



CARTA DEI SERVIZI

SISTEMI INFORMATIVI

CDR 19 **SISTEMI INFORMATIVI**



Il settore si occupa della gestione e manutenzione degli apparati tecnologici e di rete necessari per il corretto funzionamento del Sistema Informativo Automatizzato del Comune (SIAC), della gestione, manutenzione e messa in sicurezza della rete di comunicazione interna (LAN/Intranet) e dei sistemi di comunicazione verso l'esterno (Internet, Posta Elettronica Istituzionale e Posta Elettronica Certificata), della gestione ed implementazione dei sistemi applicativi automatizzati (trasversali, verticali e servizi eGovernment) che compongono il SIAC.

All'interno del settore è stato istituito anche il Centro di Competenza per l'Innovazione che opera con la finalità di promuovere e realizzare processi di cambiamento volti sia al miglioramento della qualità dei servizi erogati che all'aumento dell'efficienza organizzativa della tecno-struttura del Comune, anche attraverso la presentazione di proposte progettuali a valere su Bandi Nazionali, Regionali e Comunitari inerenti il Piano eGovernment e Società dell'Informazione.

Le attività poste in essere dal Settore hanno la finalità e l'obiettivo di promuovere ed ottimizzare l'efficienza produttiva interna, di supportare le attività amministrative dell'Ente e dei dipendenti Comunali, di **promuovere e favorire l'erogazione di servizi on line a Cittadini e Imprese** e di potenziare gli strumenti di comunicazione tra l'Amministrazione, i Cittadini e le Imprese.

Dirigente

Prof. Antonio Esposito

Tel: 0832.682212 Fax: 0832.682110

Fax Server :0832.868035

Email: a.esposito@comune.lecce.it

Posta certificata (PEC): antonio.esposito@pec.comune.lecce.it

Indirizzo sede: Palazzo Carafa - Via Rubichi, 16 - Piano Terra

SERVIZI INTERNI:

Ufficio sistemi tecnologici e reti

Gestione, manutenzione ed evoluzione della rete LAN/WAN e delle componenti elaborative client/server delle sedi comunali. Gestione della sicurezza informatica sia a livello interno (postazioni di lavoro e server) che a livello perimetrale (End point e firewall hardware). Gestione del servizio di accesso ad Internet per i dipendenti comunali e del servizio Lecce Città Wireless. Gestione sistemistica del dominio applicativo dell'Ente. Gestione tecnica dei servizi online dell'Ente. Attività di supporto e assistenza tecnica.

CONTATTI

Ing. Antonio Castelluzzo

Tel. 0832.682294 Fax: 0832.682294

Fax Server: 0832.868051
Email: antonio.castelluzzo@comune.lecce.it
Sig. Salvatore Longo
Tel. 0832.682292 Fax: 0832.241456
Email: salvatore.longo@comune.lecce.it
Indirizzo sede: Palazzo Carafa - Via Rubichi, 16 - Piano Terra

Ufficio sistemi applicativi

Gestione ed implementazione dei sistemi applicativi automatizzati (trasversali, verticali e servizi eGovernment) che compongono il Sistema Informativo Automatizzato del Comune (SIAC). Gestione tecnica del portale istituzionale dell'Ente. Attività di supporto e assistenza tecnica.

CONTATTI

Sig. Brandisio Fina
Tel: 0832.682207 Fax: 0832.241456
Email: brandisio.fina@comune.lecce.it
Dr. Antonio Gatto
Tel: 0832.682116 Fax: 0832.868039
Email: antonio.gatto@comune.lecce.it
Indirizzo sede: Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 - Piano Terra

Ufficio giuridico amministrativo

Adempimenti giuridici, amministrativi e contabili connessi alle diverse attività espletate dal settore, tra le quali la predisposizione della documentazione giuridica ed amministrativa per l'esperimento di gare, formazione di elenchi di professionisti, Avvisi Pubblici e per la stipula di contratti, convenzioni, protocolli d'intesa, ecc..Gestione contabile e comunicazione interna.

CONTATTI

Dott.ssa Valeria Minnella
Tel: 0832.682208 Fax: 0832.241456
Fax Server: 0832.868040
Email: valeria.minnella@comune.lecce.it
Posta certificata (PEC): sistemi.informativi@pec.comune.lecce.it

Sportello eGov

Rilascio delle schede WiFi Card per l'accesso gratuito ad internet da parte di coloro (cittadini, turisti e studenti) che siano dotati di notebook, palmari e cellulari, provvisti di interfaccia di comunicazione wireless. Registrazione ed accreditamento per l'accesso ai servizi online erogati dal Comune di Lecce e fruibili attraverso il portale istituzionale dell'Ente. Assistenza e supporto in favore di utenti già registrati e/o accreditati.

