



**Città di Lecce**

**REFERTO  
CONTROLLO DI GESTIONE  
CONTROLLO STRATEGICO  
QUALITA' DEI SERVIZI**

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE**

**ANNO 2021**

**SERVIZIO AUTONOMO  
SEGRETERIA GENERALE  
PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE,  
CONTROLLI SUCCESSIVI, PIANO DELLE PERFORMANCE,  
MONITORAGGIO PEG, CONTRATTI**

Segretario Generale Dott.ssa Anna Maria Guglielmi

Responsabile unità organizzativa Dott.ssa Simona Gallo

INTRODUZIONE	2
1. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO	4
1.1 - Inquadramento territoriale – Infrastrutturale - Ambientale	4
1.2 - Contesto socio economico e culturale	13
1.3 - Stato dell'ordine e della sicurezza pubblica	30
2. IL CONTESTO INTERNO	31
2.1 - Macrostruttura	31
2.2 - Personale dipendente del Comune	34
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	41
3.1 - Ciclo della Performance e Controllo di Gestione	41
3.1.1 - Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità	48
3.1.2 - Controllo di gestione: quadro di sintesi dei costi dei servizi indivisibili e dei costi dei servizi a domanda individuale	48
3.2 - Controllo Strategico	49
3.2.1 - Controllo Strategico: la Performance correlata alle Linee Programmatiche di Mandato	49
3.3 - Qualità dei servizi- grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi	58
3.3.1 - Il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi raggruppati per Settore di afferenza.	59
4. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE	65
4.1 - Il processo di rendicontazione	65
4.2 - La Performance Organizzativa	65
4.3 - La Performance Individuale	66
4.3.1 - La valutazione della performance individuale del personale	67
4.3.2 - La valutazione della performance individuale dei Responsabili di Posizione Organizzativa	68
4.3.3 - La valutazione della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti	68
4.4 - Le azioni di miglioramento del Ciclo della Performance	69

## INTRODUZIONE

Il documento “Referto Controllo di gestione- Controllo strategico – Qualità dei servizi – Relazione sulla Performance- anno 2021” 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.

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 e 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 2021-2023 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 con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39.

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 (approvato con D.G.C. n. 90 del 27/04/2021 e successivamente modificato con D.G.C. n. 125 del 01/06/2021, D.G.C. n. 226 del 27/08/2021, D.G.C. n. 348 del 02/12/2021 e da ultimo con D.G.C. n. 375 del 15/12/2021) ai sensi dell’art. 198 del D.Lgs. n. 267/2000.

L’art. 36 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Lecce, prevedeva, fino ad aprile 2022, che il controllo di gestione in itinere fosse svolto da ciascun dirigente per il settore di propria competenza, tramite una serie di report periodici. Da aprile 2022, con la modifica del suddetto regolamento (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 21/04/2022) il monitoraggio avviene “tramite il software gestionale del PEG, da parte dei Dirigenti e dei referenti”.

Il suddetto articolo, inoltre, prevede altresì che “il controllo della gestione ex post, inteso come l’attività di verifica finale di valutazione dei risultati della gestione nel suo complesso, da attuarsi nei primi mesi successivi alla conclusione dell’attività amministrativa gestionale, da parte del Servizio Autonomo prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti, sulla base dei dati inseriti dai dirigenti e dai referenti nel software gestionale del PEG”

Si evidenzia che, così come stabilito dal novellato art. 32 del citato Regolamento, “Tramite il software gestionale del PEG, i Dirigenti ed i referenti dagli stessi individuati sono responsabili del tempestivo aggiornamento, e in ogni caso con cadenza trimestrale, dei dati riferiti agli indicatori di attuazione degli obiettivi, con l’obbligo di immediata segnalazione scritta al Sindaco, al Segretario Generale e al Dirigente finanziario in caso di scostamento o di evidenti criticità sul raggiungimento degli obiettivi, al fine di permettere le necessarie azioni correttive. Le informazioni di cui al precedente comma sono acquisite attraverso le suddette procedure informatiche.”

Il Servizio Autonomo Segreteria Generale, Prevenzione della Corruzione, Controlli successivi, Piano della Performance, Monitoraggio PEG, Contratti, cura l’analisi e l’aggregazione dei dati forniti, che per l’anno 2021 si arricchisce di alcuni prospetti rappresentativi della salute finanziaria dell’Ente secondo un trend riferito all’ultimo quinquennio (Allegato 1).

Il Referto 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 con Deliberazione di Giunta Comunale n. 396 del 30/12/2020 ha approvato “le Carte dei Servizi e Standard di Qualità” dei Settori dell’Ente, successivamente aggiornate con Deliberazione di Giunta Comunale n. 384 del 17/12/2021.

Nelle Carte dei Servizi aggiornate dai Settori in cui 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 per la redazione del PEG/Piano della performance 2021-2023 dell'Ente prende le mosse dal “Mandato istituzionale” dell'Ente da cui 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)- **Allegato 2**- 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 2021, come programmata nell'ambito degli Obiettivi strategici di mandato individuati con il DUP 2021-2023, approvato con D.C.C. n. 72 del 01/04/2021, ricordati con le linee programmatiche 2019-2024, e nel PEG/Piano della performance 2021-2023, e precisamente per la annualità 2021, 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 e di 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, ai dirigenti e al Segretario Generale.

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.

## 1. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO <sup>1</sup>

**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.

### 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 kmq 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.

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 (dati al 31/12/2021):<sup>2</sup>

Popolazione	96.568 abitanti
Superficie	238,39 km <sup>2</sup>
Densità	399 ca (ab./km <sup>2</sup> )
Costa	21 km
Strade comunali (m. l.)	265.957,06
Strade vicinali (m. l.)	235.000
Fognatura bianca (m. l.)	140.315,84

<sup>1</sup> Dati elaborati con la collaborazione della Dott.ssa Teresa Magrini- Settore Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR (Servizi di staff al Sindaco), Patrimonio

<sup>2</sup> I dati compresi dalla voce "Strade comunali (m.l.)" fino a "Rete GAS bassa pressione (m.l.)" sono stati forniti dal Settore Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche

Fognatura nera (m. l.) - Dati AQP	273.241,86
Rete idrica (m. l.) - Dati AQP	339.666,21
Punti luce Pubblica illuminazione (n.)	22.899
Rete GAS media e bassa pressione (m. l.)*	309.000,00

\* 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 il porto commerciale, mercantile e turistico di Brindisi copre la tratta con Sorrento e Catania in Italia, con l'Albania (Valona e Durazzo) e con la Grecia (Igoumenitsa, Patrasso e Corfù) e il porto commerciale, mercantile e turistico di Bari copre 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).

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

<b>PORTI</b>	<b>DISTANZA DA LECCE</b>	<b>TEMPO MEDIO PERCORRENZA</b>
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.

<b>FERROVIE DELLO STATO</b>	<b>DISTANZA</b>	<b>TEMPO</b>
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

**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 Capo.<sup>3</sup>

Il **trasporto pubblico su ruote** extraurbano nella provincia di Lecce è garantito dalla Società Trasporti Pubblici di Terra d'Otranto S.p.A.<sup>4</sup> 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.

<sup>3</sup> Fonte: <https://www.fseonline.it>

<sup>4</sup> Fonte: sito <https://www.stplecce.it/>

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.

Al 31/12/2021 il **servizio di trasporto urbano** risulta articolato in 19 linee feriali e 6 linee festive con linee caratterizzate da percorsi per il 60% a senso monodirezionale.

Il numero di linee, la lunghezza delle stesse e i conseguenti tempi di percorrenza incidono sulle frequenze, tenuto conto anche del chilometraggio complessivo di 1.560.224 bus x km riconosciuto nell'ambito dei servizi minimi. Si tratta di un sistema di trasporto a cadenza oraria, senza intensificazione del servizio nelle fasce orarie di punta, in cui sono più consistenti gli spostamenti sistematici (tipo casa-lavoro, casa-scuola).

Esistono dei parcheggi di interscambio del Foro Boario (FB), Torre del Parco (TP) e Settelacquare (ST) che prevedono il transito di un veicolo per raggiungere il centro cittadino ogni 20 minuti.

Si sta lavorando per aumentare l'integrazione del sistema di trasporto urbano con altri sistemi di trasporto (extraurbano, turistico, a lunga percorrenza e ferroviario).

La struttura dell'offerta dell'attuale sistema di trasporto si traduce in una scarsa domanda che si concentra negli orari prettamente scolastici.

Lo studio condotto dai tecnici redattori del PUMS (Piano Urbano Mobilità Sostenibile) ha evidenziato che il trasporto pubblico non risulta attraente per gran parte della comunità, non riuscendo a sottrarre quote significative di traffico al trasporto motorizzato privato.

Sulla scorta di questi dati è in corso una riprogettazione complessiva del sistema di trasporto pubblico volta a semplificare e razionalizzare la rete delle linee, aumentando le frequenze e le ore di servizio. Ciò anche alla luce della disponibilità delle maggiori percorrenze, pari a 2.417.387,73 bus x km, attribuite all'ATO provinciale per il Comune di Lecce con Delibera di Giunta della Regione Puglia n. 2304 del 9 dicembre 2019. Le esperienze maturate in altri contesti hanno infatti dimostrato che un incremento significativo della domanda trasporto pubblico è possibile solo attraverso l'incremento della qualità dell'offerta.

### **Il nuovo sistema di trasporto pubblico urbano**

Il Progetto del nuovo TPL Urbano della Città di Lecce è stato approvato con Delibere di Giunta Comunale n° 95 e 99 nel mese di Aprile 2020 e successivamente trasmesso all'ATO provinciale per la sua adozione dell'ambito del Piano di Bacino.

La tabella che segue riporta in forma sinottica le principali differenze tra il sistema di trasporto pubblico urbano attuale e il nuovo sistema di progetto a partire dal 2022. Sono posti a comparazione in particolare i seguenti parametri:

- Parametri di dotazione come Bus\*km/anno e Lunghezza di rete (km), Numero di veicoli in esercizio (al netto della scorta), Numero di linee, Numero di Fermate;
- Parametri di rete come Struttura di rete, Gerarchia funzionale, Struttura delle linee;
- Parametri prestazionali come Velocità commerciale sull'intera rete, Intertempi di corsa (ovvero frequenze di esercizio);
- Parametri relativi alle opportunità di integrazione (Interscambio auto/bus, Integrazione modale, Integrazione tariffaria).

Tabella – Differenze tra vecchio e nuovo sistema di trasporto pubblico urbano<sup>5</sup>

<i>Descrizione</i>	<i>Programma di esercizio 2021</i>	<i>Programma di esercizio 2022</i>
<i>Bus*km/anno</i>	<b>1.560.224</b>	<b>2.417.388</b>
<i>Lunghezza rete (km)</i>	<b>357,5</b>	<b>276,2</b>
<i>Velocità commerciale</i>	<b>17 Km*ora</b>	<b>16,6 Km*ora</b>
<i>N° mezzi in esercizio (al netto della scorta)</i>	<b>28 (21 autobus + 7 filobus)</b>	<b>46 (36 autobus + 10 filobus)</b>
<i>N° Linee</i>	<b>n° 19 linee feriali + n°6 linee festive</b>	<b>n° 19 linee feriali e festive</b>
<i>N° Fermate</i>	<b>375</b>	<b>325</b>
<i>Struttura della rete</i>	Tutte le linee prevedono il collegamento delle aree periferiche con il centro cittadino (V. Cavallotti o V. XXV luglio)	Sono previste tre tipologie di linee:  Linee Portanti <b>M</b> e <b>C</b> per il transito nel centro e sull'anello della circonvallazione nonché per l'interscambio con le linee suburbane  Linee Radiali <b>R</b> per il collegamento diretto dei quartieri con il centro  Linee Suburbane <b>S</b> per il collegamento di aggregati urbani periferia - centro.
<i>Gerarchia funzionale</i>	<b>Le linee sono organizzate senza una gerarchia funzionale della rete</b>	<b>Linee organizzate secondo una gerarchia funzionale.</b> Sono previste tre linee portanti, M1, C2 e C3, con frequenze di punta di 10' sulle quali si innestano le linee sub urbane.
<i>Struttura delle linee</i>	<b>Le linee hanno percorsi tortuosi.</b> Circa il 60% del chilometraggio complessivo è effettuato su percorsi monodirezionali	<b>Le linee hanno percorsi linearizzati</b> serviti in entrambi i sensi di marcia.
<i>Intertempo</i>	<b>Basse frequenze di passaggio</b> per la maggior parte non riconducibili all'ora o a sottomultipli dell'ora (ogni 9-18-24-25-35-40-50-60-90 minuti) difficilmente leggibili da parte dell'utenza.	<b>Elevate frequenze di passaggio</b> riconducibili all'ora o sottomultipli dell'ora (ogni 10-15-20-30-60 minuti) al fine di semplificare il servizio e la leggibilità dello stesso da parte dell'utenza.

<sup>5</sup> Dati forniti dall'ufficio trasporto pubblico locale- mobilità.

<b>Interscambio auto/bus</b>	<b>Scarsa valorizzazione dei parcheggi di interscambio:</b> Foro Boario servito dalla linea 29 con intertempi di 20 minuti la mattina e 40 minuti il pomeriggio; Torre del Parco servito dalla linea 21 con intervalli di 40 minuti tutto il giorno.	<b>Valorizzazione dei parcheggi di interscambio:</b> Foro Boario servito dalle linee M1, C2 e C3 con frequenza di punta di 6 corse/ora; Settelacquare servito dalla linea R5 con frequenza di punta di 6 corse/ora; Torre del Parco servito dalle linee R6, C2 e C3 con frequenza di punta di 6 corse/ora. Intervalli di 10 minuti fra 2 corse successive
<b>Integrazione modale</b>	<b>Ridotta integrazione modale ferro-gomma</b>	<b>Integrazione modale ferro gomma e urbano/extraurbano</b> garantita dalle linee portanti M1, C2 e C3.
<b>Integrazione tariffaria</b>	Integrazione tariffaria ferro/ gomma e urbano/extraurbano assente	Integrazione tariffaria ferro/ gomma e urbano/extraurbano assente.

Un'ulteriore spinta al trasporto sostenibile si sta avendo con la realizzazione (tuttora in corso) di circa 18 chilometri di nuove piste ciclabili in sede protetta e non, che stanno originando la rete della "Bicipolitana". Questa è in continua evoluzione in seguito ai finanziamenti ottenuti che stanno permettendo la realizzazione di nuove piste in raccordo con le esistenti e alla recente realizzazione delle "bike lanes" nate nel contesto dell'emergenza COVID-19. A completare questo scenario vi sono le iniziative a corollario della mobilità ciclabile come il bike sharing a stazioni fisse "LEBIKE" con 6 stazioni che diventeranno a breve 12 e un parco attuale di 60 bici che salirà a 120 nel prossimo futuro. A ciò si aggiunge l'iniziativa per la promozione della mobilità "a piedi" 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 ha avuto la micro mobilità elettrica a noleggio (monopattini, biciclette e scooter) attivati tra il 2019 e il 2020 che utilizza la modalità "a flusso libero".

### Contesto ambientale

Di seguito si riportano i dati relativi alla raccolta dei rifiuti per la Città di Lecce aggiornati al 31/12/2021.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Fonte: <https://pugliacon.regione.puglia.it/web/sit-puglia-ambiente/info-e-servizi-osservatorio-rifiuti#mains>-<https://pugliacon.regione.puglia.it/orp/public/servizi/rsu-per-comune>

## Dati Rifiuti Solidi Urbani per singolo Comune

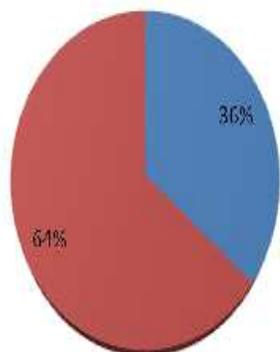
Comune LECCE (LE)

ARO di appartenenza ARO Lecce 04

Periodo 2021

### Percentuale raccolta differenziata

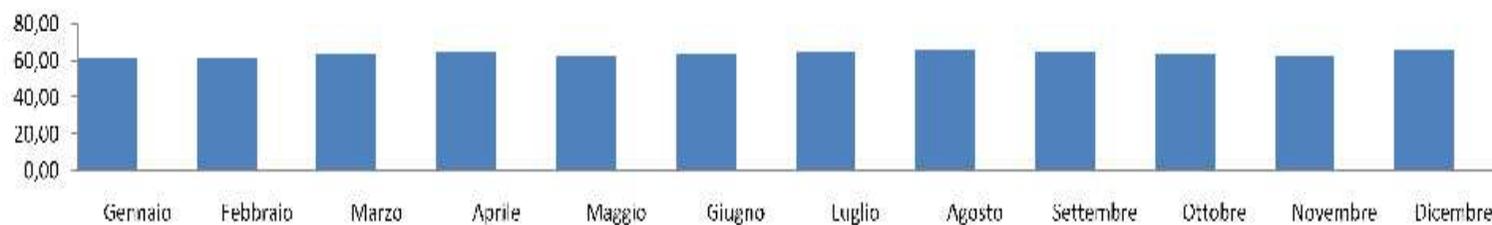
■ Indifferenziata ■ Differenziata



### Andamento differenziata comune di LECCE



### Andamento produzione procapite Comune di Lecce



<b>Mese</b>	<b>Indifferenziata Kg</b>	<b>Differenziata Kg</b>	<b>Tot RSU kg</b>	<b>Rif. Diff.</b>	<b>Produzione Procapite</b>
	kg.	kg.	kg.	%	kg. al Mese
Gennaio	1.497.180,00	2.403.540,00	3.900.720,00	61,62	42,60
Febbraio	1.375.740,00	2.238.100,00	3.613.840,00	61,93	39,47
Marzo	1.457.280,00	2.592.420,00	4.049.700,00	64,02	44,23
Aprile	1.293.680,00	2.411.970,00	3.705.650,00	65,09	38,83
Maggio	1.448.720,00	2.443.320,00	3.892.040,00	62,78	40,78
Giugno	1.367.540,00	2.473.420,00	3.840.960,00	64,40	40,24
Luglio	1.469.100,00	2.828.430,00	4.297.530,00	65,82	45,03
Agosto	1.450.760,00	2.824.040,00	4.274.800,00	66,06	44,79
Settembre	1.418.020,00	2.628.170,00	4.046.190,00	64,95	42,39
Ottobre	1.408.760,00	2.570.980,00	3.979.740,00	64,60	41,70
Novembre	1.532.800,00	2.628.030,00	4.160.830,00	63,16	43,60
Dicembre	1.425.430,00	2.782.800,00	4.208.230,00	66,13	44,09
<b>TOTALE</b>	<b>17.145.010,00</b>	<b>30.825.220,00</b>	<b>47.970.230,00</b>	<b>64,26</b>	<b>507,75</b>

