



CARTA DEI SERVIZI

Settore 7 P.E.S. (Programmazione
Economica e Sviluppo)

COMUNE DI BRINDISI

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1 –
72100 Brindisi

Tel. 0831 229111
PEC: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it



INDICE

Premessa normativa	3
Principi generali	4
Settore 5 Ambiente - Igiene Urbana - Paesaggio - Demanio Costiero	6
Ambiente	8
Igiene Urbana	19
Paesaggio	22
P.A.I.	26
Demanio Marittimo	29
V.A.S. e V.I.A.	31
Modulo reclami e suggerimenti	34

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui il Comune di Brindisi individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire.

L'introduzione della Carta dei Servizi in Italia è avvenuta nel 1993 ad opera del Dipartimento per la Funzione Pubblica: in tale documento di studio sono stati stabiliti i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

La materia è stata poi disciplinata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

L'obbligo di adozione per ciascun soggetto erogatore di una propria specifica carta dei servizi è stato poi puntualizzato dall' art.2 del D.L. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995, n. 273, e poi successivamente abrogato dal D. Lgs. n. 286/1999; quest'ultimo, nel promuovere il miglioramento della qualità, mira al perseguimento della partecipazione dell'utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle PP.AA.

Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi, infine, si è avuta con il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D. Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT (ora ANAC) è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune di Brindisi si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e i relativi standard qualitativi che si possono ottenere presso l'Ente stesso.

I principi fondamentali, cui si informa la Carta dei Servizi, nonché l'erogazione stessa dei servizi pubblici, in linea con quanto stabilito dal DPCM del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

- **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

- **Imparzialità dei soggetti erogatori**

Il Comune di Brindisi si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti

- **Continuità del servizio erogato**

Il Comune di Brindisi si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Ente si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione degli utenti**

Il Comune di Brindisi si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi dell'Ente, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

- **Efficienza ed Efficacia del servizio**

Il Comune di Brindisi persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

PROGRAMMAZIONE ECONOMICA E SVILUPPO

Breve descrizione del settore.

Il Settore Programmazione Economica e Sviluppo (PES) del Comune di Brindisi è stato istituito per ottimizzare la partecipazione della città ai programmi dell'Unione Europea, rappresentando un'importante opportunità per promuovere attività e investimenti finalizzati allo sviluppo economico, alla sostenibilità ambientale, all'innovazione e all'inclusione sociale.

Fin dai primi anni 2000, l'Amministrazione ha creato l'Ufficio Programmazione Economica e Sviluppo (che diviene Settore nella macro riorganizzazione nel 2019), una struttura specializzata capace di individuare e cogliere le opportunità offerte dai fondi comunitari, fornendo assistenza tecnica qualificata ai Settori comunali coinvolti nella progettazione di iniziative comunitarie.

Il Settore ha il compito di allineare le priorità dell'Amministrazione Comunale con quelle della programmazione europea, sviluppando progetti che permettano alla città di ottenere finanziamenti straordinari di provenienza regionale, nazionale o europea, principalmente costituiti dai Fondi di Sviluppo e Investimento Europei (SIE) ma anche PNRR e CIPESS, al fine di valorizzare le proprie attività e la propria mission. Il settore interviene nella programmazione, candidatura, rendicontazione e monitoraggio dei progetti finanziati con fondi europei, nazionali e regionali.

Il Settore quindi rispondendo alle linee di mandato del sindaco e agli obiettivi del DUP interviene nell'intercettare, progettare e candidare proposte progettuali, attivando processi partecipativi e momenti di confronto, operando in sinergia con i vari settori tecnici interni per garantire poi a finanziamento ottenuto l'efficace realizzazione delle iniziative. Sebbene gran parte del lavoro sia svolto internamente, esso ha un impatto significativo sulla qualità dei servizi e delle infrastrutture della città.

Inoltre, il Settore offre supporto tecnico e specialistico agli uffici competenti, assistendoli in tutte le fasi connesse al finanziamento di interventi e nella gestione di procedimenti complessi legati ai finanziamenti in corso.

