

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 111 del 25.06.2020

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **DEL COMUNE DI SAN CESARIODI LECCE**

### **INTRODUZIONE - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI**

La Costituzione della Repubblica pone la persona umana al centro dell'organizzazione dello Stato e della Società. Ne consegue che le istituzioni devono mettersi al servizio dei cittadini e non viceversa. Pertanto questo Ente intende attivare progetti e iniziative per ascoltare l'opinione pubblica locale, verificare la qualità dei servizi erogati e mettere al centro del proprio agire la soddisfazione dei cittadini-utenti.

Adottando la Carta dei Servizi il Comune di San Cesario di Lecce assume con cittadini ed imprese l'impegno:

- a. a mettersi in ascolto delle loro esigenze ed aspettative;
- b. a dichiarare i livelli di qualità dei servizi offrendo punti di riferimento certi per l'esercizio dei diritti;
- c. a misurare la qualità ed il gradimento dei servizi;
- d. a migliorarli costantemente, avendo come obiettivo finale la piena soddisfazione dell'utenza.

Impegnandosi a rispettare la Carta dei servizi il Comune di San Cesario di Lecce vuole accrescere la fiducia dei cittadini e delle imprese, dare legittimazione sociale alla propria azione, dimostrare la propria credibilità ed affidabilità.

### **1. LA POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI SAN CESARIO DI LECCE**

La politica per la qualità del Comune di San Cesario di Lecce si inserisce nel processo di attenuazione, nella Pubblica Amministrazione, del tradizionale profilo di "pubblico potere", a vantaggio di un più democratico profilo "di funzione" oltre che di trasparenza. In tale processo il cittadino, da destinatario di questo potere, acquista la dignità di soggetto che legittima l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e diviene "cliente" delle sue attività e dei suoi servizi.

Il Comune di San Cesario di Lecce è tanto più interessato ed attento all'accelerazione di questo processo di crescita civile e al suo consolidamento in quanto ha il compito di:

- a. rappresentare la comunità insediata sul suo territorio;
- b. curare i suoi interessi;

- c. promuovere il suo sviluppo economico, sociale e civile;
- d. promuovere la partecipazione alle scelte della comunità e alla loro gestione;
- e. dare conto dei valori generati per la comunità di riferimento attraverso lo strumento della rendicontazione sociale

In quest'ottica, la politica per la qualità del Comune di San Cesario di Lecce si ispira a criteri di efficienza, ponendo al centro dell'attenzione i destinatari della propria attività, siano essi cittadini o imprese.

## **2. CARTA DEI VALORI PROFESSIONALI**

### **1. Eguaglianza e imparzialità**

I cittadini accedono ai servizi erogati dal Comune di San Cesario di Lecce in condizioni di imparzialità ed eguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni.

Il Comune si impegna a garantire pari opportunità e uguaglianza di trattamento a parità di condizioni individuali. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### **2. Continuità**

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di prevedibile funzionamento irregolare o interruzione del servizio gli utenti saranno informati preventivamente e verranno comunque adottate misure volte ad arrecare agli stessi il minor disagio possibile.

### **3. Partecipazione e trasparenza**

Il Comune favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

L'utente ha diritto a una corretta informazione e ad accedere agli atti formali che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/1990 e dal regolamento comunale. Ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami, che sono esaminati secondo un iter predefinito ed ai quali viene dato riscontro in tempi certi.

I servizi comunali rilevano periodicamente il giudizio degli utenti sulla qualità delle prestazioni, ne rendono pubblici i risultati e le misure correttive eventualmente adottate.

### **4. Efficienza ed efficacia**

Il Comune persegue il miglioramento continuo e si impegna ad utilizzare le risorse umane e finanziarie in modo da erogare i servizi con efficienza ed efficacia. Stabilisce i parametri di riferimento, si avvale di tecniche di monitoraggio e adotta le misure correttive conseguenti.

Eroga parte della retribuzione dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato, in collegamento con il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della qualità stabiliti annualmente.

