



**COMUNE DI LECCE**

D.U.P. 2022-2024

## ***ALLEGATO***

### **OBIETTIVI DI GESTIONE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE ED ENTI**

***(ART. 147-QUATER DEL D.LGS. 267/2000  
E ART. 19, COMMI 5-7, DEL D.LGS. 175/2016)***

## 1. Premessa

L'art. 147-*quater* del D.Lgs. 267/2000 (TUEL), aggiunto dal D.L. 174/2012 e successivamente modificato, disciplina le modalità dei controlli sulle società partecipate non quotate. In particolare, il comma 2 prevede che “[...] *l'amministrazione definisce preventivamente, in riferimento all'articolo 170, comma 6, gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società partecipata, secondo parametri qualitativi e quantitativi, e organizza un idoneo sistema informativo finalizzato a rilevare i rapporti finanziari tra l'ente proprietario e la società, la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società, i contratti di servizio, la qualità dei servizi, il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.*”

Il vigente “REGOLAMENTO SUI CONTROLLI INTERNI”, approvato con deliberazione del C.C. n. 1 del 11.01.2013 e modificato, da ultimo, con deliberazione del C.C. n. 153 del 27.11.2020, al capo IV (artt. 22 – 26) prevede il CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE NON QUOTATE definendo la disciplina attuative del citato art. 147-*quater* del TUEL.

A sua volta, l'art. 19, commi 5-7, del D.Lgs. 175/2016 (“Testo unico delle società a partecipazione pubblica”) ha stabilito che

5. *Le amministrazioni pubbliche socie fissano, con propri provvedimenti, obiettivi specifici, annuali e pluriennali, sul complesso delle spese di funzionamento, ivi comprese quelle per il personale, delle società controllate, anche attraverso il contenimento degli oneri contrattuali e delle assunzioni di personale, e tenuto conto di quanto stabilito dall'art. 25, ovvero delle eventuali disposizioni che stabiliscono, a loro carico, divieti o limitazioni alle assunzioni di personale, tenendo conto del settore in cui ciascun soggetto opera.*
6. *Le società a controllo pubblico garantiscono il completo perseguimento degli obiettivi di cui al comma 5 tramite propri provvedimenti da recepire, ove possibile, nel caso del contenimento degli oneri contrattuali, in sede di contrattazione di secondo livello.*
7. *I provvedimenti e i contratti di cui ai commi 5 e 6 sono pubblicati sul sito istituzionale della società e delle pubbliche amministrazioni socie [...].”*

Per quanto riguarda “*i provvedimenti e i contratti*” di cui al comma 6 del citato art. 19 del D.Lgs. 175/2016, gli stessi sono prontamente trasmessi a mezzo p.e.c. da ciascuna società al Comune al fine di consentire a quest'ultimo la pubblicazione ai sensi del comma 7.

L'articolazione del sistema informativo attinente ai rapporti con le singole società partecipate e gli standard quantitativi e qualitativi di gestione dei servizi sono distintamente disciplinati dagli statuti sociali, dai contratti di servizio e, ove presenti, dai relativi disciplinari o capitolati di servizio, comunque denominati, ai quali si fa riferimento.

Rispetto a quanto previsto dall'art. 147-*quater*, comma 2, del D.Lgs. 267/2000 e dall'art. 19, commi 5-7, del D.Lgs. 175/2016, nel presente allegato al Documento Unico di Programmazione (DUP) sono indicati obiettivi generali e specifici di gestione, da intendersi come ulteriori ed integrativi rispetto a quanto eventualmente disciplinato dai contratti di servizio. Gli obiettivi generali di gestione sono riportati al successivo punto 3, gli obiettivi specifici sono riportati nelle tabelle allegate. Tutti gli obiettivi potranno essere oggetto di revisione ed aggiornamento.

Ai punti 4, 5, 6 e 7 del presente documento sono inoltre riportati alcuni indirizzi rivolti alle società partecipate ed agli enti, al fine di promuoverne il buon andamento e di integrare le funzioni di indirizzo e controllo del Comune.

