



COMUNE DI LIVORNO

CARTA DEI SERVIZI DELL'URP - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Comune di Livorno

Piazza del Municipio, 1- 57123 Livorno

Sito internet: www.comune.livorno.it

pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Direzione generale

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Novembre 2025

SOMMARIO

1. Premessa	4
2. La Carta Generale dei Servizi e la Carta dei Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico	4
3. Principi fondamentali che regolano i Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	5
4. I servizi erogati in generale	6
5. Orari di apertura al pubblico e recapiti.....	8
6. Gli strumenti di comunicazione	9
7. Descrizione di alcuni servizi di particolare rilevanza per il cittadino e relative funzioni dell'URP	10
8. I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità	14

1. **Premessa**

Il Comune di Livorno ha adottato la Carta generale dei servizi, approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 922 del 28/11/2025 quale strumento di trasparenza e di impegno verso i cittadini.

Ad essa si affiancano le Carte dei servizi specifiche, che descrivono in modo dettagliato le prestazioni offerte da ciascun servizio, le modalità di accesso, gli impegni assunti nei confronti degli utenti e gli standard di qualità.

La Carta dei servizi **dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico** è una carta specifica.

La *Carta dei Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il pubblico* (di seguito solo URP) costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione e partecipazione per orientare i cittadini singoli e associati nelle attività e nei servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il pubblico, che riguardano in particolare, come previsto dall'art. 8 (Ufficio per le relazioni con il pubblico) della L. 150 del 07/06/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni) la garanzia dell'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione di cui alla Legge n. 241 del 07/08/1990 e l'agevolazione dell'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi offerti dall'Amministrazione comunale.

Essa rappresenta uno strumento di comunicazione con gli utenti che impegna l'Amministrazione Comunale ad offrire precise garanzie in ordine a funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati.

La *Carta dei Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico* infatti:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- chiarisce i doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

Attraverso la *Carta dei Servizi dell'URP* l'Amministrazione si impegna, dunque, a definire e a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione del servizio.

La *Carta dei Servizi dell'URP* è quindi, prioritariamente, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti, laddove, con il termine utente si identifica ogni persona che necessita di un contatto informativo con la struttura comunale.

2. **La Carta Generale dei Servizi e la Carta dei Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

La *Carta dei Servizi* 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 principi e valori fondamentali, dei reciproci diritti e doveri e dei servizi forniti con le loro modalità di erogazione. Definisce inoltre gli standard di qualità, le forme di partecipazione e di tutela offerte e i principali progetti di miglioramento.

Il Comune di Livorno ha scelto di dotarsi di una Carta generale dei servizi per disporre di un documento di valenza programmatica dove sono evidenziati i principi fondamentali sulla base dei quali si impegna ad organizzare 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":

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Legalità
- Partecipazione
- Efficacia, efficienza
- Trasparenza

Nei rapporti con gli utenti il Comune di Livorno impronta la propria azione ai seguenti principi:

- Impegno, cortesia, disponibilità
- Chiarezza del linguaggio e delle informazioni fornite agli utenti
- Tempi di risposta adeguati
- Rispetto della riservatezza

Le *Carte dei servizi specifiche*, di maggior dettaglio, contengono i principi e i valori fondamentali declinati per singolo servizio, forniscono la descrizione puntuale delle prestazioni offerte, i riferimenti (a chi rivolgersi), la modalità di erogazione o di richiesta, gli standard di qualità e relativi indicatori modalità per presentare suggerimenti o segnalare disservizi e sono aggiornate, secondo necessità, ogni 2/3 anni.

La *Carta dei Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico* è una *Carta dei servizi specifica*.

Le *Carte dei Servizi* (Carta generale dei servizi e Carte dei servizi specifiche) danno conto dell'impegno diretto e visibile dell'Amministrazione comunale di Livorno nel soddisfacimento delle esigenze della comunità, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della trasparenza amministrativa.

Le *Carte dei Servizi* sono approvate dalla Giunta comunale. Tutte le *Carte dei Servizi* possono essere consultate sul sito del Comune di Livorno, sezione Amministrazione Trasparente | Servizi erogati | Carta dei servizi e standard di qualità: <https://trasparenza.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita>

3. *Principi fondamentali che regolano i Servizi dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Eguaglianza e imparzialità

L'URP garantisce equità di trattamento, rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, erogazione dei servizi secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Efficacia ed efficienza

Il Comune di Livorno è impegnato nel progressivo, continuo miglioramento dei servizi rivolti ai cittadini, adottando soluzioni organizzative finalizzate a garantire a tutti il pieno e compiuto accesso ai servizi attraverso procedimenti che coniughino efficienza ed efficacia.

