



Deliberazione della Giunta Comunale

n. 922 del 28/11/2025

Oggetto: CARTA GENERALE DEI SERVIZI DEL COMUNE DI LIVORNO: APPROVAZIONE.

L'anno duemilaventicinque, addì ventotto del mese di Novembre, alle ore 10:34 e segg. nella Residenza Comunale di Livorno, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

1	SALVETTI LUCA	Sindaco	Presente
2	CAMICI LIBERA	Vice Sindaco	Presente (videoconferenza)
3	RASPANTI ANDREA	Assessore	Presente
4	FERRONI VIOLA	Assessore	Presente
5	CEPPARELLO GIOVANNA	Assessore	Assente
6	MIRABELLI FEDERICO	Assessore	Presente
7	VIVIANI SILVIA	Assessore	Assente
8	MAGNANI MICHELE	Assessore	Presente
9	GARUFO ROCCO	Assessore	Presente
10	RAFANELLI ANGELA	Assessore	Assente

Presiede l'adunanza il Sindaco Luca Salvetti

Assiste il Segretario Generale Michele D'Avino

Il Presidente, riconosciuto legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", volta a disporre i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, e ss.mm.ii;

Visto il Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”, il cui art. 11 prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati in modo da promuovere il miglioramento della qualità e assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, nonché la loro partecipazione nelle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Vista la Direttiva del Ministro per l’innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005 “Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti”, che fornisce indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l’utilizzo dei servizi online, attraverso un’attenta ed efficace rilevazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti;

Visti il Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009, n. 150, “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, e il Decreto Legislativo del 20 dicembre 2009, n. 198 “Attuazione dell’art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici”, i quali prevedono che le pubbliche amministrazioni adottino metodi e strumenti idonei al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell’interesse del destinatario dei servizi, e disciplinano la materia dei ricorsi presentati per ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, anche con riferimento agli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero derivanti dalla violazione di standard qualitativi ed economici;

Viste le Delibere CIVIT n. 88 del 17 giugno 2010 e n. 3 del 2012, volte a delineare linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici, che stabiliscono che l’elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che costituisce lo strumento principale per l’implementazione della riforma in materia di qualità dei servizi pubblici;

Visto il Decreto Legislativo del 14 marzo 2013, n. 33, “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, che prevede, all’art. 32, comma 1, che le pubbliche amministrazioni pubblicino la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

Visto il Regolamento del Comune di Livorno sul Sistema dei controlli interni approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 08/02/2013, il cui articolo 7 prevede che venga adottato annualmente il Piano del controllo sulla qualità dei servizi erogati nel quale devono essere individuati gli uffici e i servizi da monitorare nonché gli strumenti da utilizzare;

Visto il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali per l’anno 2025, approvato nell’ambito del PIAO 2025-2027 (delibera di G.C. n. 43 del 28/01/2025), articolato in cinque punti, che prevede al punto 5 la “Verifica, aggiornamento e approvazione, in collaborazione con i Settori interessati, delle 7 Carte dei servizi predisposte in bozza negli anni scorsi "Carta generale dei servizi; Carta dei servizi cimiteriali; Carta dei servizi elettorali; Carta dei servizi di leva militare; Carta dei servizi bibliotecari; Carta dei servizi URP; Carta dei servizi di archivio e protocollo";

Visti gli obiettivi specifici di secondo livello del PIAO 2025-2027 dei Settori Direzione Generale; Risorse Umane Organizzazione e Controllo; Affari Generali; Anagrafe, demografici e servizi cimiteriali; Attività culturali, Biblioteche e Musei nei quali, in coerenza con il Piano per il controllo della qualità dei servizi comunali per l'anno 2025, sono parimenti contenute le previsioni relative all'approvazione delle Carte dei servizi sopra riportate;

Dato atto che Carta generale dei servizi del Comune di Livorno, allegato parte integrante e sostanziale del presente atto, rappresenta un documento unitario che dà conto dell'impegno diretto e visibile dell'Amministrazione nei confronti dei propri cittadini/utenti sotto forma di espressione di valori e risponde all'esigenza di presentare agli utenti i principi-guida fondamentali sulla base dei quali il Comune di Livorno si impegna a conformare l'offerta dei servizi fisici e digitali e il rapporto con l'utente, gli strumenti di partecipazione e le forme di tutela, per i servizi erogati direttamente, rappresentando quindi un unico punto di riferimento valoriale per tutti i servizi erogati direttamente;