## 2. Tipologie dei destinatari e diversa modalità di applicazione degli obiettivi stabiliti

Gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dal Comune di Lecce per le società si applicano direttamente alle stesse ove il Comune ne detenga una partecipazione di controllo ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile, fatto salvo quanto previsto per le società *in house* al fine di consentire l'esercizio del controllo analogo.

Per gli enti diversi dalle società, rispetto ai quali il Comune di Lecce esercita funzioni di indirizzo e/o di controllo, gli indirizzi e gli obiettivi approvati costituiscono indirizzi per l'attività dei rappresentanti del Comune in seno agli organi.

### **3. Obiettivi generali per le società e gli enti**

Le società e gli enti improntano la propria attività a criteri di legalità, buon andamento, economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza nonché al rispetto dei principi dell'ordinamento dell'Unione Europea.

È obiettivo comune a tutte le società ed enti realizzare bilanci non in perdita; allo scopo, detti soggetti sono tenuti a programmare la propria gestione e ad assumere ogni misura correttiva, nel corso dell'esercizio, utile a perseguire e realizzare il pareggio o l'utile/avanzo di bilancio.

Le società e gli enti assumono come principio di gestione il contenimento dell'indebitamento. In analogia agli enti locali da cui sono partecipate, salvo l'utilizzo di anticipazioni di cassa finalizzate a superare momentanee carenze di liquidità, ricorrono all'indebitamento solo per finanziare spese di investimento finalizzate all'accrescimento del proprio patrimonio, con contestuale adozione di piani di ammortamento di durata non superiore alla vita utile dell'investimento nei quali è evidenziata l'incidenza delle obbligazioni assunte sui singoli esercizi futuri nonché le modalità con cui è assicurata la sostenibilità nel tempo del servizio del debito.

Le società e gli enti, secondo la rispettiva natura, sono tenuti al rispetto puntuale delle disposizioni normative in materia di procedure di appalto e di contratti, di personale e di incarichi, di composizione e costo degli organi amministrativi e di controllo, nonché degli eventuali vincoli di finanza pubblica.

Le società sono tenute al rispetto della disciplina introdotta dal D.Lgs. 175/2016 ed all'attuazione delle eventuali misure specificamente previste per ciascuna di esse nel Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie dirette e indirette.

### **4. Trasparenza e prevenzione della corruzione**

Nel presente documento si fa menzione, a titolo riepilogativo, anche delle norme in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione al cui rispetto sono chiamate le società e gli enti soggetti, ai sensi della Legge 190/2012 (prevenzione della corruzione), del D.Lgs. 33/2013 (pubblicità e trasparenza) e del D.Lgs. 39/2013 (cause di incompatibilità e inconfiribilità).

Alla luce delle modifiche normative intervenute e con particolare riferimento al D.Lgs. 97/2016 (*“Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 dicembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”*), l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), con Delibera n. 1134 del 08.11.2017, ha approvato le *“Nuove linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici”*, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 284 del 05.12.2017.

Le Nuove linee guida disciplinano l'applicazione delle disposizioni in tema di trasparenza e prevenzione della corruzione che la legge pone direttamente in capo alle società e agli enti controllati o partecipati nonché agli enti privati a cui è affidato lo svolgimento di attività di pubblico interesse.

Pertanto, tali società ed enti sono tenuti a dare attuazione alle norme di legge vigenti in materia secondo le modalità indicate dalla citate Nuove linee guida dell'ANAC.

In tale contesto, le presenti indicazioni sono finalizzate a dare impulso ed a promuovere l'adozione delle misure prescritte in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

#### **4.1. Ambito soggettivo di applicazione**

In tema di trasparenza, l'art. 2-bis del D.Lgs. 33/2013, introdotto dal D.Lgs. 97/2016, disciplina l'ambito soggettivo di applicazione delle disposizioni sia per quanto riguarda l'accesso civico generalizzato che gli obblighi di pubblicazione.

