



Carta dei Servizi del Comune di Manfredonia





AVVOCATURA COMUNALE

Il Servizio avvocatura si presenta:

L'Avvocatura è incardinata nel Settore di Staff I ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). Il servizio è disciplinato dal "[Regolamento dell'avvocatura comunale e disciplina per la corresponsione dei compensi professionali nonché per affidamento degli incarichi a difensore esterno](#)" approvato con Deliberazione della Commissione Straordinaria con i poteri della Giunta Comunale n. 154 del 10.11.2021.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli Avvocati rappresentano l'Ente verso l'esterno e rispondono esclusivamente al Sindaco che conferisce Loro apposito mandato alle liti. L'attività dell'Avvocatura è informata ai principi di autonomia e indipendenza dagli organi istituzionali e burocratici e gli Avvocati esercitano le funzioni loro proprie in via esclusiva e con sostanziale estraneità all'apparato amministrativo (art. 3 regolamento).

➔ ATTIVITÀ

L'Avvocatura svolge le seguenti funzioni (art. 2 regolamento):

contenziosa: con cui provvede alla tutela dei diritti e degli interessi del Comune attraverso la rappresentanza, il patrocinio, l'assistenza e la difesa del Comune e la cura degli affari legali dell'Ente sia nelle cause attive, che passive, sia in giudizio che nelle sedi stragiudiziali;

consulativa: con cui presta la propria consulenza senza limiti di materia, agli organi istituzionali e burocratici del Comune.

L'Avvocatura Comunale, inoltre, avvia l'istruttoria per la verifica della sussistenza delle condizioni e dei presupposti per l'accoglimento dell'istanza di ammissione al patrocinio legale per i dipendenti e gli amministratori del Comune di Manfredonia, acquisendo ogni valida informazione da parte del dirigente dell'Area cui afferisce il dipendente o comunque afferisce il contenzioso, previa verifica sussistenza di situazioni di incompatibilità del legale su cui occorre esprimere il comune gradimento ed alla congruità del preventivo di parcella da questo esposto.

Il servizio si occupa di gestire i rapporti con gli avvocati esterni, cui è stato affidato il patrocinio legale dell'Ente. Gli avvocati esterni cui affidare il patrocinio legale sono inseriti in un apposito elenco, costituito previa pubblicazione di specifico avviso pubblico. Gli elenchi approvati con determinazione dirigenziale sono consultabili al seguente link: [elenco avvocati esterni](#)

clicca qui



AREA
DIPENDENTI

DIRIGENTE: Segretario Generale

EMAIL: segretario@comune.manfredonia.fg.it

AVVOCATO DELL'ENTE: Avv. Teresa Totaro

EMAIL: ufficiolegale@comune.manfredonia.fg.it

PEC: avvocatura@comunemanfredonia.legalmail.it



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Avvocatura e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è

un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Apertura del servizio e disponibilità intersettoriale	Apertura e disponibilità tutti i giorni della settimana in orario lavorativo	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento o da remoto
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 1 funzionario e 1 dipendente part-time in grado di adempiere ai procedimenti e fornire chiarimenti e pareri sulle pratiche e sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempestiva	Tempo di attesa per risposta pareri intersettoriali	Il tempo di attesa per il riscontro di denunce di sinistri, di pareri scritti e/o orali è di 2/3 giorni lavorativi. Il tempo di attesa per iscrizione di giudizi, mediazioni, negoziazioni è determinato da norme di legge. Il tempo di attesa per le risposte al pubblico in presenza o al telefono è pressoché nullo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/web/videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione, iscrizione telematica dei ricorsi	Garantito, implementabile attraverso hardware e software di gestione più evoluti
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato proveniente da soggetti esterni o interni	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste generiche o di accesso agli atti che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo formale
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle vertenze e delle pratiche RCT	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ai termini disposti dalla legge in fase di resistenza, ai dettami dell'amministrazione in fase di azione	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi delle istruttorie e delle vertenze	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi delle istruttorie e delle vertenze all'interesse e alla difesa dell'Ente	Garantito

TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Le informazioni vengono diffuse e fornite nei limiti imposti dalla normativa sulla privacy in considerazione della peculiarità del servizio. Apposita relazione sullo stato delle vertenze/ rischio di soccombenza viene trasmessa all'Ente periodicamente.	Tutto il processo delle vertenze e delle istruttorie è a disposizione degli organi preposti dall'Amministrazione ad averne accesso. Gli incarichi per la costituzione interna ed esterna in giudizio pubblicati sull'albo pretorio e sito comunale.	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Riservatezza	GDPR e implicita per legge nella tipologia della materia trattata	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione in base ai giudizi a livello intersettoriale	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, il Responsabile dell'Avvocatura produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ monitoraggio e impegno al miglioramento i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP; eventuali anomalie riscontrate



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'U.O.A. Avvocatura, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO ATTIVITÀ PRODUTTIVE - S.U.A.P. - CONCESSIONI PERMANENTI E TEMPORANEE

Il Servizio Attività produttive - S.U.A.P. - Concessioni permanenti e temporanee si presenta:

Il Servizio Attività produttive - S.U.A.P. - Concessioni permanenti e temporanee è incardinato nel I Settore - Risorse umane e Sviluppo economico ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Le attività produttive del comune si occupano dei servizi di commercio, polizia amministrativa, artigianato, pesca e agricoltura. Essi svolgono una varietà di funzioni essenziali per il funzionamento e lo sviluppo economico della comunità.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) nasce come strumento di semplificazione amministrativa per snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utenza ed assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e/o delle amministrazioni pubbliche comunque coinvolte nello stesso procedimento amministrativo. Ogni pratica deve dunque essere presentata e gestita esclusivamente in modalità telematica garantendo l'interoperabilità tra i vari soggetti pubblici interessati.

Il Servizio suolo pubblico si occupa di gestire e autorizzare l'occupazione temporanea o permanente di aree pubbliche.

➔ ATTIVITÀ

Il servizio si occupa di:

Commercio in sede fissa (settori merceologici alimentare e non alimentare):

- ❖ rilascio autorizzazioni, verifica e controllo S.C.I.A.;
- ❖ esercizio di vicinato (superficie di vendita fino a 250 mq);
- ❖ medie strutture di vendita (superficie, compresa tra 251 e 2.500 mq);
- ❖ grandi strutture di vendita (superficie e superiore ai 2.500 mq)
- ❖ spacci interni;
- ❖ parafarmacie;
- ❖ vendita al dettaglio per corrispondenza, TV e altri sistemi di comunicazione;
- ❖ vendita per mezzo di distributori automatici;
- ❖ vendita presso il domicilio del consumatore;
- ❖ commercio elettronico al dettaglio;
- ❖ vendita di cose usate, antiche o oggetti d'arte di pregio o preziose.

Commercio su aree pubbliche e vendita da parte dei produttori agricoli:

- ❖ gestione procedimenti per il rilascio delle autorizzazioni per l'occupazione dei posteggi di (tipo A) e per l'esercizio del commercio in forma itinerante (tipo B);
- ❖ redazione bandi pubblici per l'assegnazione dei posteggi, pubblicazione, redazione graduatorie e assegnazione;
- ❖ verifiche S.C.I.A., ex art. 19 L. 241/1990, finalizzate all'accertamento del possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio dell'attività;
- ❖ fiere, sagre, mercati e mercatini straordinari;
- ❖ gestione dei procedimenti per il P.A.U. degli impianti distributori carburanti
- ❖ gestione subentri e cessazioni

Pianificazione commerciale e documento strategico del commercio: si occupa anche, d'intesa con l'ufficio tecnico comunale, la ASL ed il Comando di Polizia locale, della pianificazione delle aree pubbliche destinate all'attività commerciale e dei posteggi, suddivisi per dimensione e tipologia merceologica.

Licenze ed autorizzazioni di polizia amministrativa:

- ❖ gestione dei procedimenti autorizzativi previsti nel testo unico delle leggi di pubblica sicurezza (TULPS), approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni e delegate ai Comuni dall'art. 19 del D.P.R. 616/1977 per: (elenco esemplificativo):
 - ❖ direttore/Istruttore di tiro a segno;
 - ❖ attività di "fochino";

- ❖ pubblici esercizi (bar / ristorante / pizzerie / osteria etc.);
- ❖ sale giochi;
- ❖ discoteche e trattenimenti danzanti;
- ❖ teatri;
- ❖ scuole di ballo (provviste di strutture per lo stazionamento del pubblico);
- ❖ Strutture sportive e di intrattenimento
- ❖ pubblico spettacolo, trattenimenti pubblici, spettacoli viaggianti (giostre, luna park, circhi, attrazioni varie);
- ❖ registrazione e assegnazione codice identificativo delle attività dello spettacolo viaggiante;
- ❖ strutture ricettive e gestione imposta di soggiorno;
- ❖ stabilimenti balneari;
- ❖ iniziative promozionali;
- ❖ agenzia d'affari;
- ❖ attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione di apparecchi automatici ed elettronici da trattenimento;
- ❖ giochi leciti e/o Installazione di new slot e apparecchi da divertimento e intrattenimento.
- ❖ gestione dei procedimenti relativi alle ordinanze d'ingiunzione disciplinati agli artt. 16 e ss. della L. 689/1981, per violazioni delle norme in materia annonaria, nonché di adozione delle ordinanze di chiusura o sospensione attività in forma cautelare o a titolo di sanzione accessoria previste dalla normativa del settore di competenza.

Chioschi: gestione bandi e concessioni per chioschi fissi su aree comunali.

Artigianato e produzioni locali: verifiche dei requisiti previsti dalle norme di settore per l'avvio e l'esercizio delle attività artigianali, cd. attività regolamentate: barbiere, parrucchiere, estetista, panificatore, tintolavanderia.

N.C.C. e taxi: rilascio delle licenze e delle autorizzazioni per l'esercizio del noleggio con e senza conducente di autovetture, autobus e taxi, nonché delle rimesse e dei parcheggi.

