

**COMUNE DI NAPOLI**

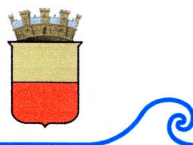
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

# **CONTROLLO DI QUALITA’ ANNUALITA’ 2021**

## ***Report consuntivo***

***a cura della Direzione Generale –  
Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione***

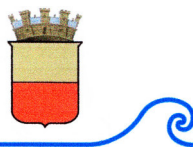
***Febbraio 2022***



**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

## INDICE

<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>3</b>
PREMESSA .....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 17 DEL 18 MAGGIO 2021 .....	3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>7</b>
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	7
1) LA CARTA DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	7
2) LA CUSTOMER SATISFACTION NEL SETTORE DELLA LOGISTICA: <i>SERVIZI “AUTOPARCHI” E “ATTIVITÀ TECNICHE DI SUPPORTO”</i> .....	11
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI .....	29
4) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI .....	333
5) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DEI CENTRI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI (CSST) .....	336
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>416</b>
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE .....	466
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI .....	477



**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**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 Consiglio Comunale n. 4 del 28/02/2013, successivamente modificato con delibera di Consiglio comunale n. 49 dell'11 luglio 2018, 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 è 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° 17 del 18 maggio 2021**

Il Direttore Generale in data 18 maggio 2021, con disposizione n. 17, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per l'anno 2021, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando, in modo puntuale, le attività da porre in essere in merito alle tre aree di controllo così come sopra descritte.

In particolare:



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

- nell'ambito della prima area di controllo, il Piano prevedeva la continuazione delle attività dirette al monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso gli strumenti già utilizzati nel corso degli anni precedenti quali la Carta dei Servizi *on line* ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, predisposto dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali. Oltre alle descritte rilevazioni di *customer satisfaction*, che riguardano la totalità dei servizi erogati dall'ente, il Piano prevedeva il monitoraggio del gradimento dei servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività di gruppo, per i quali il Nucleo Indipendente di Valutazione, nella seduta del 18 gennaio 2019, ha validato gli indicatori di miglioramento quali – quantitativi. Tali indicatori sono stati inseriti nel piano della performance 2021 con la deliberazione di Giunta Comunale n. 221 del 27/05/2021.

Nello specifico, sono stati individuati i settori, di seguito elencati, per i quali è stato possibile declinare indicatori qualitativi:

SETTORE	ATTIVITA'
SERVIZI SOCIALI	Erogazione dei servizi ai cittadini svolti da personale nel profilo di assistente sociale presso le Municipalità
	Erogazione dei servizi ai cittadini svolti da personale nel profilo di assistente sociale presso i Servizi centrali
RISCOSSIONE ENTRATE	Front office tributario
POLITICHE PER LA CASA	Attività e funzioni connesse alle politiche per la casa
QUALITA' DELLO SPAZIO URBANO	Attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio vegetale e della sorveglianza dei parchi
AUTOPARCHI E LOGISTICA	Assegnazione veicoli commerciali e per trasporto persone
	Attività di logistica delle sedi, uffici ed immobili di proprietà comunale



**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

TUTELA DEL MARE	Attività di presidio degli arenili mediante azioni tese a garantire la fruizione delle spiagge ai cittadini e monitoraggio dello stato del litorale costiero cittadino
PROTEZIONE CIVILE	Protezione civile
EVENTI	Gestione delle strutture affidate, manutenzione dei beni, realizzazione e montaggio dei palchi e degli impianti necessari per la realizzazione degli eventi programmati dall'Amministrazione e sorveglianza degli spazi utilizzati per gli eventi
NOTIFICAZIONI E MESSI	Attività di notificazione

Per tutte queste attività, il livello di gradimento dei cittadini utenti è stato rilevato nel corso dell'anno, tramite la Carta dei Servizi *on line*, con due sole eccezioni:

- nell'ambito del settore dei servizi sociali, per le attività svolte presso i Centri di Servizio Sociale Territoriale delle Municipalità, è stato somministrato ad un campione di utenti un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST;
- per quanto concerne il settore Logistica, considerando che i servizi a tal fine interessati, "Autoparchi" e "Attività tecniche di supporto", erogano prestazioni in favore dell'utenza interna all'ente, sono stati predisposti, dal Servizio Controllo di gestione e valutazione, due distinti modelli di questionario, disponibili sulla *intranet* del Comune, da compilarsi *on line* da parte dei dirigenti e dei dipendenti che fruiscono dei servizi inerenti:
  - l'utilizzo di veicoli commerciali e/o trasporto persone;
  - le attività di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili.



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

Per il 2021, le rilevazioni sono state trimestrali ed effettuate nel mese successivo alla scadenza di ciascun trimestre.

Le descritte modalità di rilevazione della *customer satisfaction*, sono state accompagnate da apposite campagne di sensibilizzazione ed informazione dell'utenza, sia esterna sia interna.

Un'ulteriore indagine, per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati in autogestione, ha riguardato la Rete delle Biblioteche Comunali. Anche in questo caso, come per i servizi "Autoparchi" e "Attività tecniche di supporto", è stato utilizzato un questionario predisposto dal Servizio che coordina le biblioteche cittadine e validato dal Servizio Controllo di gestione e valutazione.

- Per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco doveva procedere ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi adottato, sentito il Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione.
  
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali doveva proseguire, di concerto con le strutture dell'ente titolari del rapporto di servizio con la correlata partecipata, la verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.



Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

## PARTE SECONDA

### Il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione

#### 1) La Carta dei Servizi *on line* del Comune di Napoli

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi *on line* del Comune di Napoli, consultabile sul sito [www.altuoservizio.comune.napoli.it](http://www.altuoservizio.comune.napoli.it), realizzata dalla Direzione Generale, nell'ambito dei 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.

I gradimenti espressi nel corso del 2021, così come previsto dal Piano, sono stati elaborati ed analizzati sia in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente, sia in riferimento ai servizi dei settori interessati dalla produttività di gruppo.

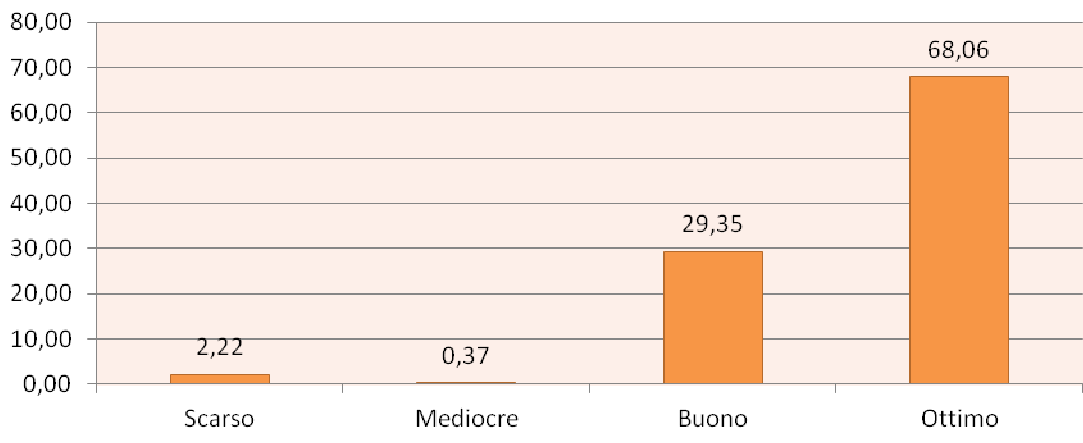
I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.



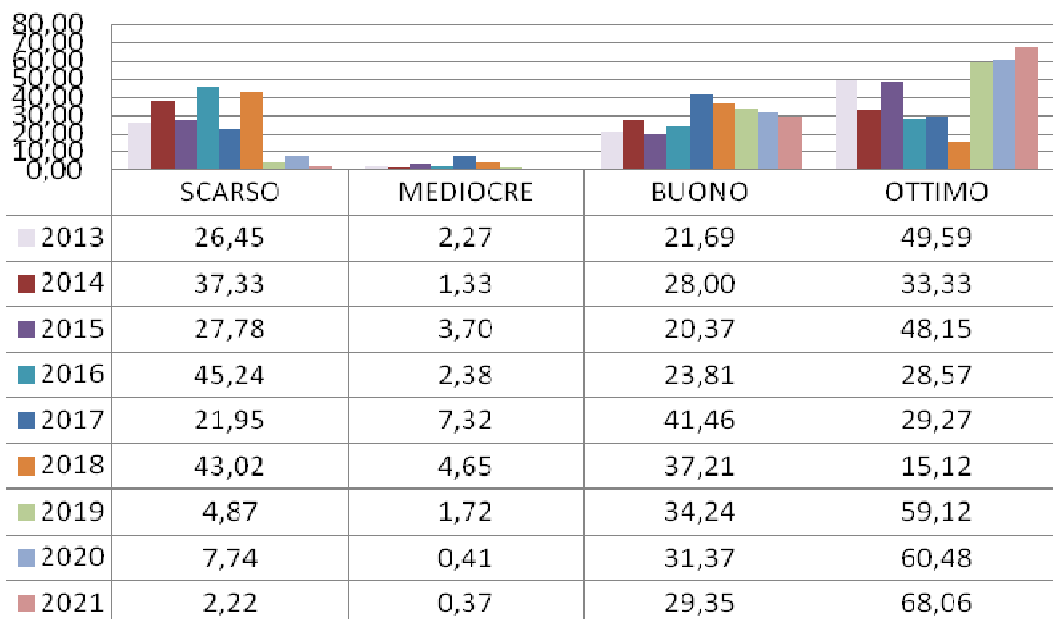
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli Anno 2021



### Analisi storica 2013 - 2021



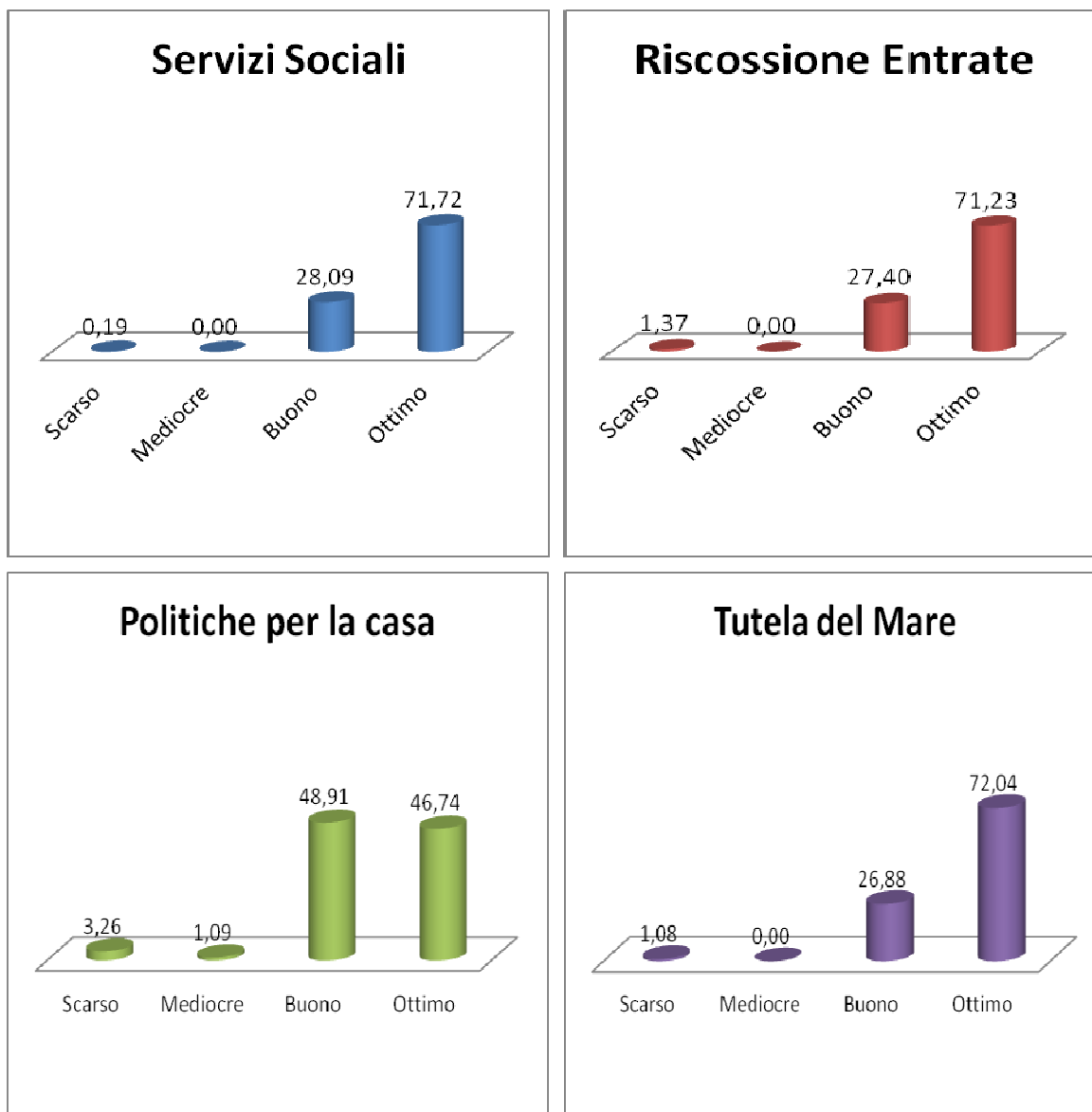




## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Il monitoraggio del gradimento dei servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività di gruppo viene di seguito rappresentato graficamente per singolo settore.

