



CARTA DEI SERVIZI

Comune di Brindisi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 1
- 72100 Brindisi

Tel. 0831 229111

PEC: ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it



INDICE

Premessa Normativa _____	2
Principi Generali _____	3
SERVIZI DEMOGRAFICI – PUBBLICA ISTRUZIONE – ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP _____	4
1. Servizio: DEMOGRAFICO ED ELETTORALE _____	4
2 Servizio: ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP _____	6
3 Servizio: PUBBLICA ISTRUZIONE _____	8

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.

SERVIZI DEMOGRAFICI – PUBBLICA ISTRUZIONE – ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP

Il settore costituisce una macro-area in cui confluiscono attribuzioni non omogenee, racchiudibili nei sottoelencati servizi:

1. SERVIZIO DEMOGRAFICO ED ELETTORALE;
2. SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP;
3. SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE.

1. Servizio: DEMOGRAFICO ED ELETTORALE

Descrizione servizio

Il Servizio "Demografico ed Elettorale" esercita una funzione propria dello Stato, oggetto di delega agli Enti Locali da parte del Ministero degli Interni. Le funzioni si possono essenzialmente dividere tra

- Anagrafiche
- Di Stato Civile
- Elettorali

I servizi forniti spaziano tra l'attività certificativa anagrafica, la redazione degli atti di stato civile previsti per i cambi di stato del cittadino (nascite, morti, matrimoni, cambi di residenza, cittadinanza, cambi di stato, annotazioni varie), l'attività di gestione delle tornate elettorali e di tenuta delle liste elettorali dei cittadini iscritti.

Modalità presentazione istanze

La maggior parte delle attività si svolgono in modalità "sportello", negli orari di apertura al pubblico, salvo le prestazioni che richiedono una attività istruttoria dell'ufficio, e che pertanto necessitano della produzione di apposita istanza. Per ogni tipologia di richiesta, nella apposita sezione del sito istituzionale, è disponibile la apposita modulistica.

A chi rivolgersi

Dirigente

Zizzi dott. Nicola

Funzionario responsabile

Caprino dott. Luigi

Tel. 0831229606

E-mail: servizi.demografi@pec.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

2 Servizio: ATTIVITA' PRODUTTIVE E SUAP

Descrizione servizio

Il Servizio Attività Produttive si occupa della gestione amministrativa di una serie di procedimenti che riguardano in generale l'avvio, la modificazione e la cessazione di attività economiche nella nostra città.

In particolare, il Servizio è competente ed istruisce le pratiche di:

1. Commercio di vicinato;
2. Media e Grande distribuzione;
3. Tinto-lavanderie;
4. Commercio on-line;
5. Panificatori;
6. Rivendite di giornali;
7. Commercio itinerante;
8. Estetisti, Tatuatori, Parrucchieri;
9. Mercati rionali;
10. Somministrazione di alimenti e bevande;
11. Dehors e concessioni di suolo pubblico per attività commerciali;
12. Ricettività alberghiera e extra-alberghiera;
13. Agenzie d'affari;
14. Agenzie di Viaggi;
15. Noleggi senza conducente;
16. Pubblico spettacolo;
17. Fiere e mercati straordinari;
18. Sale giochi;
19. Circhi e spettacoli viaggianti;
20. Circoli privati;
21. Stabilimenti balneari;
22. Parcheggi e autorimesse;

Inoltre, il Servizio si occupa della redazione di atti amministrativi (delibere, determine, ordinanze, regolamenti) che afferiscono alle materie su indicate.

Modalità presentazione istanza

Le istanze devono essere presentate tramite piattaforma informatica: www.impresainungiorno.gov o tramite il protocollo del comune alla PEC ufficioprotocollo@pec.comune.brindisi.it

A chi rivolgersi

Servizio Attività Produttive

Piazza Matteotti n.1 - Brindisi

Dirigente

Dott. Nicola Zizzi

Funzionario

Dott. Andrea Potenza

Tel. 0831-229152

E-mail: andrea.potenza@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

Martedì ore 9.00-12.00 e giovedì ore 15.30-18.00

Costi

I diritti di istruttoria delle singole pratiche sono stabiliti dal tariffario approvato con delibera di G.C. 174/2020.

Cosa fa il Comune

Ricevuta l'istanza dal SUAP il Servizio verifica la completezza formale della documentazione inviata e nel merito di ogni singolo procedimento rileva e comunica agli interessati eventuali integrazioni e/o motivi ostativi al rilascio di autorizzazioni/concessioni richieste.

Descrizione servizio

Il Servizio "Pubblica istruzione" si occupa della gestione del servizio di ristorazione scolastica e delle istruttorie per la Fornitura gratuita o semigratuita **libri di testo** agli alunni delle scuole secondarie di I e II grado e per la concessione delle borse di studio per studenti della Scuola Secondaria di Secondo grado

Modalità presentazione istanze

Le istanze di ammissione al servizio di ristorazione scolastica da parte delle famiglie degli alunni fruitori del servizio possono essere prodotte annualmente a fronte di apposito avviso pubblico emesso dal Settore.

Parimenti, le istanze di ammissione ai benefici della fornitura dei libri di testo e per la concessione di borse di studio possono essere prodotte solo a seguito di appositi avvisi pubblici emessi dalla Regione Puglia con cadenza annuale.

A chi rivolgersi

Dirigente

Zizzi dott. Nicola

Funzionario responsabile

FIORE dott.ssa Francesca

Tel. 0831229606

E-mail: pubblicaistruzione@pec.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.

3 Servizio: PUBBLICA ISTRUZIONE

Descrizione servizio

Il Servizio "Pubblica istruzione" si occupa della gestione del servizio di ristorazione scolastica e delle istruttorie per la Fornitura gratuita o semigratuita **libri di testo** agli alunni delle scuole secondarie di I e II grado e per la concessione delle borse di studio per studenti della Scuola Secondaria di Secondo grado

Modalità presentazione istanze

Le istanze di ammissione al servizio di ristorazione scolastica da parte delle famiglie degli alunni fruitori del servizio possono essere prodotte annualmente a fronte di apposito avviso pubblico emesso dal Settore.

Parimenti, le istanze di ammissione ai benefici della fornitura dei libri di testo e per la concessione di borse di studio possono essere prodotte solo a seguito di appositi avvisi pubblici emessi dalla Regione Puglia con cadenza annuale.

A chi rivolgersi

Dirigente

Zizzi dott. Nicola

Funzionario responsabile

FIORE dott.ssa Francesca

Tel. 0831229606

E-mail: pubblicaistruzione@pec.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.



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](#)**