Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 06

Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche

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. Struttura organizzativa 5
7.Tabella degli Standard di qualità 7
9.Rilevazione della soddisfazione degli utenti 8
10.Disagi dell'utente e risarcimento 8
11. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 8

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente e immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione. La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente. Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio. Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.
Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-rasparente/servizierogati/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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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;
- l**a 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 si occupa della progettazione costruzione e manutenzione del patrimonio pubblico comunale quale strade e piazze, reti idriche fognanti e di illuminazione pubblica, luoghi di mercato, centri sociali e scuole, cimitero comunale e quant'altro attiene alle strutture della comunità cittadina, il tutto attraverso azioni tese ad elevare il benessere della comunità attraverso una serie di interventi di adeguamento di beni, spazi e servizi per garantire ad ogni persona, nella misura più ampia possibile, di partecipare in maniera diretta alla vita collettiva della città. E' di pertinenza del Settore anche la toponomastica di spazi e vie urbane nonché il rilascio di autorizzazioni per procedere a qualsiasi intervento di modifica del suolo pubblico.

Dirigente: Ing. Giovanni Puce – Tel e fax: 0832.682813
Email: giovanni.puce@comune.lecce.it
Indirizzo sede: I Teatini - Via Vittorio Emanuele II, 34 - Lecce
Orari di apertura al pubblico: martedì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 13,00

6. Struttura organizzativa

- Ufficio Amministrativo Ufficio Demanio Stradale e Servizi a rete
- Ufficio Staff Strade - Utenze Ufficio Gestione Servizio Fognatura Pluviale cittadina
- Ufficio Espropriazioni e Manutenzioni Patrimonio
- Ufficio Manutenzione Impianti, Gestione e Servizio di Manutenzione Pubblica Illuminazione
- Ufficio Programmazione Economica, Procedure Integrate e Marine
- Ufficio Edilizia Scolastica Ufficio Edilizia Cimiteriale Ufficio Impiantistica Sportiva
- Ufficio OpenData, BDAP e Anticorruzione
- Ufficio P.e.b.a. - Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche Ufficio Progettazione Ufficio Toponomastica Ufficio Vigilanza e Controllo opere a scomputo
- Ufficio Pronto Intervento (reperibilità) e Gestione Servizio Manutenzione Strade
- Ufficio Centro Storico
- Ufficio Utenze
- Ufficio Politiche Energetiche
- Ufficio Edilizia Residenziale Pubblica

Servizi al cittadino

1. Autorizzazione per l'apposizione del numero civico
2. Autorizzazione alla manomissione di suolo pubblico
3. Richieste luci votive
4. Concessione per l'utilizzo di impianti sportivi
5. Autorizzazione per manifestazioni ed eventi sportivi

SERVIZI AL CITTADINO
Autorizzazione per l'apposizione del numero civico

Contatti: tel: 0832.682845

L'Ufficio si occupa della Toponomastica delle vie e piazze cittadine, della numerazione civica su cartografia.

Contatti: tel: 0832.682845

Servizi erogati: rilascio autorizzazione per l'apposizione del numero civico, certificazioni varie inerenti l'area di competenza.

COME
Il cittadino che intende fare richiesta, deve presentare istanza su modulo prestampato, reperibile sul Sito.
Alla richiesta deve essere allegata la seguente documentazione:

- 1 marca da bollo da €. 16,00 sulla domanda ed 1 , sempre da €. 16,00 sulla certificazione.
- titolo di proprietà o altro titolo che autorizza a formulare la richiesta (es. incarico amministratore, ecc.)
- planimetria del piano terra in scala 1:200 o altra scala adeguata, nella quale siano riportate le vie lungo le quali è ubicato l'immobile ubicazione con riportati gli ingressi per i quali si richiede l'assegnazione della numerazione civica
- estratto di mappa catastale (nel caso di richiesta di assegnazione di numerazione civica interna, per l'individuazione delle unità immobiliari, allegare le planimetrie catastali)
- copia concessione edilizia, permesso a costruire, dichiarazione di inizio attività, ecc.

Contatti: tel. 0832.682845 email: protocollo@pec.comune.lecce.it

Sul Sito sono disponibili:
Regolamento sulla Toponomastica
Elenco vie aggiornato
Modulo di richiesta apposizione numero civico

Il cittadino deve presentare la richiesta completa della documentazione presso l'Ufficio Protocollo in via Francesco Rubichi, 16 in modalità cartacea o via Pec all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

Autorizzazione alla manomissione di suolo pubblico

L'Ufficio si occupa della manomissione e/o occupazione di aree pubbliche o di uso pubblico, per la realizzazione di reti e relativi allacciamenti di acquedotto, fognature, gas, telefonia, energia elettrica ecc.

Servizio erogato: rilascio autorizzazione per la manomissione e/o occupazione di suolo pubblico

COME
Il cittadino che intende fare richiesta, deve presentare istanza in bollo. Alla richiesta deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Documento d'Identità in corso di validità
- Planimetria dei luoghi
- Stralcio aerofotogrammetrico in scala 1:2000
- Sezione completa della strada con il posizionamento dei sottoservizi
- Computo metrico estimativo del ripristino
- Rilievo fotografico della zona interessata dalla manomissione

Al rilascio dell'autorizzazione è necessario effettuare un versamento di € 5,16 sul conto corrente postale n. 15881733 intestato a Comune di Lecce, causale : "diritti di segreteria per lavori in via..."

Contatti: tel. 0832.682827

Sul Sito sono disponibili:

7.Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'
Settore Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche

Settore 06 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**
Ufficio Demanio Stradale e Servizi a rete	Rilascio autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Ufficio Toponomastica	Rilascio autorizzazione per apposizione numero civico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Uffici	Richiesta accesso agli atti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Uffici	Rilascio certificazioni inerenti area di competenza	Velocità di risposta alle istanze	Numero giorni necessari	30 giorn	NO
Ufficio Sport	Concessione in uso dei contenitori comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio P.e.b.a.	Richiesta informazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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 Lavori Pubblici-Edilizia Scolastica-Impiantistica Sportiva-Edilizia Cimiteriale 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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:
- lettera indirizzata al Settore Lavori Pubblici-Edilizia Scolastica-Impiantistica SportivaEdilizia Cimiteriale del Comune di Lecce, Via Vittorio Emanuele II, Palazzo Teatini cap. 73100 Lecce;
- posta elettronica: protocollo@comune.lecce.it.

9.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 Lavori Pubblici, Edilizia Popolare, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Centro Storico, Politiche Energetiche 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).

10.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.

11. Apprezzamenti, 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@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 10 impegni assunti.
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata alsegnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Impegni di qualità	**Condizioni garantite**	**Standard di qualità**
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/recla	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.