Città di Lecce

# Carta dei Servizi e Standard di Qualità

**Settore 11**

**Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità, Randagismo e Canili**

**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 ..... 18
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini ..... 18
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti ..... 19
9. Disagi dell'utente e risarcimento ..... 19
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi ..... 19

## 1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'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-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché

ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;
• "Regolamento dei controlli interni" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 153 del 27/11/2020;
• Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii..

## 3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

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

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

## 4. Principi generali

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Settore Polizia Locale e Protezione Civile – Mobilità e Viabilità (di seguito Settore) del Comune di Lecce avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

### Eguaglianza e Imparzialità

Il Settore 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 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 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 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 ambito operativo del Settore intende rispettare compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione quale il rinnovato sito web.

Infine, la qualità del servizio offerto non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del** Settore tenuti ad erogarlo. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

• capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;

• presa in carico del problema del cittadino proponendosi come figura di riferimento dell'amministrazione comunale, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nella struttura;

• modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo di rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;

• competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche che il quadro normativo subisce;

• conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;

• disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

## 5. Attività del Settore

Il Settore è suddiviso in tre aree:

- Polizia Locale e Protezione Civile
- Mobilità e Viabilità
- Randagismo e Canili.

**Dirigente: Donato Zacheo**
Tel: 0832.682736
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it

Comando di Polizia Locale Viale Rossini, 110
protocollo@pec.comune.lecce.it

**Polizia locale e Protezione Civile**

Alla Polizia Locale compete il controllo del rispetto di leggi, regolamenti e disposizioni emanate da Stato, Regione e Comune, assolvendo a tutte le funzioni di polizia amministrativa locale, consistenti in attività di accertamento di illeciti amministrativi e nell'irrogazione delle relative sanzioni, e ottemperando alle disposizioni amministrative emanate dagli enti e dalle autorità competenti.
Nello specifico, gli operatori della Polizia Locale esercitano le funzioni di:

- polizia amministrativa e tributaria;
- polizia commerciale e tutela del consumatore;
- polizia edilizia;
- polizia ambientale;
- polizia stradale;
- polizia giudiziaria;
- polizia ausiliaria di pubblica sicurezza;
- gestione dei servizi d'ordine, di vigilanza, d'onore e di scorta, necessari all'espletamento delle attività istituzionali nel territorio di competenza;
- cooperazione nel soccorso in caso di pubbliche calamità e privati infortuni;
- assunzione di informazioni, accertamento, monitoraggio e rilevazione dei dati connessi alle funzioni d'istituto;
- collaborazione alle operazioni di protezione civile di competenza del comune;
- trattamenti e accertamenti sanitari obbligatori, limitatamente all'assistenza al personale sanitario competente soltanto in caso di resistenza o violenza ed al servizio di scorta del personale sanitario incaricato della esecuzione di trattamento sanitario obbligatorio (T.S.O.) e accertamento sanitario obbligatorio (A.S.O.).

Tali attività vengono espletate secondo i seguenti principi fondamentali :

- giustizia
- imparzialità
- disponibilità e spirito di servizio.

L'Operatore della Polizia Locale è un importante punto di riferimento per la collettività, svolge i suoi compiti in maniera autorevole, dimostrandosi preparato professionalmente ed aperto al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo ed orientato a dare risposta ai bisogni della cittadinanza.

**Mobilità e Viabilità.**

L'Ufficio garantisce la predisposizione e gestione di tutti i provvedimenti per l'ottimizzazione della viabilità cittadina, intesa come carrabile, pedonale e ciclabile, per quanto attiene all'ordinaria amministrazione e con riferimento all'attività di pianificazione e progettazione nell'ambito della segnaletica stradale.
E', inoltre, presente la figura del Mobility Manager che si occupa di redigere progetti ed interventi legati alla mobilità nel territorio comunale, di promuovere azioni mirate a migliorare gli spostamenti

casa-lavoro dei dipendenti comunali e delle aziende presenti nel territorio della città di Lecce, di incentivare la mobilità sostenibile, di pianificare e coordinare la rete dei mobility manager aziendali. All'Ufficio fa capo anche l'attività amministrativa relativa alle licenze di taxi e noleggio con conducente (licenze, rispetto dei turni, tassametri), nonché quella di supporto alla società di gestione del trasporto pubblico locale, S.G.M. SpA.
Infine, si occupa di rilasciare pareri agli altri settori comunali o ad enti terzi per quanto di propria competenza.
La Pagina web del Settore è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Lecce al seguente link: https://www.comune.lecce.it/amministrazione/settori/polizia-locale

Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Tel. 0832/682723

**Randagismo e canili**

L'ufficio si occupa di aspetti di competenza comunale in materia di animali di affezione e prevenzione del randagismo; censimento della popolazione randagia canina e felina; problematiche generali relative al randagismo canino e felino; tutela e benessere degli animali.
Nella città di Lecce, sono state censite circa 150 colonie feline, alcune delle quali, quelle più numerose, ospitano circa 40 gatti. La più grande e la più popolosa è quella che si trova all'interno del Cimitero Monumentale, dove vivono circa 250 felini.
Una colonia felina è solitamente costituita da un gruppo di gatti vaganti, non di proprietà, che vivono in libertà e sono stanziali, cioè vivono stabilmente in un luogo del territorio, privato o pubblico o, comunque, lo frequentano abitualmente
L'Assessorato al randagismo ha pubblicato l'avviso pubblico "Adotta una colonia felina" per la manifestazione di interesse a forme di supporto alle colonie feline comunali con sponsorizzazione dell'iniziativa tramite cartellonistica nei pressi delle colonie "adottate".

