



Città di Lecce

REFERTO CONTROLLO DI GESTIONE E CONTROLLO STRATEGICO
RELAZIONE SULLA QUALITA'
RELAZIONE SULLA PERFORMANCE
2019

SERVIZIO CONTROLLO INTERNO - MONITORAGGIO PEG

Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Guglielmi

Responsabile unità organizzativa Dott.ssa Simona Gallo
Istruttore Dott. Alessandro Tondi

con la collaborazione per la parte strategica
Responsabile dell'attuazione delle linee programmatiche di mandato
Dott. Mauro Martina



INDICE

1. INTRODUZIONE	2
2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER	4
2.1 - Analisi del contesto esterno	4
2.1.1 - Inquadramento territoriale – Infrastrutturale - Ambientale.	4
2.1.2 - Contesto socio economico e culturale	8
2.1.3 - Stato dell'ordine e della sicurezza pubblica	21
2.2. Il contesto interno.....	21
2.2.1 - Macrostruttura	21
2.2.2 - Personale dipendente del Comune	23
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	28
3.1 Controllo di Gestione	28
3.1.1 Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità	33
3.1.2 Controllo di gestione: quadro di sintesi dei costi dei servizi indivisibili e dei costi dei servizi a domanda individuale.....	49
3.2 Controllo Strategico	51
3.2.1 Controllo Strategico: la Performance correlata alle Linee Programmatiche di Mandato	51
3.3 Il Grado Di Soddisfazione Dei Destinatari Dei Servizi.....	57
3.3.1 Il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi raggruppati per Settore di afferenza.	62
3.4 LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE	73
3.4.1 La Performance Organizzativa	73
3.4.2 La Performance Individuale	74
3.4.2.1 La valutazione della performance individuale del personale.....	75
3.4.2.2 La valutazione della performance individuale dei Responsabili di Posizione Organizzativa	75
3.4.2.3 La valutazione della performance individuale dei Dirigenti.....	75



1. INTRODUZIONE

Il documento “Referto controllo di gestione e controllo strategico - Relazione sulla Qualità – Relazione sulla Performance 2019” consente ai cittadini di Lecce di verificare come sono state utilizzate le risorse che hanno affidato al Comune; qual è il livello di efficienza e la qualità dei servizi, quali sono i risultati raggiunti dal Comune e dai vari servizi con l'utilizzo di tali risorse.

Il Ciclo di gestione della performance si fonda su un sistema di programmazione e rendicontazione dei risultati che trova la sua base negli atti di pianificazione strategica, di programmazione e gestione operativa degli obiettivi e delle attività dell'Ente, elementi fondamentali dell'Albero della performance.

Il Comune di Lecce ha sviluppato internamente un sistema integrato di programmazione e controllo (avviato nel 2013) che gestisce l'intero ciclo della performance.

Il Ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi:

- a) definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, tenendo conto anche dei risultati conseguiti nell'anno precedente, come documentati e validati nella relazione annuale sulla performance;
- b) collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- c) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- d) misurazione e valutazione della performance, organizzativa di struttura e individuale;
- e) utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- f) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni ed di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

La pianificazione strategica è contenuta nell'apposita sezione ad essa dedicata del Documento unico di programmazione 2019-2021 dove sono esplicitati gli “Obiettivi strategici di mandato” che costituiscono la base della successiva programmazione. Tali obiettivi sono ricompresi in 10 aree strategiche che rappresentano le Linee programmatiche di mandato di cui il Consiglio Comunale ha preso atto nella seduta del 25.11.2019.

La pianificazione operativa è invece contenuta nel Piano esecutivo di gestione (P.E.G.) che integra il Piano della performance, ai sensi dell'art. 169 co. 3bis del D.Lgs. n. 267/2000.

Il Referto sul controllo strategico descrive l'attuazione dei programmi secondo le Linee programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale, come previsto dall'art. 13 del Regolamento sui controlli interni del Comune di Lecce.

Il Referto sulla gestione descrive i risultati dello stato di attuazione degli obiettivi programmati con il Piano esecutivo di gestione, ai sensi dell'art. 198 del D.Lgs. n. 267/2000.

L'art. 35 del Regolamento sui controlli interni del Comune di Lecce, prevede che il controllo di gestione sia svolto da ciascun dirigente per il settore di propria competenza, con il supporto del Settore Economico finanziario e del Servizio Controllo Interno – Monitoraggio PEG I dirigenti sono responsabili dei dati e delle informazioni necessarie allo svolgimento del controllo nonché della elaborazione dei report periodici e di quello finale. La responsabilità concerne la qualità dei dati forniti, relativamente agli aspetti di accuratezza, veridicità e rispetto dei tempi di trasmissione. Le informazioni cui si è appena accennato sono acquisite attraverso appositi report, tabelle e procedure informatiche.

Il Servizio di Controllo Interno – Monitoraggio PEG cura l'analisi e l'aggregazione dei dati forniti.

La Relazione sulla qualità dei servizi descrive i risultati riguardanti il grado di soddisfazione della domanda espressa dall'utenza. Sono sottoposti a controllo sia i servizi erogati in economia attraverso i Settori di competenza, sia i servizi erogati da soggetti esterni all'amministrazione mediante contratti di servizio. Il Comune di Lecce a seguito degli esiti del controllo farà aggiornare le relative Carte dei Servizi dove sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire, ai sensi dell'art. 17 del Regolamento sui Controlli Interni.

Particolare rilievo assume la “Misurazione, valutazione e trasparenza della performance”, metodologia finalizzata, fra l'altro, al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche e alla crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito, in un contesto caratterizzato dalla trasparenza dei risultati stessi e delle risorse impiegate per il loro perseguimento.

Nello specifico la metodologia seguita prende le mosse dalla logica dell'Albero della performance (delibera CIVIT 112/2010) seguita per la redazione del PEG/Piano della performance 2019-2021 dell'Ente. In base a tale logica dal “Mandato istituzionale” dell'Ente derivano le “aree strategiche” (linee di mandato) che costituiscono i principali campi di azione entro cui l'Ente locale intende muoversi nella prospettiva di realizzare il proprio “Mandato istituzionale” e la propria “Missione”.

A cascata, dalle aree strategiche derivano:

- obiettivi strategici (che, come le aree strategiche, sono di definizione politica);



- obiettivi operativi (individuati dalla classe dirigenziale) validi per ogni anno del triennio, che costituiscono tappe di avvicinamento all'obiettivo finale. Per ciascun obiettivo operativo sono stati individuati degli indicatori di risultato e i correlati valori attesi (target);
- azioni attraverso le quali si intendono realizzare gli obiettivi operativi ed i relativi tempi stimati di realizzo.

La **Relazione sulla performance** è il documento che conclude il *Ciclo della performance*, illustrando i risultati ottenuti, in termini di performance organizzativa ed individuale, nel corso dell'esercizio precedente ed è approvato annualmente dall'Amministrazione ai sensi dell'art. 10 comma 1 lett. b) del D.Lgs. n. 150/2009.

La **performance** è il contributo che il singolo dipendente (il servizio o l'ente nel suo complesso) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento degli obiettivi aziendali, delle azioni strategiche di mandato, della mission, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini utenti.

La performance è misurata e valutata con riferimento:

- alla **performance organizzativa**, intesa come ente nel suo complesso e singoli settori/centri di responsabilità;
- alla **performance individuale**, che attiene ai singoli dipendenti, ai responsabili di posizione organizzativa e ai dirigenti.

Attraverso una rassegna dei dati ed elementi più significativi, il documento rappresenta sinteticamente la performance complessiva dell'ente conseguita nell'anno 2019, come programmata nell'ambito degli Obiettivi strategici di mandato individuate con il DUP 2019-2021, raccordati con le nuove linee programmatiche 2019-2024, e nel PEG/Piano della performance 2019, evidenziando gli elementi di criticità riscontrati, che saranno un utile supporto alla futura programmazione e consente di far conoscere in modo sempre più approfondito le proprie molteplici attività e il grado di efficienza ed efficacia dei propri servizi.

I risultati riguardanti la performance individuale costituiscono, inoltre, l'elemento necessario per l'erogazione degli incentivi al personale dipendente, ai funzionari responsabili di posizione organizzativa e ai dirigenti.

Il presente documento dopo l'approvazione della Giunta Comunale è sottoposto alla procedura di validazione da parte del Nucleo di Valutazione, per attestare che l'intero processo di misurazione e valutazione svolto dall'amministrazione (attraverso il quale sono stati rendicontati i risultati organizzativi e individuali di cui alla Relazione) sia corretto e coerente sotto il profilo del metodo adottato, ai sensi degli articoli 10 co. 1 lett. b) e 14 comma 4, lettera c) del D.Lgs. n. 150/2009.

Al fine di semplificare la lettura dei dati si è predisposto un unico documento, come già avviene in sede previsionale con il *Piano esecutivo di gestione* che contiene tutti gli elementi del *Piano della performance*.

Il presente documento, al fine di garantire una maggiore snellezza e comprensibilità, è predisposto in forma sintetica.



2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER

2.1 - Analisi del contesto esterno

L'analisi del contesto esterno in cui si colloca il Comune di Lecce è stata realizzata prendendo in considerazione sinteticamente i seguenti elementi:

- 1 Inquadramento territoriale – infrastrutturale - ambientale
- 2 Contesto socio economico e culturale
- 3 Stato dell'ordine e della sicurezza pubblica.

2.1.1 - Inquadramento territoriale – Infrastrutturale - Ambientale.

Inquadramento territoriale

L'articolazione territoriale in cui opera il Comune di Lecce è particolarmente ampia e si estende su una superficie complessiva di 238,39 km² e 21 Km di costa.

Al fine di razionalizzare attrezzature e servizi nonché consentire la partecipazione della cittadinanza alla vita amministrativa del Comune, l'Amministrazione Comunale con D.C.C. n.133 dell'11.10.2018 ha provveduto alla riorganizzazione territoriale del Comune di Lecce in frazioni, borghi, quartieri e contesti:

1. **QUARTIERI:** Centro, Leuca, Mazzini, San Sabino, Kolbe – San Giovanni Battista, Salesiani, Santa Rosa, Borgo San Nicola, Rudiae-San Pio, Ferrovia-Casermette;
2. **BORGHI:** Borgo Pace, Borgo rurale di San Ligorio, Borgo Piave (all'interno della frazione di Frigole);
3. **FRAZIONI:** Villa Convento(amministrato in parte dal comune di Novoli), San Cataldo(amministrato in parte dal comune di Vernole), Frigole, Torre Chianca – Spiaggiabella e Torre Rinalda;
4. **CONTESTI:** dell'entroterra costiero, Santa Maria Cerrate, Rudiae Villa Convento.

Di seguito in tabella i dati relativi anche alla densità abitativa, e alla estensione delle reti idriche, fognarie, gas, di pubblica illuminazione e di strade.

Popolazione	95.229 abitanti
Superficie	238,39 km ²
Densità	398,61 ab./km ²
Costa	21 km
Strade comunali	ml. 265.000 (circa)
Strade vicinali	ml. 235.000 (circa)
Fognatura bianca	ml. 140.000 (circa)
Fognatura nera	ml. 260.000 (circa - dati AQP)
Rete idrica	ml. 310.000 (circa - dati AQP)
Punti luce Pubblica Illuminazione	n. 22.000 (circa)
Rete GAS media pressione	4.980,2 m
Rete GAS bassa pressione	3.227,3 m

Per quanto riguarda la Rete GAS il servizio non grava sul bilancio comunale, in quanto il gestore versa al Comune un canone concessorio annuale pari ad € 294.519,40 (oltre IVA al 22% di € 64.794,27) per un totale di € 359.313,67.



Dotazione infrastrutturale

La determinazione del livello di competitività ed attrattività di un territorio richiede un'adeguata misurazione della dotazione di infrastrutture presenti nelle aree territoriali di riferimento.

Lecce, pur non avendo un aeroporto e non essendo dotata di un proprio porto commerciale e/o turistico, è servita dagli aeroporti internazionali di Brindisi e di Bari e dai porti delle medesime città, facilmente raggiungibili dal capoluogo.

In particolare i porti commerciali, mercantili e turistici di Brindisi e di Bari coprono il primo la tratta con Sorrento e Catania in Italia, con l'Albania (Valona e Durazzo) e con la Grecia (Igoumenitsa, Patrasso e Corfù); il secondo la tratta con l'Albania (Durazzo), il Montenegro (Bar), la Grecia (Igoumenitsa, Patrasso e Corfù) e la Croazia (Dubrovnik).

Infine, il Porto di Otranto, solo turistico, consente il collegamento via mare con la Grecia (Igoumenitsa e Corfù) e con l'Albania (Valona).

AEROPORTI INTERNAZIONALI	DISTANZA DA LECCE	TEMPO MEDIO PERCORRENZA
BRINDISI	46 km	34 m
BARI	166 km	110 m

PORTI	DISTANZA DA LECCE	TEMPO MEDIO PERCORRENZA
BARI	155 km	115 m
BRINDISI	42 km	30 m
TARANTO	107 km	70 m
OTRANTO	48 km	40 m
GALLIPOLI	41 km	38 m

La **stazione ferroviaria di Lecce** funge da terminale della Ferrovia Adriatica e, grazie al raddoppio e alla elettrificazione dei binari di collegamento col capoluogo regionale, la Città di Lecce è facilmente raggiungibile da Bari in ca. un'ora e venti minuti, da Brindisi in ca. venti minuti, da Foggia in ca. due ore e mezza e da Roma in ca. cinque ore e mezza grazie ai treni a trazione elettrica.

FERROVIE DELLO STATO	DISTANZA	TEMPO
MILANO	1000 km	09h
BOLOGNA	800 km	07h 08m
ROMA	600 km	05h 18m
FOGGIA	300 KM	02h 23m
BARI	150 km	01h 20m
BRINDISI	40 km	20m



Comune di Lecce

Le Ferrovie del Sud Est, con i suoi 474 km di linea, costituisce, dopo le Ferrovie dello Stato (cui è interconnessa), la più estesa rete omogenea italiana, collegando fra loro i capoluoghi di Bari, Taranto e Lecce, nonché 85 Comuni del loro circondario. Nel comprensorio a sud di Lecce è l'unico vettore su rotaia.

Il servizio di trasporto pubblico viene assicurato anche con il vettore automobilistico, su relazioni, nella gran parte integrative e/o sostitutive del vettore ferroviario, a servizio di oltre 130 Comuni, da Bari sino a Gagliano del Capo¹.

Il **trasporto pubblico su ruote** extraurbano nella provincia di Lecce è garantito dalla Società Trasporti Pubblici di Terra d'Otranto S.p.A.² sulle direttrici per Taranto e Brindisi.

Lunghezza rete	Km. 3.117
Km percorsi	6.103.134
Località servite	220
Autobus	150
Linee Regionali	14
Linee Provinciali	45
Passeggeri trasportati	3.726.331

Per quanto riguarda il **collegamento autostradale**, Lecce e il Salento sono collegate alla rete nazionale ed europea attraverso l'Autostrada Adriatica A14 Bologna - Bari - Taranto.

La **rete stradale** collega Lecce a Bari e a Brindisi attraverso la superstrada Bari-Lecce, che è l'arteria principale del Salento. Il sistema stradale dell'entroterra salentino ha una serie di strade provinciali e statali che collegano Lecce alle altre città della provincia e ai territori limitrofi.

Il **Trasporto pubblico urbano** a Lecce è assicurato da una filovia che gira intorno al centro storico e che si spinge sino ad Ekotecne, plesso universitario ubicato a nord-ovest della città. La filovia è alimentata dall'energia elettrica e, a seconda delle necessità, da motori a gasolio.

Una rete degli autobus (in totale 24, di cui n. 16 effettuano il servizio festivo) spinti da motori a gasolio, si espande su tutto il territorio del capoluogo ed anche sulle marine. I mezzi sono poco utilizzati dai leccesi e la rete rappresenta l'anello debole della mobilità cittadina. Per tale motivo si sta cercando di riqualificare il trasporto pubblico mediante un completo ridisegno delle linee che si ispira a quelle della metropolitana e l'acquisizione di nuovi autobus più piccoli di quelli in uso e quindi più duttili e maneggevoli. La nuova pianificazione del TPL è stata approvata nei primi mesi del 2020 e sarà operativa nel 2021, all'indomani della partenza della società "in house providing" che sostituirà la società partecipata SGM che ha gestito per vent'anni la mobilità cittadina. I nuovi autobus saranno acquisiti nel 2020 mediante un finanziamento europeo. Si prevede così di fornire un servizio più celere e puntuale che spinga i leccesi a lasciare l'automobile e a servirsi degli autobus per raggiungere gli uffici ed i negozi, con luoghi di scambio anche e soprattutto per coloro che provengono da fuori città.

Un'ulteriore spinta al trasporto sostenibile si sta avendo con la realizzazione di numerosi chilometri di piste ciclabili in sede protetta e non, che stanno originando la rete della "**Bicipolitana**". Questa è in continua evoluzione anche grazie alla necessità scaturita in seguito all'emergenza COVID-19 ed in seguito ai finanziamenti ottenuti che stanno permettendo la vera realizzazione delle piste in raccordo tra di loro. A completare questo scenario vi sono le iniziative a corollario della mobilità "a piedi" come **METROMINUTOLECCE**, una rete di percorsi in continua espansione che viene divulgata tramite una APP dedicata a questa rete e a cartelli che la pubblicizzano. Da non trascurare l'impatto che nei prossimi mesi avranno i **mezzi elettrici a noleggio** (monopattini, biciclette e scooter) per i quali è stato redatto un apposito avviso.

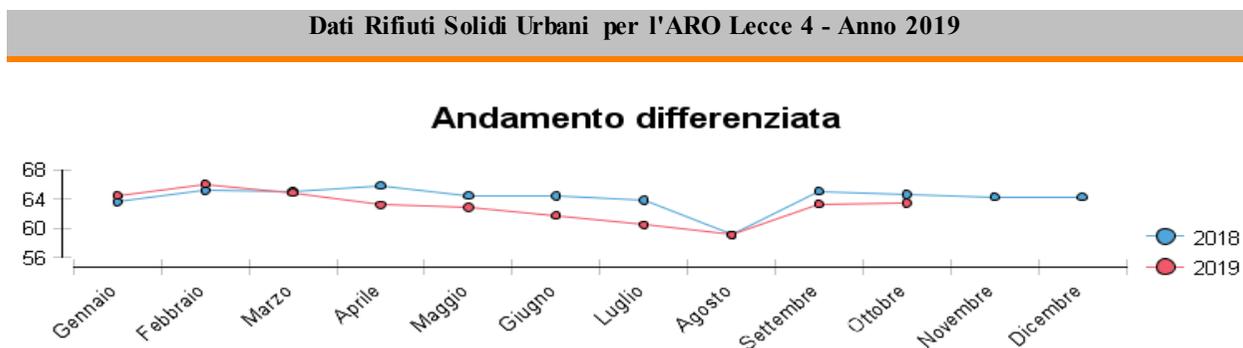
Contesto ambientale

¹ Fonte: <https://www.fseonline.it>

² Fonte: sito <https://www.stplecce.it/>



Di seguito si riportano i dati relativi alla raccolta dei rifiuti per la Città di Lecce³



QUANTITA' RIFIUTI SOLIDI URBANI RACCOLTA DALL'ARO

Mese	Indifferenziata kg.	Differenziata kg.	Tot. RSU Kg.	Rif. Diff. %
Gennaio	1.391.140,00	2.519.760,00	3.910.900,00	64,43
Febbraio	1.154.780,00	2.241.930,00	3.396.710,00	66,00
Marzo	1.364.460,00	2.515.022,00	3.879.482,00	64,83
Aprile	1.515.820,00	2.600.290,00	4.116.110,00	63,17
Maggio	1.512.000,00	2.558.160,00	4.070.160,00	62,85
Giugno	1.494.460,00	2.407.030,00	3.901.490,00	61,70
Luglio	1.744.620,00	2.665.820,00	4.410.440,00	60,44
Agosto	1.741.620,00	2.513.700,00	4.255.320,00	59,07
Settembre	1.466.680,00	2.526.250,00	3.992.930,00	63,27
Ottobre	1.535.520,00	2.662.090,00	4.197.610,00	63,42

Infine, dall'esame dei dati trasmessi da Arpa Puglia si evince che per gli anni 2016/2017/2018, i dati delle centraline hanno rispettato gli obiettivi di qualità di cui al D.lgs. n. 155/2010. In

³ http://www.sit.puglia.it/portal/portale_orp/Osservatorio+Rifiuti/Osservatorio+Rifiuti+Cittadino/RSU+per+Aro/OrpCittadinoWindow?entity=rsuaro&action=2&aro=LE4+&action_com=aro



nessun sito di monitoraggio è stata registrata una concentrazione superiore al limite annuale tranne che per l'ozono, infatti il valore bersaglio per la protezione della salute per l'ozono è stato largamente superato su tutto il territorio regionale a conferma del fatto che la Puglia, per la propria collocazione geografica, è soggetta a elevati valori di questo inquinante. I dati giornalieri e i report mensili e annuali riassuntivi dei dati di qualità dell'aria sono resi pubblici al seguente link: http://www.arpa.puglia.it/web/guest/rapporti_annuali_qa.

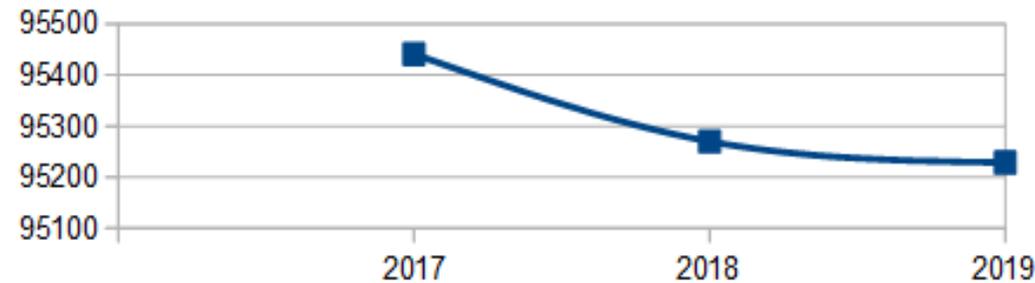
2.1.2 - Contesto socio economico e culturale.

a) Il contesto sociale

Andamento demografico nel triennio 2017-2019

La popolazione di Lecce nell'anno 2019 ha registrato le **95.229** unità, suddivise in 45.069 **maschi (47,33 %)** e 50.160 **femmine (52,67 %)**. Rispetto al 2017 si è registrata una lieve diminuzione della popolazione, **-0,22 %** nel triennio, nonostante l'aumento della **popolazione straniera** (nel triennio 852 unità in più, pari allo **+0,89%** rispetto alla popolazione residente nel Comune di Lecce). I dati rivelano che la popolazione residente nell'anno 2019 è prevalentemente collocata nella fascia di età compresa tra i 40 e gli 84 anni (**58,06 %**).

