



Città di Lecce

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

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2024

**SERVIZIO AUTONOMO
SEGRETERIA GENERALE**

Segretario Generale
Avv. Giacomo Mazzeo

Funzionario Elevata Qualificazione
Dott.ssa Simona Gallo

SOMMARIO

1. IL CONTESTO ESTERNO	5
2. IL CONTESTO INTERNO	5
2.1 Analisi del contesto interno	5
2.1.1 Assetto istituzionale.	6
2.1.2 Organizzazione amministrativa.	7
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	13
3.1 - Ciclo della Performance e Controllo di Gestione	13
3.1.1 - Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità	14
3.1.2 - Controllo di gestione: quadro di sintesi dei costi dei servizi indivisibili e dei costi dei servizi a domanda individuale	15
3.1.3 - Controllo Strategico	16
3.1.4 - Controllo Strategico: la Performance correlata alle Linee Programmatiche di Mandato	16
3.2 - Qualità dei servizi- grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi	17
3.2.1 - Il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi raggruppati per Settore di afferenza.	19
4. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE	24
4.1 - Il processo di rendicontazione	24
4.2 - La Performance Organizzativa	24
4.3 - La Performance Individuale	26
4.3.1 - La valutazione della performance individuale del personale del Comune di Lecce	26
4.3.1.1 - La valutazione della performance individuale del personale dipendente non incaricato di Elevata Qualificazione	27
4.3.1.2 - La valutazione della performance individuale del personale dipendente incaricato di Elevata Qualificazione	28
4.3.1.3 - La valutazione della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti	29
4.4 - Le azioni di miglioramento del Ciclo della Performance	30

INTRODUZIONE

Il documento “Referto Controllo di gestione- Controllo strategico – Qualità dei servizi – Relazione sulla Performance- anno 2024” 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 assegnati con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e l'allocazione delle risorse individuate nel Piano Esecutivo di Gestione (PEG);
- 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 2024-2026 approvato con deliberazione di C.C. n. 200 del 29/11/2023, e successiva nota di aggiornamento approvata con deliberazione di C.C. n. 251 del 27/12/2023, 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.

Dal 27/06/2024, a seguito delle elezioni amministrative, è stato eletto un nuovo Sindaco, le cui linee programmatiche di mandato sono state approvate dal Consiglio Comunale in data 22/10/2024, con DCC n. 113.

La **pianificazione operativa**, è contenuta nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione- PIAO- approvato con DGC n. 39 del 31/01/2024 e successivamente modificato con DGC n. 250 del 12/07/2024 e n. 406 del 18/11/2024. Si rammenta che il DPR n. 81/2022 all’art. 1, comma 4, ha disposto la soppressione del terzo periodo dell’art. 169, comma 3-bis del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, che recitava “*Il piano dettagliato degli obiettivi di cui all'art. 108, comma 1, del presente testo unico e il piano della performance di cui all'art. 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, sono unificati organicamente nel PEG.*”, sancendo pertanto la separazione fra il Piano Esecutivo di Gestione, come definito nel citato art. 169 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e la definizione degli obiettivi di performance dell’Amministrazione.

Il PIAO, quale misura di semplificazione e ottimizzazione della pubblica amministrazione nell’ambito del processo di rafforzamento della capacità amministrativa delle PP.AA. funzionale all’attuazione del PNRR, assorbe (art. 1 del DPR n. 81/2022) sei pianificazioni tematiche ed è redatto sulla base delle specifiche normative di riferimento e del Regolamento recante definizione del contenuto del Piano integrato di attività e organizzazione, approvato con D.M. n. 132 del 30 giugno 2022, concernente la definizione del suo contenuto, ha durata triennale e viene aggiornato annualmente.

Il citato D.P.R. n. 81/2022 stabilisce all'art. 1, comma 1, per i comuni con più di 50 dipendenti, la soppressione dei seguenti adempimenti, in quanto assorbiti nelle apposite sezioni del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO):

1. Piano dei fabbisogni del personale, di cui all'art. 6, commi 1, 4, 6, e art. 6-ter del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165;
2. Piano per razionalizzare l'utilizzo delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio, di cui all'art. 2, comma 594, lett. a) della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
3. Piano della Performance di cui all'art. 10, comma 1, lett. a) e comma 1 ter del d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150;
4. Piano delle azioni positive, di cui all'art. 48, comma 1, del d.lgs. 11 aprile 2006, n. 198;
5. Piano di Prevenzione della Corruzione, di cui all'art. 1, commi 5, lett. a) e 60, lett. a) della legge 6 novembre 2012, n. 190;
6. Piano organizzativo del lavoro agile, di cui all'art. 14, comma 1, della legge 7 agosto 2015, n. 124.

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 (Deliberazione di Consiglio Comunale n. 43 del 21/04/2022).

Il **Referto sulla gestione** descrive i risultati dello stato di attuazione degli obiettivi programmati con il Piano esecutivo di gestione ai sensi dell'art. 198 del D.Lgs. n. 267/2000, confluito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2024-2026.

L'art. 36 del *Regolamento sul sistema dei controlli interni* del Comune di Lecce, prevede che il controllo di gestione in itinere sia svolto da ciascun dirigente e dai referenti per il settore di propria competenza tramite il software gestionale.

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, è da attuarsi nei primi mesi successivi alla conclusione dell'attività amministrativa gestionale, da parte del Servizio Autonomo Segreteria Generale, sulla base dei dati inseriti dai dirigenti e dai referenti nel software gestionale degli obiettivi.

Si evidenzia che, così come stabilito dall'art. 32 del citato Regolamento, *“Tramite il software gestionale, 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 cura l'analisi e l'aggregazione dei dati forniti.

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 e n. 251 del 07/07/2023. Nelle Carte dei Servizi aggiornate dai Settori 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 PIAO 2024-2026 dell’Ente, sottosezioni 2.2 “Performance” e 2.2.1 “Obiettivi di performance/sviluppo” del PIAO, 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), **Allegato 1_Raggiungimento Obiettivi Strategici** (realizzati attraverso il raggiungimento degli obiettivi operativi nel corso degli anni);
- obiettivi operativi (individuati dalla classe dirigenziale)- **Allegato 2_Raggiungimento Obiettivi Operativi**- 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.

Con l’introduzione del PIAO, le politiche del Comune di Lecce sono state espresse in termini di obiettivi di Valore Pubblico (outcome/impatti), anche con riferimento alle misure di benessere equo e sostenibile (Sustainable Development Goals dell’Agenda ONU 2030; indicatori di Benessere Equo e Sostenibile elaborati da ISTAT e CNEL) e sono rappresentate dalle strategie dell’amministrazione per la creazione di Valore Pubblico ed i relativi indicatori di impatto.

Il riferimento è costituito dagli obiettivi generali dell’organizzazione, programmati in coerenza con gli indirizzi di governo dell’ente e i documenti di programmazione finanziaria, in un’ottica di valore pubblico generato dall’azione amministrativa, inteso come l’incremento del benessere economico, sociale, educativo, assistenziale, ambientale, a favore dei cittadini e del tessuto produttivo.

