



COMUNE DI LIVORNO

CARTA DEI SERVIZI ELETTORALI



Comune di Livorno

Piazza del Municipio, 1 57123 Livorno

Sito internet: www.comune.livorno.it

pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Settore Anagrafe e demografici

Ufficio Elettorale, stato civile, partecipazione

Novembre 2025

SOMMARIO

1. Premessa	4
2. La Carta generale dei servizi e la Carta dei Servizi elettorali	4
3. Principi fondamentali che regolano i Servizi.....	5
4. I Servizi erogati.....	6
5. La Costituzione e la legislazione di riferimento dei Servizi elettorali	7
6. Descrizione dei Servizi	9
7. I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità	16

1. Premessa

Il Comune di Livorno ha adottato la **Carta generale dei servizi**, approvata dalla Giunta comunale con decisione 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 Elettorali** è una carta specifica.

La *Carta dei Servizi Elettorali* costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti in ambito elettorale. 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 Elettorali* 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 Elettorali* 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 Elettorali* è quindi, prioritariamente, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti, laddove, con il termine utente si identifica non solo il cittadino livornese ma, in generale, ogni cittadino italiano ed europeo.

2. La Carta generale dei servizi e la Carta dei Servizi elettorali

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 dei servizi generale* 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 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 oltre alle modalità per presentare suggerimenti o segnalare disservizi e sono aggiornate, secondo necessità, ogni 2/3 anni. La *Carta dei servizi elettorali* è una *Carta dei servizi specifica*.

Le *Carte dei Servizi* (Carta dei servizi generale 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 scaricate dal 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

Eguaglianza e imparzialità

L'Ufficio Elettorale garantisce equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche;

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione dell'Ufficio Elettorale, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico.

Continuità del servizio

L'Ufficio Elettorale garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione del servizio o variazione negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di stampa locale;
- sito istituzionale del Comune di Livorno (rete civica);
- segnaletica negli uffici.

Trasparenza

L'Ufficio Elettorale garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del Servizio stesso. Tutte le informazioni sulle attività e le condizioni economiche relative all'erogazione dei servizi possono essere facilmente acquisite anche sul sito internet del Comune di Livorno all'indirizzo www.comune.livorno.it scegliendo la sezione *Elettorale*; mediante canale telefonico o recandosi direttamente presso gli uffici in Piazza del Municipio, 50.

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti e segnalazioni e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Accesso, partecipazione e privacy

I servizi elettorali sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della personalità. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 2016/679.

Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi a nome, cognome, luogo, data di nascita e residenza, contenuti nella banca dati elettorale "possono essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso" (art. 51 D.P.R. n. 223/1967 e s.m.i.). Nel fornire i dati che vengono richiesti, il Responsabile del Servizio presta la massima attenzione al rispetto dei principi di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso le motivazioni, e solo all'esito positivo rilascia informazioni. Nel Comune di Livorno, il costo per il rilascio delle liste elettorali è disciplinato dalla Delibera G.C. n. 707 del 18/10/2024.

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 cittadino negli adempimenti inerenti le pratiche elettorali. 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

Il servizio elettorale concorre agli obiettivi di sostenibilità ambientale secondo i principi fissati dalla Carta generale dei servizi, promuovendo comportamenti responsabili, modalità operative che riducano 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

Le funzioni principali dell'Ufficio Elettorale sono quelle di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Livorno, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto del voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei Presidenti e degli Scrutatori di seggio elettorale, di rilasciare le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali in occasione delle raccolte di firme a sostegno di leggi di iniziativa popolare, referendum popolari e candidatura, di gestire le procedure indicate dalla vigente normativa di settore in occasione dello svolgimento di consultazioni/referendum a livello nazionale, regionale o locale.

L'Ufficio provvede altresì all'aggiornamento degli elenchi dei Giudici Popolari di Corte di Assise e di Corte di Assise di Appello.

Chi sono i destinatari dei servizi

Destinatari dei servizi sono tutti i cittadini iscritti nelle liste elettorali del Comune di Livorno, nonché tutti i soggetti e altre P.A. che hanno diritto o richiedono di usufruire dei servizi.

Organizzazione del servizio

Nell'organigramma dell'Ente i servizi elettorali sono attribuiti al Dipartimento Servizi al cittadino – Settore Anagrafe, Demografici e Servizi Cimiteriali Stato Civile, Leva, Elettorale – transizione digitale (in breve Ufficio Elettorale).

