

Vademecum per il cittadino sull'utilizzo del sito web del Comune di Livorno

Indice generale

1. Amministrazione
 2. Novità
 3. Servizi
 4. Vivere Livorno
 5. Tutti gli argomenti
 6. Cerca
 7. Fascia intermedia e footer
 8. Siti tematici
 9. Area personale
 10. Domande frequenti
-

Questa guida è stata pensata e realizzata nell'ottica di agevolare l'utenza della nuova rete civica del Comune di Livorno nella navigazione del sito web.

Verranno illustrate le varie sezioni e i contenuti che sarà possibile trovare all'interno di esse, nel tentativo di fornire un quadro sia d'insieme che particolareggiato di quello che è il Modello Comuni per il design dei siti web pensato dall'Agenzia Italiana per il Digitale.



Figura 1: Home page del sito del Comune di Livorno, con in alto a sinistra le varie sezioni: Amministrazione, Novità, Servizi, Vivere Livorno.

La home page (la pagina principale di accesso) del sito del Comune di Livorno presenta al suo interno le seguenti voci:

1. **Amministrazione**: si apre una pagina che contiene le informazioni sulla struttura amministrativa del Comune, con specifiche su:
 - gli organi di governo (Giunta, Consiglio comunale, commissioni). Per ogni organo è presente un elenco dei componenti e un riassunto delle competenze, unitamente ad altri contenuti, come le dirette o l'archivio delle sedute del Consiglio;
 - le aree amministrative (Direttore Generale, Segretario Generale, Settori);
 - gli uffici del Comune di Livorno, con le rispettive competenze, i contatti e i servizi associati ad ognuno di essi;
 - enti e fondazioni;
 - politici (sindaco, assessori, consiglieri);
 - personale amministrativo (dirigenti, elevate qualificazioni);
 - documenti e dati: sezione contenente i documenti (accordi tra enti, atti normativi, dataset, documentazione di supporto ai vari servizi, etc). È possibile effettuare ricerche all'interno della pagina dei documenti sia inserendo i termini da cercare, sia navigando per categoria di documento.

