e lo stato economico e patrimoniale dell'Ente
- Relazione sulla performance: verifica lo stato di attuazione degli obiettivi e conseguentemente esprime valutazioni sull'operato dell'Ente, dei Dirigenti e dei dipendenti

**Un Atto molto importante è il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), che approfondiremo meglio di seguito**

# Legalità, Corruzione e Anticorruzione nel Comune



## Cos'è la Corruzione?

- **In sostanza è un accordo illecito** tra un soggetto pubblico ed un privato, in attuazione del quale il pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio (artt. 357-358 c.p.), **violando i propri doveri**, fa od omette un atto/attività rientrante nella sfera delle proprie attribuzioni, in cambio di una dazione di denaro o di altra utilità (o accettazione della promessa).
- Questa è una dizione penalistica di “corruzione”, che conseguentemente porta a contrastare la corruzione quando la fattispecie è oramai integrata (cd “repressione”)
- È possibile però affiancare alla repressione dei reati un approccio volto ad attuare una serie di misure che possano mitigare il rischio che avvengano episodi corruttivi (cd “prevenzione”)

*Ebbene: secondo voi a partire da che anno in Italia abbiamo iniziato a seguire la seconda strada?*

## LEGGE 6 novembre 2012 , n. 190

Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella P.A.  
cosiddetta *legge anticorruzione*

vengono introdotti nel nostro ordinamento nuovi strumenti di prevenzione e repressione della corruzione

Come si può notare dal titolo della legge, l'ambito di applicazione della legge è più ampio:  
*prevenzione dell'illegalità*

## La Definizione di Corruzione cd “Amministrativa” (Maladministration)

Corruzione in senso ampio (corruzione amministrativa o “Maladministration”) comprende tutti quei comportamenti contrari ai doveri propri di un funzionario pubblico, che - *a prescindere dalla rilevanza penale* - producono situazioni di **cattiva amministrazione**, cioè contrarie all’interesse pubblico perseguito dall’amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell’imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità).

Lo scopo quindi della nuova normativa Anticorruzione non è solo provare ad impedire eventi corruttivi, ma introdurre buone prassi e correzioni di situazioni di inefficienza e sprechi nell'amministrazione, con l'obiettivo, tra l'altro, di migliorare l'immagine, la reputazione ed il buon nome del Comune e dei suoi dipendenti....

... Che non è “alle stelle” - \_\_\_\_\_ -



Quando sei un dipendente comunale e raggiungi il 40esimo anno di servizio:



Quando sei un dipendente comunale e riesci a fare una fotocopia fronte e retro senza chiamare nessuno



*A proposito di reputazione, il CPI misura quanto è reputato “corrotto” un Paese*

