Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 01

Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, MUST, Servizi Museali, Patrimonio, Valorizzazione Monumentale, Casa, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Servizi per lo sport

INDICE GENERALE

1. **Cos'è la Carta dei servizi** 3
2. **Normativa che disciplina la Carta dei Servizi** 3
3. **Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi** 3
4. **Principi generali** 4
5. **Attività del Settore** 5
6. **Tabella degli Standard di Qualità** 13
7. **Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini** 18
8. **Rilevazione della soddisfazione degli utenti** 18
9. **Disagi dell'utente e risarcimento** 19
10. **Apprezzamenti, reclami, ricorsi** 19

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 presen-tare 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 procedi-mento.

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-ser-vizi-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'isti-tuzione 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 Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport del Comune di Lecce eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Settore si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

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

Partecipazione

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

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

Efficacia ed Efficienza

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

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

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto 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** Settore 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'amministra-zione 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 aggiorna-mento 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

Struttura Organizzativa

- Sportello agricoltura
- SUAP
- Ufficio attività economiche e produttive, servizi alle imprese
- Ufficio casa
- Ufficio cause di servizio
- Ufficio concorsi
- Ufficio patrimonio
- Ufficio pensioni
- Ufficio per il trattamento giuridico del personale comunale
- Ufficio relazioni sindacali
- Ufficio sport e tempo libero

Sportello Agricoltura

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

-del rilascio libretti UMA (Utenti Motori Agricoli) a seguito dell'istruttoria delle domande da parte dell'Ufficio Agricoltura;

-delle richieste rimborsi in agricoltura per calamità naturali.

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

COME

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

TEMPI

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

CONTATTI

Sede**:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 - Primo piano

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

Ufficio attività economiche e produttive, servizi alle imprese - SUAP

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

- gestione pratiche SUAP;
- 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
- 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
- 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;

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;

- rilascio dei libretti caccia e funghi;

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.

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 somministra-zione di alimenti e bevande (bar, ristoranti), giornali e riviste.

Attività programmatorie della città quali organizzazione di mostre, fiere manifestazioni, rilascio di autorizzazioni per le occupazioni di suolo pubblico in occasione di eventi e manifestazioni occasionali.

Nel dettaglio l'ufficio si occupa del:

- commercio al dettaglio sia in sede fissa su aree private (esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita);
- commercio su aree pubbliche in sede fissa (mercati, posteggi fuori mercato) o in forma itinerante (ambulanti);
- degli esercizi commerciali le cui attività vengono svolte a mezzo di forme speciali (spacci interni, commercio e somministrazione a mezzo di apparecchi automatici, vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione e vendita presso il domicilio del consumatore);
- produttori agricoli/imprese agricole;
- rilascio delle autorizzazioni per il commercio in fiere e manifestazioni organizzate dal Comune;
- delle autorizzazioni per l'occupazione di suolo pubblico in occasione di eventi su aree pubbliche;
- dell'istruttoria dei procedimenti relativi al rilascio delle autorizzazioni per la vendita di giornali e riviste, sia nei punti esclusivi, sia in quelli non esclusivi previsti dalle normative in vigore;
- dell'organizzazione delle mostre e delle fiere concordate dal Comune, anche in altre città italiane o all'estero;
- della redazione dei piani comunali di sviluppo commerciale, sia quello per l'insediamento delle medie strutture di vendita soggette ad autorizzazione, sia quello per il commercio su aree pubbliche (mercati, fiere, posteggi fuori mercato, commercio itinerante);
- dell'aggiornamento periodico degli strumenti di programmazione, raccordandoli con le norme comunitarie, nazionali e regionali;
- della redazione dei regolamenti e dei provvedimenti che disciplinano le attività commerciali e gli orari di esercizio del commercio.

L'ufficio gestisce le attività di competenza comunale, che sono disciplinate dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (T.U.L.P.S.), dal relativo regolamento di esecuzione e dalla legge 689/81.