Tenuto conto che i principi-guida fondamentali contenuti nella Carta generale dei servizi dovranno trovare un più preciso sviluppo nelle Carte dei servizi specifiche dedicate ai singoli servizi erogati direttamente;

Precisato, per quanto attiene invece ai servizi erogati tramite soggetti esterni, che le relative Carte dei Servizi sono predisposte dai Gestori dei servizi in conformità alla normativa vigente e che il Comune di Livorno, per il tramite dei Settori responsabili dei servizi, ne assicura il monitoraggio in termini di adeguatezza e conformità, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali;

Vista la decisione di Giunta Comunale n. 294 del 21/11/2025 con la quale è stato apprezzato il Rapporto prot. 158212 del 20/11/2025 del Direttore Generale e del Dirigente Risorse Umane Organizzazione e Controllo ad oggetto "Piano per il Controllo della qualità dei servizi comunali 2025-Trasmissione Carta generale dei servizi e delibera di G.C. di approvazione. Percorso organizzativo" ed è stato concordato con il percorso organizzativo proposto;

Visti:

- il Decreto Legislativo 18/08/2000, n. 267, di approvazione del Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali e successive modifiche e integrazioni;

- la delibera di Consiglio Comunale n. 114 del 25/07/2024 con la quale sono state approvate le linee programmatiche relative alle azioni e ai progetti da realizzare nel corso del mandato amministrativo 2024-2029;

- la delibera di Consiglio Comunale n. 182 del 20/12/2024 con la quale è stato approvato il DUP 2025-2027 e successive modifiche e integrazioni;

- la delibera di Consiglio Comunale n. 184 del 20/12/2024 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione Finanziario 2025-2027 e successive modifiche e integrazioni;

- la delibera di Giunta Comunale n. 956 del 30/12/2024 con la quale è stato approvato il PEG 2025-2027 e successive modifiche e integrazioni;

- la delibera di Giunta Comunale n. 43 del 28/01/2025 con la quale è stato approvato il PIAO 2025-2027 e successive modifiche e integrazioni;

- la delibera di Giunta Comunale n. 476 del 18/06/2024 con la quale è stata approvata la nomina del

Direttore Generale ex art. 108 TUEL e le regole di funzionamento dell'Ente;

-l'Ordinanza del Sindaco n. 220 del 19/06/2024 con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore Generale con decorrenza dal 19/06/2024 e fino alla scadenza del mandato amministrativo;

-la delibera di Giunta Comunale n. 484 del 28/06/2024 con la quale è stata approvata la macrostruttura dell'Ente in vigore fino al 30/06/2025 e la successiva delibera n. 452 del 17/06/2025 con la quale è stata approvata la nuova macrostruttura in vigore dal 1° luglio 2025;

-la determinazione del Direttore Generale n. 9279 del 30/10/2024 con la quale è stato approvato il funzionigramma di dettaglio di ciascuna struttura organizzativa di tipo dirigenziale relativo alla macrostruttura in vigore fino al 30/06/2025 e l'aggiornamento approvato con determinazione n. 5180 del 01/07/2025 relativo alla macrostruttura in vigore dal 1° luglio 2025;

-l'Ordinanza del Sindaco n. 293 del 25/07/2024 con la quale sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali relativi al riassetto organizzativo dal 26/07/2024 e fino alla scadenza del mandato amministrativo, nonché le successive Ordinanze del Sindaco n. 369 del 19/09/2024 (Settore Edilizia Privata); n. 389 del 27/09/2024 (Settore Polizia Locale), n. 412 del 15/10/2024 (Settore Gare, Contratti e Patrimonio); n. 1 del 02/01/2025 (Settore Servizi Finanziari); n. 146 del 18/04/2025 (Settore Coordinamento attuativo PNRR adesso Lavori pubblici e opere PNRR); n. 175 del 30/05/2025 (Settore Servizi Finanziari), l'Ordinanza del Sindaco n. 213 del 30/06/2025 relativa al conferimento degli incarichi dirigenziali e sostituzioni in caso di assenza e/o impedimento dei titolari a seguito della Riorganizzazione dell'Ente di cui alla nuova macrostruttura ex deliberazione G.C. n. 452 del 17/06/2025, nonché l'Ordinanza n. 356 del 14/11/2025 (Settore Transizione Tecnologica e Smart City);

