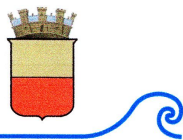


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

CONTROLLO DI QUALITA’ BIENNIO 2016 - 2017 *ANNUALITA’ 2017*

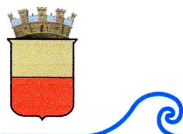
Report consuntivo

*a cura della Direzione Generale
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione
gennaio 2018*



INDICE

PARTE PRIMA	3
PREMESSA.....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 22 DEL 10 NOVEMBRE 2016.....	3
PARTE SECONDA.....	5
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	5
1) L'INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE RELATIVAMENTE AI SERVIZI INTERESSATI ALLA PRODUTTIVITA' INDIVIDUALE	5
2) LA CARTA DEI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	5
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI.....	9
PARTE TERZA	12
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE	12
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI ...	14



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

PARTE PRIMA

Premessa

Nell'ambito del sistema dei controlli interni così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

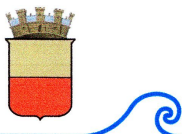
Nel Comune di Napoli l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con deliberazione di C.C. n. 4 del 28/02/2013, suddiviso nelle tre aree di controllo individuate dal Direttore Generale con disposizione n° 23 del 23 luglio 2013:

- ✚ la prima si riferisce al controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione;
- ✚ la seconda relativa al controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione;
- ✚ la terza fa riferimento al controllo della qualità dei servizi erogati attraverso gli organismi gestionali esterni.

La disposizione del direttore generale n° 22 del 10 novembre 2016

Il Direttore Generale in data 11 novembre 2016, con disposizione n° 22, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per il biennio 2016-2017, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando le attività specifiche da porre in essere nel biennio nelle tre aree di controllo così come individuate nella propria disposizione 23/2013. Nello specifico:

- nell'ambito della prima area di controllo, **per l'anno 2017** il Piano prevedeva la continuazione delle attività dirette al monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti su tutte le prestazioni erogate dall'Ente

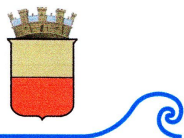


COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

attraverso gli strumenti già utilizzati nel corso degli anni precedenti quali la Carta dei Servizi online ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, predisposta dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali. Inoltre, sulla base delle indicazioni del Nucleo Indipendente di Valutazione, si sarebbe dovuto procedere a monitorare il gradimento di uno o più servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività individuale:

1. Interventi legati al ciclo integrato delle acque;
 2. Qualità dello spazio urbano;
 3. Polizia Locale;
 4. Mercati;
 5. Autoparchi e logistica;
 6. Tutela del mare;
 7. Protezione civile, sicurezza geologica e sicurezza abitativa, sottosuolo;
 8. Attività presso i cimiteri cittadini;
 9. Eventi;
 10. Notificazioni e messi.
- Per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco avrebbe proceduto ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi, adottato con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione.
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo il Servizio Partecipazioni comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, avrebbe dovuto procedere alla verifica dell'esistenza nei contratti di servizio di apposite clausole, volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie appropriate e, ove tali clausole non risultassero esistenti, avrebbe dovuto attivare le procedure



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

necessarie per la modifica dei contratti di servizio. Le attività poste in essere dovevano essere comunicate, inoltrando un rapporto dettagliato contenente per ciascuna società partecipata la situazione rilevata, le attività in itinere e quelle poste in essere.

PARTE SECONDA

Il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione

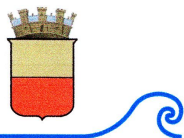
1) L'indagine per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi interessati alla produttività individuale

Il Piano in materia di Controllo di Qualità per il biennio 2016-2017 prevedeva, per l'anno 2017, il gradimento di uno o più servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività individuale, sulla base delle indicazioni del Nucleo Indipendente di Valutazione.

Il Contratto Decentrato Integrativo per l'utilizzo delle risorse decentrate 2017, in attuazione degli indirizzi impartiti dalla Giunta Comunale con la propria deliberazione n. 723 del 15 dicembre 2017, è stato sottoscritto il 12 gennaio 2018, non consentendo, di conseguenza, né la previa individuazione del settore interessato da parte del Nucleo di Valutazione, né il successivo svolgimento delle attività di misurazione del gradimento da parte dell'utenza.

2) La Carta dei Servizi online del Comune di Napoli

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi online del Comune di Napoli, consultabile sul sito www.altuoservizio.comune.napoli.it, realizzata dalla Direzione Generale, nell'ambito dei

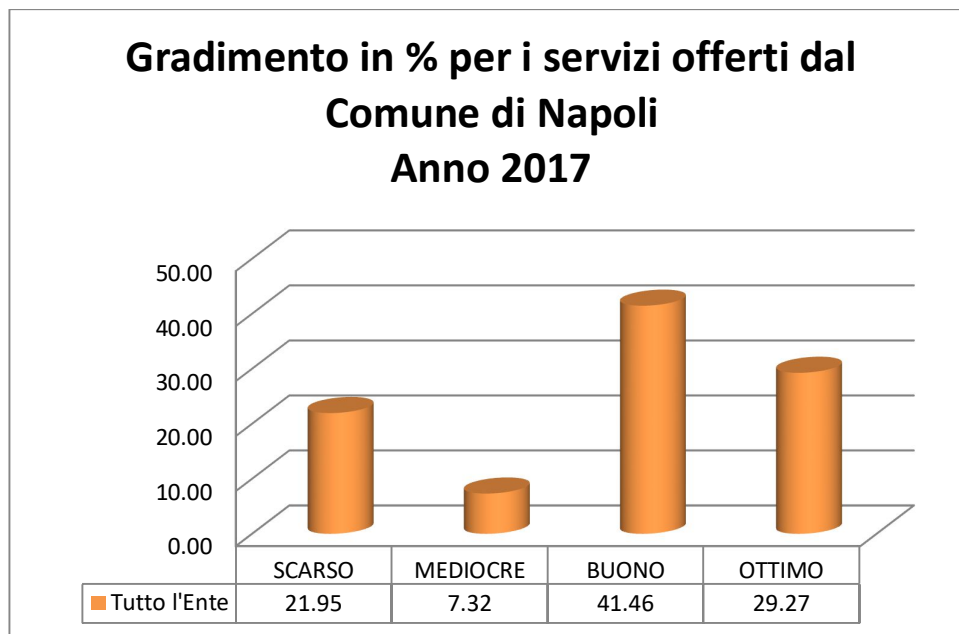


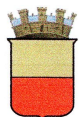
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

progetti “*Napoli Smart Cities*”. Trattasi di uno strumento che permette ai cittadini/utenti di visionare, per ogni servizio erogato, una breve descrizione, l’indicazione della tipologia di utenza a cui la prestazione è rivolta, il nome del responsabile del procedimento, la normativa di settore, i tempi di chiusura del procedimento e il nominativo dei soggetti deputati ad intervenire in caso di inerzia degli uffici. Inoltre, all’interno del software è stata implementata una funzione che permette il coinvolgimento dei cittadini/utenti nel miglioramento dei servizi erogati mediante l’espressione di un giudizio e/o di un commento sulla prestazione ricevuta. Nell’esprimere il proprio giudizio sintetico utilizzando i parametri “scarso”, “mediocre”, “buono” e “ottimo” il cittadino/utente è invitato ad inserire anche un commento che meglio riesce ad esprimere le criticità e le positività della prestazione resa dall’Ente e ricevuta dall’utente.

La rilevazione dei dati ha evidenziato una distribuzione percentuale dei giudizi espressi, che viene presentata sia a livello di Ente, sia suddivisa per Strutture Centrali e Municipalità.

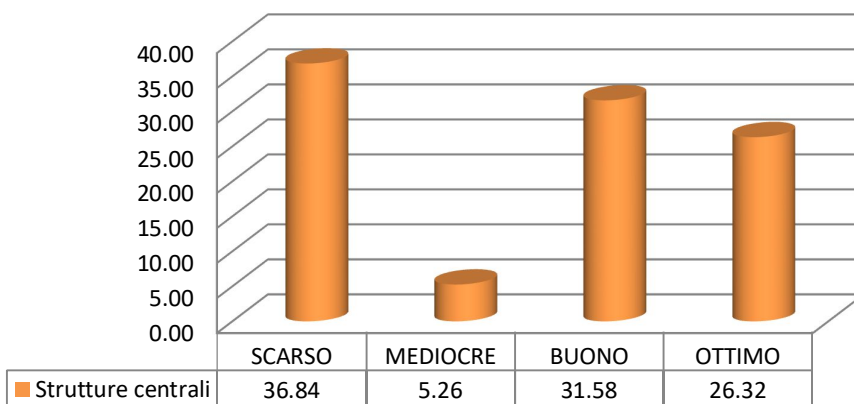




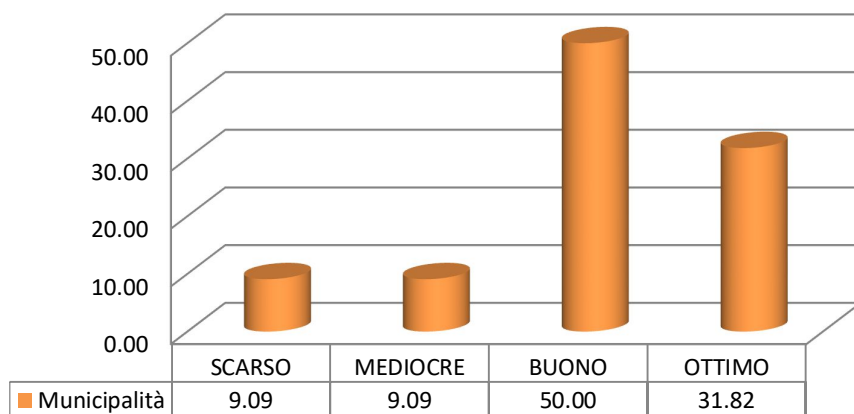
COMUNE DI NAPOLI

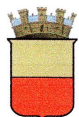
Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli - Strutture centrali Anno 2017



Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli - Municipalità Anno 2017

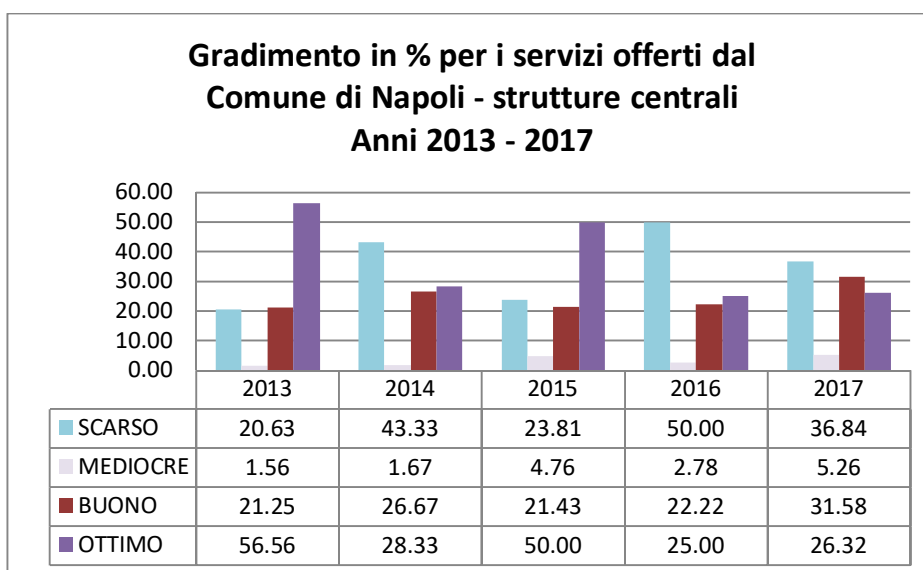
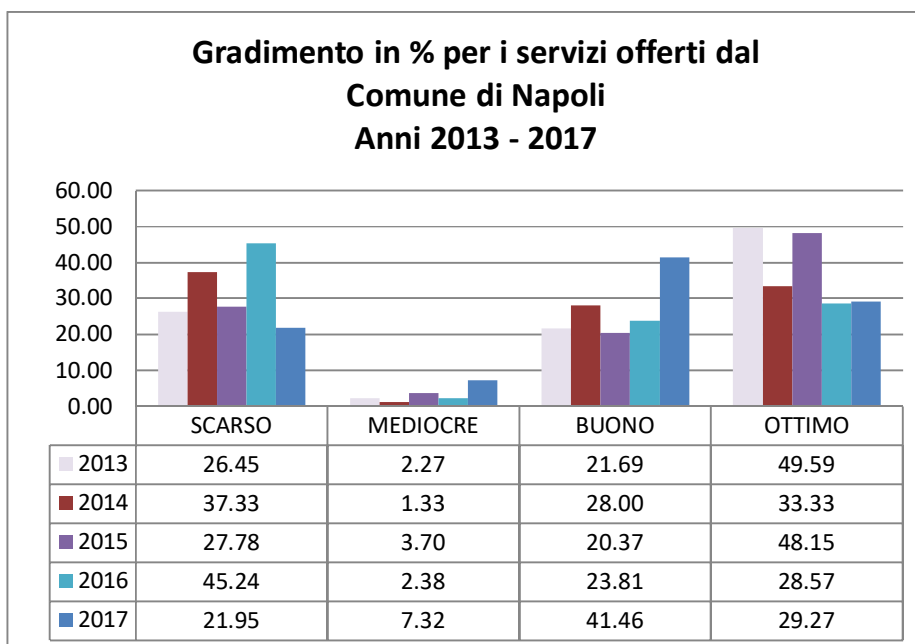


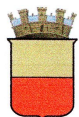


COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

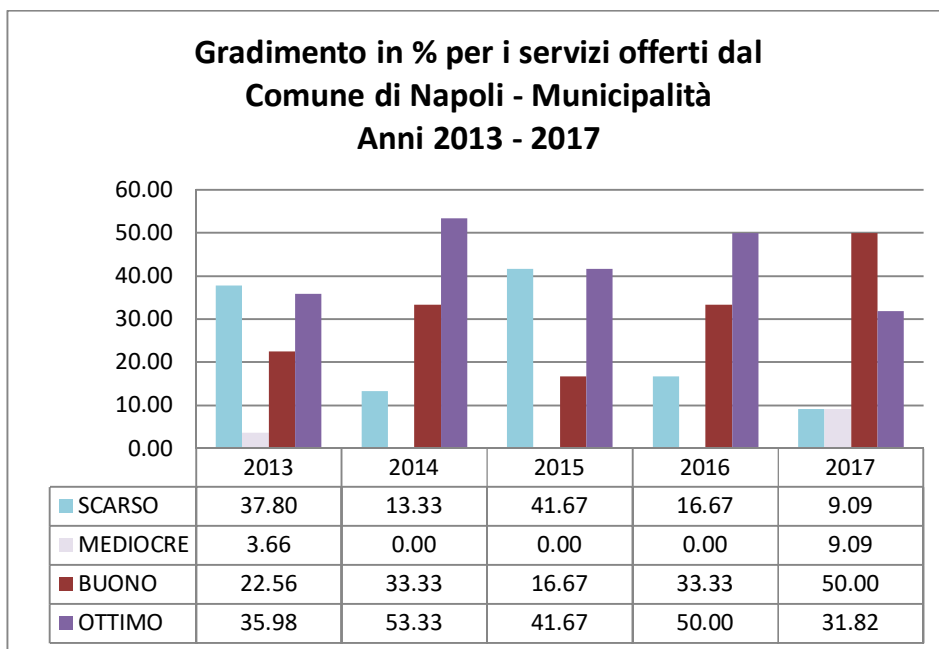
Interessante risulta anche l'analisi storica dei giudizi espressi che viene rappresentata per gli anni 2013 – 2014 – 2015, 2016 e 2017, sia a livello di Ente, sia suddivisa per Strutture Centrali e Municipalità.





COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

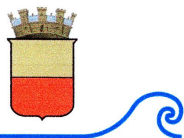


3) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli

Come in precedenza accennato la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio di ampio respiro sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell’Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale dell’Ente.

La rilevazione, da trasmettere alla Prefettura in forma sintetica e consuntiva per l’intero Ente, ha riguardato l’attività di quei servizi dell’Ente le cui competenze prevedono attività di apertura al pubblico (*cd. front office*) ai cui dirigenti è stato richiesto di mettere in campo un’opera di sensibilizzazione degli utenti sull’iniziativa, anche provvedendo ad acquisire il modello di questionario on line e proponendone la compilazione.

Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, la voce “*Numero di questionari distribuiti*” è corrispondente al numero di accessi alla specifica pagina del sito istituzionale dell’Ente



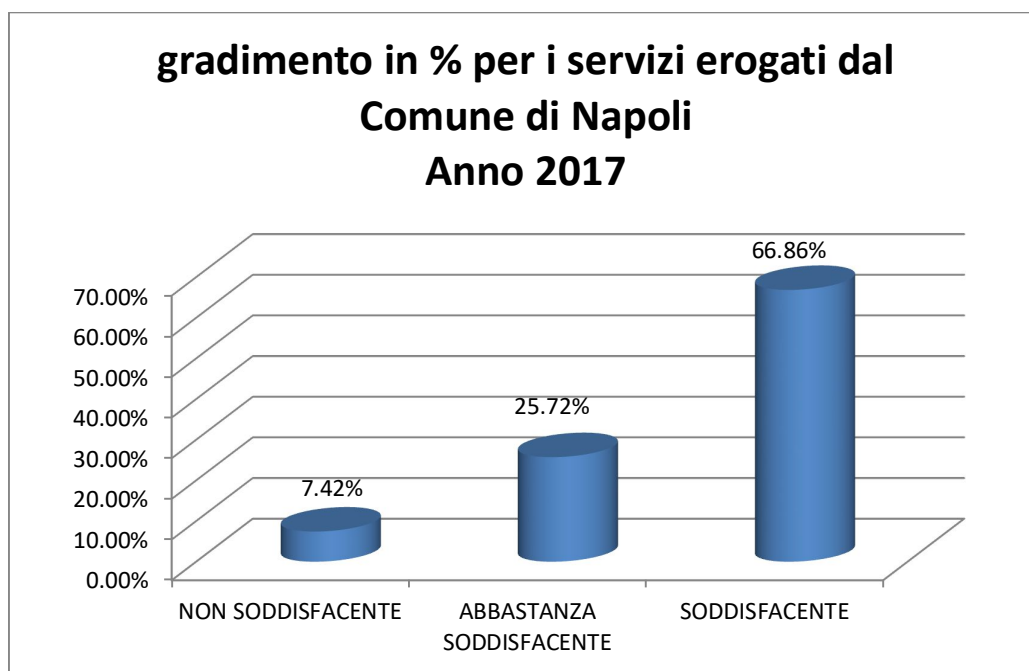
COMUNE DI NAPOLI

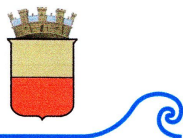
Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

comunicato alle scadenze richieste dal servizio Portale Web e Social Media e quella relativa ai “*Questionari riconsegnati*” corrispondente al numero di questionari pervenuti via e-mail o consegnati agli sportelli dell’URP che, su tali basi, è stato in grado di compilare anche tutte le altre voci statistiche di valutazione complessiva presenti nel modulo.

La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall’utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” e, eventualmente, anche con l’espressione di osservazioni e/o criticità.

Venendo ora all’analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l’anno 2017 il numero di questionari distribuiti è stato di 17.028 e quelli restituiti sono stati 11.746 con una percentuale di restituzione pari al 68,98%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione.

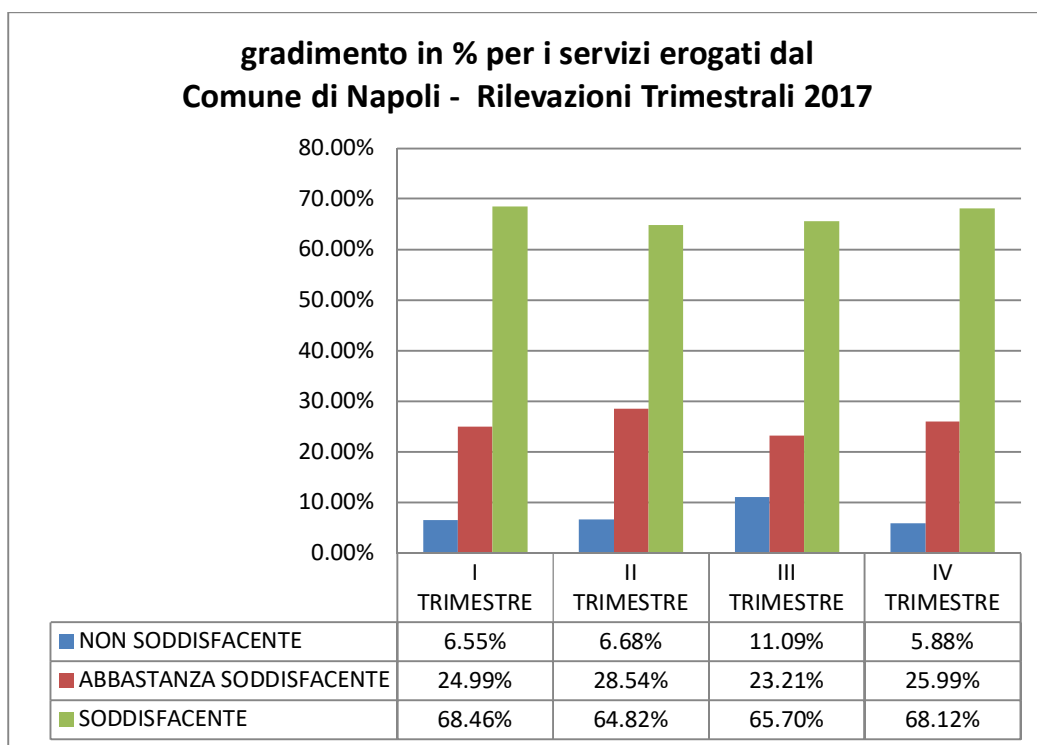




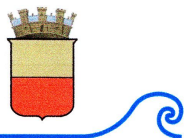
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri del 2017 con valori compresi tra il 7% e l'11% per il non soddisfacente, tra il 25% e il 29% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 65% e il 68% per il soddisfacente.



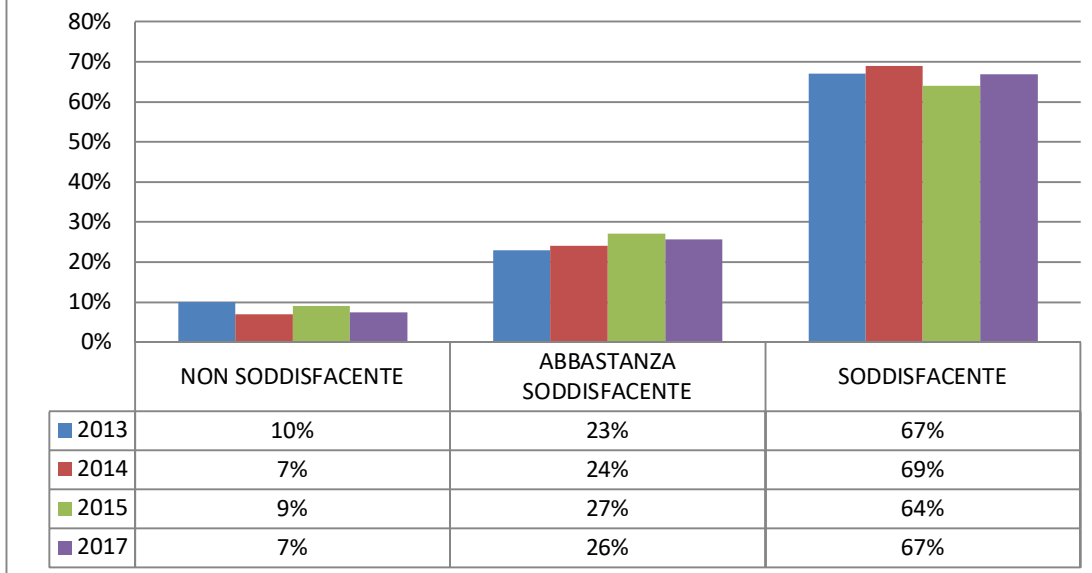
Considerando l'evoluzione dei giudizi nel periodo 2013 – 2017, l'evoluzione è rappresentata dal seguente grafico.



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

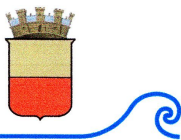
Gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli Anni 2013 - 2017



PARTE TERZA

Il controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione

L'articolo 7 del regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, prevede al comma 3 che: *“il controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione si svolge attraverso l'accertamento dei fatti e delle situazioni, effettuando verifiche in loco ed avvalendosi dello strumento delle "interviste" agli operatori del settore, nonché della facoltà di consultazione di tutto il materiale documentale e informatico ritenuto necessario. Il controllo è finalizzato all'ottimizzazione dei processi e delle procedure. A tal fine la struttura competente del Dipartimento*



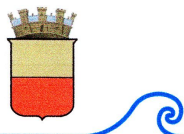
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Gabinetto del Sindaco redige un programma annuale di interventi, stabilendo le relative priorità in materia di Audit Interno”.

Per l’anno 2017 la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco avrebbe proceduto ad individuare, nell’ambito del programma annuale di interventi, adottato con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione organizzativa n. 8 del 26 aprile 2017 il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2017 in materia di audit interno, individuando il settore della “*igiene urbana*” e nello specifico la procedura di gestione del servizio di igiene cittadina.

A conclusione delle attività di audit 2017 il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha promosso uno specifico incontro operativo con i responsabili dei vari Servizi comunali coinvolti nelle attività legate alla gestione del servizio, nel corso della quale sono state individuate e formalizzate soluzioni procedurali volte a garantire un più adeguato livello di sinergia e coordinamento, anche attraverso la codifica di una procedura univoca da adottare per le attività di igiene su tutto il territorio cittadino, tra il Servizio Igiene e Decoro della Città, che è la struttura deputata alla gestione del contratto di servizio con la società partecipata ASIA, il Servizio Politiche Attive per il Lavoro, che gestisce i lavoratori socialmente utili ed i soci della Cooperativa “25 giugno”, impegnati in attività di decoro urbano, ed i responsabili dei Servizi Attività Amministrative delle 10 Municipalità.



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso organismi gestionali esterni

L'articolo 7 del citato regolamento sul sistema dei controlli interni, prevede ai commi 4 e 5 che: *“Il controllo sui servizi esternalizzati è di competenza delle strutture che hanno provveduto all'affidamento degli appalti secondo le modalità di legge o contrattuali ed è finalizzato a verificare la conformità di quanto erogato, attivando in maniera tempestiva ed efficace azioni correttive ed eventuali sanzioni, al verificarsi di livelli di qualità insoddisfacenti o comunque non conformi a quanto previsto contrattualmente. I contratti di servizio, stipulati dal Comune di Napoli con le società partecipate, devono prevedere apposite clausole volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie scientificamente riconosciute.”*

Nel corso del biennio 2016/2017 il Servizio Partecipazioni Comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, ha proceduto alla verifica dell'esistenza nei contratti di servizio di apposite clausole, volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie appropriate e provvederà ad inoltrare alla Direzione Generale un rapporto dettagliato contenente la situazione rilevata, le attività in itinere e quelle poste in essere.