Anni	2017	2018	2019
Residenti	95.441	95.270	95.229

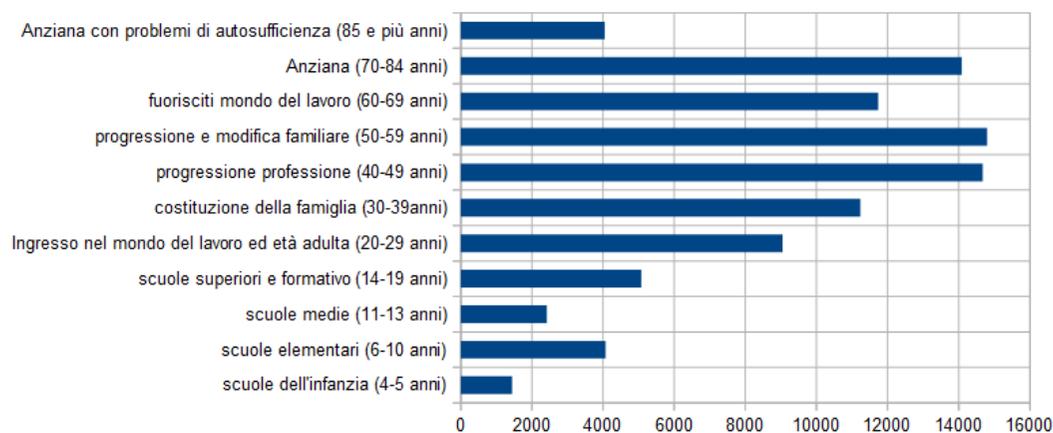




POPOLAZIONE RESIDENTE PER FASCE D'ETA'

età di riferimento - fasce di età	2017			2018			2019		
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale
asili nido (0-3anni)	1410	1409	2819	1386	1316	2702	1342	1258	2600
scuole dell'infanzia (4-5 anni)	804	782	1586	767	710	1477	722	722	1444
scuole elementari (6-10 anni)	2085	1972	4057	2078	2006	4084	2097	1974	4071
scuole medie (11-13 anni)	1216	1183	2399	1227	1157	2384	1226	1195	2421
scuole superiori e formativo (14-19 anni)	2564	2364	4928	2604	2437	5041	2631	2443	5073
Ingresso nel mondo del lavoro ed età adulta (20-29 anni)	4750	4540	9290	4849	4362	9211	4785	4263	9048
costituzione della famiglia (30-39anni)	5800	6080	11880	5671	5809	11480	5592	5645	11237
progressione professione (40-49 anni)	7218	7870	15088	7149	7808	14957	7050	7621	14671
progressione e modifica familiare (50-59 anni)	6734	7435	14169	6849	7603	14452	7002	7796	14798
fuoriusciti mondo del lavoro (60-69 anni)	5393	6634	12027	5321	6555	11876	5349	6387	11736
Anziana (70-84 anni)	5773	7947	13720	5946	8073	14019	5986	8100	14086
Anziana con problemi di autosufficienza (85 e più anni)	1124	2354	3478	1174	2413	3587	1288	2757	4045
totale per sesso	44871	50570		45021	50249		45069	50160	
totale			95.441			95.270			95.229

Residenti per fasce d'età anno 2019

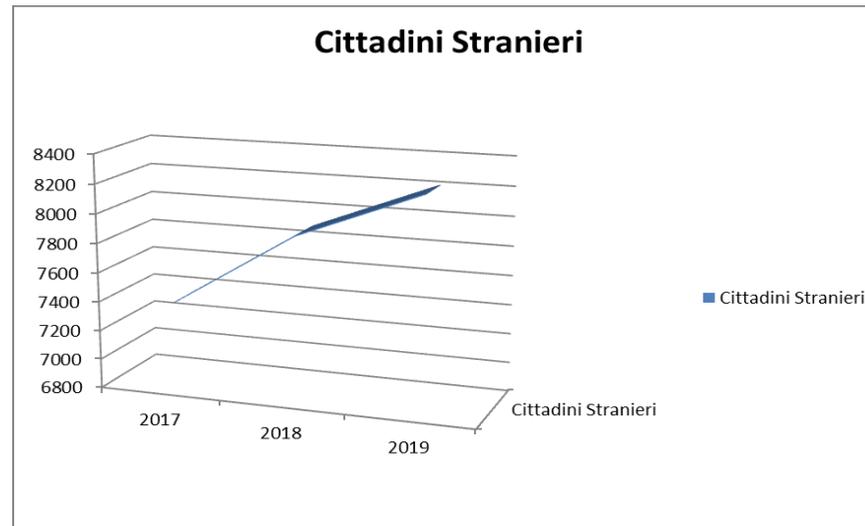




La popolazione straniera residente nel Comune di LECCE nel 2019 è stata di **8.225** che rappresenta **8,64%** della popolazione totale di 95.229. Considerando che nel 2017 la popolazione straniera residente è stata pari a 7.373 e nel 2019 è stata pari a 8.225, si è registrato nel triennio un incremento di 852 unità pari al **+10,36%** dei cittadini stranieri al 2019.

EVOLUZIONE DELLA PRESENZA DEI CITTADINI STRANIERI NEL TRIENNIO 2017/2019

	2017	2018	2019
Cittadini Stranieri	7.373	7.895	8.225

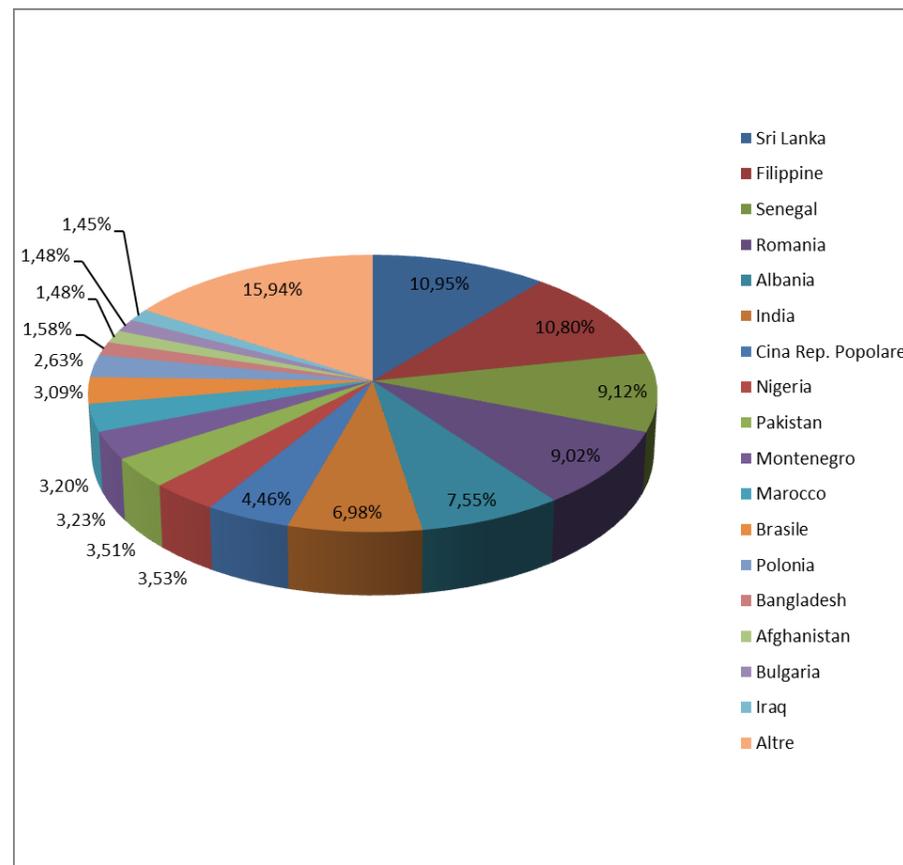


Gli stranieri residenti a Lecce sono provenienti da 17 Stati ma la presenza più significativa è costituita dalla comunità dello Sri Lanka, seguita da quelle delle Filippine e del Senegal, come si evince dalla tabella che segue riferita al numero della popolazione straniera residente in città nel 2019. Accanto al numero di unità presenti è indicata la percentuale sul totale degli stranieri residenti a Lecce, ad indicare l'incidenza di ogni singola etnia sulla popolazione straniera residente.



POPOLAZIONE STRANIERA RESIDENTE IN CITTÀ NEL 2019

Stranieri	2019	% su stranieri	% su popolazione
Sri Lanka	901	10,95%	0,95%
Filippine	888	10,80%	0,93%
Senegal	750	9,12%	0,79%
Romania	742	9,02%	0,78%
Albania	621	7,55%	0,65%
India	574	6,98%	0,60%
Cina Rep. Popolare	367	4,46%	0,39%
Nigeria	290	3,53%	0,30%
Pakistan	289	3,51%	0,30%
Montenegro	266	3,23%	0,28%
Marocco	263	3,20%	0,28%
Brasile	254	3,09%	0,27%
Polonia	216	2,63%	0,23%
Bangladesh	130	1,58%	0,14%
Afghanistan	122	1,48%	0,13%
Bulgaria	122	1,48%	0,13%
Iraq	119	1,45%	0,12%
Altre	1311	15,94%	1,38%
TOTALE	8.225	100,00%	8,64%

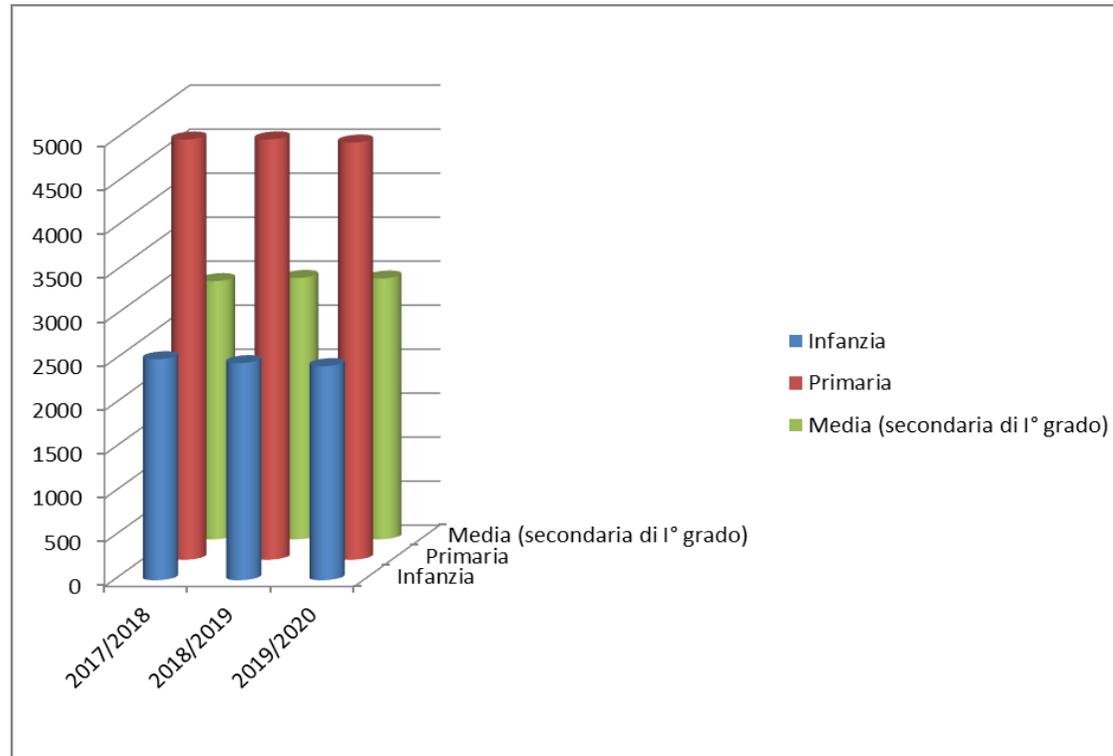




Istruzione nel triennio 2017-2019

Il Comune ha competenze sulle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado e per alcuni adempimenti anche per le scuole secondarie di 2° grado. Di seguito in tabella la popolazione per fasce di scolarità nel triennio – anni scolastici 2017/2018-2018/2019- 2019/2020.

Scuola	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Infanzia	2511	2467	2433
Primaria	4775	4777	4741
Media (secondaria di I° grado)	2934	2970	2963
TOTALE	10.220	10.214	10.137



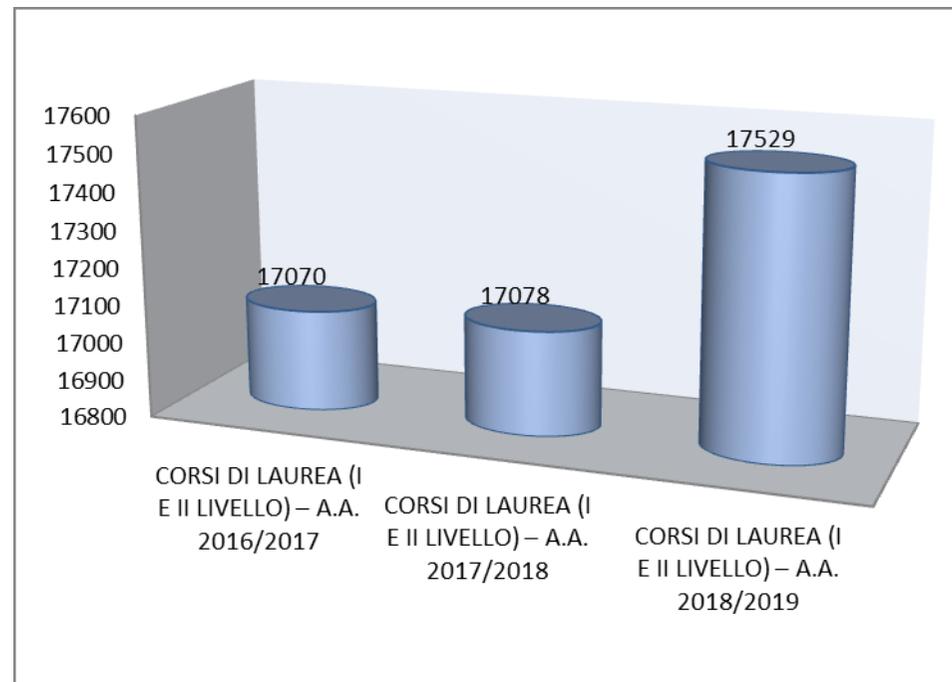


Dati relativi all'Università del Salento

La città di Lecce è sede dell'Università del Salento. Si riportano in tabella i dati degli iscritti riferiti al triennio 2017-2018-2019 (tratti direttamente dall'Ufficio Informativo Statistico dell'Università - link: ufficio.statistiche@unisalento.it), al fine di comprendere la portata del fenomeno Universitario nella città.

ISCRITTI UNIVERSITA' DEL SALENTO

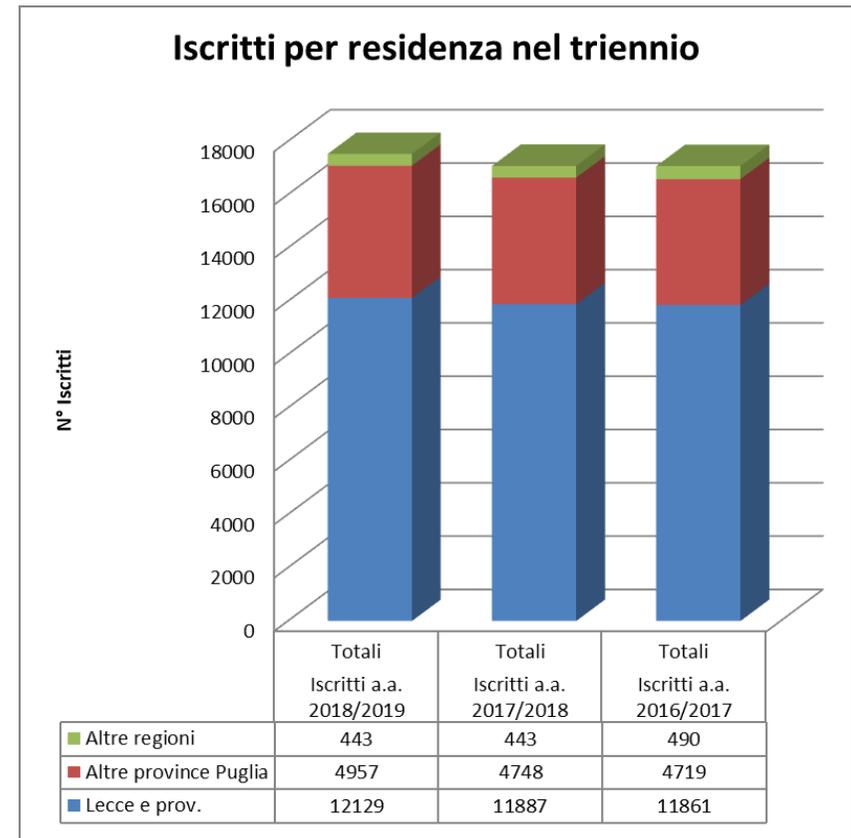
Università del Salento - Corsi di laurea (I e II Livello)			
anno accademico	2016/2017	2017/2018	2018/2019
nuovi iscritti	4800	5216	5469
totale iscritti	17070	17078	17529





ISCRITTI PER RESIDENZA NEL TRIENNIO

Residenza	Iscritti a.a. 2016/2017	Iscritti a.a. 2017/2018	Iscritti a.a. 2018/2019
Lecce e prov.	11861	11887	12129
Altre province Puglia	4719	4748	4957
Altre regioni	490	443	443
Totale Ateneo	17070	17078	17529





Dati relativi ai Servizi Sociali

I nuclei familiari assistiti dal Comune di Lecce sono n. **1.598** nel 2019, n **1.468** nel 2018 e n. **1.501** nel 2017, con un incremento del 6,46 % nel triennio.

NUCLEI FAMILIARI A CARICO DEL SERVIZIO SOCIALE 2017/2018/2019						
ANNI	assegno per nucleo familiare	assegno per maternità	assegno baliatico	nuclei familiari multiproblemici / area minori	nuclei familiari con problemi socio/sanitari	TOTALE
2017	251	221	107	503	419	1.501
2018	257	148	108	534	421	1.468
2019	271	182	106	609	430	1.598

ANNI	DISABILI ASSISTITI	ANZIANI ASSISTITI
2017	209	1147
2018	215	1200
2019	267	1295

b) La struttura economica della Città

La Città di Lecce ha potenziato la sua forte vocazione artistico culturale attraverso la riqualificazione del Centro Storico Cittadino ed ha orientato il processo di sviluppo verso potenzialità inespresse come quelle derivanti dalla presenza di qualificate risorse naturali, ambientali (marine da valorizzare e presenza di aree naturali protette).

Anche la presenza di un articolato sistema universitario della ricerca e dell'alta formazione sta assumendo in questi anni un significativo ruolo tra i settori trainanti del capoluogo salentino. Dalla tabella dei settori delle attività economiche operanti nel 2019 emerge una prevalenza delle attività commerciali nel capoluogo (il **26,82%** del totale per il dettaglio e il **7,16%** per l'ingrosso). Significativo è il peso del comparto della ristorazione pari al **7,39%**, del comparto agricolo (**5,13%**) e delle costruzioni (**3,96%**).

Lecce, inoltre, presenta una consistenza di esercizi ricettivi con caratteristiche molto variegate, benché il ruolo principale sia ancora occupato dalle strutture alberghiere; il fenomeno dei B&B è in fase di forte espansione e si concentra all'interno del tessuto urbano di Lecce.