Con il termine *efficienza* si intende la capacità dell'URP di rispondere, nei limiti delle funzioni attribuite, a tutte le richieste dei cittadini con le risorse disponibili (personale, locali, informatizzazione etc.), con *efficacia* si intende la capacità dell'URP di soddisfare le richieste attraverso la presa in carico e soluzione

dei problemi, attraverso risposte di qualità, complete, precise, fornite tempestivamente con competenza e disponibilità.

Continuità del servizio

L'URP è a tutti gli effetti un servizio pubblico essenziale, per cui l'erogazione è svolta con regolarità, continuità e completezza. Per l'esecuzione delle attività è assicurato un adeguato numero di addetti, a seconda della prestazione richiesta, tenendo conto delle norme in materia di sicurezza. Eventuali interruzioni, variazioni o irregolarità del servizio potranno dipendere da eventi imprevedibili o da cause di forza maggiore.

Nel caso di funzionamento irregolare sarà data tempestiva comunicazione ai cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio mediante il sito web del comune, i social, gli organi di informazione locale e apponendo apposita segnaletica informativa nei locali comunali.

Trasparenza

Viene garantito ai cittadini il diritto a una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi comunali.

Tutte le informazioni sulle attività e condizioni economiche relative all'erogazione dei servizi possono essere facilmente acquisite anche sul sito internet del Comune di Livorno all'indirizzo <https://www.comune.livorno.it/it/menu/servizi>, mediante canale telefonico o direttamente presso l'ufficio URP ubicato al piano terra del Comune di Livorno, Piazza del Municipio 1.

L'URP garantisce e promuove il diritto dei cittadini a presentare suggerimenti, segnalazioni di disservizi per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Accesso, partecipazione e privacy.

L'URP eroga i servizi garantendo al cittadino il rispetto della personalità e la tutela della riservatezza in relazione a tutte le informazioni trattate nello svolgimento delle proprie funzioni. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 2016/679.

Impegno cortesia e disponibilità

Viene assicurato al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine, tutti gli addetti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il rapporto con gli utenti. Gli operatori sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, a munirsi di tesserino di riconoscimento e, soprattutto, ad agevolare l'utente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima gentilezza, nonché a fornire risposte tempestive e comprensibili.

Sostenibilità ambientale

L'URP concorre agli obiettivi di sostenibilità ambientale secondo i principi fissati dalla Carta generale dei servizi, promuovendo comportamenti responsabili, modalità operative che riducono l'impatto ambientale e adottando criteri organizzativi coerenti con l'impegno dell'Amministrazione verso la transizione ecologica, la tutela dell'ambiente e l'uso consapevole delle risorse.

4. I servizi erogati in generale

Presentazione

L'URP del Comune di Livorno ha sede presso il Palazzo Comunale e offre informazioni e orientamento sul funzionamento e sulla struttura comunale, su pratiche, procedure, orari e servizi erogati, sui diritti e

opportunità degli utenti e raccoglie le richieste di accesso agli atti. Svolge inoltre i compiti che di volta in volta sono attribuiti da leggi, regolamenti e disposizioni interne.

L'URP ha dunque lo scopo di facilitare e agevolare le relazioni fra i cittadini e il Comune, favorendo così il reciproco dialogo e ascolto.

Il Comune di Livorno ha istituito a metà degli anni '90 un proprio ufficio deputato alla prima accoglienza degli utenti, in applicazione dell'art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (Istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità) e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.

In seguito all'emanazione della Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", che all'art. 8 regola l'organizzazione e l'attività degli URP degli Enti Pubblici, l'URP del Comune di Livorno è stato riorganizzato, rispetto agli spazi occupati, ai servizi erogati e alla professionalità e formazione del personale addetto.