Le politiche, anche locali, generano infatti degli impatti in termini di benessere sugli utenti e stakeholder che possono essere classificati in: ECONOMICO - SOCIALE – AMBIENTALE - SANITARIO (Linea Guida n. 1/2017 della Funzione Pubblica).

Nella sottosezione 2.1 Valore pubblico del PIAO sono riportati gli indirizzi e gli obiettivi strategici con i relativi indicatori di impatto, articolati nelle quattro principali dimensioni del benessere equo sostenibile: sociale, economico, ambientale e istituzionale; ad essi sono associati gli obiettivi di performance organizzativa individuati nella PIAO- Sottosezione 2.2 Performance. In questa sottosezione del PIAO sono stati riportati in allegato gli obiettivi gestionali-esecutivi di performance dell’ente.

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.

Con DGC n. 461 del 21/12/2023 è stato aggiornato il Sistema per la valutazione e premialità della performance individuale del Comune di Lecce.

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 Elevata Qualificazione e ai dirigenti.

Attraverso una rassegna dei dati ed elementi più significativi, il presente documento rappresenta sinteticamente la performance complessiva dell'ente conseguita nell'anno 2024, come programmata nell'ambito degli Obiettivi strategici di mandato individuati con il DUP 2024-2026, raccordati con le linee programmatiche 2019-2024, e nel PIAO 2024-2026, e precisamente per la annualità 2024, 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 a cui è stata attribuita l'Elevata Qualificazione, al Segretario Generale e ai dirigenti.

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

Al fine di semplificare la lettura dei dati si è predisposto un unico documento, come già avviene in sede previsionale con il PIAO, 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. IL CONTESTO ESTERNO

Per l'analisi del contesto esterno in cui si colloca il Comune di Lecce, realizzata prendendo in considerazione sinteticamente l'inquadramento territoriale – infrastrutturale – ambientale, il contesto socio economico e culturale e lo stato dell'ordine e della sicurezza pubblica, si rinvia all'apposito paragrafo della Sezione “Scheda anagrafica dell'Amministrazione e analisi del contesto esterno e interno” del PIAO 2024-2026, approvato con DGC n. 39 del 31/01/2024, e modificato con DGC n. 250 del 12/07/2024 e n. 406 del 18/11/2024.

2. IL CONTESTO INTERNO

2.1 Analisi del contesto interno

L'**analisi del contesto interno** parte innanzi tutto dalla descrizione della strutturazione dell'Ente. Gli aspetti che si prendono in considerazione sinteticamente per delineare il contesto interno del Comune di Lecce sono i seguenti:

2.1.1 Assetto Istituzionale

2.1.2 Organizzazione amministrativa

2.1.1 Assetto istituzionale.

Il Comune di Lecce è l'Ente che rappresenta la comunità dei cittadini organizzata ed ordinata sul suo territorio e, nel rispetto dei principi sulla sussidiarietà, ne rappresenta e cura i diritti nei diversi settori quali Ambiente, Arte, Cultura, Educazione, Giustizia, Igiene, Religione, Salute, Sicurezza, Storia, Territorio, Tradizione, Tradizioni Popolari.

L'organo di governo del Comune è la Giunta comunale. Essa collabora con il Sindaco nell'attuazione degli indirizzi generali del Consiglio ed opera attraverso deliberazioni collegiali. Essa compie tutti gli atti rientranti, ai sensi dell'articolo 107, commi 1 e 2 del D.Lgs. n. 267 del 2000, nelle funzioni degli organi di governo, che non siano riservati dalla legge al Consiglio e che non ricadano nelle competenze, previste dalle leggi o dallo Statuto, del Sindaco o degli organi di decentramento.

La Giunta Comunale risulta composta dal Sindaco e da 9 Assessori.

Il Consiglio Comunale, invece, è l'organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo; ha competenza ad adottare deliberazioni esclusivamente nelle materie previste dall'art.42 del D.Lgs. n. 267 del 2000. Il suo funzionamento è disciplinato dal Capo I del vigente Statuto Comunale e da apposito Regolamento.

L'organo risulta composto da 32 consiglieri oltre il Sindaco nonché dal consigliere aggiunto in rappresentanza dei cittadini stranieri.

Le Commissioni consiliari, istituite ai sensi dell'articolo 59 dello statuto comunale, sono articolazioni interne del Consiglio, costituite nel suo seno con criterio proporzionale, cioè in modo da rispecchiare la presenza delle forze politiche nell'organo assembleare.

Le Commissioni svolgono attività consultive e propositive nei confronti del Consiglio comunale.

I poteri delle Commissioni, la relativa organizzazione e le forme di pubblicità dei lavori sono disciplinate dal capo III del Regolamento sul funzionamento del consiglio comunale e delle sue articolazioni.

Ai sensi dell'art. 69 del Regolamento sul funzionamento del Consiglio comunale e delle sue articolazioni, le Commissioni “esercitano le loro funzioni concorrendo ai compiti d'indirizzo e di controllo politico-amministrativo, allo stesso attribuiti mediante la valutazione preliminare degli atti di programmazione, di pianificazione operativa e finanziaria e l'approfondimento dei risultati periodici del controllo della gestione corrente e degli investimenti. Ferme restando le competenze degli altri organi dell'Amministrazione, svolgono l'attività preparatoria, istruttoria e redigente su atti”.

Date le specifiche finalità del presente documento, appare opportuno menzionare la presenza in seno al Comune di Lecce di due Commissioni permanenti previste dall'art. 51 dello Statuto comunale. Ad esse sono attribuite funzioni di garanzia e controllo, rispettivamente in materia di gestione e programmazione (Commissione per il controllo della gestione e degli strumenti di programmazione previsti nello Statuto) ed in materia di atti dell'amministrazione (Commissione per il controllo della conformità degli atti allo Statuto ed ai Regolamenti e della attuazione di questi ultimi).

2.1.2 Organizzazione amministrativa.

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 PIAO 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 attualmente articolata in n. 1 “*Servizio Autonomo Segreteria Generale*”, n. 11 *Settori* ciascuno dei quali è affidato ad un Dirigente responsabile, oltre a n. 1 ufficio intersettoriale denominato “Unità di Controllo sulle Partecipate”.