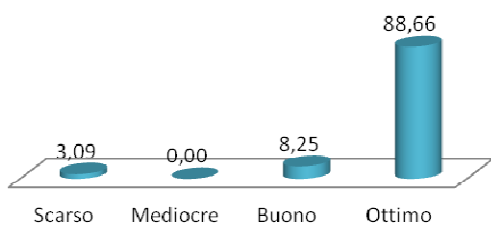




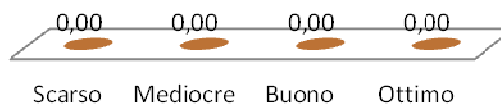
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

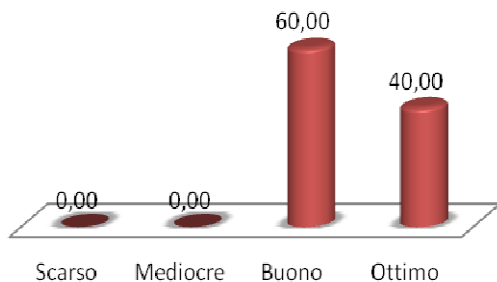
### Notificazioni e messi



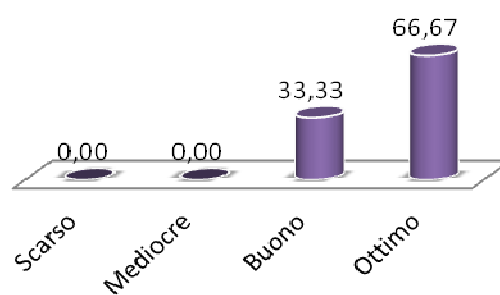
### Eventi

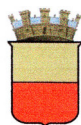


### Cimiteri cittadini



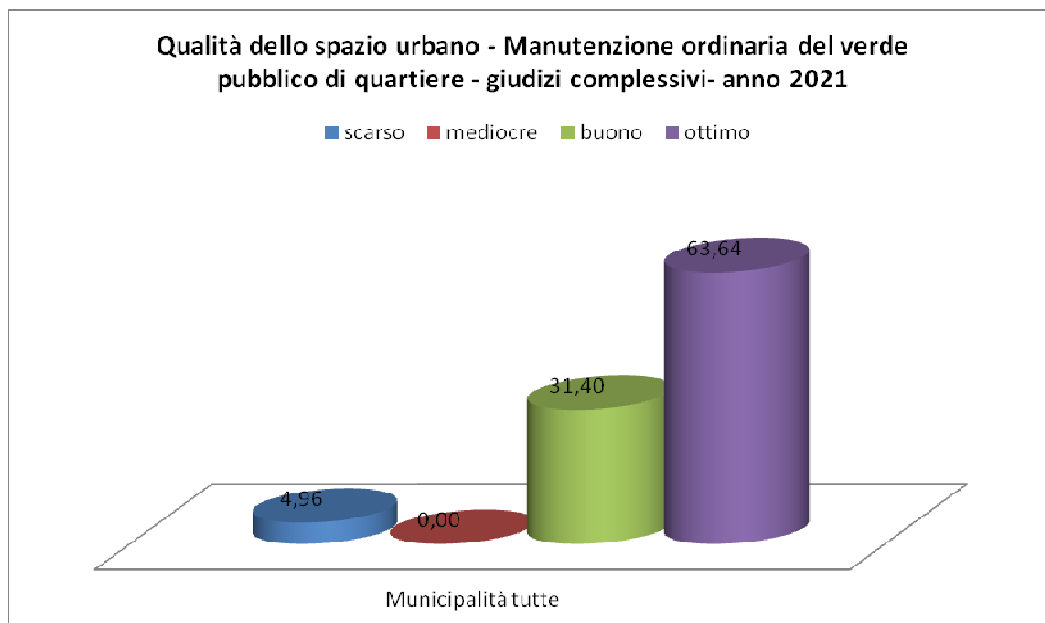
### Protezione Civile





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

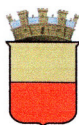


La mancanza di giudizi relativamente al settore “eventi”, è dovuta alla circostanza che a seguito dell’emergenza pandemica ancora in corso, non si sono svolti eventi nel territorio cittadino, ai quali l’Ente abbia dato il proprio sostegno logistico.

### 2) La customer satisfaction nel settore della Logistica: *Servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto”*.

Come anticipato, il Piano Controllo di Qualità 2021 ha previsto il monitoraggio e la valutazione dei gradimenti riferiti ai servizi incardinati nei settori oggetto di produttività di gruppo, nel cui ambito ricadono i servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto” che erogano prestazioni in favore dell’utenza interna all’ente: dirigenti e dipendenti.

A tal fine, nel *Piano degli Obiettivi 2021* – approvato con delibera di Giunta Comunale n. 221 del 27 maggio 2021 ed integrato e modificato con deliberazione di G.C. n. 533 del 9 dicembre 2021 - mediante la delineazione di obiettivi mirati, è stata prevista



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

una rilevazione dedicata, pubblicata sul sito intranet comunale, da realizzarsi mediante compilazione *on line* di specifico questionario allo scopo definito.

### Obiettivo per la valutazione del servizio Autoparchi



#### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2021 – 2023

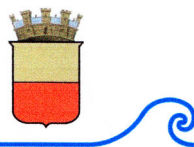
NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
82	ARLO1098
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE Autoparchi	
TITOLO OBIETTIVO Ottimizzazione della gestione dell'autoparco dell'ente	
DESCRIZIONE Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la "logistica". Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.	
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021 Conseguimento, per le attività di assegnazione veicoli, di una media di gradimento non inferiore a "3/4" da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale con cadenza trimestrale per tutto il mese successivo a ciascun trimestre, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno).	
ELEMENTI DI VERIFICA Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.	

### Obiettivo per la valutazione del servizio Attività Tecniche di supporto



#### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2021 – 2023

NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
83.1	ARLO1099
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE Attività Tecniche di Supporto	
TITOLO OBIETTIVO Ottimizzazione della gestione delle attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, nonché per la realizzazione e montaggio dei palchi e degli impianti necessari per gli eventi programmati dall'Amministrazione e sorveglianza degli spazi utilizzati per gli eventi	
DESCRIZIONE Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la "logistica". Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.	
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021 Conseguimento, per le attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, di una media di gradimento non inferiore a "3/4" da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale con cadenza trimestrale per tutto il mese successivo a ciascun trimestre, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno).	



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Per il monitoraggio è stato utilizzato un parametro qualitativo, mediante predisposizione, da parte del Servizio Controllo di gestione e valutazione, di due distinti questionari, strutturati sulla base di una serie di indicatori di soddisfazione trasversali.

In merito all'attività inerente al trasporto interno, gli indicatori sono stati correlati a 6 dimensioni: Profilo Utente, Sicurezza del viaggio, Puntualità del Servizio, Pulizia e decoro dei mezzi, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti; per le attività interne di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili, gli indicatori sono stati relazionati a 5 dimensioni: Profilo Utente, Adeguatezza e completezza del servizio, Puntualità del Servizio, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti.

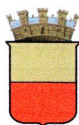
Nel corso del 2021, i questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza interna sulla intranet del sito istituzionale dell'ente ([www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it)) e raggiungibili direttamente agli indirizzi:

<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/qinterno-trasporti/>

<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/qinterno-logistica/>

I questionari erano compilabili solo da utenza in possesso di indirizzo IP appartenente al dominio del Comune e per un massimo di un giudizio per rilevazione. La compilazione è avvenuta con cadenza trimestrale e per un arco temporale di un mese al termine di ciascun trimestre.

La raccolta e la registrazione dei dati sono state eseguite con l'utilizzo di un *software* allo scopo sviluppato che, estrapolando i tracciati di sistema, ha consentito la rilevazione diretta e immediata dei riscontri effettuati, di volta in volta, dagli utenti, all'atto della compilazione del questionario *on line*.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO INTERNO

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di trasporto persone ed assegnazione di veicoli commerciali.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

Frequenza di utilizzo

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente da quale zona della città parte (municipalità/provincia)

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente quale zona della città raggiunge (municipalità/provincia)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) SICUREZZA DEL VIAGGIO

CONDOTTA DI GUIDA

1  2  3  4

SICUREZZA DEL MEZZO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA SICUREZZA DEL VIAGGIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITA'

1  2  3  4

#### D) PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

PULIZIA INTERNA

1  2  3  4

ORDINE E DECORO INTERNI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PULIZIA E DECORO

1  2  3  4

#### E) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SUL PERSONALE

1  2  3  4

#### F) SUGGERIMENTI

SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREbbe IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

- SICUREZZA DEL VIAGGIO  
 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO  
 PULIZIA E DECORO DEI MEZZI  
 ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



## COMUNE DI NAPOLI

### Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



#### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SULLE ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente alle attività interne di logistica delle sedi, uffici ed immobili di proprietà comunale.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

FACCHINAGGIO

TRASLOCO

PICCOLA MANUTENZIONE

Frequenza di utilizzo

Da quale zona della città prevalentemente ha utilizzato il servizio (indicare la municipalità)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

ADEGUATEZZA RISPETTO ALLA RICHIESTA

1  2  3  4

CAPACITA' DI INTERVENTO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITA'

1  2  3  4

#### D) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PERSONALE

1  2  3  4

#### E) SUGGERIMENTI

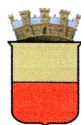
SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREbbe IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

I dati acquisiti, al termine del procedimento di rilevazione dei giudizi e delle opinioni espresse dagli utenti, hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di *customer satisfaction*.

Conseguentemente, sono state elaborate schede di sintesi i cui dati sono di seguito illustrati.

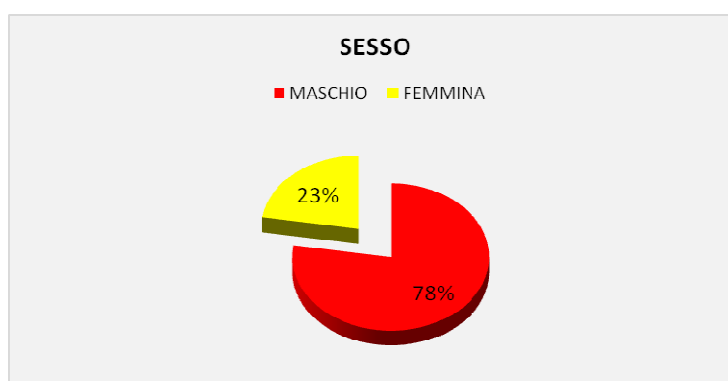
### LA VALUTAZIONE

I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a Insufficiente, Sufficiente, Buono e Ottimo. Al riguardo, si evidenzia che ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate.

Al fine di facilitare la comparazione delle valutazioni acquisite con quelle registrate per le medesime attività nell'anno precedente, nelle tabelle di raffronto 2020 – 2021, i giudizi riferiti ai valori 2 e 3 sono stati unificati. Pertanto, sulla base del criterio adottato, il giudizio concernente il valore 1 indica un grado di soddisfazione negativa, quello afferente al 2 e al 3 esprime una soddisfazione media, mentre il valore 4 denota un'alta soddisfazione.

### ATTIVITÀ TRASPORTO INTERNO CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
77%	23%



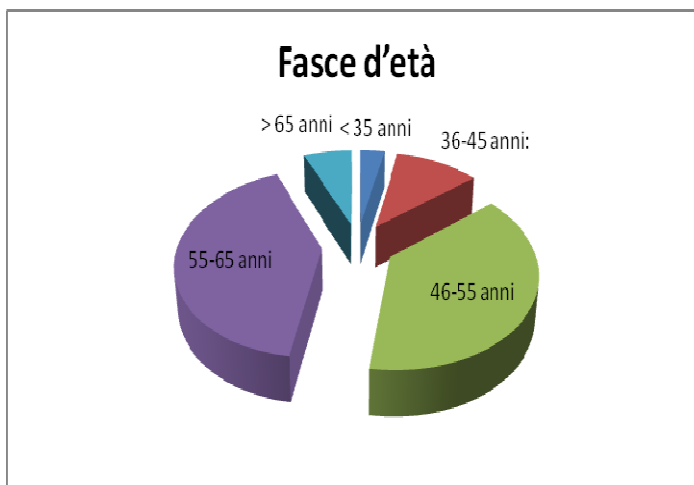




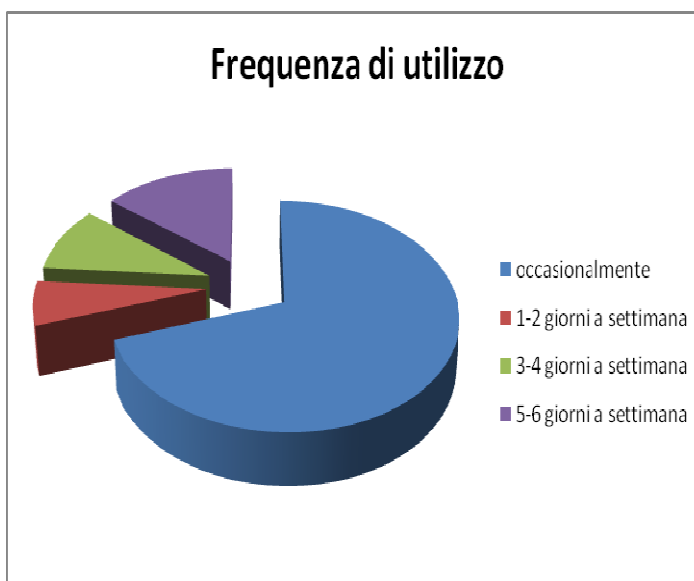
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Fasce d'età	
< 35 anni	3,17%
36-45 anni:	11,11%
46-55 anni	38,10%
55-65 anni	41,27%
> 65 anni	6,35%



Frequenza di utilizzo	
1 volta nel trimestre	69,84%
2 volte nel trimestre	6,35%
3 volte nel trimestre	9,52%
Più di 3 volte nel trimestre	14,29%



### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 4 dimensioni:

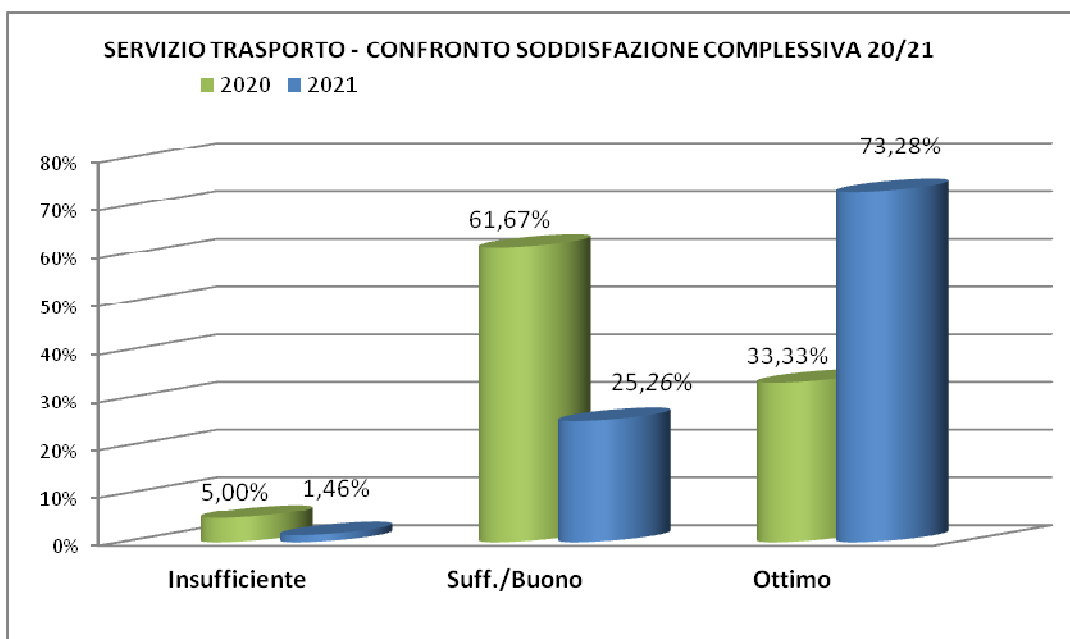
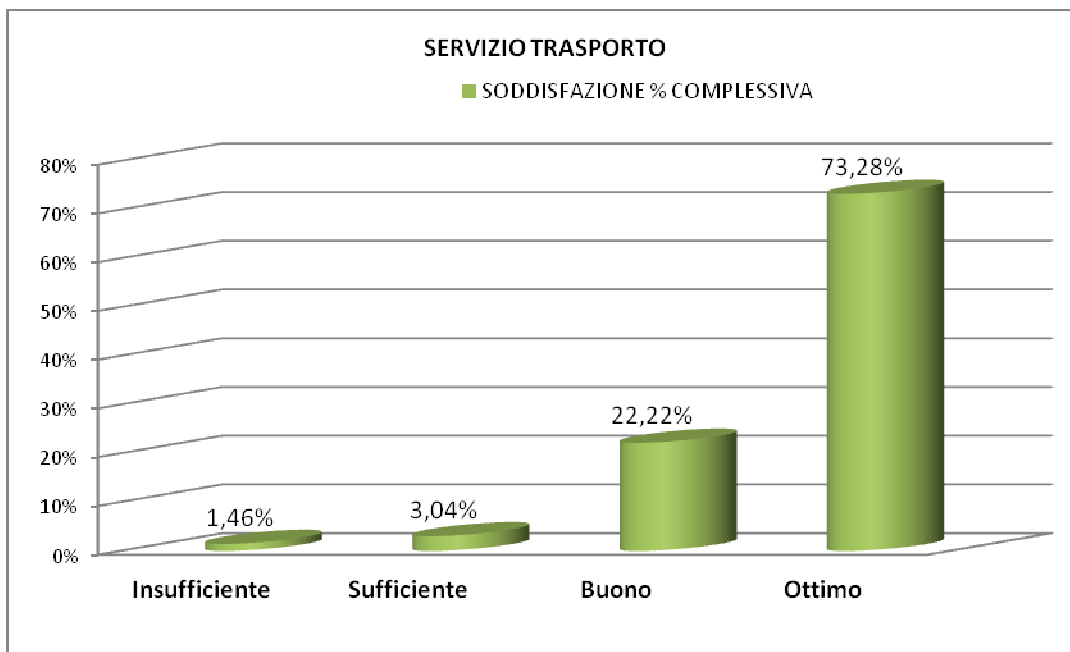
- Sicurezza del viaggio;
- Puntualità del Servizio;

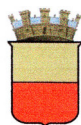


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

- Pulizia e decoro dei mezzi;
- Aspetti relazionali del personale.



