

Città di Lecce

REFERTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2024*

***estratto del Referto Controllo di Gestione - Controllo Strategico – Qualità Dei Servizi - Relazione sulla Performance - Anno 2024 approvato con DGC n. 343 dell'11/09/2025**

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 princìpi e gli standard di qualità che i servizi erogati devono garantire. La carta dei Servizi, infatti, "consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione". Come si evince dal **par. 1 Cos'è la Carta dei servizi** delle singole Carte "*La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.*
La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.
Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.
Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (customer satisfaction) del cittadino utente.
Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.
In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario, non avente carattere risarcitorio.
Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.
Le Carte dei servizi del Comune di Lecce sono disponibili sul sito istituzionale dell'Ente: https://amministrazionetrasparente.comune.lecce.it/amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi e standard di qualità/carta dei servizi.

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

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

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%	
	FRONT OFFICE AMBIENTE (RACCOLTA SEGNALAZIONI GESTIONE RIFIUTI)	91,86%	**93,60%**

Settore 04 - Ambiente, Igiene e Sanità, Randagismo, Canili, Gestione Parchi e Verde Pubblico	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%	
	AUTORIZZAZIONE NUMERO CIVICO	100%	

Settore 06 - Lavori Pubblici, Edilizia Scolastica e popolare, Impiantistica Sportiva, Servizi per lo Sport, Centro Storico, Politiche Energetiche			**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	SERVIZIO OPERAZIONI CIMITERIALI	100,00%	**99,57%**
	CONCESSIONI LOCULI E LOCULETTI	100,00%	

al 31/10/2024) - Servizi Demografici e Statistici e Servizi Cimiteriali, Affari Generali ed Istituzionali (dal 01/11/2024)	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%