Per quanto riguarda invece le misure di prevenzione della corruzione diverse dalla trasparenza, l'art. 1, comma 2-bis, della Legge 190/2012, introdotto dal D.Lgs. 97/2016, stabilisce che tanto le pubbliche amministrazioni che i soggetti di cui al comma 2 dell'art. 2-bis del D.Lgs. 33/2013 sono destinatari delle indicazioni contenute nel Piano nazionale anticorruzione (PNA) ma, mentre le prime sono tenute ad adottare un Piano della trasparenza e della prevenzione della corruzione (PTPC), i soggetti di cui al citato art. 2-bis,

comma 2, del D.Lgs. 33/2013 devono adottare *“misure integrative di quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2011, n. 231”* con riferimento alle funzioni svolte e in relazione alla propria specificità organizzativa. Sono invece esclusi dall'ambito di applicazione delle misure di prevenzione della corruzione, diverse dalla trasparenza, i soggetti di cui al comma 3 dell'art. 2-*bis* del D.Lgs. 33/2013.

Occorre sottolineare come, con riferimento alle società *in house*, l'ANAC, al paragrafo 2.1 delle Nuove linee guida, ha precisato che: *“Ai fini delle presenti linee guida, per amministrazione controllante deve intendersi non solo quella titolare delle partecipazioni ma anche, quando non coincidente, l'amministrazione che esercita un effettivo potere di controllo e indirizzo dell'attività sociale [...]. Pertanto, nel caso di società in house, deve ritenersi “controllante” anche l'amministrazione che esercita il potere di controllo analogo sulla società partecipata, potendone determinare gli obiettivi strategici e le decisioni significative, così come previsto dalla definizione contenuta nell'art. 5 del d.lgs. 50/2016”*.

#### **4.2. Vigilanza sull'adozione di misure di prevenzione della corruzione e di trasparenza e promozione dell'adozione delle misure**

Le società e gli enti di cui al paragrafo precedente sono tenuti, per quanto di rispettiva competenza, all'attuazione della disciplina in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione che la legge pone loro direttamente in capo, con le modalità definite dalle Nuove linee guida approvate dall'ANAC con la citata Delibera n. 1134 del 08.11.2017.

Nel quadro definito da tali disposizioni, le presenti Direttive danno impulso e promuovono l'adozione delle misure prescritte, come previsto dal paragrafo 4 delle Nuove linee guida.

#### **4.3. Adozione del “modello 231” e delle relative misure integrative da parte delle società e degli enti**

Con la revisione degli statuti delle società, sia controllate che partecipate, e degli enti, sono state introdotte clausole statutarie che prevedono come obbligatoria l'adozione del “modello 231”. Per tutte quelle società ed enti di diritto privato i cui statuti non recano una tale disposizione, con le presenti direttive si conferma l'indirizzo di provvedere all'adozione del “modello 231”.

In ogni caso, si ricorda che i soggetti di cui al citato art. 2-*bis*, comma 2, del D.Lgs. 33/2013 devono adottare *“misure integrative di quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2011, n. 231”* con riferimento alle funzioni svolte e in relazione alla propria specificità organizzativa, finalizzate alla prevenzione della corruzione. In tale modello devono essere riunite, in una sezione apposita e chiaramente identificabili, le misure integrative, adottate dall'organo amministrativo, elaborate dal Responsabile della prevenzione della corruzione in stretto coordinamento con l'organo che svolge le funzioni di l'Organismo di vigilanza (OdV).

Per le società a partecipazione pubblica non di controllo e le associazioni, le fondazioni e gli altri enti privati di cui al comma 3 dell'art. 2-*bis* del D.Lgs. 33/2013, le misure da adottare sono riportate, rispettivamente, ai paragrafi 3.3 e 3.4 delle Nuove linee guida dell'ANAC.

#### **4.4. Contenuti del “modello 231” per le società in controllo pubblico e le società in house**

Le Nuove linee guida dell'ANAC, al paragrafo 3.1.1, individuano e descrivono i *contenuti minimi delle misure* da adottare da parte delle società in controllo pubblico (ivi incluse le società *in house*). Rinviano integralmente alle Nuove linee guida per quanto riguarda la descrizione dei contenuti minimi, se ne riporta qui il solo elenco sintetico:

- 4.4.a) Individuazione e gestione dei rischi di corruzione;
- 4.4.b) Sistema dei controlli;
- 4.4.c) Codice di comportamento;
- 4.4.d) Inconferibilità specifiche per gli incarichi di amministratore e per gli incarichi dirigenziali;
- 4.4.e) Incompatibilità specifiche per gli incarichi di amministratore e per gli incarichi dirigenziali;
- 4.4.f) Attività successiva alla cessazione del rapporto di lavoro dei dipendenti pubblici;
- 4.4.g) Formazione;
- 4.4.h) Tutela del dipendente che segnala illeciti;
- 4.4.i) Rotazione o misure alternative;
- 4.4.j) Monitoraggio.