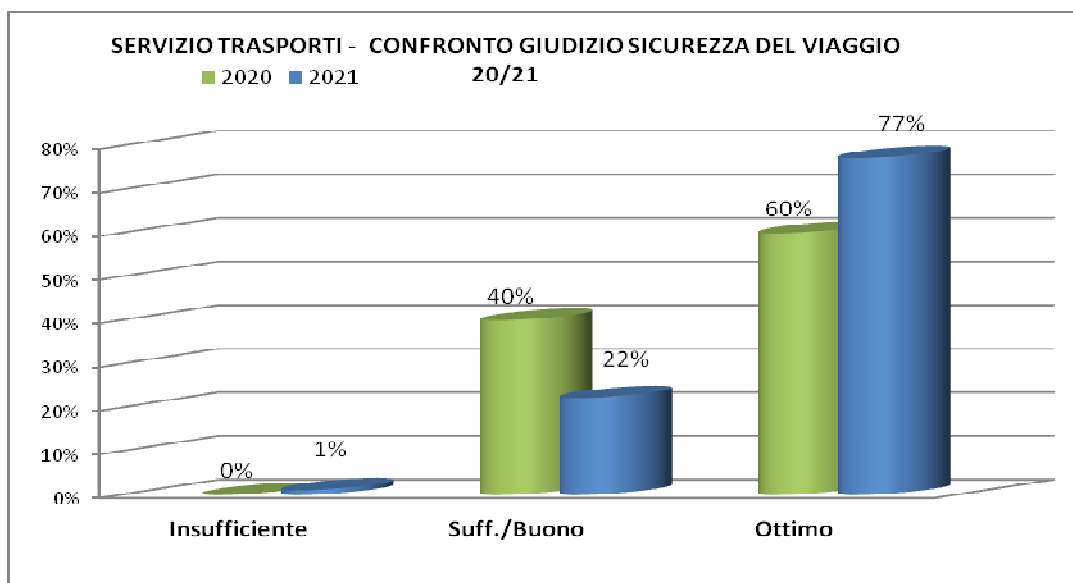
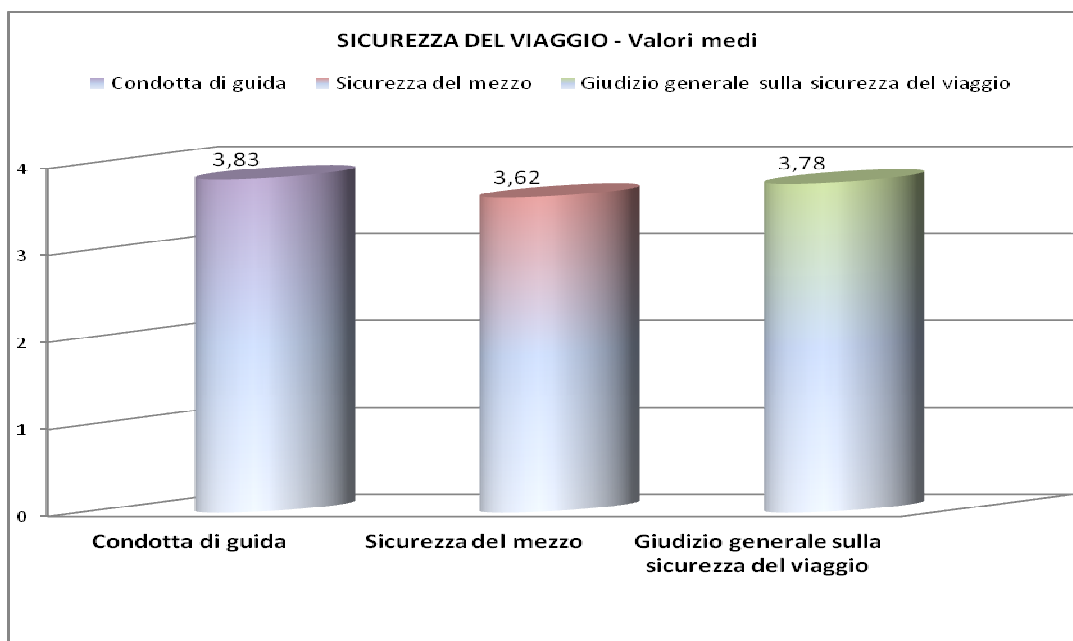


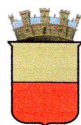
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE SICUREZZA DEL VIAGGIO (domande sezione B)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della sicurezza del viaggio, in termini di condotta di guida e stato del veicolo utilizzato. I riscontri acquisiti sono graficamente rappresentati di seguito.





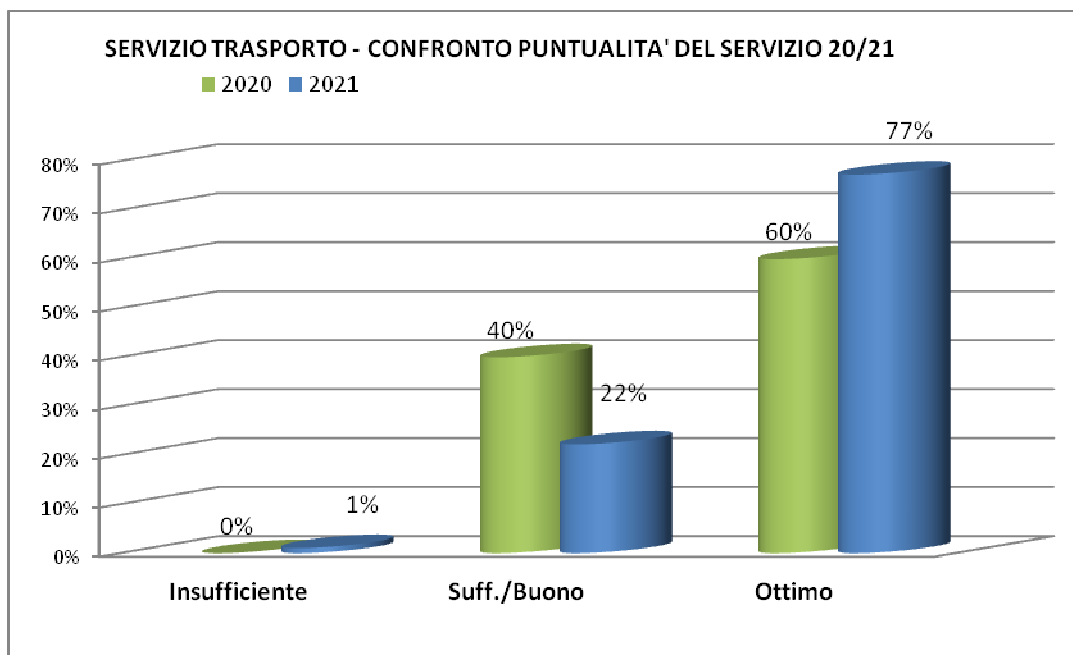
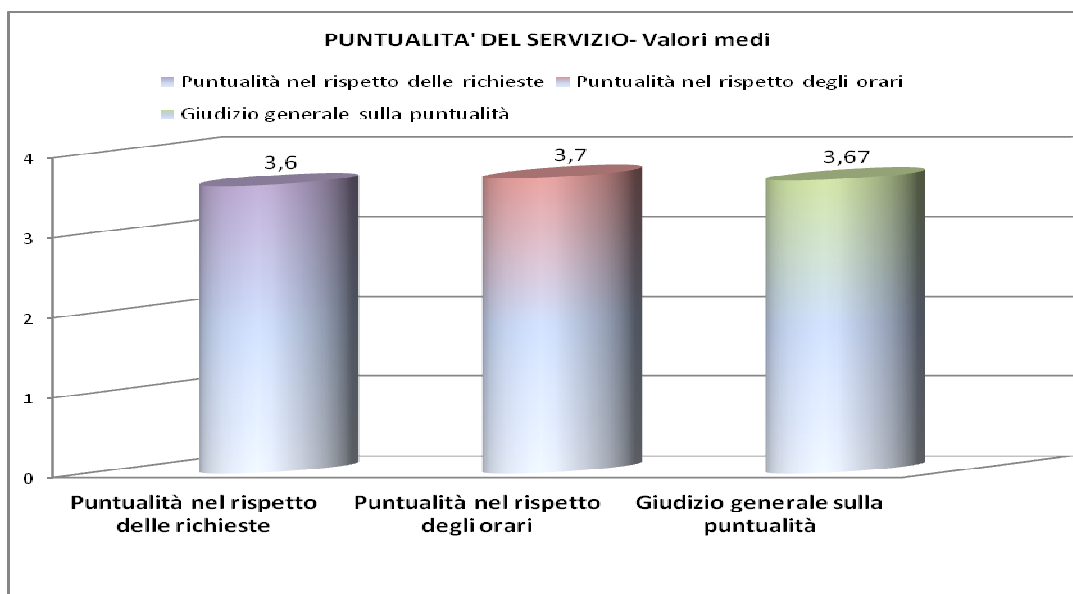
## COMUNE DI NAPOLI

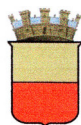
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

(domande sezione C)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto, di richieste e orari.





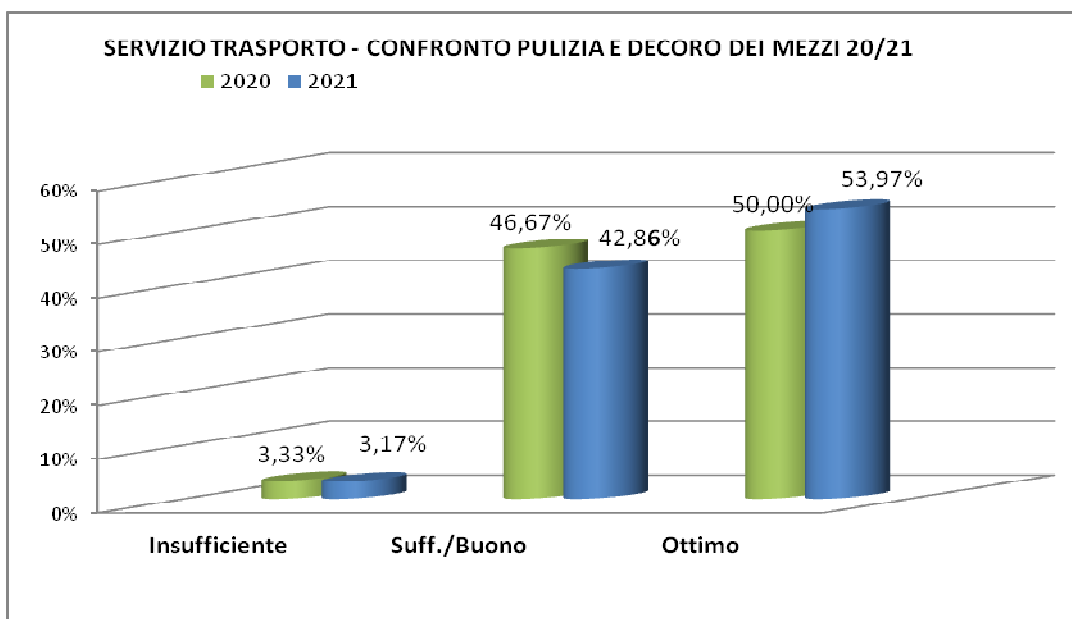
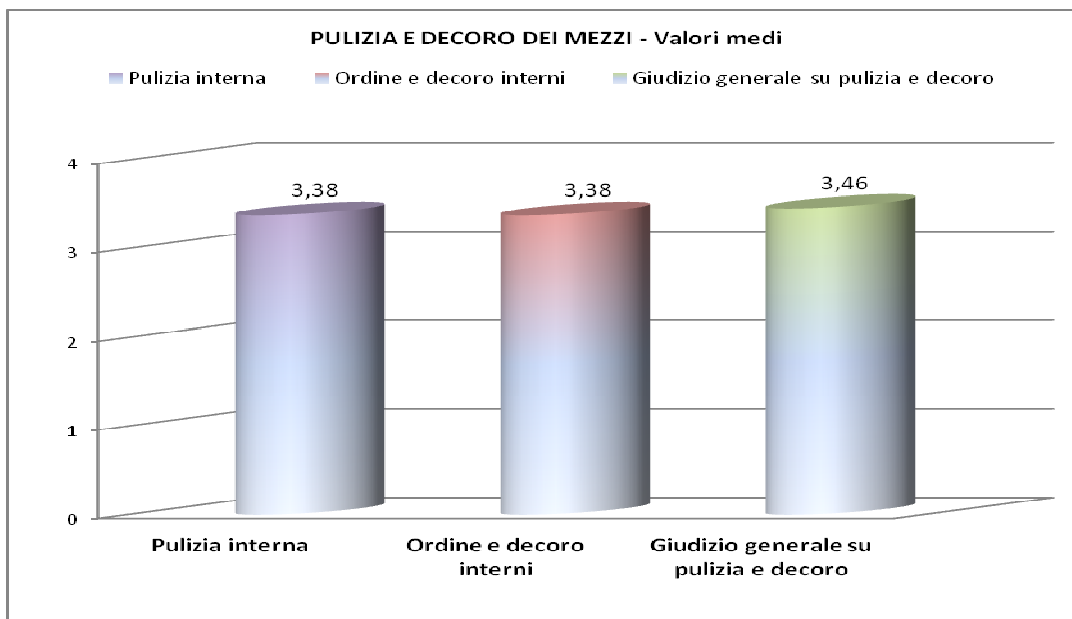
## COMUNE DI NAPOLI

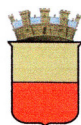
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

(domande sezione D)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la pulizia e il decoro dei veicoli utilizzati per il trasporto persone.