Pesca e agricoltura, si occupa di:

- ❖ istruttorie delle istanze delle aziende colpite da calamità naturali secondo gli adempimenti previsti dalla L.R. 24/90 e dal D. Lgs. 102/04 ex L. 185/92;
- ❖ istruttoria ed il rilascio dei tesserini venatori regionale per l'esercizio della caccia sul territorio nazionale;
- ❖ le partecipazioni al Comitato di Gestione A.T.C. (Ambito Territoriale di Caccia) dell'Amm.ne prov.le di Foggia;
- ❖ organizzazione dei corsi di formazione e di aggiornamento per la raccolta dei funghi epigei freschi, l'istruttoria ed il rilascio dei relativi tesserini, secondo quanto previsto alla L.R. 13.03.2012, n. 3;
- ❖ registrazione e la vidimazione dei registri e dei documenti di accompagnamento relativi ai prodotti vitivinicoli ed al loro trasporto di cui al Reg. CEE 223/93;

U.M.A. (Utenti Motori Agricoli), si occupa di:

- ❖ istruttoria e delle modalità di gestione delle agevolazioni fiscali previste dal D.M. del 14/12/2001 n. 454 per gli oli minerali impiegati nei lavori agricoli, orticoli, in allevamento, nella silvicoltura e piscicoltura e nella florovivaistica. Il procedimento amministrativo è gestito tramite un portale regionale.
- ❖ richieste di assegnazione, integrazione-rettifica, richieste di supplemento, verifica ex post - aziende estratte a campione dalla Regione Puglia;
- ❖ comunicazioni ordinarie e straordinarie alla Guardia di Finanza sulle ditte richiedenti il beneficio fiscale o per eventuali segnalazioni di discordanze rilevate o nella fase dei controlli.

Promozione di iniziative per lo sviluppo produttivo locale e del mercato del lavoro: l'ufficio promuove forme di cooperazione ed accordi con altri soggetti pubblici e privati per la promozione dei mercati, dell'iniziativa d'impresa e del lavoro favorendo la cultura d'impresa e iniziative per l'incontro tra offerta e domanda di lavoro e gestisce i rapporti con il Gal Gargano Mare S.C.AR.L. e il Gal Daunofantino Srl.

Lo **sportello unico delle attività produttive (S.U.A.P.)** costituisce "il soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi", è il front office tra le imprese e tutte le PP.AA. coinvolte nei procedimenti autorizzatori, compresi quelli di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività di produzione di beni e servizi.

Il SUAP ([clicca qui per accedere al servizio](#)) è direttamente coinvolto anche nei procedimenti relativi:

- ❖ alla prevenzione degli incendi, se previsto dalle procedure previste nel D.P.R. 151/2011 per le attività produttive;
- ❖ alle autorizzazioni uniche ambientali (A.U.A.), secondo le procedure del D.P.R. 59/2013;
- ❖ al provvedimento autorizzativo unico (PAU), in conformità allo strumento urbanistico (art. 7 del D.P.R. 160/2010), e in variante allo strumento urbanistico (art. 8 del D.P.R. 160/2010);
- ❖ alle procedure abilitative semplificate (PAS) per gli impianti FER;
- ❖ al rilascio autorizzazioni sanitarie per farmacie, studi medici, ambulatori veterinari e strutture sanitarie o socio-sanitarie in generale.

- ❖ Il S.U.A.P. opera con utilizzo del portale telematico accessibile all'indirizzo Internet: "www.impresainungiorno.gov.it", gestito da InfoCamere S.C.P.A.

Sul [portale è possibile consultare l'elenco dei procedimenti di competenza del SUAP](#), e dunque compilare, firmare e inviare una pratica per l'avvio o l'esercizio di un'attività nel territorio del Comune.

Infine, il [Servizio suolo pubblico](#) si occupa dei procedimenti di concessione e gestione del suolo pubblico e di gestione degli impianti pubblicitari, in particolare cura:

- ❖ istruttoria tecnico – amministrativa per il rilascio di concessioni di uso del suolo pubblico permanenti e/o temporanee (dehors, pedane, distributori per il trattamento di acqua potabile, distributori di carburante, bacheche, tende, bocche di lupo, gazebo, cancelli cortili pubblici, distributori di tabacchi, esposizioni merci).
- ❖ acquisizione di tutti i pareri necessari per il rilascio della concessione, anche mediante l'eventuale ricorso a conferenza dei servizi ex l.241/90, con particolare riferimento alla richiesta di parere al Comando di polizia locale ai fini viabilistici, all'Ufficio Tecnico per la verifica di compatibilità urbanistica, al Concessionario della riscossione per la quantificazione del canone.
- ❖ quantificazione del valore della polizza fideiussoria che il concessionario dovrà stipulare a garanzia degli obblighi contrattuali, la predisposizione e sottoscrizione del contratto di concessione.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Tommaso Gioieni
CONTATTI: 0884.519316
MAIL: t.gioeni@comune.manfredonia.fg.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio attività produttive – S.U.A.P. – e il Servizio Concessioni permanenti e temporanee e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per almeno 2 giorni alla settimana	Garantito, con possibilità di incremento di 1 giorno e di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 8 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con aumento di almeno 2 unità di personale/ incremento orario del personale part time
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è mediamente di 15 minuti	Garantito. Attese annullate tramite servizio appuntamenti

	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo/web/portale/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Check list e liste di controllo delle attività	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle procedure individuate	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica, e-mail	Tutti gli aggiornamenti/avvisi riguardanti la gestione delle entrate sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Settore Risorse Umane e sviluppo Economico produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio attività produttive – S.U.A.P. – Concessioni permanenti e temporanee aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio attività produttive – S.U.A.P. – e il Servizio Concessioni permanenti e temporanee, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI

I Servizi demografici e statistici si presentano:

I Servizi demografici e statistici sono incardinati nel II Settore – Servizi demografici e statistici, Promozione turistica e Servizi educativi ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

I Servizi demografici e statistici sono gli uffici ai cui sono demandate le funzioni di competenza statale delegate ai Sindaci ai sensi dell'articolo 54 del TUEL. In primis l'Ufficio Anagrafe che si occupa della tenuta e aggiornamento del registro della popolazione residente (ANPR), e l'Ufficio di Stato Civile preposto alla gestione dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile – ANSC). Tra le funzioni svolte dai Servizi Demografici ci sono anche quelle relative alla Leva militare e ai Servizi Statistici che producono, analizzano e diffondono dati demografici, sociali, economici e ambientali e sono integrati nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), svolgendo funzioni di raccolta dati per l'Istat.

Nel novero degli Uffici ricompresi nei Servizi Demografici c'è anche l'ufficio Elettorale la cui funzione principale è mantenere aggiornate le liste elettorali mediante revisioni semestrali, dinamiche e straordinarie (operazioni attraverso le quali si cancellano o si iscrivono gli elettori che emigrano, immigrano, perdono il diritto elettorale o lo riacquistano). L'Ufficio elettorale, inoltre, provvede per la parte territoriale di competenza dell'Amministrazione Comunale all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali (elezioni politiche e amministrative) e referendarie. Provvede, altresì, alla tenuta ed aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, all'aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di Seggio elettorale e dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

➔ ATTIVITÀ

Il servizio si divide in:

Servizio anagrafe e statistica, che si occupa di:

- ❖ anagrafe della popolazione e relative certificazioni ([clicca qui per accedere al servizio](#));
- ❖ attività connesse al servizio relativo alla carta di identità ([clicca qui per accedere al servizio](#));
- ❖ attività di supporto per i rapporti con gli Organi Statali (Ministero dell'Interno e I.S.T.A.T.);
- ❖ attività connesse all'anagrafe "Italiani residenti all'estero";
- ❖ attività inerenti la leva e servizi connessi;
- ❖ attività connesse al decentramento a livello circoscrizionale con riferimento ai Servizi demografici.

Servizio di stato civile, che si occupa di:

- ❖ attività connesse al Servizio di Stato Civile e Cittadinanza con tenuta e conservazione dei Registri di nascita, morte, matrimonio, unioni civili, cittadinanza;
- ❖ rilascio dei relativi estratti e certificati compreso il libretto di famiglia internazionale;
- ❖ rapporti con la Procura della Repubblica, Ufficio Territoriale del Governo e Ministero della Giustizia in materia di Stato civile;
- ❖ attività relative alle varie fasi delle separazioni e divorzi.

Servizio elettorale, che si occupa di:

- ❖ attività inerenti la preparazione, la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali, dello schedario elettorale, delle revisioni e delle elezioni come imposte dalla legge, dello svolgimento delle consultazioni, compreso il funzionamento della Commissione elettorale comunale, della Commissione elettorale circondariale;
- ❖ attività relative alla propaganda elettorale, referendum, elettori all'estero;
- ❖ attività afferenti la tenuta dell'albo dei [presidenti di seggio](#) e di quello degli [scrutatori](#);
- ❖ attività connesse alla tenuta ed all'aggiornamento dell'elenco dei giudici popolari;
- ❖ attività inerenti la formazione delle liste circoscrizionali, l'elezione dei consigli circoscrizionali.

Il **Servizio di statistica** ha l'obiettivo di raccogliere dei dati statistici rilevati sul territorio Comunale, riferiti alla popolazione residente, alle abitudini di vita dei cittadini ed alle altre indagini campionarie previste dal Programma Statistico Nazionale, in conformità alle direttive dell'Istituto Centrale Statistica ISTAT. La finalità è quella di fornire dati e strumenti utili a orientare le scelte dell'Amministrazione, a tutti i livelli territoriali, supportando le attività di programmazione ed i processi decisionali che fanno capo alle Istituzioni competenti.

