



COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

CONTROLLO DI QUALITA' ANNUALITA' 2023

Report consuntivo

*a cura della
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione*

Febbraio 2024

INDICE

PARTE PRIMA.....	3
PREMESSA	3
PARTE SECONDA.....	6
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	6
1) LA CARTA DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	6
2) LA CUSTOMER SATISFACTION NEL SETTORE DELLA LOGISTICA: <i>SERVIZI “AUTOPARCHI” E “ATTIVITÀ TECNICHE DI SUPPORTO”</i>	144
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI	24
4) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI	32
5) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DEI CENTRI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI (CSST)	40
6) SERVIZI DIGITALI: L’INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE NELL’UTILIZZO DEL SITO WEB COMUNALE.....	51
PARTE TERZA	54
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE	54
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...55	

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, applicato dal 2015 agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, 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.

L'art. 6, comma 3, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113, stabilisce che, all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'ente, devono essere, tra l'altro, definite “*le modalità di monitoraggio degli esiti, con cadenza periodica, inclusi gli impatti sugli utenti, anche attraverso rilevazioni della soddisfazione degli utenti stessi mediante gli strumenti di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, nonché le modalità di*

monitoraggio dei procedimenti attivati ai sensi del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198”.

Il Comune di Napoli, con deliberazione di Giunta Comunale n. 238 del 18/07/2023 ha approvato il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023/2025, che contiene alla sezione 4 – denominata Monitoraggio – l’indicazione degli strumenti e delle modalità di monitoraggio programmate per l’anno 2023 relativamente al controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione ed al controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione.

In particolare:

- nell’ambito della prima area di controllo, il Piao ha previsto 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, secondo quanto previsto dal Piao, sono state realizzate le seguenti rilevazioni specifiche:

- nel 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;
- 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, è stato utilizzato un questionario appositamente sviluppato dal Servizio centrale cui è assegnato il coordinamento delle biblioteche municipali;

- nell'ambito dei servizi digitali è stata misurata la soddisfazione dell'utenza riguardo la fruibilità del sito *web* istituzionale, attraverso uno specifico questionario di valutazione pubblicato sul sito stesso a cura del Servizio Comunicazione e Portale Web;
- 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, il Servizio Programmazione e valutazione ha predisposto due distinti modelli di questionario, disponibili sulla *intranet* del Comune, da compiliarsi *on line* da parte dei dirigenti e dei dipendenti che fruiscono dell'utilizzo di veicoli commerciali e/o di trasporto persone e delle attività di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili. La rilevazione è stata quadrimestrale ed è stata effettuata nel mese successivo alla scadenza di ciascun quadrimestre;
- per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco ha proceduto 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 n. 2 dell'8 agosto 2023 è stata individuata quale attività da sottoporre a verifica, quella dell'*Ufficio Cinema*;
- relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali ha proseguito, 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.

PARTE SECONDA

Il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione

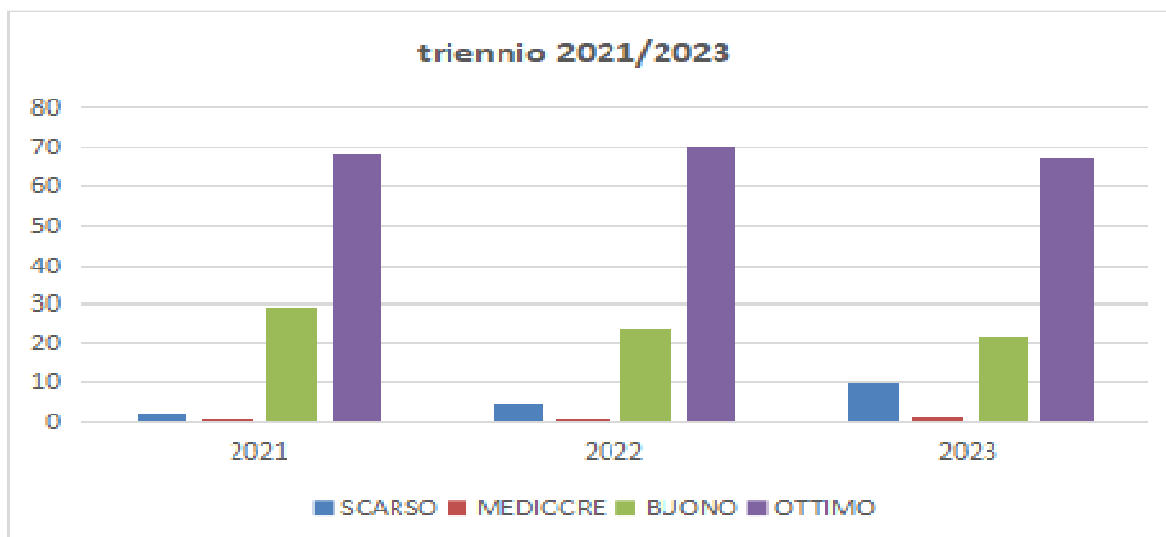
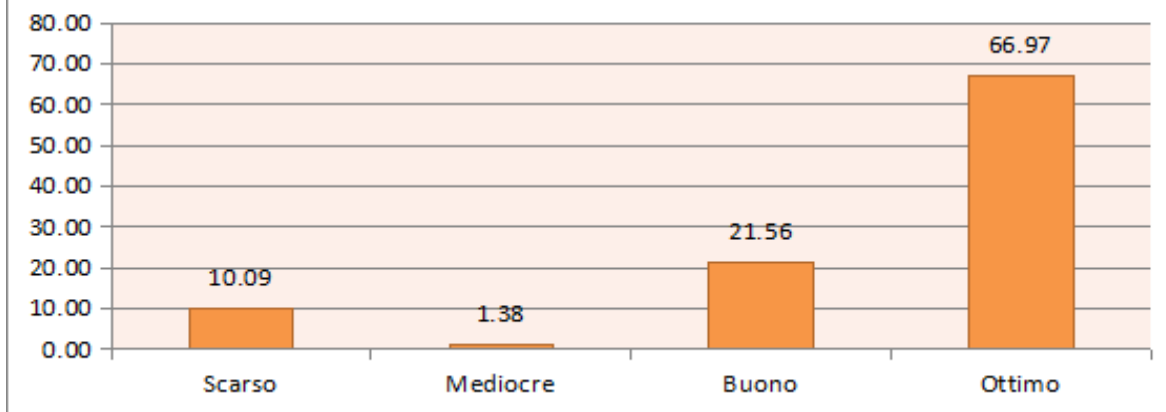
1) La Carta dei Servizi on line del Comune di Napoli

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, 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 2023 sono stati elaborati ed analizzati oltre che sull'intero anno, anche con suddivisione semestrale, in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente e confrontati, inoltre, con i giudizi espressi negli anni precedenti.

I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.

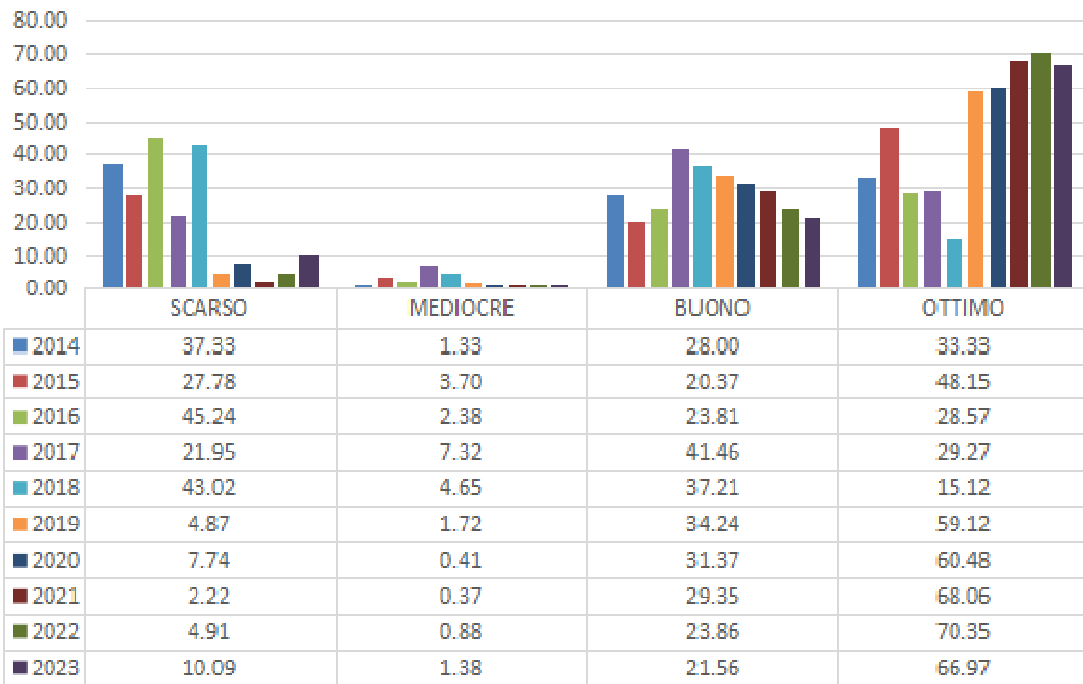
Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli Anno 2023





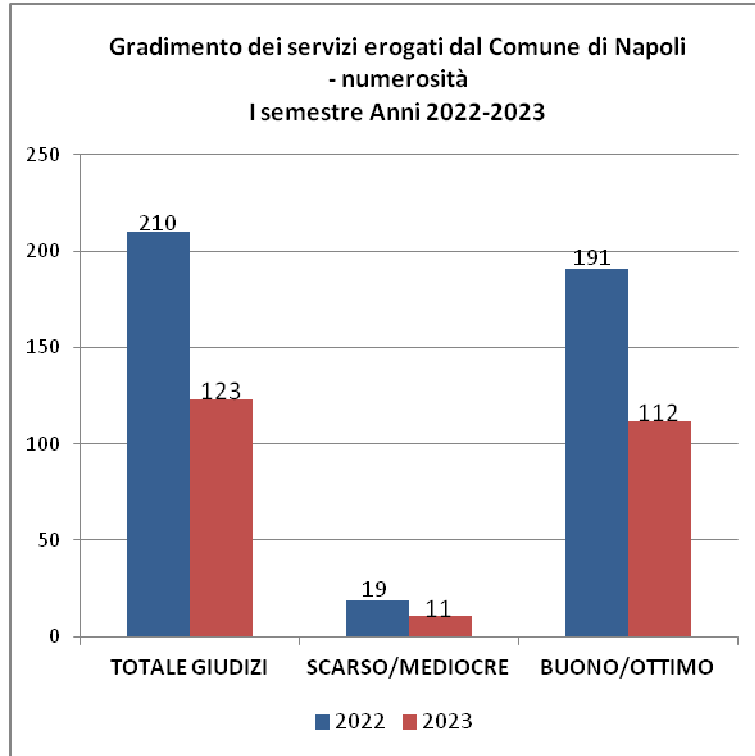
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

**Analisi storica
2014 -2023**



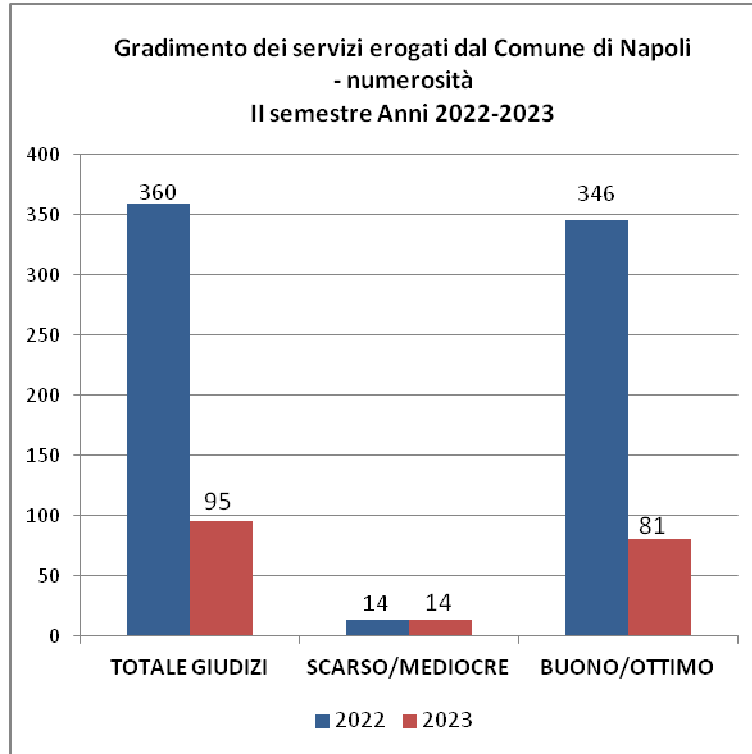


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione



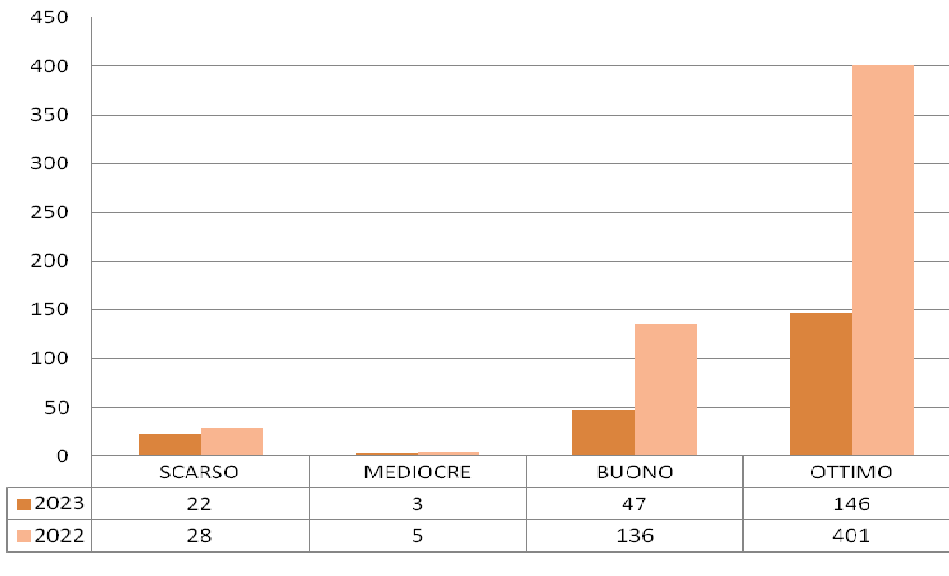


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione



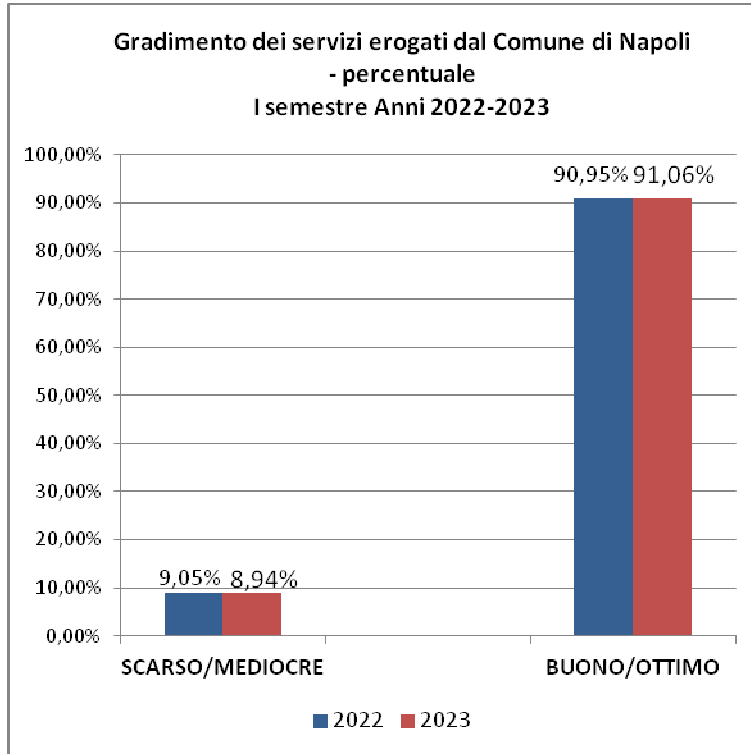


Gradimento per i servizi offerti dal Comune di Napoli - numerosità giudizi Anni 2022-2023