## **5. Chiarezza e cortesia**

Il Comune si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che senza pregiudicare l'esattezza risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Il Comune ritiene la cortesia nei confronti degli utenti come un fattore essenziale del proprio orientamento alla qualità del servizio e non come un'appendice formale. Favorisce ed incoraggia nel proprio personale, anche attraverso apposite azioni formative, le capacità di ascolto e l'autonomia, al fine di evitare gli atteggiamenti ambigui ed elusivi nel rapporto con l'utenza.

### 3. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

La struttura organizzativa del Comune di San Cesario di Lecce si articola in tre Aree (Area Servizio Amministrativo, Area Servizio Economico Finanziario e Area Tecnica), articolate a loro volta in uffici e servizi. A capo delle Aree è preposto un Responsabile di area, nominato dal Sindaco.

#### 1. Ubicazione, orari, telefoni, fax, posta elettronica Sede comunale

**Piazza Garibaldi n. 1273016 San Cesario di Lecce LE**

#### Orario di apertura al pubblico

**LUN- VEN 8,30-12,00**

**GIOV E VEN 16,30-18,30**

**STATO CIVILE LUN- VEN 8,30-12,00**

**GIOV E VEN 16,30-18,30**

**SABATO 9-12**

**Numeri telefonici: centralino 0832.205366**

**Siti Internet e indirizzo di posta elettronica:**

[protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it](mailto:protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it)

#### 5. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI

<b>SERVIZIO</b>	AMMINISTRATIVO
Tel.	0832/205366
Posta certificata unica	<a href="mailto:protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it</a>
Posta elettronica non certificata	<a href="mailto:personale@comune.sancesariodilecce.le.it">personale@comune.sancesariodilecce.le.it</a>
<b>RESPONSABILE</b>	Avv. Luca Leone

<p><b>SERVIZI OFFERTI</b></p> <p><i><b>Protocollo Informatico</b></i></p>	<p>Si ricevono tutti gli atti presentati dagli utenti, a mano, mezzo posta, a mezzo pec, e destinati ai vari uffici comunali.</p> <p>Alla documentazione presentata, viene assegnato un numero progressivo attribuito dal sistema informatico e, successivamente, il documento viene inoltrato agli uffici di competenza.</p> <p><u>-Tempistica-</u> I documenti sono protocollati e consegnati agli uffici competenti, al massimo entro 48 ore dalla presentazione. I tempi di risposta, variano a seconda del tipo di istanza presentata.</p>
<p><i><b>Elettorale</b></i></p>	<p>Si occupa degli adempimenti necessari a garantire le consultazioni elettorali, la tenuta dell'albo dei presidenti e degli scrutatori, degli uffici elettorali di sezione, l'albo dei giudici popolari, inoltre rilascia il duplicato delle tessere elettorali.</p> <p><u>-Tempistica-</u> L'iscrizione e la cancellazione dalle liste elettorali, avviene in modo da garantire il diritto al voto degli elettori.</p> <p>Il duplicato della tessera elettorale è rilasciato a vista.</p>
<p><i><b>Anagrafe</b></i></p>	<p>Assicura la tenuta dei registri della popolazione, nei quali vengono indicati tutti i cambiamenti di indirizzo o residenza, che i cittadini effettuano all'interno o all'esterno del Comune, compresi gli spostamenti degli iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti Estero.</p> <p>Provvede al rilascio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-certificati di residenza;</li> <li>-stato famiglia;</li> <li>-carta di identità;</li> <li>-pratiche per rilascio e/o rinnovo del passaporto.</li> </ul> <p><u>-Tempistica-</u> Le certificazioni vengono rilasciate a vista ad eccezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-dei certificati storici i quali richiedono ricerche di archivio;</li> <li>-dei passaporti, la cui documentazione viene inoltrata alla Questura di Belluno competente al rilascio.</li> </ul>
<p><i><b>Stato Civile</b></i></p>	<p>Provvede a ricevere e registrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-denunce di nascita;</li> <li>-denunce di morte;</li> <li>-pubblicazioni di matrimonio;</li> <li>-atti di cittadinanza;</li> <li>-sentenze di separazione / divorzio.</li> <li>-pratiche per le sepolture, il trasporto funebre e la cremazione delle salme</li> </ul> <p><u>-Tempistica-</u> Vengono rilasciati a vista su richiesta dell'interessato, copie integrali o estratti di atti di competenza dello stato civile.</p> <p><u>-Tempistica-</u> A presentazione di tutta la documentazione necessaria per il rilascio delle varie autorizzazioni (permesso di seppellimento, autorizzazione al trasporto salma), si rilasciano a vista i permessi.</p>
<p><i><b>Leva Militare</b></i></p>	<p>Provvede all'aggiornamento delle liste di leva e dei ruoli matricolari, inserendovi le persone idonee per età al servizio militare.</p>