## **CPI 2020: Indice di percezione della corruzione** **Transparency International**

su una scala da 0 (molto corrotto) a 100 (per nulla corrotto),

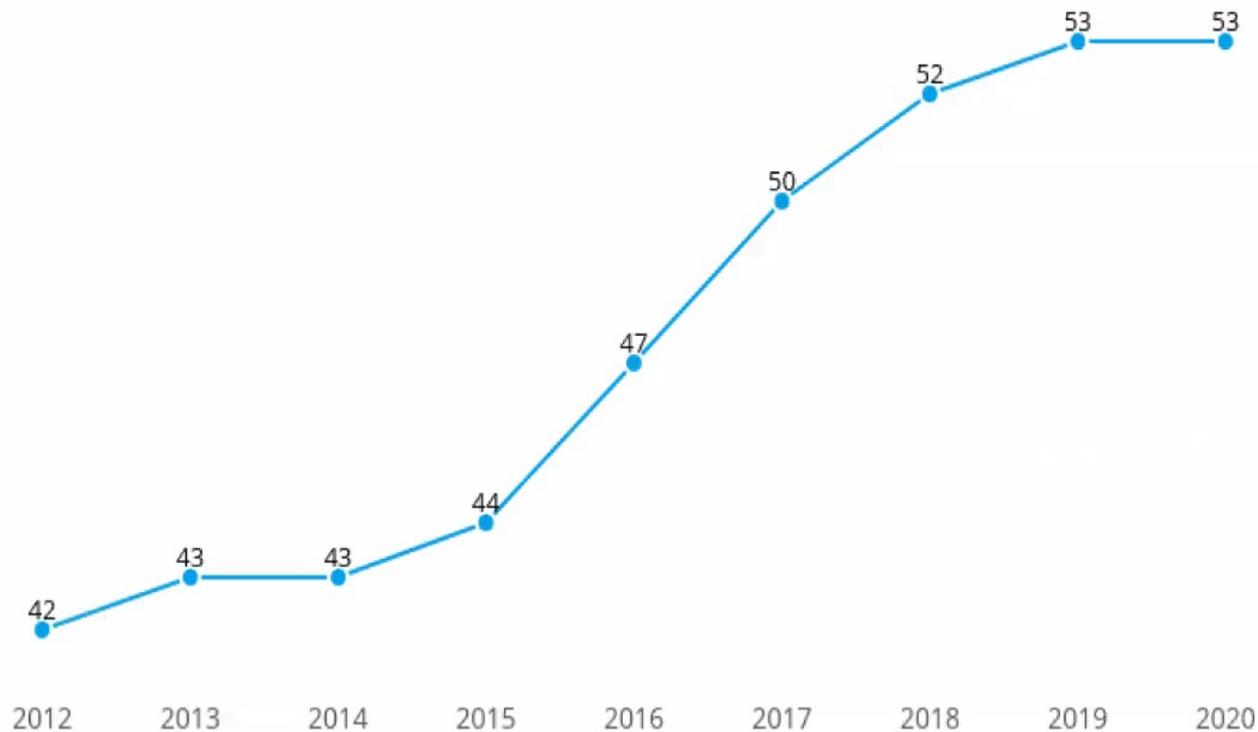
SU 180 Paesi presi in esame

### **l'Italia risulta al 52° posto**

- Dal 2012 (quando fu varata la legge n.190 anticorruzione) ad oggi l'Italia ha conquistato 20 posizioni nel ranking mondiale (era al 72° posto).
- *Però, nel CPI 2020 il trend positivo segna un rallentamento: e pur mantenendo il punteggio di 53 come nell'edizione 2019, l'Italia perde una posizione in graduatoria.....insomma **molta strada resta ancora da fare***

## CPI: la situazione dell'Italia

CPI 2020



Rallenta quindi il *trend* positivo: l'Italia aveva guadagnato 11 punti dal 2012 al 2019.

28/01/2021

# L'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)

È l'ente pubblico (più precisamente, Autorità amministrativa indipendente) che vigila sull'applicazione della normativa anticorruzione e trasparenza, adotta atti di regolazione (delibere e linee guida) sulla materia e irroga sanzioni alle p.a. Inadempienti.

- L'atto più importante adottato dall'ANAC è il Piano Nazionale Anticorruzione, che rappresenta atto d'indirizzo per la predisposizione, dentro ogni Amministrazione, del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)



**ANAC** AUTORITÀ  
NAZIONALE  
ANTICORRUZIONE





# Misure generali e specifiche di prevenzione della corruzione

Un esempio di misura di prevenzione generale è il cd *Whistleblowing*, ossia un sistema di tutele del dipendente che segnala illeciti all'interno dell'amministrazione, volte a sia proteggerne l'anonimato, sia proteggerlo da eventuali ritorsioni

Un esempio di misura di prevenzione specifica è, per l'attività "Concorso Pubblico", per evitare che il bando di concorso sia costruito appositamente per far entrare un determinato soggetto, la segmentazione della costruzione del bando tra più soggetti/uffici



# La Trasparenza

Sia PTPCT che RPCT hanno “Trasparenza” come ultima parola....

