



COMUNE DI LIVORNO

CARTA DEI SERVIZI DI LEVA MILITARE



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 di leva militare	5
3.	Principi fondamentali che regolano i Servizi.....	6
4.	I servizi erogati.....	7
5.	Descrizione dei Servizi	8
6.	I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità	9

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 di leva militare** è una carta specifica.

Il Servizio Leva militare, in breve Servizio leva, a seguito della sospensione dell'obbligo di leva provvede comunque alla formazione delle liste di leva e alla conseguente notizia, pubblicata all'albo pretorio online del Comune.

La *Carta dei Servizi di leva militare* costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti. 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 di leva militare* 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 di leva militare* 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 di leva militare* 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 interessato dall'erogazione dei servizi in materia di leva militare da parte del Comune di Livorno.

2. *La Carta generale dei servizi e la Carta dei Servizi di leva militare*

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 oltre alle modalità di reclamo e sono aggiornate, secondo necessità, ogni 2/3 anni. La *Carta dei Servizi di leva militare* 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 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

Il Servizio leva 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 del Servizio leva, 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

Il Servizio leva 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

Il Servizio Leva 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 il servizio "Leva", mediante canale telefonico o recandosi direttamente presso gli uffici ubicati in Piazza del Municipio, 50 al primo piano, presso l'Ufficio *Elettorale, stato civile partecipazione* a cui sono attribuite le relative competenze. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

Accesso, partecipazione e privacy

I servizi relativi alla leva militare 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.

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 relative alla leva. 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 del Servizio leva sono quelle di provvedere alla formazione delle liste di leva militare annuali da trasmettere al Comando Militare Esercito Toscana di Firenze e provvede altresì al mantenimento delle registrazioni dei ruoli matricolari e delle liste di leva anche allo scopo di effettuare le ricerche su richiesta degli interessati ai fini del ricongiungimento pensionistico del periodo relativo al servizio militare.

Chi sono i destinatari dei servizi

I destinatari dei servizi sono gli iscritti nelle liste di leva oppure loro familiari o delegati, che hanno necessità di risalire al proprio ruolo matricolare ai fini pensionistici, nonché tutti i soggetti che hanno comunque un diritto qualificato e che richiedono di usufruire del servizio.

Organizzazione del servizio

Nell'organigramma dell'Ente i servizi relativi alla leva militare sono attribuiti al Dipartimento Servizi al cittadino - Settore Anagrafe Demografici e Servizi Cimiteriali, *Stato Civile, Leva, Elettorale – Transizione digitale* (in breve Ufficio leva).

Orari di apertura al pubblico e recapiti

Il Servizio leva si trova in **Piazza del Municipio, n. 50 al primo piano**, nei locali dell'Ufficio *Elettorale*.

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:

0586/820479 - 820449

Inoltre il personale del Servizio leva può essere contattato:

Per posta: Comune di Livorno Servizio leva Piazza del Municipio, n. 50 - 57123 Livorno.

Per posta elettronica:

email: elettorale@comune.livorno.it

Pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

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

La Costituzione e la legislazione di riferimento dei Servizi di leva militare

L'art. 52 della Costituzione recita: “La difesa della Patria è sacro dovere del cittadino. Il servizio militare è obbligatorio nei limiti e modi stabiliti dalla legge. Il suo adempimento non pregiudica la posizione di lavoro del cittadino, né l'esercizio dei diritti politici. L'ordinamento delle Forze Armate si informa allo spirito democratico della Repubblica”.

La leva militare appartiene ai servizi di competenza statale che la legge demanda alla gestione del Comune, essa può essere definita come l'insieme delle operazioni mediante le quali lo Stato provvede all'individuazione, alla scelta ed all'avviamento al servizio, nelle specialità dell'Esercito, della Marina e dell'Aeronautica, del personale soggetto agli obblighi del servizio militare.

La legge 23/08/2004 n. 206 ha introdotto nel nostro ordinamento il servizio militare professionale al fine di costituire uno strumento di difesa basato solo su personale professionalmente qualificato e volontariamente messosi al servizio dell'Amministrazione della Difesa.

La leva militare obbligatoria non è soppressa in via definitiva, infatti la legge prevede delle fattispecie al verificarsi delle quali è possibile farvi ricorso, quando non sia possibile integrare le carenze di organico e richiamando il personale militare volontario cessato dal servizio da non più di cinque anni, in caso di deliberazione dello stato di guerra, ai sensi dell'art. 78 della Costituzione; grave crisi internazionale, nella quale l'Italia sia coinvolta direttamente o in virtù della sua appartenenza ad un'organizzazione internazionale che giustifichi un aumento della consistenza numerica delle forze armate.

