Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 09
Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona

Appendice

Servizio autonomo
Gabinetto del Sindaco

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 4
4. Principi generali 4
5. Attività del Settore. 5
6. Tabella degli standard di qualità 32
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 34
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 34
9. Disagi dell'utente e risarcimento 34
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 35
Servizio autonomo Gabinetto del Sindaco 36

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";
- Decreto Legislativo 20.12.2009, n. 198 "Azione collettiva per l'efficienza delle 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;
- L. 7.08.1990, n. 241 "Norme in materia di procedimento amministrativo";
- "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..
- Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 "Protezione dei dati personali";

- Regolamento per l'accesso agli atti, approvato con Del. C.C. n. 20 del 2 marzo 2011.

Per i Servizi cimiteriali, polizia mortuaria e illuminazione votiva:

- R.D. 27 luglio 1934, n. 1265, Titolo VI — Testo unico delle leggi sanitarie
- D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 — Regolamento di polizia mortuaria
- Circolare Ministero della Sanità 24 giugno 1993, n. 24
- L. 30 marzo 2001, n. 130 — Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri
- D.P.R. 15 luglio 2003, n. 254 — Gestione dei rifiuti sanitari
- L.R. Puglia 15 dicembre 2008, n. 34 — Norme in materia di attività funeraria, cremazione e dispersione delle ceneri
- L.R. Puglia 7 luglio 2020, n. 16 — Modifiche alla l.r. 34/2008
- R.R. Puglia 11 marzo 2015, n. 8 — Regolamento regionale in materia di polizia mortuaria e disciplina dei cimiteri per animali d'affezione
- Regolamento comunale di polizia mortuaria, approvato con Del. C.C. n. 19 del 30 gennaio 2018
- Regolamento comunale dell'illuminazione votiva
- Capitolato prestazionale dei servizi cimiteriali e capitolato prestazionale del servizio di illuminazione votiva, con i relativi contratti di servizio
- Deliberazioni comunali vigenti in materia di tariffe, canoni e diritti cimiteriali

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 e con il quadro normativo e contrattuale vigente.

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.

Sono aggiornati con determinazione dirigenziale, senza necessità di nuova deliberazione, gli elementi organizzativi e informativi: recapiti, orari, articolazione degli uffici, modulistica, riferimenti al tariffario vigente. Sono modificati con deliberazione gli standard di qualità e il regime delle azioni correttive.

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 Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi sono 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 delle persone con disabilità.

Continuità

Il servizio è offerto in modo 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.

Rispetto della dignità

Nei servizi cimiteriali e funebri ogni attività è svolta nel rispetto della dignità del defunto e del dolore dei familiari.

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.
- Semplicità del linguaggio — Le informazioni rivolte all'utenza sono redatte in linguaggio comprensibile; il registro tecnico-giuridico è riservato agli atti;
- Tutela dei dati personali — I dati sono trattati dal Comune di Lecce, titolare del trattamento, per le sole finalità istituzionali connesse ai procedimenti descritti, nel rispetto del Reg. UE 2016/679. I registri cimiteriali sono conservati permanentemente. Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile ai riferimenti pubblicati sul sito istituzionale.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori** del Settore Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona 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 fornisce supporto al funzionamento degli organi istituzionali, Giunta e Consiglio Comunale, alla Presidenza del Consiglio, alle commissioni consiliari, ai gruppi politici di maggioranza e di minoranza e cura i provvedimenti deliberativi, della raccolta dei regolamenti, della notificazione degli atti amministrativi, della pubblicazione degli atti all'albo pretorio, della gestione dell'archivio di deposito, del protocollo generale, del centralino, delle commissioni consiliari e dei gruppi.

Gestisce **l'Albo delle Associazioni comunali**, garantisce il supporto amministrativo per il funzionamento delle Consulte Comunali, regolamenta l'utilizzo della sala multifunzionale "Open Space".

Attraverso **l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico**, servizio affidato *in house* dalla Società Lupiae servizi SpA, assiste ed orienta il cittadino nell'accesso ai servizi ed ai procedimenti amministrativi del Comune di Lecce. Fornisce le principali informazioni di pubblica utilità.
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.

Inoltre gestisce i **servizi cimiteriali** — concessioni, operazioni cimiteriali, illuminazione votiva — nelle funzioni amministrative, autorizzatorie e concessorie di competenza comunale; le operazioni materiali, la custodia e la sorveglianza sono affidate alla Società in House.

Il Settore cura, altresì, attraverso l'**Ufficio di Piano** l'attuazione del Piano sociale di Zona, operando nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi sociali e sociosanitari, degli indirizzi regionali di programmazione e degli obiettivi definiti nel Piano di Zona, assicurando il coordinamento unitario delle politiche sociali sull'intero territorio dell'Ambito.
L'Ufficio di Piano opera quale struttura di coordinamento sovracomunale, garantendo omogeneità di azione e pari livelli essenziali di prestazione su tutto il territorio dell'Ambito.
L'Ufficio di Piano è la struttura tecnica deputata alla programmazione, al coordinamento e al monitoraggio delle politiche sociali di Ambito.
Rientrano nelle competenze dell'Ufficio di Piano:

1. la programmazione generale delle politiche sociali di ambito;
2. l'attuazione degli adempimenti derivanti da strumenti programmatori nazionali e regionali;
3. la definizione di indirizzi, linee guida e procedure uniformi per i Comuni dell'Ambito;
4. il coordinamento tecnico-istituzionale tra i Comuni associati;
5. il monitoraggio fisico, procedurale e finanziario degli interventi di ambito;
6. il raccordo con Regione, Ministeri e altri enti sovraordinati;
7. il supporto tecnico agli organi politici dell'Ambito.

Infine, all'**Ufficio Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data** sono assegnate tutte le attività tecnologico-informatiche dell'Ente:

- attuazione dell'Agenda Digitale;
- attuazione delle linee guida nazionali in materia sicurezza informatica, migrazione in CLOUD delle componenti applicative in uso all'Amministrazione;
- conduzione della server Farm di Palazzo Carafa, gestione dei backup locali su dispositivo NAS, alienazione e smaltimento di attrezzature obsolete, monitoraggio e gestione Orologi marcatempo, gestione delle reti informatiche, monitoraggio e gestione della rete Wi-Fi comunale;
- gestione del portale istituzionale e dei servizi online, gestione della intranet istituzionale e dei servizi applicativi interni (demografici, economico -finanziario, personale, atti amministrativi, protocollo informatico ecc;);
- gestione delle configurazioni di nuove PdL e ri-configurazioni di PdL mal funzionanti, consegna e sostituzione delle postazioni di lavoro ai diversi Settori in base alle obsolescenze, gestione degli interventi di assistenza all'utenza in affiancamento a personale tecnico esterno e tenuta dei registri IT;
- predisposizione delle proposte progettuali sui temi di innovazione tecnologica ed agenda digitale;

- gestione dei rapporti con gli enti finanziatori, gestione delle procedure di gara e dei contratti relativi alla fornitura dei servizi;
- rendicontazione tecnica, amministrativa e contabile dei progetti finanziati;
- istruttoria atti amministrativi e tecnici, bandi e procedure di gara, determine di liquidazione;
- attività del responsabile unico del procedimento e della direzione esecuzione dei contratti, gestione contabile e comunicazione interna;
- tenuta archivio e registro documentale di settore, protocollazione corrispondenza entrata/uscita, attività di segretariato e redazionali relative al portale web istituzionale.

Dirigente: Dott. Mauro Martina
Tel: 0832.682302
Email: mauro.martina@comune.lecce.it

INDIRIZZO SEDI:
Via Rubichi, 16 (Palazzo Carafa, ingresso Vico dei Fedele, 1)
Via San Massimiliano Kolbe
Viale San Nicola (Cimitero cittadino)

PEC dell'Ente: protocollo@pec.comune.lecce.it

5.1 Struttura Organizzativa

- Centralino
- Cimitero Cittadino
- Gabinetto del sindaco
- Presidenza del consiglio comunale
- Segreteria del sindaco
- Ufficio albo delle associazioni
- Ufficio archivio di deposito
- Ufficio commissioni consiliari
- Ufficio concessioni cimiteriali
- Ufficio consiglio
- Ufficio del cerimoniale
- Ufficio gruppi consiliari
- Ufficio illuminazione votiva
- Ufficio Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data
- Ufficio notifiche e Albo pretorio
- Ufficio Open Space
- Ufficio operazioni cimiteriali
- Ufficio protocollo e gestione documentale
- Ufficio relazioni con il pubblico - URP – Servizi cimiteriali
- Ufficio Servizi Affari Generali ed Istituzionali
- Ufficio stampa
- Piano di Zona

5.2 Orari del cimitero cittadino

Il cimitero è aperto al pubblico 365 giorni l'anno, tutti i giorni della settimana, secondo l'orario fissato per stagioni.
L'ingresso dei visitatori è ammesso fino a trenta minuti prima della chiusura; l'avviso di chiusura è dato di regola con segnale acustico quindici minuti prima.
La visita fuori orario è subordinata al permesso del Responsabile del servizio di polizia mortuaria, rilasciato per comprovati ed eccezionali motivi.

Fuori orario, il cimitero non è irraggiungibile.
È attivo un servizio di reperibilità telefonica ventiquattro ore su ventiquattro, che consente l'apertura straordinaria nei casi che non possono attendere: provvedimenti dell'Autorità giudiziaria, trasporti straordinari di salme, eventi imprevisti. L'intervento è garantito entro un'ora dalla segnalazione. Il servizio non sostituisce lo sportello: per le pratiche ordinarie valgono gli orari degli uffici.
Il servizio di custodia e sorveglianza interna è assicurato per l'intero periodo di apertura, tutti i giorni della settimana, con almeno due unità di personale.

5.3 Servizi al Cittadino

Ogni scheda indica: COSA è il servizio, CHI può richiederlo, REQUISITI E DOCUMENTI, COME si svolge, TEMPI, COSTI, RIFERIMENTI e, per i servizi cimiteriali, la PARTE DEL GESTORE.

Per i COSTI, la Carta rinvia al tariffario comunale vigente, pubblicato sul sito istituzionale: gli importi non sono riportati nel testo, per evitare che la Carta perda attualità a ogni aggiornamento tariffario. Dove la legge prevede l'imposta di bollo, questa è dovuta nella misura vigente.