- La Trasparenza è un principio molto importante per le amministrazioni pubbliche. Ogni Amministrazione deve garantire pubblicità dei propri documenti, dati e informazioni e permetterne l'accesso ai cittadini



# *Come conoscere il Comune?*

## Premessa: Atti del Comune

- Lo Statuto: atto fondamentale, rappresenta una sorta di “costituzione” del Comune
- Regolamenti: atti generali ed astratti, impongono regole valevoli per tutti
- Provvedimenti: atti specifici-attuativi rivolti ad uno o più destinatari

## Atti dei soggetti

- Consiglio e Giunta emettono delibere (o deliberazioni)
- I dirigenti adottano determinazioni (o determine)
- Il Sindaco adotta ordinanze e decreti

## L'Albo Pretorio (Online)

Tutti gli atti con rilevanza esterna del Comune sono pubblicati per 15 giorni consecutivi, all'Albo Pretorio reperibile online al seguente indirizzo:

<https://www.comune.livorno.it/comune/atti-dellente/albo-pretorio-online>



# Lista Completa

Categoria ▼

Anno 

Numero 

Oggetto

Soggetto 

Ricerca

Lista Completa

Risultati della ricerca! Sono stati trovati 398 risultati in 20 pagine!

↓ Anno e Numero Registro	Anno e Numero Atto	Tipo Atto	Oggetto	Periodo Pubblicazione da - a	  3
2021/6948	2021/7350	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	CONSORZIO PORTA A MARE, VARIE ATTIVITÀ DI SPETTACOLO TEMPORANEO: AUTORIZZAZIONE IN DEROGA AI LIMITI ACUSTICI DI TIPO SEMPLIFICATO DI CUI ALLA DETERMINAZIONE N. 6912/2021 – CORREZIONE DATA.	01/10/2021 16/10/2021	  3
2021/6947	2021/7349	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	ANGOLO ROSSO ESTATE 2021, DETERMINAZIONE N. 6291/2021 – CAMBIO DATA AUTORIZZAZIONE IN DEROGA A LIMITI ACUSTICI.	01/10/2021 16/10/2021	  3
2021/6946	2021/278	ORDINANZE SINDACALI	CONFERIMENTO INCARICO DIRIGENZIALE DI DIREZIONE DEL SETTORE "PROTEZIONE CIVILE E DEMANIO"	30/09/2021 15/10/2021	  5
2021/6945	2021/277	ORDINANZE SINDACALI	PROGRAMMA OPERATIVO NAZIONALE "PER LA SCUOLA, COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO" 2014-2020. AVVISO PUBBLICO PROT. N. 13194 DEL 24/06/2020 – FESR – ADEGUAMENTO SPAZI E AULE PER COVID-19. DICHIARAZIONE ASSENZA CONFLITTO D'INTERESSI.	30/09/2021 15/10/2021	  5
2021/6944	2021/7348	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	DINEGO A PERMESSO DI COSTRUIRE PROT. 105858/20 BORGO SAN MARTINO COOP EDIFICATRICE - REALIZZAZIONE COMPLESSO IMMOBILIARE	30/09/2021 15/10/2021	  3
2021/6943	2021/7347	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	ATTESTAZIONE DI CONFORMITA' IN SANATORIA PROT 80615/21 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA	30/09/2021 15/10/2021	  3
2021/6942	2021/7346	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	RILASCIO CONCESSIONE CONDONO PROT. 5090/86 VIA PIEMONTE, 13.	30/09/2021 15/10/2021	  3
2021/6941	2021/7345	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	RILASCIO CONCESSIONE CONDONO PROT. 45050/86 VIA GENERALE ENRICO TELLINI, 1.	30/09/2021 15/10/2021	  3
2021/6940	2021/7344	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI	PROT. 104402/21 - INSTALLAZIONE IMPIANTO ELEVATORE NEL VANO SCALE CONDOMINIALE- RICHIESTA DI TAGLIO SCALE IN DEROGA ALLA DIMENSIONE MINIMA DELLE RAMPE, AI SENSI DELL'ART. 55 BIS DEL VIGENTE REGOLAMENTO EDILIZIO	30/09/2021 15/10/2021	  3

# Il Sito del Comune di Livorno

Regione Toscana

 **Città di Livorno**  
Sito istituzionale del Comune di Livorno

[f](#) [t](#) [i](#) [s](#)

Inserisci le parole da cercare... 

