



Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore

**Affari generali ed istituzionali, Gestione
risorse umane contenzioso, gare, appalti e
agricoltura**

2023

INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi	2
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi.....	2
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi	3
4. Principi generali	3
5. Attività del Settore	4
6. Tabella degli Standard di Qualità.....	15
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini.....	17
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	18
9. Disagi dell'utente e risarcimento	18
10. Apprezamenti, reclami, ricorsi	18
Servizio Gabinetto del Sindaco.....	20
Servizio Avvocatura Comunale.....	23

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: <https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi>.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché

ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;

- “Regolamento dei controlli interni” approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 43 del 21/04/2022;
- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Lecce misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti, agricoltura, del Comune di Lecce eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali. Il Settore si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

Il Settore si impegna ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

Il Settore assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.

A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori** del Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti, Agricoltura del Comune di Lecce tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Il settore fornisce supporto al funzionamento degli organi istituzionali, giunta e consiglio comunale, al presidente del consiglio, alle commissioni consiliari, ai gruppi politici di maggioranza e di minoranza.

Si occupa dei provvedimenti deliberativi, della raccolta dei regolamenti, della notificazione degli atti amministrativi, della pubblicazione degli atti all'albo pretorio, della gestione dell'archivio di deposito, del protocollo generale, del centralino, delle commissioni consiliari e dei gruppi.

Il settore collabora con gli altri settori per le tutte le funzioni afferenti le procedure di appalto: istruttoria e predisposizione di procedure di gara (ad evidenza pubblica e negoziate), per l'appalto di lavori, servizi, forniture nonché assistenza nelle sedute di gara e alla relativa fase di aggiudicazione.

Gestisce l'albo delle associazioni comunali, garantisce il supporto amministrativo per il funzionamento delle Consulte Comunali, regola l'utilizzo della sala multifunzionale "Open Space".

Il Servizio Contenzioso fornisce supporto amministrativo alle attività dell'Avvocatura Comunale meglio specificate nella relativa appendice, relativamente al contenzioso civile e al contenzioso amministrativo. Gestisce, inoltre, tutte le richieste di risarcimento danni inoltrate dai cittadini per sinistri stradali (sinistri attivi e passivi quali i danni al patrimonio dell'Ente) da responsabilità civile verso terzi (RCT), per danni a persone e/o cose di qualsiasi importo. Gestisce altresì, l'attività inerente la trattazione stragiudiziale delle richieste e bonario componimento della lite, al fine di evitare l'insorgenza di nuovo contenzioso.

Fornisce supporto amministrativo alle attività dell'Avvocatura Comunale meglio specificate nella relativa appendice Gestisce, inoltre, tutte le richieste di risarcimento danni inoltrate dai cittadini per sinistri stradali (sinistri attivi e passivi quali i danni al patrimonio dell'Ente) da responsabilità civile verso terzi (RCT), per danni a persone e/o cose di qualsiasi importo.

Attraverso l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, servizio affidato in house dalla Società Lupiae servizi SpA, assiste ed orienta il cittadino nell'accesso ai servizi ed ai procedimenti amministrativi del Comune di Lecce. Fornisce le principali informazioni di pubblica utilità.

Il Settore, infine, si occupa della gestione, del trattamento giuridico e previdenziale delle risorse umane, delle procedure di concorso e selezione, nonché dell'applicazione di tutti gli istituti normativi del CCNL Enti Locali.

La maggior parte del lavoro svolto in quest'ultimo ambito ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione ed ha un riflesso indiretto sul cittadino in termini di miglioramento della qualità dei servizi che consegue ad un buon livello di organizzazione e di motivazione del personale.

L'azione del settore invece ha un riflesso diretto nei confronti del cittadino, quando si attivano procedure finalizzate all'assunzione del personale: bando di concorso, svolgimento delle selezioni, stesura e pubblicazione delle graduatorie, contrattualizzazione dei vincitori.

Anche l'attività di collaborazione con le Università ha un impatto sull'utenza esterna, in quanto è finalizzata all'attivazione di tirocini formativi presso gli Uffici comunali per studenti universitari e neolaureati per fornire opportunità di crescita professionale ai giovani.

