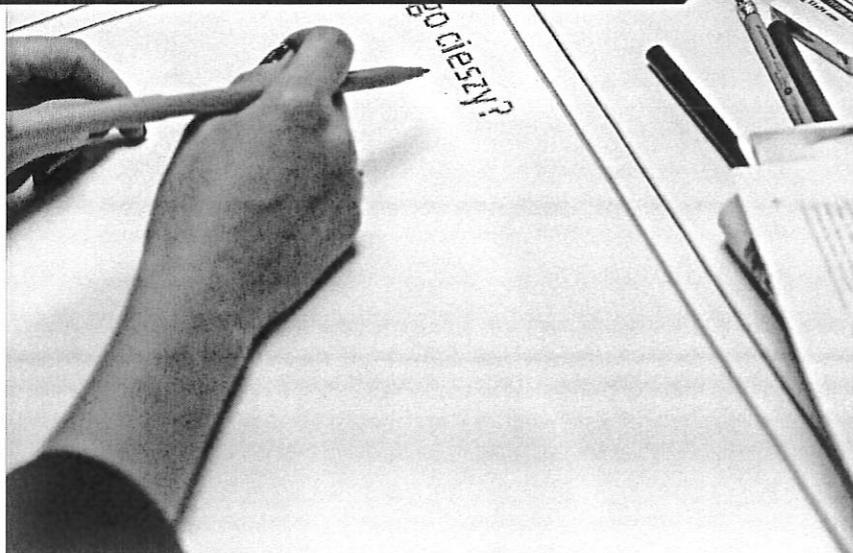
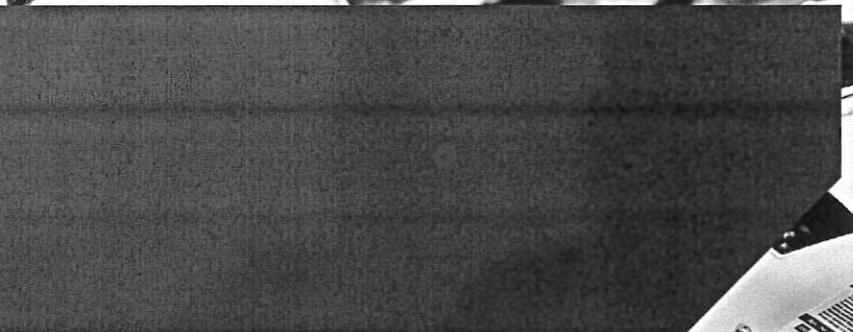


# Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1  
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: [ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it](mailto:ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it)



# INDICE

Premessa Normativa4

Principi Generali5

6

Servizio erogato 119

# 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.

## **SETTORE ORGANI ISTITUZIONALI, SERVIZI GENERALI, RISORSE UMANE, CONTRATTI E APPALTI, GABINETTO DEL SINDACO**

SERVIZIO EROGATO 1

### **ORGANI ISTITUZIONALI**

- Collaborazione con il Segretario Generale nello svolgimento di approfondimenti giuridici volti a garantire la regolarità dell'azione amministrativa;
- coordinamento e gestione delle attività di funzionamento della Giunta Comunale;
- assistenza al Presidente e agli organi del Consiglio Comunale ;
- coordinamento e gestione di tutte le attività di funzionamento del Consiglio, della Conferenza dei Capigruppo, delle Commissioni Consiliari Permanenti e Speciali, dell'Ufficio di Presidenza;
- formalizzazione degli atti approvati dal Consiglio Comunale;
- Gestione dell'attività inerente la corresponsione delle indennità di funzione agli Amministratori e al Presidente del Consiglio e delle attività connesse con lo status degli Amministratori;
- Gestione della rilevazione delle presenze dei consiglieri comunali alle sedute di Consiglio e Commissioni consiliari e delle procedure inerenti la corresponsione dei gettoni agli stessi;
- Pubblicazione ai fini della trasparenza, dei dati relativi ai titolari di incarichi politici del Comune di cui all'art.14 del D.Lgs. 33/2013.

### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE ISTANZE**

Pec - Consegna all'ufficio Protocollo

### **A CHI RIVOLGERSI**

Dirigente dott. Costantino DEL CITERNA

Funzionario responsabile

Dott.ssa Emanuela SASSO

Tel. 0831229626

E-mail: emanuela.sasso@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](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### **Quando**

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

## Costi

Nessun costo per i cittadini

## Cosa fa il Comune

Gli uffici ricevute le istanze provvedono ad evaderle, se possibile, in giornata stessa, altrimenti in massimo venti giorni.

## Normativa di riferimento

- Punto elenco con le norme di riferimento

--CCNL del comparto Regioni e autonomie locali

-D.lgs. 267/2000 Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli enti locali

-L. 241/90" Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

--Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi

-Codice di comportamento del Comune di Brindisi

## Misura della qualità del servizio

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Tutti i giorni lavorativi	
Tempestività	Efficienza dell'attività amministrativa	ore	>15 minuti	
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza	Percentuale	100%	
Trasparenza	Coinvolgimento dell'utenza attraverso suggerimenti	descrittivo	si	



## Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	A seconda	8,30-13,30

			del servizio	
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5/10 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): <ul style="list-style-type: none"> <li>- fisica (logistica)</li> <li>- a distanza (multicanale)</li> </ul>	Numero	A seconda del servizio	Fisica >2 A distanza >10
<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 20
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	Reclami = 0
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%

	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	90%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

## SERVIZIO EROGATO 2

### SERVIZI GENERALI

Gestione dell'Albo Pretorio e Notifiche

-Gestione Archivio, protocollo e deposito atti

### MODALITA' PRESENTAZIONE ISTANZA

Pec - Consegna all'ufficio Protocollo

### A CHI RIVOLGERSI

Dirigente dott. Costantino DEL CITERNA

Funzionario responsabile

Dott.ssa Cristiana MELE

Tel. 0831229341

E-mail: cristiana.mele@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](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### *Quando*

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

### *Costi*

Nessun costo per i cittadini

### *Cosa fa il Comune*

Gli uffici ricevute le istanze provvedono ad evaderle in giornata stessa, quando possibile, altrimenti entro massimo 20 giorni.

### *Normativa di riferimento*

- Punto elenco con le norme di riferimento
- CCNL del comparto Regioni e autonomie locali
- D.lgs. 267/2000 Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli enti locali
- L. 241/90" Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi
- Codice di comportamento del Comune di Brindisi

### *Misura della qualità del servizio*

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Tutti i giorni lavorativi	
Tempestività	Efficienza dell'attività amministrativa	ore	>15 minuti	
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza	Percentuale	100%	
Trasparenza	Coinvolgimento dell'utenza attraverso suggerimenti	descrittivo	si	



### Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	8,30-13,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5/10 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): - fisica (logistica) - a distanza (multicanale)	Numero	A seconda del servizio	Fisica >2 A distanza >10

<b>Tempestività</b>	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 20
<b>Efficacia</b>	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	Reclami = 0
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	90%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
<b>Trasparenza</b>	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si

Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

## SERVIZIO EROGATO 3

### RISORSE UMANE

- Gestione delle procedure selettive /concorsuali, delle procedure di mobilità esterna e interna e dei comandi e relative assunzioni
- gestione del rapporto di impiego del personale
- supporto giuridico ai dirigenti - datori di lavoro
- gestione sorveglianza sanitaria in tema di sicurezza del lavoro
- gestione delle prerogative sindacali ( permessi ,aspettative ecc.)
- coordinamento della gestione del sistema di rilevazione automatica delle presenze
- predisposizione del bilancio annuale e triennale di previsione della spesa di personale, monitoraggio della spesa del personale in corso d'anno e predisposizione del consuntivo della spesa del personale
- definizione dei fondi per il trattamento economico accessorio del personale dipendente e dei dirigenti, redazione degli atti relativi
- Gestione economica del personale dipendente, degli amministratori e degli altri redditi assimilati.
- gestione della contribuzione previdenziale ed assistenziale
- gestione adempimenti fiscali e relativi all'imposta Irap
- gestione richieste di prestiti con cessione del quinto dello stipendio e piccoli prestiti
- consulenza in materia previdenziale: certificati, riscatti e ricongiunzioni e trattamento di fine rapporto
- ufficio procedimenti disciplinari