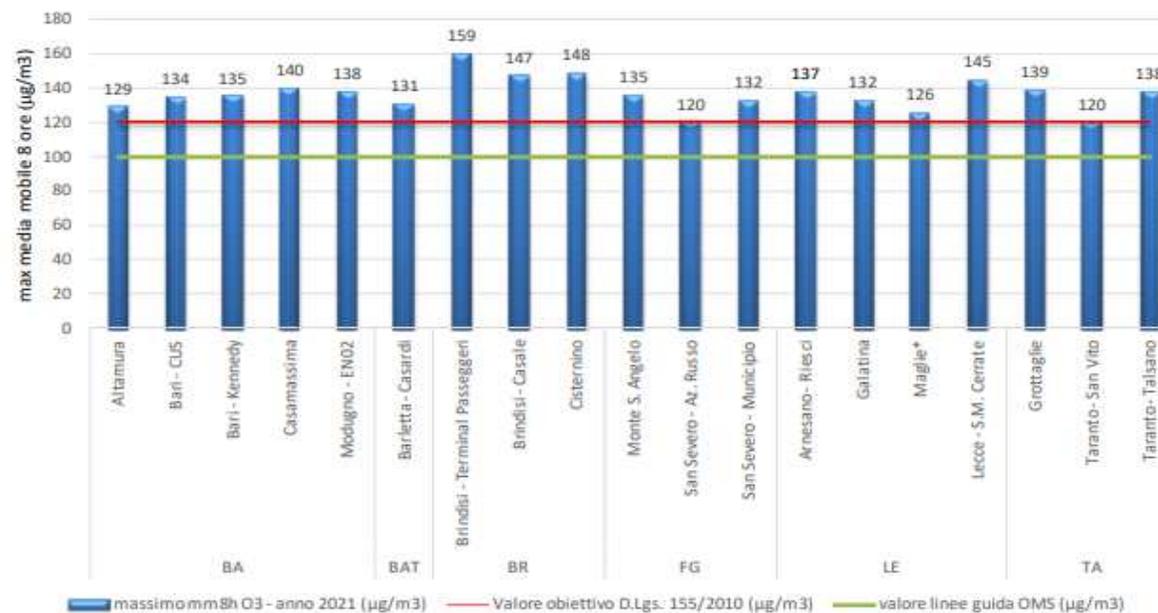
Infine, dall'esame dei dati trasmessi da Arpa Puglia si evince che, nel 2021, i dati delle centraline hanno rispettato gli obiettivi di qualità di cui al D.Lgs. n. 155/2010. In nessun sito di monitoraggio è stata registrata una concentrazione superiore al limite annuale tranne che per l'ozono, infatti 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<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Fonte: [https://www.arpa.puglia.it/moduli/output\\_immagine.php?id=5515](https://www.arpa.puglia.it/moduli/output_immagine.php?id=5515)

## 5. OZONO

Periodo di mediazione	OBIETTIVO A LUNGO TERMINE D. LGS. 155/2010	LINEE GUIDA QUALITÀ DELL'ARIA OMS 2021
Media mobile sulle 8 ore	$120 \mu\text{g}/\text{m}^3$	$100 \mu\text{g}/\text{m}^3$

Nel 2021 il valore obiettivo a lungo termine per l'ozono è stato superato in tutti i siti di monitoraggio (figura 5), tranne che nei siti di San Severo –Az. Russo e Taranto-San Vito.



I dati giornalieri e i report mensili e annuali riassuntivi dei dati di qualità dell'aria sono resi pubblici al seguente link: [https://www.arpa.puglia.it/pagina2873\\_report-annuali-e-mensili-qualit-dellaria-rrqa.html](https://www.arpa.puglia.it/pagina2873_report-annuali-e-mensili-qualit-dellaria-rrqa.html)

## 1.2 - Contesto socio economico e culturale

### a) Il contesto sociale

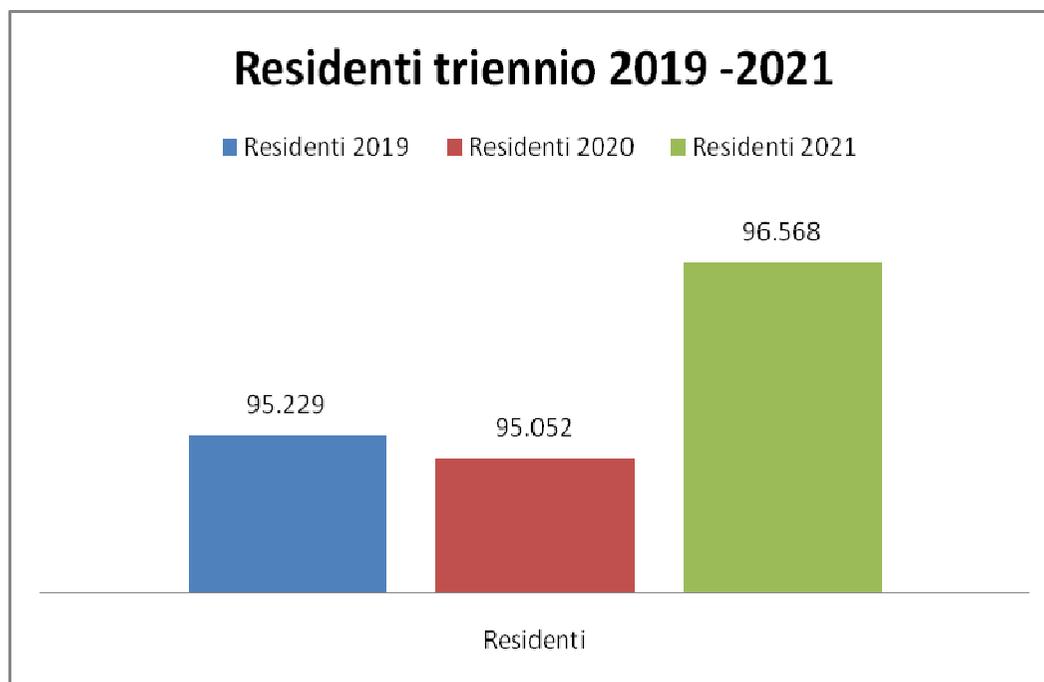
#### Andamento demografico nel triennio 2019-2021

L'Ufficio Statistica e demografia ha registrato nell'anno 2021 una popolazione residente di 96.568 unità, di cui 45.818 **maschi (47,46%)** e 50.750 **femmine (52,54%)**. Rispetto al 2020 si è registrato un incremento del **1.56%** della popolazione, con una popolazione **straniera** in aumento del 5.15% rispetto allo stesso dato al 2020.

I dati, forniti dall'Ufficio Statistica dell'Ente, tengono conto delle iscrizioni e cancellazioni anagrafiche intervenute in corso dell'anno e registrano, pertanto, degli aggiornamenti anche rispetto ai dati relativi alle annualità precedenti. I dati Istat saranno ufficializzati dopo l'espletamento delle operazioni censuarie riferite all'ultimo censimento.

I dati rivelano che la popolazione residente nell'anno 2021 è prevalentemente collocata nella fascia di età compresa tra i 40 e gli 84 anni (circa **63 %**).

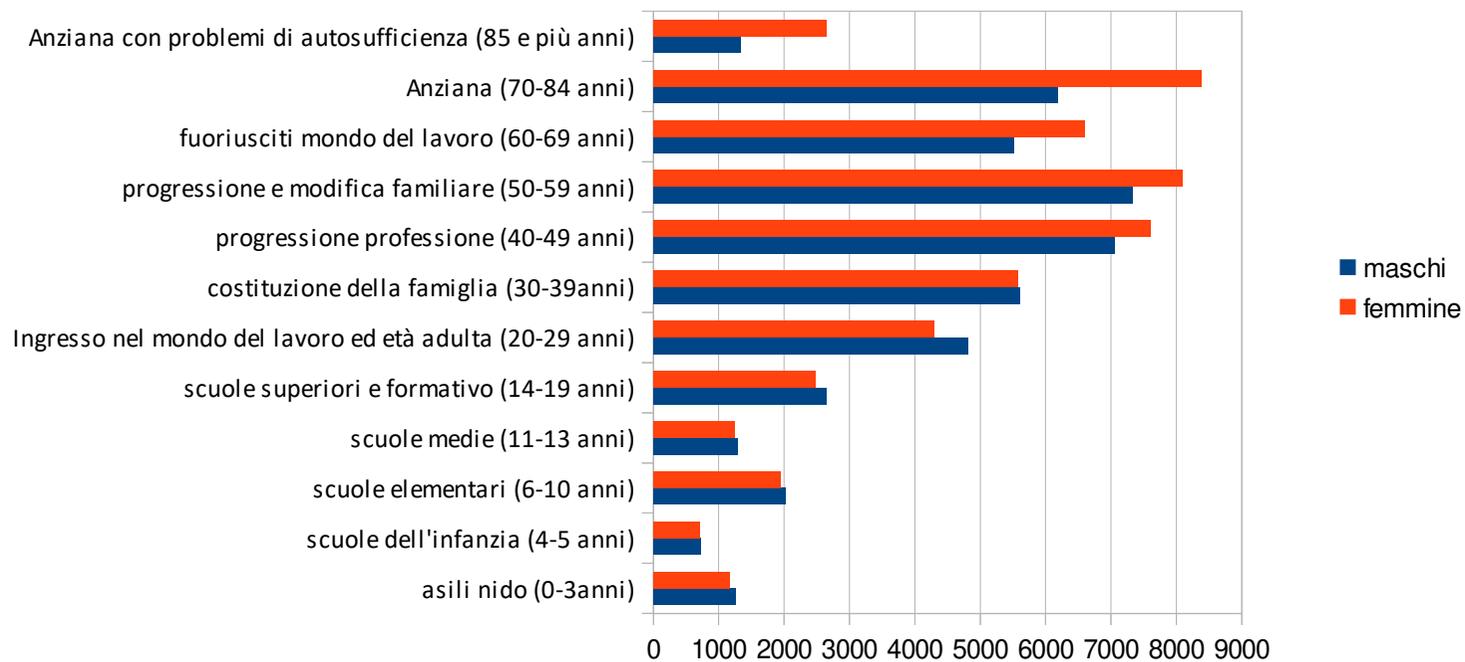
Anni	2019	2020	2021
Residenti	95.229	95.052	96.568



**POPOLAZIONE RESIDENTE PER FASCE D'ETA'**

età di riferimento - fasce di età	2019			2020			2021		
	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale	maschi	femmine	totale
asili nido (0-3anni)	1342	1258	2600	1254	1186	2440	1269	1172	2441
scuole dell'infanzia (4-5 anni)	722	722	1444	717	719	1436	720	706	1426
scuole elementari (6-10 anni)	2097	1974	4071	2063	1962	4025	2018	1947	3965
scuole medie (11-13 anni)	1226	1195	2421	1251	1194	2445	1295	1247	2542
scuole superiori e formativo (14-19 anni)	2631	2443	5074	2604	2453	5057	2642	2479	5121
Ingresso nel mondo del lavoro ed età adulta (20-29 anni)	4785	4362	9147	4732	4173	8905	4813	4288	9101
costituzione della famiglia (30-39anni)	5592	5746	11338	5467	5460	10927	5615	5577	11192
progressione professione (40-49 anni)	7050	7621	14671	7000	7492	14492	7059	7608	14667
progressione e modifica familiare (50-59 anni)	7002	7796	14798	7133	7934	15067	7334	8090	15424
fuoriusciti mondo del lavoro (60-69 anni)	5349	6387	11736	5362	6490	11852	5521	6605	12126
Anziana (70-84 anni)	5986	8100	14086	6111	8325	14436	6192	8382	14574
Anziana con problemi di autosufficienza (85 e più anni)	1288	2756	4044	1319	2651	3970	1340	2649	3989
totale per sesso	45070	50360		45013	50039		45818	50750	
<b>totale</b>	<b>95.430</b>			<b>95.052</b>			<b>96.568</b>		

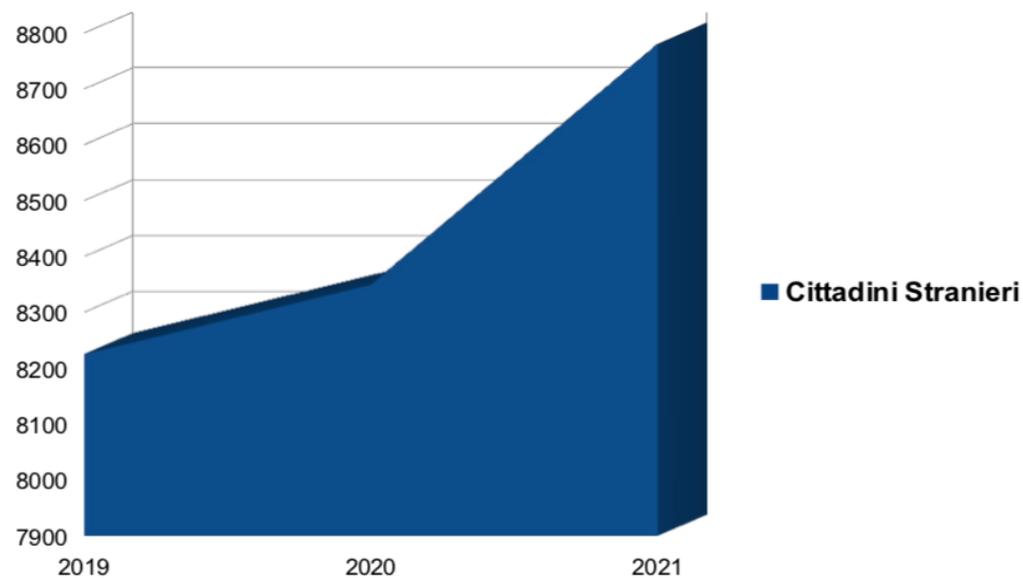
## Popolazione 2021 per fasce d'età



La **popolazione straniera** residente nel Comune di Lecce nel 2021 è stata di 8.784 unità, complessivamente paria all' **9%** della popolazione totale residente nel comune di Lecce.

## EVOLUZIONE DELLA PRESENZA DEI CITTADINI STRANIERI NEL TRIENNIO 2019/2021

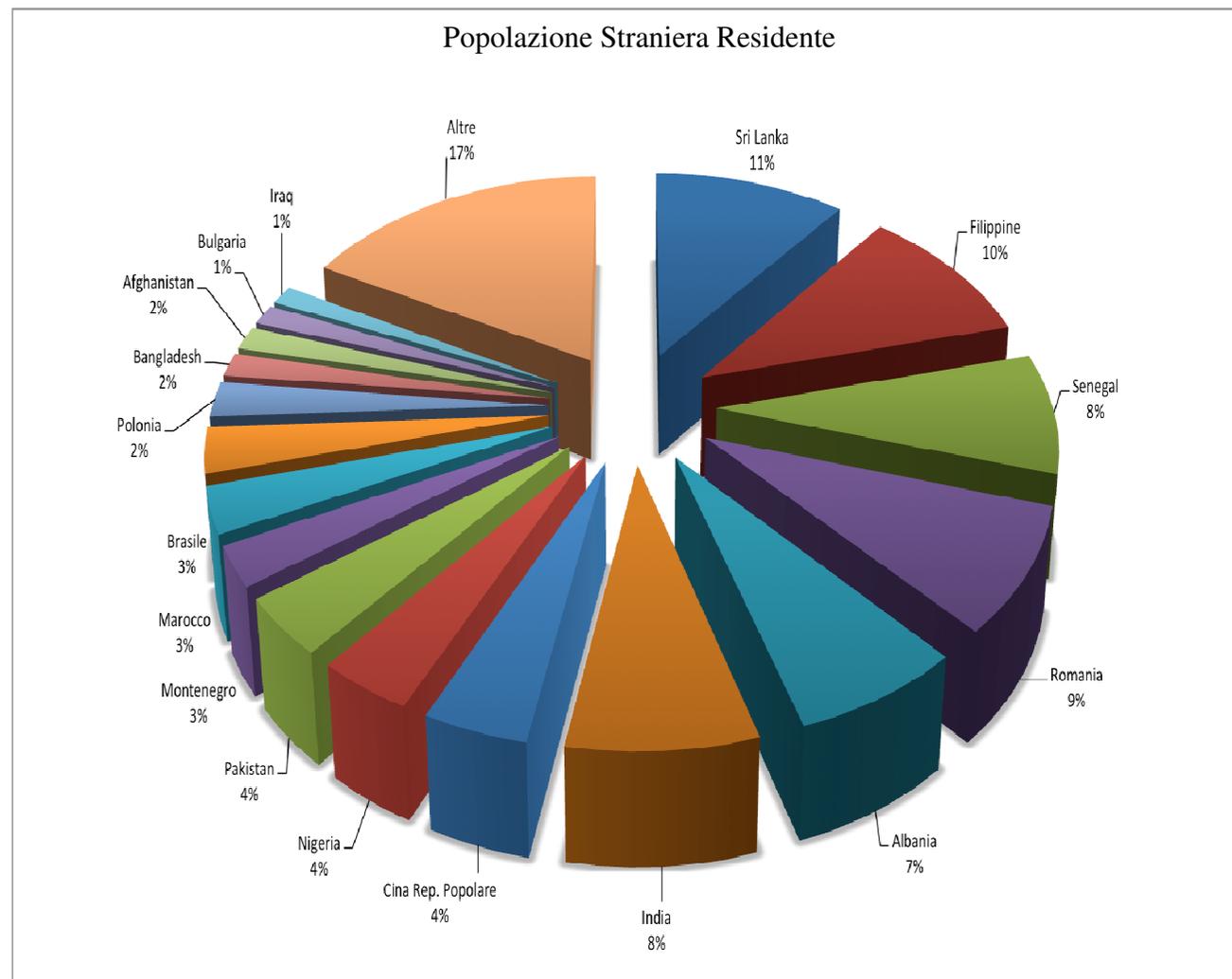
	2019	2020	2021
<b>Cittadini Stranieri</b>	8.225	8.350	8.784



Gli stranieri residenti a Lecce sono provenienti prevalentemente 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 2021. 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.