STRUTTURE RICETTIVE NEL TRIENNIO 2017/2018/2019⁴

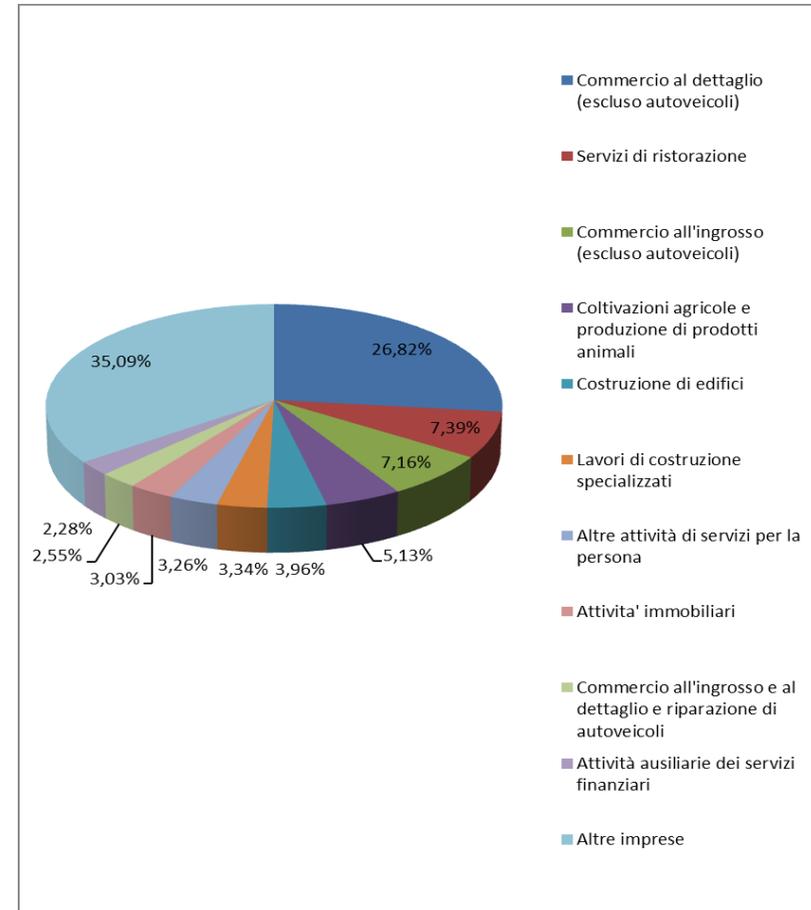
	2017	2018	2019
Strutture ricettive	347	357	409
Posti letto	10126	10175	10612
Camere	1382	1387	1355

⁴ Fonte sito Istat <http://dati.istat.it/>



SETTORI DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE ANNO 2019⁵

	Attività economiche	ditte	%
1	Commercio al dettaglio (escluso autoveicoli)	3464	26,82%
2	Servizi di ristorazione	954	7,39%
3	Commercio all'ingrosso (escluso autoveicoli)	924	7,16%
4	Coltivazioni agricole e produzione di prodotti animali	663	5,13%
5	Costruzione di edifici	511	3,96%
6	Lavori di costruzione specializzati	431	3,34%
7	Altre attività di servizi per la persona	421	3,26%
8	Attività immobiliari	391	3,03%
9	Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli	329	2,55%
10	Attività ausiliarie dei servizi finanziari	295	2,28%
11	Altre imprese	4531	35,09%
	TOTALE	12.914	100%

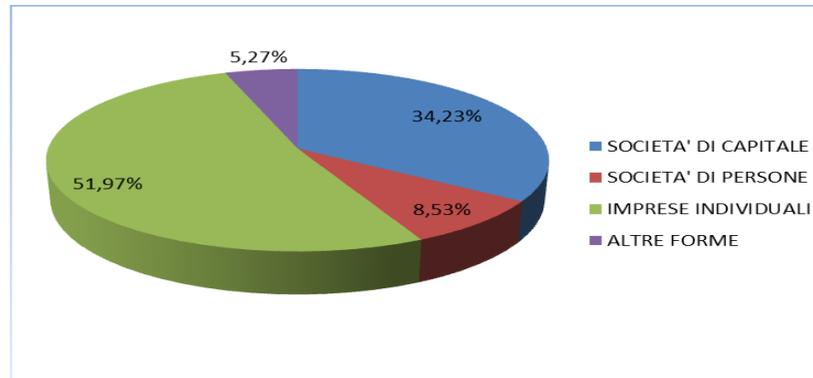


⁵ Fonte: dati rilasciati in formato aperto dalla Camera di Commercio di Lecce sul sito <http://dati.comune.lecce.it/> licenza Creative Commons Attribution (CC BY)



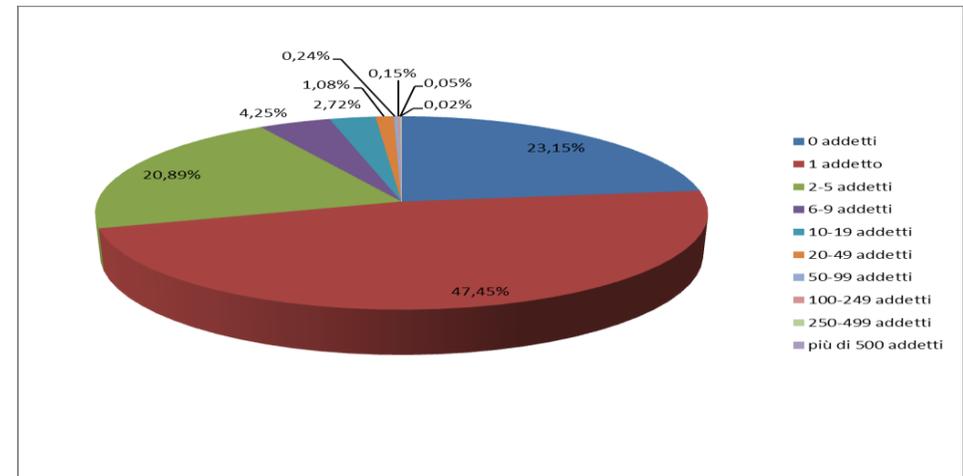
NATURA GIURIDICA DITTE ANNO 2019

Natura giuridica	Ditte	%
SOCIETA' DI CAPITALE	4.421	34,23%
SOCIETA' DI PERSONE	1.102	8,53%
IMPRESE INDIVIDUALI	6.711	51,97%
ALTRE FORME	680	5,27%
TOTALE	12.914	100%



DITTE PER NUMERO DI DIPENDENTI ANNO 2019

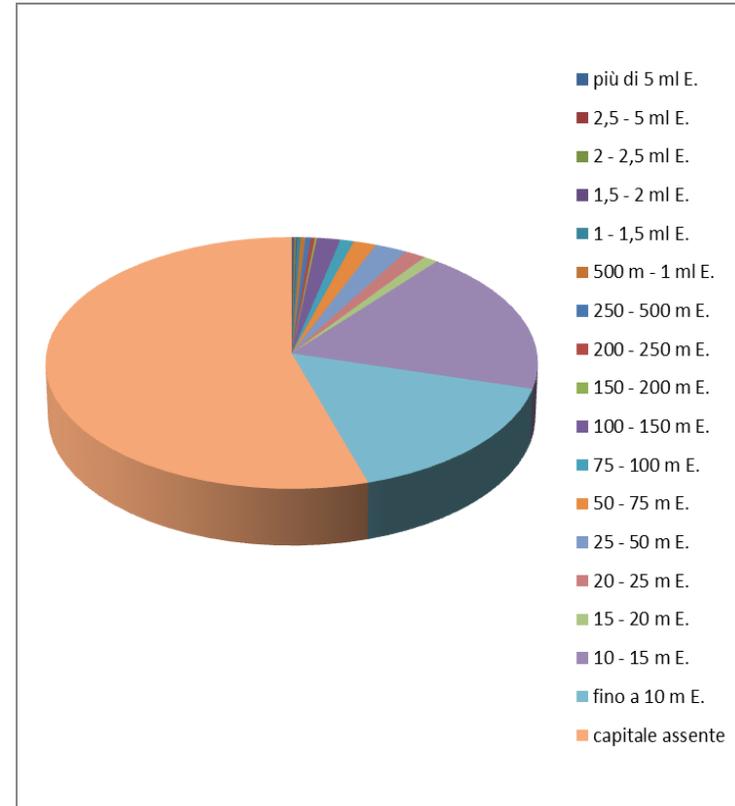
Dipendenti	ditte	%
più di 500 addetti	3	0,02%
250-499 addetti	6	0,05%
100-249 addetti	19	0,15%
50-99 addetti	31	0,24%
20-49 addetti	139	1,08%
10-19 addetti	351	2,72%
6-9 addetti	549	4,25%
2-5 addetti	2.698	20,89%
1 addetto	6.128	47,45%
0 addetti	2.990	23,15%
totale	12.914	100,00%





DITTE PER CAPITALE SOCIALE ANNO 2019

Capitale	ditte	%
più di 5 ml E.	14	0,11%
2,5 - 5 ml E.	9	0,07%
2 - 2,5 ml E.	15	0,12%
1,5 - 2 ml E.	10	0,08%
1 - 1,5 ml E.	32	0,25%
500 m - 1 ml E.	44	0,34%
250 - 500 m E.	50	0,39%
200 - 250 m E.	36	0,28%
150 - 200 m E.	19	0,15%
100 - 150 m E.	213	1,65%
75 - 100 m E.	124	0,96%
50 - 75 m E.	209	1,62%
25 - 50 m E.	294	2,28%
20 - 25 m E.	192	1,49%
15 - 20 m E.	133	1,03%
10 - 15 m E.	2.415	18,70%
fino a 10 m E.	2.046	15,84%
capitale assente	7.059	54,66%
TOTALE	12.914	100,00%





c) il patrimonio storico-artistico della città di Lecce.

Lecce, definita “la Firenze del Barocco”, ma anche l’ “Atene delle Puglie” per l'importante attività culturale che vi si svolse fin dal Quattrocento, è considerata una delle capitali del barocco per la sua architettura fantasiosa, resa possibile dalla qualità unica della pietra di Lecce, che si accompagna ad un inestimabile patrimonio storico-architettonico, testimonianza di un lungo e glorioso passato.

La città è ricca di beni archeologici e luoghi culturali molti dei quali utilizzati o utilizzabili come contenitori culturali, un archivio storico e due nuove biblioteche civiche, e principali Parchi.

Principali Immobili di interesse storico-culturale	Biblioteche comunali	Parchi
<p>Ex Monastero dei Teatini, Museo Storico Città di Lecce (Must), Palazzo Turrisi, Teatro Romano, Anfiteatro Romano, Anfiteatro di Rudiae, Palazzo Vernazza, Teatro Paisiello, Castello Carlo V, Sedile, Ex Conservatorio Sant’Anna, Museo Ferroviario della Puglia, Convento Agostiniani, Mura Urbiche, Parco delle Cave, Teatro Apollo, Torri costiere, Molo Adriano, Masseria Tagliatelle,</p>	<p>presso l’edificio satellite ex Convento Agostiniani; presso la sede dell’assessorato alla Pubblica Istruzione, in via Calasso</p>	<p>Ex Galateo; Parco di Bello Luogo; Parco delle Cave; Villa Comunale (giardini pubblici); Parco Tafuro; Parco via dei Ferrari; Trax Road</p>



La città di Lecce registra, inoltre, la percentuale più elevata di abitazioni non occupate o occupate da non residenti rispetto alle altre città capoluogo. Da tale dato emerge una duplice lettura: da un lato la vocazione della Città di essere centro di attrazione per i servizi offerti tra i quali in particolare l'Università con la forte presenza di studenti fuori sede; dall'altro la presenza di abitazioni non occupate in prevalenza per diffusa presenza sul litorale cittadino del fenomeno delle seconde case, immobili non occupati perché i proprietari spesso vivono nei paesi d'origine e trasferiscono la loro dimora solo in occasione dei mesi estivi.

L'Amministrazione comunale sta operando una attenta ricognizione del suo patrimonio a partire da una riorganizzazione dei dati conoscitivi. In tabella i dati aggiornati.

INFORMAZIONI SUL PATRIMONIO COMUNALE (fonte D.G.C. n. 225_14.11.2019)		
QUANTITA'	TIPOLOGIA IMMOBILI	NOTE
12	IMMOBILI SEDE UFFICI COMUNALI	IMMOBILI DI PROPRIETA'
11	IMMOBILI SEDE UFFICI COMUNALI IN LOCAZIONE PASSIVA	IMMOBILI NON DI PROPRIETA'
2	TEATRI COMUNALI	
31	IMMOBILI OGGETTO DI VINCOLO STORICO-ARTISTICO	IMMOBILI DI PROPRIETA' TOTALE O PARZIALE O IN FASE DI TRASFERIMENTO)
37	ISTITUTI SCOLASTICI e ASILI	
5	Nido Comunali	
4	Infanzia Comunali	
28	Plessi Statali	
13	IMPIANTI SPORTIVI	
1	Stadio Comunale "Ettore Giardiniero"	
1	Palazzetto dello Sport "Germano Ventura"	
	Campo Scuola S. Rosa C.O.N.I. "Luigi Montefusco" e area	
2	riconsegnata dall'esercito	
1	Circolo Tennis	
8	campetti e impianti minori	
14	CENTRI SOCIALI, LUDOTECHE,CENTRI D'ASCOLTO	
35	LOCALI - IMMOBILI-PARCHI	
6	MERCATI	
3	CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA	
17	IMMOBILI FEDERALISMO DEMANIALE	
11	BAGNI PUBBLICI	
20	IMMOBILI CONFISCATI CRIMINALITA' ORGANIZZATA	
9	RICOVERI ANTIAEREO	
586	IMMOBILI DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	
3283	TERRENI DA NCTU	NUMERO PARTICELLE DI TERRENI DI PROPRIETA'



2.1.3 - Stato dell'ordine e della sicurezza pubblica

Importanti elementi di inquadramento del contesto esterno derivano dalla situazione che caratterizza lo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica del territorio pugliese e, in particolare, del territorio del Comune di Lecce.

Nell'area del leccese il ritorno in libertà di soggetti già gravati da pesanti condanne per delitti associativi di tipo mafioso sembra coincidere con un certo attivismo delle consorterie criminali teso all'infiltrazione nell'economia legale, soprattutto nei settori della ristorazione e del turismo. Nel capoluogo si registra l'operatività di diversi gruppi che perseverano nello spaccio di sostanze stupefacenti e nel controllo del territorio, attraverso le estorsioni. L'azione condotta da magistratura e dalle Forze di polizia ha reso possibile un ridimensionamento della Sacra Corona Unita, che risulta ormai sprovvista di un'univoca leadership.

Si conferma, altresì, <<l'interesse di alcuni gruppi criminali verso le attività connesse all'amministrazione pubblica, comprese quelle tipicamente imprenditoriali, nonché a quelle relative al recupero crediti, alla gestione delle vendite giudiziarie, al settore dei giochi e delle scommesse e al mondo del calcio. Restando in tema di delitti contro la pubblica amministrazione, si segnala l'inchiesta della Guardia di finanza che ha consentito di accertare condotte illecite relative sia all'indebita assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, sia alla loro occupazione abusiva. Importante anche l'azione di prevenzione attuata dalle prefetture tant'è che la Prefettura di Lecce ha emesso un'interdittiva antimafia nei confronti di un'azienda operante nel settore edile. Il Prefetto di Roma, invece, ha emanato un provvedimento interdittivo antimafia nei confronti di un'impresa, aggiudicataria di appalti pubblici anche in Sardegna ed in Veneto, rivelatasi permeabile alle infiltrazioni mafiose della sacra corona unita.⁶>>

2.2. Il contesto interno

2.2.1 - Macrostruttura

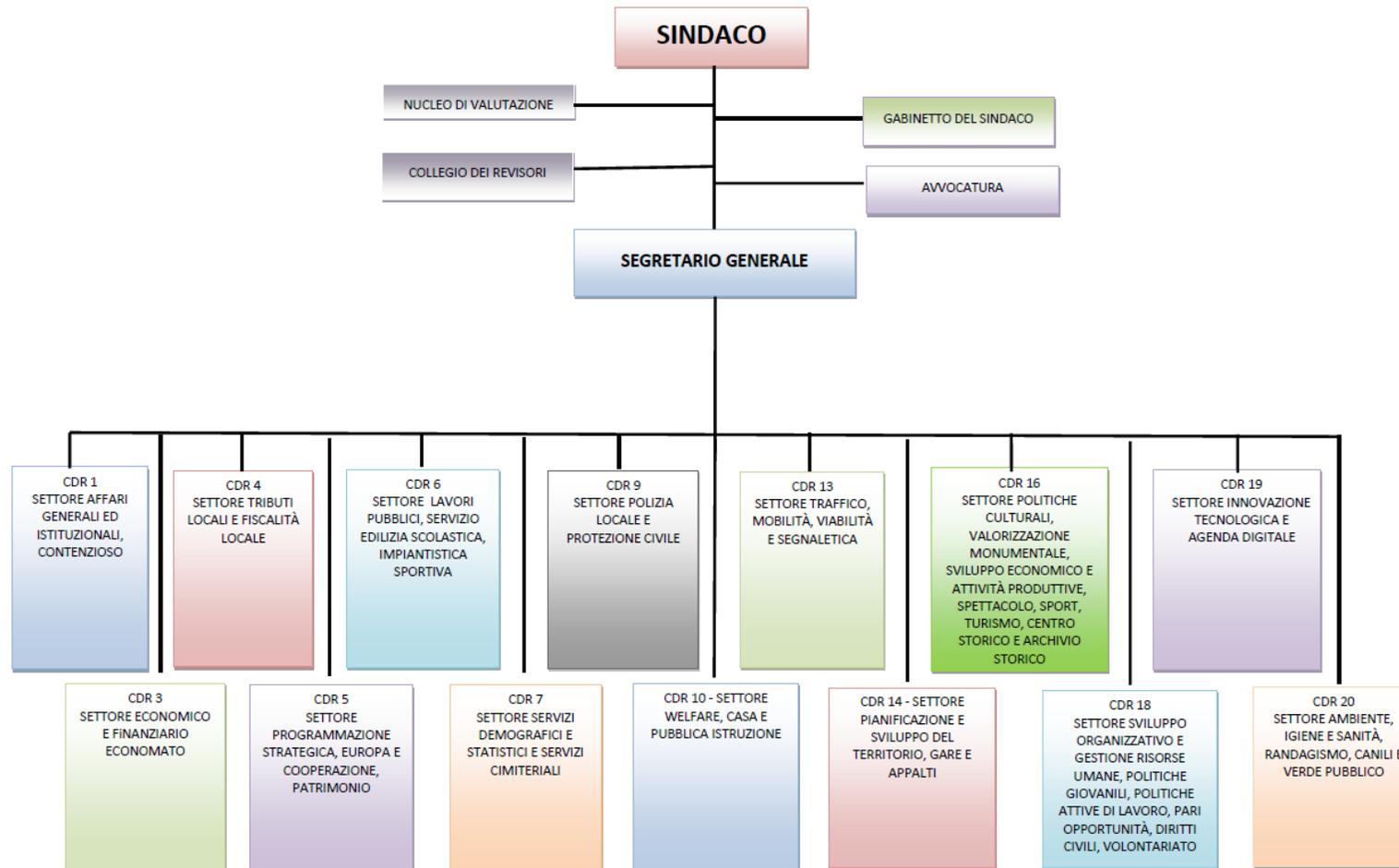
L'organizzazione del Comune di Lecce risulta attualmente articolata nella Segreteria Generale, in 14 Settori/Centri di Responsabilità ciascuno dei quali è affidato ad un Dirigente responsabile, un Ufficio di staff Sindaco e una Unità di Programmazione e Controllo sulle Società Partecipate non Quotate trasversale ai Settori dell'Amministrazione Comunale (Lupiae Servizi s.p.a., affidataria in house di multiservizi, di cui il Comune è socio unico, e S.G.M. s.p.a., affidataria dei servizi di mobilità urbana, di cui il Comune è socio maggioritario al 51%). La numerazione dei Settori/Centri di Responsabilità (CdR) non è in sequenza a causa degli accorpamenti di alcuni di essi avvenuti nel tempo, per motivi di razionalizzazione a beneficio dell'utenza, e della difficoltà di effettuare i nuovi collegamenti ai capitoli di PEG assegnati agli stessi per le spese in itinere. Per il prossimo PEG il Settore Economico Finanziario provvederà alla risoluzione di questa problematica.

Di seguito la mappa della struttura organizzativa del Comune di Lecce.

⁶ Relazione sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione investigativa antimafia (DIA) – 2° semestre 2018



MACROSTRUTTURA

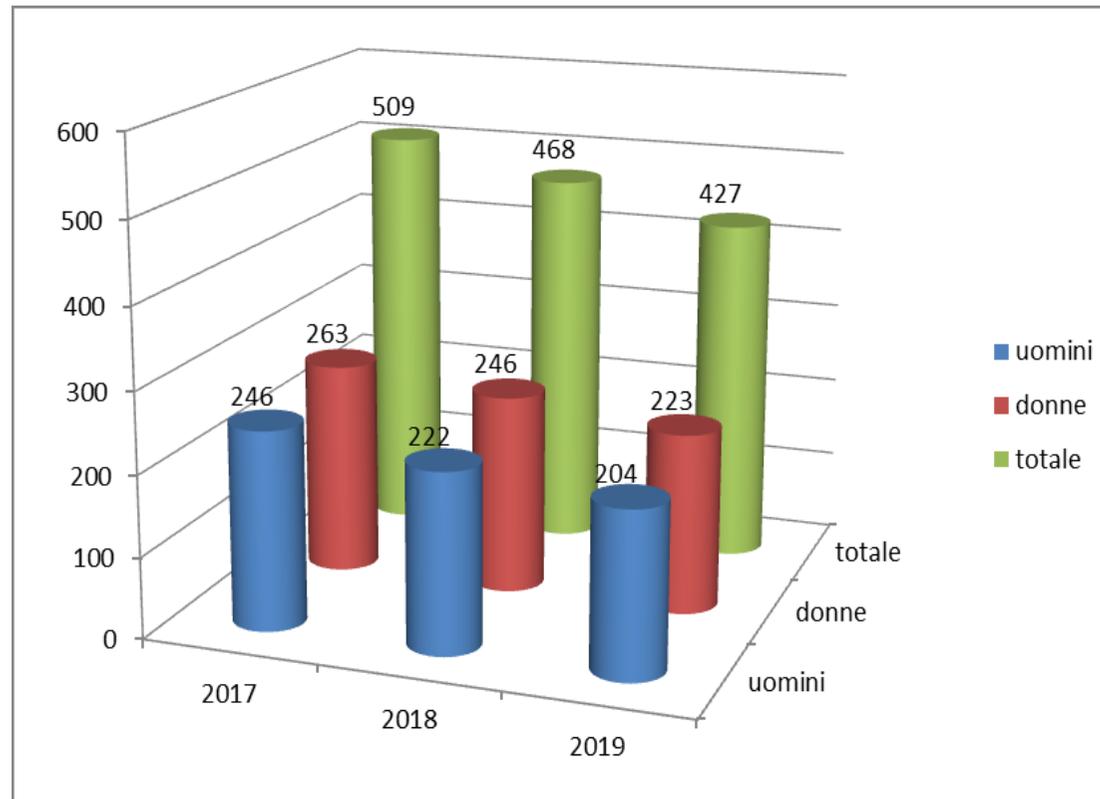




2.2.2 - Personale dipendente del Comune

La struttura organizzativa del comune di Lecce è organizzata in **14 settori** oltre alla Segreteria Generale, per la gestione dei diversi servizi che il Comune eroga alla cittadinanza. Nel triennio 2017-2018-2019 si rileva un decremento del numero del personale dipendente dell'ente, che passa da 509 unità nel 2017 a 427 unità nel 2019 con un saldo negativo di 82 dipendenti (pari a -16,11%) ed un inevitabile incremento dell'età media del personale. Anche le P.O. dell'Ente nel triennio sono diminuite, passando dalle 55 unità del 2017 alle 48 al 31/12/2019. Si registra infine una prevalenza femminile nell'organico del Comune di Lecce.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL NUMERO DI DIPENDENTI DELL'ENTE NEL TRIENNIO





PERSONALE PER CATEGORIA E SESSO NEL TRIENNIO

<i>qualifica / posiz.economica/profilo</i>	NUMERO DI DIPENDENTI								
	Totale dipendenti al 31/12/2017			Totale dipendenti al 31/12/2018			Totale dipendenti al 31/12/2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
SEGRETARIO A	1	0	1		1	1		1	1
ALTE SPECIALIZZ. FUORI D.O. ART.110 C.2 TUEL	0	0	0			0	1	1	2
DIRIGENTE A TEMPO INDETERMINATO	10	3	13	10	3	13	9	2	11
DIRIGENTE A TEMPO DET. ART.110	1	0	1			0			0
POSIZIONE ECONOMICA D6	38	61	99	34	52	86	33	43	76
POSIZIONE ECONOMICA D5	4	1	5	3	1	4	4	5	9
POSIZIONE ECONOMICA D4	9	7	16	9	7	16	9	6	15
POSIZIONE ECONOMICA D3	8	7	15	8	7	15	7	7	14
POSIZIONE ECONOMICA D2	8	6	14	8	6	14	7	4	11
POSIZIONE ECONOMICA D1	4	3	7	3	3	6	1	2	3
POSIZIONE ECONOMICA C5	72	75	147	63	71	134	62	76	138
POSIZIONE ECONOMICA C4	18	26	44	18	25	43	20	23	43
POSIZIONE ECONOMICA C3	25	20	45	24	19	43	16	9	25
POSIZIONE ECONOMICA C2	10	4	14	9	4	13	10	8	18
POSIZIONE ECONOMICA C1	19	38	57	18	36	54	13	27	40
POSIZ. ECON. B7 - PROFILO ACCESSO B3	2	0	2	2		2	2	1	3
POSIZ. ECON. B7 - PROFILO ACCESSO B1	13	5	18	10	5	15	8	5	13
POSIZ. ECON. B6 PROFILI ACCESSO B3	0	1	1		1	1			0
POSIZIONE ECONOMICA B2	1	0	1	1		1	1		1
POSIZIONE ECONOMICA DI ACCESSO B1	2	0	2	1		1	1		1
POSIZIONE ECONOMICA A6	0	0	0			0			0
POSIZIONE ECONOMICA A5	0	4	4		3	3		3	3
COLLABORATORE A T.D. ART. 90 TUEL (b)	1	2	3	1	2	3			0
TOTALE	246	263	509	222	246	468	204	223	427



A conclusione dell'analisi del contesto interno, si evidenzia che il Comune di Lecce, già da qualche anno, provvede alla mappatura dei processi ed al loro annuale aggiornamento (ne sono stati censiti circa 700). Tale mappatura unitamente all'informatizzazione dei processi, completata a marzo del 2020, con un unico software gestionale per contabilità, protocollo, deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, atti di liquidazione e ordinanze, consentirà il monitoraggio di tutte le attività dell'amministrazione e aumenterà il livello di accountability [capacità di un sistema di identificare i responsabili delle azioni e quindi dei risultati all'interno del sistema stesso]. Si ridurrà, quindi, il rischio di "blocchi" non controllabili. Infine, l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e dei documenti consentirà il controllo sull'attività da parte dell'utenza e la riduzione del rischio di inefficienza.