Per i **tempi**, salvo che la Carta indichi un termine diverso derivante dai Regolamenti comunali, i procedimenti su istanza di parte si concludono entro il **termine generale di trenta giorni** previsto dall'art. 2 della L. 241/1990, decorrenti dalla presentazione dell'istanza completa; il termine è sospeso per il tempo necessario alle integrazioni documentali e all'acquisizione di pareri, nulla osta e autorizzazioni di altre amministrazioni.

a) Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale
b) Ufficio Notifiche e Albo pretorio
c) Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
d) Centralino
e) Iscrizione Albo delle associazioni
f) Open Space
g) Protocollo e gestione documentale
h) Archivio di deposito
i) Ufficio servizi cimiteriali
j) Ufficio operazioni cimiteriali (sede viale San Nicola)
k) Ufficio illuminazione votiva
l) Ufficio Relazioni internazionali, Rete interistituzionale e Promozione territoriale
m) Portale dei servizi digitale, Portale degli open data
n) Piano di Zona

a) Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale

Il servizio consente l'accesso, per la visione o estrazione di copia, degli atti deliberativi adottati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale.

COME
Il diritto di accesso si esercita secondo le modalità ed i limiti previsti dal Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011 e sulla base delle normativa vigente in materia.

TEMPI
Il cittadino riceverà una risposta entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

CONTATTI
Ufficio Consiglio
e-mail: ufficio ufficioconsiglio@comune.lecce.it

Tel: 0832.682318 - 0832.682299 - 0832.682384

COSTI
Per il rilascio di dati e documenti in formato elettronico non è previsto alcun costo, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto da parte dell'amministrazione. Per informazioni sul costo contattare gli uffici preposti.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO
- L. n. 241/1990 e ss.mm.ii.
- Statuto Comune di Lecce
- Regolamento di accesso agli atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011
- Decreto Legislativo n.33/2013
- Decreto legislativo n.97/2016

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
- Martedì ore 15.00 - 17.00
- Giovedì ore 10.00 - 12.00

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Ingresso via dei Fedele,1 - Secondo piano

b) **Ufficio notifiche e Albo pretorio**

L'Ufficio provvede alla notifica degli atti per conto dell'amministrazione comunale e di altre pubbliche amministrazioni.
L'Albo pretorio *online* rende disponibili quegli atti la cui pubblicazione, in applicazione di disposizioni di legge o di regolamenti, ha effetto di pubblicità legale.
La pubblicazione all'Albo Pretorio *online* avviene ai sensi dell'art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n. 69, nel rispetto dei principi di pubblicità e di trasparenza dell'attività amministrativa.
I documenti sono pubblicati sotto forma di *files* firmati digitalmente, secondo i criteri definiti dall'art. 71 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e ss.mm.ii., e allegati alla scheda descrittiva dell'atto in pubblicazione.

COME
Il servizio consente la visualizzazione e l'estrazione di copia dei documenti pubblicati, tramite il portale o su richiesta formale.

TEMPI
Il cittadino riceverà una risposta massimo entro 30 giorni dalla presentazione della domanda

CONTATTI
Tel: 0832.682331 - 0832.682272

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
- Lunedì ore 9.00 - 13.00
- Martedì ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00
- Mercoledì ore 9.00 - 13.00
- Giovedì ore 9.00 - 13.00
- Venerdì ore 9.00 - 13.00

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi,16

Palazzo Carafa – Ingresso via dei Fedele, 1 - Piano terra

c) **Ufficio relazioni con il Pubblico URP e servizi cimiteriali**

L'Ufficio relazioni con il pubblico è il punto di accesso unitario all'Amministrazione. Il servizio comprende:

- informazioni di carattere generale e di dettaglio sulle attività di tutti i settori comunali;
- gestione della casella urp@comune.lecce.it, con risposta agli utenti e raccordo tra gli uffici comunali;
- consegna della modulistica e degli stampati per le pratiche dei vari settori;
- ausilio all'utenza nella corretta compilazione delle istanze, sui documenti da allegare e sull'iter delle pratiche;
- agevolazione nell'utilizzo dei servizi, anche mediante informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione;
- ascolto dei cittadini — suggerimenti, reclami, proposte — e trasmissione agli uffici competenti del riscontro sulla qualità dei servizi e sul gradimento dell'utenza;
- scambio di informazioni tra gli uffici e organizzazione della comunicazione interna;
- comunicazione interistituzionale con gli URP delle altre amministrazioni;
- tenuta di schedari cartacei e informatici e gestione delle banche dati;

CHI — Chiunque: cittadini, imprese, professionisti, associazioni, altre amministrazioni.

COME — Allo sportello, per telefono al numero verde 800.215259 e ai numeri diretti, per posta elettronica a urp@comune.lecce.it, per PEC a protocollo@pec.comune.lecce.it. Non è richiesta alcuna formalità per le richieste informative.

DOVE E QUANDO — Palazzo Carafa, Vico dei Fedele 1, piano terra. Il servizio è assicurato dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30, con un front office di almeno due sportelli.

TEMPI — Risposta alle email ordinarie entro tre giorni lavorativi; risposta alle PEC entro cinque giorni lavorativi; presa in carico e gestione delle segnalazioni e dei reclami entro sette giorni, fermo il termine di trenta giorni per il riscontro nel merito da parte dell'ufficio competente.

COSTI — Il servizio è gratuito.

COSA SUCCEDE DOPO — Le istanze sono avviate all'ufficio competente; le segnalazioni e i reclami sono registrati e trasmessi al settore competente.

RIFERIMENTI — Direttiva P.C.M. 11 ottobre 1994; L. 150/2000; L. 241/1990; D.Lgs. 33/2013; capitolato tecnico e contratto di affidamento del servizio di gestione dell'URP.

PARTE DEL GESTORE — Il servizio è affidato in house a Lupiae Servizi S.p.A. (deliberazione di Consiglio comunale n. 39 del 27 marzo 2026; affidamento dal 1° aprile 2026 al 31 dicembre 2030). Il gestore assicura la copertura degli sportelli, il rispetto degli orari, la continuità del servizio telefonico e i tempi di risposta sopra indicati; il personale è tenuto a un contegno corretto e riguardoso verso l'utenza. Il Comune esercita la vigilanza e il controllo sull'esecuzione, anche senza preavviso, e contesta gli inadempimenti applicando le penali previste dal contratto.

CONTATTI URP
Email: urp@comune.lecce.it
Numero verde: 800.215259

Tel: 0832.682365 – 682312 – 682206

d) Centralino
L'ufficio cura lo smistamento delle telefonate da e verso il Comune di Lecce nelle seguenti fasce orarie:
- mattina - dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.00 alle ore 13.45;
- pomeriggio - martedì e giovedì - dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

CONTATTI
Tel: 0832.682111

INDIRIZZO SEDE
vico dei Fedele,1
Palazzo Carafa - Piano terra

e) Ufficio Albo delle Associazioni
L'ufficio cura la tenuta e l'aggiornamento dell'albo comunale delle associazioni e fornisce supporto informativo per l'iscrizione.

COME
Per richiedere l'iscrizione è sufficiente compilare il modulo reperibile on line, unitamente alla documentazione richiesta, e trasmetterlo via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

TEMPI
L'iscrizione avviene entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

Sul sito web del Comune sono disponibili:
Regolamento Albo associazioni
- Domanda iscrizione Albo associazioni
- Elenco Associazioni

CONTATTI
Tel: 0832.682353 - 0832.682284

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
- Martedì ore 15.00 - 17.00 (previo appuntamento)
- Venerdì ore 09.00 - 12.00 (previo appuntamento)

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi,16
Palazzo Carafa - Secondo piano

f) Open Space
L'Ufficio gestisce la sala polifunzionale "Open Space" per lo svolgimento di riunioni, dibattiti, attività culturali, teatrali, conferenze, meeting, concerti, proiezioni, mostre, organizzate direttamente dall'Amministrazione Comunale o da altri enti pubblici e/o enti privati, scuole, enti di promozione, associazioni, fondazioni, comitati con o senza personalità giuridica, persone fisiche.

COME
L'istanza di richiesta per l'utilizzo della sala deve essere inoltrata al Comune di Lecce - Ufficio Relazioni con il Pubblico - Palazzo Carafa - Via Rubichi,16 attraverso l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio e nella sezione modulistica della pagine web dedicata.

CONTATTI
Tel: 0832.682353 - 0832.682284

INDIRIZZO SEDE:
Palazzo Carafa - Via dei Fedele,1 - Piano terra

CONTATTI URP
Email: urp@comune.lecce.it
Numero verde: 800.215259
Tel: 0832.682365 – 682312 – 682206

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
- Lunedì ore 9.00 - 13.00
- Martedì ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00
- Mercoledì ore 9.00 - 13.00
- Giovedì ore 9.00 - 13.00e 15.00 - 17.00
- Venerdì ore 9.00 - 13.00

g) Ufficio Protocollo, Gestione Documentale

L'ufficio si occupa di:
- registrare, su apposito registro informatico, tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'ente;
- fornire informazioni sulle registrazioni di protocollo, e sul ricevimento o smistamento ad altri uffici dei documenti ricevuti;
- gestire la corrispondenza inviata dal comune;
- conservare i documenti digitali secondo la normativa vigente.

h) Ufficio Archivio di deposito

L'Ufficio si occupa di:
- custodire gli atti amministrativi degli ultimi quaranta anni nell'archivio di deposito (in seguito gli stessi vengono trasferiti all'archivio storico);
- gestire la ricerca, la consegna e l'eventuale riproduzione e ricollocazione di tutti i documenti richiesti in visione;
- tutte le attività previste dal Manuale di gestione documentale del Comune di Lecce attualmente vigente.

COME
Per inoltrare una domanda o trasmettere qualsiasi documento al Comune il cittadino può rivolgersi direttamente presso il relativo sportello o inviare una *pec* all'indirizzo protocollo@pec.comune.lecce.it.
È possibile prendere visione e/o estrarre copia degli atti o documentazione conservata presso l'Archivio di deposito previa richiesta formale al responsabile dell'Archivio di Deposito, secondo le modalità e la modulistica di cui al Manuale di gestione documentale del Comune di Lecce e del Regolamento di accesso agli atti approvato con Del. C.C. n. 20/2011.

TEMPI
La protocollazione delle PEC e della Posta Raccomandata avviene massimo entro i 48 ore lavorative dalla ricezione. La Posta Ordinaria prevede una protocollazione entro 3 giorni lavorativi dalla protocollazione.
Per la richiesta di accesso si applicano i termini previsti dal Regolamento per l'Accesso agli Atti adottato dal Consiglio comunale con atto n. 20 del 2 marzo 2011.

CONTATTI
Tel: 0832.682315 - 0832.682270 - 0832.682209 - 0832.682330 - 0832.682337 - 0832.682319-

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
- Lunedì ore 9.00 - 13.00
- Martedì ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 17.00
- Mercoledì ore 9.00 - 13.00
- Giovedì ore 9.00 - 13.00

Indirizzo sede
Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Ingresso via dei Fedele, 1 - Piano terra

i) Ufficio concessioni cimiteriali

L'ufficio riceve e gestisce le richieste di concessione di cappelle, loculi e ossarini/cinerari comunali
L'ufficio, coordina tutte le operazioni cimiteriali, di concerto con il cittadino.

