



Città di Lecce

REFERTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2023

**SERVIZIO AUTONOMO
SEGRETERIA GENERALE**

Segretario Generale Dott.ssa
Anna Maria Guglielmi

Funzionario Elevata Qualificazione
Dott.ssa Simona Gallo

Istruttore
Dott. Francesco Petrucci

Qualità dei servizi- grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi

Il **Controllo sulla qualità dei servizi**, descritto nel presente **Referto**, consente la verifica del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi offerti dal Comune e consente, attraverso la collaborazione attiva con la popolazione, di rilevare le criticità, nonché di effettuare una valutazione complessiva in termini di impatto sociale dei servizi erogati e migliorare gli stessi.

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

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 251 del 07.07.2023 sono state aggiornate le Carte dei Servizi e standard di qualità dei settori dell'Ente, già approvate con DGC n. 396 del 30/12/2020 e successivamente aggiornate con DGC n. 384 del 17/12/2021, in cui sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire. La carta dei Servizi, infatti, "consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione". Come si evince dal **par. 1 Cos'è la Carta dei servizi** delle singole Carte "La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

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

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

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

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

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

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

Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: <https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi e standard di qualità/carta dei servizi>.

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

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

Inoltre, nel 2023, il Comune ha affidato ad una ditta esterna, specializzata in indagini di mercato e rilevazione della qualità dei servizi offerti, apposita indagine sulla percezione di un campione significativo dei cittadini rispetto ai servizi offerti dall'Ente.

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

La media del grado di soddisfazione dell'utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dal Comune di Lecce è pari a **93,97%** (nell'anno 2022 la media era pari a 88,20%, nell'anno 2020 la media era pari a 86,60% e nell'anno 2019 era pari a 80,27%). Tale risultato, che in media può considerarsi buono, ha ancora margini di miglioramento su cui la struttura dovrà impegnarsi, anche attraverso le rinnovate modalità di somministrazione come specificato (modalità online) in modo tale da incrementare i questionari compilati, ovvero, in alternativa, attraverso indagini svolte mediante organismi di gestione esterni, attraverso l'impiego di specifiche metodologie, così come previsto dall'art. 17 del *Regolamento sul Sistema dei controlli interni*.

3.2.1 - 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.

Settore	n. progressivo servizio	denominazione servizio	Valutazione qualità percepita del singolo servizio anno 2023	Valutazione sintetica della qualità percepita rispetto al settore anno 2023
Servizio Autonomo Segreteria Generale	1	VIDIMAZIONE REGISTRI	94,64%	90,53%
	2	STIPULA ATTI DI VICOLO	\	
	3	CONTRATTI D'APPALTO E CONCESSIONI	86,69%	
Settore 01 - Affari Generali ed Istituzionali, Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura	4	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	85,88%	86,19%
	5	UFFICIO PROTOCOLLO - ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	85,26%	
	6	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	\	
	7	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	\	
	8	OPEN SPACE	87,43%	
	9	AUTORIZZAZIONI CONGEDI STRAORDINARI	\	
	10	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	\	
	11	PERMESSI STUDIO	\	
	12	FORMAZIONE DEL PERSONALE	\	
Settore 02 - Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR (Servizi di staff al Sindaco), Patrimonio.	13	UFFICIO PNRR	98,46%	98,46%
	14	UFFICIO PATRIMONIO	\	
Settore 03 - Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale	15	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI	86,00%	89,66%
	16	TRIBUTI - TARSU/TARES/TARI	91,38%	
	17	TRIBUTI - IMPOSTA DI SOGGIORNO	92,22%	
Settore 04 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	18	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	91,95%	93,02%
	19	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	93,33%	
	20	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	94,29%	
	21	SCARICO DEI REFLUI - CIVILI ABITAZIONI	93,33%	

	22	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	91,00%	
	23	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITA' RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	92,67%	
	24	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	92,82%	
	25	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	95,12%	
	26	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI	\	
	27	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	\	
	28	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	93,10%	
	29	V.A.S. (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)	94,40%	
	30	NULLA OSTA ROCCIA DA SCAVO	\	
	31	AFFIDO CANI	94,21%	
	32	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	94,74%	
Settore 05 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio - Manutenzioni ERP	33	RICHIESTA DI ACCESSO AGLI ATTI	\	
	34	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	\	
	35	AGEVOLAZIONE FISCALE	\	
	36	CERTIFICATO CENTRO STORICO	\	
	37	CERTIFICATO DESTINAZIONE URBANISTICA	\	
	38	CERTIFICATO DI AGIBILITA'	\	
	39	CERTIFICAZIONE DI CONGRUITA' DELLE SOMME (CONDONO)	\	
	40	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	100,00%	
	41	AUTORIZZAZIONE STRUTTURE BALNEARI	100,00%	
	42	PERMESSO DI COSTRUIRE	100,00%	
	43	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	100,00%	
	44	ALTRO	\	
Settore 06 - Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica e popolare, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico,	45	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	81,67%	87,14%
	46	RILASCIO CERTIFICAZIONI	96,00%	
	47	AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	80,00%	
	48	AUTORIZZAZIONI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI SPORTIVI	90,00%	
	49	PEBA	100,00%	

Politiche Energetiche				
	50	SERVIZI DIVERSI	90,43%	
Settore 07 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	51	MUST	\	89,45%
	52	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	\	
	53	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	\	
	54	TEATRO PAISIELLO	\	
	55	TEATRO APOLLO	\	
	56	MENSA SCOLASTICA	96,77%	
	57	SCUOLA DELL'INFANZIA	80,00%	
	58	TRASPORTO SCOLASTICO	80,00%	
Settore 08 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	59	ASILO NIDO COMUNALE	87,50%	100,00%
	60	SEGRETARIATO SOCIALE CORTE MATERNITA' E INFANZIA	100,00%	
	61	BALIATICO	100,00%	
	62	SEGRETARIATO SOCIALE KOLBE	100,00%	
Settore 09 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	63	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	100,00%	99,77%
	64	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	100,00%	
	65	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	100,00%	
	66	LUCI VOTIVE	\	
	67	RILASCIO CARTA DI IDENTITA'/CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA	97,50%	
	68	RILASCIO CERTIFICAZIONI/ESTRATTO	100,00%	
	69	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	100,00%	
	70	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	
	71	DICHIARAZIONE DI MORTE	100,00%	
	72	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	
	73	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	100,00%	
	74	UNIONI CIVILI	100,00%	
	75	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive,	76	DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%	97,02%
	77	SERVIZIO DI DESKTOP MANAGEMENT	100,00%	
	78	PORTALE WEB ISTITUZIONALE	80,00%	
	79	SERVIZIO LECCE WIRELESS	\	
	80	ATTIVITA' FORMATIVA/INFORMATIVA OPEN DATA	\	
	81	OPEN DATA	\	
	82	PUBBLICI ESERCIZI	100,00%	

