

# CARTA DEI SERVIZI

SETTORE AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI



**CDR 01**  
**AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI**



Il settore fornisce il supporto amministrativo all'insieme di attività connesse al funzionamento degli organi istituzionali del Comune di Lecce (Sindaco, Giunta, Consiglio Comunale, e sue articolazioni, nonché ai Consigli Circostrizionali).

Cura le attività di raccordo di progetti e interventi di interesse comune tra l'Amministrazione comunale e le Università.

Attraverso l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, assiste ed orienta il cittadino nell'accesso ai servizi ed ai procedimenti amministrativi del Comune di Lecce. Fornisce le principali informazioni di pubblica utilità.

**Dirigente: Dr. Francesco Magnolo**

Tel: 0832.682274

Email: f.magnolo@comune.lecce.it

**INDIRIZZO SEDE:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi - Secondo piano

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:** martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00; venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00

**SERVIZI INTERNI :**

Ufficio Consiglio

Ufficio Giunta

Ufficio Commissioni Consiliari

Ufficio Gruppi Consiliari

Segreteria Generale

Servizio di supporto Attività di Coordinamento e Direzione Generale

**SERVIZI AL CITTADINO:**

**FRONT OFFICE URP**

L'URP svolge le seguenti funzioni:

- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni);
- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- promuove l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordina le reti civiche, promuove e gestisce quindi la Comunicazione istituzionale on line;
- promuove l'ascolto dei cittadini (suggerimenti, reclami, proposte) e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;

- garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna ;
- promuove la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, come ad esempio attraverso la costituzione di reti di URP.

## **COSA**

Il Front Office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dà informazioni sulle attività degli uffici e dei servizi offerti dal Comune, orari di apertura, ubicazione delle sedi decentrate e sui responsabili dei procedimenti.

Presso l'URP, inoltre, è possibile:

- presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti compilando il modulo di segnalazione predisposto dall'Ufficio;
- consultare Leggi Statali e Regionali e della Gazzetta Ufficiale IV Serie Speciale Concorsi con l'ausilio della Rete internet;
- prendere visione di atti e documenti comunali e di Avvisi e bandi pubblicati all'Albo Pretorio e inseriti nella bacheca dell'URP;
- reperire la modulistica dei settori comunali e di Enti Pubblici Territoriali;
- ricevere consulenza e supporto nella compilazione di istanze;
- ricevere informazioni sui servizi offerti da Enti Pubblici e Privati e dalle Associazioni presenti in città.

L'URP offre anche il servizio di accoglienza turistica, segnalando la programmazione di eventi socio-culturali ed artistici. Con l'ausilio della rete internet, informa i cittadini su:

- gazzette ufficiali
- bandi
- concorsi
- corsi di formazione professionale
- master
- opportunità di lavoro
- altre iniziative rivolte ai giovani.

Grazie ad una convenzione con l'INPS, i lavoratori e i pensionati possono richiedere presso l'URP anche l'estratto conto contributivo.

## **CONTATTI**

Indirizzo: via Francesco Rubichi,16 – Palazzo Carafa

Email: [urp@comune.lecce.it](mailto:urp@comune.lecce.it)

Posta Certificata (PEC): [urp@pec.comune.lecce.it](mailto:urp@pec.comune.lecce.it)

**Numero verde: 800.215259**

Tel e Fax: 0832.682364 -

Sig. Claudio Caligiuri

Tel: 0832.682312

Annamaria Pitassi

Tel: 0832.682205

Email: [annamaria.pitassi@comune.lecce.it](mailto:annamaria.pitassi@comune.lecce.it)

### **Collaboratore**

Antonella Mezzi

Tel: 0832.682330

**Indirizzo sede:** Palazzo Carafa - Via dei Fedele,1 - Piano terra

**Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

## **DIFENSORE CIVICO**

Il Difensore Civico ha il compito di garantire l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa del Comune e degli enti da questo istituiti o sottoposti al suo controllo o vigilanza. Interviene anche di propria iniziativa segnalando gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.

## **COME**

Il cittadino può richiedere l'intervento del Difensore Civico con una richiesta in cui sono indicati i motivi del reclamo o della segnalazione ed i propri dati personali.

La richiesta deve essere consegnata presso l'Ufficio di, via Libertini presso ex Conservatorio Sant'Anna oppure presso l'Ufficio Protocollo del Comune presso Palazzo Carafa, oppure spedita via email.

**Difensore Civico:** Dr. Domenico Anglana.

## **CONTATTI**

Email: [difensorecivico@comune.lecce.it](mailto:difensorecivico@comune.lecce.it)

Indirizzo: via Libertini presso ex Conservatorio Sant'Anna – Lecce

**Numero verde: 800.243999**

Tel e fax: 0832.309621

## **TEMPI**

Il Difensore Civico risponde alle richieste inoltrate dai cittadini entro 30 giorni.