Stranieri	2021	% su stranieri	% su popolazione
Sri Lanka	944	10,75%	0,009775495
Filippine	904	10,29%	0,009361279
Senegal	742	8,45%	0,007683705
Romania	756	8,61%	0,00782868
Albania	615	7,00%	0,006368569
India	671	7,64%	0,006948472
Cina Rep. Popolare	376	4,28%	0,003893629
Nigeria	345	3,93%	0,003572612
Pakistan	365	4,16%	0,00377972
Montenegro	247	2,81%	0,002557783
Marocco	282	3,21%	0,002920222
Brasile	284	3,23%	0,002940933
Polonia	218	2,48%	0,002257477
Bangladesh	145	1,65%	0,001501533
Afghanistan	150	1,71%	0,00155331
Bulgaria	128	1,46%	0,001325491
Iraq	114	1,30%	0,001180515
Altre	1.498	17,05%	0,015512385
<b>TOTALE</b>	<b>8784</b>		<b>9%</b>

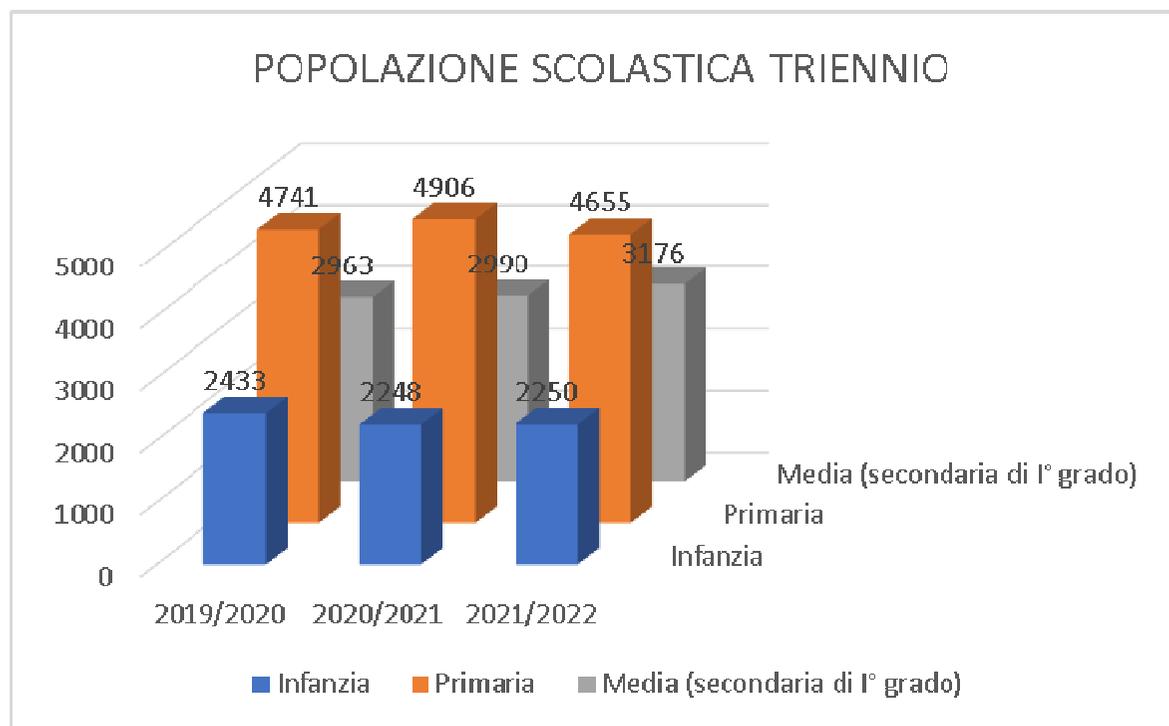
## POPOLAZIONE STRANIERA RESIDENTE IN CITTA' NEL 2021



### Istruzione nel triennio 2019-2021

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 scolastica per fasce di scolarità nel triennio – anni scolastici 2019/2020- 2020/2021- 2021/2022 (comprese le scuole private).

Scuola	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Infanzia	2433	2248	2250
Primaria	4741	4906	4655
Media (secondaria di I° grado)	2963	2990	3176
<b>TOTALE</b>	<b>10.137</b>	<b>10.144</b>	<b>10.081</b>

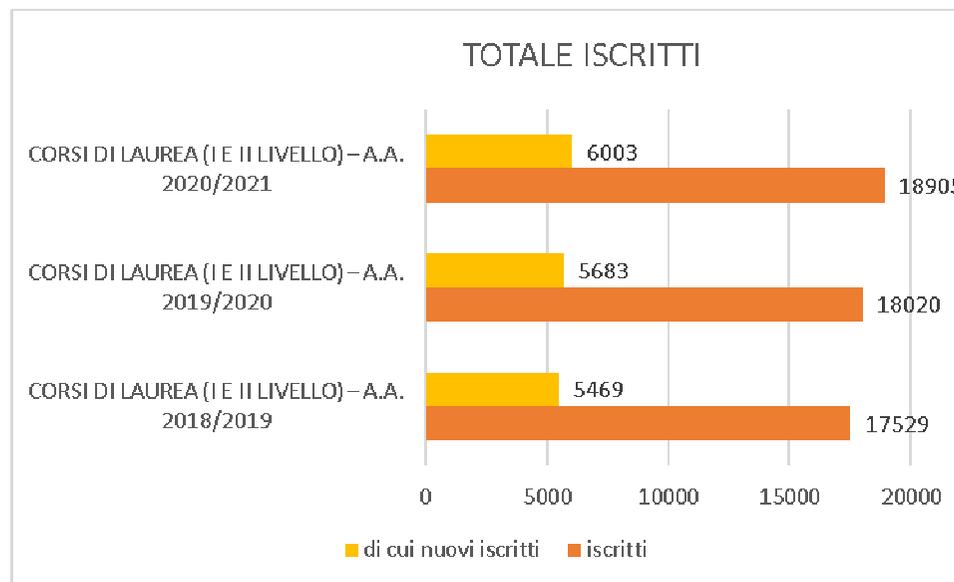


### Dati relativi all'Università del Salento

La città di Lecce è sede dell'Università del Salento. Si riportano in tabella i dati degli iscritti riferiti al triennio 2019-2020-2021 (tratti direttamente dall'Ufficio Informativo Statistico dell'Università - link: <https://www.unisalento.it/statistiche>) al fine di comprendere la portata del fenomeno Universitario nella città.

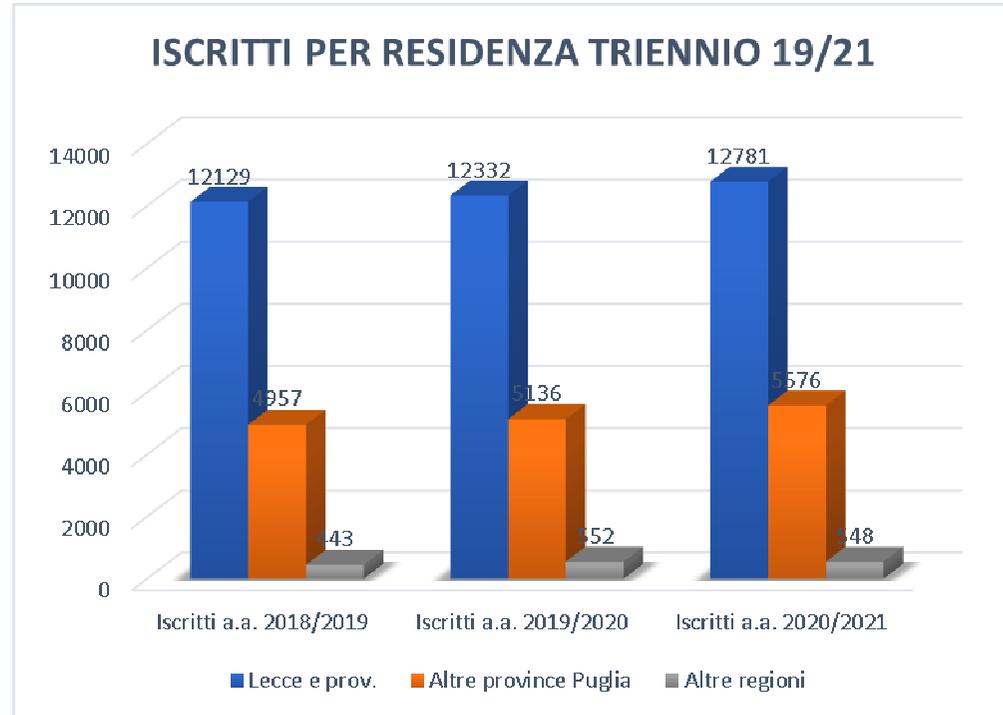
#### ISCRITTI UNIVERSITÀ DEL SALENTO

Università del Salento – Corsi di laurea (I e II Livello)			
Anno Accademico	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Nuovi Iscritti	5.469	5.683	6.003
Totale Iscritti	17.529	18.020	18.905



### ISCRITTI PER RESIDENZA NEL TRIENNIO

Residenza	Iscritti a.a. 2018/2019	Iscritti a.a. 2019/2020	Iscritti a.a. 2020/2021
Lecce e prov.	12129	12332	12781
Altre province Puglia	4957	5136	5576
Altre regioni	443	552	548
<b>Totale Ateneo</b>	<b>17529</b>	<b>18020</b>	<b>18905</b>



## Dati relativi ai Servizi Sociali

I nuclei familiari assistiti dal Comune di Lecce sono n. **1.563** nel 2021, n. **1.507** nel 2020, **1.598** nel 2019, con un incremento relativamente costante nel triennio.

### Dati relativi ai Servizi Sociali

NUCLEI FAMILIARI A CARICO DEL SERVIZIO SOCIALE 2019/2020/2021			
Anno	2019	2020	2021
assegno per nucleo familiare	271	306	255
assegno per maternità	182	119	158
assegno baliatico	106	99	111
nuclei familiari multiproblematici / area minori	609	543	579
nuclei familiari con problemi socio-sanitari	430	440	460
<b>Totale</b>	<b>1598</b>	<b>1507</b>	<b>1563</b>

Anno	2019	2020	2021
Disabili assistiti	267	349	397
Anziani assistiti	1295	939	930

Nel corso del 2021 il Settore ha dato attuazione alle misure di sostegno previste per l'emergenza coronavirus erogando buoni spesa a supporto dei nuclei familiari aventi diritto.

#### **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 e ambientali (marine da valorizzare ed esistenza 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. Infatti la città di Lecce registra una elevata percentuale 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.

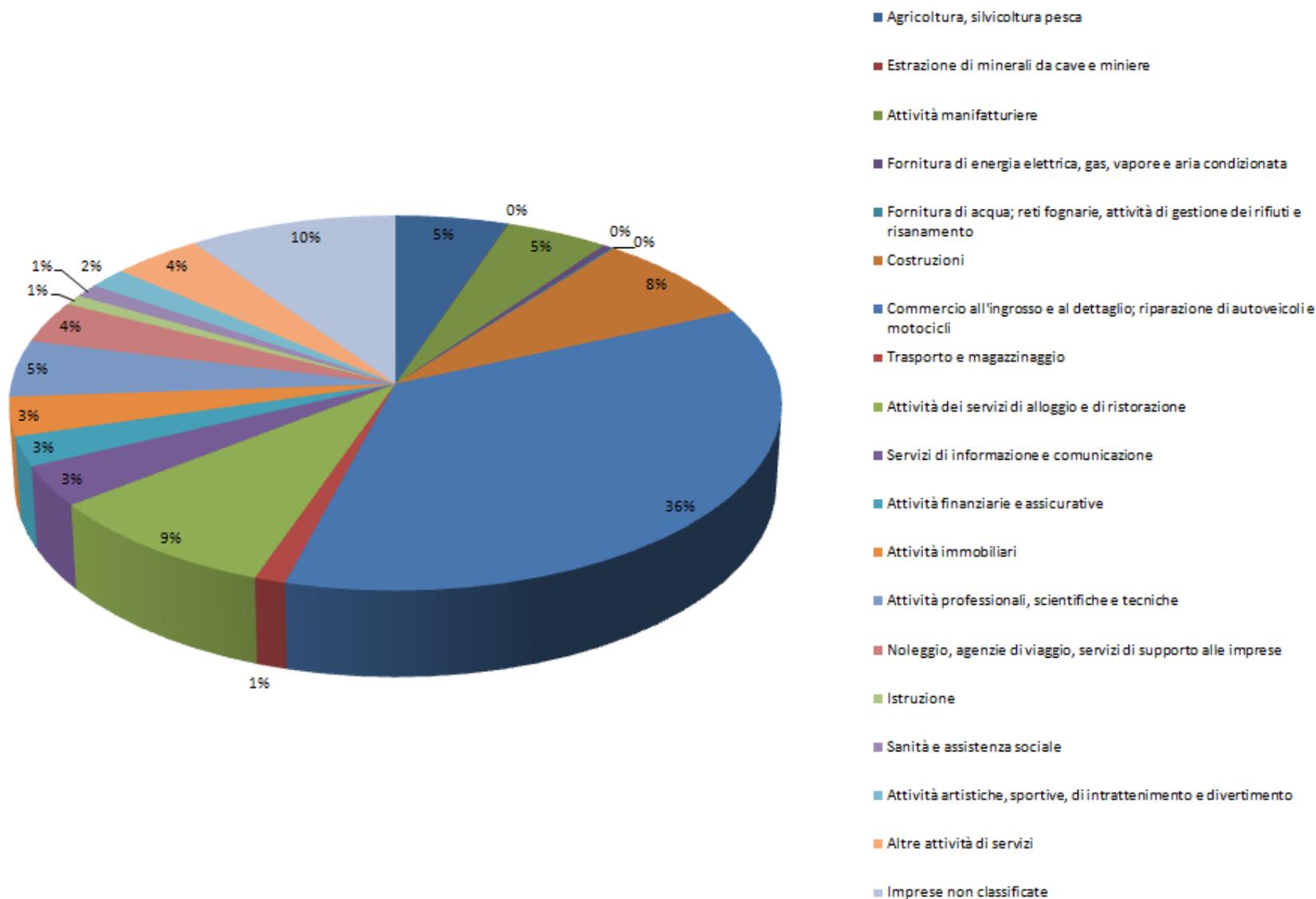
I dati della Camera di Commercio sono aggiornati al 31/12/2020 e sono stati forniti dall'ufficio statistica. Dall'analisi emerge una prevalenza delle attività commerciali nel capoluogo pari al **36,00%** del totale. Significativo è il peso del comparto della ristorazione ed esercizi ricettivi pari al **9,00%**, del comparto agricoltura, silvicoltura pesca, (**5,2%**) e delle costruzioni (**7,7%**).

### SETTORI DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE ANNO 2021<sup>8</sup>

Settore	Registrate	% registrate su totale	Attive
Agricoltura, silvicoltura pesca	690	5,22%	663
Estrazione di minerali da cave e miniere	3	0,02%	3
Attività manifatturiere	628	4,75%	559
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata	56	0,42%	55
Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti e risanamento	13	0,10%	9
Costruzioni	1.037	7,85%	861
Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di autoveicoli e motocicli	4.733	35,81%	4.348
Trasporto e magazzinaggio	157	1,19%	143
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	1.210	9,15%	1.032
Servizi di informazione e comunicazione	462	3,50%	417
Attività finanziarie e assicurative	337	2,55%	313
Attività immobiliari	443	3,35%	405
Attività professionali, scientifiche e tecniche	645	4,88%	576
Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese	480	3,63%	426
Istruzione	118	0,89%	105
Sanità e assistenza sociale	151	1,14%	132
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	234	1,77%	208
Altre attività di servizi	548	4,15%	523
Imprese non classificate	1.273	9,63%	10
<b>Totale</b>	<b>13.218</b>		<b>10.788</b>

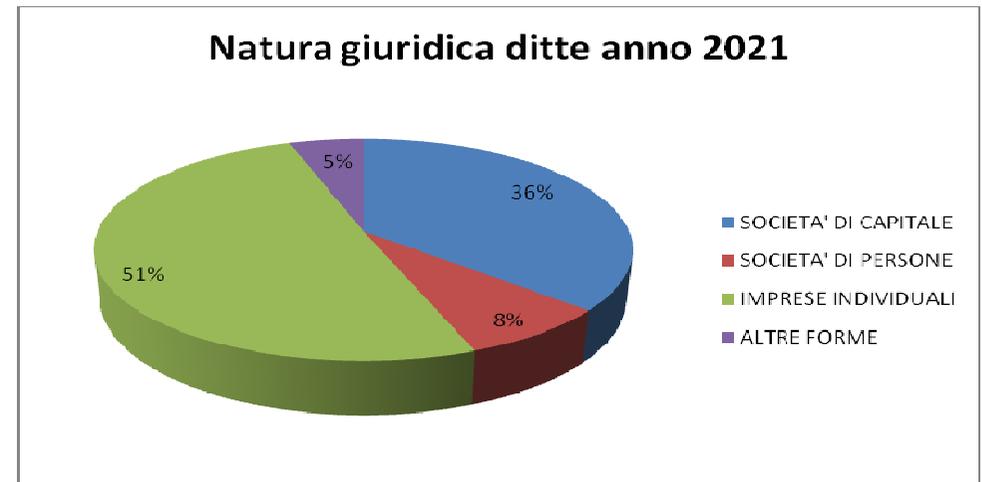
<sup>8</sup> Fonte: dati rilasciati dalla Camera di Commercio di Lecce.

