Città di Lecce

Carta dei Servizi e Standard di Qualità

Settore 10

Tributi e fiscalità locale
Pubblica Istruzione

INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei servizi 2
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi 2
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi 3
4. Principi generali 3
5. Attività del Settore 4
6. Tabella degli Standard di qualità 16
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini 18
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti 18
9. Disagi dell'utente e risarcimento 18
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi 18

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente di informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/carta-dei-servizi.

2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
• Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
• Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
• Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
• Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
• L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
• "Regolamento dei controlli interni" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153del 27/11/2020;
• Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii..

3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

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

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

4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce eroga il proprio servizio ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti.
Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.
Il Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce si impegna, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

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

Partecipazione

Il Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce assicura la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione orientata al miglioramento costante del servizio stesso.
A questo scopo garantisce l'accesso alle informazioni e si impegna a dare ascolto al cittadino/utente accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

Efficacia ed Efficienza

Il Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce agisce in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane orientati al raggiungimento di tali obiettivi.
Inoltre, poiché la qualità del servizio erogato dal Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

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

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

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del** Settore Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione 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

1. <u>Tributi e Fiscalità Locale</u>

Il settore Tributi e fiscalità locale, Pubblica Istruzione relativamente all'Area Tributi, fornisce il servizio relativo alla gestione dei principali Tributi locali, quali -IMU (Imposta Municipale Unica), TASI (Tassa sui servizi indivisibili) TARI (Tassa Rifiuti), CUP (Canone Unico patrimoniale), Imposta di soggiorno, Addizionale Irpef.

2. <u>Pubblica Istruzione</u>

Il settore espleta funzioni e attività, proprie e/o delegate, riguardanti l'Istruzione. In tale ambito l'Ente Locale riveste un importante ruolo, in quanto è chiamato non solo ad erogare servizi, ma anche a programmare, coordinare e promuovere iniziative ed attività volte al miglioramento della qualità della formazione e l'efficacia dei processi di apprendimento. Il Settore, pertanto, al fine di garantire il diritto allo studio ed elevare la qualità dell'offerta formativa scolastica, si occupa dell'offerta e gestione di servizi che attengono a vari gradi di istruzione a partire dalla scuola dell'infanzia sino all'istruzione secondaria di 1° grado, per alcune attività anche indirizzate all''istruzione secondaria di 2° grado

INDIRIZZO SEDI:

<u>Pubblica Istruzione</u> via Ugo Foscolo 31/a;

Dirigente

Dott. Salvatore Laudisa
Tel: 0832.682111
Email: s.laudisa@conune.lecce.it
Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
Indirizzo sede
Viale Marche, 2
Via Ugo Foscolo 31/a;

Gli utenti possono trovare un front-office presso la sede comunale dell'ufficio Tributi – viale Marche, 2- Lecce e presso la sede dell'Ufficio Pubblica Istruzione in via Ugo Foscolo 31/a.

Servizi al Cittadino:

Tributi e Fiscalità Locale

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi e Fiscalità Locale è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Di seguito si indicano le principali attività rivolte agli utenti del Servizio.

Front office

Il Servizio riceve i contribuenti per fornire chiarimenti sulla disciplina dei tributi, ed informare sulle aliquote deliberate annualmente.

Viene fornita assistenza anche ai destinatari dei provvedimenti di accertamento, al fine di rendere comprensibile il contenuto degli stessi, data la complessità della materia.

Rimborsi/Compensazioni

I rimborsi e/o compensazioni vengono disposti in caso di versamenti eseguiti in eccesso, o per errore iniziale dei contribuenti o per cause sopravvenute (che hanno modificato la situazione preesistente, sulla base della quale veniva calcolato l'importo da versare, per esempio la rettifica in diminuzione e con effetto retroattivo della rendita catastale sulla quale calcolare l'imposta). Il rimborso e/o compensazione viene disposto su istanza del contribuente da presentare entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento.

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito dell'Ente e presso il Servizio.

La restituzione delle somme versate in eccesso comporta sempre il controllo dell'intera posizione del contribuente e la verifica della regolarità dei pagamenti anche per gli anni non interessati dalla richiesta del rimborso - compensazione e non prescritti.