Nell'ambito delle deleghe assegnate in materia di Agricoltura l'ufficio preposto si occupa nello specifico:

- del rilascio libretti UMA (Utenti Motori Agricoli) a seguito dell'istruttoria delle domande da parte della Confederazione Italiana Agricoltori - CIA;
- delle richieste rimborsi in agricoltura per calamità naturali.

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel: 0832.682297

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

INDIRIZZO SEDE: Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 - Secondo piano

Struttura Organizzativa (*linkabile*)

- [Avvocatura Comunale](#)
- [Gabinetto del Sindaco](#)
- [Presidenza del consiglio comunale](#)
- [Ufficio albo delle associazioni](#)
- [Ufficio albo pretorio - Ufficio Messi Notificatori](#)
- [Ufficio cause di servizio](#)
- [Ufficio commissioni consiliari](#)
- [Ufficio concorsi](#)
- [Ufficio consiglio](#)
- [Ufficio contenzioso](#)
- [Ufficio del cerimoniale](#)
- [Ufficio gare ed appalti](#)
- [Ufficio gruppi consiliari](#)
- [Ufficio pensioni](#)
- [Ufficio per il trattamento giuridico del personale comunale](#)
- [Ufficio protocollo, gestione documentale e archivio](#)
- [Ufficio relazioni con il pubblico - Centralino](#)
- [Ufficio relazioni sindacali](#)
- [Ufficio sinistri](#)
- [Ufficio Stampa](#)
- [Unità Operativa Servizi Affari Generali ed Istituzionali](#)
- [Ufficio Agricoltura](#)

Servizi al Cittadino (*linkabile*):

- a) [Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale](#)
- b) [Albo pretorio - Ufficio Messi Notificatori](#)
- c) [Front Office Urp - Centralino](#)
- d) [Iscrizione albo delle associazioni](#)
- e) [OPEN Space](#)
- f) [Protocollo, gestione documentale e archivio](#)
- g) [Informazioni e accesso agli atti per bandi di concorso e procedure di mobilità esterna:](#)
- h) [Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati](#)
- i) [Sportello agricoltura](#)

a) Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale

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 e sulla base delle normativa vigente in materia.

TEMPI

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

CONTATTI

Ufficio Consiglio

e-mail: ufficio ufficioconsiglio@comune.lecce.it

Responsabile dott.ssa Piera Perulli

Indirizzo sede: via Francesco Rubichi, 16

Tel: 0832.682325

Istruttore: dott.ssa Anna Vasciaveo

Tel: 0832.682384

COSTI

Per il rilascio di dati e documenti in formato elettronico non è previsto alcun costo, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto da parte dell'amministrazione. Per informazioni sul costo contattare gli uffici preposti.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- L. n. 241/1990 e succ. modifiche ed integrazioni
- Statuto Comune di Lecce
- Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011
- Decreto Legislativo n.33/2013
- Decreto legislativo n.97/2016

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Martedì ore 15.00 - 17.00
- Giovedì ore 10.00 - 12.00

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16

Palazzo Carafa - Ingresso via dei Fedele,1 - Secondo piano

b) Ufficio albo pretorio - Ufficio Messi Notificatori

L'ufficio provvede alla notifica degli atti per conto dell'amministrazione comunale e di altre pubbliche amministrazioni e alla pubblicazione degli atti del comune e/o di altre pubbliche amministrazioni.

COME

Il servizio consente la visualizzazione e l'estrazione di copia dei documenti pubblicati, tramite il portale o su richiesta formale.

TEMPI

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

Funzionario responsabile: Dr.ssa Daniela Tanza

Tel: 0832.682315

Email: daniela.tanza@comune.lecce.it

Istruttore responsabile Albo Pretorio

Claudio Laudisa

Tel e fax: 0832.682331

Email: claudio.laudisa@comune.lecce.it

Ufficio Messi Notificatori

Giuseppe Carlà

Tel: 0832.682272

Email: giuseppe.carla@comune.lecce.it

Collaboratore amministrativo

Salvatore Maci

Tel: e fax: 0832.682231

Email: pompilio.maci@comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Lunedì ore 9.00 - 13.00
- Martedì ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00
- Mercoledì ore 9.00 - 13.00
- Giovedì ore 9.00 - 13.00
- Venerdì ore 9.00 - 13.00