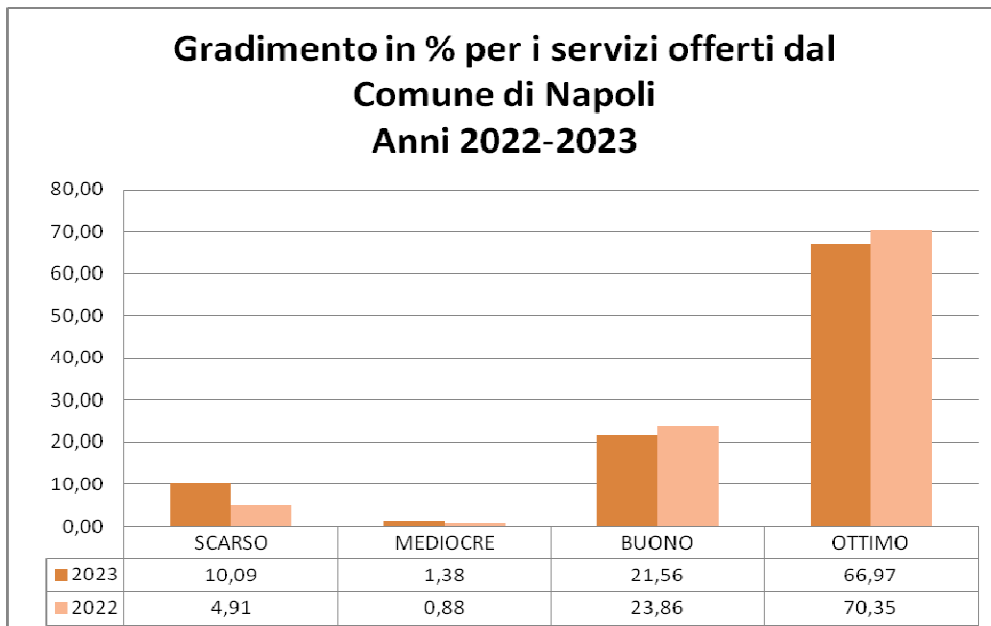
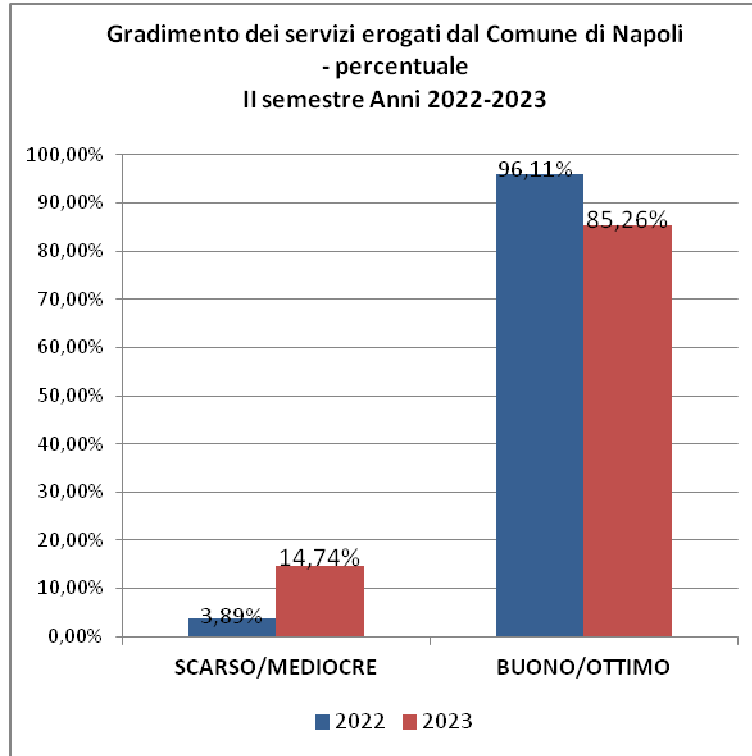


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione





COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione




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


Il Piao, come già ricordato in premessa, ha previsto il monitoraggio e la valutazione dei gradimenti riferiti ai servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto” che erogano prestazioni in favore dell’utenza interna all’ente, vale a dire dirigenti e dipendenti.

A tal fine, nel *Piano degli Obiettivi 2023* è stata prevista una rilevazione quadrimestrale, da realizzarsi mediante compilazione *on line* di specifico questionario pubblicato sul sito intranet comunale.

Obiettivo per la valutazione del servizio Autoparchi

	PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2023 – 2025
	NUMERO PROGRESSIVO
	77.1
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	ARLO1098
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	Autoparchi
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	ARES1090
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	Servizio Logistica
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio
TITOLO OBIETTIVO	Ottimizzazione della gestione dell'autoparco dell'ente, delle attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili e del rapporto con la partecipata Napoli Servizi Spa
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 unico Servizio 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 2023	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 quadrimestrale per almeno un mese, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 100 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 2023 – 2025

NUMERO PROGRESSIVO

77.2

CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023 ARLO1099

DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023 Attività Tecniche di Supporto

CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA ARES1090

DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA Servizio Logistica

OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP
Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio

TITOLO OBIETTIVO
Ottimizzazione della gestione dell'autoparco dell'ente, delle attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili e del rapporto con la partecipata Napoli Servizi Spa

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 unico Servizio 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 2023
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 quadrimestrale per almeno un mese, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno).

ELEMENTI DI VERIFICA
Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.

Per il monitoraggio è stato utilizzato un parametro qualitativo, mediante predisposizione, da parte del Servizio Programmazione 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.

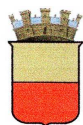
Anche per l'anno 2023, i questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza interna sulla intranet del sito istituzionale dell'ente (www.comune.napoli.it) e raggiungibili direttamente agli indirizzi:

<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 quadrimestrale per un arco temporale di un mese al termine di ciascun quadrimestre.

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
Servizio Programmazione 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

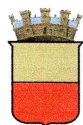
1 2 3 4

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
Servizio Programmazione 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

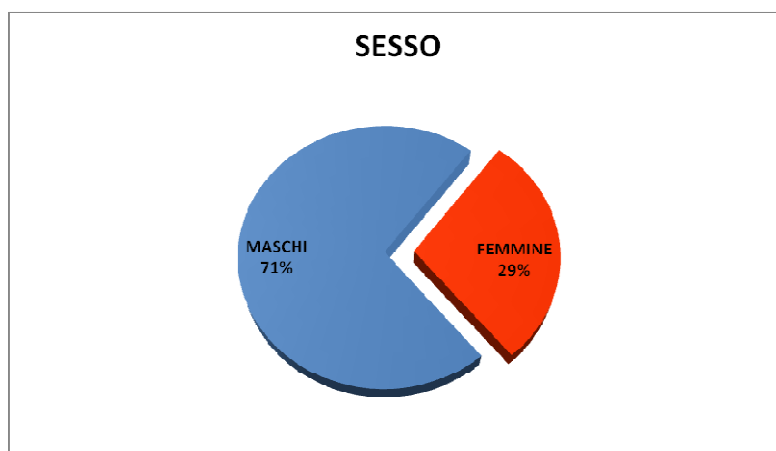
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

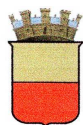
Invia le risposte

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 dimensione complessiva della prestazione resa dal servizio oggetto di *customer satisfaction*, come di seguito illustrato.

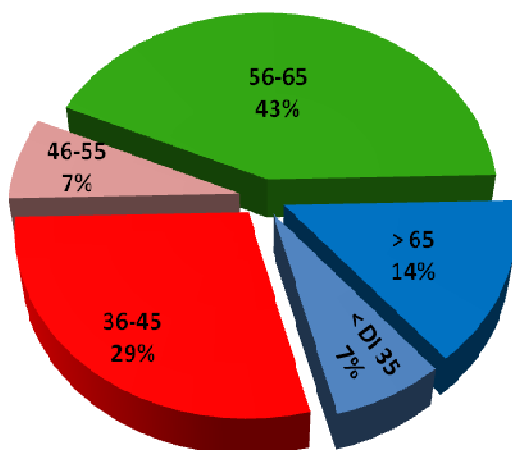
I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a "Insufficiente", "Sufficiente", "Buono" e "Ottimo". Ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate.

ATTIVITÀ TRASPORTO INTERNO CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE





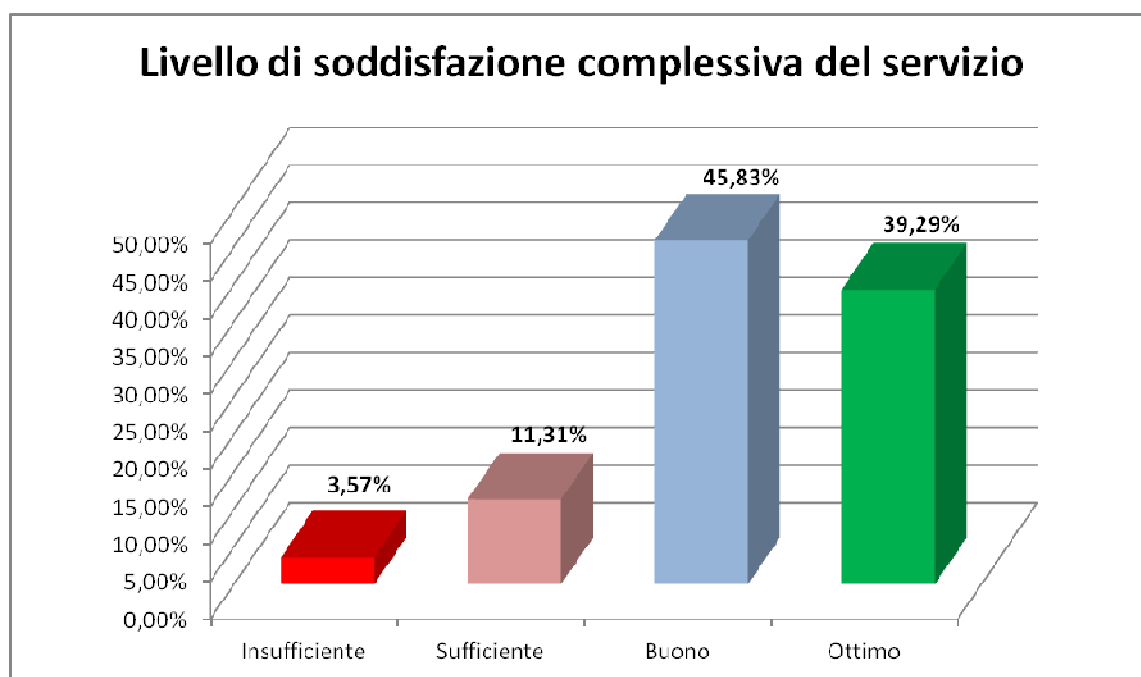
Fascia di età



Livello di soddisfazione complessiva del servizio

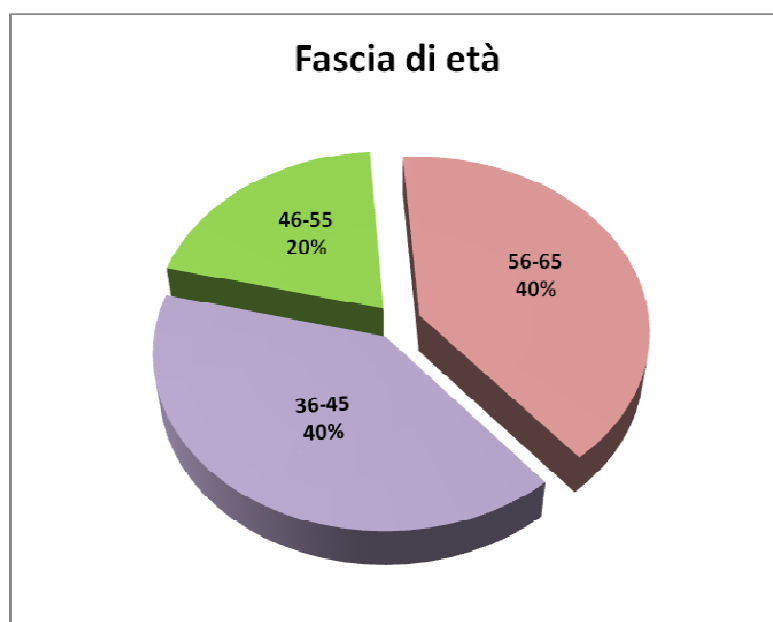
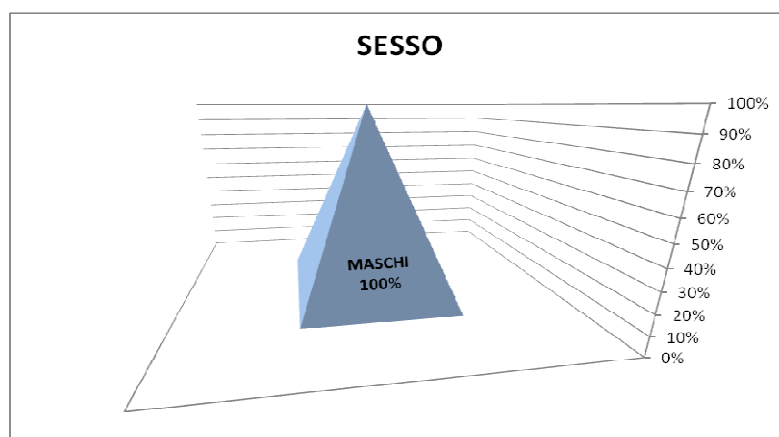
Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 4 dimensioni:

- Sicurezza del viaggio;
- Puntualità del Servizio;
- Pulizia e decoro dei mezzi;
- Aspetti relazionali del personale.



ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE

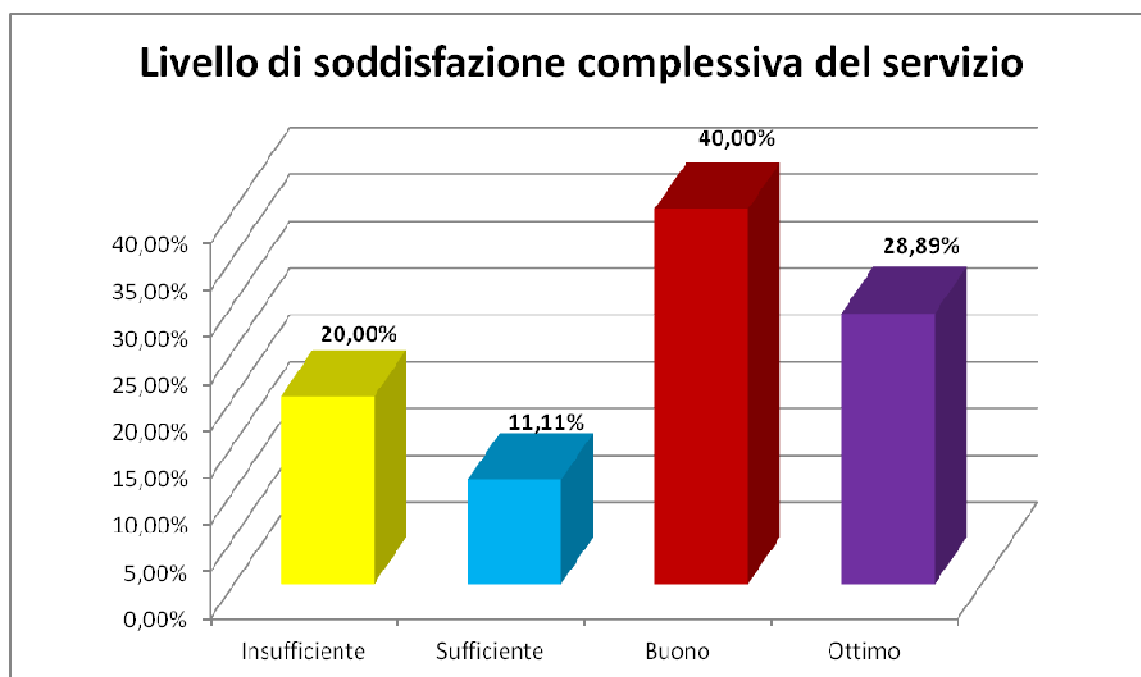
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE



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.



3) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli

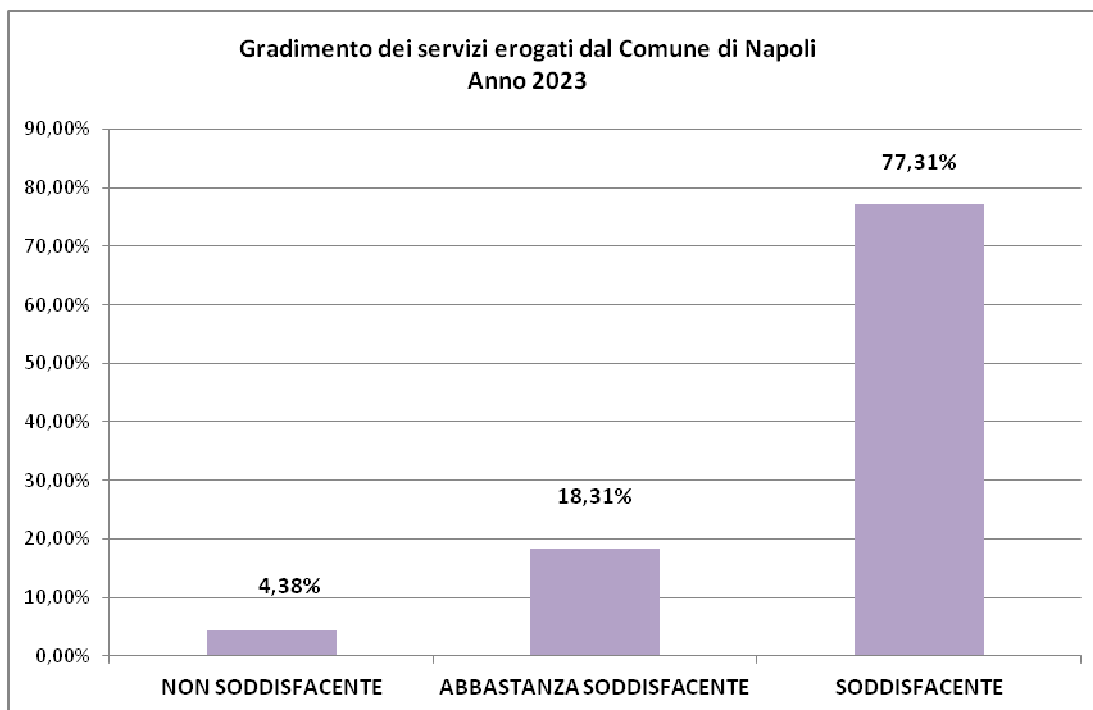
La Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli con cadenza trimestrale provvede ad un monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell’Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale 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, trimestralmente, entro il 15 del mese successivo alla rilevazione ovvero entro la tempistica di volta in volta comunicata dall’Ufficio Conferenza Permanente della Prefettura, provvede a comunicare i dati raccolti.

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.

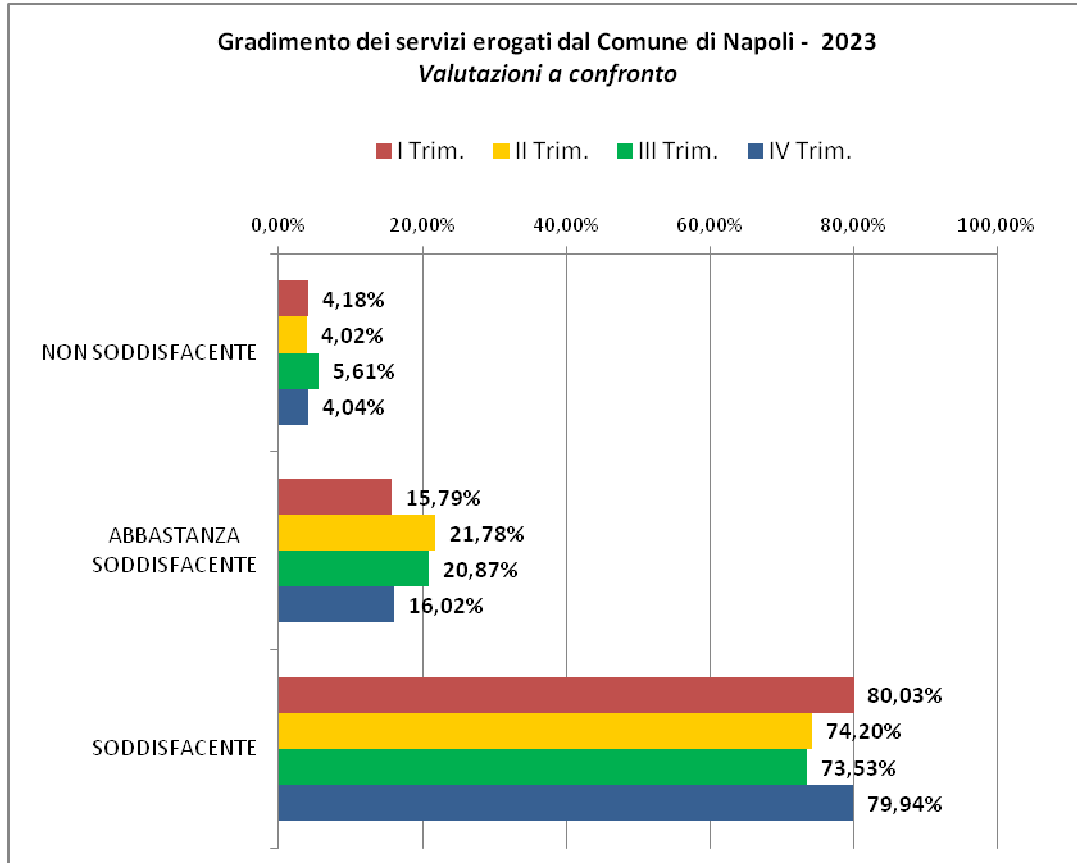
Nell’anno 2023 il numero di questionari distribuiti è stato di 13.953 e quelli restituiti sono stati 10.489 con una percentuale di restituzione pari all’ 75.17%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:



L'andamento della distribuzione mostra un elevato grado di soddisfazione dell'utenza, con un picco di giudizi positivi (*soddisfacente*) registrato nel I trimestre dell'anno di poco superiore all'80%.



COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

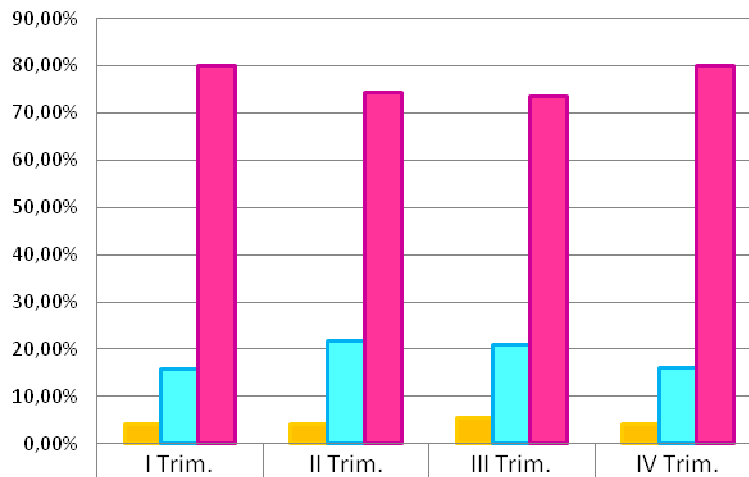




COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

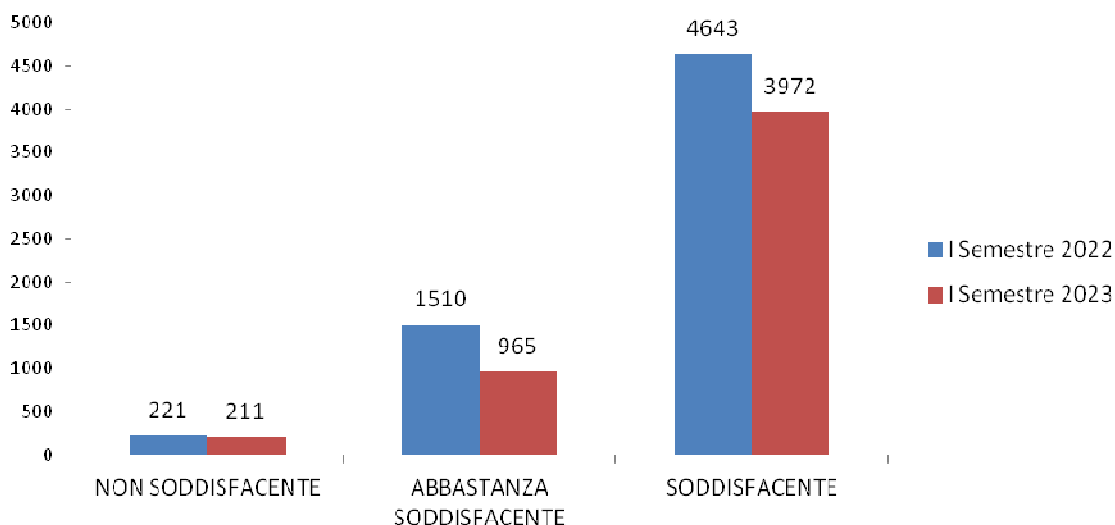
Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - 2023
Rilevazioni Trimestrali a confronto (val. %)

■ NON SODDISFACENTE ■ ABBASTANZA SODDISFACENTE ■ SODDISFACENTE

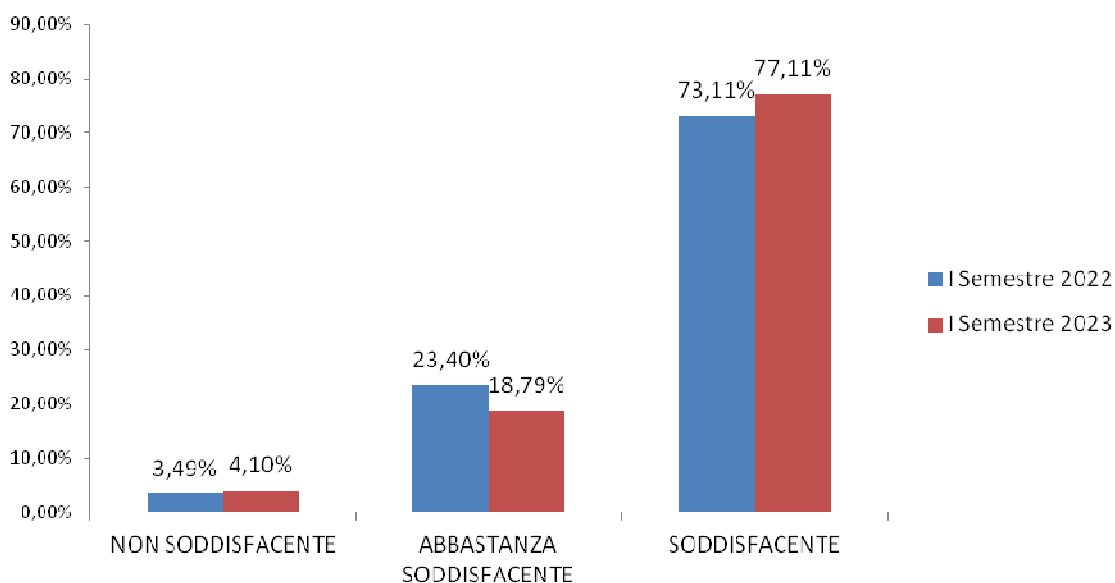


	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
■ NON SODDISFACENTE	4,18%	4,02%	5,61%	4,04%
■ ABBASTANZA SODDISFACENTE	15,79%	21,78%	20,87%	16,02%
■ SODDISFACENTE	80,03%	74,20%	73,53%	79,94%

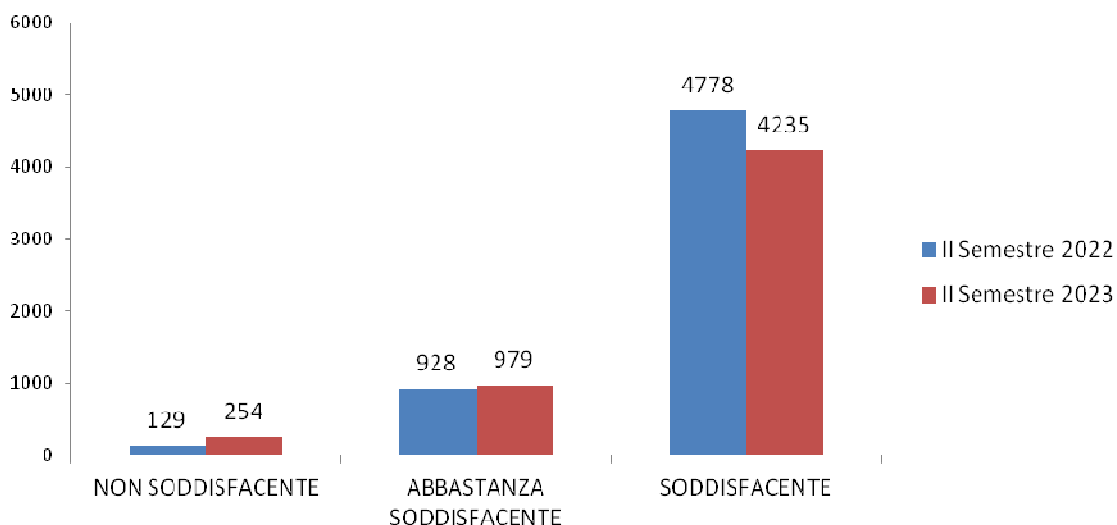
Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - confronto I semestre 2022-2023 numerosità giudizi