Rateizzazione

L'istituto è disciplinato dai Regolamenti dei singoli Tributi e dal Regolamento Generale delle Entrate.

La modulistica per la richiesta di rateizzazione del debito è reperibile sul sito dell'Ente e presso il Servizio.

Riesame degli importi TARI addebitati

Il contribuente può presentare al Settore Tributi e Fiscalità Locale, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso bonario.

Il Servizio predispone specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio TARI e scaricabile dal sito web comunale.

Riesame degli avvisi di accertamento (autotutela)

L'autotutela è il potere di ritiro degli atti di accertamento ritenuti illegittimi che si esercita su istanza di parte oppure in sede di riesame dell'ufficio.

L'autotutela è obbligatoria nei casi previsti dall'art. 10 quater dello Statuto del contribuente (Legge 27 luglio 2000, n. 212) e facoltativa nei casi previsti dall'art. 10 quinquies dello Statuto del contribuente (Legge 27 luglio 2000, n. 212)

Discarico delle somme iscritte a ruolo

Le somme iscritte a ruolo ai fini della riscossione coattiva possono essere oggetto di apposita istanza motivata di discarico da formularsi avvalendosi della modulistica reperibile su sito dell'Ente.

Reclami

Per formulare suggerimenti/segnalazioni o disservizi riferiti ai servizi pubblici erogati dal Settore Tributi e Fiscalità Locale, gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ente, utilizzando l'apposito modello reperibile sul sito internet dell'Ente.

La segnalazione/reclamo può essere presentata a mano, spedita per posta o tramite posta elettronica. L'URP trasmette i reclami al Responsabile del Settore Tributi e Fiscalità Locale ai fini dello svolgimento degli accertamenti e le valutazioni del caso, al fine di consentire l'adozione delle misure correttive ed accrescere la qualità del servizio offerto.

A richiesta dell'interessato, il Responsabile dell'Ufficio Tributi fornisce riscontro scritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, fatte salva la necessità di integrazioni istruttorie.

Resta ferma la facoltà dell'interessato d'inoltrare reclami verbali o scritti, anziché all'URP, direttamente al Direttore responsabile del servizio interessato, secondo le modalità, condizioni e presupposti sopra descritti. Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione per migliorare la qualità dei servizi.

Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo

Ai sensi del D. Lgs. 31/12/1992 n. 546 e ss.mm.ii. contro l'avviso di accertamento è ammesso ricorso alla Corte di Giustizia tributaria di primo grado entro 60 giorni dalla data di notifica.

Ai sensi dell'articolo 16 bis del D.Lgs. 546/92 la notifica e il successivo deposito del ricorso presso la Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado devono essere eseguiti esclusivamente in modalità telematica. Tale obbligo non sussiste per i contribuenti che stanno in giudizio senza difensore, ossia per le controversie fino a € 3.000.

Per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate con l'atto impugnato (art. 12 comma 2 del D.Lgs. 546/92, e ss. mm. e ii.).

In caso di utilizzo della modalità telematica, il ricorso, munito di firma digitale, deve essere notificato al Comune di Lecce esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

Il ricorrente dovrà quindi costituirsi in giudizio, a pena di inammissibilità, entro 30 giorni dalla notifica di cui sopra, depositando l'originale digitale del ricorso notificato e le ricevute della PEC, con modalità esclusivamente telematica mediante l'applicazione PTT del Sistema informativo della Giustizia Tributaria (SIGIT) tramite il portale della giustizia tributaria "www.giustiziatributaria.gov.it", a cui si accede previa registrazione.

In caso di non utilizzo della modalità telematica, per le controversie fino a € 3.000, il ricorso deve essere notificato mediante consegna diretta, spedizione o notifica a questo Comune, via pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.lecce.it ovvero all'indirizzo Settore Tributi e Fiscalità Locale, Via Rubichi, 16 73100 Lecce (LE). Rimane fermo per il contribuente, l'obbligo di costituirsi in giudizio nel termine di 30 giorni dalla data di proposizione del ricorso, mediante deposito presso la Segreteria della Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Lecce di un esemplare del ricorso già inoltrato a questo Comune, munito di timbro di ricevuta, relata di notifica o di fotocopia della ricevuta di ritorno postale.

