



Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore Politiche Culturali,
Valorizzazione Monumentale,
Servizi Museali, Spettacolo,
Turismo, Archivio Storico,
Biblioteche, Pubblica Istruzione

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.....	16
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	17
9. Disagi dell'utente e risarcimento	18
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi	18

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente e 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione 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

Area Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche.

Il settore fornisce i seguenti servizi:

- gestione e servizi biblioteche comunali;
- gestione e servizi archivio storico comunale;
- gestione delle strutture espositive e spazi culturali di proprietà comunale e delle attività connesse all'obiettivo primario di crescita culturale, turistica ed economica della città;
- organizzazione di eventi culturali, mostre, spettacoli, di iniziative di promozione turistica e culturale della città;
- gestione del MUST Museo Storico Città di Lecce

Il settore si occupa inoltre della valorizzazione del patrimonio culturale;

Dirigente: Arch. Claudia Branca

Tel. 0832.682229

Email: claudia.branca@comune.lecce.it

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

Must - Ex Monastero di Santa Chiara, Via Arte della Cartapesta, 10 - secondo piano

Struttura organizzativa (linkabile)

- [Archivio storico comunale](#)

- [Ufficio Asili Nido](#)
- [Ufficio cultura](#)
- [Ufficio diritto allo studio](#)
- [Ufficio politiche scolastiche](#)
- [Ufficio scuole comunali dell'infanzia](#)
- [Ufficio turismo](#)
- [Ufficio Must](#)

Uffici

- Ufficio Cultura e Spettacolo
 Personale:
 Dr. Giovanni Piconte
 Tel. 0832.682229
 Email: giovanni.piconte@comune.lecce.it
 Dr.ssa Simona Kotlar
 Tel. 0832. 682229
 Email: simona.kotlar@comune.lecce.it
 Dr.ssa Maria Cantelmo
 Tel. 0832. 682229
 Email: maria.cantelmo@comune.lecce.it
 Dr.ssa Monica Laudisa
 Tel. 0832. 682229
 Email: monica.laudisa@comune.lecce.it
 Sig.ra Laura Starace
 Tel. 0832. 682229
 Email: laura.starace@comune.lecce.it
- Ufficio Turismo
 Funzionario responsabile:
 Dr. Giovanni Piconte
 Tel. 0832. 682229
 Email: giovanni.piconte@comune.lecce.it
 Personale:
 Dr.ssa Maria Cantelmo
 Tel. 0832. 682229
 Email: maria.cantelmo@comune.lecce.it
 Dr.ssa Monica Laudisa
 Tel. 0832. 682229
 Email: monica.laudisa@comune.lecce.it
- Ufficio MUST
 Servizi Amministrativi e Comunicazione:
 Dr.ssa Maria Cantelmo
 Tel. 0832. 682229
 Email: maria.cantelmo@comune.lecce.it
 Ufficio Mostre:
 Sig.ra Laura Starace
 Tel. 0832. 682229
 Email: laura.starace@comune.lecce.it
 Dr.ssa Monica Laudisa
 Tel. 0832. 682229
 Email: monica.laudisa@comune.lecce.it
 Comunicazione:
 Dr. Giovanni Piconte
 Tel. 0832.682229

Email: giovanni.piconte@comune.lecce.it

- Ufficio Biblioteche:
Funzionario responsabile:
Dott.ssa Valeria Dell'Anna
Tel. 0832. 682229
Email: valeria.dellanna@comune.lecce.it
- Archivio Storico
Funzionario responsabile:
Dr.ssa Valeria Dell'Anna
Tel. 0832. 682229
Email: valeria.dell'anna@comune.lecce.it
Personale:
Sig.ra Alessandra Ciulla
Tel. 0832. 682229
Email: alessandra.ciulla@comune.lecce.it