Fino al 31/10/2024, l'articolazione dei settori era la seguente:

Servizio Autonomo Segreteria Generale
Settore/Cdr 1 - Affari Generali ed Istituzionali, Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura Direzione e gestione amministrativa uffici/servizi: <ul style="list-style-type: none">• Avvocatura Comunale• Gabinetto del SindacoUfficio del Consiglio
Settore/Cdr 2 - Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR, Patrimonio
Settore/Cdr 3 - Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale
Settore/Cdr 4 - Ambiente, igiene e sanità, randagismo, canili, gestione parchi e verde pubblico
Settore/Cdr 5 - Pianificazione e sviluppo del territorio – manutenzioni ERP
Settore/Cdr 6 - Lavori pubblici, edilizia scolastica e popolare, impiantistica sportiva, servizi per lo sport, centro storico, politiche energetiche
Settore/Cdr 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione
Settore/Cdr 8 - Welfare, casa e pari opportunità, diritti civili, volontariato, politiche giovanili, politiche attive di lavoro – Piano Sociale di Zona
Settore/Cdr 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali
Settore/Cdr 10 - Innovazione tecnologica, agenda digitale e open data - Attività economiche e produttive, servizi alle imprese.
Settore/Cdr 11 - Polizia Locale e protezione civile, mobilità – viabilità

Con DGC n. 346 del 3/10/2024 si è stabilito che i Settori 01 e 09 avrebbero assunto le seguenti denominazioni:

- *Settore/Cdr 1 – Settore Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare e appalti, Agricoltura*, inclusa la direzione e la gestione amministrativa del servizio Autonomo Avvocatura;
- *Settore/Cdr 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali, Affari Generali ed Istituzionali*, inclusa la direzione e la gestione amministrativa del servizio Autonomo Gabinetto del Sindaco e dell’Ufficio Consiglio

Pertanto, la macrostruttura del Comune di Lecce, a far data dal 01/11/2024, è così articolata:

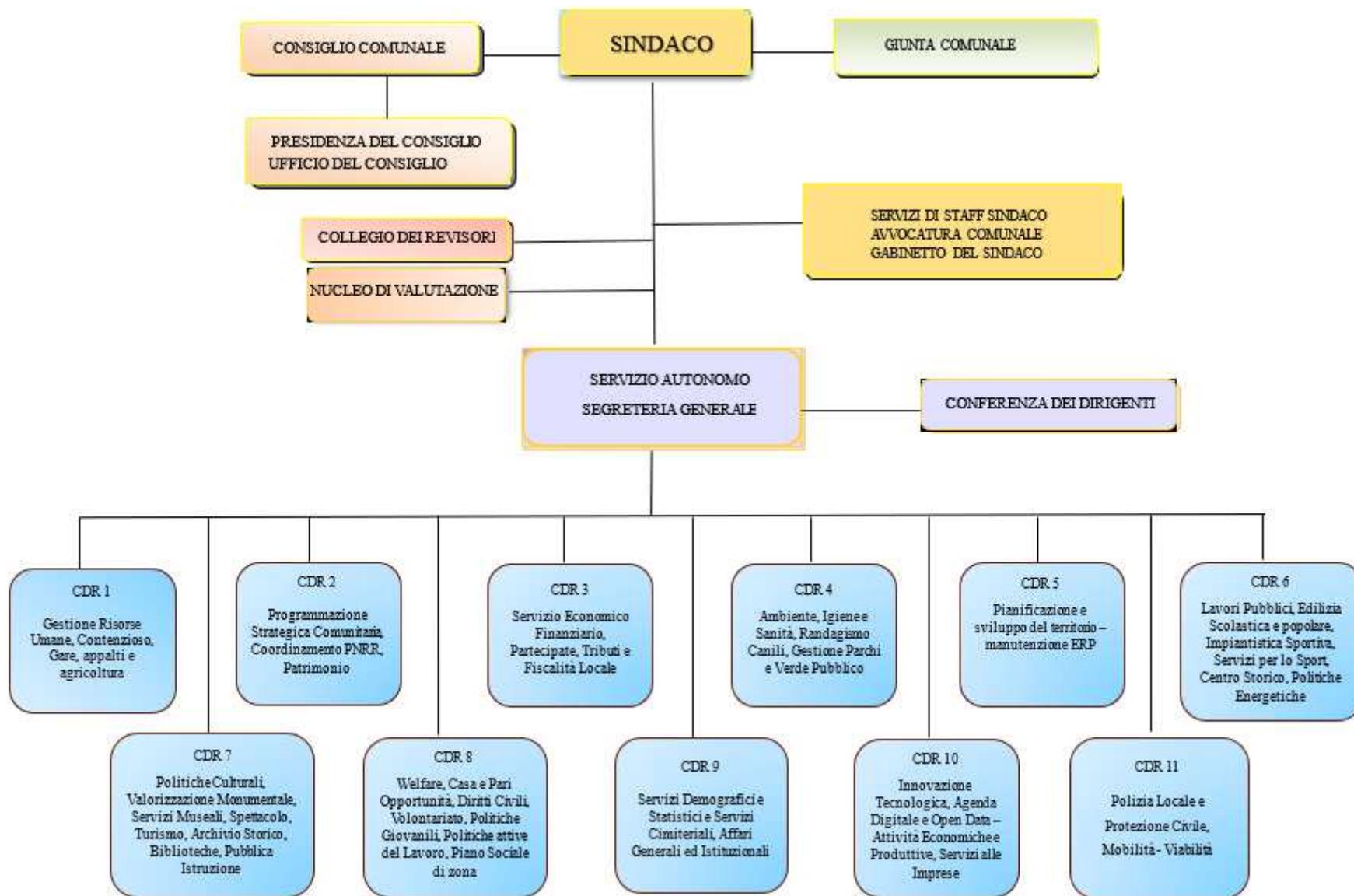
Servizio Autonomo Segreteria Generale
Settore/Cdr 1 - Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare e appalti, Agricoltura Direzione e gestione amministrativa uffici/servizi: Avvocatura Comunale
Settore/Cdr 2 - Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR, Patrimonio
Settore/Cdr 3 - Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale
Settore/Cdr 4 - Ambiente, igiene e sanità, randagismo, canili, gestione parchi e verde pubblico
Settore/Cdr 5 - Pianificazione e sviluppo del territorio – manutenzioni ERP
Settore/Cdr 6 - Lavori pubblici, edilizia scolastica e popolare, impiantistica sportiva, servizi per lo sport, centro storico, politiche energetiche
Settore/Cdr 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione
Settore/Cdr 8 - Welfare, casa e pari opportunità, diritti civili, volontariato, politiche giovanili, politiche attive di lavoro – Piano Sociale di Zona
Settore/Cdr 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali, Affari Generali ed Istituzionali Direzione e gestione amministrativa uffici/servizi: <ul style="list-style-type: none"> • Gabinetto del Sindaco • Ufficio Consiglio
Settore/Cdr 10 - Innovazione tecnologica, agenda digitale e open data - Attività economiche e produttive, servizi alle imprese.
Settore/Cdr 11 - Polizia Locale e protezione civile, mobilità – viabilità

L’**“Unità di Controllo sulle Partecipate”**, 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 unico dal 01/04/2023), è incardinata funzionalmente nel Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale ed è composta, altresì, dal Capo di Gabinetto, dall’Avvocatura Comunale e dal Responsabile della Trasparenza.

Ai sensi del *Regolamento sui controlli interni* e del *Regolamento sull’in-house providing mediante controllo analogo* del Comune di Lecce, 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 Controllo sulle Partecipate**, 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 Piano di Prevenzione della Anticorruzione ovvero delle misure integrative del “modello” D.Lgs. n. 231/2001;
- sulla nomina del Responsabile Prevenzione della Corruzione;
- sull’effettivo adempimento degli obblighi di pubblicazione che gravano sulla partecipata.