CLICCA QUI



AREA DIPENDENTI

DIRIGENTE: Dott.ssa Maria Sipontina Ciuffreda
PEC: anagrafe@comunemanfredonia.legalmail.it
MAIL: anagrafe@comune.manfredonia.fg.it
PEC: statocivile@comunemanfredonia.legalmail.it
EMAIL: statocivile@comune.manfredonia.fg.it
PEC: elettorale@comunemanfredonia.legalmail.it
EMAIL: elettorale@comune.manfredonia.fg.it



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi demografici e statistici e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per Almeno 5 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 19 dipendenti, di cui soltanto 4 a tempo pieno (i rimanenti 15 sono part-time), in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	L'accesso allo sportello aperto al pubblico è immediato. I tempi di attesa sono determinati dal numero di utenti in coda. I tempi di attesa sono sempre nulli quando il servizio è reso previo appuntamento.	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici e telefonici.	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Organizzazione e gestione degli appuntamenti	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alla corretta gestione degli appuntamenti.	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi del procedimento	Il servizio è attento, nello sviluppo delle varie fasi dei procedimenti di competenza	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti/avvisi riguardanti la gestione delle entrate sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile dei Servizi demografici e statistici produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente dei Servizi demografici e statistici aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

I Servizi demografici e statistici redigono, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

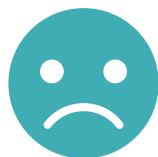
Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare

all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZI EDUCATIVI - SCUOLA E DIRITTO ALLO STUDIO

I Servizi educativi – scuola e diritto allo studio si presentano:

I Servizi educativi – scuola e diritto allo studio sono incardinati nel II Settore – Servizi demografici e statistici, Promozione turistica e Servizi educativi ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). Il Servizio gestisce gli interventi finalizzati a garantire il diritto allo studio a tutti gli alunni delle scuole. Aiuta gli utenti nella predisposizione di domande per contributi o agevolazioni.

➔ ATTIVITÀ

Il servizio si occupa di:

- ❖ attività finalizzate alla realizzazione di iniziative scolastiche organizzate direttamente dalle Istituzioni scolastiche in collaborazione con il Comune e con altri soggetti;
- ❖ rapporti con le Istituzioni scolastiche e le scuole materne private convenzionate con l'Ente;
- ❖ attività finalizzate alla realizzazione di iniziative sportive organizzate direttamente dall'Ente e/o in collaborazione con altri soggetti.

Il Servizio si occupa delle attività inerenti i servizi scolastici, in particolare:

- ❖ attività di indirizzo e di controllo dei servizi esternalizzati:

trasporto alunni: il servizio ha ad oggetto il trasporto scolastico degli alunni frequentanti le scuole dell'obbligo statali (scuole primarie, medie inferiori e medie superiori limitatamente al primo e secondo anno), le cui residenze siano nelle zone extraurbane del territorio comunale e in quelle che distano oltre Km. 0,50 dal centro abitato, nonché agli alunni diversamente abili frequentanti qualsiasi ordine di scuola di questo Comune domiciliati ad una distanza superiore a mt. 200 dalla sede scolastica.

Il servizio è affidato a ditte esterne mediante espletamento di gare d'appalto e deve essere reso conformemente al calendario scolastico e agli orari fissati dalle istituzioni scolastiche in accordo con il Dirigente dei Servizi educativi del Comune di Manfredonia, come comunicati all'appaltatore. Attualmente il servizio è svolto dalla [Società Cooperativa per azioni Re Manfredi](#). La ditta affidataria è dotata di una propria [carta dei servizi](#).

refezione scolastica: il Servizio ha ad oggetto la ristorazione e mensa scolastica a ridotto impatto ambientale, consistente nella preparazione, nel Centro di produzione pasti della Ditta appaltatrice, di pasti caldi giornalieri con il sistema della multiporzione, laddove tale modalità sia possibile, nonché il loro trasporto e la loro distribuzione, la fornitura di stoviglie, la pulizia e la sanificazione dei locali interessati.

Il servizio è affidato a ditte esterne mediante espletamento di gare d'appalto ed è reso conformemente al calendario scolastico e nell'orario indicato dalle autorità scolastiche o comunali.

Il servizio richiesto è ispirato alle esigenze educative, sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile e alla difesa della biodiversità.

CLICCA QUI



AREA
DIPENDENTI

DIRIGENTE: Dott.ssa Maria Sipontina Ciuffreda

EMAIL: ms.ciuffreda@comune.manfredonia.fg.it

EMAIL: pubblicaistruzione@comune.manfredonia.fg.it

EMAIL: ufficiocultura@comune.manfredonia.fg.it



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi educativi e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Garantire l'accesso alla maggior parte dei richiedenti	Copertura del sistema rispetto all'offerta potenziale	100%	Garantito
	Accessibilità fisica	Dislocazione capillare dei servizi educativi sul territorio	Tempi medi di percorrenza con mezzo proprio dal luogo di residenza al servizio inferiori ai 15 minuti	Garantito
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	Tutti i dipendenti dei Servizi Educativi (2 dipendenti dell'Ufficio Pubblica istruzione - di cui uno con contratto part-time a 18 e 1 a tempo determinato a 36 ore settimanali - con la supervisione del funzionario assegnato al servizio per il 25% del suo contratto di lavoro) sono a disposizione per rilasciare informazioni telefoniche e tramite mail	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Informazioni su Accessibilità	Pubblicità delle informazioni relative ai servizi e alle modalità di iscrizione	Presenza di materiali informativi sul web	Garantito
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazioni da parte dei dipendenti	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno almeno una volta l'anno	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività	Tempo medio di conclusione del procedimento di iscrizione al servizio al momento della presentazione della domanda	Entro le scadenze previste dal bando	Soddisfatto
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei	Disponibilità di moduli	Costante e aggiornata	Soddisfatto

	materiali informativi			
	Tempistica di risposta alle mail per informazioni inerenti il servizio	Tempo di risposta	Entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile dei Servizi educativi produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente dei Servizi educativi aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

I Servizi educativi redigono, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.

Sia per il **servizio di trasporto scolastico**, sia per il **servizio di refezione scolastica**, si fa presente che entrambi i servizi oggetto di appalto sono sottoposti ad un costante monitoraggio da parte di un gruppo di lavoro appositamente costituito (RUP, DEC e relativi collaboratori) sul livello di qualità del servizio in relazione ai criteri di tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia. L'Ufficio preposto conduce annualmente la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di un questionario apposito.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;

- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



TURISMO E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Il Servizio Turismo e promozione del territorio si presenta:

Il Servizio Turismo e promozione del territorio è incardinato nel II Settore – Servizi demografici e statistici, Promozione turistica e Servizi educativi ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). L'Ufficio cura le attività connesse alle iniziative promosse dall'Amministrazione per il turismo, la promozione del territorio e l'organizzazione dei grandi eventi.

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il servizio si occupa di:

- ❖ pianificazione e attuazione delle strategie di promozione turistica;
- ❖ branding territoriale e immagine della Città;
- ❖ ideazione, coordinamento e gestione dei grandi eventi cittadini;
- ❖ gestione e aggiornamento dei canali di promozione turistica;
- ❖ rapporti con operatori turistici e associazioni e di categoria;
- ❖ partecipazione a fiere, borse del turismo ed eventi promozionali;
- ❖ coordinamento di progetti di valorizzazione turistica finanziati con fondi regionali, nazionali o comunitari;
- ❖ produzione materiale informativo e promozionale;
- ❖ gestione Info Point comunali;
- ❖ raccolta dati e flussi turistici.

CLICCA QUI



AREA
DIPENDENTI

DIRIGENTE: Dott.ssa Maria Sipontina Ciuffreda
EMAIL: ms.ciuffreda@comune.manfredonia.fg.it
EMAIL: ufficiocultura@comune.manfredonia.fg.it



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Turismo e promozione del territorio e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione	Presenza di uffici al primo piano	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	6 ore settimanali	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	L'unica dipendente assegnata al servizio per il 25% del suo orario di lavoro può rilasciare informazioni telefoniche e tramite mail	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Informazioni su Accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguata informazione da parte dei dipendenti	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno almeno una volta l'anno	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere al servizio al pubblico	Entro 10 minuti	Soddisfatto
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di moduli per la richiesta delle sale	Costante e aggiornata	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle mail per informazioni inerenti il servizio	Tempo di risposta	Entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto
RASSICURAZIONE	Cortesìa (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Turismo e promozione del territorio produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Turismo e promozione del territorio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Turismo e promozione del territorio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto

disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO ARCHIVIO E PROTOCOLLO

Il Servizio archivio e protocollo si presenta:

Il Servizio Archivio e protocollo è incardinato nel III Settore – Servizi Affari Generali e alla Persona, Politiche sociali, culturali e giovanili ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). L'ufficio è dotato di uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni indirizzati al Sindaco, organi del Comune o altri uffici comunali. Il servizio si occupa:

- ❖ della corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti;
- ❖ cura il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali;
- ❖ organizza il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione alle unità organizzative responsabili.

L'obiettivo del protocollo generale di un comune è gestire in modo ordinato e tracciabile tutti i documenti in entrata e in uscita, fungendo da registro pubblico obbligatorio che certifica la data di ricezione o spedizione di ogni atto, garantendo così validità giuridica, trasparenza e corretta circolazione all'interno dell'ente, grazie a procedure di registrazione, classificazione, smistamento e conservazione, secondo le direttive previste nel "[Manuale di gestione documentale dell'archivio e del protocollo](#)".

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il servizio si occupa:

- ❖ gestione protocollo generale dell'Ente mediante procedure cartacee ed informatiche;
- ❖ gestione protocollo di emergenza;
- ❖ gestione e ricezione posta;
- ❖ tenuta, classificazione ed archiviazione degli atti nelle sezioni separate dell'archivio;
- ❖ implementazione e gestione dell'archivio storico;
- ❖ effettua la selezione dei documenti da proporre per lo scarto alla Soprintendenza archivistica per la Puglia.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Matteo Ognissanti
PEC: protocollo@comunemanfredonia.legalmail.it

AREA
DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio archivio e protocollo e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica e Ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessati	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 2 operatori, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Costante	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Gestire tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web,	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito

		modulistica, brochure		
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, il Dirigente produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;

- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO ATTI AMMINISTRATIVI ISTITUZIONALI E NOTIFICHE

Il Servizio atti amministrativi istituzionali e notifiche si presenta:

Il Servizio atti amministrativi istituzionali e notifiche è incardinato nel III Settore – Servizi Affari Generali e alla Persona, Politiche sociali, culturali e giovanili ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Il Servizio atti amministrativi istituzionali si occupa principalmente:

- ❖ Deliberazioni: preparazione e archiviazione delle delibere del consiglio comunale e della giunta comunale;
- ❖ Verbali: stesura dei verbali delle sedute del consiglio comunale e archivio dei verbali delle commissioni;
- ❖ Atti amministrativi: gestione di tutti gli atti amministrativi necessari per il funzionamento dell'ente, come i contratti;
- ❖ Trasparenza e accesso agli atti: Garanzia della trasparenza amministrativa e gestione delle richieste di accesso agli atti da parte dei cittadini, di propria competenza.

