

**SERVIZIO AUTONOMO SEGRETERIA GENERALE PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE,  
CONTROLLI SUCCESSIVI, PIANO DELLE PERFORMANCE, MONITORAGGIO PEG,  
CONTRATTI**

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Contratti	Rogazione contratti di appalto	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO

**AFFARI GENERALI ED ISTITUZIONALI, GESTIONE RISORSE UMANE, CONTENZIOSO, GARE,  
APPALTI E AGRICOLTURA**

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Consiglio	Accesso agli atti della Giunta e del Consiglio Comunale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Albo Pretorio e Notifiche	Accesso agli atti pubblicati all'Albo Pretorio on line	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Gabinetto del sindaco	Concessione Patrocinio del Comune a persone ed enti pubblici e privati	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	20 giorni	NO
Front Office Urp	Esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	1 giorno lavorativo	NO
Ufficio albo delle associazioni	Iscrizione albo delle associazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Unità Operativa Servizi Affari Generali ed Istituzionali	OPEN Space	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi	NO
Ufficio protocollo, gestione documentale e archivio	Protocollazione degli atti in entrata all'Ente	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2 giorni lavorativi	NO
	Accesso Atti Archivio di Deposito	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	30 giorni	SI
Ufficio Concorsi e Tirocini	Informazioni e accesso agli atti per bandi di concorso e procedure di mobilità esterna	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	30gg	NO
	Informazioni ed attivazione tirocini formativi per studenti universitari e neolaureati	velocità di risposta alle istanze	numero di giorni necessari	entro 10 gg	SI

Ufficio personale e relazioni sindacali	Congedi vari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Certificati di servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Autorizzazione incarichi esterni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Trasformazione rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Aspettative varie	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Mobilità interna	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Comando	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Gestione e monitoraggio buoni pasto	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Procedimenti disciplinari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60/120 gg.	NO
	Permessi diritto allo studio (150 ore)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cambio mansioni/modifica profilo professionale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Cessazione dal servizio per qualsiasi causa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60gg.	NO
	Contrattazione collettiva decentrata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Informativa OO.SS.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10gg.	NO
	Formazione del personale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	annuale	NO
	Nomina commissione giudicatrice	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15gg.	NO
Ufficio concorsi	Ammissione ai concorsi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni dalla scadenza del bando	NO

	Approvazione graduatoria concorsi /prove selettive	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni dal deposito dei verbali della commissione	NO
	Progressioni economiche orizzontali (bando, esame domande, approvazione graduatoria)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 gg.	NO
	Assunzione a tempo indeterminato dei vincitori di concorso	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 60 giorni	NO
	Mobilità esterna	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 90 giorni	NO
Ufficio pensioni e cause di servizio	Pratiche pensione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	120 giorni prima della data del pensionamento	NO
	Istruttoria causa di servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Aggravamento causa di servizio e revisione equo indennizzo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	180gg.	NO
Ufficio trattamento economico previdenziale	Telematico INPS ex INPDAP PA04 per pensioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 gg. e/o nei termini di legge	NO
	Pratiche TFR personale tempo determinato ed indeterminato	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 gg.	NO
Ufficio Agricoltura	Vidimazione libretto per contributi gasolio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	7 gg.	NO

**SETTORE PROGRAMMAZIONE STRATEGICA COMUNITARIA, COORDINAMENTO PNRR (SERVIZI DI STAFF AL SINDACO), PATRIMONIO.**

Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Ufficio Patrimonio	Servizio di trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà e rimozione del vincolo del prezzo massimo di cessione e locazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO

<b>SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO, TRIBUTI E FISCALITÀ LOCALE</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio IMU	Accoglimento istanze per aggiornamento dinamico posizioni contribuenti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Ufficio TARI	Accoglimento istanze per aggiornamento dinamico posizioni contribuenti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Ufficio Rimborsi - Compensazioni – Riversamenti IMU- TASI - TARI	Accoglimento istanze per rimborsi-compensazioni-riversamenti per i tributi locali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	180	NO
Ufficio Imposta di Soggiorno	Assegnazione ai gestori delle credenziali di accesso alla procedura telematica di gestione dell'imposta di soggiorno . Accoglimento della presentazione della dichiarazione, nonché degli ulteriori adempimenti previsti dalla legge e dal regolamento comunale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15giorni	NO
Ufficio Contenzioso Tributario	Accoglimento istanze di Interpello Mediazione/Reclamo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90 giorni	NO
Ufficio Addizionale IRPEF	Autoliquidazione	Velocità di risposta alle istanze	necessari		NO
Ufficio TOSAP	Il servizio di riscossione della tassa occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) è	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni	60 giorni	NO

	affidato in concessione alla Società Dogre s.r.l. sita a Lecce in via Petrarca, 42.				
Ufficio ICOPU – DPA – Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni	Il servizio di riscossione della Imposta Comunale sulla Pubblicità e Diritti sulle Pubbliche Affissioni è affidato in concessione alla Società Dogre s.r.l. sita a Lecce in via Petrarca, 42.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Programmazione Economico finanziaria	Controllo contabile delle determine d’impegno e prenotazione di spesa	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	SI
Programmazione Economico finanziaria	Controllo contabile variazioni di bilancio/PEG di competenza del Responsabile Finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO
Programmazione Economico finanziaria	Variazione di esigibilità di competenza del Responsabile del Servizio finanziario	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	
Programmazione Economico finanziaria	Controlli finalizzati al rilascio del parere di regolarità contabile del Responsabile del Servizio finanziario su delibere di GC o	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione	NO

	di CC				
Programmazione Economico finanziaria	Proposte deliberative di GC o CC (Bilancio di Previsione - Bilancio Consuntivo – Variazioni di Bilancio) pareri tecnico e contabile del Responsabile del Servizio finanziario e relativi allegati	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	31.12 per il bilancio di previsione, 30.04 per il rendiconto, in base alle necessità per le altre variazioni, 31.07 DUP	NO
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Controllo contabile atti di liquidazione	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	7 giorni lavorativi dal ricevimento dell'atto di liquidazione	NO
Gestione Fiscale e Finanziaria di parte corrente/in conto capitale	Emissione mandati di pagamento	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	immediatamente dopo l'apposizione e del visto di controllo sugli atti di liquidazione e non oltre la scadenza dei termini di pagamento della fattura	NO
Entrate	Controllo contabile determine di accertamento di entrata	Tempestività della proposta	Rispetto tempistica prevista	5 giorni dal ricevimento della determina	NO
Ufficio stipendi	Liquidazione primo stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 45gg. dall'assunzione	NO
	Certificazioni stipendiali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 10 giorni	NO

	Liquidazione quote salario accessorio e straordinario (turni, reperibilità, straordinario)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Incentivi ICI, progettazione, competenze avvocatura	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO
	Mandati di pagamento, reversali per stipendi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Trasmissione telematica INPS, INAIL, Agenzia entrate (UNIE-MENS, mod.770, CUD)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 gg. e/o nei termini di legge	NO
	Erogazione assegni familiari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30gg.	NO
	Pagamento gettoni di presenza consiglieri comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2gg.	NO
	Denunce telematiche infortuni INAIL	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2gg.	NO
	Cessione 1/5 stipendio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Entro 30 giorni	NO

**SETTORE AMBIENTE, IGIENE, SANITÀ, RANDAGISMO, CANILI, VERDE PUBBLICO**

<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio Igiene e sanità pubblica	Rilascio Autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie ai sensi dell'art. 8 della L. R. n. 9 de 2017	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