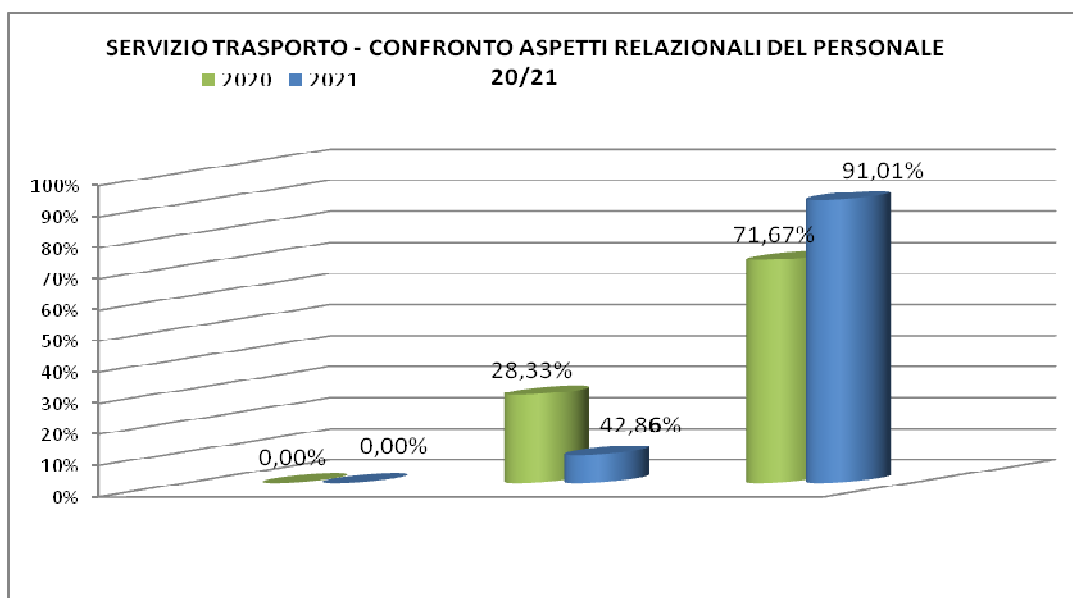
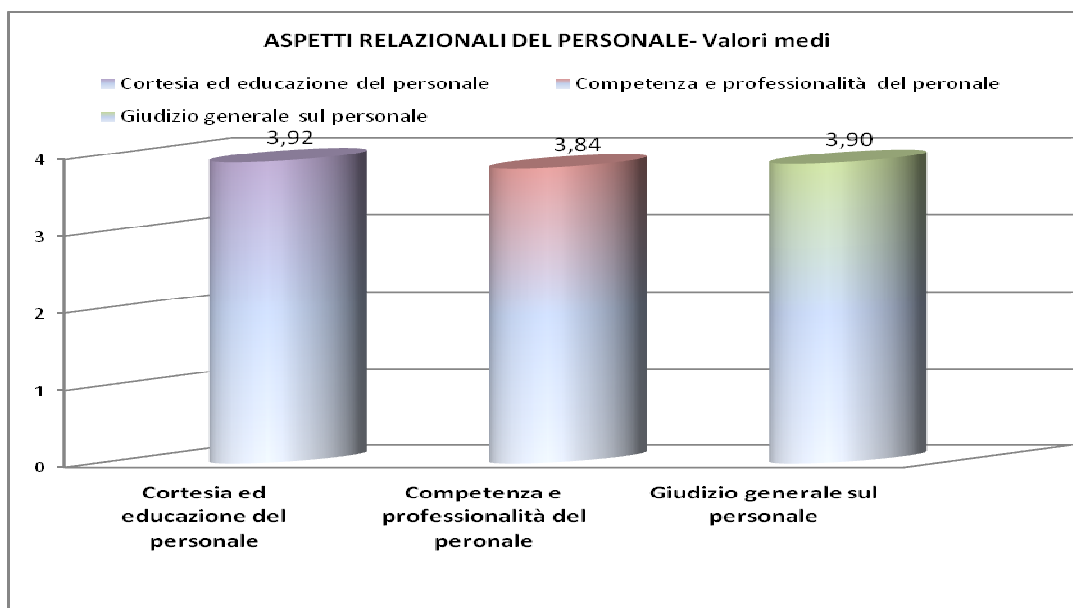
## COMUNE DI NAPOLI

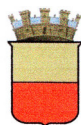
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione E)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.



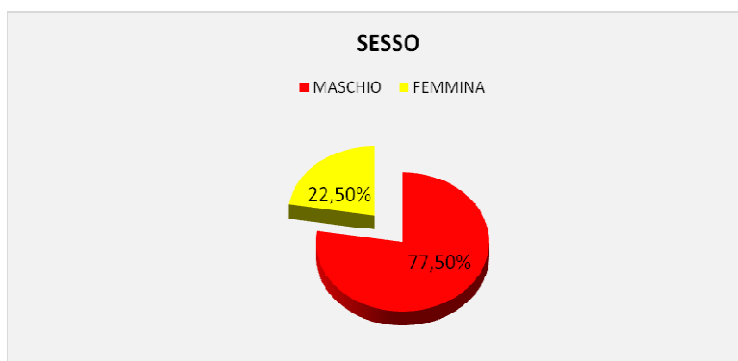


## COMUNE DI NAPOLI

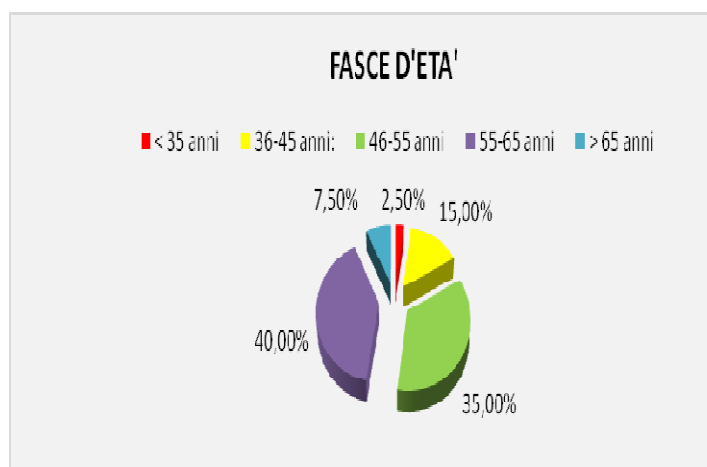
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

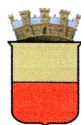
### ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
77,50%	22,50%



Fasce d'età	
< 35 anni	2,50%
36-45 anni:	15,00%
46-55 anni	35,00%
55-65 anni	40,00%

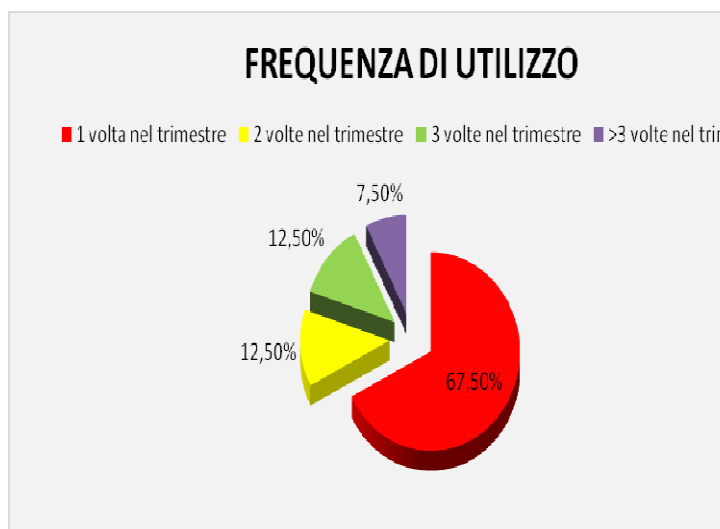




## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Frequenza di utilizzo	
1 volta nel trimestre	67,50%
2 volte nel trimestre	12,50%
3 volte nel trimestre	12,50%
Più di 3 volte nel trimestre	7,50%



### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 3 dimensioni:

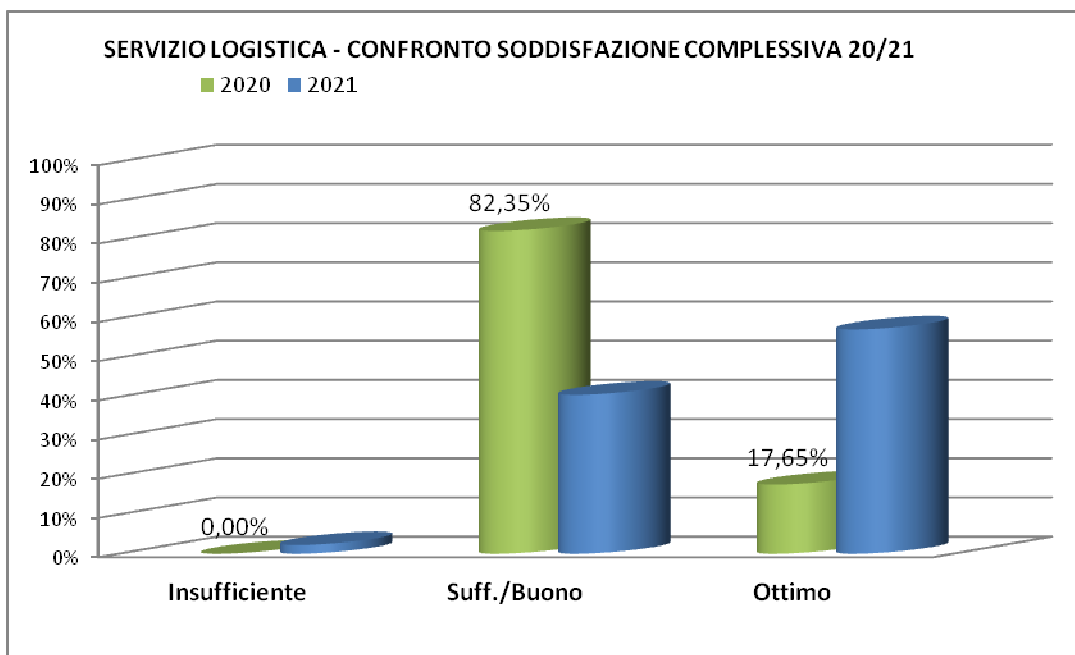
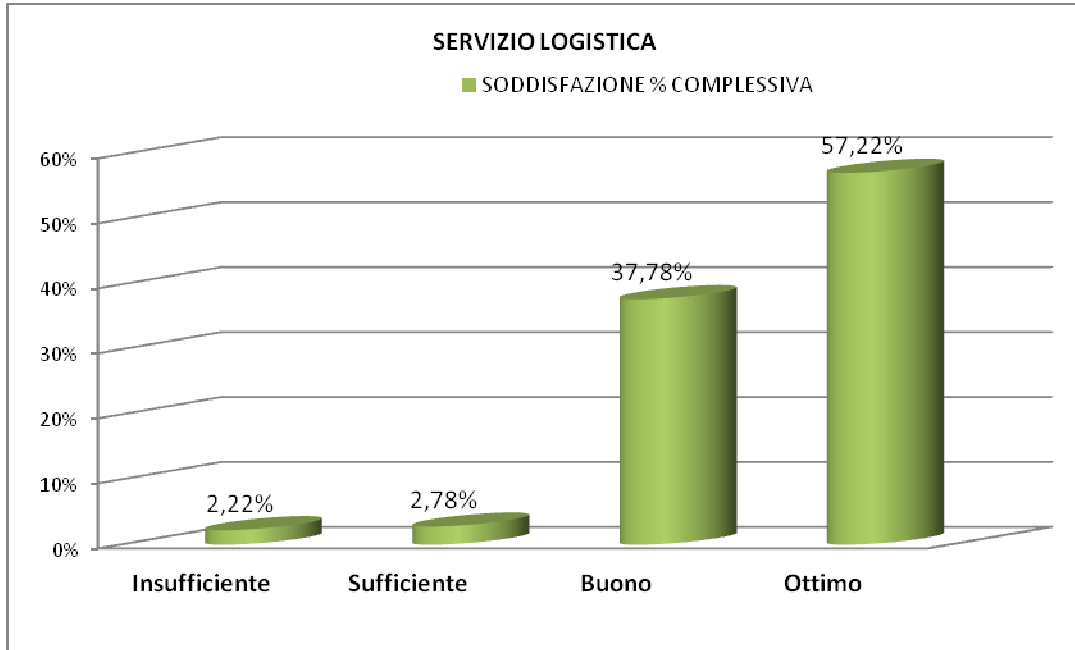
- Adeguatezza e completezza del servizio;
- Puntualità del Servizio;
- Aspetti relazionali del personale.





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione





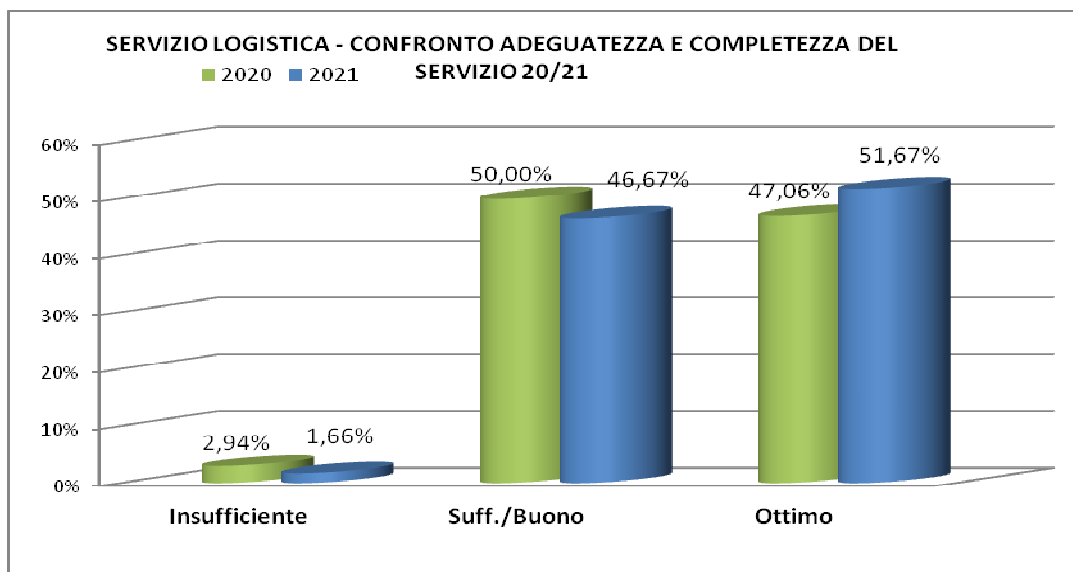
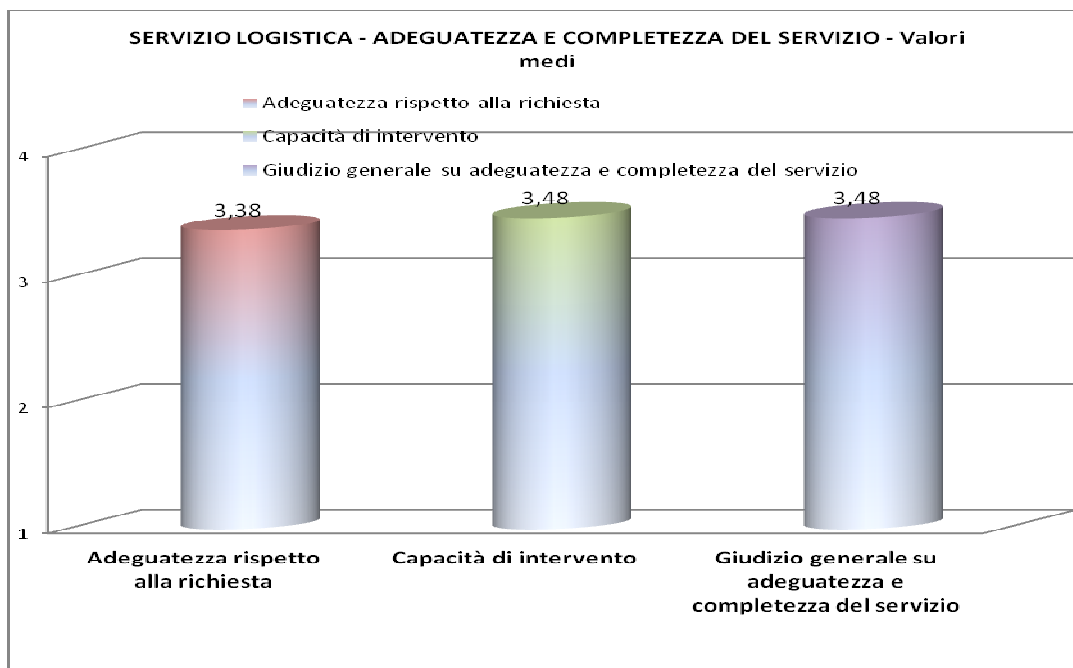
## COMUNE DI NAPOLI

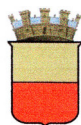
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

(domande sezione B)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare gli aspetti della adeguatezza del servizio alle esigenze degli utenti richiedenti.





