



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE
ARCASUDSALENTO
(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

*All'Organismo Indipendente
di Valutazione
Sede*

Relazione sulla performance -anno 2018

1. PRESENTAZIONE DELLA RELAZIONE

Il modello di valutazione della Performance di questo Ente mira a verificare il grado di attuazione degli obiettivi gestionali e strategici fissati dall'Amministrazione, attraverso indicatori, atti e documenti, assumendo l'orizzonte temporale dell'esercizio 2018.

L'atto fondamentale è costituito dalla Deliberazione n.129 del 17.12.2012, con la quale è stato approvato il Regolamento sul ciclo di gestione della Performance e l'OIV -Art 19 D. Lgs. 150/2009, che all'art.4 prevede un controllo di gestione con particolare riferimento al "Piano delle risorse e degli obiettivi - PRO", verificando l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'azione amministrativa.

Tale Piano sostanzialmente si concretizza con l'approvazione del Fondo di produttività sia per il personale dei livelli, che per i dirigenti, l'individuazione delle risorse destinate alla premialità, in concertazione con le OO.SS., e l'atto dell'amministrazione con il quale vengono assegnati ai singoli servizi gli obiettivi da raggiungere nell'esercizio considerato.

La presente Relazione illustra in maniera descrittiva -in assenza di apposito *Piano di gestione ed assegnazione budget*- la misurazione del "Grado di raggiungimento degli obiettivi - GRO", nello specifico contesto considerato ed i risultati ottenuti nell'anno 2018, concludendo in tal modo il ciclo di gestione della performance.

IL GRO è stato valutato complessivamente in funzione degli obiettivi assegnati dall'Amministrazione alla struttura; nonché per ogni singolo servizio, la cui valutazione del dirigente sarà effettuata dall'OIV.

Gli indicatori della Performance sono contenuti nell'art 9 del citato Regolamento, ove l'amministrazione individua, nell'ambito della "Misurazione e valutazione", i punteggi da attribuire a dirigenti ed ai responsabili di P.O. e Staff, suddivisi per attività ed obiettivi individuali.



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

La Relazione sulla Performance evidenzia, dunque, i risultati raggiunti, anche attraverso progetti specifici, dall'apparato burocratico rispetto alle linee programmatiche fissate e le risorse umane ed economiche impiegate.

Il grado di *salute* dell'Ente viene declinato, secondo la suddivisione classica, in **stato di salute organizzativo e stato di salute finanziario**, evidenziando con la rilevazione descrittiva delle attività salienti anche le criticità registrate nel corso dell'anno.

2. STRUTTURA DELL'ARCA SUD SALENTO

L'apparato burocratico è costituito da n. 50 dipendenti, di cui 3 dirigenti/dipendenti (1 tecnico, 1 contabile, 1 amministrativo-legale).

La dotazione organica evidenzia una carenza di personale in servizio di circa il 40%.

Al dirigente tecnico del Servizio progettazione e programmazione Ing. Enrico Albanese è stato affidato ad interim –anche per il 2018- il Servizio lavori e manutenzione.

La dirigente contabile Dr.ssa Daniela Macri ha ricoperto l'incarico del Servizio Economico Finanziario.

La scrivente direttore generale, scelto tra i dirigenti apicali in servizio, è il responsabile della gestione all'esterno; ha funzioni di coordinamento delle diverse articolazioni, svolge attività di proposta e supporto tecnico-consultivo all'Amministratore Unico, presiede le delegazioni trattanti con le OO.SS., è Datore di Lavoro per la sicurezza, RPCT, Ufficiale rogante, dirigente degli Uffici del Personale, Affari generali, CED, URP, Ufficio Legale, oltre alle funzioni proprie dirigenziali degli Uffici amministrativi e del patrimonio, funzioni affidate ed espletate senza oneri aggiuntivi per l'Ente.

3. OBIETTIVI

L'Organo di vertice politico di nomina regionale è l'Amministratore Unico, Avv. Alberto Chiriaco, nominato con Decreto del Presidente della Regione n. 550 del 2.10.2017.