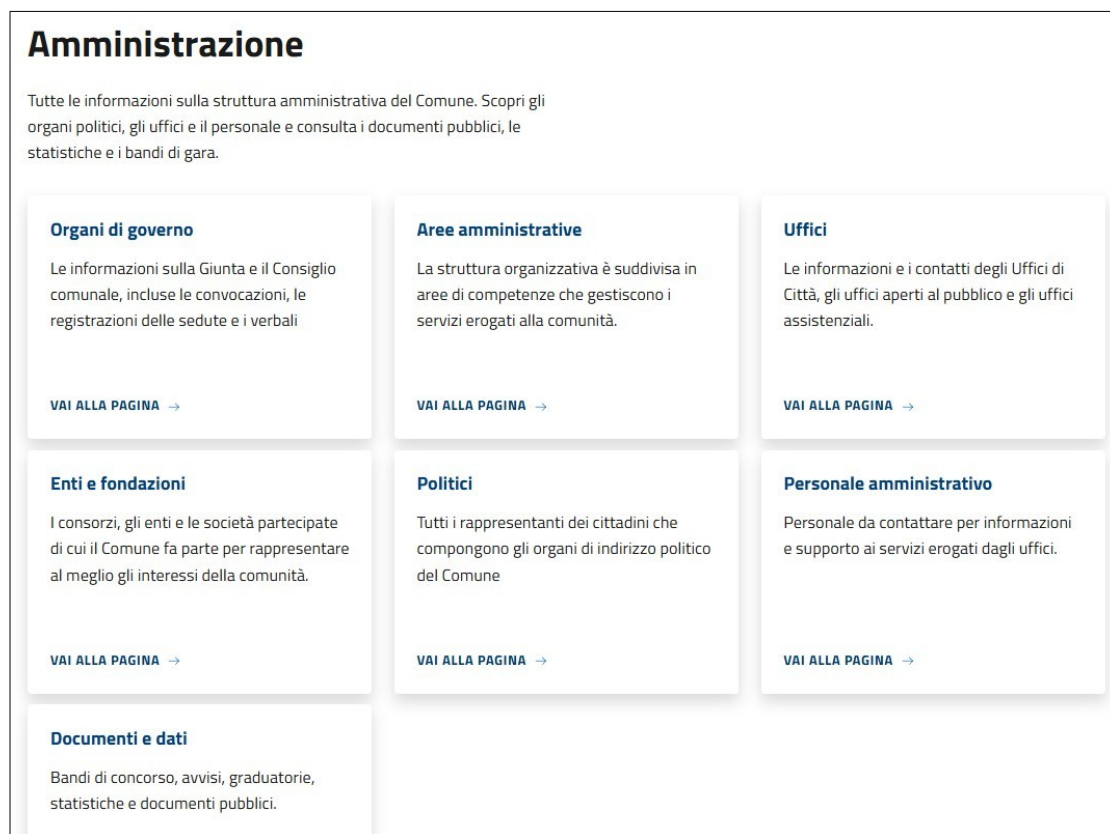


Figura 2: Sezione "Amministrazione" sul sito del Comune di Livorno.

2. **Novità**: pagina contenente le notizie, i comunicati e gli avvisi per restare aggiornati sulle ultime novità, opportunità e cosa succede nel territorio comunale. La sezione nella parte bassa si suddivide ulteriormente in:
 - **Notizie**: gli ultimi aggiornamenti sugli avvenimenti e la vita culturale nel Comune.
 - **Comunicati**: le comunicazioni ufficiali del Sindaco, degli organi politici e degli uffici comunali.
 - **Avvisi**: bandi di gara, avvisi di concorso e tutte le opportunità per cittadini e imprese.
3. **Servizi**: pagina che riunisce tutti i servizi del Comune di Livorno offerti al cittadino. La ricerca può essere effettuata tramite apposito modulo dove scrivere testo oppure per categoria del servizio (ad esempio ambiente, anagrafe e stato civile, autorizzazioni, etc.). I servizi più utilizzati sono posti in evidenza nella colonna di destra.
 - **Esempio di servizio**: ogni pagina di un servizio ha una struttura con campi predefiniti per facilitarne la comprensione. Ogni servizio ha specificato al suo interno a chi è rivolto, una descrizione estesa, come fare per usufruirne, cosa serve per poterne aver diritto, cosa si ottiene dallo stesso, i tempi e le scadenze, eventuali costi e l'ufficio di riferimento con i relativi contatti (mail, telefono, etc.).