L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- informazioni su pratiche, procedure e servizi, tramite il collegamento alle banche dati dell'Ente ed attraverso diversi canali comunicativi: sportello front office, sportello telefonico, sportello email e chat Whatsapp, oltre che attraverso il sito web istituzionale;
- distribuzione di modulistica cartacea specifica e assistenza nella relativa compilazione;
- protocollazione immediata di atti e documenti indirizzati all'Ente e consegnati a sportello in modalità cartacea o inviati tramite email con allegata copia del documento di identità del richiedente (i documenti cartacei vengono associati nel programma di protocollo in modalità digitale, per assicurarne l'immediata visione agli uffici assegnatari);
- ricerche di protocollo di pratiche presentate all'Ente a partire dal 15 gennaio 2015;
- accoglimento di segnalazioni sull'attività degli uffici dell'Ente, formalizzati con apposita procedura ed inoltrati per via telematica agli uffici competenti;
- accoglimento ed avvio iter delle richieste di accesso agli atti;
- rilascio SPID Lepida su appuntamento tramite sportello dedicato;
- gestione ed autenticazione delle raccolte di firme per liste elettorali, referendum, iniziative di leggi popolari;
- consegna di materiale di informazione e comunicazione prodotto dal Comune di Livorno;
- gestione delle visite guidate al Palazzo Comunale, per le scuole cittadine e straniere coinvolte in iniziative di gemellaggio.

Presso l'URP sono attivi, **tre sportelli per utenti dedicati**:

1. Il Punto Digitale Facile (<https://www.comune.livorno.it/it/servizi/punto-digitale-facile>), in cui è possibile ricevere assistenza e formazione gratuita per l'utilizzo di servizi e tecnologie digitali, fra i quali:

- attivazione della propria CIE (Carta d'Identità Elettronica) per l'utilizzo dei servizi on line della Pubblica Amministrazione;

- assistenza per lo svolgimento di una pratica digitale della Pubblica Amministrazione (ad esempio bando affitti, rilascio contrassegni ZTL, bonus idrico integrativo, iscrizione asilo nido, mensa scolastica, trasporto scolastico).

Orari e modalità di appuntamento

L'accesso è su appuntamento prenotabile dagli interessati tramite i contatti dell'URP negli orari di apertura dell'Ufficio, cioè da lunedì a venerdì ore 9-13, martedì e giovedì anche ore 15.30-17.30 (agosto escluso):

- tramite telefono chiamando i numeri 0586820204 - 0586820205;
- tramite messaggi scritti Whatsapp al numero 3358225555.

Il servizio di facilitazione digitale è attivo anche presso la Coop Cesdi (Baracchine 5 - 6, piazza Garibaldi - Sportello Garibaldi s'informa 3) nei seguenti giorni e orari su appuntamento da richiedere al numero 3208285747:

- lunedì ore 15.00 - 19.00;
- martedì ore 9.00 - 13.00;
- giovedì ore 15.00 - 19.00.

2. Lo Sportello ABC, relativo al servizio di assistenza comunicativa per utenti con disabilità uditiva e di interpretariato della lingua dei segni italiana LIS.

Orari

Lo sportello ABC è attivo senza appuntamento il giovedì dalle 16.30 alle 17.30 (agosto escluso).

Possibile anche inviare SMS e fare videochiamate al numero 3474058774.

3. Lo Sportello di mediazione linguistico-culturale per il supporto alla compilazione delle richieste di idoneità alloggiativa.

Orari

- martedì ore 15.30 - 17.30 (agosto escluso);
- mercoledì ore 9.00 - 13.00;
- venerdì ore 9.00 - 13.00.

Destinatari dei servizi

L'URP è strutturato come sportello multiservizi e i destinatari sono tutti coloro che, di volta in volta, hanno necessità di ottenere informazioni e prestazioni di base relative alle funzioni demandate all'URP.

Organizzazione del servizio

Nell'organigramma dell'Ente le funzioni assegnate all'URP sono attribuite all'*Ufficio Stampa e URP* nell'ambito della Direzione Generale.

5. Orari di apertura al pubblico e recapiti

L'URP si trova al piano terra del Palazzo Comunale in Piazza del Municipio n. 1.

L'accesso per i disabili è garantito tramite un servizio di portineria che accompagna l'utente sia a ritirare presso il totem eliminacode il numero per l'accesso sia ad accomodarsi in sala d'attesa.

Orario di apertura al pubblico

Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 escluso il mese di agosto.

L'URP si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi tipo di variazione d'orario, tramite pubblicazione sul sito Internet dell'Ente ed apposita cartellonistica apposta *in loco*.

Le informazioni telefoniche vengono fornite contattando i numeri telefonici: 0586/820204 - 820205.