### MODALITA' PRESENTAZIONE ISTANZA

*Il settore è rivolto prevalentemente ad una utenza interna costituita dai dipendenti dell'Ente. L'utenza esterna è costituita prevalentemente dai soggetti che presentano richieste di partecipazione a concorsi e prove selettive indette dall'Amministrazione*

### **A CHI RIVOLGERSI**

**Servizio Erogato 3.**

**Dirigente dott. Costantino DEL CITERNA**

**Funzionario responsabile**

**Dott. Giuseppe CONFORTO**

Tel 0831229261 - 441

e-mail [giuseppe.conforto@comune.brindisi.it](mailto:giuseppe.conforto@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](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### **Quando**

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30

### **Costi**

Nessun costo per i cittadini

### **Cosa fa il Comune**

Gli uffici ricevute le istanze provvedono ad evaderle in giornata stessa o al massimo in 20 giorni

### **Normativa di riferimento**

- Punto elenco con le norme di riferimento
  - D.lgs. 165/2001 Testo Unico Pubblico Impiego
  - CCNL del comparto Regioni e autonomie locali
  - D.lgs. 267/2000 Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli enti locali
  - L. 241/90" Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
  - D.lgs 104/2022 " condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea"
  - D.lgs. 150/2009 " Attuazione della legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
  - Normativa in materia previdenziale
  - Regolamento sulle modalità di accesso all'ente e sulle procedure selettive
  - Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi

### **SERVIZIO EROGATO 4**

### **CONTRATTI E APPALTI**

Le principali attività afferenti il servizio sono:

- cura ed espletamento delle procedure di gara per servizi e forniture e per lavori che, ai sensi del vigente regolamento per la disciplina dei contratti, non rientrano nelle competenze dei singoli settori
- supporto tecnico amministrativo al seggio di gara o alla Commissione Giudicatrice;
- verifica possesso dei requisiti di ordine generale ai fini dell'aggiudicazione definitiva;
- adempimenti connessi agli obblighi informativi;

- predisposizione dei contratti ed assistenza alla sottoscrizione di negozi giuridici in genere di cui l'Ente risulti parte e cura delle attività connesse;
- assistenza ai rogiti e attività connesse alla registrazione
- tenuta del repertorio degli atti stipulati in forma pubblico-amministrativa e della raccolta delle scritture private;
- consulenza e supporto ai vari Settori dell'Ente sulle materie relative ai contratti ed alla gare;
- espletamento delle Aste Pubbliche per l'alienazione di beni immobili;
- gestione dei contratti di locazione passiva;
- espletamento procedure di concessione dei suoli cimiteriali e contrattualizzazione
- gestione dei contratti di coperture assicurative ( RC auto e Incendio)

### ***Modalità presentazione istanza***

Le istanze si possono rivolgere attraverso pec o consegna a mano all'Ufficio Protocollo

### ***A chi rivolgersi***

**Dirigente dott. Costantino DEL CITERNA**

**Funzionario responsabile**

**Dott.ssa Cristina Guadalupi**

Tel. 0831229264.

e-mail :cristina.guadalupi@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](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### ***Quando***

Gli uffici sono aperti al pubblico ogni giorno dalle 8- alle 14

### ***Costi***

Non ci sono costi per i cittadini per la presentazione delle istanze. Solo per richieste che comportano registrazioni di atti all'Agenzia delle Entrate si devono versare gli importi dovuti con bonifico in favore della Tesoreria Comunale.

