



Deliberazione della Giunta Comunale

n. 1004 del 19/12/2025

Oggetto: CARTE DEI SERVIZI SPECIFICHE DEL COMUNE DI LIVORNO-APPROVAZIONE.

L'anno duemilaventicinque, addì diciannove del mese di Dicembre, alle ore 15:55 e segg. nella Residenza Comunale di Livorno, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei Signori:

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

Presiede l'adunanza il Sindaco Luca Salvetti

Assiste il Segretario Generale Michele D'Avino

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

LA GIUNTA COMUNALE

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

Visto il Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59", il cui art. 11 prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati in modo da promuovere il

miglioramento della qualità e assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, nonché la loro partecipazione nelle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

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

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

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

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

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

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

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

all'approvazione delle Carte dei servizi sopra riportate;

Dato atto che le Carte dei servizi specifici sopra riportate si allineano ai principi fondamentali della Carta generale di Servizi, declinandoli per ogni singolo servizio erogato direttamente, e che contengono le informazioni relative alla storia dei servizi, alle modalità di erogazione, agli standard di qualità garantiti, alle forme specifiche di tutela e di partecipazione e ai progetti di miglioramento dei servizi e sono costruite pensando l'utente al centro del rapporto con l'Amministrazione, rappresentando quindi gli strumenti che, oltre a definire i principi, forniscono ai cittadini una guida alle attività e ai servizi offerti, elencano le garanzie previste e sono strumenti di garanzia dell'impegno dell'Amministrazione nel soddisfacimento delle esigenze della comunità amministrata, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della trasparenza amministrativa;

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

Vista la deliberazione di Giunta Comunale n. 922 del 28/11/2025 con la quale è stata approvata la Carta generale dei servizi del Comune di Livorno;

Vista la decisione di Giunta Comunale n. 307 del 02/12/2025 con la quale è stato apprezzato il Rapporto prot. 162451 del 01/12/2025 del Direttore Generale e dei Dirigenti dei Settori Risorse Umane Organizzazione e Controllo/Affari Generali (ad interim), Attività culturali, Biblioteche e Musei e Anagrafe, Demografici e Servizi Cimiteriali ad oggetto "Piano per il Controllo della qualità dei servizi comunali 2025-Trasmissione Carte dei servizi specifiche per apprezzamento da parte della Giunta Comunale", dando mandato alla Direzione Generale e ai Settori coinvolti per i successivi passaggi operativi;

Preso atto degli aggiornamenti effettuati alla Carta dei Servizi del Sistema bibliotecario labronico dal Dirigente del Settore Attività culturali, Biblioteche e Musei, in collaborazione con lo staff della Biblioteca Labronica-Sezione Bottini dell'Olio;

Dato atto dello svolgimento, ai sensi della decisione di cui sopra, di un percorso partecipativo avviato con la pubblicazione, avvenuta in data 03/12/2025, delle Carte specifiche dei servizi nella sezione di Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Amministrazione "Servizi erogati-Carta dei servizi e standard di qualità", per acquisire eventuali osservazioni da parte dei cittadini ed altri stakeholder, con scadenza al giorno 12/12/2025, e che alla scadenza di tale termine non risultano pervenute osservazioni;

Visti:

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

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

-la delibera di Consiglio Comunale n. 182 del 20/12/2024 con la quale è stato approvato il DUP 2025-

2027 e successive modifiche e integrazioni;

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

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

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

-la delibera di Giunta Comunale n. 476 del 18/06/2024 con la quale è stata approvata la nomina del Direttore Generale ex art. 108 TUEL e le regole di funzionamento dell'Ente;

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

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

-la determinazione del Direttore Generale n. 9279 del 30/10/2024 con la quale è stato approvato il funzionigramma di dettaglio di ciascuna struttura organizzativa di tipo dirigenziale relativo alla macrostruttura in vigore fino al 30/06/2025 e l'aggiornamento approvato con determinazione n. 5180 del 01/07/2025 relativo alla macrostruttura in vigore dal 1° luglio 2025, successivamente modificato con determinazione n. 9559 del 26/11/2025;

-le Ordinanze Sindacali con cui sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali nel mandato Amministrativo in corso, così come da ultimo richiamate nell'ordinanza n. 366 del 26/11/2025;

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

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

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

DELIBERA

1. **di dare atto** che le premesse di cui in narrativa, che qui si intendono integralmente richiamate, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto;

2. **di approvare** le Carte dei servizi specifiche del Comune di Livorno di seguito elencate:

- Carta dei Servizi cimiteriali, Allegato n. 1 parte integrante e sostanziale del presente atto;
- Carta dei Servizi elettorali, Allegato n. 2 parte integrante e sostanziale del presente atto;
- Carta dei Servizi di leva militare, Allegato n. 3 parte integrante e sostanziale del presente atto;
- Carta dei Servizi del Sistema bibliotecario labronico, Allegato n. 4 parte integrante e sostanziale del presente atto;

- Carta dei Servizi dell'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico, Allegato n. 5 parte integrante e sostanziale del presente atto;
- Carta dei Servizi archivio e protocollo, Allegato n. 6 parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 3. **di incaricare** il Direttore Generale di trasmettere le Carte dei servizi specifiche elencate a tutti i Dirigenti dell'Ente;
- 4. **di incaricare** l'Ufficio Programmazione, controllo e performance di procedere alla pubblicazione delle Carte dei servizi specifiche elencate sul sito del Comune di Livorno, nella sezione Amministrazione trasparente;
- 5. **di dichiarare** il presente provvedimento, con separata ed unanime votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Letto, approvato e sottoscritto con firma digitale:

Il Segretario Generale
Michele D'Avino

Il Sindaco
Luca Salvetti