Servizi al cittadino

- Ufficio Cultura:** l'ufficio rilascia le autorizzazioni relative alla fruizione dei seguenti contenitori comunali:
 - Teatro Apollo;
 - Teatro Paisiello;
 - I Teatini, esclusivamente per iniziative proprie dell'Amministrazione Comunale;
 - Ex Conservatorio S. Anna;
 - Palazzo Turrisi;
 - Ex Convento degli Agostiniani;
 - Complesso monumentale delle Mura Urbiche.
- Ufficio Turismo:** l'ufficio si occupa della realizzazione di progetti e attività volti alla promozione della città sul mercato turistico e cura la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica in collaborazione con l'agenzia regionale per il turismo Puglia Promozione (Carta dei Servizi degli uffici IAT della Puglia).
- Ufficio Spettacolo:** l'ufficio si occupa della realizzazione degli spettacoli quali Stagione Teatrale, Lu Riu, spettacoli estivi, spettacoli nel periodo natalizio.
- Archivio Storico:** l'ufficio cura l'inventariazione e la catalogazione degli atti comunali dal 1860 al 1960, il servizio di consultazione per il pubblico, la riproduzione dei documenti;
- Ufficio Biblioteche:** l'ufficio si occupa della gestione delle biblioteche civiche OgniBene e Acchiappalibri;
- Ufficio MUST:** l'ufficio si occupa della gestione amministrativa e culturale del Museo Storico Cittadino;
- Ufficio Valorizzazione Beni Culturali:** l'ufficio si occupa della gestione e valorizzazione dei beni culturali cittadini di cui al punto a.

Area Pubblica Istruzione

Il settore espleta funzioni e attività, proprie e/o delegate, riguardanti l'Istruzione. In tale ambito l'Ente Locale riveste un importante ruolo, in quanto è chiamato non solo ad erogare servizi, ma anche a programmare, coordinare e promuovere iniziative ed attività volte al miglioramento della qualità della formazione e l'efficacia dei processi di apprendimento. Il Settore, pertanto, al fine di garantire il diritto allo studio ed elevare la qualità dell'offerta formativa scolastica, si occupa dell'offerta e gestione di servizi che attengono a vari gradi

di istruzione a partire dalla scuola dell'infanzia sino all'istruzione secondaria di 1° grado, per alcune attività anche indirizzate all'istruzione secondaria di 2° grado.

Dirigente: Arch Claudia Branca

Tel: 0832.682229

Email: claudia.branca@comune.lecce.it

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

INDIRIZZO SEDE:

Pubblica Istruzione Viale U. Foscolo, 31/A;

1. **Diritto allo studio**

- Il Diritto allo Studio rappresenta per l'Ente Locale il concreto fondamentale impegno ed il notevole investimento di idee, energie operative, risorse umane e finanziarie per l'educazione e formazione dei giovani, a garanzia di una crescita armonica ricca di stimoli e di opportunità per le future generazioni. L'Ente Locale è chiamato all'espletamento delle funzioni relative all'assistenza scolastica, ai sensi della Legge Regionale n. 31 del 4/12/2009 "Norme regionali per l'esercizio del Diritto all'istruzione e alla formazione". Gli interventi in materia di diritto allo studio riguardano: servizio mensa, servizio trasporto, interventi vari anche per soggetti con disabilità, libri di testo, facilitazioni dell'inserimento scolastico di immigrati e rom e vari progetti scolastici di interesse sociale e culturale. Altri adempimenti sono attribuiti da: D.L.vo 297/94, L.23/96, D.L. 112/98, L. 448/98, L.62/2000 etc., destinatari degli interventi sono gli alunni del sistema dell'istruzione frequentanti scuole sia statali che paritarie di ogni ordine e grado.

2. **Servizio mensa**

Come richiedere il servizio

Come prevede il "Regolamento Comunale di organizzazione e di accesso al servizio di mensa scolastica", approvato con deliberazione del Commissario n° 305 del 30.05.2019, l'iscrizione al servizio mensa viene effettuata ogni anno nel mese di giugno.

La domanda di iscrizione dovrà essere inviata, esclusivamente utilizzando il link <https://www.schoolesuite.it/default1/lecce>, per coloro i quali sono già registrati, utilizzare username e password già in uso, per i nuovi iscritti attraverso registrazione sullo stesso portale (vedi dettaglio per accreditamento).

Gli utenti che non dispongono di strumentazione informatica che consenta l'accesso ad internet potranno ricevere assistenza e supporto per effettuare l'iscrizione presso l'ufficio.

La tariffa da corrispondere viene individuata in base all'importo risultante dall'attestazione ISEE.

La tariffa massima viene applicata a coloro che hanno un reddito ISEE del nucleo familiare superiore a € 16.000,00, a coloro che non sono residenti nel Comune di Lecce e a coloro che non presentano attestazione ISEE.

In caso di frequenza alla mensa di più figli, dal secondo figlio si ha diritto alla riduzione del 50%.

Con Deliberazione del Commissario n° 307 del 30.05.2019 è stato approvato il regolamento per il funzionamento della Commissione Mensa.