Fermi restando i contenuti minimi delle misure di prevenzione della corruzione sopra richiamati, come specificati dalle Nuove linee guida dell'ANAC, alle società e agli enti controllati dal Comune di Lecce, nonché

alle società *in house*, è data indicazione di adottare, con proprie modalità organizzative, ulteriori misure di prevenzione della corruzione, individuando le connesse azioni di monitoraggio e controllo, relative almeno ai seguenti ambiti e contenuti:

- 4.4.k) Compensi attribuiti all'organo amministrativo ed a quello di controllo, con riferimento a quanto previsto dall'art. 11, commi 6-7-8, del D.Lgs. 175/2016 o da altre disposizioni di legge applicabili, ivi incluso l'art. 5, comma 9, del D.L. 95/2012 come modificato dall'art. 17, comma 3, della Legge 124/2015;
- 4.4.l) Rimborsi delle spese di missione spettanti ai membri dell'organo amministrativo;
- 4.4.m) Reclutamento di personale dipendente, ivi comprese le progressioni di carriera, nonché reclutamento di personale con contratti di lavoro flessibile, nel rispetto dell'art. 19, commi 2-3, del D.Lgs. 175/2016 e delle altre norme applicabili; trattamento economico del personale;
- 4.4.n) Conferimento di incarichi di lavoro autonomo di qualunque tipo e svolgimento di tirocini, nel rispetto dei criteri di cui allo schema di Regolamento approvato con Deliberazione della G.C. n. 81 del 30.05.2019 ed alle precisazioni di cui alla successiva circolare prot. n. 79885 del 31.07.2019;
- 4.4.o) Svolgimento dei procedimenti relativi alle funzioni amministrative attribuite dai soci;
- 4.4.p) Svolgimento delle procedure di gestione e di riscossione dei crediti;
- 4.4.q) Applicazione del codice dei contratti pubblici per l'acquisto di beni, servizi e lavori e ricorso agli strumenti di acquisizione messi a disposizione da Consip S.p.A.;
- 4.4.r) Divieto di effettuazione di sponsorizzazioni (assumendo la veste di *sponsor*) da parte delle società *in house*;
- 4.4.s) Divieto di erogazione di contributi liberali comunque denominati;
- 4.4.t) Rispetto delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010, ivi inclusa la registrazione del codice CIG (codice identificativo gara).

#### **4.5. Nomina del Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione**

L'art. 1, comma 7, della L. 190/2012, come modificato dal D.Lgs. 97/2016, riunisce nella stessa figura i compiti di Responsabile della prevenzione della corruzione (RPC) e di Responsabile della trasparenza (RT), salvo in caso di obiettive difficoltà organizzative.

Le società e gli enti soggetti sono tenuti alla nomina del Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione (RTPC) attenendosi a quanto previsto dalle Nuove linee guida dell'ANAC.

#### **4.6. Individuazione dell'organo che svolge le funzioni di Organismo di vigilanza**

L'art. 1, comma 8-bis, della Legge 190/2012, nelle pubbliche amministrazioni, attribuisce all'OIV compiti specifici in ordine alla vigilanza sul sistema di trasparenza e prevenzione della corruzione. L'ANAC ritiene che, anche nelle società, occorra individuare il soggetto più idoneo allo svolgimento delle medesime funzioni. A tal fine ogni società, sulla base di proprie valutazioni di carattere organizzativo e funzionale e privilegiando in ogni caso le soluzioni che non comportano aggravio di costi, attribuisce con provvedimento motivato tali compiti all'organo interno di controllo reputato più idoneo ovvero ad un organismo di vigilanza (OdV). Si rinvia, in particolare, al paragrafo 3.1.2 delle Nuove linee guida ANAC.