In particolare si occupa delle:

- attività di agenzie d'affari;
- attività ricettive (alberghi, affittacamere, case vacanza, ostelli);
- aperture di agriturismo;
- attività di somministrazione nei Pubblici Esercizi (bar, ristoranti, pizzerie);
- altre attività (istruttore di tiro, mestiere di fochino);
- somministrazione accessoria ad altra attività (negli esercizi in cui la somministrazione di alimenti e bevande è effettuata congiuntamente ad attività prevalente di intrattenimento e svago);
- attività di somministrazione e/o vendita in occasione di manifestazioni temporanee;
- del rilascio di autorizzazioni per spettacoli e trattenimenti pubblici;
- dei circoli privati, delle sale gioco e delle altre attività di somministrazione (a domicilio del consumatore, mense aziendali, scuole, ospedali);
- sanzioni amministrative.

Ufficio artigianato:

L’ufficio cura l’istruttoria delle pratiche relative all’avvio delle attività artigianali di acconciatori, estetiste, ed attività affini, panificatori, lavanderie, tintorie, tatuatori e piercing, noleggi auto senza conducente, Taxi, noleggio con conducente.

L’ufficio si occupa altresì della Promozione di attività imprenditoriali nel settore dell’artigianato locale.

Ufficio caccia e funghi:

l’ufficio cura la richiesta e rilascia: attestati agli agricoltori diretti, permessi raccolta funghi, tesserini venatori.

SUAP:

Attività di Front-office e Back-office;

Lo sportello si occupa delle pratiche relative ad attività produttive commerciali ed edilizie.

Ufficio ascensori:

L’ufficio cura la messa in esercizio dei montacarichi e ascensori e apparecchi di sollevamento rispondenti alla definizione di ascensore, la cui velocità di spostamento non supera 0,15 m al secondo, non destinati ad un servizio pubblico di trasporto (piattaforma per disabili) con contestuale richiesta di assegnazione del numero di matricola.

L'ufficio si occupa altresì di ciò che attiene al fermo amministrativo degli apparecchi predetti.

CONTATTI

Sede**:** Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 – Piano Terra

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

Ufficio casa

L'Ufficio si occupa delle attività inerenti all'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sia di proprietà comunale sia di proprietà dell'Agenzia Arca Sud Salento (ex I.A.C.P.).

Il Comune assegna gli alloggi di E.R.P. disponibili sul territorio mediante bando pubblico adottato con cadenza biennale e provvede all'approvazione e pubblicazione della graduatoria definitiva. Attualmente è in vigore la graduatoria di cui al Bando n. 1/2023 approvata con provvedimento dirigenziale n. 3406 del 14/11/2024.

Prima dell'assegnazione degli alloggi è verificata la permanenza dei requisiti previsti per l'assegnazione ai sensi dell'art. 8 della L.R. n. 10/2014.

Servizi agli utenti:

Oltre alle procedure di assegnazione e decadenza dall'assegnazione l'ufficio esamina anche le seguenti richieste:

- richiesta di subentro tramite volture del contratto di locazione ex art. 13 L. R. 10/2014
- istanza di regolarizzazione in sanatoria ex art. 20 L.R. n. 10/2014;
- richiesta di scambio consensuale di alloggi di ERP ex art. 41 L.R. 10/2014;
- richiesta di ampliamento del nucleo familiare ex art. 13 L.R. n. 10/2014;

Contratti di locazione: l'Ufficio si occupa della stesura e della registrazione dei contratti di locazione degli alloggi di ERP a seguito del provvedimento dirigenziale di assegnazione dell'alloggio.

Canone locazione: l'ufficio effettua l'accertamento periodico del reddito ai fini della rideterminazione del canone di locazione i cui criteri sono disciplinati dal Capo III della L.R. n. 10/2014.

Autogestioni Condominiali

L'ufficio si occupa, con il supporto dell'Ufficio E.R.P, dell'attivazione delle autogestioni da parte degli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e dei rapporti con gli Amministratori Condominiali dei fabbricati di E.R.P., ai sensi degli art. 34-35-36 della L.R. n. 10/2014.

Front office ufficio casa

Presso il Front Office dell'ufficio casa l'utente può reperire la modulistica inerente alle richieste di subentro, di ampliamento e di regolarizzazione in sanatoria e scambio alloggio, nonché le informazioni inerenti alla posizione nella graduatoria definitiva ai fini dell'assegnazione. Le richieste verranno evase entro 30 giorni dalla data di presentazione

Orari di apertura al pubblico:

- Martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00
- Giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Commissione Provinciale E.R.P.