Il Comune di Lecce ha, inoltre, avviato la progressiva implementazione online delle stesse. Attualmente, è stato informatizzato un primo gruppo di servizi resi disponibili sul sito <https://servizionline.comune.lecce.it/>. E' ancora in corso la completa informatizzazione delle procedure del SUE (SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA) per CIL - CILA - SCIA - DIA - CEL. L'elenco dei servizi online ad oggi attivati è rappresentato nella seguente tabella.

SERVIZI POLIZIA LOCALE	Comunicazione dati conducente per verbali con decurtazione punti
	Guarda Multe - Consultazione immagini relative alle infrazioni di accesso in ZTL (<i>Per accedere al servizio non è necessaria alcuna registrazione</i>).
	Richiesta di discarico cartella esattoriale
	Richiesta rilievo fotografico telecamere ZTL/Street Control
	Richiesta rilievo fotografico Autovelox/Photored
	Richiesta estrazione copia conforme verbali
	Richiesta annullamento verbale per errata intestazione
	Richiesta stato dei verbali
SERVIZI TRIBUTARI	Autodenuncia utenze non domestiche TARI
	Dichiarazione IMU (scarico del modello)
SERVIZI ANAGRAFICI ed ELETTORALI	Certificazioni anagrafiche con timbro digitale
	Visura anagrafica
	Visura elettorale
	Autocertificazioni
	Richiesta certificati/estratti Stato Civile



	Certificato di cittadinanza
	Certificato contestuale di stato libero
	Certificato in vita
	Certificato iscrizione liste elettorali
	Certificato di matrimonio
	Certificato di morte
	Certificato di nascita
	Certificato di residenza
	Certificato stato di famiglia
	Certificato stato libero
	Certificato variazioni domiciliari
	Certificato di vedovanza
	Dichiarazione cambio domicilio
	Dichiarazione cambio residenza
	Richiesta iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio Elettorale
	Richiesta iscrizione all'Albo Scrutatori di Seggio Elettorale
	Richiesta iscrizione all'Anagrafe temporanea
SERVIZI SCOLASTICI	Iscrizione alla scuola dell'infanzia comunale
	Iscrizione servizio mensa scolastica
	Iscrizione servizio trasporto scolastico
SUAP	Sportello Unico per le attività produttive
SIT	Sistema informativo territoriale



ALTRI SERVIZI	Richiesta iscrizione all'Albo delle Associazioni
	Richiesta Patrocinio
	Servizio Ordine Avvocati

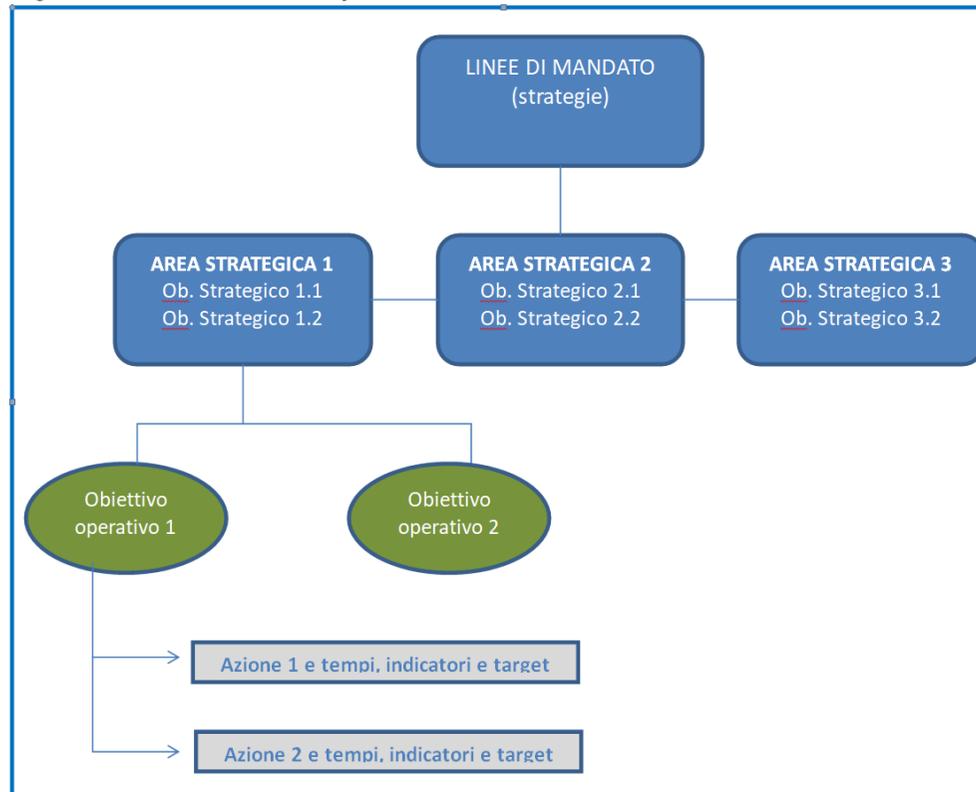
Dati aggiornati al 08.01.2020

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 Controllo di Gestione

Come descritto nell'introduzione, il sistema integrato di programmazione e rendicontazione che gestisce l'intero Ciclo della Performance prende l'avvio dall'Albero della Performance.

Fig. 1 – Struttura dell'Albero della Performance



Il controllo di gestione consente la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, descritto poi nel referto che segue, attraverso <<la combinazione ottimale dei fattori produttivi>>.



Un importante obiettivo raggiunto nel 2019 è stata la realizzazione del riferimento fra la programmazione operativa (PEG/Piano triennale della performance) e le strategie definite e formalizzate nelle linee programmatiche del Sindaco e presentate al Consiglio Comunale. Ciò, al fine di :

1. correlare gli obiettivi operativi, riferiti all'esercizio 2019, alle strategie di medio termine dell'ente (triennali), in modo tale che gli stessi non siano unicamente una formalizzazione dell'attività *routinaria* e di mantenimento dell'ente, ma anche un riflesso operativo di obiettivi a carattere strategico;
2. non rendere le strategie una formale dichiarazione di intenti programmatici ma, piuttosto, di esplicitare come le stesse si possano effettivamente conseguire da un punto di vista operativo.

Nel 2019 perdura, ancora, l'assenza di collegamento delle risorse finanziarie agli obiettivi di PEG, criticità finalmente superata a inizio del 2020 con l'inserimento della gestione contabile in un unico flusso documentale informatizzato.

Tuttavia la mancata adozione da parte del Comune di un sistema di contabilità analitica per centri di costo non rende realizzabile tecnicamente lo sviluppo di un controllo mirato su elementi contabili.

Inoltre, il differimento dei termini per l'approvazione del bilancio di previsione, nonché le elezioni amministrative e la conseguente approvazione delle *Linee programmatiche* della neo Amministrazione, hanno influito sulla tempistica di approvazione del PEG/Piano della performance, avvenuta soltanto il del 26.09.2019 con D.G.C. n. 154, PEG variato poi con la D.G.C. n. 276 del 12.12.2019.

Ai fini del controllo di gestione sullo stato di attuazione degli obiettivi operativi e nell'ottica dell'integrazione fra strategia ed operatività mirata ad una maggiore efficacia dell'azione amministrativa, il Comune di Lecce utilizza quale strumento di riferimento sia il *PEG/Piano della performance* che ogni altro documento utile alla valutazione della gestione.

Le fasi essenziali in cui si articola il controllo **sullo stato di attuazione degli obiettivi operativi** sono le seguenti:

- **Fase preventiva:** predisposizione del PEG/Piano delle Performance, con la previsione di obiettivi operativi che rappresentano un dettaglio degli obiettivi strategici e che si distinguono in obiettivi di *mantenimento*, di *sviluppo* e di *performance*, questi ultimi correlati alle linee strategiche di mandato. A ciascun obiettivo operativo sono associati tempi di realizzo, indicatori di qualità e quantità, target e i dati sulle risorse umane; mentre, per quanto riguarda le risorse finanziarie, sono state assegnate ai dirigenti con l'approvazione del PEG ma senza il collegamento puntuale agli obiettivi dati, per le cause sopra esposte.
- **Fase concomitante:** raccolta dei dati necessari alla verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi, determinato in base al rispetto dei tempi stimati ed al valore assunto dagli indicatori di risultato.
- **Fase consuntiva:** raccolta dei dati per la determinazione del grado di attuazione degli obiettivi e formalizzazione dell'attività svolta attraverso la stesura del Report di controllo sulla gestione.

Di seguito il dettaglio degli esiti del controllo di gestione che riguarda l'intero ente e considera la totalità dei CDR in esso presenti, nonché per singolo Settore/Centro di Responsabilità (CDR). La tabella che segue riepiloga la percentuale di raggiungimento degli obiettivi realizzata da ciascun Settore/CDR per l'esercizio 2019.



Settore/Centro di Responsabilità	2019 % raggiungimento obiettivi
Segreteria Generale – Servizio Controllo Interno Monitoraggio PEG	100%
Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e Appalti	98,25%
Cdr 3 - Economico e Finanziario	98,25%
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale	96,77%
Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio	100%
Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva	98,75%
Cdr 7- Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	97,75%
Cdr 9 - Polizia Locale	96,11%
Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione	97,98%
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica	100%
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare e Appalti	96,48%
Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico	90%
Cdr 18 - Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Pol. Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato	98,75%
Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale	82,04%
Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico	100%
Media totale	96,73%

L'indice di realizzazione medio degli obiettivi del Comune di Lecce, dato dalla media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi per i 14 CDR e della Segreteria Generale, è pari al **96,73%** (rispetto al 94,36 del 2018, al 96% del 2017, al 97,63% del 2016, al 96,80% del 2015 ed al 96,62% del 2014). Di seguito la partecipazione di ciascun Settore/CDR all'attività dell'Ente, dato dal rapporto fra il numero di obiettivi del Settore/CDR ed il numero totale di obiettivi dell'Ente.



Livello di partecipazione dei Settori/CDR al totale obiettivi del Comune 2019

Settore/Centro di Responsabilità	2019	
	n. obiettivi	% partecipazione
Segreteria Generale – Servizio Controllo Interno Monitoraggio PEG	7	1,79%
Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e Appalti	26	6,63%
Cdr 3 – Economico e Finanziario	23	5,87%
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale	17	4,34%
Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio	21	5,36%
Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva	48	12,24%
Cdr 7- Servizi Demografici e Statistiche e Servizi Cimiteriali	26	6,63%
Cdr 9 - Polizia Locale	24	6,12%
Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione	40	10,20%
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica	30	7,65%
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare e Appalti	36	9,18%
Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico	33	8,42%
Cdr 18 - Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Pol. Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato	18	4,59%
Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale	22	5,61%
Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico	21	5,36%
MEDIA TOTALE	392	100%

Livello di incidenza per tipologia di obiettivo

Gli obiettivi dell'ente sono stati classificati come:

- di mantenimento (M) ossia legati ad attività ordinaria;
- di performance (PE) se connessi a strategie dell'ente individuate dalle Linee di mandato del Sindaco;
- di sviluppo (SV) se non riconducibili a nessuna delle due categorie precedenti.

In generale, il Comune di Lecce, nel 2019, ha individuato un totale di **392** obiettivi di cui **170 (43%)** di performance, **184 (47%)** di sviluppo e **38 (10%)** di mantenimento.

In dettaglio, nella tabella di seguito riportata, è rappresentato il rapporto, in termini percentuali, fra il numero di obiettivi di mantenimento-performance-sviluppo ed il numero totale di obiettivi del Settore/CDR.



Livello di incidenza per tipologia di obiettivo

Settore/Centro di Responsabilità	2019		
	incidenza obiettivi PE	incidenza obiettivi SV	incidenza obiettivi M
Segreteria Generale – Servizio Controllo Interno Monitoraggio PEG	57,14%	14,29%	28,57%
Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e Appalti	23,08%	53,85%	23,08%
Cdr 3 – Economico e Finanziario	26,09%	60,87%	13,04%
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale	35,29%	58,82%	5,88%
Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio	47,62%	42,86%	9,52%
Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva	58,33%	39,58%	2,08%
Cdr 7- Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	23,08%	61,54%	15,38%
Cdr 9 - Polizia Locale	33,33%	58,33%	8,33%
Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione	40,00%	55,00%	5,00%
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica	56,67%	40,00%	3,33%
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare e Appalti	61,11%	25,00%	13,89%
Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico	39,39%	57,58%	3,03%
Cdr 18 - Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Pol. Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato	38,89%	38,89%	22,22%
Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale	54,55%	36,36%	9,09%
Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico	42,86%	47,62%	9,52%
MEDIA TOTALE	43%	47%	10%

Di seguito si rappresenta l'indice di contribuzione di ciascun Settore/CDR al raggiungimento degli obiettivi di mantenimento, di sviluppo, di performance. Esso è determinato dal rapporto, per ogni CDR, fra il numero di obiettivi per tipologia (PE, SV, M) ed il numero totale di obiettivi dell'Ente sempre distinti per tipologia.



Indice di contribuzione per tipologia di obiettivo

Settore/Centro di Responsabilità	2019		
	contribuzione obiettivi PE	contribuzione obiettivi SV	contribuzione obiettivi M
Segreteria Generale – Servizio Controllo Interno Monitoraggio PEG	2,35%	0,54%	5,26%
Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e Appalti	3,53%	7,61%	15,79%
Cdr 3 – Economico e Finanziario	3,53%	7,61%	7,89%
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale	3,53%	5,43%	2,63%
Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio	5,88%	4,89%	5,26%
Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva	16,47%	10,33%	2,63%
Cdr 7- Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	3,53%	8,70%	10,53%
Cdr 9 - Polizia Locale	4,71%	7,61%	5,26%
Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione	9,41%	11,96%	5,26%
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica	10,00%	6,52%	2,63%
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare e Appalti	12,94%	4,89%	13,16%
Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico	7,65%	10,33%	2,63%
Cdr 18 - Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Pol. Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato	4,12%	3,80%	10,53%
Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale	7,06%	4,35%	5,26%
Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico	5,29%	5,43%	5,26%
TO TALE	100%	100%	100%

3.1.1 Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità

Questa parte del Report è dedicata ad un’analisi più articolata dei dati aggregati presentati innanzi.

In particolare, per ogni Settore/CDR vengono rappresentati nelle **tabelle di cui all'allegato 1** i seguenti elementi:

1. il livello di raggiungimento degli obiettivi;
2. le tipologie degli obiettivi individuati.

In merito al precedente punto 1 (livello di raggiungimento degli obiettivi) per ciascun Settore/CDR, sono riportati:

- Codici **scheda, missione, programma, attività, obiettivo**, gli stessi utilizzati nel PEG-Piano delle performance.
- Gli elementi di misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi rappresentati dal **rispetto tempi** e dal **rispetto target**. Il primo (rispetto tempi) deriva – analizzando il crono programma contenuto nel PEG-Piano della performance – dal rapporto fra il numero di attività sottostanti un obiettivo, che sono state realizzate nel rispetto della tempistica



Comune di Lecce

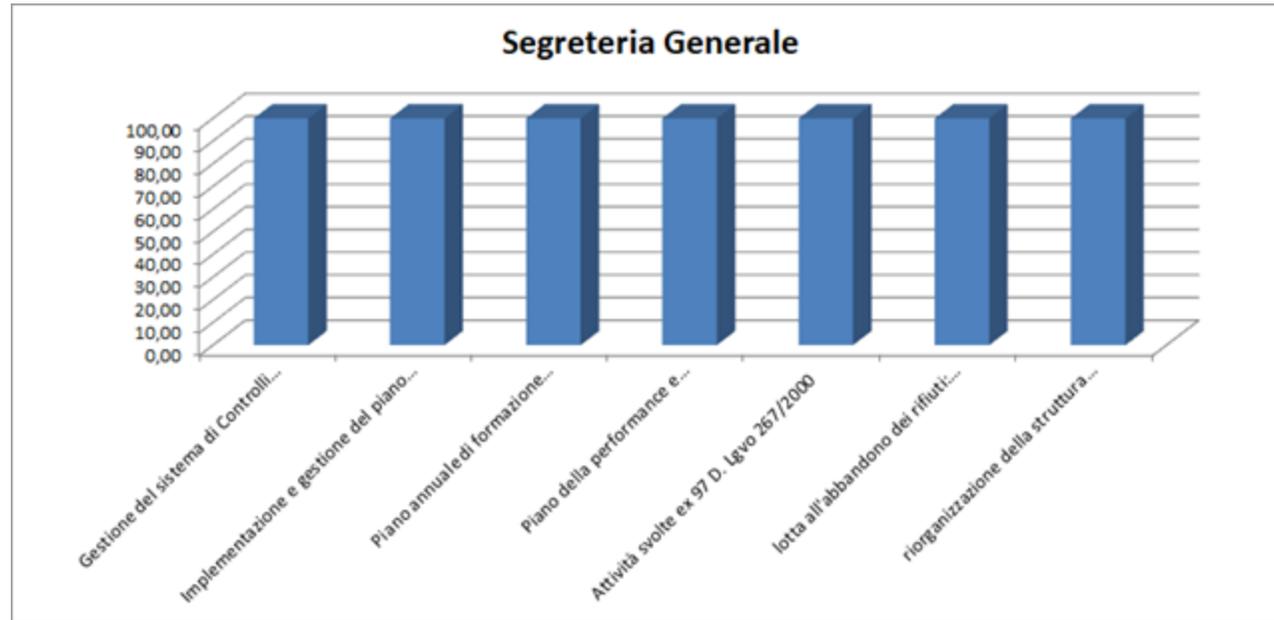
programmata, ed il numero totale di attività previste per quell'obiettivo. Il secondo (rispetto target) scaturisce dalla media degli scostamenti fra valore atteso (target) e valore effettivo degli indicatori di risultato correlati a ciascun obiettivo. Infine, si riporta la **media** dei valori assunti dai due parametri appena illustrati;

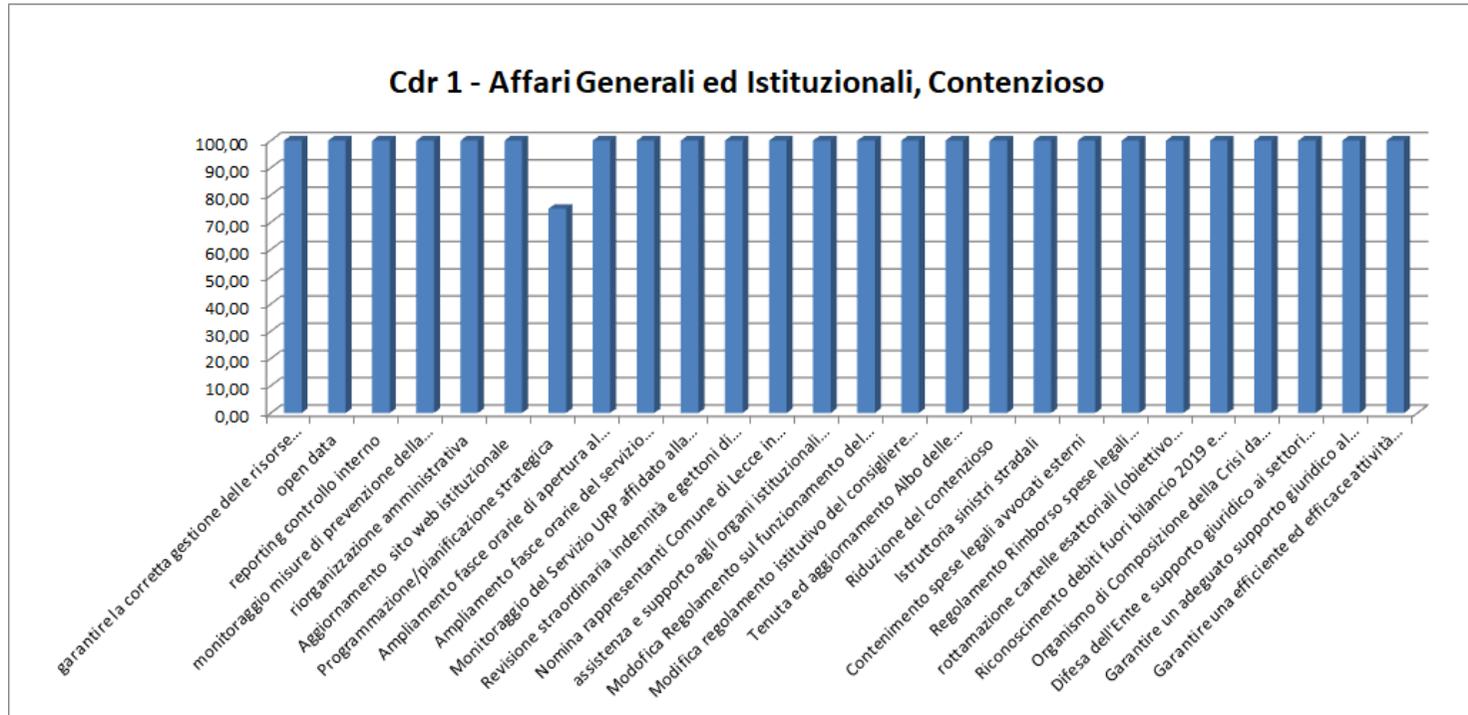
- Il **peso** attribuito dai Dirigenti a ciascun obiettivo nel complesso delle attività loro assegnate e la **percentuale di realizzo** di ciascun obiettivo, ottenuta dall'applicazione del peso alla media del valore fra rispetto dei tempi e rispetto dei target.