Servizi alle Imprese	83	ATTIVITA' RICETTIVE	90,00%	
	84	ATTIVITA' COMMERCIALI	\	
	85	ARTIGIANATO	\	
	86	AGRICOLTURA	\	
	87	AREE MERCATALI	90,00%	
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	88	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM	\	96,45%
	89	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	100,00%	
	90	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI	100,00%	
	91	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	95,79%	
	92	VISURA STATO DEI VERBALI	96,80%	
	93	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	100,00%	
	94	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	100,00%	
	95	RICHIEDA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	95,00%	
	96	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	98,00%	
	97	RICHIEDA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	90,32%	
	98	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	95,00%	
	99	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI	\	
	100	AUTORIZZAZIONE DISSUASORI	100,00%	
	101	RILASCIO PASS ZTL	96,43%	
	102	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	95,45%	
	103	RILASCIO PASSI CARRAI	100,00%	
	104	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	96,00%	
	105	OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	\	
	106	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI - CARICO/SCARICO	100,00%	
MEDIA CUSTOMER SATISFACTION DI ENTE				93,97%



CITIZEN SATISFACTION A LECCE

- RISULTATI; ricerca n. 23031 -



YOODATA SRL
Viale Piave 40/B 20129 Milano
Via Nino Bixio 31 20129 Milano
P. IVA: 10438680968 REA 2531728



PREMESSA

Yoodata è stata incaricata di esplorare i bisogni della popolazione di Lecce rispetto alla vita della città, la conoscenza e le opinioni per le iniziative finora portate a compimento e quelle di prossima realizzazione, la comunicazione.

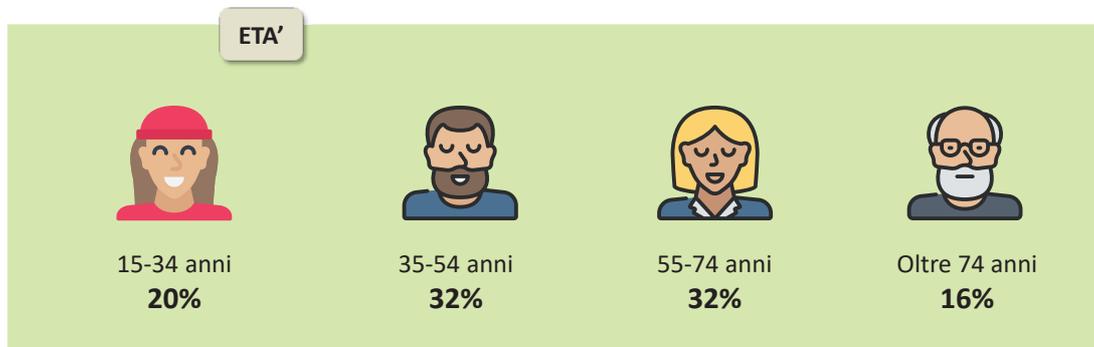
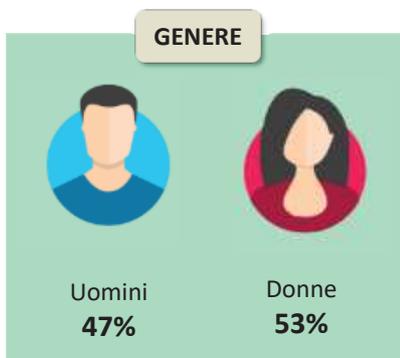
Si illustrano i risultati della **ricerca svolta nel mese di ottobre 2023** attraverso **805 interviste CATI/CAWI** (Computer Assisted Telephone/Web Interview) a **campione rappresentativo della popolazione adulta residente a Lecce**.

Rispetto alla popolazione adulta leccese da 15 a 90 anni, composta da 82.418 individui (Istat, 1 gennaio 2023) è stato adottato un tasso di campionamento dell'1%.

Il campione è del tipo stratificato proporzionale; la rappresentatività della popolazione leccese è assicurata dall'utilizzo delle variabili di distribuzione degli intervistati:

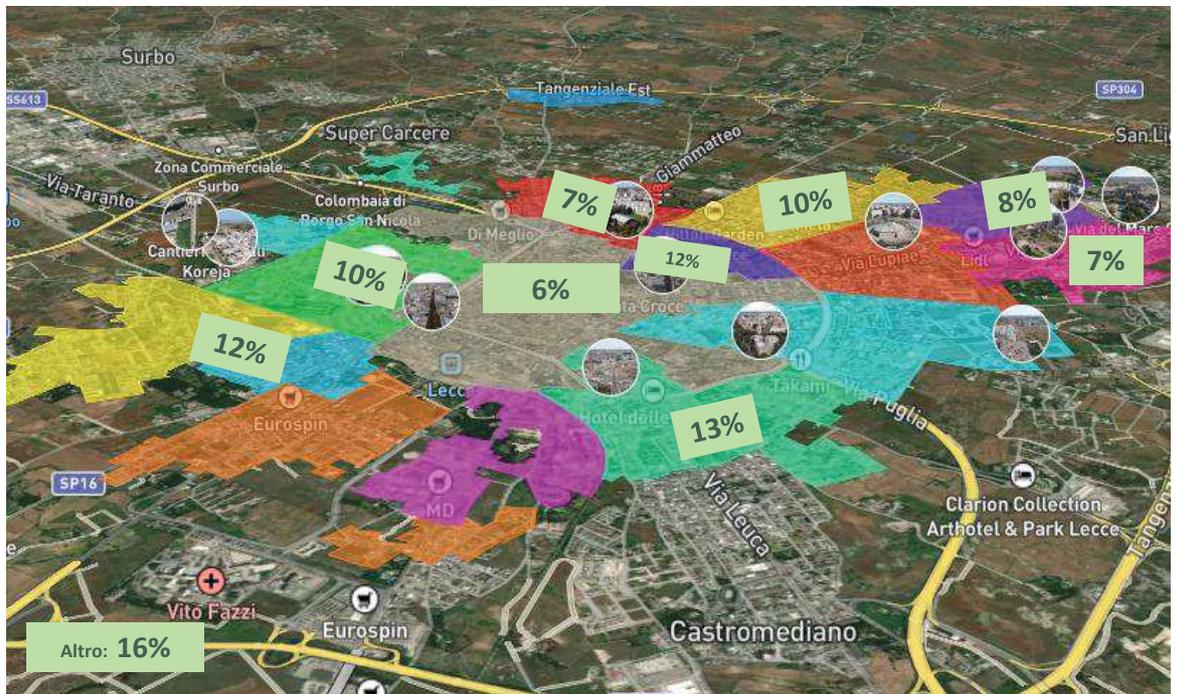
- Quartiere di residenza
- Genere
- Età.