Struttura organizzativa

- IUC Imposta Unica Comunale
- Ufficio addizionale IRPEF - Imposta sul reddito delle persone fisiche
- Ufficio asili nido
- Ufficio canoni patrimoniali ricognitori e non ricognitori
- Ufficio contenzioso tributario
- Ufficio diritto allo studio
- Ufficio ICI - Imposta comunale sugli immobili
- Ufficio ICOPU – Imposta comunale sulla pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni
- Ufficio imposta di soggiorno
- Ufficio IMU - Imposta municipale unica
- Ufficio politiche scolastiche
- Ufficio scuole comunali dell'infanzia
- Ufficio TARI - Tassa rifiuti
- Ufficio TARSU - Tassa smaltimento rifiuti solidi urbani

- Ufficio TASI - Tributo per i servizi indivisibili
- Ufficio TOSAP - Tassa occupazione spazi ed aree pubbliche

Standard di erogazione dei servizi

Per garantire un'ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Settore Tributi e Fiscalità Locale s'impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste da questa Carta dei servizi.

I termini di impegno sottoindicati si riferiscono al termine di conclusione del procedimento mediante riscontro espresso all'istanza del contribuente, fatte salve eventuali proroghe conseguenti alla necessità di integrazioni istruttorie.

PRESTAZIONE	*TERMINE DI LEGGE*	*TERMINE DI IMPEGNO*
frontoffice	non specificato	puntuale su richiesta
rimborsi	entro 180 giorni dalla richiesta	entro 150 giorni dalla richiesta.
compensazioni	non specificato	entro 60 giorni dalla richiesta
rateizzazioni	non specificato	entro 60 giorni dall'istanza
richiesta di autotutela obbligatoria	30 gg	entro 30 giorni dalla richiesta
reclami presentati in forma scritta	non specificato	entro 30 giorni dalla presentazione
discarico somme iscritte a ruolo non dovute	non specificato	entro 60 giorni dalla richiesta

Istituti deflattivi del contenzioso

Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

Il Regolamento generale delle Entrate comunali vigente disciplina i seguenti istituti deflattivi del contenzioso tributario:

- Autotutela
- Reclamo
- Interpello
- Accertamento con adesione
- Ravvedimento operoso

Ufficio Pubblica Istruzione

Diritto allo studio

Il Diritto allo Studio rappresenta per l'Ente Locale il concreto fondamentale impegno ed il notevole investimento di idee, energie operative, risorse umane e finanziarie per l'educazione e formazione dei giovani, a garanzia di una crescita armonica ricca di stimoli e di opportunità per le future generazioni. L'Ente Locale è chiamato all'espletamento delle funzioni relative all'assistenza scolastica, ai sensi della Legge Regionale n. 31 del 4/12/2009 "Norme regionali per l'esercizio del Diritto all'istruzione e alla formazione". Gli interventi in materia di diritto allo studio riguardano: servizio mensa, servizio trasporto, interventi vari anche per soggetti con disabilità, libri di testo, borse di studio, facilitazioni dell'inserimento scolastico di immigrati e rom e vari progetti scolastici di interesse sociale e culturale. Altri adempimenti sono attribuiti da: D.L.vo 297/94, L.23/96, D.L. 112/98, L. 448/98, L.62/2000 etc., destinatari degli interventi sono gli alunni del sistema dell'istruzione frequentanti scuole sia statali che paritarie di ogni ordine e grado.

Servizio mensa

Come richiedere il servizio

Come prevede il "Regolamento Comunale di organizzazione e di accesso al servizio di mensa scolastica", approvato con deliberazione del Commissario n° 305 del 30.05.2019, l'iscrizione al servizio mensa viene effettuata ogni anno nel mese di giugno.

La domanda di iscrizione dovrà essere inviata, esclusivamente utilizzando il link https://cittadino.omnibussolution.it/login/lecce, attraverso SPID o CIE.