Numero dipendenti al **31 dicembre 2024**:¹ n. **380** unità, di cui

- **n. 1 Segretario Generale** (comunque organicamente dipendente dal Ministero degli Interni, assegnata al Comune): Avv. Giacomo Mazzeo.
- **n. 11 dirigenti**: n. **8** dirigenti a tempo indeterminato, tra cui n. 1 donna e n. 1 dirigente in assegnazione temporanea, in posizione di comando, presso altra amministrazione, dal 05/05/2024 per la durata di 3 anni (tale posizione dirigenziale è attualmente ricoperta da un dirigente ad interim, responsabile pertanto di n. 2 settori); n. **2** dirigenti a tempo determinato ex art. 110 comma 1 TUEL, di cui n. 1 donna; n. 1 dirigente in assegnazione temporanea parziale tramite convenzione.
- **n. 368 dipendenti** (tra cui n. 158 uomini e n. 210 donne): n. 359 dipendenti a tempo indeterminato, n. 3 dipendenti a tempo determinato ex art. 90 TUEL, n. 5 dipendenti a tempo determinato PNRR, n. 1 dipendente in posizione di comando da altro ente.

Le articolazioni interne, invece, sono i Servizi e gli Uffici, affidati alla responsabilità di un dirigente che svolge le funzioni conferitegli con autonomia operativa in piena coerenza con gli obiettivi, i piani ed i programmi definiti dagli organi di governo.

	Totale dipendenti al 31/12/2024		
	Uomini	Donne	Totale
SEGREARIO GENERALE	1	0	1
ALTE SPECIALIZZ. FUORI D.O. ART.90 TUEL	1	2	3
DIRIGENTE A TEMPO INDETERMINATO	7	1	8

¹Dati forniti dal Servizio Gestione Risorse Umane

DIRIGENTE A TEMPO DET. ART.110	1	1	2
DIRIGENTE IN ASSEGNAZIONE TEMPORANEA PARZIALE TRAMITE CONVENZIONE.	1	0	1
ELEVATE QUALIFICAZIONI	22	25	47
AREA DEI FUNZIONARI E DELLE ELEVATE QUALIFICAZIONI	29	64	93
AREA DEI FUNZIONARI E DELLE ELEVATE QUALIFICAZIONI IN POSIZIONE DI COMANDO DA ALTRO ENTE	0	1	1
AREA DEI FUNZIONARI PNRR TEMPO DET.	3	2	5
AREA DEGLI ISTRUTTORI	96	113	209
AREA DEGLI OPERATORI ESPERTI	7	2	9
AREA DEGLI OPERATORI	0	1	1
TOTALE	168	212	380

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:

- 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.

Come accennato nella parte introduttiva di questo documento, la pianificazione strategica è contenuta nell'apposita sezione ad essa dedicata del Documento unico di programmazione, 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 contenuta nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione- PIAO.

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>>.

Con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 63 del 30/04/2025 è stato approvato il Rendiconto della gestione per l'esercizio 2024, a cui si rimanda e che rappresenta lo strumento per valutare **controllo di gestione**, in quanto fornisce una fotografia dettagliata dei risultati finali della gestione amministrativa e finanziaria.

Questo documento consente di verificare, appunto, che gli obiettivi programmati nel **Documento Unico di Programmazione (DUP)** e tradotti nel **Bilancio di Previsione** siano stati effettivamente raggiunti, assicurando trasparenza e responsabilità nell'utilizzo delle risorse pubbliche. Attraverso il **Rendiconto**, è possibile confrontare i dati preventivi con quelli consuntivi, analizzando eventuali scostamenti e identificando le cause che li hanno determinati.

È il principale misuratore del successo dell'azione amministrativa, poiché permette di valutare se le strategie pianificate siano state realizzate in modo efficace e se le politiche adottate abbiano prodotto i risultati attesi.

Questo strumento diventa essenziale per il miglioramento continuo, fornendo informazioni utili per correggere eventuali criticità e pianificare le future attività amministrative.

Il **Rendiconto**, quindi, non è solo un adempimento formale, ma un elemento chiave per rafforzare il **controllo di gestione**, monitorare la qualità dei servizi erogati e garantire una gestione pubblica trasparente, orientata al raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati.

L'informatizzazione dei flussi documentali, iniziata nel 2020, ha raggiunto un traguardo fondamentale nel 2021 attraverso l'informatizzazione nel gestionale del Piano degli obiettivi/Piano della performance. Il collegamento dei capitoli di bilancio ai singoli obiettivi e non soltanto al settore si è compiuta nel 2022 con l'aggancio degli impegni agli obiettivi da parte di tutti i settori, oltre alla creazione graduale dei centri di costo dei servizi a domanda individuale a cura del Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale. Tale implementazione ha reso realizzabile tecnicamente lo sviluppo di un controllo in itinere anche su elementi contabili.

Occorrerà, seppure gradualmente, commisurare gli obiettivi agli standard definiti a livello nazionale e internazionale. Inoltre, con il PIAO sono stati inseriti indicatori di impatto collegati al contesto esterno e si sono utilizzati maggiormente indicatori economici, al fine di tenere sotto controllo la spesa pubblica.

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 *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 della Sottosezione 2.2 Performance del PIAO, con la previsione di obiettivi operativi che rappresentano un dettaglio degli obiettivi strategici *di sviluppo*, 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, con il collegamento puntuale agli obiettivi dati.
- **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.

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 Sottosezione 2.2 Performance del PIAO – 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, i quali contribuiscono al raggiungimento del 40% del totale degli obiettivi, che specifici, i quali contribuiscono al raggiungimento dell'60% del totale degli obiettivi.

Nell' **Allegato 1_Raggiungimento Obiettivi Operativi** si riportano i risultati raggiunti ed i conseguenti scostamenti degli obiettivi di cui al 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** sostenuti nel triennio 2022-2023-2024 **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			
	2022	2023	2024
Manutenzione stradale*	256.936,01	538.340,04**	369.135,79
Manutenzione pubblica illuminazione*	513.000,00	388.489,97**	433.466,02
Manutenzione fognatura bianca*	432.088,52	426.793,57**	215.004,07
Manutenzione verde pubblico***	2.109.930,00	3.111.635,91***	3.115.285,67
Spazzamento strade***	3.913.756,00	3.913.756,00***	3.913.756,00

COSTI SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE****			
	2022	2023	2024
Asili Nido	221.935,58	177.498,32	157.195,53
Colonie e Soggiorni Stagionali, Stabilimenti Termali	0	0	0
Impianti Sportivi	206.950,27	673.546,74	607.205,15
Mense Scolastiche	1.230.345,13	1.497.144,52	1.650.312,50
Mercati e Fiere Attrezzate	479.409,35	717.992,70	505.910,47
Musei, Pinacoteche, Gallerie e Mostre	295.045,35	92.979,32	473.558,88
Spettacoli	153.097,82	220.068,47	295.730,57
Trasporti Funebri, Pompe Funebri, Illuminazioni Votive	635.462,41	692.813,49	679.783,96

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

** Importo corrispondente a mandati emessi nel 2024

***dati forniti dal settore Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico

**** dati forniti dal Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale

3.1.3 - Controllo Strategico

Il **controllo strategico** è l'attività tesa a verificare l'attuazione dei programmi contenuti nel Documento Unico di Programmazione (DUP) e dettagliati nella Sottosezione 2.2 Performance del PIAO, secondo le Linee Programmatiche presentate dal Sindaco al Consiglio Comunale.