<i>Attività del servizio sociale</i>	<p>Fornisce informazioni agli utenti ed inoltra le domande agli enti competenti, per far accedere i cittadini ad eventuali benefici economici e prestazioni assistenziali di vario genere (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso, fondo sostegno affitti, assegno maternità e nucleo familiare, buoni energia elettrica, buoni gas, buoni borse di studio, buoni libri, buoni trasporto scolastico ecc.).</p> <p>Presenta relazioni e segnalazioni all'assistente sociale di distretto, in merito a situazioni problematiche o di disagio di cui si viene a conoscenza.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Il cittadino può rivolgersi all'ufficio anche telefonicamente per avere, in tempo reale, informazioni sulla documentazione da presentare a seconda del tipo di beneficio economico a cui intende accedere. Successivamente, se vi sono i requisiti e la documentazione è completa, è possibile inviare la domanda all'ente di competenza e/o procedere all'iter necessario per l'attivazione del beneficio o della prestazione richiesta.</p>
<i>Ufficio relazioni con il pubblico</i>	<p>Fornisce informazioni agli utenti.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Il cittadino può rivolgersi all'ufficio anche telefonicamente per avere, in tempo reale, informazioni.</p>
<i>Istruzione scolastica</i>	<p>Collabora con l'Istituto Comprensivo nella gestione di attività connesse alla scuola dell'infanzia e alla scuola primaria. Gestisce il servizio mensa della scuola dell'infanzia, il trasporto scolastico e le relative rette. Si occupa dei contributi da erogare all'Istituto comprensivo.</p>
<b>SERVIZIO</b>	ECONOMICO FINANZIARIO
Tel.	0832/205366
Posta certificata unica	<a href="mailto:protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it</a>
Posta elettronica non certificata	<a href="mailto:tributi@comune.sancesariodilecce.le.it">tributi@comune.sancesariodilecce.le.it</a>
<b>RESPONSABILE</b>	Arturo Zitani

<p><b>SERVIZI OFFERTI</b></p> <p><i>Programmazione e bilancio - Ragioneria Economato Pagamenti- Riscossioni</i></p> <p><i>Tributi</i></p> <p><i>Gestione personale (aspetti economici)</i></p> <p><i>Commercio e attività produttive</i></p> <p><i>S.U.A.P.</i></p>	<p>Il servizio cura la predisposizione e l'approvazione della documentazione di programmazione e rendicontazione del bilancio, procede ai vari pagamenti ed incassi, sulla base dei documenti di spesa, previo controllo da parte degli uffici comunali competenti (verifica della congruenza con l'impegno di spesa e della regolare esecuzione dell'opera o fornitura di materiale).</p> <p>In collaborazione con il servizio associato tributi provvede alla predisposizione dei regolamenti tributari e all'emissione dei ruoli.</p> <p>Cura la gestione economica del personale, .</p> <p>Segue i procedimenti amministrativi in materia, rilasciando i connessi provvedimenti.</p> <p>I procedimenti di competenza del SUAP avvengono in forma completamente telematica, nel rispetto della tempistica indicata nell'elenco dei procedimenti amministrativi. Il responsabile del SUAP è il responsabile dell' Area Servizio Tecnico, mentre l'area amministrativa si occupa dell'istruttoria dei procedimenti</p> <p>I procedimenti di competenza del SUAP avvengono in forma completamente telematica, nel rispetto della tempistica indicata nell'elenco dei procedimenti amministrativi. Il responsabile del SUAP è il responsabile dell' Area Servizio Tecnico, mentre l'area amministrativa si occupa dell'istruttoria dei procedimenti</p>
---	--

<b>SERVIZIO</b>	TECNICO
Tel.	0832/205366
Posta certificata unica	<a href="mailto:protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it</a>
Posta elettronica non certificata	<a href="mailto:protocollo@comune.sancesariodilecce.le.it">protocollo@comune.sancesariodilecce.le.it</a>
<b>RESPONSABILE</b>	Ing. Luca Valente
<i>Servizi offerti</i>	