[Il Comune](#) [Aree tematiche](#) [Gare](#) [Concorsi](#) [Servizi Online](#) [Amministrazione trasparente](#)

**Periodo Covid-19 - Come contattare gli uffici comunali**

## Coronavirus

Tutte le informazioni utili

○ ○ ● ○ ○

**Ultime notizie** [vedi tutte](#)



Lavoro e Sviluppo Economico



Opere Pubbliche



Il Comune

# Amministrazione Trasparente



AMMINISTRAZIONE  TRASPARENTE  
(Dlgs n. 33 del 14 marzo 2013)

Il dlgs 33/2013 prevede che ogni amministrazione si doti di un'apposita sezione sul Sito istituzionale, denominata “Amministrazione Trasparente” suddivisa in diverse sotto-sezioni, dove devono essere pubblicati i documenti, i dati e le informazioni richieste dalla suddetta legge



<a href="#">Disposizioni generali</a>	<a href="#">Organizzazione</a>	<a href="#">Consulenti e collaboratori</a>	<a href="#">Personale</a>
<a href="#">Bandi di concorso</a>	<a href="#">Performance</a>	<a href="#">Enti controllati</a>	<a href="#">Attività e procedimenti</a>
<a href="#">Provvedimenti</a>	<a href="#">Bandi di gara e contratti</a>	<a href="#">Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici</a>	<a href="#">Bilanci</a>
<a href="#">Beni immobili e gestione patrimonio</a>	<a href="#">Controlli e rilievi sull'amministrazione</a>	<a href="#">Servizi erogati</a>	<a href="#">Pagamenti dell'amministrazione</a>





MENU



**ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE "G.  
GALILEI" - LIVORNO**

[Home](#) > [Disposizioni Generali](#)

**Disposizioni Generali** [Feed Rss](#)

Sottosezioni



**Amministrazione Trasparente**

Link:

**Comune di Livorno**

<https://www.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente>

**ITI GALILEI**

<https://trasparenza-pa.net/?codcli=SG18323&node=1>

## Caratteristiche delle informazioni su “Amm. Trasparente”

Le pubbliche amministrazioni garantiscono la qualità delle informazioni riportate nei siti istituzionali nel rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità (art. 6 Dlgs 33/2013)



AMMINISTRAZIONE  
TRASPARENTE  
Conoscere per dare fiducia

# Come dialogare col Comune?

## *Possibilità offerte dalla Legge sul procedimento amministrativo (l. 241/1990):*

- Intervento nel procedimento, prendere visione di atti e presentare memorie scritte (artt. 9-10)
- Accordi sostitutivi ed integrativi del provvedimento (art. 11)
- Accesso documentale (art. 22 e ss)

## *Istituti di partecipazione pubblica, previsti nello Statuto:*

- Associazionismo (artt. 61-63 Statuto)
- Interrogazioni popolari, istanze e petizioni (art. 64)
- Iniziativa popolare (art. 65)
- Referendum (artt. 66-69)
- Altre forme di consultazione (art. 70)
- Diritto all'informazione, accesso e partecipazione al procedimento (Artt. 71-74)

Link Statuto:

[https://www.comune.livorno.it/sites/default/files/index/amm\\_trasparente/statuto\\_2019\\_04\\_04\\_59.pdf](https://www.comune.livorno.it/sites/default/files/index/amm_trasparente/statuto_2019_04_04_59.pdf)

# Accesso Civico (cd FOIA Freedom of Information Act)

*Il Dlgs 33/2013, come modificato nel 2016, prevede che: “Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del presente decreto, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis.”*





## Accesso civico

Ultimo aggiornamento Lunedì, 30 Agosto, 2021 - 14:24

L'entrata in vigore del D.Lgs. 97/2016 ha sensibilmente modificato l'istituto dell'accesso civico, già previsto dal D.Lgs. 33/2013, distinguendo due separate ipotesi, disciplinate rispettivamente dall'art. 5 commi 1 e 2 del nuovo testo del Decreto Trasparenza.

L'accesso civico "semplice" (art. 5 comma 1) consente a chiunque di richiedere la pubblicazione di documenti, informazioni e dati per i quali il "Decreto Trasparenza" (D.Lgs. 33/2013) prevede l'obbligo della pubblicazione, qualora la loro pubblicazione sia stata omessa.