#### **4.7. Misure di trasparenza e accesso generalizzato**

Per quanto riguarda le misure di trasparenza e il diritto di accesso generalizzato, si fa rinvio rispettivamente alle Nuove linee guida dell'ANAC cui le società ed enti sono tenuti ad uniformarsi, per quanto di competenza.

In materia di trasparenza, i dati da pubblicare sono quelli specificati dall'allegato 1 della Delibera dell'ANAC n. 1134/2017 ("Allegato 1. Sezione "società trasparente / amministrazione trasparente" - Elenco degli obblighi di pubblicazione").

#### **4.8 Disposizioni per l'affidamento di incarichi di lavoro autonomo**

Per disciplinare le modalità e le procedure di affidamento degli incarichi di lavoro autonomo gli organi amministrativi delle società controllate adottano apposita disciplina regolamentare.

#### **4.9 Programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale**

Secondo quanto previsto dall'art. 6, commi 2 e 4, del D.Lgs. 175/2016, le società a controllo pubblico predispongono specifici programmi di valutazione del rischio di crisi aziendale e ne informano l'assemblea nell'ambito della relazione sul governo societario che dette società predispongono contestualmente al bilancio d'esercizio.

Per la redazione del programma di valutazione del rischio di crisi aziendale le società controllate fanno riferimento alle *"Indicazioni sul Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale"* pubblicate sul sito internet della Struttura di monitoraggio del Dipartimento del Tesoro salvo ulteriori linee guida trasmesse dal Comune.

Nel caso in cui le analisi effettuate attraverso il sistema di valutazione del rischio adottato evidenzino la presenza di una situazione di crisi d'impresa, occorre che l'organo amministrativo adotti senza indugio i provvedimenti necessari ed evitare l'aggravamento della crisi, a correggerne gli effetti ed a eliminarne le cause, attraverso un adeguato Piano di risanamento.

#### **4.10 Flussi informativi**

Le società e gli enti provvedono tempestivamente alla trasmissione al Comune, e per esso ai suoi organi ed uffici, di ogni informazione e/o documento utile o necessario all'esercizio delle funzioni di controllo, all'assolvimento di adempimenti o all'acquisizione di elementi conoscitivi.

In particolare:

- Le società e gli enti ottemperano alla puntuale trasmissione ai servizi comunali delle informazioni e documenti di cui questi ultimi hanno necessità per l'espletamento dell'attività amministrativa, nonché in relazione ad obblighi di comunicazione, controllo e pubblicità previsti dalle norme in vigore. Per la raccolta e la trasmissione dei dati le società ed enti si attengono agli standard eventualmente indicati dal Comune.
- In particolare, ciascuna società ed ente trasmette al Comune le informazioni necessarie alla redazione del bilancio di previsione, del rendiconto della gestione, del bilancio consolidato del Gruppo Comune di Lecce, del certificato al bilancio di previsione, del certificato al conto di bilancio, dei questionari al bilancio ed al rendiconto richiesti dalla Corte dei Conti al Collegio dei Revisori, nonché necessari per ad ogni altro adempimento od attività di controllo.
- Ciascuna società ed ente trasmette puntualmente al Comune le informazioni necessarie al controllo concomitante e successivo dell'attuazione dei contratti di servizio, comunque denominati, e degli affidamenti in corso di esecuzione.
- Le società a controllo pubblico provvedono a garantire il concreto perseguimento degli obiettivi specifici annuali e pluriennali che il Comune di Lecce fissa.

### **1. OBIETTIVI ASSEGNATI ALLE SOCIETÀ**

Le società provvedono:

- all'aggiornamento delle carte dei servizi sulla base dei contratti di servizi in essere;
- trasmissione delle informazioni di bilancio infra annuale, nonché della verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi specifici assegnati, rilevate al 30 giugno dell'anno di riferimento, con rilevazione di eventuali criticità emerse nel primo semestre dell'anno o attese in relazione a fatti gestionali eventi di mercato/generali;
- Trasmissione di una proposta di schema di contabilità analitica relativa ai singoli contratti di servizio;

## 1. OBIETTIVI SPECIFICI

Lupiae Servizi S.p.A.