Le tabelle dietetiche sono differenziate per periodo invernale ed estivo.

E' possibile usufruire di una dieta personalizzata per motivi religiosi, di salute, allergie ed intolleranze, presentando istanza, corredata da certificazione medica, presso l'ufficio scuola dove è istituito un punto di ascolto con la presenza di una dietista a disposizione dell'utenza, il mercoledì dalle ore 10.30 alle ore 13.30, dietro prenotazione al numero 0832682603.

In caso di rinuncia al servizio mensa scolastica deve essere data comunicazione scritta.

Come acquistare i buoni pasto

I pasti potranno essere acquistati da coloro che hanno già regolarmente effettuato l'iscrizione. La mancata iscrizione comporta l'esclusione dal servizio in quanto il sistema informatizzato non ne consente l'accesso se l'utente non è regolarmente registrato e iscritto per l'anno scolastico in corso.

Con l'attivazione della procedura informatizzata del servizio mensa scolastica, gli utenti, attraverso il codice identificativo PAN, possono effettuare l'acquisto dei pasti.

Procedura per l'acquisto dei pasti

L'acquisto dei buoni pasto avviene attraverso pagoPA che è una nuova modalità per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata. Si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o sull'applicazione APP spazio Scuola o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:

Presso le agenzie della banca

Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA)

Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche

Presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca 5

Presso gli Uffici Postali.

Presso attività commerciali individuati dall'Amministrazione come PSP (prestatori servizio a pagamento) PagoPa

Mediante app SpazioScuola (ricarica con carta di credito icon pagamento modalità PagoPa).

Informazioni sul credito

Agli utenti con un credito residuo pari al costo di 3 pasti perverrà una sms al numero di cellulare inserito nella domanda di iscrizione per informare l'utente che il credito sta per terminare, concedendo il tempo disponibile per effettuare nuova ricarica di acquisto pasti.

Registrandosi al sito <https://www.schoolesuite.it/default1/lecce> si può accedere al sistema con una password riservata e controllare lo stato dei pasti consumati, delle ricariche effettuate e del credito residuo.

Inoltre, dopo la registrazione, con le stesse credenziali di accesso, si potranno visualizzare direttamente da smartphone/tablet, il numero dei pasti consumati, gli addebiti, le ricariche relative ai figli iscritti al servizio mensa e, successivamente, acquistare le ricariche del servizio mensa con carta di credito, attraverso L'APP Spazio Scuola.

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00;

martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dott. Massimiliano Nuccio

Istruttore amministrativo: Dr.ssa Elisa Cuna: e-mail elisa.cuna@comune.lecce.it

Responsabile del procedimento per le istanze - Front Office – Dr.ssa Anna Rita Contaldo

Tel: 0832.682617 - 0832.682628

e-mail annarita.contaldo@comune.lecce.it

Sul sito sono disponibili:

- Regolamento Comunale Organizzazione Accesso Servizio Mensa
- Link <https://www.schoolesuite.it/default1/lecce>
- Dichiarazione sostitutiva servizio mensa
- Menu settimanale invernale
- Menu settimanale estivo
- Grammatatura menu giornaliero

Costi

TABELLA A

UTENTI		Costo singolo pasto
1	Utenti reddito ISEE da 0 a € 2.500,00	ESENTE
2	Utenti reddito ISEE da € 2.501,00 a € 3.500,00	€ 0,75
3	Utenti reddito ISEE da € 3.501,00 a € 7.000,00	€ 1,40
4	Utenti reddito ISEE da € 7.001,00 a € 11.000,00	€ 2,00
5	Utenti reddito ISEE da € 11.001,00 a € 16.000,00	€ 2,75
6	Utenti reddito ISEE oltre € 16.001,00	€ 3,90

TABELLA B

Le famiglie con più di un figlio, frequentante la mensa, hanno diritto alla riduzione del 50% dal secondo figlio in poi.

