



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
Servizio erogato: Gestione amministrativa e contabile del Settore _____	4
Servizio erogato: Gestione patrimonio immobiliare, beni demaniali e beni confiscati ___	3
Servizio erogato: Gestione Edilizia Residenziale Pubblica, Politiche abitative, Locazioni commerciali _____	3

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.

GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

Il settore si occupa della gestione amministrativa del patrimonio comunale immobiliare (tenuta e aggiornamento dell'inventario, redazione, aggiornamento e attuazione dei piani triennali per le alienazioni e la valorizzazione e dei piani di vendita di E.R.P.), inclusi gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di quelli in convenzione con l'agenzia regionale Arca Nord Salento (assegnazioni, sanatorie, subentri, contratti, monitoraggio, decadenze, sgomberi, amministrazione condominiale), oltre che delle attività relative ai cosiddetti condomini di proprietà mista pubblico/privata. Il settore si occupa anche della gestione dei beni confiscati.

Servizio erogato: Gestione amministrativa e contabile del Settore

Descrizione servizio

- Cura e gestione delle procedure amministrative di settore e P.E.G.;
- Predisposizione di delibere, determinazioni, convenzioni, ordinanze, ecc;
- Coordinamento e cura dei rapporti con diversi settori dell'A.C.;
- Supporto alla gestione settore (assegnazione dei procedimenti, verifica attuazione e conclusione degli stessi);
- Aggiornamento delle procedure e semplificazione amministrativa per migliorare la qualità del servizio di certificazione, controllo e aggiornamento modulistica delle istanze e dei relativi provvedimenti;
- Supporto amministrativo per i procedimenti assegnati a ciascun Servizio del Settore con finalità deflattiva del contenzioso nonché assistenza ai contratti ed al contenzioso;
- Attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione - Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità - Codice di Comportamento;
- Segreteria del settore.

Modalità presentazione istanza

Via e-mail all'indirizzo e-mail ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via PEC all'indirizzo PEC ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via Posta ordinaria all'indirizzo postale della sede comunale

A mano all'ufficio protocollo dell'ente negli orari di apertura al pubblico dello stesso

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 1 - Gestione amministrativa e contabile del Settore

Piazza Matteotti n. 1, I piano

Dirigente

Arch. Marina Carrozzo

Funzionario responsabile

Dott. Rossella Gigante

Tel. 0831 229402

E-mail: rossella.gigante@comune.brindisi.it

Istruttore amministrativo

Dott.ssa Elena Varone

Tel. 0831 229330

E-mail: elena.varone@comune.brindisi.it

Istruttore tecnico

Geom. Giampiero De Salvatore

Tel. 0831 229421

E-mail: giampiero.desalvatore@comune.brindisi.it

Front-office

Sig.ra Rita Melcarne - segreteria e protocollo interno

Tel. 0831 229450

E-mail: rita.melcarne@comune.brindisi.it

Sig. Donno Antonio - sportello informazioni e appuntamenti

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

Il cittadino che intende orientarsi circa le attività del servizio patrimonio immobiliare può rivolgersi ai recapiti sopra indicati oppure recarsi personalmente presso gli uffici comunali nei seguenti giorni e orari:

Martedì dalle 10 alle 12 - Giovedì dalle 16 alle 18

(con appuntamento solo se richiesto con la Dirigente e solo nella giornata del giovedì p.m.)

Costi

Nessuno

Cosa fa il Comune

Fornisce informazioni al cittadino su tutte le attività del settore.

Allegati

- nessuno

Legislazione e normativa di riferimento

Patrimonio Immobiliare

- R.D. 23/05/1924 N. 827
- L. 392/1978
- D. Lgs 42/2004
- D. Lgs 159/2011
- D.L. 351/2001, art. 3bis
- D.L. 112/2008, art. 58
- Codice civile, per le parti attinenti la materia
- Regolamento Comunale per la gestione, valorizzazione e alienazione dei beni immobili comunali approvato con Del. CS n. 14/2018 e succ. Del. CC n. 55/2024
- Regolamento Comunale per la concessione in uso dei beni immobili confiscati alla criminalità organizzata approvato con Del. CS n. 15/2016 e succ. Del. CC n. 36/2023

