



Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore Innovazione Tecnologica,
Agenda digitale e Open data – Attività
Economiche e Produttive, Servizi alle
Imprese

2021

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	5
6.	Tabella degli Standard di qualità.....	12
7.	Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini	12
8.	Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	13
9.	Disagi dell'utente e risarcimento	13
10.	Apprezamenti, reclami, ricorsi	13

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. 153 del 27/11/2020;
- 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 Innovazione Tecnologica ed Agenda digitale del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese digitale 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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 Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese è suddiviso in due aree di intervento:

- Area sistemi applicativi, tecnologici ed informativi;
- Area attività produttive e servizi alle imprese.

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

Il Settore opera, quindi, con la finalità di promuovere e realizzare i processi di cambiamento volti sia al miglioramento della qualità dei servizi erogati che all'aumento dell'efficienza organizzativa della tecno-struttura del Comune, anche attraverso la presentazione di proposte progettuali a valere su Bandi Nazionali, Regionali e Comunitari inerenti il Piano eGovernment e Società dell'Informazione.

La struttura è, inoltre, chiamata a porsi come soggetto promotore di innovazione, di sperimentazione di soluzioni di nuova generazione (cloud computing, mobile computing, open government), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e della Città stessa al fine di renderla più Smart, seguendo gli obiettivi di programmazione stabiliti dall'Agenda Digitale Nazionale e recepiti dalla Governance locale.

A tal fine la realizzazione dell'Agenda Digitale Locale garantisce l'attuazione delle linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'Ente, accelera i processi di innovazione e competitività del sistema locale; propone modelli di governance multilivello, che siano in grado di integrare istituzioni e partner economici sociali

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

Il Settore si occupa anche degli Open data o dati aperti, che sono dati accessibili a tutti, messi a disposizione da Pubbliche Amministrazioni o aziende private che possono essere riutilizzati per diversi scopi. Singoli cittadini, associazioni di categoria, università e centri di ricerca hanno, grazie alla disponibilità di dati pubblici aperti, nuove modalità di verificare che la PA agisca nella piena correttezza delle regole.

L' Area attività produttive e servizi alle imprese, fornisce i seguenti servizi:

- Gestione pratiche SUAP;
- Servizi agricoltura;
- gestione delle attività connesse all'obiettivo primario di crescita culturale, turistica ed economica della città;
- gestione aree pubbliche e private ed autorizzazioni occupazione suolo pubblico;
- Il settore si occupa del rilascio dei titoli autorizzativi per le attività imprenditoriali che riguardano il commercio al dettaglio a posto fisso su aree private e quello su aree pubbliche;
- del rilascio dei titoli autorizzativi per le attività di somministrazione di alimenti e bevande in pubblici esercizi, presso il domicilio del consumatore o in altri luoghi;
- del rilascio dei titoli autorizzativi per le attività artigianali ed economiche, come le agenzie d'affari ed i noleggi, con esclusione dei noleggi di automezzi con conducente;
- del rilascio dei libretti UMA, CACCIA e FUNGHI
- rimborsi eventi calamitosi
- Il settore, inoltre, interviene nella promozione dei prodotti locali, mediante l'organizzazione di eventi o la partecipazione a fiere nazionali ed internazionali, in modo da facilitare l'ingresso delle aziende locali anche nei mercati esteri.
- Gestione Sanzioni Amministrative

Dirigente: Dott. Salvatore Laudisa

Tel: 0832/ 682212

Email: s.laudisa@comune.lecce.it

Palazzo Carafa- Via Rubichi, 16 (Area sistemi applicativi, tecnologici ed informativi)

Via Palmieri 23 (Area attività produttive e servizi alle imprese, fornisce i seguenti servizi)

Struttura organizzativa (linkabile)

