Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 02

Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR

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 7
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 7
9. Disagi dell'utente e risarcimento 7
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 8

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-legge10.10.2012, 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. 153del 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 Programmazione strategica comunitaria e coordinamento PNRR del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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, orientamento sessuale, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 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 settore, nell'ambito delle attività comunali, si occupa:

- dei processi di programmazione e pianificazione strategica dell'ente;
- di promuovere e curare la dimensione europea della città, anche svolgendo attività di raccordo e di coordinamento degli altri settori del Comune, volta ad attrarre risorse straordinarie a valere su programmi europei, nazionali, regionali, ecc;
- del coordinamento ai settori delle attività di programmazione, rendicontazione e monitoraggio dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- del supporto operativo ai settori per la progettazione, attuazione, gestione e rendicontazione dei progetti finanziati con risorse rinvenienti da fonti comunitarie, nazionali e regionali;
- di azioni di informazione, comunicazione e consultazione degli stakeholders;
- della creazione e coinvolgimento dei partenariati;

Il settore coordina la programmazione, rendicontazione e monitoraggio dei progetti finanziati con fondi europei, nazionali, regionali, in particolare tramite i fondi stanziati nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

La maggior parte del lavoro svolto ha impatto esclusivamente all'interno dell'organizzazione ed ha un riflesso indiretto sul cittadino in termini di miglioramento della qualità dei servizi e delle infrastrutture della Città.

Con riferimento alle attività di Programmazione Strategica comunitaria, il settore fornisce il necessario supporto tecnico e specialistico agli uffici competenti per materia che ne facciano espressa richiesta, per tutte le fasi connesse al finanziamento degli interventi a valere su risorse straordinarie e per le fasi gestionali legate allo smaltimento dei procedimenti complessi inerenti i finanziamenti in corso. In tale ambito non sono contemplati servizi su istanza.

Dirigente: Ing. Maurizio Guido

Tel: +39 0832 682052
Email: maurizio.guido@comune.lecce.it

Indirizzo sede
Palazzo Carafa - Via Rubichi16 -secondo piano

Struttura organizzativa

- ✓ Ufficio Gestione Amministrativa
- ✓ Ufficio programmazione strategica comunitaria e coordinamento PNRR

Servizi al cittadino

- Ufficio programmazione strategica comunitaria e coordinamento PNRR: servizio di informazione al cittadino sullo stato di avanzamento dei progetti etero finanziati dal PNRR, Contratto Istituzionale di Sviluppo "Brindisi-Lecce-Costa Adriatica", Progetti Regionali e Nazionali in capo al settore; cura e aggiornamento della sezione del sito istituzionale "Lecce e il PNRR" "CIS", "FSC" e altri Programmi per sensibilizzare la cittadinanza ai cambiamenti dati dagli interventi di riqualificazione urbana.

Servizi agli stakeholders

- Ufficio programmazione strategica comunitaria e coordinamento PNRR: servizio di coinvolgimento alla progettazione e definizione dei programmi strategici, e creazione e gestione del partenariato.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI AL CITTADINO

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Coordinamento PNRR	Servizio di informazione al cittadino su avanzamento progetti in capo al Settore Programmazione Strategica Comunitaria e Coordinamento PNRR	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni*	NO

** I tempi di conclusione del procedimento possono variare in relazione alle specifiche caratteristiche della pratica, l'ufficio prevede un tempo medio di 30 gg dalla presentazione della documentazione completa.*

6.1 Informazioni e servizi dell'ufficio Programmazione Strategica Comunitaria e coordinamento PNRR

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

L'istanza può essere trasmessa:

- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi, 16 c/a Ufficio Programmazione Strategica Comunitaria e coordinamento PNRR;
- trasmesso a mezzo posta elettronica all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

L'ufficio Programmazione Strategica Comunitaria e coordinamento PNRR 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

Orari di apertura al pubblico

Tutti i giorni su appuntamento

Indirizzo sede
Via Rubichi, 16 (c/o Palazzo Carafa)
Secondo piano

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 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 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 Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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 dal Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR 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:

- Con posta elettronica certificata: **protocollo@pec.comune.lecce.it**
- Con posta elettronica ordinaria: indirizzate il funzionario responsabile del servizio, come riportato sul sito www.comune.lecce.it e sulla presente carta dei servizi con riferimento al singolo servizio in argomento par. 6.1 – 6.2.
- 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 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, 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