Edilizia Residenziale Pubblica

- L.R. Puglia n. 10/2014
- Delibera Regione Puglia n. 685/2017 - All. C: “Diritti e doveri derivanti dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale ai sensi dell’art. 11, co. 12 legge regionale 7 aprile 2014 n. 10”
- Carta dei servizi dell’Arca Nord Salento (approvata con Del. Comm. Str. N. 41/2023)
- Regolamento di utenza degli alloggi ERP di proprietà comunale o gestiti dal Comune approvato con Del. CC n. 55/2006
- Regolamenti condominiali

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	h/settimana	4
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	15'/30'
	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 n. 3 Uffici accessibili e privi di barriere architettoniche A DISTANZA n. 3 recapiti telefono/e-mail
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	Tempo	A seconda del servizio	30/60 giorni

	riscontro - richieste di 2° livello)			
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	riduzione n. reclami del 50%
	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.	60
	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: Gestione patrimonio immobiliare, beni demaniali e beni confiscati

Descrizione servizio

- Predisposizione di delibere, determinazioni, convenzioni, ordinanze, ecc;
- Gestione beni demaniali, patrimoniali indisponibili e disponibili;
- Concessioni, alienazioni, valorizzazione;
- Inventari, piani e programmi;
- Gestione condomini misti pubblico/privati;
- Gestione Beni confiscati e beni comuni;
- Progettazione e attuazione di programmi complessi di rigenerazione urbana e territoriale, finalizzati alla riqualificazione edilizia, al miglioramento delle condizioni ambientali, all'adeguamento e sviluppo delle opere di urbanizzazione e delle dotazioni dei servizi pubblici e privati, all'integrazione sociale ed all'incentivazione dell'offerta occupazionale, anche eterofinanziati

Modalità presentazione istanza

Via e-mail all'indirizzo e-mail ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via PEC all'indirizzo PEC ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via Posta ordinaria all'indirizzo postale della sede comunale

A mano all'ufficio protocollo dell'ente negli orari di apertura al pubblico dello stesso

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 2 - Gestione patrimonio immobiliare, beni demaniali e beni confiscati

Piazza Matteotti n. 1, I piano

Dirigente

Arch. Marina Carrozzo

Funzionario responsabile

Arch. Vincenzo Panelli

Tel. 0831 229617

E-mail: vincenzo.panelli@comune.brindisi.it

Funzionario amministrativo

Dott. Vito Villani

Tel. 0831 229...

E-mail: vito.villani@comune.brindisi.it

Istruttore amministrativo

Dott.ssa Elena Varone

Tel. 0831 229330

E-mail: elena.varone@comune.brindisi.it

Istruttore tecnico

Geom. Giampiero De Salvatore

Tel. 0831 229421

E-mail: giampiero.desalvatore@comune.brindisi.it

Front-office

Sig.ra Rita Melcarne - segreteria e protocollo interno

Tel. 0831 229450

E-mail: rita.melcarne@comune.brindisi.it

Sig. Donno Antonio - sportello informazioni e appuntamenti

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

Il cittadino che intende orientarsi circa le attività del servizio patrimonio immobiliare può rivolgersi ai recapiti sopra indicati oppure recarsi personalmente presso gli uffici comunali nei seguenti giorni e orari:

Martedì dalle 10 alle 12 - Giovedì dalle 16 alle 18

(con appuntamento solo se richiesto con la Dirigente e solo nella giornata del giovedì p.m.)

Costi

Nessuno

Cosa fa il Comune

L'ufficio Patrimonio ha come attività:

- La compilazione e aggiornamento degli elenchi dei beni previsti dalla legislazione e normativa vigente in materia;
- La cura e la gestione amministrative dei beni immobiliari comunali;
- La compilazione e aggiornamento del piano annuale e triennale di alienazione e valorizzazione;
- La compilazione e aggiornamento dei piani di vendita ERP;
- La disposizione dell'alienazione dei beni immobiliari e la concessione degli immobili;
- La gestione dei beni confiscati alla criminalità e trasferiti in proprietà al Comune.
- Fornire informazioni al cittadino su tutte le attività del servizio patrimonio e la gestione dei condomini misti, cioè i fabbricati che comprendono appartamenti di proprietà comunale dove è presente un amministratore esterno appositamente nominato;
- La progettazione e attuazione di programmi e progetti complessi di rigenerazione urbana e territoriale, finalizzati alla riqualificazione edilizia, al miglioramento delle condizioni ambientali, all'adeguamento e sviluppo delle opere di urbanizzazione e delle dotazioni dei servizi pubblici e privati, all'integrazione sociale ed all'incentivazione dell'offerta occupazionale, anche eterofinanziati

Allegati

- nessuno

Legislazione e normativa di riferimento

Patrimonio Immobiliare

- R.D. 23/05/1924 N. 827
- L. 392/1978
- D. Lgs 42/2004
- D. Lgs 159/2011
- D.L. 351/2001, art. 3bis
- D.L. 112/2008, art. 58
- Codice civile, per le parti attinenti la materia

- Regolamento Comunale per la gestione, valorizzazione e alienazione dei beni immobili comunali approvato con Del. CS n. 14/2018 e succ. Del. CC n. 55/2024
- Regolamento Comunale per la concessione in uso dei beni immobili confiscati alla criminalità organizzata approvato con Del. CS n. 15/2016 e succ. Del. CC n. 36/2023

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	h/settimana	4
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	15'/30'
	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 Uffici accessibili e privi di barriere architettoniche A DISTANZA Uso di telefono/e-mail
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	Tempo	A seconda del servizio	60/120 giorni

	riscontro - richieste di 2° livello)			
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	riduzione n. reclami
	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.	60
	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: Gestione Edilizia Residenziale Pubblica, Politiche abitative, Locazioni commerciali

Descrizione servizio

- Predisposizione di delibere, determinazioni, convenzioni, ordinanze, ecc;
- Bandi per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, approvazione relative graduatorie e assegnazioni;
- Partecipazione alle commissioni provinciali e alle Cabine di Regia;
- Alloggi parcheggio ed Emergenza abitativa;
- Gestione attività relative ai canoni di locazione e oneri accessori, contratti, regolarizzazione partite contabili, tenuta e aggiornamento dell'anagrafica, monitoraggio, subentri, sanatorie, decadenze, sgomberi;
- Funzioni proprie della segreteria di settore e interfaccia utenza;
- Locazioni commerciali.

Modalità presentazione istanza

Via e-mail all'indirizzo e-mail ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via PEC all'indirizzo PEC ufficiale del protocollo dell'ente comunale

Via Posta ordinaria all'indirizzo postale della sede comunale

A mano all'ufficio protocollo dell'ente negli orari di apertura al pubblico dello stesso

A chi rivolgersi

Servizio Erogato 3 - Gestione Edilizia Residenziale Pubblica, Politiche abitative, Locazioni commerciali

Piazza Matteotti n. 1, I piano

Dirigente

Arch. Marina Carrozzo

Funzionario responsabile

Dott.ssa Raffaella Nelli

Tel. 0831 229454

E-mail: raffaella.nelli@comune.brindisi.it

Istruttore amministrativo

Annarita Capoccelli

Tel. 0831 229699

E-mail: annarita.capoccelli@comune.brindisi.it

Doriana Guerrieri

Tel. 0831 229371

E-mail: doriana.guerrieri@comune.brindisi.it

Istruttore tecnico

Geom. Giampiero De Salvatore

Tel. 0831 229421

E-mail: giampiero.desalvatore@comune.brindisi.it

Front-office

Sig.ra Rita Melcarne - segreteria e protocollo interno

Tel. 0831 229450

E-mail: rita.melcarne@comune.brindisi.it

Sig. Donno Antonio - sportello informazioni e appuntamenti

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

Il cittadino che intende orientarsi circa le attività del servizio Gestione Edilizia Residenziale Pubblica, Politiche abitative, Locazioni commerciali può rivolgersi ai recapiti sopra indicati oppure recarsi personalmente presso gli uffici comunali

Nei seguenti giorni e orari:

Martedì dalle 10 alle 12 - Giovedì dalle 16 alle 18

(con appuntamento solo se richiesto con la Dirigente e solo nella giornata del giovedì p.m.)