Presso il Comune è istituita la Commissione Provinciale alloggi ERP competente a esprimere pareri sulla graduatoria provvisoria, nonché pareri avverso l'annullamento e decadenza dall'assegnazione e i provvedimenti di mobilità la cui composizione è disciplinata dall'art. 42 della L.R. n. 10/2014

CONTATTI

Sede: Viale Marche, 13 c/o Villa Citti

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

Ufficio Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane

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

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

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

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

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

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

L'istanza può essere trasmessa:

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

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

Normativa di riferimento

L. 241/90 e ss.mm.ii

Tempistica

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

Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati:

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

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

L'istanza può essere trasmessa:

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

Normativa di riferimento

L. 241/90 e ss.mm.ii

Tempistica

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

CONTATTI

Sede: Palazzo Carafa - Via Francesco Rubichi, 16 - Primo piano

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel: 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

UFFICIO PATRIMONIO

L’ufficio Patrimonio, situato presso il primo piano di Palazzo Carafa, si occupa della:

- Gestione giuridica e amministrativa del patrimonio mobiliare e immobiliare dell’Ente;
- Tenuta e aggiornamento e tenute dell’inventario comunale dei beni immobili e mobili;
- Istruttoria e redazione di atti relativi a richieste di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà, rimozione del vincolo del prezzo massimo di cessione e locazione;
- Gestione delle procedure di gara aperte e negoziate per la vendita di immobili;
- Sopralluoghi tecnici;
- Valorizzazione del Patrimonio Comunale mediante l’individuazione dei beni di proprietà comunale da valorizzare e conseguentemente definizione della destinazione d’uso;
- Gestione locazioni attive e passive;
- Piano delle alienazioni;
- Stipula atti notarili;
- Concessione in uso oneroso di immobili comunali;
- Gestione di immobili confiscati alla criminalità organizzata.

L’attività dell’ufficio Patrimonio è caratterizzata da processi ricorrenti e continuativi di gestione e valorizzazione del patrimonio mobiliare e immobiliare dell’Ente e dalla cura dei rapporti con i cittadini e delle relazioni con i soggetti gestori e addetti ai lavori. Gestisce processi complessi che si attivano su atto di indirizzo degli organi di governo e non prevede servizi su richiesta.

Nei confronti dei cittadini fornisce il servizio di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e rimozione del vincolo del prezzo massimo di cessione e locazione.

COME

Il cittadino deve presentare specifica istanza inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI

Sede: Palazzo Carafa – via Rubichi 16 – Lecce

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

UFFICIO SERVIZI MUSEALI E VALORIZZAZIONE MONUMENTALE

L'Ufficio si occupa della gestione e valorizzazione dei beni culturali cittadini e rilascia le autorizzazioni relative alla fruizione dei seguenti contenitori comunali:

- Palazzo Turrisi;

- Palazzo Vernazza;

- Ex Convento degli Agostiniani;

- Conservatorio S. Anna

-Complesso monumentale delle Mura Urbiche.

COME

Il cittadino deve presentare specifica istanza inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi.

CONTATTI

Sede: Ex Monastero di Santa Chiara, Via Arte della Cartapesta, 10 - Lecce

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

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

Ufficio MUST

L'Ufficio provvede alla realizzazione di Mostre temporanee rilasciando le relative autorizzazioni.

COME

Il cittadino deve presentare specifica istanza inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi

Sede: Ex Monastero di Santa Chiara, Via Arte della Cartapesta, 10 - Lecce

CONTATTI

Sede: Ex Monastero di Santa Chiara, Via Arte della Cartapesta, 10 - Lecce

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

Ufficio Sport e tempo libero

L'ufficio si occupa della gestione degli impianti sportivi, delle autorizzazioni all'utilizzo degli stessi e della rendicontazione dei canoni versati dai fruitori; organizza inoltre manifestazioni ed eventi sportivi, progetti di avviamento allo sport e, in primavera, predispone bandi per la realizzazione dei campi ludico-sportivi da tenersi nel periodo estivo. L'ufficio si occupa anche delle sponsorizzazioni di iniziative sportive e ricreative e dei progetti di sensibilizzazione dei benefici della pratica sportiva.