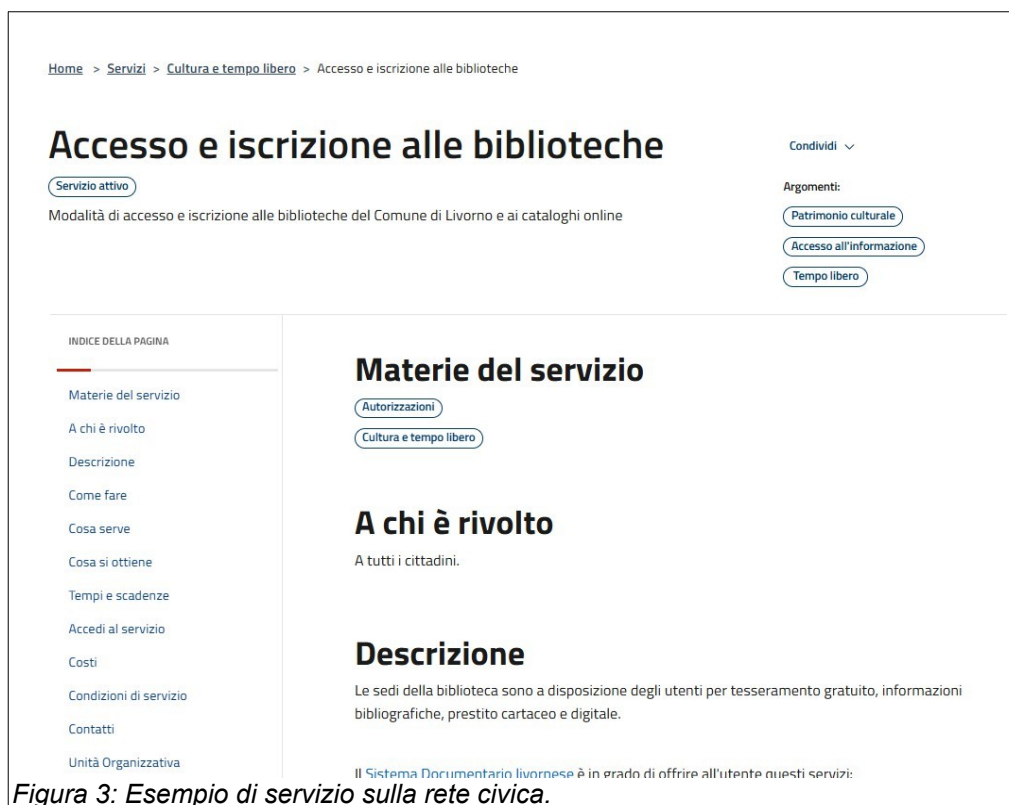


Figura 3: Esempio di servizio sulla rete civica.