**Struttura organizzativa**

- *Area:* **"Safety e Security – Gestione Eventi – Viabilità – Ufficio Ricorsi al Giudice di Pace – Ufficio Ricorsi al Prefetto – Mobilità, TPL e Segnaletica – Protezione Civile - Ufficio Occupazioni Suolo Pubblico"**

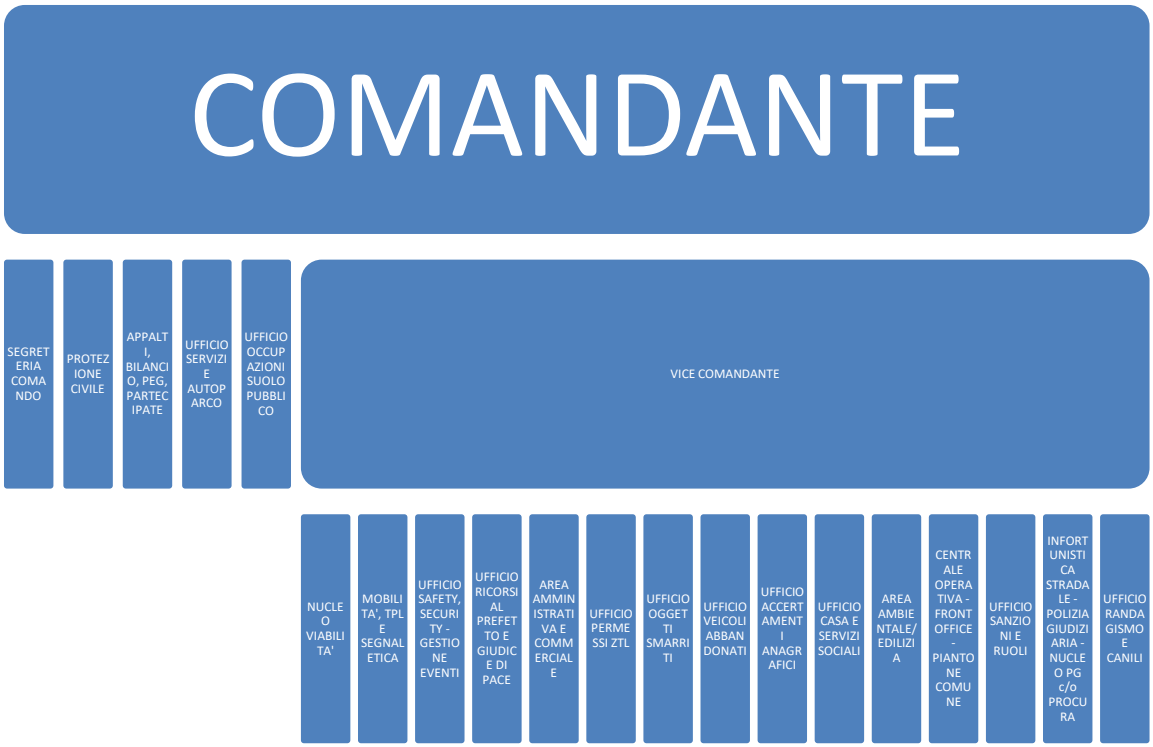
- **Area "Procedimenti Sanzionatori – Ufficio Ruoli – Ufficio Permessi ZTL"**

- **Area "Infortunistica Stradale – Polizia Giudiziaria – Nucleo P.G. c/o Procura – Oggetti Smarriti – Gestione Armamento"**

- **Area "Gare – Appalti, Bilancio e PEG – Partecipate"**

- **Area "Area Ambientale/Edilizia – Veicoli abbandonati – Accertamenti Anagrafici – Ufficio Casa – Servizi Sociali – Area Randagismo e Canili – Area Amministrativa e Commerciale"**

ORGANIGRAMMA




**Servizi al cittadino**

1.Segreteria Comando e protocollo
2. Ufficio servizi e autoparco
3.Ufficio Appalti, Bilancio e PEG - Partecipate
4. Protezione Civile
5.Centrale Operativa – Front Office – Piantone Comune
6. Safety e Security – Gestione Eventi
7. Mobilità, TPL e Segnaletica
8. Area Amministrativa e Commerciale
9.Ufficio Ricorsi al Prefetto
10.Ufficio Ricorsi al G.d.P.
11. Ufficio Sanzioni-Ruoli
12.Nucleo Viabilità
13.Sezione di Polizia giudiziaria presso la Procura della Repubblica di Lecce - Aliquota Polizia Locale, Polizia Giudiziaria, Pronto Intervento, Infortunistica Stradale, Oggetti Smarriti
14. Rilascio permessi di transito e sosta nella Zona a Traffico Limitato (z.t.l.), contrassegni Cude.
15. Ufficio occupazione suolo pubblico
16. Ufficio Passi Carrabili e Segnaletica
17. Gestione e rilascio autorizzazioni trasporto di persone

18. Area Ambientale/Edilizia, Ufficio notifiche, accertamenti anagrafici, Ufficio Casa, Servizi Sociali
19. Ufficio Randagismo e Canili