CONTATTI

Sig. Andrea Lezzi
Tel: 0832.682115
Email: sportello.egov@comune.lecce.it
Indirizzo sede: Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 - Piano Terra.

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00. Martedì e giovedì, dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Centro Di Competenza Innovazione Tecnologica

Istituito nel 2004 con la finalità di promuovere e realizzare - attraverso la presentazione di proposte progettuali a valere su bandi Nazionali, Regionali e Comunitari inerenti il Piano eGovernment e Società della Conoscenza - specifiche iniziative volte al miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese.

CONTATTI

Dott.ssa Elisabetta Achiardi

Tel: 0832.682119

Email: e.achiardi@comune.lecce.it

Indirizzo sede: Palazzo Carafa - via Francesco Rubichi, 16 - Piano Terra

SERVIZI AL CITTADINO:

Internet Point Mobili - Accesso Internet per diversamente abili

COSA

Il Comune, nell'ambito del progetto Iternet, ha attivato 3 Internet Point mobili dedicati ai cittadini diversamente abili impossibilitati a raggiungere gli spazi comunali presso le circoscrizioni. Ogni postazione è costituita da un notebook connesso alla rete Internet tramite tecnologia cellulare GPRS/UMTS/HSDPA, supportato da tastiera, stampante braille e software dedicato per non vedenti o ipovedenti.

La gestione dei degli Internet Point mobili è stata affidata all'Associazione ONLUS Handicap e Solidarietà, a seguito della Convenzione stipulata con il Comune di Lecce.

Contattando l'Associazione ONLUS, sarà possibile richiedere la fruizione di una postazione mobile corredata degli ausili speciali per i cittadini con disabilità. L'associazione metterà a disposizione il proprio personale per portare la postazione mobile direttamente a casa del diversamente abile, laddove quest'ultimo sia impossibilitato a recarsi presso la sede della stessa.

COME

Per usufruire del servizio è necessario rivolgersi direttamente all'Associazione ONLUS Handicap e Solidarietà in modo da concordare la data e l'ora fruizione.

CONTATTI

Associazione ONLUS Handicap e Solidarietà - viale della Repubblica, 50

Tel: 0832.240187 Fax: 0832.240699

Email: h.solidarieta@libero.it

Web: www.handicapesolidarieta.it

QUANDO

Il servizio è fruibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. Il

sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

COSTI

Il servizio è interamente gratuito.

Registrazione-accreditamento sul Portale Istituzionale www.comune.lecce.it

COSA

Il Comune di Lecce offre ai cittadini ed alle imprese diversi servizi online: ricevere newsletter, partecipare a forum, effettuare visure anagrafiche. Molteplici anche i servizi online di futura attivazione tra cui la possibilità di effettuare visure sullo stato di pagamento ICI e TARSU.

COME

Per alcuni servizi online (come ricevere newsletter o partecipare a forum) è sufficiente **registrarsi**:

- la registrazione consente l'accesso ai soli servizi online per i quali è sufficiente un basso livello di autenticazione (newsletter e forum). Sarà sufficiente compilare online un modulo e dopo pochi minuti verrà inviata al richiedente una email dove saranno fornite le credenziali di accesso (login e password).

Per accedere agli altri servizi disponibili (come visure anagrafiche e a breve anche visure sullo stato di pagamenti ICI e TARSU, rilascio certificati con timbro digitale, ecc) è invece necessario **accreditarci**.

- l'accreditamento consente l'accesso a tutti i servizi online disponibili e può essere effettuato, alternativamente:
 - a)** con pre-accreditamento online, ove l'utente sarà invitato a compilare un modulo informativo fornendo i dati ed un indirizzo email. Dopo pochi minuti sarà inoltrata una email con la quale saranno fornite le credenziali (login e password) di accesso ai servizi ed un modulo da scaricare (in formato pdf). Per completare la procedura di accreditamento l'utente potrà, alternativamente:
 - compilare tale modulo e spedirlo a mezzo posta elettronica certificata, unitamente a fotocopia di carta di identità (patente o passaporto) e codice fiscale, all'indirizzo che sarà indicato nell'email;
 - recarsi, munito del documento indicato in fase di pre-accreditamento e del codice fiscale, presso lo Sportello eGov del Comune di Lecce, Palazzo Carafa, Piazza Sant'Oronzo, ingresso via dei Fedele, 7.