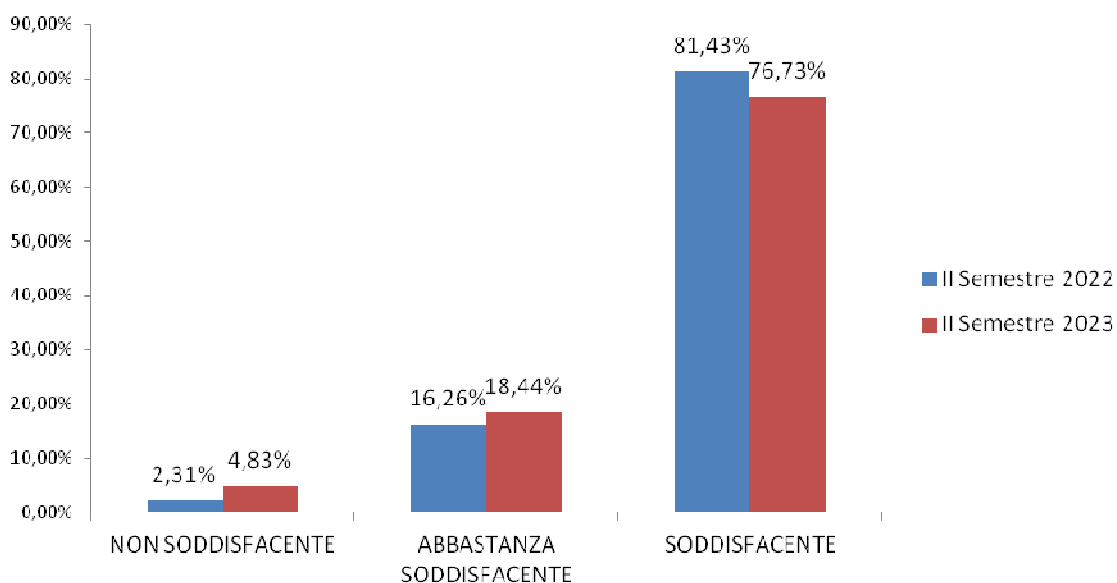
Gradimento % dei servizi erogati dal Comune di Napoli - confronto I semestre 2022-2023



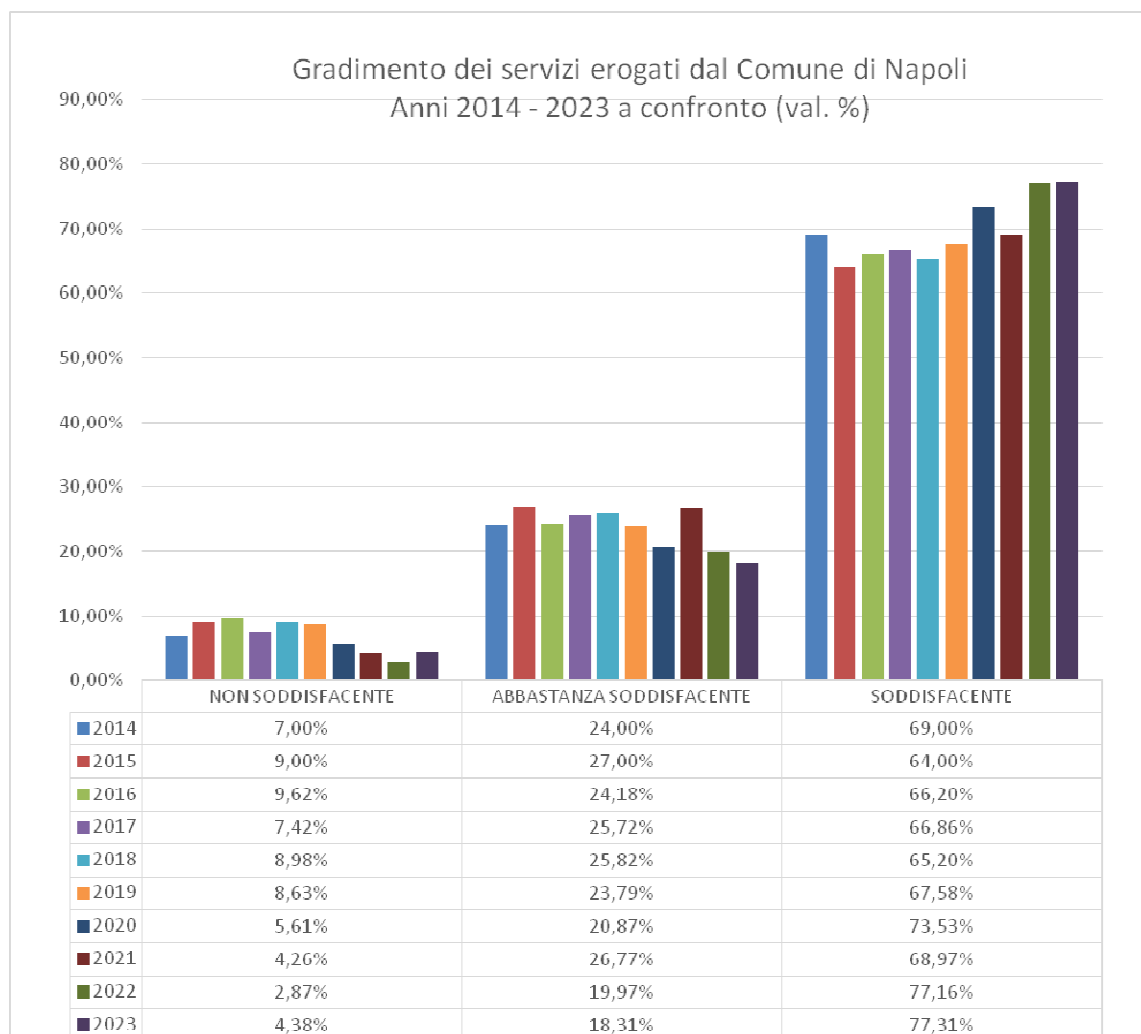
Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - confronto II semestre 2022-2023 numerosità giudizi



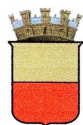
Gradimento % dei servizi erogati dal Comune di Napoli - confronto II semestre 2022-2023



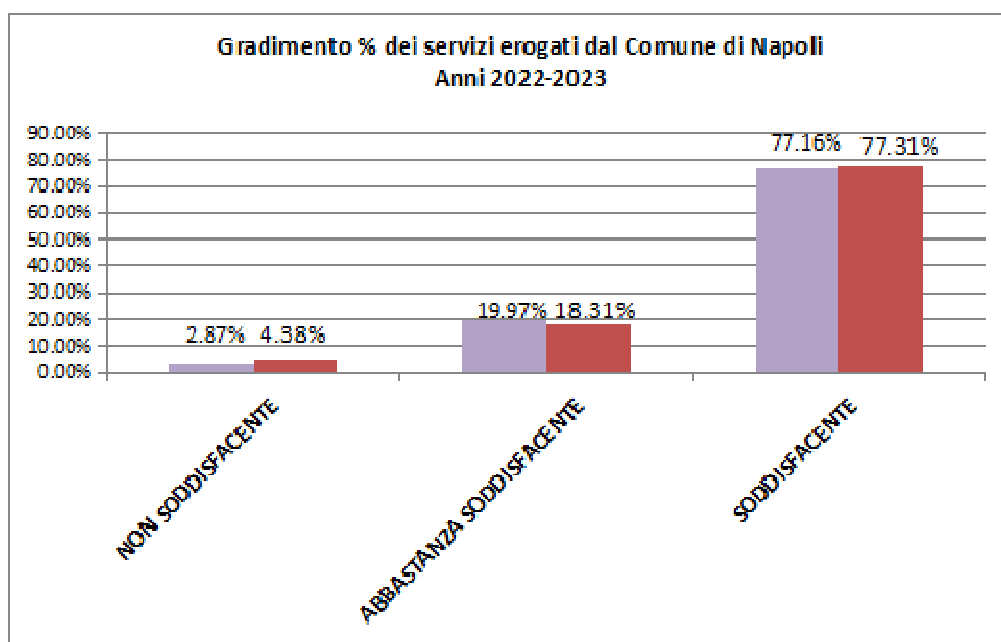
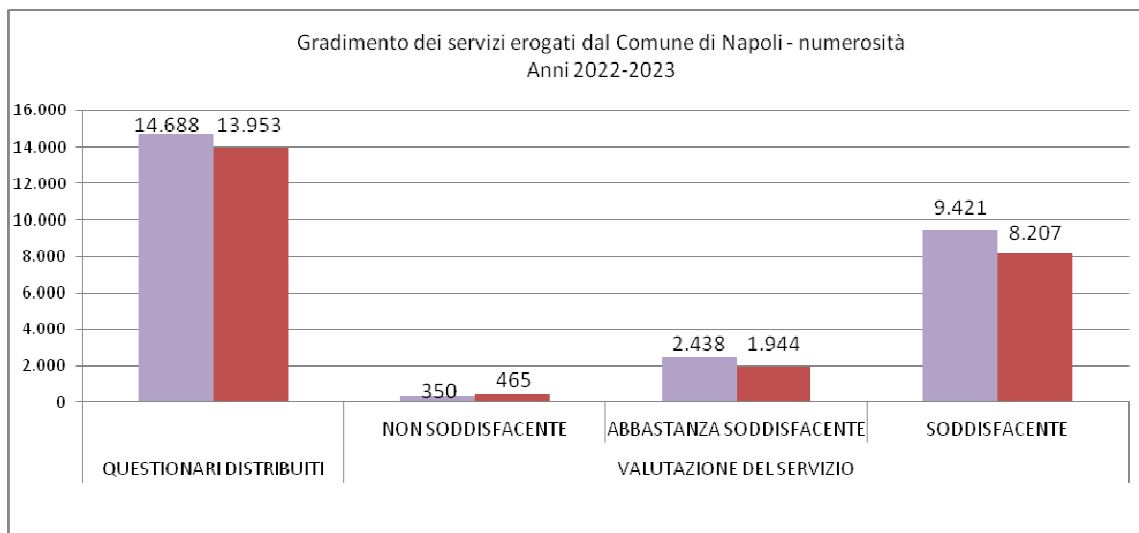
Nel seguente grafico, invece, viene rappresentata l'evoluzione dei giudizi espressi nel periodo 2014 – 2023:



In un confronto tra gli ultimi due anni si rileva come il livello di soddisfazione espresso è abbastanza costante in percentuale ed elevato nei giudizi:



COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione



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

La misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati dalle Biblioteche comunali, verificata sempre tramite lo strumento del questionario distribuito agli utenti, è oggetto di uno specifico obiettivo nel Piano degli Obiettivi 2023.



PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2023 – 2025

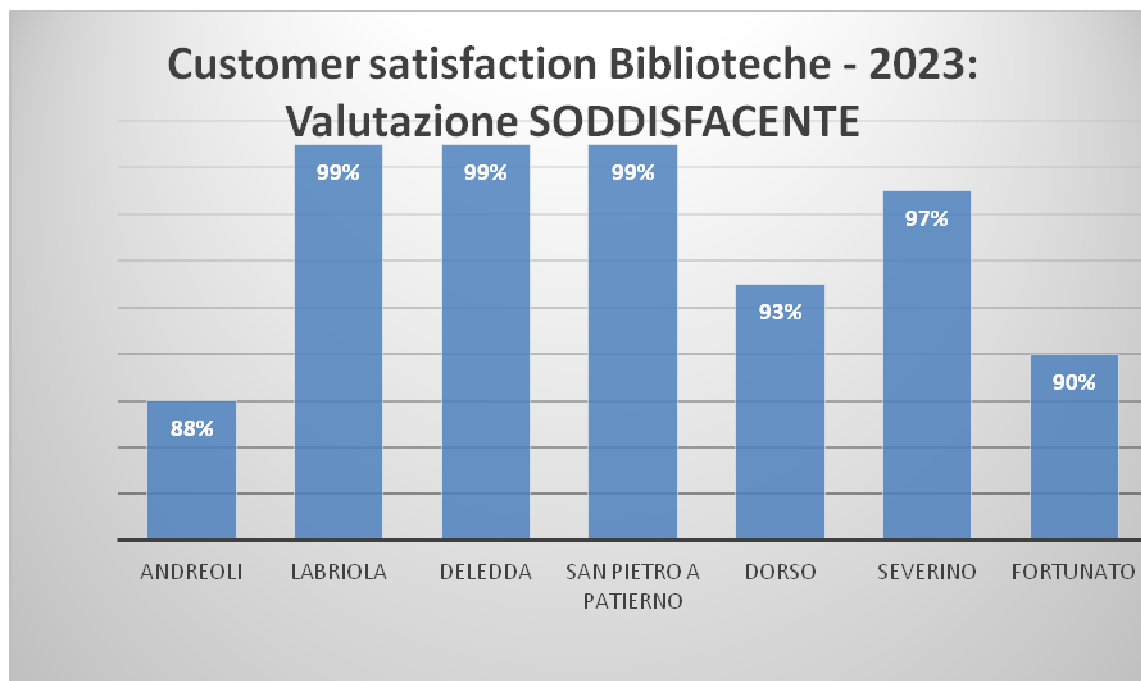
	NUMERO PROGRESSIVO
	89.2
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	ARCT1110
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	Cultura
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	ARCU1106
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	Servizio Cultura
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Valorizzare il patrimonio culturale cittadino, adottando misure adeguate ai singoli progetti di sviluppo e alle realtà territoriali coinvolte.
TITOLO OBIETTIVO	Cultura Napoli 2022 – 2026. Verso il programma di azioni per Napoli e la sua area metropolitana
DESCRIZIONE	<p>L'obiettivo del Piano della Cultura 2022 - 2026 è di tracciare il quadro di riferimento per le politiche culturali a Napoli nei prossimi anni, indicando la rotta che il Comune intende percorrere, stabilendo le priorità, condividendo un metodo, delineando obiettivi specifici da raggiungere, tempi e modalità di realizzazione, risorse finanziarie e modelli di gestione.</p> <p>La programmazione culturale non va più percepita come una serie di eventi, ma come sistema integrato di servizi culturali e di fruizione dei beni culturali, mediante una pianificazione delle azioni e una programmazione a medio e lungo termine con la realizzazione di "eventi di rilevanza culturale nazionale e internazionale", al fine di consolidare e stabilizzare l'offerta culturale cittadina e renderla competitiva sul piano dell'attrattività turistica.</p>
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2023	Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali (dovrà essere utilizzato il nuovo modello di questionario aggiornato definito d'intesa con il Servizio Controllo di gestione e valutazione. I dati saranno elaborati in forma di report statistico e analitico. L'indicatore si considera valido se non meno di 300 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 2024, comprensivo di grafici e tabelle puntuali sul numero e percentuali di risposte date a ciascuna domanda del modulo e per ciascuna biblioteca.