- [SUAP](#)
- [Ufficio accreditamento portale servizi](#)
- [Ufficio agricoltura e caccia](#)
- [Ufficio amministrativo contabile](#)
- [Ufficio artigianato](#)
- [Ufficio ascensori](#)
- [Ufficio assistenza tecnica](#)
- [Ufficio attuazione Agenda Digitale e progetti di innovazione tecnologica](#)
- [Ufficio commercio](#)
- [Ufficio giornali e riviste](#)
- [Ufficio mostre e fiere](#)
- [Ufficio open data](#)
- [Ufficio polizia amministrativa](#)
- [Ufficio programmazione e sviluppo del commercio](#)
- [Ufficio reti e cloud](#)
- [Ufficio servizi applicativi e portale istituzionale](#)

Uffici

• Ufficio Assistenza Tecnica

All'ufficio assistenza tecnica sono assegnate le attività di:

- ❖ gestione delle configurazioni di nuove PdL e ri-configurazioni di PdL mal funzionanti;
- ❖ consegna e sostituzione delle postazioni di lavoro ai diversi Settori in base alle obsolescenze;
- ❖ gestione degli interventi di assistenza all'utenza in affiancamento a personale tecnico esterno;
- ❖ tenuta dei registri IT;
- ❖ gestione del Magazzino/Deposito;
- ❖ monitoraggio sul funzionamento della rete Wi-Fi;
- ❖ gestione dei backup locali su dispositivo NAS;
- ❖ alienazione e smaltimento di attrezzature obsolete;
- ❖ monitoraggio e gestione Orologi marcatempo.

Ufficio attuazione Agenda Digitale e progetti di innovazione tecnologica

All'ufficio attuazione agenda digitale e progetto di innovazione tecnologica sono assegnate le attività di:

predisposizione delle proposte progettuali sui temi di innovazione tecnologica ed agenda digitale;
gestione delle procedure di gara;
gestione del contratto di servizi;
attuazione Agenda Digitale.

Ufficio reti e cloud

All'ufficio reti e cloud sono assegnate le attività di:

gestione delle reti informatiche;
conduzione della server Farm di Palazzo Carafa;
migrazione in CLOUD delle componenti elaborative di cui al punto precedente;
gestione della rete wifi comunale;
di attuazione delle linee guida nazionali in materia sicurezza informatica
istruttoria atti amministrativi e tecnici procedure di gara, direzione esecuzione del contratto.

Ufficio servizi applicativi e portale istituzionale

All'ufficio servizi applicativi e portale istituzionale sono assegnate le attività di coordinamento del settore, nonché le attività di:

gestione del portale istituzionale e dei servizi online;
gestione dei servizi applicativi interni (demografici, economico -finanziario, personale, atti amministrativi, protocollo informatico, ecc.);
gestione della intranet istituzionale;
rilascio credenziali di accesso ai servizi;
attuazione Agenda Digitale;
istruttoria atti amministrativi e tecnici procedure di gara, responsabile unico del procedimento e direzione esecuzione del contratto.

Servizi al cittadino

SERVIZI ONLINE

L'Amministrazione Comunale di Lecce si è dotata di Portale Web che mette a disposizione dei cittadini un sistema digitalizzato per specifiche istanze e/o rilascio di certificazioni a utenti residenti e non, consultabile al link <https://servizionline.comune.lecce.it/>.

Sul predetto Portale l'Amministrazione ha voluto concentrare tutti i suoi servizi digitali rivolti agli utenti esterni all'Ente così da poter offrire a cittadini, imprese e professionisti, un'unica via di accesso alla fruizione degli stessi servizi mediante accreditamento attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) utilizzando un'unica login per tutti i servizi.

La scelta di realizzare un portale dei servizi distinto dal portale informativo, che resta consultabile al link istituzionale www.comune.lecce.it, risponde alla logica della semplificazione e della chiarezza e ha come obiettivo quello di dare risposte immediate ed efficaci ai bisogni dei nuovi “cittadini digitali” rivoluzionando anche il paradigma della comunicazione e della loro fruizione.