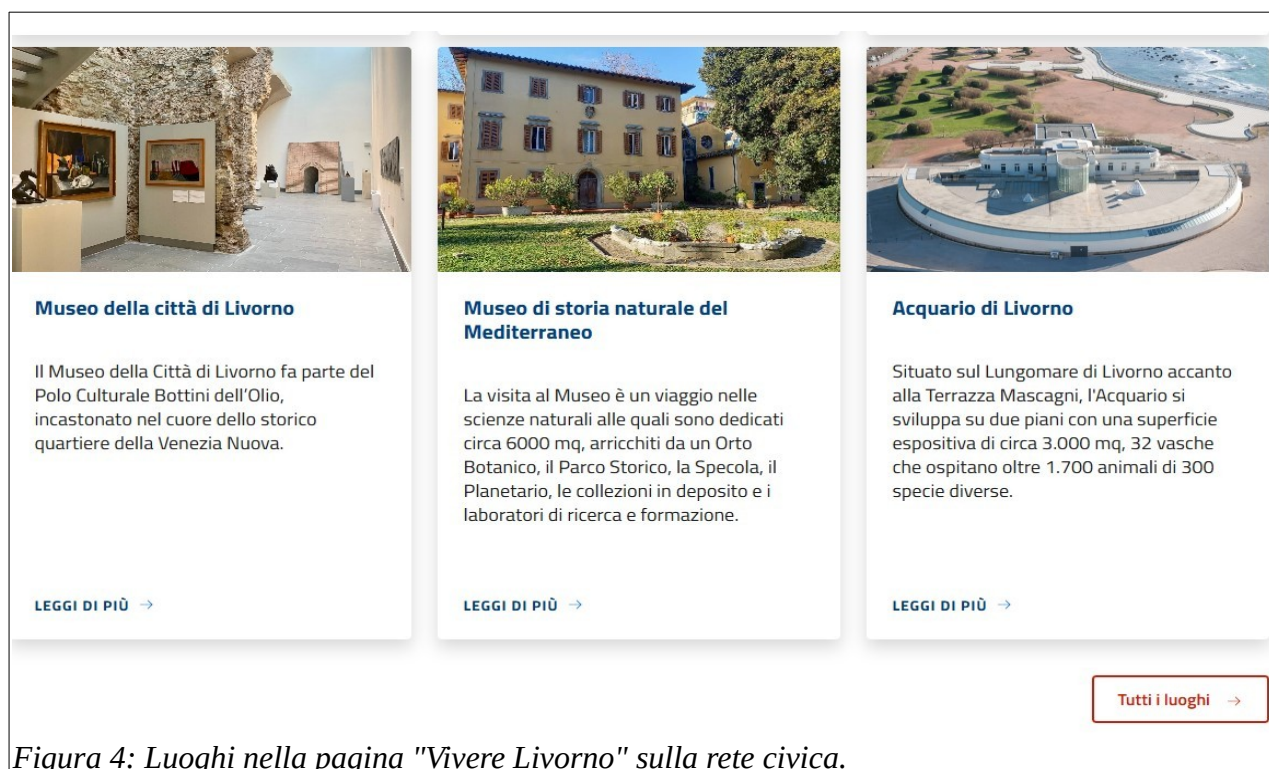


Figura 4: Luoghi nella pagina "Vivere Livorno" sulla rete civica.

4. **Vivere Livorno**: in questa sezione sono presenti gli eventi e i luoghi del Comune di Livorno. Nella prima pagina sono messi in evidenza sei eventi e sei luoghi, da qui è possibile accedere all'elenco di tutti gli eventi (in ordine cronologico e per categoria)

di tutti i luoghi. Eventi: per ogni evento è presente una descrizione dettagliata, ora di inizio e fine, eventuali costi e contatti dell'organizzatore. Luoghi: sono catalogati per tipologia di struttura (ad esempio biblioteca, museo, teatro, etc.). Per ogni luogo sono indicati l'indirizzo, la modalità di accesso (con particolare attenzione ai disabili), gli orari al pubblico e i punti di contatto.

5. **Tutti gli argomenti**: gli Argomenti hanno la funzione di accorpare per categoria i contenuti del sito. In ogni argomento (parole chiave definite secondo la tassonomia di AgID – Agenzia per l'Italia Digitale – quali ad esempio associazioni, elezioni, giustizia, istruzione, etc.) vengono riuniti i contenuti che sono stati catalogati con una di quelle etichette. Sarà quindi possibile trovare riuniti dentro un argomento notizie, pagine dell'amministrazione, servizi e documenti pubblici.
6. **Cerca**: il motore di ricerca interno al sito (l'icona si trova in ogni pagina in alto a destra) permette una veloce ricerca di contenuti all'interno della rete civica. I risultati possono essere relativi alla globalità dei contenuti o filtrati in fase di ricerca per amministrazione, notizie, servizi, eventi, punti di interesse, eventi della vita, pagine.

7. **Fascia intermedia e footer**

Fascia intermedia: sezione presente in ogni pagina del sito, scorrendo in basso appena sopra il *footer* (la parte inferiore del sito web, con lo sfondo scuro). Da qui è possibile:

- leggere le Faq ([*Frequently Asked Questions – Domande frequenti*](#)), un elenco di domande e risposte per fornire soluzioni rapide e chiare ai quesiti più comuni;
- richiedere assistenza, con la possibilità di inviare un messaggio per ottenere informazioni su uno dei servizi rivolti al cittadino;
- prenotare direttamente un appuntamento per uno dei servizi della rete civica per il quale è stata implementata questa possibilità;
- segnalare un disservizio per una delle categorie inserite, come ad esempio ratti o altri infestanti o tutela della mobilità per i disabili.

Footer (a piè di pagina): parte finale di ogni pagina della rete civica, contiene i link a tutti i contenuti presenti sul sito e già visti in precedenza.

Oltre a questi, ci sono rimandi a sezioni che per legge devono essere presenti sul sito del Comune di Livorno, come l'albo pretorio, Amministrazione Trasparente, l'informativa per la privacy, la dichiarazione di accessibilità.