Concessione di suolo cimiteriale e di cappella familiare

COSA — Concessione in uso di area per la costruzione di cappella o edicola familiare, ovvero concessione novantanovennale di cappella familiare costruita dal Comune. Il diritto d'uso è riservato al concessionario e alla sua famiglia fino al completamento della capienza del sepolcro; la famiglia si intende composta dagli ascendenti e discendenti in linea retta e dai collaterali, estesa agli affini, nei limiti previsti dal Regolamento comunale.

CHI — Il richiedente in possesso dei requisiti regolamentari.

REQUISITI E DOCUMENTI — Disponibilità dell'area o del manufatto; documento di identità; dichiarazione sostitutiva di non essere già titolare di altro lotto cimiteriale, cappella o sepolcro privato; per il suolo, progetto conforme alla normativa urbanistica, edilizia e ambientale.

COME — Istanza → formazione della graduatoria→ individuazione dell'area o del manufatto → atto di concessione con indicazione dell'oggetto, delle clausole e delle norme che regolano l'esercizio del diritto d'uso → per il suolo, approvazione del progetto e autorizzazione dei lavori.

TEMPI — La concessione di suolo è perfezionata a seguito dell'individuazione dell'area disponibile: il procedimento si conclude entro **trenta giorni** dalla comunicazione della disponibilità dell'area. Per la cappella costruita dal Comune, il procedimento si conclude entro **trenta giorni** dall'istanza completa. I tempi di esecuzione dei lavori sono quelli fissati nell'atto di concessione e nell'autorizzazione.

COSTI — Canone secondo il tariffario comunale vigente, con le modalità di rateizzazione ivi previste; spese di rogito e di registrazione a carico del concessionario, di competenza dell'Ufficio contratti; imposta di bollo nella misura vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Stipula, eventuale esecuzione dei lavori, utilizzo secondo il titolo, obblighi di manutenzione e decoro.
RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 38-42; D.P.R. 285/1990 artt. 90 e segg.; deliberazione tariffaria vigente.

CONTATTI
Ufficio Concessioni Cimiteriali
Indirizzo: Viale Vico dei Fedele, 1 piano terra

TEMPI
Il servizio viene erogato non appena viene individuata l'area cimiteriale.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO/REGOLAMENTI
Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria n. 19/2018
D.P.R. n. 285 del 10/09/1990
Deliberazione Giunta Comunale n. 558 del 19/07/2016

Concessione loculo comunale e di ossarino/cinerario comunale

COSA — Concessione amministrativa in uso di loculo o di celletta ossario/cineraria costruiti dal Comune. Si tratta di beni del demanio comunale: la concessione attribuisce il solo diritto d'uso e lascia integra la nuda proprietà del Comune. Il loculo è concesso per **venti anni, rinnovabili**; l'ossarino/cinerario per **novantanove anni**. L'assegnazione del loculo è disposta in via prioritaria in presenza della salma; quella dell'ossarino/cinerario in presenza di resti mortali o di ceneri.
CHI — Il richiedente avente titolo.
REQUISITI E DOCUMENTI — Disponibilità del manufatto; documento di identità; istanza sulla modulistica vigente. Per l'ossarino/cinerario, documentazione relativa ai resti o alle ceneri.
COME — Istanza → verifica di disponibilità e dei requisiti → determinazione del canone → pagamento → atto di concessione → registrazione. La concessione non può essere trasferita a terzi: è ammessa la sola retrocessione al Comune nei casi previsti dal Regolamento.
TEMPI — Conclusione del procedimento entro **trenta giorni** dall'istanza completa, in presenza di disponibilità del manufatto. La decorrenza della concessione è indicata nell'atto e coincide con la data di emissione del documento contabile.
COSTI — Canone secondo il tariffario comunale vigente, differenziato per fila; imposta di bollo sull'istanza e sull'atto nella misura vigente.
COSA SUCCEDE DOPO — Registrazione della concessione e gestione della scadenza. Alla scadenza si applica la scheda C3.
RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 38-41; D.P.R. 285/1990; L.R. Puglia 34/2008; R.R. Puglia 8/2015; deliberazione tariffaria vigente.
CONTATTI
Ufficio Concessioni Cimiteriali
Indirizzo: Viale Vico dei Fedele, 1 piano terra

TEMPI
Il servizio viene erogato dalla presentazione dell'importo dovuto di concessione

NORMATIVA DI RIFERIMENTO/REGOLAMENTI
Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria n. 19/201
Normativa di riferimento: D.P.R. n. 285 del 10/09/199
Deliberazione Giunta Comunale n. 127 del 10/03/2008

Vicende della concessione: rinnovo, subentro e voltura, rinuncia e retrocessione, decadenza, revoca ed estinzione

COSA — Complesso dei procedimenti che incidono sulla durata o sulla titolarità della concessione:

- **rinnovo** — su richiesta degli interessati, per un uguale periodo, previo pagamento del canone;
- **subentro e voltura** — mutamento soggettivo nella titolarità, nei soli casi ammessi dal Regolamento;
- **rinuncia e retrocessione** — restituzione del manufatto al Comune;
- **decadenza** — per inadempimento degli obblighi del concessionario, tra cui l'omessa manutenzione e la perdita del decoro;
- **revoca** — nei casi e con i presupposti di cui all'art. 92 del D.P.R. 285/1990;
- **estinzione per scadenza** — con i conseguenti adempimenti sulla sepoltura e sulla destinazione dei resti.

CHI — Il concessionario o gli aventi titolo; il Comune nei procedimenti d'ufficio.

REQUISITI E DOCUMENTI — Titolo concessorio; documentazione comprovante la legittimazione (atti di stato civile, successione, dichiarazioni sostitutive); per la destinazione dei resti, documentazione della nuova sepoltura.

COME — Istanza o avvio d'ufficio → istruttoria sulla legittimazione e sui presupposti → comunicazione dei motivi ostativi ex art. 10-bis L. 241/1990 prima di un eventuale diniego → provvedimento → aggiornamento del registro e della posizione concessoria.

TEMPI — Conclusione entro **trenta giorni** dall'istanza completa, salvo i procedimenti per i quali il Regolamento stabilisca un termine diverso e salvo sospensione per integrazioni documentali.

COSTI — Secondo il tariffario vigente; imposta di bollo nella misura vigente.

RIMBORSI IN CASO DI RINUNCIA (RETROCESSIONE) — Il Comune **ha facoltà** di accettare la rinuncia alla concessione. La rinuncia **non può essere sottoposta a vincoli o condizioni** e presuppone in ogni caso che la sepoltura sia **libera o liberabile** da salme, ceneri o resti. Al concessionario rinunciante, o agli aventi titolo, spetta il rimborso secondo i criteri dell'atto concesso:

Oggetto della concessione	Presupposto	Rimborso
Sepoltura individuale a tempo determinato di N anni (art. 45)	Sepoltura mai occupata, oppure salma trasferita in altra sede	**1/N della tariffa** in vigore al momento della rinuncia, per ogni anno intero di durata residua
Area libera (art. 46)	Opere di tumulazione non eseguite, oppure area libera da salme, ceneri o resti	Restituzione del **deposito cauzionale** e, per le concessioni di 99 anni, **1/198 della tariffa** in vigore alla presa d'atto della rinuncia per ogni anno intero o frazione superiore a sei mesi di durata residua; per le concessioni perpetue, il **50% della tariffa** in vigore alla presa d'atto
Area con costruzione parziale o totale (art. 47)	Costruzione non portata a termine, oppure manufatto interamente costruito e libero o liberabile	Eventuale restituzione del deposito cauzionale e stessi criteri dell'area libera (1/198 per le concessioni novantanovennali; 50% per le perpetue), **più un equo indennizzo per le opere costruite**, valutato dall'Ufficio Tecnico Comunale sentito il Servizio di Polizia Mortuaria, in contraddittorio con il concessionario, in rapporto ai posti disponibili e allo stato delle opere, e salva l'accettazione del Comune
Manufatto costruito dal Comune (art. 48)	Manufatto libero o liberabile	Per le concessioni di 99 anni, **1/198 della tariffa** in vigore alla presa d'atto per ogni anno intero o frazione superiore a sei mesi di durata residua; per le concessioni perpetue, **1/3 della tariffa**, maggiorabile fino a un ulteriore terzo in relazione allo stato di conservazione e alla possibilità di riutilizzo, su valutazione dell'Ufficio Tecnico Comunale d'intesa con il Servizio di Polizia Mortuaria. Per le opere eseguite dal concessionario in aggiunta al manufatto si applica l'equo indennizzo di cui all'art. 47, c. 3

La **rinuncia personale al diritto di sepoltura** da parte di uno dei concessionari (art. 44, c. 3) è cosa diversa: comporta accrescimento a favore dei concessionari residui, non cessione, e non dà luogo a rimborso.

COSA SUCCEDE DOPO — Aggiornamento del titolo e, nei casi di estinzione, decadenza o revoca, attivazione degli adempimenti su sepoltura e resti.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 38-49, e in particolare artt. 44-48 per la rinuncia e i rimborsi e art. 49 per la revoca; D.P.R. 285/1990 artt. 86 e 92; L. 241/1990.

Per le concessioni storiche e per le posizioni la cui documentazione è da ricostruire, l'ufficio attiva un'istruttoria documentale specifica; il cittadino è invitato a produrre ogni atto in proprio possesso. L'esito è comunicato per iscritto.

j) Ufficio operazioni cimiteriali

L'ufficio, sito presso il Cimitero Cittadino, coordina tutte le operazioni cimiteriali, di concerto con il cittadino nel rispetto del regolamento di polizia mortuaria D.P.R. n. 285/90 e del regolamento di polizia mortuaria del comune di Lecce Del. C.C. n. 19/2018 e ss.mm.ii.

CONTATTI

Ufficio Operazioni Cimiteriali
Indirizzo: Via S. Nicola (Cimitero Cittadino)
Tel: 0832.379887

1 - Inumazione

COSA — Sepoltura del feretro in fossa scavata nel campo comune di inumazione. È assicurata a tutti i defunti già residenti nel Comune o comunque deceduti nel territorio comunale. Ogni fossa accoglie una sola bara, che per legge deve essere di legno. La scheda comprende anche l'inumazione di feti, nati morti, prodotti abortivi e parti anatomiche, secondo i presupposti sanitari e amministrativi della categoria. Ogni fossa è contraddistinta da un cippo in materiale resistente agli agenti atmosferici, sul quale il Comune applica una targhetta inalterabile con nome, cognome, data di nascita e data di morte. I privati possono installare, in luogo del cippo, un copritomba, dandone comunicazione all'Amministrazione; installazione, manutenzione e conservazione del decoro sono interamente a loro carico. In caso di incuria, abbandono o venir meno dei soggetti obbligati, il Comune provvede con i poteri di cui al D.P.R. 285/1990.

