



## Città di Lecce

### CUSTOMER SATISFACTION 2021

#### LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI LECCE.

Di seguito si riportano in formato tabellare e grafico i dati relativi alla valutazione della qualità percepita dall'utenza rispetto ai servizi erogati dai singoli Settori/Cdr.

CDR	Settore	n. progressivo servizio	denominazione servizio	giudizio I semestre 2021	giudizio II semestre 2021	Valutazione qualità percepita del singolo servizio anno 2021	Valutazione sintetica della qualità percepita rispetto al settore anno 2021
Servizio Autonomo Segreteria Generale prevenzione e della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti	Servizio Autonomo Segreteria Generale prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti	1	STIPULA ATTI DI VINCOLO E ASSERVIMENTO		95,00%	95,00%	95,23%
		2	VIDIMAZIONE REGISTRI	89,58%	93,75%	91,67%	
		3	CONTRATTI D'APPALTO E CONCESSIONI	90,91%	88,89%	89,90%	
1	Affari Generali e Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti-Gabinetto Del Sindaco (Servizio Autonomo)-Avvocatura Comunale (Servizio Autonomo)	4	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	89,23%	86,67%	87,95%	91,44%
		5	UFFICIO PROTOCOLLO - ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	91,62%	94,59%	93,11%	
2	Programmazione Strategica, Patrimonio,	6	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

	<b>Sviluppo organizzativo e gestione risorse umane</b>	7	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	100,00%	100,00%	
		8	AUTORIZZAZIONI CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	100,00%	100,00%	
		9	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	100,00%	100,00%	
		10	PERMESSI STUDIO	100,00%	100,00%	100,00%	
		11	FORMAZIONE DEL PERSONALE				
<b>3</b>	<b>Servizio Economico e Finanziario Tributi e Fiscalità Locale</b>	12	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI				<b>NON SONO STATI SOMMINISTRATI QUESTIONARI CAUSA PANDEMIA DA COVID 19</b>
		13	TRIBUTI - TARSU/TARES/TARI				
		14	TRIBUTI - IMPOSTA DI SOGGIORNO				
<b>4</b>	<b>Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico</b>	15	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	94,03%	93,91%	93,97%	<b>93,63%</b>
		16	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	94,59%	95,29%	94,94%	
		17	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	94,17%	94,29%	94,23%	
		18	SCARICO DEI REFLUI - CIVILI ABITAZIONI	90,00%	93,00%	91,50%	
		19	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	92,50%	92,22%	92,36%	
		20	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITA' RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	93,33%	93,33%	93,33%	
		21	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	90,59%	92,73%	91,66%	
		22	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	94,55%	95,65%	95,10%	
		23	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI				
		24	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	100,00%	100,00%	100,00%	
	25	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO	93,33%	93,64%	93,49%		

			AMBIENTALE)				
		26	V.A.S. (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)				
		27	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO				
		28	AFFIDO CANI	90,40%	90,40%	90,40%	
		29	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	96,25%	95,56%	95,91%	
5	Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	30	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	94,29%	87,50%	90,90%	88,12%
		31	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	87,50%	96,67%	92,09%	
		32	CERTIFICATO CENTRO STORICO	80,00%	100,00%	90,00%	
		33	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	80,00%	86,00%	83,00%	
		34	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	80,00%		80,00%	
		35	CERTIFICATO DI AGIBILITA'	87,27%	86,00%	86,64%	
		36	CERTIFICAZIONE DI CONGRUITA' DELLE SOMME (CONDONO)	95,00%	86,67%	90,84%	
		37	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	91,43%	82,86%	87,15%	
		38	AUTORIZZAZIONE STRUTTURE BALNEARI	86,67%	87,50%	87,09%	
		39	PERMESSO DI COSTRUIRE	86,67%	86,67%	86,67%	
		40	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	92,31%	90,67%	91,49%	
		41	SCIA-CILA-CIL	83,64%	86,40%	85,02%	
6	Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	42	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	87,83%		87,83%	82,52%
		43	RILASCIO CERTIFICAZIONI	81,82%	80,00%	80,91%	
		44	AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	85,00%		85,00%	
		45	AUTORIZZAZIONI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI SPORTIVI		86,67%	86,67%	
		46	MANUTENZIONE ALLOGGI ERP	70,00%		70,00%	
		47	SERVIZI DIVERSI	85,64%	85,45%	85,55%	
7	Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio	48	MUST		94,81%	94,81%	83,41%
		49	CASTELLO CARLO V				
		50	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA		100,00%	100,00%	
		51	EX CONVENTO TEATINI		86,67%	86,67%	