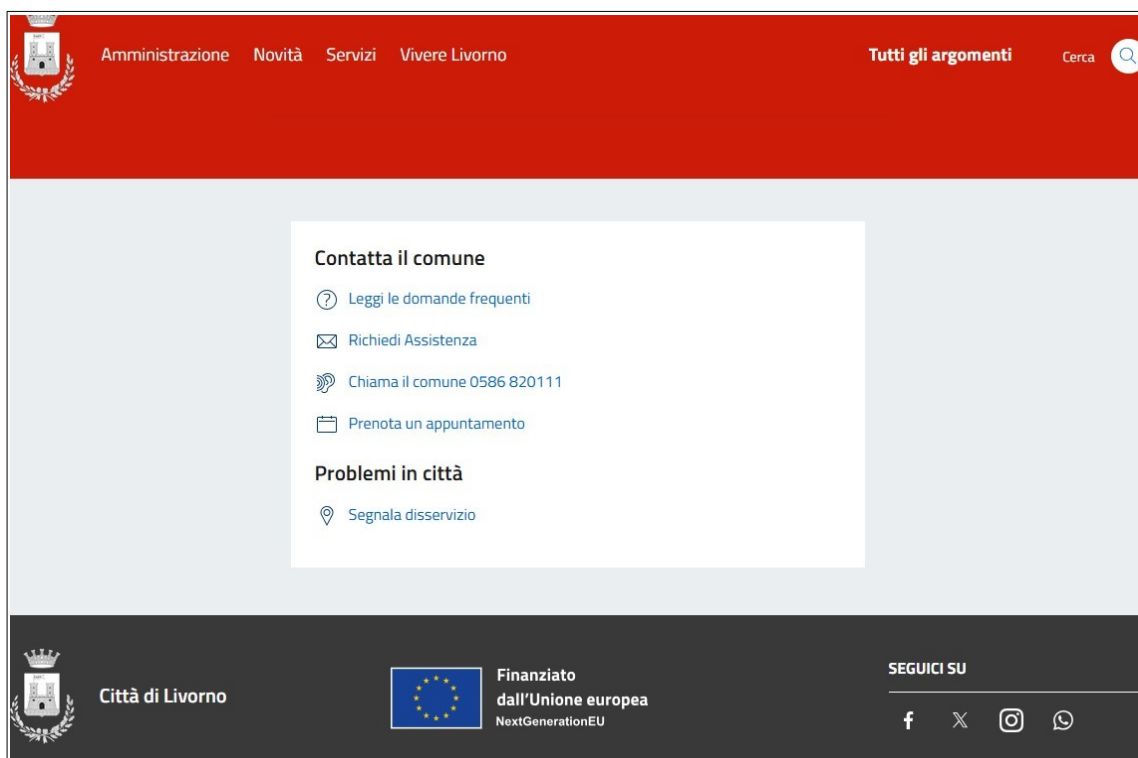


Figura 5: Fascia intermedia, presente in ogni pagina: da qui è possibile ad esempio leggere le Faq, prenotare un appuntamento o segnalare un disservizio.

AMMINISTRAZIONE	CATEGORIE DI SERVIZIO	NOVITÀ
Organi di Governo	Anagrafe e stato civile	Educazione e formazione
Aree Amministrative	Cultura e tempo libero	Giustizia e sicurezza pubblica
Uffici	Vita lavorativa	Tributi, finanze e contravvenzioni
Enti e fondazioni	Imprese e Commercio	Ambiente
Politici	Catasto e urbanistica	Salute, benessere e assistenza
Personale Amministrativo	Turismo	Autorizzazioni
Documenti e dati	Mobilità e trasporti	
CONTATTI		VIVERE IL COMUNE
Comune di Livorno	Prenotazione appuntamento	Luoghi
Piazza del Municipio 1 - 57100 - Livorno	Segnalazione disservizio	Eventi
Codice Fiscale: 00104330493	Leggi le FAQ	
Partita IVA: 00104330493	Richiesta assistenza	
PEC: comune.livorno@postacert.toscana.it		
Centralino Unico: 0586.820111		
URP - Ufficio Relazioni con Il Pubblico		
		AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
		I dati personali pubblicati sono riutilizzabili solo alle condizioni previste dalla direttiva comunitaria 2003/98/CE e dal d.lgs. 36/2006
		Albo pretorio
		Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
		Informativa privacy
		Privacy
		Note legali
		Dichiarazione di accessibilità
		Trasparenza rifiuti
		Sito vecchia versione

Figura 6: Il footer presente sulle pagine del sito del Comune di Livorno.