Orari di apertura al pubblico e recapiti

L'Ufficio *Elettorale* è posto in Piazza del Municipio, n. 50 al primo piano.

Il palazzo è accessibile con rampe fruibili da persone con disabilità motoria. L'Ufficio è raggiungibile tramite ascensore.

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì e 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;

Mercoledì chiuso

Le informazioni telefoniche vengono fornite contattando, nei suddetti orari, i numeri telefonici:

0586 / 820449 – 820514

Inoltre il personale dell'Ufficio Elettorale può essere contattato:

- Per posta al seguente indirizzo: Comune di Livorno Ufficio Elettorale Piazza del Municipio, n. 50 - 57123 Livorno.
- Ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
email: elettorale@comune.livorno.it
pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Allegare fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta, per mail o per Pec.

Orario di apertura al pubblico durante le consultazioni elettorali

L'orario di apertura dell'Ufficio Elettorale può variare in occasione delle consultazioni elettorali sulla base delle istruzioni previste nelle Circolari Ministeriali; di tale variazione viene data notizia sul sito istituzionale del Comune all'indirizzo <https://www.comune.livorno.it> e con appositi manifesti affissi in luoghi pubblici.

5. La Costituzione e la legislazione di riferimento dei Servizi elettorali

L'art. 1 della Costituzione recita “L'Italia è una repubblica fondata sul lavoro. La sovranità appartiene al popolo che la esercita nelle forme e nei limiti della Costituzione”.

L'art. 48 della Costituzione stabilisce: “Sono elettori tutti i cittadini, uomini e donne che hanno raggiunto la maggiore età. Il voto è personale ed uguale, libero e segreto. Il suo esercizio è dovere civico. La legge stabilisce requisiti e modalità per l'esercizio del diritto di voto dei cittadini residenti all'estero e ne assicura l'effettività. A tale fine è istituita una circoscrizione Estero per l'elezione delle Camere, alla quale sono assegnati seggi nel numero stabilito da norma costituzionale e secondo criteri determinati dalla legge. Il diritto di voto non può essere limitato se non per incapacità civile o per effetto di sentenza penale irrevocabile o nei casi di indegnità morale indicati dalla legge.”.

Con la legge 7 ottobre 1947, n. 1058, fu disciplinata la materia relativa all'elettorato attivo ed alla tenuta e revisione delle liste elettorali per la Repubblica Italiana, stabilendo:

- liste elettorali permanenti valide per qualsiasi consultazione popolare;
- periodica revisione ed aggiornamento delle liste, con revisioni allora annuali, oggi semestrali, ed aggiornamenti periodici (revisione dinamica);

- abbreviazione dei termini del complesso ciclo delle operazioni relative alla revisione annuale.

Hanno fatto poi seguito numerosi provvedimenti, tra i quali si segnalano i seguenti:

- D.P.R. 30/03/1957 n. 361 T.U. delle leggi recanti norme per l'elezione della Camera dei Deputati;
- D.P.R. 16/05/1960 n. 570 T.U. delle leggi per la composizione e l'elezione degli organi delle Amministrazioni comunali;
- D.P.R. 223/1967 Testo Unico delle leggi per la “Disciplina dell'elettorato attivo e la tenuta delle liste elettorali”;
- Circolare del Ministero dell'Interno 01/02/1986 n. 2600/L;
- Legge 08/03/1989 n. 95, legge per l'istituzione dell'Albo Unico delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale;
- Legge 21/03/1990 n. 53 in materia di Misure urgenti atte a garantire maggiore efficienza al procedimento elettorale;
- Legge 25/03/1993 n. 81 “Elezione diretta del Sindaco e del Consiglio Comunale”;
- Legge 10/12/1993 n. 515/ “Disciplina delle campagne elettorali per l'elezione della Camera e del Senato”;
- D.Lgs. 20/12/1993 n. 533 T.U. delle leggi recanti norme per l'elezione del Senato della Repubblica;
- D.Lgs. 12/04/1996 n. 197 “Modalità del diritto di voto e di eleggibilità alle elezioni comunali dei cittadini dell'Unione Europea”;
- Legge 30/04/1999 n. 120 e D.P.R. 08/09/2000 n. 299 recanti disposizioni in materia di tessera elettorale;
- Legge 27/12/2001 n. 459 “Norme per l'esercizio del diritto di voto dei cittadini italiani residenti all'estero e il relativo regolamento di esecuzione di cui al D.P.R. 2 aprile 2003, n. 104”;
- Legge 24/12/2007 n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”;
- D.Lgs. 31/12/2012, n. 235 “Testo unico delle disposizioni in materia di insindacabilità e di divieto di ricoprire cariche elettive e di Governo conseguenti a sentenze definitive di condanna per delitti non colposi, a norma dell'art. 1 comma 63 della legge 6 novembre 2012, n. 190”;
- D.L. 31/05/2021 n. 77 recante “Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”, convertito con modificazioni in Legge 29/07/2021 n. 108”.