Gli utenti che non dispongono di strumentazione informatica che consenta l'accesso ad internet potranno ricevere assistenza e supporto per effettuare l'iscrizione presso l'ufficio.

La tariffa da corrispondere viene individuata in base all'importo risultante dall'attestazione ISEE.

La tariffa massima viene applicata a coloro che hanno un reddito ISEE del nucleo familiare superiore a € 25.000,00, a coloro che non sono residenti nel Comune di Lecce e a coloro che non presentano attestazione ISEE.

In caso di frequenza alla mensa di più figli, dal secondo figlio si ha diritto alla riduzione del 50%.

Con Deliberazione del Commissario n° 307 del 30.05.2019 è stato approvato il regolamento per il funzionamento della Commissione Mensa.

Le tabelle dietetiche sono differenziate per periodo invernale ed estivo.

È possibile usufruire di una dieta personalizzata per motivi religiosi, di salute, allergie ed intolleranze, presentando istanza, corredata da certificazione medica, presso l'ufficio scuola dove è istituito un punto di ascolto con la presenza di una dietista a disposizione dell'utenza, il mercoledì dalle ore 10.30 alle ore 13.30, dietro prenotazione al numero 0832682603.

In caso di rinuncia al servizio mensa scolastica deve essere data comunicazione scritta.

Come acquistare i buoni pasto

I pasti potranno essere acquistati da coloro che hanno già regolarmente effettuato l'iscrizione. La mancata iscrizione comporta l'esclusione dal servizio in quanto il sistema informatizzato non ne consente l'accesso se l'utente non è regolarmente registrato e inscritto per l'anno scolastico in corso.

Procedura per l'acquisto dei pasti

L'acquisto dei buoni pasto avviene attraverso pagoPA per eseguire tramite i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) aderenti, i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione in modalità standardizzata. Si potrà effettuare **il pagamento direttamente on-line oppure anche presso i PSP** (modalità in contanti): attraverso il pagamento puntoLIS.

Pagamenti PuntoLIS

Ottenere i QR Code selezionando un consumatore andando nella sezione Pagamenti →

"PuntoLIS"→ cliccando su Dettaglio
Il sistema espone il QR Code per il dato consumatore è possibile scaricare un file in formato .pdf per stampare e/o conservare il QR Code; su smartphone è possibile toccare il QR Code per visualizzarlo a tutto schermo.

Si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o sull'applicazione APP omnibus.

Presso le agenzie della banca

Informazioni sul credito

Agli utenti con un credito residuo pari al costo di 3 pasti perverrà una sms al numero di cellulare inserito

nella domanda di iscrizione per informare l'utente che il credito sta per terminare, concedendo il tempo disponibile per effettuare nuova ricarica di acquisto pasti.

Orario di apertura la pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00;

martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Sul sito sono disponibili:

- Regolamento Comunale Organizzazione Accesso Servizio Mensa
- Link https://cittadino.omnibussolution.it/login/lecce
- Cartello Allergeni
- Capitolato Gestione Servizio Mensa
- Delibera e Determinazione rette mensa
- Collegamento con il link: www.leccemensa.it

Costi

I costi sono reperibili nelle tabelle pubblicate sulla pagina della Pubblica Istruzione del sito del Comune www.comune.lecce.it

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio: Viale Ugo Foscolo, 31/A
email: diritto.studio@comune.lecce.it
Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
Pubblica Istruzione Viale U. Foscolo, 31/A;

Servizio Trasporto

Il servizio di Trasporto Scolastico eroga, su domanda dell'utente, il servizio scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana.
Il servizio assicura ogni giorno (dal lunedì al venerdì) il trasporto degli alunni da casa e scuola e viceversa.
Come richiedere il servizio
Come prevede il "Regolamento Comunale di organizzazione e di accesso al servizio di trasporto scolastico ", approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 41 del 13.06.2006, l'iscrizione al servizio trasporto viene effettuata ogni anno nel mese di giugno.

Per l'anno scolastico di riferimento, la domanda di iscrizione dovrà essere inviata esclusivamente online attraverso https://cittadino.omnibussolution.it/login/lecce, attraverso SPID o CIE. In base all'importo risultante dall'attestazione ISEE viene individuata la tariffa da corrispondere. Viene applicata la tariffa massima (reddito ISEE del nucleo familiare superiore a € 16.001,00) a coloro che non presentano attestazione ISEE.