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi,16

Palazzo Carafa – Ingresso via dei Fedele, 1 - Piano terra

c) Front Office URP - Centralino

L'ufficio si occupa di:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative e sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;
- collaborare con l'ufficio stampa per la gestione delle richieste sui social media;
- promuovere l'ascolto dei cittadini (suggerimenti, reclami, proposte) e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione inter-istituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni;
- gestire la sala polifunzionale "Open Space" per lo svolgimento di conferenze, convegni, dibattiti, iniziative sociali, promozionali, turistiche e culturali organizzate sia dall'Amministrazione comunale sia da Associazioni, Fondazioni, privati cittadini che ne facciano richiesta.

Contatti URP

Email: urp@comune.lecce.it

Numero verde: 800.215259

Responsabile unico del procedimento: dr.ssa Daniela Tanza

CENTRALINO

L'ufficio cura lo smistamento delle telefonate da e verso il Comune di Lecce nelle seguenti fasce orarie:

- mattina - dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 13.45;
- pomeriggio - martedì e giovedì - dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Collaboratori amministrativi

Salvatore Ciardo

Antonio Miglietta

Tel: 0832.682111 - 0832.682229 - 0832.682230

Indirizzo sede

vico dei Fedele,1

Palazzo Carafa - Piano terra

d) Ufficio Albo delle Associazioni

L'ufficio cura la tenuta e l'aggiornamento dell'albo comunale delle associazioni e fornisce supporto informativo per l'iscrizione.

COME

Per richiedere l'iscrizione è sufficiente compilare il modulo reperibile [on line](#), unitamente alla documentazione richiesta, e trasmetterlo via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.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

Responsabile del Servizio *(con delega di funzioni dirigenziali cfr Det. Dir. n.2470/2022)*

Funzionario responsabile: Dott. Mauro Martina

Tel: 0832.682302

Email: mauro.martina@comune.lecce.it

Collaboratore amministrativo sig.ra Anna Quito

Tel: 0832.682253

e-mail anna.quito@comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Martedì ore 15.00 - 17.00 (previo appuntamento)

- Venerdì ore 09.00 - 12.00 (previo appuntamento)

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi,16
Palazzo Carafa - Secondo piano

e) Open Space

L'Ufficio gestisce la sala polifunzionale "Open Space" per lo svolgimento di riunioni, dibattiti, attività culturali, teatrali, conferenze, meeting, concerti, proiezioni, mostre, organizzate direttamente dall'Amministrazione Comunale o da altri enti pubblici e/o enti privati, scuole, enti di promozione, associazioni, fondazioni, comitati con o senza personalità giuridica, persone fisiche.

COME

L'istanza di richiesta per l'utilizzo della sala deve essere inoltrata al Comune di Lecce - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Palazzo Carafa - Via Rubichi,16 attraverso l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio e nella sezione modulistica della [pagine web dedicata](#).

Responsabile del Servizio (con delega di funzioni dirigenziali cfr Det. Dir. n.2470/2022)

Funzionario responsabile: Dott. Mauro Martina

Collaboratore amministrativo Sig.ra Anna Quito

Tel: 0832.682253

e-mail anna.quito@comune.lecce.it

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

Contatti URP

Email: urp@comune.lecce.it

Numero verde: 800.215259

f) Ufficio Protocollo, Gestione Documentale e Archivio

L'ufficio si occupa:

- della registrazione, su apposito registro informatico, di tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'ente;
- di fornire informazioni sulle registrazioni di protocollo, e sul ricevimento o smistamento ad altri uffici dei documenti ricevuti;
- di gestire la corrispondenza inviata dal comune;
- di custodire gli atti amministrativi degli ultimi quaranta anni nell'archivio di deposito (in seguito gli stessi vengono trasferiti all'archivio storico);
- di conservare a norma i documenti digitali;
- di gestire la ricerca, la consegna e l'eventuale riproduzione e ricollocazione di tutti i documenti richiesti in visione.