3.1.4 - Controllo Strategico: la Performance correlata alle Linee Programmatiche di Mandato

A seguito delle consultazioni elettorali che si sono svolte in data 8-9 giugno 2024 e del ballottaggio del 23-24 giugno 2024, è stata proclamata eletta Sindaco Adriana Poli dal 27/06/2024. In data 22/10/2024, con DCC n. 133, il Consiglio Comunale ha preso atto delle *Linee programmatiche di mandato* del neo eletto Sindaco. Gli obiettivi operativi derivanti dalle Linee programmatiche e dai corrispettivi obiettivi strategici sono stati trasfusi nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) – 2025-2027, approvato con DGC n. 122 del 31/03/2025. Pertanto, il presente Referto rileva lo stato di attuazione degli obiettivi 2024 collegati alle linee programmatiche 2019-2024 dell'amministrazione uscente.

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 DCC n. 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 e di mantenimento.

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

Si è partiti dall'analisi degli obiettivi operativi di "Sviluppo" e 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 PIAO. 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 2024 e correlate ai relativi obiettivi individuati nel PIAO 2024-2026.

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 I***) 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 all'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza** nella Sottosezione **2.3 Rischi corruttivi e trasparenza** del PIAO, con l'indicazione delle attività correlate e degli indicatori di risultato (per i quali sono riportati i relativi target/valori attesi). Per il PNRR si è adottata una codificazione specifica degli obiettivi operativi collegati al fine di monitorare il raggiungimento dei target e delle milestones associate ai singoli progetti in coerenza con gli obiettivi stabiliti nei documenti di programmazione strategico-gestionale e considerato il peso strategico degli stessi.

Nell'Allegato 2_Raggiungimento Obiettivi Strategici², la **media generale della performance strategica** a livello di ente per l'anno 2024 è pari al **99,02%**

3.2 - Qualità dei servizi- grado di soddisfazione dei destinatari dei servizi

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

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

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 251 del 07/07/2023 sono state aggiornate le Carte dei Servizi e standard di qualità dei settori dell'Ente, già approvate con DGC n. 396 del 30/12/2020 e successivamente aggiornate con DGC n. 384 del 17/12/2021, in cui sono specificati i principi e gli standard di qualità che i

² Dati elaborati con la collaborazione del Dott. Mauro Martina - Responsabile Ufficio attuazione programma di mandato del Sindaco e Controllo Strategico

servizi erogati devono garantire. La carta dei Servizi, infatti, “consente d’informare, in modo trasparente ed immediato, sull’offerta delle prestazioni, sulle modalità d’accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell’erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione”. Come si evince dal **par. 1 Cos’è la Carta dei servizi** delle singole Carte “*La Carta di qualità dei servizi consente d’informare, in modo trasparente ed immediato, sull’offerta delle prestazioni, sulle modalità d’accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell’erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Di seguito si riporta la **tabella riepilogativa della valutazione della qualità percepita dall’utenza per servizio**. Nelle colonne a sinistra vengono indicati il numero del Settore, e la sua denominazione e la specifica del servizio, mentre nelle ultime due colonne sono riportate le Valutazioni rispettivamente del singolo servizio e quella sintetica del settore.

La media del grado di soddisfazione dell’utenza relativa a tutti i servizi di seguito elencati resi dal Comune di Lecce è pari a **94,27%** (nell’anno 2023 la media era pari al 93,97%, nel 2022 all’ 88,20%, nel 2020 all’86,60% e nell’anno 2019 era pari all’ 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, mediante l'impiego di specifiche metodologie, così come previsto dall'art. 17 del *Regolamento sul Sistema dei controlli interni*.

3.2.1 - Il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi raggruppati per Settore di afferenza.

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

Settore	denominazione servizio	Valutazione qualità percepita del singolo servizio	Valutazione sintetica della qualità percepita rispetto al settore
Servizio Autonomo Segreteria Generale	VIDIMAZIONE REGISTRI	91,67%	96,43%
	CONTRATTI D'APPALTO E CONCESSIONI	98,91%	
Settore 01 - Affari Generali ed Istituzionali, Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura (fino al 31/10/2024)- Sviluppo Organizzativo e Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare e Appalti, Agricoltura (dal 01/11/2024)	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	85,88%	86,19%
	UFFICIO PROTOCOLLO - ALBO PRETORIO - NOTIFICHE	85,26%	
	OPEN SPACE	87,43%	

Settore 02 - Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR (Servizi di staff al Sindaco), Patrimonio.	Il Settore non effettua indagini di Customer satisfaction		\
Settore 03 - Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale	IMU/ICI/TASI	89%	90,54%
	TARSU/TARES/TARI	91%	
	IMPOSTA DI SOGGIORNO	91,67%	
Settore 04 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	91,86%	93,60%
	ATTIVAZIONE SCARICO DI ACQUE REFLUE DOMESTICHE TRAMITE IL SISTEMA DELLA SUBIRRIGAZIONE	94,15%	
	AUTORIZZAZIONE SANITARIA	92,63%	
	SCARICO DEI REFLUI - CIVILI ABITAZIONI	95%	
	AUTORIZZAZIONE IMMISSIONE CONDOTTA BIANCA	91,11%	
	AUTORIZZAZIONE IN DEROGA PER ATTIVITA' RUMOROSA A CARATTERE TEMPORANEO	94,29%	
	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO	94,29%	
	NULLA OSTA AI FINI DELLA PREVENZIONE DELL'INQUINAMENTO ATMOSFERICO ED ACUSTICO	95,91%	
	V.I.A. (VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE)	93,16%	
	V.A.S. (VALUTAZIONE DI IMPATTO STRATEGICO)	95,18%	
	AFFIDO CANI	95,56%	

	INCONTRO CON IL DIRIGENTE	95,79%	
Settore 05 - Pianificazione e Sviluppo del Territorio - Manutenzioni ERP	CONCESSIONE E PERMESSI A COSTRUIRE IN SANATORIA (CONDONO)	100,00%	100%
	AUTORIZZAZIONE STRUTTURE BALNEARI	100,00%	
	PERMESSO DI COSTRUIRE	100,00%	
	RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER OCCUPAZIONI TEMPORANEE DI SUOLO PUBBLICO	100,00%	
Settore 06 - Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica e popolare, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	100%	88,60%
	RILASCIO CERTIFICAZIONI	100%	
	AUTORIZZAZIONE ALLA MANOMISSIONE DEL SUOLO PUBBLICO	96,67%	
	AUTORIZZAZIONI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI SPORTIVI	85%	
	SERVIZI DIVERSI	86,67%	
Settore 07 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	MUST	96,67%	90,02%
	SALA OFF GALLERY MUST	100%	
	EX CONSERVATORIO SANT'ANNA	100%	
	PALAZZO TURRISI - PALUMBO	93,33%	
	TEATRO PAISIELLO	93,33%	
	TEATRO APOLLO	97,14%	
	MENSA SCOLASTICA	77,87%	
	SCUOLA DELL'INFANZIA	80,00%	
TRASPORTO SCOLASTICO	86,22%		