**1.Segreteria Comando e protocollo**

L'ufficio cura la comunicazione interna, le relazioni con il pubblico, con altri enti e istituzioni e collabora con le istituzioni scolastiche per i corsi di educazione stradale. Svolge attività di individuazione di fonti di finanziamento europee, nazionali e regionali per la realizzazione ed esecuzione di progetti.
Predispone regolamenti, circolari e direttive e organizza corsi di formazione per il personale di Polizia Locale. L'Ufficio adempie alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.
Inoltre, provvede alla gestione giuridica ed economica del personale, attraverso la redazione delle determine di accertamento, impegno e liquidazione, con riferimento all'attività prestata a titolo di progetto o convenzione a terzi. Predispone le Convenzioni per i servizi resi a terzi dalla Polizia Locale.
Redige le delibere di Giunta e di Consiglio.
Infine, effettua lo smistamento delle pratiche assegnate al settore, cura l'archivio generale del Comando e si occupa del procedimento di verifica e monitoraggio dei processi informatici dei programmi di gestione della Centrale Operativa e del sistema di videosorveglianza esistente.
**Responsabile: Dirigente/Comandante Dr. Donato Zacheo**
Tel. 0832.682736
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**2. Protezione Civile**
L'ufficio cura la programmazione e l'organizzazione dell'attività di Protezione Civile, ponendo in essere azioni ed iniziative per la tutela del territorio e del cittadino.
Nello specifico si occupa della gestione delle emergenze, campagne antincendio, verifica e aggiornamento Centro Operativo Comunale, gestione gruppo comunale di protezione civile e coordinamento delle associazioni di volontariato, soccorso in mare, supporto alla cittadinanza in occasione degli eventi a rilevante impatto locale e applicazione del Nuovo Piano Comunale di Protezione Civile.
L'ufficio cura, inoltre, la comunicazione istituzionale del Comando, la gestione dei canali telegram, degli organi di stampa e dei social media.
Inoltre, provvede alla gestione della sede operativa del Comitato Operativo Comunale (C.O.C.) di Via Raffaele Giurgola e al presidio della relativa Sala Operativa e del numero dedicato 0832.230049.

Tel. 0832.682736 - 0832.231991 - 0832.230049
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**3. Ufficio Appalti, Bilancio, PEG, Partecipate**

L'ufficio cura tutta l'attività di tipo amministrativo-contabile e nello specifico si occupa:
- della redazione delle determinazioni dirigenziali e degli atti di liquidazione;

- della predisposizione degli atti di programmazione del bilancio di previsione e di redazione del consuntivo;
- del controllo di gestione;
L'ufficio, inoltre, è responsabile:
- adempie agli obblighi ANAC e di Amministrazione Trasparente;
- del PEG;
- del procedimento per l'aggiudicazione di appalti pubblici;
- del SIMOG (Sistema Monitoraggio Gare);
- del CONSIP/MEPA (acquisti in rete per le pubbliche amministrazioni);
Tel: 0832.682736
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it

**4. Ufficio servizi e autoparco**

L'ufficio si occupa della predisposizione dei servizi giornalieri, del controllo e della gestione del personale, della pianificazione e gestione del parco veicoli, della manutenzione ordinaria della sede del Comando attraverso l'inoltro delle richieste agli uffici preposti e degli adempimenti circa le prescrizioni del datore di lavoro.
Email: Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Tel: 0832.231991Tel. 0832233221

**5. Centrale Operativa**

La centrale operativa riceve richieste di accertamento, segnalazioni di incidenti stradali (24 ore su 24) e reclami, ed invia le pattuglie per gli interventi che richiedano immediata risoluzione. Inoltre rilascia indicazioni sulla toponomastica e fornisce informazioni all'utenza sui principali servizi comunali e su traffico, mobilità e protezione civile anche attraverso la gestione del canale Telegram "Polizia Locale Lecce Channel" https://t.me/polizialocalelecce
**Responsabile: l'Ufficiale/Sottufficiale di Turno Interno in servizio assume di volta in volta la responsabilità della Centrale Operativa.**
Tel: 0832.230050 - 0832.233211
Numero Verde: 800.848586
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**6. Area Amministrativa e Commerciale**

La sezione svolge attività di lotta all'evasione dei tributi locali (in particolar modo di TARI, TOSAP e Imposta comunale sulle affissioni), nonché il controllo sulla pubblicità ed affissioni abusive.
Svolge, altresì, il controllo delle attività commerciali relativamente:
- agli esercizi pubblici, commerciali e di somministrazione di alimenti e bevande (esposizione prezzi, rispetto orari e giorni di apertura/chiusura, vendite straordinarie, denuncia inizio attività sanitaria, igiene degli alimenti, divieto di vendita di alcol e tabacco ai minori);
- alle attività artigianali;

- al commercio su area pubblica in forma itinerante (licenza e tipologia di merce) – servizio anticontraffazione;
- all'attività di taxi e noleggio con conducente (licenze, rispetto dei turni, tassametri);
- all'attività di B&B e affittacamere;
- agli impianti di distribuzione del carburante;
- all'occupazione delle aree e degli spazi pubblici da parte di qualsiasi tipo di struttura, attività commerciale o produttiva e manifestazione.