	<b>Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione</b>	52	PALAZZO TURRISI - PALUMBO		90,00%	90,00%	
		53	TEATRO PAISIELLO		80,00%	80,00%	
		54	TEATRO APOLLO		95,00%	95,00%	
		55	MENSA SCOLASTICA	75,06%	74,07%	74,57%	
		56	SCUOLA DELL'INFANZIA	85,65%	70,59%	78,12%	
		57	TRASPORTO SCOLASTICO	92,14%	84,76%	88,45%	
		58	ASILO NIDO COMUNALE		77,50%	77,50%	
<b>8</b>	<b>Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona</b>	59	SEGRETARIATO SOCIALE CORTE MATERNITA' E INFANZIA	90,00%	86,67%	88,34%	<b>88,43%</b>
		60	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	75,76%	70,67%	73,22%	
<b>9</b>	<b>Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali</b>	61	SERVIZIO OPERAZIONI CIMENTERIALI	100,00%	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>
		62	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	100,00%	100,00%	100,00%	
		63	RILASCIO CARTA DI IDENTITA'/CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA	100,00%	100,00%	100,00%	
		64	RILASCIO CERTIFICAZIONI/ESTRATTO	100,00%	100,00%	100,00%	
		65	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	100,00%	100,00%	100,00%	
		66	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	100,00%	100,00%	
		67	DICHIARAZIONE DI MORTE	100,00%	100,00%	100,00%	
		68	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	100,00%	100,00%	
		69	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORSI	100,00%	100,00%	100,00%	
		70	UNIONI CIVILI	100,00%	100,00%	100,00%	
		71	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	100,00%	100,00%	
		72	DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%	100,00%	100,00%	
<b>10</b>	<b>Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese</b>	73	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	100,00%	96,19%	98,10%	<b>76,71%</b>
		74	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	40,00%		40,00%	
		75	SERVIZIO LECCE WIRELESS				
		76	OPEN DATA				
		77	PUBBLICI ESERCIZI				
		78	ATTIVITA' RICETTIVE		70,00%	70,00%	

		79	ATTIVITA' COMMERCIALI				
		80	ARTIGIANATO				
		81	AGRICOLTURA		100,00 %	100,00%	
		82	AREE MERCATALI		60,00%	60,00%	
11	Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	83	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM		84,08%	84,08%	70,79%
		84	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)		75,83%	75,83%	
		85	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI		77,00%	77,00%	
		86	RISCONTRO ACCESSO AGLI ATTI SU ESPOSTI		100,00 %	100,00%	
		87	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA		83,33%	83,33%	
		88	VISURA STATO DEI VERBALI		56,67%	56,67%	
		89	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED		53,33%	53,33%	
		90	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL		100,00 %	100,00%	
		91	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE				
		92	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE		71,43%	71,43%	
		93	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI		82,86%	82,86%	
		94	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE				
		95	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI		100,00 %	100,00%	
		96	RILASCIO PASS ZTL		72,73%	72,73%	
		97	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI		75,00%	75,00%	
		98	RILASCIO PASSI CARRAI		85,71%	85,71%	
		99	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO		85,00%	85,00%	

		100	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI - CARICO/SCARICO		93,33%	93,33%		
			<b>MEDIA CUSTOMER SATISFACTION DI ENTE</b>				<b>88,20%</b>	

Nella rappresentazione grafica che segue non è riportato il Servizio Economico e finanziario, tributi e fiscalità locale per carenza di dati in quanto, a causa della pandemia da Covid 19, è rimasto chiuso al pubblico, pur continuando l'attività lavorativa in modalità agile, non potendo, pertanto, somministrare i questionari cartacei di customer satisfaction, che non sono stati compilati da parte degli utenti nemmeno online al link del sito del Comune di Lecce <https://www.comune.lecce.it/amministrazione/filo-diretto/indagini-conoscitive>.