CHI — Il coniuge, il parente più prossimo o altro soggetto legittimato; per le categorie speciali, i familiari, le strutture sanitarie o gli altri soggetti legittimati.

REQUISITI E DOCUMENTI — Autorizzazione alla sepoltura; documentazione del decesso; documento di identità del richiedente; documentazione sanitaria per le categorie speciali; attestazione del pagamento se dovuto;

COME — Istanza → verifica documentale e di disponibilità del campo → pagamento se dovuto → programmazione → ricevimento del feretro e verifica dell'integrità e dei sigilli → inumazione → identificazione della fossa → ripristino → verbale e registrazione.

TEMPI — Il gestore esegue i seppellimenti **entro tre giorni dalla data del permesso di seppellimento**, secondo il capitolato prestazionale. La data è comunque concordata con la famiglia compatibilmente con tale termine.

COSTI — Secondo il tariffario comunale vigente; imposta di bollo nella misura vigente. L'esumazione ordinaria da campo comune è gratuita ai sensi del Regolamento comunale.

COSA SUCCEDE DOPO — Registrazione della sepoltura e gestione della scadenza decennale.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 23-28; D.P.R. 285/1990; Circolare Min. Sanità 24 giugno 1993, n. 24; L.R. Puglia 34/2008; R.R. Puglia 8/2015.

PARTE DEL GESTORE — Scavo, ricevimento del feretro, inumazione, identificazione, ripristino, raccolta e smaltimento dei materiali, pulizia dell'area circostante, redazione della documentazione dell'operazione e supporto al personale comunale nelle verifiche e nelle registrazioni.

2 - Tumulazione

COSA — Tumulazione di feretro, cassetta di resti o urna cineraria in loculo o celletta comunale, in cappella o tomba privata oggetto di concessione, ovvero in loculo o cripta di confraternita. Nelle confraternite e delle associazioni le concessioni d'uso sono soggette anche alle modalità stabilite dall'ente concedente.

CHI — Il concessionario o altro soggetto legittimato; per le confraternite, previo ordine di sepoltura del priore.

REQUISITI E DOCUMENTI — Autorizzazione alla sepoltura; titolo concessorio valido e capienza disponibile; documento di identità; attestazione del pagamento se dovuto; per le confraternite, ordine di sepoltura dell'ente concedente.

COME — Verifica del titolo e della capienza → pagamento → programmazione → trasporto interno → tumulazione → chiusura del loculo con muratura o altro materiale consentito → riposizionamento dell'eventuale lapide → identificazione → verbale e registrazione.

TEMPI — Come alla scheda O1: esecuzione entro tre giorni dal permesso di seppellimento, secondo il capitolato.

COSTI — Secondo il tariffario comunale vigente; imposta di bollo nella misura vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Aggiornamento del registro cimiteriale e della posizione concessoria.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 22-24, 29, 38-41; D.P.R. 285/1990 artt. 76 e segg.; Circolare Min. Sanità n. 24/1993.

PARTE DEL GESTORE — Apertura, movimentazione, immissione, chiusura e ripristino; pulizia dell'area; documentazione dell'operazione.

3 - Esumazione ordinaria e straordinaria

COSA — L'**esumazione ordinaria** recupera i resti al termine del turno decennale di inumazione ed è disposta d'ufficio dal Comune. L'**esumazione straordinaria** è eseguita prima della scadenza del turno, per ordine dell'Autorità giudiziaria o, su autorizzazione rilasciata in seguito all'istanza dei femiliari più prossimi, per trasferire il feretro ad altra sepoltura nello stesso o in altro cimitero, ovvero per cremazione.

L'esumazione straordinaria può essere eseguita **soltanto nei mesi da ottobre ad aprile**; sono fatte salve quelle ordinate dall'Autorità giudiziaria, eseguibili in qualunque periodo dell'anno. Prima dell'operazione l'ufficio verifica, sul registro delle cause di morte dell'Azienda Sanitaria Locale, se la causa di morte è compresa nell'elenco delle malattie infettive e diffusive: in caso affermativo, l'esumazione è eseguita a condizione che siano trascorsi almeno due anni dalla morte e che il Dirigente del Servizio di igiene pubblica dichiari l'assenza di pregiudizio per la salute pubblica. L'operazione è eseguita alla presenza del Dirigente del Servizio di igiene pubblica dell'ASL o di personale tecnico da questi delegato.

CHI — Per l'ordinaria, il procedimento è d'ufficio; i familiari esercitano la facoltà di richiedere la conservazione dei resti, con istanza da presentare **prima della scadenza del decennio**. Per la straordinaria, il familiare o altro avente titolo, ovvero l'Autorità giudiziaria.

REQUISITI E DOCUMENTI — Per l'ordinaria: istanza di destinazione dei resti e documentazione della nuova sepoltura. Per la straordinaria: istanza, documento di identità, nulla osta del Dirigente del Servizio di igiene e sanità pubblica, ordine di tumulazione nella nuova sepoltura, attestazione del pagamento dei diritti.

COME — *Ordinaria*: individuazione delle posizioni in scadenza → pubblicazione dell'avviso e comunicazione agli interessati con indicazione del termine per le richieste → calendario → esumazione → verifica dello stato di mineralizzazione → raccolta e identificazione dei resti → destinazione → verbale. *Straordinaria*: istanza → istruttoria e verifiche sanitarie → autorizzazione → pagamento → programmazione → operazione alla presenza del personale ASL → verbale.

TEMPI — L'esumazione ordinaria segue il **programma annuale** approvato dal Responsabile del servizio, formato in ordine cronologico di scadenza del turno decennale. Il programma è reso noto con **avviso pubblicato ogni anno all'albo pretorio** e affisso all'albo del cimitero; l'avviso indica le posizioni interessate e il termine entro il quale gli interessati possono presentare le proprie richieste. L'autorizzazione all'esumazione straordinaria è rilasciata entro **trenta giorni** dall'istanza completa, con sospensione del termine per l'acquisizione del nulla osta sanitario; l'operazione è programmata nella finestra ottobre-aprile.

COSTI — L'esumazione ordinaria da campo comune è **gratuita**. La raccolta e la traslazione dei resti in ossarietto o in tomba privata, richieste dai familiari, e l'esumazione straordinaria sono soggette al pagamento secondo il tariffario vigente. Per le operazioni richieste dall'Autorità giudiziaria si applica la disciplina specifica.

COSA SUCCEDE DOPO — Destinazione dei resti secondo la scelta legittimamente esercitata; in assenza di richiesta tempestiva, collocazione nell'ossario comune. Se la mineralizzazione è incompleta, nuova inumazione per il periodo stabilito.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 30-32 e 34; D.P.R. 285/1990 artt. 82-85; Circolare Min. Sanità n. 24/1993.

PARTE DEL GESTORE — Scavo, raccolta e confezionamento dei resti, pulizia, ripristino della fossa, raccolta e trasporto dei materiali lignei, metallici e degli avanzi di indumenti al deposito, gestione dei rifiuti cimiteriali secondo la normativa vigente.

4 - Estumulazione ordinaria e straordinaria

COSA — L'**estumulazione ordinaria** è eseguita allo scadere della concessione a tempo determinato **ovvero dopo una permanenza nel tumulo non inferiore a venti anni**. L'**estumulazione straordinaria** è eseguita prima di tale termine, su richiesta dei familiari per trasferimento ad altra sepoltura nello stesso o in altro cimitero o per cremazione, su richiesta dei responsabili delle confraternite alla scadenza della concessione in assenza di familiari interessati, ovvero per ordine dell'Autorità giudiziaria.
Le estumulazioni straordinarie sono autorizzate **dopo qualsiasi periodo di tempo e in qualsiasi mese dell'anno**: la limitazione stagionale prevista per le esumazioni non si applica.
Se il cadavere estumulato dopo un periodo non inferiore a venti anni non è in condizioni di completa mineralizzazione, e salvo diversa disposizione contenuta nella domanda, è avviato all'inumazione in campo comune previa apertura della cassa di zinco e verifica della disponibilità del campo; il periodo di inumazione è fissato ordinariamente in **quattro anni**, con possibilità di periodi più brevi adeguatamente motivati. Su richiesta degli interessati, formulata all'atto della domanda, il Responsabile del servizio di polizia mortuaria può autorizzare la successiva tumulazione del feretro.
È vietato eseguire sulle salme operazioni volte a ridurre il cadavere in contenitori di misura inferiore a quella delle casse con cui fu tumulato; il Responsabile del servizio è tenuto a denunciare all'Autorità

giudiziaria e al Sindaco chiunque esegua operazioni nelle quali possa configurarsi il sospetto del reato di vilipendio di cadavere.

CHI — Il Comune per la programmazione; il concessionario, i familiari o i responsabili delle confraternite per le richieste e le scelte; l'Autorità giudiziaria nei casi di competenza.

REQUISITI E DOCUMENTI — Titolo concessorio; autorizzazione all'apertura del loculo; documento di identità; documentazione relativa alla destinazione dei resti; attestazione del pagamento dei diritti; parere del Dirigente sanitario.

COME — Verifica del presupposto → avviso agli interessati con indicazione del termine per le richieste → calendario → apertura del tumulo → estrazione → verifica dello stato di mineralizzazione → destinazione dei resti o nuova inumazione → chiusura e ripristino → verbale e registrazione.

TEMPI — Le estumulazioni ordinarie seguono la programmazione annuale del servizio, resa nota con **avviso pubblicato all'albo pretorio** e affisso all'albo del cimitero, con indicazione del termine per le richieste degli interessati. L'autorizzazione all'estumulazione straordinaria è rilasciata entro **trenta giorni** dall'istanza completa, con sospensione del termine per l'acquisizione del parere sanitario.

COSTI — Le estumulazioni ordinarie e straordinarie sono soggette al pagamento secondo il tariffario vigente; per quelle richieste dall'Autorità giudiziaria si applica la disciplina specifica. La deposizione delle ossa nell'ossario comune è gratuita ai sensi del Regolamento comunale.

COSA SUCCEDE DOPO — Raccolta dei resti in cassetta di zinco e collocazione in celletta ossario, loculo o tomba in concessione previa domanda degli aventi diritto; in assenza di domanda alla scadenza della concessione, collocazione nell'ossario comune secondo le modalità previste dalla normativa vigente..

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 33-34; D.P.R. 285/1990 artt. 86-89; Circolare Min. Sanità n. 24/1993.

PARTE DEL GESTORE — Apertura del tumulo, movimentazione, estrazione, gestione del caso di salma non completamente mineralizzata, opere murarie di chiusura e ripristino, riposizionamento della lapide, pulizia dell'area, gestione dei rifiuti cimiteriali.