### *Cosa fa il Comune*

I tempi di risposta degli uffici sono immediati per istanze che non necessitano istruttoria  
Massimo 20 gg per le altre istanze

### *Normativa di riferimento*

- Punto elenco con le norme di riferimento

-Nuovo Codice degli Appalti D.Lgs. 36/2023

-Regolamento per la disciplina dei contratti

-DPR n. 285 del 10.09.1990

-Regolamento dei servizi cimiteriali

-Codice di comportamento del Comune di Brindisi

### *Misura della qualità del servizio*

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Tutti i giorni lavorativi	
Tempestività	Efficienza dell'attività amministrativa	ore	> 15 minuti	
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza	Percentuale	100%	
Trasparenza	Coinvolgimento dell'utenza attraverso suggerimenti	descrittivo	si	

Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	8,30-13,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5/10 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): <ul style="list-style-type: none"> <li>• fisica (logistica)</li> <li>• a distanza (multicanale)</li> </ul>	Numero	A seconda del servizio	Fisica >2 A distanza >10
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 20
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	Reclami = 0

	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti	Descrittivo	Si/No	Si
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si

## SERVIZIO EROGATO 5

### GABINETTO DEL SINDACO

- cura i rapporti interni con gli assessorati
- cura i rapporti esterni con i cittadini, le istituzioni e gli Enti;
- gestisce l'agenda e la corrispondenza del Sindaco
- valuta e istruisce le richieste di patrocinio del Comune
- cura le manifestazioni istituzionali dell'Ente;
- collabora con Enti ed Organismi per le celebrazioni di feste istituzionali;
- gestisce gli incontri ufficiali del Sindaco

### MODALITA' PRESENTAZIONE ISTANZA

La richiesta può essere effettuata tramite email, telefono, indicando le proprie generalità e contatti

## **A CHI RIVOLGERSI**

Segreteria del Sindaco

Dirigente dott. Costantino DEL CITERNA

Funzionario responsabile

Dott.ssa Emanuela SASSO

Tel. 0831229626

E-mail: emanuela.sasso@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](https://www.comune.brindisi.it/brindisi/po/mostra_news.php?id=1446&area=H)

### ***Quando***

Il cittadino può richiedere un incontro con il Sindaco e sarà cura della Segreteria fissare un appuntamento sono aperti al pubblico dalle ore 10,00 alle ore 12,00

### ***Costi***

Nessun costo per i cittadini

### ***Cosa fa il Comune***

Gli uffici ricevute le istanze provvedono a fissare un appuntamento e/o istruiscono le relative pratiche

### ***Normativa di riferimento***

-L. 241/90" Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"

-Codice di comportamento del Comune di Brindisi

### ***Misura della qualità del servizio***

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Capacità di relazionarsi con l'utenza	giorni	Tutti i giorni lavorativi	
Tempestività	Efficienza dell'attività amministrativa	ore	> 15 minuti	
Efficacia	Grado di soddisfazione dell'utenza	Percentuale	100%	
Trasparenza	Coinvolgimento dell'utenza attraverso suggerimenti	descrittivo	si	

**Tabella indicatori di qualità**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	A seconda del servizio	8,30-13,30
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	5/10 minuti
	Disponibilità delle informazioni sul responsabile con linguaggio chiaro e diretto	Descrittivo	Si/No	Si
	Canali di comunicazione e modalità di accesso (con particolare attenzione a persone diversamente abili e over 65): <ul style="list-style-type: none"> <li>• fisica (logistica)</li> </ul>	Numero	A seconda del servizio	Fisica >2 A distanza >10

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a distanza (multicanale)</li> </ul>			
Tempestività	Risposta immediata operatore front-office (richieste di 1° livello)	Tempo	<15 Minuti	si
	Risposta immediata, ascolto ed eventuale colloquio personalizzato (richieste di 2° livello) per casi di urgenza, disagio, accesso atti...	Tempo	>15 Minuti	Si
	Tempo massimo di trattamento/erogazione del servizio (tra la presentazione della richiesta/istanza ed il riscontro - richieste di 2° livello)	Tempo	A seconda del servizio	Max gg. 20
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	Reclami = 0
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale	Rilevazione C.S.	90%
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale	Rilevazione C.S.	100%
Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi	Descrittivo	Si/No	Si
	Suggerimenti ricevuti ed implementati	Descrittivo	Si/No	Si
	Utilizzo di nuove e innovative	Descrittivo	Si/No	Si

	modalità di relazione con i cittadini/utenti			
	Pubblicazione sul sito istituzionale	Descrittivo	Si/No	Si





## 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](mailto: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 .....