



CARTA DEI SERVIZI

Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it



INDICE

Premessa Normativa2

Principi Generali3

4

Servizio erogato 14

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.

NOME SETTORE

Servizi Amministrativi della Civica Avvocatura

Servizio erogato 1

Descrizione del Servizio

Ai sensi dell'art. 1 del vigente regolamento dell'ufficio legale dell'Ente (approvato con deliberazione C.S. n. 177 del 15/11/2017), il personale dei Servizi Amministrativi della Avvocatura Civica coadiuvano quest'ultima, curando le attività istruttorie relative alle pratiche dell'ufficio e assicurando assistenza interna (gestione amministrativa dei fascicoli di causa) ed esterna (attività di supporto presso gli uffici giudiziari).

Modalità presentazione istanze o scritti di altro genere che interessino il Servizio amministrativo della Avvocatura Civica

I cittadini possono presentare eventuali scritti di natura stragiudiziale che, in ragione di materia, interessino i Servizi Amministrativi della Civica Avvocatura secondo le seguenti modalità:

- mediante invio al seguente indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it
- in modalità cartacea, mediante consegna *brevi manu* presso l'ufficio protocollo sito in Brindisi alla Piazza Matteotti n. 1 presso il Palazzo di Città. Gli atti di natura giudiziale dovranno essere, invece, inoltrati all'Ente nel rispetto delle modalità all'uopo previste dalla legge.

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 1

Piazza Matteotti n. 1 - Brindisi

Dirigente: Dott. Francesco Rosario ARENA

Funzionari addetti al servizio:

Dott. Massimiliano MUSIO

Tel. 0831229350 - indirizzo mail: massimiliano.musio@comune.brindisi.it

Dott. Marco QUARANTA

Tel. 0831229366 - indirizzo mail: marco.quaranta@comune.brindisi.it

Reclami e suggerimenti

Vedasi allegato

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://partecipa.parsec326.it/brindisi>

Quando

Il personale dei Servizi Amministrativi della Civica Avvocatura di norma riceve il pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00, preferibilmente previo appuntamento.

Costi

Non vi sono costi specifici da sostenere, salvo eventuali casi onerosi previsti dalla legge e/o dai regolamenti

Cosa fa il Servizi Amministrativi della Civica Avvocatura del Comune di Brindisi

Come anzi descritto, il personale dei Servizi amministrativi in parola coadiuva l'Avvocatura Civica, curando le attività istruttorie relative alle pratiche dell'ufficio e assicurando assistenza interna (gestione amministrativa dei fascicoli di causa) ed esterna (attività di supporto presso gli uffici giudiziari).

Ai sensi dell'art. 6 del vigente Regolamento comunale di Settore, il personale amministrativo svolge, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i compiti qui di seguito elencati: cura la fascicolazione interna dei giudizi pendenti nonché i correlati adempimenti amministrativi; interloquisce con le strutture interessate da cui riceve le relazioni istruttorie e tutti i documenti necessari per il corretto adempimento delle funzioni proprie e di quelle dell'Avvocatura; provvede, anche sulla base delle relazioni istruttorie degli altri uffici, alla redazione dell'atto deliberativo che autorizza l'Ente ad agire o a resistere in giudizio; predispone gli atti di liquidazione dei compensi professionali in favore degli Avvocati incaricati della difesa dell'Ente.

Allegati

- punto elenco degli allegati da presentare con l'istanza

Normativa di riferimento

- 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				
Tempestività				
Efficacia				
Trasparenza				



Tabella indicatori di qualità

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Orario di apertura	Tempo	Dalle ore 10:00 alle ore 12:00	2 ore al giorno
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	Differenza temporale tra l'arrivo e la ricezione del cittadino	Max 30 min
	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)	Descrittivo	Mail, p.e.c, cellulare, ascolto di persona	Si
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 della tipologia e della complessità	Max 90 gg

Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda della tipologia e della complessità	<30
	Compiutezza del servizio erogato	Percentuale n° totale di risposte positive su totale di risposte inviate	Rilevazione Customer Satisfaction	Ad oggi non definibile
	Correttezza con l'utenza (empatia)	Percentuale n° totale di risposte positive su totale di risposte inviate	Rilevazione Customer Satisfaction	Ad oggi non definibile
	Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni	Percentuale n° totale di risposte positive su totale di risposte inviate	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Semplificazione: risposte con linguaggio chiaro, semplice e adeguato alla diversa tipologia di utenti	Percentuale n° totale di risposte positive su totale di risposte inviate	Rilevazione Customer Satisfaction	
	Trasparenza	Coinvolgimento portatori d'interesse nella progettazione/erogazione dei servizi		
Suggerimenti ricevuti ed implementati				Non applicabile
Utilizzo di nuove e innovative modalità di relazione con i cittadini/utenti		Descrittivo	Si/No	SI

	Publicazione 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

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@comune.brindisi.it. **Maggiori informazioni sul trattamento sono presenti nell'informativa privacy completa sul nostro sito web istituzionale al seguente indirizzo:** [Comune di Brindisi](#)