In caso di rinuncia al servizio trasporto scolastico deve essere data comunicazione scritta.

Modalità di pagamento

il pagamento direttamente on-line oppure anche presso i PSP (modalità in contanti): verrà generato un modello contenente i dettagli per il pagamento (un prestampato) con indicato l'importo della ricarica, il codice fiscale del Comune e numero dell'avviso di pagamento. Tale avviso potrà essere scaricato in tempo reale, o trasmesso alla VS e-mail. Tramite l'avviso il pagamento da presentare presso uno dei Prestatori dei Servizi di Pagamento (PSP), vale a dire un esercente abilitato (Tabaccai, Ricevitorie, ecc.) presenti sul territorio, si potrà effettuare il pagamento.

Si potrà effettuare il pagamento anche presso i PSP (modalità in contanti): verrà generato un modello contenente i dettagli per il pagamento (un prestampato) attraverso il pagamento puntoLIS

Pagamenti PuntoLIS

Ottenere i QR Code selezionando un consumatore andando nella sezione Pagamenti → "PuntoLIS"→ cliccando su Dettaglio Il sistema espone il QR Code per il dato consumatore è possibile scaricare un file in formato .pdf per stampare e/o conservare il QR Code; su smartphone è possibile toccare il QR Code per visualizzarlo a tutto schermo.

Costi

La tariffa mensile è differenziata in fasce e varia in base all'attestazione ISEE del nucleo familiare cosi come segue:

N.	Utenti	Quota da corrispondere
1	Utenti con reddito ISEE da 0 a € 7.000,00	ESENTE
2	Utenti con reddito ISEE da 7.001,00 a € 11.000,00	€ 10,00
3	Utenti con reddito ISEE da 11.001,00 a € 16.000,00	€ 20,00
4	Utenti con rEddito ISEE oltre € 16.001,00	€ 30,00

Le famiglie con più di un figlio, che usufruiscono del servizio Scuolabus, hanno diritto alla riduzione del 50% della tariffa dal secondo figlio in poi.

Gli alunni rom residenti nel Campo sosta Panareo frequentanti le scuole dell'infanzia statali e comunali e scuole primarie statali segnalati dall'Istituzione per i servizi Sociali usufruiscono gratuitamente del servizio trasporto.

Il servizio è distinto come segue:

-servizio trasporto scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle scuole primarie statali assicurato da n. 8 linee affidate alla Società Lupiae Servizi S. Cataldo, Villa Convento, Borgo Pace, Borgo S. Nicola, Frigole n.2 linee e Campo Sosta Panareo n.2 linee;
- servizio disabili destinato agli alunni e studenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, assicurato da n. 3 linee affidate alla Società Lupiae Servizi ed è gratuito;

Normativa di riferimento

Regolamento Trasporto Scolastico, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n.41 del 13.06.2006.
Determinazione delle tariffe del servizio Delibera Giunta Comunale n. 444 del 26.06.2006 e successiva modifica con Delibera di Giunta Comunale n. 534 del 15.09.2006.
Il Trasporto Scolastico viene erogato su domanda dell'utente come segue:
Trasporto alunni disabili che frequentano le scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di 1° grado da casa a scuola e viceversa negli orari scolastici.
Trasporto scuolabus destinato agli alunni delle scuole dell'Infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana.
Questo servizio assicura ogni giorno dal lunedì al venerdì il trasporto degli alunni delle scuole dell'infanzia statali e comunali, delle scuole primarie residenti nel territorio comunale al di fuori dell'area urbana, da casa a scuola e viceversa.

Servizio Cedole Librarie

La Legge 719/64 ed il D. Lgs n. 297/94 all'art. 156 prevedono la fornitura gratuita dei libri di testo agli alunni della scuola primaria;
A partire dall'anno scolastico 2021/2022 è attivato un "Sistema informatizzato" per l'emissione delle cedole librarie, che andranno a sostituire quelle cartacee.
Come
Il familiare del bambino residente a Lecce e frequentante la scuola primaria si recherà con il codice fiscale dell'alunno presso una libreria accreditata e riceverà i libri adottati dalla scuola per l'anno scolastico di riferimento.