Tel: 0832.233233
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**Orari di apertura al pubblico**

Lunedì ore 9.30 - 11.30 (fatte salve esigenze di servizio)
Martedì ore 15.30 - 17.30 (fatte salve esigenze di servizio)
Venerdì ore 9.30 - 11.30 (fatte salve esigenze di servizio)
o su appuntamento

### 7. Area Ambientale/Edilizia, Servizi Sociali, Accertamenti Anagrafici, Ufficio casa, Randagismo e Canili

Il Nucleo svolge accertamenti congiunti con il personale dei servizi sociali (controllo case di riposo, strutture socio-assistenziali, accompagnamento di minori).
La sezione si occupa della tutela ambientale del territorio perseguendo i reati ambientali e attivando gli adempimenti per la bonifica dei suoli ed il ripristino dello stato dei luoghi, vigila sulla corretta tenuta dei terreni ai fini della prevenzione degli incendi di interfaccia, inoltre controlla circa il corretto conferimento dei rifiuti, il rispetto della normativa sull'inquinamento acustico, elettrico e da fumi e il rispetto delle norme a tutela del benessere degli animali. Si occupa, altresì, del controllo dello sviluppo urbanistico del territorio, perseguendo i reati di costruzione abusiva di immobili ed il controllo amministrativo delle violazioni in materia di autorizzazioni a costruire e regolarità dei titoli sui cantieri edili.
Si occupa della comunicazione di notizie di reato per costruzioni abusive ed inottemperanza alle ordinanze sindacali di sgombero immobili pericolanti, di verbali di sequestro cautelativo di immobili costruiti abusivamente, di verbali di dissequestro di immobili, in esecuzione a quanto disposto dall'Autorità Giudiziaria, di lotta all'abusivismo edilizio, di accertamenti vari in materia e di notificazione degli atti di specie. Gli operatori, infine, provvedono alla notifica di atti e, di concerto con i servizi demografici, effettuano verifiche anagrafiche inerenti a immigrazioni, residenze, cancellazioni, ecc., al fine di ridurre il più possibile i casi di "presenze inattive" sul territorio.
Il Nucleo effettua altresì gli accertamenti relativi agli alloggi popolari di proprietà di Arca Sud Salento e del Comune di Lecce e, relativamente alle occupazioni senza titolo, delle operazioni di sgombero e/o rilascio spontaneo.
Al Servizio sono affidati anche i procedimenti in materia di veicoli in stato di abbandono.
Al Nucleo è affidata, altresì, la gestione dei procedimenti relativi al randagismo, delle colonie feline e dei canili.
Il Nucleo si occupa del controllo delle occupazioni delle aree e degli spazi pubblici da parte di qualsiasi tipo di struttura, attività commerciale o produttiva e manifestazione.

email: poliziamunicipale@comune.lecce.it – tel. 0832233218 – 0832233224

8. **Servizio Polizia Giudiziaria, Pronto Intervento, Infortunistica Stradale, Oggetti Smarriti, Gestione Armamento**

La sezione elabora i rapporti sui sinistri stradali rilevati in ambito urbano ed extraurbano di competenza territoriale, effettua sopralluoghi per sinistri accidentali ed interventi di varia natura a salvaguardia della pubblica incolumità, rilascia documentazione relativa ai sinistri stradali (come planimetrie e rilievi fotografici) a seguito di istanza di accesso agli atti.
Cura le comunicazioni relative alle notizie di reato, gli accertamenti di Polizia giudiziaria, la ricezione delle denunce, nonché tutta l'attività delegata dall'autorità giudiziaria. Collabora con le altre forze dell'ordine nell'espletamento di indagini di polizia giudiziaria. Notifica atti di polizia giudiziaria relative alle pratiche curate dal Servizio.
La Sezione si occupa anche del servizio D.E.C. sul servizio di ripristino delle condizioni di sicurezza stradale a seguito di sinistro stradale e del servizio di rimozione e della consegna degli oggetti smarriti consegnati al Comando o agli operatori esterni.
Tel: 0832.233228 – 0832.682752 – 0832.233245
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
**Orari di apertura al pubblico**
Lunedì ore 9.30 - 11.30 (fatte salve esigenze di servizio)
Martedì ore 15.30 - 17.30 (fatte salve esigenze di servizio)
Venerdì ore 9.30 - 11.30 (fatte salve esigenze di servizio)
O su appuntamento

**9. Ufficio Ricorsi al Prefetto**

L'ufficio svolge attività istruttoria dei ricorsi in Prefettura, attraverso la formulazione delle controdeduzioni tecniche riferite ai singoli ricorsi
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Tel. 0832/217932

**10. Ufficio Ricorsi al G.d.P.**

L'ufficio predispone gli atti di difesa dell'ente comunale nelle controversie giuridiche proposte innanzi al giudice di pace aventi per oggetto l'impugnazione dei verbali di accertamento rilevati dalla Polizia Locale e dagli ausiliari del traffico, per violazioni del codice della strada, nonché, opposizioni a cartelle esattoriali e ad ordinanze prefettizie
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Tel. 0832/217932