	ASILO NIDO COMUNALE	87,67%	
Settore 08 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	SEGRETARIATO SOCIALE	100,00%	100,00%
	BALIATICO	100,00%	
	SEGRETARIATO SOCIALE KOLBE	100,00%	
	CENTRI SOCIALI PER ANZIANI	100,00%	
Settore 09 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali (fino al 31/10/2024) - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali, Affari Generali ed Istituzionali (dal 01/11/2024)	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	100,00%	99,57%
	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	100,00%	
	LUCI VOTIVE	96,67%	
	RILASCIO CARTA DI IDENTITA'/CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA	97,50%	
	RILASCIO CERTIFICAZIONI/ESTRATTO	100,00%	
	CAMBIO DI RESIDENZA/ABITAZIONE	100,00%	
	DICHIARAZIONE DI NASCITA	100,00%	
	DICHIARAZIONE DI MORTE	100,00%	
	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	100,00%	
	ACCORDI DI SEPARAZIONE/DIVORZI	100,00%	
	UNIONI CIVILI	100,00%	
	AUTENTICAZIONE FOTO, FIRME, COPIE	100,00%	
DAT - DICHIARAZIONE ANTICIPATA DI TRATTAMENTO	100,00%		
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	PUBBLICI ESERCIZI	100,00%	95,00%
	ATTIVITA' RICETTIVE	90,00%	
	AREE MERCATALI	90,00%	
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	FRONT OFFICE (INFO - ORIENTAMENTO ALL'UTENZA)	94,12%	97,01%
	INFORMAZIONI PAGAMENTO VERBALI	97,33%	

ESTRAZIONE COPIA CONFORME VERBALI DI ACCERTAMENTO COD. DELLA STRADA	93,33%	
VISURA STATO DEI VERBALI	100%	
VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI PHOTORED	98,18%	
VISIONE E/O ESTRAZIONE FOTOGRAMMI DEL TRANSITO ZTL	90,91%	
RICHIESTA DISCARICO CARTELLA ESATTORIALE	100%	
DUPLICATO CARTELLA ESATTORIALE	95,24%	
RICHIESTA COPIA DI VERBALI DI RILEVAZIONE INCIDENTI STRADALI E SINISTRI ACCIDENTALI	98,30%	
PRESENTAZIONE DI DENUNCE O QUERELE	93,33%	
DENUNCE SMARRIMENTO OGGETTI-ANIMALI	95%	
AUTORIZZAZIONE DISSUASORI	97,14%	
RILASCIO PASS ZTL	97,89%	
RILASCIO CONTRASSEGNI DIVERSAMENTE ABILI	98,10%	
RILASCIO PASSI CARRAI	94%	
EMISSIONE ORDINANZE OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	96,00%	
OCCUPAZIONI SUOLO PUBBLICO	98%	
REALIZZAZIONE STALLI DIVERSAMENTE ABILI - CARICO/SCARICO	97,14%	
		94,27%

4. LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E INDIVIDUALE

4.1 - Il processo di rendicontazione

La presente **Relazione sulla performance 2024**, 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 PIAO 2024-2026;
- 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;
- del **Nucleo di Valutazione** che, sulla base dei dati e della reportistica forniti dai Dirigenti, valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle unità di struttura, a tutto il personale non dirigenziale, alle E.Q. e ai Dirigenti, e procede alla validazione della Relazione sulla Performance;
- della **Giunta Comunale** che, con la collaborazione del Segretario Generale e del *Servizio Autonomo Segreteria Generale*, redige la presente Relazione sulla Performance – anno 2024, 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 PIAO 2024-2026.

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 2024** per la programmazione operativa sono in media del **99,21%** e per la programmazione strategica sono in media del **99,02%**. La media del grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi resi dal Comune di Lecce è pari al 94,27%

- vi sono specifici obiettivi inerenti **all'attuazione e il relativo monitoraggio delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza di cui al PIAO 2024-2026** nella Sottosezione 2.3 **Rischi corruttivi e trasparenza**, nonché **indicatori specifici riguardanti il livello di soddisfazione dell'utenza** rispetto ai servizi erogati. Come sopra specificato, la percentuale di soddisfazione dell'utenza è pari al 94,27%.

Nello specifico, a tutti i settori è stato assegnato l'obiettivo trasversale: *Benessere Istituzionale: OB. TRASV. - Monitoraggio Misure di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.*

Anche il raggiungimento di questi fattori ha inciso sulla valutazione della performance individuale.

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2024

Servizio Autonomo/Settore	% raggiungimento obiettivi
Servizio Autonomo Segreteria Generale	100%
Settore 01 - Gestione Risorse Umane, Contenzioso, Gare, appalti e agricoltura - Avvocatura Comunale (servizio autonomo)	100%
Settore 2 -Programmazione Strategica Comunitaria, Coordinamento PNRR (Servizi di staff al Sindaco), Patrimonio.	100%
Settore 3 – Servizio Economico e Finanziario, Partecipate, Tributi e Fiscalità Locale	94,38%
Settore 4 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	96,12%
Settore 5- Pianificazione e Sviluppo del Territorio - Manutenzioni ERP	100%
Settore 6- Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica e popolare, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche	100%
Settore 7 - Politiche Culturali, Valorizzazione Monumentale, Servizi Museali, Spettacolo, Turismo, Archivio Storico, Biblioteche, Pubblica Istruzione	100%
Settore 8 - Welfare, Casa e Pari Opportunità, Diritti Civili, Volontariato, Politiche Giovanili, Politiche attive del Lavoro - Piano Sociale di Zona	100%
Settore 9 - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali, Affari Generali ed Istituzional - Gabinetto del Sindaco (servizio autonomo)	100%
Settore 10 - Innovazione Tecnologica, Agenda Digitale e Open Data - Attività Economiche e Produttive, Servizi alle Imprese	100%
Settore 11 - Polizia Locale e Protezione Civile, Mobilità - Viabilità	100%
Media totale	99,21%

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 **99,21%** (rispetto al 99,68% del 2023, al 99,50% del 2022, al 98,65% del 2021, 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).

La partecipazione di ciascun Settore/CDR all'attività dell'Ente, con i risultati raggiunti e i conseguenti scostamenti degli obiettivi di cui alla Sottosezione 2.2 Performance del PIAO, è descritta in dettaglio nel par. **3.1.1 Controllo di gestione per Settori/Centri di responsabilità** e nell'**Allegato 1_Raggiungimento Obiettivi Operativi**.

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 Elevata Qualificazione e ai dirigenti.