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio
Indirizzo: Viale Ugo Foscolo, 31/A
Email: diritto.studio@comune.lecce.it

Servizio Buoni libro

Servizio di fornitura gratuita o semigratuita agli alunni delle scuole secondarie di I e II grado, residenti a Lecce e appartenenti a famiglie con un reddito ISEE non superiore ad € 10.632,94.

Come

Il cittadino fa richiesta del servizio sul portale www.studioinpuglia.regione.puglia.it, utilizzando la sezione "Libri di testo a.s. di riferimento " e seguendo tutte le fasi previste dall'avviso.

La procedura sarà attiva a partire dalle date comunicate dalla regione Puglia; oltre tale termine il sistema non accetterà ulteriori trasmissioni di istanze.

L'accesso all'area riservata del portale da parte del richiedente potrà avvenire alternativamente tramite:

- SPID (accesso tramite identità digitale) o, in alternativa, con CIE (carta di Identità Elettronica) o con la CNS (TS-CNS) (Carta Nazionale dei Servizi o Tessera Sanitaria) ai sensi della Legge n.120 dell'11 settembre 2020 che ha convertito il Decreto Legge n.76 art.24 del 16 luglio 2020 "Semplificazione e innovazione digitale";

CONTATTI

Ufficio Diritto Allo Studio

Indirizzo: Viale Ugo Foscolo, 31/A

Tel: 0832.682617 - 0832.682604

Fax: 0832.682619

Email: diritto.studio@comune.lecce.it

Politiche Scolastiche

Le politiche scolastiche con la L. 59/97, il D.L.vo 112/98, il D.P.R. 233/98, il D.P.R. 275/99 e la Legge Costituzionale n.3/01 hanno assegnato agli Enti locali un ruolo determinante, poiché, hanno mutato l'architettura istituzionale della Scuola di base, operando sensibili cambiamenti nei processi educativi e formativi.

Gli Enti locali, da semplici erogatori di servizi, hanno acquisito il ruolo di enti propulsori per l'attivazione di dinamiche e processi condivisi con la Scuola: sostegno organizzativo e finanziario per attività culturalmente e didatticamente valide e promozione di relazioni e collaborazioni tra Scuola e società civile.

L'innalzamento degli standard culturali del territorio deve dunque passare attraverso l'opera di mediazione e di concertazione che la norma attualmente delega agli Enti più vicini ai cittadini.

Altri adempimenti sono attribuiti dalla L. n.111 del 15/07/2011 art.19 commi 4 e 5, e dalla L. n.183 del 12/11/2011 art.4 commi 69 e 70, riguardanti il Piano di dimensionamento comunale, che determina l'assetto scolastico cittadino, affinché il servizio scolastico e i servizi connessi rispondano a criteri di efficacia ed efficienza.

Il servizio Politiche Scolastiche promuove, sostiene e coordina attività e progetti di qualificazione dell'offerta formativa territoriale, privilegiando percorsi, condivisi con le Scuole della città, a sostegno dell'autonomia scolastica, volti alla crescita della cittadinanza attiva e della cultura della legalità.

Dal 2001 l'Amministrazione ha costituito una Rete con le Istituzioni Scolastiche della Città del primo ciclo, finalizzata al sostegno reciproco e ad azioni comuni per realizzare percorsi formativi in termini di omogeneità e di qualità, per un servizio integrato sul territorio e coerente con il Piano dell'Offerta Formativa delle singole scuole. L'ufficio collabora con la Rete di scuole e struttura con queste Istituzioni il Piano dell'Offerta Formativa del Territorio.