COME

Il cittadino deve presentare specifica istanza inoltrata a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it o fatta pervenire al protocollo del Comune in via Rubichi

CONTATTI

Sede: Via Arte della Cartapesta, 10 - Lecce

Ricevimento presso la sede nei giorni dal lunedì al venerdì dalle h. 9,00 alle h 12,00 e nella giornata del martedì dalle h. 14,30 alle h. 18,00.

Dirigente: Dott. Arch. Fernando Bonocuore

Tel. 0832.682397

Email: f.bonocuore@comune.lecce.it

6. Tabella degli Standard di Qualità

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI AL CITTADINO

Settore 01 - Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, MUST, Servizi Museali, Patrimonio, Valorizzazione Monumentale, Casa, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Servizi per lo sport					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**
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 CACCIA E FUNGHI	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
UFFICIO CONCORSI E TIROCINI	Informazioni e accesso agli atti per bandi di concorso e procedure di mobilità esterna	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	30gg	NO
UFFICIO CONCORSI E TIROCINI	Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	entro 10 gg	SI
	Congedi vari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO

UFFICIO PERSONALE E RELAZIONI SINDACALI	Certificati di servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Autorizzazione incari-chi esterni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Trasformazione rap-porto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Aspettative varie	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Mobilità interna	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Comando	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Gestione e monitoraggio buoni pasto	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Procedimenti disciplinari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60/120 gg.	NO
	Permessi diritto allo studio (150 ore)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cambio mansioni/modifica profilo professionale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cessazione dal servizio per qualsiasi causa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60gg.	NO

	Contrattazione collettiva decentrata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Informativa OO.SS.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10gg.	NO
	Formazione del personale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	annuale	NO
	Nomina commissione giudicatrice	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15gg.	NO
	Ammissione ai con-corsi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	NO
	Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni dal deposito dei verbali della commissione	NO
UFFICIO PENSIONI E CAUSE DI SERVIZIO	Pratiche pensione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	120 giorni prima della data del pensionamento	NO
	Istruttoria causa di ser-vizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Aggravamento causa di servizio e revisione equo indennizzo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	180gg.	NO

UFFICIO TRATTAMENTO ECONOMICO PREVIDENZIALE	Telematico INPS ex INPDAP PA04 per pensioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 gg. e/o nei termini di legge	NO
	Pratiche TFR personale tempo determinato ed indeterminato	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 gg.	NO
UFFICIO AGRICOLTURA	Vidimazione libretto per contributi gasolio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 gg.	NO
Ufficio Patrimonio	Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e rimozione del vincolo del prezzo massimo di cessione e locazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni*	NO
Ufficio Servizi Museali e Valorizzazione Monumentale	Rilascia le autorizzazioni relative alla fruizione dei contenitori comunali su citata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio MUST	Rilascia le autorizzazioni relative alla realizzazione di mostre	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni Necessari	30 giorni	NO
Ufficio Sport	Gestione impianti sportivi, autorizzazioni all'utilizzo, manifestazioni sportive, redazione bandi	Qualità del servizio offerto	Soddisfazione dell'utenza	Livello medio/alto	NO
Ufficio casa	Verifica requisiti ed assegnazione alloggi di proprietà comunale e Arca Sud Salento	Assegnazione alloggi	Scorrimento della graduatoria definitiva di cui al bando 1/2016	SI	NO

Ufficio contributi affitti e morosità incolpevole	Contributo morosità incolpevole	Velocità di risposta all'istanza	Numero di giorni necessari	30gg	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 Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport 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 Settore Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport 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 Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport del Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa - 73100 Lecce;
- posta elettronica: protocollo@pec.comune.lecce.it

8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

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

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

Tutte le attività svolte dal Settore Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese, Agricoltura, Must, Servizi Museali, Valorizzazione monumentale, Patrimonio, Casa, Servizi allo Sport 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 segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

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

Devono contenere:

1. Data;
2. Oggetto della segnalazione;
3. 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 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 Dirigente competente.

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.