8. **Siti tematici:** parte della home page presenta una struttura a blocchi, identificativa della sezione dedicata ai siti tematici. Si tratta di link a siti o portali esterni a quello

della pubblica amministrazione e dedicati a uno specifico progetto, evento, argomento o servizio.

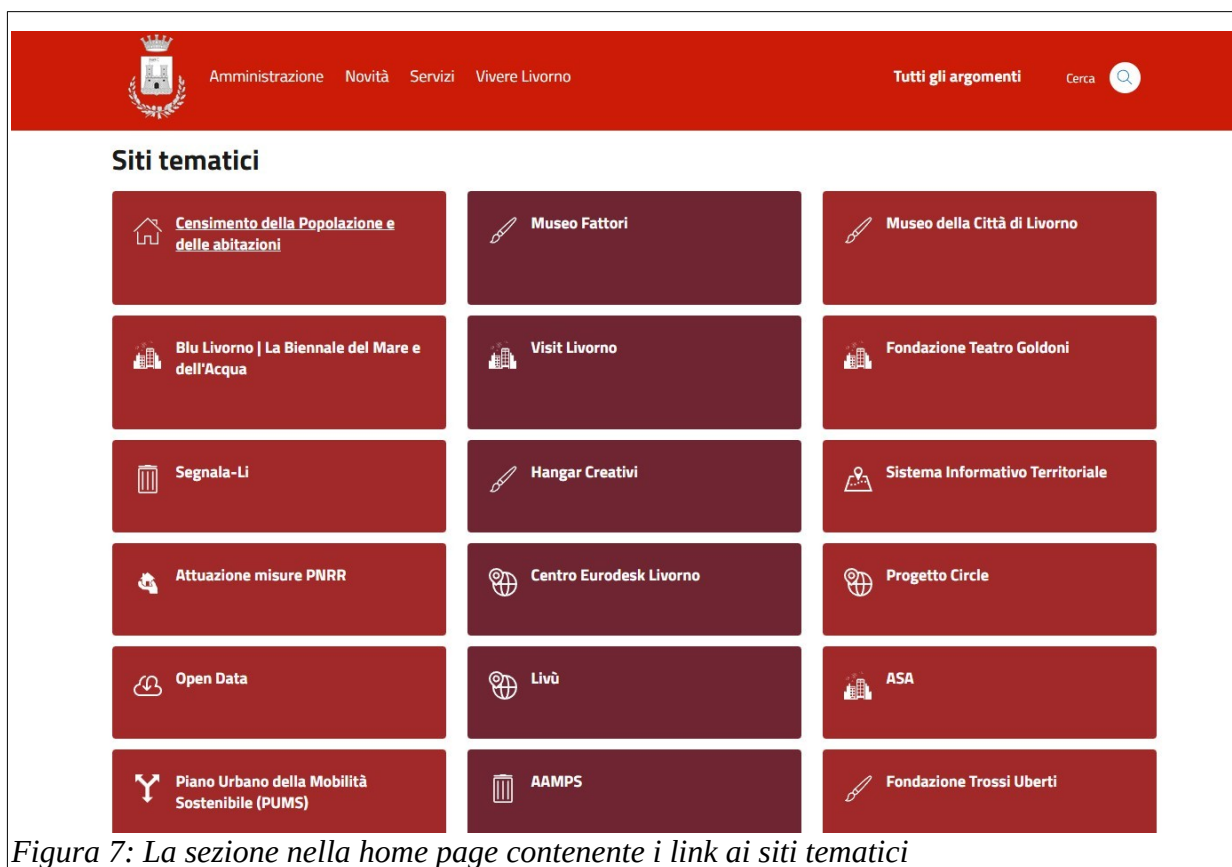


Figura 7: La sezione nella home page contenente i link ai siti tematici

9. **Area personale**: dal link nell'angolo in alto a destra l'utente può accedere alla propria area personale tramite SPID, CIE o CNS. Qui troverà varie sezioni, relative al proprio profilo, i propri pagamenti, le pratiche (solo quelle inviate su sportello telematico) e lo stato di avanzamento di quelle presentate, le proprie prenotazioni effettuate attraverso il modulo prenotazioni sulla rete civica.