-l'Ordinanza del Sindaco n. 8 del 16/01/2024 con la quale è stato conferito l'incarico di Segretario Generale con decorrenza dal 01/02/2024;

Visti i pareri ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000, allegati e facenti parte integrante del presente atto;

Considerata la necessità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 267/2000;

DELIBERA

1. di dare atto che le premesse di cui in narrativa, che qui si intendono integralmente richiamate, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare la Carta Generale dei servizi del Comune di Livorno, Allegato n. 1 parte integrante e sostanziale del presente atto;
3. di incaricare il Direttore Generale di trasmettere la Carta generale dei servizi a tutti i Dirigenti dell'Ente;
4. di incaricare l'Ufficio Programmazione, controllo e performance di procedere alla pubblicazione della Carta generale dei servizi sul sito del Comune di Livorno, nella sezione Amministrazione trasparente;
5. di dichiarare il presente provvedimento, con separata ed unanime votazione, immediatamente

eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Letto, approvato e sottoscritto con firma digitale:

Il Segretario Generale
Michele D'Avino

Il Sindaco
Luca Salvetti



COMUNE DI LIVORNO

CARTA GENERALE DEI SERVIZI



Comune di Livorno
Direzione Generale
Risorse Umane Organizzazione e Controllo
Programmazione, controllo e performance
Piazza del Municipio, 1 57123 LIVORNO
Sito internet: www.comune.livorno.it
pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

SOMMARIO

<i>Introduzione.....</i>	<i>4</i>
<i>1. Carta dei servizi del Comune di Livorno</i>	<i>4</i>
<i>2. Carta generale dei servizi del Comune di Livorno</i>	<i>5</i>
2.1 <i>Principi fondamentali</i>	<i>5</i>
2.2 <i>Rapporti con gli utenti</i>	<i>7</i>
2.3 <i>Strumenti della qualità dei servizi</i>	<i>7</i>
2.4 <i>Tutela degli utenti.....</i>	<i>9</i>
2.5 <i>Coinvolgimento degli stakeholder</i>	<i>10</i>
2.6 <i>Validità della Carta generale dei servizi</i>	<i>10</i>
<i>3. Principali riferimenti normativi e regolamentari.....</i>	<i>10</i>

Introduzione

La Carta dei servizi è il documento con cui il Comune di Livorno dichiara agli 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.

La *Carta dei servizi* del Comune di Livorno è composta dalla *Carta generale dei servizi* e da *Carte dei servizi specifiche* per ciascun servizio.

La scelta di predisporre una **Carta generale dei servizi** risponde all'esigenza di presentare agli utenti i principi-guida fondamentali sulla base dei quali il Comune di Livorno si impegna a conformare l'offerta dei servizi fisici e digitali, il rapporto con gli utenti, gli strumenti di partecipazione e le forme di tutela per i **servizi erogati direttamente**, rappresentando un unico punto di riferimento valoriale per tutti i servizi erogati.

Relativamente ai **servizi erogati da soggetti esterni**, le Carte dei Servizi sono predisposte dai Gestori dei servizi in conformità alla normativa vigente. Il Comune di Livorno, per il tramite dei Settori responsabili dei servizi, ne assicura il monitoraggio in termini di adeguatezza e conformità, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali.

Le **Carte dei servizi specifiche** per ciascun servizio contengono le informazioni relative alla storia del servizio, alle modalità di erogazione, agli standard di qualità garantiti, alle forme specifiche di tutela e di partecipazione, ai progetti di miglioramento dei servizi e sono costruite pensando *gli utenti al centro del rapporto con l'Amministrazione*.

Con la Carta dei servizi gli utenti partecipano alla valutazione della qualità delle prestazioni verificando direttamente gli standard dichiarati e prendendo parte alle periodiche indagini di customer satisfaction.

1. Carta dei servizi del Comune di Livorno

La *Carta dei servizi* del Comune di Livorno è composta dalla *Carta generale dei servizi* e dalle *Carte dei servizi specifiche* per ogni servizio.

La **Carta generale dei servizi** è il documento che dichiara i principi fondamentali che regolano e determinano tutti i servizi offerti agli utenti.