**11. Servizio Sanzioni e Ruoli:**

**Ufficio sanzioni**

L’ufficio si occupa della gestione dei verbali per violazione delle norme amministrative e del codice della strada, della notifica delle violazioni e dell'immissione dati dei verbali di cui è consentita la consultazione e l’estrazione di copia conforme.
Presso l’ufficio possono essere acquisite informazioni sulle modalità e sui termini di pagamento dei verbali di contravvenzione, e della presentazione delle istanze di annullamento in autotutela nonché sui tempi per l'inoltro dei ricorsi.
Tel: 0832.233220
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
**Orari di apertura al pubblico**
Lunedì ore 9.30 - 11.30
Martedì ore 15.30 - 17.30
Venerdì ore 9.30 - 11.30

**Ufficio ruoli**
L'ufficio si occupa delle procedure dell’immissione a ruolo dei verbali non pagati elevati per violazioni al codice della strada, dei regolamenti comunali. Presso l’ufficio, inoltre, possono essere richiesti i duplicati e/o informazioni sulle cartelle esattoriali, già notificate per le quali si può procedere al discarico, d’istanza o d’ufficio, ove ne ricorrano i requisiti, (decesso del trasgressore, sentenze).
Tel: 0832.233220
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it
**Orari di apertura al pubblico**
Lunedì ore 9.30 - 11.30
Martedì ore 15.30 - 17.30
Venerdì ore 9.30 - 11.30

**12. Nucleo Viabilità**

Il Nucleo viabilità si occupa del:
- controllo del territorio e interventi su segnalazione da parte dei cittadini;
- vigilanza e viabilità durante manifestazioni sportive, religiose e ricreative;
- - controlli con etilometro
- la tutela della sicurezza e del decoro urbano e del patrimonio comunale;
- contrasto all'abusivismo commerciale e alla vendita di merce contraffatta;
- vigilanza sul rispetto delle norme che disciplinano il commercio su aree pubbliche (mercati, fiere, ambulanti) e su aree private;
- la sicurezza stradale;
- presidio degli incroci principali negli orari di punta e dei plessi delle scuole primarie e secondarie negli orari di entrata e uscita degli studenti;
- vigilanza sul rispetto di leggi, regolamenti, ordinanze e provvedimenti amministrativi;
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

## 13. Sezione di Polizia giudiziaria presso la Procura della Repubblica di Lecce - Aliquota Polizia Locale

L'aliquota di Polizia Locale, distaccata presso la sezione di Polizia Giudiziaria della Procura, opera alle dirette dipendenze del Procuratore Generale della Repubblica e svolge attività di indagine di polizia giudiziaria, in particolare in materia di reati ambientali ed edilizi su un ambito di competenza esteso a tutta la provincia.
Tel: 0832.300196

## 13. Ufficio permessi ZTL

L'ufficio si occupa del rilascio dei permessi per il transito e la sosta nella Zona a Traffico Limitato del centro storico, dei contrassegni (CUDE) per le persone con disabilità conforme alla normativa europea e dei permessi rosa per la sosta dei veicoli al servizio delle donne in stato di gravidanza o di genitori con bambini di età non superiore ai 2 anni. Quest'ultimo servizio sarà attivato dal prossimo gennaio 2022, in ottemperanza di quanto previsto dal DL 121/2021 coordinato con la legge di conversione 156 del 9 novembre 2021.
L'ufficio si occupa, altresì, dei verbali per violazioni alle norme del codice della strada, accertati a mezzo di strumentazione elettronica (photored, accesso nelle zone a traffico limitato, transito in corsia riservata, autovelox) per i quali può essere richiesta copia o prendere visione dei rilievi fotografici o attraverso compilazione di apposito modulo ovvero attraverso consultazione on line.

**Modalità di presentazione delle istanze per il rilascio dei Permessi ZTL**
**Permessi definitivi (validità superiore a 90 giorni)**
La richiesta del permesso potrà essere inoltrata, a mezzo pec, esclusivamente al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it.
La domanda dovrà essere debitamente compilata e corredata dall'originale della ricevuta del versamento di € 10.00 intestato a: Comune di Lecce "Rilascio Permessi ZTL" indicando nella causale il numero di targa del veicolo da autorizzare.
Il versamento può essere effettuato presso gli Uffici Postali sul c.c.p. n. 001032070029 o, in alternativa, a mezzo bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT54W0542404297000000000669.
L'istanza, se compilata in ogni sua parte, sarà evasa entro 30 giorni dalla sua presentazione.

**Permessi giornalieri/occasionali (validità fino a 90 giorni)**
La richiesta del permesso potrà essere inoltrata all'indirizzo mail permessiztl@comune.lecce.it ovvero presentata personalmente presso il Comando di Polizia Locale, Ufficio Permessi, secondo il seguente orario:
Lunedì 09.30 – 11.30
Martedì 15.30 – 17.30
Venerdì 09.30 – 11.30
La domanda dovrà essere debitamente compilata e corredata dall'originale della ricevuta del versamento di € 5.00 intestato a: Comune di Lecce "Rilascio Permessi ZTL" indicando nella causale il numero di targa del veicolo da autorizzare.
Il versamento può essere effettuato presso gli Uffici Postali sul c.c.p. n. 001032070029 o, in alternativa, a mezzo bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT54W0542404297000000000669.