Le biblioteche cittadine aperte al pubblico nel 2023, suddivise per Municipalità, oggetto dell'indagine, sono le seguenti:

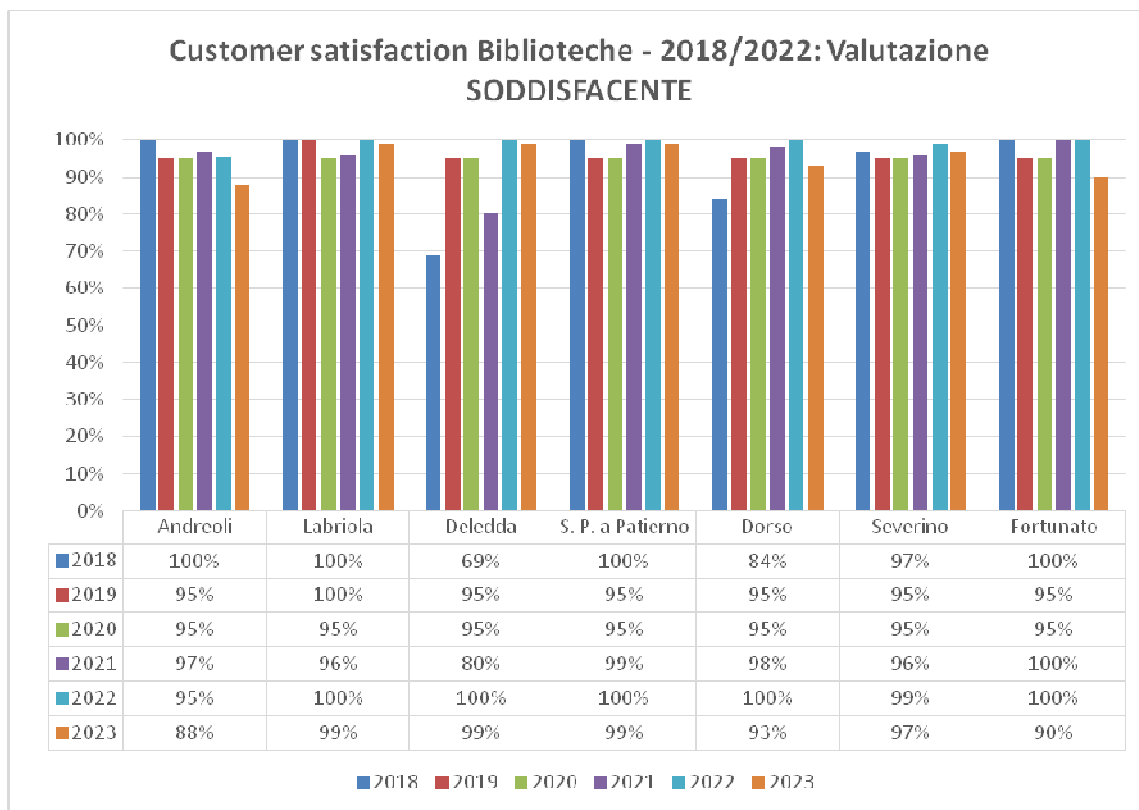
ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE	
Municipalità 3	Francesco Flora
Municipalità 4	Giulio Andreoli
Municipalità 6	Antonio Labriola
Municipalità 6	Pasquale Cozzolino
Municipalità 6	Grazia Deledda
Municipalità 7	S. Pietro a Patierno
Municipalità 7	Guido Dorso
Municipalità 8	Domenico Severino
Municipalità 9	Giustino Fortunato
Municipalità 10	Giancarlo Mazzacurati

Per le biblioteche Flora, Cozzolino e Mazzacurati non è stato possibile procedere alla valutazione della *customer satisfaction* per mancanza di dati sufficienti.

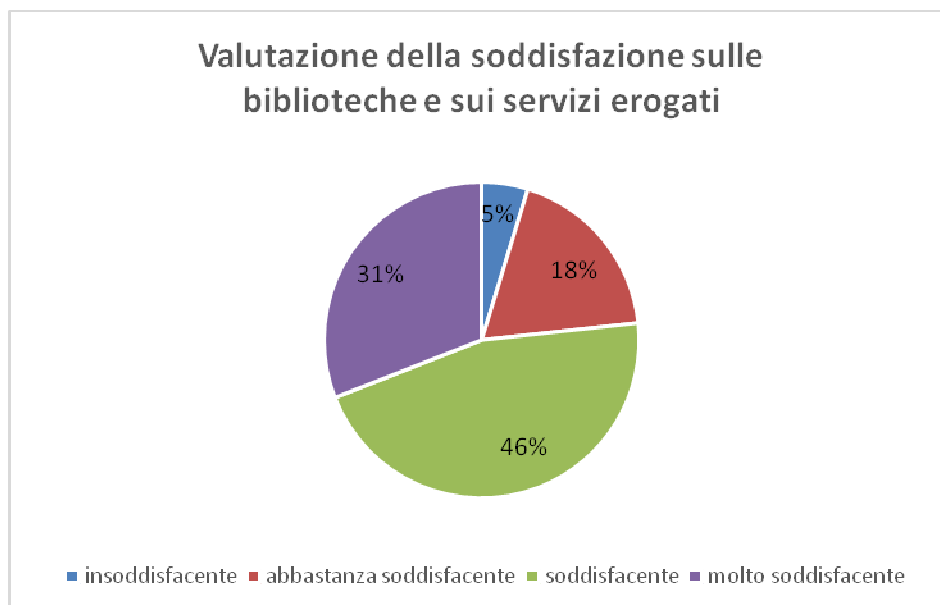
Dall'analisi delle risposte acquisite tramite i questionari distribuiti all'utenza è emerso un giudizio ampiamente soddisfacente, di seguito rappresentato graficamente:



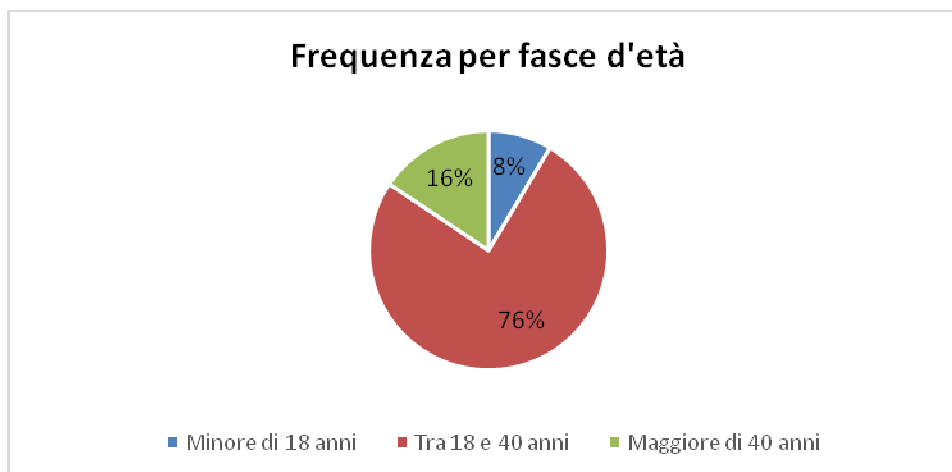
Il grado di soddisfazione dei servizi offerti nel corso del 2023 è in linea con quello degli anni precedenti:



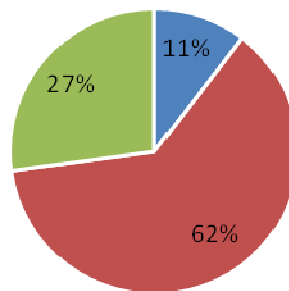
Di seguito viene rappresentato il dettaglio relativo al grado di soddisfazione espresso dall'utenza. La valutazione richiesta nel questionario è formulata suddividendo i giudizi in "insoddisfacente", "abbastanza soddisfacente", "soddisfacente", "molto soddisfacente".



Di seguito, invece, viene rappresentato l'esito aggregato di alcuni quesiti specifici rivolti all'utenza nell'anno di riferimento insieme al profilo dei frequentatori.

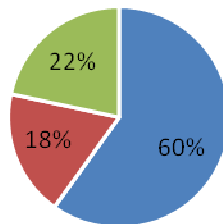


Frequenza per titolo di studio



■ Scuola media ■ Diploma ■ Laurea

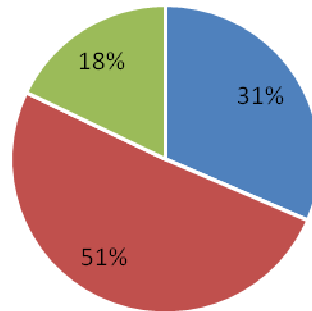
Frequenza per status occupazionale



■ Studente ■ Lavoratore ■ Altro

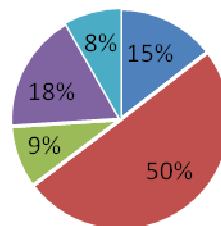


Frequenza in biblioteca



- Più giorni alla settimana
- Diversi giorni al mese
- Raramente, qualche giorno all'anno

Motivi della presenza in biblioteca

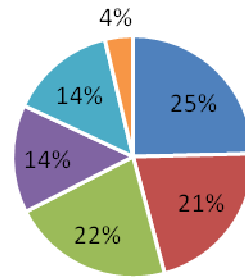


- Tempo libero
- Studio in proprio
- Lavoro
- Ricerche
- Altro



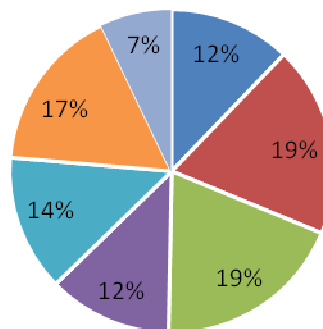
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

Servizi da potenziare



- Internet
- Mostre e conferenze
- Presentazioni dei libri con autori
- Reading e appuntamenti con gruppi di lettura
- Proiezioni cinematografiche
- Altro

Generi letterari da potenziare



- Letture per ragazzi
- Sezione Meridionale
- Sezione storica
- Gialli
- Romanzi
- Letteratura straniera
- Altro

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

Sul territorio comunale sono presenti 20 Centri di Servizio Sociale Territoriale, divisi tra le 10 Municipalità cittadine, che svolgono funzioni di segretariato sociale ed orientamento ai servizi.

Anche in questo caso, è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2023.

	PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2023 – 2025
	NUMERO PROGRESSIVO
	78,3
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	ARWE1122
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023	Programmazione Sociale
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	ARWE1092
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA	Servizio Programmazione sociale ed emergenze sociali
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Realizzare un modello di welfare inclusivo che generi coesione e valore sociale.
TITOLO OBIETTIVO	Programmazione e monitoraggio delle attività sociali territoriali e supporto alle attività di pubblico tutore
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 2023	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 120 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 2024.

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti è stato somministrato un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima ad un campione di 2.400 cittadini (120 per ciascuno dei 20 Centri).

Il questionario è articolato in due sezioni: una prima sezione richiedente informazioni anagrafiche e di contesto (da domanda A1 a A5): sesso, fascia d'età, stato civile e occupazionale, ecc ; una seconda sezione, invece, richiedente l'espressione di un giudizio in termini numerici (da 1 a 4, dove "1" corrisponde a "insufficiente", "2" a "sufficiente", "3" a "buono", "4" a "ottimo") per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:

- B- utilità del servizio ricevuto rispetto alla richiesta;
- C- qualità del servizio ricevuto;
- D- competenza degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- E- disponibilità all'ascolto degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- F- organizzazioni ed orari del servizio.

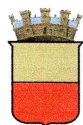
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

I grafici di seguito riportati evidenziano i dati relativi al Profilo Utente per sesso, fascia d'età, stato civile e status occupazionale, complessivamente ed in rapporto ai singoli Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST).

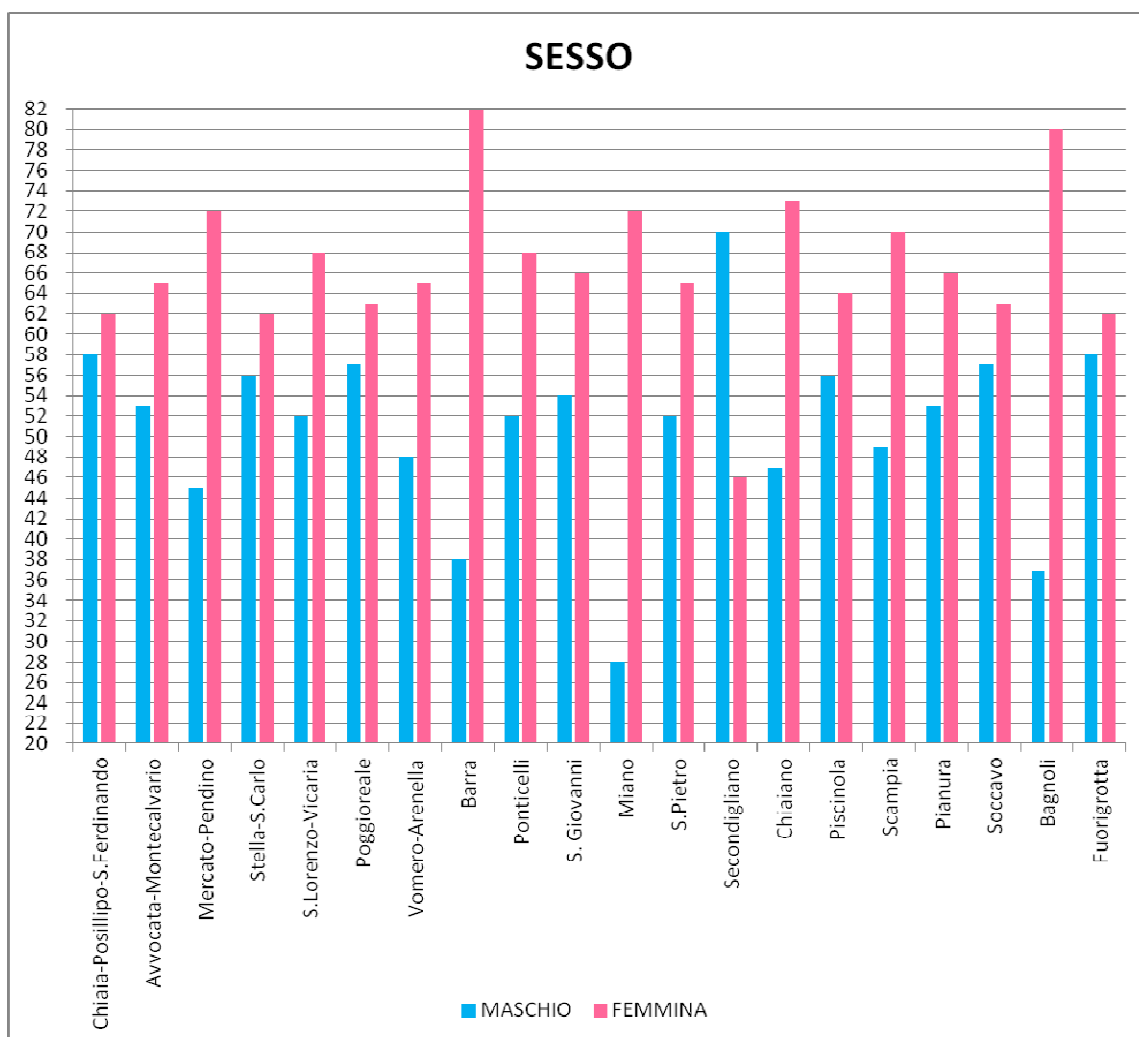
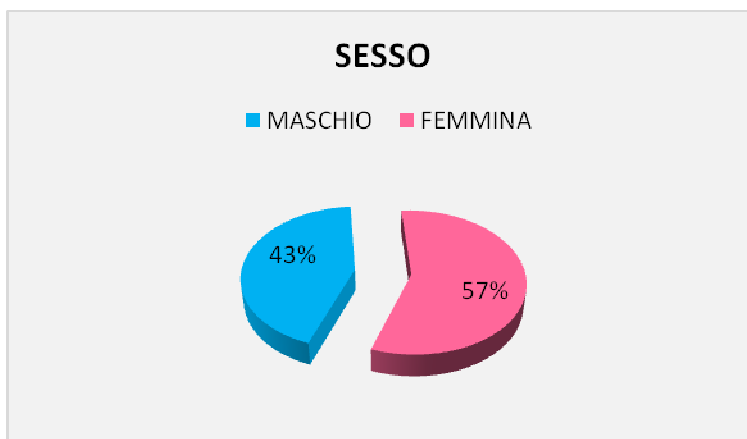
I grafici mostrano che il campione intervistato è composto per il 57% da femmine ed è concentrato per il 64% nelle fasce intermedie d'età comprese tra i 36 ed i 65 anni. La composizione per stato civile non registra la prevalenza di una categoria, ma si presenta abbastanza omogenea variando dal 14% di vedovi al 38% di coniugati/conviventi.