6. Descrizione dei Servizi

Di seguito si riportano le schede dettagliate dei servizi erogati.

Iscrizione nell'albo dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale	
Descrizione	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di presidente e di scrutatore di seggio elettorale presentando domanda nei termini previsti dalla normativa di settore.
Documentazione necessaria	Apposito modulo reperibile direttamente presso l'ufficio Elettorale oppure con procedura online descritta sotto. Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello, ovvero SPID/CNS/CIE per coloro che utilizzano la procedura online
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Elettorale negli orari di ricevimento al pubblico, tramite procedura online.
Procedura online	Per Albo Presidenti di seggio: collegandosi alla Rete Civica all'indirizzo www.comune.livorno.it > Servizi > presidente > Presidente di seggio elettorale > accedi al servizio > accedi al Portale multi servizi previa autenticazione tramite SPID/CNS/CIE, compilando l'apposita form in modalità digitale. Per Albo Scrutatori di seggio: collegandosi alla Rete Civica all'indirizzo www.comune.livorno.it > Servizi > scrutatore > Scrutatore di seggio elettorale > accedi al servizio > accedi al Portale multi servizi previa autenticazione tramite SPID/CNS/CIE, compilando l'apposita form in modalità digitale.
Tempistica	Domanda di richiesta di iscrizione / cancellazione: per i Presidenti di seggio dal 1/10 al 31/10 di ogni anno; per gli Scrutatori di seggio dal 1/11 al 30/11 di ogni anno.
Tempi di rilascio / esito	Presidenti: entro il 20/12 di ogni anno l'Albo è trasmesso alla Corte d'Appello di Firenze per l'approvazione. Scrutatori: entro il 15/01 dell'anno successivo all'anno di presentazione della domanda la Commissione Elettorale Comunale delibera sugli aggiornamenti dell'albo.
Costo	Nessuno.

Certificati d'iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici	
Descrizione	Il certificato d'iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici attesta la regolare iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza. E' necessario per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale. E' necessario in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di sostegno alla presentazione delle candidature alle elezioni.
Documentazione necessaria	Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Elettorale negli orari di ricevimento al pubblico. Per posta ordinaria, allegando copia del documento d'identità. Per e-mail allegando copia del documento d'identità. Per Pec o altro servizio di recapito certificato qualificato, con le modalità previste dal comma 3 dell'art 38-bis del D.L. 77 del 31/05/2021, convertito con modificazioni nella Legge n. 108 del 29/07/2021 (<i>art 38-bis Semplificazioni in materia di procedimenti elettorali attraverso la diffusione delle comunicazioni digitali con le pubbliche amministrazioni</i>).
Procedura online	Collegandosi al seguente indirizzo: https://cizrm.municipia.eng.it/login?ente=E625 si apre il portale Multiservizi, una volta completato l'accesso con SPID/CIE/CNS, e seguendo la procedura si ottiene il certificato richiesto. In alternativa è possibile scaricare il proprio certificato collegandosi al sito istituzionale di ANPR
Tempi di rilascio	Immediato per il singolo certificato richiesto allo sportello. Entro 24 ore dalla richiesta, pervenuta tramite Pec o altro servizio di recapito certificato qualificato, nel caso di certificazioni richieste a fronte di sottoscrizioni di liste di candidati. Entro 48 ore dalla richiesta inoltrata via Pec o altro servizio di recapito certificato qualificato, in occasione di raccolta firme per referendum e leggi di iniziativa popolare, ai sensi del comma 4, art. 38-bis del D.L. n. 77 del 31/05/2021, convertito con modificazioni nella Legge n. 108 del 29/07/2021 (<i>art 38-bis Semplificazioni in materia di procedimenti elettorali attraverso la diffusione delle comunicazioni digitali con le pubbliche amministrazioni</i>).
Costo	Il costo è di euro 17,29 qualora il certificato sia richiesto per uso fra privati.