Inoltre il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può essere contattato attraverso:

Chat di WhatsApp: +39 335 8225555 solo messaggi scritti, le richieste sono trattate in ordine cronologico di arrivo, le risposte sono inviate nell'orario di apertura al pubblico (non sono accettati messaggi vocali, non sono accettate le videochiamate).

Per fax: 0586 518280

Per posta: Comune di Livorno Ufficio Relazioni con il Pubblico Piazza del Municipio, n. 1 - 57123 Livorno.

Per posta elettronica:

email: urp@comune.livorno.it - nel caso dell'invio per email di una pratica da protocollare, occorre allegare copia del documento di identità in corso di validità.

PEC: comune.livorno@postacert.toscana.it

6. Gli strumenti di comunicazione

L'URP utilizza i seguenti strumenti e canali di interazione per lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione:

- **Sportello:** gli sportelli URP al piano terreno del Palazzo Comunale, in Piazza del Municipio, n. 1, costituiscono il primo punto di contatto fisico per gli utenti che necessitano di informazioni per usufruire di servizi comunali o per la presentazione di pratiche all'Ente.

Il personale addetto al contatto con il pubblico è stato appositamente formato, segue periodicamente corsi di aggiornamento specifici e utilizza le varie banche dati telematiche a disposizione dell'ufficio.

Presso gli sportelli URP è possibile presentare varie tipologie di pratiche in formato cartaceo e ricevere immediatamente la relativa ricevuta di protocollo, che contiene il numero assegnato alla pratica e l'indicazione dell'ufficio assegnatario.

È possibile svolgere anche altre pratiche, come la presentazione della richiesta ed il ritiro dei certificati di idoneità alloggiativa.

Lo sportello svolge anche attività informativa sui servizi online dell'Ente; due postazioni dedicate, gestite in collaborazione con soggetti esterni, svolgono servizi informativi per utenti con disabilità uditive e per utenti che necessitano di mediazione linguistica e culturale per determinate pratiche complesse (es. richiesta certificato di idoneità alloggiativa).

- **Sportello telefonico:** gli utenti che necessitano di informazioni sui servizi e uffici comunali possono contattare gli operatori dell'URP tramite due linee dedicate, in un ampio orario di servizio (24 h. settimanali).

Tramite il servizio telefonico è possibile anche prenotare in tempo reale gli appuntamenti per accedere al servizio di rilascio Spid dell'URP e al Punto Digitale Facile.

Per maggiori informazioni si rimanda alla sezione *Orari di apertura al pubblico e recapiti*.

- **Sportello WhatsApp:** tramite questo servizio gli utenti, sempre nell'arco di un ampio orario corrispondente a 24 ore settimanali, possono ricevere in maniera puntuale informazioni su uffici e servizi dell'Ente, tramite anche l'invio di link a schede procedurali e modulistica da utilizzare per i vari servizi comunali o per pratiche da presentare all'Ente.

Il servizio fornisce inoltre in tempo reale prenotazioni per gli sportelli dedicati al rilascio Spid e al Punto Digitale Facile.

Per gli utenti iscritti al servizio è possibile anche visualizzare gli stati di Whatsapp, in cui vengono pubblicate (per la durata di 24 ore consecutive) notizie sull'attività dell'Ente e anche su eventi che si svolgono sul territorio comunale.

- **Sportello email:** attivo nell'arco di 24 ore settimanali, fornisce informazioni più specifiche sulle varie attività dell'Ente tramite anche l'invio di link a schede procedurali e modulistica da utilizzare per i vari servizi comunali o per pratiche da presentare all'Ente.
- **Sito internet:** la sezione del sito dell'Ente dedicata all'URP è disponibile al seguente link: https://www.comune.livorno.it/it/unita_organizzative/ufficio-urp

7. *Descrizione di alcuni servizi di particolare rilevanza per il cittadino e relative funzioni dell'URP*

DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI ai sensi della L. 241/1990 Informazioni, ricevimento domanda e suo protocollo, trasmissione all'Ufficio competente	
Servizio erogato dall'URP in relazione al diritto di accesso	L'URP provvede a: a) fornire informazioni sulle modalità di esercizio, sui termini e sulle azioni a tutela del diritto di accesso; b) fornire indicazioni sugli uffici, i servizi e sul loro funzionamento nonché sul responsabile del procedimento al quale indirizzare la richiesta di accesso o richiedere copia dei documenti amministrativi; c) ricevere e protocollare nell'archivio informatico le richieste di accesso ai documenti amministrativi e rilasciare apposita ricevuta al cittadino.
Descrizione del servizio in generale	Cos'è il diritto di accesso E' il diritto degli interessati a prendere visione ed eventualmente ad ottenere copia di documenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione comunale.
Modalità di accesso al servizio	Come e a chi si presenta la richiesta di accesso La richiesta di accesso ai documenti amministrativi di competenza dell'amministrazione comunale può essere presentata verbalmente, nei casi previsti dalla legge o da regolamento, oppure in forma scritta ed indirizzata, se possibile, al Dirigente o al Responsabile dell'ufficio competente per l'esame della richiesta o, genericamente, al Comune di Livorno. La richiesta scritta deve essere redatta in carta libera o preferibilmente su apposito modulo fornito dall'Ente, reperibile presso l'URP o scaricabile dal sito internet del Comune al seguente link: https://sportellotelematico.comune.livorno.it/procedure:c_e625:accesso.docum mentale;domanda Dal 2025 è possibile presentare la domanda in modalità telematica come descritto nella scheda del servizio disponibile a questo link https://sportellotelematico.comune.livorno.it/procedure:c_e625:accesso.docum mentale;domanda

Segue - pagina successiva

DIRITTO DI ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI ai sensi della L. 241/1990 Informazioni, ricevimento domanda e suo protocollo, trasmissione all'Ufficio competente	
Cosa deve contenere la richiesta (documentazione necessaria)	La richiesta di accesso deve indicare: a) la descrizione sintetica del documento richiesto e, ove possibile, il numero di protocollo e la data; b) la motivazione ovvero la descrizione dell'interesse connesso alla richiesta; c) la dimostrazione dell'identità del richiedente e, in caso di delega, la documentazione dei poteri di rappresentanza del soggetto interessato (allegare alla richiesta scritta inoltrata tramite posta o fax copia del documento di identità e, ove occorra, del documento che attesta i poteri di rappresentanza); d) l'eventuale richiesta di rilascio di copie.
A chi inviare la richiesta	La richiesta può essere presentata a mano presso l'URP oppure spedita a mezzo del servizio postale o per via telematica ai seguenti recapiti: Comune di Livorno Piazza del Municipio n. 1 – 57123 Livorno Posta Elettronica Certificata: comune.livorno@postacert.toscana.it Mail: urp@comune.livorno.it Oppure presentata in modalità telematica come descritto nella scheda del servizio disponibile a questo link https://sportellotelematico.comune.livorno.it/procedure:c_e625:accesso.docu mentale;domanda
Iter della richiesta	L'URP provvede immediatamente a protocollare il modulo di richiesta di accesso presentato e a consegnare al richiedente la relativa ricevuta (contenente l'indicazione dell'ufficio competente). Provvede contestualmente ad inoltrare la richiesta all'ufficio competente che, ai sensi del L. 241/1990, è l'ufficio che ha formato o detiene la copia originale dell'atto oggetto della richiesta. L'ufficio competente risponde al cittadino entro 30 giorni fornendo l'accesso agli atti oppure comunicando il diniego motivato.
Tempi di rilascio / esito	Entro 30 giorni, che decorrono dalla data di trasmissione della richiesta da parte dell'URP all'ufficio competente. Il rilascio della documentazione è effettuato dall'ufficio competente.
Scheda del procedimento	Per ulteriori informazioni è possibile consultare la scheda informativa sul procedimento pubblicata al seguente indirizzo https://sportellotelematico.comune.livorno.it/procedure:c_e625:accesso.docu mentale;domanda
Costo	Il costo dell'estrazione di copie cartacee varia in relazione al tipo di pratica e agli eventuali diritti di segreteria dovuti. Maggiori informazioni sul costo del servizio possono essere richieste all'ufficio destinatario della richiesta di accesso.