L’istanza, se compilata in ogni sua parte, sarà evasa entro 4 giorni lavorativi (esclusi sabato, domenica e festivi) dalla sua ricezione.
L’ ingresso non autorizzato, dovuto ad urgenze e/o necessità, che sia comunque occasionale, durante gli orari di in cui la ZTL è attiva dovrà essere comunicato entro le successive 48 ore inoltrando il modulo, “Dichiarazione di Transito in ZTL”, debitamente compilato e corredato da documentazione probatoria alla mail transiti.ztl@comune.lecce.it.
E’ attivo il servizio di richiesta on line dei permessi definitivi e occasionali, sul “Portale Servizi Digitali“ reperibile sul sito istituzionale del Comune di Lecce.
Email: permessiztl@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**CUDE**
La richiesta del CUDE potrà essere inoltrata, a mezzo pec, esclusivamente al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it
L’Ufficio offre il servizio di istruttoria e/o rilascio CUDE presso il proprio domicilio agli utenti che ne facciano motivata richiesta.
I titolari dei CUDE rilasciati da altri comuni, che transitano nella ZTL devono comunicarlo, entro le successive 48 ore inoltrando il modulo, “Dichiarazione di Transito in ZTL”, debitamente compilato e corredato da documentazione probatoria alla mail transiti.ztl@comune.lecce.it.
Qualora l’accesso del titolare del CUDE, rilasciato da altri comuni, sia abituale sarà possibile inserire la targa del veicolo su cui viaggia il titolare dello stesso nella white list del Comune di Lecce previo inoltro dell’istanza, contenente in allegato copia del CUDE e della carta di Circolazione del veicolo, alla pec istituzionale protocollo@pec.comune.lecce.it.
Email: permessiztl@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**14. Ufficio occupazioni suolo pubblico**

L'ufficio di occupa dell'istruttoria e del rilascio delle ordinanze di occupazione temporanea di suolo pubblico e/o di modifica temporanea della circolazione stradale e delle autorizzazioni per i trasporti eccezionali.
L’occupazione di suolo pubblico va richiesta per l’esecuzione di lavori edili, manutenzione di utenze pubbliche, manifestazioni pubbliche o per traslochi, quando si ha la necessità di occupare strade pubbliche o aperte all’uso pubblico con mezzi quali autocarri, autogrù, montascale o con strutture fisse quali ponteggi e simili, che possono essere posizionati anche su marciapiedi.
Qualora nel corso dell’istruttoria l’addetto al servizio ravvisi eventuali carenze nei documenti allegati all’istanza, provvede a richiedere le integrazioni necessarie in ottemperanza ai principi di buona fede e collaborazione fra il privato e l' Amministrazione.
Il procedimento sfocia nell'ordinanza riguardante anche la viabilità, nel caso in cui l'occupazione richieda l' istituzione temporanea di divieto di sosta o chiusura al traffico.
L’ufficio si interessa anche delle autorizzazioni per trasporti eccezionali da richiedersi con apposita istanza.
**Modalità di accesso al servizio**

La domanda per l'occupazione di suolo pubblico, deve pervenire almeno 10 giorni lavorativi prima dalla data per la quale si richiede l'emissione dell'ordinanza esclusivamente via pec al seguente indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it.

Gli interessati dovranno compilare, in ogni sua parte, il modulo preposto reperibile nella sezione modulistica al link: https://www.comune.lecce.it/aree-tematiche/uffici-comunali/ufficio-occupazioni-temporanee-suolo-pubblico allegando i seguenti documenti:

Planimetria quotata ed in scala adeguata con l'indicazione della superficie da occupare indicando la superficie di strada o marciapiede che resta libera.

Planimetria quotata ed in scala adeguata con l'indicazione del posizionamento della segnaletica temporanea, delle deviazioni e della segnaletica oscurata.

Geolocalizzazione dell'area di cantiere

Copia permesso di costruire/D.I.A./SCIA o altri titoli autorizzatori

Marca da bollo virtuale su F/23 da euro 16,00 ( Codice Ente TUP; Codice Tributo 456T) Causale: Imposta di bollo per domanda/emissione ordinanza.

Marca da bollo virtuale su F/23 da euro 16,00 ( Codice Ente TUP; Codice Tributo 456T) Causale: "Imposta di bollo per ritiro ordinanza". Tale bollo dovrà essere versato a seguito di comunicazione di avvenuta emissione dell'ordinanza da parte dell'Ufficio preposto.

Solo nel caso di istallazione impalcatura ricevuta di versamento € 25,82 sul c/c15881733 intestato a "Comune di Lecce" con la seguente causale: diritti di segreteria per occupazione di suolo pubblico

Ricevuta di pagamento del canone Tosap, da esibire al momento di ritiro dell'ordinanza.

Si precisa che l'importo del canone sarà calcolato, di volta in volta, dall'Ufficio della DOGRE s.r.l. sito a Lecce in Via F. Petracca, 42 sulla base dell'estensione dell'occupazione su richiesta che l'istante dovrà presentare solo successivamente alla comunicazione dell'ufficio occupazione suolo pubblico.

Ai fini della presentazione della domanda sabato, domenica e festività codificate in calendario come tali non sono da considerarsi giorni lavorativi.

Pertanto, atteso che le domande devono essere presentate almeno dieci giorni prima della data per cui è necessaria l'emissione dell'ordinanza, si precisa che il mancato rispetto del termine perentorio de quo comporterà l'archiviazione d'ufficio della domanda.

Eventuali e preventive consultazioni con gli addetti dell'ufficio possono avvenire, contattando il numero dedicato di seguito indicato ovvero recandosi presso l'Ufficio nelle seguenti giornate:

Lunedì 09.30 – 11.30

Martedì 15.30 – 17.30

Venerdì 09.30 – 11.30.