Rilascio tessera elettorale e targhetta di aggiornamento	
Descrizione	La tessera elettorale è un documento che permette, unitamente ad un valido documento d'identità, l'esercizio del voto, attestando la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del comune di residenza. Il primo rilascio è effettuato presentandosi allo sportello dell'Ufficio Elettorale. In prossimità della data delle elezioni, tutti i nuovi iscritti ricevono, al proprio indirizzo, una cartolina avviso, contenente gli orari e le eventuali istruzioni aggiuntive per il ritiro. Il duplicato è rilasciato presentandosi allo sportello: La denuncia di smarrimento o furto è contestuale alla richiesta di emissione del nuovo documento. La targhetta di aggiornamento della tessera elettorale è spedita, per posta ordinaria, a tutti coloro che abbiano variato l'indirizzo e conseguentemente il numero della sezione elettorale oppure a coloro che, a seguito di ristrutturazione territoriale, da parte dell'Ufficio Elettorale, abbiano variato il numero della sezione elettorale. Il duplicato della targhetta può essere richiesto allo sportello dell'ufficio.
Documentazione necessaria	Tessera elettorale del Comune di provenienza in caso di trasferimento di residenza e documento di identità in corso di validità. Nel caso in cui si richieda il documento per conto di un familiare occorre altresì la presentazione dei seguenti documenti: ○ delega in carta libera sottoscritta dal delegante; ○ documento di identificazione del delegante; ○ documento di identificazione del delegato, anche in caso di richiesta di duplicato. Per ottenere il duplicato della targhetta di aggiornamento della tessera elettorale non occorre delega.
Modalità di accesso	Presso lo sportello dell'Ufficio Elettorale negli orari previsti per il ricevimento del pubblico.
Tempi di rilascio	Immediato.
Costo	Nessuno.

Aggiornamento Albi dei Giudici Popolari di Corte di Appello e di Corte di Assise di Appello	
Descrizione	L'Albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone idonee a ricoprire le funzioni di Giudice Popolare presso la Corte di Assise di primo e di secondo grado. E' costituito dai cittadini che sono in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa (Legge n. 287 del 10/04/1951).
Documentazione necessaria	Apposito modulo reperibile direttamente presso l'ufficio o sul sito del Comune collegandosi all'indirizzo : www.comune.livorno.it sezione servizi Giudici Popolari di Corte di Assise e Corte di Assise di Appello Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello. Fotocopia del documento d'identità in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta ordinaria, per e-mail oppure Pec.
Tempistica	Domanda da presentare dal 30/04 al 31/07 degli anni dispari (es.: 2023, 2025, ecc..).
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Elettorale negli orari di ricevimento al pubblico. Per posta ordinaria, e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità.
Tempi di rilascio/esito	L'aggiornamento avviene a seguito dell'approvazione degli elenchi, predisposti con le nuove domande ricevute, da parte della Commissione Mandamentale presso il Tribunale competente.
Applo	Per tutti coloro che fanno richiesta di inclusione l'avviso di avvenuta iscrizione sarà trasmesso dal Comune tramite notifica sull'Applo, a conclusione delle procedure
Costo	Nessuno.

Annotazione del diritto di voto assistito per persone affette da gravi infermità	
Descrizione	Coloro i quali affetti da gravi infermità, siano elettori del Comune di Livorno impossibilitati ad esercitare il diritto di voto autonomamente perché fisicamente impediti, possono presentare richiesta di annotazione, sulla tessera elettorale, del diritto di voto assistito.
Documentazione necessaria	Tessera elettorale. Ai fini dell'annotazione di voto assistito sulla tessera elettorale (timbro) l'interessato o suo delegato deve esibire apposita certificazione rilasciata dal medico della Asl competente nei tre giorni che precedono la data delle elezioni. Qualora il richiedente sia in possesso di altra certificazione equivalente relativa alla cecità assoluta, l'annotazione (timbro) potrà essere apposta in qualsiasi periodo dell'anno.
Modalità di accesso	L'annotazione del diritto di voto assistito deve essere richiesta presso l'Ufficio Elettorale, personalmente dall'interessato o persona delegata esibendo la certificazione necessaria.
Tempi di rilascio	Immediato
Costo	Nessuno.

Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte dei cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea, residenti nel Comune, che vogliono esercitare il diritto di voto nel Comune in occasione delle elezioni del Parlamento Europeo dei candidati spettanti all'Italia

Descrizione	Iscrizione nella lista elettorale aggiunta dei cittadini di altri Stati membri dell'Unione europea residenti nel Comune, che vogliono esercitare il diritto di voto per il rinnovo dei membri del Parlamento Europeo dei candidati spettanti all'Italia. Possono presentare domanda tutti coloro che sono in possesso dei seguenti requisiti: ○ cittadinanza di uno Stato dell'Unione europea; ○ residenza nel Comune di Livorno; ○ possesso della capacità elettorale nello Stato di origine; ○ assenza di un provvedimento giudiziario, penale o civile, a carico, che comporti per lo Stato di origine la perdita dell'elettorato attivo.
Documentazione necessaria	Modello predisposto dal Ministero dell'Interno, disponibile, nell'approssimarsi delle elezioni presso l'Ufficio Elettorale o sul sito del Comune collegandosi all'indirizzo :www.comune.livorno.it, sezione servizi Elezioni del Parlamento Europeo: iscrizione nelle liste elettorali aggiunte da parte di cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea residenti nel Comune seguendo le indicazioni della procedura.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Elettorale negli orari di ricevimento al pubblico muniti di documento d'identità in corso di validità. Per posta ordinaria, e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità.
Tempistica	Gli interessati possono inoltrare domanda indirizzata al Sindaco redatta su modello del Ministero dell'Interno entro il 90° giorno anteriore alla data fissata per le consultazioni.
Tempo di rilascio / esito	Inserimento nella lista elettorale aggiunta con la prima revisione dinamica utile oppure con la revisione dinamica straordinaria.
Costo	Nessuno.

Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte di cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea residenti nel Comune, per l'elezione del Sindaco e del Consiglio comunale

Descrizione	Può essere presentata domanda di iscrizione nella lista elettorale aggiunta, per l'elezione del Sindaco e per il rinnovo del Consiglio comunale, da parte dei cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea, residenti nel Comune di Livorno.
Documentazione necessaria	Apposito modulo predisposto dal Ministero dell'Interno e reperibile direttamente presso l'Ufficio Elettorale o collegandosi all'indirizzo: www.comune.livorno.it , sezione servizi Elezione del Sindaco e del Consiglio comunale: iscrizione nelle liste elettorali aggiunte da parte di cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea residenti nel Comune Livorno e seguendo le indicazioni della procedura.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Elettorale negli orari di ricevimento al pubblico, muniti di documento d'identità in corso di validità. Per posta ordinaria, e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità.
Tempistica	Gli interessati possono inoltrare domanda indirizzata al Sindaco redatta su modello del Ministero dell'Interno entro il 40° giorno anteriore alla data fissata per le consultazioni.
Tempi di rilascio/esito	L'iscrizione viene fatta conseguentemente al perfezionamento della domanda di iscrizione nell'Anagrafe della popolazione residente del Comune di Livorno e con la prima revisione dinamica utile prevista per legge, nonché in sede di revisione dinamica straordinaria in occasione di consultazioni per il rinnovo degli organi del Comune.
Costo	Nessuno.

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

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'Ufficio Elettorale promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Programmazione e Controllo di Gestione, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini saranno 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>

e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Segnalazioni e disservizi

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

I cittadini possono presentare suggerimenti o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta rivolgendosi presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico, posto al piano terra del Palazzo del Comune, in Piazza del Municipio n. 1.

Per segnalare un disservizio è possibile utilizzare l'apposito modulo disponibile online sul sito del Comune di Livorno al seguente indirizzo: <https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio>

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.

Monitoraggio e aggiornamento della Carta dei servizi

La Carta dei servizi elettorali ha validità pluriennale. 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 associati ai servizi offerti riguardano:

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

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

Standard di qualità generali					
Descrizione del servizio:		Le funzioni principali dell'Ufficio Elettorale sono quelle di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Livorno, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto del voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei Presidenti e degli Scrutatori di seggio elettorale, di rilasciare le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali in occasione delle raccolte di firme a sostegno di leggi di iniziativa popolare, referendum popolari e candidatura, di gestire le procedure indicate dalla vigente normativa di settore in occasione dello svolgimento di consultazioni/referendum a livello nazionale, regionale o locale. L'Ufficio provvede altresì all'aggiornamento degli elenchi dei Giudici Popolari di Corte di Assise e di Corte di Assise di Appello.			
Modalità di erogazione del servizio al pubblico		Le attività sono svolte durante il normale orario di apertura al pubblico. L'orario di apertura viene ampliato durante le consultazioni elettorali.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Destinatari dei servizi sono tutti i cittadini iscritti nelle liste elettorali del Comune di Livorno, nonché tutti i soggetti e altre P.A. che hanno diritto o richiedono di usufruire dei servizi.			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard di qualità Valore programmato (annuale)	Valore raggiunto al 31/12 di ciascun anno
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio Elettorale	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dall'Ufficio Elettorale / Numero totale giornate lavorative (ufficiali) annuali	95%	
	Accessibilità fisica	Accesso disabili allo sportello fisico	Presenza rampe di accesso e ascensore	SI	
	Accessibilità online alle informazioni sui servizi che richiedono la compilazione di modulistica	Informazioni online su come accedere più agevolmente ai servizi per i quali è necessario compilare la modulistica apposita, pubblicate sul sito internet del Comune nella sezione Servizi	Numero di schede informative sui servizi erogati che necessitano di apposita modulistica pubblicati online (sezione Servizi) /n. totale dei servizi erogati che necessitano di modulistica	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto*/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	95%	
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%	

*Tempo previsto da normativa di settore che disciplina i servizi erogati, regolamenti, L. 241/90; ** Sito del Comune di Livorno all'indirizzo: www.comune.livorno.it scegliendo la sezione Servizi; ***Come previsto dalla determinazione Segretario Generale n. 1087 del 10/03/2025 All. A

Standard di qualità specifici

Settore Anagrafe, demografici e Servizi Cimiteriali –Stato Civile, Leva, Elettorale–Transizione digitale

Standard di qualità specifici: tempestività*		
Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Iscrizione nell'albo dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale	Iscrizione nell'albo dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale	Presidenti: accettazione delle domande dal 01/10 al 31/10 di ogni anno. Scrutatori: accettazione delle domande dal 01/11 al 30/11 di ogni anno.
Certificati d'iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici	Certificati d'iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici	Immediato per il singolo certificato, richiesto allo sportello; Entro 24 ore dalla richiesta, pervenuta tramite Pec o altro servizio di recapito certificato qualificato, nel caso di certificazioni richieste a fronte di sottoscrizioni di liste di candidati; Entro 48 ore dalla richiesta inoltrata via Pec o altro servizio di recapito certificato qualificato, in occasione di raccolta firme per referendum e leggi di iniziativa popolare (comma 4, art. 38-bis del D.L. n. 77 del 31/5/2021, convertito con modificazioni nella Legge n. 108 del 29/07/2021).
Rilascio tessera elettorale e targhetta di aggiornamento	Rilascio tessera elettorale e targhetta di aggiornamento	Immediato (primo rilascio, duplicato, rilascio targhetta di aggiornamento e suo duplicato).
Aggiornamento Albi dei Giudici Popolari di Corte di Appello e di Corte di Assise di Appello	Aggiornamento Albi dei Giudici Popolari di Corte di Appello e di Corte di Assise di Appello	Accettazione delle domande dal 30/04 al 31/07 degli anni dispari (es. 2021, 2023, ecc..).
Annotazione del diritto di voto assistito per persone affette da gravi infermità	Annotazione del diritto di voto assistito per persone affette da gravi infermità	Immediato.
Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte dei cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea, residenti nel Comune, che vogliono esercitare il diritto di voto nel Comune in occasione delle elezioni del Parlamento Europeo	Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte dei cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea, residenti nel Comune, che vogliono esercitare il diritto di voto nel Comune in occasione delle elezioni del Parlamento Europeo	Inserimento nella lista elettorale aggiunta con la prima revisione dinamica utile oppure con la revisione dinamica straordinaria.
Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte di cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea residenti nel Comune, per l'elezione del Sindaco e del Consiglio comunale	Iscrizione nella lista elettorale aggiunta da parte di cittadini di altri Stati membri dell'Unione Europea residenti nel Comune, per l'elezione del Sindaco e del Consiglio comunale	L'iscrizione viene fatta conseguentemente al perfezionamento della domanda di iscrizione nell'Anagrafe della popolazione residente del Comune di Livorno e con la prima revisione dinamica utile prevista per legge, nonché in sede di revisione dinamica straordinaria in occasione di consultazioni per il rinnovo degli organi del Comune.

* In questa scheda sono evidenziati gli standard di qualità relativi alle tempistiche di erogazione di ciascun servizio.