UTENTI		Costo singolo pasto
1	Utenti reddito ISEE da 0 a € 2.500,00	ESENTE
2	Utenti reddito ISEE da € 2.501,00 a € 3.500,00	€ 0,38
3	Utenti reddito ISEE da € 3.501,00 a € 7.000,00	€ 0,70
4	Utenti reddito ISEE da € 7.001,00 a € 11.000,00	€ 1,00
5	Utenti reddito ISEE da € 11.001,00 a € 16.000,00	€ 1,38
6	Utenti reddito ISEE oltre € 16.001,00	€ 1,95

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio: Viale Ugo Foscolo, 31/A
Funzionario Responsabile: Dott. Massimiliano Nuccio
Dr.ssa Elisa Cuna: e-mail elisa.cuna@comune.lecce.it
Tel: 0832.682604/682618
Email: massimiliano.nuccio@comune.lecce.it
Posta certificata (PEC): diritto.studio@pec.comune.lecce.it
Pubblica Istruzione Viale U. Foscolo, 31/A;

3. Servizio Trasporto

Il servizio di Trasporto Scolastico eroga, su domanda dell'utente, il servizio scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana.

Il servizio assicura ogni giorno (dal lunedì al venerdì) il trasporto degli alunni da casa e scuola e viceversa.

Come richiedere il servizio

Come prevede il "Regolamento Comunale di organizzazione e di accesso al servizio di trasporto scolastico", approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41 del 13.06.2006, l'iscrizione al servizio trasporto viene effettuata ogni anno nel mese di giugno.

Per l'anno scolastico corrente, la domanda di iscrizione dovrà essere inviata esclusivamente online attraverso portale <https://www.schoolesuite.it/default1/lecce>. Per accedere al servizio è necessaria la registrazione.

In base all'importo risultante dall'attestazione ISEE viene individuata la tariffa da corrispondere. Viene applicata la tariffa massima (reddito ISEE del nucleo familiare superiore a € 16.001,00) a coloro che non presentano attestazione ISEE.

In caso di rinuncia al servizio trasporto scolastico deve essere data comunicazione scritta.

Modalità di pagamento

Con l'attivazione della procedura informatizzata dell'iscrizione al servizio trasporto scolastico, e il pagamento attraverso Pago Pa, gli utenti, successivamente, potranno effettuare il pagamento mensile presso:

Presso le agenzie della banca

Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA)

Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche

Presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca 5

Presso gli Uffici Postali.

Presso attività commerciali individuati dall'Amministrazione come PSP (prestatori servizio a pagamento) PagoPa

A ciascun utente verrà attribuito, all'atto dell'iscrizione, un codice PAN. In caso di smarrimento del codice PAN ci si dovrà rivolgere all'ufficio Pubblica Istruzione.

Costi

La tariffa mensile è differenziata in fasce e varia in base all'attestazione ISEE del nucleo familiare così come segue:

N.	Utenti	Quota da corrispondere
1	Utenti con reddito ISEE da 0 a € 7.000,00	ESENTE
2	Utenti con reddito ISEE da 7.001,00 a € 11.000,00	€ 10,00
3	Utenti con reddito ISEE da 11.001,00 a € 16.000,00	€ 20,00
4	Utenti con reddito ISEE oltre € 16.001,00	€ 30,00

Le famiglie con più di un figlio, che usufruiscono del servizio Scuolabus, hanno diritto alla riduzione del 50% della tariffa dal secondo figlio in poi.

Gli alunni rom residenti nel Campo sosta Panareo frequentanti le scuole dell'infanzia statali e comunali e scuole primarie statali segnalati dall'Istituzione per i servizi Sociali usufruiscono gratuitamente del servizio trasporto.

Il servizio è distinto come segue:

-servizio trasporto scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle scuole primarie statali assicurato da n. 8 linee affidate alla Società Lupiae Servizi S. Cataldo, Villa Convento, Borgo Pace, Borgo S. Nicola, Frigole n.2 linee e Campo Sosta Panareo n.2 linee;

- servizio disabili destinato agli alunni e studenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, assicurato da n. 2 linea affidate alla Società Lupiae Servizi ed è gratuito;

Normativa di riferimento

Regolamento Trasporto Scolastico, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.41 del 13.06.2006.

Determinazione delle tariffe del servizio Delibera Giunta Comunale n. 444 del 26.06.2006 e successiva modifica con Delibera di Giunta Comunale n. 534 del 15.09.2006.

LINK: Questionario di gradimento trasporto scolastico

www.schoolesuite.it/default1/lecce

Il Trasporto Scolastico viene erogato su domanda dell'utente come segue:

Trasporto alunni disabili che frequentano le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado da casa a scuola e viceversa negli orari scolastici.

Trasporto scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'Infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana.

Questo servizio assicura ogni giorno dal lunedì al venerdì il trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana, da casa a scuola e viceversa.