Ufficio Igiene e sanità pubblica	Rilascio Autorizzazione alla realizzazione per le strutture sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 7 della L. R. n. 9 del 2017	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
Ufficio Igiene e sanità pubblica	Gestione servizio farmaceutico				NO
Ufficio Igiene e sanità pubblica	Parere sull'idoneità di area pubblica per l'attività temporanea di preparazione e/o somministrazione di alimenti e bevande	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	7 giorni	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Scarico reflui in depositi temporanei	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 – 20 giorni	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Attivazione scarico di acque reflue domestiche tramite il sistema della sub-irrigazione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 – 20 giorni	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Autorizzazione in deroga per attività rumorosa a carattere temporaneo ed eventi			Procedimento complesso, i tempi dipendono dal rilascio di parere di ente terzo	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Nulla osta ai fini della prevenzione dell'impatto acustico				NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Autorizzazione per attività musicale su suolo pubblico (art. 5 del "Regolamento Comunale inerente la vivibilità, l'igiene ed il pubblico decoro della Città di Lecce")				NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Nulla osta ai fini della prevenzione dell'inquinamento atmosferico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 – 20 giorni	NO

Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Prevenzione dell'inquinamento atmosferico - presa d'atto del sistema smaltimento fumi ai sensi dell'art. 73 del Regolamento di Igiene e sanità pubblica	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	15 – 20 giorni	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Valutazione Ambientale Strategica			Procedimento complesso, implica il coinvolgimento della Commissione VAS	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Valutazione Impatto Ambientale			Procedimento complesso, implica il coinvolgimento della Conferenza dei servizi	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Valutazione Incidenza Ambientale			Procedimento complesso, implica il coinvolgimento delle Commissioni locali VAS e V.Inc.A	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Autorizzazioni, istanze di recupero e di proroga per le attività Estrattive			Procedimento complesso, implica il coinvolgimento della Commissione Tecnica per le attività estrattive	NO
Ufficio Tutela dell'ambiente, procedure di V.I.A. e V.A.S.	Gestione dei materiali inerti da costruzione, demolizione, terre e rocce da scavo			I tempi sono dettati dal D.P.R. 13/06/2017, n. 120	NO
Ufficio Ambiente	Bonifica siti inquinati	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

Ufficio Randagismo, rifugi e canili	Affido e adozione di cani di proprietà comunale presenti nel canile sanitario e nei rifugi in convenzione	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	1 giorno	SI
Ufficio Randagismo, rifugi e canili	Affido e adozione di gatti di proprietà comunale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	2 giorni	SI

<b>SETTORE PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO – MANUTENZIONI ERP</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Front-office edilizio	Accesso agli Atti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Ammortamento Rateizzazione oneri concessori	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Attestazione di ammissibilità delle opere per il rilascio nullaosta idrogeologico – forestale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Permessi di costruire	Attestazione di svincolo - certificazione di polizza fideiussoria	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	SI
Paesaggio	Autorizzazione paesaggistica con procedura semplificata	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	105giorni	NO
Paesaggio	Richiesta di autorizzazione Paesaggistica per gli immobili ed aree tutelate	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Paesaggio	Richiesta di autorizzazione Paesaggistica per gli immobili ed aree tutelate esclusivamente dal PPTR	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Centro Storico	Certificato centro	Velocità di	Numero di giorni	30giorni	NO

	storico	risposta alle istanze	necessari		
Centro Storico	Permesso di costruire per immobili a destinazione residenziale, commerciale, artigianale nell'ambito del centro storico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
P.U.G.	Certificato destinazione urbanistica	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10giorni	SI
P.U.G.	Certificato di agevolazione fiscale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
P.U.G.	Certificato attestante l'impossibilità di innalzare le canne fumarie	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10giorni	NO
P.R.G.	Certificato esistenza vincoli urbanistici	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Condono edilizio	Concessione e permessi di costruire in sanatoria	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Demanio marittimo	Concessioni demaniali, proroghe, dinieghi, canoni concessori.	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60giorni	NO
Demanio marittimo	Autorizzazioni Occupazione aree demaniali breve/gratuita	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Demanio marittimo	Permesso di costruire demanio marittimo	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Pubblica incolumità	Interventi su segnalazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	Immediata	NO
Sportello Edilizia Produttive	Rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico a servizio di pubblici esercizi/attività artigianali e vicinato (Dehors)	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Sportello Edilizia Produttive	Rilascio autorizzazioni per occupazione suolo pubblico per svolgimento manifestazioni/eventi	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	10 giorni	NO
Permessi di costruire edilizia privata	Rimborso oneri concessori	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO

Sportello Edilizia Produttive	Rilascio P.d.C. per le attività produttive, rilascio P.d.C. previa variante al Piano regolatore generale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Nucleo di vigilanza edilizia	Violazione urbanistico edilizie: Sospensione lavori, ordinanza di demolizione, Comunicazioni all'autorità giudiziaria, al competente organo regionale e al responsabile del servizio	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90 giorni	NO
Nucleo di vigilanza edilizia	Interventi edilizi abusivi in ottemperanza e Acquisizione di diritto al patrimonio del Comune	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Permessi di costruire edilizia Privata	Rilascio permessi Di costruire per interventi edilizi per nuove costruzioni, ampliamenti e ristrutturazioni	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	90giorni	NO
Parco Regionale Bosco e Paludi di Rauccio	Autorizzazioni per interventi, impianti e opere all'interno del Parco, prelievo di specie animali, vegetali e materiali di interesse geologico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Parco Regionale Bosco e Paludi di Rauccio	Autorizzazioni per manifestazioni di interesse turistico, ambientale e didattico-culturale	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Parco Regionale Bosco e Paludi di Rauccio	Rilascio nullaosta per interventi, impianti e opere all'interno dell'area Parco	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Agibilità	Accettazione e Verifica SCIA-AGIBILITA'/INAGIBILITA'	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO
Agibilità	Agibilità: Atti Vincolo superfici a Parcheggio e serre solari	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30giorni	NO

<b>SETTORE LAVORI PUBBLICI, EDILIZIA SCOLASTICA, IMPIANTISTICA SPORTIVA E POPOLARE, SERVIZI PER LO SPORT, CENTRO STORICO, POLITICHE ENERGETICHE</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio Demanio Stradale e Servizi a rete	Rilascio autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	SI
Ufficio Toponomastica	Rilascio autorizzazione per apposizione numero civico	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Uffici	Richiesta accesso agli atti	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Uffici	Rilascio certificazioni inerenti area di competenza	Velocità di risposta alle istanze	Numero giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio Sport	Concessione in uso dei contenitori comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

<b>SETTORE POLITICHE CULTURALI, VALORIZZAZIONE MONUMENTALE, SPETTACOLO, TURISMO, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE, PUBBLICA ISTRUZIONE</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio Cultura	Concessione in uso dei contenitori comunali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
Ufficio Turismo	Informazioni turistiche	Qualità del servizio offerto	Numero accessi agli info point	Dipende dall'afflusso turistico	NO
Ufficio Spettacolo	Offerta intrattenimento	Qualità del servizio offerto	Numero spettatori	Circa 30 spettacoli annuali	NO
Archivio Storico	Consultazione documenti storici		Numero di giorni necessari	2 giorni	NO
Biblioteca	Consultazione e prestito libri, attività laboratoriali	Qualità del servizio offerto	Soddisfazione dell'utenza	Livello medio/alto	NO
MUST	Attività espositive	Qualità culturale del servizio offerto	Numero di visitatori	Dipende dall'afflusso turistico	NO
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio mensa scolastica	Qualità pasto	Rilevazione qualità dei pasti attraverso verbale Commissione	Buono	SI

