Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Servizio Autonomo
Segreteria Generale

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 6
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 6
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 7
9. Disagi dell'utente e risarcimento 7
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 7

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente di 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 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 con gli 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** Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 da 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, e di agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

5. Attività del Settore

Il Servizio Autonomo Segreteria Generale svolge le attività di seguito riportate a supporto del Segretario Generale che ha funzioni di collaborazione e di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti. Il Segretario Generale, altresì, sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei dirigenti e ne coordina l'attività.

Il Servizio in particolare:

- Collabora nella predisposizione e aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione del Comune di Lecce (P.I.A.O.) e delle relative sottosezioni riguardanti: Valore Pubblico, Performance, Anticorruzione, Organizzazione del lavoro agile, Piano Triennale dei Fabbisogni di Personale, Strategie di Formazione del Personale;
- Collabora per la verbalizzazione dei provvedimenti sottoposti all'approvazione della Giunta comunale e del Consiglio comunale in conseguenza della partecipazione del Segretario generale alle relative riunioni con funzioni consultive, referenti e di assistenza;
- Supporta il Nucleo di Valutazione (Coordinamento e verbalizzazione sedute, determinazione e liquidazione compensi);
- Collabora per la verbalizzazione delle riunioni di coordinamento intersettoriali;
- Collabora per le convocazioni delle sedute di Giunta comunale;
- Supporta l'attività di studio e ricerca finalizzati alla predisposizione di direttive del Segretario generale per il coordinamento dei dirigenti;
- Supporta per l'esame di iniziative e proposte finalizzate al miglioramento dell'attività amministrativa;
- Cura i rapporti con organi istituzionali interni (Sindaco, Presidente del Consiglio Comunale, e Giunta) ed esterni (Prefettura, Regione, ecc.);
- Predispone i contratti in forma pubblica amministrativa o per scrittura privata autenticata;
- Predispone le attività di rilascio attestazioni, autentiche, vidimazione registri, ecc.;
- Provvede alla registrazione on line all'Agenzia delle Entrate dei contratti di appalto;
- Collabora per i pareri resi dal Segretario Generale anche su richiesta e funzionali all'assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli organi dell'ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti;
- Collabora per il buon andamento dell'attività amministrativa a supporto della funzione di sovrintendenza e coordinamento nello svolgimento delle funzioni dei dirigenti;
- Supporta per l'attuazione degli atti di indirizzo dell'Amministrazione comunale;
- Supporta nell'attività di controllo successivo di regolarità amministrativa in merito ad alcune tipologie di atti ai sensi dell'art. 147-bis, comma 2, del TUEL e del Regolamento comunale sui controlli interni;
- Supporta il Nucleo di Valutazione nella elaborazione delle schede di valutazione annuale della performance organizzativa di ente ed individuale dei dirigenti, nella redazione del Referto sul controllo di gestione e controllo strategico e contestuale relazione sulla qualità dei servizi e relazione sulla performance, nella elaborazione della relazione annuale sullo stato di funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni;
- Collabora con il Segretario Generale, in qualità di Responsabile della prevenzione della corruzione, nell'attività di monitoraggio periodico e di elaborazione della relazione annuale da trasmettere agli amministratori e all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);
- Convoca e collabora per la verbalizzazione delle Conferenze dei Dirigenti, anche per le riunioni specifiche sul PNRR;
- Supporta nella predisposizione del piano annuale di formazione anticorruzione;
- Supporta nella elaborazione, in collaborazione con il Dirigente finanziario, del referto annuale del Sindaco sul funzionamento dei controlli interni ai sensi dell'art. 148 del TUEL, da trasmettere alla Corte dei Conti;
- Supporta nella vidimazione dei registri dei volontari degli ETS;

- Supporta nella redazione, in collaborazione con tutti i Settori, della relazione di inizio e fine mandato del Sindaco.

Segretario Generale
Avv. Giacomo Mazzeo
Posta certificata (PEC): segreteria.generale@pec.comune.lecce.it

Orari di apertura al pubblico

- Lunedì su appuntamento
- Martedì ore 10.00 - 13.00
- Mercoledì ore 10.00 - 13.00
- Giovedì su appuntamento
- Venerdì su appuntamento

Indirizzo sede

Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa – Ingresso via dei Fedele, 1 - Primo piano

6. Tabella degli standard di qualità

SERVIZIO AUTONOMO SEGRETERIA GENERALE					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**
UFFICIO CONTRATTI	Contratti in forma pubblica amministrativa o per scrittura privata a firma autenticata	Celerità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni dall'efficacia dell'aggiudicazione	NO
	Vidimazione registri volontari degli ETS	Celerità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni dall'istanza	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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 e, 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Servizio Autonomo Segreteria Generale del Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa - 73100 Lecce;

posta elettronica: protocollo@pec.comune.lecce.it;
segreteria.generale@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 Servizio Autonomo Segreteria Generale 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 organi di governo del Comune, 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. Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti al 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 le segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- con Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it - segreteria.generale@pec.comune.lecce.it
- con spedizione 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 Servizio Autonomo Segreteria Generale:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante il Segretario Generale in forma scritta;
- interviene in modo tempestivo nel caso in cui 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 dà comunicazione motivata al segnalante.

Impegni di qualità	**Condizioni garantite**	**Standard di qualità**
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Segretario Generale.
Le tipologie di risarcimento sono:

1. da n. 1 a n. 50 gratuità di parcheggio giornaliero nei parcheggi di interscambio cittadini;

2. da n. 1 a n. 50 gratuità di corse del trasporto pubblico urbano.