Il Settore si occupa e gestisce proposte legate ai temi della cultura, occupandosi anche della gestione dei beni culturali, di iniziative legate alle politiche giovanili e politiche del lavoro, di temi connessi all'innovazione sociale e alla partecipazione civica che richiedono tipologie di azioni diversificate.

In tema culturale, oltre a curare le iniziative dell'amministrazione, si occupa della gestione dei beni culturali attraverso un servizio dedicato "Servizio Beni Monumentali ed Attività Culturali"

In conformità con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e le normative integrative, l'erogazione dei servizi da parte del Settore PES avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità. Non sono tollerate discriminazioni basate su sesso, orientamento sessuale, razza, lingua, religione o opinioni politiche e sindacali.

Il Settore si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, promuovendo la partecipazione attiva dei cittadini. Attraverso la trasparenza e

l'accesso alle informazioni, il Settore ascolta le segnalazioni degli utenti e svolge indagini periodiche sulla loro soddisfazione, per migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Infine, viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle attività svolte dal Settore, nel rispetto dei diritti e delle opportunità di cui possono beneficiare i cittadini.

Descrizione attività e servizi erogati

L'ufficio fornisce le informazioni o l'accesso a documenti su richiesta, che deve pervenire in forma scritta al Comune. Non serve marca da bollo sulla richiesta. Nessun versamento dei diritti di segreteria è dovuto.

L'istanza può essere trasmessa:

- utilizzando il modulo sottostante con consegna manuale presso: l'Ufficio Protocollo del Comune di Brindisi Piazza Matteotti n° 1;
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Comune di Brindisi c/a Settore PES;
- trasmesso a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it oppure tramite posta elettronica all'indirizzo dei responsabili del procedimento di volta in volta individuati.

L'ufficio Programmazione Economica e Sviluppo provvede a verificare la titolarità del richiedente, raccogliere le informazioni e a rispondere alla istanza nella forma richiesta dal richiedente, nelle forme e nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Normativa di riferimento

- L. 241/90 e ss.mm.ii
- *Regolamento Comunale per la concessione in uso temporaneo e non esclusivo di spazi di proprietà comunale in dotazione alla sezione beni monumentali ed attività culturali;*

Tempistica

L'ufficio provvede nei termini di legge a fornire le informazioni e l'accesso agli atti. Se il termine non è stato fissato dalla legge, da un regolamento o da una deliberazione, l'ufficio deve rispondere entro trenta giorni. Il termine di conclusione del procedimento è indicato nella comunicazione di avvio del procedimento

A chi rivolgersi

Ufficio P.E.S.

Via Casimiro, 36 (ex Palazzo Genio Civile) – 72100 Brindisi – piano III e IV

<https://maps.app.goo.gl/ynjJVntXuRDSJnvx9>

Responsabile

Dirigente (ad interim): **Ing Stefano Morciano**

Tel: +39 0831 229 139

Email: stefano.morciano@comune.brindisi.it

Indirizzo sede

Via Casimiro n° 36 IV piano – 72100 Brindisi

Struttura tecnica di supporto

Funzionario: **Dott.ssa Gelsomina Macchitella**

Tel: +39 0831 229 689

Email: gelsomina.macchitella@comune.brindisi.it

Indirizzo sede

Via Casimiro n° 36 IV piano – 72100 Brindisi

Assessori:

Antonio Pisanelli

Caterina Cozzolino

Servizio Erogato 1

Descrizione servizio

Al fine di intercettare finanziamenti il settore si occupa:

- dei processi di programmazione e pianificazione strategica dell'ente;
- di promuovere e curare la dimensione europea della città, anche svolgendo attività di raccordo e di coordinamento degli altri settori del Comune, volta ad attrarre risorse straordinarie a valere su programmi europei, nazionali, regionali, ecc;
- del coordinamento ai settori delle attività di programmazione, rendicontazione e monitoraggio dei progetti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- del supporto operativo ai settori per la progettazione, candidatura, attuazione, gestione e rendicontazione dei progetti finanziati con risorse rinvenienti da fonti comunitarie, nazionali e regionali;
- di azioni di informazione, comunicazione e consultazione degli stakeholders;
- della creazione e coinvolgimento dei partenariati;