Tel 0832.682773 - 0832682785

Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**15. Ufficio Passi carrabili e Segnaletica**

L'Ufficio si occupa di:

-gestire la segnaletica stradale, orizzontale e verticale, e delle strutture semaforiche;

- rilascio delle autorizzazioni di apertura e uso passi carrai;

- rilascio del nulla osta per l'installazione di impianti pubblicitari;

- istruttoria relativa alla predisposizione delle ordinanze di viabilità.

**Requisiti per l'acceso al servizio**

La richiesta di aperture/utilizzo di passo carraio può essere presentata dal proprietario , titolare dello stesso, ovvero qualora si tratti di un condominio, dal suo amministratore. Il passo carraio, di cui si chiede l'apertura, dovrà:
- riportare il numero civico già assegnato dall'Ufficio Toponomastica;
-nei centri abitati deve essere distante almeno 12 metri dalle intersezioni, indipendentemente dal senso di marcia dei veicoli. Deroghe a tale distanza possono essere concesse esclusivamente dimostrando l'esistenza dell'accesso carrabile in data antecedente a quella di entrata in vigore del Nuovo Codice della Strada (01.01.1993), indicando nella domanda gli estremi del titolo autorizzativo ai fini edilizi utilizzato per la realizzazione del varco d'accesso oppure allegando copia di una cartella esattoriale attestante il pagamento della tassa di passo carrabile in data antecedente al 01.01.1193.
Si specifica che, il Comune può modificare, sospendere o revocare in qualsiasi momento, per ragioni di sopravvenuto pubblico interesse, di tutela della circolazione e sicurezza stradale, dell'igiene, dell'estetica e del decoro, il provvedimento di concessione rilasciato, ovvero imporre nuove condizioni oppure lo spostamento o la rimozione di impianti e strutture, senza essere tenuto a corrispondere alcun indennizzo.

**Modalità di richiesta apertura – revoca – voltura Passo Carrabile**

Per ottenere l'autorizzazione all'uso dei passi carrai gli interessati dovranno compilare, in ogni sua parte, il modulo preposto reperibile nella sezione modulistica al seguente link: https://www.comune.lecce.it/aree-tematiche/uffici-comunali/ufficio-viabilita-e-segnaletica
allegando i seguenti documenti:
-Quietanza del versamento di € 5,16 sul c/c 15881733 – intestato al Comune di Lecce causale "diritti di segreteria passi carrai"
-Marca da bollo virtuale su F/23 da euro 16,00 ( Codice Ente TUP; Codice Tributo 456T causale "pagamento bollo domanda – revoca- volture passo carraio).
-Documentazione fotografica del cancello/serranda (le fotografie devono essere effettuate inquadrando il passo da punti di vista distanti in modo da consentire la visione della situazione viabilistica circostante)
-Copia documento di identità
-Marca da bollo virtuale su F/23 da euro 16,00 ( Codice Ente TUP; Codice Tributo 456T) al momento del ritiro dell'autorizzazione con la seguente causale: pagamento bollo rilascio – revoca- volture passo carraio.
La pratica dovrà essere trasmessa esclusivamente via pec a protocollo@pec.comune.lecce.it e DEVE essere, oltre che debitamente compilata, anche completa di tutti gli allegati obbligatori e verrà istruita entro 15 giorni dalla presentazione.
Le domande incomplete non saranno ritenute valide e non verranno istruite.

**Prescrizioni per il rilascio del Passo Carrabile.**

esporre il cartello di divieto di sosta, delle dimensioni 45 x 25 recante la dicitura "Passo Carrabile", in modo ben visibile, in corrispondenza del passo carrabile e possibilmente parallelo all'asse stradale (art. 120 comma 1 lettera e fig. II 78 del Regolamento del Codice della Strada);
apporre, in alto al cartello di Passo Carrabile, la dicitura "Città di Lecce" e in basso il "numero e la data dell'autorizzazione".
fare denuncia alle Forze dell'Ordine in caso di furto o smarrimento del cartello Passo carrabile autorizzato dal Comune;
comunicare al Comune di Lecce in forma scritta ogni successiva modifica significativa a quanto sopra dichiarato ivi compresa la rinuncia al passo carrabile;

il titolare è tenuto alla manutenzione del tratto di marciapiede interessato al carraio che in caso di revoca o rinuncia comporterà intervento di ripristino a propria cura e spese;
restituire il cartello di divieto di sosta in caso di presentazione di comunicazione di rinuncia;
il titolare è tenuto ad osservare le condizioni descritte pena la revoca dell'autorizzazione.
in caso di provvedimento di annullamento d'ufficio o di revoca il richiedente dovrà restituire il cartello entro 5 giorni dalla ricezione del provvedimento;
qualora l'occupazione di spazi ed aree pubbliche cessi per qualsiasi motivo o venga ordinata la rimozione di impianti abusivi o non conformi, è fatto obbligo al titolare della concessione o al responsabile della collocazione di restituire nel pristino stato le cose ed i luoghi che abbiano subito alterazioni per effetto dell'installazione e in caso d'inottemperanza, il Comune provvede d'ufficio, a spese dell'inadempiente;
che in caso di mancata o abusiva o non regolamentare esposizione del segnale saranno applicate le sanzioni previste dalla normativa vigente.
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

