



Città di Lecce

REFERTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2022

**SERVIZIO AUTONOMO
SEGRETERIA GENERALE**

Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Guglielmi

Responsabile unità organizzativa Dott.ssa Simona Gallo

Qualità dei servizi- grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi

Il **Controllo sulla qualità dei servizi**, descritto nel **Referto Controllo di Gestione, Controllo Strategico, Qualità dei servizi, Relazione sulla performance anno 2022**, approvato con DGC n. 229 del 19/06/2023, consente la verifica del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi offerti dal Comune e permette, attraverso la collaborazione attiva con la popolazione, di rilevare le criticità, nonché di effettuare una valutazione complessiva in termini di impatto sociale dei servizi erogati e migliorare gli stessi.

Nel Comune di Lecce sono sottoposti a controllo sulla qualità percepita dall'utenza i servizi erogati in economia attraverso i Settori di competenza, nonché i servizi esternalizzati, erogati da soggetti esterni all'Amministrazione Comunale mediante contratti di servizio (art. 18 del Regolamento sui Controlli Interni).

Con D.G.C. n. 396 del 30/12/2020 e n. 384 del 17/12/2021 sono state aggiornate le **Carte dei Servizi** dei Settori, anche in coerenza con la nuova macrostruttura in vigore dal 31/03/2021 (adottata con D.G.C. n.17/2021 e successivamente rettificata con D.G.C. n. 92 del 29/04/2021), in cui sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire. La carta dei Servizi, infatti, “consente d’informare, in modo trasparente ed immediato, sull’offerta delle prestazioni, sulle modalità d’accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell’erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione”. Come si evince dal **par. 1 Cos’è la Carta dei servizi** delle singole Carte “*La Carta di qualità dei servizi consente d’informare, in modo trasparente ed immediato, sull’offerta delle prestazioni, sulle modalità d’accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell’erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.*

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell’erogazione di servizi, che il Comune s’impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell’Ente: [https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi e standard di qualità/carta dei servizi](https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione%20trasparente/servizi).

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.”

La **metodologia** seguita per la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti è di seguito riportata: somministrazione dei questionari, anonimi, sia on-line che su cartaceo; i dati raccolti sono trasmessi, attraverso appositi **referti annuali**, al Servizio Autonomo Segreteria Generale che elabora i dati aggregati per l’intero Comune, oltre a provvedere alla redazione del presente **Referto sulla qualità**. Questa impostazione consente di poter analizzare nel dettaglio i dati relativi a ciascun servizio dai quali scaturiscono i dati aggregati relativi a ciascun Settore/Cdr, nonché i dati sintetici relativi all’intero Ente. Gli esiti del processo di rilevazione e valutazione della soddisfazione dell’utenza vengono condivisi con la struttura al fine di approfondire gli impatti sugli utenti e migliorare i servizi offerti.

Di seguito si riporta la **tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall’utenza per servizio**. Nelle prime due colonne a sinistra vengono indicati il corrispettivo numero di CDR e il Settore, vengono poi indicati il numero progressivo del servizio e la denominazione dello stesso, mentre nelle ultime due colonne sono riportate le Valutazioni rispettivamente del singolo servizio e quella sintetica del settore. Le caselle in celeste indicano l’assenza di dati relativamente ai servizi di settori.

La media del grado di soddisfazione dell’utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dal Comune di Lecce è pari a **93,23%** (nell’anno 2021 la media era pari a 88,20%, nell’anno 2020 la media era pari a 86,60% e nell’anno 2019 era pari a 80,27%). Tale risultato, che in media può considerarsi buono, ha ancora margini di miglioramento su cui la struttura dovrà impegnarsi, anche attraverso le rinnovate modalità di somministrazione come specificato (modalità online) in modo tale da incrementare i questionari compilati, ovvero, in alternativa, attraverso indagini svolte mediante organismi di gestione esterni, attraverso l’impiego di specifiche metodologie, così come previsto dall’art. 17 del **Regolamento sul Sistema dei controlli interni**.

Il livello di soddisfazione dell’utenza dei servizi raggruppati per Settore di afferenza.

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.