## Settori delle attività economiche anno 2021 (imprese registrate)



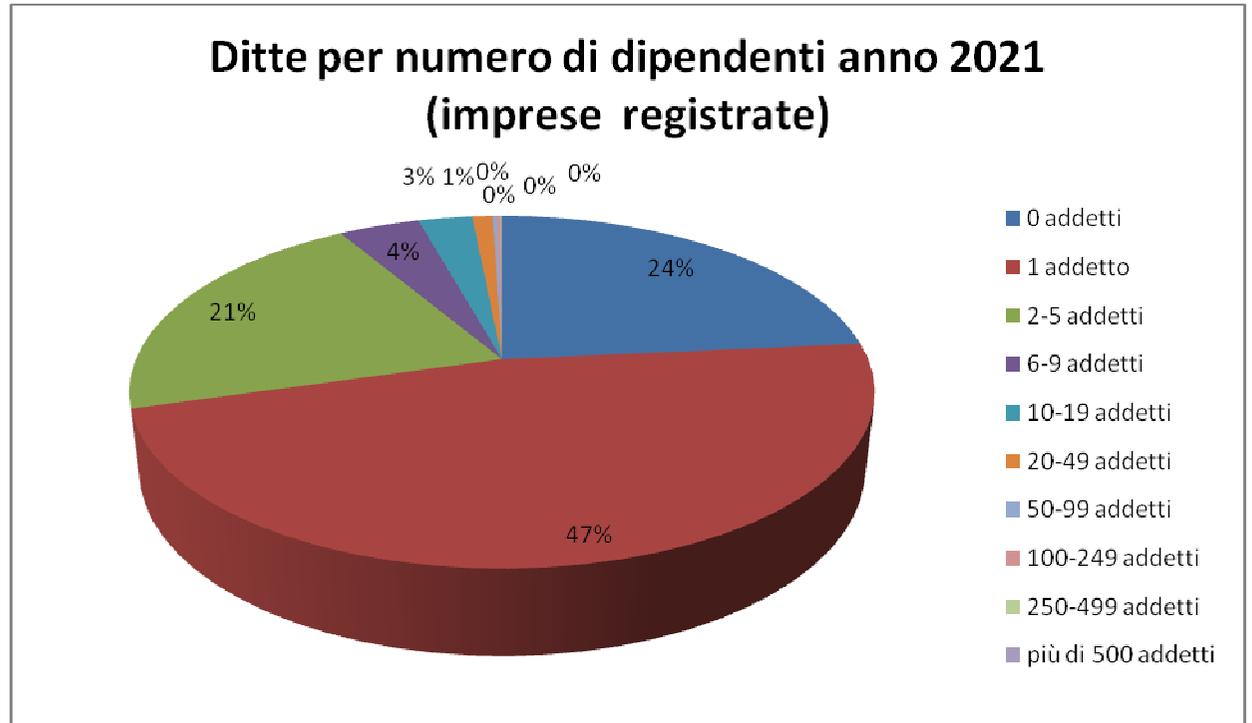
### NATURA GIURIDICA DITTE ANNO 2021

Classe di Natura Giuridica	Registrate	% registrate su totale	Attive
SOCIETA' DI CAPITALE	4.808	36,37%	3.209
SOCIETA' DI PERSONE	1.040	7,87%	738
IMPRESE INDIVIDUALI	6.681	50,54%	6.406
ALTRE FORME	689	5,21%	435
<b>Totale</b>	<b>13.218</b>	<b>100%</b>	<b>10.788</b>



**DITTE PER NUMERO DI DIPENDENTI ANNO 2021**

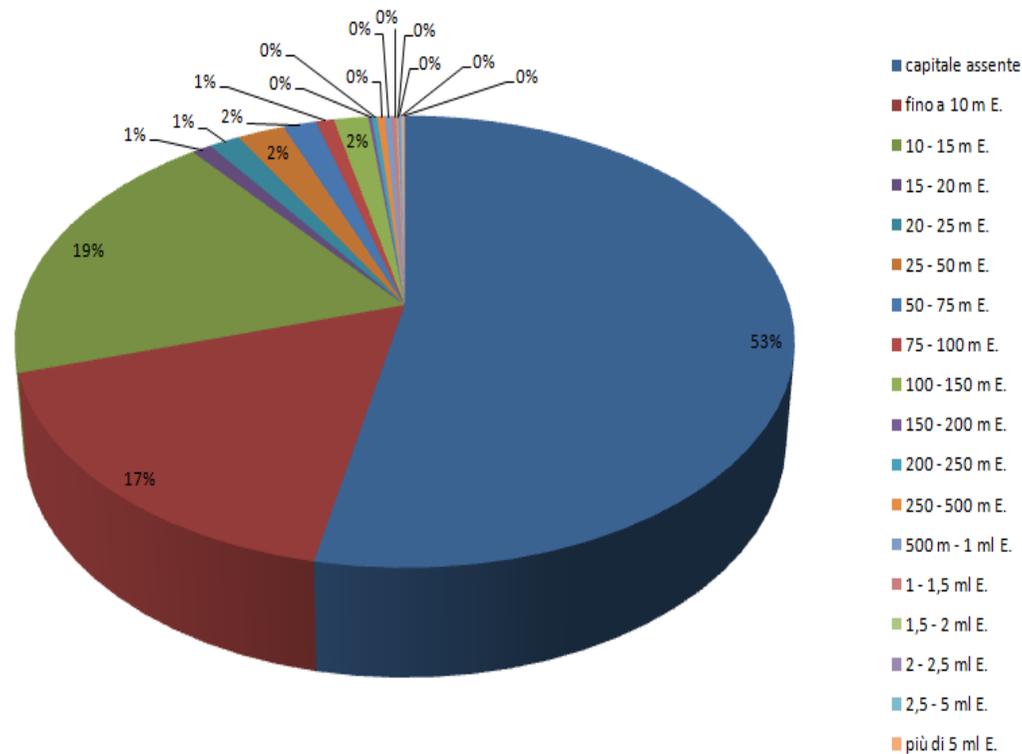
Classe di Addetti	Registrate	% registrate su totale	Attive
0 addetti	3.110	23,53%	1.761
1 addetto	6.215	47,02%	5.606
2-5 addetti	2.761	20,89%	2.420
6-9 addetti	557	4,21%	493
10-19 addetti	371	2,81%	327
20-49 addetti	142	1,07%	126
50-99 addetti	27	0,20%	24
100-249 addetti	25	0,19%	23
250-499 addetti	7	0,05%	5
più di 500 addetti	3	0,02%	3
<b>Totale</b>	<b>13.218</b>	<b>100%</b>	<b>10.788</b>



## DITTE PER CAPITALE SOCIALE ANNO 2021

Capitale Sociale	Registrate	% registrate su totale	Attive
capitale assente	7.029	53,18%	6.578
fino a 10 m E.	2.255	17,06%	1.545
10 - 15 m E.	2.525	19,10%	1.620
15 - 20 m E.	126	0,95%	92
20 - 25 m E.	198	1,50%	142
25 - 50 m E.	303	2,29%	233
50 - 75 m E.	214	1,62%	146
75 - 100 m E.	114	0,86%	80
100 - 150 m E.	221	1,67%	162
150 - 200 m E.	22	0,17%	16
200 - 250 m E.	35	0,26%	30
250 - 500 m E.	49	0,37%	40
500 m - 1 ml E.	44	0,33%	32
1 - 1,5 ml E.	30	0,23%	26
1,5 - 2 ml E.	8	0,06%	6
2 - 2,5 ml E.	17	0,13%	16
2,5 - 5 ml E.	13	0,10%	10
più di 5 ml E.	15	0,11%	14
<b>Totale</b>	<b>13.218</b>	<b>100%</b>	<b>10.788</b>

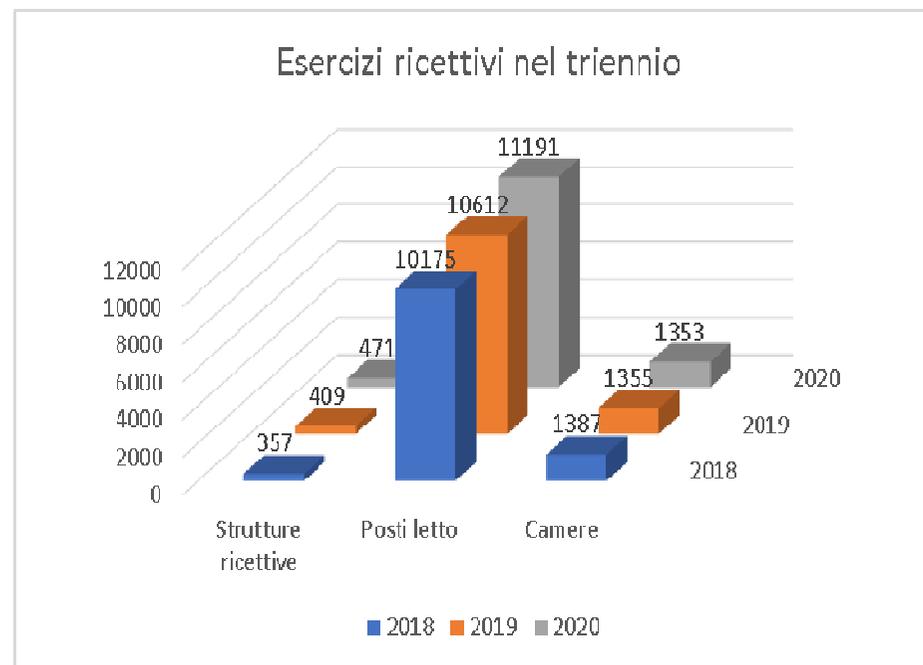
### Ditte per capitale sociale anno 2021



Lecce, inoltre, presenta una consistenza di esercizi ricettivi con caratteristiche molto variegata, benché un ruolo importante sia ancora occupato dalle strutture alberghiere, in totale 25; il fenomeno dei B&B è in fase di forte espansione e si concentra all'interno del tessuto urbano di Lecce. Questo dato, reperito dal sito Istat <http://dati.istat.it/>, risulta aggiornato al 2020.

### STRUTTURE RICETTIVE NEL TRIENNIO 2018/2019/2020<sup>9</sup>

Anno	2018	2019	2020
Strutture ricettive	357	409	471
Posti letto	10175	10612	11191
Camere	1387	1355	1353

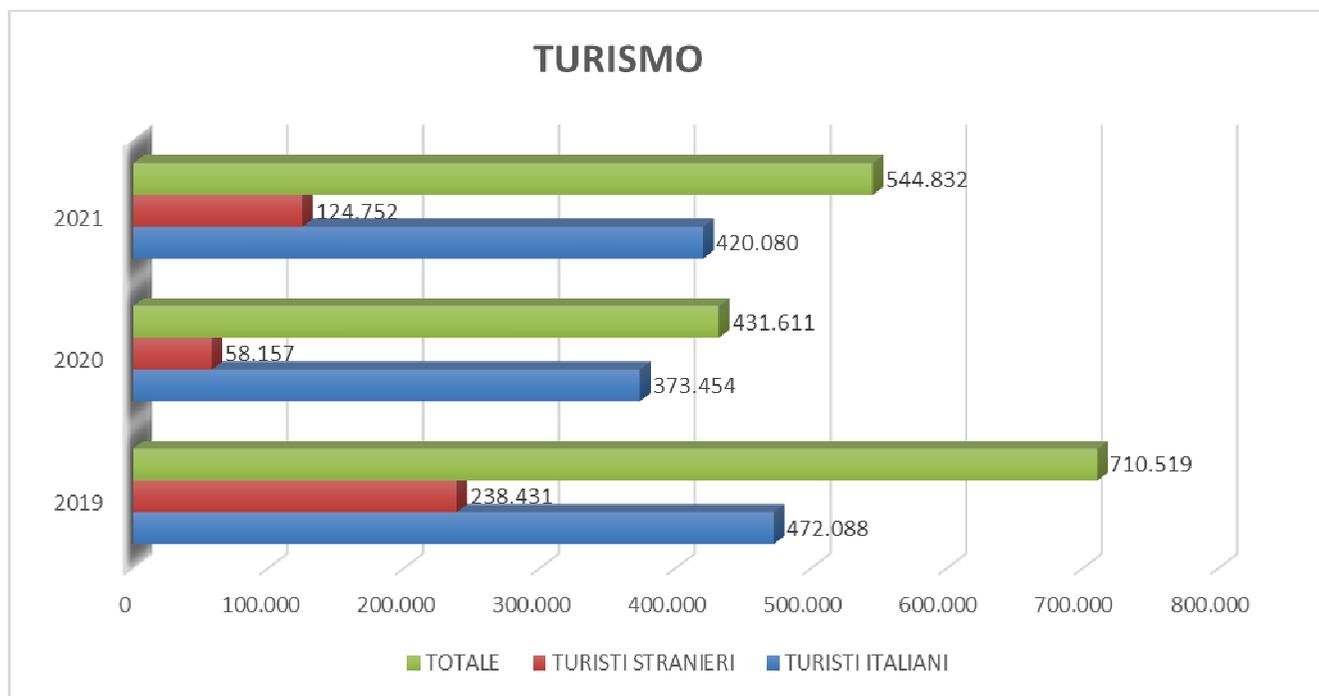


### SETTORE TURISTICO

Come riportato nella tabella seguente<sup>10</sup>, gli indicatori del turismo dal 2019 al 2021 registrano un calo del **-23,32%**, passando da un totale di turisti pari a 710.519 nel 2019, a 544.832 nel 2021. Il decremento maggiore si registra per la componente straniera (**-47,68%**), da 238.431 nel 2019 a 124.752 nel 2021. Decremento più contenuto per la componente italiana, la quale registra una variazione del **-11,02%**. Complessivamente, nonostante un calo del turismo, causato da una situazione fortemente segnata dalla pandemia di COVID-19, Lecce rimane tra le prime sei destinazioni pugliesi preferite dai turisti, guidando gli incrementi in termini di arrivi assoluti più cospicui nel 2021.

<sup>9</sup> Fonte: sito Istat <http://dati.istat.it/> "sezione servizi, turismo capacità degli esercizi ricettivi-dati comunali". Il dato comprende alberghi e strutture simili, alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni, aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte.

<sup>10</sup> Fonte: Agenzia Regionale del Turismo/Regione Puglia - <https://www.dms.puglia.it/portal/osservatorio-del-turismo>



**c) il patrimonio della città di Lecce.**

Lecce è considerata la capitale 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
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 Teatro Apollo Torri costiere Molo Adriano Masseria Tagliatelle	Presso l'edificio satellite ex Convento Agostiniani "OgniBene", in Viale Michele de Pietro Presso la sede dell'assessorato alla Pubblica Istruzione "L' Acchiappalibri", in via Calasso	Parco di Rauccio Ex Galateo Parco di Belloluogo Parco delle Cave Villa Comunale (giardini pubblici) Parco Tafuro Parco via dei Ferrari Trax Road Parco dei Colori

Con Deliberazione di Giunta n. 159 del 12/05/2022 è stata effettuato l'aggiornamento annuale dei beni mobili e immobili al 31/12/2021.

Maggiori dettagli sul patrimonio dell'Ente sono disponibili ai seguenti link che riportano alle pubblicazioni in Amministrazione trasparente relative al patrimonio e alle locazioni:

<https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/beni-immobili-e-gestione-patrimonio/patrimonio-immobiliare>

<https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione-trasparente/beni-immobili-e-gestione-patrimonio/canoni-di-locazione-o-affitto>

<b>PATRIMONIO IMMOBILIARE</b>	
RIF. D.G.C. N. 159 DEL 12/05/2021	
Altri beni demaniali	1
Altri terreni N.A.C.	4037
Beni immobili N.A.C.	1552
Demanio marittimo	1
Fabbricati ad uso abitativo di valore culturale, storico ed artistico	14
Fabbricati ad uso abitativo	1621
Fabbricati ad uso commerciale di valore culturale, storico ed artistico	4
Fabbricati ad uso commerciale	33
Fabbricati ad uso scolastico di valore culturale, storico ed artistico	2
Fabbricati ad uso scolastico	37
Fabbricati ad uso strumentale di valore culturale, storico ed artistico	13
Fabbricati ad uso strumentale	8
Fabbricati demaniali	45
Fabbricati destinati ad asili nido	6
Impianti sportivi	10
Infrastrutture demaniali -	1185
Musei, teatri e biblioteche di valore culturale, storico ed artistico	5
Musei, teatri e biblioteche	3
Opere destinate al culto di valore culturale, storico ed artistico	5
Siti archeologici di valore culturale, storico ed artistico	2
Terreni agricoli	74
Terreni demaniali	210

### 1.3 - Stato dell'ordine e della sicurezza pubblica<sup>11</sup>

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 dalla magistratura e dalle Forze di polizia ha reso possibile un ridimensionamento della Sacra Corona Unita, che risulta ormai sprovvista di un'univoca leadership.

Le operazioni eseguite nell'ambito antimafia durante il primo semestre 2021 sono state molteplici ed hanno avuto riscontri positivi nella cattura da parte della Polizia di Stato dei principali esponenti della criminalità organizzata dedita alle estorsioni, allo spaccio e al traffico di droga.

<sup>11</sup> Fonte: Relazione del Ministro dell'Interno al Parlamento sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia, I Semestre 2021 (Gennaio – Giugno)

Si registra una evoluzione in miglioramento nell'ambito della sicurezza pubblica locale leccese, sebbene permangano ancora problemi legati alla delinquenza con particolare riferimento al settore del traffico di stupefacenti, riciclaggio e infiltrazioni nella Pubblica Amministrazione. A livello interregionale è emersa un'attività illecita della gestione e smaltimento dei rifiuti gestita secondo una specifica filiera e con la collaborazione di due aziende operanti in Campania e nel Lazio.