<p style="text-align: center;"><b>LAVORI PUBBLICI E SERVIZI MANUTENTIVI</b></p>	
<p><b><i>Manutenzione patrimonio immobiliare comunale</i></b></p>	<p>Il servizio è assicurato mediante operai del Comune e attraverso ditte esterne.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Ogni intervento viene gestito nel minor tempo possibile compatibilmente con le priorità e le disponibilità di uomini e mezzi.</p>
<p><b><i>Manutenzione strade</i></b></p>	<p>Il servizio è assicurato mediante operai del Comune e attraverso ditte esterne.</p> <p><u>-Tempistica-</u> L'intervento di manutenzione avviene secondo un programma di rotazione. Eventuali segnalazioni di buche o dissesti vengono esaminate entro 2 giorni.</p>
<p><b><i>Illuminazione Pubblica</i></b></p>	<p>Il servizio è assicurato mediante ditta esterna</p> <p><u>-Tempistica-</u> L'intervento di manutenzione avviene secondo un programma di rotazione. Eventuali segnalazioni di anomalie sulle linee, vengono esaminate entro 10 giorni.</p>
<p><b><i>AMBIENTE</i></b></p>	<p>L'ufficio gestisce e coordina l'attività di apertura dell'ecocentro, ove è possibile conferire i rifiuti in maniera differenziata.</p>
<p><b><i>Raccolta rifiuti</i></b></p>	<p>Gli utenti possono conferire i seguenti rifiuti direttamente all'ecocentro comunale:</p> <p>ingombranti, ferro, medicinali scaduti, gomme di auto, elettronici in genere, inerti derivanti da piccole demolizioni, plastica, vetro, carta, cartone, legno, oli esausti, batterie accumulatori, neon.</p> <p>La raccolta della frazione secca e della plastica invece, avviene depositando i bidoncini nel caso del secco o gli appositi sacchi nel caso della plastica nei punti di raccolta e nei giorni prestabiliti.</p> <p>L'utente recandosi presso l'ufficio Ambiente può ritirare i bidoncini per la raccolta del secco e i sacchi per la raccolta della plastica</p>
<p><b><i>Servizi Cimiteriali</i></b></p>	<p><b>Concessioni cimiteriali</b></p> <p><u>-Tempistica-</u> Le concessioni sono rilasciate entro 30 giorni dalla data della richiesta e a seguito del pagamento previsto per la concessione.</p>



<p><b>URBANISTICA</b></p> <p><i>Controllo urbanistica ambientale del territorio</i></p>	<p>L'ufficio gestisce il PUG e sue eventuali varianti, nonché eventuali piani attuativi.</p> <p>L'ufficio (in collaborazione con l'ufficio di Polizia Locale) esegue sopralluoghi finalizzati a rilevare attività edilizie abusive, scarichi non autorizzati e abbandono di rifiuti</p> <p><u>-Tempistica-</u> Il sopralluogo è effettuato entro il termine massimo di 20 giorni dalla segnalazione oppure su iniziativa dell'ufficio.</p>
<p><b>Edilizia privata</b></p>	<p>Gestione delle Segnalazioni di Inizio Attività (SCIA).</p> <p><u>-Tempistica-</u> Entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione completa.</p> <p>Rilascio permessi di Costruire e relative concessioni.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Tempi vari che dipendono dalla complessità e dai vari eventuali vincoli.</p> <p>Rilascio Certificati di Agibilità.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Dai 30 ai 40 giorni dalla presentazione della documentazione.</p> <p>Rilascio di Certificati destinazione Urbanistica.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione</p> <p>Estratti diPUG.</p> <p><u>-Tempistica-</u> In tempo reale.</p>
	<p>Attestazioni su deposito frazionamenti.</p> <p><u>-Tempistica-</u> Entro 7 giorni dal deposito del frazionamento</p>
<p>Tel.</p>	<p>0832/205366</p>
<p>Posta certificata unica</p>	<p><a href="mailto:protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it">protocollo.comune.sancesariodilecce@pec.rupar.puglia.it</a></p>
<p>Posta elettronica non certificata</p>	<p><a href="mailto:poliziamunicipale@comune.sancesariodilecce.le.it">poliziamunicipale@comune.sancesariodilecce.le.it</a></p>