Inoltre, si occupa della notifica ufficiale di atti amministrativi ai cittadini. Il Servizio notifiche include la consegna di documenti come avvisi di pagamento, multe, e altri atti amministrativi direttamente nelle mani del destinatario o presso il loro domicilio fiscale. Dei servizi di protocollazione e autentiche delle firme.

Un ulteriore servizio incardinato nella macroarea degli Affari istituzionali e generali è il [Servizio Passaggio di proprietà: automezzi, motocicli e natanti](#), che si occupa dell'autenticazione della sottoscrizione degli atti aventi ad oggetto l'alienazione di beni mobili registrati (auto, natanti e rimorchi).

➔ ATTIVITÀ

L'*Ufficio Notifiche* del Comune di Manfredonia è responsabile della notifica di atti amministrativi formati dal Comune stesso e per conto di altre Pubbliche Amministrazioni, nonché di atti tributari statali e di altri enti. Questa attività viene svolta dai messi comunali, che consegnano gli atti ai destinatari nel loro domicilio, e può includere la consegna di atti in materia civile e penale su richiesta delle parti o dell'autorità giudiziaria postale.

In particolare si occupa:

- ❖ notifica di atti comunali: si occupa di notificare atti emessi dal Comune di Manfredonia;
- ❖ richieste da altri enti: riceve richieste di notifica da altre Pubbliche Amministrazioni per atti da consegnare;
- ❖ notifica di atti tributari: può notificare atti tributari e del contenzioso tributario dello Stato e di altri enti pubblici a persone, ditte ed enti residenti o domiciliati nel Comune;
- ❖ richieste da terzi: esegue notifiche su richiesta di parti private, in ambito civile e penale.

La notifica è eseguita da un messo comunale. In caso di assenza temporanea del destinatario o di altra persona che possa ritirare l'atto, il messo procede alla notifica secondo le modalità previste dall'art.140 c, p.c., affiggendo un avviso di deposito, in busta chiusa e sigillata alla porta dell'abitazione, depositando copia dell'atto nella Casa Comunale e dandone notizia al destinatario con raccomandata con ricevuta di ritorno. In caso di irreperibilità del destinatario, il Messo Comunale provvede a depositare copia dell'atto nella Casa Comunale, secondo le modalità previste dall'art.143 c.p.c.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Matteo Ognissanti
PEC: protocollo@comunemanfredonia.legalmail.it

AREA
DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio atti amministrativi istituzionali e notifiche e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica e Ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessati	Garantito
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 4 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Verifica atti da notificare e relativa notifica	La notificazione avviene in giornata per I destinatari individuati e reperibili	Garantito
	Criteri di	Tracciamento	Il servizio è attento,	Garantito

	economicità e risparmio	dell'attività di notifica	tutti i processi sono monitorati e reperibili	
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, il Dirigente produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio atti amministrativi istituzionali e notifiche aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



BIBLIOTECA - CULTURA E SPETTACOLO

Il Servizio Biblioteca - Cultura e spettacolo si presenta:

Il Servizio Biblioteca Cultura e spettacolo è incardinato nel III Settore – Servizi Affari Generali e alla persona, Politiche sociali, culturali e giovanili ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). L'Ufficio contribuisce alla definizione delle linee di sviluppo culturale dell'Amministrazione garantendo l'organizzazione e la realizzazione delle iniziative programmate e dei progetti da attuare. Collabora con l'Assessorato nel valutare le diverse proposte di attività e progetti da realizzare in collaborazione con enti, associazioni culturali o altri organismi anche privati operanti sul territorio al fine di creare sinergie di rete finalizzate a creare occasioni di sviluppo culturale, economico e sociale.

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il servizio si articola in:

Biblioteca: offre servizi di prestito libri, accesso a risorse digitali, spazi per lo studio e l'organizzazione di eventi culturali come presentazioni di libri e laboratori.

Cultura e Spettacolo: organizza eventi culturali, spettacoli teatrali, concerti e mostre d'arte per promuovere la cultura locale e attrarre visitatori.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Matteo Ognissanti
EMAIL: biblioteca@comune.manfredonia.fg.it

AREA DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Biblioteca – Cultura e spettacolo e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione	Presenza di uffici al primo piano	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	5 ore settimanali	Soddisfatto

	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	Tutti i dipendenti del Servizio Biblioteca - Cultura e spettacolo sono disponibili per informazioni telefoniche e tramite mail	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Informazioni su Accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguata informazione da parte dei dipendenti	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere al servizio al pubblico	Entro 10 minuti	Soddisfatto
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di moduli per la richiesta delle sale	Costante e aggiornata	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle mail per informazioni inerenti il servizio	Tempo di risposta	Entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto
RASSICURAZIONE	Cortesìa (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Biblioteca – Cultura e spettacolo – produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli “Standard di qualità dei servizi” con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Biblioteca – Cultura e spettacolo aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Biblioteca – Cultura e spettacolo redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto

disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZI SOCIALI – PIANO SOCIALE DI ZONA

I Servizi sociali si presentano:

I Servizi sociali sono incardinati nel III Settore – Servizi Affari Generali e alla Persona, Politiche sociali, culturali e giovanili ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). L'Ufficio organizza ed eroga, nel rispetto del budget e degli indirizzi dell'Amministrazione, gli interventi a favore di coloro che vivono in situazione di difficoltà personale e di svantaggio. Scopo degli interventi socio-assistenziali e socio-sanitari promossi dall'Ente è la promozione, il mantenimento e il recupero del benessere dei cittadini nonché il pieno sviluppo della persona all'interno del contesto familiare e sociale.

Nel novero dei Servizi Sociali occorre trattare i servizi offerti dall'Ufficio di Piano, che nell'ambito del **Piano Sociale di Zona**, è un organismo tecnico ed esecutivo che coordina la programmazione territoriale dei servizi sociali e sociosanitari.

Il **Piano Sociale di Zona** (Legge 328/2000, art. 19) è il principale strumento per la programmazione e la realizzazione di interventi sociali e socio-sanitari dell'Ambito e rappresenta il Piano regolatore delle politiche sociali. Il suo obiettivo è quello di sviluppare e qualificare i servizi sociali e socio-sanitari per renderli adeguati ai bisogni della collettività, tenendo conto delle indicazioni dei piani nazionali e regionali, favorendo la creazione di una rete di servizi e interventi flessibili e stimolando le risorse della comunità locale. Promuove lo sviluppo sociale e l'inclusione attraverso l'attuazione di interventi di prevenzione, protezione e sostegno a favore della popolazione dell'Ambito, con particolare attenzione alle fasce deboli. Il Piano Sociale di Zona ha indicativamente durata triennale ed è definito dai Comuni associati, d'intesa con il Distretto Socio Sanitario, con la piena partecipazione di tutti i soggetti pubblici territoriali, organizzazioni sindacali, organismi di rappresentanza del volontariato e della cooperazione sociale, ordini e associazioni professionali, associazioni di categoria, associazioni delle famiglie e degli utenti.

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il servizio si articola nelle seguenti unità operative:

politiche abitative: attività di predisposizione, elaborazione e redazione, anche con strumenti informatici, (avvisi pubblici, bandi, graduatorie, regolamenti, ecc.) concernenti la concessione di contributi in tale ambito, sulla base di quanto stabilito nel vigente "[Regolamento comunale per interventi a favore dei nuclei familiari in condizione di grave emergenza abitativa](#)".

politiche sociali e assistenziali: attività inerenti la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali, secondo le linee programmatiche individuate dalla L. 328/2000 e Legge Regionale n. 19/2000.

trasporto disabili

sportelli di ascolto, sostegno e orientamento: curano il servizio di consulenza sociale per l'ascolto e il sostegno di soggetti bisognosi di assistenza e supporto per gestire situazioni di crisi o difficoltà. Il servizio costituisce, inoltre, un primo momento di approccio al problema e può comportare l'orientamento dell'utente verso ulteriori servizi specialisti per la migliore trattazione del caso.

piano sociale di zona si occupa:

- ❖ svolgimento delle funzioni inerenti il ruolo del Comune Capofila dell'Ambito Territoriale, secondo la relativa regolamentazione;
- ❖ interfaccia tra gli organi ed uffici del Piano Sociale di Zona e la struttura comunale nelle sue varie articolazioni (Ragioneria, Appalti, Contratti, Risorse umane e simili);
- ❖ collaborazione nell'attuazione degli interventi sociali ricompresi in programmi del Piano Sociale di Zona e del Comune di Manfredonia;
- ❖ cura dei rapporti con gli organi ed uffici della Asl Foggia per l'attuazione di interventi di natura socio-sanitaria e per quanto necessario allo svolgimento dei compiti di pertinenza.