Lo scopo che si intende perseguire è quello della ottimizzazione dei servizi digitali, che vengono semplificati e resi accessibili ai fruitori con pochi *click*, migliorando di fatto l'interazione con la P.A. In quest'ottica, il Settore si ripromette di implementare, in maniera progressiva e continua, il numero dei servizi online disponibili nel Portale, mettendo le esigenze di cittadini, imprese e professionisti al centro del processo di erogazione.

Si elencano, di seguito, tutti i servizi on-line attualmente disponibili nel predetto Portale:

Certificati e Documenti	
	Richiesta Patrocinio
	Certificato di nascita
	Certificato di morte
	Certificato di Stato di famiglia
	Certificato di cittadinanza
	Certificato cumulativo di residenza e stato di famiglia
	Certificato cumulativo di stato di famiglia, residenza e cittadinanza
	Certificato di vedovanza
	Certificato di matrimonio
	Certificato di esistenza in vita
	Richiesta certificati/estratti Stato Civile
	Appuntamenti unioni civili (In costruzione)
	Visure e Certificati con Timbro Digitale
	Certificato di residenza
	Certificato di Stato di famiglia uso assegni familiari
	Certificato di stato libero
	Certificato cumulativo di nascita, residenza, cittadinanza e stato libero
	Certificato contestuale di residenza e cittadinanza
Visure multe ZTL	Il cittadino che ha ricevuto una sanzione per essere passato in uno dei varchi dislocati nella Città, può guardare la foto che mostra il transito non autorizzato da questa pagina, inserendo nel modulo di ricerca proposto di seguito i dati riportati sul verbale di sanzione
Sportello Unico delle Attività Produttive n.2162	In questa sezione del portale è possibile consultare l'elenco dei procedimenti di competenza del SUAP, e dunque compilare, firmare e inviare una pratica per l'avvio o l'esercizio di un'attività nel territorio del Comune.

PAGAONLINE PA - Portale del cittadino - Pagamento Spontaneo - Pagamento Atteso	PagoPA è il sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, grazie al quale tutti i pagamenti effettuati da cittadini e imprese verso L'Amministrazione Comunale di Lecce. I pagamenti possono essere spontanei, ovvero eseguiti su autonoma iniziativa del cittadino (per esempio a fronte di una richiesta di servizio), oppure attesi, cioè dovuti, richiesti dall'Ente a fronte di una posizione debitoria preesistente, come accade per i tributi comunali, le locazioni, i bolli, le bollette, le tasse universitarie, il ticket per i servizi sanitari etc. In ogni caso, qualsiasi pagamento è identificato univocamente da un codice, chiamato IUV (Identificativo Univoco di Versamento), attraverso il quale l'Ente associa il singolo versamento effettuato dall'utente alla richiesta di pagamento oppure alla posizione debitoria.
Pagamento e Gestione Tributi Locali	Il Pagamento dei tributi locali è consentito tramite lo SPID che è il sistema di accesso ai servizi forniti dalla Pubblica Amministrazione e dai privati accreditati attraverso un'unica identità digitale.
Servizi Scolastici	In questa sezione è possibile inviare dal web l'istanza di iscrizione online scuola, ai servizi scolastici mensa e trasporto. E' possibile accedere ai servizi Scuola se si è dotati di credenziali SPID.
Sistema Informativo Territoriale	Il Sistema Informativo Territoriale (SIT) consente ai tecnici (ingegneri, architetti e geometri) ma anche ai singoli cittadini di consultare con un unico strumento informatico tutti i dati e le informazioni relative agli strumenti urbanistici dei comuni di Area Vasta, da quelli che hanno in vigore un Piano di Fabbricazione a quelli che hanno approvato un Piano Urbanistico Generale, è un valido aiuto ai tecnici nell'espletamento delle pratiche edili. Con lo stesso strumento sono consultabili i dati catastali (solo per gli utenti espressamente autorizzati) e i dati regionali (ortofoto, carta tecnica regionale, confini comunali) oltre ai dati che ciascun comune vorrà caricare (toponomastica, numeri civici, reti tecnologiche, etc.).
Servizio Ordine Avvocati	In questa sezione il servizio di certificazione anagrafica e di stato civile con timbro digitale è esteso agli iscritti all'Ordine degli Avvocati di Lecce, previa apposita convenzione. Le tipologie di certificati erogabili on line con timbro digitale sono: •certificato di residenza •certificato di stato di famiglia