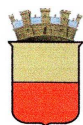
Riguardo lo *status* occupazionale, la categoria prevalente all'interno del campione intervistato è costituita da individui privi di occupazione lavorativa (52%), con una disparità notevole tra quartieri: 80% a Miano, 34% al Vomero.

Infine, il 55% del campione intervistato ha dichiarato di avere usufruito per la prima volta dei servizi offerti dai Centri comunali.

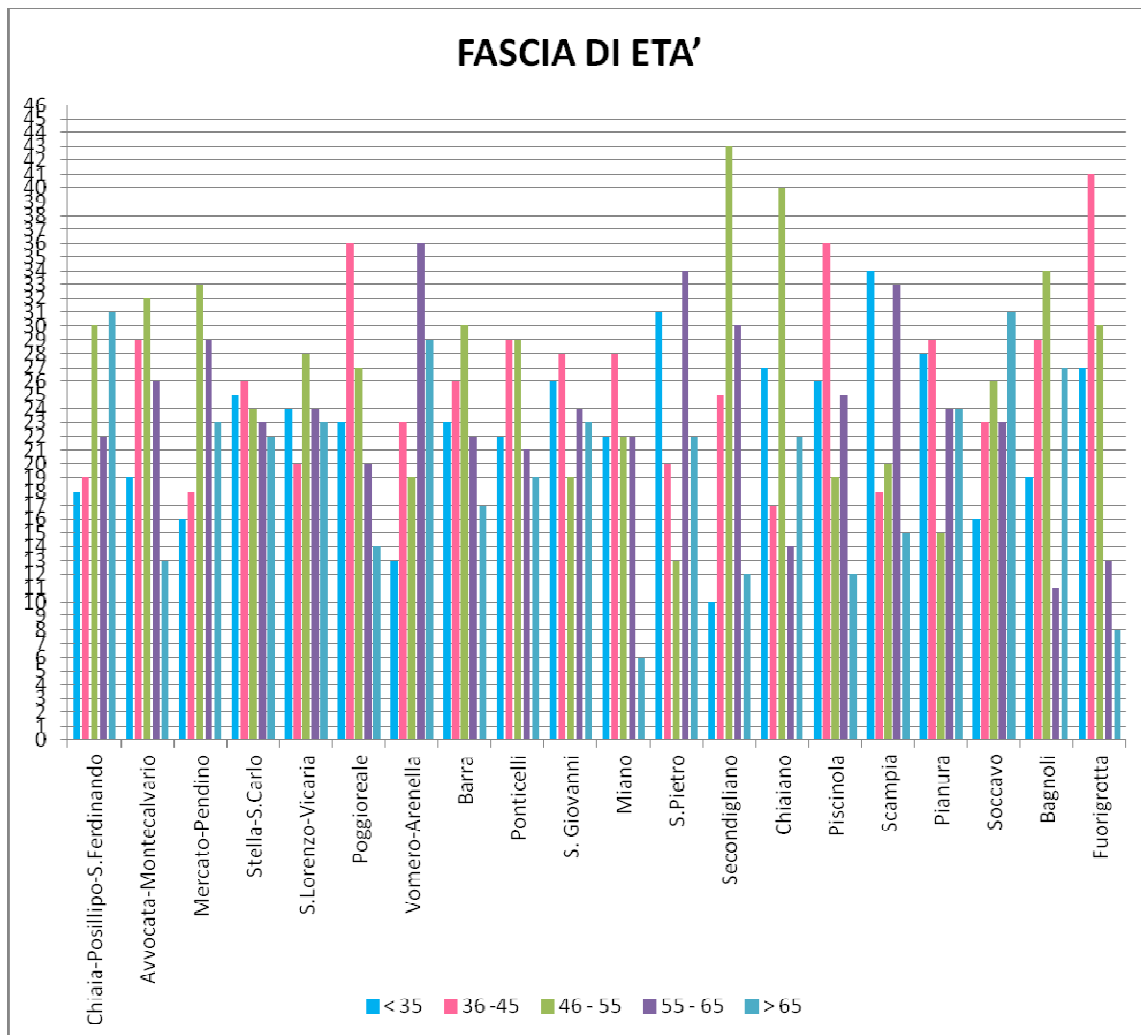
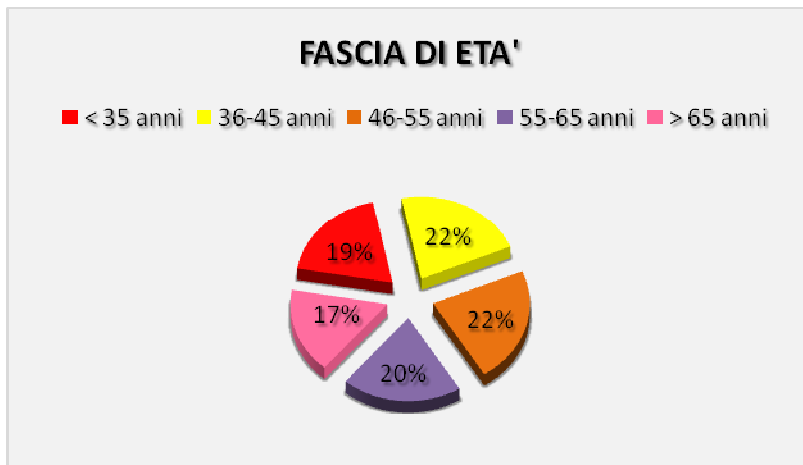


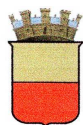
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione





COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

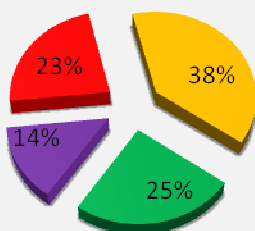




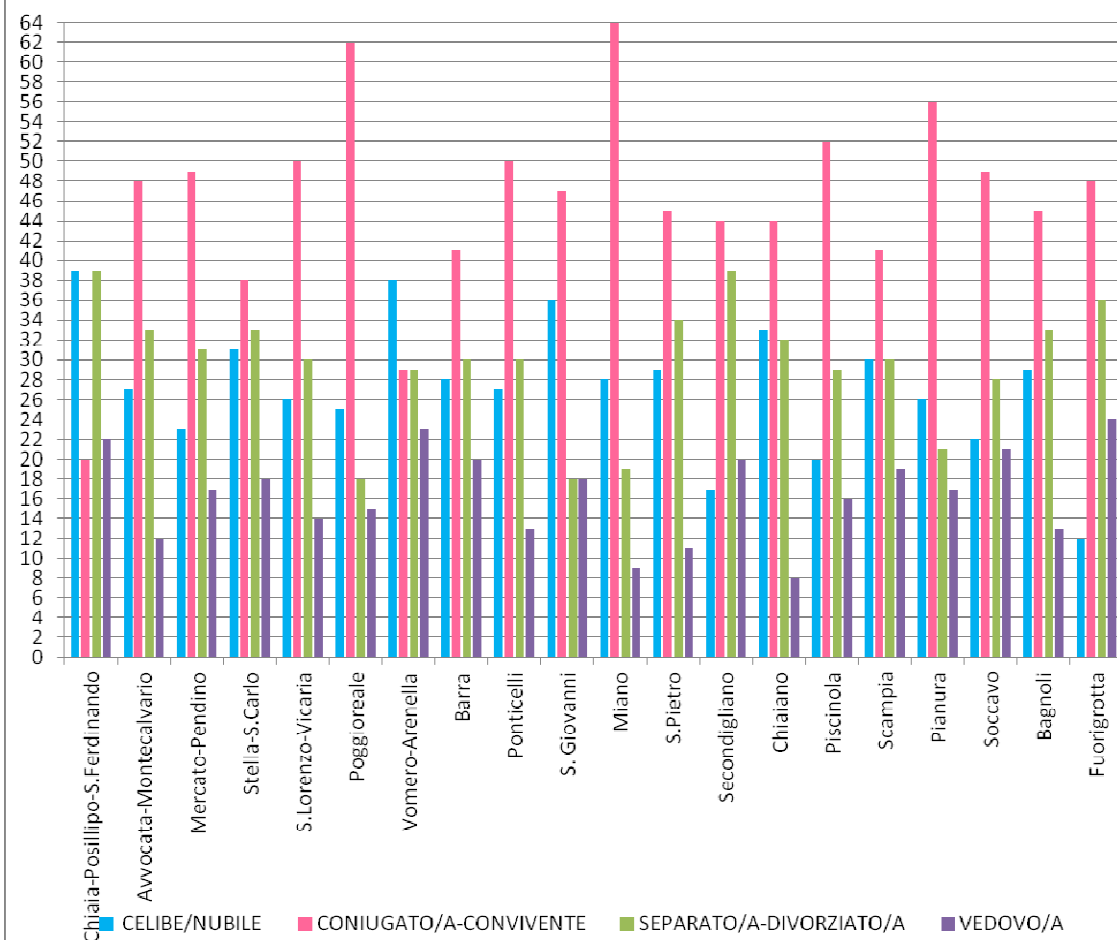
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

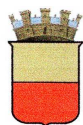
STATO CIVILE

■ celibe/nubile ■ conugato/convivente
■ separato/divorziato ■ vedovo/a

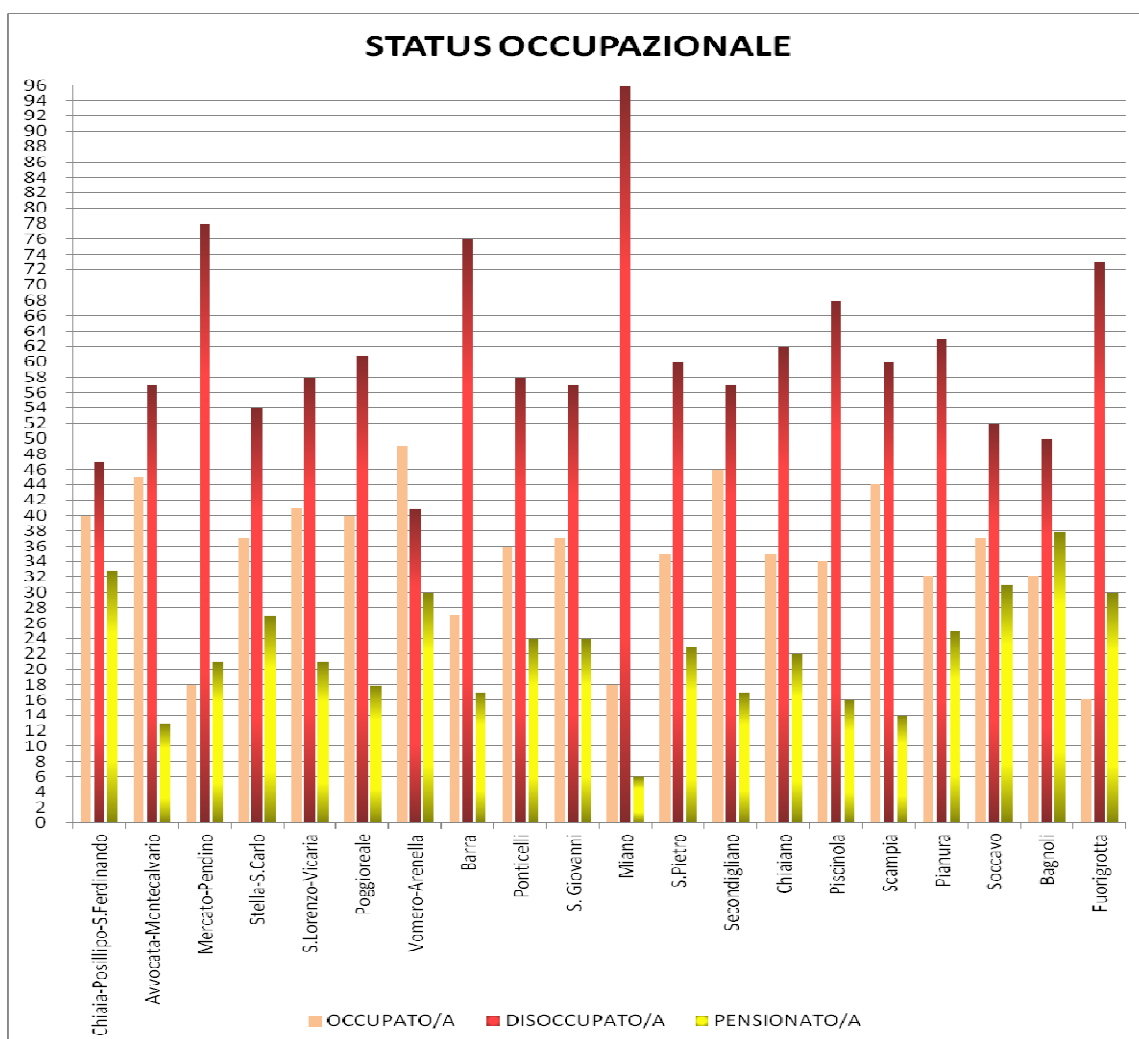
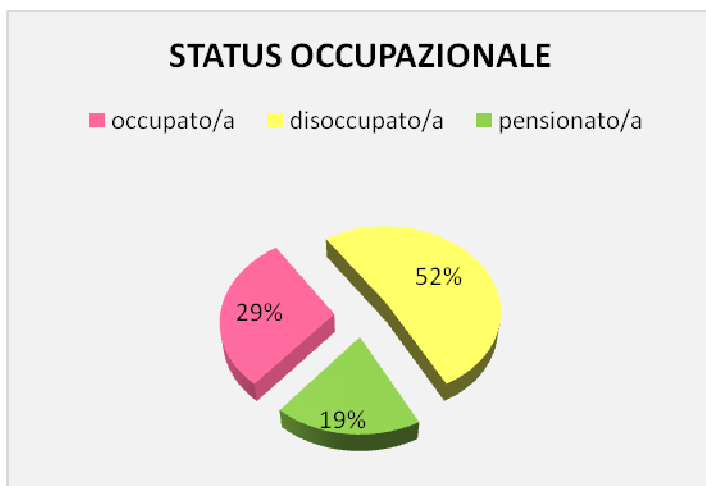