Modalità presentazione istanza

L'ente si attiva per rispondere ai bandi pubblicati internamente a seguito di specifico atto di indirizzo o a seguito di istanza di parte qualora ci sia la possibilità di costituire partnership con la partenariato economico e sociale in risposta ai bandi

A chi rivolgersi

Settore PES

Dirigente (ad interim): **Ing Stefano Morciano**

Tel: +39 0831 229 139

Email: stefano.morciano@comune.brindisi.it

Indirizzo sede

Via Casimiro n° 36 IV piano – 72100 Brindisi

Funzionario Responsabile

Funzionario: **Dott.ssa Gelsomina Macchitella**

Tel: +39 0831 229 689

Email: gelsomina.macchitella@comune.brindisi.it

Indirizzo sede

Via Casimiro n° 36 IV piano – 72100 Brindisi

Quando

Giorno e ora dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Richiesta da inviare via email o via pec

Possibile prendere appuntamento

- via email gelsomina,macchitella@comune.brindisi.it;

- telefonicamente al n. 0831 229689

Costi

Non sono previsti costi

Cosa fa il Comune

Il Comune attiva attraverso procedure di evidenza pubblica forme di consultazione per acquisire manifestazioni di interesse a seguito di bandi o iniziative per le quali il settore è stato investito da specifico atto di indirizzo o risponde a istanza di parte rispetto ad un interesse dimostrato per un avviso o bando di finanziamento, avviando una procedura di consultazione.

Normativa di riferimento

- *Regolamento Europei sui Fondi SIE*
- *Regolamento contratti*
- *Regolamento Codice del Terzo settore*

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	<p>Orario di apertura front office: lunedì, mercoledì dalle 10:00 alle 12:00. Giovedì pomeriggio dalle 15:30 alle 17:30.</p> <p>Contatto diretto e-mail e telefonico</p>	Tempo	<p>n°6 h/36 h front office</p> <p>contatto diretto via email</p>	<p>Tempo >= n°6 h/settimana</p> <p>Riscontro email entro 24 h</p>
Tempestività	Risposta operatore front office	Tempo	<p>Risposta operatore <15 Minuti</p> <p>Risposta via email entro le 24 ore</p>	Rispetto dei tempi di attesa
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	percentuale	N° reclami/numero richieste	Riduzione rispetto all'anno precedente (target 0)
	Riscontro alle istanze	Tempo	N° gg < termini di legge	Rispetto dei termini previsti dalle norme del settore
Trasparenza	Pubblicazione sul sito istituzionale. Accesso agli atti	Tempo	Tempo impiegato	Tempo accesso < 30 gg

Servizio erogato 2

Descrizione servizio

Concessione in uso temporaneo e non esclusivo di spazi e locali civici in dotazione al Servizio Beni Monumentali ed Attività Culturali

Modalità presentazione istanza

Modalità di presentazione

Richiesta di concessione in uso temporaneo previa verifica su disponibilità calendario tramite richiesta per le vie brevi, contattando il n. 0831 229493 o scritta a mezzo email dott.ssa Antonella Grassi antotonella.grassi@comune.brindisi.it con richiesta di effettuazione pagamento anticipato tramite bonifico da trasmettersi in allegato alla domanda prima dell'evento.

A chi rivolgersi

Richiesta uso sale presso beni culturali del Comune di Brindisi

Ufficio Gestione beni culturali

Dirigente PES

ing. Stefano Morciano

Funzionario responsabile

dr.ssa Antonella Grassi

Tel. 0831229493

E-mail: antonella.grassi@comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

(vedi modulo reclami sotto)

Customer satisfaction

Viene misurata facendo uso di questionari somministrati alla cittadinanza attraverso il sito web istituzionale e in considerazione anche dei reclami/suggerimenti pervenuti.