Il servizio si occupa anche della gestione dell'**asilo nido comunale**, un servizio socio educativo volto a favorire la crescita dei bambini dai 3 mesi ai 3 anni di vita, offrendo opportunità e stimoli che consentono la costruzione dell'identità, dell'autonomia e l'interazione con altri bambini e adulti. Offre un ambiente sicuro e stimolante con

personale qualificato, supportando le famiglie nel compito educativo. La struttura include sezioni dedicate ai bambini, spazi per attività, aree relax e gioco, e spazi esterni. Il servizio è regolato secondo quanto previsto dall'apposito [regolamento](#) approvato da ultimo con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 149 del 06.07.2015 e successive modifiche e integrazioni.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Matteo Ognissanti
EMAIL: servizisociali@comune.manfredonia.fg.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi Sociali e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Ubicazione	Presenza di uffici al primo piano	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	Tutti i dipendenti dei Servizi sociali sono disponibili per informazioni telefoniche e tramite mail	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Informazioni su Accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguata informazione da parte dei dipendenti	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno nel rispetto delle 40 ore formative annue	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere al servizio al pubblico	Variabile in ragione del numero di utenti in attesa	Soddisfatto
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza dei	Disponibilità di moduli per la	Costante e aggiornata	Soddisfatto

	materiali informativi	richiesta di contributi e benefici		
	Tempistica di risposta alle mail per informazioni inerenti il servizio	Tempo di risposta	Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Soddisfatto
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile dei Servizi Sociali produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente dei Servizi Sociali aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

- ❖ Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;

- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - INFORMAGIOVANI/CITTÀ E CENTRALINO

L'Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani/città e centralino si presenta:

L'Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani e centralino è incardinato nel III Settore – Servizi Affari Generali e alla Persona, Politiche sociali, culturali e giovanili ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). Il personale addetto al servizio URP è tenuto ad ascoltare le richieste del cittadino e a fornire risposte, si occupa di assistere gli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi. L'Ufficio raccoglie suggerimenti, reclami, segnalazioni, proposte, elogi; a tal proposito, gestisce e monitora le segnalazioni degli utenti fino all'esito delle stesse, a seguito di riscontro da parte degli uffici destinatari delle suddette, ai quali resta in capo l'onere del feedback all'URP della loro evasione/ risoluzione. L'URP verifica la qualità dei servizi attraverso sondaggi, interviste, erogazione di questionari, in collaborazione con i servizi interessati; raccoglie i risultati dei questionari inviati dai servizi comunali.

➔ ATTIVITÀ

Il Servizio cura:

- ❖ adempimenti relativi all'attuazione della Legge 241/90 e s.m.i. e dei Regolamenti comunali in materia di Pubbliche relazioni e Diritto di accesso;
- ❖ gestione reclami;
- ❖ gestione del servizio Informagiovani/città;
- ❖ predisposizione banche dati, dossier informativi;
- ❖ consultazione di leggi ed atti amministrativi a disposizione dei cittadini;
- ❖ attività connesse al servizio centralino.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta il luogo “fisico” privilegiato d'incontro tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. All'URP si rivolgono, infatti, i cittadini per chiedere informazioni, principalmente, su pratiche e servizi a livello comunale.

Presso l'URP è presente, ma in relazione a specifiche, contingenti progettualità, lo “Sportello di Facilitazione Digitale” teso a supportare i cittadini con basse o nulle competenze digitali. Il Progetto, promosso dalla Regione Puglia e finanziato con risorse del PNRR e regionali, mira a favorire il processo di crescita digitale della popolazione attraverso un uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie e dei servizi on-line semplificando altresì il rapporto con la Pubblica Amministrazione e promuovendo il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti.

Il servizio è rivolto a tutti i cittadini maggiorenni che verranno supportati dai facilitatori digitali nell'utilizzo di Internet e dei dispositivi digitali per ottenere formazione/assistenza personalizzata e individuale, come:

- ❖ creazione di un'identità digitale-SPID;
- ❖ utilizzo di AppIO;
- ❖ servizi anagrafici e stato civile tramite ANPR-richiedere certificati;
- ❖ prenotazione appuntamento carta identità elettronica-CIE;
- ❖ fascicolo sanitario elettronico e prenotazione di visite mediche;
- ❖ iscrizione ad un istituto scolastico o ad un corso online.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott. Matteo Ognissanti
MAIL: urp@comune.manfredonia.fg.it

AREA
DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani e centralino e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica e Ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessati	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 2 operatori, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Ricezione delle richieste	La registrazione e lo smistamento delle richieste pervenute avvengono, ordinariamente, giornalmente	Garantito

	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione della richieste	Il servizio è attento, nello smistamento delle richieste e di eventuali reclami agli uffici competenti	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione Attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani e centralino produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente dell'Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani e centralino aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

L' Ufficio relazioni con il pubblico – Informagiovani e centralino, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO ENTRATE

Il Servizio Entrate si presenta:

Il Servizio Entrate è incardinato nel IV Settore – Economico Finanziario ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). Eroga i servizi relativi alla gestione delle entrate comunali, in conformità al vigente [regolamento](#), il Servizio opera nel rispetto della normativa vigente in materia di tributi locali, tra cui il D. Lgs. 267/2000 (T.U.E.L.), la normativa TARI di cui alla L. 147/2013 e ss.mm., la L. 160/2019 Disciplina IMU, nonché lo Statuto dei diritti del contribuente. Si occupa in generale, di:

- ❖ gestione e riscossione della Tassa rifiuti (TARI), in applicazione delle disposizioni contenute nel [regolamento per la disciplina della tassa rifiuti](#)
- ❖ gestione e riscossione dell'Imposta municipale propria (IMU).

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il servizio si divide in:

servizio tributi, che si occupa della:

- ❖ gestione rapporti con il concessionario della riscossione ([clicca qui](#) per accedere alla pagina dedicata alla politica generale del concessionario), per quanto attiene il controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei tributi comunali (TARI, IMU, Tributi minori)
- ❖ gestione rapporti con eventuali concessionari o società partecipate costituite al fine dello svolgimento in concessione delle relative attività previste da contratti di servizio.

IMU: rivolgendosi al Servizio è possibile:

- ❖ sapere chi deve pagare, quando e come;
- ❖ conoscere le ipotesi di riduzione o esenzione previste dalle disposizioni vigenti;
- ❖ sapere cosa fare in caso di acquisto o vendita, costituzione di diritto reale, variazione delle quote di possesso, diritto ad applicazione di aliquote agevolate e per qualsiasi situazione che comporta una variazione dell'imposta dovuta;

Il Servizio è operativo per le seguenti attività:

- ❖ rimborsi;
- ❖ compensazioni;
- ❖ agevolazioni per residenti in istituti sanitari;
- ❖ richieste di riduzione per fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili;
- ❖ dichiarazioni canone concordato;
- ❖ dichiarazioni sostitutive ai fini IMU;
- ❖ richieste di accesso agli atti

TARI: rivolgendosi al Servizio è possibile avere informazioni:

- ❖ per sapere chi deve pagare, quanto, quando e come;
- ❖ per sapere cosa fare in caso di nuova disponibilità o rilascio di locali, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa;
- ❖ per usufruire di riduzioni o esenzioni relativamente alla propria posizione inerente all'applicazione del tributo TARI.

Per consultare l'apposita Carta dei servizi della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, [clicca qui](#)

Il Servizio fornisce informazioni e modulistica per:

- ❖ dichiarazioni per le utenze domestiche;
- ❖ dichiarazione per le aree scoperte e i locali diversi dalle abitazioni (utenze non domestiche);
- ❖ servizio tassa rifiuti – TARI
- ❖ presentazione di denunce di cessazione;
- ❖ riduzioni della tariffa unitaria;
- ❖ agevolazioni speciali per le utenze domestiche per valori "ISEE" del nucleo familiare;
- ❖ dichiarazioni sostitutive;
- ❖ richieste di rimborso;

- ❖ richieste di pagamento rateizzato;
- ❖ riduzione pensionati residenti all'estero (convenzione con Italia);
- ❖ richieste di accesso agli atti

servizio entrate patrimoniali e tributi minori, che cura:

- ❖ gestione entrate patrimoniali;
- ❖ gestione economica entrate derivanti dalla gestione del patrimonio pubblico;
- ❖ gestione economica delle locazioni attive (terreni e fabbricati): riscossione dei canoni di locazione;
- ❖ rimborso spese ufficio giudice di Pace,
- ❖ verifiche degli avvenuti pagamenti e gestione del recupero evasione: recupero somme liquidate e dovute all'Ente con decisione esecutiva a carico dei responsabili per danno erariale in quanto dipendenti del Comune di Manfredonia, ai sensi dell'art. 215 del D. Lgs. 174/2016 – Codice di Giustizia Contabile;
- ❖ recupero somme erroneamente versate a dipendenti dell'Ente, accertate con sentenza esecutiva;
- ❖ gestione, d'intesa con l'Avvocatura, del recupero coattivo di crediti delle entrate.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Dott.ssa Maricarmen Distante
PEC: tributi@comunemanfredonia.legalmail.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Entrate e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per Almeno 4 giorni alla settimana, per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	L'accesso allo sportello aperto al pubblico è immediato. I tempi di attesa sono determinati dal numero di utenti in coda. I tempi di attesa	Garantito

			sono sempre nulli quando il servizio è reso previo appuntamento.	
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti Del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici e telefonici.	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguata informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Soddisfatto: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Organizzazione e gestione degli appuntamenti	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alla corretta gestione degli appuntamenti.	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi del procedimento	Il servizio è attento, nello sviluppo delle varie fasi dei procedimenti di competenza, alla corrispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato in relazione alle disponibilità economiche assegnate	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti/avvisi riguardanti la gestione delle entrate sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Settore Economico Finanziario produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Finanziario aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Entrate, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

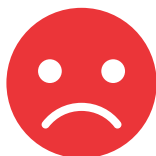
Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



PUBBLICA ILLUMINAZIONE

Il Servizio Pubblica Illuminazione si presenta:

Il Servizio Pubblica Illuminazione è incardinato nel V Settore – Lavori pubblici, manutenzione, infrastrutture e sviluppo sostenibile ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Il servizio di illuminazione pubblica del territorio comunale di Manfredonia copre gli impianti di illuminazione stradale, le apparecchiature luminose di arredo urbano, gli impianti di segnaletica luminosa, e gli elementi connessi alla gestione, manutenzione e fornitura energetica. Il servizio di illuminazione pubblica rientra tra i servizi pubblici locali, gestiti nell'ambito delle politiche di pubblica utilità e sicurezza urbana. L'illuminazione pubblica è un servizio essenziale che contribuisce alla sicurezza stradale, alla vivibilità urbana e alla prevenzione di atti di vandalismo e criminalità. Il servizio ha l'obiettivo di garantire un'illuminazione adeguata nelle aree pubbliche, comprese strade, piazze, parchi e altri spazi di uso collettivo. Ciò include l'installazione di nuovi punti luce, la sostituzione di lampade obsolete con tecnologie più efficienti (come LED), la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e la gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini riguardanti malfunzionamenti o guasti.