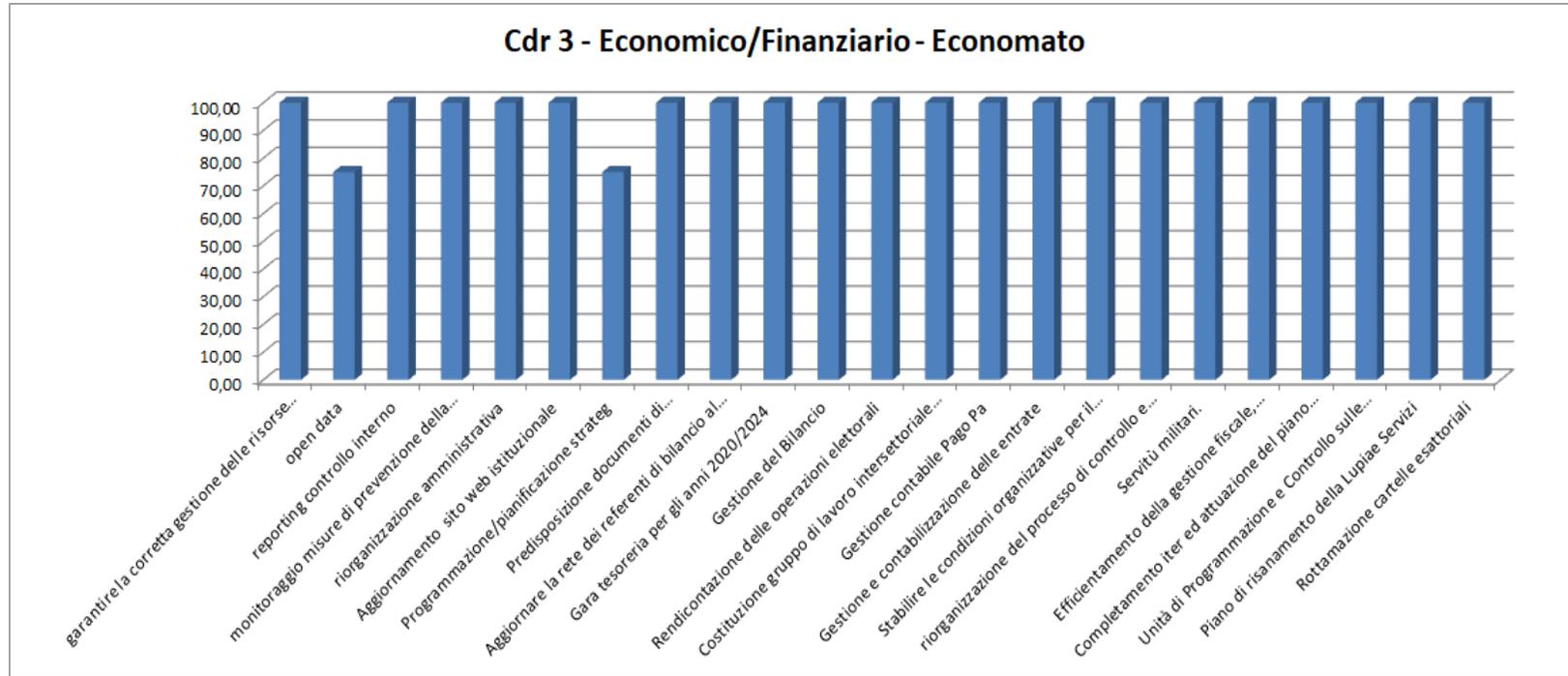
A partire dal 2016, le attività svolte dalla Segreteria Generale e dal Servizio Controllo Interno – Monitoraggio Peg, uffici posti sotto la direzione del Segretario Generale, benché organizzativamente inseriti nel Settore Affari Generali e Istituzionali, non concorrono alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi del dirigente del predetto settore.

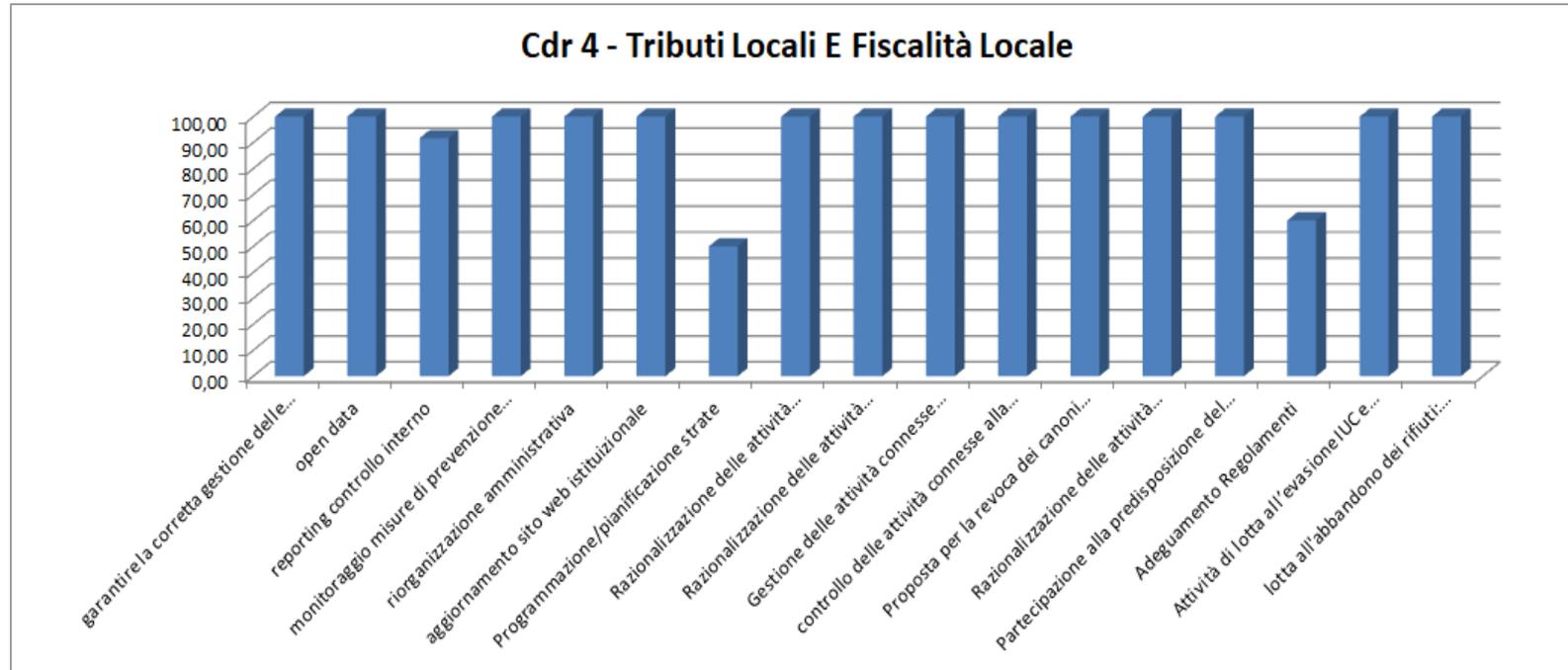
Pertanto, tali attività, riconducibili direttamente alla responsabilità del Segretario Generale, sono state inserite in una scheda PEG-Piano delle performance del tutto distinta, utile altresì alla valutazione del Segretario Generale ai sensi dell'art. 97 del d.lgs 267/2000.

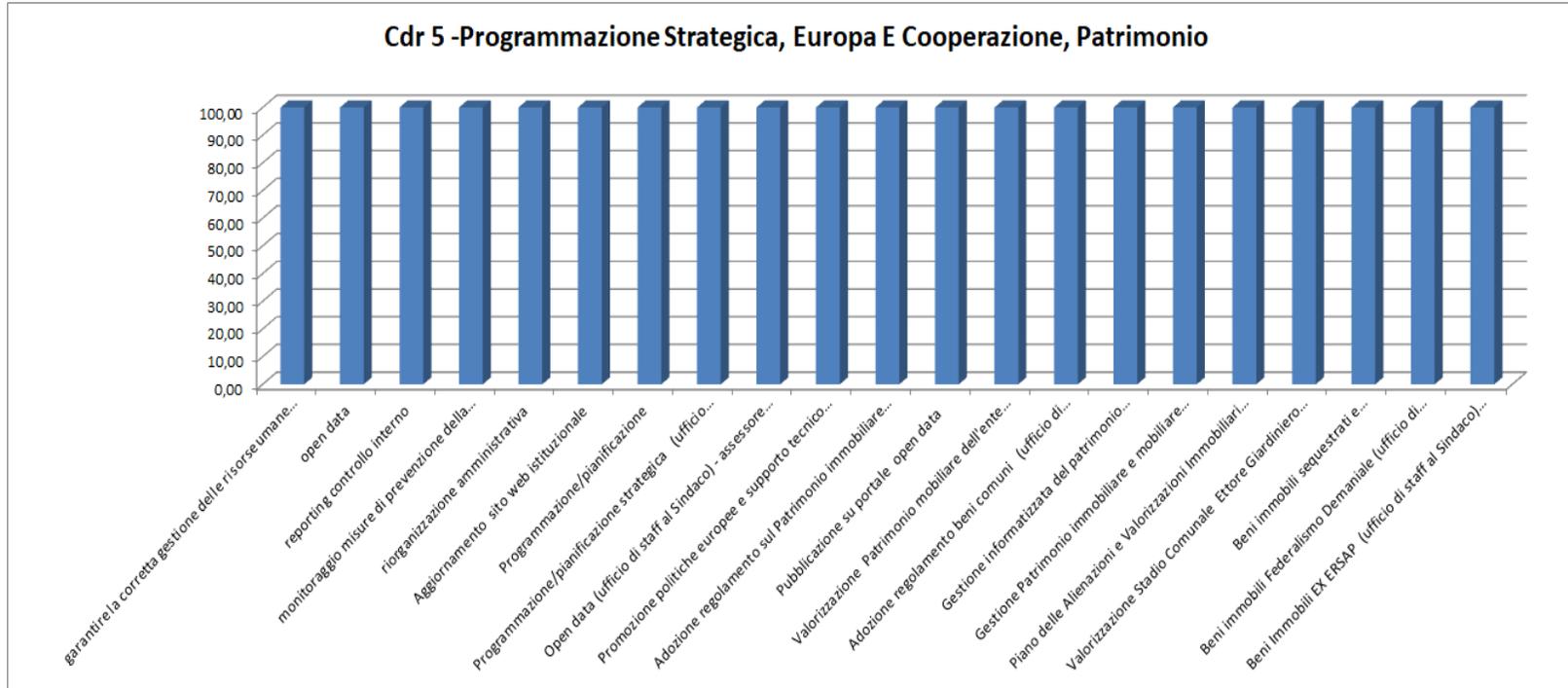
Di seguito sono rappresentati **graficamente** i risultati raggiunti e conseguenti scostamenti degli obiettivi di cui al PEG/Piano delle performance, e per il dettaglio si rinvia alle **tabelle di cui all'allegato 1**, innanzi dette, in cui gli obiettivi di performance (PE) sono evidenziati in celeste.