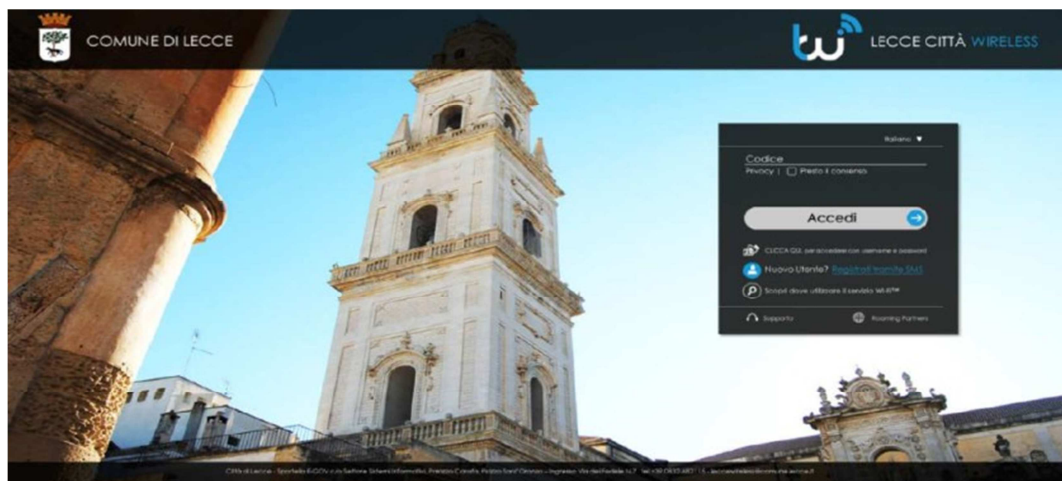
SERVIZI Wi-Fi: LECCE CITTA' WIRELESS

Il Progetto "Lecce Città Wireless", avviato nel 2009, ha previsto la realizzazione di una infrastruttura tecnologica di comunicazione wireless con tecnologia WIFI grazie alla quale è oggi possibile accedere ad Internet, gratuitamente ed in molteplici zone della Città di Lecce, da parte di coloro (cittadini, turisti e studenti) che siano dotati di pc portatili, palmari e cellulari (provvisi di

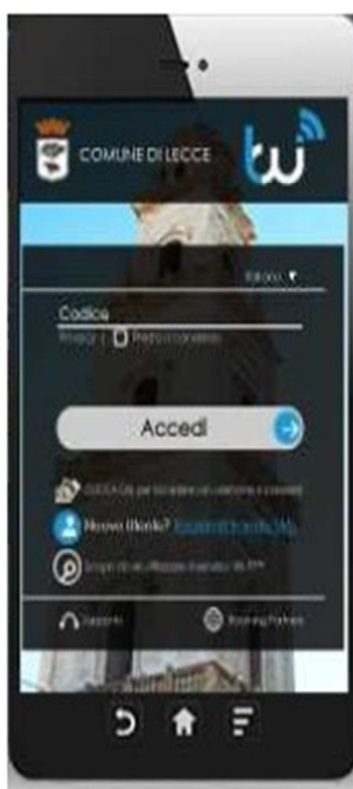
interfaccia di comunicazione wireless) e che facciano richiesta di accesso al servizio con un semplice sms inviato dalla stessa piattaforma.

Il servizio è interamente gratuito ed i tempi di realizzazione sono immediati.