Dal 1° ottobre 2024 il Comune di Manfredonia ha affidato l'intero servizio (fornitura energia elettrica, esercizio, gestione, manutenzione ordinaria e servizi connessi) alla società Edison Next Government s.r.l., tramite ATI con Atlantico S.p.A.

Nel corso del periodo di durata del contratto (9 anni), l'A.T.I. prevede di mettere a disposizione dell'Amministrazione Comunale un servizio di Contact Center finalizzato all'esercizio di messa in sicurezza degli impianti nelle situazioni di emergenza con tempi di intervento variabili da 60 min. a 48 h., a seconda della gravità del guasto, da parte di squadre d'emergenza reperibili tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Per segnalare un guasto [clicca qui](#).

➔ ATTIVITÀ

Il *Servizio Pubblica Illuminazione* cura le attività relative alla programmazione, progettazione, D.LL. e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione stradale, dei parchi e giardini, dei monumenti, su tutto il territorio comunale (città e frazioni).

CLICCA QUI



AREA
DIPENDENTI

DIRIGENTE: Arch. Michele Prencipe
PEC: lavoripubblici@comunemanfredonia.legalmail.it
SEGNALAZIONE GUASTI: [800 628 172](tel:800628172)



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Pubblica Illuminazione e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure di segnalazione guasti e nuovi punti luce	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	I tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione degli interventi di manutenzione degli impianti di illuminazione	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma degli interventi pianificati	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione del servizio di pubblica illuminazione tramite controllo sulla società affidataria del servizio	Il servizio è attento alla gestione delle risorse finanziarie attribuite programmando gli interventi da attuare dando priorità alle situazioni di criticità ed emergenza	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Indicazione del link per la segnalazione dei guasti direttamente al fornitore del servizio	Aggiornamento continuo dei canali di contatto	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Sito internet: riporta gli orari di apertura ed i recapiti telefonici degli uffici	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Pubblica Illuminazione produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Pubblica Illuminazione aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Pubblica Illuminazione, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZI CIMITERIALI

I Servizi cimiteriali si presentano:

I Servizi cimiteriali sono incardinati nel V Settore – Lavori pubblici, manutenzione, infrastrutture e sviluppo sostenibile ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

I servizi cimiteriali (pulizia delle aree cimiteriali, tumulazione, estumulazione o trasporto salma) sono affidati ad una ditta esterna, la [Cooperativa Sociale Barbara B.](#) di Torino.

➔ ATTIVITÀ

Nell'ambito sei servizi cimiteriali, il settore si occupa di:

spazi e concessioni cimiteriali, in particolare, cura:

- ❖ l'assegnazione, anche mediante avvisi pubblici, di loculi di nuova costruzione realizzati nelle tombe per collettività della zona di ampliamento del cimitero comunale;
- ❖ la stipula ed il rilascio degli atti di concessione dei loculi e delle cappelle di famiglia realizzati nelle tombe comunali della zona di ampliamento cimiteriale;
- ❖ l'aggiornamento della titolarità delle concessioni cimiteriali, la revoca o la decadenza delle concessioni cimiteriali.

gestione cimiteriale, cura le attività connesse al Servizio cimiteriale:

- ❖ custodia;
- ❖ verifica delle concessioni e pagamenti;
- ❖ inumazioni;
- ❖ tumulazioni;
- ❖ esumazioni;
- ❖ gestione stanze anatomiche;
- ❖ gestione e manutenzione lampade votive.

edilizia cimiteriale: cura le attività connesse alla realizzazione di opere cimiteriali, comprese urbanizzazioni e aree comuni, e la realizzazione di nuove tombe cimiteriali.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Arch. Michele Prencipe
TELEFONO: 0884.519273

AREA
DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi cimiteriali e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è

un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico tutti i giorni compreso i festivi in due fasce orarie (mattino/pomeriggio), per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
		Accessibilità utenti disabili	L'accesso alle sepolture è garantito da marciapiedi, rampe e scivoli. Su richiesta può essere autorizzato l'ingresso al cimitero con automezzi speciali in fasce orarie e giorni definiti caso per caso.	Garantito
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 4 dipendenti, di cui 2 a tempo pieno, uno a 18 ore ed uno a 9 ore in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	I tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Ufficio polizia mortuaria: fornisce informazioni e modulistica; accessibile di persona, telefonicamente e via mail; istruisce tutte le pratiche cimiteriali.	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione degli interventi di edilizia cimiteriale	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma degli interventi pianificati	Garantito

	<p>Criteri di economicità e risparmio</p>	<p>Tracciamento della corretta gestione dell'insieme dei servizi cimiteriali</p>	<p>Il servizio è attento alla gestione delle risorse finanziarie attribuite programmando gli interventi da attuare dando priorità alle situazioni di criticità ed emergenza</p>	<p>Garantito</p>
<p>TRASPARENZA</p>	<p>Modalità di diffusione delle informazioni</p>	<p>Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale</p>	<p>Tutto il processo che riguarda l'attività svolta nell'ambito del servizio è costantemente pubblicata sull'albo pretorio, nonché sul sito web del Comune</p>	<p>Garantito</p>
	<p>Tempistica di diffusione e aggiornamento</p>	<p>Sito internet: riporta gli orari di apertura ed i recapiti telefonici degli uffici</p>	<p>Costante</p>	<p>Garantito</p>
<p>RASSICURAZIONE</p>	<p>Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)</p>	<p>Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo</p>	<p>Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza</p>	<p>Soddisfatto</p>
	<p>Riservatezza</p>	<p>GDPR</p>	<p>Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR</p>	<p>Garantito</p>



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile dei Servizi cimiteriali produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente dei Servizi cimiteriali aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

I Servizi cimiteriali, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redigono un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.

La struttura preposta al controllo e monitoraggio dei servizi è data dall'ufficio cimiteriale presente sul posto, RdP e dal DEC del servizio nonché dal capo servizio 5.5 "Servizio Cimitero e Sistemi cartografici informatici". Tutte le operazioni sono riportate nei registri cimiteriali e nell'applicativo di gestione del cimitero comunale.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30

Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-
------------	---	---------------	---	---

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO IGIENE URBANA

Il Servizio igiene urbana si presenta:

Il Servizio igiene urbana è incardinato nel V Settore – Lavori pubblici, manutenzione, infrastrutture e sviluppo sostenibile ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Il servizio di gestione rifiuti in sinergia con l'[ASE S.p.A.](#) (società affidataria del servizio) si occupa di diverse attività fondamentali per mantenere la città pulita e sostenibile.

L'ufficio cura i rapporti con gli Enti sovraordinati per i finanziamenti in materia di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e dà supporto alla pianificazione e programmazione in materia di pianificazione impiantistica connessa al ciclo dei rifiuti a livello regionale.

È istituito un “Centro Comunale di Raccolta”, un’area opportunamente recintata, attrezzata e custodita durante gli orari di apertura, ossia un impianto connesso e funzionale al sistema di raccolta differenziata che ha come obiettivo quello di promuovere, con l'osservanza dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità, sistemi tendenti a recuperare materiali dai rifiuti secondo i principi di cui al D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. nel rispetto della protezione dell'ambiente e della salute. La gestione e l'utilizzo dei Centri Comunali di Raccolta dei rifiuti dislocati su tutto il territorio comunale ubicato in Manfredonia sono regolati dal [vigente regolamento in materia](#).

➔ ATTIVITÀ

In particolare assicura:

- ❖ attività di controllo delle modalità di esecuzione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati;
- ❖ attività di supporto alla implementazione delle raccolte differenziate sul territorio comunale;
- ❖ progettazione e realizzazione delle infrastrutture ambientali connesse alla gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- ❖ rapporti con il gestore del servizio che, se affidato in house deve intendersi riferito anche ai rapporti con gli organi societari e gli adempimenti connessi;
- ❖ servizio di pulizia delle scogliere non in concessione e di rimozione e gestione dei resti di cymodocea piaggiati;
- ❖ istruttoria finalizzata alla quantificazione e riscossione dei contributi versati dai Consorzi di filiera per il recupero delle frazioni secche da raccolta differenziata.

All'ufficio sono attribuite, altresì, le competenze di cui all'art.192 del D. Lgs. n.152/06 in materia di abbandono illecito dei rifiuti su aree pubbliche e private. In particolare:

- ❖ riceve e gestisce le comunicazioni delle forze di polizia e dei cittadini relative agli abbandoni dei rifiuti;
- ❖ avvia il procedimento nei confronti dei soggetti interessati;
- ❖ istruisce le ordinanze sindacali per la rimozione dei rifiuti;
- ❖ in caso di inerzia, provvede alla redazione del progetto per la rimozione dei rifiuti in via sostitutiva ed in danno del soggetto responsabile;
- ❖ gestisce le procedure di gara per l'affidamento dei lavori di rimozione dei rifiuti in danno;
- ❖ provvede alla direzione dei lavori ed agli accertamenti di campo;
- ❖ provvede alla gestione amministrativa e contabile delle procedure di affidamento dei lavori;
- ❖ si interfaccia con la Regione Puglia per i finanziamenti in materia e per il costante rapporto sulle attività svolte.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Arch. Michele Prencipe
PEC: lavoripubblici@comunemanfredonia.legalmail.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio igiene urbana e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

La Carta dei Servizi di ASE S.p.A. è regolarmente pubblicata sul sito della Società, nella Sezione Amministrazione Trasparente. [\(clicca qui per visualizzarla\)](#)

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per almeno 3 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da un dipendente, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	I tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione della raccolta e	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad	Garantito

		dell'intero ciclo della gestione dei rifiuti	un cronoprogramma degli interventi pianificati	
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione del ciclo dei rifiuti	Il servizio è attento alla gestione della spesa per il servizio di igiene urbana	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale	Tutti gli aggiornamenti sul servizio sono prontamente pubblicati sul sito web del Comune e della società affidataria	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio igiene urbana produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio igiene urbana aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio igiene urbana, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.