La *Carta generale*:

- definisce i diritti degli utenti;
- i doveri del Comune di Livorno nel rapporto con gli utenti;
- costituisce un impegno al miglioramento dei servizi;
- chiarisce gli strumenti di partecipazione e di tutela.

La Carta generale dei servizi è approvata dalla Giunta Comunale.

La **Carta dei servizi specifica per ogni servizio** presenta:

- la storia del servizio (l'identità, i valori e l'organizzazione del servizio);
- le modalità di erogazione del servizio (le attività, gli orari di apertura al pubblico, le modalità di contatto, di accesso e di utilizzo del servizio, i tempi di erogazione ed ogni altra informazione inerente il servizio utile agli utenti);
- i doveri dell'Ente nel fornire i servizi agli utenti e i diritti degli utenti;

- gli standard di qualità (livelli di qualità che il Comune si impegna ad assicurare) e le modalità per verificarne il rispetto;
- le forme specifiche di tutela offerte agli utenti, descritte in modo chiaro, sintetico ma esauriente;
- i progetti di miglioramento dei servizi resi.

Le Carte dei servizi, predisposte dai Settori responsabili dei servizi, con il supporto dell'Ufficio preposto al controllo della qualità dei servizi, **sono approvate dalla Giunta Comunale**.

Le stesse sono periodicamente verificate e, se necessario, aggiornate per fornire agli utenti anche un'accurata guida ai servizi.

La *Carta generale dei servizi* e le *Carte dei servizi specifiche* impegnano l'Amministrazione Comunale ad un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati con l'obiettivo di adattarsi costantemente alle aspettative e alle nuove esigenze degli utenti.

La *Carta generale dei servizi* e tutte le *Carte dei servizi* del Comune di Livorno sono disponibili sul sito internet del comune www.comune.livorno.it nella sezione Amministrazione Trasparente.

2. Carta generale dei servizi del Comune di Livorno

Il Comune di Livorno attraverso la *Carta generale dei servizi* definisce i principi fondamentali sulla base dei quali eroga i propri servizi, con espresso riferimento ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e alla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005 "Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti".

Sono definiti inoltre gli ulteriori aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi relativi ai rapporti con gli utenti, agli strumenti della qualità dei servizi e alla tutela degli utenti.

Gli aspetti sopra riportati devono trovare adeguata previsione nelle Carte dei servizi specifiche per ciascun servizio, con riferimento alle caratteristiche peculiari dei vari servizi.

2.1 Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale si impegna ad applicare, nella progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi i seguenti principi:

Eguaglianza dei diritti degli utenti, rispetto della dignità della persona

Il Comune di Livorno garantisce l'applicazione del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti nell'accesso ed erogazione dei propri servizi, secondo regole uguali per tutti, senza distinzione. A questo principio si conformano tutte le direttive che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti tra gli utenti e l'Ente.

Il principio di uguaglianza va inteso come divieto di ingiustificata discriminazione, non va inteso come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale); queste possono essere adeguate in funzione delle specifiche condizioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale) anche mediante l'adozione di misure specifiche ovvero di meccanismi di assistenza o predisposizione di accomodamenti ragionevoli.

E' sempre garantito il pieno rispetto della dignità della persona, indipendentemente dalle condizioni fisiche, culturali o sociali e il Comune di Livorno si impegna ad adottare le misure necessarie per adeguare le modalità di accesso ed erogazione dei servizi alle esigenze delle persone con disabilità.

Imparzialità

Il Comune di Livorno si impegna ad erogare i servizi con obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente.

Gli utenti possono accedere ai servizi allo sportello in orari predefiniti o su appuntamento, con modalità opportunamente rese note.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi sono adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile compresa una tempestiva informazione.

Legalità

Il Comune di Livorno eroga i servizi in conformità al principio di legalità, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Le disposizioni riguardanti i servizi osservano strettamente le norme che disciplinano il diritto di accesso, la sicurezza, la prevenzione della corruzione, la trasparenza e la privacy.

Partecipazione

Il Comune di Livorno si impegna a promuovere e garantire la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione sia per favorire la collaborazione tra Amministrazione e utenti al fine di avvicinare sempre di più il Comune ai cittadini. Per raggiungere questo obiettivo persegue la massima semplificazione orientata alla comprensibilità delle procedure.

Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni e ai documenti amministrativi che li riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge.

L'Amministrazione Comunale per verificare l'allineamento dei servizi alle effettive esigenze degli utenti, promuove rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione degli stessi circa la qualità dei servizi resi e, sulla base dei risultati, intraprende progressive azioni di miglioramento.

Efficacia, efficienza ed economicità

L'Amministrazione Comunale eroga i propri servizi con efficacia, efficienza ed economicità, adeguando costantemente le soluzioni organizzative e tecniche, per creare valore pubblico per gli utenti e per la propria organizzazione.

Trasparenza

L'Amministrazione Comunale persegue la massima trasparenza nei rapporti con gli utenti attraverso la conoscibilità delle procedure descritte nelle *Carte dei servizi*, con una chiara e puntuale informazione multicanale, resa allo sportello attraverso l'Urp, presso gli uffici negli orari di apertura al pubblico e tramite i canali digitali messi a disposizione, tra cui il sito internet del Comune raggiungibile all'indirizzo www.comune.livorno.it.

Sostenibilità ambientale

Il Comune di Livorno si impegna ad integrare i principi di transizione ecologica e sostenibilità ambientale in ogni aspetto dei propri servizi adottando pratiche che tutelino l'ambiente, tesse all'uso efficiente delle risorse ed orientate al miglioramento della qualità della vita per le generazioni presenti e future.

2.2 Rapporti con gli utenti

Impegno, cortesia e disponibilità

L'Amministrazione Comunale con il proprio personale assicura il costante impegno nell'erogazione dei servizi.

I contatti e le relazioni con gli utenti, in qualsiasi forma, sono ispirati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproca con lo scopo principale di agevolare gli utenti nella fruizione dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Chiarezza del linguaggio e delle informazioni

L'Amministrazione Comunale garantisce agli utenti informazioni chiare e complete, fornite dal proprio personale con linguaggio adeguato, su procedure, tempi e modalità di erogazione dei servizi.

La stessa Amministrazione utilizza il sito internet www.comune.livorno.it e i social media per garantire informazioni tempestive e facilmente accessibili sui servizi e su eventuali variazioni delle modalità di erogazione, oltre a promuovere campagne di comunicazione pubblica e di informazione su temi di maggiore interesse per gli utenti e i cittadini.

Tempi di risposta adeguati

L'Amministrazione Comunale garantisce agli utenti tempi di risposta adeguati, coerenti con le previsioni normative in materia di procedimento amministrativo o di settore, anche in relazione alla complessità dei servizi.

Rispetto della riservatezza

L'Amministrazione Comunale assicura il rispetto della privacy degli utenti ai sensi della normativa vigente in materia.

2.3 Strumenti della qualità dei servizi

Per il miglioramento della qualità dei servizi erogati il Comune di Livorno si impegna ad adottare "Standard di qualità", a semplificare le procedure, a valutare la qualità dei servizi, ad effettuare le indagini di customer satisfaction, ad adottare il "Piano annuale per il controllo della qualità dei servizi".

I servizi sono erogati dal Comune di Livorno con modalità che promuovono il miglioramento della qualità effettiva dei servizi, nei suoi molteplici aspetti relativi all'accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Accessibilità

Per accessibilità si intende la disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono a chiunque di individuare in modo chiaro sia il luogo in cui i servizi possono essere richiesti sia le modalità per fruirne.

Tempestività

La tempestività rappresenta il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione dei servizi.

Trasparenza

La trasparenza riguarda la disponibilità/diffusione delle informazioni che consentono a chi richiede i servizi di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere ed in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poter ricevere i servizi.

Efficacia

L'efficacia riguarda la rispondenza dei servizi a ciò che i richiedenti possono aspettarsi dagli stessi.

Possono essere previste dimensioni aggiuntive della qualità dei servizi, qualora ritenute utili, per rappresentare con maggiore completezza la qualità effettiva dei servizi erogati.

Possibili dimensioni possono essere rappresentate dalla continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia.