Di seguito il link ai questionari.

https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H

Quando

Giorno e ora dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

Richiesta da inviare via email o per mezzo di contatto telefonico. Possibile prendere appuntamento per verificare la disponibilità della sala da richiedere, opzionare la stessa ed eventualmente visitare sala:

- via email antonella.garssi@comune.brindisi.it ;
- telefonicamente al n. 0831 229493

Costi

Costi presentazione istanza e modalità di pagamento

La richiesta di concessione in uso dei locali e degli spazi deve essere presentata in carta semplice dal cittadino, indirizzata al Comune di BRINDISI – Servizio Beni Monumentali ed Attività Culturali, compilata esclusivamente sul modello predisposto dagli uffici (disponibile anche sul sito istituzionale dell'Ente) e consegnata direttamente all'ufficio protocollo o inviata tramite p.e.c., di norma non meno di quindici giorni (cinque giorni nel caso di richieste per uso interno) prima della data in cui si intende utilizzare i locali.

Unitamente all'istanza il richiedente dovrà produrre - a propria cura e spese qualora fossero necessari per la realizzazione della manifestazione- eventuali permessi /nulla osta/ autorizzazioni, rilasciati dalle competenti autorità

I locali e gli spazi sono, di norma, concessi a seguito del pagamento della tariffa (comprensiva del rimborso forfettario delle spese di riscaldamento, consumo di energia elettrica, uso degli impianti di amplificazione e audiovisivi, se in dotazione);

Ticket d'uso temporaneo di sala è riportato nel Regolamento Comunale approvato con Delibera del C.S n. 25 del 1.9.2017, che riporta quanto segue:

- a) Enti ed Associazioni, locali e non, movimenti di opinione che svolgono attività in ambito locale, nazionale o straniero per lo svolgimento di attività rivolte agli iscritti e/o alla più vasta utenza e/o per pubblicizzazione di iniziative pagano:
€ 50,00 (Euro cinquanta/00);
Nel caso di mostre o manifestazioni temporanee, per ogni giorno successivo e consecutivo a quello iniziale e di inaugurazione, viene stabilito un canone giornaliero e senza ulteriori distinzioni pari a €10.00 (Euro dieci/00).
- b) privati per matrimoni di **cittadini residenti a Brindisi** (anche solo uno dei due):
€ 200,00 (Euro duecento/00);
per richieste di promessa di matrimonio
€. 100,00 (Euro cento/00)
- c) privati per matrimoni di cittadini **non residenti** a Brindisi:
€ 300,00 (Euro trecento/00);
per richieste di promessa di matrimonio
€. 150,00 (Euro centocinquanta)
- d) privati per matrimoni da tenersi in orari non di servizio (sabato, domenica e orario pomeridiano ad eccezione del giovedì) di cittadini **residenti e non residenti** a Brindisi:
€ 350,00 (Euro trecento/00); *(Regolamento per la celebrazione dei matrimoni con rito civile nella casa comunale e fuori dall'orario lavorativo degli uffici approvato con Delibera di G.C. n. 216 del 05.06.2019)*

- e) enti, associazioni, privati per iniziative o attività aventi scopo di lucro;
€ 250,00 (Euro duecentocinquanta/00);

Nel caso di mostre o manifestazioni temporanee, per ogni giorno successivo e consecutivo a quello iniziale e di inaugurazione, viene stabilito un canone giornaliero e senza ulteriori distinzioni pari a €10.00 (Euro dieci/00).

Il pagamento è effettuato per mezzo di:

1) versamento tramite bollettino su CCP n. 12883724 intestato a Comune di Brindisi Servizio di Tesoreria;

2) tramite bonifico bancario presso la Monte dei Paschi di Siena piazza Cairoli 17, Brindisi, Codice IBAN IT 68T01030 15900 00000 1975066, indicando in entrambi i casi nella causale del versamento "Tariffa per l'uso di sedi di rilievo storico-architettonico ed artistico" e relativo importo.