Contratto di servizio	Indicatore	Valore atteso
<i>Servizio di Manutenzione del Verde Pubblico, compreso quello cimiteriale e dei campi di inumazione;</i>	Obiettivi strategici: - garantire la pubblica sicurezza e incolumità; - igiene e decoro della città attraverso la cura del verde.	
	<u>Scuole</u> : N° interventi erogati/N° interventi richiesti	1
	<u>Impianti Sportivi</u> : N° interventi erogati/N° interventi richiesti	1
	N° alberi potati/ N° alberi previsti	1
	N° interventi taglio e rasatura prati eseguiti / N° interventi taglio e rasatura prati previsti	1
<i>Servizio di Portierato e Custodia di Sale Espositive, Strutture Monumentali ed altri immobili storici, di alcune sedi di Uffici Comunali;</i>	N° giornate di apertura previste /N° giornate di apertura erogate	1
	N° ore di apertura previste /N° ore di apertura erogate	1
	N° “questionari di Customer Satisfaction” contenenti i giudizi “POCO SODDISFATTO” e “PER NIENTE SODDISFATTO” per aspetti riconducibili alla società Lupiae Servizi spa	0
	N° moduli “segnalazione reclamo per anomalia e disservizio” riconducibili alla società Lupiae Servizi spa	0
<i>Servizio di accoglienza e biglietteria del MUST</i>	N° giornate di apertura previste /N° giornate di apertura erogate	1
	N° ore di apertura previste /N° ore di apertura erogate	1
	N° “questionari di Customer Satisfaction” contenenti i giudizi “POCO SODDISFATTO” e “PER NIENTE SODDISFATTO” per aspetti riconducibili alla società Lupiae Servizi spa	0
	N° moduli “segnalazione reclamo per anomalia e disservizio” riconducibili alla società Lupiae Servizi spa	0