COME

Per inoltrare una domanda o trasmettere qualsiasi documento al Comune il cittadino può rivolgersi direttamente presso il relativo sportello o inviare una pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.lecce.it.

Per richiedere documentazione all'Archivio di deposito è necessaria effettuare richiesta formale.

E' possibile prendere visione e/o estrarre copia degli atti o documentazione previa richiesta formale al responsabile del Protocollo/Archivio di Deposito secondo le modalità di cui al Regolamento di accesso agli atti approvato con Del. C.C. n. 20/2011.

TEMPI

La protocollazione delle PEC e della Posta Raccomandata avviene massimo entro i 48 ore lavorative dalla ricezione. La Posta Ordinaria prevede una protocollazione entro 3 giorni lavorativi dalla protocollazione.

Per la richiesta di accesso si applicano i termini previsti dal Regolamento per l'Accesso agli Atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011

Funzionario responsabile: dr.ssa Daniela Tanza

Tel: 0832.682315

Email: daniela.tanza@comune.lecce.it

Istruttori

Sig.ra Maria Serio

Tel: 0832.682337

Email: mariagiovanna.serio@comune.lecce.it

Dr.ssa Barbara Chiriaco

Tel: 0832.682319

Email: barbara.chiriaco@comune.lecce.it

Dott.ssa Emilia Cocco

Email: emilia.cocco@comune.lecce.it

Dott.ssa Patrizia Tundo

Email: patrizia.tundo@comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Lunedì ore 9.00 - 13.00
- Martedì ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00
- Mercoledì ore 9.00 - 13.00
- Giovedì ore 9.00 - 13.00

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16

Palazzo Carafa - Ingresso via dei Fedele, 1 - Piano terra

g) Informazioni e accesso agli atti per bandi di concorso e procedure di mobilità esterna

L'ufficio fornisce le informazioni o l'accesso a documenti su richiesta, che deve pervenire in forma scritta al Comune. Non serve marca da bollo sulla richiesta. Nessun versamento dei diritti di segreteria è dovuto.

L'istanza può essere trasmessa:

- 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, 1 c/a Ufficio Concorsi;
- trasmesso a mezzo posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

L'ufficio Concorsi provvede a verificare la titolarità del richiedente, raccogliere le informazioni e a rispondere alla istanza nella forma richiesta dal richiedente, nelle forme e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Normativa di riferimento

L. 241/90 e ss.mm.ii

Tempistica

L'ufficio provvede nei termini di legge a fornire le informazioni e l'accesso agli atti. Se il termine non è stato fissato dalla legge, da un regolamento o da una deliberazione, l'ufficio deve rispondere entro trenta giorni. Il termine di conclusione del procedimento è indicato nella comunicazione di avvio del procedimento.

Personale

Coordinatore: dr.ssa Gianna LITTI

Email: gianna.litti@comune.lecce.it

Responsabile ufficio: Responsabile: dr.ssa Simonetta Carucci

Tel: 0832.682334 - Fax: 0832.682317

Email: simonetta.carucci@comune.lecce.it

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

Orari di apertura al pubblico

Giovedì ore 9.00 - 12.00

Tutti i giorni su appuntamento

Indirizzo sede

Via Rubichi, 16 (c/o Palazzo Carafa)

Secondo piano

h) Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati:

Per accedere al servizio bisogna presentare richiesta scritta al Comune. Non serve marca da bollo sulla richiesta. Nessun versamento dei diritti di segreteria è dovuto.

L'istanza può essere trasmessa:

- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Concorsi di Lecce – Palazzo Carafa;
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi, 1 c/a Ufficio Concorsi;
- trasmesso a mezzo posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

L'ufficio provvede ad avviare il procedimento per l'individuazione del percorso formativo e indirizza il richiedente nei settori di interesse. A procedimento avviato l'ufficio provvede all'attivazione sul portale.

Normativa di riferimento

L. 241/90 e ss.mm.ii

Tempistica

L'ufficio provvede in genere entro 10 gg. lavorativi all'inserimento dei dati sui portali di riferimento e alla formalizzazione del tirocinio.