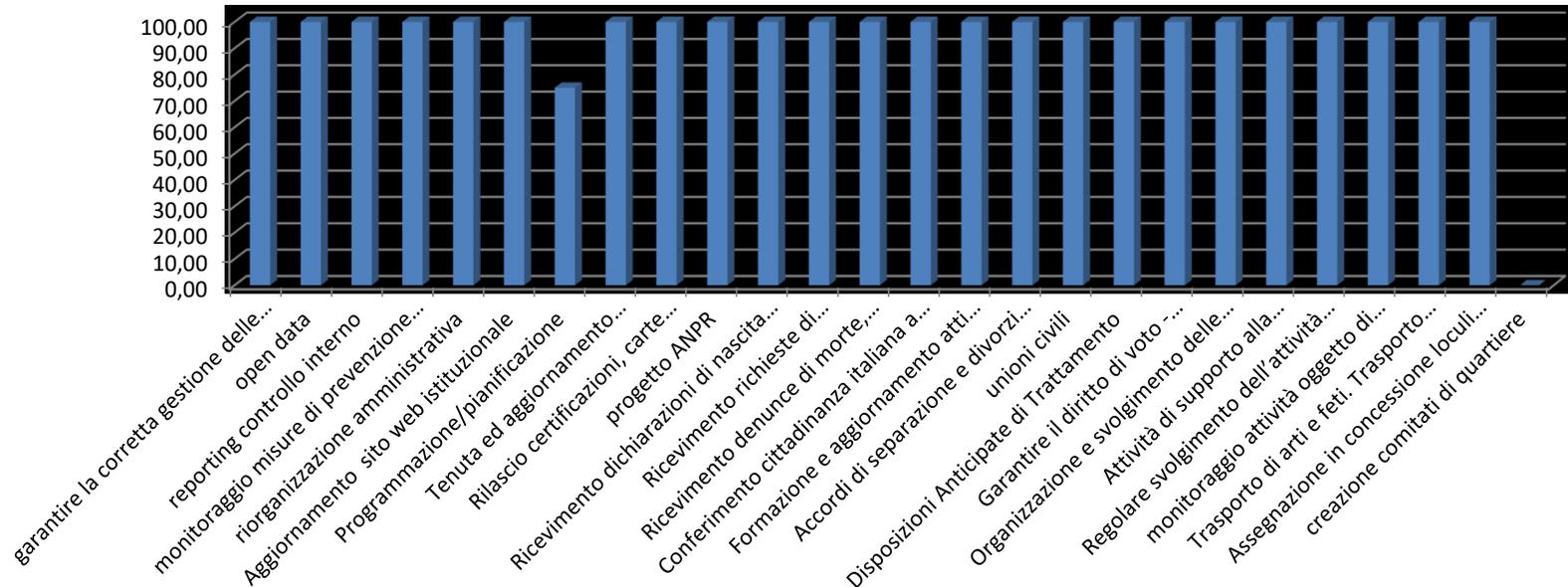






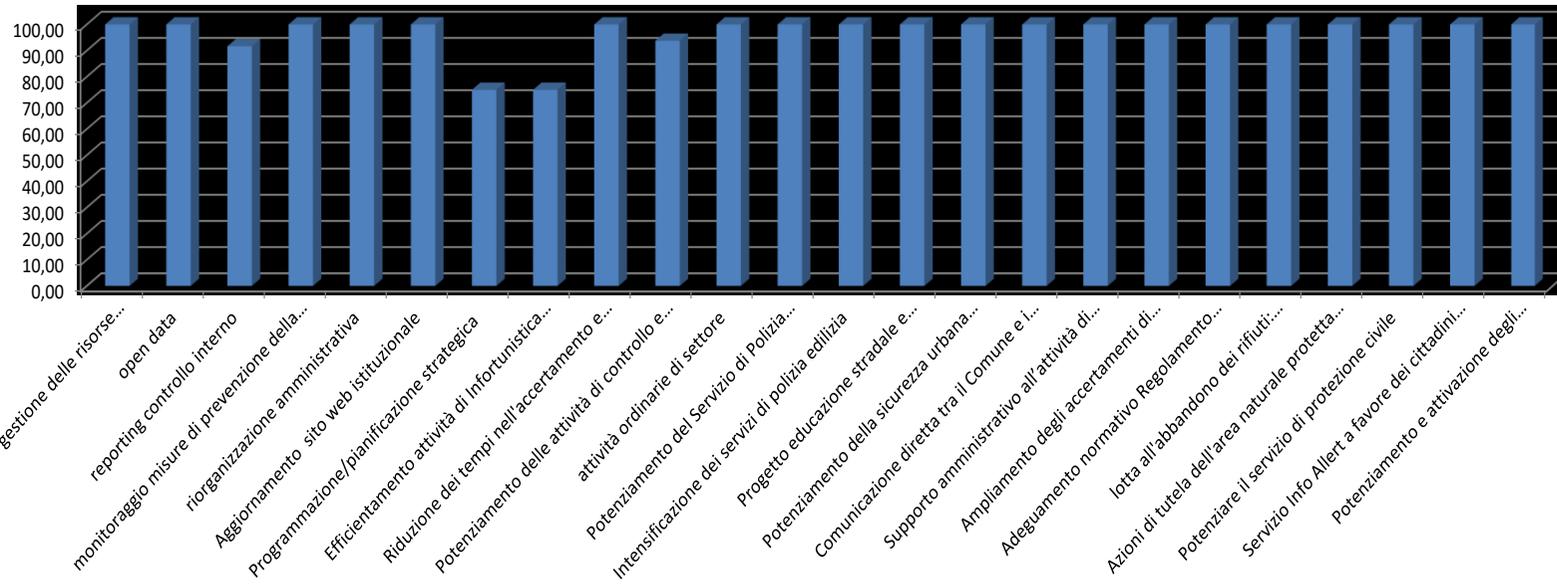


Cdr 7 - Servizi Demografici E Statistici E Servizi Cimiteriali



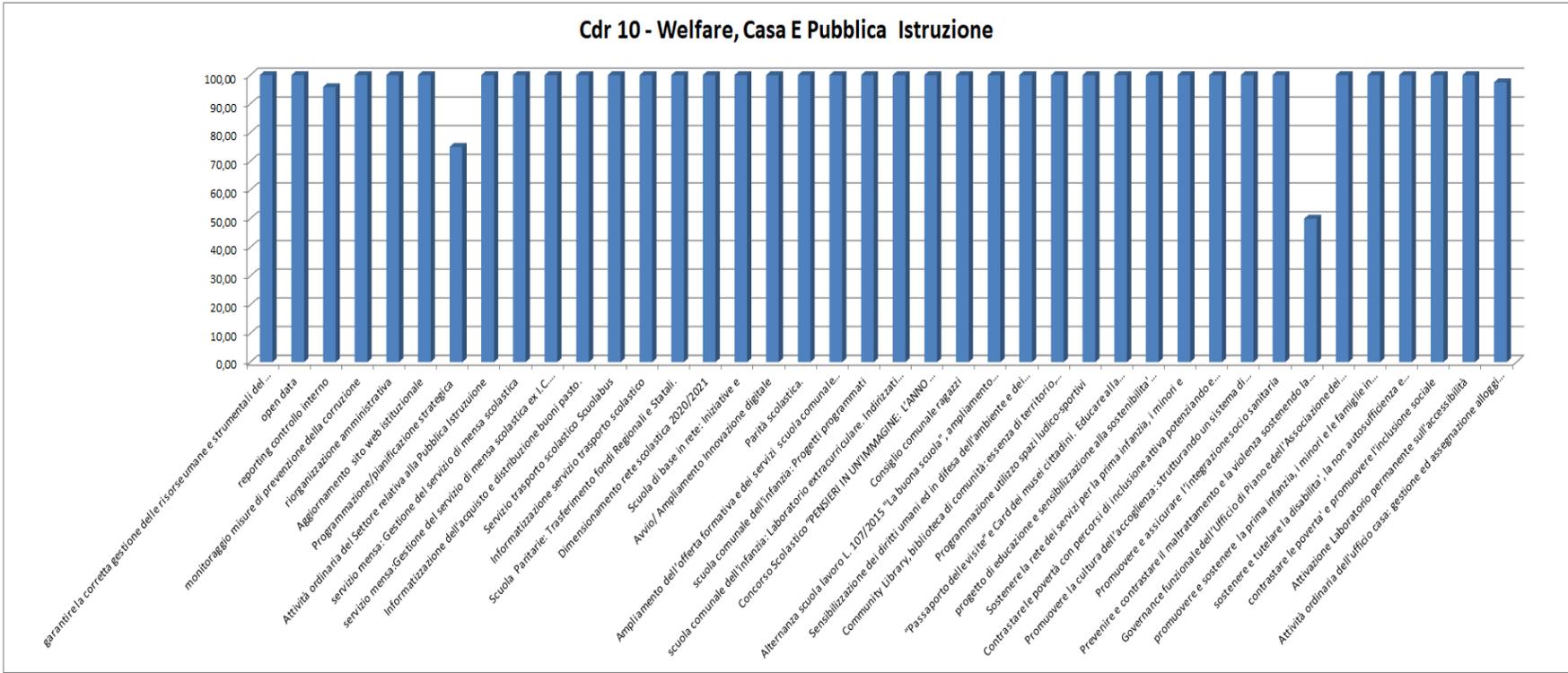


CDR 9 - Polizia Locale



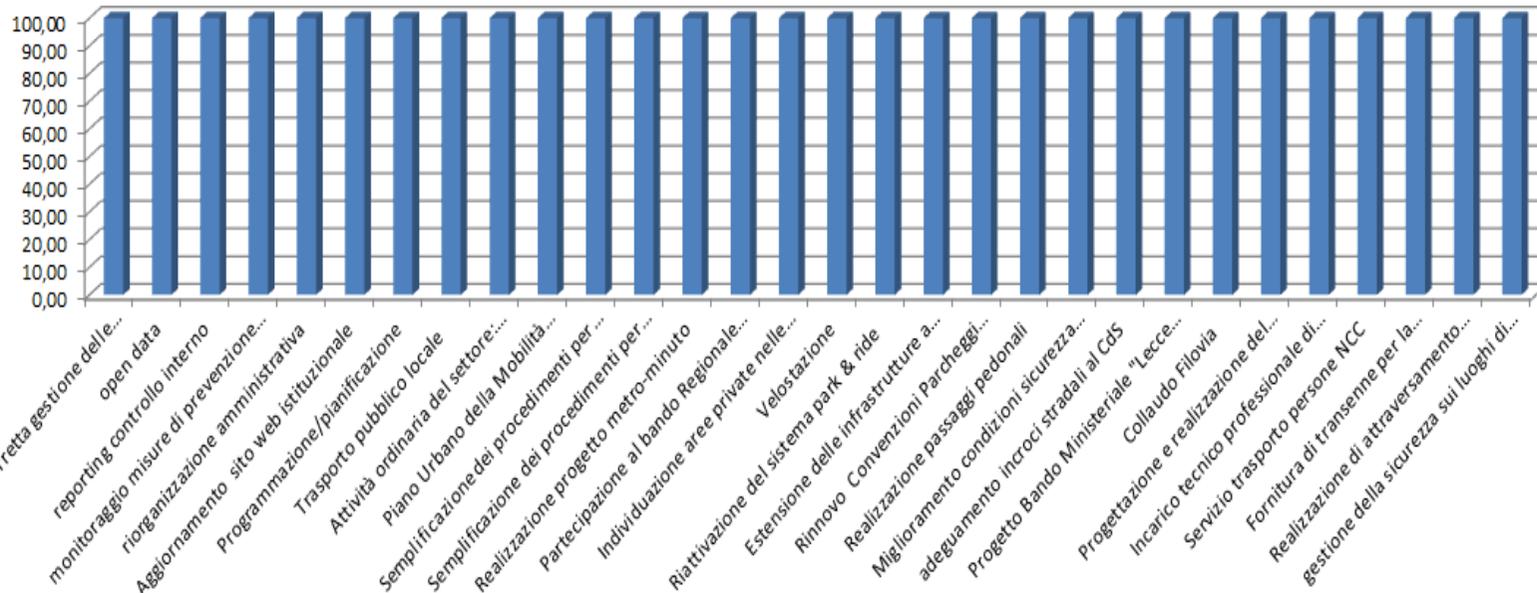


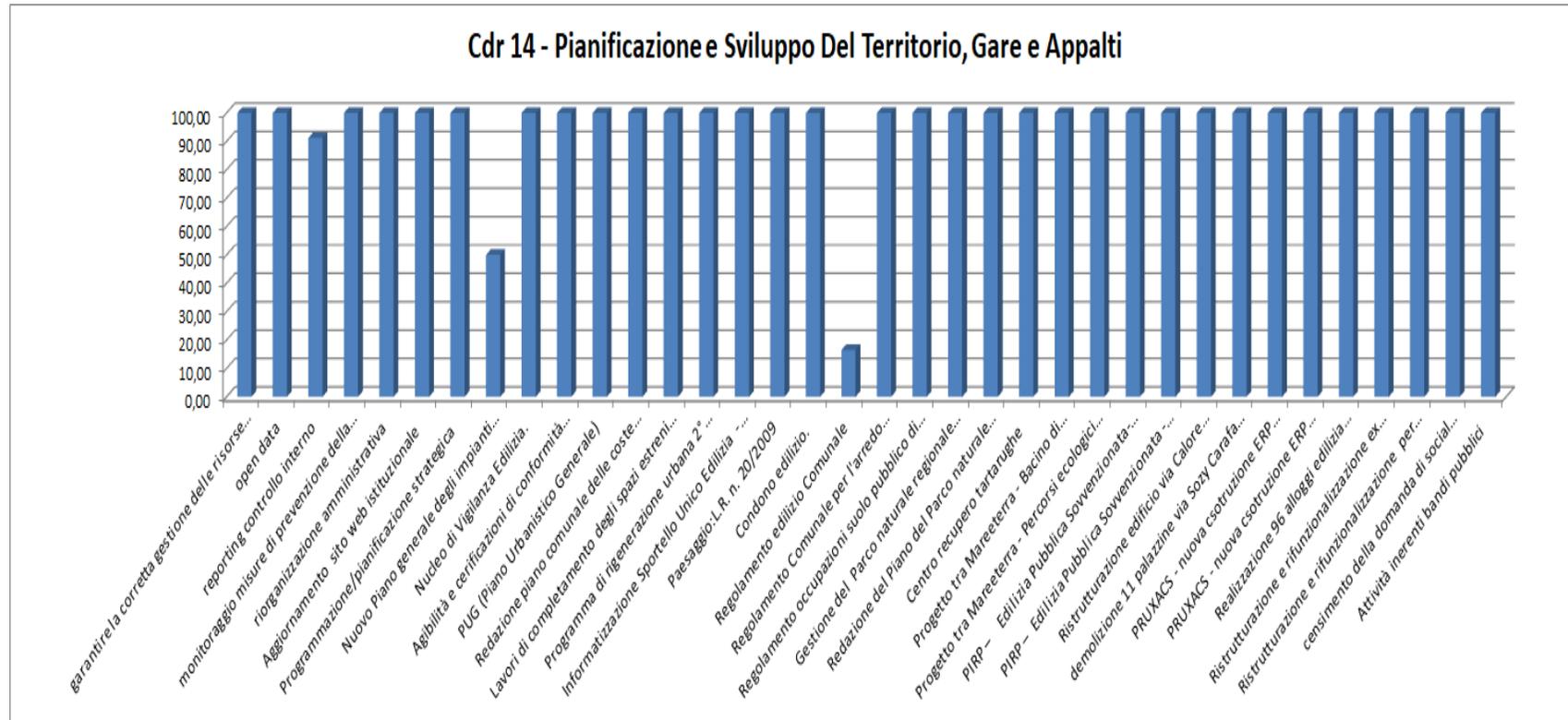
Cdr 10 - Welfare, Casa E Pubblica Istruzione





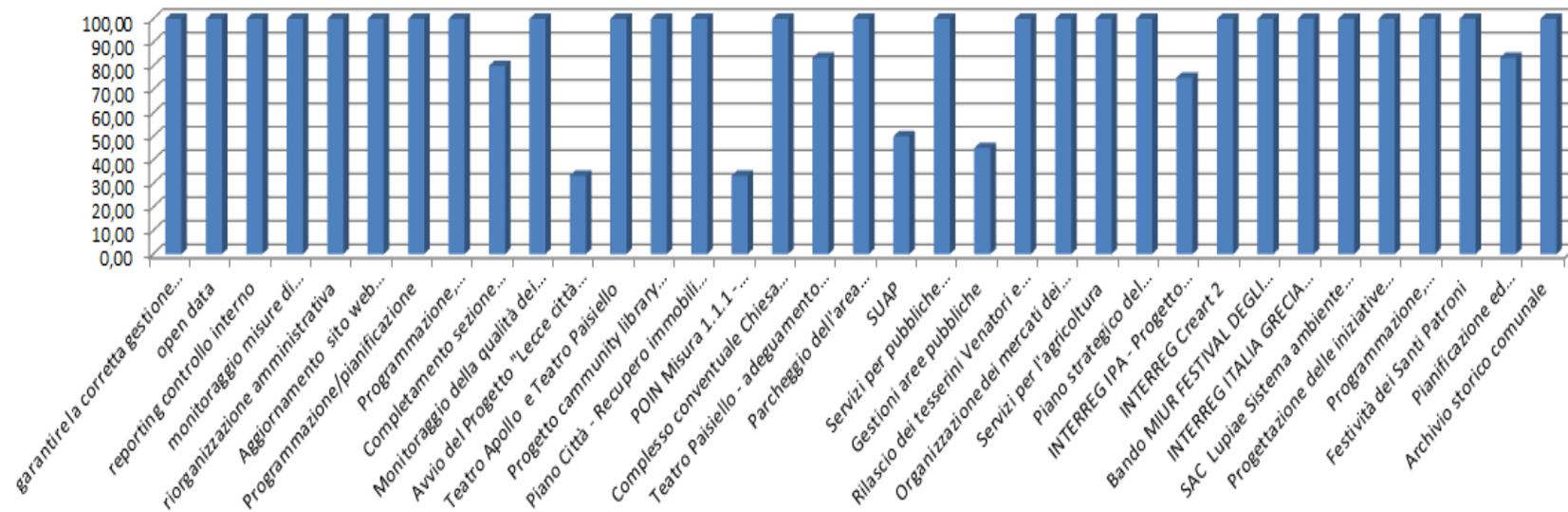
Cdr 13 -Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica

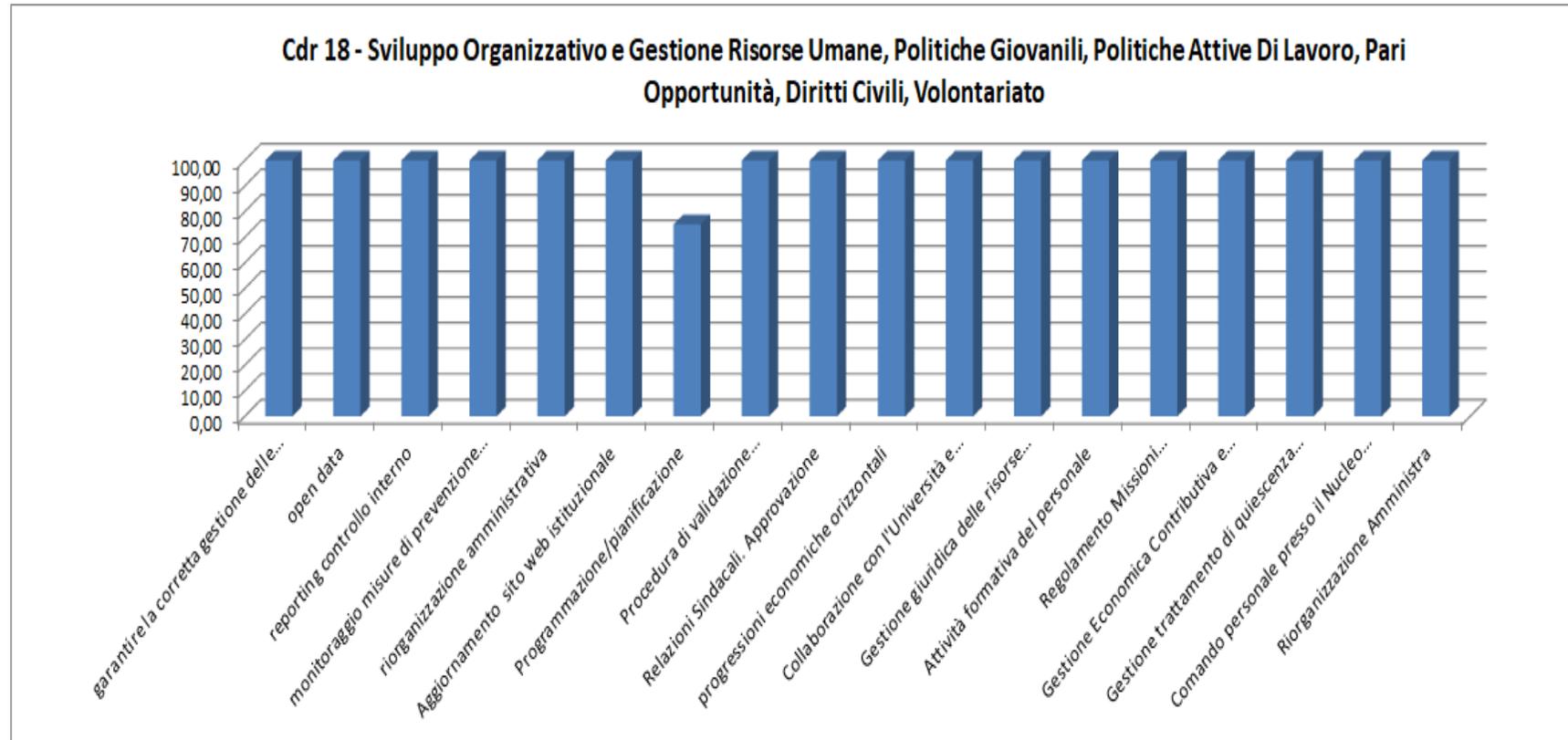


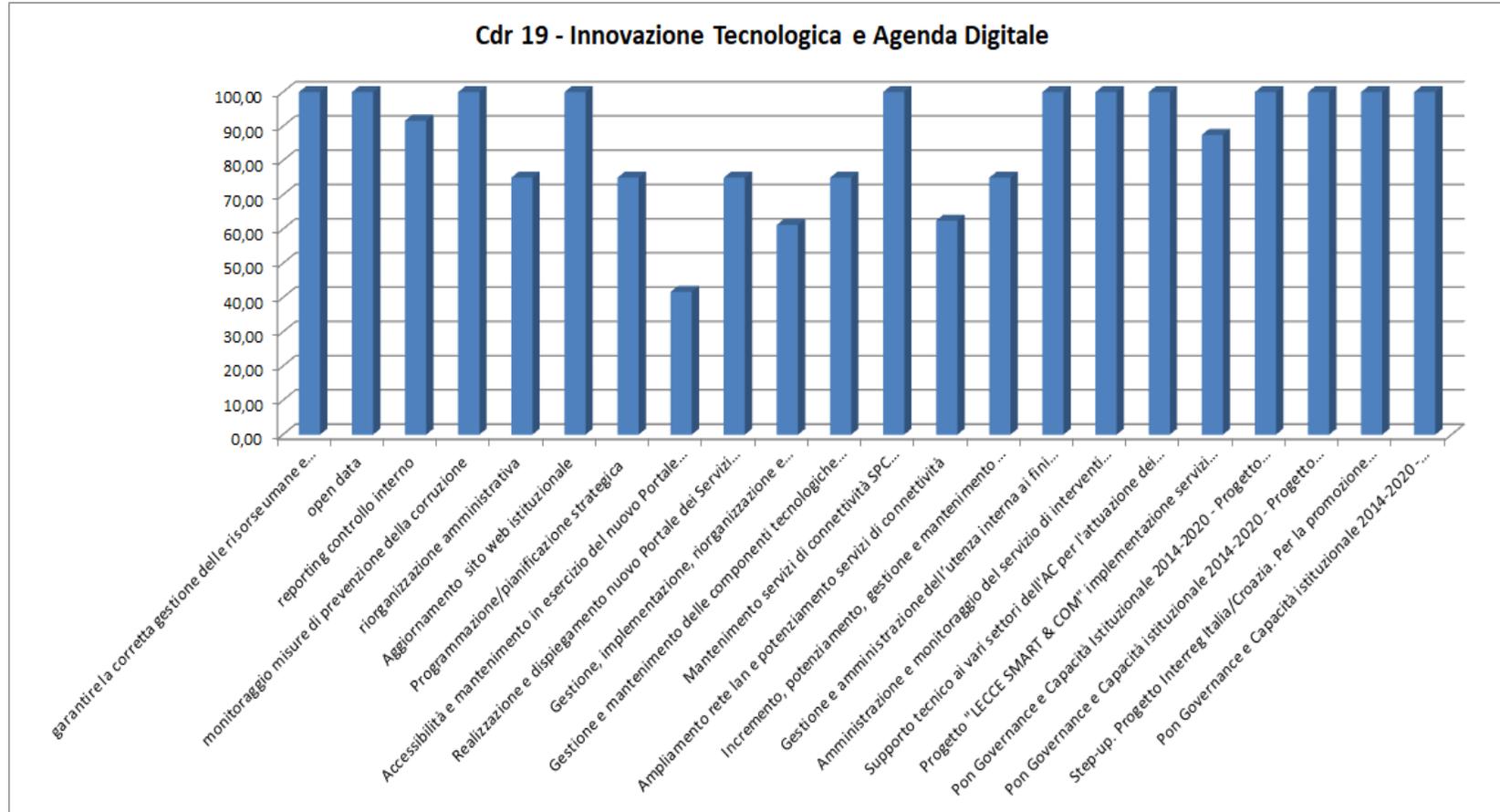


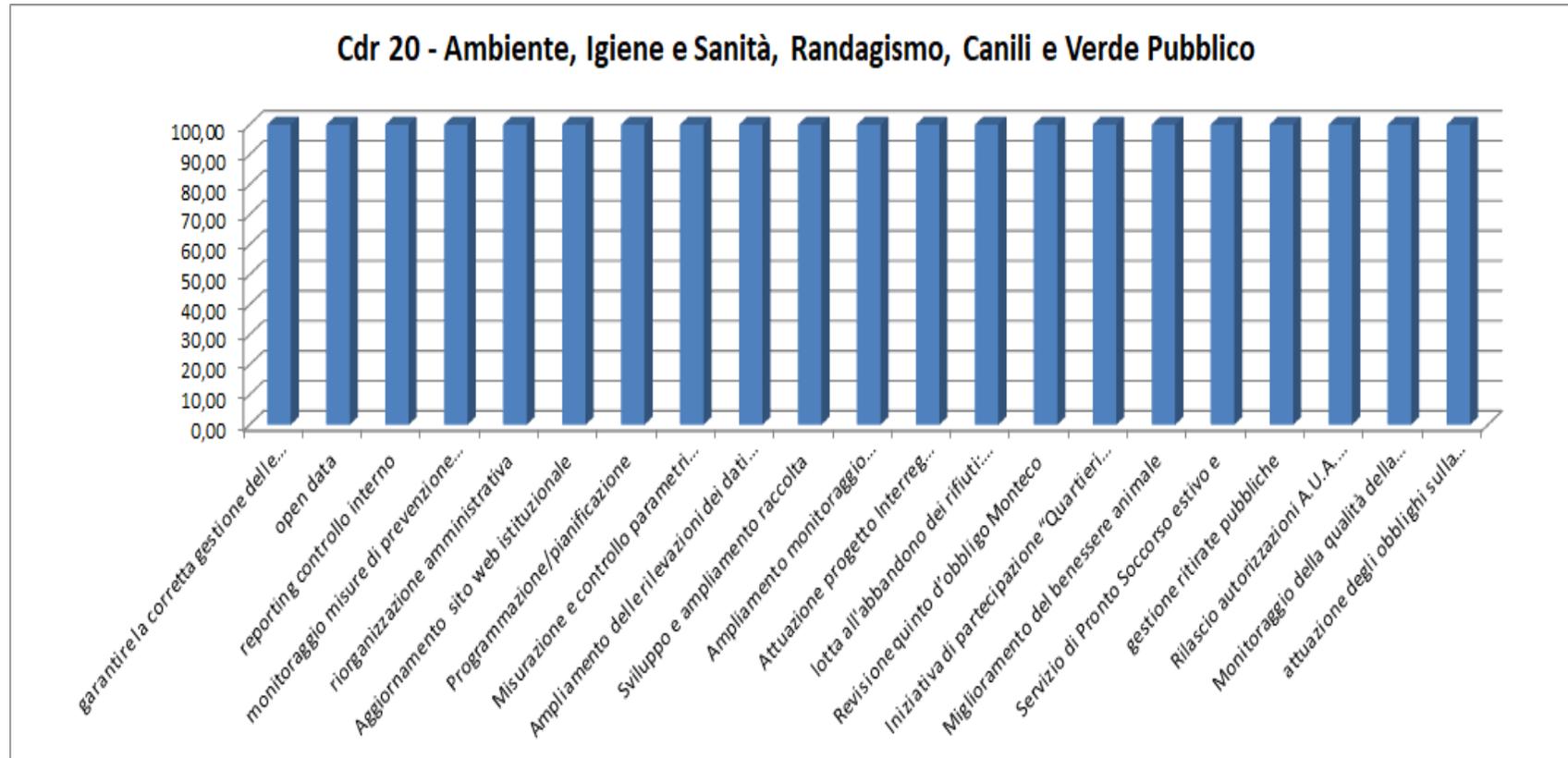


Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Economico e Attività Produttive, Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico











3.1.2 Controllo di gestione: quadro di sintesi dei costi dei servizi indivisibili e dei costi dei servizi a domanda individuale

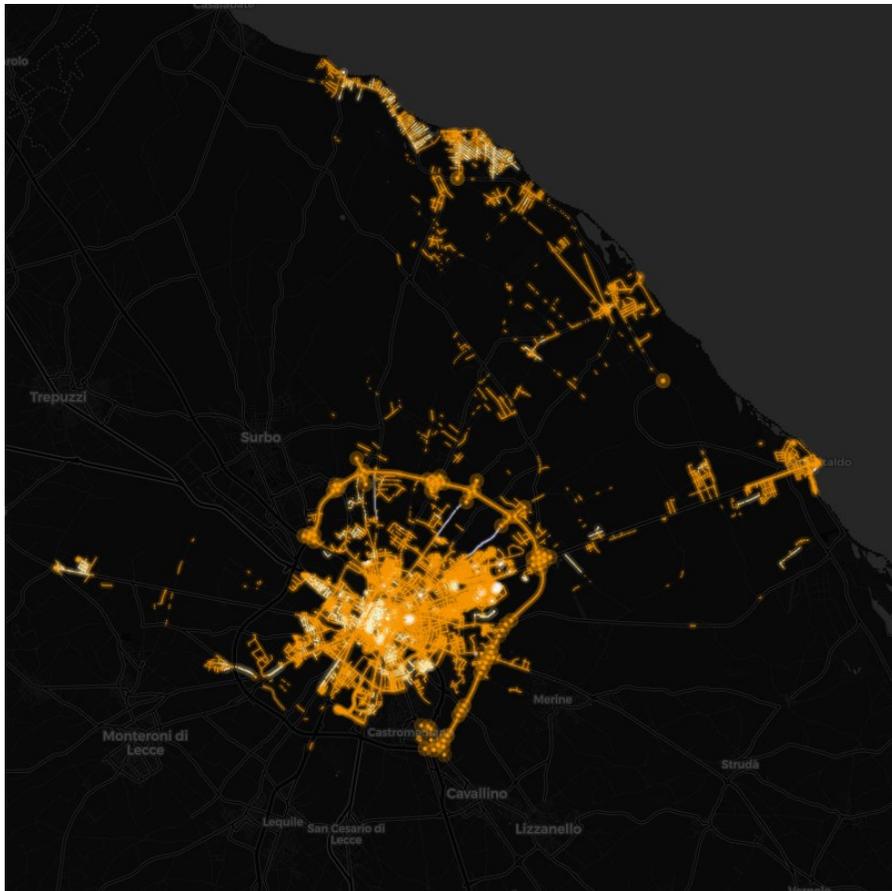
Di seguito sono rappresentati, anche graficamente, i **costi** sostenuti nel triennio 2017-2018-2019 **per i servizi indivisibili**, riguardanti la manutenzione stradale, per pubblica illuminazione, fognatura bianca, verde pubblico e spazzamento strade, e **per i servizi a domanda individuale**, analiticamente riportati.

COSTI SERVIZI INDIVISIBILI			
	2017	2018	2019
Manutenzione stradale	269.805,46	381.187,02	129.580,69
Manutenzione pubblica illuminazione	472.373,45	489.327,20	550.376,55
Manutenzione fognatura bianca	363.080,17	363.080,17	363.080,17
Manutenzione verde pubblico	1.342.000,00	1.342.000,00	1.989.203,41
Spazzamento strade	4.169.000,00	4.169.000,00	4.169.000,00

COSTI SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE			
	2017	2018	2019
Asili Nido	427.488	500.165	555.450
Colonie e Soggiorni Stagionali, Stabilimenti Termali	0	0	10.000
Impianti Sportivi	391.578	367.248	351.666
Mense Scolastiche	1.125.000	1.330.244	1.716.465
Mercati e Fiere Attrezzate	264.860	213.060	442.304
Musei, Pinacoteche, Gallerie E Mostre	290.919,50	658.821	280.500
Spettacoli	60.000	110.000	183.000
Trasporti Funebri, Pompe Funebri, Illuminazioni Votive	770.875	742.700	591.868



Di seguito la mappa interattiva realizzata dal sig. **Gunter Richter** (Vincitore 1° Premio sezione Dashboard 2016) visualizzazione di un dataset del Comune di Lecce riferito alla pubblica illuminazione pubblicato sul portale Open Data www.dati.comune.lecce.it





3.2 Controllo Strategico

Il **controllo strategico** è l'attività tesa a verificare l'attuazione dei programmi contenuti nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e dettagliati nel PEG/Piano della Performance, secondo le Linee Programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale.

3.2.1 Controllo Strategico: la Performance correlata alle Linee Programmatiche di Mandato

La valutazione del livello di Performance correlato all'attuazione del mandato amministrativo, che si articola nelle **10 linee programmatiche 2019-2024**, in tabella, è descritta nel *referto* che segue ed è avvenuta attraverso un processo di misurazione che ricalca l'impostazione dell'Albero della Performance. Gli obiettivi operativi presi in esame per il controllo strategico sono quelli definiti di Performance, dal momento che si rendiconta sotto il profilo del grado di realizzazione delle strategie. Non sono considerati, pertanto, gli obiettivi operativi di Mantenimento e di Sviluppo che, insieme a quelli di Performance, costituiscono il PEG/Piano della performance nel suo complesso.

Aree strategiche
<i>Area Strategica 1</i> – Cittadinanza Attiva, Innovazione e semplificazione amm.va, Società Partecipate e Bilancio
<i>Area Strategica 2</i> – Pratiche, spazi e gestioni culturali
<i>Area Strategica 3</i> – Politiche dello Sport
<i>Area Strategica 4</i> – Turismo
<i>Area Strategica 5</i> – Trasformazioni e innovazioni urbane
<i>Area Strategica 6</i> – Ambiente e Salute Pubblica
<i>Area Strategica 7</i> – Mobilità sostenibile
<i>Area Strategica 8</i> - Periferie Sociali
<i>Area Strategica 9</i> – Commercio
<i>Area Strategica 10</i> – Vocazioni e visioni della Città

Partendo dall'analisi degli obiettivi operativi "Strategici" (di tipo PE – Performance), si è valutato il grado di raggiungimento sulla base di due parametri:

- a) i tempi di realizzo;
- b) la misurazione degli indicatori di performance.

A ciascun obiettivo strategico è stato associato il correlato obiettivo operativo previsto nel Piano Esecutivo di Gestione. La media delle percentuali di realizzo degli obiettivi operativi facenti capo al medesimo obiettivo strategico ha dato luogo al livello di raggiungimento dell'obiettivo strategico di volta in volta analizzato.

Successivamente, si è determinata la media delle percentuali di realizzo degli obiettivi strategici (ottenute come appena descritto) appartenenti alla stessa area strategica, ottenendo il livello di realizzazione dell'area strategica considerata.

Pertanto, la media dei valori di realizzo assunti dalle aree strategiche consente di sintetizzare quantitativamente il livello generale di attuazione delle strategie dell'Ente riferite all'anno 2019 e correlate ai relativi obiettivi individuati nel Piano della Performance 2019.

Si ritiene utile, al fine di esplicitare il **rapporto esistente fra ciclo della performance ed attività anticorruzione**, evidenziare che le strategie politiche, proposte nelle Linee di Mandato (*Area Strategica 1*) e poi inserite nella Sezione Strategica (SeS) ed articolate per programmi nella Sezione Operativa (SeO) del DUP, contengono quei **principi di legalità e trasparenza** che trovano nella **scheda n. 1-2 del PEG/Piano della performance** espressa individuazione tra gli **obiettivi trasversali a tutti i Settori** legati alla gestione dell'anticorruzione: sono previsti,



Comune di Lecce

infatti, specifici obiettivi inerenti l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste nel PTPCT 2019/2021 con l'indicazione delle attività correlate e degli indicatori di risultato (per i quali sono riportati i relativi target/valori attesi).

Nella **tabella** seguente sono riportati in maniera schematica e di facile lettura i dati elaborati a valle del processo di valutazione come innanzi descritto.



LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO 2019 - 2024
PERFORMANCE CORRELATA ALLE AREE STRATEGICHE DEL COMUNE DI LECCE ANNO 2019

N.	AREA STRATEGICA	N.	OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2024	OBIETTIVI OPERATIVI "STRATEGICI" DI PEG 2019	% realizzazione Obiettivi Strategici	% realizzazione Area Strategica
1	Cittadinanza Attiva Innovazione e semplificazione amministrativa Società Partecipate e Bilancio	1.2	Avvio procedure per l'elezione dei Comitati di quartiere.	Creazione Comitati di Quartiere	0	89,92
		1.4	Regolamento dei beni comuni per la definizione di forme di collaborazione tra amministrazione e cittadini nella loro cura, manutenzione e animazione.	Adozione regolamento beni comuni	100	
		1.8	Riaspetto del management della Lupiae servizi con la nomina di un amministratore unico al posto del Cda composto da tre membri.	Nomina rappresentanti Comune di Lecce in Enti ed Istituzioni pubbliche e private.	100	
		1.9	Impegno finanziario per il risanamento della Lupiae Servizi all'interno della procedura di concordato preventivo.	Piano di risanamento della Lupiae Servizi	100	
		1.10	Nuovo asset societario SGM a seguito del termine fissato nel 2020 di durata della società partecipata.	Incarico tecnico professionale di consulenza per la predisposizione del bando per l'individuazione del socio privato nell'azienda per la gestione della mobilità urbana e dei servizi connessi	100	
		1.11	Attivazione Laboratorio permanente sull'accessibilità.	Redazione del PEBA (Piano eliminazione barriere architettoniche)	100	
				Attivazione Laboratorio permanente sull'accessibilità		
		1.12	Migliorare la trasparenza amministrativa e il diritto di cittadini e imprese di accedere agli atti e di ricevere una risposta in tempi certi.	Open Data	99,32	
				Aggiornamento sito web istituzionale della sezione di competenza del settore e Amm.Trasparente		
				Attuazione degli obblighi sulla trasparenza mediante l'esternalizzazione del servizio		
		1.13	Semplificare l'accesso ai servizi comunali e velocizzare il disbrigo delle pratiche nei settori dell'edilizia, dell'istruzione, dell'anagrafe, del protocollo, delle attività produttive.	Informatizzazione dell'acquisto e distribuzione buoni pasto.	92,85	
				Informatizzazione servizio trasporto scolastico		
				Informatizzazione Sportello Unico Edilizia - Sportello Unico Attività Produttive		
Realizzazione e dispiegamento nuovo Portale dei Servizi Digitali (online).						
1.14	Attuare politiche di prevenzione della corruzione.	Attività formativa del personale (in collaborazione con la Segreteria Generale)	100			
		Monitoraggio misure di prevenzione della corruzione				
		Implementazione e gestione del piano Anticorruzione ex Legge 190/2012				
		Piano annuale di formazione "anticorruzione"				
1.15	Riorganizzare funzionalmente settori e competenze ai fini di una maggiore efficienza della macchina amministrativa comunale.	Avvio della riorganizzazione della struttura burocratica amministrativa	97,05			
1.16	Innovare gli strumenti di comunicazione diretta tra il Comune e i cittadini.	Comunicazione diretta tra il Comune e i cittadini attraverso social	100			
		Servizio Info Allert a favore dei cittadini per favorire l'informazione sugli eventi meteorologici				
2	Pratiche, spazi e gestioni culturali	2.2	Promuovere azioni volte al rafforzamento delle politiche sulla cittadinanza culturale.	Scuola Comunale dell'infanzia: Progetti programmati: Biblioteche in Comune- Lecce/Legge	86,6	79,98
				Community Library, biblioteca di comunità: essenza di territorio, innovazione, comprensione nel segno del libro e della conoscenza". "P.O.R. Puglia 2014/2020" asse-VI azione 6.7 L'Acchiappalibri: la prima Kid-friendly community library del Comune di Lecce"		
				Avvio del Progetto "Lecce città che legge" e predisposizione fasi attuative		
		2.6	Inaugurazione della Biblioteca civica del complesso degli Agostiniani.	Progetto community library (Agostiniani)	100	
		2.8	Trasferimento Archivio Storico presso gli Agostiniani.	Piano Città - Recupero immobili storici per finalità turistico-sociali: Ex Convento degli Agostiniani. Recupero del corpo satellite e dell'area di pertinenza dell' ex convento degli Agostiniani.	100	
2.9	Fruizione del secondo lotto delle Mura Urbiche e giardino di Palazzo Giaconia.	POIN Misura 1.1.1 - Valorizzazione e fruizione sistema Mura Urbiche 2° lotto	33,33			
3	Politiche dello Sport	3.8	Completamento dei lavori di ristrutturazione e di riqualificazione funzionale del Campo Montefusco di Santa Rosa.	Efficientamento energetico Campo Coni "L. Montefusco"	100	100
				Riqualificazione urbana "Città della dello Sport" nel quartiere Santa Rosa		
4	Turismo	4.6	Valorizzazione della Festa Patronale di Sant'Oronzo come attrattore culturale e turistico.	Programma eventi Festività dei Santi Patroni	100	91,65
		4.7	Redazione del Piano Strategico per il Turismo .	Pianificazione ed organizzazione eventi, implementazione dei servizi a supporto dell'offerta turistica.	83,3	



5	Trasformazioni e innovazioni urbane	<p>5.1 Completamento dell'iter procedimentale per la redazione e approvazione del Piano Urbanistico Generale attraverso la definizione delle seguenti direttrici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una città più accessibile, ridisegnando tutti gli accessi ed in via prioritaria due nuove porte (Ingresso Brindisi e il quartiere Ferrovia) e ripensando la mobilità cittadina; - Una Città storica come patrimonio di tutti i leccesi, valorizzando le connessioni tra il centro storico e il resto del contesto urbano della città ; - Una città di mare, identificando le marine come quartieri della città e attrattori di un turismo sostenibile; - Una città più attrattiva, favorendo le opportunità per incentivare il turismo congressuale, modelli diversificati di ospitalità e intensificando il legame osmotico tra città e università; - Una città più solidale e attrattiva per i giovani e le famiglie in difficoltà con nuove politiche abitative (social housing); - Una città che dismette l'abbandono invece di espandersi; - Una città più bella, stimolando l'innalzamento della qualità dell'architettura e del paesaggio anche mediante l'approvazione del nuovo regolamento edilizio. 	<p>PUG (Piano Urbanistico Generale)</p> <p>Regolamento edilizio Comunale</p> <p>PIRP – EDILIZIA PUBBLICA SOVVENZIONATA - E.R.P. Via Dalmazio Birago- Fondi FAS/Comune</p> <p>PIRP – EDILIZIA PUBBLICA SOVVENZIONATA - E.R.P. Recupero alloggi Via dei Ferrari Via Codacci Pisanelli.- Fondi FAS/Comune (idem intervento su via Dalmazio Birago)</p> <p>Ristrutturazione edificio via Calore (L.80/2014)</p> <p>demolizione 11 palazzine via Sozy Carafa (mutuo 2018)</p> <p>PRUXACS - NUOVA COSTRUZIONE ERP SOVVENZIONATA 24 alloggi via Pozzuolo e Via Carafa</p> <p>PRUXACS - NUOVA COSTRUZIONE ERP SOVVENZIONATA 11 mini alloggi via Genuino - via Indino</p> <p>Realizzazione 96 alloggi edilizia sovvenzionata - amministrazione dello Stato - quartiere stadio via Lucca</p> <p>Ristrutturazione e rifunzionalizzazione ex Caserma Marina Militare da destinarsi ad alloggi ERP ed attività di rivitalizzazione di Borgo Piave</p> <p>Ristrutturazione e rifunzionalizzazione per il riuso sociale dell'immobile comunale sito in Lecce via Bernardino Realino - Centro accoglienza per adulti in difficoltà</p> <p>Censimento della domanda di social housing nella città di Lecce</p>	93,04	99,13			
			5.4 Rigenerazione della Caserma Pico e dell'ex Galateo.	Riqualificazione dell'area dell'ex caserma Pico		100		
			5.5 Affidamento con bando pubblico della gestione di Masseria Tagliatelle nel Parco delle Cave.	Lavori di completamento degli spazi esterni di Masseria Tagliatelle		100		
			5.6	<p>Prosecuzione dei lavori nei grandi cantieri della città: Darsena di San Cataldo, ribaltamento della Stazione ferroviaria, infrastrutture primarie nelle marine, Open Fiber.</p>		<p>progetto di riqualificazione urbana e ambientale area ex Cave di Marco Vito: opere funzionali di completamento (finanziamento piano città)</p> <p>Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: Interventi infrastrutturali area ex Cave di Marco Vito - 1^ lotto funzionale</p> <p>Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: Interventi infrastrutturali area ex Cave di Marco Vito - 2^ lotto funzionale</p> <p>Delibera CIPE - "Lavori di prolungamento del sottopasso ferroviario con annesso nodo intersettoriale per la mobilità e la sosta propedeutici - stazione ferroviaria di Lecce"</p> <p>Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: Viale Grassi</p> <p>Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: rifunzionalizzazione fontana Santa Rosa</p> <p>A.P.Q. Sviluppo Locale Marine - CIPE 138/00 E 20/04 - Realizzazione di area a verde attrezzato in Località Torre Chianca</p> <p>A.P.Q. Infrastrutture turistiche - Sviluppo Locale Marine - CIPE 138/00 E 20/04 - Riqualificazione del lungomare nord di via Eolo con la realizzazione di piste ciclabile e opere di salvaguardia ambientale delle dune (Torre Chianca)</p> <p>A.P.Q. Infrastrutture turistiche - Sviluppo Locale Marine - CIPE 138/00 E 20/04 - Progetto integrato di riqualificazione delle marine "Completamento del lungomare di Torre Rinalda</p> <p>A.P.Q. Infrastrutture turistiche - Sviluppo Locale Marine - CIPE 138/00 E 20/04 - Adeguamento funzionale e messa in sicurezza dell'attuale Darsena di San Cataldo e riqualificazione degli spazi contermini</p> <p>Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: riqualificazione Santa Rosa</p> <p>Riqualificazione urbana e architettonica di p.zza Ugo Ferrandi - Borgo Piave</p> <p>Rigenerazione urbana di Borgo Pace con riconversione di via Taranto e realizzazione rete ecologica delle vie Spaventa, Gallo e Martucci</p> <p>Riqualificazione urbana della frazione di Villa Convento e messa in sicurezza di Viale Luciano Pavarotti</p> <p>Riqualificazione urbana del parco di Borgo San Nicola</p> <p>Riqualificazione urbana della frazione di San Ligorio</p>	100	
						5.7 Approvazione del regolamento de hors.	Adozione Regolamento Comunale per l'arredo urbano dello spazio pubblico per attività stagionali e continuative, Dehors	100
						5.8 Approvazione regolamento di utilizzo delle Piazze storiche.	Regolamento occupazioni suolo pubblico di carattere temporaneo in piazze e luoghi storici della città	100
						5.9 Approvazione Piano delle Coste dopo confronto pubblico.	Redazione piano comunale delle coste (PCC) in adeguamento al PRC (L.R. 17/2015)	100
						5.10 Approvazione Regolamento dei beni immobili comunali.	Adozione regolamento sul Patrimonio Immobiliare dell'ente	100



6	Ambiente e Salute Pubblica	6.1	Implementazione dei servizi di igiene urbana e raccolta differenziata mediante la procedura del "quinto d'obbligo contrattuale".	Revisione quinto d'obbligo Monteco	100	100
		6.2	Riattivazione dell'iniziativa di partecipazione "Quartieri Puliti - Curiamo Insieme la Città".	Iniziativa di partecipazione "Quartieri Puliti"	100	
		6.11	Promuovere azioni per ridurre l'impatto ambientale della nostra città, in coerenza con quanto disposto dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, ed in particolare per "Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili".	Bilancio energetico Comunale Horizon 2020 - progetto smartcity Ppp efficientamento energetico per edifici scolastici e di parte degli immobili comunali	100	
		6.12	Intensificare le azioni per contrastare l'abbandono dei rifiuti.	lotta all'abbandono dei rifiuti: Monitoraggio gestione dei rifiuti (obiettivo intersettoriale con Ambiente e Tributi coordinato dalla Segreteria Generale - Servizio Controllo Interno - Monitoraggio PEG) lotta all'abbandono dei rifiuti: Monitoraggio gestione dei rifiuti (obiettivo intersettoriale con PL e Tributi coordinato dalla Segreteria Generale - Servizio Controllo Interno - Monitoraggio PEG)	100	
7	Mobilità sostenibile	7.1	Prosecuzione degli studi per la scrittura del Pums e del Piano Generale del Traffico (PGT) con la revisione del PUT e dei regolamenti attuativi ZTL e zone a sosta tariffata.	Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) - Affidamento incarichi e redazione documento di analisi della prima fase del piano	100	100
		7.2	Avvio della riorganizzazione delle linee del trasporto pubblico locale.	Trasporto pubblico locale Partecipazione al bando Regionale per acquisto nuovi autobus	100	
		7.3	Riorganizzazione della circolazione delle zone a traffico limitato (ZTL) per la tutela e la valorizzazione del centro storico.	Realizzazione progetto metro-minuto	100	
		7.4	Razionalizzazione ed efficientamento del servizio Filobus.	Collaudo Filovia	100	
		7.5	Avvio di azioni per ridisegnare la "Rete Ciclabile" della città e completamento di quelle già in itinere finalizzata alla creazione di una "Bicipolitana".	Estensione delle infrastrutture a supporto della mobilità ciclabile - Realizzazione del percorso ciclabile Rudiae - Parco di Belloluogo. Progetto Bando Ministeriale "Lecce più sicura a piedi ed in bici"	100	
		7.6	Individuazione e fruizione di aree parcheggio e sosta . Riattivazione del sistema park & ride, parcheggio e navetta, dei parcheggi comunali Settelacquare e Foro Boario, Convezioni CC.IIAA /ASL/ Università, in occasione delle giornate di maggiore afflusso (Festività patronali e periodo natalizio).	Riattivazione del sistema park & ride Rinnovo Convenzioni Parcheggi Università ASL e Camera di Commercio Progettazione e realizzazione del parcheggio antistante l'Ospedale Civile Vito Fazzi - P.zza Muratore e di quello interno allo stesso	100	
		7.7	Completamento rotatorie.	Miglioramento condizioni sicurezza stradale	100	
8	Periferie Sociali	8.1.	Avvio dell'Osservatorio sui bisogni sociali, in collaborazione con la Rete della Povertà.	Contrastare le povertà con percorsi di inclusione attiva potenziando e promuovendo reti integrate di servizi e strutture per l'accoglienza nelle situazioni connesse alle emergenze sociali	100	100
		8.3	Regolamentare attraverso procedure ad evidenza pubblica l'assegnazioni di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di tutti i servizi pubblici comunali di contrasto al disagio sociale.	Politiche per la casa	100	
		8.5	Programmare iniziative con le scuole per rafforzare il ruolo sociale delle stesse nei quartieri.	Consiglio comunale ragazzi	100	
		8.7	Avvio di un processo di conoscenza e partecipazione del Piano di Ambito.	Promuovere la cultura dell'accoglienza: strutturando un sistema di accesso capace di garantire le funzioni di prima accoglienza informazione, orientamento della domanda e presa in carico Governance funzionale dell'Ufficio di Piano e dell'Associazione dei Comuni	100	
		8.9	Promozione di iniziative rivolte alle persone anziane affinché diventino parte attiva e protagoniste del tessuto sociale.	Sostenere e tutelare la disabilità, la non autosufficienza e l'invecchiamento - azioni complementari agli interventi attivati dal PDZ	100	
		8.10	Programmi e progetti di inclusione sociale e lavorativa, in collaborazione con Caritas: Progetto ISO.LA.	Contrastare le povertà e promuovere l'inclusione sociale	100	



9	Commercio	9.1.	Redazione del Documento Strategico del Commercio.	Piano strategico del Commercio L.R. 24/2015 prosecuzione dell'attività per la stesura Piano del Commercio	100	100
		9.4	Riqualificazione dei mercatini di quartiere (Settelacquare, Santa Rosa, Porta Rudiae, Piazza Libertini e marine) come luoghi privilegiati della socialità e attrattori urbani.	Organizzazione dei mercati dei produttori agricoli diretti che dovranno svolgersi nella città e nelle marine. Promozione e partecipazione a manifestazioni espositive e di vendita per la valorizzazione dei prodotti dell'agricoltura locale.	100	
10	Vocazioni e visioni della Città	10.1	Contratto Istituzionale di Sviluppo per Lecce e Brindisi - definizione degli interventi secondo le seguenti tre aree tematiche : - Lecce - Patrimonio di storia; - Lecce è il suo mare ; - Lecce - Città di tutti .	Programmazione/pianificazione strategica	85	85,11
		10.2	Innovazione e smart city - Lecce città digitale.	Gestione, implementazione, riorganizzazione e mantenimento delle componenti applicative del Sistema Informativo Automatizzato Comunale (SIAC).	85,23	
				Ampliamento rete lan e potenziamento servizi di connettività		
				Progetto "LECCO SMART & COM" implementazione servizi multimodali a supporto del turismo e del commercio		
				Pon Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 - Progetto CIT. Riuso del modello organizzativo e gestionale del Centro Innovazione e Tecnologie.		
				Pon Governance e Capacità istituzionale 2014-2020 - Progetto DIGIPRO: Digitalizzazione dei Processi per la qualità, l'efficacia e la legalità dell'azione amministrativa.		
Step-up. Progetto Interreg Italia/Croazia. Per la promozione della mobilità multimodale						
LIVELLO GENERALE DELLA PERFORMANCE STRATEGICA A LIVELLO DI ENTE 2019 PER OBIETTIVI					94,80%	
LIVELLO GENERALE DELLA PERFORMANCE STRATEGICA A LIVELLO DI ENTE 2019 PER AREE						94,58%



3.3 Il Grado Di Soddisfazione Dei Destinatari Dei Servizi

La principale finalità del sistema di rilevazione del grado di soddisfazione della domanda espressa dagli utenti è quella di realizzare una collaborazione attiva con la popolazione per rilevare le criticità e migliorare i servizi.

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).

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 semestrali, al Servizio Controllo Interno – Monitoraggio PEG che elabora i dati aggregati per l'intero Comune, oltre a provvedere alla redazione della presente Relazione 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 la conoscenza del sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e gli esiti della stessa, aumentare il livello di condivisione e partecipazione all'intero processo da parte della struttura organizzativa, sviluppare nuove competenze in tema di qualità dei servizi.

Di seguito si riporta la **tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall'utenza per servizio**. Nelle prime due colonne a destra viene indicato il numero progressivo del servizio e la denominazione dello stesso, mentre nelle successive due colonne è riportato il giudizio complessivo espresso dall'utenza per l'anno 2019 ed il Settore/Cdr che ha erogato il servizio. Le caselle in grigio indicano che nel semestre non si è potuto procedere alla somministrazione dei questionari per quel dato servizio, oppure non vi sono state richieste del servizio da parte dell'utenza. La media del grado di soddisfazione dell'utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dal Comune di Lecce è pari all' **80,27%**. Tale risultato, che in media può considerarsi buono, ha sicuramente ampi margini di miglioramento su cui la struttura dovrà impegnarsi incrementando il numero dei questionari compilati attraverso un ampliamento del periodo di somministrazione degli stessi e l'impiego di modalità di somministrazione più efficaci. Il Comune di Lecce a seguito degli esiti del controllo farà aggiornare le relative Carte dei Servizi dove sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire.



n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	Cdr
1	STIPULA ATTI DI VICOLO E ASSERVIMENTO	81,25%	S.G.
2	VIDIMAZIONE REGISTRI	87,09%	S.G.
3	CONTRATTI APPALTO E CONCESSIONI	84,05%	S.G.
4	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	64,90%	1
5	UFFICIO PROTOCOLLO – ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	86,79%	1
6	SERVIZIO CERIMONIALE PER MATRIMONI E UNIONI CIVILI	100,00%	1
7	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	67,57%	4
8	TRIBUTI -TARSU/TARES/TARI	73,66%	4
9	TRIBUTI -IMPOSTA DI SOGGIORNO	40,00%	4
10	OPEN DATA	84,86%	5
11	FORMAZIONE/INFORMAZIONE TEAM OPEN DATA	95,45%	5
12	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	89,12%	6
13	RILASCIO CERTIFICAZIONI	87,50%	6
14	AUTORIZZAZIONI ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	80,00%	6
15	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ALLOGGI ERP		6
16	SERVIZI DIVERSI	75,06%	6
17	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	90,23%	7
18	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	88,50%	7
19	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ /CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	64,50%	7
20	RILASCIO CERTIFICAZIONE/ESTRATTO	74,29%	7
21	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	91,43%	7
22	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	7
23	DICHIARAZIONE DI MORTE	96,67%	7
24	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	7



25	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	90,00%	7
26	UNIONI CIVILI	100,00%	7
27	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	7
28	DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%	7
29	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	48,17%	9
30	RICHIESTA INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TERMINI DI PAGAMENTO DEI VERBALI	46,04%	9
31	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	83,85%	9
32	VISURA STATO DEI VERBALI	71,97%	9
33	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	42,50%	9
34	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	53,33%	9
35	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	78,57%	9
36	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	73,46%	9
37	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	76,88%	9
38	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	75,56%	9
39	RISCONTRO ACCESSO ATTI SU ESPOSTI	100,00%	9
40	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI	74,29%	9
41	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI	50,00%	9
42	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM		9
43	MENSA SCOLASTICA	77,70%	10
44	SCUOLA DELL'INFANZIA	86,73%	10
45	TRASPORTO SCOLASTICO	81,27%	10
46	ASILO NIDO COMUNALE	86,67%	10
47	SEGRETARIATO SOCIALE KOLBE	81,54%	10
48	SEGRETARIATO SOCIALE CORTE MATERNITA' E INFANZIA	79,16%	10
49	BALIATICO	80,00%	10
50	ASSISTENZA DOMICILIARE	70,71%	10
51	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	84,99%	10
52	RILASCIO PASS ZTL	82,16%	13
53	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	75,95%	13
54	RILASCIO PASSI CARRAI	81,72%	13
55	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	89,02%	13
56	SERVIZI DIVERSI	100,00%	13



57	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI- CARICO/SCARICO	100,00%	13
58	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER DISSUASORI/FIORIERE	80,00%	13
59	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	73,60%	14
60	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	65,00%	14
61	CERTIFICATO CENTRO STORICO	67,17%	14
62	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	72,00%	14
63	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	70,67%	14
64	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	74,02%	14
65	CERTIFICAZIONI DI CONGRUITÀ DELLE SOMME (CONDONO)	74,05%	14
66	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	67,89%	14
67	AUTORIZZAZIONI STRUTTURE BALNEARI	68,08%	14
68	PERMESSO DI COSTRUIRE	72,57%	14
69	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	71,19%	14
70	MUST	80,00%	16
71	CASTELLO CARLO V	85,00%	16
72	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	82,50%	16
73	EX CONVENTO DEI TEATINI	90,00%	16
74	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	90,00%	16
75	TEATRO PAISIELLO	100,00%	16
76	TEATRO APOLLO	86,75%	16
77	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)		16
78	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA		16
79	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B	66,67%	16
80	TENSOSTATICO ANTISTADIO A		16
81	PUBBLICI ESERCIZI	80,00%	16
82	ATTIVITA' RICETTIVE	72,73%	16
83	ATTIVITA' COMMERCIALI		16
84	ARTIGIANATO		16
85	AGRICOLTURA		16
86	AREE MERCATALI		16
87	STAGIONE TEATRALE		16
88	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	18
89	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	18



90	AUTORIZZAZIONE CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	18
91	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	18
92	PERMESSI STUDIO	100,00%	18
93	FORMAZIONE DEL PERSONALE	77,64%	18
94	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT		19
95	PORTALE WEB ISTITUZIONALE		19
96	SERVIZIO LECCE WIRWLESS		19
97	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	70,41%	20
98	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	76,00%	20
99	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	79,38%	20
100	SCARICO DEI REFLUI – CIVILI ABITAZIONI	72,82%	20
101	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	73,50%	20
102	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITÀ RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	79,77%	20
103	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	79,55%	20
104	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	78,46%	20
105	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI		20
106	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	85,34%	20
107	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	78,89%	20
108	V.A.S (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)		20
109	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO		20
110	AFFIDO CANI	76,01%	20
111	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	84,50%	20
	TOTALE 2019	80,27%	



3.3.1 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.

Segreteria Generale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
1	STIPULA ATTI DI VICOLO E ASSERVIMENTO	81,25%	87,31%
2	VIDIMAZIONE REGISTRI	87,09%	
3	CONTRATTI APPALTO E CONCESSIONI	84,05%	

Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
4	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	64,90%	88,11%
5	UFFICIO PROTOCOLLO – ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	86,79%	
6	SERVIZIO CERIMONIALE PER MATRIMONI E UNIONI CIVILI	100,00%	



Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
7	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	67,57%	71,94%
8	TRIBUTI -TARSU/TARES/TARI	73,66%	
9	TRIBUTI -IMPOSTA DI SOGGIORNO	40,00%	

Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
10	OPEN DATA	84,86%	87,60%
11	FORMAZIONE/INFORMAZIONE TEAM OPEN DATA	95,45%	

Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
12	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	89,12%	82,88%
13	RILASCIO CERTIFICAZIONI	87,50%	
14	AUTORIZZAZIONI ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	80,00%	
15	MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ALLOGGI ERP		
16	SERVIZI DIVERSI	75,06%	



Cdr 7 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
17	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	90,23%	88,77%
18	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	88,50%	
19	RILASCIO CARTA DI IDENTITÀ /CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA	64,50%	
20	RILASCIO CERTIFICAZIONE/ESTRATTO	74,29%	
21	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	91,43%	
22	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	
23	DICHIARAZIONE DI MORTE	96,67%	
24	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	
25	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	90,00%	
26	UNIONI CIVILI	100,00%	
27	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	
28	DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%	



Cdr 9 - Polizia Locale			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
29	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	48,17%	68,79%
30	RICHIESTA INFORMAZIONI SULLE MODALITÀ E I TERMINI DI PAGAMENTO DEI VERBALI	46,04%	
31	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	83,85%	
32	VISURA STATO DEI VERBALI	71,97%	
33	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	42,50%	
34	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	53,33%	
35	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	78,57%	
36	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	73,46%	
37	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	76,88%	
38	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	75,56%	
39	RISCONTRO ACCESSO ATTI SU ESPOSTI	100,00%	
40	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI	74,29%	
41	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI	50,00%	
42	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM	48,17%	



Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione, Politiche Giovanili, Politiche Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
43	MENSA SCOLASTICA	77,70%	80,20%
44	SCUOLA DELL'INFANZIA	86,73%	
45	TRASPORTO SCOLASTICO	81,27%	
46	ASILO NIDO COMUNALE	86,67%	
47	SEGRETARIATO SOCIALE KOLBE	81,54%	
48	SEGRETARIATO SOCIALE CORTE MATERNITA' E INFANZIA	79,16%	
49	BALIATICO	80,00%	
50	ASSISTENZA DOMICILIARE	70,71%	
51	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	84,99%	



Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
52	RILASCIO PASS ZTL	82,16%	82,70%
53	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	75,95%	
54	RILASCIO PASSI CARRAI	81,72%	
55	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	89,02%	
56	SERVIZI DIVERSI	100,00%	
57	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI- CARICO/SCARICO	100,00%	
58	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER DISSUASORI/FIORIERE	80,00%	



Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare, Appalti			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
59	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	73,60%	70,91%
60	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	65,00%	
61	CERTIFICATO CENTRO STORICO	67,17%	
62	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	72,00%	
63	CERTIFICATO DI AGEVOLAZIONE FISCALE	70,67%	
64	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ	74,02%	
65	CERTIFICAZIONI DI CONGRUITÀ DELLE SOMME (CONDONO)	74,05%	
66	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	67,89%	
67	AUTORIZZAZIONI STRUTTURE BALNEARI	68,08%	
68	PERMESSO DI COSTRUIRE	72,57%	
69	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	71,19%	



Cdr 16 - Settore Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Economico e Attività Produttive, Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
70	MUST	80,00%	77,13%
71	CASTELLO CARLO V	85,00%	
72	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	82,50%	
73	EX CONVENTO DEI TEATINI	90,00%	
74	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	90,00%	
75	TEATRO PAISIELLO	100,00%	
76	TEATRO APOLLO	86,75%	
77	CAMPO SCUOLA MONTEFUSCO (CONI)		
78	PALAZZETTO DELLO SPORT G. VENTURA		
79	CAMPETTI MINORI ANTISTADIO A E B	66,67%	
80	TENSOSTATICO ANTISTADIO A		
81	PUBBLICI ESERCIZI	80,00%	
82	ATTIVITA' RICETTIVE	72,73%	
83	ATTIVITA' COMMERCIALI		
84	ARTIGIANATO		
85	AGRICOLTURA		
86	AREE MERCATALI		
87	STAGIONE TEATRALE		



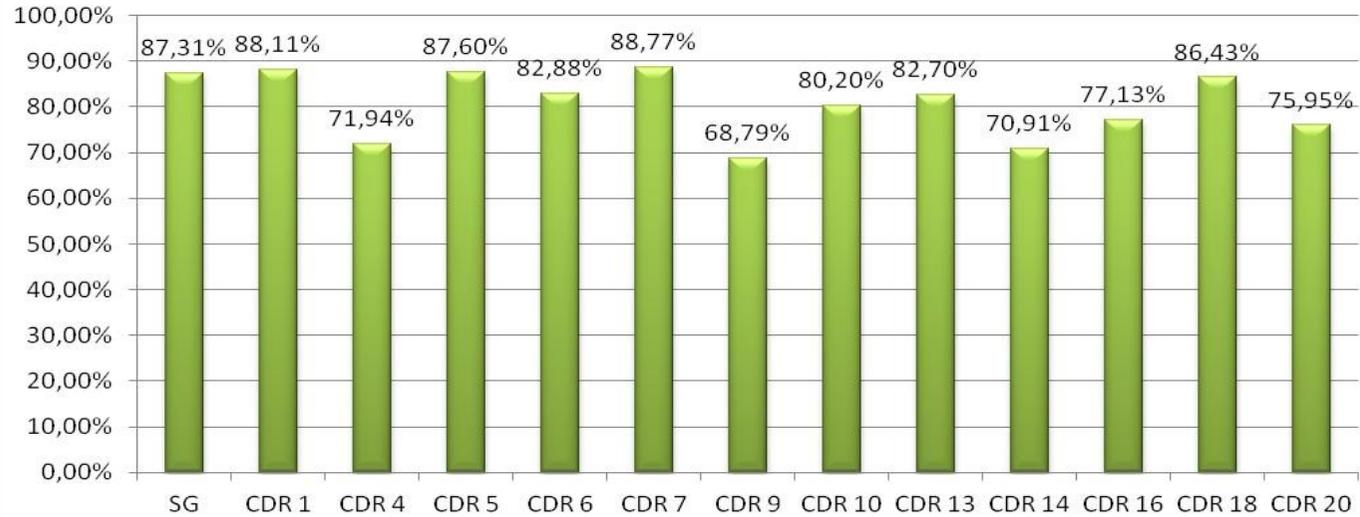
Cdr 18 - Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
88	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	86,43%
89	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	
90	AUTORIZZAZIONE CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	
91	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	
92	PERMESSI STUDIO	100,00%	
93	FORMAZIONE DEL PERSONALE	77,64%	



Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico			
n.	denominazione servizio	giudizio complessivo 2019	giudizio complessivo per settore
97	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	70,41%	75,95%
98	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	76,00%	
99	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	79,38%	
100	SCARICO DEI REFLUI – CIVILI ABITAZIONI	72,82%	
101	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	73,50%	
102	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITÀ RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	79,77%	
103	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	79,55%	
104	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	78,46%	
105	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI		
106	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	85,34%	
107	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	78,89%	
108	V.A.S (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)		
109	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO		
110	AFFIDO CANI	76,01%	
111	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	84,50%	



Livello di soddisfazione dell'utenza



Legenda CDR

SG	Segreteria Generale
Cdr 1	Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso
Cdr 4	Tributi e Fiscalità Locale
Cdr 5	Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio
Cdr 6	Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva
Cdr 7	Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali
Cdr 9	Polizia Locale
Cdr 10	Welfare, Casa e Pubblica Istruzione
Cdr 13	Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica
Cdr 14	Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare, Appalti e Contratti (DGC n. 909 del 28.12.2018)
Cdr 16	Pol. Culturali, Valorizzazione Monumentale, Svil. Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico
Cdr 18	Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Politiche Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato
Cdr 19	Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale
Cdr 20	Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico



3.4 LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

La presente **relazione sulla performance 2019**, attraverso una rassegna dei dati ed elementi più significativi, descrive sinteticamente **i risultati** riguardanti la **performance organizzativa** e la **performance individuale**.

3.4.1 La Performance Organizzativa

La **performance organizzativa** intesa come risultati riguardanti l'ente nel suo complesso e per singoli settori/centri di responsabilità in cui si articola il Comune di Lecce è stata già descritta e rappresentata nella parte che precede e a cui si fa rinvio. In questa sede è sufficiente riportare la tabella riepilogativa dei risultati e rimarcare i seguenti elementi:

- i risultati raggiunti nel 2019 risultano complessivamente in linea al **96,73%** con la programmazione operativa e in linea al **94,80%** con la programmazione strategica. La media del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi resi dal Comune di Lecce è pari all' **80,27%**.
- nella scheda 1-2 del PEG/Piano della Performance 2019, trasversale per tutti i settori, vi sono specifici obiettivi inerenti ***l'attuazione e il relativo monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza di cui al PTPCT 2019-2021***, specifici obiettivi inerenti gli ***open data*** con l'indicazione delle attività correlate e degli indicatori di risultato (per i quali sono riportati i relativi target/valori attesi), nonché ***indicatori specifici riguardanti il livello di soddisfazione dell'utenza*** rispetto ai servizi erogati. Anche il raggiungimento di questi tre fattori ha inciso sulla valutazione della performance individuale.

Settore/Centro di Responsabilità	2019 % raggiungimento obiettivi
Segreteria Generale – Servizio Controllo Interno Monitoraggio PEG	100%
Cdr 1 - Affari generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e Appalti	98,25%
Cdr 3 - Economico e Finanziario	98,25%
Cdr 4 - Tributi e Fiscalità Locale	96,77%
Cdr 5 - Programmazione Strategica, Europa e Cooperazione, Patrimonio	100%
Cdr 6 - Lavori Pubblici, Servizio Edilizia Scolastica e Impiantistica Sportiva	98,75%
Cdr 7- Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	97,75%
Cdr 9 - Polizia Locale	96,11%
Cdr 10 - Welfare, Casa e Pubblica Istruzione	97,98%
Cdr 13 - Traffico, Mobilità, Viabilità e Segnaletica	100%
Cdr 14 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio, Gare e Appalti	96,48%



Cdr 16 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Sviluppo Ec. e Attività Prod., Spettacolo, Sport, Turismo, Centro Storico e Archivio Storico	90%
Cdr 18 - Sviluppo Org.vo e Gestione Risorse Umane, Pol. Giovanili, Pol. Attive Di Lavoro, Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato	98,75%
Cdr 19 - Innovazione Tecnologica e Agenda Digitale	82,04%
Cdr 20 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili e Verde Pubblico	100%
Media totale	96,73%

L'indice di realizzazione medio degli obiettivi del Comune di Lecce, dato dalla media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi per i 14 CDR e della Segreteria Generale, è pari al **96,73%** (rispetto al 94,36 del 2018, al 96% del 2017, al 97,63% del 2016, al 96,80% del 2015 ed al 96,62% del 2014).

La partecipazione di ciascun Settore/CDR all'attività dell'Ente, con i risultati raggiunti e i conseguenti scostamenti degli obiettivi di cui al PEG/Piano delle performance 2019, è descritta in dettaglio nelle **tabelle di cui all'allegato 1** in cui gli obiettivi di performance (PE) sono evidenziati in celeste.

3.4.2 La Performance Individuale

Il contributo fornito da ciascun dipendente al raggiungimento dei risultati dell'amministrazione (*performance organizzativa*) unitamente alla valutazione dei comportamenti, costituisce la *performance individuale*. nonché che costituisce, tra l'altro, elemento necessario per l'erogazione degli incentivi al personale dipendente, ai responsabili di posizione organizzativa e ai dirigenti.

Le dimensioni che compongono la *performance* individuale sono⁷:

- **risultati**, riferiti agli obiettivi *annuali* inseriti nel *PEG/Piano della performance* e negli altri documenti di programmazione; essi sono a loro volta distinguibili in:
 - risultati raggiunti attraverso attività di competenza dell'unità organizzativa di diretta responsabilità o appartenenza;
 - risultati dell'amministrazione nel suo complesso o dell'unità organizzativa sovraordinata cui il valutato contribuisce;
 - risultati legati ad eventuali obiettivi individuali specificamente assegnati;
- **comportamenti**, che attengono al "come" un'attività viene svolta da ciascuno, all'interno dell'amministrazione; nell'ambito della valutazione dei comportamenti dei dirigenti/responsabili di unità organizzative, una specifica rilevanza viene attribuita alla capacità di valutazione dei propri collaboratori.

La performance individuale del personale del Comune di Lecce, anche con qualifica dirigenziale, è stata misurata e valutata secondo i predetti parametri applicando la metodologia prevista dal *Regolamento per la valutazione e premialità della performance individuale*⁸ del Comune di Lecce. Per i Responsabili di Posizione Organizzativa è stata applicata da giugno 2019 la metodologia approvata con delibera di G.C. n. 290 del 17.05.2019 avente ad oggetto: "CCNL 2016-2018: Sistema di graduazione della Retribuzione di Posizione e di risultato delle Posizioni Organizzative- approvazione regolamento"

⁷ Dipartimento della funzione Pubblica - Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della *performance* 2017

⁸ Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 601 del 15.07.2013 e modificato con delibere di Giunta Comunale n. 517 del 11.07.2016 e n. 616 del 29.08.2018



3.4.2.1 La valutazione della performance individuale del personale

Di seguito si riportano a livello aggregato le valutazioni espresse dai dirigenti relativamente al personale dipendente del Comune di Lecce distinto per Categoria di appartenenza. Si specifica che le seguenti tabelle, sia del personale dipendente, che delle Posizioni Organizzative e dei Dirigenti, ricomprendono anche il personale che nel corso del 2019 è stato posto in quiescenza. I punti di valutazione sono riportati senza decimali per comodità di rappresentazione in tabella e pertanto soltanto a tali fini il dato in decimali riferito a tutto il personale è stato arrotondato matematicamente per eccesso se la frazione decimale è pari o superiore a 50 centesimi, per difetto se inferiore a detto limite.

	VALUTAZIONE															
	NUMERO DIPENDENTI	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	88	50	NON VALUTATI	
CATEGORIE DIPENDENTI	D	91	57	27	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	
	C	289	106	90	33	19	9	7	2	4	5	1	2	1	6	
	B	20	5	12	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	A	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTALE DIPENDENTI	403	169	130	39	21	10	8	2	5	5	1	2	1	3	7	

3.4.2.2 La valutazione della performance individuale dei Responsabili di Posizione Organizzativa

Di seguito si riportano a livello aggregato le valutazioni espresse dai dirigenti relativamente al personale incaricato di Posizione Organizzativa.

POSIZIONI ORGANIZZATIVE	NUMERO PO	VALUTAZIONE									
		100	99	98	97	96	95	94	93	91	90
	51	32	3	3	2	2	3	1	2	2	1

Si precisa che il numero totale delle Posizioni organizzative al 31/12/2019 è 48; nella tabella è incluso anche il personale che nel corso del 2019 è stato posto in quiescenza.

3.4.2.3 La valutazione della performance individuale dei Dirigenti

Ai sensi del *Regolamento per la valutazione e premialità della performance individuale* del Comune di Lecce il modello di misurazione e valutazione della performance individuale del personale con qualifica dirigenziale (a seguito di contrattazioni con le OO.SS) si articola in due punti:

- a) attribuzione del 70% del punteggio complessivo ottenuto per la valutazione in funzione dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi assegnati per l’attuazione del PEG/PDO;
- b) attribuzione del 30% del punteggio complessivo ottenuto per la valutazione in funzione dei comportamenti organizzativi assunti rispetto a quelli attesi.

La misurazione e valutazione della performance individuale del personale dirigente è realizzata dal Sindaco che si avvale della collaborazione del Segretario Generale, ed effettua la valutazione su proposta del Nucleo di Valutazione attraverso la scheda PEG/PDO, la relazione a consuntivo degli obiettivi di settore, la scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi.

Nella tabella di seguito si riporta in sintesi la valutazione del personale dirigente.

DIRIGENTI	NUMERO DIRIGENTI	VALUTAZIONE DIRIGENTI									
		97	96	95	94	93	92	91	88	86	65
	13	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1