Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 07

Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti

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 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-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
• Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
• Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
• Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
• Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
• L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
• "Regolamento dei controlli interni" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153 del 27/11/2020;
• Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta dei servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Il Comune di Lecce misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti del Comune di Lecce è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che ogni area operativa del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;

- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del** Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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

Area Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche.
Il settore fornisce i seguenti servizi:

- gestione e servizi biblioteche comunali;
- gestione e servizi archivio storico comunale;
- organizzazione di eventi culturali, mostre, spettacoli, di iniziative di promozione turistica e culturale della città;

Dirigente: Arch. Claudia Branca
Tel. 0832.682229
Email: claudia.branca@comune.lecce.it
Posta Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
Ex Monastero di Santa Chiara, Via Arte della Cartapesta, 10 - secondo piano

Struttura organizzativa

- Archivio Storico Comunale
- Ufficio Cultura e spettacolo
- Ufficio Turismo
- Biblioteca Civica OgniBene
- Biblioteca Acchippalibri
- Ufficio Gare e Appalti

Uffici

- Ufficio Cultura, Spettacolo e Turismo
  Contatti:
  pec:
  protocollo@pec.comune.lecce.it
  mail:
  info.operatorispettacolo.cultura@comune.lecce.it
  teatriapolloepaisiello@comune.lecce.it
  fiera.santa.lucia@comune.lecce.it
  Tel. 0832. 682106 – 682984 – 682100 – 682970 – 682975

- Ufficio Biblioteche:
  Contatti
  pec:
  protocollo@pec.comune.lecce.it
  mail:
  info@bibliotecaognibene.it
  prestitoacchiappalibri@gmail.com
  Tel. 0832. 682109 (ufficio) – 0832 401803 (biblioteca L'Acchiappalibri) – 0832 404612 (biblioteca OgniBene)

- Archivio Storico
  Contatti
  pec:
  protocollo@pec.comune.lecce.it
  mail:
  archivio.storico@comune.lecce.it
  Tel. 0832. 682109

- Ufficio Gare e Appalti:
  Contatti:
  pec:
  protocollo@pec.comune.lecce.it
  ufficio.gare@pec.comune.lecce.it
  Tel. 0832.682808 - 0832.682819 - 0832.682816 - 0832.682409 - 0832.682814-0832.682410-0832.682343.

Servizi al cittadino

a) **Ufficio Cultura:** l'ufficio rilascia le autorizzazioni relative alla fruizione dei seguenti contenitori comunali:
   -Teatro Apollo;
   -Teatro Paisiello;
   -I Teatini;

b) **Ufficio Turismo**: l'ufficio si occupa della realizzazione di progetti e attività volti alla promozione della città sul mercato turistico e cura la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica in collaborazione con l'agenzia regionale per il turismo Puglia Promozione (Carta dei Servizi degli uffici IAT della Puglia).

c) **Ufficio Spettacolo**: l'ufficio si occupa della realizzazione degli spettacoli quali Stagione Teatrale, Lu Riu, spettacoli estivi, spettacoli nel periodo natalizio.

d) **Archivio Storico**: l'ufficio conserva gli atti comunali fino al 1980 circa e ne cura l'inventariazione; provvede alla redazione di repertori di dettaglio; garantisce il servizio di consultazione per il pubblico supportando l'utenza nella ricerca; organizza mostre documentarie, visite didattiche, iniziative e

manifestazioni volte alla conoscenza del patrimonio documentario, anche in collaborazione con altri istituti cittadini;

e) **Ufficio Biblioteche**: l'ufficio si occupa della gestione delle biblioteche civiche OgniBene e Acchiappalibri; cura i rapporti con le associazioni del territorio che propongono iniziative e attività culturali e sociali da svolgersi nelle biblioteche; organizza visite didattiche e cura i rapporti con le istituzioni scolastiche sul tema della promozione della lettura; attua iniziative di contrasto alle povertà educative; organizza, anche in collaborazione con soggetti esterni, manifestazioni culturali, di promozione della lettura, presentazioni di libri; realizza la rassegna letteraria denominata "Agostiniani Libri"; si occupa della gestione del complesso degli Agostiniani;

f) **Ufficio Gare e Appalti: L'ufficio si configura come Ufficio di Staff, collabora con gli altri settori del Comune di Lecce** e si occupa delle procedure di gara di lavori, servizi e forniture di qualsiasi livello essendo il Comune di Lecce, stazione appaltante qualificata in L1 e SF1. L'Ufficio gare gestisce tutta la Fase di Affidamento, dall'analisi della progettazione fino all'aggiudicazione.

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti

Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**
Ufficio Cultura	Concessione in uso dei contenitori comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio Turismo	Informazioni turistiche	Qualità del servizio offerto	Numero accessi agli info point	Dipende dall'affluss o turistico	NO
Ufficio Spettacolo	Offerta intrattenimento	Qualità del servizio offerto	Numero spettatori	Circa 100 spettacoli annuali	NO
Archivio Storico	Consultazione documenti storici		Numero di giorni necessari	2 giorni	NO
Biblioteche	Consultazione e prestito libri, attività laboratoriali, presentazione libri, promozione della lettura	Qualità del servizio offerto	Soddisfazione dell'utenza	Livello medio/alto	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 personale del Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 personale del Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti 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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti del Comune di Lecce, Via Rubichi, 16 - 73100 Lecce;
- posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- posta elettronica semplice:
    - claudia.branca@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 Politiche Culturali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Gare e Appalti del Comune di Lecce sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il Comune riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente.

10 . 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 certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce- Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa;

Devono contenere:

Data;

Oggetto della segnalazione;
Generalità e modalità di reperimento del proponente;

Il Settore:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante il Dirigente in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

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

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Dirigente competente.

Le tipologie di risarcimento sono:

- da n. 1 a n. 50 gratuità di parcheggio giornaliero nei parcheggi di interscambio cittadini;
- da n. 1 a n. 50 gratuità di corse del trasporto pubblico urbano.