Settore	n. progressivo servizio	denominazione servizio	Valutazione qualità percepita del singolo servizio anno 2022	Valutazione sintetica della qualità percepita rispetto al settore anno 2022
Servizio Autonomo Segreteria Generale	1	VIDIMAZIONE REGISTRI	89,58%	92,17%
	2	CONTRATTI D'APPALTO E CONCESSIONI	90,91%	
Settore 01 - Affari Generali ed Istituzionali, Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura	3	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	97,78%	97,12%
	4	UFFICIO PROTOCOLLO - ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	96,93%	
	5	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	\	
	6	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	\	
	7	AUTORIZZAZIONI CONGEDI STRAORDINARI	\	
	8	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	\	
	9	PERMESSI STUDIO	\	
	10	FORMAZIONE DEL PERSONALE	\	
Settore 02 - Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR (Servizi di staff al Sindaco), Patrimonio.	11	UFFICIO PNRR	94,67%	95,29%
	12	UFFICIO PATRIMONIO	100,00%	
Settore 03 - Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale	13	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	90,91%	86,32%
	14	TRIBUTI - TARSU/TARES/TARI	84,44%	
	15	TRIBUTI - IMPOSTA DI SOGGIORNO	\	
Settore 04 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	16	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	93,91%	93,75%
	17	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	95,29%	
	18	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	94,29%	
	19	SCARICO DEI REFLUI - CIVILI ABITAZIONI	93,00%	

	20	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	88,89%	
	21	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITA' RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	92,73%	
	22	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	93,13%	
	23	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	94,87%	
	24	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI		
	25	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE		
	26	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	93,91%	
	27	V.A.S. (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)	96,00%	
	28	AFFIDO CANI	94,37%	
	29	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	94,78%	
Settore 05 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio - Manutenzioni ERP	30	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	85,00%	94,62%
	31	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	100,00%	
	32	CERTIFICATO CENTRO STORICO	100,00%	
	33	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	100,00%	
	34	CERTIFICATO DI AGIBILITA'	100,00%	
	35	CERTIFICAZIONE DI CONGRUITA' DELLE SOMME (CONDONO)	100,00%	
	36	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	100,00%	
	37	AUTORIZZAZIONE STRUTTURE BALNEARI	100,00%	
	38	PERMESSO DI COSTRUIRE	73,33%	
	39	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	100,00%	

	40	ALTRO	100,00%	
Settore 06 - Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica e popolare, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	41	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	94,29%	84,44%
	42	RILASCIO CERTIFICAZIONI	82,86%	
	43	AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	84,00%	
	44	AUTORIZZAZIONI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI SPORTIVI	85,00%	
	45	SERVIZI DIVERSI	88,18%	
Settore 07 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	46	MUST	90,32%	94,02%
	47	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	\	
	48	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	100,00%	
	49	TEATRO PAISIELLO	86,67%	
	50	TEATRO APOLLO	97,14%	
	51	MENSA SCOLASTICA	99,06%	
	52	SCUOLA DELL'INFANZIA	85,00%	
	53	TRASPORTO SCOLASTICO	91,43%	
Settore 08 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	55	SEGRETARIATO SOCIALE CORTE MATERNITA' E INFANZIA	100,00%	100,00%
	56	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	100,00%	
Settore 09 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	57	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	100,00%	100,00%
	58	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	100,00%	
	59	LUCI VOTIVE	\	
	60	RILASCIO CARTA DI IDENTITA'/CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA	100,00%	
	61	RILASCIO CERTIFICAZIONI/ESTRATTO	100,00%	
	62	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	\	
	63	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	
	64	DICHIARAZIONE DI MORTE	100,00%	
	65	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	

	66	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORSI	100,00%	
	67	UNIONI CIVILI	100,00%	
	68	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	
	69	DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%	
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	70	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	98,50%	94,02%
	71	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	80,00%	
	72	SERVIZIO LECCE WIRELESS	\	
	73	OPEN DATA	\	
	74	PUBBLICI ESERCIZI	100,00%	
	75	ATTIVITA' RICETTIVE	80,00%	
	76	ATTIVITA' COMMERCIALI	\	
	77	ARTIGIANATO	\	
	78	AGRICOLTURA	100,00%	
	79	AREE MERCATALI	90,00%	
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	80	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM	\	86,97%
	81	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	84,62%	
	82	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI	96,00%	
	83	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	100,00%	
	84	VISURA STATO DEI VERBALI	84,10%	
	85	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	96,25%	
	86	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	80,00%	
	87	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	79,17%	
	88	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	82,67%	
	89	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	54,55%	
	90	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	85,00%	
	91	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI	\	

	92	AUTORIZZAZIONE DISSUASORI	86,67%	
	93	RILASCIO PASS ZTL	91,00%	
	94	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	90,00%	
	95	RILASCIO PASSI CARRAI	80,00%	
	96	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	86,67%	
	97	OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	86,67%	
	98	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI - CARICO/SCARICO	80,00%	
MEDIA CUSTOMER SATISFACTION DI ENTE				93,23%