La **continuità** riguarda la capacità di erogare i servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni; l'**elasticità** riguarda la capacità dei servizi erogati di adeguarsi ai volumi di servizi richiesti dagli utenti; la **flessibilità** attiene alla capacità dei servizi erogati di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti; l'**equità** rappresenta la capacità dei servizi di assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle differenze esistenti tra le diverse tipologie di interlocutori; l'**efficienza** riguarda la capacità di erogare i servizi ottimizzando il consumo di risorse e l'**empatia**, infine, rappresenta la capacità di fornire servizi personalizzati, capace di andare incontro ai reali bisogni dei singoli, nelle loro specificità e individualità.

Adozione, pubblicazione e aggiornamento degli standard della qualità dei servizi

Al fine di garantire agli utenti servizi di qualità ogni *Carta dei servizi specifica* contiene gli **standard della qualità**, individuati con riferimento alle dimensioni della qualità effettiva dei servizi, relative all'accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Esse prevedono altresì standard di qualità specifici relativi all'effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità.

Se ritenuto utile, possono essere considerate anche le ulteriori dimensioni della qualità dei servizi relative a continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia.

Nelle *Carte dei servizi specifiche* possono essere previsti gli standard di qualità relativi all'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento, solitamente un anno, ovvero le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali. I primi si definiscono standard generali e i secondi standard specifici.

Ogni aspetto della qualità effettiva dei servizi è misurato attraverso **indicatori della qualità** che rappresentano quantificazioni, misure o rapporti tra misure, in grado di rappresentare in modo valido, pertinente e affidabile le dimensioni della qualità dei servizi.

Per ciascun indicatore deve essere previsto un **valore programmato** che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta il servizio venga erogato, da definire tenendo conto dell'equilibrio ottimale tra l'effettiva capacità dell'Amministrazione di raggiungere un determinato valore programmato e la spinta verso l'incremento del livello di qualità dei servizi erogati all'utenza.

Gli standard rappresentano un impegno concreto nei confronti degli utenti, che hanno la possibilità, con riferimento agli standard specifici, di verificarli in concomitanza con l'erogazione dei servizi.

Gli standard sono periodicamente **aggiornati** per adeguarli alle esigenze dei servizi, anche sulla base del monitoraggio dell'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi.

Gli standard devono essere agevolmente accessibili agli utenti, mediante **pubblicazione** dei dati sul sito istituzionale, nonché con l'attivazione di tutte le altre azioni idonee a garantire la trasparenza.

In ogni Carta dei servizi specifica devono essere previste le modalità operative per il **monitoraggio** e la verifica dell'**effettivo rispetto** degli standard della qualità definiti.

Semplificazione delle procedure

Il Comune di Livorno si impegna a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi.

Inoltre adotta, ove possibile, una modulistica uniforme resa disponibile anche online e provvede alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione e delle forme di pagamento delle prestazioni.

Dovere di valutazione della qualità dei servizi

Il Comune di Livorno compie apposite verifiche della qualità ed efficacia dei servizi erogati acquisendo periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi resi, come stabilito nell'annuale *Piano per il controllo della qualità dei servizi*, previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni.

Indagini di customer satisfaction

L'Amministrazione Comunale organizza rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti attraverso indagini di customer satisfaction. In tal modo viene verificata, attraverso misure di percezione degli utenti, la coerenza tra la qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza.

Durante le indagini raccoglie i suggerimenti e, sulla base dei risultati, imposta specifiche azioni di miglioramento e adeguamento dei servizi e delle modalità di lavoro, anche attraverso una capillare implementazione e diffusione dei servizi online.

Piano annuale per il controllo della qualità dei servizi

Il Piano annuale per il controllo della qualità dei servizi, previsto dal Regolamento sul sistema dei controlli interni, presenta un valore strategico per l'Amministrazione in relazione agli obiettivi che esso persegue:

- monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi;
- sviluppare sempre di più una cultura della qualità nell'Ente;
- strutturare un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi stessi;
- introdurre iniziative di miglioramento della qualità dei servizi.

2.4 Tutela degli utenti

Segnalazioni e disservizi

Gli utenti possono inviare segnalazioni di carattere generale per condividere osservazioni, suggerimenti o comunicazioni sul funzionamento dei servizi o sull'attività degli Uffici dell'Ente, oppure segnalare un disservizio specifico in caso di problemi puntuali o di mancato funzionamento di un servizio.