La descrizione completa del procedimento relativo all'accesso civico "semplice", corredata dell'apposita modulistica, si trova al seguente link:

<http://moduli.comune.livorno.it/modulistica/schede/diritto-di-accesso-civico-semplice>

L'accesso civico "generalizzato" (art. 5 comma 2) consente a chiunque, indipendentemente dalla cittadinanza italiana e dalla residenza nel territorio comunale, di accedere ai dati e ai documenti, in possesso dell'Amministrazione Comunale, ulteriori rispetto a quelli per i quali sia previsto uno specifico obbligo di pubblicazione.

La descrizione completa del procedimento relativo all'accesso civico "generalizzato", corredata dell'apposita modulistica, si trova al seguente link: <http://moduli.comune.livorno.it/modulistica/schede/diritto-di-accesso-civico-generalizzato>

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) è individuato nella persona del Segretario Generale, Dott.ssa Maria Luisa Massai. (Ordinanza del Sindaco n. 289 del 26/08/2019) È possibile contattare il RPCT all'indirizzo: [trasparenza@comune.livorno.it](mailto:trasparenza@comune.livorno.it)

Il soggetto al quale è attribuito il potere sostitutivo, in caso di inerzia del responsabile, è individuato secondo le modalità descritte dalla deliberazione di Giunta n. 405 dell'8 ottobre 2013. Si precisa altresì che i relativi recapiti sono disponibili nella sotto sezione dedicata all'Organizzazione <http://servizi.comune.livorno.it/urp/UrpMatchSet.asp>

Per agevolare la ricerca del testo aggiornato, si riporta di seguito il link alla pagina di ricerca del sito Normattiva.it:

<http://www.normattiva.it/ricerca/semplice>

Link:

<https://www.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico>

## Curiosità: Il FOIA nel Mondo

SVEZIA: legge  
costituzionale

2/12/1766

Tryckfrihetsförordni  
ngen

USA: Freedom of  
Information Act

04/07/1966

- FRANCIA: legge  
17/07/1976



## Segnalazione di illeciti da parte dei cittadini

- È possibile per ogni cittadino che sia venuto a conoscenza di illeciti commessi all'interno del Comune di Livorno fare una segnalazione al RPCT, seguendo le istruzioni presenti in questa pagina  
<https://www.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/prevenzione-della-corruzione>



## Fateci sapere la vostra

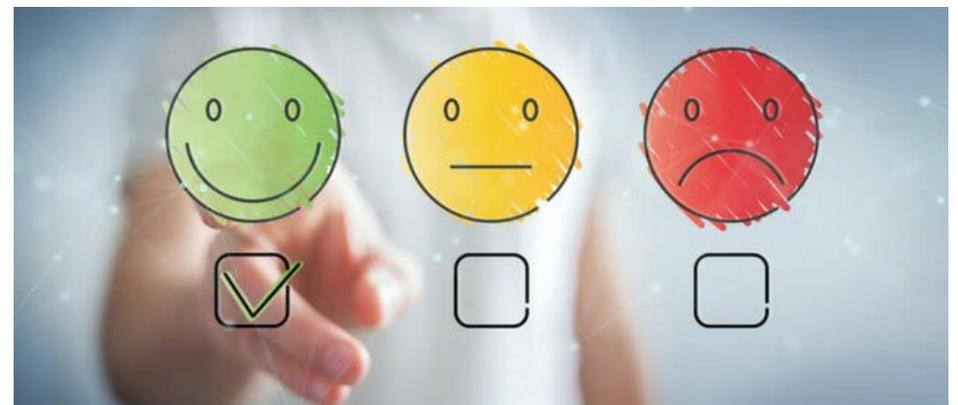
Il Comune di Livorno mette a disposizione dell'utenza questionari, sia online che cartacei, di customer satisfaction per la valutazione dei servizi offerti

Esempi sono:

- La valutazione del sito istituzionale
- Servizi su appuntamento o online
- Funzionamento URP, Anagrafe etc...

È possibile visionare i risultati delle indagini di customer satisfaction a questo link:

<https://www.comune.livorno.it/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini-monitoraggi>





***Grazie dell'Attenzione!***

*Dr. Fabio Ferroni, Dr.ssa Laura Andrei, Dr. Lorenzo Riccetti*

*Ufficio Controllo Regolarità amministrativa, Anticorruzione e Trasparenza*