Funzionario Responsabile: Dott. Massimiliano Nuccio

Dr.ssa Anna Rita Contaldo Email: annarita.contaldo@comune.lecce.it

4. Servizio Cedole Librarie

La Legge 719/64 ed il D. Lgs n. 297/94 all'art. 156 prevedono la fornitura gratuita dei libri di testo agli alunni della scuola primaria;

A partire dall'anno scolastico 2021/2022 è stato attivato un "Sistema informatizzato" per l'emissione delle cedole librarie, che andranno a sostituire quelle cartacee.

Come

Il familiare del bambino residente a Lecce e frequentante la scuola primaria si recherà con il codice fiscale dell'alunno presso una libreria accreditata e riceverà i libri adottati dalla scuola per l'anno scolastico di riferimento.

Funzionario Responsabile: Dott. Massimiliano Nuccio

Dr.ssa Elisa Cuna Email: elisa.cuna@comune.lecce.it

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio

Indirizzo: Viale Ugo Foscolo, 31/A

Tel: 0832.682617 - 0832.682604

Fax: 0832.682619

Email: massimiliano.nuccio@comune.lecce.it

elisa.cuna@comune.lecce.it

5. Servizio Buoni libro

Servizio di fornitura gratuita o semigratuita agli alunni delle scuole secondarie di I e II grado, residenti a Lecce e appartenenti a famiglie con un reddito ISEE non superiore ad € 10.632,94.

Come

Il cittadino fa richiesta del servizio sul portale www.studioinpuglia.regione.puglia.it, utilizzando la sezione "Libri di testo a.s. di riferimento" e seguendo tutte le fasi previste dall'avviso.

La procedura sarà attiva a partire dalle date comunicate dalla regione Puglia; oltre tale termine il sistema non accetterà ulteriori trasmissioni di istanze.

L'accesso all'area riservata del portale da parte del richiedente potrà avvenire alternativamente tramite:

- SPID (accesso tramite identità digitale) o, in alternativa, con CIE (carta di Identità Elettronica) o con la CNS (TS-CNS) (Carta Nazionale dei Servizi o Tessera Sanitaria) ai sensi della Legge n.120 dell'11 settembre 2020 che ha convertito il Decreto Legge n.76 art.24 del 16 luglio 2020 "Semplificazione e innovazione digitale";

Funzionario Responsabile: Dott. Massimiliano Nuccio

Dr.ssa Elisa Cuna Email: elisa.cuna@comune.lecce.it

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio

Indirizzo: Viale Ugo Foscolo, 31/A

Tel: 0832.682617 - 0832.682604

Fax: 0832.682619
Email: massimiliano.nuccio@comune.lecce.it
elisa.cuna@comune.lecce.it

6. Scuola infanzia Comunale

La scuola comunale dell'infanzia è un istituzione educativa e formativa di interesse pubblico che il Comune di Lecce rivolge ai bambini ed alle loro famiglie ed ha come obiettivi:

- ✓ promuovere lo sviluppo delle attitudini e l'acquisizione di capacità e di competenza di tipo comunicativo, cognitivo, operativo ed espressivo;
- ✓ favorisce l'interazione con i coetanei, gli adulti, l'ambiente e la cultura nel rispetto delle diversità;
- ✓ contribuisce alla realizzazione dell'uguaglianza delle opportunità educative, consentendo a bambine e bambini di raggiungere traguardi di sviluppo in ordine all'identità, all'autonomia.

Per raggiungere questi macro-obiettivi, questo Servizio, in collaborazione con il personale Docente, elabora una progettazione educativa annuale, definisce le attività e ne verifica l'attuazione, promuove iniziative volte a diffondere e ad affermare una cultura dell'infanzia, promuove la continuità educativa, coordina il raccordo delle unità di apprendimento nei vari plessi.

Viene fornito il supporto per le attività extracurricolari in favore dello sviluppo formativo all'interno della scuola coinvolgendo i genitori e le altre istituzioni presenti sul territorio, al fine di progettare attività mirate alla formazione per l'acquisizione continua di professionalità ed alla crescita personale delle Docenti.

Nell'ambito dell'ampliamento dell'offerta formativa viene svolta attività di progettazione in favore delle scuole: servizi integrativi per l'infanzia; promozione e coordinamento di progetti dedicati specificatamente a bambini per l'implementazione di pratiche volte a favorire lo sviluppo del benessere e della qualità dei minori.