Le dimensioni che compongono la *performance* individuale sono³:

- **risultati**, riferiti agli obiettivi *annuali* inseriti nel PIAO e negli altri documenti di programmazione, 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 *Sistema per la valutazione e premialità della performance individuale*⁴ del Comune di Lecce. Nel suddetto Sistema è riportato che il PIAO prevede, per i dipendenti comunali con qualifica dirigenziale responsabili dei pagamenti delle fatture commerciali, anche un apposito obiettivo annuale con peso non inferiore al 30%, relativo al rispetto dei tempi di pagamento, misurato con l'indicatore di ritardo annuale dei tempi di pagamento, così come previsto dall'art. 4 bis, comma 2, del D.L. n. 13/2023 convertito in Legge n. 41 del 21 .04.2023. Come stabilito nel Sistema per la valutazione e premialità della performance individuale, **il Collegio dei Revisori dei Conti**, con verbale n. 87/2025, ha attestato che “*il Comune di Lecce, per l'esercizio 2024, ha dato piena attuazione alle normative vigenti in materia di tempestivo pagamento delle obbligazioni commerciali, adottando le misure organizzative e operative previste dal quadro normativo di riferimento, e definendo un sistema premiale e sanzionatorio coerente con i principi di efficacia e responsabilità dirigenziale. L'andamento degli indicatori di pagamento rilevati sulla PCC è ritenuto soddisfacente, e in linea con gli obiettivi di tempestività e correttezza amministrativa*”.

4.3.1 - La valutazione della performance individuale del personale del Comune di Lecce

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, del personale dipendente, delle Elevate Qualificazioni e del Segretario Generale e Dirigenti, ricomprendono anche il personale che nel corso del 2024 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.

³ Dipartimento della funzione Pubblica - Linee guida per il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance 2017

⁴ Aggiornato con DGC n. 461 del 21/12/2023

4.3.1.1 - La valutazione della performance individuale del personale dipendente

Nella tabella di seguito è incluso sia il personale dell'area dei funzionari che nel corso dell'anno è stato incaricato di Elevata Qualificazione (e quindi ha avuto doppia valutazione) che, come innanzi specificato, il personale che nel corso del 2024 è stato posto in quiescenza o ha cessato il rapporto di lavoro con il Comune.

In base all'art. 11 del suddetto Sistema, i criteri di valutazione del personale dipendente non destinatario di incarico di Elevata Qualificazione sono i seguenti:

La misurazione e valutazione della performance individuale del personale dipendente, non destinatario di incarico di Elevata Qualificazione, è effettuata annualmente sulla base del sotto riportato sistema, che tiene in considerazione il raggiungimento degli obiettivi/sub obiettivi così come stabilito dal Nucleo di Valutazione e la valutazione dei comportamenti organizzativi attraverso la compilazione della scheda sul sistema informatizzato da parte del Dirigente di riferimento.

Per il primo parametro il punteggio attribuito, in rapporto alla % di raggiungimento degli obiettivi assegnati, è così determinato:

- Fino al 59 = nessun punteggio
- da 60 sino a 73 = 30 punti
- > 73 sino a 86 = 40 punti
- > 86 sino a 100 = 50 punti.

Per il secondo parametro, il punteggio è attribuito in ragione della scheda individuale di valutazione del comportamento organizzativo.

...

Il punteggio complessivamente conseguito da ciascun dipendente è pari alla somma del raggiungimento degli obiettivi/sub obiettivi (50 punti max) e dei comportamenti organizzativi (50 punti max).

Trova applicazione l'art. 5, comma 11-bis, dl. 95/2012, convertito in l. 135/2012.

La sommatoria dei punteggi correlati ai due parametri rappresenta il valore numerico in 100simi in base al quale determinare la percentuale da applicare ai fini della retribuzione del salario accessorio, relativo all'istituto della produttività per le performance individuali, nonché del peso della scheda di valutazione per l'applicazione degli istituti giuridico ed economici previsti dai contratti collettivi.

Pertanto, i valori numerici per questi due fattori saranno i seguenti:

Punteggio %	Retribuzione salario accessorio	Peso Scheda Valutazione
fino a 60	= nessun compenso	non valutabile
da 61 a 75	= 75%	75
da 76 a 80	= 80%	80
da 81 a 85	= 85%	85
da 86 a 90	= 90%	90
da 91 a 95	= 95%	95
da 96 a 100	= 100%	100

Il dipendente impegnato nel raggiungimento di obiettivi/sub obiettivi che fanno capo a differenti unità organizzative, sarà valutato dai dirigenti dei settori nei quali ha svolto l'attività lavorativa, secondo le modalità su indicate

I valori delle valutazioni nel 2024 sono compresi fra 100 (valore massimo attribuibile) e 64 (valore minimo attribuito nel 2025). Si specifica che alcuni dipendenti hanno ricevuto più di una valutazione o per cambio di settore o per progressioni verticali.

		NUMERO VALUTAZIONI DIPENDENTI	VALUTAZIONE																			
			100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89	88	87	86	85	84	83	82	64
AREE	AREA DEI FUNZIONARI E DELLE EQ	110	67	19	9	1	9	3	\	2	\	\	\	\	\	\	\	\	\	\	\	
	AREA DEGLI ISTRUTTORI	233	157	19	29	8	4	6	1	3	\	\	2	\	\	1	1	\	\	\	1	1
	AREA DEGLI OPERATORI E DEGLI OPERATORI ESPERTI	10	6	1	1	\	\	\	\	\	1	\	\	\	\	\	\	\	1	\	\	\
TOTALE DIPENDENTI		353	230	39	39	9	13	9	1	5	1	0	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1

4.3.1.2 - La valutazione della performance individuale del personale dipendente incaricato di Elevata Qualificazione

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

In base all'art. 10 del *Sistema per la valutazione e premialità della performance individuale*, i criteri di valutazione del personale dipendente destinatario di incarico di Elevata Qualificazione sono i seguenti:

La misurazione e valutazione della performance individuale delle Elevate Qualificazioni è effettuata annualmente sulla base del sotto riportato sistema, che tiene in considerazione il raggiungimento degli obiettivi/sub obiettivi così come stabilito dal Nucleo di Valutazione e la valutazione dei comportamenti organizzativi attraverso la compilazione della scheda sul sistema informatizzato da parte del Dirigente di riferimento.

Il dipendente incaricato di Elevata Qualificazione può conseguire un punteggio di valutazione di risultato in 100simi derivante dalla somma del punteggio dei due parametri di valutazione, il primo relativo al raggiungimento degli obiettivi assegnati (max 70 punti) e il secondo derivante dalla scheda relativa al comportamento organizzativo (max 30 punti).

Per il primo parametro il punteggio attribuito, in rapporto alla % media totale di raggiungimento degli obiettivi assegnati, è così determinato:

- *Fino al 59 = nessun punteggio*
- *da 60 sino a 73 = 50 punti*
- *> 73 sino a 86 = 60 punti*
- *> 86 sino a 100 = 70 punti.*

Per il secondo parametro, il punteggio è attribuito in ragione della scheda individuale di valutazione del comportamento organizzativo.

