



# CONSULTA CIVICA DI SIRACUSA

\* \* \* \* \*

---

Al Presidente del Consiglio Comunale di Siracusa

**Dott. Alessandro Di Mauro**

e, per conoscenza,

al Sindaco della Città di Siracusa

**Dott. Francesco Italia**

**Oggetto:** Relazione della Giunta Civica della Consulta Civica di Siracusa sull'accessibilità dei servizi digitali del Comune — osservazioni sul Nuovo Regolamento sulla qualità dei servizi (Proposta di deliberazione n. 50/2025), punto 2 dell'ordine del giorno del Consiglio comunale del 28 maggio 2026.

## Premessa

La Giunta Civica della Consulta Civica di Siracusa ha esaminato la Proposta di deliberazione n. 50 del 23 settembre 2025, che approva il Nuovo Regolamento sulla qualità dei servizi. La Giunta condivide l'impianto del Regolamento e offre al Consiglio osservazioni su un aspetto specifico: l'accessibilità dei servizi digitali del Comune.

È un tema che riguarda direttamente le categorie che la Consulta rappresenta — persone con disabilità sensoriali, motorie e cognitive, anziani, cittadini con limitata familiarità con gli strumenti digitali — per i quali l'accesso ai servizi pubblici online è una preconditione di esercizio dei propri diritti.

## 1. Il Regolamento riconosce l'accessibilità e si avvale dei servizi digitali

Il Regolamento individua l'accessibilità tra le dimensioni della qualità dei servizi: l'articolo 6 la nomina due volte, tra le dimensioni della Carta dei Servizi (lettera a) e tra le dimensioni degli indicatori della qualità resa (lettera f).

Il Regolamento affida poi al sito istituzionale del Comune due dei propri strumenti operativi: la Carta dei Servizi, che deve essere disponibile sul sito istituzionale dell'Ente (articolo 6), e i questionari informatizzati di soddisfazione dell'utenza, previsti sulle aree tematiche del sito (articolo 5).

I servizi digitali rientrano già nel perimetro del Regolamento.

## **2. Lo stato dell'accessibilità del sito del Comune**

Il sito istituzionale del Comune, [comune.siracusa.it](http://comune.siracusa.it), è stato rifatto con la Misura PNRR 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", per un contributo di 516.323 euro. Tra i requisiti del finanziamento (Allegato 2 dell'avviso, criterio C.SI.3.2) il Comune doveva esporre la dichiarazione di accessibilità del sito secondo il modello AgID, con riferimento alle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Adempiendo a questo requisito, il 26 settembre 2025 il Comune ha pubblicato sul portale dell'AgID la propria dichiarazione, in cui classifica il sito "parzialmente conforme" ed elenca tredici criteri di accessibilità non rispettati — sette dei quali di livello A, il livello minimo della scala di conformità, e sei di livello AA. È quindi l'amministrazione stessa, nell'adempiere a un obbligo del finanziamento, a certificare che il proprio sito non è pienamente accessibile.

La conformità agli standard WCAG 2.1 livello AA è del resto un obbligo di legge a prescindere dal PNRR. La Legge 4 del 2004, aggiornata dal Decreto Legislativo 106 del 2018 in recepimento della Direttiva UE 2016/2102, la impone a tutta la Pubblica Amministrazione, insieme alla dichiarazione di accessibilità per ciascun sito dell'Ente.

## **3. Il punto da integrare nel Regolamento**

Il Regolamento nomina l'accessibilità come dimensione della qualità, ma non richiama la normativa che la rende obbligatoria per i servizi digitali, né gli standard tecnici che la definiscono. L'accessibilità dei servizi online resta così una dichiarazione di principio, priva di un criterio verificabile.

Lo stesso Regolamento, all'articolo 1 comma 2, dichiara di basarsi sulla disciplina legislativa esistente. Richiamare la normativa sull'accessibilità digitale — Legge 4/2004 e Decreto Legislativo 106/2018 — completerebbe quindi un rinvio che il Regolamento già fa in modo generico.

Per un Regolamento che si propone di misurare la qualità dei servizi, senza un criterio definito l'accessibilità digitale non entra nella misurazione.

## **4. La proposta della Giunta Civica**

La Giunta Civica chiede che il Regolamento, per i servizi erogati in forma digitale, includa tra gli standard di qualità la conformità alla normativa vigente sull'accessibilità, con gli standard WCAG 2.1 livello AA, la presenza di una dichiarazione di accessibilità per ciascun sito del Comune e di un meccanismo di feedback per l'utente.

Il criterio non comporta nuovi oneri: la conformità all'accessibilità è già un obbligo di legge per il Comune. Il Regolamento si limiterebbe a renderla un parametro di qualità verificabile, monitorabile con gli stessi strumenti che già prevede — la Carta dei Servizi, gli indicatori della qualità e il Piano della Qualità — e a proteggere il valore degli investimenti già sostenuti dal Comune sui propri servizi digitali.

Per agevolare il Consiglio, la Giunta Civica allega una proposta di testo già pronta (vedi Allegato), che può essere recepita come emendamento all'articolo 6 del Regolamento oppure, in subordine, come ordine del giorno collegato che impegni la Giunta a integrare il criterio nella prima revisione della Carta dei Servizi e del Piano della Qualità.

La Giunta Civica resta a disposizione del Consiglio e degli uffici comunali per collaborare alla definizione del criterio. La Consulta seguirà l'attuazione del Regolamento e riferirà ai cittadini sui risultati raggiunti su questo standard.

Siracusa, 28 maggio 2026

Per la Consulta Civica di Siracusa — la Giunta Civica

**La Presidente** — Giusy Cannella

Firma \_\_\_\_\_

**Il componente di giunta** con delega all'Inclusione, Accessibilità e Innovazione —  
Alessandro Calabrò

Firma \_\_\_\_\_

---

## **Allegato – Proposta di testo a disposizione del Consiglio**

**Opzione A – emendamento all'articolo 6 (Strumenti del controllo di qualità).** Dopo la lettera g) è aggiunto il seguente capoverso:

*"Per i servizi erogati in forma digitale, la dimensione dell'accessibilità di cui alle lettere a) ed f) si intende riferita alla conformità alla normativa vigente in materia di accessibilità degli strumenti informatici (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e successive modificazioni; Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 106), con particolare riguardo agli standard tecnici WCAG 2.1 livello AA, alla pubblicazione della dichiarazione di accessibilità per ciascun sito o applicazione dell'Ente e alla presenza di un meccanismo di feedback raggiungibile dall'utente. Il rispetto di tali requisiti costituisce standard di qualità verificabile, monitorato con gli strumenti di cui al presente Regolamento."*

**Opzione B – integrazione minima all'articolo 1, comma 2.** Dopo le parole "disciplina legislativa, statutaria e regolamentare esistente" sono inserite le parole ", ivi compresa la normativa vigente in materia di accessibilità degli strumenti informatici per i servizi erogati in forma digitale,".