Costi

Nessuno

Cosa fa il Comune

L'ufficio Gestione Edilizia Residenziale Pubblica, Politiche abitative, Locazioni commerciali ha come attività:

- La gestione amministrativa degli alloggi comunali e di quelli in convenzione con Arca:
Il servizio è rivolto ai cittadini che richiedono l'accesso ad un'abitazione di edilizia residenziale pubblica, o che intendano regolarizzare il rapporto locativo, volturando il contratto o beneficiando di eventuali sanatorie (per coloro che risiedono in alloggi di proprietà comunale o dell'Arca)
- La gestione dei casi di emergenza abitativa
- L'accesso temporaneo agli alloggi parcheggio
- La scelta dell'alloggio la determinazione del canone di locazione
- La sottoscrizione dei contratti e la consegna degli alloggi e la riconsegna degli alloggi
- Il subentro nei contratti
- La riscossione e l'accertamento dei canoni
- Le procedure di ampliamento del nucleo familiare
- L'ospitalità temporanea di terze persone nei nuclei familiari
- L'autorizzazione agli scambi consensuali
- L'autogestione degli alloggi di ERP e dei servizi
- Il ripristino delle situazioni di legalità attraverso procedure di controllo, gestione, annullamenti e/o revoche di assegnazione, decadenza dall'assegnazione di alloggi di E.R.P. di proprietà comunale e sgomberi
- Predisporre i bandi per le graduatorie di ERP e gli atti per approvare le stesse;
- Predisporre le assegnazioni in locazione e i contratti
- La concessione in locazione commerciale degli immobili, la riscossione dei fitti attivi, il ripristino delle situazioni di legalità attraverso procedure di controllo, gestione, annullamenti e/o revoche di concessioni, decadenza, sgomberi
- Curare i rapporti con i Servizi Sociali dell'ente, l'Arca e la Prefettura
- Predisporre e aggiornare i regolamenti in materia
- Fornire informazioni al cittadino su tutte le attività del servizio.

Allegati

- Istanza di regolarizzazione locazione
- Istanza di subentro
- Istanza di sanatoria
- Istanza di assegnazione alloggio per emergenza abitativa
- Istanza di assegnazione temporanea alloggio parcheggio
- Istanza di ampliamento nucleo familiare

Legislazione e normativa di riferimento

Patrimonio Immobiliare

- R.D. 23/05/1924 N. 827
- L. 392/1978
- D. Lgs 42/2004
- D. Lgs 159/2011
- D.L. 351/2001, art. 3bis
- D.L. 112/2008, art. 58
- Codice civile, per le parti attinenti la materia
- Regolamento Comunale per la gestione, valorizzazione e alienazione dei beni immobili comunali approvato con Del. CS n. 14/2018 e succ. Del. CC n. 55/2024
- Regolamento Comunale per la concessione in uso dei beni immobili confiscati alla criminalità organizzata approvato con Del. CS n. 15/2016 e succ. Del. CC n. 36/2023

Edilizia Residenziale Pubblica

- L.R. Puglia n. 10/2014
- Delibera Regione Puglia n. 685/2017 - All. C: "Diritti e doveri derivanti dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale ai sensi dell'art. 11, co. 12 legge regionale 7 aprile 2014 n. 10"
- Carta dei servizi dell'Arca Nord Salento (approvata con Del. Comm. Str. N. 41/2023)

- Regolamento di utenza degli alloggi ERP di proprietà comunale o gestiti dal Comune approvato con Del. CC n. 55/2006
- Regolamenti condominiali

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	h/settimana	4
	Tempo di attesa per l'accesso	Tempo	A seconda del servizio	15'/30'
	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 Uffici accessibili e privi di barriere architettoniche A DISTANZA Uso di telefono/e-mail
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	Tempo	A seconda del servizio	60/120 giorni

	riscontro - richieste di 2° livello)			
Efficacia	Rispondenza del servizio erogato alle esigenze dell'utenza (reclami=0; riduzione n. reclami)	Numero	A seconda del servizio	riduzione n. reclami
	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.	50
	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



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**