Entrambe le segnalazioni possono essere presentate direttamente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) in Piazza del Municipio n. 1 a Livorno durante gli orari di apertura, compilando l'apposito modulo e allegando un documento di identità, oppure inviate per posta o per email seguendo le modalità indicate sul sito del Comune di Livorno nella sezione Servizi – Vita Lavorativa, selezionando “Segnalazione di disservizio” o collegandosi all'indirizzo: <https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio>.

Le segnalazioni sono inoltrate dall'URP agli Uffici competenti per materia che entro 30 giorni rispondono in forma scritta agli utenti che hanno presentato le richieste.

In assenza di riscontro dell'Amministrazione nei tempi previsti, è sempre possibile inoltrare segnalazioni al **Difensore Civico della Toscana**, al **Difensore civico per il Digitale** per quanto riguarda i servizi digitali o all'**Autorità Garante Nazionale dei diritti per le persone con disabilità** per le barriere architettoniche o sensoriali.

Rimborso/ristoro

Qualora su segnalazione dell'utente sia riconosciuta la mancata rispondenza del servizio agli standard stabiliti, l'Amministrazione Comunale prevede all'interno delle Carte dei servizi specifiche modalità di rimborso o ristoro agli utenti non di natura economica.

2.5 Coinvolgimento degli stakeholder

Al fine di assicurare la maggiore rispondenza possibile tra le scelte operate dal Comune di Livorno e gli effettivi bisogni dell'utenza, devono essere previste forme di coinvolgimento attivo dei "portatori di interesse" (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità relativi a ciascun servizio.

2.6 Validità della Carta generale dei servizi

La Carta generale dei servizi del Comune di Livorno ha validità pluriennale e viene aggiornata secondo necessità e tempestivamente qualora intervengano significative variazioni di quanto in essa indicato.

Le Carte dei servizi specifiche per servizio sono aggiornate secondo necessità quali strumenti in continua evoluzione che si conformano e si adeguano alle esigenze degli utenti.

3. Principali riferimenti normativi e regolamentari

Negli ultimi anni sono state emanate diverse norme in materia di qualità dei servizi e di strumenti per la sua valutazione, con riferimento anche alle Carte dei servizi. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi e regolamentari.

1-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994: "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"

La Direttiva del 1994 ha definito i principi fondamentali da osservare nell'erogazione dei servizi ed ha introdotto i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni, nonché la valutazione anche da parte degli utenti della qualità dei servizi.

2-Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11/10/1994: "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"

Con la seconda Direttiva del 1994 sono stati definiti i principi per l'istituzione degli Uffici per le relazioni con il pubblico.

3-Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi"

Il DPCM del 1995 ha individuato alcuni settori di erogazione di servizi pubblici (sanità, assistenza e previdenza sociale, istruzione, comunicazioni, trasporti, energia elettrica, acqua e gas) ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici".

4-Decreto legislativo n. 286 del 30/07/1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici”

Il Decreto n. 286 del 30/07/1999, all'art. 11, parzialmente abrogato, prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati in modo da promuovere il miglioramento della qualità e assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, nonché la loro partecipazione nelle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

5-Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”

Con la Direttiva del 2004 si fa il punto relativamente alla qualità percepita da parte dei cittadini (indagini di customer satisfaction) al fine di promuovere metodi di rilevazione della stessa, pianificare interventi di miglioramento dei servizi valutati, sviluppare all'interno dell'amministrazione la cultura della misurazione e del miglioramento e creare professionalità capaci di progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

6-Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica del 27/07/2005 “Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti”

La Direttiva del 2005 fornisce indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi online, attraverso un'attenta ed efficace rilevazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti. I principi quindi già definiti con la Direttiva del 2004 sono estesi ai servizi online delle pubbliche amministrazioni.

7-Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione del 19/12/2006 “Una pubblica amministrazione di qualità”

La Direttiva del 2006 punta alla diffusione degli strumenti di gestione della qualità dei servizi, tra i quali gli standard ISO 9000 e le Carte dei servizi.

8-Legge n. 244 del 24/12/2007 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”, art. 2, comma 461 “Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali”

L'art. 2 comma 461 della L. 244/2007 è finalizzato a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, e a tal fine prevede che gli enti locali in sede di stipula dei contratti di servizio debbano applicare le disposizioni ivi previste, tra le quali si cita l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi”.