●●● DISTRIBUZIONE CAMPIONE INTERVISTATI



●●●● QUARTIERE DI RESIDENZA

Centro	6%
Ferrovia – Casermette	12%
Kolbe S.G. Battista	7%
Leuca	13%
Mazzini	12%
Rudiae – San Pio	10%
Salesiani	10%
San Sabino	7%
Santa Rosa	7%
Altro (Borgo San Nicola, Entrotterra Costiero, Ecc.)	16%



S5. In quale quartiere di Lecce è residente?
Base: 805 interviste a residenti a Lecce



PRINCIPALI RISULTATI

Le aree di intervento prioritarie per il futuro della città sono diverse nelle opinioni dei cittadini di Lecce:

- **viabilità e trasporti**, con richiesta soprattutto di migliorare la viabilità (24%)
- i servizi della città, in cui è prioritaria la **manutenzione e pulizia stradale** (13%)
- l'ambiente, ambito in cui spicca il desiderio di vedere aumentate le aree verdi (13%).

La viabilità è priorità un po' più forte tra i giovani (29%) e gli adulti fino a 54 anni (29%); andando a guardare al quartiere, si osserva che l'esigenza di migliorare la viabilità è più presente nei quartieri Kolbe S.G. Battista (43%), Ferrovia-Casermette (32%), Mazzini (30%) e San Sabino (29%).

Emerge anche l'esigenza di vedere incrementate le possibilità di lavoro a Lecce, e questa priorità è evidenziata soprattutto tra gli adulti da 55 a 74 anni (18%).

Anche rispetto all'attività dell'amministrazione comunale, è ribadita la maggiore importanza assegnata a viabilità e traffico (indicazione del 23% degli intervistati), e manutenzione stradale (19%).



PRINCIPALI RISULTATI

Il PNRR a livello generale è conosciuto da sei cittadini su dieci, almeno per sentito nominare; **dei progetti del PNRR varati dal Comune di Lecce hanno invece sentito parlare il 45% dei cittadini**, un po' più le persone di età media da 35 a 54 anni (51%). **Lo valutano positivamente il 57%**, negativamente l'8%, mentre la quota restante degli intervistati non dà una valutazione né positiva né negativa (23%) o non sa indicare (12%). Più alta la valutazione nel quartiere Ferrovia-Casermette, dove il favore raggiunge il 65%.

Simile la conoscenza del CIS, poiché dichiarano di averne sentito parlare il 44% dei cittadini, i quali evidenziano una **valutazione positiva leggermente superiore e pari al 59%**; si osservano punte di maggiore favore nei quartieri Ferrovia-Casermette (65%), Mazzini (65%) e Kolbe S.G. Battista (63%).

Inferiore è invece la conoscenza del **PUG, noto al 34%**; **sono favorevoli al PUG il 46% dei cittadini**, contrari il 10% (anche in questo caso si osservano quote elevate di persone che non esprimono una valutazione). A livello territoriale è più alta la quota di favore nei quartieri Mazzini (58%) e Rudiae-San Pio (53%).



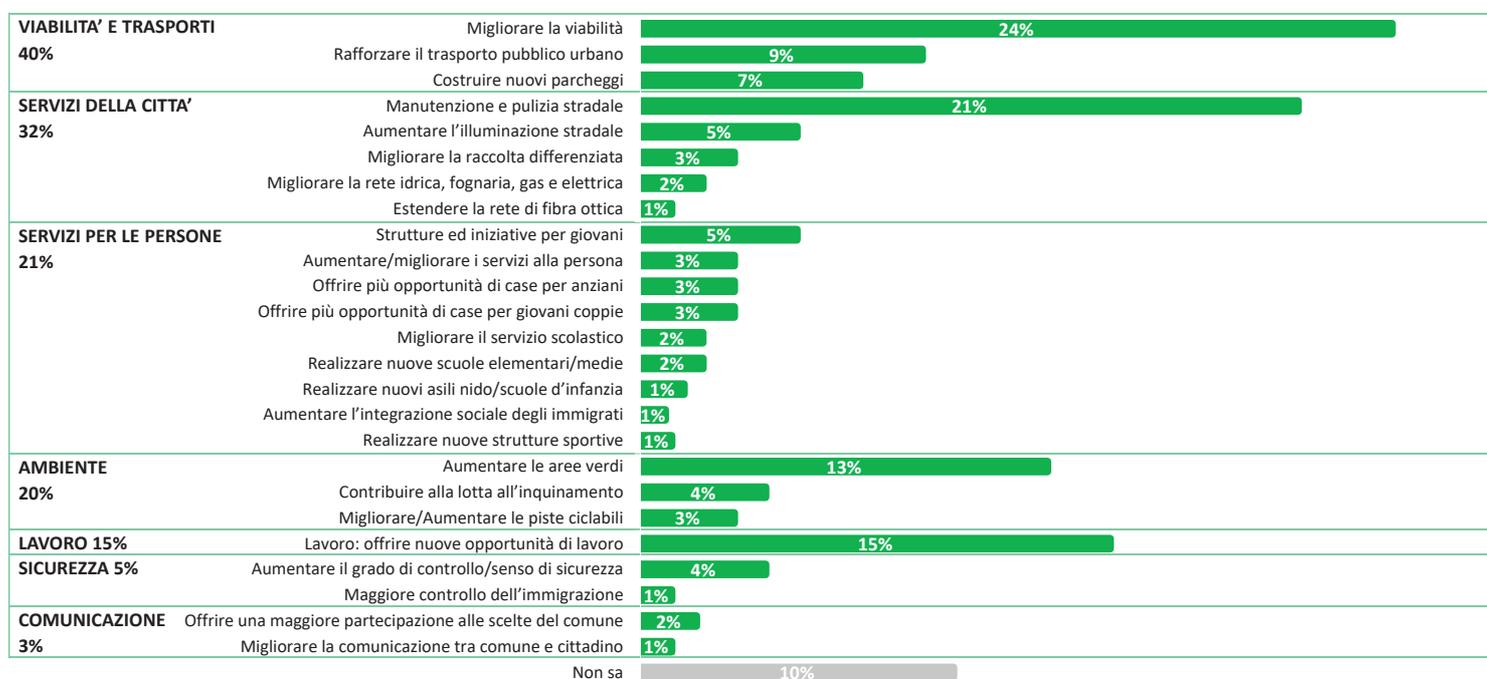
PRINCIPALI RISULTATI

I due interventi di prossima realizzazione mostrano di essere noti a circa quattro cittadini su dieci, ma evidenziano un largo favore: la **realizzazione di due biblioteche di comunità è valutata positivamente da ben il 76% dei leccesi**, mentre la **pedonalizzazione di Via XXV luglio con allargamento della ZTL piace al 66%**.

L'attività di comunicazione del Comune ha margini di miglioramento: la giudicano efficace il 39% dei cittadini. Le fonti informative di cui gli intervistati si servono, per informarsi sulle attività comunali, sono i media tradizionali tv (indicata dal 56%) e stampa (29%), e il passaparola (22%). Il 19% indicano facebook come fonte informativa, e il 33% dichiarano di visitare la pagina fb del Comune di Lecce almeno qualche volta.

Per il futuro i cittadini vorrebbero avere più notizie proprio attraverso i mezzi che più amano, ossia la tv (citata dal 42%) e i giornali (18%); una quota rilevante suggerisce di usare **affissioni, volantini e manifesti (18%)**, e una quota non marginale chiede **email e lettere (11%)**.