**Funzionario responsabile del procedimento:** Dott.ssa Daniela Stabili Email: [daniela.stabili@comune.lecce.it](mailto:daniela.stabili@comune.lecce.it)

**Orario apertura al pubblico:** su appuntamento, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e il martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

## **PROTOCOLLO E ARCHIVIO DI DEPOSITO**

L'ufficio è preposto alla ricezione, protocollazione e smistamento della corrispondenza e degli atti del Comune. L'archivio di deposito è il servizio che gestisce e conserva la documentazione prodotta e/o

acquisita dall'Ente con più di 10 anni di vita e meno di 40, ma comunque non più necessaria all'espletamento delle pratiche correnti dell'Amministrazione Comunale.

## **COME**

Per inoltrare una domanda o trasmettere qualsiasi documento al Comune il cittadino può rivolgersi direttamente presso il relativo sportello.

Per richiedere documentazione all'Archivio di deposito è sufficiente fare richiesta allo sportello. Il diritto di accesso si esercita secondo le modalità ed i limiti previsti dal [Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011](#).

## **CONTATTI**

Indirizzo: via Francesco Rubichi,16 – Palazzo Carafa  
Posta Certificata (PEC): [protocollo@pec.comune.lecce.it](mailto:protocollo@pec.comune.lecce.it)  
Tel: 0832.682209 Fax: 0832.682331

## **ALBO PRETORIO**

L'[Albo Pretorio](#) è lo spazio dedicato alla pubblicazione on line degli atti destinati, per legge, regolamento o disposizione comunale, alla conoscenza pubblica.

## **CONTATTI**

Posta Certificata (PEC): [protocollo@pec.comune.lecce.it](mailto:protocollo@pec.comune.lecce.it)  
Tel e fax: 0832.682331

**Indirizzo sede:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi,16 - Piano terra

**Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

**Collegamenti:** [Albo Pretorio online](#)

## **UFFICIO NOTIFICHE**

L'Ufficio provvede alla notificazione degli atti per conto dell'Amministrazione Comunale e di altre Pubbliche Amministrazioni che ne facciano motivata richiesta (ad esclusione dei tributi locali e delle sanzioni al codice della strada)

## **CONTATTI**

**Email:** [ufficionotifiche@comune.lecce.it](mailto:ufficionotifiche@comune.lecce.it)

Indirizzo: via Francesco Rubichi,16  
Tel: 0832.682364 - 0832.682330

### **Istruttori**

Sig. Claudio Caligiuri

Tel: 0832.682312

Sig.ra Anna Maria Pitassi

Tel: 0832.682205

Email: [annamaria.pitassi@comune.lecce.it](mailto:annamaria.pitassi@comune.lecce.it)

### **Collaboratore**

Sig.ra Antonella Mezzi

Tel: 0832.682330

**Indirizzo sede:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi,16 - Piano terra

**Orari di apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00; martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 18.00

### **REGISTRO COMUNALE DELLE BADANTI**

Il servizio è finalizzato ad agevolare la ricerca, da parte della popolazione cittadina, di personale qualificato in grado di fornire assistenza e cure private e nel contempo di incentivare nuove opportunità di lavoro per i disoccupati. Il servizio consente l'iscrizione delle persone interessate a svolgere l'attività di Badante in un apposito registro istituito presso l'Ufficio Consiglio del Comune. Tutti i cittadini interessati ad avere una assistenza possono accedere all'Albo e prendere visione degli iscritti al fine di individuare la persona che più si addice alle proprie esigenze.

### **COME**

Per richiedere l'iscrizione è necessario essere in possesso dei seguenti requisiti:

- aver compiuto 18 anni di età;
- essere in possesso del permesso di soggiorno per motivi di lavoro o aver effettuato richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno (per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione Europea);
- non aver riportato condanne passate in giudicato, ovvero sentenze di applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art.444 del codice di procedura penale, per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale.

I moduli per l'iscrizione sono disponibili presso l'Ufficio Consiglio e l'URP.

Documentazione da allegare alla richiesta d'iscrizione:

- copia del documento di identità;
- copia del permesso di soggiorno per motivi di lavoro oppure copia della domanda di rinnovo del permesso di soggiorno;
- autodichiarazione relativa alla mancanza di condanne penali.

Per avere accesso all'albo dei Badanti occorre presentarsi personalmente presso l'Ufficio Consiglio del Comune.

### **CONTATTI**

Email: [claudio.morelli@comune.lecce.it](mailto:claudio.morelli@comune.lecce.it)

Indirizzo: Via Francesco Rubichi, 16

Tel: 0832.682389 Fax: 0832.277885

L'iscrizione avviene entro 10 giorni dalla presentazione della domanda.