RILASCIO SPID LEPIDA – IDENTITA' DIGITALE Accoglimento richiesta, Informazioni, rilascio identità digitale	
Servizio erogato dall'URP (su appuntamento)	L'URP provvede a: a) accogliere la richiesta dell'utente b) informare l'utente sulla modalità di accesso al servizio c) rilasciare lo SPID al termine della procedura di richiesta a sportello d) coadiuvare l'utente nella procedura di attivazione dello SPID rilasciato tramite link che Lepida invierà all'indirizzo email dichiarato.
Descrizione del servizio in generale	Il Comune di Livorno, nell'ottica di facilitare la fruizione dei propri servizi digitali nonché di quelli di tutte le Pubbliche Amministrazioni, ha aderito alla convenzione stipulata tra LEPIDA S.c.p.A. e Regione Toscana al fine di offrire ai cittadini maggiorenni il servizio di rilascio delle credenziali SPID gratuitamente. Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è la chiave d'accesso semplice, veloce e sicura ai servizi digitali delle amministrazioni locali e centrali. Si tratta di un'unica credenziale (username e password) che rappresenta l'identità digitale e personale di ogni cittadino, con cui il cittadino è identificato dalla Pubblica Amministrazione per utilizzare in maniera personalizzata e sicura i servizi digitali.
Modalità di accesso al servizio	Come e a chi può essere rilasciato lo SPID Lepida Gli utenti possono richiedere l'appuntamento telefonando ai numeri 0586820204-0586820205 in orario da lunedì a venerdì ore 9.00 - 13.00; martedì e giovedì anche 15.30 - 17.30 (escluso mese di agosto) o inviare un messaggio Whatsapp scritto al n. 335 8225555 a cui verrà data risposta negli stessi orari, indicando Cognome, Nome, data di nascita e motivazione della richiesta. Lo SPID può essere rilasciato solo al diretto interessato maggiorenne, non sono previste né deleghe né mediazione di terze persone (es. tutori, amministratori di sostegno)
Cosa deve presentare l'utente (documentazione necessaria obbligatoria)	Gli utenti devono presentarsi personalmente allo sportello all'orario prenotato muniti obbligatoriamente di: <ul style="list-style-type: none"> • documento di identità italiano (carta di identità, patente, passaporto) dotato di fotografia riconoscibile e firma autografa; • tessera sanitaria italiana con indicazione del codice fiscale.
A chi inviare la richiesta	Gli utenti possono richiedere l'appuntamento telefonando ai numeri 0586820204-0586820205 in orario da lunedì a venerdì ore 9.00 - 13.00; martedì e giovedì anche 15.30 - 17.30 (escluso mese di agosto) o inviare un messaggio Whatsapp scritto al n. 335 8225555 a cui verrà data risposta negli stessi orari, indicando Cognome, Nome, data di nascita e motivazione della richiesta.
Iter della richiesta	L'URP provvede a: a) accogliere la richiesta dell'utente; b) informare l'utente sulla modalità di accesso al servizio; c) rilasciare lo SPID al termine della procedura di richiesta a sportello; d)coadiuvare l'utente nella procedura di attivazione dello SPID rilasciato tramite link che Lepida invierà all'indirizzo email dichiarato.
Tempi di rilascio / esito	Lo SPID viene rilasciato al termine della procedura di richiesta a sportello. L'utente in autonomia dovrà poi procedere all'attivazione dello SPID rilasciato tramite link che Lepida invierà all'indirizzo email dichiarato.
Scheda del procedimento	Per ulteriori informazioni è possibile consultare la scheda informativa sul procedimento pubblicata al seguente indirizzo https://www.comune.livorno.it/it/servizi/4143
Costo	Nessun costo previsto.

Segnalazioni concernenti disservizi sul funzionamento o sull'attività di uffici del Comune di Livorno
Informazioni, ricevimento domanda e suo protocollo, trasmissione risposta

Servizio erogato dall'URP in relazione alle segnalazioni	L'URP provvede a: a) fornire informazioni sulle modalità, sui termini e sulle azioni per effettuare una segnalazione di disservizio; b) protocollare immediatamente il modulo di segnalazione di disservizio presentato e dare al richiedente la relativa ricevuta.
Descrizione del servizio in generale	Chiunque può presentare al Comune di Livorno una segnalazione in relazione a disservizi relativi al funzionamento o all'attività degli uffici dell'Ente.
Documentazione necessaria	La segnalazione di disservizio deve essere presentata sull'apposito modulo che è disponibile sul sito dell'Ente al seguente link: https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio oppure ritirabile in modalità cartacea presso gli Sportelli URP.
Modalità di accesso	Il modulo di segnalazione di disservizio deve essere consegnato allo sportello dell'URP negli orari di ricevimento al pubblico; può essere inviato per posta ordinaria, per email o PEC, allegando copia del documento d'identità.
Iter della richiesta	L'URP provvede immediatamente a protocollare il modulo di segnalazione di disservizio presentato e a dare al richiedente la relativa ricevuta. Provvede poi ad inoltrare, tramite procedura telematica, il modulo all'Ufficio competente per materia, che entro 30 gg. predispone ed invia una risposta scritta e protocollata.
Tempi di rilascio / esito	Entro 30 giorni, che decorrono dalla data di trasmissione della richiesta da parte dell'URP all'ufficio competente. Entro 30 giorni se la segnalazione è relativa alle attività dell'URP.
Scheda del procedimento	Per ulteriori informazioni è possibile consultare la scheda informativa sul procedimento pubblicata al seguente indirizzo https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio
Costo	Nessuno.