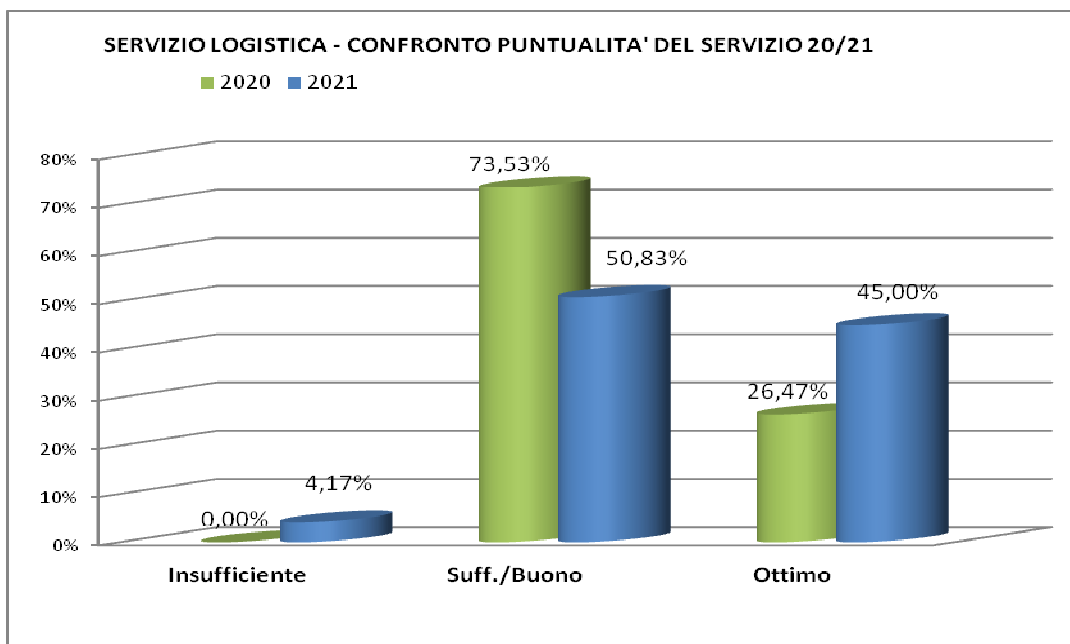
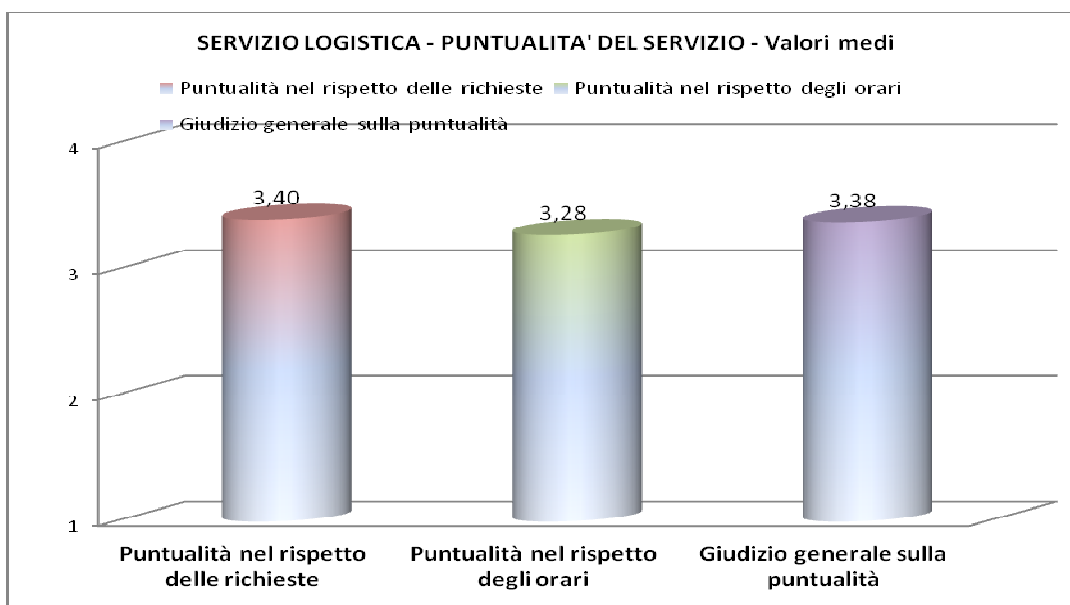
## COMUNE DI NAPOLI

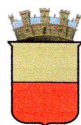
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

(domande sezione C)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto di richieste e orari.





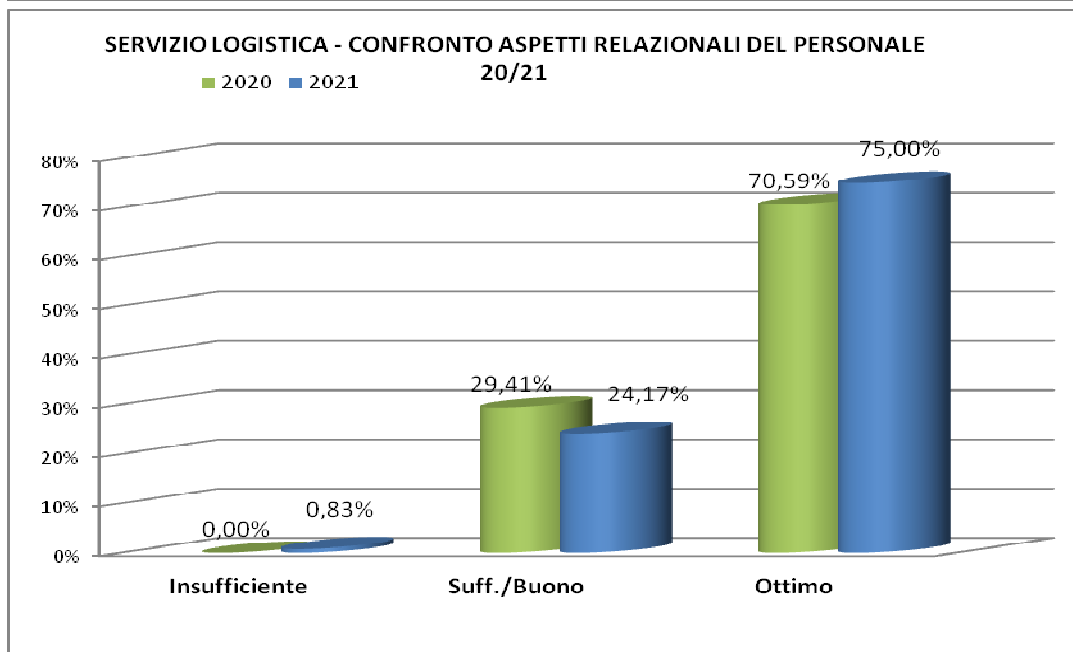
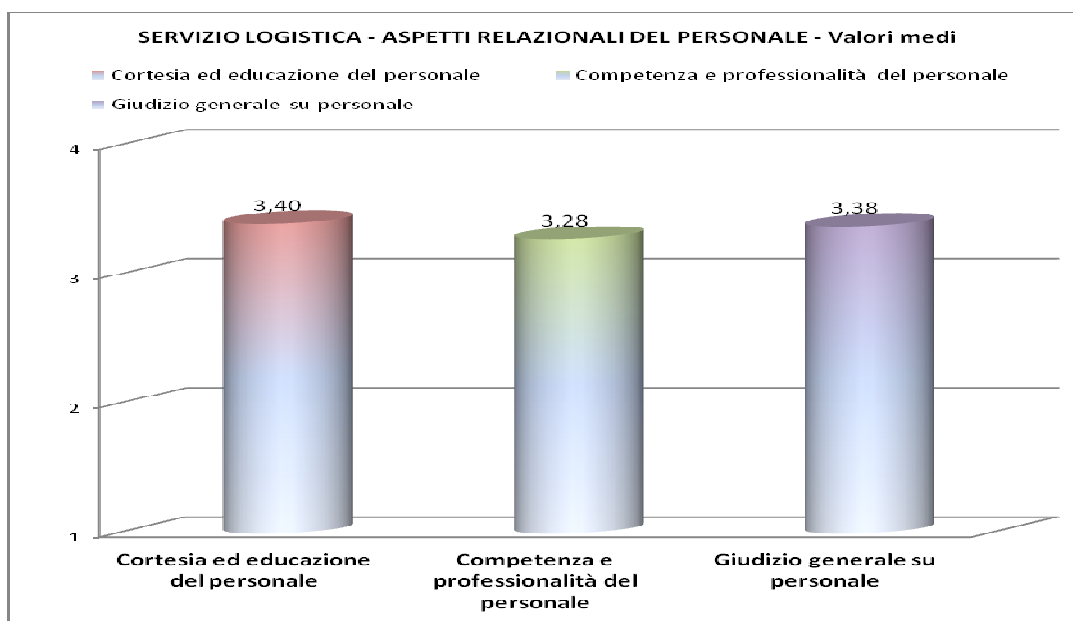
## COMUNE DI NAPOLI

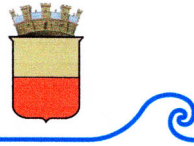
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione D)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.





**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

### **3) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli**

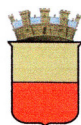
Come in precedenza accennato, la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell'Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale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

La rilevazione, da trasmettere alla Prefettura in forma sintetica e consuntiva per l'intero Ente, riguarda 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, provvedendo poi ad acquisire il modello di questionario *on line* e a proporre la compilazione.

Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, il Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro il 15 del mese successivo ovvero entro la tempistica di volta in volta comunicata dall'Ufficio Conferenza Permanente della Prefettura, provvede a comunicare i dati raccolti per ciascun trimestre dell'anno.

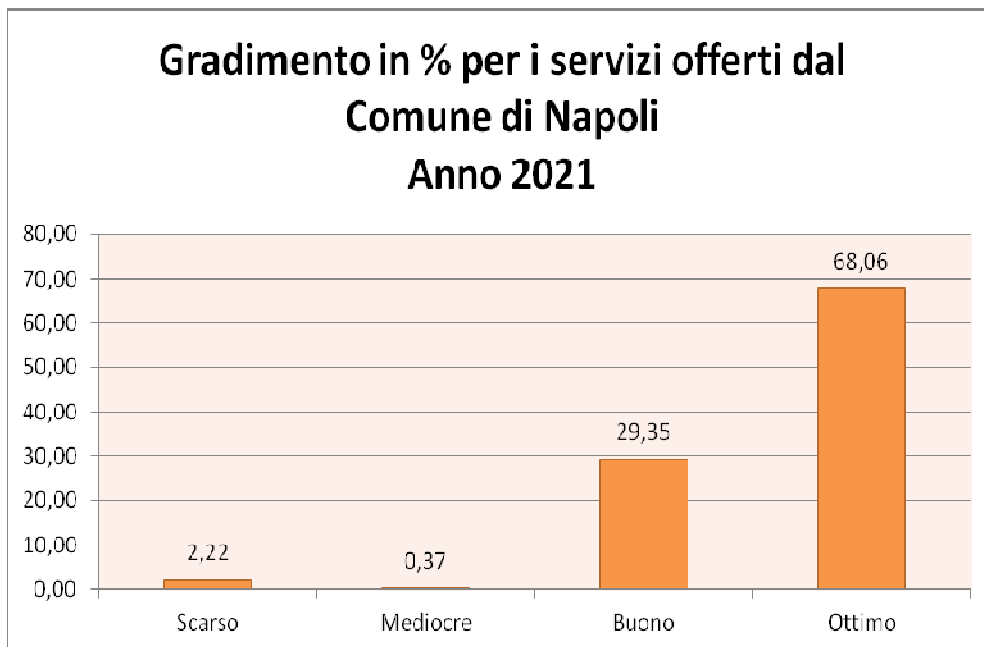
La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall'utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” ed eventualmente, anche con l'espressione di osservazioni e/o criticità.

Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2021, il numero di questionari distribuiti è stato di 11.525 e quelli restituiti sono stati 9.533 con una percentuale di restituzione pari all'82.72%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



L'andamento della distribuzione, anche in virtù delle condizioni scaturenti dall'emergenza pandemica, è stato non uniforme nei quattro trimestri del 2021, con valori oscillanti tra il 3,21% e il 6,18% per il non soddisfacente, tra il 24,60% e il 32,70% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 61,12% e il 71,30% per il soddisfacente.

