



COMUNE DI LIVORNO

CARTA DEI SERVIZI ARCHIVIO E PROTOCOLLO



Comune di Livorno

Piazza del Municipio, 1 57123 Livorno

Sito internet: www.comune.livorno.it

pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Settore Affari Generali

Ufficio Archivio e Protocollo

Novembre 2025

SOMMARIO

1. Premessa.....	4
2. La Carta generale dei servizi e la Carta dei Servizi Archivio e Protocollo	4
3. Principi fondamentali che regolano i Servizi.....	5
4. I Servizi erogati.....	7
5. Orari di apertura al pubblico e recapiti	7
6. Descrizione dei Servizi	8
7. 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 **Archivio e Protocollo** è una carta specifica.

La *Carta dei Servizi Archivio e Protocollo* costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti in ambito dell'Ufficio *Archivio e Protocollo*. 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 Archivio e Protocollo* 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 Archivio e Protocollo* 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 Archivio e Protocollo* è quindi, prioritariamente, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti.

2. La Carta generale dei servizi e la Carta dei Servizi Archivio e Protocollo

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 Archivio e Protocollo* 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 Archivio e Protocollo 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

La metodologia dell'Ufficio Archivio e Protocollo, 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 Archivio e Protocollo 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 Archivio e Protocollo 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, mediante canale telefonico o recandosi direttamente presso gli uffici in Piazza del Municipio, 1.

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

Accesso, partecipazione e privacy

I servizi Archivio e Protocollo 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.

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. La ricevuta di protocollo è data solo al titolare o ai professionisti che seguono le pratiche del titolare.

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 i servizi erogati. 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.

Principi ispiratori e obiettivi Servizio Archivio

La L.R. 18/2000 (art. 1, c. 5) definisce istituti culturali gli archivi storici, le biblioteche e i musei degli enti locali o di interesse locale, "nonché le loro articolazioni miste", e si prefigge di promuoverne l'autonomia e lo sviluppo. L'Archivio è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione e alle espressioni del pensiero umano secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. L'Archivio sostiene la formazione per tutto l'arco della vita e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future; svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento e si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile. L'amministrazione comunale del Comune di Livorno individua nell'Archivio Storico, l'istituto culturale preposto alla trasmissione della memoria storica e al soddisfacimento del diritto di tutti i cittadini alla trasparenza dell'informazione, nonché allo sviluppo della ricerca, dell'istruzione e della conoscenza. L'istituto contribuisce a preservare e promuovere il patrimonio culturale della comunità locale, favorendone lo sviluppo e la ridefinizione in rapporto all'intera collettività e alle esigenze di integrazione culturale. I servizi degli Archivi e in particolare per le modalità di studio e consultazione si ispirano ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e tiene altresì conto del Codice internazionale di deontologia degli archivisti, approvato dall'Assemblea generale del Consiglio internazionale degli Archivi a Pechino il 6 settembre 1996 e del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici (Provvedimento n. 8/P/2001, pubblicato sulla G.U. n. 80 del 05-04-2001).

Sostenibilità ambientale

Il servizio Archivio e Protocollo 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

Protocollo

Le funzioni principali del Protocollo sono quelle di:

- provvedere alla protocollazione della posta in entrata sia cartacea che certificata, tramite indirizzo istituzionale comune.livorno@postacert.toscana.it, al Comune di Livorno;
- protocollare la posta diretta al Sindaco consegnata direttamente in Comune dai cittadini a cui viene rilasciata immediatamente la ricevuta che ne attesta la protocollazione;
- affissione all'Albo Pretorio delle richieste di cambio Cognome/Nome.

Archivio

Le funzioni principali dell'Archivio sono:

- quella di raccogliere, conservare, selezionare e ordinare il patrimonio cartaceo, operazioni svolte per garantirne l'integrità al fine di trasmetterlo alle future generazioni;
- la fruizione pubblica e l'accesso alla documentazione, intesi come incentivo alla ricerca storica e allo studio del tessuto storico della città e del territorio, garantendo a tutti l'accesso gratuito all'informazione e alla documentazione, nel rispetto della normativa vigente che tuteli il diritto alla riservatezza;
- la valorizzazione e promozione della conoscenza del patrimonio archivistico della città e del territorio, anche attraverso contatti con reti culturali a carattere nazionale e attività culturali-divulgative;
- la salvaguardia e l'acquisizione di documenti ed archivi di particolare interesse;
- l'attivazione di corrette procedure di scarto periodico;
- la promozione di modalità, sistemi informatici e collegamenti a reti che facilitino l'accesso alle informazioni archivistiche.

Chi sono i destinatari dei servizi

Destinatari dei servizi sono tutte le persone che richiedono di usufruire dei servizi erogati.

Organizzazione del servizio

Nell'organigramma dell'Ente il servizio Archivio e Protocollo è attribuito al Dipartimento Servizi al cittadino – Settore Affari Generali, Ufficio Archivio e Protocollo.

5. Orari di apertura al pubblico e recapiti

Protocollo

Presso il Palazzo Vecchio del Comune in Piazza del Municipio n. 1, piano terra, stanza n. 16, ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni, indirizzati al Sindaco.

L'accesso per le persone disabili è garantito tramite un servizio di portineria che accompagna l'utente presso l'Ufficio.

Orario di apertura al pubblico:

Lunedì, venerdì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00;

Martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30;

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

0586 / 820562 – 820208

Inoltre il personale dell'Ufficio Protocollo può essere contattato:

Per posta al seguente indirizzo: Comune di Livorno Ufficio Protocollo Piazza del Municipio, n. 1 - 57123 Livorno.

- Ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
email: protocollo@comune.livorno.it ; albo@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. Se la richiesta, inviata tramite posta digitale, è firmata digitalmente dal richiedente la fotocopia del documento non serve.

Il costo del servizio è gratuito.

Archivio Storico

L'Archivio Storico è situato in via del Toro, n. 8, piano primo. E' presente una sala consultazioni con una postazione Internet.

L'accesso per le persone con disabilità motoria è garantito tramite un montascale.

Orario di apertura al pubblico:

Martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13.00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30 previo appuntamento;

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

0586 / 820532 – 820200

Inoltre il personale dell'Ufficio Archivio può essere contattato:

- Per posta al seguente indirizzo: Comune di Livorno Ufficio Archivio Piazza del Municipio, n. 1 - 57123 Livorno.
- Ai seguenti indirizzi di posta elettronica:
email: archivio@comune.livorno.it
pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Pagine web

https://www.comune.livorno.it/it/vivere/755363?category_id=416560

Il costo del servizio è gratuito.

6. Descrizione dei Servizi

Di seguito si riportano le schede dettagliate dei servizi erogati.

Protocollo della corrispondenza in arrivo	
Descrizione	Accettazione e protocollazione dei documenti consegnati dall'utente, con immediato rilascio della ricevuta che attesta l'avvenuta consegna
Documentazione necessaria	Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello, ovvero fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o per mail.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Protocollo negli orari di ricevimento al pubblico. Per posta ordinaria, per e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità in corso di validità.
Tempistica	Per la corrispondenza cartacea – immediata Per la digitale massimo 3 giorni
Costo	Nessuno.

Cambio cognome/Nome	
Descrizione	Accettazione e protocollazione della domanda di affissione all'albo pretorio del Comune della richiesta di cambio cognome/nome
Documentazione necessaria	-Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello, ovvero fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o per mail. -Delega del richiedente con copia del documento in corso di validità se la richiesta è portata da terza persona. -Decreto prefettizio del luogo di residenza o di quello in cui è situato l'Ufficio di Stato Civile in cui si trova l'atto di nascita del richiedente che autorizza la pubblicazione.
Modalità di accesso	Allo sportello presso l'Ufficio Protocollo negli orari di ricevimento al pubblico. Per posta ordinaria, per e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità in corso di validità e i documenti sopra descritti.
Tempistica	La domanda viene protocollata al momento della consegna. Si provvede alla sua pubblicazione all'albo pretorio per 30 giorni consecutivi. Alla fine della pubblicazione viene redatta la relata e richiamato il richiedente a cui verrà consegnata.
Costo	Nessuno.

Accesso e consultazione patrimonio archivistico	
Descrizione	Accesso e consultazione del patrimonio archivistico, documentario in sala studio
Documentazione necessaria	Al momento della richiesta dei pezzi archivistici da consultare viene rilasciato un modulo da compilare con propri dati anagrafici e i materiali richiesti.
Modalità di accesso	All' Archivio in via del Toro, 8 previo appuntamento con l'archivista. E' garantito un servizio di ricerca e informazione qualificata a distanza, al quale è possibile accedere tramite richiesta via mail ai recapiti sopra indicati. Il risultato di tali ricerche è inviato digitalmente, se possibile.
Tempistica	I tempi per avere un appuntamento dipendono dalle richieste di prenotazione arrivate. Al massimo 2 settimane di attesa
Costo	Nessuno.

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

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'Ufficio Archivio e Protocollo 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.

E' possibile presentare suggerimenti o segnalazioni, anche presentandosi di persona presso l'Ufficio Protocollo, oppure tramite e-mail o Pec, allegando copia del documento d'identità e sottoscrivendo la nota. L'Ufficio Protocollo risponderà nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni.

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.

Monitoraggio e aggiornamento della Carta dei servizi

La Carta dei servizi Archivio e Protocollo 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 Protocollo sono quelle di provvedere alla protocollazione della posta in entrata sia cartacea che digitale del Comune di Livorno. Inoltre viene protocollata la posta diretta al Sindaco consegnata direttamente in Comune dai cittadini a cui viene rilasciata immediatamente la ricevuta che ne attesta la protocollazione. Istanze cambio cognome/nome: i cittadini possono depositare presso l'ufficio il decreto prefettizio con la richiesta di cambio nome/cognome per l'affissione all'Albo Pretorio			
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 tutta la popolazione italiana e non.			
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 Protocollo	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dall'Ufficio Protocollo / Numero totale giornate lavorative (ufficiali) annuali	95%	
	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 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	20	
	Procedura di contatto	Pubblicazione sul sito web** delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	20	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web** della tempistica programmata	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	20	
	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***	20	
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

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

Standard di qualità specifici: tempestività*		
Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Protocollo istanze presentate a mano	Rilascio ricevuta di protocollo. Inoltro ufficio competente	Immediata
Protocollo istanze presentate tramite posta cartacea	Inoltro ufficio competente	Entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo della posta in ufficio
Protocollo istanze presentate tramite posta digitale	Inoltro ufficio competente. Rilascio ricevuta di protocollo tramite posta digitale	Entro 1/3 giorni lavorativi dalla richiesta, pervenuta tramite posta digitale
Richiesta cambio Nome/Cognome	Rilascio ricevuta di protocollo. Rilascio relata di avvenuta pubblicazione per un mese all'Albo online del Comune	Immediata la consegna della ricevuta di protocollo, dopo un mese il cittadino viene avvisato di passare a ritirare la relata di avvenuta pubblicazione

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