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

- R.D. 06/06/1940, n. 1481 Parte prima del regolamento per l'esecuzione del testo unico delle disposizioni legislative sul reclutamento del regio esercito approvato con R.D. 24/02/1938, n. 39;
- Legge 23/08/2004 n. 206 "Sospensione anticipata del servizio obbligatorio di leva e disciplina dei volontari di truppa in ferma prefissata, nonché delega al Governo per il conseguente coordinamento con la normativa di settore;
- D.Lgs. 15/03/2010 n. 66 Codice dell'ordinamento militare;
- Direttiva del Ministero della Difesa n. 192640 del 11/10/2010.

5. Descrizione dei Servizi

Di seguito si riportano le schede dettagliate dei servizi erogati.

Congedi militari: registrazioni	
Descrizione	Il militare in congedo, in possesso del foglio di congedo, può rivolgersi all'Ufficio per ottenere, sul documento stesso, la firma del Sindaco.
Documentazione necessaria	Documento d'Identità in corso di validità. Foglio di congedo.
Modalità di accesso	Allo sportello presso il servizio Leva negli orari di ricevimento al pubblico. Questo servizio può essere erogato solo ricevendo il congedo in originale. Non è prevista la trasmissione per posta/Pec.
Tempi di rilascio / esito	30 giorni.
Costo	Nessuno.

Periodo del servizio di leva: richiesta dati	
Descrizione	L'interessato, o suo delegato, può rivolgersi al servizio Leva per richiedere notizie relative al periodo del servizio militare svolto a suo tempo e successivamente produrre l'autocertificazione relativa al periodo del servizio di leva.
Documentazione necessaria	Apposito modulo per autocertificazione reperibile direttamente presso l'ufficio oppure attraverso il sito del Comune di Livorno all'indirizzo www.comune.livorno.it scegliendo il servizio "Leva". 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.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Leva negli orari di ricevimento al pubblico; Per posta ordinaria, per email o Pec, allegando copia del documento d'identità.
Tempi di rilascio	Immediato. Le notizie sul periodo di leva prestato di norma vengono rilasciate immediatamente. Per i periodi precedenti al 1951 possono essere necessari 2/3 giorni lavorativi per le ricerche di archivio.
Costo	Nessuno.

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

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'Ufficio Leva 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>

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 segnalazione 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 previsti per la Transizione digitale è in corso la predisposizione di uno sportello digitale dei Servizi Demografici, a cui fa riferimento il servizio leva, per l'acquisizione di istanze e la gestione in digitale di procedure e comunicazioni tra cittadino e Pubblica Amministrazione, nell'osservanza dei principi di semplificazione trasparenza.

Monitoraggio e aggiornamento della Carta dei Servizi di leva militare

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 dell'erogazione;
- Trasparenza delle informazioni;
- Efficacia.

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

Standard di qualità generali					
Descrizione del servizio:		<i>Il Servizio di Leva militare, a seguito della sospensione dell'obbligo di leva, a partire dal 1° gennaio 2005, provvede comunque alla formazione delle liste di leva e alla conseguente notizia, pubblicata all'albo pretorio online del Comune.</i> In particolare il Servizio Leva provvede alla formazione delle liste di leva annuali da trasmettere al Centro Documentale di Firenze e provvede altresì al mantenimento delle registrazioni dei ruoli matricolari e delle liste di leva anche allo scopo di effettuare le ricerche su richiesta degli interessati, ai fini del ricongiungimento pensionistico del periodo relativo al servizio militare.			
Modalità di erogazione del servizio al pubblico		Le attività sono svolte durante il normale orario di apertura al pubblico.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Destinatari dei servizi sono gli iscritti nelle liste di leva oppure loro familiari o delegati, che hanno necessità di risalire al proprio ruolo matricolare ai fini pensionistici, nonché tutti i soggetti che hanno comunque un diritto qualificato e che richiedono di usufruire del servizio.			
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 leva	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dal Servizio leva/Numero totale giornate lavorative (ufficiali) annuali	95%	
	Accessibilità on line 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 al cittadino - Modulistica**	Numero di schede informative sui servizi erogati che necessitano di apposita modulistica pubblicati online (sezione Servizi al cittadino-Modulistica)/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 il servizio "Leva"

***Come previsto dalla determinazione Segretario Generale n. 1087 del 10/03/2025 All. A

Standard di qualità specifici**Settore Anagrafe e demografici – Servizi di leva militare**

Standard di qualità specifici: tempestività*		
Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Congedi militari: registrazioni	Registrazione della firma del Sindaco sul foglio di congedo	30 giorni.
Periodo del servizio di leva: richiesta dati	Informazioni sul periodo in cui è stato svolto il servizio militare.	Immediato. Per i periodi precedenti al 1951 possono essere necessari 2/3 giorni lavorativi per le ricerche di archivio.

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