5 - Traslazione e operazioni disposte dall'Autorità giudiziaria

COSA — La **traslazione** è il trasferimento di feretro, cassetta di resti o urna cineraria all'interno dello stesso cimitero o verso altro cimitero. Le **operazioni disposte dall'Autorità giudiziaria** sono le esumazioni ed estumulazioni ordinate per indagini nell'interesse della giustizia: in tal caso la salma è trasportata in sala autoptica con l'osservanza delle eventuali prescrizioni dell'Autorità.

CHI — Il familiare o altro avente titolo; il Comune nei casi conseguenti a propri provvedimenti; l'Autorità giudiziaria.

REQUISITI E DOCUMENTI — Istanza; documento di identità; autorizzazioni; titolo relativo alla sepoltura di destinazione e verifica della disponibilità; per le operazioni dell'Autorità giudiziaria, il relativo provvedimento.

COME — Istruttoria → verifica della destinazione → autorizzazione → programmazione → eventuale distacco preventivo dell'illuminazione votiva e delimitazione dell'area → operazione → documentazione di uscita e di ingresso → ripristino → aggiornamento delle posizioni di origine e di destinazione.

TEMPI — Conclusione del procedimento autorizzatorio entro **trenta giorni** dall'istanza completa; per le operazioni disposte dall'Autorità giudiziaria, secondo la relativa disposizione, con intervento su chiamata garantito **entro un'ora** dalla segnalazione nell'ambito del servizio di reperibilità.

COSTI — Secondo il tariffario vigente, che distingue la traslazione richiesta dal privato da quella conseguente a provvedimento comunale; per le operazioni richieste dall'Autorità giudiziaria si applica la disciplina specifica, che individua i casi di gratuità.

COSA SUCCEDE DOPO — Aggiornamento dei registri; ripristino o destinazione secondo l'ordine ricevuto.
RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 41 e 49; D.P.R. 285/1990 artt. 83 e segg.

PARTE DEL GESTORE — Distacco preventivo dell'illuminazione votiva, delimitazione, esecuzione materiale, trasporto interno, ripristino.

6 - Cremazione: il procedimento comunale

COSA — Gestione amministrativa degli atti connessi alla cremazione, sulla base della volontà del defunto manifestata nelle forme di legge o, in mancanza, della volontà espressa dagli aventi titolo. Il procedimento si articola in **tre casi distinti**, che seguono percorsi e tempi diversi:

- **caso A — cremazione del feretro subito dopo le esequie**: l'autorizzazione alla cremazione è rilasciata contestualmente all'autorizzazione al trasporto per le esequie;
- **caso B — cremazione a seguito di esumazione o estumulazione straordinaria**: presuppone la verifica della volontà degli aventi titolo, il reperimento dell'atto di morte e l'intervento dell'Azienda Sanitaria Locale per il prelievo dei capelli;
- **caso C — cremazione di resti ossei**: segue la stessa procedura del caso B, **senza l'intervento dell'Azienda Sanitaria Locale**.

CHI — Il familiare o altri aventi titolo. Nel caso in cui fossero presenti più parenti dello stesso grado occorre la maggioranza degli stessi.

REQUISITI E DOCUMENTI — Istanza; documento di identità; documentazione comprovante la volontà del defunto o dichiarazione degli aventi titolo nelle forme di legge; atto di morte; per i casi B e C, titolo relativo alla sepoltura e documentazione sulla destinazione delle ceneri; per il caso B, esito dell'intervento dell'ASL.

COME — *Caso A*: la richiesta è presentata insieme agli adempimenti funebri e l'autorizzazione è rilasciata contestualmente a quella di trasporto. *Casi B e C*: istanza → verifica della volontà degli aventi titolo → ricerca e acquisizione dell'atto di morte → per il solo caso B, richiesta e intervento dell'ASL per il prelievo dei capelli → autorizzazione → programmazione dell'operazione cimiteriale (schede O3 e O4) → coordinamento con il soggetto gestore dell'impianto di cremazione → destinazione delle ceneri (scheda CE2).

TEMPI

Caso	Termine
A — feretro subito dopo le esequie	Contestuale all'autorizzazione al trasporto per le esequie: non è previsto un termine autonomo
B — a seguito di esumazione o estumulazione straordinaria	Il procedimento si conclude entro **trenta giorni** dal completamento degli adempimenti preliminari. Il termine è sospeso per il tempo necessario all'acquisizione della volontà degli aventi titolo, al reperimento dell'atto di morte e all'intervento dell'ASL per il prelievo dei capelli: si tratta di fasi la

Caso	Termine
	cui durata non dipende dall'ufficio. L'ufficio comunica all'istante lo stato del procedimento e gli adempimenti ancora pendenti
C — resti ossei	Reperito l'atto di morte, il procedimento si conclude entro un **massimo di trenta giorni**. Non è richiesto l'intervento dell'ASL

COSTI — Diritti secondo il tariffario comunale vigente; la tariffa del servizio di cremazione è determinata a livello regionale; imposta di bollo nella misura vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Autorizzazione alla destinazione delle ceneri e relativa registrazione. L'**urna cineraria è resa disponibile entro il giorno lavorativo successivo alla consegna presso al Cimitero da parte della Agenzia funebre incaricata del servizio**. Nei casi B e C, quando il reperimento dell'atto di morte richiede una ricerca d'archivio, l'ufficio comunica all'istante **l'esito della ricerca entro quindici giorni**, anche se il procedimento non è ancora concluso.

RIFERIMENTI — L. 130/2001; Regolamento comunale artt. 10-13; L.R. Puglia 34/2008 e L.R. 16/2020; R.R. Puglia 8/2015; D.P.R. 285/1990 artt. 78-81.

7 - Destinazione delle ceneri

COSA — Tre destinazioni alternative alla sepoltura: **affidamento** dell'urna a un familiare o ad altro avente titolo, con autorizzazione alla conservazione.

CHI — Il familiare o altro avente titolo, secondo la volontà del defunto; il Comune nei casi d'ufficio.

REQUISITI E DOCUMENTI — Documentazione della cremazione; documento di identità; istanza sulla modulistica vigente;

COME — Istanza → istruttoria e verifica dei presupposti → autorizzazione → conferimento, dispersione o consegna dell'urna → identificazione e registrazione. La consegna dell'urna risulta da verbale redatto in tre esemplari, di cui uno conservato dal responsabile del servizio cimiteriale, uno consegnato all'affidatario e uno trasmesso all'ufficio di stato civile.

TEMPI — Autorizzazione entro **trenta giorni** dall'istanza completa;

COSTI — Il **conferimento delle ceneri nel cinerario comune è gratuito** ai sensi del Regolamento comunale. Le altre prestazioni seguono il tariffario vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Registrazione della destinazione; per l'affidamento, annotazione nel registro e obblighi di custodia in capo all'affidatario.

RIFERIMENTI — L. 130/2001; Regolamento comunale artt. 12-13 e art. 2, c. 2, lett. g); D.P.R. 285/1990 artt. 80-81; L.R. Puglia 34/2008; R.R. Puglia 8/2015.

PARTE DEL GESTORE — Conferimento nel cinerario comune, dispersione nello spazio riservato e operazioni materiali connesse, secondo il capitolato, dopo il perfezionamento degli adempimenti amministrativi.

8 - Resti ossei: raccolta e destinazione

COSA — Raccolta dei resti derivanti da esumazione o estumulazione e loro destinazione: celletta ossario, loculo o tomba in concessione, ossario comune, cremazione, trasferimento in altro cimitero. Comprende la **rimozione di resti o di urna da celletta ossario/cineraria**.

CHI — I familiari o gli aventi titolo; il Comune nei casi d'ufficio.

REQUISITI E DOCUMENTI — Titolo valido; istanza; documento di identità; documentazione della destinazione successiva.

COME — Verifica dell'esito dell'operazione → raccolta e confezionamento in cassetta → identificazione → conferimento, consegna o trasferimento → chiusura → verbale e registrazione.

TEMPI — Contestuali all'operazione di esumazione o estumulazione; per le istanze autonome di ri mozione, conclusione entro **trenta giorni** dall'istanza completa.

COSTI — La **deposizione delle ossa nell'ossario comune è gratuita** ai sensi del Regolamento comunale; le altre prestazioni seguono il tariffario vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Aggiornamento della posizione della celletta o della sepoltura di destinazione.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 34-37 e 39-41; D.P.R. 285/1990 artt. 85 e 88.

PARTE DEL GESTORE — Apertura, estrazione, confezionamento, conferimento o consegna, chiusura e ripristino.

9 - Sepolture private: autorizzazione dei lavori, epigrafi e manutenzione

COSA — Autorizzazione alla costruzione, alla ristrutturazione e alla manutenzione straordinaria delle sepolture private, all'installazione e alla sostituzione di lapidi, epigrafi, monumenti e ornamenti, nonché disciplina dell'accesso delle imprese e dei tecnici incaricati. Per le piccole riparazioni di ordinaria manutenzione è sufficiente l'autorizzazione del Responsabile del servizio di polizia mortuaria.

CHI — Il concessionario, direttamente o per mezzo dell'impresa o del tecnico incaricato.

REQUISITI E DOCUMENTI — Titolo concessorio; progetto conforme alla normativa urbanistica, edilizia e ambientale per le opere che lo richiedono; documentazione dell'impresa esecutrice e degli adempimenti in materia di sicurezza; documento di identità; attestazione dei pagamenti dovuti.

COME — Istanza → istruttoria tecnica e amministrativa → autorizzazione con prescrizioni su tempi, modalità di accesso, occupazione delle aree, gestione dei materiali e dei rifiuti → esecuzione sotto la responsabilità del concessionario e dell'impresa → comunicazione di fine lavori → verifica e ripristino delle aree comuni.

TEMPI — Conclusione del procedimento autorizzatorio entro **trenta giorni** dall'istanza completa; per le varianti essenziali si applica lo stesso termine. Per le piccole riparazioni di ordinaria manutenzione l'autorizzazione del Responsabile del servizio è rilasciata entro **cinque giorni lavorativi**.

COSTI — Diritti e depositi secondo il tariffario vigente; imposta di bollo nella misura vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Obblighi permanenti di manutenzione, conservazione e decoro in capo al concessionario e ai suoi aventi causa. In caso di incuria o abbandono il Comune attiva i propri poteri, fino alla dichiarazione di decadenza (scheda C3).

RIFERIMENTI — Regolamento comunale artt. 42 e segg.; D.P.R. 285/1990 artt. 90 e segg. e art. 99; normativa urbanistica, edilizia e in materia di sicurezza sul lavoro.