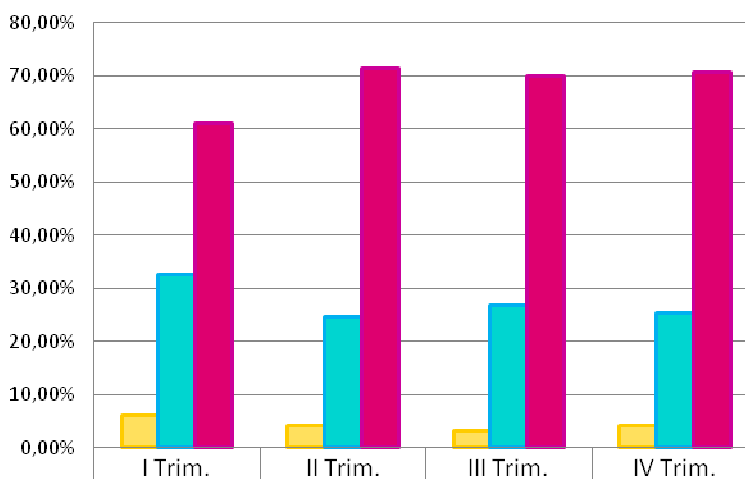


## COMUNE DI NAPOLI

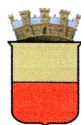
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - 2021  
Rilevazioni Trimestrali a confronto (val. %)

■ NON SODDISFACENTE ■ ABBASTANZA SODDISFACENTE ■ SODDISFACENTE

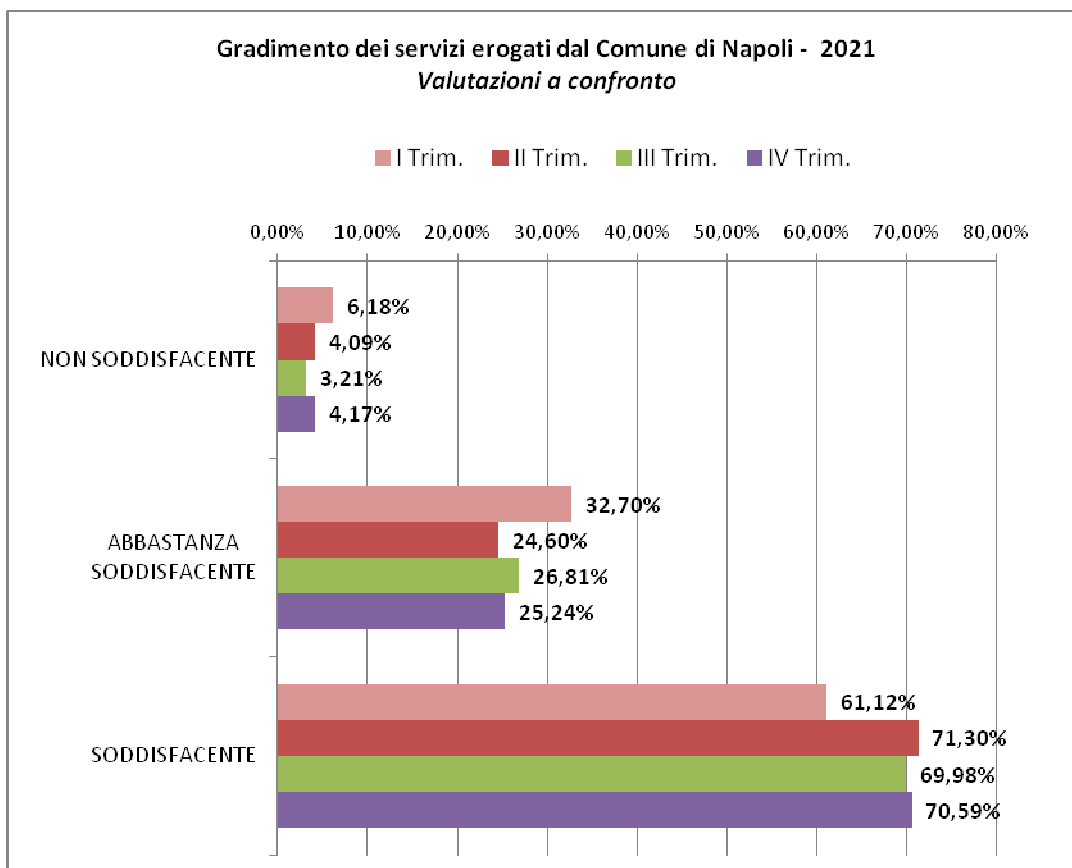


■ NON SODDISFACENTE	6,18%	4,09%	3,21%	4,17%
■ ABBASTANZA SODDISFACENTE	32,70%	24,60%	26,81%	25,24%
■ SODDISFACENTE	61,12%	71,30%	69,98%	70,59%



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



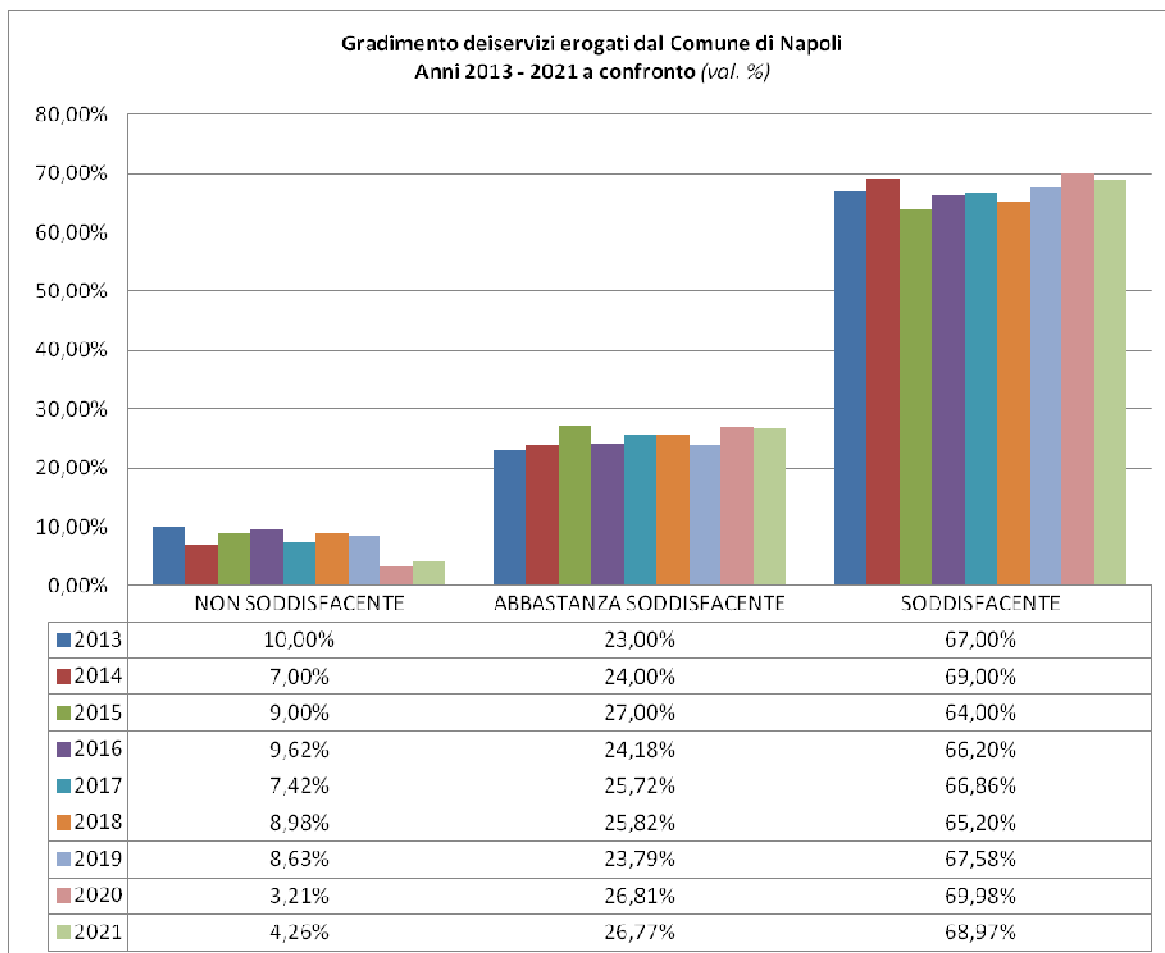
L'evoluzione dei giudizi attestati nel periodo 2013 – 2021, è rappresentata dal seguente grafico:





## COMUNE DI NAPOLI

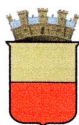
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



#### 4) L'indagine per valutare la qualità della rete delle Biblioteche comunali

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento alle Biblioteche comunali, è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2021, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 221 del 27 maggio 2021 ed integrato e modificato con deliberazione di G.C. n. 533 del 9 dicembre 2021.

Occorre evidenziare, in proposito, che a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 ed in ottemperanza ai D.P.C.M. ed alle Ordinanze regionali che si sono succeduti dall'inizio della pandemia, le biblioteche cittadine hanno ridotto gli accessi e contingentato



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

gli ingressi per lunghi periodi dell'anno appena trascorso. Per le stesse motivazioni, le biblioteche di Pianura (IX Municipalità) e "Croce" (V Municipalità) sono rimaste chiuse al pubblico.

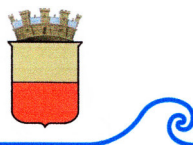


### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2021 – 2023

	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	91.2	ARCT1110
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE	Cultura	
TITOLO OBIETTIVO	Diffusione della cultura attraverso un sistema di programmazione, promozione ed iniziative, promozione del set "Napoli" e sostegno allo sviluppo del comparto locale dell'audiovisivo.	
DESCRIZIONE	Si lavorerà per affermare l'idea della "cultura diffusa", capace di rappresentare le diverse vocazioni del territorio cittadino e metropolitano e si svilupperanno strategie di promozione e di individuazione di incentivi che incoraggino la scelta del set Napoli per la realizzazione di film, serie televisive, spot pubblicitari ed altri prodotti dell'audiovisivo.	
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021	Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali (dovrà essere utilizzato il medesimo modello di questionario per la rilevazione svolta negli anni precedenti. I dati saranno elaborati in forma di report statistico e analitico. L'indicatore si considera valido se non meno di 250 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti e se i risultati prodotti consentiranno la verifica del risultato specifico assegnato ai Servizi Gestione Attività Territoriali delle Municipalità interessate).	
ELEMENTI DI VERIFICA	Rapporto analitico sulle risposte per ciascuna biblioteca per il periodo considerato trasmesso al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2022, comprensivo di grafici e tabelle puntuali sul numero e percentuali di risposte date a ciascuna domanda del modulo e per ciascuna biblioteca.	

Come per le precedenti indagini di *customer satisfaction* descritte, anche in questo caso lo strumento utilizzato è stato un questionario, compilato dai visitatori e dagli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 250 per ciascuna struttura interessata alla rilevazione, ad eccezione delle biblioteche della Municipalità 10 (Caccioppoli e Mazzacurati), per le quali non ci sono stati riscontri.

Di seguito, l'elenco delle biblioteche cittadine suddivise per Municipalità.

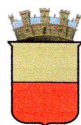


**COMUNE DI NAPOLI**

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

<b>ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE</b>	
<b>Municipalità 3</b>	<b>Francesco Flora</b>
<b>Municipalità 4</b>	<b>Giulio Andreoli</b>
<b>Municipalità 5</b>	<b>Benedetto Croce</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Antonio Labriola</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Pasquale Cozzolino</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Grazia Deledda</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>S. Pietro a Patierno</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>Guido Dorso</b>
<b>Municipalità 8</b>	<b>Domenico Severino</b>
<b>Municipalità 9</b>	<b>Giustino Fortunato</b>
<b>Municipalità 9</b>	<b>Pianura</b>
<b>Municipalità 10</b>	<b>Renato Caccioppoli</b>
<b>Municipalità 10</b>	<b>Giancarlo Mazzacurati</b>

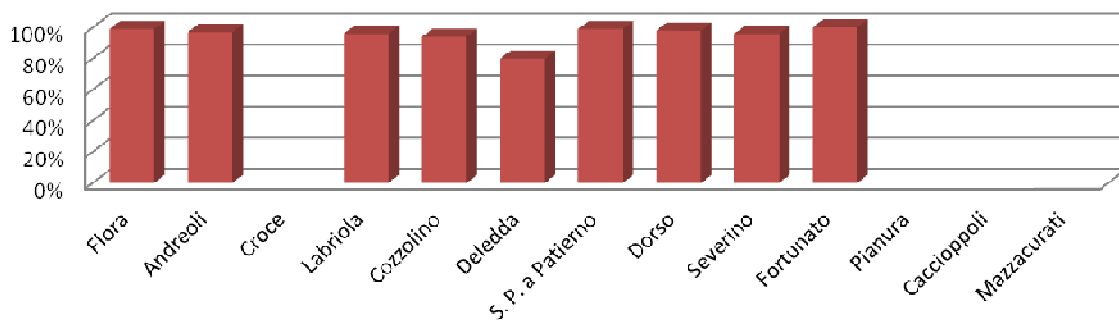
Dall'analisi delle risposte acquisite, tramite i questionari distribuiti all'utenza, è emerso un giudizio estremamente soddisfacente, di seguito graficamente rappresentato, congiuntamente alla valutazione riferita al quinquennio 2017/2021.



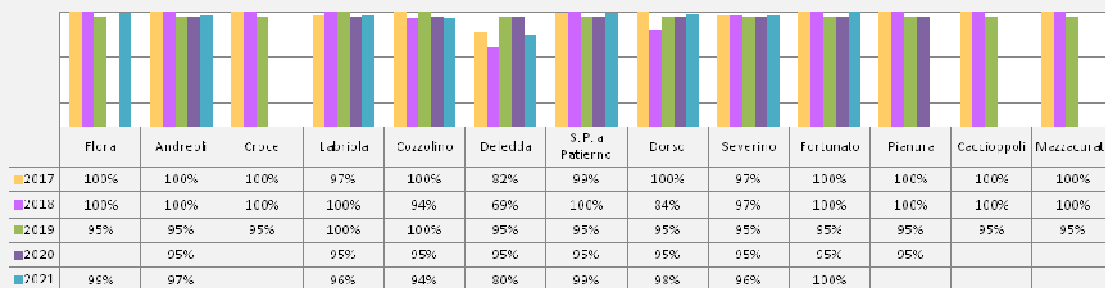
**COMUNE DI NAPOLI**

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
 Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

**Customer satisfaction Biblioteche - 2021: Valutazione  
 SODDISFACENTE**

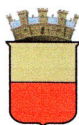


**Customer satisfaction Biblioteche - 2017/2021:  
 Valutazione SODDISFACENTE**



**5) L'indagine per valutare la qualità dei Centri Servizi Sociali Territoriali (CSST)**

Come anticipato in precedenza, nell'ambito del settore dei servizi sociali interessato alla produttività di gruppo, per le attività svolte presso i Centri di Servizio Sociale



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

territoriale delle Municipalità, è stato somministrato ad un campione di utenti un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST.

Anche in questo caso, è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2021, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 221 del 27 maggio 2021 ed integrato e modificato con deliberazione di G.C. n. 533 del 9 dicembre 2021.



### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2021 – 2023

	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	101.2	ARWE1122
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE	Programmazione Sociale	
TITOLO OBIETTIVO	Ottimizzazione della rendicontazione della spesa sostenuta a valere su risorse del FESR e del FSE e monitoraggio delle attività sociali territoriali relative ai Centri di servizio sociale territoriale	
DESCRIZIONE	<p>La programmazione delle politiche sociali ha come finalità la costruzione di una comunità in grado di prendersi cura di se stessa, attraverso l'interazione sinergica di soggetti pubblici, privati e del terzo settore, da realizzare in un sistema integrato.</p> <p>Dal punto di vista gestionale, l'integrazione si colloca a livello territoriale e di struttura operativa, individuando configurazioni organizzative e meccanismi di coordinamento atti a garantire l'efficace svolgimento delle attività, dei processi e delle prestazioni.</p>	
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021	Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi resa dai Centri di Servizio Sociale territoriale, attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singolo CSST. (L'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno sulla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun CSST, con una media di gradimento non inferiore a "buono").	
ELEMENTI DI VERIFICA	Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2022..	

Lo schema di questionario è stato predisposto d'intesa con la Direzione Generale, cui compete il controllo del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai Servizi erogati.