Le storiche compagini criminali e mafiose operanti nel territorio leccese hanno fortemente risentito della incisiva azione di contrasto delle Forze di polizia e della Magistratura. Le risultanze investigative danno atto, tuttavia, di timidi segnali di riorganizzazione in assenza di manifeste conflittualità, agevolata dall'attuale situazione di emergenza sanitaria e di conseguente impoverimento di ampie fasce della popolazione e di conclamata difficoltà di numerose attività commerciali e imprenditoriali.

Le risultanze investigative e giudiziarie del 1° semestre 2021, hanno confermato i tratti distintivi delle strategie della criminalità organizzata salentina che sarebbe impegnata nel riciclaggio dei profitti del traffico degli stupefacenti, in particolare nei servizi del <sup>12</sup>“...Turismo, servizi di guardiania, servizi di sicurezza delle attività economiche, ristorazione, gaming, commercio di idrocarburi, smaltimento dei rifiuti”, oltre che nell'azione di infiltrazione della pubblica amministrazione.

Quale annotazione a margine, si evidenzia che, al fine di prevenire possibili condotte illecite all'interno dell'Ente, così come prevede la Legge n. 190/2021, nel Comune di Lecce è stato approvato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2022-2024 (PTPCT), con D.G.C. n. 31 del 03/02/2022.

Inoltre, sono specifici obiettivi di PEG, comuni a tutti i settori, l'attuazione ed il relativo monitoraggio delle misure di prevenzione previste nel PTPCT, con indicatori specifici anche in merito al livello di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati.

Infine, in attuazione delle misure previste dal Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT), già dall'anno 2020 sono stati attivati, con lo specifico Piano di formazione, dei corsi dedicati, che nell'anno 2021 sono stati svolti sui seguenti argomenti: “Amministrazione digitale oggi: ruoli, responsabilità, strumenti”; “Affidamenti diretti e procedure negoziate”; “Gestione e monitoraggio delle entrate”; “PEG/PdP e controllo di gestione”. I corsi sono stati rivolti a tutto il personale con test finale e rilascio di attestazione solo con esito positivo.

## 2. IL CONTESTO INTERNO

### 2.1 - Macrostruttura

L'organizzazione del Comune di Lecce è articolata in diverse strutture ovvero in Settori, Servizi e Uffici. I primi sono unità organizzative volte alla realizzazione di specifici obiettivi (linee funzionali) attribuiti dalla Giunta nell'ambito del Piano Esecutivo di gestione (PEG), su proposta del Segretario Generale. Essi si configurano quali aggregati di competenze omogenee funzionali al conseguimento degli obiettivi propri del programma di governo dell'ente.

L'organizzazione del Comune di Lecce risulta articolata nel Servizio Autonomo Segreteria Generale, prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti affidato al Segretario Generale e in 11 Settori 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 (D.G.C. n. 17 del 28/01/2021 e ss.mm.ii.). A partire dal 2016 e fino al 2020, 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 concorrevano alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi del dirigente del predetto settore, bensì alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi del Segretario Generale.

Con la nuova macrostruttura in vigore dal 31/03/2021 (adottata con D.G.C. n.17/2021 e successivamente rettificata con D.G.C. n. 92 del 29/04/2021), la Segreteria Generale è divenuta Servizio Autonomo, con denominazione “Servizio autonomo\_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti”.

L'“Unità di Programmazione e Controllo sulle Società Partecipate non Quotate”, preposta al controllo sulle società partecipate non quotate (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%), è incardinata funzionalmente nel Settore Economico e Finanziario ed è composta, altresì, dal Capo di Gabinetto, dall'Avvocatura Comunale e dal Responsabile della Trasparenza.

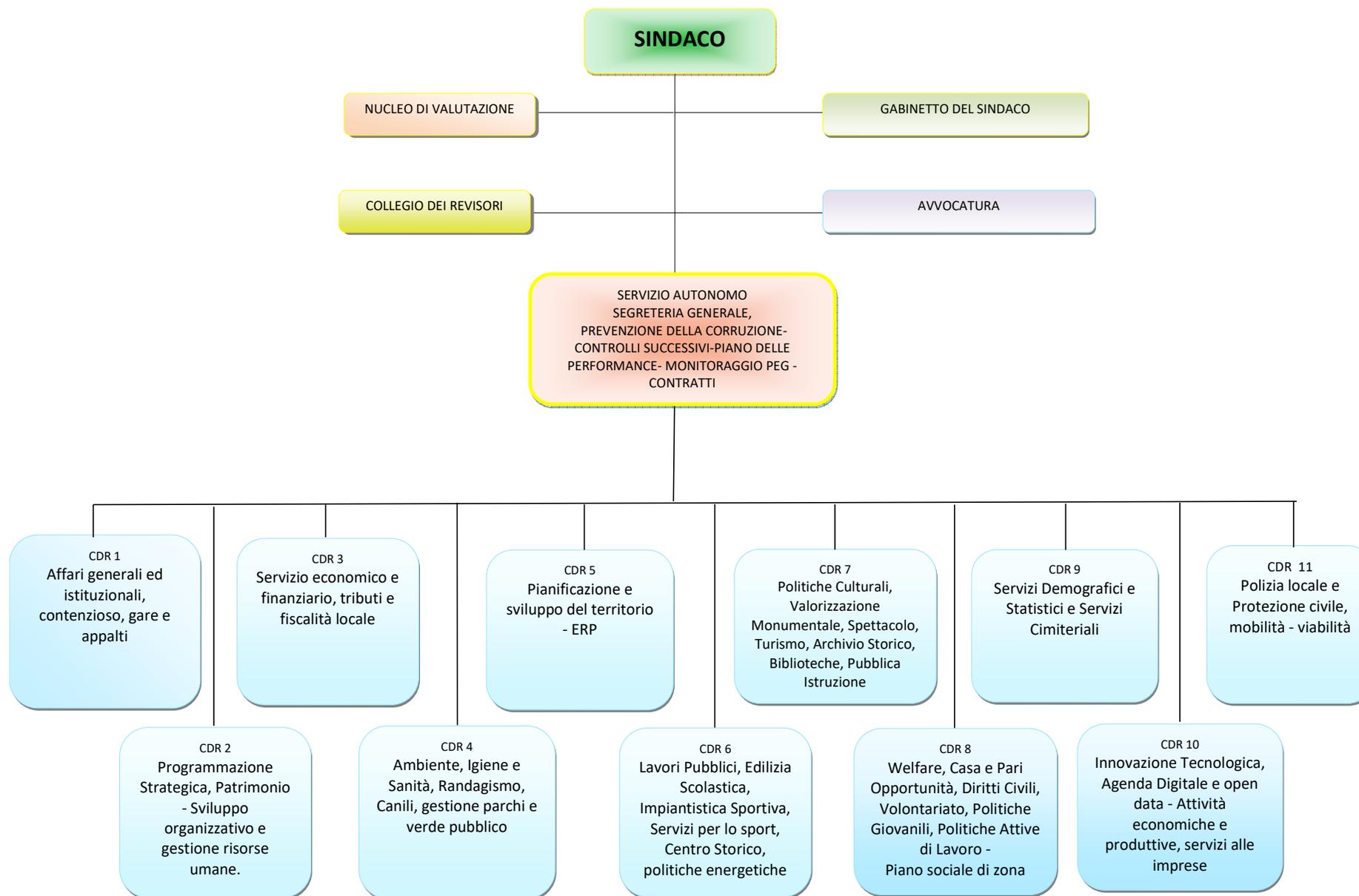
---

<sup>12</sup> Fonte: <https://direzioneeinvestigativaantimafia.interno.gov.it/semestrali/sem/2020/2sem2020.pdf>

Ai sensi dell'art. 24 del *Regolamento sui controlli interni* del Comune di Lecce, approvato con D.G.C. n.153 del 27/11/2020, alla predetta Unità spetta il raccordo tra l'Amministrazione Comunale e gli organi societari, nonché tra i settori comunali (che gestiscono i servizi affidati alle società partecipate dall'ente) e gli organi gestionali delle predette società.

- L'Unità di Programmazione e Controllo sulle Società Partecipate non Quotate, tra le altre cose, vigila sull'attuazione delle disposizioni delle linee guida ANAC n.1134/2017 da parte della società in controllo pubblico ed in particolare
- sull'adozione del PTPCT ovvero delle misure integrative del "modello" D.Lgs. n. 231/2001
- sulla nomina del RPCT
- sull'effettivo adempimento degli obblighi di pubblicazione che gravano sulla partecipata.

## MACROSTRUTTURA IN VIGORE NEL 2021



## 2.2 - Personale dipendente del Comune

La macrostruttura del Comune di Lecce al 31/12/2021<sup>13</sup> risulta essere composta da **n. 364 unità**, di cui n. 1 Segretario Generale (comunque organicamente dipendente dal Ministero degli Interni, assegnata al Comune) e:

- **n. 11 dirigenti** (tra cui n. 1 donna), **n.10 a tempo indeterminato** e **n.1 a tempo determinato** (in servizio dal 20/01/2020);
- **n. 352 dipendenti a tempo indeterminato**, tra cui **n. 191 donne e n. 161 uomini**.

Nel triennio 2019-2020-2021 si rileva un decremento del numero del personale dell'ente, che passa da un totale (comprensivo di dirigenti e dipendenti) di n. 426 nel 2019 ad un totale (comprensivo di dirigenti e dipendenti) di n. 363 nel 2021 con un saldo negativo di n. 63 dipendenti (pari a **-14,79%**) ed un inevitabile incremento dell'età media del personale. Si registra infine una prevalenza femminile nell'organico del Comune di Lecce.

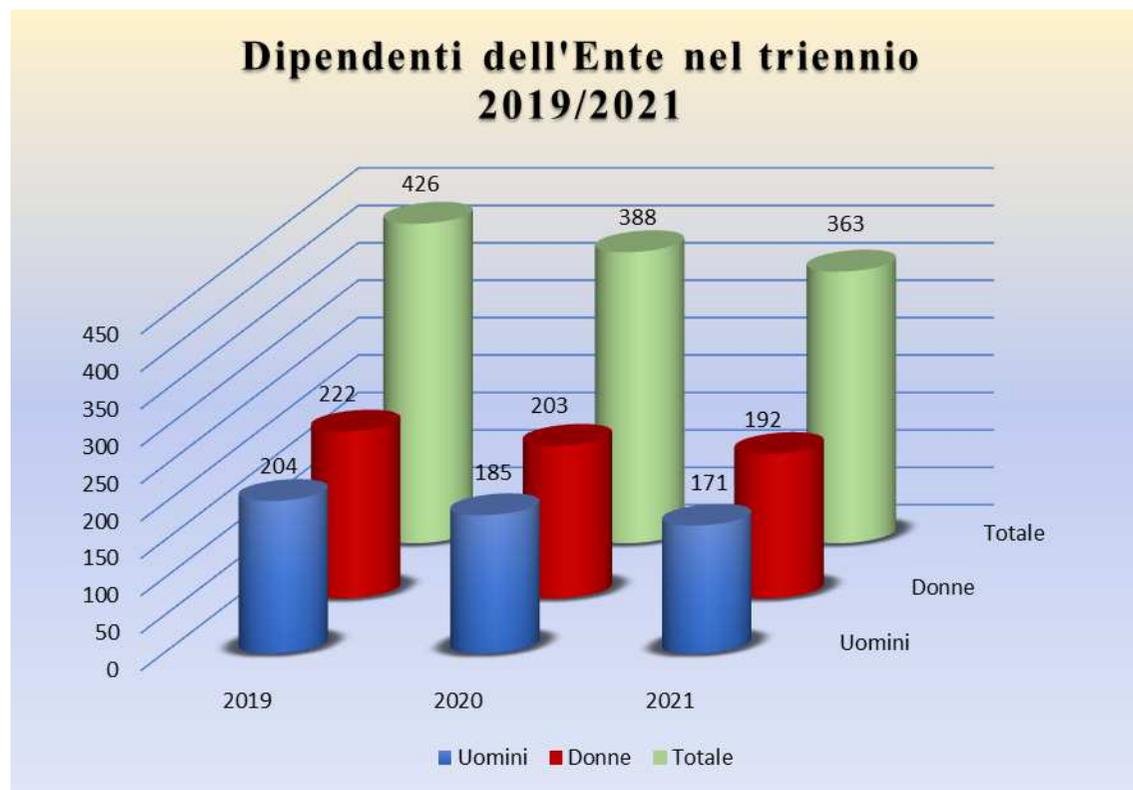
---

<sup>13</sup> Dati forniti dell'Ufficio Personale

**PERSONALE SUDDIVISO PER CATEGORIA E SESSO TRIENNIO 2019-2021**

<i>qualifica / posiz.economica/profilo</i>	Totale dipendenti al			Totale dipendenti al			Totale dipendenti al		
	31/12/2019			31/12/2020			31/12/2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
ALTE SPECIALIZZ. FUORI D.O. ART.110 C.2 TUEL	1	1	2	1	0	1	1	1	2
DIRIGENTE A TEMPO INDETERMINATO	9	2	11	9	1	10	9	1	10
DIRIGENTE A TEMPO DET. ART.110	0	0	0	1	0	1	1	0	1
POSIZIONE ECONOMICA D7	0	0	0	0	0	0	13	13	26
POSIZIONE ECONOMICA D7 -ACCESSO D3 GIURIDICA	0	0	0	0	0	0	2	6	8
POSIZIONE ECONOMICA D6	33	43	76	26	34	60	9	13	22
POSIZIONE ECONOMICA D5	4	5	9	4	6	10	4	6	10
POSIZIONE ECONOMICA D4	9	6	15	7	7	14	6	7	13
POSIZIONE ECONOMICA D3	7	7	14	6	6	12	6	6	12
POSIZIONE ECONOMICA D2	7	4	11	6	3	9	6	3	9
POSIZIONE ECONOMICA D1	1	2	3	0	1	1	0	1	1
POSIZIONE ECONOMICA C6	0	0	0	0	0	0	26	26	52
POSIZIONE ECONOMICA C5	62	76	138	60	80	140	27	46	73
POSIZIONE ECONOMICA C4	20	23	43	22	20	42	22	20	42
POSIZIONE ECONOMICA C3	16	9	25	13	5	18	13	5	18
POSIZIONE ECONOMICA C2	10	8	18	12	23	35	11	23	34
POSIZIONE ECONOMICA C1	13	27	40	7	10	17	7	10	17
POSIZIONE ECONOMICA B8	0	0	0	0	0	0	3	1	4
POSIZ. ECON. B7 - PROFILO ACCESSO B3	2	1	3	2	1	3	1	1	2
POSIZ. ECON. B7 - PROFILO ACCESSO B1	8	5	13	7	4	11	2	1	3
POSIZ.ECON. B6 PROFILI ACCESSO B3	0	0	0	1	0	1	0	0	0
POSIZIONE ECONOMICA B3	0	0	0	0	0	0	1	0	1
POSIZIONE ECONOMICA B2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
POSIZIONE ECONOMICA DI ACCESSO B1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
POSIZIONE ECONOMICA A6	0	0	0	0	1	1	0	1	1
POSIZIONE ECONOMICA A5	0	3	3	0	1	1	0	1	1
COLLABORATORE A T.D. ART. 90 TUEL (b)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>204</b>	<b>222</b>	<b>426</b>	<b>185</b>	<b>203</b>	<b>388</b>	<b>171</b>	<b>192</b>	<b>363</b>

## RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL NUMERO DI DIPENDENTI DELL'ENTE NEL TRIENNIO 2019-2021



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 ne sono stati censiti circa 377**). Tale mappatura, unitamente all'informatizzazione dei processi, completata a marzo del 2021, con un unico software gestionale per controllo di gestione, contabilità, protocollo, deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni dirigenziali, atti di liquidazione e ordinanze, ha consentito il monitoraggio di tutte le attività dell'amministrazione e ha aumentato il livello di accountability [capacità di un sistema di identificare i responsabili delle azioni e quindi dei risultati all'interno del sistema stesso]. Si è ridotto, quindi, il rischio di "blocchi" non controllabili. Infine, l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e dei documenti ha consentito 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 dei servizi. Attualmente, è stato informatizzato un gruppo di servizi resi disponibili sul sito <https://servizionline.comune.lecce.it/>. L'elenco dei servizi online attivati è rappresentato nella seguente tabella.