Con Deliberazione di Giunta Comunale n.10 del 14/01/2021 si è provveduto ad un dimensionamento delle scuole dell'infanzia Comunale con la sospensione dell'attività didattica nella scuola Topolino di via Maruggi a partire dal 30/06/2023 e con la Deliberazioni Giunta Comunale n. 143 del 13/03/2023 si è determinato che la stessa, rimanga adibito a scuola dell'Infanzia e annessa alla I.C. Ammirato - Falcone.

Costi

La scuola comunale dell'infanzia è totalmente gratuita.

Occorre pagare una retta esclusivamente se si usufruisce del servizio di mensa scolastica ed acquistare i quaderni operativi (strumenti didattici in uso nelle sezioni e adottati annualmente dal Collegio Docenti).

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dr.ssa Beatrice Vergallo - Tel: 0832.682628

Dott.ssa Sabrina Rossetti – Tel: 0832.682622

e mail scuola.infanzia@comune.lecce.it

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

Sul sito sono disponibili:

- Regolamento Scuole dell'Infanzia comunali
- Piano dell'Offerta Formativa Triennale

7. Certificati di servizio relativi al personale docente e non docente

L'Ufficio rilascia certificazioni di servizio relative al personale docente e non docente a tempo determinato e certificazioni relative agli alunni.

Come

L'istanza per il rilascio del certificato viene prodotta dal richiedente in carta semplice e consegnata direttamente all'Ufficio che provvede alla consegna entro trenta giorni circa dalla data della richiesta.

La domanda dovrà essere indirizzata al dirigente del settore esplicitando:

- i dati personali ed i recapiti
- il tipo di certificazione richiesta

- il motivo per cui si richiede la certificazione.
- Il ruolo ricoperto ed il periodo lavorativo

Documenti da allegare all'istanza:

- documento di Riconoscimento
- (eventuale) libretto di lavoro

Sul sito è disponibile:

- Fac-simile di richiesta

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dr.ssa Beatrice Vergallo - Tel: 0832.682628

Dott.ssa Sabrina Rossetti – Tel: 0832.682629 e mail scuola.infanzia@comune.lecce.it

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

8. Politiche Scolastiche

Le politiche scolastiche con la L. 59/97, il D.L.vo 112/98, il D.P.R. 233/98, il D.P.R. 275/99 e la Legge Costituzionale n.3/01 hanno assegnato agli Enti locali un ruolo determinante, poiché, hanno mutato l'architettura istituzionale della Scuola di base, operando sensibili cambiamenti nei processi educativi e formativi.

Gli Enti locali, da semplici erogatori di servizi, hanno acquisito il ruolo di enti propulsori per l'attivazione di dinamiche e processi condivisi con la Scuola: sostegno organizzativo e finanziario per attività culturalmente e didatticamente valide e promozione di relazioni e collaborazioni tra Scuola e società civile.

L'innalzamento degli standard culturali del territorio deve dunque passare attraverso l'opera di mediazione e di concertazione che la norma attualmente delega agli Enti più vicini ai cittadini.

Altri adempimenti sono attribuiti dalla L. n.111 del 15/07/2011 art.19 commi 4 e 5, e dalla L. n.183 del 12/11/2011 art.4 commi 69 e 70, riguardanti il Piano di dimensionamento comunale, che determina l'assetto scolastico cittadino, affinché il servizio scolastico e i servizi connessi rispondano a criteri di efficacia ed efficienza.

Il servizio Politiche Scolastiche promuove, sostiene e coordina attività e progetti di qualificazione dell'offerta formativa territoriale, privilegiando percorsi, condivisi con le Scuole della città, a sostegno dell'autonomia scolastica, volti alla crescita della cittadinanza attiva e della cultura della legalità.

Dal 2001 l'Amministrazione ha costituito una Rete con le Istituzioni Scolastiche della Città del primo ciclo, finalizzata al sostegno reciproco e ad azioni comuni per realizzare percorsi formativi in termini di omogeneità e di qualità, per un servizio integrato sul territorio e coerente con il Piano dell'Offerta Formativa delle singole scuole. L'ufficio collabora con la Rete di scuole e struttura con queste Istituzioni il Piano dell'Offerta Formativa del Territorio.

Nell'ambito dei progetti pluriennali di cittadinanza attiva, l'ufficio coordina il progetto Consiglio Comunale dei Ragazzi e delle Ragazze, "La scuola Adotta un monumento", ideato e promosso dalla Fondazione Napoli 99 con una rete di scuole anche della provincia di Lecce.