Personale

Coordinatore: dr.ssa Gianna LITTI

Email: gianna.litti@comune.lecce.it

Responsabile ufficio: Responsabile: dr.ssa Simonetta Carucci

Tel: 0832.682334 - Fax: 0832.682317

Email: simonetta.carucci@comune.lecce.it

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

Orari di apertura al pubblico

Giovedì ore 9.00 - 12.00

Tutti i giorni su appuntamento

Indirizzo sede

Via Rubichi, 16 (c/o Palazzo Carafa)

Secondo piano

i) Sportello agricoltura

L'Ufficio cura l'istruttoria delle pratiche per l'accesso ai finanziamenti statali e regionali a seguito di gravi calamità naturali abbattutesi sulle aziende agricole.

COME

Per l'accesso ai finanziamenti, il richiedente deve inoltrare apposita istanza, unitamente alla documentazione richiesta, reperibile alla pagina dedicata del sito web del Comune di Lecce e trasmetterla via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

TEMPI

I tempi sono stabiliti di volta in volta nell'apposito bando reperibile alla pagina dedicata del sito web del Comune di Lecce.

Responsabile del Servizio

Funzionario responsabile: Dott.ssa Daniela Tanza

Tel: 0832.682315

Email: daniela.tanza@comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Martedì ore 15.00 - 17.00 (previo appuntamento)
- Venerdì ore 09.00 - 12.00 (previo appuntamento)

Indirizzo sede

- Palazzo Carafa – Via Francesco Rubichi, 16, Piano terra

6. Tabella degli Standard di Qualità

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI AL CITTADINO

AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI, GESTIONE RISORSE UMANE, CONTENZIOSO, GARE, APPALTI E AGRICOLTURA					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Consiglio	Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Albo Pretorio e Notifiche	Accesso agli atti pubblicati all'Albo Pretorio on line	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Gabinetto del sindaco	Concessione Patrocinio del Comune a persone ed enti pubblici e privati	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	20 giorni	NO
Front Office Urp	Esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	1 giorno lavorativo	NO
Ufficio albo delle associazioni	Iscrizione albo delle associazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Unità Operativa Servizi Affari Generali ed Istituzionali	OPEN Space	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi	NO
Ufficio protocollo, gestione documentale e archivio	Protocollazione degli atti in entrata all'Ente	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2 giorni lavorativi	NO
	Accesso Atti Archivio di Deposito	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	30 giorni	SI
Ufficio Concorsi e Tirocini	Informazioni e accesso agli atti per bandi di concorso e procedure di mobilità esterna	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	30gg	NO
	Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	entro 10 gg	SI
Ufficio personale e relazioni sindacali	Congedi vari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Certificati di servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO

	Autorizzazione incarichi esterni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
Ufficio personale e relazioni sindacali	Trasformazione rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Aspettative varie	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Mobilità interna	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Comando	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Gestione e monitoraggio buoni pasto	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Procedimenti disciplinari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60/120 gg.	NO
	Permessi diritto allo studio (150 ore)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cambio mansioni/modifica profilo professionale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cessazione dal servizio per qualsiasi causa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60gg.	NO
	Contrattazione collettiva decentrata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Informativa OO.SS.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10gg.	NO
	Formazione del personale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	annuale	NO
	Nomina commissione giudicatrice	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15gg.	NO
	Ufficio concorsi	Ammissione ai concorsi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando
Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive		Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni dal deposito dei verbali della commissione	NO

	Progressioni economiche orizzontali (bando, esame domande, approvazione graduatoria)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 gg.	NO
	Assunzione a tempo indeterminato dei vincitori di concorso	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni	NO
	Mobilità esterna	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 90 giorni	NO
Ufficio pensioni e cause di servizio	Pratiche pensione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	120 giorni prima della data del pensionamento	NO
	Istruttoria causa di servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Aggravamento causa di servizio e revisione equo indennizzo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	180gg.	NO
Ufficio trattamento economico previdenziale	Telematico INPS ex INPDAP PA04 per pensioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 gg. e/o nei termini di legge	NO
	Pratiche TFR personale tempo determinato ed indeterminato	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 gg.	NO
Ufficio Agricoltura	Vidimazione libretto per contributi gasolio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	7 gg.	NO

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare all'attenzione del Settore

Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa - 73100 Lecce;
- posta elettronica: protocollo@pec.comune.lecce.it

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

Tutte le attività svolte dal Settore Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, gare e appalti del Comune di Lecce sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. 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/riciesta da presentare a cura dell'utente .