PARTE DEL GESTORE — Verifica delle autorizzazioni dei lavori eseguiti da terzi, segnalazione delle anomalie all'ufficio, cautela durante le cerimonie. Al personale del gestore è fatto divieto di svolgere attività private e di ricevere compensi non dovuti.

10 - Ricerca di defunti, registri cimiteriali e accesso documentale

COSA — Ricerca e localizzazione della sepoltura di un defunto mediante consultazione dei registri cimiteriali; accesso documentale agli atti relativi a una sepoltura o a una concessione.

CHI — Chiunque, per la ricerca della localizzazione; i soggetti legittimati, per l'accesso documentale.

REQUISITI E DOCUMENTI — Dati identificativi del defunto; per l'accesso documentale, istanza motivata e documento di identità.

COME — Richiesta allo sportello, per telefono o per posta elettronica → ricerca nei registri → comunicazione dell'esito. Per l'accesso documentale: istanza → istruttoria → eventuale comunicazione dei motivi ostativi ex art. 10-bis L. 241/1990 → riscontro.

TEMPI — Ricerca e localizzazione: risposta immediata allo sportello o entro **due giorni lavorativi** per le richieste scritte. Accesso documentale: **trenta giorni** dalla presentazione, secondo il Regolamento comunale di accesso agli atti.

COSTI — Gratuito per la ricerca; per le copie, diritti di ricerca e di riproduzione secondo le tariffe vigenti.

RIFERIMENTI — L. 241/1990; D.Lgs. 33/2013; Regolamento comunale di accesso agli atti (Del. C.C. n. 20/2011); Reg. UE 2016/679.

k) Ufficio illuminazione votiva

Allacciamento, variazioni e voltura

COSA — Attivazione del servizio di illuminazione elettrica votiva su una sepoltura servita dalla rete; allacciamento di impianto realizzato dal concessionario all'interno di cappella privata; nuovo allacciamento conseguente al trasferimento della salma all'interno del cimitero; variazione dei dati dell'utenza (indirizzo, intestatario della fattura) e voltura del contratto.

CHI — Il concessionario, il familiare o altro soggetto legittimato.

REQUISITI E DOCUMENTI — Istanza sulla modulistica vigente; documento di identità; dati della sepoltura; per la voltura, documentazione della legittimazione del nuovo intestatario.

COME — Richiesta → verifica della disponibilità della rete e dei dati → pagamento → intervento tecnico di allacciamento → attivazione e aggiornamento dell'utenza.

TEMPI — Allacciamento **entro trenta giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento**, secondo il capitolato prestazionale. Variazioni e volture sono registrate entro **trenta giorni** dalla comunicazione completa.

COSTI — Contributo di allacciamento e canone annuo secondo il tariffario comunale vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Iscrizione nell'elenco degli abbonati e fatturazione del canone.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale dell'illuminazione votiva; capitolato prestazionale del servizio; L.R. Puglia 34/2008, art. 1, lett. e); R.R. Puglia 8/2015.

PARTE DEL GESTORE — Esecuzione dell'allacciamento, manutenzione della rete, sorveglianza dell'impianto, supporto alla gestione delle utenze, bollettazione e informazione all'utenza.

Guasti e interventi tecnici
COSA — Segnalazione di lampada non funzionante o di guasto dell'impianto e relativo intervento tecnico di ripristino.

CHI — L'intestatario dell'utenza o qualunque interessato.

COME — Segnalazione allo sportello, per telefono, per posta elettronica o sulla modulistica vigente → registrazione → intervento tecnico → chiusura della segnalazione e comunicazione dell'esito.

TEMPI — **Sostituzione della lampada entro tre giorni** e **riparazione del guasto entro quindici giorni lavorativi** dalla chiamata, secondo il capitolato prestazionale.

COSTI — Nessun costo a carico dell'utente per gli interventi compresi nel canone; le prestazioni ulteriori seguono il tariffario vigente.

COSA SUCCEDE DOPO — Aggiornamento tecnico della posizione; in caso di reiterazione, valutazione di un intervento strutturale sulla rete e contestazione al gestore.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale dell'illuminazione votiva; capitolato prestazionale del servizio.

PARTE DEL GESTORE — Presa in carico della segnalazione, intervento, ripristino e rendicontazione periodica al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Morosità, distacco, riallaccio e cessazione
COSA — Gestione del mancato pagamento del canone, con sollecito, preavviso di distacco, distacco della fornitura ed eventuale riallaccio; cessazione dell'utenza su disdetta dell'intestatario.

CHI — L'intestatario dell'utenza; il Comune per il recupero delle somme dovute.

REQUISITI E DOCUMENTI — Per il riallaccio, attestazione del pagamento delle somme dovute; per la cessazione, disdetta sulla modulistica vigente.

COME — Il gestore mantiene aggiornato l'elenco degli abbonati, sollecita i morosi e trasmette periodicamente al Comune l'elenco delle posizioni morose; il **recupero delle morosità resta a carico del Comune**. Il distacco è disposto dopo il sollecito e il preavviso, decorso il termine perentorio previsto dal Regolamento. Il riallaccio è eseguito previo pagamento. La disdetta deve essere presentata **entro il 31 dicembre dell'anno di scadenza**.

TEMPI — Sollecito e preavviso secondo i termini del Regolamento comunale; riallaccio **entro trenta giorni lavorativi** dall'attestazione del pagamento, in applicazione dello standard previsto dal capitolato per il nuovo allacciamento.

COSTI — Somme dovute a titolo di canone arretrato e, per il riallaccio, diritto secondo il tariffario vi-

gente.

COSA SUCCEDE DOPO — Riattivazione della fornitura o cessazione dell'utenza e aggiornamento dell'elenco degli abbonati.

RIFERIMENTI — Regolamento comunale dell'illuminazione votiva; capitolato prestazionale del servizio; normativa in materia di entrate comunali e riscossione.

PARTE DEL GESTORE — Aggiornamento dell'elenco degli abbonati, solleciti, trasmissione periodica delle posizioni morose, esecuzione del distacco e del riallaccio.

l) Ufficio Relazioni internazionali, Rete interistituzionale e Promozione territoriale

L'Ufficio si occupa di implementare i contatti e le relazioni con altri soggetti pubblici e privati a livello nazionale ed internazionale al fine di implementare la rete di relazioni interistituzionali propedeutiche all'eventuale realizzazione di forme di interazione e coprogettazione, da parte di altri Settori del Comune, tese allo sviluppo dell'attività amministrativa dell'ente attraverso forme di collaborazione ed allo scambio di buone prassi.

L'Ufficio inoltre si occupa di implementare i contatti e le relazioni al fine di attivare forme di promozione del territorio tese al benessere ed allo sviluppo della comunità.

In seno all'Ufficio Promozione territoriale trova posto lo "Sportello produzioni audiovisive" costituito con la D.G.C. n. 371 del 17/10/2024 che approva un Protocollo d'Intesa con la fondazione Apulia Film Commission. Il Protocollo d'intesa mira alla promozione delle produzioni audiovisive sul territorio cittadino.

Lo sportello ha funzioni di interfaccia unica tra l'ente e le società di produzione con finalità di dialogo, promozione, assistenza e supporto amministrativo. Lo sportello è istituito in virtù di un protocollo d'Intesa sottoscritto tra il Comune di Lecce e la fondazione Apulia Film Commission (2025).

COSA

Lo Sportello produzioni audiovisive si propone come interlocutore unico per le società di produzione audiovisive in possesso del codice Ateco 59.11 che vogliano realizzare opere nel territorio del Comune di Lecce, offrendo loro supporto e consulenza nelle fasi preliminari.

Mette a loro disposizione:

- un format di richiesta di patrocinio gratuito del Comune di Lecce, caratterizzato da un procedimento abbreviato;
- un format di richiesta di autorizzazione all'occupazione di suolo e aree pubbliche , caratterizzato da un procedimento abbreviato, fatte salve autorizzazioni e pareri, obbligatori e/o vincolanti, da parte di altri enti sovrastanti;
- un format di richiesta di autorizzazione all'uso di immobili e aree di proprietà o nella disponibilità del Comune di Lecce, caratterizzato da un procedimento abbreviato, fatte salve autorizzazioni e pareri, obbligatori e/o vincolanti, da parte di altri enti sovrastanti;

Inoltre assicura alle società di produzione cinematografiche, televisive e audiovisive nazionali ed internazionali realizzate sul territorio di competenza in possesso del codice Ateco 59.11, proposte da AFC, che abbiano ottenuto il Patrocinio del Comune di Lecce, l'affiancamento e la mediazione:

- con la ditta affidataria del servizio di smaltimento dei rifiuti ai fini della contrattualizzazione dei servizi necessari;
- con il Comando di Polizia Locale ai fini della contrattualizzazione dei servizi necessari.

In virtù del Protocollo d'Intesa sottoscritto dal Comune di Lecce con Apulia Film Commision le società di produzione cinematografica, televisiva e audiovisiva nazionali ed internazionali, per le sole iniziative realizzate sul territorio di competenza da società di produzione in possesso del codice Ateco 59.11,

proposte da AFC, che abbiano ottenuto il Patrocinio del Comune di Lecce – limitatamente alla loro durata e compatibilmente con le attività istituzionali dell'Ente - le seguenti agevolazioni:
- la riduzione del 50% del costo degli oneri correlati all'occupazione di spazi e aree pubbliche (CUP) in linea con l'art. 26, comma 1, lettera K, del Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitarie e dell'occupazione delle aree e degli spazi destinati a mercati, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 65/2021 e successive modificazioni o integrazioni;
- la concessione a titolo gratuito di immobili di proprietà o nella disponibilità del Comune.

Moduli richiesta disponibile presso l'ufficio elettorale o scaricabili dal sito del Comune di Lecce www.comune.lecce.it

COSTI
Nessun costo

Posta certificata (PEC):
protocollo@pec.comune.lecce.it (solo da PEC)

INDIRIZZO SEDE:
viale Aldo Moro, 34 – primo piano
Via Rubichi, 16 – secondo piano

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:
dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 11.30;
martedì (anche): dalle ore 15.00 alle ore 16.30.

m) Ufficio Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data

L'ufficio Innovazione Tecnologica, Agenda digitale e Open Data ha come focus operativo di intervento: Area sistemi applicativi, tecnologici ed informativi

COME

L'area sistemi applicativi, tecnologici ed informativi si occupa della gestione e manutenzione degli apparati tecnologici e di rete necessari per il corretto funzionamento del Sistema Informativo Automatizzato del Comune (SIAC), della gestione, manutenzione e messa in sicurezza della rete di comunicazione interna (LAN/Intranet) e dei sistemi di comunicazione verso l'esterno (Internet, Posta Elettronica Istituzionale e Posta Elettronica Certificata), della gestione ed implementazione dei sistemi applicativi automatizzati (trasversali, verticali e servizi eGovernment) che compongono il SIAC.
L'ufficio opera, quindi, con la finalità di promuovere e realizzare i processi di cambiamento volti sia al miglioramento della qualità dei servizi erogati che all'aumento dell'efficienza organizzativa della tecno-struttura del Comune, anche attraverso la presentazione di proposte progettuali a valere su Bandi Nazionali, Regionali e Comunitari inerenti il Piano eGovernment e Società dell'Informazione.
La struttura è, inoltre, chiamata a porsi come soggetto promotore di innovazione, di sperimentazione di soluzioni di nuova generazione (cloud computing, mobile computing, open government), e di stimolo alla digitalizzazione dell'intera Amministrazione e della Città stessa al fine di renderla più Smart, seguendo gli obiettivi di programmazione stabiliti dall'Agenda Digitale Nazionale e recepiti dalla Governance locale.
L'ufficio si occupa anche degli Open data o dati aperti, che sono dati accessibili a tutti, messi a disposizione da Pubbliche Amministrazioni o aziende private che possono essere riutilizzati per diversi scopi.