<b>Certificati e documenti</b>	Autocertificazioni
	Certificato di residenza
	Certificato di Stato di famiglia
	Certificato di Stato di famiglia uso assegni familiari
	Certificato di cittadinanza
	Certificato di stato libero
	Certificato cumulativo di residenza e stato di famiglia
	Certificato cumulativo di nascita, residenza, cittadinanza e stato libero
	Certificato cumulativo di stato di famiglia, residenza e cittadinanza
	Certificato contestuale di residenza e cittadinanza
	Certificato di vedovanza
	Certificato di nascita
	Certificato di matrimonio
	Certificato di morte

	Certificato di esistenza in vita
	Richiesta certificati/estratti Stato Civile
	Richiesta Patrocinio
	Appuntamenti unioni civili (In costruzione)
	Visura Posizione Anagrafica
	Visura Posizione Elettorale
<b>Elezioni</b>	Richiesta iscrizione all'Albo Scrutatori di Seggio Elettorale
	Richiesta iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio Elettorale
<b>Famiglia e Welfare</b>	Iscrizione Scuola
	Iscrizione Trasporto
	Iscrizione Mensa
<b>Imprese</b>	Sportello Unico per l'Edilizia - SUE
	Sportello Unico per le Attività Produttive
	SUEV - Sportello Unico EVenti (In costruzione)

<b>Innovazione e Smart City</b>	Servizio Informativo Territoriale
	Lecce Città Wireless
	Mappatura patrimonio comunale
	VisitLecce
<b>Istruzione</b>	Iscrizione Scuola
	Iscrizione Trasporto
	Iscrizione Mensa
<b>Lavoro</b>	Sportello Unico per le Attività Produttive
	SUEV - Sportello Unico EVenti (In costruzione)
<b>Volontariato</b>	Richiesta iscrizione all'Albo delle Associazioni
<b>Mobilità e</b>	Comunicazione dati conducente per verbali con decurtazione punti
	Richiesta di discarico cartella esattoriale
	Richiesta rilievo fotografico Autovelox/Photored
	Richiesta estrazione copia conforme verbali

<b>sicurezza stradale</b>	Richiesta annullamento verbale per errata intestazione
	Visura multe ZTL (servizio temporaneamente sospeso per motivi tecnici.)
<b>Tasse</b>	Richiesta di discarico cartella esattoriale
	Autodenuncia utenze non domestiche TARI
	Dichiarazione IMU
<b>Modulistica</b>	E' presente tutta la modulistica on line dei servizi

*Dati aggiornati al 05/01/2022*

### 3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

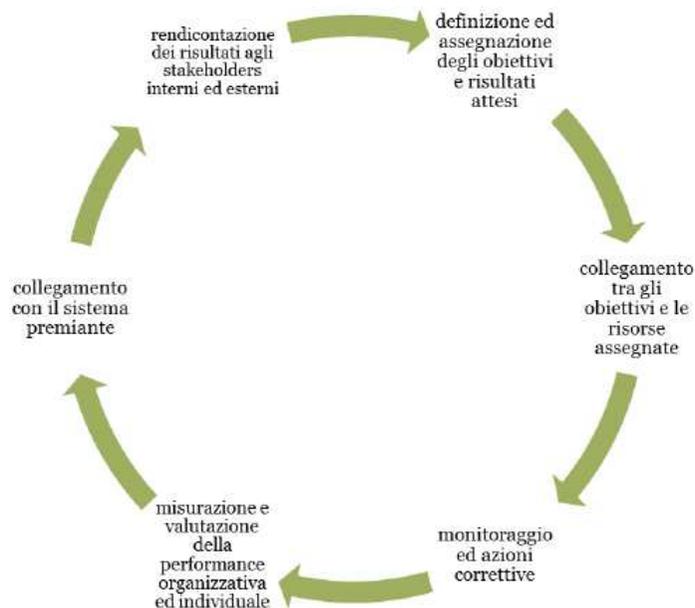
#### 3.1 - Ciclo della Performance e Controllo di Gestione

Il **Ciclo della performance** si fonda su un sistema integrato di programmazione e controllo dei risultati che ha il suo avvio negli atti di pianificazione strategica, di programmazione e gestione operativa degli obiettivi e delle attività dell'Ente. Si articola nelle seguenti fasi:

- 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;
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse;
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- misurazione e valutazione della performance organizzativa, di struttura e individuale;
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito;
- rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e 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.

Come accennato nella parte introduttiva di questo documento la *pianificazione strategica* è contenuta nell'apposita sezione ad essa dedicata del *Documento unico di programmazione 2021-2023* 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 con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 39.

Alla pianificazione strategica segue la *pianificazione operativa* che è contenuta nel *Piano esecutivo di gestione* (P.E.G.) integrato dal *Piano della performance*, ai sensi dell'art. 169 co. 3bis del D.Lgs. n. 267/2000.



Il **Controllo di gestione** consente la verifica dello stato di attuazione degli obiettivi programmati, descritto nel presente **Referto**, attraverso <<la combinazione ottimale dei fattori produttivi>>.

L'informatizzazione dei flussi documentali, iniziata nel 2020, ha raggiunto un traguardo fondamentale nel 2021 attraverso l'informatizzazione in Socr@web del Piano degli obiettivi/Piano della performance. L'aggancio dei capitoli di bilancio ai singoli obiettivi e non soltanto al settore si dovrà compiere nel 2022, con la creazione dei centri di costo per contabilità analitica, che avverrà con l'aggancio degli impegni agli obiettivi di PEG da parte di tutti i settori, oltre alla creazione graduale dei centri di costo dei servizi a domanda individuale a cura del Settore Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità locale. Tale implementazione renderà realizzabile tecnicamente lo sviluppo di un **controllo in itinere** anche su elementi contabili.

In ogni caso, il **Referto annuale del controllo di gestione** si arricchisce, per il 2021, di alcuni prospetti rappresentativi della salute finanziaria dell'Ente, comparati ai Comuni delle medesime dimensioni demografiche, secondo un trend riferito all'ultimo quinquennio, di cui all'**Allegato 1**. Occorrerà, seppure gradualmente, commisurare gli obiettivi dei successivi PEG agli standard definiti a livello nazionale e internazionale. Inoltre, sarà necessario inserire nel PEG indicatori di impatto collegati al contesto esterno e utilizzare maggiormente indicatori economici, al fine di tenere sotto controllo la spesa pubblica.

Anche nel 2021 la pandemia da Covid 19 e il conseguenziale differimento dei termini per l'approvazione del bilancio di previsione hanno influito sulla tempistica di approvazione del PEG/Piano della performance, avvenuta il 27/04/2021 con D.G.C. n. 90 e successivamente modificato con D.G.C. n. 125 del 01/06/2021, D.G.C. n. 226 del 27/08/2021, D.G.C. n. 348 del 02/12/2021 e da ultimo con D.G.C. n. 375 del 15/12/2021.

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.

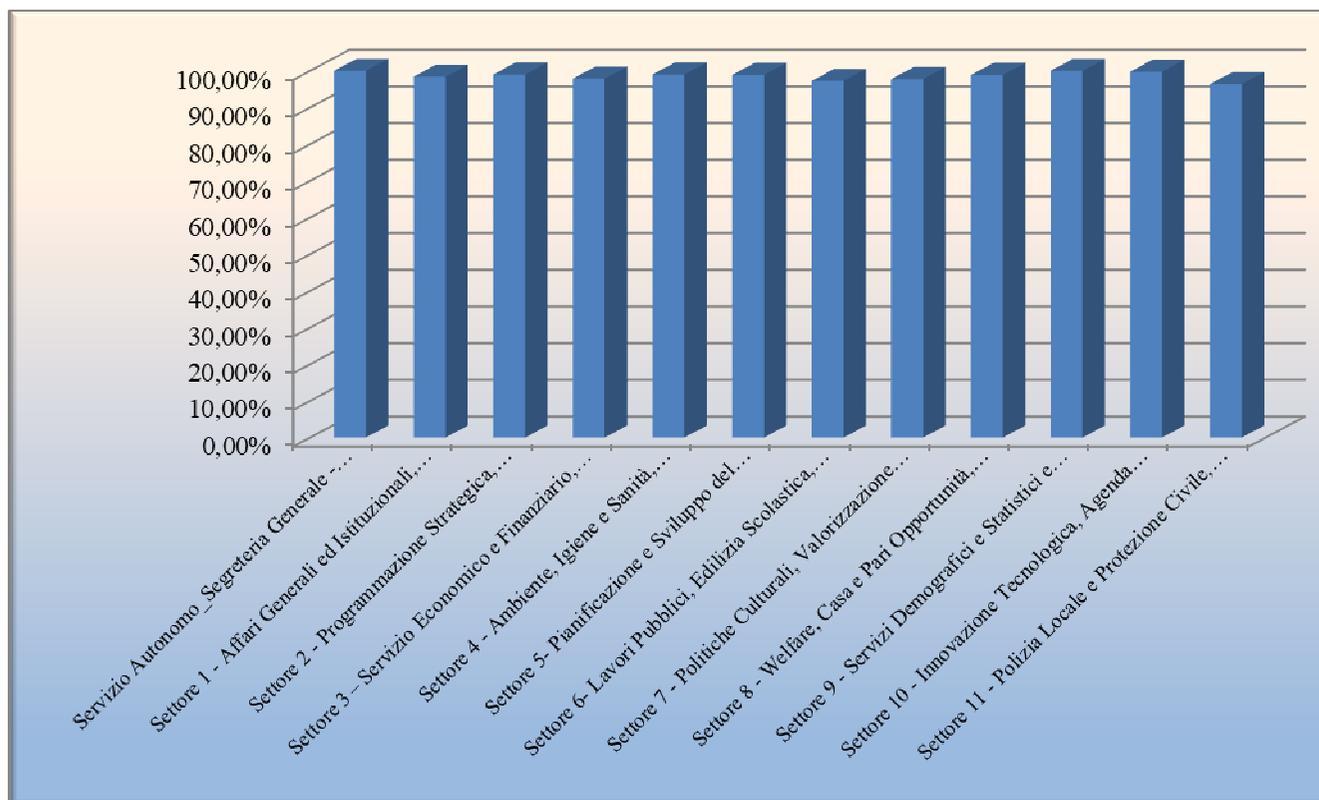
Le fasi essenziali in cui si articola il controllo **sullo stato di attuazione degli obiettivi operativi** sono le seguenti:

- **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 attività *ordinarie, di miglioramento e di sviluppo*, 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 Settori 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 2021.

**PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2021**

<b>Settore/Centro di Responsabilità</b>	<b>% raggiungimento obiettivi</b>
Servizio Autonomo_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti	<b>100%</b>
Settore 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti	<b>98,40%</b>
Settore 2 - Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane	<b>99,00%</b>
Settore 3 – Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	<b>97,88%</b>
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	<b>99%</b>
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	<b>98,88%</b>
Settore 6- Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	<b>97,26%</b>
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	<b>97,76%</b>
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	<b>98,88%</b>
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	<b>100%</b>
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	<b>99,76%</b>
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	<b>96,97%</b>
<b>Media totale</b>	<b>98,65%</b>



L'indice di realizzazione medio degli obiettivi del Comune di Lecce, dato dalla media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi per gli 11 CDR e del Servizio Autonomo\_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti, è pari al **98,65%** (rispetto al 98,85% del 2020, al 96,73% del 2019, 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**

<b>Settore/Centro di Responsabilità</b>	<b>n. obiettivi</b>	<b>% partecipazione</b>
Servizio Autonomo_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti	<b>7</b>	<b>1,77%</b>
Settore 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti	<b>45</b>	11,36%
Settore 2 - Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane	<b>33</b>	8,33%
Settore 3 - Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	<b>30</b>	7,58%
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	<b>24</b>	6,06%
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	<b>36</b>	9,09%
Settore 6 - Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	<b>66</b>	16,67%
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	<b>45</b>	11,36%
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	<b>22</b>	5,56%
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	<b>27</b>	6,82%
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	<b>25</b>	6,31%
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	<b>36</b>	9,09%
	<b>Totale obiettivi 396</b>	<b>Media Totale 100%</b>

Gli obiettivi dell'ente sono stati classificati come:

- di sviluppo se connessi a strategie dell'ente individuate dalle Linee di mandato del Sindaco
- di miglioramento, in quanto obiettivi che apportano una maggiore efficienza nella erogazione dei servizi a vantaggio dei cittadini
- attività ordinaria, ossia legati alla gestione ordinaria;

In generale, il Comune di Lecce, nel 2021, ha individuato un totale di **396** obiettivi di cui **145** (circa il **37%**) di **sviluppo**, **208** (circa il **52%**) di **miglioramento** e **43** (circa l'**11%**) di **attività ordinaria**.

In dettaglio, nella tabella di seguito riportata, è rappresentato il rapporto, in termini percentuali, fra il numero di obiettivi di sviluppo, di miglioramento e di attività ordinaria ed il numero totale di obiettivi del Settore/CDR.

### **LIVELLO DI INCIDENZA PER TIPOLOGIA DI OBIETTIVO**

<b>Settore/Centro di Responsabilità</b>	<b>Incidenza obiettivi di Sviluppo</b>	<b>Incidenza obiettivi di Miglioramento</b>	<b>Incidenza obiettivi di attività ordinaria</b>
Servizio Autonomo_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti	57%	29%	14%
Settore 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti- Gabinetto del Sindaco (servizio autonomo)- Avvocatura Comunale (servizio autonomo)	27%	47%	27%
Settore 2 - Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane	36%	58%	6%
Settore 3 – Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	30%	60%	10%
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	38%	54%	8%
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	39%	44%	17%
Settore 6- Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	58%	41%	2%
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	38%	60%	2%
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	55%	36%	9%
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	11%	70%	19%
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	36%	48%	16%
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	17%	72%	11%
<b>Media totale</b>	<b>37%</b>	<b>52%</b>	<b>11%</b>

Di seguito si rappresenta l'indice di contribuzione di ciascun Settore/CDR al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo, di miglioramento e attività ordinaria. Esso è determinato dal rapporto, per ogni Settore/CDR, fra il numero di obiettivi per tipologia (Sviluppo, miglioramento, attività ordinaria) ed il numero totale di obiettivi dell'Ente sempre distinti per tipologia.

### **INDICE DI CONTRIBUZIONE PER TIPOLOGIA DI OBIETTIVO**

<b>Settore/Centro di Responsabilità</b>	<b>Contribuzione obiettivi di Sviluppo</b>	<b>Contribuzione obiettivi di Miglioramento</b>	<b>Contribuzione obiettivi di attività ordinaria</b>
Servizio Autonomo_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti	2,76%	0,96%	2,33%
Settore 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti	8,28%	10,10%	27,91%
Settore 2 - Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane	8,28%	9,13%	4,65%
Settore 3 – Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	6,21%	8,65%	6,98%
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	6,21%	6,25%	4,65%
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	9,66%	7,69%	13,95%
Settore 6- Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	26,21%	12,98%	2,33%
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	11,72%	12,98%	2,33%
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	8,28%	3,85%	4,65%
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	2,07%	9,13%	11,63%
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	6,21%	5,77%	9,30%
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	4,14%	12,50%	9,30%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 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 riportati 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:

- Missione e programma, numero obiettivo, descrizione obiettivo, tipologia, eventuale collegamento all'area strategica (se trattasi di obiettivo di sviluppo)% di incidenza del singolo obiettivo sul totale degli obiettivi del settore (che corrisponde a 100%), la % di raggiungimento dell'obiettivo e la % di raggiungimento calcolata sulla % di incidenza.
- 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 cronoprogramma contenuto nel PEG-Piano della performance – dal rapporto fra il numero di attività sottostanti un obiettivo, che sono state realizzate nel rispetto della tempistica 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.

Gli obiettivi assegnati a ciascun dirigente sono sia trasversali, uguali per tutti i settori e che contribuiscono al raggiungimento del 20% del totale degli obiettivi, che specifici i quali contribuiscono al raggiungimento dell'80% del totale degli obiettivi.

Nell'Allegato 2 si riportano i risultati raggiunti ed i conseguenti scostamenti degli obiettivi di cui al PEG/Piano delle performance, suddivisi per singolo settore/CdR.

### 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<sup>14</sup> sostenuti nel triennio 2019-2020-2021 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			
	2019	2020	2021
Manutenzione stradale	129.580,69	220.000,00	392.000,00
Manutenzione pubblica illuminazione*	550.376,55	538.904,31	367.756,35
Manutenzione fognatura bianca	363.080,17	363.080,17	380.000,00
Manutenzione verde pubblico	1.989.203,41	1.989.203,41	1.966.431,00
Spazzamento strade	4.169.000,00	4.169.000,00	3.913.756,00

COSTI SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE			
	2019	2020	2021
Asili Nido	555.450	419.381	182.801

<sup>14</sup> dati forniti dal Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale

Colonie e Soggiorni Stagionali, Stabilimenti Termali	10.000	0	0
Impianti Sportivi	351.666	150.528	171.181
Mense Scolastiche	1.716.465	637.002	1.080.712
Mercati e Fiere Attrezzate	442.304	487.674	507.034
Musei, Pinacoteche, Gallerie E Mostre	280.500	270.086	258.933
Spettacoli	183.000	207.159	83.000
Trasporti Funebri, Pompe Funebri, Illuminazioni Votive	591.868	591.868	617.148

\*dati forniti dal settore Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche

### 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**, la cui presa d'atto è avvenuta con D.C.C. 39 del 25.11.2019, riportate nella seguente tabella, è descritta nel presente documento ed è avvenuta attraverso un processo di misurazione relativo agli obiettivi operativi. Per il **Controllo strategico** sono presi in esame soltanto gli obiettivi definiti di *Sviluppo*, giacché il *Referto* che segue rappresenta il rendiconto del grado di realizzazione delle strategie. Non sono considerati, pertanto, gli obiettivi operativi di attività ordinarie e di mantenimento che, insieme a quelle di Sviluppo, 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 di "Sviluppo", si è valutato il loro 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 2021 e correlate ai relativi obiettivi individuati nel Piano della Performance 2021-2023.

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 espressa individuazione tra gli obiettivi trasversali a tutti i Settori legati alla gestione dell'anticorruzione: sono previsti, infatti, **specifici obiettivi inerenti l'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste nel PTPCT 2021/2023** con l'indicazione delle attività correlate e degli indicatori di risultato (per i quali sono riportati i relativi target/valori attesi).

Nella **Tabella<sup>15</sup>** che segue, al fine di dare una rappresentazione del livello generale di attuazione delle linee strategiche a partire dall'anno di adozione (2019), sono stati sommati i dati a consuntivo delle percentuali di realizzo degli obiettivi strategici degli anni 2019, 2020 e 2021. Tali dati sono rappresentati in progressione orizzontale, in quanto il dato finale, presente nella colonna "% realizzazione Area Strategica progressiva", esprime, in termini percentuali, lo stato di avanzamento progressivo di ciascuna aree strategica.

La media generale della performance strategica a livello di ente per l'anno 2021 è pari al **99,33%**, mentre la media di attuazione delle linee programmatiche di mandato nel triennio 2019-2021 è pari a **40,95%**. Quest'ultimo dato risente della situazione pandemica che ha caratterizzato gli anni 2020-2021 e che ha, pertanto, comportato una flessione relativamente agli obiettivi connessi con le aree strategiche interessate dalla pandemia, come si evince dal seguente prospetto.

LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO 2019 - 2024								
AREA STRATEGICA	N.	OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2024	OBIETTIVI OPERATIVI "STRATEGICI" DI PEG 2021	% realizzazione Obiettivi Strategici 2021	% realizzazione Area Strategica annuale			% realizzazione Area Strategica progressiva
					2019	2020	2021	
Cittadinanza Attiva Innovazione e semplificazione amministrativa Società Partecipate e Bilancio	1	1.1	Promozione di iniziative di partecipazione pubblica al governo della Città.	100	31,15	17,00	17,74	65,89
		1.4	Regolamento dei beni comuni per la definizione di forme di collaborazione tra amministrazione e cittadini nella loro cura, manutenzione e animazione.	100				

<sup>15</sup> Dati elaborati con la collaborazione del Dott. Mauro Martina - Responsabile Ufficio attuazione programma di mandato del Sindaco e Controllo Strategico - Settore Affari Generali ed Istituzionali, Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura

		1.7	Individuazione di una "Casa delle Associazioni" nell'ambito del patrimonio comunale.	Individuazione di una "Casa delle Associazioni" nell'ambito del patrimonio comunale.	100				
		1.10	Nuovo asset societario SGM a seguito del termine fissato nel 2020 di durata della società partecipata.	Nuovo asset societario SGM a seguito del termine fissato nel 2020 di durata della società partecipata.	100				
		1.11	Attivazione Laboratorio permanente sull'accessibilità.	PEBA (Piano eliminazione barriere architettoniche)	100				
		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.	Aggiornamento sito web istituzionale della sezione di competenza del settore Open data Progetto "LECCE SMART & COM" implementazione servizi multimodali a supporto del turismo e del commercio	100				
		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.	Semplificare l'accesso ai servizi comunali e velocizzare il disbrigo delle pratiche relative al rilascio del numero civico	100				
	Informatizzazione del servizio cedole librerie, libri di testo scuole primarie								
	Mantenimento e sviluppo del Portale dei Servizi Digitali (online).								
		1.14	Attuare politiche di prevenzione della corruzione.	Implementazione e gestione del piano Anticorruzione ex Legge 190/2012	78,57				
	Piano annuale di formazione anticorruzione								
	OB. TRASV. - Monitoraggio Misure di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza								
		1.15	Riorganizzare funzionalmente settori e competenze ai fini di una maggiore efficienza della macchina amministrativa comunale.	Riorganizzare funzionalmente settori e competenze ai fini di una maggiore efficienza della macchina amministrativa comunale	86,27				
	Garantire il rispetto dei tempi medi di pagamento previsti dalla normativa vigente per le transazioni commerciali								
	Strutturazione del bilancio secondo le regole dell'armonizzazione contabile di cui al D.L. 118/2011								
	Attività di lotta all'evasione IMU/TARI e tributi minori								
		1.16	Innovare gli strumenti di comunicazione diretta tra il Comune e i cittadini.	Piano di Comunicazione Istituzionale dell'Ente	100				
				MEDIA	96,09				
Pratiche, spazi e gestioni culturali		2.2	Promuovere azioni volte al rafforzamento delle politiche sulla cittadinanza culturale.	Progetto "Lecce città che legge"	100,00	5,50	15,00	27,80	48,30
				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"					
		2.5	Sostenere l'offerta di spettacoli in città nel corso dell'anno per la valorizzazione dei contenitori pubblici e la promozione del tempo libero in tutti i quartieri della città.	Sostenere l'offerta di spettacoli in città nel corso dell'anno per la valorizzazione dei contenitori pubblici e la promozione del tempo libero in tutti i quartieri della città.	100,00				

		2.6	Inaugurazione della Biblioteca civica del complesso degli Agostiniani.	Progetto community library (Agostiniani)	100,00				
		2.7	Realizzazione della rassegna cinematografica all'aperto nel corso della stagione estiva.	Realizzazione della rassegna cinematografica all'aperto nel corso della stagione estiva.	100,00				
		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.	100,00				
		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	83,34				
				MEDIA	97,22				
Politiche dello Sport		3.3	Realizzazione e riqualificazione di aree dedicate alle attrezzature sportive nei quartieri e nelle marine.	Realizzazione e riqualificazione di aree dedicate alle attrezzature sportive nei quartieri e nelle marine.	100	4,00	9,00	5,00	18,00
		3.7	Definizione di un programma di eventi sportivi a carattere regionale, nazionale ed internazionale.	Definizione di un programma di eventi sportivi a carattere regionale, nazionale ed internazionale.	100				
				MEDIA	100				
Turismo	4	4.1	Programmare la diversificazione dell'offerta e dei servizi turistici per rendere più attrattiva la Città di Lecce.	Definizione di strategie volte all'implementazione dei flussi turistici ed alla diversificazione dell'offerta turistica, attività varie di supporto all'offerta turistica	100	4,80	6,00	17,50	28,30
		4.5	Realizzazione c/o l'ex stazione Agip, nei pressi di Porta Napoli, di un polo informativo e di ristoro innovativo, un'area espositiva nella quale conoscere il sistema degli itinerari diffusi, un luogo attrezzato con servizi di car sharing e bikesharing.	Realizzazione c/o l'ex stazione Agip, nei pressi di Porta Napoli, di un polo informativo e di ristoro innovativo, un'area espositiva nella quale conoscere il sistema degli itinerari diffusi, un luogo attrezzato con servizi di car sharing e bikesharing.	100				
		4.6	Valorizzazione della Festa Patronale di Sant'Oronzo come attrattore culturale e turistico.	Festività dei Santi Patroni	100				
		4.7	Redazione del Piano Strategico per il Turismo.	Pianificazione ed organizzazione eventi a supporto dell'offerta turistica	100				
				MEDIA	100				
Trasformazioni e innovazioni urbane	5	5.1	Completamento dell'iter procedimentale per la redazione e approvazione del Piano Urbanistico Generale attraverso la definizione delle seguenti direttrici: - 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.	E.R.P.-PIRP -EDILIZIA PUBBLICA SOVVENZIONATA - Via Dalmazio Birago-Fondi FAS/Comune	100	20,40	22,30	17,30	60,00
				E.R.P.- Ristrutturazione e rifunzionalizzazione ex Caserma Marina Militare da destinarsi ad alloggi ERP ed attività di rivitalizzazione di Borgo Piave					
				E.R.P. - PIRP - EDILIZIA PUBBLICA SOVVENZIONATA - Recupero alloggi Via dei Ferrari Via Codacci Pisanelli - Fondi FAS/Comune (idem intervento su via Dalmazio Birago)					
				Regolamento edilizio Comunale					
				PUG (Piano Urbanistico Generale)					

		5.2	Innalzare la qualità delle progettazioni pubbliche attraverso la rotazione degli incarichi e la promozione di bandi di concorso per idee e progettazione.	Appalto di lavori di manutenzione straordinaria degli alloggi di proprietà comunale siti alla via Pistoia n.6.					
				Progetti definitivi "Sisuss"					
		5.3	Riqualificazione ambientale, valorizzazione e fruizione delle aree contermini il Castello Carlo V".	Riqualificazione ambientale, valorizzazione e fruizione delle aree contermini il Castello Carlo V".					
		5.4	Rigenerazione della Caserma Pico e dell'ex Galateo.	Riqualificazione dell'area dell'ex caserma Pico					
		5.5	Affidamento con bando pubblico della gestione di Masseria Tagliatelle nel Parco delle Cave.	"Masseria Tagliatelle". Supporto alla stesura dell'accordo e del bando					
				Masseria Tagliatelle. Implementazione delle attività di gestione (obiettivo intersettoriale con il settore lavori pubblici e Patrimonio)					
		5.6	Prosecuzione dei lavori nei grandi cantieri della città: Darsena di San Cataldo, ribaltamento della Stazione ferroviaria, infrastrutture primarie nelle marine, Open Fiber.	Cipe opere minori - Realizzazione di un sistema di raccolta e separazione delle acque reflue di scarico civile che attualmente recapitano nella galleria di drenaggio in Via Codacci Pisanelli					
				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					
				A.P.Q. Sviluppo Locale Marine - CIPE 138/00 E 20/04 - Realizzazione di area verde attrezzato in Località Torre Chianca					
				Cipe Opere Minori - Programma opere minori ed interventi finalizzati al supporto dei servizi di trasporto nel Mezzogiorno: rifunzionalizzazione fontana Santa Rosa					
Programma di azione e coesione infrastrutture e reti 2014-2020 - Partecipazione all'avviso pubblico di manifestazione di interesse per la formulazione di proposte progettuali nell'ambito dell'asse b recupero waterfront - Riconnessione ambito darsena con area archeologica molo adriano, rigenerazione									
Riqualificazione urbana e architettonica di p.zza Ugo Ferrandi - Borgo Piave									
Riqualificazione urbana della frazione di Villa Convento e messa in sicurezza di Viale Luciano Pavarotti									
Rigenerazione urbana di Borgo Pace con riconversione di via Taranto e realizzazione rete ecologica delle vie Spaventa, Gallo e Martucci									

				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante interventi di riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali del CENTRO STORICO DELLA CITTA' DI LECCE</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante il completamento degli interventi di riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali - TANGENZIALE EST</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali: Lecce Arnesano 4 Lotto</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante il completamento degli interventi di riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali - AREE POSTE A NORD OVEST DELLA CITTA' DI LECCE</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante interventi di riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali delle aree poste a SUD-EST DELLA CITTA' DI LECCE</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante il completamento degli interventi di riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali - LOCALITA' MARINE DELLA CITTA' DI LECCE</p>					
				<p>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali: Tangenziale Est</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>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali: Aree adiacenti a Borgo San Nicola e aree adiacenti le zone Santa Rosa e Salesiani</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>Mitigazione del rischio idrogeologico mediante riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali: Aree adiacenti alle zone Ferrovia, Casermette e Rudiae</p>					
				<p>Sistemazione dell'area antistante la Stazione Ferroviaria (utilizzo economie di gara lavori di prolungamento sottopasso ferroviario)</p>					

			Mitigazione del rischio idrogeologico mediante riqualificazione e messa in sicurezza delle infrastrutture stradali: Aree adiacenti a san Sabino, Piazza Mazzini e Rudiae						
		5.8	Approvazione regolamento di utilizzo delle Piazze storiche.	Regolamento occupazioni suolo pubblico di carattere temporaneo in piazze e luoghi storici della città					
		5.9	Approvazione Piano delle Coste dopo confronto pubblico.	Redazione piano comunale delle coste (PCC) in adeguamento al PRC (L.R. 17/2015)					
		5.10	Approvazione Regolamento dei beni immobili comunali.	Adozione del Regolamento comunale per l'Alienazione dei beni immobili					
				MEDIA	100				
Ambiente e Salute Pubblica	6	6.3	Procedere alla messa in esercizio del nuovo canile comunale in contrada Caracci Repelle.	Procedere alla messa in esercizio del nuovo canile comunale in contrada Caracci Repelle.	100	12,30	12,80	7,50	32,60
		6.5	Politiche a favore degli animali domestici attraverso il miglioramento della funzionalità dei DOG PARK, realizzazione di un Gattile Comunale e l'attivazione di un Servizio di Soccorso agli animali feriti .	Politiche a favore degli animali domestici attraverso il miglioramento della funzionalità dei DOG PARK e realizzazione di un Gattile Comunale.	100				
		6.7	Politiche ambientali - azioni volte alla riduzione della plastica e contrasto all'inquinamento ambientale.	Politiche ambientali - azioni volte alla riduzione della plastica e contrasto all'inquinamento ambientale.	100				
		6.8	Candidatura per il riconoscimento della Bandiera Blu.	Tutela dell'ambiente e della salute pubblica	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 - attività incentivata	100				
				Programma Innovativo Nazionale per la Qualità dell'Abitare (Pinqua) di cui all'art. 1 c. 437 della Legge 27 Dicembre 2019, n. 160					
				Bilancio energetico Comunale - attività incentivata					
				Ppp efficientamento energetico per edifici scolastici e di parte degli immobili comunali					
		6.12	Intensificare le azioni per contrastare l'abbandono dei rifiuti.	Lotta all'abbandono dei rifiuti: Monitoraggio gestione dei rifiuti (obiettivo intersettoriale con PL e Tributi coordinato dalla Segreteria Generale)	100				
				Partecipazione al gruppo di lavoro sulla lotta all'abbandono dei rifiuti per i profili attinenti alla lotta all'evasione- attività incentivata					
Lotta all'abbandono dei rifiuti: Monitoraggio gestione dei rifiuti (obiettivo intersettoriale con PL e Tributi coordinato dalla Segreteria Generale - Servizio Controllo Interno - Monitoraggio PEG)									
Lotta all'abbandono dei rifiuti: Monitoraggio gestione dei rifiuti (obiettivo intersettoriale con Ambiente e Tributi coordinato dalla Segreteria Generale - Servizio Controllo Interno - Monitoraggio PEG)									
				MEDIA	100				
Mobilità sostenibile	7	7.2	Avvio della riorganizzazione delle linee del trasporto pubblico locale.	Trasporto pubblico locale	100	19,00	38,50	20,50	78,00

			Procedure per acquisizione nuovi autobus						
		7.3	Riorganizzazione della circolazione delle zone a traffico limitato (ZTL) per la tutela e la valorizzazione del centro storico.	Regolamento accesso alla Z.T.L.	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 "Lecce più sicura a piedi ed in bici". Passaggi pedonali in sicurezza (Lecce capofila + 8 comuni)	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.II.AA /ASL/ Università, in occasione delle giornate di maggiore afflusso (Festività patronali e periodo natalizio).	Riattivazione del sistema park & ride	100				
		7.7	Completamento rotoarie.	Miglioramento condizioni sicurezza stradale	100				
				MEDIA	100				
Periferie Sociali	8	8.1	Avvio dell'Osservatorio sui bisogni sociali, in collaborazione con la Rete della Povertà.	Ambito Territoriale Lecce: Contrastare le povertà con percorsi di inclusione attiva	100	13,30	14,20	19,00	46,50
		8.2	Realizzazione c/o la Casa del Mutilato di Piazza Italia di un centro innovativo del welfare e centro di co-progettazione tra istituzioni, le associazioni di volontariato e le imprese sociali che operano nel campo del welfare.	Proposta di Valorizzazione dell'immobile per la Realizzazione c/o la Casa del Mutilato di Piazza Italia di un centro innovativo del welfare e centro di coprogettazione tra istituzioni, le associazioni di volontariato e le imprese sociali che operano nel campo del welfare	100				
		8.3	Regolamentare attraverso procedure ad evidenza pubblica assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di tutti i servizi pubblici comunali di contrasto al disagio sociale.	Politiche per la casa	100				
		8.4	Promozione di iniziative di inclusione e reinserimento sociale per i detenuti.	Promozione di iniziative di inclusione e reinserimento sociale per i detenuti.	100				
		8.5	Programmazione iniziative con le scuole per rafforzare il ruolo sociale delle stesse nei quartieri.	Programmazione iniziative con le scuole per rafforzare il ruolo sociale delle stesse nei quartieri.	100				
		8.7	Avvio processo di conoscenza e partecipazione del Piano di Ambito.	Ambito Territoriale Lecce: Promuovere la cultura dell'accoglienza e potenziare il welfare di accesso Ambito Territoriale Lecce: Governance funzionale dell'Ufficio di Piano e dell'Associazione dei Comuni	100				
		8.8	Creazione e rafforzamento di "Spazi di prossimità sociale" nei quartieri e pubblicazione di una Carta dei Servizi.	Creazione e rafforzamento di "Spazi di prossimità sociale" nei quartieri e pubblicazione di una Carta dei Servizi.	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 attivo - promozione di iniziative rivolte alle persone anziane perché diventino parte attiva e protagoniste del tessuto sociale	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				
				Avvio e gestione delle convenzioni per accogliere i tirocinanti dei progetti di inclusione sociale lavorativa					
				MEDIA	100				
Commercio	9	9.4	Riqualificazione dei mercatini di quartiere (Settelacquare, Santa Rosa, Porta Rudiae, Piazza Libertini e marine) come luoghi privilegiati della socialità e attrattori urbani.	Riqualificazione dei mercatini di quartiere ( Settelacquare, Santa Rosa, Porta Rudiae, Piazza Libertini e marine) come luoghi privilegiati della socialità e attrattori urbani	100	5,00	4,00	4,00	13,00
				MEDIA	100				
Vocazioni e visioni della Città	10	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.	Contratto Istituzionale di Sviluppo per Lecce e Brindisi -Partecipazione a gruppo intersettoriale in funzione delle rispettive competenze	100	6,80	3,30	8,80	18,90
		10.2	Innovazione e smart city - Lecce città digitale.	Ampliamento rete lan e potenziamento servizi di connettività	100				
				Pon Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 - Progetto CIT. Riuso del modello organizzativo e gestionale del Centro Innovazione e Tecnologie.					
				Gestione, implementazione, riorganizzazione e mantenimento delle componenti applicative del Sistema Informativo Automatizzato Comunale (SIAC).					
				MEDIA	100				
LIVELLO MEDIO GENERALE DELLA PERFORMANCE STRATEGICA A LIVELLO DI ENTE 2021					99,33				
LIVELLO MEDIO DI ATTUAZIONE DELLE LINEE PROGRAMMATICHE DI MANDATO									40,95

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

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

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

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

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

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

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

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

*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 semestrali**, al Servizio autonomo\_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti che elabora i dati aggregati per l’intero Comune, oltre a provvedere alla redazione del presente **Referto sulla qualità**. Questa impostazione consente di poter analizzare nel dettaglio i dati relativi a ciascun servizio dai quali scaturiscono i dati aggregati relativi a ciascun Settore/Cdr, nonché i dati sintetici relativi all’intero Ente. Gli esiti del processo di rilevazione e valutazione della soddisfazione dell’utenza vengono condivisi con la struttura al fine di approfondire gli impatti sugli utenti e migliorare i servizi offerti.