AREE IMPORTANTI PER IL FUTURO DI LECCE



●●●● AREE IMPORTANTI PER IL FUTURO DI LECCE *per fascia di età*



15-34 anni

35-54 anni

55-74 anni

Oltre 74 anni

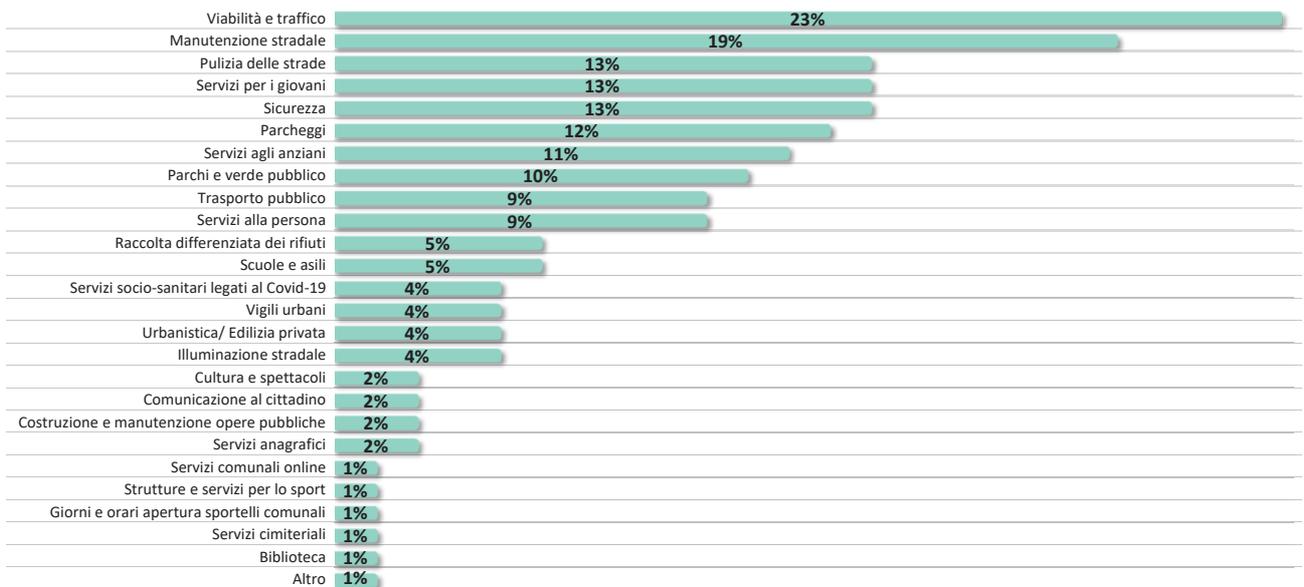
		15-34 anni	35-54 anni	55-74 anni	Oltre 74 anni
VIABILITA'/TRASPORTI	Migliorare la viabilità	29%	29%	20%	15%
	Rafforzare il trasporto pubblico urbano	4%	12%	11%	4%
	Costruire nuovi parcheggi	6%	8%	7%	5%
SERVIZI PER LE PERSONE	Strutture ed iniziative per giovani	6%	5%	5%	7%
	Aumentare/migliorare i servizi alla persona	3%	4%	2%	5%
	Offrire più opportunità di case per anziani	1%	2%	4%	3%
	Migliorare il servizio scolastico	1%	3%	2%	5%
	Realizzare nuovi asili nido/scuole d'infanzia	1%	2%	2%	1%
	Realizzare nuove scuole elementari/medie	2%	2%	2%	1%
	Aumentare l'integrazione sociale degli immigrati	1%	1%	1%	1%
	Offrire più opportunità di case per giovani coppie	2%	3%	3%	4%
	Realizzare nuove strutture sportive	1%	1%	1%	2%
	Estendere la rete di fibra ottica	0%	1%	1%	2%
SERVIZI DELLA CITTA'	Manutenzione e pulizia stradale	24%	23%	17%	25%
	Migliorare la raccolta differenziata	3%	2%	2%	4%
	Aumentare l'illuminazione stradale	4%	5%	4%	6%
	Migliorare la rete idrica, fognaria, gas e elettrica	1%	2%	2%	2%
AMBIENTE	Aumentare le aree verdi	13%	14%	13%	8%
	Contribuire alla lotta all'inquinamento	2%	3%	5%	5%
SICUREZZA	Migliorare/Aumentare le piste ciclabili	4%	3%	2%	2%
	Aumentare il grado di controllo/senso di sicurezza	1%	5%	5%	2%
LAVORO	Maggiore controllo dell'immigrazione	1%	0%	1%	2%
	Lavoro: offrire nuove opportunità di lavoro	14%	14%	18%	12%
COMUNICAZIONE	Migliorare la comunicazione tra comune e cittadino	1%	1%	2%	2%
	Offrire una maggiore partecipazione alle scelte del comune	1%	2%	2%	2%

●●●● AREE IMPORTANTI PER IL FUTURO DI LECCE *per quartiere*

		Centro	Ferrovia Casermette	Kolbe S.G.Battista	Leuca	Mazzini	Rudiae San Pio	Salesiani	San Sabino	Santa Rosa	Altro
VIABILITA'/TRASPORTI	Migliorare la viabilità	16%	32%	43%	23%	30%	21%	11%	29%	17%	19%
	Rafforzare il trasporto pubblico urbano	10%	8%	10%	11%	10%	7%	9%	4%	9%	9%
	Costruire nuovi parcheggi	6%	2%	10%	8%	8%	10%	9%	4%	4%	6%
SERVIZI PER LE PERSONE	Strutture ed iniziative per giovani	4%	4%	5%	11%	2%	1%	13%	5%	2%	4%
	Aumentare/migliorare i servizi alla persona	6%	3%	0%	4%	4%	7%	4%	4%	6%	1%
	Offrire più opportunità di case per anziani	2%	1%	2%	6%	1%	4%	3%	4%	6%	2%
	Migliorare il servizio scolastico	2%	4%	2%	4%	2%	3%	1%	4%	4%	1%
	Realizzare nuovi asili nido/scuole d'infanzia	0%	1%	0%	1%	1%	3%	0%	2%	2%	2%
	Realizzare nuove scuole elementari/medie	4%	1%	2%	4%	0%	0%	1%	2%	6%	2%
	Aumentare l'integrazione sociale degli immigrati	0%	1%	0%	1%	3%	1%	0%	0%	0%	1%
	Offrire più opportunità di case per giovani coppie	2%	1%	0%	5%	4%	5%	1%	7%	2%	0%
	Realizzare nuove strutture sportive	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	2%	1%
SERVIZI DELLA CITTA'	Estendere la rete di fibra ottica	0%	2%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%
	Manutenzione e pulizia stradale	25%	21%	28%	23%	23%	18%	15%	11%	19%	24%
	Migliorare la raccolta differenziata	2%	4%	2%	2%	1%	4%	3%	2%	2%	4%
	Aumentare l'illuminazione stradale	4%	3%	2%	9%	7%	3%	1%	7%	2%	6%
AMBIENTE	Migliorare la rete idrica, fognaria, gas e elettrica	2%	2%	0%	1%	1%	1%	0%	5%	6%	2%
	Aumentare le aree verdi	10%	11%	13%	13%	12%	14%	12%	16%	11%	12%
	Contribuire alla lotta all'inquinamento	2%	5%	0%	4%	3%	4%	5%	11%	2%	4%
SICUREZZA	Migliorare/Aumentare le piste ciclabili	2%	3%	0%	3%	1%	5%	3%	0%	2%	6%
	Aumentare il grado di controllo/senso di sicurezza	2%	2%	2%	2%	6%	4%	9%	2%	6%	3%
LAVORO	Maggiore controllo dell'immigrazione	2%	0%	2%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	1%
	Lavoro: offrire nuove opportunità di lavoro	20%	12%	10%	16%	12%	10%	21%	18%	13%	18%
COMUNICAZIONE	Migliorare la comunicazione tra comune e cittadino	2%	1%	0%	0%	0%	1%	3%	2%	6%	1%
	Offrire una maggiore partecipazione alle scelte del comune	2%	3%	0%	1%	2%	5%	0%	2%	0%	1%