Struttura organizzativa

Area Assistenza Tecnica

All'ufficio assistenza tecnica sono assegnate le attività di:

- ❖ gestione delle configurazioni di nuove PdL e ri-configurazioni di PdL mal funzionanti;
- ❖ consegna e sostituzione delle postazioni di lavoro ai diversi Settori in base alle obsolescenze;
- ❖ gestione degli interventi di assistenza all'utenza in affiancamento a personale tecnico esterno;
- ❖ tenuta dei registri IT;
- ❖ gestione del Magazzino/Deposito;
- ❖ monitoraggio sul funzionamento della rete Wi-Fi;
- ❖ gestione dei backup locali su dispositivo NAS;
- ❖ alienazione e smaltimento di attrezzature obsolete;
- ❖ monitoraggio e gestione Orologi marcatempo.

Area attuazione Agenda Digitale e progetti di innovazione tecnologica

All'ufficio attuazione agenda digitale e progetto di innovazione tecnologica sono assegnate le attività di:

- predisposizione delle proposte progettuali sui temi di innovazione tecnologica ed agenda digitale;
- gestione dei rapporti con gli enti finanziatori;
- gestione delle procedure di gara;
- gestione del contratto di servizi;
- direzione dell'esecuzione del contratto;
- rendicontazione tecnica, amministrativa contabile del progetto finanziato.
- attuazione Agenda Digitale.

Area Ufficio reti e cloud

All'ufficio reti e cloud sono assegnate le attività di:

- gestione delle reti informatiche;
- conduzione della server Farm di Palazzo Carafa;
- migrazione in CLOUD delle componenti elaborative di cui al punto precedente;
- gestione della rete wifi comunale*;*
- di attuazione delle linee guida nazionali in materia sicurezza informatica
- istruttoria atti amministrativi e tecnici procedure di gara, direzione esecuzione del contratto.

Area servizi applicativi e portale istituzionale

All'ufficio servizi applicativi e portale istituzionale sono assegnate le attività di coordinamento del settore, nonché le attività di:

- gestione del portale istituzionale e dei servizi online;
- gestione dei servizi applicativi interni (demografici, economico -finanziario, personale, atti amministrativi, protocollo informatico, ecc.);
- gestione della intranet istituzionale;
- rilascio credenziali di accesso ai servizi;
- attuazione Agenda Digitale;
- istruttoria atti amministrativi e tecnici procedure di gara, responsabile unico del procedimento e direzione esecuzione del contratto.

Servizi al cittadino

SERVIZI ONLINE

L'Amministrazione Comunale di Lecce si è dotata di Portale Web che mette a disposizione dei cittadini un sistema digitalizzato per specifiche istanze e/o rilascio di certificazioni a utenti residenti e non, consultabile al link https://servizionline.comune.lecce.it/.

Sul predetto Portale l'Amministrazione ha voluto concentrare tutti i suoi servizi digitali rivolti agli utenti esterni all'Ente così da poter offrire a cittadini, imprese e professionisti, un'unica via di accesso alla fruizione degli stessi servizi mediante accreditamento attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) utilizzando un'unica login per tutti i servizi.

La scelta di realizzare un portale dei servizi distinto dal portale informativo, che resta consultabile al link istituzionale www.comune.lecce.it, risponde alla logica della semplificazione e della chiarezza e ha come obiettivo quello di dare risposte immediate ed efficaci ai bisogni dei nuovi "*cittadini digitali*" rivoluzionando anche il paradigma della comunicazione e della loro fruizione.
Lo scopo che si intende perseguire è quello della ottimizzazione dei servizi digitali, che vengono semplificati e resi accessibili ai fruitori con pochi *click*, migliorando di fatto l'interazione con la P.A. In quest'ottica, l'ufficio si ripromette di implementare, in maniera progressiva e continua, il numero dei servizi online disponibili nel Portale, mettendo le esigenze di cittadini, imprese e professionisti al centro del processo di erogazione.
Si elencano, di seguito, tutti i servizi on-line attualmente disponibili nel predetto Portale:

Certificati e documenti	Autocertificazioni
	Certificato di residenza
	Certificato di Stato di famiglia
	Certificato di Stato di famiglia uso assegni familiari
	Certificato di cittadinanza
	Certificato di stato libero
	Certificato cumulativo di residenza e stato di famiglia
	Certificato cumulativo di nascita, residenza, cittadinanza e stato libero
	Certificato cumulativo di stato di famiglia, residenza e cittadinanza
	Certificato contestuale di residenza e cittadinanza
	Certificato di vedovanza
	Certificato di nascita
	Certificato di matrimonio
	Certificato di morte
	Certificato di esistenza in vita
	Visure Anagrafiche e residenza per Ordine Avvocati della Prov. Di Lecce
Elezioni	Richiesta iscrizione all'Albo Scrutatori di Seggio Elettorale
	Richiesta iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio Elettorale
Welfare ed Istruzione	Iscrizione Scuola
	Iscrizione Trasporto
	Iscrizione Mensa
Imprese	Sportello Unico per l'Edilizia - SUE
	Sportello Unico per le Attività Produttive
Innovazione e Smart City	Servizio Informativo Territoriale
	Lecce Città Wireless
	VisitLecce
Lavoro	Sportello Unico per le Attività Produttive
	Attribuzione numerazione civica
Volontariato	Richiesta iscrizione Albo delle Associazioni
Mobilità e sicurezza stradale	Comunicazione dati conducente per verbali con decurtazione punti
	Richiesta di discarico cartella esattoriale
	Richiesta rilievo fotografico Autovelox/Photored
	Richiesta estrazione copia conforme verbali
	Richiesta annullamento verbale per errata intestazione
	Visura multe ZTL
	Richiesta modifica temporanea della circolazione stradale

	Permessi ZTL
Tasse	Richiesta di discarico cartella esattoriale
	Autodenuncia utenze non domestiche TARI
	Dichiarazione IMU
	Sportello telematico per i tributi locali
Pago PA	Pagamento servizi scolastici
	Pagamento tributi locali
	Pagamenti vari • affitti • rilascio copia verbali infortunistica • rilascio copia relazione incidente stradale • diritti di segreteria anagrafe. • Diritti di segreteria VIA • Carta di identità elettronica • Spese registrazione contratti • Spese legali • Spese pubblicazione bandi pubblici • Servizio celebrazioni matrimoni civili • Sanzioni ambientali+ • Servizi alla persona e servizi sociali • Rimborso spese di gara • Rimborso aree mercatali • Servizi cimiteriali • Affitti alloggi popolari • Alienazione beni immobili • Aree mercatali • Certificazioni ed oneri ambientali • Costo emissione carta di identità cartacea • Deposito cauzionale • Deposito di garanzia provvisoria per gare d'appalto • Diritti di segreteria e spese di notifica • Diritti di segreteria per certificati anagrafici • Diritti pratiche SUAP • Diritto fisso separazioni e divorzi • Donazioni • Estinzione diritto di prelazione • Impianti sportivi • Morosità • Numeri civici • Oneri di condono edilizio • Oneri di urbanizzazione • Parcheggi e ZTL • Proventi da sponsorizzazioni • Proventi e concessioni spazi e aree pubbliche
Modulistica	E' presente tutta la modulistica on line dei servizi
CST	Centro servizi territoriali

SERVIZI Wi-Fi: LECCE CITTA' WIRELESS

Il Progetto "Lecce Città Wireless", avviato nel 2009, ha previsto la realizzazione di una infrastruttura tecnologica di comunicazione wireless con tecnologia WIFI grazie alla quale è oggi possibile accedere ad Internet, gratuitamente ed in molteplici zone della Città di Lecce, da parte di coloro (cittadini, turisti e studenti) che siano dotati di pc portatili, palmari e cellulari (provvisti di interfaccia di comunicazione wireless) e che facciano richiesta di accesso al servizio con un semplice sms inviato dalla stessa piattaforma.

Il servizio è interamente gratuito ed i tempi di realizzazione sono immediati.

Pagina di autenticazione che compare sui PC



Pagina di autenticazione che compare su smartphone, tablet e altri dispositivi mobili



Centro Servizi Territoriale (CST) di ambito sovracomunale

Il **Centro Servizi Territoriale (CST)** è una struttura operativa finalizzata allo sviluppo di un più vasto e qualificato sistema di servizi telematici, accessibili on line da cittadini e imprese del territorio.
Il CST intende garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale agli enti di piccole e medie dimensioni e assicurare la disponibilità di servizi adeguati anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di e-government.

Open data

L'open data è il processo mediante il quale il patrimonio informativo dell'ente viene reso pubblico, ovvero viene pubblicato in formato aperto. Il principio fondamentale dell'open data è che i dati pubblicati in formato open, nel rispetto della normativa vigente, appartengono alla collettività e, come tali, possono essere riutilizzabili da chiunque ne abbia interesse.
L'ufficio cura l'intero processo di implementazione del portale http://dati.comune.lecce.it e coordina il processo di raccolta, editing e pubblicazione che coinvolge tutti i settori.

Tel: 0832.682119 - 0832.682259 - 0832.682115 - 0832.682294 - 0832.682292

n) Ufficio Piano di zona

COSA

L'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce è l'Ufficio strumentale dell'Associazione dei Comuni costituita, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL), dai Comuni di Lecce- Capofila, Arnesano, Cavallino, Lequile, Lizzanello, Monteroni di Lecce, San Cesario di Lecce, San Donato di Lecce, San Pietro in Lama e Surbo. La struttura è incardinata nel Comune di Lecce e, segnatamente, nel Settore CDR 9- Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi cimiteriali, Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data, Piano sociale di Zona.