Di seguito si riporta la **tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall’utenza per servizio**. Nelle prime due colonne a sinistra vengono indicati il corrispondente numero di CDR e il Settore, vengono poi indicati il numero progressivo del servizio e la denominazione dello stesso, mentre nelle ultime due colonne sono riportate le Valutazioni rispettivamente del singolo servizio e quella sintetica del settore. Le caselle in celeste indicano l’assenza di dati relativamente ai servizi di settori che, a causa della pandemia da Covid 19, sono rimasti chiusi al pubblico, pur continuando l’attività lavorativa in modalità agile, non potendo, pertanto, somministrare i questionari cartacei di customer satisfaction, che non sono stati compilati da parte degli

utenti nemmeno online al link del sito del Comune di Lecce <https://www.comune.lecce.it/amministrazione/filo-diretto/indagini-conoscitive>. Proprio in virtù di queste problematiche, nel 2021 si è proceduto ad informare i cittadini della possibilità di compilare online i questionari sul grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi. La media del grado di soddisfazione dell'utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dal Comune di Lecce è pari all' **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*.

### 3.3.1 - 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.

CDR	Settore	n. progressivo servizio	denominazione servizio	giudizio I semestre 2021	giudizio II semestre 2021	Valutazione qualità percepita del singolo servizio anno 2021	Valutazione sintetica della qualità percepita rispetto al settore anno 2021
Servizio Autonomo Segreteria Generale prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti	Servizio Autonomo Segreteria Generale prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti	1	STIPULA ATTI DI VINCOLO E ASSERVIMENTO		95,00%	95,00%	95,23%
		2	VIDIMAZIONE REGISTRI	89,58%	93,75%	91,67%	
		3	CONTRATTI D'APPALTO E CONCESSIONI	90,91%	88,89%	89,90%	
1	Affari Generali e Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti-Gabinetto Del Sindaco (Servizio Autonomo)- Avvocatura Comunale (Servizio Autonomo)	4	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	89,23%	86,67%	87,95%	91,44%
		5	UFFICIO PROTOCOLLO - ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	91,62%	94,59%	93,11%	
2	Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo organizzativo e gestione risorse umane	6	AUTORIZZAZIONI INCARICHI ESTERNI AI DIPENDENTI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		7	AUTORIZZAZIONE ALLA FRUIZIONE DEI PERMESSI L.104/1992	100,00%	100,00%	100,00%	
		8	AUTORIZZAZIONI CONGEDI STRAORDINARI	100,00%	100,00%	100,00%	

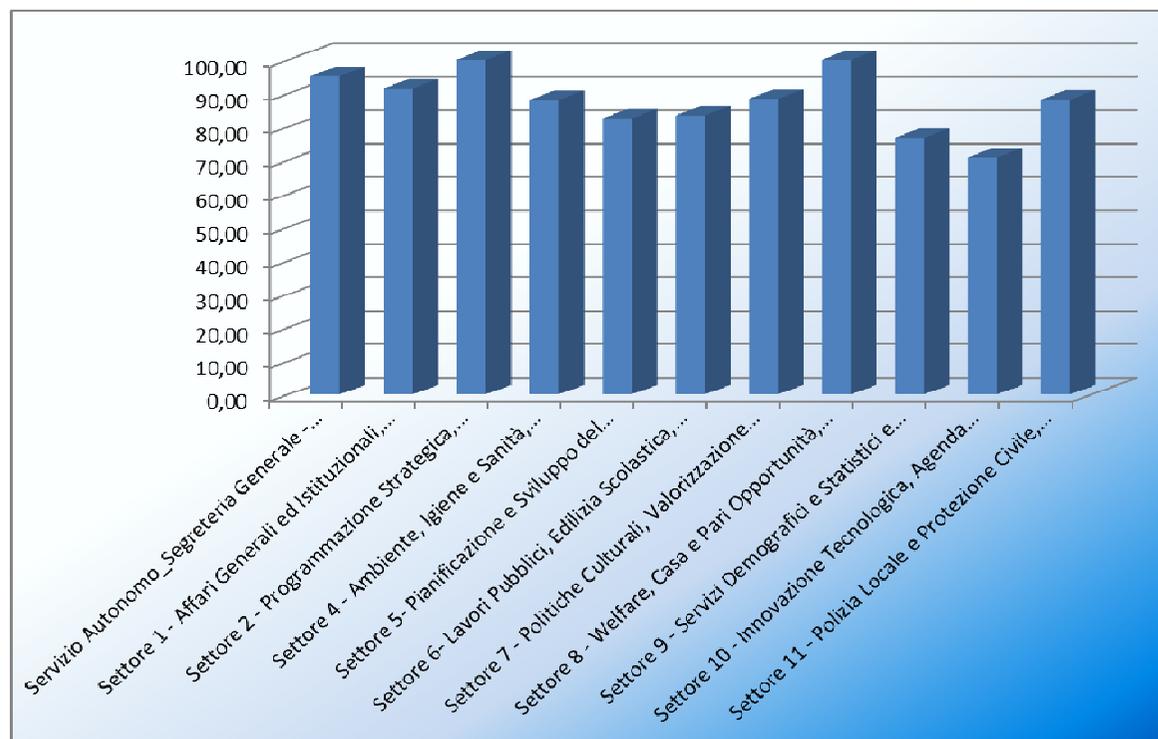
		9	TRASFORMAZIONE CONTRATTI DI LAVORO	100,00%	100,00%	100,00%	
		10	PERMESSI STUDIO	100,00%	100,00%	100,00%	
		11	FORMAZIONE DEL PERSONALE				
3	Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	12	TRIBUTI - IMU/ICI/TASI				NON SONO STATI SOMMINISTRATI QUESTIONARI CAUSA PANDEMIA DA COVID 19
		13	TRIBUTI - TARSU/TARES/TARI				
		14	TRIBUTI - IMPOSTA DI SOGGIORNO				
4	Ambiente, Igiene e Sanita', Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	15	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	94,03%	93,91%	93,97%	93,63%
		16	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	94,59%	95,29%	94,94%	
		17	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	94,17%	94,29%	94,23%	
		18	SCARICO DEI REFLUI - CIVILI ABITAZIONI	90,00%	93,00%	91,50%	
		19	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	92,50%	92,22%	92,36%	
		20	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITA' RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	93,33%	93,33%	93,33%	
		21	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	90,59%	92,73%	91,66%	
		22	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	94,55%	95,65%	95,10%	
		23	AUTORIZZAZIONE APERTURA AMBULATORI VETERINARI E/O STRUTTURE DI RICOVERO PER ANIMALI				
		24	AUTORIZZAZIONE APERTURA, ESERCIZIO E TRASFERIMENTO FARMACIE	100,00%	100,00%	100,00%	
		25	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	93,33%	93,64%	93,49%	
		26	V.A.S. (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)				
		27	NULLA OSTA ROCCE DA SCAVO				
28	AFFIDO CANI	90,40%	90,40%	90,40%			
29	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	96,25%	95,56%	95,91%			

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

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

		79	ATTIVITA' COMMERCIALI				
		80	ARTIGIANATO				
		81	AGRICOLTURA		100,00%	100,00%	
		82	AREE MERCATALI		60,00%	60,00%	
11	Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	83	SERVIZIO COMUNICAZIONE SOCIAL PAGINA FACEBOOK/CANALE TELEGRAM		84,08%	84,08%	70,79%
		84	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)		75,83%	75,83%	
		85	ACCESSO AL SERVIZIO DELL'UFFICIO SANZIONI PER INFORMAZIONI E ADEMPIMENTI		77,00%	77,00%	
		86	RISCONTRO ACCESSO AGLI ATTI SU ESPOSTI		100,00%	100,00%	
		87	ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA		83,33%	83,33%	
		88	VISURA STATO DEI VERBALI		56,67%	56,67%	
		89	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED		53,33%	53,33%	
		90	VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL		100,00%	100,00%	
		91	RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE				
		92	DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE		71,43%	71,43%	
		93	RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI		82,86%	82,86%	
		94	PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE				
		95	DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI- ANIMALI		100,00%	100,00%	
		96	RILASCIO PASS ZTL		72,73%	72,73%	
		97	RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI		75,00%	75,00%	
		98	RILASCIO PASSI CARRAI		85,71%	85,71%	
		99	EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO		85,00%	85,00%	
				100	REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI - CARICO/SCARICO		
		<b>MEDIA CUSTOMER SATISFACTION DI ENTE</b>					<b>88,20%</b>

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



## 4. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

### 4.1 - Il processo di rendicontazione

La presente **Relazione sulla performance 2021**, attraverso una rassegna dei dati ed elementi più significativi, descrive sinteticamente **i risultati** riguardanti la **performance organizzativa** e la **performance individuale**

Il processo di rendicontazione del raggiungimento degli obiettivi si è sviluppato con il contributo:

- dei **Dirigenti** che, nell'ambito dei propri obiettivi di struttura e individuali, hanno relazionato sul raggiungimento degli stessi, rendendo conto, altresì, di tutti gli aspetti della performance come declinati nel Sistema di Misurazione e Valutazione, nel PEG/PDO/Piano della performance 2021-2023;
- del **Segretario Generale** nella qualità di Presidente del Nucleo di Valutazione e, nell'ambito di questa funzione, come propulsore delle attività di rendicontazione da parte dei Dirigenti; mentre nella sua qualità di Segretario Generale come stimolo costante per il progressivo collegamento delle risorse finanziarie agli obiettivi di PEG, attraverso l'inserimento della gestione contabile in un unico flusso documentale informatizzato completato nel 2021;
- del **Nucleo di Valutazione** attraverso la validazione della Relazione sulla Performance, ossia sul grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle unità di struttura, a tutto il personale non dirigenziale, alle P.O. e ai Dirigenti;
- della **Giunta Comunale** che, con la collaborazione del Segretario Generale e del *Servizio Autonomo Segreteria Generale prevenzione della corruzione, controlli successivi, piano delle performance, monitoraggio PEG, contratti*, redige la presente Relazione sulla Performance – anno 2021, che sintetizza il livello e la qualità degli obiettivi di performance raggiunti dal Comune di Lecce e la loro coerenza con gli obiettivi assegnati con il PEG/PDO/Piano della performance 2021 - 2023.

### 4.2 - 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 2021 sono complessivamente in linea al **98,65%** con la programmazione operativa e in linea al **99,33%** con la sola programmazione strategica. La media del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi resi dal Comune di Lecce è pari all' **88,20%**.

- vi sono specifici obiettivi inerenti **l'attuazione e il relativo monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza di cui al PTPCT 2021-2023**, nonché **indicatori specifici riguardanti il livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto ai servizi erogati. Anche il raggiungimento di questi fattori ha inciso sulla valutazione della performance individuale.

## **PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2021**

<b>Settore/Centro di Responsabilità</b>	<b>% raggiungimento obiettivi</b>
Servizio Autonomo_Segreteria Generale - Prevenzione della corruzione, Controlli successivi, Piano delle Performance, Monitoraggio PEG, Contratti	<b>100%</b>
Settore 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Contenzioso, Gare e appalti	<b>98,40%</b>
Settore 2 - Programmazione Strategica, Patrimonio, Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane	<b>99,00%</b>
Settore 3 – Servizio Economico e Finanziario, Tributi e Fiscalità Locale	<b>97,88%</b>
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	<b>99%</b>
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - ERP	<b>98,88%</b>
Settore 6- Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	<b>97,26%</b>
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	<b>97,76%</b>
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	<b>98,88%</b>
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali	<b>100%</b>
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	<b>99,76%</b>
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	<b>96,97%</b>
<b>Media totale</b>	<b>98,65%</b>

L'indice di realizzazione medio degli obiettivi del Comune di Lecce, dato dalla media delle percentuali di raggiungimento degli obiettivi per gli 11 CDR e del Servizio Autonomo-Segreteria Generale, è pari al **98,65%** (rispetto al 98,85% del 2020, rispetto al 96,73% del 2019, 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/PDO/Piano delle performance 2021-23, è descritta in dettaglio nel par. **3.1.1 Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità** e nell'**Allegato 2.**

### **4.3 - 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 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 sono<sup>16</sup>:

- **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*<sup>17</sup> 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".

#### 4.3.1 - 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 2021 è stato posto in quiescenza o ha cessato il rapporto di lavoro con il Comune.

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.

Nella tabella di seguito è incluso sia il personale di Cat. D che nel corso dell'anno è stato incaricato di Posizione Organizzativa (e quindi ha avuto doppia valutazione) che, come innanzi specificato, il personale che nel corso del 2021 è stato posto in quiescenza o ha cessato il rapporto di lavoro con il Comune. Si specifica che, in base all'articolo 25 del *Regolamento per la valutazione e premialità della performance individuale*, sono state attivate n. 23 procedure di conciliazione in opposizione, di cui n. 2 da parte dei dirigenti nei confronti della proposta di valutazione formulata dal Nucleo di Valutazione e n. 21 da parte dei dipendenti nei confronti della proposta di valutazione formulata dai rispettivi dirigenti, che si sono concluse in data 30/08/2022.

CATEGORIE	NUMERO TOTALE DIPENDENTI	VALUTAZIONE DIPENDENTI CAT. D-C-B-A														
		100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89	85	56	NON VALUTATI
D	63	25	17	7	4	5	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0
C	251	130	47	25	19	3	4	5	3	6	1	1	1	1	1	4
B	16	5	5	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>332</b>	<b>161</b>	<b>69</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

<sup>16</sup> Dipartimento della funzione Pubblica - Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2017

<sup>17</sup> 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

#### 4.3.2 - 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.

NUMERO TOTALE POSIZIONI ORGANIZZATIVE	VALUTAZIONE POSIZIONI ORGANIZZATIVE										
	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90
48	44	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0

Si precisa che il numero totale delle Posizioni organizzative al 31/12/2021 è 48; nella tabella è incluso anche il personale che nel corso del 2021 è stato posto in quiescenza.

#### 4.3.3 - La valutazione della performance individuale del Segretario Generale e 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 Segretario Generale e del personale con qualifica dirigenziale (a seguito di contrattazioni con le OO.SS.) si articola in due punti:

- 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;
- 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, anche in qualità di Presidente del Nucleo di Valutazione, ed effettua la suddetta valutazione su proposta del Nucleo attraverso la scheda PEG/PDO, la relazione a consuntivo degli obiettivi di settore, la scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi.

La misurazione e valutazione della performance individuale del Segretario Generale è realizzata dal Sindaco che la effettua su proposta del Nucleo di Valutazione in composizione ridotta (ossia con i due componenti esterni di cui il componente anziano in funzione di Presidente in sostituzione del Segretario Generale: art. 23 c. 1 b2 del suddetto regolamento) attraverso la scheda PEG/PDO, la relazione a consuntivo degli obiettivi del Servizio Autonomo e la scheda di valutazione dei comportamenti organizzativi.

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

NUMERO TOTALE SEGRETARIO GENERALE E DIRIGENTI	VALUTAZIONE SEGRETARIO GENERALE E DIRIGENTI											
	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89
12	0	0	1	3	2	0	0	1	1	1	1	2

#### 4.4 - Le azioni di miglioramento del Ciclo della Performance

L'adozione del Ciclo della performance nel Comune di Lecce rappresenta un processo graduale e di miglioramento continuo. Nel 2021 si è consolidata la capacità della struttura comunale di gestire metodologie, strumenti, fasi e responsabilità della misurazione e valutazione della performance, in particolar modo con l'informatizzazione del PEG attraverso lo stesso software di gestione dei flussi documentali (Deliberazioni di Giunta e di Consiglio, determinazioni dirigenziali e liquidazioni, protocollo). Il Piano della performance è stato elaborato su base triennale, le dimensioni e l'ampiezza della performance, misurata e valutata, sono incrementate e gli indicatori sono stati definiti in maniera puntuale.

Nel 2021 sono state aggiornate nuovamente le Carte dei Servizi dei Settori in base alla nuova macrostruttura, in vigore dal 31/03/2021, in cui sono specificati i principi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire, prevedendo strumenti di maggiore coinvolgimento dei portatori di interesse (stakeholders) al fine di un incremento degli standard di qualità dei servizi rispetto all'anno precedente.

Da marzo 2021 è stata avviata l'informatizzazione integrata in Sigr@web del *Piano esecutivo di gestione/Piano degli obiettivi/Piano della performance* con il Bilancio, superando, così, la criticità della raccolta a consuntivo da tre distinte banche dati (bilancio, flussi documentali e PEG) delle informazioni funzionali al controllo di gestione. Sarà completata nel 2022 con l'aggancio dei capitoli di bilancio ai singoli obiettivi e non soltanto al settore.

Le azioni di miglioramento da intraprendere nel 2022 riguarderanno anche il passaggio graduale al sistema di contabilità analitica per centri di costo, iniziando dai servizi a domanda individuale, al fine di rendere realizzabile tecnicamente lo sviluppo di un controllo in itinere anche su elementi contabili. Dovranno essere elaborati indicatori e target sempre più definiti, con particolare riferimento agli *indicatori di impatto*, per un più proficuo controllo di gestione e controllo strategico, funzionali alle scelte di programmazione da parte dell'organo politico. Occorrerà una più ampia integrazione con il ciclo di bilancio, in particolare sotto il profilo del controllo di gestione, con indicatori di economicità, oltre a quelli di efficacia ed efficienza, già in uso, che possono in ogni caso essere arricchiti di ulteriori elementi di dettaglio in funzione anche di prevenzione rispetto alle aree a maggiore rischio di corruzione, in particolare in relazione ai progetti finanziati con il PNRR.

Infine, anche in attuazione delle misure previste dal Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPCT), già dall'anno 2020 sono stati attivati corsi di formazione sulla contabilità armonizzata con esame di profitto finale per tutti i dipendenti, rendendo, tale formazione, di livello generale e stabile anche per gli anni a seguire. Inoltre, dal 2021, sempre in attuazione del PTPCT aggiornato, è stato pianificato un corso di formazione di livello generale per tutto il personale sul "*Ciclo della performance, con particolare riferimento agli indicatori di gestione del PEG: efficienza, efficacia, economicità, trasparenza e qualità. Corretta metodologia per la Customer satisfaction*". Tali percorsi formativi hanno consentito una maggiore diffusione della cultura della performance all'interno dell'ente e una più efficace interlocuzione con gli stakeholders.