Nell'ambito dei progetti pluriennali di cittadinanza attiva, l'ufficio coordina il progetto Consiglio Comunale dei Ragazzi e delle Ragazze, **"La scuola Adotta un monument**o", ideato e promosso dalla Fondazione Napoli 99 con una rete di scuole anche della provincia di Lecce, inoltra coordina in occasione della giornata mondiale di bambini "**La marcia dei Diritti** " alla quale partecipano diverse scuole del territorio e il[a] Concorso scolastico "**Pensieri in un'immagine**: **l'anno scolastico che verrà**", manifestazione finalizzata all'ideazione grafica del manifesto augurale e delle locandine di inizio anno scolastico 2025/2026 e Manifestazione di Natale Incanto **"Natale INcanto"** momento dal forte valore simbolico che segnerà l'avvio delle festività natalizie in città permettendo a tutti i presenti di lasciarsi avvolgere dalla Magia del Natale grazie al dolce canto dei ragazzi delle scuole del Territorio.

CONTATTI

Email: politiche.scolastiche@comune.lecce.it
Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
Pubblica Istruzione Viale U. Foscolo, 31/A;

Consiglio Comunale Dei Ragazzi e delle Ragazze

Il Consiglio Comunale dei Ragazzi e delle Ragazze è previsto dall'art.4 dello Statuto Comunale vigente, contribuisce alla formazione civica, ambientale, sociale e culturale dei ragazzi, favorendone la partecipazione e l'impegno politico. Ha funzioni propositive e consultive su temi e problemi che riguardano il mondo giovanile e i diritti dei minori. Offre agli amministratori l'opportunità di conoscere il punto di vista dei giovani sulla vita della città.

Tale organismo esercita funzioni propositive, nell'ambito delle materie di propria competenza: politica ambientale, sport, tempo libero, giochi, rapporti con l'associazionismo, cultura e spettacolo, pubblica istruzione, assistenza ai giovani e agli anziani, rapporti con l'Unicef. Si tratta di un progetto educativo/didattico, che prevede incontri e laboratori con il coordinamento dell'ufficio, di esperti facilitatori e in accordo con i programmi delle scuole cittadine.

CONTATTI

e mail politiche.scolastiche@comune.lecce.it
Posta certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
Sul sito sono disponibili:

- Regolamento Consiglio Comunale dei Ragazzi

Asili Nido

L'asilo nido è un servizio educativo con finalità sociali che accoglie bambini e bambine in età compresa tra i tre mesi e i tre anni e concorre, con le famiglie, alla loro crescita e formazione, nel quadro di una politica per la prima infanzia e del diritto di ogni soggetto all'educazione, nel rispetto della propria identità individuale, culturale e religiosa.
Promuove inoltre la valorizzazione sociale della maternità e della paternità assicurando il sostegno alla corresponsabilità dei genitori nell'impegno di cura e di educazione dei figli attraverso il funzionamento degli asili nido.

Ufficio Asili Nido
L'ufficio si occupa del coordinamento delle attività connesse al funzionamento degli asili nido di proprietà comunali dati in concessione a terzi.

CONTATTI

Ufficio Asili Nido
Indirizzo: Viale Ugo Foscolo 31/A
Email: asilinido@comune.lecce.it
tel: 0832.682628 - 0832.682622

6. Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Diritto Allo Studi	Servizio mensa scolastica	Qualità pasto	Rilevazione qualità dei pasti attraverso verbale Commissione Mensa	Buono	SI
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio Trasporto Scolastico	Rispetto degli orari nella Percorrenza Linea	Rilevazione Customer genitori alunni	Buono	NO

Ufficio politiche Scolastiche	Consiglio Comunale Dei Ragazzi	Attività deliberate dal consiglio comunale dei ragazzi	Numero di attività deliberate da C.C.R.R.	Almeno 3	NO

7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; il *Servizio Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione* del Comune di Lecce si impegna, quindi, a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto e quali documenti bisogna presentare e, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, il *Servizio Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione* 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 Servizio Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Servizio Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione 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 Servizio Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione del Comune di Lecce sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli organi di governo del Comune, gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

9. Disagi dell'utente e risarcimento

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

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

10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti al servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione le segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- 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 Tributi e Fiscalità Locale, Pubblica Istruzione:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;
- risponde mediante il Dirigente in forma scritta;
- interviene in modo tempestivo nel caso in cui il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti;
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne dà comunicazione motivata al segnalante.

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

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

Le tipologie di risarcimento sono:

- 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.