Viene effettuato un monitoraggio in economia gestito direttamente dai competenti Uffici del Comune di Manfredonia, che ha come oggetto i servizi prestati da A.S.E. – Azienda Servizi ecologici S.p.A. e si articola in:

- ❖ controllo della pulizia e spazzamento della "Grande Viabilità", delle principali Diretrici di accesso in Città e, più in generale, sull'intero territorio comunale
- ❖ controlli e/o sopralluoghi puntuali, congiunti o asincroni, veicolati tramite apposito sistema di segnalazione rapida, nonché verifica di rilievi fotografici eventualmente richiesti ad hoc.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza

il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

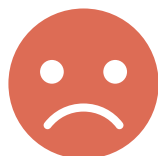
Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

I cittadini possono segnalare eventuali disservizi anche direttamente alla società:

- ❖ mediante il modulo per i reclami disponibile sul sito <https://www.ase Manfredonia.it/contatti/>
- ❖ Numero verde da telefono fisso: 800724590
- ❖ Numero verde da telefono cellulare: 0884.532965
- ❖ Indirizzo pec: ase Manfredonia@pec.it
- ❖ Indirizzo mail: info@ase Manfredonia.it
- ❖ Indirizzo postale o a mano: Azienda Servizi Ecologici spA, Insula 48/49 – zona PIP sn – loc. Pariti di Caniglia – 71043 Manfredonia
- ❖ Tempi di risposta: entro 30 gg dal ricevimento del reclamo



SERVIZIO MANUTENZIONE E VERDE PUBBLICO

Il Servizio manutenzione e verde pubblico si presenta:

Il Servizio manutenzione e verde pubblico è incardinato nel V Settore – Lavori pubblici, manutenzione, infrastrutture e sviluppo sostenibile ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Il Servizio manutenzione e verde pubblico provvede alla manutenzione edilizia ed impiantistica degli edifici pubblici (scuole, uffici, edifici culturali e socio assistenziali, impianti sportivi, ecc.) di proprietà o gestiti dall'Amministrazione Comunale e alla gestione e cura delle aree verdi del comune.

➔ ATTIVITÀ

Il servizio di articola in:

manutenzione infrastrutture viarie, cura:

- ❖ le attività connesse alla programmazione, istruttoria, progettazione ed attuazione delle strade comunali;
- ❖ la vigilanza e accertamenti dei danni causati da terzi alla rete viaria compresa la redazione delle relazioni e dei pareri per richieste di risarcimenti danni derivanti da opere stradali;
- ❖ manutenzione opere viarie urbane ed extraurbane, marciapiedi e scarpate;
- ❖ esecuzione diretta piccoli interventi di manutenzione con la disponibilità della squadra degli operai;
- ❖ gestione e manutenzione delle opere per l'eliminazione delle barriere architettoniche sulle sedi stradali.

verde pubblico e arredo urbano, cura:

- ❖ gestione e manutenzione verde pubblico urbano e frazioni;
- ❖ gestione e manutenzione arredo urbano;
- ❖ gestione sponsorizzazione aree destinate a verde pubblico;
- ❖ manutenzione, pianificazione e progettazione del verde pubblico e controllo delle prestazioni relative al contratto di gestione;
- ❖ gestione dei procedimenti di salvaguardia del verde privato (con ausilio del Comando della P.L.).

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Arch. Michele Prencipe
PEC: lavoripubblici@comunemanfredonia.legalmail.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio manutenzione e verde pubblico e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico due giorni a settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 4 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	I tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
	Accessibilità di intervento	Numero di operai qualificati operanti nel servizio	Il personale addetto agli interventi di piccola manutenzione è composto da 4 operai, in grado di intervenire in ambito edile o approvvigionamento tramite accordo quadro	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione degli interventi di manutenzione e cura del verde	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma degli interventi pianificati e una gestione telematica degli interventi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione dell'insieme degli interventi di manutenzione e gestione delle aree verdi	Il servizio è attento alla gestione delle risorse finanziarie attribuite programmando gli interventi da attuare dando priorità alle situazioni di criticità ed emergenza	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione	Tutto il processo che riguarda l'attività svolta nell'ambito del servizio è costantemente pubblicata	Garantito

		sul portale	sull'albo pretorio, nonché sul sito web del Comune	
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio manutenzione e verde pubblico produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio manutenzione e verde pubblico aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio manutenzione e verde pubblico, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;

- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO DEMANIO MARITTIMO

Il Servizio demanio marittimo si presenta:

Il Servizio Demanio marittimo è incardinato nel VI Settore – Urbanistica e pianificazione territoriale ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Il servizio demanio del comune si occupa della gestione e valorizzazione dei beni immobili di proprietà pubblica. L'Ufficio esplica tutti i procedimenti tecnico- amministrativi finalizzati alla gestione delle aree demaniali marittime di competenza del Comune.

➔ ATTIVITÀ

In particolare, il Servizio si occupa:

- ❖ attuazione delle previsioni del Piano Comunale delle Coste;
- ❖ definizione e svolgimento dei procedimenti concorsuali per l'attribuzione delle concessioni demaniali marittime e assegnazione di nuove concessioni;
- ❖ gestione tecnico – amministrativa delle concessioni in essere (licenze suppletive e variazioni ex art.24 del regolamento per l'esecuzione del Codice della Navigazione, subingresso, rinnovi concessioni e/o proroga scadenza, autorizzazioni ex art.45/bis per affidamento a terzi della gestione di attività connesse allo stabilimento, autorizzazioni temporanee). Tale attività comprende, in particolare, l'acquisizione, attraverso lo strumento della conferenza dei servizi ex L. 241/90, di tutti i pareri, autorizzazioni, nulla osta e quant'altro richiesto dalla norma per il rilascio dei titoli demaniali. Comprende, altresì, la determinazione, comunicazione, verifica e accertamento di quanto dovuto dai concessionari (canone demaniale, imposte, garanzie fideiussorie) e regolarmente versato, anche ai fini dell'eventuale attivazione dei procedimenti di recupero;
- ❖ contenzioso e quantificazione degli indennizzi risarcitori;
- ❖ predisposizione della modulistica connessa all'attività di gestione del demanio marittimo;
- ❖ attività tecnico-istruttoria per il rilascio di quanto di competenza nell'ambito dell'incameramento ex art. 49 del regolamento del Codice della Navigazione;
- ❖ gestione delle aree demaniali marittime in regime di concessione nei confronti dell'Autorità Portuale o di altri Enti;
- ❖ interfaccia con il Ministero dei Trasporti per l'implementazione dei sistemi informativi di gestione del demanio marittimo.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Ing. Lucio Barbaro
MAIL: demanio@comune.manfredonia.fg.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Demanio marittimo e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori

standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per almeno 2 giorni alla settimana (martedì e giovedì), di cui uno anche nella fascia pomeridiana (martedì) per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 1 dipendente, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili anche online	Tutti i dipendenti del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo/web/ portale con assimilazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adegua informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Garantito
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle tempistiche previste dalle norme	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica	Tutti gli aggiornamenti/avvisi sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito

RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Demanio marittimo produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Demanio marittimo aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Demanio marittimo, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

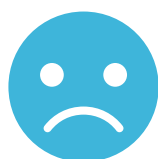
Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;

- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA E S.U.E.

Il Servizio Edilizia privata e S.U.E. si presenta:

Il Servizio Edilizia privata e S.U.E. è incardinato nel VI Settore – Urbanistica e pianificazione territoriale ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)).

Lo Sportello Unico per l'Edilizia viene istituito con l'obiettivo di offrire agli utenti un unico referente con il quale interloquire per la realizzazione di interventi edilizi, assolvendo nel contempo anche ad una fondamentale funzione informativa per il cittadino per ricevere documentazione e chiarimenti in materia di edilizia nonché per il rilascio di certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo, comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio.

Lo Sportello Unico per l'Edilizia è istituito, ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001 n.380 e s.m.i., con la finalità di semplificare i procedimenti amministrativi che interessano la materia dell'attività urbanistico-edilizia, in modo da unificare e semplificare la complessità degli adempimenti amministrativi e dei vincoli a carico dei cittadini e degli imprenditori per la realizzazione di una qualsiasi opera o intervento, accelerando i procedimenti amministrativi.

Da ottobre 2016 l'Amministrazione Comunale si è dotata di uno strumento informatico per la gestione informatizzata dei procedimenti edilizi ([clicca qui per accedere al servizio](#)).

La presentazione delle pratiche edilizie in formato digitale sulla piattaforma indicata assicura una maggiore trasparenza dell'attività amministrativa, la riduzione dei tempi di istruttoria e la dematerializzazione delle procedure e delle pratiche edilizie. Il procedimento edilizio interamente informatizzato assicura, altresì, la riduzione degli spazi di discrezionalità dell'azione amministrativa, divenendo così un efficace strumento di efficacia dell'azione amministrativa e di prevenzione della corruzione.

Il Servizio Edilizia Privata e lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) del comune svolgono diverse funzioni fondamentali per la gestione delle pratiche edilizie.

➔ ATTIVITÀ

Lo Sportello unico per l'edilizia costituisce l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso, che fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte. Acquisisce altresì presso le amministrazioni competenti, anche mediante conferenza di servizi ai sensi degli articoli 14, 14-bis, 14ter, 14quater e 14-quinquies della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, gli atti di assenso, comunque denominati.