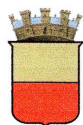
STATO CIVILE



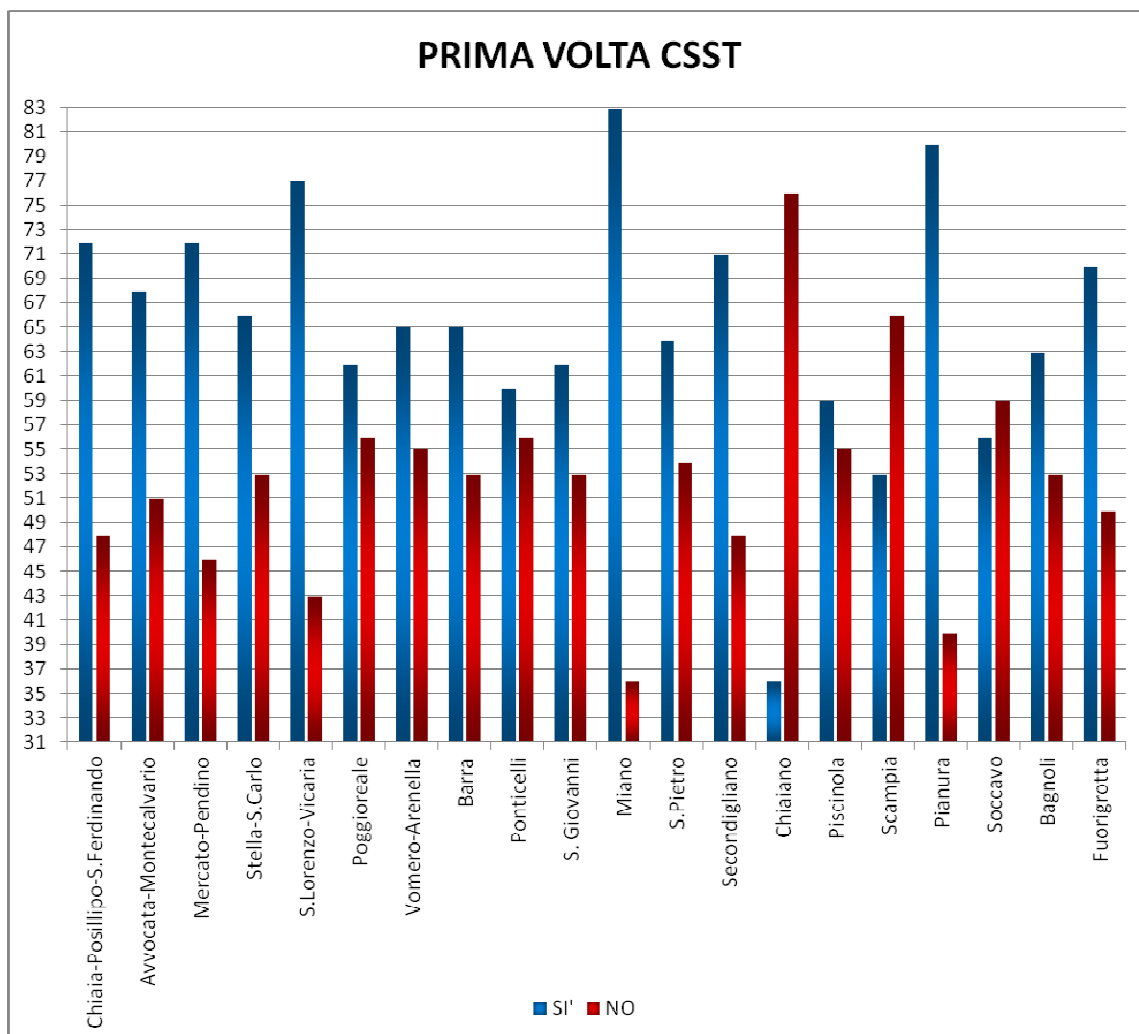
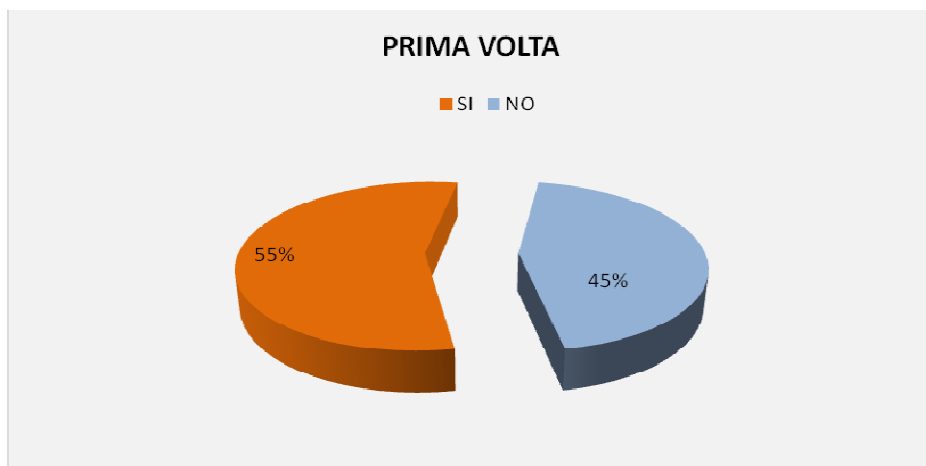


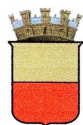
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione





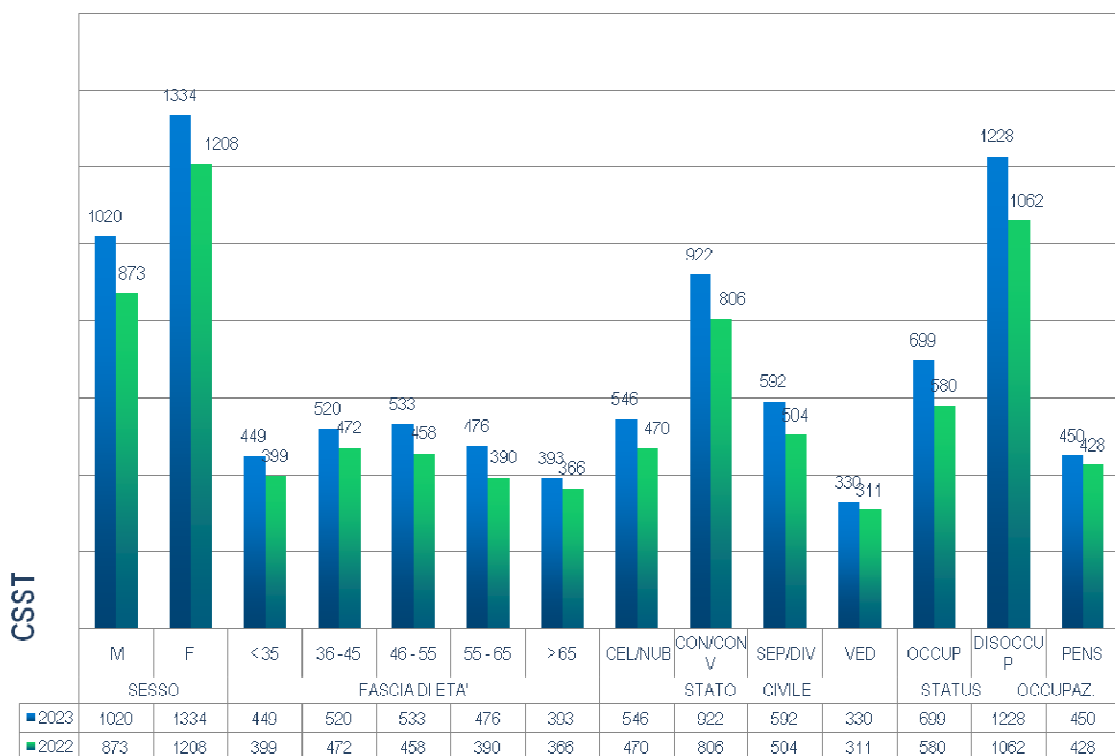
COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione

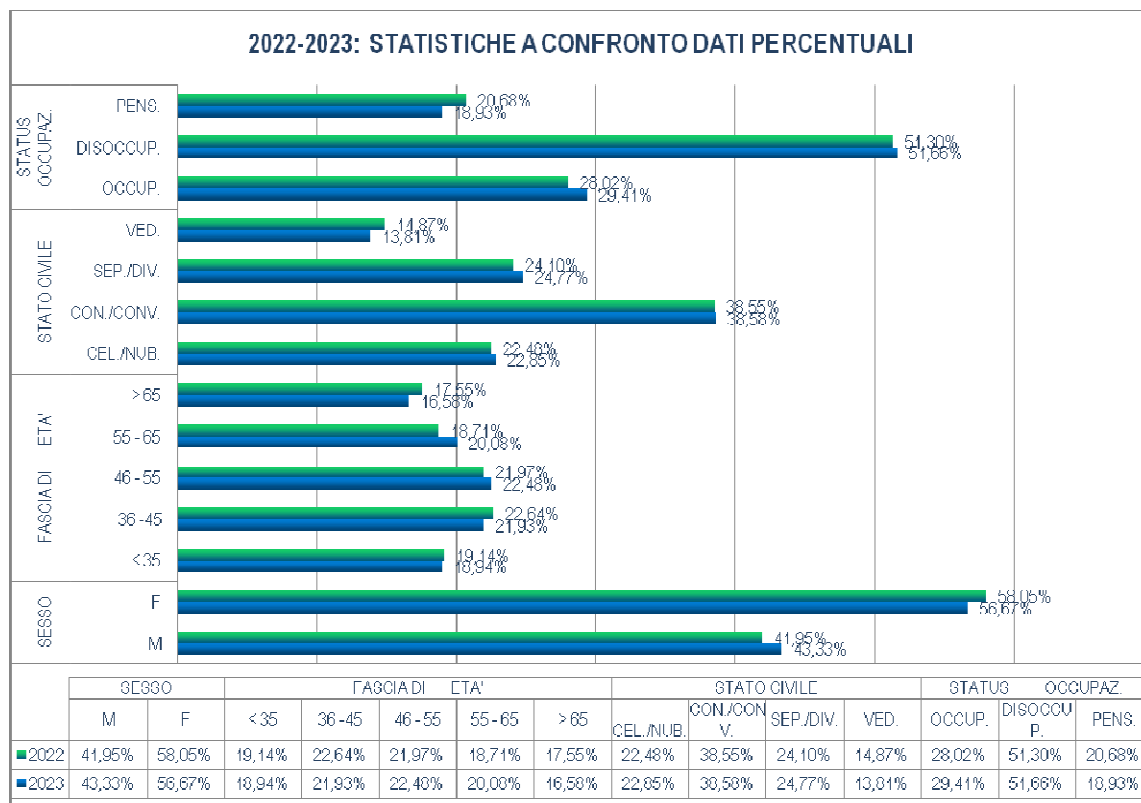




COMUNE DI NAPOLI
 Direzione Generale
 Servizio Programmazione e Valutazione

2022-2023: STATISTICHE A CONFRONTO

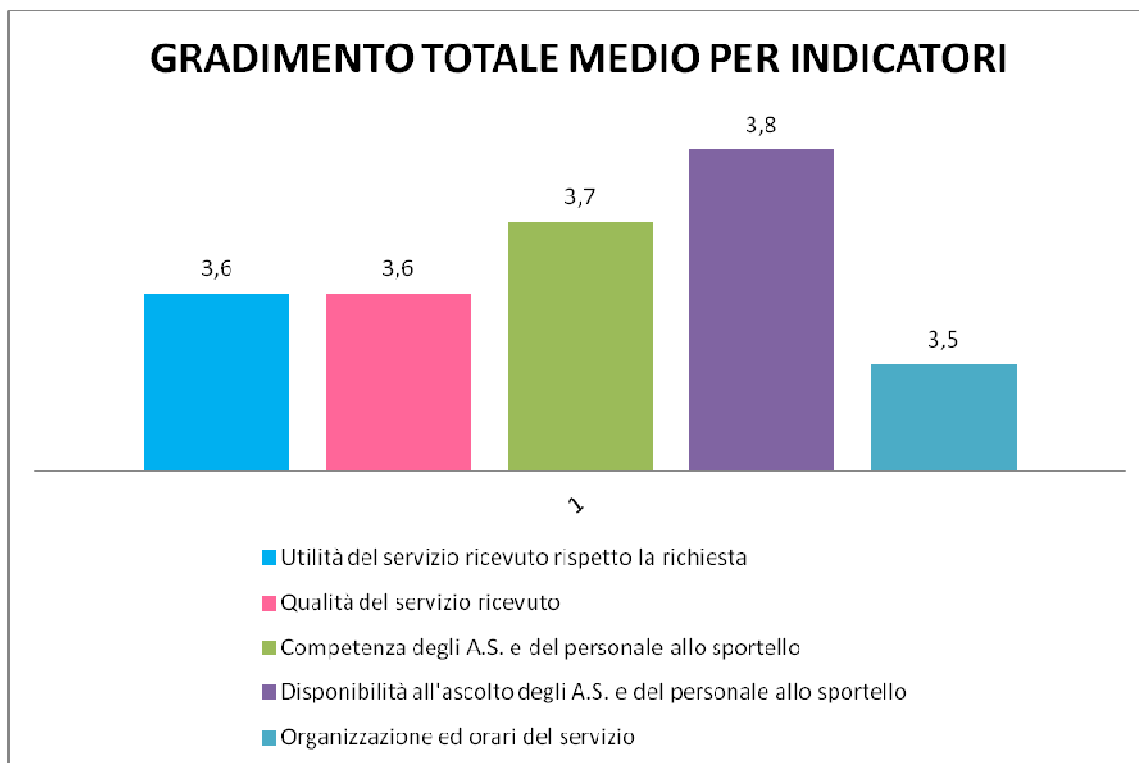




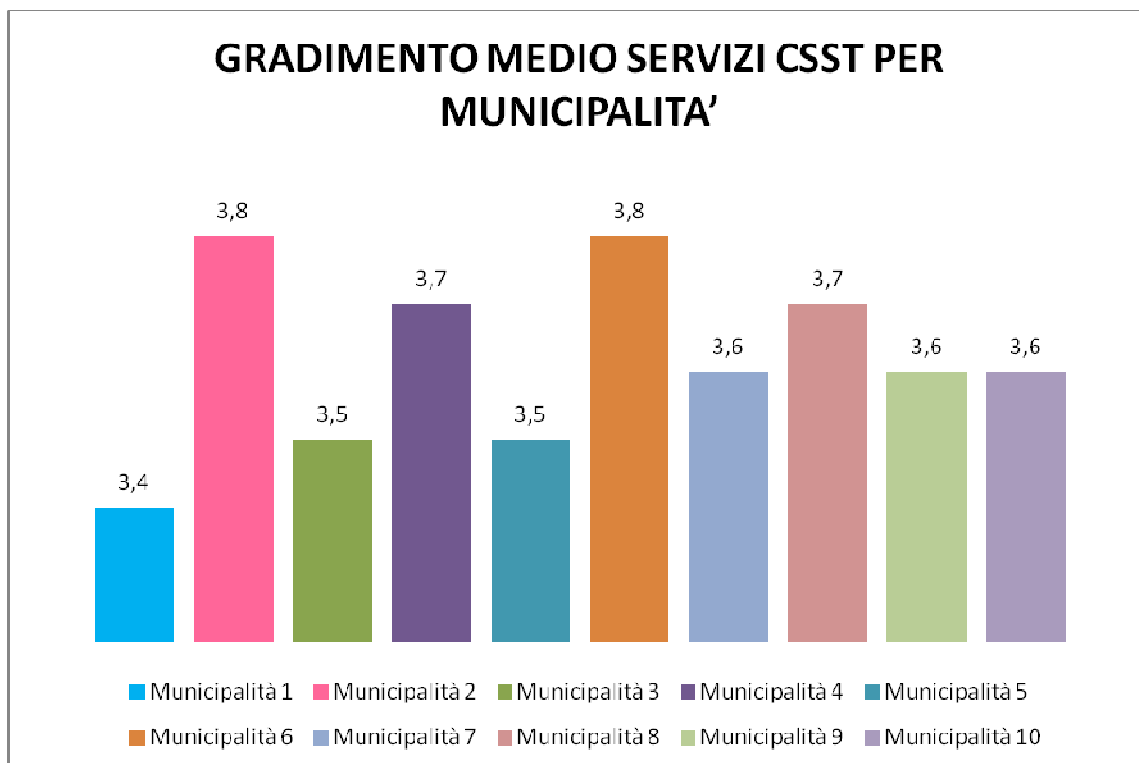
LA VALUTAZIONE

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".

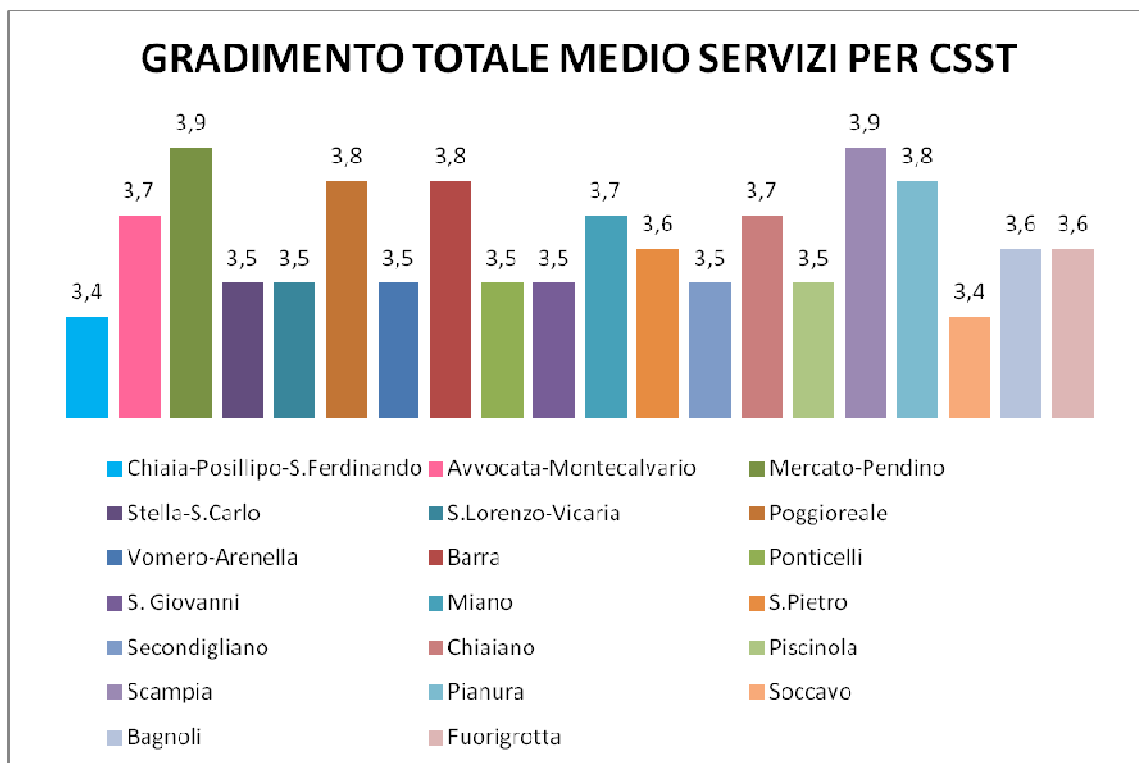
Ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate. Il grafico successivo rappresenta il gradimento totale medio per ciascuno degli indicatori di qualità proposti, evidenziando i valori maggiori per gli indicatori riguardanti la "competenza" e la "disponibilità del personale allo sportello".



Il valore medio complessivo suddiviso per Municipalità viene rappresentato, invece, nel grafico sottostante, dove si evidenzia che il valore più elevato è stato ottenuto dai Centri ricadenti nelle Municipalità 2 e 6, mentre il valore più basso, comunque sempre nel *range* del giudizio complessivo “buono”, è stato registrato nella Municipalità 1.



Infine, il valore più elevato conseguito nel gradimento totale medio suddiviso per Centro è stato registrato nei Centri di Mercato-Pendino e Scampia.



6) SERVIZI DIGITALI

L'indagine per valutare la soddisfazione nell'utilizzo del sito web comunale

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento al sito web comunale è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2023.



COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione



PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2023 – 2025

NUMERO PROGRESSIVO

10.3

CODICE SERVIZIO/UFFICIO
RESPONSABILE FINO A GIUGNO 2023

DPGA1027

DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE
FINO A GIUGNO 2023

Comunicazione e Portale Web

CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE
NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA

ARGA1009

DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO
RESPONSABILE NELLA NUOVA MACROSTRUTTURA

Servizio Comunicazione e Portale Web

OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP

Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio

TITOLO OBIETTIVO

Realizzazione di strumenti di divulgazione e comunicazione integrata ed ottimizzazione della gestione del portale web comunale

DESCRIZIONE

L'Amministrazione comunale vuole avvicinarsi ai cittadini e ai propri dipendenti con iniziative che, presentando l'operato dell'Amministrazione, facilitano la vita della cittadinanza con informazioni di pratica utilità e consentono maggiore efficienza dell'attività lavorativa dei propri dipendenti. E' stato, pertanto, realizzato uno strumento di comunicazione, identificato in una rivista on line denominata "Città comune" pubblicata sul sito istituzionale www.comune.napoli.it e sui social istituzionali.

Al contempo, continuerà la crescita esponenziale del sito istituzionale dell'ente per quanto riguarda i servizi, le rubriche e le sezioni informative pubblicate, essendo tale strumento coinvolto nel quadro più complessivo del processo di riforma ed innovazione amministrativa e nell'implementazione delle informazioni sui programmi, sui progetti e sulle iniziative messe in essere dall'Amministrazione. Un passo fondamentale di questa azione risulta, infatti, essere sicuramente la semplificazione procedurale e l'implementazione di nuovi, efficaci ma soprattutto più snelli sistemi di informazione e comunicazione: sistemi, come quello su rete internet, che consentano all'Ente di ampliare il proprio target ben al di là dei confini urbani, potendo raggiungere bacini d'utenza sicuramente molto più vasti, anche in tema di accessibilità.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2023

Conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3,5 su 5 attraverso lo specifico questionario di valutazione pubblicato e per non meno di 1.800 giudizi espressi nell'anno per ognuna delle domande proposte.

ELEMENTI DI VERIFICA

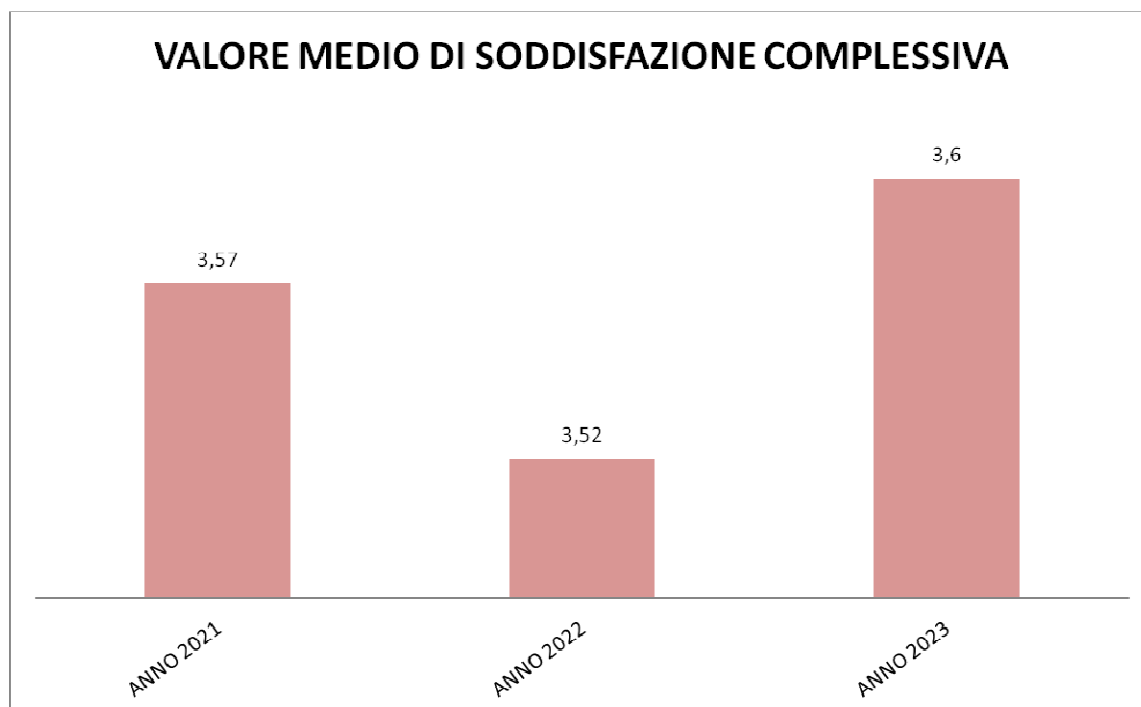
Rapporto statistico analitico sui giudizi conseguiti sulla base dei tracciati di sistema, trasmesso al Servizio Controllo di gestione e Valutazione della Direzione Generale, nell'ambito del controllo di qualità, entro il 15 gennaio 2024, corredato da grafici e tabelle esplicative e di raffronto con gli anni precedenti.

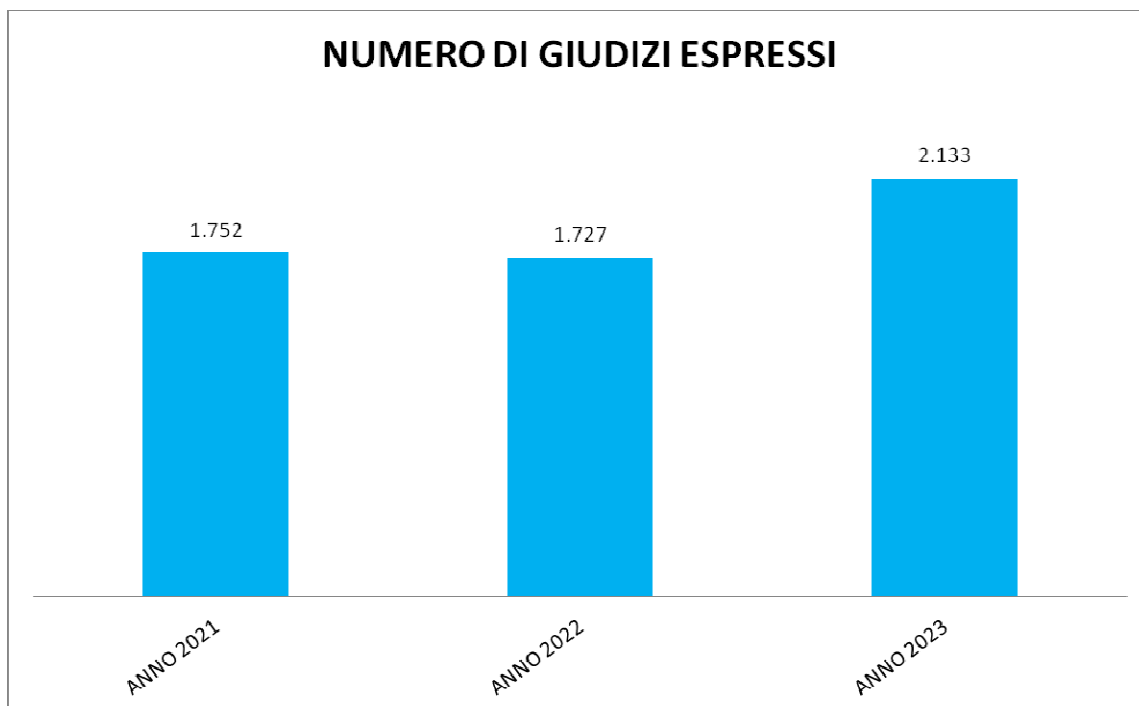
La soddisfazione degli utenti è rilevata tramite un questionario disponibile on line al seguente link del sito web del Comune di Napoli:

www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34559.

Il questionario prevede la compilazione di alcuni dati informativi relativi all'utente (sesso, fascia di età, titolo di studio, occupazione, argomenti di interesse) ed indaga poi sull'usabilità del sito (semplicità di navigazione, individuabilità delle informazioni, organizzazione, grafica), sulla sua utilità e sulla soddisfazione complessiva, con una scala di valutazione da 1 a 5 (da per niente a molto).

Con nota PG/2024/40382 il competente Servizio Comunicazione e Portale Web ha fornito i dati relativi al numero di questionari compilati negli anni 2021, 2022 e 2023 e al valore medio di soddisfazione complessiva, registrata nei suddetti anni. I dati, la cui elaborazione grafica si riporta di seguito, evidenziano un ulteriore miglioramento del valore medio di soddisfazione complessiva nel 2023, valorizzato ancora di più dal numero crescente di giudizi espressi.





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 2023 la struttura competente in materia del Dipartimento Gabinetto del Sindaco ha individuato, quale settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione *focus* dell’attività, l’ufficio Cinema.

A conclusione delle attività di *audit* 2023, il Servizio Ufficio di Gabinetto ha trasmesso al Direttore Generale e al Capo di Gabinetto, 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.

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.”.*

A tal proposito, nel 2023 non è stata comunicata la ridefinizione di nessun contratto di servizio.