Nel 2019 nell'ambito delle politiche volte alla promozione della lettura e del libro è stata creata la biblioteca "L'Acchiappalibri", ubicata al piano terra degli uffici dell'Assessorato alla Pubblica Istruzione, la cui gestione è affidata ad una società esterna

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dr.ssa Beatrice Vergallo - Tel: 0832.682628

Sig.ra Rosa Olimpio – Tel: 0832.682622

Dott.ssa Sabrina Rossetti - Tel. 0832.682629

email politiche.scolastiche@comune.lecce.it

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

Pubblica Istruzione Viale U. Foscolo, 31/A;

9. Consiglio Comunale Dei Ragazzi e delle Ragazze

Il Consiglio Comunale dei Ragazzi e delle Ragazze é previsto dall'art.4 dello Statuto Comunale vigente, contribuisce alla formazione civica, ambientale, sociale e culturale dei ragazzi, favorendone la partecipazione e l'impegno politico. Ha funzioni propositive e consultive su temi e problemi che riguardano il mondo

giovanile e i diritti dei minori. Offre agli amministratori l'opportunità di conoscere il punto di vista dei giovani sulla vita della città.

Tale organismo esercita funzioni propositive, nell'ambito delle materie di propria competenza: politica ambientale, sport, tempo libero, giochi, rapporti con l'associazionismo, cultura e spettacolo, pubblica istruzione, assistenza ai giovani e agli anziani, rapporti con l'Unicef. Si tratta di un progetto educativo/didattico, che prevede incontri e laboratori con il coordinamento dell'ufficio, di esperti facilitatori e in accordo con i programmi delle scuole cittadine.

CONTATTI

Funzionario Responsabile: Dr.ssa Beatrice Vergallo - Tel: 0832.682628

Sig.ra Rosa Olimpio – Tel: 0832.682622

e mail politiche.scolastiche@comune.lecce.it

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

Sul sito sono disponibili:

- Regolamento Consiglio Comunale dei Ragazzi

10. Asili Nido

L'asilo nido a gestione diretta denominato Il Cerbiatto è un servizio educativo con finalità sociali che accoglie bambini e bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni e concorre, con le famiglie, alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e del diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

Promuove inoltre la valorizzazione sociale della maternità e della paternità assicurando il sostegno alla corresponsabilità dei genitori nell'impegno di cura e di educazione dei figli attraverso il funzionamento degli asili nido.

Ufficio Asili Nido

L'ufficio si occupa del coordinamento delle attività connesse al funzionamento degli asili nido comunali. L'asilo nido è un servizio educativo con finalità sociali che accoglie bambini e bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni e concorre, con le famiglie, alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e del diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.

Promuove inoltre la valorizzazione sociale della maternità e della paternità assicurando il sostegno alla corresponsabilità dei genitori nell'impegno di cura e di educazione dei figli attraverso il funzionamento degli asili nido.

Indirizzo sede: Ufficio Scuola Viale Ugo Foscolo 31/A

Orari di apertura al pubblico: martedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Come si richiede al servizio

la domanda di conferma per a.s. 2023/2024 dovrà essere trasmessa esclusivamente attraverso il link <https://www.schoolesuite.it/default1/lecce>.

Costi

Le rette da corrispondere mensilmente variano a seconda dell'importo dell'attestazione ISEE.

Viene applicata la tariffa massima a coloro che non sono residenti nel Comune di Lecce, coloro che non presentano attestazione ISEE, coloro che hanno un reddito ISEE del nucleo familiare superiore a € 40.000,00. In caso di frequenza al nido di più figli, dal secondo figlio si ha diritto alla riduzione del 50%. Con l'attivazione della procedura informatizzata del servizio NIDO, gli utenti, attraverso il codice identificativo PAN

Procedura per il pagamento della retta mensile di frequenza:
Il pagamento della retta, comprensivo di mensa, avviene attraverso pagoPA che è una nuova modalità per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata. Si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o sull'applicazione APP spazio Scuola o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:

- Presso le agenzie della banca
- Utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA)
- Presso gli sportelli ATM abilitati delle banche
- Presso i punti vendita di SISAL, Lottomatica e Banca 5
- Presso gli Uffici Postali.