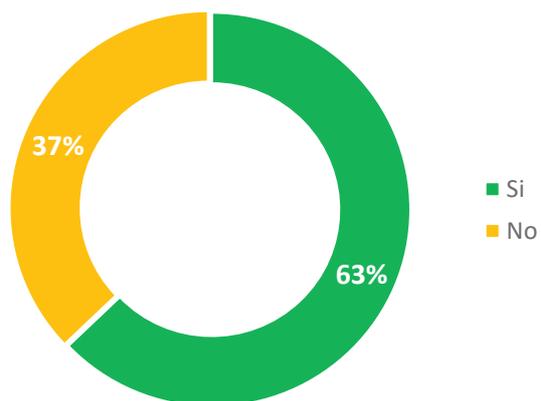


AMBITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALI RITENUTI PIU' IMPORTANTI

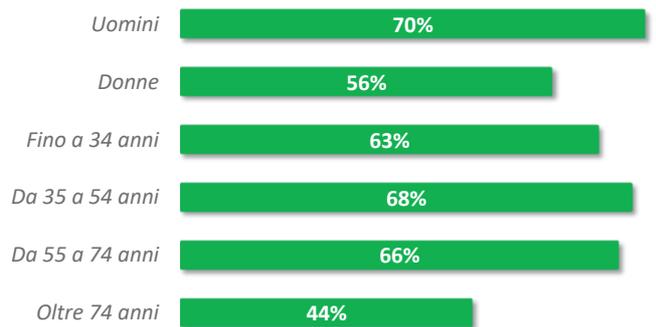




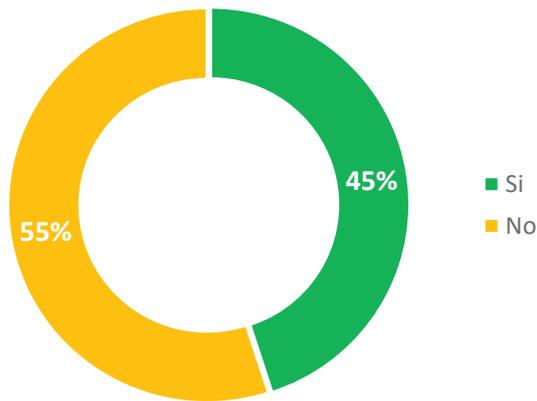
CONOSCENZA DEL PNRR



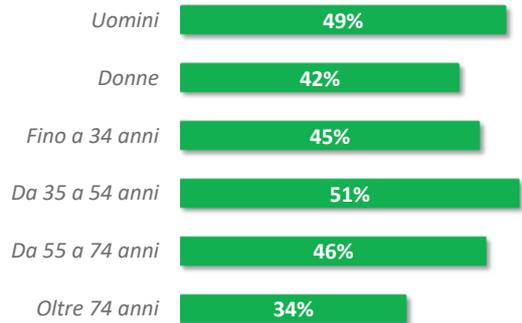
Conoscenza del PNRR per caratteri socio-demografici:



CONOSCENZA DEI PROGETTI DEL PNRR A LECCE



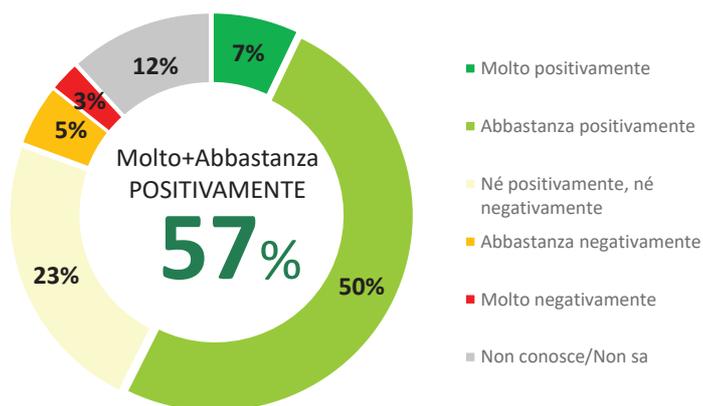
Conoscenza dei progetti del PNRR a Lecce per caratteri socio-demografici:



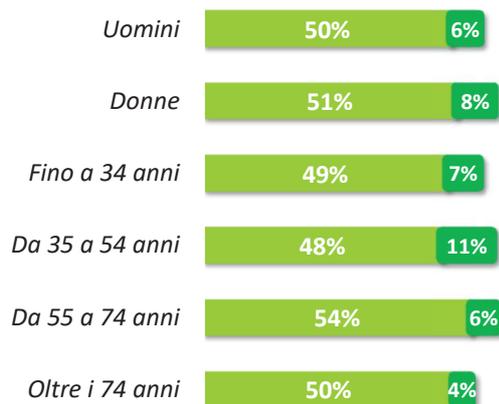
4. Il Comune di Lecce sta avviando diversi progetti nell'ambito del PNRR, per complessivi 63 milioni di euro. Tra questi progetti ricordiamo la riqualificazione ecologica dei viali storici e della circonvallazione, la costruzione della mensa scolastica in diverse scuole, la messa in sicurezza di diverse strade rispetto al rischio idrogeologico, e così via. Aveva sentito parlare della partecipazione al PNRR e dell'avvio di diversi interventi da parte del Comune di Lecce?