Lo Sportello Unico Edilizia provvede in particolare:

- ❖ alla ricezione delle domande di Permesso di Costruire, Permesso in Sanatoria e, nei casi previsti, alla ricezione di Denuncia d'Inizio Attività, Segnalazione Certificata Inizio Attività o di altro titolo abilitativo o atto di assenso comunque denominato in materia di attività edilizia, ivi compreso il certificato di agibilità;
- ❖ alla ricezione delle domande per il rilascio dell'autorizzazione paesaggistica ambientale, del patrimonio storico artistico o alla tutela della salute e della pubblica incolumità, nonché dei progetti approvati dalla Soprintendenza ai sensi e per gli effetti degli articoli 36, 38 e 46 del decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490; (ora artt. 23, 33 e 39, decreto legislativo n. 42 del 2004; (con sottoscrizione del parere finale da parte del Dirigente del V Settore);
- ❖ alla ricezione di tutta la documentazione necessaria per l'ottenimento dei titoli ed autorizzazioni necessarie alla realizzazione dell'intervento per il quale si chiede il titolo edilizio;
- ❖ a fornire informazioni sulle materie di cui al punto a), anche mediante predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi normativi, che consenta a chi vi abbia interesse l'accesso gratuito, anche in via telematica, alle informazioni sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure in corso, all'elenco delle domande presentate, allo stato del loro iter procedurale, nonché a tutte le possibili informazioni utili disponibili;
- ❖ al rilascio dei permessi di costruire, dei certificati di agibilità, nonché delle certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico edilizio e di qualsiasi altro tipo comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio;
- ❖ alla cura dei rapporti tra l'amministrazione comunale, il privato e le altre amministrazioni chiamate a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto dell'istanza o denuncia, con particolare riferimento agli

adempimenti connessi all'applicazione della parte II del testo unico.

Al Servizio è attribuita, altresì:

- ❖ la gestione dell'attuazione delle trasformazioni urbanistiche in termini di sopralluoghi finalizzati al rilascio delle attestazioni di allineamento, avvio e conclusione dei lavori;
- ❖ la responsabilità del rilascio di pareri edilizi ed urbanistici nell'ambito di procedimenti di competenza di altre Amministrazioni;
- ❖ il supporto all'Avvocatura comunale per i contenziosi di competenza del Servizio;
- ❖ la tenuta dei registri dei titoli edilizi e delle relative certificazioni e/o attestazioni;
- ❖ la quantificazione degli oneri di urbanizzazione e l'accertamento della relativa riscossione.

Il Servizio Edilizia privata e S.U.E. si occupa anche delle:

TRASFORMAZIONE URBANISTICO EDILIZIE INERENTI ATTIVITÀ PRODUTTIVE, INDUSTRIALI E AGRICOLE:

- ❖ cura i procedimenti di trasformazione del territorio, nell'ambito delle funzioni espletate dal SUAP, inerenti alle attività industriali, artigianali, commerciali, turistiche e agricole;
- ❖ cura, altresì, l'attività di controllo sull'edilizia libera;
- ❖ collabora con il Servizio Pianificazione alla redazione e/o istruttoria di piani esecutivi e loro varianti di iniziativa pubblica e privata;
- ❖ collabora con il Servizio Demanio nella istruttoria per il rilascio di Concessioni Demaniali.

TRASFORMAZIONE URBANISTICO EDILIZIE INERENTI RESIDENZE, COMMERCIO E ZONE OMOGENEE A, B, E C:

- ❖ cura l'istruttoria urbanistico-edilizia di interventi relativi alle residenze ed alle attività commerciali ricadenti nelle zone omogenee A, B, e C.

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Ing. Lucio Barbaro

MAIL: urbanistica@comune.manfredonia.fg.it

AREA DIPENDENTI



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Edilizia privata e S.U.E e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per almeno 4 giorni alla settimana, di cui uno anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online

	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 7 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili anche online	Tutti i dipendenti del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo/web/ portale con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle tempistiche previste dalle norme	Garantito
TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica	Tutti gli aggiornamenti/avvisi sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Edilizia privata e S.U.E produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;

- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Edilizia privata e S.U.E aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Edilizia Privata e SUE, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Completezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



SERVIZIO USI CIVICI

Il Servizio usi civici si presenta:

Il Servizio usi civici è incardinato nel VI Settore – Urbanistica e pianificazione territoriale ([funzionigramma approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 63 del 16.03.2026](#)). L'Ufficio cura tutte le attività connesse alla gestione del patrimonio pubblico degli usi civici.

➔ ATTIVITÀ

In particolare l'attività è riconducibile alle seguenti 3 fattispecie:

- a) *Legittimazione del possesso con contestuale alienazione*: in attuazione delle previsioni della L.R. n.7/98 e del regolamento comunale n.1/2002, per pervenire alla alienazione dei terreni caratterizzati da usi civici l'ufficio provvede a:
 - ❖ individuare i suoli gravati da usi civici mediante redazione di specifica indagine/perizia storica attraverso perito demaniale;
 - ❖ individuare i suoli da legittimare, a seguito della redazione di specifica indagine/perizia storica attraverso perito demaniale;
 - ❖ informare, anche mediante manifesti, all'utenza interessata, sulla scorta delle relazioni prodotte dal perito demaniale;
 - ❖ istruire i provvedimenti del Consiglio Comunale al fine di attivare la richiesta presso la Regione Puglia per il provvedimento di legittimazione; predisposizione dei provvedimenti connessi e conseguenti alla deliberazione della giunta regionale di legittimazione del possesso ed alienazione;
 - ❖ determinazione della somma dovuta da parte dell'acquirente;
 - ❖ redazione di determinazione dirigenziale per la legittimazione dell'occupazione dei suoli, con successiva registrazione all'Agenzia delle Entrate e trascrizione presso la Conservatoria dei RR.II. di Foggia del provvedimento di legittimazione (secondo quanto indicato nella Risoluzione dell'Agenzia del Territorio n. 1/2006);
 - ❖ predisposizione e sottoscrizione dei contratti di legittimazione e alienazione;
- b) *Affrancazione del livello*: l'ufficio svolge l'attività tecnico – amministrativa funzionale alla affrancazione di livello secondo la procedura indicata nella deliberazione di G.C. n.300 del 15.06.2009, con conseguente registrazione all'Agenzia delle Entrate ed annotazione a margine della trascrizione presso la Conservatoria dei RR.II. di Foggia del precedente provvedimento di ricognizione (annotazione alla trascrizione ai sensi dell'art. 2655 comma 2 c.c. secondo la Risoluzione dell'Agenzia del Territorio n.2/2008 e della Circolare dell'Agenzia dell'Entrate n.2/E del 21.02.2014);
- c) *Ulteriori attività amministrative*:
 - ❖ l'ufficio, anche avvalendosi del Comando della Polizia Municipale e/o di tecnici comunali per lo svolgimento di sopralluoghi, svolge istruttoria amministrativa per la verifica dei suoli occupati, consistente in verifiche documentali, cartografiche e catastali;
 - ❖ l'ufficio svolge attività di riscontro alle informazioni richieste dai servizi di Polizia Giudiziaria provenienti da altre Amministrazione dello Stato (Procure, Tribunali, ecc.), ed alle richieste provenienti da altri organismi pubblici (CIA, Confederazione Agricoltori, I.P.A., ISMEA, ecc.), inerenti l'occupazione di suolo di uso civico;
 - ❖ Procedure amministrative per la sdemanializzazione degli immobili di proprietà comunale o di uso pubblico;

CLICCA QUI



DIRIGENTE: Ing. Lucio Barbaro
PEC: urbanistica@comunemanfredonia.legalmail.it

**AREA
DIPENDENTI**



STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Manfredonia, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Usi civici e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
ACCESSIBILITÀ	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per almeno 2 giorni alla settimana (martedì e giovedì), di cui uno anche nella fascia pomeridiana (martedì) per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche previa prenotazione online
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 1 dipendente, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale e incremento orario del personale assegnato
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili anche online	Tutti i dipendenti del servizio svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo/web/ portale con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
EFFICACIA	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Garantito
EFFICIENZA	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle tempistiche previste dalle norme	Garantito

TRASPARENZA	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica	Tutti gli aggiornamenti/avvisi sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
RASSICURAZIONE	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



MONITORAGGIO

Su richiesta del Segretario Generale, o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Usi civici produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- ❖ i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- ❖ gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- ❖ i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- ❖ eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Dirigente del Servizio Usi civici aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio Usi civici, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, redige un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte del N.I.V.



INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Attraverso indagini di Customer Satisfaction, l'Ente acquisirà le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Nel processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche è necessario migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti. In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction.

Presso tutti gli sportelli Comunali, saranno erogati i questionari di valutazione e i medesimi quesiti saranno pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente potrà essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi verrà assicurato l'anonimato dell'utente.

Di norma sarà richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti:

- ❖ orario di apertura degli uffici;
- ❖ presenza o meno barriere architettoniche;
- ❖ raggiungibilità delle sedi;
- ❖ individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio;
- ❖ tempi di attesa per accedere ai servizi;
- ❖ ricerca delle informazioni;
- ❖ costi e tempi di erogazione del servizio;
- ❖ competenza professionalità degli operatori allo sportello;
- ❖ comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni;
- ❖ adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti;
- ❖ facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione, si baserà sui seguenti indicatori:

- ❖ Accessibilità delle informazioni (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- ❖ Tempestività dell'erogazione (tempi di attesa allo sportello);
- ❖ Trasparenza dei tempi e costi di erogazione (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- ❖ Trasparenza sulle responsabilità del servizio (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- ❖ Correttezza con l'utente (professionalità e cortesia del personale);
- ❖ Affidabilità del servizio (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- ❖ Compiutezza del servizio (erogazione completa del servizio);
- ❖ Reclami e segnalazioni (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini. Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive. Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale. Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente. Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

TELEFONO: 0884.519324

POSTA ELETTRONICA: urp@comune.manfredonia.fg.it

PERSONALMENTE:

Orario di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

URP	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Venerdì
Mattina	09:13:00	-	09:30 - 12:30	09:30 - 12:30
Pomeriggio	-	15:00 - 18:00	-	-

Le segnalazioni e i reclami verranno inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità. L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entreranno a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.