



***“Un impegno con i cittadini,  
un contratto da rispettare”***



***LA CARTA DEI SERVIZI  
DEL COMUNE DI LECCE***

***DICEMBRE 2012***

**Il Comune di Lecce** attraverso l'azione amministrativa intende perseguire il soddisfacimento delle esigenze dei cittadini, intesi come "persone", attorno alle quali intervenire concretamente con servizi adeguati e moderni. Per questo motivo il Comune di Lecce ha inteso predisporre la Carta dei Servizi, documento fondamentale per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare, continuamente, il rapporto con i propri Cittadini e le realtà Sociali ed Economiche operanti nei limiti del proprio territorio.

In un contesto caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione ai bisogni ed alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati, la Carta dei Servizi intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino, per la conoscenza generalizzata ma completa in ordine al livello di tutela sociale e di servizio assicurati dal Comune di Lecce. Essa, prima di tutto, contribuisce a rendere sempre più concreti i concetti di uguaglianza ed imparzialità: la conoscenza dei servizi e della loro organizzazione, infatti, è la base per far sì che i diritti di tutti i cittadini siano tutelati.

La Carta dei Servizi, infatti è lo strumento attraverso il quale l'Ente comunica con la cittadinanza, tutela i diritti dei cittadini, presenta i propri servizi, fissa gli standard di qualità ed individua gli obiettivi di miglioramento. Assicura la partecipazione dei Cittadini all'operato dell'Amministrazione comunale ed il diritto di accesso alle informazioni. Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadini e per ottenerne risposta.

La Carta dei Servizi, diventa, così, non un mero atto burocratico, ma un "vincolo" tra l'Amministrazione comunale e i cittadini permettendo loro di conoscere le modalità di svolgimento delle prestazioni offerte e controllarne l'effettiva attuazione.

I riferimenti normativi della Carta dei Servizi del Comune di Lecce sono i principi della nostra Costituzione, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, la normativa vigente in materia di Enti locali, oltre che lo Statuto ed i Regolamenti comunali. La sua funzione, infatti, si inquadra, perfettamente nel quadro legislativo attuale di semplificazione amministrativa.

La realizzazione della Carta dei Servizi è certamente un'opportunità per entrare in relazione con tutti i cittadini con un linguaggio chiaro e semplice, chiedendo nel contempo osservazioni e suggerimenti per fare di più e meglio.

Speriamo di riuscire in tutto questo, di aprire le porte dell'Amministrazione comunale affinché diventi sempre più "Casa" comunale, dimora per tutti coloro che vivono ed operano a Lecce.

*LECCE 20 Dicembre 2012*

**IL SINDACO**  
**Paolo Perrone**

## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE di LECCE**

### ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

Il processo intrapreso dal Comune di Lecce è cominciato con il tentativo di migliorare la qualità dei propri servizi attraverso un cambiamento nelle abitudini e nei modelli di svolgimento delle attività. Per raggiungere l'obiettivo di Qualità che si è posto, l'Ente applica delle regole di comportamento, basate sul rispetto dei diritti di ciascun cittadino fruitore applicando i principi di Uguaglianza, Partecipazione, Trasparenza, Efficacia ed Efficienza.

#### **Uguaglianza**

L'erogazione dei servizi forniti dall'Ente si basa sul principio di eguaglianza di ogni cittadino-utente. Ai cittadini è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi e nell'erogazione delle prestazioni, senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità.

Il Comune di Lecce intende prestare una particolare attenzione alle persone in condizioni di fragilità economica, sociale e socio sanitaria con inabilità di ordine psichico o fisico, agli anziani ed agli stranieri. L'uguaglianza, quindi, va intesa come superamento di ogni ingiustificata discriminazione, garantendo, nel contempo, l'individualizzazione delle prestazioni, in presenza di condizioni personali e sociali svantaggiati. I servizi devono essere erogati in funzione dei bisogni ed esigenze dei cittadini ed in rapporto alle loro potenzialità ed eventuali fragilità.

#### **Partecipazione**

E' garantita la partecipazione dei cittadini e delle imprese alle prestazioni di servizio, sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'Ente erogatore ed il Cittadino fruitore.

Viene salvaguardato il diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente, secondo le modalità previste dalle norme vigenti, ma anche il contemporaneo rispetto della riservatezza dovuta ai dati sensibili, riguardanti le persone.

Il cittadino ha il diritto di richiedere e di ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. A questo proposito verranno attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

Il Comune si impegna a far coincidere la qualità del servizio erogato con le aspettative dei cittadini e delle imprese, fatto salvo il riferimento alle normative vigenti.

#### **Trasparenza**

Il Comune onde perseguire il principio della trasparenza amministrativa nella sua accezione più ampia, assicura la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra questo ultimo ed il mondo esterno.

L'attività amministrativa si è ispirata al principio di trasparenza anche nel rendere quanto più è possibile accessibile la documentazione amministrativa o i riferimenti da utilizzati nell'assumere una determinata posizione.

Ciò consente di garantire ai cittadini il diritto ad una informazione qualificata, ad accedere ai documenti amministrativi e conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo stato dei procedimenti amministrativi che li riguardano, seguendo le fasi attraverso cui l'attività amministrativa si articola.