Gli indicatori elaborati sono stati correlati a 6 dimensioni: Profilo Utente, Utilità del Servizio ricevuto rispetto alla richiesta, Qualità del Servizio ricevuto, Competenza degli Assistenti Sociali e del personale allo Sportello, Disponibilità all'ascolto degli Assistenti Sociali e del personale allo Sportello ed Organizzazione ed Orari del Servizio.



# COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SULLE ATTIVITA' DEI CENTRI DI SERVIZIO SOCIALE TERRITORIALE (CSST)

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente alle attività di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun CSST.  
Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.  
Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nazionale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.  
Grazie per la collaborazione.

### A) PROFILO UTENTE

SESSO	M	F
-------	---	---

FASCIA DI ETÀ*	meno di 25	<input type="radio"/>
	26-35	<input type="radio"/>
	36-45	<input type="radio"/>
	46-55	<input type="radio"/>
	56-65	<input type="radio"/>

STATO CIVILE	CELIBATARIO	<input type="radio"/>
	CONIUGATO/CONVIVENTE	<input type="radio"/>
	SEPARATO/VEDOVATO	<input type="radio"/>
	VEDOVATO	<input type="radio"/>

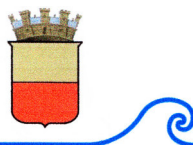
STATUS OCCUPAZIONALE	OCCUPATO/A	<input type="radio"/>
	DISOCCUPATO/A	<input type="radio"/>
	PENSIONATO/A	<input type="radio"/>

E' LA PRIMA VOLTA CHE SI RIVOLGE AGLI UFFICI DEI SERVIZI SOCIALI?	SI	NO
---	----	----

DA QUALE ZONA DELLA CITTA' HA UTILIZZATO IL SERVIZIO (Indicare il CSST)	Arenella	<input type="radio"/>
	Arzano, Montebelluno, Montepoggiore	<input type="radio"/>
	Bagnoli	<input type="radio"/>
	Barbano	<input type="radio"/>
	Chiaia, S. Ponziano, Poggiore	<input type="radio"/>
	Chiaiano	<input type="radio"/>
	Fuorigrotta	<input type="radio"/>
	Marcello Pansino	<input type="radio"/>
	Miano	<input type="radio"/>
	Pedimonte	<input type="radio"/>
	Piscinola - Mirafiora	<input type="radio"/>
	Poggiore	<input type="radio"/>
	Portici	<input type="radio"/>
	San Giovanni	<input type="radio"/>
	San Lorenzo Viceré	<input type="radio"/>
	San Pietro a Paterno	<input type="radio"/>
	Scampia	<input type="radio"/>
	Secondigliano	<input type="radio"/>
	Stabia	<input type="radio"/>
	Stabia San Carlo	<input type="radio"/>
Stabia	<input type="radio"/>	

Indichi il grado di soddisfazione per i seguenti aspetti del servizio ricevuto dando un voto da 1 a 4:  
1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

B) UTILITA' DEL SERVIZIO RICEVUTO RISPETTO ALLA RICHIESTA	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/>
C) QUALITA' DEL SERVIZIO RICEVUTO	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/>
D) COMPETENZA DEGLI ASSISTENTI SOCIALI E DEL PERSONALE ALLO SPORTELLO	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/>
E) DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO DEGLI ASSISTENTI SOCIALI E DEL PERSONALE ALLO SPORTELLO	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/>
F) ORGANIZZAZIONE ED ORARI DEL SERVIZIO	1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/>



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

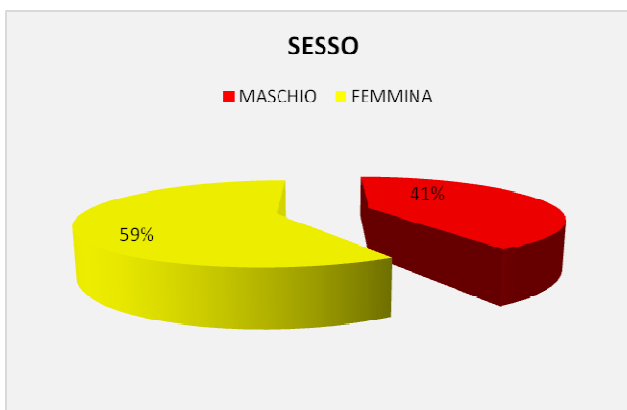
Complessivamente, sono stati somministrati 1.680 questionari (80 per ciascuno dei 21 Centri comunali); in tutti i casi, sono stati espressi i giudizi richiesti sugli indicatori di qualità elaborati, corrispondenti alle dimensioni da B ad F dello schema di questionario.

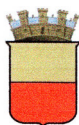
I questi attinenti al Profilo Utente, relativi alle caratteristiche del campione e corrispondenti alla dimensione A dello schema di questionario, sono stati compilati in una forbice compresa tra il 94,82% ed il 99,70% del campione complessivo.

### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

Le tabelle ed i grafici di seguito riportati evidenziano i dati relativi al Profilo Utente per sesso, fascia d'età e stato civile, sia in numeri complessivi che percentualmente ed in rapporto ai singoli Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST).

Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
684	973

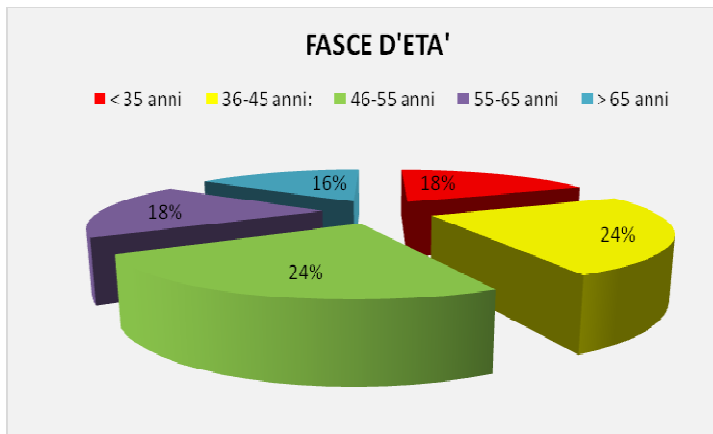




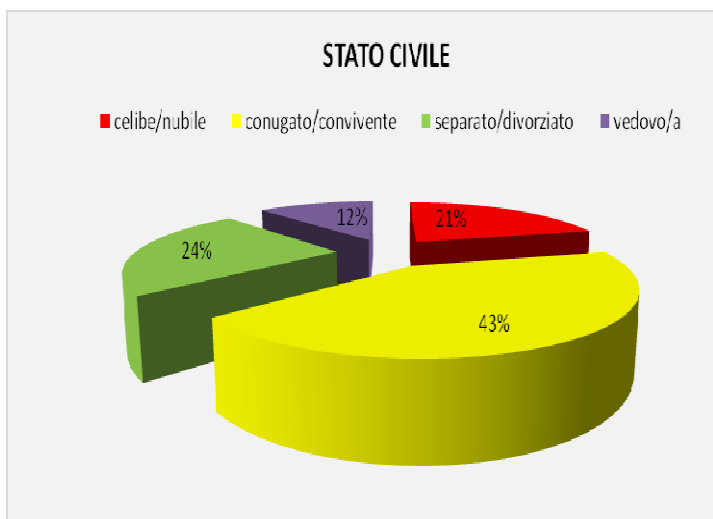
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Fasce d'età	
< 35 anni	311
36-45 anni:	407
46-55 anni	399
55-65 anni	296
> 65 anni	262



Stato civile	
celibe/nubile	356
conugato/convivente	711
separato/divorziato	401
vedovo/a	204

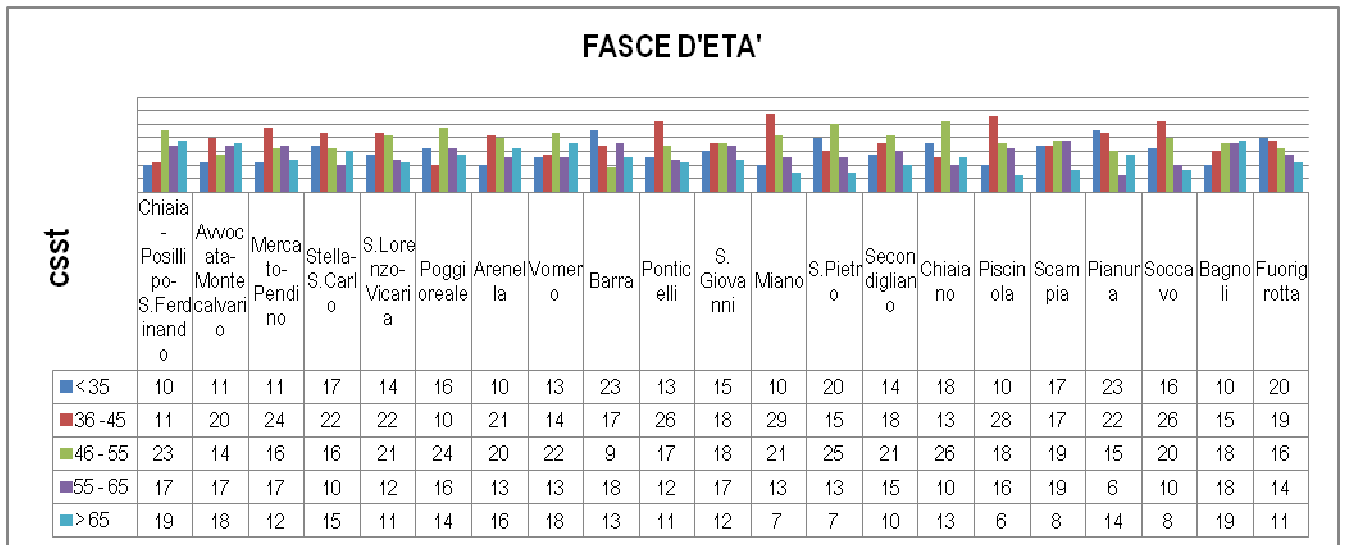
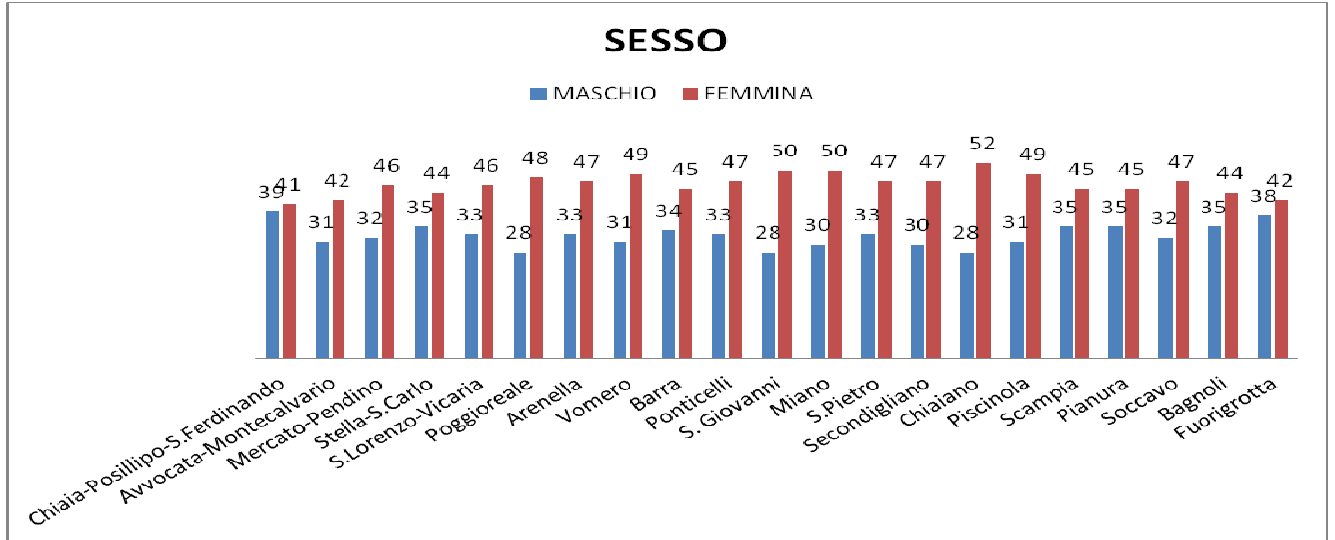






## COMUNE DI NAPOLI

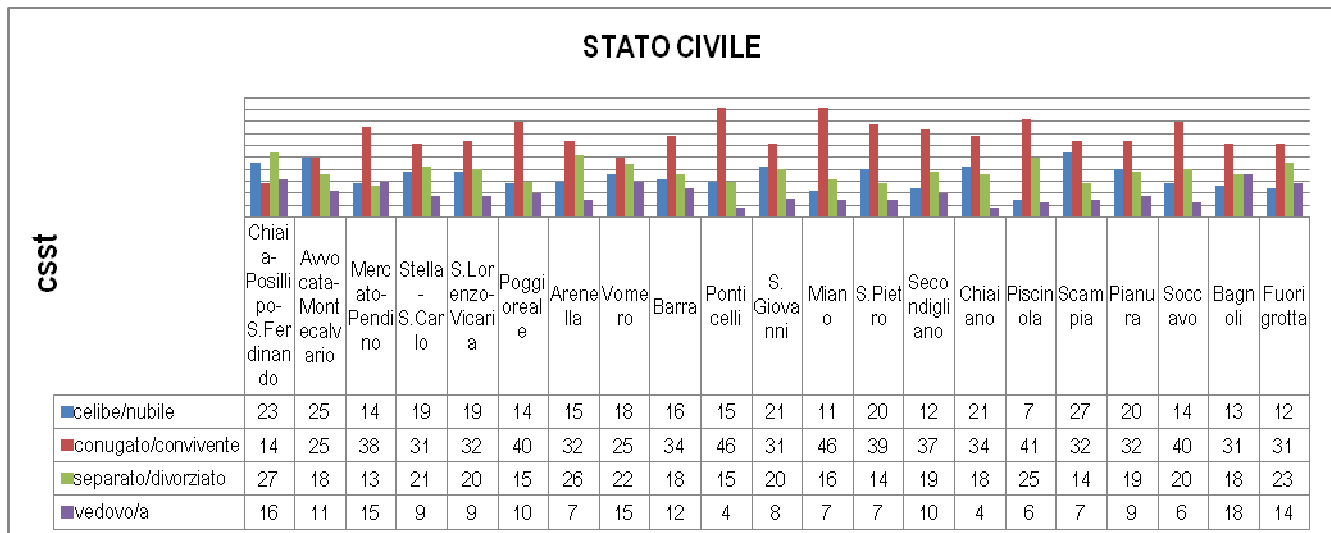
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
 Servizio Controllo di Gestione e Valutazione





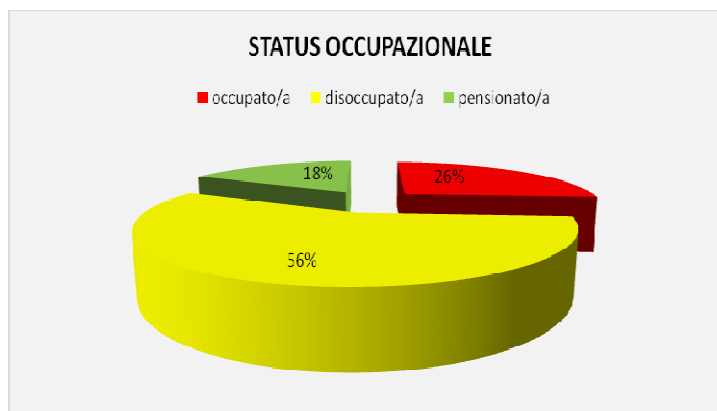
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



Risultano senz'altro interessanti i dati relativi alle caratteristiche dello *status* occupazionale, con il 56% del campione intervistato che ha indicato la mancanza di occupazione lavorativa, con una punta superiore all'87% registrata a Scampia, a fronte di meno del 38% rilevato a Chiaia, Posillipo, San Ferdinando.