9-D.lgs n. 150 del 27/10/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”

Nel 2009 con l'emanazione del D.Lgs. n. 150 il legislatore nel disciplinare gli ambiti di misurazione e valutazione della performance ha introdotto la valutazione dell'organizzazione nel suo complesso anche attraverso la rilevazione della qualità dei servizi erogati.

Il Decreto stabilisce che la finalità principale della misurazione e valutazione della performance è rappresentata dal miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

10-D.Lgs. n. 198 del 20/12/2009 “Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”

Il D.Lgs n. 198 del 2009 disciplina la materia dei ricorsi presentati per ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione di un servizio, anche con riferimento agli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero derivanti dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti, per i concessionari di servizi pubblici, dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore e, per le pubbliche amministrazioni, definiti dalle stesse in conformità alle disposizioni in materia di performance contenute nel D.Lgs 150 del 2009.

11-Delibera CIVIT (adesso ANAC) n. 88 del 17/06/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità

La delibera del 2010 ha lo scopo di proporre un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, indicando in particolare alle amministrazioni il percorso per la definizione degli standard di qualità.

12-Delibera CIVIT (adesso ANAC) n. 3 del 05/01/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”

La delibera del 2012 costituisce un approfondimento in materia di standard di qualità dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni. Viene anche precisato che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che costituisce lo strumento principale per l'implementazione della riforma in materia di qualità dei servizi pubblici.

13-D.Lgs n. 33 del 14/03/2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

Il Decreto attuativo in materia di trasparenza, emanato con il D. Lgs. 33/2013, ha disciplinato in vari articoli le forme di comunicazione anche rispetto agli strumenti di qualità e prevede all'art. 32, comma 1, la pubblicazione delle Carte dei servizi o del Documento concernente gli standard di qualità.

14-Delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 08/02/2013 “Regolamento sul sistema dei controlli interni: approvazione”

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 Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 convertito con modifiche dalla Legge 7 dicembre 2012 n. 213.

L'art. 7 del Regolamento, che si occupa del controllo della qualità dei servizi, prevede che venga adottato annualmente il Piano del controllo sulla qualità dei servizi erogati nel quale devono essere individuati gli uffici e i servizi da monitorare nonché gli strumenti da utilizzare.

15-Decreto legislativo n. 201 del 23/12/2022 “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”, art. 25 “Carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori”

L'art. 25 del D.Lgs 201/2022 prevede che i gestori dei servizi pubblici locali di rilevanza economica debbano redigere e aggiornare la Carta dei servizi di cui all'art. 2, comma 461, lett. a) della L. n. 244/2007.

16-D.Lgs. n. 222 del 13/12/2023 “Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227”

Il Decreto Legislativo del 2023 è stato emanato in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227. L'obiettivo primario di questo Decreto Legislativo è garantire la piena accessibilità alle pubbliche amministrazioni per le persone con disabilità, con una specifica attenzione sia all'accessibilità fisica degli spazi che all'accessibilità digitale dei servizi.

In particolare, l'articolo 7 introduce un'importante innovazione: le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a indicare, all'interno della propria Carta dei Servizi, i livelli di qualità relativi all'accessibilità. Questo implica l'obbligo di evidenziare chiaramente i diritti degli utenti con disabilità e le precise modalità per esercitarli, promuovendo così una maggiore trasparenza e consapevolezza.

Contrassegno Elettronico

TIPO CONTRASSEGNO: QR Code

IMPRONTA (SHA-256): d714acc55f4775fd2c198f7fa43e5a45924005d85135b90749f4f02820bb240d

Firme digitali presenti nel documento originale

NICOLA FALLENI

Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Delibera di Giunta N.922/2025

Data: 28/11/2025

Oggetto: CARTA GENERALE DEI SERVIZI DEL COMUNE DI LIVORNO: APPROVAZIONE



Ai sensi dell'articolo 23-ter, comma 5, del D.Lgs. 82/2005, le informazioni e gli elementi contenuti nel contrassegno generato elettronicamente sono idonei ai fini della verifica della corrispondenza al documento amministrativo informatico originale. Si precisa altresì che il documento amministrativo informatico originale da cui la copia analogica è tratta è stato prodotto dall'amministrazione ed è contenuto nel contrassegno.



URL: http://www.timbro-digitale.it/GetDocument/GDOCController?qrc=b9fa76080a8a4bef_p7m&auth=1

ID: b9fa76080a8a4bef