Per avviare la procedura di pre-accreditamento consultare il sito web del Comune

b) a mezzo carta di identità elettronica (CIE). In tal modo la procedura viene completata direttamente online senza ulteriori adempimenti. In questo caso è necessario che l'utente sia munito di un personal computer con sistema operativo Microsoft Windows[®], di un lettore smart-card e di software per la lettura della smart-card. Per scaricare tale software gratuito ed il manuale d'uso per l'installazione del software consultare il sito web del Comune. Una volta installato l'applicativo sarà possibile accreditarsi inserendo la CIE nel lettore smart-card e compilare i campi obbligatori (tra cui il codice PIN, ossia il codice fornito in busta chiusa all'atto del rilascio della CIE).

Completata la procedura, l'utente riceverà una mail con indicazione della login e password (utente accreditato), che potrà essere modificata al primo accesso. Per avviare la procedura di accreditamento a mezzo CIE consultare il sito web del Comune.

COSTI

Il servizio è interamente gratuito.

CONTATTI

Sportello eGov

Tel: 0832.682115

Email: sportello.egov@comune.lecce.it

Indirizzo: Palazzo Carafa - Piazza Sant'Oronzo, ingresso via dei Fedele, 7

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Per Assistenza e supporto in favore di utenti già registrati e/o accreditati:

Email: sportello.egov@comune.lecce.it

Fax Server: 0832.868065

Richiesta WiFi Card - Lecce Città Wireless

COSA

Lecce Città Wireless consente l'accesso ad internet, gratuitamente ed in molteplici zone della Città di Lecce, da parte di coloro (cittadini, turisti e studenti) che siano dotati di notebook, palmari e cellulari (provvisi di interfaccia di comunicazione wireless) e che facciano richiesta di accesso al servizio. Il servizio, completamente gratuito e fruibile 24 ore su 24, è disponibile a tutti coloro che ne facciano richiesta. Per i minorenni è necessario che un genitore ne autorizzi la registrazione.

COME

Per accedere al servizio occorre sottoscrivere il modulo di registrazione, muniti di valido documento di riconoscimento, presso le sedi indicate al punto successivo (DOVE). Una volta effettuata la registrazione, l'utente riceverà la Lecce WIFI Card completa delle credenziali di accesso personali. In alternativa, è possibile richiedere le credenziali di accesso personali tramite il servizio di registrazione via SMS, disponibile direttamente sulla *login page* di accesso alla rete Wi-Fi Comunale. In questo caso si potrà navigare sulla rete per un tempo massimo di 10 ore, dopodiché le credenziali di accesso rilasciate non saranno più utilizzabili. Per informazioni dettagliate scaricare il manuale d'uso.

DOVE

Comune di Lecce - **Sportello E-GOV** c/o Settore Sistemi Informativi

Palazzo Carafa - via Rubichi, 16

Tel: 0832.682115

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Comune di Lecce - **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Palazzo Carafa - via dei Fedele,7 - Piano terra

Numero verde: 800.215259

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.

Per informazioni sul rilascio delle credenziali di autenticazione per l'accesso al servizio Wi-Fi messo gratuitamente a disposizione dal Comune di Lecce, per eventuali problemi o chiarimenti circa l'utilizzo del servizio:

Email: leccecitywireless@comune.lecce.it

Fax Server: 0832.868064

Per completare la procedura accreditamento per l'accesso al Portale Servizi del Comune di Lecce inviare una pec a servizi.online@pec.comune.lecce.it

Presidio Turistico Informativo

Via Umberto I, 18 (di fronte Santa Croce)

Tel: 0832.090523

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 17.00 alle ore 21.30.

QUANDO

Le credenziali di accesso saranno consegnate al momento della sottoscrizione del modulo di registrazione o al momento della richiesta di registrazione via sms.

COSTI

Il servizio è interamente gratuito.

Moduli disponibili sul sito:

- [Modulo Registrazione Lecce Città Wireless](#)

SISTEMI INFORMATIVI

Attività/servizio	Fattore di Qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Registrazione- accreditamento sul Portale Istituzionale	Velocità di registrazione alle richieste	Numero di giorni necessari	immediato
Richiesta WiFi Card - Lecce Città Wireless	Tempo di concessione Wi-fi card	Numero di giorni necessari	immediato

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

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.

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
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.