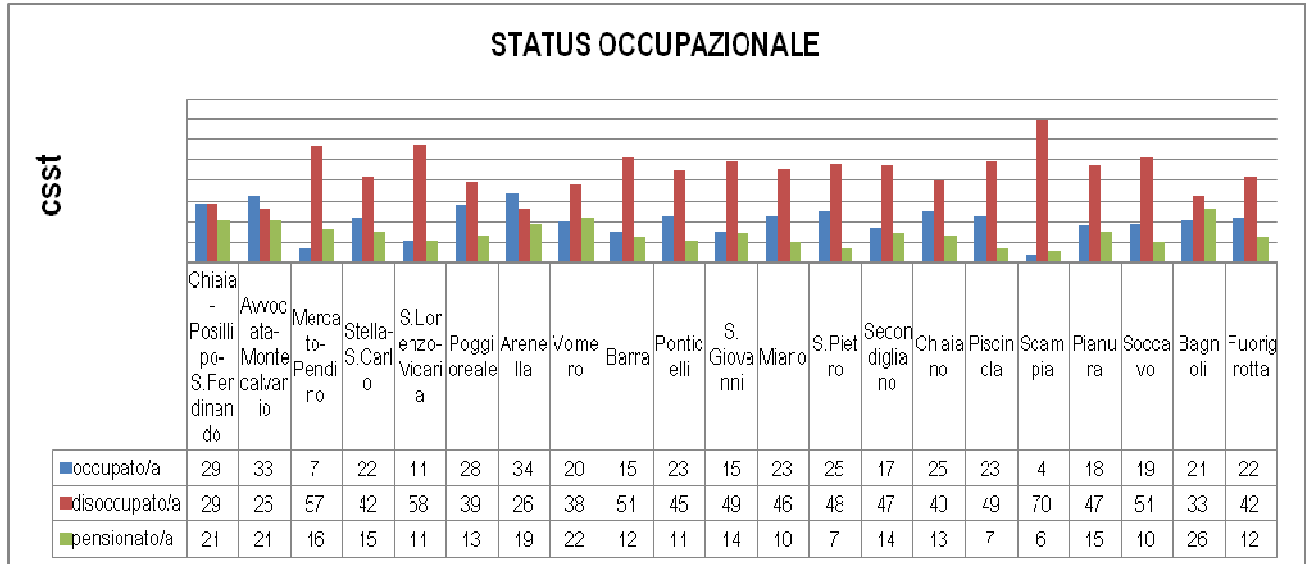
Status occupazionale	
occupato/a	434
disoccupato/a	933
pensionato/a	295





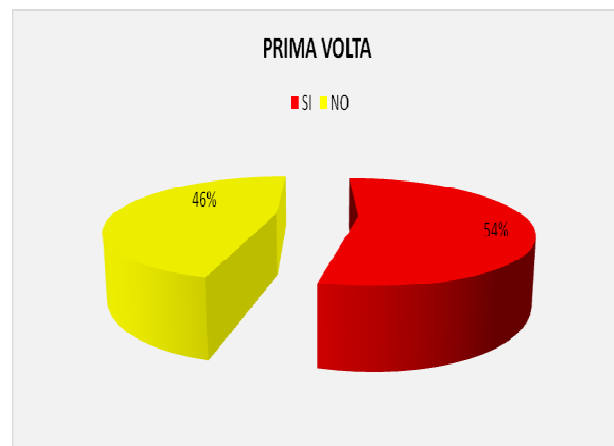
## COMUNE DI NAPOLI

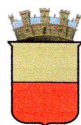
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



Infine, il 54% del campione intervistato ha dichiarato di avere usufruito per la prima volta dei servizi offerti dai Centri comunali. In questo caso, la distribuzione sui quartieri evidenzia uno schema inverso, con Chiaia, Posillipo, San Ferdinando che registra una percentuale del 62,5% e, di contro, Chiaiano con poco più del 27%.

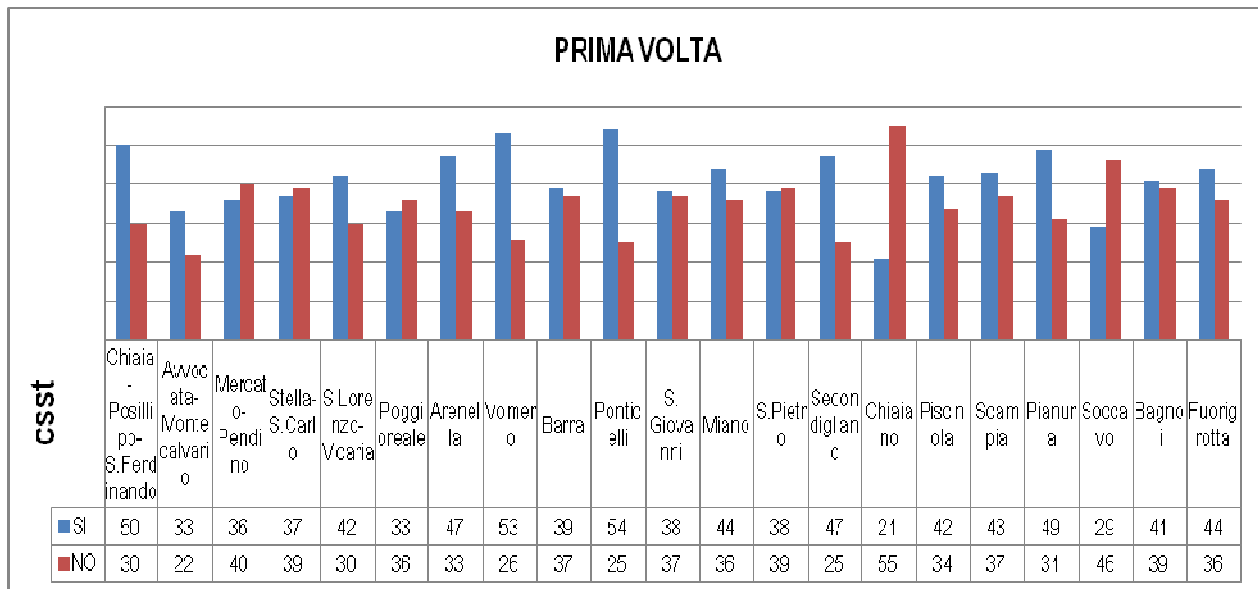
Prima volta	
SI	NO
860	733





## COMUNE DI NAPOLI

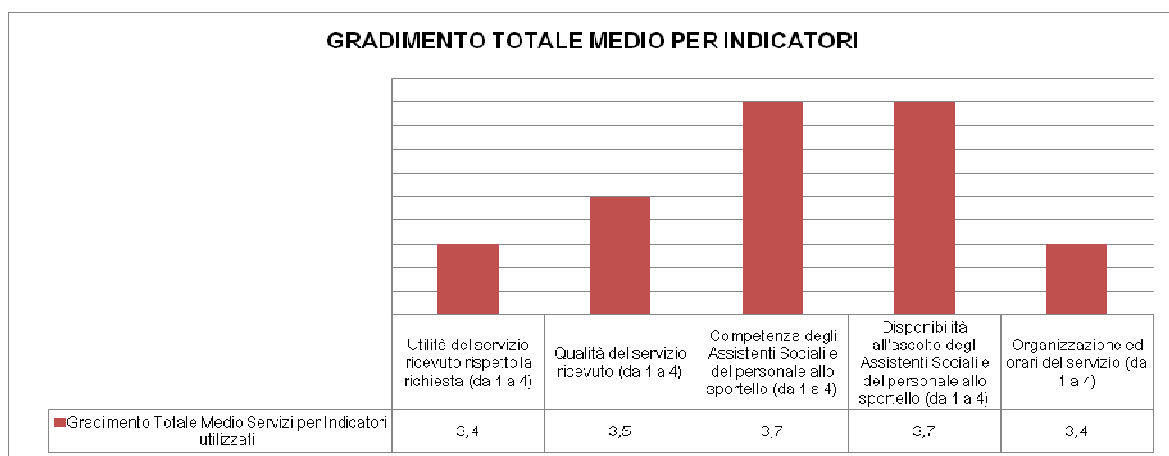
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



## LA VALUTAZIONE

I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a Insufficiente, Sufficiente, Buono e Ottimo.

Ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate. Il grafico successivo rappresenta il gradimento totale medio per ciascuno degli indicatori di qualità proposti, a fronte di una media complessiva calcolabile di 3,5 su 4.

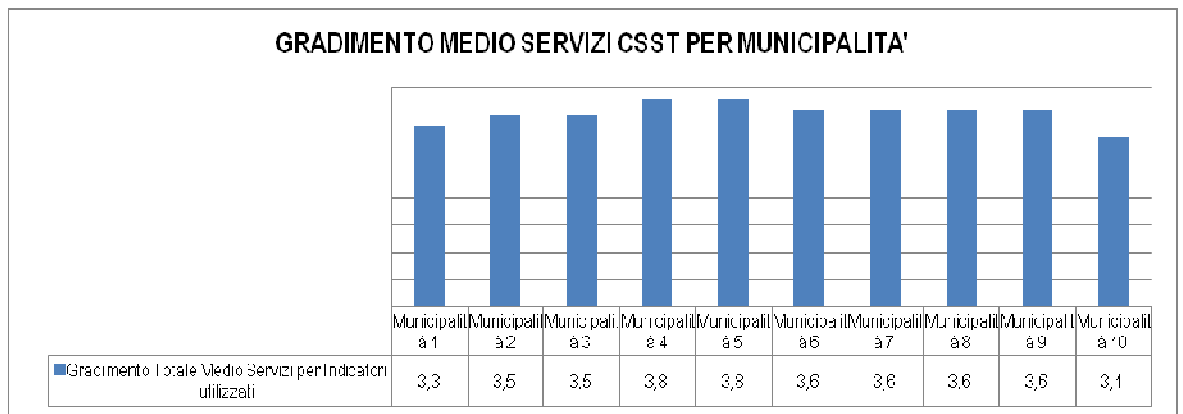




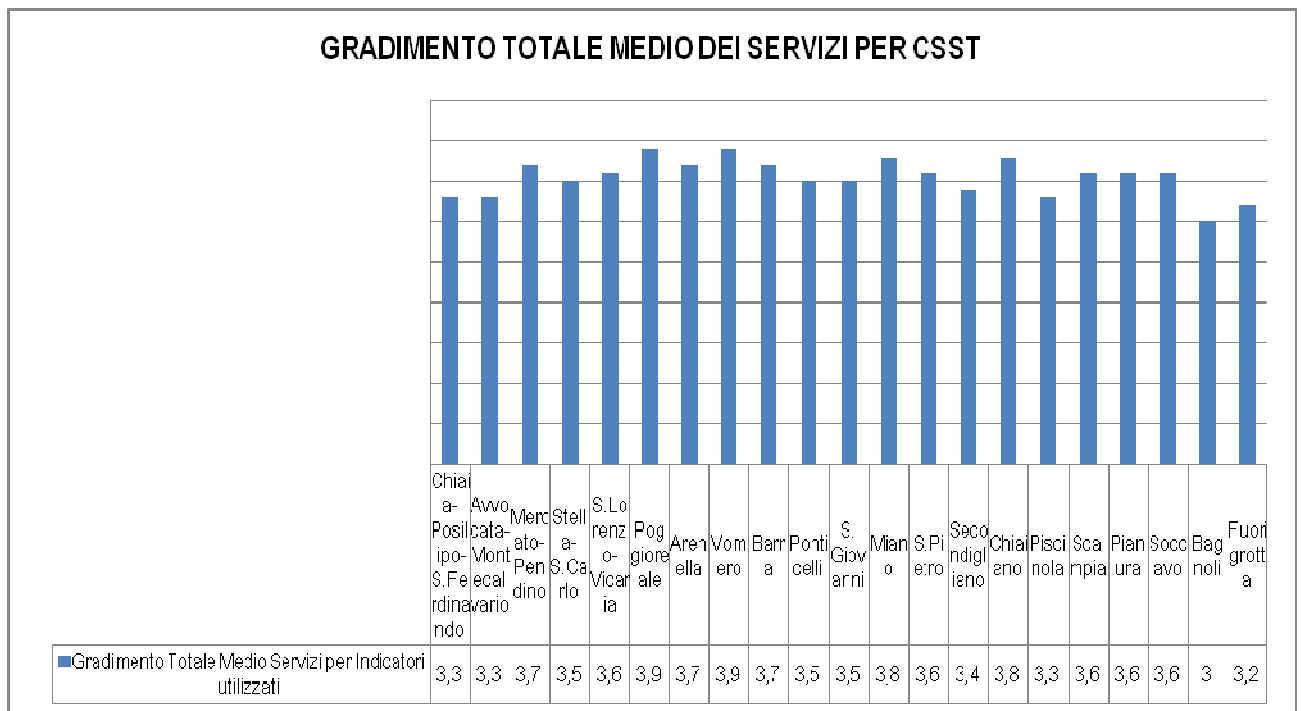
## COMUNE DI NAPOLI

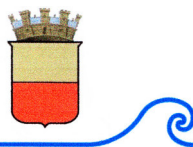
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Il medesimo valore medio complessivo viene rappresentato nel grafico sottostante ripartito per Municipalità, evidenziando i valori maggiori per i Centri facenti capo alle Municipalità 4 e 5 ed i valori più bassi, sempre nel *range* del giudizio complessivo “buono”, alle Municipalità 1 e 10.



La distribuzione di cui sopra è evidenziata, stavolta per ciascun Centro, nel seguente grafico.





**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

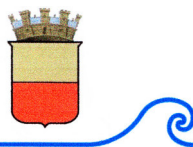
## **PARTE TERZA**

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

Per l'anno 2021 la struttura competente in materia del Dipartimento Gabinetto del Sindaco doveva procedere ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi adottato, sentito il Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione organizzativa n. 10 del 7 giugno 2021 (repertorio DISP/2021/0003142), è stato adottato il Piano Annuale 2021 in materia di *Audit* Interno, individuando, quale *focus* dell'attività, il “Monitoraggio dei servizi culturali, con riferimento al settore delle biblioteche”.

A conclusione delle attività di *audit* 2021, il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha trasmesso con nota PG/2022/16315 del 10/01/2022, la Relazione conclusiva concernente il monitoraggio, nell'ambito della quale sono state elencate le criticità specifiche rilevate e proposti correttivi di carattere organizzativo e gestionale specifici e trasversali.



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
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 2021, come nel precedente anno 2020, non si è proceduto alla ridefinizione di nessun contratto di servizio in tal senso.