### **Sul sito sono disponibili:**

- [Avviso pubblico badanti](#)
- [Domanda badanti cittadini extraeuropei](#)
- [Domanda badanti cittadini europei](#)

**Funzionario responsabile del procedimento Dr. Mauro Martina Email: [mauro.martina@comune.lecce.it](mailto:mauro.martina@comune.lecce.it)**

### **ALBO DELLE ASSOCIAZIONI COMUNALI**

L'ufficio cura la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo nonché fornisce supporto informativo alle associazioni interessate all'iscrizione all'Albo Comunale.

#### **COME**

Per richiedere l'iscrizione è sufficiente compilare il modulo, reperibile anche presso l'URP e l'Ufficio Consiglio del Comune di Lecce, e consegnarlo nelle stesse sedi o presso l'Ufficio Protocollo.

Documentazione da allegare alla richiesta d'iscrizione:

- Statuto
- Atto costitutivo

#### **CONTATTI**

Email: [claudio.morelli@comune.lecce.it](mailto:claudio.morelli@comune.lecce.it)

Indirizzo: via Francesco Rubichi, 16

Tel: 0832.682389 Fax: 0832.277885

**Funzionario responsabile del procedimento: Dr. Mauro Martina Email: [mauro.martina@comune.lecce.it](mailto:mauro.martina@comune.lecce.it)**

#### **TEMPI**

L'iscrizione avviene entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

**Sul sito web del Comune sono disponibili:**

- [Regolamento Albo associazioni](#)
- [Domanda iscrizione Albo associazioni](#)
- [Elenco Associazioni](#)

### **ACCESSO AGLI ATTI DELLA GIUNTA E DEL CONSIGLIO COMUNALE**

#### **COSA**

Il servizio consente l'accesso, per la visione o estrazione di copia, degli atti deliberativi adottati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale.

#### **COME**

Il diritto di accesso si esercita secondo le modalità ed i limiti previsti dal [Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011](#)

#### **TEMPI**

Il cittadino riceverà una risposta entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

#### **CONTATTI**

Ufficio Consiglio

Indirizzo sede: via Francesco Rubichi, 16

Tel: 0832.682304 Fax: 0832.277885

Email: [ufficioconsiglio@comune.lecce.it](mailto:ufficioconsiglio@comune.lecce.it)

Responsabile del procedimento: Dr.ssa Enrica Negro

Email: [enrica.negro@comune.lecce.it](mailto:enrica.negro@comune.lecce.it)

Ufficio Giunta  
Indirizzo sede: via Francesco Rubichi, 16  
Tel: 0832.682325 Fax: 0832.682299  
Email: [ufficiogiunta@comune.lecce.it](mailto:ufficiogiunta@comune.lecce.it)  
*Responsabile del procedimento:* Rosanna De Marco  
Email: [rosanna.demarco@comune.lecce.it](mailto:rosanna.demarco@comune.lecce.it)

## **COSTI**

- € 0,20 a pagina, formato A4 per la riproduzione fotostatica in bianco e nero
- € 0,40 a pagina, formato A3 per la riproduzione fotostatica in bianco e nero
- € 1,50 a pagina, formato A4 per la riproduzione fotostatica a colori
- € 2,50 a pagina, formato A3 per la riproduzione fotostatica a colori
- € 5,00 per riproduzioni fuori standard (es. planimetrie, elaborati di progetto)per la riproduzione fotostatica
- € 3,50 per ogni supporto fornito per la riproduzione su cd-rom
- € 15,00 per l'attività di ricerca di documenti negli archivi
- € 1,30 spedizione via fax - rimborso fisso a pagina formato A4

Non sono comunque soggette a pagamento le copie che danno luogo a rimborsi inferiori ad € 1,00.

## **Segreteria Generale**

L'ufficio si occupa di :

- Funzioni di Segreteria del Nucleo di Valutazione
- Attività inerente la Giunta Comunale
- Attività inerente il Consiglio Comunale
- Attività inerente i tavoli di coordinamento intersettoriali
- Conferenza dei Dirigenti
- Funzione rogatoria del Segretario Generale
- Attività di rilascio attestazioni, autentiche e vidimazione registri
- Attività connessa con il funzionario dell'Ufficio Elettorale(proposte referendum-proposte di legge-ecc)
- Richieste dei Consiglieri Comunali
- Rapporti con il Collegio dei Revisori
- Rapporti con il Difensore Civico
- Richiesta permessi, assenze e relative comunicazioni al Vice Segretario ed agli Uffici interessati
- Attività inerenti le Deliberazioni adottate dai Commissari ad acta
- Direttive del Segretario Generale per il coordinamento dei Dirigenti