Pagina di autenticazione che compare sui PC



Pagina di autenticazione che compare su smartphone, tablet e altri dispositivi mobili



SERVIZI AL CITTADINO - UFFICIO OPEN DATA

UFFICIO OPEN DATA: portale open data: <http://dati.comune.lecce.it> per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico.

L'open data è il processo mediante il quale il patrimonio informativo dell'ente viene reso pubblico, ovvero viene pubblicato in formato aperto. Il principio fondamentale dell'open data è che i dati pubblicati in formato open, nel rispetto della normativa vigente, appartengono alla collettività e, come tali, possono essere riutilizzabili da chiunque ne abbia interesse. L'ufficio cura l'intero processo di implementazione del portale <http://dati.comune.lecce.it> e coordina il processo di raccolta, editing e pubblicazione che coinvolge tutti i settori dell'ente, oltre ad alcune organizzazioni convenzionate (es. Camera di Commercio di Lecce). Obbligo di valutazione e reclami

L'Ufficio provvede con cadenza semestrale a verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati, Per questo è stato predisposto un apposito questionario disponibile sul portale

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSea9ZKav8T3el0aFLWru7jYrmAwYZXII0rZyNYIwf4VNh1COg/viewform?vc=0&c=0&w=1>

con cui raccogliere l'opinione degli utenti sulla qualità dei servizi resi dal portale.

I risultati disponibili online:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSea9ZKav8T3el0aFLWru7jYrmAwYZXII0rZyNYIwf4VNh1COg/viewanalytics> e sono analizzati ed utilizzati per individuare le misure idonee ad accrescere l'efficienza del portale.

- **Ufficio Commercio:**

L'ufficio commercio compie le funzioni di programmazione e cura i procedimenti delle attività imprenditoriali che riguardano: il commercio al dettaglio in locali privati e pubblici su aree pubbliche, le forme speciali di vendita, le attività di somministrazione di alimenti e bevande (bar, ristoranti), giornali e riviste.

- **Ufficio artigianato:**

L'ufficio cura l'istruttoria delle pratiche relative all'avvio delle attività artigianali di acconciatori, estetiste, panificatori, lavanderie, noleggi auto senza conducente,.

- **Ufficio agricoltura e caccia:**

L'ufficio cura la richiesta di iscrizione delle attività agrituristiche, rilascia: attestati agli agricoltori diretti, permessi raccolta funghi, tesserini venatori, assistenza agli utenti di motori agricoli (ex UMA).

- **SUAP:**

L'Ufficio si occupa della ricezione delle istanze SCIA relative alle attività produttive.

- **Ufficio ascensori:**

L'ufficio cura la messa in esercizio dei montacarichi e ascensori.

- **Gestione Sanzioni Amministrative**

L'Ufficio si occupa della gestione del pre-contenzioso e della emissione delle Ordinanze-ingiunzione.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

SETTORE Settore Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Settore Innovazione tecnologica	online	Disponibilità servizio	Online sempre disponibile salvo malfunzionamento Portale	Online immediato	NO
SERVIZI OPEN DATA	PORTALE OPEN DATA	qualità ed efficienza portale	Indice di gradimento	Sup. a 3 (da 0 a 5)	NO
UFFICIO COMMERCIO	Istruttorie attività imprenditoriali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
UFFICIO ARTIGIANATO	Istruttorie avvio attività artigianali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
UFFICIO AGRICOLTURA E CACCIA	Rilascio autorizzazioni e attestati	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
SUAP	PRESENTAZIONE SCIA	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
UFFICIO ASCENSORI	Autorizzazioni in esercizio- numero matricola	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	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 Innovazione Tecnologica ed Agenda digitale 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 Innovazione Tecnologica ed Agenda digitale 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 Set-

tore Settore Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Innovazione Tecnologica ed Agenda digitale del Comune di Lecce, Via Rubichi, 16 - 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 Settore Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data, Attività economiche e produttive, servizi alle imprese 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/richiesta 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: **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.