Base: 805 interviste a residenti a Lecce

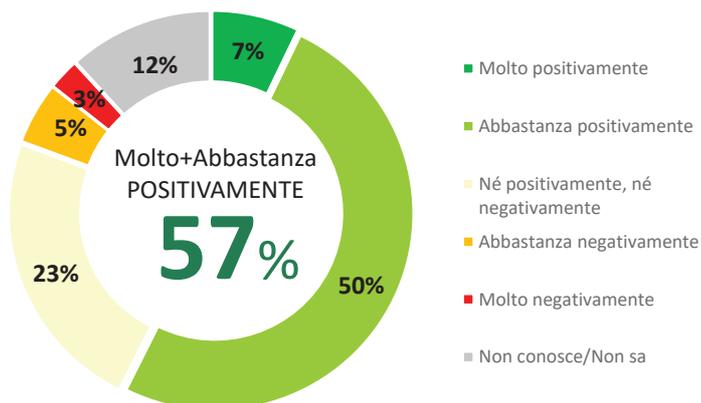
VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PNRR



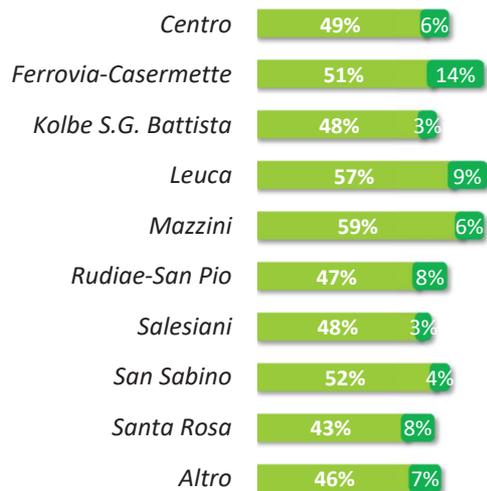
Molto/Abbastanza positivamente per caratteri socio-demografici:



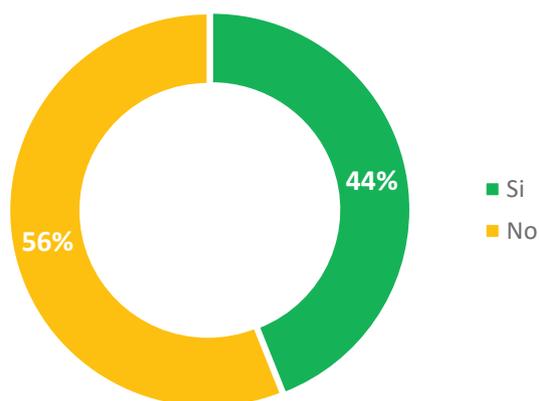
VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PNRR PER QUARTIERE DI RESIDENZA



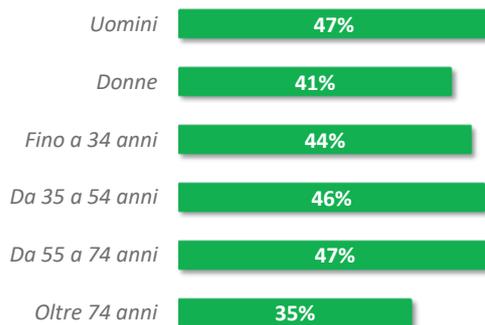
Molto/Abbastanza positivamente per quartiere di residenza:



CONOSCENZA DEL CIS – CONTRATTO ISTITUZIONALE DI SVILUPPO



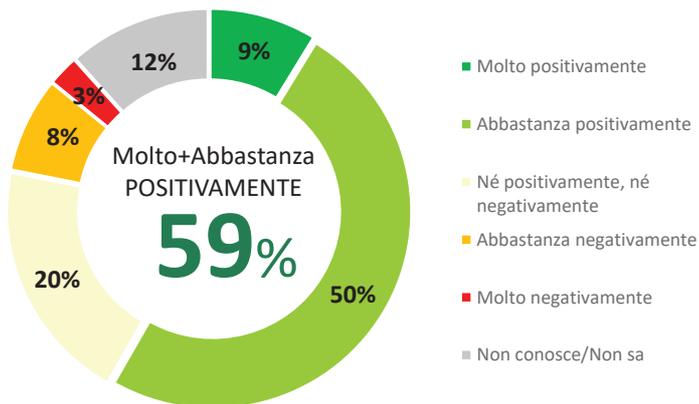
Conoscenza del CIS per caratteri socio-demografici:



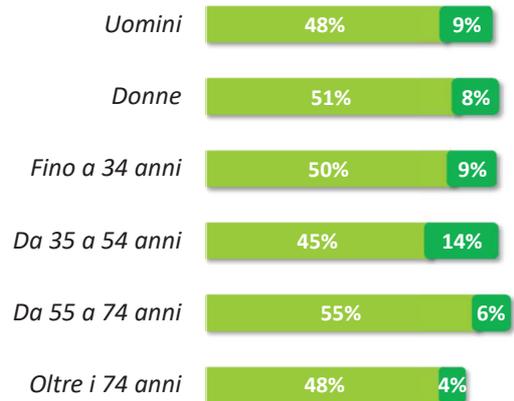
6. Parliamo adesso del CIS, Contratto Istituzionale di Sviluppo, che prevede interventi già cantierabili sulle marine e l'hub dell'intermodalità al Foro Boario per un totale di oltre 51 milioni di euro. Con il CIS saranno riqualificati i tre lungomare di San Cataldo, previsti gli approdi a San Cataldo e Frigole, realizzati infrastrutture verdi e interventi di rigenerazione a Torre Chianca, oltre al concorso internazionale per progettare la rigenerazione di Spiaggiabella e Torre Rinalda. Aveva sentito parlare del CIS?

Base: 805 interviste a residenti a Lecce

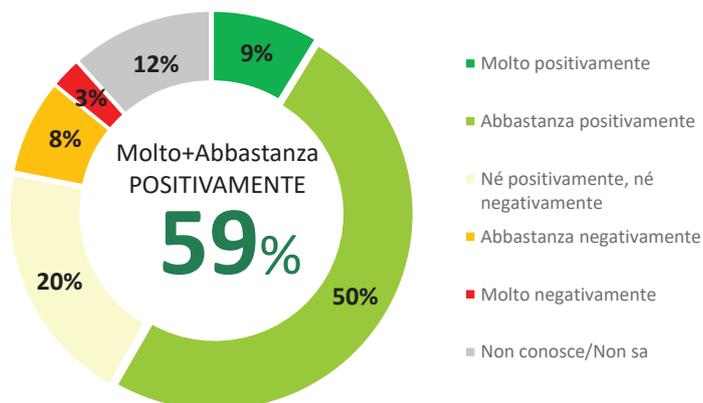
VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL CIS



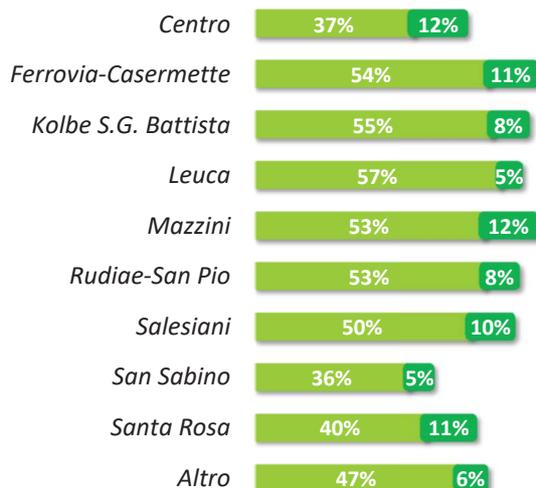
Molto/Abbastanza positivamente per caratteri socio-demografici:



VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL CIS PER QUARTIERE DI RESIDENZA

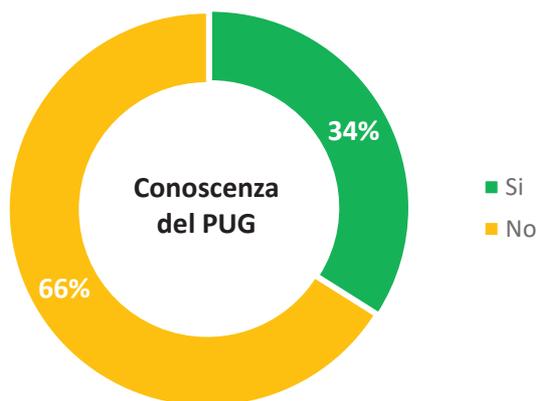


Molto/Abbastanza positivamente per quartiere di residenza:

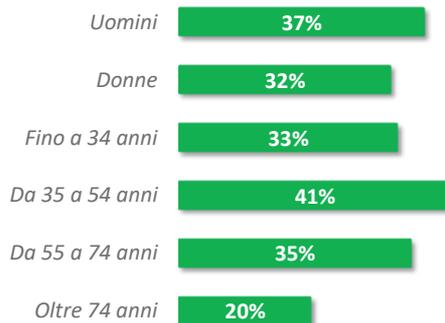




CONOSCENZA DEL PUG - PIANO URBANISTICO GENERALE

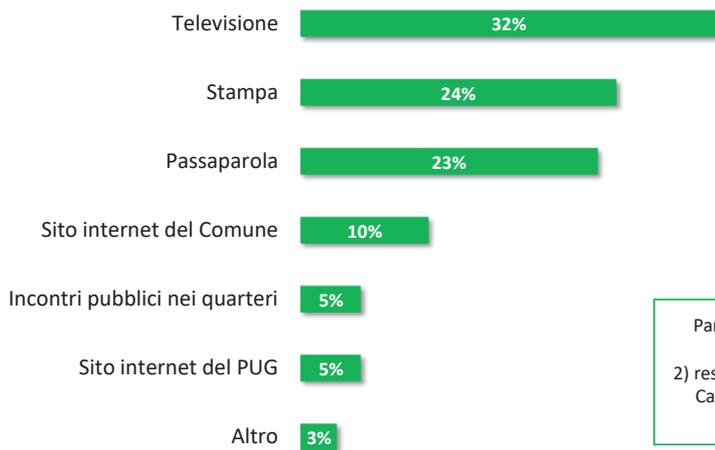


Conoscenza del PUG per caratteri socio-demografici:

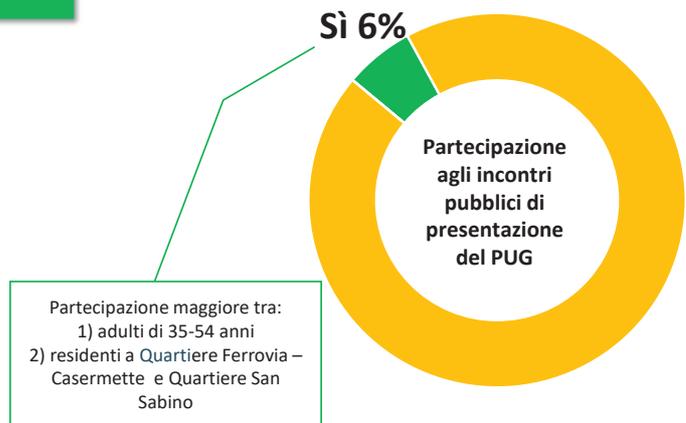


FONTI DI CONOSCENZA DEL PUG

Come è venuto/a a sapere del PUG?



Lei personalmente ha partecipato agli incontri pubblici di presentazione del PUG?



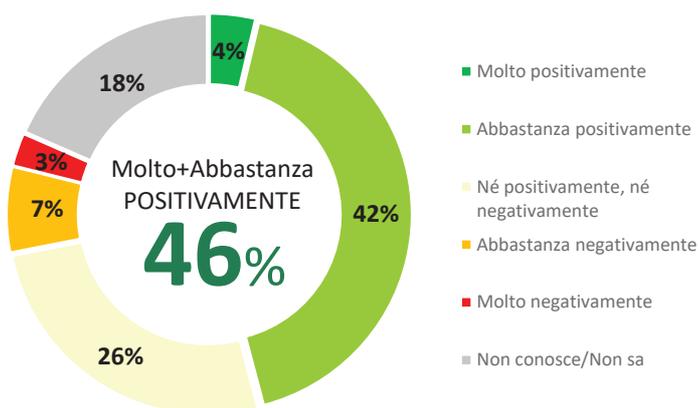
Base: campione complessivo di 805 intervistati

9. Come è venuto/a a sapere del PUG?

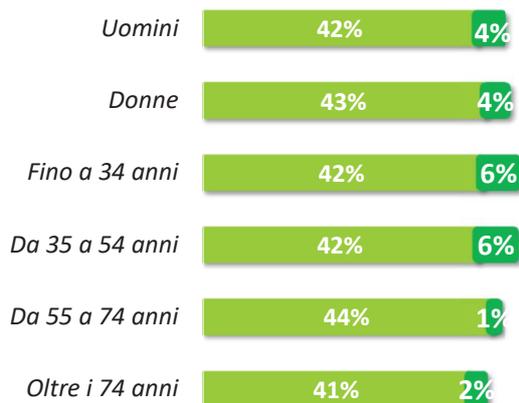
10. Lei personalmente ha partecipato agli incontri pubblici di presentazione del PUG?

Base: 276 intervistati che sanno del PUG

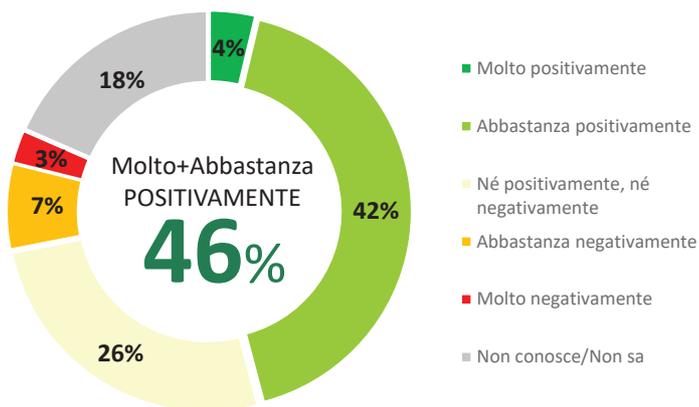
VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PUG