			Mensa		
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio Trasporto Scolastico	Rispetto degli orari nella Percorrenza Linea	Rilevazione Customer genitori alunni	Buono	NO
Ufficio Diritto Allo Studio	Servizio Locazione Palestre Comunale	Utilizzo Palestre Comunali in Orario Extrascolastica	Rapporto percentuale tra numero di palestre utilizzabili numero palestre utilizzate	80%	SI
Ufficio Scuole Infanzia comunale	Scuole Infanzia Comunale	Offerta Formativa	Rilevazione Customer qualità offerta formativa da parte dei genitori degli alunni	Buono	NO
Ufficio politiche Scolastiche	Consiglio Comunale Dei Ragazzi	Attività deliberate dal consiglio comunale dei ragazzi	Numero di attività deliberate da C.C.R.R.	Almeno 3	NO
Ufficio Asili Nido	Asili Nido	Offerta Formativa	Rilevazione Customer qualità offerta formativa da parte dei genitori degli alunni	Buono	NO

<b>SETTORE WELFARE, CASA E PARI OPPORTUNITÀ, DIRITTI CIVILI, VOLONTARIATO, POLITICHE GIOVANILI, POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO - PIANO SOCIALE DI ZONA</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio casa	Verifica requisiti ed assegnazione alloggi di proprietà comunale e Arca Sud Salento	Assegnazione alloggi	Scorrimento della graduatoria definitiva di cui al bando 1/2016	SI	NO
Ufficio contributi affitti e morosità incolpevole	Contributo morosità incolpevole	Velocità di risposta all'istanza	Numero di giorni necessari	30gg	NO
Ufficio Anziani	Assistenza domiciliare anziani	Velocità di risposta all'istanza	Numero di giorni necessari	30gg	NO
Ufficio Assistenza domiciliare disabili	Assistenza domiciliare disabili	Velocità di risposta all'istanza	Numero di giorni necessari	30gg	NO
Ufficio Adulti in difficoltà e contrasto alla povertà	Interventi economici straordinari	Velocità di risposta all'istanza	Numero di giorni necessari	30gg	NO

<b>SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICA – SERVIZI CIMITERIALI</b>					
<b>Ufficio</b>	<b>Servizio all'utenza</b>	<b>Fattore</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Rimborso</b>
Ufficio aggiornamento anagrafico per toponomastica e numerazione civica	Aggiornamento indirizzo	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 2 giorni dalla comunicazione dell'uffici o tecnico	NO
Ufficio anagrafe residenti all'estero	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 30 giorni	NO
Ufficio cambi di abitazione	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 55 giorni	NO
Ufficio cancellazioni anagrafiche	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	Tempistica a variabile a seconda della tipologia	NO
Ufficio carte d'identità	Ricevimento istanze	Velocità di risposta	A vista per le c.i. allo sportello/ numero di giorni per c.i. a domicilio	A vista/ entro 30 giorni salvo urgenze	NO
Ufficio certificazioni anagrafiche ed autentiche	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	A vista sportello / numero giorni altri casi	A vista/ entro 30 giorni/ entro 60 giorni (storici sino all'anno 2000)	NO
Ufficio iscrizioni anagrafiche	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 55 giorni	NO
Ufficio matrimoni	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero di giorni di istruttoria e/o pubblicazione	Mediamente 30 giorni	SI
Ufficio cittadinanza	Ricevimento istanze e decreti	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 6 mesi	NO
Ufficio dichiarazioni di morte	Ricevimento dichiarazioni	Velocità di risposta	A vista	A vista	NO
Ufficio concessioni cimiteriali	Ricevimento istanze	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 10 giorni	SI
Ufficio operazioni cimiteriali	Ricevimento richieste	Velocità di risposta	Numero giorni	A vista/prenotazione	SI
Ufficio nati	Ricevimento dichiarazione	Velocità di risposta	A vista	A vista	NO
Ufficio elettorale	Garantire l'esercizio di voto e corretto svolgimento delle	Tempistica scandita dalla normativa	Numero giorni	Tempi delle revisioni	NO

	consultazioni				
Ufficio leva militare	Formazione lista leva	Tempistica scandita dalla normativa	Numero giorni	Entro l'anno in corso	NO
Ufficio comunale di statistica	Ricevimento giuramento FF.SS.	Velocità di risposta	Numero giorni	Entro 15 giorni	NO
Commissione Elettorale Circondariale	Garantire l'esercizio di voto e attività di controllo	Tempistica scandita dalla normativa	Numero giorni	Tempi di revisioni	NO