10. 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:

- con posta elettronica: urp@comune.lecce.it
- con Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;

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 trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- 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, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

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 e saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente.

Le tipologie di risarcimento sono:

- da n. 1 a n. 50 gratuità di parcheggio giornaliero nei parcheggi di interscambio cittadini;
- da n. 1 a n. 50 gratuità di corse del trasporto pubblico urbano.

APPENDICE

Gabinetto del Sindaco

Attività del Servizio

Il Servizio Gabinetto del Sindaco cura le attività inerenti la rappresentanza e le relazioni esterne del Sindaco con le Istituzioni, gli Enti, le organizzazioni sindacali e la cittadinanza; fornisce supporto giuridico - amministrativo al Primo Cittadino; predispone i provvedimenti sindacali; coordina, a livello locale, gli incontri di rappresentanza e i rapporti con gli organi di informazione e le attività di comunicazione istituzionale interna ed esterna dell'Ente.

Il Servizio, in particolare:

- coordina l'attività di tipo istituzionale a livello locale, nazionale ed internazionale, sovrintendendo ed organizzando gli incontri di rappresentanza degli organi di governo;
- interviene alle riunioni della giunta e dei capigruppo;
- provvede all'istruttoria e formalizzazione degli atti di nomina e revoca dei rappresentanti del Comune nelle aziende, deliberazione e recepimento dei protocolli d'intesa;
- in collaborazione con il Segretario generale analizza le deliberazioni da presentare in giunta;
- coordina le attività degli uffici relative ad interrogazioni, interpellanze e mozioni presentate dai consiglieri comunali.

Capo di Gabinetto: avv. Elisabetta Ciulla

Tel: 0832.682374

Fax: 0832.868080

Email: elisabetta.ciulla@comune.lecce.it

Dr.ssa Laura Gabellone

Tel: 0832.682345

Fax: 0832.868080

Email: laura.gabellone@comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Martedì ore 15.00 - 17.00
- Venerdì ore 10.00 - 12.00

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16

Palazzo Carafa - Primo piano

Segreteria del Sindaco

Alla Segreteria sono assegnate le seguenti funzioni:

- relazioni esterne del sindaco con le istituzioni, gli enti e la cittadinanza;
- attività di gestione e filtro della corrispondenza in entrata ed in uscita;
- tenuta dell'agenda degli impegni del sindaco;
- raccolta di atti e loro archiviazione;

- documentazione normativa relativamente agli interventi programmati per attività istituzionali del sindaco.

Sindaco

Fax: 0832.868080

Email: sindaco@comune.lecce.it

Responsabile

Dott.ssa Laura Gabellone

Tel: 0832 682225

Fax: 0832.868082 - 0832.868080

Email: sindaco@comune.lecce.it

Personale

Sig. Antonio Gnoni

Tel: 0832.682289

Fax: 0832.868080

Email: antonio.gnoni@comune.lecce.it

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano

Ufficio stampa

All'Ufficio Stampa sono assegnate le seguenti funzioni

- comunicare i provvedimenti adottati dal sindaco, dalla giunta e dal Consiglio utilizzando il mezzo dei comunicati stampa, delle conferenze stampa, dell'organizzazione di interviste e momenti di confronto tra stampa e membri del governo cittadino.
- supportare i settori dell'amministrazione nel loro rapporto con i media, in relazione a notizie di pubblico interesse.
- Facilitare la comunicazione interna all'ente
- supportare i giornalisti accreditati che intendano reperire informazioni, dati e contatti utili per il racconto giornalistico della vita amministrativa della Città di Lecce.

L'Ufficio stampa è responsabile della comunicazione sui social network dell'ente ([consulta il documento di "Social media policy esterna" del Comune di Lecce](#)).