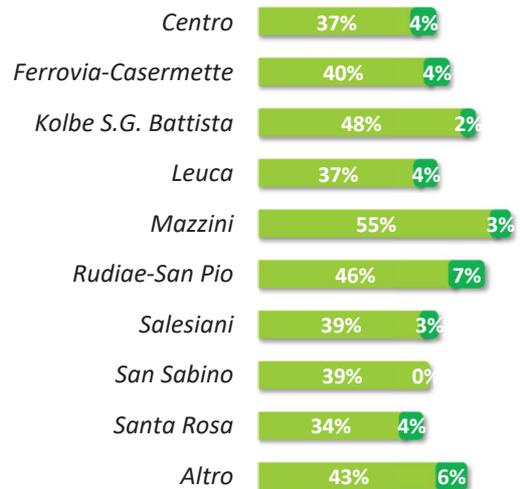
Molto/Abbastanza positivamente per caratteri socio-demografici:



VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL PUG PER QUARTIERE DI RESIDENZA



Molto/Abbastanza positivamente per quartiere di residenza:



CONOSCENZA E VALUTAZIONE DI NUOVI INTERVENTI A LECCE

CONOSCENZA

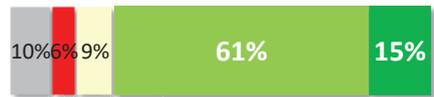
Pedonalizzazione di Via XXV luglio con allargamento della ZTL

46%

Realizzazione di due biblioteche di comunità, una per tutti e la seconda per i ragazzi in età scolare

40%

VALUTAZIONE



■ Non sa ■ Negativamente
■ Né positivamente né negativamente ■ Abbastanza positivamente
■ Molto positivamente

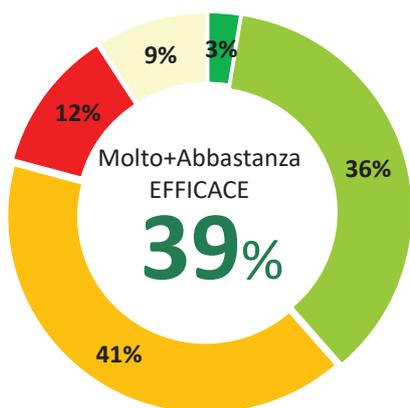
Molta + Abbastanza positivamente

66%

76%

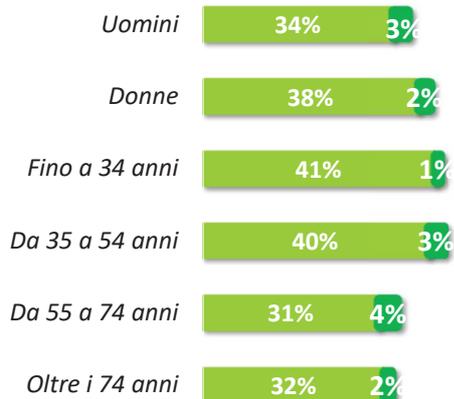
12. Ecco altri interventi che saranno realizzati a breve a Lecce. Ne aveva mai sentito parlare?
 13. E come valuta questi interventi che saranno realizzati a Lecce?
 Base: 805 interviste a residenti a Lecce

COMUNICAZIONE DEL COMUNE DI LECCE



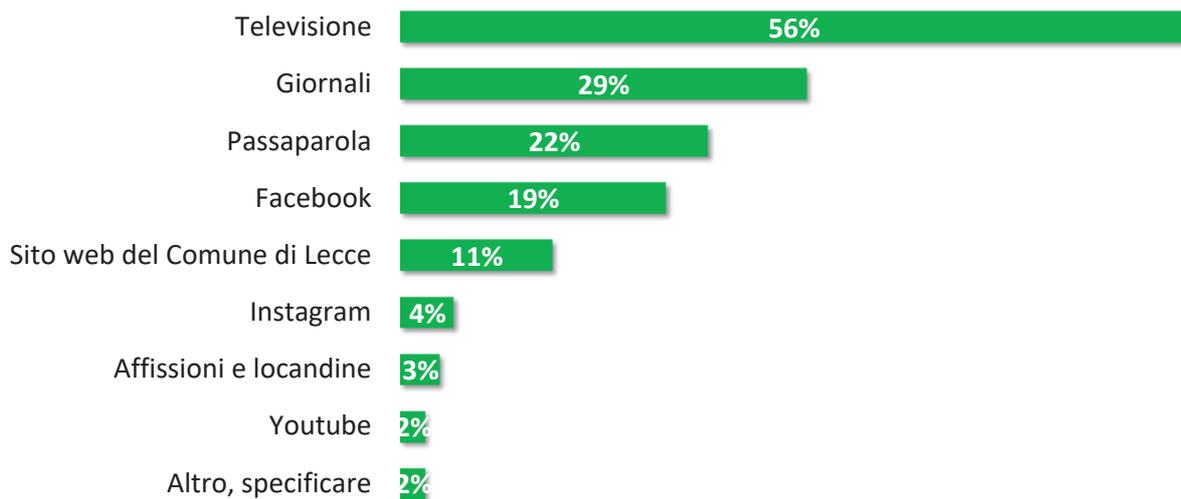
- Molto efficace
- Abbastanza efficace
- Poco efficace
- Per nulla efficace
- Senza opinione

Molto/Abbastanza efficace per caratteri socio-demografici:



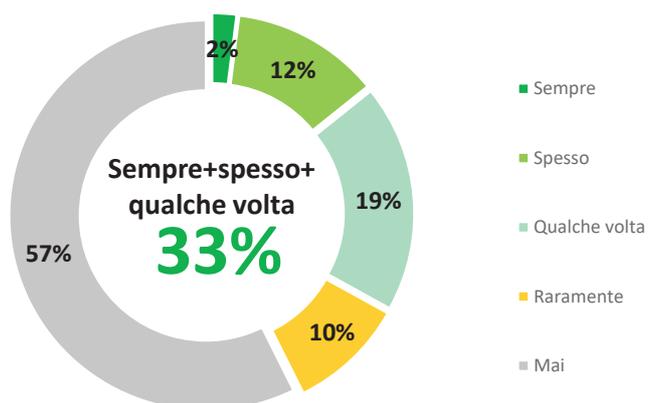


FONTI INFORMATIVE SULLE ATTIVITA' DEL COMUNE DI LECCE

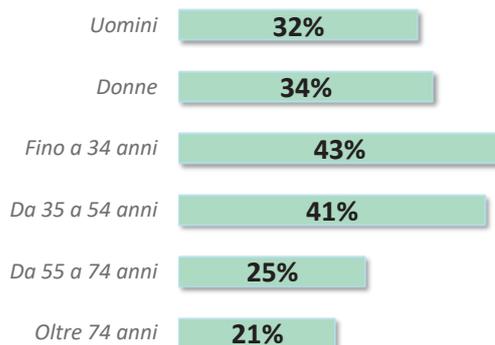




VISITE ALLA PAGINA FACEBOOK DEL COMUNE DI LECCE



Sempre + spesso + qualche volta per caratteri socio-demografici:





CONSIGLI E SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI



Danno suggerimenti:

20%