<p><b><i>Controllo del territorio e polizia stradale</i></b></p>	<p>L'ufficio di Polizia Locale si occupa di tutto quello che riguarda la sicurezza del cittadino.</p> <p>Provvede al controllo del territorio per verificare, raccogliere segnalazioni dei cittadini, o collaborare con altre le forze dell'ordine (polizia stradale, carabinieri, vigili del fuoco, guardia di finanza, ecc.) per attività di polizia stradale e viabilità, a seguito di incidente e/o per manifestazioni sportive, religiose e civili.</p> <p>Verifica che nel territorio non siano commesse infrazioni come:  - abbandono dei rifiuti (in collaborazione con l'ufficio tecnico comunale);  - abusivismo inerente a lavori su edifici o terreni;  - irregolare raccolta funghi;  - rilevazioni di infrazioni stradali;  - infrazioni alla normativa sulla sicurezza dei cantieri.</p> <p>Esegue controlli di vario genere su:  - soggetti e/o veicoli sospetti;  - attività o movimenti sospetti;  - rileva situazioni di disagio, in particolare degli anziani soli, malati o in abitazioni non adeguate, che trasmette all'assistente sociale.</p> <p><u>-Tempistica-</u> l'attività è svolta in modo ordinario settimanalmente o straordinario su richiesta delle forze dell'ordine e/o segnalazione di cittadini.</p>
<p><b><i>Contrassegno circolazione invalidi</i></b></p>	<p>L'ufficio riceve la documentazione presentata dall'interessato, corredata dal parere favorevole dell'ASL</p> <p><u>-Tempistica-</u> Entro 30 giorni dalla richiesta</p>
<p><b><i>Occupazione suolo pubblico per fiere periodiche o mercato settimanale</i></b></p>	<p>L'ufficio segue l'organizzazione e la preparazione per il rilascio delle autorizzazioni per le fiere periodiche ed il mercato settimanale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-emissione delle ordinanze di chiusura strade;</li> <li>-sistemazione della segnaletica di viabilità;</li> <li>-modifica e cambiamento della disposizione dei banchi di vendita;</li> <li>-incasso della tosap per i banchi precari.</li> </ul>
<p><b><i>Nulla osta o autorizzazione per manifestazioni agonistiche</i></b></p>	<p>All'ufficio vanno indirizzate le domande e tutta la documentazione necessaria per ottenere il nulla osta allo svolgimento della manifestazione. L'ufficio fornisce anche le informazioni sugli adempimenti necessari per il rilascio del nulla osta.</p>
<p><b><i>Nulla osta per transito manifestazioni</i></b></p>	<p>All'ufficio vanno indirizzate le domande atte ad ottenere il nulla osta per transitare o chiudere temporaneamente una strada comunale al traffico per transito manifestazione di vario genere. L'ufficio inoltre comunica anche agli altri Enti interessati la richiesta pervenuta, ed eventualmente acquisisce il benestare. Successivamente viene rilasciato il nulla osta.</p>

<p><b><i>Occupazione temporanea pubblico suolo</i></b></p>	<p>E' possibile ottenere l'autorizzazione per installare in modo temporaneo gazebo o tavolini per raccolta firme o promozione di attività delle associazioni.</p> <p><u>-Tempistica-</u> La domanda deve pervenire almeno 7 giorni lavorativi prima della data di occupazione suolo. L'ufficio provvederà a rilasciare l'autorizzazione entro 4 giorni dal ricevimento della domanda.</p>
<p><b><i>Operazioni di polizia veterinaria</i></b></p>	<p>L'ufficio si occupa del recupero di animali randagi in collaborazione col servizio veterinario dell'ASL. Esegue verbalizzazioni connesse al ritrovamento degli animali abbandonati o smarriti anche in collaborazione con il veterinario dell'ASL.</p> <p>Inoltre fornisce informazioni al cittadino su come procedere in caso di morte di animale (ovino, equino, suino, caprino) sempre in collaborazione con i veterinari dell'ASL.</p>