<b>SETTORE INNOVAZIONE TECNOLOGICA, AGENDA DIGITALE E OPEN DATA, ATTIVITÀ ECONOMICHE E PRODUTTIVE, SERVIZI ALLE IMPRESE</b>					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Settore Innovazione tecnologica	online	Disponibilità servizio	Online sempre disponibile salvo malfunzionamento Portale	Online immediato	NO
SERVIZI OPEN DATA	PORTALE OPEN DATA	qualità ed efficienza portale	Indice di gradimento	Sup. a 3 (da 0 a 5)	NO
UFFICIO COMMERCIO	Istruttorie attività imprenditoriali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
UFFICIO ARTIGIANATO	Istruttorie avvio attività artigianali	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO
SUAP	PRESENTAZIONE SCIA	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	60 giorni	NO
UFFICIO ASCENSORI	Autorizzazioni in esercizio- numero matricola	Velocità di risposta alle istanze	Numero di giorni necessari	30 giorni	NO

<b>Settore Polizia Locale e Protezione Civile – Mobilità e viabilità</b>					
Ufficio	Servizio all'utenza	Fattore	Indicatore	Standard	Rimborso
Segreteria comando	Accesso agli atti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro a richieste avanzate via pec e/o mail	30 giorni	SI (30 parcheggi gratuiti)
	Customer satisfaction	Verifica delle attività svolte	Indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio < 75%	Somministrazione all'utenza del questionario customer satisfaction	SI (10 parcheggi gratuiti)

Centrale Operativa e front-office	Informazione all'utenza	Risposte puntuali e precise	Facilità di accesso alle informazioni Facilità di accesso alla modulistica generali e specifiche	Publicazione sulla sezione dedicata alla Polizia Locale sul sito Comune di Lecce, sulla pagina facebook "Polizia Locale Lecce, sul canale telegram "Polizia Locale Lecce Channel"	NO
Infortunistica	Rilievi sinistri stradali o accidentali	Tempestività dell'intervento	Redazione rapporto sinistro stradale	Max 30 giorni	SI (30 parcheggi gratuiti)
Sanzioni	Visione e acquisizione fotogrammi degli accertamenti da remoto (photored-street control)	Velocità di risposta alle istanze	Rilascio rilievi fotografici	3 giorni	NO
Ruoli	Discarico cartelle esattoriali	Velocità di risposta alle istanze	Evasione pratica	30 giorni	NO
Polizia Amministrativa - ambientale	Evasione esposti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro	30 giorni	NO
Polizia Edilizia	Evasione esposti	Velocità di risposta alle istanze	Riscontro	30 giorni	NO
Ufficio permessi	Rilascio permessi e informazioni all'utenza	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	7 giorni	SI (20 parcheggi gratuiti)
Ufficio Occupazione Temporaneo Suolo Pubblico	Emissione ordinanza	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	10 giorni	SI (20 parcheggi gratuiti)
Ufficio Segnaletica	Rilascio autorizzazioni passi carrabili e nulla osta impianti pubblicitari	Velocità di risposta alle istanze	Velocità di risposta alle istanze	15 giorni	SI (20 parcheggi gratuiti)
Gestione e rilascio	Rilascio permesso	Velocità di	Velocità di risposta	15 giorni	SI

autorizzazioni trasporto persone	e licenza ncc e taxi	risposta alle istanze	alle istanze		(20 parcheeggi gratuiti)
-------------------------------------	-------------------------	--------------------------	--------------	--	--------------------------------