**16. Gestione e rilascio autorizzazione trasporto persone.**

Il Servizio si occupa della gestione del servizio taxi, noleggio con conducente e trasporto atipico. La normativa di riferimento: Legge 15 gennaio 1992, n. 21 - Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea; Legge regionale 7 dicembre 2005 n. 21 - Disciplina e organizzazione del Trasporto Pubblico Locale in Sardegna; Deliberazione di Giunta Regionale n. 12/30 del 20.3.2012 - Legge regionale 7 dicembre 2005 n. 21, articolo 39. "Servizi di trasporto pubblico non di linea. Istituzione del ruolo dei conducenti di veicoli o natanti adibiti al servizio di trasporto pubblico di linea"; Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285 Nuovo codice della strada; Decreto del Presidente della Repubblica 16 dicembre 1992, n. 495 "Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada"; D.M. 20 aprile 1993 del Ministero dei Trasporti "Criteri per la determinazione di una tariffa minima e massima per il servizio di noleggio con autovettura". Il Servizio controlla la regolarità e la continuità dello svolgimento dei suddetti servizi di trasporto non di linea. Le imprese esercenti trasporto pubblico di linea e non, possono far richiesta di rilascio permesso e licenza per lo svolgimento dell'attività.

**Modalità di accesso al servizio**

Tutte le imprese possono inoltrare la domanda per il rilascio permesso e licenza per lo svolgimento dell'attività tramite pec all'indirizzo protocollo@pec.comune.lecce.it
La pratica verrà istruita entro 15 gg dal suo ricevimento.
Email: poliziamunicipale@comune.lecce.it
Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comune.lecce.it

Tabella degli Standard di qualità

STANDARD DI QUALITA'

| Settore Polizia Locale e Protezione Civile – Mobilità e viabilità | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ufficio** | **Servizio all'utenza** | **Fattore** | **Indicatore** | **Standard** | **Rimborso** |
| Segreteria comando | Accesso agli atti | Velocità di risposta alle istanze | Riscontro a richieste avanzate via pec e/o mail | 30 giorni | SI (30 parcheggi gratuiti) |
| Centrale Operativa e front-office | Informazione all'utenza | Risposte puntuali e precise | Facilità di accesso alle informazioni Facilità di accesso alla modulistica generali e specifiche | Pubblicazione sulla sezione dedicata alla Polizia Locale sul sito Comune di Lecce, sulla pagina facebook "Polizia Locale Lecce, sul canale telegram "Polizia Locale Lecce Channel" | NO |
| Infortunistica | Rilievi sinistri stradali o accidentali | Tempestività dell'intervento | Redazione rapporto sinistro stradale | Max 30 giorni | SI (30 parcheggi gratuiti) |
| Sanzioni | Visione e acquisizione fotogrammi degli accertamenti da remoto (photored- street control) | Velocità di risposta alle istanze | Rilascio rilievi fotografici | 3 giorni | NO |
| Ruoli | Discarico cartelle esattoriali | Velocità di risposta alle istanze | Evasione pratica | 30 giorni | NO |
| Polizia Amministrativa - ambientale | Evasione esposti | Velocità di risposta alle istanze | Riscontro | 30 giorni | NO |
| Polizia Edilizia | Evasione esposti | Velocità di risposta alle istanze | Riscontro | 30 giorni | NO |
| Ufficio permessi | Rilascio permessi e informazioni all'utenza | Velocità di risposta alle istanze | Velocità di risposta alle istanze | 7 giorni | SI (20 parcheggi gratuiti) |
| Ufficio Occupazione Temporaneo Suolo Pubblico | Emissione ordinanza | Velocità di risposta alle istanze | Velocità di risposta alle istanze | 10 giorni | SI (20 parcheggi gratuiti) |
| Ufficio Segnaletica | Rilascio autorizzazioni passi carrabili e nulla osta impianti pubblicitari | Velocità di risposta alle istanze | Velocità di risposta alle istanze | 15 giorni | SI (20 parcheggi gratuiti) |
| Gestione e rilascio autorizzazioni trasporto persone | Rilascio permesso e licenza ncc e taxi | Velocità di risposta alle istanze | Velocità di risposta alle istanze | 15 giorni | SI (20 parcheggi gratuiti) |

## 6. 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 Polizia Locale e Protezione Civile 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 Polizia Locale e Protezione Civile 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 Polizia Locale e Protezione Civile del Comune di Lecce, in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata al Settore Polizia Locale e Protezione Civile del Comune di Lecce, Viale Rossini, 110, 73100 Lecce;
- mail: **poliziamunicipale@comune.lecce.it**

## 7. 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 sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti, intendendo con questi sia i cittadini e le associazioni che li rappresentano, sia gli organi istituzionali coinvolti nei servizi di pubblica utilità (come gli altri Settori Comunali, le Forze dell'Ordine, le Istituzioni Locali).

## 8. 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.

## 9. 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: poliziamunicipale@comune.lecce.it
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Lecce - Via Rubichi, 16 Palazzo

Carafa;

- in forma cartacea con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Lecce – Palazzo Carafa;
- tramite pec all'indirizzo: protocollo@pec.comune.lecce.it

Devono contenere:

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

Il Settore:

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

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

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

Le tipologie di risarcimento sono:

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