8. I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'URP promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Programmazione, controllo e performance, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini, utilizzati per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di Piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro, sono comunicati alla cittadinanza con la pubblicazione sul sito del Comune di Livorno nella sezione Amministrazione Trasparente all'indirizzo <https://trasparenza.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini-monitoraggi>

La *customer satisfaction* rappresenta uno degli strumenti per misurare il gradimento dell'utenza ed avere quindi un feedback sulla percezione che gli utenti hanno riguardo ai vari servizi offerti dall'URP.

Ogni anno, per almeno 30 giorni consecutivi, il questionario di *customer satisfaction* viene somministrato in forma anonima agli utenti dell'URP.

Fino al 2019 l'indagine si era concentrata sugli utenti degli sportelli fisici dell'URP; a partire dal 2020, in epoca Covid e post Covid, è stata sostituita con un'indagine rivolta agli utenti che utilizzano il servizio WhatsApp, che tuttora continua ad essere monitorato annualmente.

Nel 2024 è stata ripresa la rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti presso gli sportelli URP in modo da offrire un quadro più completo del gradimento del servizio fornito sui diversi canali di contatto.

Segnalazioni e disservizi

I cittadini, con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente *Carta dei Servizi* e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

I cittadini possono presentare suggerimenti e segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi dell'URP o degli standard di qualità fissati nella presente *Carta dei Servizi*.

È possibile presentare suggerimenti, segnalazioni, anche presentandosi di persona presso l'URP, oppure tramite email o PEC, allegando copia del documento d'identità e sottoscrivendo la richiesta. L'ufficio risponderà nei tempi più brevi possibile e comunque non oltre 30 giorni.

Per segnalare un disservizio è possibile utilizzare l'apposita modalità di richiesta disponibile online sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo: <https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio>

In caso di segnalazione verbale di disservizio l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Ristoro

Qualora su reclamo dell'utente, accolto sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto, sia riconosciuta la mancata rispondenza agli standard stabiliti, l'Amministrazione comunale ha previsto come modalità di ristoro di natura non economica, l'omaggio di una pubblicazione di carattere culturale (un libro, un catalogo o altra pubblicazione) tra quelle rese disponibili dal Comune di Livorno.

Progetti di miglioramento

Gli esiti delle attività di monitoraggio del servizio, delle segnalazioni degli utenti e delle indagini di *customer satisfaction* sono utilizzati per definire Piani di miglioramento volti a individuare priorità di interventi da programmare; affinare la capacità di ascolto dei cittadini; sviluppare ulteriormente la cultura dell'orientamento all'utente; attivare azioni correttive per migliorare la qualità del servizio; allocare specifiche responsabilità di miglioramento; favorire la comprensione dei bisogni latenti; avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

Nell'ambito degli obiettivi di miglioramento dei servizi erogati dall'URP, nel 2022 è stato attivato lo sportello di mediazione linguistico-culturale e nel 2023 il Punto Digitale Facile.

Monitoraggio e aggiornamento della Carta dei Servizi dell'URP – Ufficio Relazioni con il pubblico

Il documento sarà periodicamente riesaminato e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito sarà aggiornato, ai fini di assicurare la costante corrispondenza fra la *Carta dei Servizi* e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Standard di qualità

Gli standard di qualità generali associati ai servizi offerti riguardano:

- Accessibilità del servizio – multicanalità;
- Tempestività nell'erogazione di informazioni;
- Trasparenza delle informazioni;
- Efficacia.

Nelle pagine seguenti si riportano gli standard di qualità generali e specifici.