La sommatoria dei punteggi correlati ai due parametri rappresenta il valore numerico in 100simi in base al quale determinare, applicando i seguenti criteri, la retribuzione di risultato nonché il peso della scheda di valutazione per l'applicazione degli istituti giuridico ed economici previsti dai contratti collettivi:

- Il fondo destinato alla retribuzione di posizione e di risultato viene ripartito tra le EQ in proporzione diretta alla pesatura di ciascuna di esse, secondo il sistema di graduazione delle EQ e

percepita nell'anno di riferimento.

- L'importo così determinato sarà la base, individuale, su cui calcolare l'indennità di risultato spettante, proporzionata alla valutazione complessiva del singolo espressa in centesimi, come di seguito riportato:

Punteggio - % retribuzione di risultato	Peso Scheda Valutazione
Fino a 59 punti = nessun risultato	non valutabile
da 60 sino a 73 punti = 5 % della retribuzione di posizione	73
da 74 sino a 87 punti = 10% della retribuzione di posizione	87
da 88 sino a 100 punti = 15% della retribuzione di posizione	100

La valutazione positiva (da 60 punti in poi) dà titolo alla corresponsione della retribuzione di risultato fino ad un massimo del 15% della retribuzione di posizione attribuita, se compatibile con la disponibilità del fondo, a seguito della liquidazione della retribuzione di posizione. Qualora la somma dei punteggi risulti pari o inferiore a 59 punti non sarà corrisposto alcun compenso e l'incarico potrà essere revocato.

ELEVATE QUALIFICAZIONI	NUMERO VALUTAZIONI ELEVATE QUALIFICAZIONI	VALUTAZIONE										
		100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90
	54	49	3	1	\	\	1	\	\	\	\	\

4.3.1.3 - La valutazione della performance individuale del Segretario Generale e dei Dirigenti

In base all'art. 7 del Sistema per la valutazione e premialità della performance individuale:

Il modello di Misurazione e valutazione della performance individuale del Segretario Generale e del personale con qualifica dirigenziale si articola in due punti:

a) attribuzione del 70% del punteggio complessivo ottenuto per la valutazione in funzione dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi assegnati per l'attuazione del PIAO;

b) attribuzione del 30% del punteggio complessivo ottenuto per la valutazione in funzione dei comportamenti organizzativi assunti rispetto a quelli attesi.

Per il primo parametro, il PIAO prevede, per i dipendenti comunali con qualifica dirigenziale responsabili dei pagamenti delle fatture commerciali, anche un apposito obiettivo annuale con peso non inferiore al 30%, relativo al rispetto dei tempi di pagamento, misurato con l'indicatore di ritardo annuale dei tempi di pagamento, così come previsto dall'art. 4 bis, comma 2, del D.L. n. 13/2023 convertito in Legge n. 41 del 21.04.2023. La verifica è effettuata dal Collegio dei revisori e comunicata al Nucleo di Valutazione ed ai Dirigenti.

Per il secondo parametro, il punteggio è attribuito in ragione della scheda individuale di valutazione del comportamento organizzativo dei dirigenti.

...

Il Nucleo di Valutazione propone al Sindaco la valutazione della performance individuale del Segretario Generale e dei dirigenti, previa compilazione, sul sistema informatizzato della Performance, dell'apposita scheda di valutazione, composta dal raggiungimento degli obiettivi del PIAO, che, per i dipendenti comunali con qualifica dirigenziale responsabili dei pagamenti delle fatture commerciali terrà conto anche dell'indicatore di ritardo annuale dei tempi di pagamento attestato per l'Ente dal Collegio dei Revisori, e dalla valutazione dei comportamenti organizzativi. Il Sindaco, in coerenza con la proposta, trasmette la valutazione del Segretario Generale e dei dirigenti al Servizio del trattamento stipendiale, che provvederà a dare comunicazione al Nucleo di Valutazione.

Nella tabella di seguito si riporta in sintesi la valutazione del Segretario Generale e del personale dirigente. Si specifica che in organico sono presenti n. 1 Segretario Generale e n. 11 Dirigenti, ma nel corso del 2024, a causa dell'avvicendamento del Segretario Generale e di alcuni dirigenti, il totale delle valutazioni è di n. 17.

SEGRETARIO GENERALE E DIRIGENTI	NUMERO VALUTAZIONI SEGRETARIO GENERALE E DIRIGENTI	VALUTAZIONE											
	17	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89
		\	3	5	3	2	1	1	1	1	\	\	\

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.

A partire dal 16 marzo 2020, appena iniziato il lockdown da pandemia COVID 19, è stata avviata la digitalizzazione delle Deliberazioni di Giunta e di Consiglio, utilizzando lo stesso software del Bilancio e delle determinazioni dirigenziali, che erano confluite sulla stessa piattaforma da gennaio 2020. La riorganizzazione è stata realizzata dal 31/03/2021 (adottata con D.G.C. n. 17/2021) con il riordino della macrostruttura da n. 14 a n. 11 Settori, oltre al Servizio Autonomo Segreteria Generale. In questo modo, il numero dei dirigenti è passato da 13 del 2019 a 11 del 2021, con un risparmio per l'amministrazione pari a € 282.881,70 annui. Inoltre, è stata messa in sequenza la numerazione dei settori e delle relative schede obiettivo.

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 da marzo 2021 è stata avviata l'informatizzazione integrata in Sicr@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 [Deliberazioni di Giunta e di Consiglio, determinazioni dirigenziali e liquidazioni], protocollo e PEG) delle informazioni funzionali al controllo di gestione.

Nel 2022 è stata completata con l'aggancio dei capitoli di bilancio ai singoli obiettivi e non soltanto al settore, inoltre è stato informatizzato il modulo di valutazione del personale. Inoltre, è stato adottato per la prima volta il PIAO 2022-2024, che, nella Sezione 2. Valore Pubblico, Performance e Anticorruzione, ha proceduto ad una puntuale individuazione degli **indicatori di impatto** collegati agli obiettivi strategici dell'Ente. Gli indicatori di impatto misurano **valore pubblico**, vale a dire l'incremento del benessere reale (economico, sociale, ambientale, sanitario, culturale etc.) che si viene a creare presso la collettività e che deriva dall'azione dei diversi soggetti pubblici che perseguono questo traguardo, utilizzando le proprie risorse tangibili (finanziarie, tecnologiche etc.) e intangibili (capacità organizzativa, rete di relazioni interne ed esterne, capacità di lettura del territorio e di produzione di risposte adeguate, sostenibilità ambientale delle scelte, capacità di riduzione dei rischi connessi a insufficiente trasparenza o a fenomeni corruttivi, ecc.). Gli obiettivi strategici sono poi stati collegati a 4 domini del **Benessere Equo Sostenibile**, fra quelli individuati da Istat e precisamente: Benessere Economico, Sociale, Istituzionale e Ambientale. Si è proceduto inoltre al collegamento con gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 - Sustainable Development Goals, SDGs- e con il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza -PNRR**.

Alla luce dei dati raccolti e rappresentati anche nel presente Referto e nei relativi allegati, è da ritenersi che il Sistema attualmente in vigore per la misurazione e valutazione della Performance sia efficace e soddisfacente.

Semmai, andrebbe implementata la Customer Satisfaction attraverso metodi più "smart" di rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza, senza escludere il ricorso a ditte specializzate.