Cosa fa il Comune

Il Comune, una volta verificata la disponibilità della sala, in base al calendario vigente, conferma la possibilità di usare lo spazio richiesto o propone alternativa; stabilisce la data l'orario e la sala da chiedere in uso, comunica di inoltrare l'istanza al Comune, a cui va allegata la copia dell'avvenuto bonifico per l'uso della sala richiesta.

Ricevuta l'istanza, il Comune entro 3 (tre) giorni dalla presentazione della domanda, rilascia il provvedimento di autorizzazione che viene trasmesso contestualmente al Dirigente del Settore con regolare protocollo.

Il provvedimento è rilasciato solo in presenza della quietanza di pagamento, quando dovuto. Per le manifestazioni organizzate direttamente dall'Amministrazione Comunale i Responsabili dei servizi interessati sono tenuti a concordare le date con la Responsabile Servizio Gestione e Valorizzazione dei beni culturali, che ne assicura la disponibilità.

Allegati

- Modello di richiesta concessione
- copia di avvenuto bonifico per l'uso della sala.

Normativa di riferimento

- *Regolamento Comunale per la concessione in uso temporaneo e non esclusivo di spazi di proprietà comunale in dotazione alla sezione beni monumentali ed attività culturali;*
- *Regolamento per la celebrazione dei matrimoni con rito civile nella casa comunale e fuori dall'orario lavorativo degli uffici*
- Punto elenco con le norme di riferimento relativa all'istanza presentata

Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	<p>Orario di apertura front office:</p> <p>lunedì, mercoledì dalle 10:00 alle 12:00.</p> <p>Giovedì pomeriggio dalle 15:30 alle 17:30.</p> <p>Contatto diretto e-mail e telefonico</p>	Tempo	<p>n°6 h/36 h front office</p> <p>contatto diretto via email</p>	<p>Tempo >= n°6 h/settimana</p> <p>Riscontro email entro 24 h</p>
Tempestività	Risposta operatore front office	Tempo	<p>Risposta operatore <15 Minuti</p> <p>Risposta via email entro le 24 ore</p>	Rispetto dei tempi di attesa
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	percentuale	N° reclami/numero richieste	Riduzione rispetto all'anno precedente (target 0)
	Riscontro alle istanze	Tempo	N° gg < termini di legge	Rispetto dei termini previsti dalle norme del settore
Trasparenza	Pubblicazione sul sito istituzionale. Accesso agli atti	Tempo	Tempo impiegato	Tempo accesso < 30 gg



Modulo reclami e suggerimenti

Gentile cittadina/cittadino questo modulo può essere utilizzato per segnalare eventuali disservizi, problemi, criticità o per suggerimenti. Si può consegnare a mano e/o Urp Palazzo di città Piazza Matteotti 1 – 72100 Brindisi, oppure inviare a: urp@comune.brindisi.it

Data	
Cognome	
Nome	
Indirizzo	
Telefono	
Posta elettronica	

Reclamo

Suggerimento

Oggetto:

Firma

Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Informativa breve sul trattamento dei dati.

Si informa che i dati forniti saranno utilizzati per la gestione della sua segnalazione. Il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo legale e/o di regolamento ovvero per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico. I dati forniti saranno trattati dal personale in servizio del Comune di Brindisi (Titolare del trattamento), anche con l'ausilio di mezzi elettronici e potranno essere comunicati ai soggetti terzi nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso. I suoi dati saranno trattati per il tempo stabilito dalla normativa nazionale, in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa (nel rispetto del Piano di conservazione e scarto dell'Ente). Il conferimento di tali dati è obbligatorio per dar corso alla richiesta o al procedimento di Suo interesse. Per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del Reg. UE 2016/679 contattare l'ufficio URP del Comune di Brindisi o il suo Responsabile della Protezione dei Dati (dpo@.....). Maggiori informazioni sul trattamento sono presenti nell'informativa privacy completa sul nostro sito web istituzionale al seguente indirizzo