<p><i>Servizio rilascio Tessere Venatorie e Raccolta funghi, Gestione Archivi, Attività Produttive, Gestione aree mercatali e commercio su aree pubbliche;</i></p>	<p>Svolgimento delle pratiche e compimento delle attività assegnate agli operatori.</p>	<p>100,00%</p>
<p><i>Servizio di Bidellaggio presso le scuole dell'infanzia e asili nido comunali;</i></p>	<p>N° giornate di servizio previste /N° giornate di servizio erogate</p>	<p>1</p>
	<p>N° ore di servizio previste /N° ore di servizio erogate</p>	<p>1</p>
	<p>N° "questionari di Customer Satisfaction" contenenti i giudizi "POCO SODDISFATTO" e "PER NIENTE SODDISFATTO" per aspetti riconducibili alla società Lupiae Servizi spa</p>	<p>0</p>
	<p>N° moduli "segnalazione reclamo per anomalia e disservizio" riconducibili alla società Lupiae Servizi spa</p>	<p>0</p>
<p><i>Servizio Trasporto Scolastico per le scuole dell'infanzia comunali e statali e per le scuole primarie statali e del servizio Trasporto di Alunni/Studenti Diversamente Abili delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle scuole primarie e secondarie di 1° statali;</i></p>	<p>N° episodi di ritardo nelle corse da e per i plessi</p>	<p>0</p>
	<p>N° episodi di mancata erogazione del servizio</p>	<p>0</p>
	<p>N° "questionari di Customer Satisfaction" contenenti i giudizi "POCO SODDISFATTO" e "PER NIENTE SODDISFATTO" per aspetti riconducibili alla società Lupiae Servizi spa</p>	<p>0</p>
	<p>N° moduli "segnalazione reclamo per anomalia e disservizio" riconducibili alla società Lupiae Servizi Spa</p>	<p>0</p>
<p><i>Servizio di Sportello per le Attività sociali e Segretariato, Servizio Sociale professionale, Servizi nell'ambito Educativo e pedagogico, Centri Ricreativi per Anziani;</i></p>	<p><b>a) SPORTELLO PER ATTIVITA' SOCIALI E SEGRETARIATO ACCESSIBILITA'</b>   - MASSIMA GENTILEZZA E CORDIALITA' NEI RAPPORTI CON L'UTENZA E IMPEGNO NELLA SOLUZIONE DELLE PROBLEMATICHE  - INFORMAZIONI SU COME ACCEDERE AI SERVIZI  - CALL CENTER  - ASCOLTO DEGLI UTENTI BISOGNOSI DI ASSISTENZA E FISSAZIONE INCONTRO CON LE ASSISTENTI SOCIALI  - TEMPESTIVO AGGIORNAMENTO DELLA MODULISTICA  - COADIUVARE GLI UTENTI NELLA COMPILAZIONE DEI MODULI - FACILITA' DIREPERIRE MODULI E STAMPATI  - TEMPESTIVITA' NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE  - RIGOROSO RISPETTO DELLE NORME ANTICOVID 19</p>	<p>Indagine di customer satisfaction  giudizio minimo: soddisfatto</p>
	<p><b>b) SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE PER I SERVIZI AFFERENTI ALLE AREE TECNICHE SPECIALISTICHE: MINORI, ADULTI IN DIFFICOLTA', ANZIANI, PORTATORI DI HANDICAP; EFFICIENZA E PROFESSIONALITA'</b>   - INTERVENTO TEMPESTIVO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE DA PARTE DEL DIRIGENTE O ISTITUZIONI O PRIVATI CITTADINI  - MASSIMA ATTENZIONE, TEMPESTIVITA' E PROFESSIONALITA' NELLA REDAZIONE DELLE RELAZIONI SOCIALI RICHIESTE DAL TRIBUNALE O DA ALTRI SOGGETTI COMPETENTI  - PUNTUALITA' NELLA PARTECIPAZIONE AD INCONTRI O INTERVENTI IN CUI E' RICHIESTA LA PRESENZA DI ASSISTENTI SOCIALI</p>	<p>Rispetto della tempistica richiesta</p>
	<p><b>c) SERVIZI AMBITO EDUCATIVO E PEDAGOGICO. PERSONALE QUALIFICATO</b>   IL PEDAGOGISTA DEVE DISPORRE DI UN BAGAGLIO MOLTO AMPIO DI CONOSCENZE CIRCA LE DISCIPLINE E GLI AMBITI DEL PENSIERO CHE CONFIGURANO LA BASE EPISTEMOLOGICA DELLA PEDAGOGIA ED ANCHE DI CONOSCENZE MOLTO SPECIFICHE RIFERITE ALL'AMBITO EDUCATIVO IN GENERALE. CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA LOTTA CONTRO LA DISPERSIONE SCOLASTICA, IL FUNZIONATO INCARICATO DEVE DIMOSTRARE:  CAPACITÀ DI ANALISI, ABILITÀ PRATICO PROGETTUALI, ABILITÀ</p>	<p>Riduzione del numero dei casi di dispersione scolastica tenuto conto dell'emergenza epidemiologica che ha visto crescere il fenomeno dell'abbandono scolastico</p>



	<p>COMUNICATIVE E RELAZIONALI, CAPACITÀ DI MEDIARE; CAPACITÀ EMPATICA.</p> <p><b>d) CENTRI SOCIALI ANZIANI</b> - RISPETTO DEGLI ORARI - CORTESIA E DISPONIBILITA'</p> <p>- RISPETTO ORARI APERTURA E CHIUSURA - CORTESIA E DISPONIBILITA' - TEMPESTIVA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE ASSENTE - RIGOROSA APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI ANTI COVID</p>	<p>Indagine di customer satisfaction</p> <p>giudizio minimo: soddisfatto</p>
<i>Servizi cimiteriali;</i>	Numero operazioni svolte/numero operazioni programmate e richieste	1
	Numero ore di apertura erogate/numero ore di apertura previste	1
	Numero questionari customer satisfaction contenenti giudizio "poco soddisfacente- insoddisfacente/numero questionari pervenuti	0
	Numero moduli segnalazione reclamo per servizio di pulizia e disinfezione non svolto o reso in modo puntuale	0
	Numero moduli segnalazione reclamo per mancata fornitura presente nei servizi igienici	0
	Numero operazioni di raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali regolarmente svolte/Numero operazioni raccolta e smarrimento dei rifiuti speciali provenienti dalle operazioni cimiteriali	1
	Numero reclami pervenuti per mancati lavori di piccola manutenzione	0