Standard di qualità generali					
Descrizione del servizio		L'URP del Comune di Livorno ha sede presso il Palazzo Comunale e offre informazioni utili su pratiche, procedure, orari e servizi erogati e si propone quale punto di ascolto e di raccordo tra cittadino e gli uffici dell'Ente; raccoglie le richieste di accesso agli atti amministrativi, le segnalazioni, e disservizi inoltrandoli agli uffici destinatari e inviando al cittadino la dovuta risposta; svolge i compiti che di volta in volta sono attribuiti da leggi, regolamenti, disposizioni interne.			
Modalità di erogazione del servizio al pubblico		Le attività, in presenza e online, sono svolte durante il normale orario di apertura al pubblico.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Destinatari dei servizi sono tutti i cittadini che necessitano di informazioni di primo livello.			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard di qualità Valore programmato (annuale)	Valore raggiunto al 31/12 di ciascun anno
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico, ampiezza giornate di ricevimento	Numero giornate lavorative con apertura dello Sportello/Numero totale giornate lavorative (ufficiali) annuali	95,00%	
	Accessibilità fisica	Accesso disabili allo sportello fisico; facilitazione accesso uffici comunali	Presenza accomodamenti ragionevoli per favorire l'accesso alle strutture comunali	SI	
	Accessibilità fisica	Disponibilità e facilità di accesso al materiale informativo aggiornato, disponibile presso gli espositori posti all'interno e all'esterno dell'Ufficio	Presenza di materiali informativi aggiornati	95,00%	
Accessibilità	Accessibilità alle informazioni fornite da operatore ai servizi che necessitano della compilazione di modulistica	Informazioni fornite dall'operatore su come accedere ai servizi per i quali è necessario compilare una domanda su modulistica apposita (pubblicate sul sito internet del Comune nella sezione Servizi all'indirizzo https://www.comune.livorno.it/it/menu/servizi)	Percentuale disponibilità della modulistica in uso nell'Ente presso lo sportello	100,00%	

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard di qualità Valore programmato (annuale)	Valore raggiunto al 31/12 di ciascun anno
Tempestività	Risposta telefonica negli orari di apertura al pubblico	Risposte fornite telefonicamente (due linee telefoniche dell'URP) in relazione a informazioni di primo livello	Tempo di risposta a richieste di informazioni di primo livello (dal momento della risposta alla telefonata da parte dell'operatore)	Immediato	
	Risposta email e chat di WhatsApp negli orari di apertura al pubblico	Tempo di risposta: in ordine cronologico di arrivo, al massimo entro 48 ore lavorative (In caso di ritardo l'ufficio invia una risposta in cui si motivano le ragioni del ritardo)	Risposta entro 48 ore lavorative alle email ricevute per posta elettronica e alle richieste pervenute nella chat WhatsApp	95,00%	
	Ricevimento segnalazione di disservizio	Tempo massimo dalla presentazione del disservizio all'Ente da parte dell'utente per l'inserimento nel relativo programma telematico	Numero di giorni lavorativi necessari per l'inserimento del disservizio nel sistema informatico.	3 gg.	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio*	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	max. 20 gg.*	
	Procedura di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto*	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	max. 20 gg.*	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata*	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	max. 20 gg.*	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente*	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	max. 20 gg.*	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di segnalazioni accolte sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/Totale disservizi presentati	<=5%	
Efficacia	Valutazione del servizio	Numero di indagini di soddisfazione sul servizio svolto dall'URP	Numero di "indagini di customer satisfaction"	>=1	

* Come previsto dalla Determinazione Segretario Generale n. 1807 del 10/03/2025 All. A

Standard di qualità specifici
Direzione Generale–Ufficio Stampa e URP

Standard di qualità specifici: tempestività		
Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Rilascio informazioni (di primo livello) a sportello	Rilascio immediato durante gli orari di apertura al pubblico	Immediato
Punto Digitale Facile	Prenotazione appuntamento per l'accesso al servizio	2 giorni lavorativi

Contrassegno Elettronico

TIPO CONTRASSEGNO: QR Code

IMPRONTA (SHA-256): 9144c786b6ee7e592dfe4a25de623d2b32d4853e5ea773a2f8ceb5f46f749102

Firme digitali presenti nel documento originale

NICOLA FALLENÌ

Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Delibera di Giunta N.1004/2025

Data: 19/12/2025

Oggetto: CARTE DEI SERVIZI SPECIFICHE 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=91693affe6705c87_p7m&auth=1

ID: 91693affe6705c87