L'Ufficio, diretto da un Responsabile e composto da personale amministrativo-contabile e socio-educativo, è preposto alla gestione tecnico-amministrativa e contabile dei servizi, degli interventi e delle attività finalizzati alla realizzazione del Sistema Integrato di Welfare locale, attraverso il supporto alla programmazione, al coordinamento, all'attuazione e al monitoraggio delle politiche e degli interventi sociali e socio-sanitari dell'Ambito.

In particolare, l'offerta dei servizi si articola in tre principali aree di intervento:

- Area socio-educativa: comprende i servizi di Assistenza Educativa Domiciliare, Centro Servizi Famiglie, Centro socio-educativo diurno, Servizi innovativi per minori, la misura dei Buoni Servizio Minori
- Area socio-sanitaria: comprende i Servizi di integrazione scolastica ed extra-scolastica per alunni con disabilità, l'Assistenza Domiciliare Sociale e l'Assistenza Domiciliare Integrata, le misure PROVI, Patto di cura, Sostegno familiare, Buoni servizio per anziani e disabili
- Area socio-assistenziale: comprende i Servizi di Pronto Intervento Sociale, Stazione di Posta e residenza fittizia, Centro Servizi per le povertà, Housing temporaneo

COME

L'accesso alla rete dei servizi dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce può avvenire secondo diverse modalità e, in particolare:
1. su richiesta diretta dell'interessato;
2. su richiesta di familiari o parenti;
3. su proposta diretta del Servizio Sociale Professionale Comunale;
4. su segnalazione di altri servizi assistenziali e/o sanitari;
5. su segnalazione di altre istituzioni, di soggetti privati, di associazioni di volontariato;
6. su provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

Nelle fattispecie di cui ai punti 1. e 2. Il cittadino può rivolgersi ai Punti Unici di Accesso- PUA della Rete di Segretariato Sociale attivi in tuti i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale. Le istanze devono

essere formulate su appositi modelli disponibili presso gli stessi PUA. Ogni richiesta deve essere corredata della documentazione sociale, sanitaria, economica ed amministrativa necessaria all'accertamento della situazione di bisogno dell'interessato.
Per la Città di Lecce gli Sportelli sono dislocati presso le seguenti sedi operative:
- Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce, in Via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia
- Palazzo Turrisi Palumbo, in Via Marco Basseo snc.

TEMPI
I tempi di conclusione dei procedimenti e di erogazione delle prestazioni sono quelli previsti dalla normativa vigente, dai regolamenti comunali e dagli specifici avvisi, bandi e disciplinari relativi ai singoli interventi e servizi.
Per le singole misure e prestazioni sociali, eventuali termini specifici per la presentazione delle domande, l'istruttoria e la conclusione del procedimento sono indicati nei relativi avvisi pubblici e nella documentazione di riferimento.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E CONTATTI
Punto Unico di Accesso sito presso la sede dell'Ufficio di Piano, alla Via San Massimiliano Kolbe ang. Via Pistoia
0832 332824

Punto Unico di Accesso sito presso la sede di Palazzo Turrisi Palumbo, alla Via Marco Basseo snc
Tel. 0832 682377

Entrambi gli Sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle h. 9:00 alle h. 12:00, e il martedì e il giovedì anche dalle h. 15:00 alle h. 16:30

INDIRIZZO SEDE
L'Ufficio di Piano ha sede in Via San Massimiliano Kolbe, ang. Via Pistoia- 73100, Lecce

LINK Regolamento unico di accesso al sistema integrato dei servizi sociali

6. Tabella degli standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI AL CITTADINO

Settore 09 - Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi cimiteriali, Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data, Piano sociale di Zona					
Ufficio	**Servizio all'utenza**	**Fattore**	**Indicatore**	**Standard**	**Rimborso**

Ufficio Consiglio	Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Albo Pretorio e Notifiche	Accesso agli atti pubblicati all'Albo Pretorio on line	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Gabinetto del Sindaco	Concessione Patrocinio del Comune a persone ed enti pubblici e privati	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	20 giorni	NO
Front Office Urp	Esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	1 giorno lavorativo	NO
Ufficio Albo delle Associazioni	Iscrizione albo delle associazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Ufficio Affari Generali ed Istituzionali	OPEN Space	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi	NO
Ufficio protocollo, gestione documentale e archivio	Protocollazione degli atti in entrata all'Ente	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2 giorni lavorativi	NO
Ufficio Innovazione tecnologica	online	Disponibilità servizio	Online sempre disponibile salvo malfunzionamento Portale	Online immediato	NO
Servizi Open Data	PORTALE OPEN DATA	qualità ed efficienza portale	Indice di gradimento	Sup. a 3	NO
Ufficio concessioni cimiteriali	Ricevimento istanze	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 10 giorni	SI
Ufficio operazioni cimiteriali	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	A vista/prenotazione	SI
Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale Sociale di Lecce	Informazione, ascolto, orientamento attraverso i Punti Unici di Accesso e erogazione dei servizi e alle prestazioni offerti dal Sistema di welfare locale	Disponibilità dell'offerta su tutti i servizi	Lista d'attesa per singolo servizio	0	/
			N. istruttorie	100% di istruttorie evase	/
		Qualità dell'offerta	Rispetto della normativa in materia di standard organizzativi, strutturali e operativi dei servizi	100% dei Servizi soggetti a specifica regolamentazione	/
			N. reclami	Max 2% delle istruttorie evase	/

			Grado di soddisfazione dell'utenza	Almeno 85% di risposte positive	/
		Rispetto dei tempi del procedimento amministrativo	Numero di giorni necessari	Max 30 giorni	/

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 Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona 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 Affari generali ed istituzionali, Gestione risorse umane contenzioso, 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 Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona 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 dell'attività.
Tutte le attività svolte dal Settore Affari Generali ed Istituzionali, URP e Servizi Cimiteriali, Innovazione tecnologica, Agenda Digitale, Open data, Piano sociale di Zona 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 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: urp@comune.lecce.it
- con Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.comune.lecce.it
- con spedizione mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo Carafa;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;

Devono contenere

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

Il 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

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.

APPENDICE

Servizio autonomo Gabinetto del Sindaco

Attività del Servizio
Il Servizio autonomo Gabinetto del Sindaco cura le attività inerenti la rappresentanza e le relazioni esterne del Sindaco con le Istituzioni, gli Enti, le organizzazioni sindacali e la cittadinanza; fornisce supporto giuridico - amministrativo al Primo Cittadino; predispone i provvedimenti sindacali; coordina, a livello locale, gli incontri di rappresentanza e i rapporti con gli organi di informazione e le attività di comunicazione istituzionale interna ed esterna dell'Ente.
Il Servizio, in particolare:

- coordina l'attività di tipo istituzionale a livello locale, nazionale ed internazionale, sovrintendendo ed organizzando gli incontri di rappresentanza degli organi di governo;
- interviene alle riunioni della giunta e dei capigruppo;
- provvede all'istruttoria e formalizzazione degli atti di nomina e revoca dei rappresentanti del Comune nelle aziende, deliberazione e recepimento dei protocolli d'intesa;
- in collaborazione con il Segretario generale analizza le deliberazioni da presentare in giunta;
- coordina le attività degli uffici relative ad interrogazioni, interpellanze e mozioni presentate dai consiglieri comunali.

Capo di Gabinetto: dott. Angelo Tondo
Tel: 0832.682374
email: gabinetto.sindaco@comune.lecce.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Martedì ore 15.00 - 17.00
- Venerdì ore 10.00 - 12.00

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano

Segreteria del Sindaco
Alla Segreteria sono assegnate le seguenti funzioni:

- relazioni esterne del sindaco con le istituzioni, gli enti e la cittadinanza;
- attività di gestione e filtro della corrispondenza in entrata ed in uscita;
- tenuta dell'agenda degli impegni del sindaco;
- raccolta di atti e loro archiviazione;
- documentazione normativa relativamente agli interventi programmati per attività istituzionali del sindaco.

Sindaco
Tel: 0832 682225
Email: sindaco@comune.lecce.it

Indirizzo sede
Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano

Ufficio stampa
All'Ufficio Stampa sono assegnate le seguenti funzioni

- comunicare i provvedimenti adottati dal sindaco, dalla giunta e dal Consiglio utilizzando il mezzo dei comunicati stampa, delle conferenze stampa, dell'organizzazione di interviste e momenti di confronto tra stampa e membri del governo cittadino.
- supportare i settori dell'amministrazione nel loro rapporto con i media, in relazione a notizie di pubblico interesse.
- Facilitare la comunicazione interna all'ente
- supportare i giornalisti accreditati che intendano reperire informazioni, dati e contatti utili per il racconto giornalistico della vita amministrativa della Città di Lecce.

L'Ufficio stampa è responsabile della comunicazione sui social network dell'ente (consulta il documento di "Social media policy esterna" del Comune di Lecce).
Email: ufficiostampa@comune.lecce.it

Addetto stampa
Tel: 0832.682222

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi, 16
Palazzo Carafa - Primo piano

Servizio al cittadino

Concessione Patrocinio del Comune a persone ed enti pubblici e privati

COSA
È possibile far richiesta di concessione del Patrocinio del Comune per manifestazioni, eventi, convegni, mostre, etc. di particolare interesse per la comunità cittadina.
L'accoglimento della domanda consente l'utilizzo dello stemma del Comune, accompagnato dalla frase "con il Patrocinio del Comune di Lecce".
Con il Patrocinio si ha diritto alla parziale riduzione dell'imposta sulla pubblicità e sulle pubbliche affissioni.
COME
Chi intende richiedere tale concessione deve presentare istanza all'ufficio Protocollo tramite modulo reperibile on line *(linkabile)*
Al modulo devono essere allegati:

- programma dettagliato iniziativa;
- atto costitutivo e statuto dell'Ente/Associazione (Enti Pubblici esclusi);
- sintetica relazione che illustri l'iniziativa e dimostri la particolare valenza culturale o sociale;
- altra documentazione utile per la valutazione dell'iniziativa (opzionale);
- carta identità richiedente.

QUANDO
Il modulo per la concessione del Patrocinio deve essere presentato almeno 30 giorni prima della data dell'evento.

TEMPI
Le istanze sono assegnate per il procedimento istruttorio al settore competente, che provvede ad esaminarle entro 20 giorni.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO
Regolamento concessione del patrocinio del Comune di Lecce ed utilizzo sala polifunzionale Open Space.

Sul sito web del Comune sono disponibili:

- Regolamento concessione del patrocinio del Comune di Lecce ed utilizzo sala polifunzionale Open Space
- Modulo richiesta patrocinio (link modulistica)
- Logo Comune di Lecce (link altri documenti)

Telefono: 0832 682281

INDIRIZZO SEDE
Via Francesco Rubichi,16
Palazzo Carafa - Primo piano