L'Amministratore Unico con proprio provvedimento n. 39 del 4.07.2018 ha assegnato ai Servizi dell'Ente i macro obiettivi da raggiungere nel corso dell'esercizio, preventivamente discussi ed accettati dai dirigenti.



**AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE
ARCASUDSALENTO**

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, Il 29 marzo 2019

Pertanto, l'attività svolta dalla struttura, durante l'anno 2018, è stata improntata sulle direttive strategiche indicate dall'Amministrazione, integrate dalle ulteriori incombenze, determinate essenzialmente dalla peculiarità di questo Ente che gestisce il più importante patrimonio pubblico immobiliare nel territorio provinciale.

Gli obiettivi fissati dall'Amministrazione sono stati assegnati ai responsabili di U. O. C. ed ai Funzionari di Staff, con l'obiettivo primario di rispettare i tempi previsti dalla legge per la conclusione dei procedimenti e di migliorare i servizi resi all'utenza.

3.1 EQUITA' E LEGALITA'

L'obiettivo strategico trasversale assegnato a tutte le strutture "**EQUITA' E LEGALITA'**", è stato inteso quale principio cardine cui ispirare ogni attività dell'Ente e che misura il **grado di integrità** della struttura nel suo complesso.

Gli indicatori sono stati ricercati e messi in relazione con la mappatura dei processi maggiormente a rischio corruttivo, così come identificati nel PTPCT. Nel Piano triennale era già stato messo in evidenza:

- a) che la prevenzione della corruzione e dell'illegalità passa attraverso una valutazione del diverso livello di esposizione dell'Ente al rischio di corruzione;
- b) che è necessario fornire una valutazione del diverso livello di esposizione degli uffici a rischio di corruzione e stabilire interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio;
- c) che dall'analisi del contesto esterno ed interno all'Ente era stata individuata *l'area a rischio specifico* ed adottate le misure organizzative volte a ridurre e/o eliminare la possibilità di corruzione all'interno;
- c) l'opportunità di creare un collegamento corruzione- trasparenza - performance nell'ambito di una più ampia gestione del rischio istituzionale;
- d) l'importanza della formazione dei dipendenti destinati ad operare nei settori particolarmente esposti alla corruzione.

Principio cardine è la trasparenza dell'azione amministrativa, quale misura imprescindibile dell'anticorruzione.

La trasparenza, del resto, è uno degli assi portanti della politica anticorruzione, già prevista nella norma 190/2012. Agli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, sono state affiancate ulteriori misure di trasparenza all'interno degli uffici, funzionali alle attività svolte dai dipendenti, attraverso l'utilizzo di software di gestione.



**AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE
ARCASUDSALENTO**

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

L'avvio dei procedimenti amministrativi riguardanti benefici all'utenza può avvenire solo dopo la protocollazione delle relative istanze in ordine cronologico e progressivo; all'atto della protocollazione viene individuato il codice dell'immobile e quello relativo all'utente; il procedimento viene assegnato al responsabile; ogni notizia è messa in rete per gli addetti ad un determinato ufficio, è visionabile da tutti i dipendenti abilitati, ma non modificabile.

La procedura indicata deve sempre essere seguita per poter giungere alla conclusione di un procedimento, sia per i tipizzati procedimenti amministrativi con i quali si attribuiscono benefici (contratti di locazione conseguenti all'assegnazione degli alloggi, volture, diminuzioni del canone, aggiornamenti reddituali, nulla-osta) o si negano (divieto di subentro, decreto di rilascio per occupazione abusiva, diffida alla demolizione di opere abusive), sia nei rapporti con l'utenza per le tante richieste di interventi di manutenzione.

Per queste ultime, il software in dotazione all'Ufficio manutenzione –le cui richieste anche telefoniche al numero verde hanno un numero di pratica progressivo- consente agli addetti di visionare ogni informazione relativa all'alloggio, lo stato e le foto dell'intervento richiesto e/o eseguito, la quantità e qualità dell'esecuzione; il pagamento all'impresa aggiudicataria dell'appalto segue alla compilazione della scheda di gradimento dell'assegnatario, che ricalca i questionari di *customer satisfaction*.

In questo modo è stata coniugata la partecipazione del cittadino/utente all'attività della P.A. con quella dell'idoneità delle misure anticorruptive e l'accessibilità alle informazioni.

Si segnala che, con Provvedimento n.22 del 16.03.2018 è stato adottato il "Regolamento disciplinante i procedimenti amministrativi afferenti i diritti di accesso civico e accesso generalizzato", di cui agli artt. 5 e 5 bis del D. Lgs. n.33/2013, come modificato dal D. Lgs. n.97/2016, con il quale vengono disciplinati i due istituti degli accessi e la formazione del registro degli accessi.

Corollario dell'apertura dell'Ente all'esterno è l'adesione ad iniziative extraistituzionali, ma strettamente legate alle attività dell'Ente, quali le convenzioni con l'Ordine degli Ingegneri per l'avvio dei tirocini formativi di giovani laureati, che in uno scambio reciproco di competenze ed innovazioni hanno contribuito al miglioramento di processi interni.

L'applicazione di un progetto di alternanza scuola-lavoro con il liceo "Siciliani" per l'ospitalità n.25 studenti ha consentito la realizzazione di iniziative con artisti che hanno *colorato* la 167/B di Lecce con murali sui fabbricati, quale nuova modalità di riqualificazione delle periferie e riappropriazione da parte dei residenti degli spazi urbani di contesto.



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

L'apertura agli stakeholders ha visto la partecipazione delle OO.SS. Confederali e degli Inquilini in un apposito seminario con gli studenti, che alla presenza dei giornalisti, hanno esposto il ruolo dell'Ente e le criticità delle periferie, da uno *sguardo diverso*.

3.2. BENESSERE ORGANIZZATIVO E QUALITÀ DEI SERVIZI

Il 2018 si è caratterizzato per l'implementazione delle attività legate allo stress da lavoro correlato, attraverso momenti di collaborazione e motivazione con i lavoratori dipendenti, circolazione delle informazioni, seminari formativi ed applicazione di misure per la migliore conciliazione vita-lavoro (ad es. flessibilità oraria, telelavoro).

L'attività del CUG (**Comitato Unico di Garanzia** per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni) la cui relazione è pubblicata sul sito istituzionale, ha consentito la rilevazione dei bisogni degli addetti in occasione dei *focus-group*, le cui evidenze sono state valutate positivamente in un'ottica di benessere organizzativo che si coniuga con l'interesse al miglioramento del servizio all'utenza.

I questionari, valutati con lo psicologo incaricato, hanno evidenziato un basso livello di stress (con qualche eccezione medio), nonostante la carenza di organico e l'elevato numero dei procedimenti soggetti a *working in progress*, attesa l'informatizzazione digitale dei processi in atto.

Nel corso dell'anno, invero, è stata completata la digitalizzazione dei flussi documentali, con il software di gestione denominato SEP4, a servizio di tutte le strutture dell'Ente, con una riduzione sensibile del cartaceo; è stata introdotta la nuova procedura informatica di contabilità; è stata avviata l'innovativa ed obbligatoria procedura per le gare telematiche di lavori, nonché la complessa attività di formazione del **fascicolo digitale del fabbricato**.

Il **sistema di qualificazione UNI ISO 9001** è stato adeguato alla normativa europea del 2015, nel corso del 2018, ed ha visto la partecipazione attiva dei funzionari dell'ente finalizzata a raggiungere miglioramenti in termini di efficienza organizzativa e qualità dei servizi erogati.

Tale qualificazione oltre a certificare la qualità dei servizi dell'Ente, consente di svolgere all'interno attività legate alla progettazione degli interventi superiori ad un milione di euro che altrimenti si dovrebbero affidare all'esterno con aggravio di spese.

Tale certificazione ha consentito di svolgere attività di consulenza e verifica dei progetti per alcuni comuni, introitando la relativa aliquota di spese generali.



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

3.3 SOSTENIBILITA' ED EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Arca Sud Salento ha investito negli ultimi anni, attraverso la formazione specifica del personale, su una progettazione capace di attrarre fonti di finanziamento, tradizionalmente escluse.

In passato transitavano, attraverso il CER –Ministero dei LL.PP., i finanziamenti proporzionati al patrimonio degli II.AA.CC.PP.

L'abolizione del CER, la delega alle Regioni dell'edilizia residenziale pubblica e la trasformazione in enti regionali (avvenuta solo nel 2014), l'esiguità dei finanziamenti pubblici al settore, hanno posto nuove sfide agli enti di ERP che hanno dovuto, anche con risorse proprie, affrontare la manutenzione dei tanti fabbricati popolari, cercando di migliorare le performance organizzative e finanziarie per garantire l'attuazione dei compiti istituzionali.

La partecipazione ai bandi pubblici per i finanziamenti dei Fondi Strutturali Europei (FSC) hanno imposto nuove modalità di progettazione: case efficienti energeticamente con l'utilizzo di tecnologie innovative e pulite che ben si integrino con i manufatti edilizi.

Come già avvenuto negli ultimi anni, nel 2018 sono state avviate progettazioni sperimentali, anche con partners pubblici e privati, al fine intercettare risorse finanziarie

Bando Asse prioritario IV- "Energia sostenibile e qualità della vita"

Obiettivo specifico: RA 4.1 Azione 4.1 - "Interventi su Efficientamento Energetico degli Edifici Pubblici" in cui l'Ente ha partecipato con due progetti, uno dei quali di efficientamento energetico della propria sede e l'altro per l'efficientamento energetico di uno stabile sito nel quartiere Santa Rosa a Lecce.

Tale bando ha visto l'entrata in graduatoria provvisoria del progetto per la sede dell'Ente, per il quale si attende la concessione definitiva del finanziamento per procedere all'appalto delle opere.

Per il progetto, invece, relativo allo stabile in Santa Rosa si è in attesa dell'esame del ricorso – in via di autotutela - presentato dall'Ente alla commissione esaminatrice, avverso il provvedimento di esclusione dalla graduatoria provvisoria.

Bando "INNOLABS" della Regione Puglia, in partenariato pubblico-privato con **Università del Salento** ed aziende specializzate del settore informatico ed edile.

Il progetto di ricerca ed applicazione di nuove tecnologie, denominato "**BIM@ARCA**", ammesso a finanziamento alla fine del 2017 (Det.ne Dirigente



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

Sezione Ricerca Innovazione e capacità Istituzionale 23 ottobre 2017, n. 127 pubblicato sul BURP n. 122 del 26/10/2017) è stato concretamente avviato nel corso dell'anno, attraverso l'individuazione dei due edifici pilota.

La scelta ha privilegiato un fabbricato in Maglie di nuova costruzione, efficientato e collocato in Cat. A3 (edificio a consumo zero) ed un altro degli anni '70 in cattive condizioni manutentive, al fine di meglio verificare l'utilizzo della nuova tecnologia in situazioni diametralmente opposte.

Workshop periodici con i partecipanti e *stakeholders* (organizzazioni sindacali degli inquilini, assegnatari degli alloggi) hanno consentito la prevista diffusione sulla stampa locale del "*progetto partecipato*". Esso consiste nella produzione di servizi per questo Ente pubblico proprietario, attraverso l'utilizzo di tecnologia di **building information modelling (BIM)** applicata ai fabbricati-pilota di edilizia residenziale pubblica di ARCA SUD.

In buona sostanza il bando finanzia la modellazione e studio dei due casi di manutenzione, con la mappatura dello stato di conservazione dei fabbricati (architettonico, strutturale, energetico) le cui informazioni digitalizzate confluiranno nella redazione del **fascicolo del fabbricato**, che seppur non ancora obbligatorio, risulterà essenziale per il monitoraggio del patrimonio.

La costruzione di modelli BIM agevoleranno il futuro della manutenzione degli immobili dell'Ente, attraverso l'utilizzo di sensori, applicazioni, software e moderne dotazioni tecnologiche.

E' stata, altresì, pianificata la creazione di un *App mobile* dedicata alla segnalazione dei guasti o disservizi, alla geolocalizzazione dell'edificio ed al numero dell'alloggio dal quale parte la richiesta di intervento.

A regime tale tecnologia consentirà di produrre un prodotto adatto alle esigenze dell'Ente in materia di gestione del patrimonio di ERP.

Master Plan POR Puglia 2014-2020

I finanziamenti del POR Puglia 2014-2020 -Asse prioritario IV, "Energia sostenibile e qualità della vita" e l'Asse prioritario IX "Promuovere l'inclusione sociale, la lotta alla povertà e ogni forma di discriminazione" definiscono la declinazione regionale della strategia europea per l'efficientamento degli edifici pubblici ed il contrasto alle povertà, rispetto alla quale uno dei pilastri fondanti è determinato dalla riduzione del disagio abitativo, sia in termini di ridotta accessibilità alla casa che in termini di ridotta qualità dell'abitare.

La Regione Puglia (D.G.R. n.1099/2017) ha individuato, quali Soggetti beneficiari delle azioni integrate di riduzione del disagio abitativo le cinque ARCA - Agenzie Regionali per la Casa e l'Abitare (già IACP) con cui svolgere apposita procedura negoziale per la selezione degli interventi.

Il *Master Plan* proposto da questo Ente contiene una proposta progettuale



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, il 29 marzo 2019

complessiva di intervento su cinque grandi fabbricati popolari per la riduzione del disagio abitativo coerentemente con le finalità dell'Azione 9.13 ed Azione 4.1, con indicazione del relativo fabbisogno finanziario, che ha visto l'approvazione con delibera G. R. n.555 del 5.4.2018 e l'ammissione per circa 15 milioni di euro.

3.4 PROTOCOLLI D'INTESA

E' stato sottoscritto un Protocollo con Soprintendenza Archeologica Belle Arti e Paesaggio, Regione Puglia, Comune di Lecce, Puglia Valore Immobiliare ed Arca Sud Salento, nel corso del 2018, per il recupero dell'ex Galateo, una struttura ospedaliera dismessa, con l'intento di avviare una progettazione integrata per la realizzazione di un "*condominio sociale*".

L'iniziativa potrebbe consentire, con l'intercettazione di fonti finanziamento anche in *projet financing* con privati, la realizzazione di spazi capaci di garantire l'integrazione tra differenti fasce e nuclei sociali in una prospettiva di *co-housing sociale* sul modello europeo, la cui progettazione sarà realizzata attraverso un concorso internazionale di idee, mentre l'Ente sarà la stazione appaltante, con possibilità di gestione futura del patrimonio pubblico recuperato.

Si segnala, altresì, la sottoscrizione del Protocollo con l'Ambito Territoriale Sociale di Galatina (Capofila), e con i comuni di Aradeo, Cutrofiano, Neviano, Sogliano Cavour e Soleto, che regola i rapporti in presenza di cittadini in stato di morosità già beneficiari di REI, prevedendo nel progetto personalizzato appositamente redatto l'obbligo di versare parte del beneficio a copertura quantomeno delle mensilità correnti, al fine di garantire il diritto alla casa alle fasce più deboli.

Difficoltà si sono incontrate per la sottoscrizione di accordi con Prefettura, Forze dell'Ordine, Comuni, Guardia di Finanza ed Agenzie delle Entrate per la verifica dei requisiti degli assegnatari e per la rilevazione e contrasto alle occupazioni abusive, seppur non sono mancati i momenti di incontro e tavoli convocati dal Prefetto di Lecce sulla problematica delle occupazioni arbitrarie degli alloggi e della ciclica sospensione della fornitura idrica da parte di AQP ad intere palazzine.

La proposta avanzata di accordi, anche sul modello del protocollo sottoscritto in alcune prefetture della Calabria, non ha trovato interesse e convergenza istituzionale, mentre è stato molto apprezzato quello con l'Ambito Sociale di zona.



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Lecce, li 29 marzo 2019

Direzione Generale

3.5 RECUPERO MOROSITA' E SITUAZIONE FINANZIARIA

La Regione Puglia con DGR n. 685 del 24.04.2018 ha inserito questo Ente regionale nel conto consolidato della Regione capogruppo.

Ciò ha comportato un maggiore impegno per il necessario allineamento dei dati contabili con quelli regionali, atteso che l'ingresso non è stato preceduto da chiare indicazioni e direttive.

Tuttavia, l'Ente aveva già modificato gli schemi di bilancio nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. 118/2011 sull'armonizzazione contabile.

La situazione di cassa, continuamente monitorata, ha presentato un saldo attivo in tutto il corso del 2018, evitando il ricorso all'anticipazione del tesoriere e consentendo una contrazione della spesa.

Le attività sul recupero della morosità nel corso dell'esercizio 2018 hanno rilevato una migliore performance dell'Ente, consentendo un sensibile aumento dell'incassato in conto residui e sulla competenza.

Al contempo, però è anche aumentata la necessità di interventi manutentivi, a causa della vetustà del patrimonio e degli impianti.

La morosità, in particolar modo quella *incolpevole*, rappresenta il vero problema di un Ente che si autofinanzia per le entrate correnti essenzialmente dal gettito dei canoni.

Occorre dunque ripensare ad una quota di *welfare regionale*, quale canone di "sostenibilità" o di "equità", che vada a coprire il costo standard del servizio reso per consentire una maggiore agibilità dell'Ente, in uno all'esenzione definitiva della tassazione del patrimonio gestito.

4. GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI -GRO

Non è stata, comunque trascurata l'attività ordinaria di tutti gli Uffici dell'Ente, come dimostrano le relazioni dei dirigenti dei rispettivi servizi e dai responsabili dei gruppi di lavoro relativamente ai procedimenti assegnati, dai quali si evince il completo raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministrazione.

L'attività complessiva svolta nell'anno 2018 risente ancora della carenza di personale e del sovraccarico di lavoro sui dipendenti in servizio.

A tal proposito è stata fatta una ricognizione dei posti vacanti e rielaborato ed approvato il nuovo piano triennale del fabbisogno 2018/2020, autorizzando la copertura parziale dei posti vacanti in funzione delle capacità assunzionali.

Nel corso dell'anno, definite le procedure previste per la copertura dei posti vacanti, sono state assunte n.3 unità, a fronte di n.4 pensionamenti.

Sulla base degli obiettivi assegnati, i Dirigenti dell'Ente, preso atto dei risultati raggiunti, hanno quantificato il Grado di Raggiungimento degli



**AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE
ARCASUDSALENTO**

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

Obiettivi fissati dall'Amministrazione (G.R.O.) ed hanno provveduto alla valutazione del personale, utilizzando l'apposita scheda prevista dal regolamento.

Le schede di valutazione sono state consegnate e/o recapitate ai dipendenti dell'Ente e a tutt'oggi non risultano ricorsi.

L'ufficio del Personale ha successivamente elaborato gli atti necessari per la erogazione delle risorse destinate alla "Performance" sulla base gli accordi sottoscritti nella D.T. Le graduatorie tengono conto della suddivisione del personale in tre fasce in funzione della valutazione conseguita da ciascun dipendente. A parità di punteggio, il personale è stato classificato in funzione della maggiore anzianità di servizio, così come stabilito dal Regolamento.

Infine, la ripartizione dell'importo di euro 20.000,00 - destinato ai gruppi di lavoro istituiti per dare maggiore impulso all'attività dell'Ente - sarà effettuata sulla base dei criteri di ripartizione contenuti nel C. I. D. che tengono conto del voto assegnato alla scheda e del parametro stipendiale di categoria.

Per quanto previsto degli artt.11 e 12 del Regolamento della Performance, si trasmettono in allegato, le relazioni dei responsabili dei servizi, quelle finali redatte dai Dirigenti dei Servizi e le bozze delle Graduatorie, elaborate sulla base degli accordi sottoscritti e del regolamento vigente.

5. CONCLUSIONI

L'Ente ha proseguito nell'impegno del miglioramento dei servizi resi all'utenza, ma non sono mancate le criticità.

Le attività e gli sforzi compiuti dalla struttura non sono pienamente percepiti dagli inquilini in regola e dai loro stakeholders di riferimento, a causa delle difficoltà oggettive che si incontrano nel garantire i loro diritti.

Il servizio di manutenzione e pronto intervento, dotato di numero verde sempre attivo anche notturno e feriale con due operatori addetti al *contact center*, non è stato in grado di soddisfare tutte le richieste per questioni di budget annuale, limitandosi talvolta alla messa in sicurezza.

L'URP è rimasto posizionato al piano terra e reso accessibile a tutti, oltre alla disponibilità degli uffici a ricevere il pubblico per tre giorni a settimana.

Gli inquilini in regola, però, subiscono i disagi dall'interruzione dei servizi comuni (acqua, luce scala, ascensore, autoclave, ecc), a causa delle morosità di quelli morosi e degli occupanti abusivi.

Tale situazione aumenta, talvolta, il livello di conflittualità con l'utenza, ma l'Ente è quasi sempre impotente dinanzi a situazioni diffuse di illegalità.

Il ripristino della legalità nei quartieri popolari potrà essere efficacemente



AGENZIA REGIONALE PER LA CASA E L'ABITARE

ARCASUDSALENTO

(già IACP della Provincia di Lecce - ex L.R. n.22/2014)

Direzione Generale

Lecce, li 29 marzo 2019

perseguito solo con sinergiche azioni di tutte le Istituzioni coinvolte.

Già nella relazione sull'esercizio 2017 è stata esposta l'importanza del rispetto delle regole, dell'isolamento di comportamenti antigiuridici prima ancora della repressione dei reati, che avrebbe potuto contribuire al raggiungimento di migliori risultati nella gestione del patrimonio, favorendo risparmi di scala e maggiori diritti alle famiglie in graduatoria.

Così come- ed è stato già detto- dell'importante funzione dell'assegnazione, riservata ai comuni e senza oneri economici a carico dei loro bilanci, che esigerebbe una maggiore attenzione. Mentre, si è continuato ad assistere, nella maggior parte dei casi, alla pressante richiesta di alloggi da rendere urgentemente disponibili per l'assegnazione, dimenticando quella sul *contrarius actus* nelle ipotesi diffuse di decadenza dall'assegnazione, revoca, annullamento e comminatorie nei casi di occupazione abusiva.

Questi fattori hanno causato effettive difficoltà nella gestione dei rapporti con gli utenti e contribuiscono ad aggravare i procedimenti amministrativi ed alimentare fenomeni emulativi, anche nel mancato pagamento dei canoni e dei servizi condominiali, acuendo contrasti tra condomini e conflittualità con l'Ente, il quale necessiterebbe invece di maggiore collaborazione istituzionale per affrontare problematiche che esulano dalla mera gestione del patrimonio immobiliare pubblico.

In conclusione, e con le citate criticità, si ritiene che complessivamente la struttura abbia dato le risposte possibili nel contesto socio culturale di operatività, senza mai perdere di vista il ruolo affidato dal legislatore, nel rispetto delle direttive ed in proporzione alle risorse finanziarie, umane ed organizzative.

Il Direttore Generale
Avv. Sandra Zappatore