Figura 8: La schermata all'interno dell'area riservata.

10. Domande frequenti:

- Come posso contattare un ufficio? Cliccare su “Amministrazione” (in alto nella banda rossa in ogni pagina) – cliccare su “Uffici” – cercare l'ufficio di proprio interesse e cliccare sul nome – visualizzare la sezione “Contatti” della pagina. Oppure seguire questo tutorial:
https://comune.livorno.it/it/documenti_pubblici/come-contattare-gli-uffici-comunali
- Come posso contattare un componente degli organi politici del comune? Cliccare su “Amministrazione” (in alto nella banda rossa in ogni pagina) – cliccare su “Politici” – nella pagine che si apre cliccare sul nome della persona – scorrere fino a fondo pagina alla sezione “Punti di contatto”.
- Come trovo un servizio rivolto al cittadino? Cliccare su “Servizi” (in alto nella banda rossa in ogni pagina) – cercare tramite parola chiave scrivendo nel riquadro di ricerca nella pagina oppure all'interno delle varie categorie a fondo pagina. In alternativa, se si conosce l'ufficio al quale il servizio fa capo, cercarlo direttamente nella pagina dell'ufficio.
- Come trovo un documento? Cliccare su “Amministrazione” (in alto nella banda rossa in ogni pagina) – cliccare su “Documenti e dati” - cercare tramite parola chiave scrivendo nel riquadro di ricerca nella pagina oppure all'interno delle varie categorie a fondo pagina. In alternativa, se si conosce l'ufficio o il servizio al quale si riferisce la documentazione ricercata, cercarla direttamente nella pagina dell'ufficio o del servizio.
- Come posso accedere all'albo pretorio e alla sezione di amministrazione trasparente? Entrambi i portali sono raggiungibili cliccando sul rispettivo link a fondo pagina, nel footer (la banda grigio scuro).

- Come posso prenotare un appuntamento per un servizio? Gli appuntamenti possono essere prenotati in due modi: per quelli abilitati per la prenotazione direttamente dal sito, cliccando su “Prenota appuntamento” nel riquadro appena sopra il footer (oppure sul bottone all’interno del rispettivo servizio). Se un servizio utilizza invece un portale esterno per la prenotazione o altre modalità (email, telefono) questo è sempre specificato nella pagina del servizio nella sezione “Come fare”.
- Come posso fare una segnalazione? Per le categorie abilitate, è possibile inviare una segnalazione direttamente dal sito tramite “Segnala un disservizio”, nella sezione di ogni pagina appena sopra il footer. In alternativa, è possibile effettuare una segnalazione all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (mail a urp@comune.livorno.it) o per problemi di decoro urbano e del territorio allo specifico servizio Segnala-Li (mail a segnalali@comune.livorno.it).
- Come trovo un evento in corso o in programma a Livorno? Cliccare su “Vivere Livorno” (in alto nella banda rossa in ogni pagina) – cliccare su “tutti gli eventi” sotto alla sezione eventi in evidenza.
- Come posso richiedere assistenza? Per i servizi, è possibile inviare una mail all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) cliccando su “Richiedi assistenza” nella parte bassa di ogni pagina, nella sezione “Contatta il Comune” (oppure cliccando su questo link <https://comune.livorno.it/it/help>). L’URP prenderà in carico la richiesta fornendo le informazioni richieste o i riferimenti dell’ufficio competente.

In alternativa, per problemi sull’utilizzo del sito (collegamenti non funzionanti, file mancanti, pagine non trovate, etc) è possibile inviare una segnalazione tramite la funzionalità “[Segnala disservizio](#)”, selezionando dal menu a tendina la categoria “Segnalazioni disservizi e problemi all’interno del sito web del Comune di Livorno” e compilando i campi con i dati richiesti.