- Partecipazione alle Delegazioni trattanti con particolare riferimento a quella dei Dirigenti
- Rapporti con organi istituzionali interni (pres. Consiglio, Consiglieri, Assessori, ecc) ed esterni (Prefettura, Regione, ecc)
- Procedimento partecipativo del Comune per la lotta all'evasione ad iniziativa dell'Agenzia delle Entrate
- Coordinamento Servizio di Controllo interno-Monitoraggio PEG (Del. 174/2012)
- Definizione Schede PEG

**Segretario Generale:** Dott. Vincenzo Specchia

Tel: 0832.682252 Fax: 0832.241381

Email: [segretario.generale@comune.lecce.it](mailto:segretario.generale@comune.lecce.it)

Posta certificata (PEC): [vincenzo.specchia@pec.comune.lecce.it](mailto:vincenzo.specchia@pec.comune.lecce.it)

## **UFFICIO DI STAFF**

### **Segretaria Generale - Nucleo di Valutazione**

L'ufficio svolge tutte le attività previste dal Settore a supporto del Segretario Generale e della Segreteria del Nucleo di Valutazione.

Funzionario

Dott.ssa Maria Ponzi

Tel. e fax: 0832.682253

Email: [maria.ponzi@comune.lecce.it](mailto:maria.ponzi@comune.lecce.it)

Istruttori

Sig.ra Annarita Ingrosso

Tel. e fax: 0832.682279

Email: [annarita.ingrosso@comune.lecce.it](mailto:annarita.ingrosso@comune.lecce.it)

Dr. Raffaele Riezzo

Tel. e fax 0832.682300

Email: [raffaele.riezzo@comune.lecce.it](mailto:raffaele.riezzo@comune.lecce.it)

Indirizzo sede: Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi,16 - Primo piano

### **Servizio di Controllo Interno - Monitoraggio PEG**

L'unità organizzativa supporta il Segretario Generale nel processo di implementazione e attuazione di un sistema di controlli interni sulla base delle funzioni previste dal T.U.E.L. n.267/2000, così come modificato dal D.L. n.174/2012.

Coadiuvata lo stesso nell'azione di pianificazione e programmazione delle attività dell'Ente, monitorando la funzionalità dell'organizzazione, lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e l'efficacia, efficienza ed economicità della gestione. Collabora alla stesura del Piano della performance e del Piano Esecutivo di Gestione.

Il coordinamento delle funzioni ed attività del servizio sono affidate al "Servizio di supporto per attività di coordinamento e direzione generale" del Settore Affari Generali ed Istituzionali, di cui è responsabile il dott.

Mauro Martina (Tel. 0832.682302 - Email: [mauro.martina@comune.lecce.it](mailto:mauro.martina@comune.lecce.it))

Istruttori

Dr.ssa Lara Costantini

Tel: 0832.682248

Email: [lara.costantini@comune.lecce.it](mailto:lara.costantini@comune.lecce.it)

Sig.ra Adriana De Pascalis

Tel: 0832.682249

Email: [adriana.depascalis@comune.lecce.it](mailto:adriana.depascalis@comune.lecce.it)

Inoltre il servizio svolge attività di:

- raccordo strategico tra l'attività politica e quella amministrativa dell'ente;
- verifica dell'attuazione delle linee programmatiche di mandato.

*Consulente esterno*

Dr. Tommaso Maggio

Tel: 0832.682309

Email: [tommaso.maggio@comune.lecce.it](mailto:tommaso.maggio@comune.lecce.it)

**Indirizzo sede:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi,16 - Primo piano

**CDR 01**  
**AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI**

<b>Attività/servizio</b>	<b>Fattore di Qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Front office Urp</b>	Velocità di risposta alle richieste sportello	Tempo di rilascio informazioni	immediato
<b>Difensore Civico</b>	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni
<b>Protocollo - Archivio</b>	Velocità risposta	Numero di giorni necessari	30 giorni
<b>Iscrizione comunale registro badanti</b>	Velocità procedimento di iscrizione	Numero di giorni necessari	10 giorni
<b>Iscrizione Albo comunale associazioni</b>	Velocità procedimento di iscrizione	Numero di giorni necessari	60 giorni
<b>Richiesta accesso atti Giunta e Consiglio</b>	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni

**DISAGI DELL'UTENTE E RISARCIMENTO**

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento. Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente .

**APPREZZAMENTI, RECLAMI, RICORSI**

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi;
- con procedure telematiche al sito del Comune di Lecce – [www.comune.lecce.it](http://www.comune.lecce.it)

Devono contenere:

- Data;
- Oggetto della segnalazione;
- Generalità e modalità di reperimento del proponente;

Il Settore:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;

- risponde mediante il Dirigente in forma scritta;
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante.

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino, saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente.

Le tipologie di risarcimento sono:

- N. gratuità di Parcheggio
- N. gratuità corse in filobus
- N. buoni libro.
- N. Buoni pasto.