I PSP fisici del territorio sono i seguenti :

- Rivendita Tabaccheria Centrum di Camisa Laura Angela Viale Giovanni Paolo II;
- Esercizio Commerciale Cartoleria "You and Me di Sarnataro Raffaele via G. Marciànò 22;
- Rivendita Tabaccheria Clinica dell'Accendino Via Imperatore Adriano N. 31;
- Rivendita Tabaccheria Foscolo Viale Foscolo n. 37 N. 1;
- Rivendita Tabaccheria Calvaruso Via P. Palumbo N. 10;
- Rivendita Tabaccheria n. 66 di Buttazzo Maria Via della Libertà N. 133;
- Rivendita Tabaccheria Lazzari Marco Viale Otranto;
- Attività Commerciale "Caffè Otranto" Viale Otranto 7/9;
- Rivendita Tabaccheria e Giampaulis Emanuela Viale Giovanni Paolo II;
- Rivendita Tabaccheria Peccarisi Germana Via Taranto 240;
- Rivendita Tabaccheria dei Monti di Capilungo Marco via Scipione dei Monti;
- Rivendita Tabaccheria dei Salesiani di Falsanisi Giorgio via Dei Salesiani;
- Rivendita Tabaccheria Leone di Leone Domenico in viale Japigia.

Con delibera Giunta Comunale n. 51 del 16/02/2023 si è stabilito che l'asilo nido il cerbiatto per l'anno educativo 2023/2024 eroghi il servizio ai soli bambini e bambine che già frequentano la struttura ad eccezione dell'accoglienza dei bambini che vengono segnalati dai servizi sociali o dal Tribunale dei Minori per le sezioni medi e grandi.

CONTATTI

Ufficio Asili Nido

Indirizzo: Viale Ugo Foscolo 31/A

Email: asilinido@comune.lecce.it

tel: 0832.682628 - 0832.682622

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

UFFICIO CULTURA, TURISMO, SPETTACOLO, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECA, MUST

Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Cultura	Concessione in uso dei contenitori comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio Turismo	Informazioni turistiche	Qualità del servizio offerto	Numero accessi agli info point	Dipende dall'afflusso o turistico	NO
Ufficio Spettacolo	Offerta intrattenimento	Qualità del servizio offerto	Numero spettatori	Circa 100 spettacoli annuali	NO
Archivio Storico	Consultazione documenti storici		Numero di giorni necessari	2 giorni	NO
Biblioteche	Consultazione e	Qualità del	Soddisfazione	Livello	NO

	prestito libri, attività laboratoriali, presentazione libri, promozione della lettura	servizio offerto	dell'utenza	medio/alto	
MUST	Attività espositive e utilizzo sala conferenze	Qualità culturale del servizio offerto	Numero di visitatori	Dipende dall'afflusso o turistico	NO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio mensa scolastica	Qualità pasto	Rilevazione qualità dei pasti attraverso verbale Commissione Mensa	Buono	SI
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio Trasporto Scolastico	Rispetto degli orari nella Percorrenza Linea	Rilevazione Customer genitori alunni	Buono	NO
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio Locazione Palestre Comunale	Utilizzo Palestre Comunali in Orario Extrascolastica	Rapporto percentuale tra numero di palestre utilizzabili numero palestre utilizzate	80%	SI
Ufficio Scuole Infanzia comunale	Scuole Infanzia Comunale	Offerta Formativa	Rilevazione Customer qualità offerta formativa da parte dei genitori degli alunni	Buono	NO
Ufficio politiche Scolastiche	Consiglio Comunale Dei Ragazzi	Attività deliberate dal consiglio comunale dei ragazzi	Numero di attività deliberate da C.C.R.R.	Almeno 3	NO
Ufficio Asili Nido	Asili Nido	Offerta Formativa	Rilevazione Customer qualità offerta formativa da parte dei genitori degli alunni	Buono	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; Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione 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, Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione 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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

per l'Area Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche:

- lettera indirizzata al Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce, Via Rubichi, 16 - 73100 Lecce;
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- posta elettronica semplice:
 - claudia.branca@comune.lecce.it
 - simona.kotlar@comune.lecce.it
 - giovanni.piconte@comune.lecce.it

Per l'Area Pubblica Istruzione:

- lettera indirizzata al Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce, Via Rubichi, 16 - 73100 Lecce;
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- posta elettronica semplice:
 - diritto.studio@comune.lecce.it;
 - politiche.scolastiche@comune.lecce.it;
 - scuole.infanzia@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 Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione 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. Apprezamenti, 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 certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi, 16 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.