### **Efficacia ed Efficienza**

Oltre a definire ed a perseguire gli obiettivi operativi di ciascun anno, formalizzati attraverso il Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.), il Comune di Lecce si impegna a definire annualmente, per ciascun Settore gli standards di qualità che intende garantire alla Comunità.

Si impegna a porre le condizioni perché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficiente, senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, riducendo il più possibile gli sprechi e verificando, ogni anno, il livello di efficienza raggiunto.

Gli esiti dei controlli e delle verifiche, sui livelli di efficacia e di efficienza registrati, oltre che sugli indici di rispetto degli standards previsti, i programmi di miglioramento, saranno oggetto di una comunicazione alla cittadinanza, avente l'obiettivo di dare un servizio costantemente rapportato alle richieste, salvaguardando, nel contempo, le migliori condizioni tecniche ed economiche possibili.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, il Comune si impegna a garantire:

- l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno nell'ambito del territorio comunale;
- l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

### **Chiarezza e Cortesia**

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare la correttezza, risulti il più semplice e vicino possibile all'esperienza dei destinatari.

La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non un'appendice formale.

A tal fine si favoriscono e si incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, la capacità di ascolto e l'autonomia.

## **LA TUTELA DEL CITTADINO**

La Carta dei Servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini fruitori dei servizi.

Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un **reclamo** qualora ritenga che vengano lesi i suoi diritti e che non siano mantenuti gli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I reclami dei cittadini relativi alle presunte inadempienze del servizio e al mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità costituiscono per il Comune di LECCE strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

Il cittadino può inoltrare un reclamo nel caso in cui si verificano inadempienze nell'erogazione dei servizi o non vengano rispettati gli standard di qualità previsti. Il cittadino può anche proporre suggerimenti per una più efficace erogazione dei servizi.

Il cittadino può presentare un reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, il reclamo/suggerimento può essere effettuato sia in forma diretta, recandosi personalmente all'U.R.P. negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo/suggerimento via posta, via fax o via posta elettronica.

## **MODALITÀ DI INFORMAZIONE AI CITTADINI**

Il Comune di Lecce assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e relativi standard. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi verranno utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione viene data al linguaggio utilizzato per la comunicazione privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate.

La Carta dei Servizi sarà a disposizione presso l'URP DEL Comune, presso tutti i Settori ed i Front Office.

**La Carta è inoltre consultabile sul sito internet [www.comune.lecce.it](http://www.comune.lecce.it)**

Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e dei loro standard di qualità. Le informazioni contenute nella Carta saranno aggiornate ogni due anni.

## LA STRUTTURA DEL COMUNE E L'ARTICOLAZIONE DEI SUOI SETTORI.

La presente **Carta dei Servizi** riguarda i Settori e le loro specifiche attività :



CDR 01 - Affari Generali - Via F. Rubichi, 16 - Lecce



CDR 02 - Gabinetto Sindaco – Ufficio Stampa – Comunicazione – Via F. Rubichi, 16 - Lecce



CDR 03 - Servizio Economico e Finanziario – Economato— Via F. Rubichi, 16 - Lecce



CDR 04 - Tributi e Fiscalità Locale - Via Michele Palumbo, 4 - Lecce



CDR 05 - Programmazione Strategica e Comunitaria- Via Regina Isabella, 8 Lecce



CDR 06 - Lavori Pubblici – Via XX Settembre - Lecce



CDR 07 - Servizi Demografici e Statistici Viale Lombardia, 7 - Lecce



CDR 08 - Avvocatura – Via Rubichi Palazzo Carafa  
Gare e Contratti - Vico Storella - Lecce



CDR 09 - Polizia Municipale - Viale Rossini, 110 - Lecce



CDR 10 - Pubblica Istruzione - Viale Ugo Foscolo, 31/A - Lecce



CDR 11 - Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo libero - Impiantistica  
Sportiva – Via Vittorio Emanuele II - Lecce



CDR 12– Servizio patrimonio mobiliare e immobiliare - Via Regina Isabella, 8 - Lecce



CDR 13 - Traffico, viabilità e segnaletica - Viale Rossini 110 - Lecce



CDR 14 - Pianificazione E Sviluppo Del Territorio - Viale Marche, 2 - Ex O.M.N.I. - Lecce



CDR 15 - Servizi Sociali – Viale Marche- Lecce  
Piano Di Zona Ufficio di piano Via Pistoia ang. via San Massimiliano Kolbe



CDR 16 - Attività economiche e produttive - Internazionalizzazione delle imprese - Via Braccio  
Martello, 7 - Lecce



CDR 17 -- Servizio edilizia scolastica, impiantistica sportiva, servizi cimiteriali - Viale Ugo Foscolo, 31/a - Lecce



CDR 18 - Sviluppo Organizzativo – Gestione Risorse Umane – Via F. Rubichi, 16 - Lecce



CDR 19 - Sistemi Informativi – Via F. Rubichi, 16 - Lecce



CDR 20 - Ambiente, Igiene, Sanità, Protezione Civile, Ufficio Unico dei Rifiuti, Energia, V.I.A., Randagismo e Canili - Viale Lombardia, 7 - Lecce