Email: ufficiostampa@comune.lecce.it

Addetti stampa

Dr. Alberto Mello

Email: alberto.mello@comune.lecce.it

Tel: 0832.682397

Dr.ssa Ilaria Marinaci

Email: ilaria.marinaci@comune.lecce.it

Tel: 0832.682309

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano

Servizio al cittadino

1. Concessione Patrocinio del Comune a persone ed enti pubblici e privati

COSA

È possibile far richiesta di concessione del Patrocinio del Comune per manifestazioni, eventi, convegni, mostre, etc. di particolare interesse per la comunità cittadina.

L'accoglimento della domanda consente l'utilizzo dello stemma del Comune, accompagnato dalla frase "con il Patrocinio del Comune di Lecce".

Con il Patrocinio si ha diritto alla parziale riduzione dell'imposta sulla pubblicità e sulle pubbliche affissioni.

COME

Chi intende richiedere tale concessione deve presentare istanza all'ufficio Protocollo tramite modulo reperibile [on line \(linkabile\)](#)

Al modulo devono essere allegati:

- programma dettagliato iniziativa;
- atto costitutivo e statuto dell'Ente/Associazione (Enti Pubblici esclusi);
- sintetica relazione che illustri l'iniziativa e dimostri la particolare valenza culturale o sociale;
- altra documentazione utile per la valutazione dell'iniziativa (opzionale);
- carta identità richiedente.

QUANDO

Il modulo per la concessione del Patrocinio deve essere presentato almeno 30 giorni prima della data dell'evento.

TEMPI

Le istanze sono assegnate per il procedimento istruttorio al settore competente, che provvede ad esaminarle entro 20 giorni.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Regolamento concessione del patrocinio del Comune di Lecce ed utilizzo sala polifunzionale Open Space.

Sul sito web del Comune sono disponibili:

- Regolamento concessione del patrocinio del Comune di Lecce ed utilizzo sala polifunzionale Open Space
- [Modulo richiesta patrocinio \(link modulistica\)](#)
- [Logo Comune di Lecce \(link altri documenti\)](#)

Responsabile del procedimento: dr.ssa Francesca Tommasi

telefono: 0832 682281

Fax: 0832.868082 - 0832.868080

Email: francesca.tommasi@comune.lecce.it

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi,16
Palazzo Carafa - Primo piano

Avvocatura Comunale

Attività del Servizio

L'Avvocatura comunale, per le sue peculiarità, è indipendente dall'incardinazione nel settore e costituisce autonoma entità in staff al sindaco.

Il Servizio Avvocatura Comunale gestisce il contenzioso del Comune sia in sede giudiziale, sia in sede stragiudiziale. L'Avvocatura Comunale rappresenta e difende il Comune innanzi alle giurisdizioni civile, amministrativa in ogni stato e grado del relativo giudizio, proponendo la costituzione in giudizio in ordine alle liti attive e passive del Comune e la transazione di cause pendenti, valutata l'opportunità della loro definizione nell'interesse del Comune. Il Servizio propone, altresì, la costituzione di parte civile del Comune in giudizi vertenti su questioni comportanti lesione di interessi dell'Amministrazione o della collettività.

L'attività legale è suddivisa in Contenzioso Amministrativo (TAR e Consiglio di Stato), Contenzioso Civile (Giudice di Pace, Tribunale, Corte di Appello) e Contenzioso Penale.

Per gli atti di citazione e i ricorsi per i quali l'Amministrazione decide di resistere in giudizio, l'ufficio predispone gli atti per la costituzione in giudizio e laddove vi è nomina di un legale esterno, collabora con i legali incaricati, fornendo ogni informazione e documentazione utile per la difesa in giudizio degli interessi dell'Amministrazione.

Tale forma di collaborazione con i legali incaricati prende avvio con la predisposizione della deliberazione di conferimento dell'incarico e permane sino al momento della definizione del giudizio e della liquidazione delle loro spettanze.

CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO

Funzionario responsabile: avv. Laura Astuto

Tel: 0832.682410

Email: laura.astuto@comune.lecce.it

CONTENZIOSO CIVILE

Funzionario responsabile: avv. Eugenia Novembre

Tel: 0832.682442

Email: eugenia.novembre@comune.lecce.it

Funzionario responsabile: avv. Anna De Giorgi

Tel: 0832.682435

Email: anna.degiorgi@comune.lecce.it

Indirizzo sede

Via Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano