



COMUNE DI NAPOLI

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

CONTROLLO DI QUALITA’ ANNUALITA’ 2019

Report consuntivo

***a cura della Direzione Generale –
Area Organizzazione e Gestione Strategica
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione
Febbraio 2020***



COMUNE DI NAPOLI

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

INDICE

PARTE PRIMA	3
PREMESSA	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 15 DEL 29 APRILE 2019	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>	11
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI	30
4) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI	33
PARTE TERZA	36
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE	36
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...37	



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, 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° 15 del 29 aprile 2019

Il Direttore Generale in data 29 aprile 2019, con disposizione n. 15, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per l'anno 2019, 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.

Nello specifico:

- nell'ambito della prima area di controllo, il Piano prevedeva la continuazione delle attività dirette al monitoraggio del gradimento espresso



COMUNE DI NAPOLI

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

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.

Nello specifico, sono stati individuati i settori, di seguito elencati, per i quali è stato possibile declinare indicatori qualitativi, il cui grado di soddisfazione dell'utenza doveva essere rilevato nel 2019 attraverso lo strumento della Carta dei servizi on line, disponibile sul sito istituzionale:

1. Servizi sociali;
2. Riscossione entrate;
3. Politiche per la casa;
4. Ciclo integrato delle acque;
5. Qualità dello spazio urbano;
6. Logistica;
7. Tutela del mare;
8. Protezione civile, sicurezza geologica e sicurezza abitativa, sottosuolo;
9. Cimiteri cittadini;
10. Eventi;
11. Notificazioni e messi.

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



COMUNE DI NAPOLI

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

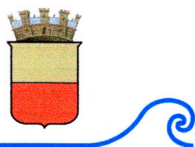
questionario, disponibili sulla intranet del Comune, da compilarsi on line da parte dei dirigenti e dei dipendenti che fruiscono dei servizi inerenti:

- L'utilizzo di veicoli commerciali e/o trasporto persone;
- Le attività di facchinaggio e trasloco;
- L'attività di piccola manutenzione degli immobili.

Le descritte modalità di rilevazione della customer satisfaction, avviate rispettivamente a fine gennaio e inizio aprile del 2019, 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 delineato dal servizio Centrale 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 con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione.
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo, 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.



COMUNE DI NAPOLI
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, 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.

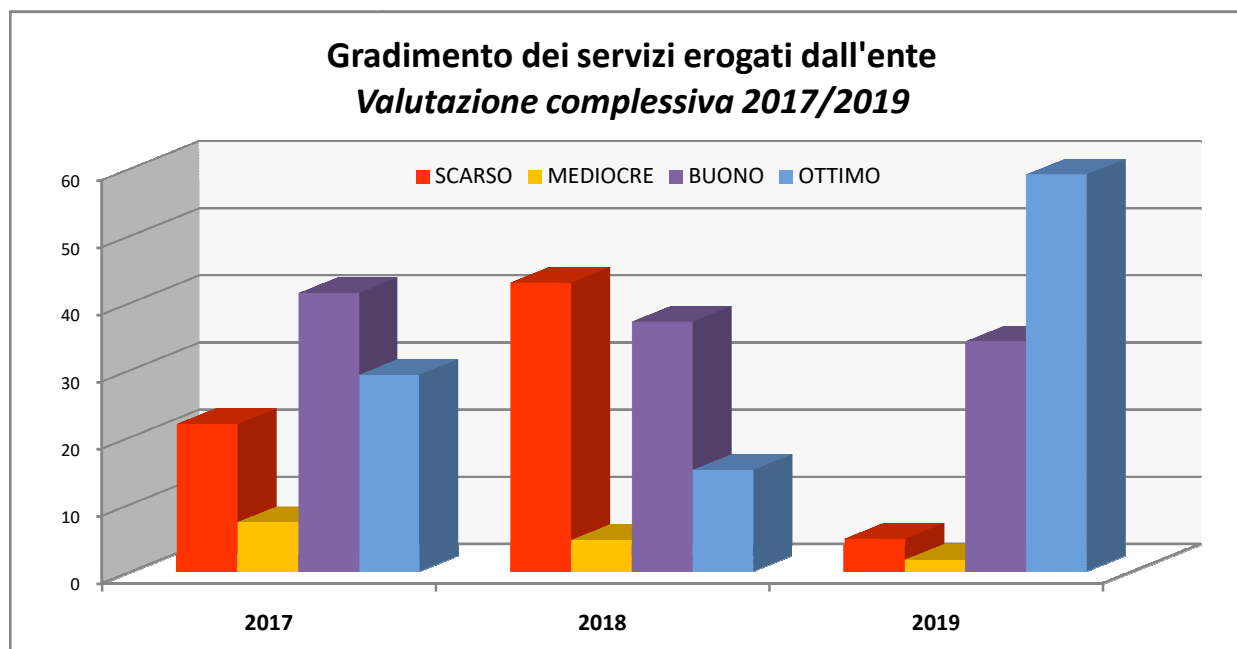
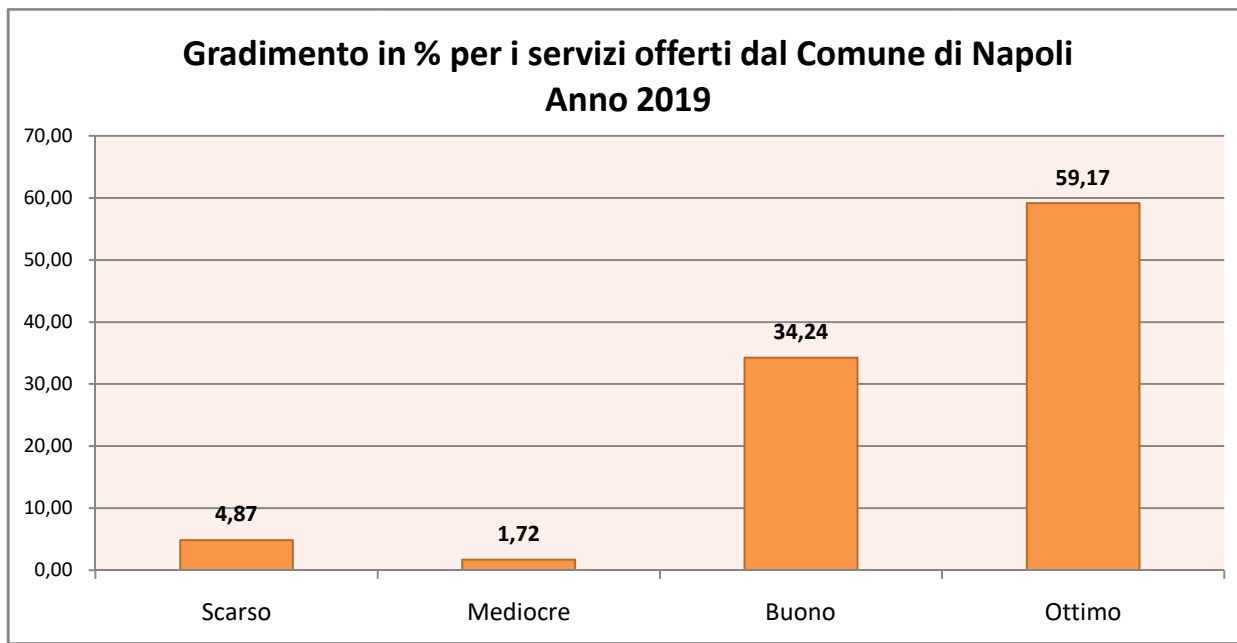
I gradimenti espressi nel corso del 2019, così come previsto dal Piano, sono stati elaborati ed analizzati sia in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente, sia in riferimento ai servizi dei settori interessati dalla produttività di gruppo.

I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.



COMUNE DI NAPOLI

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

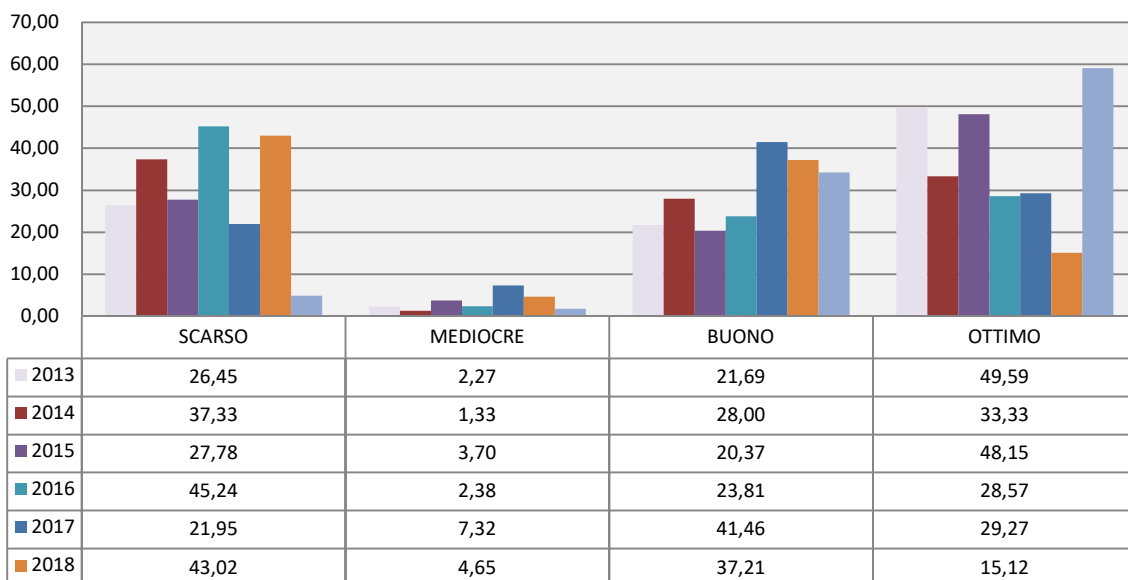




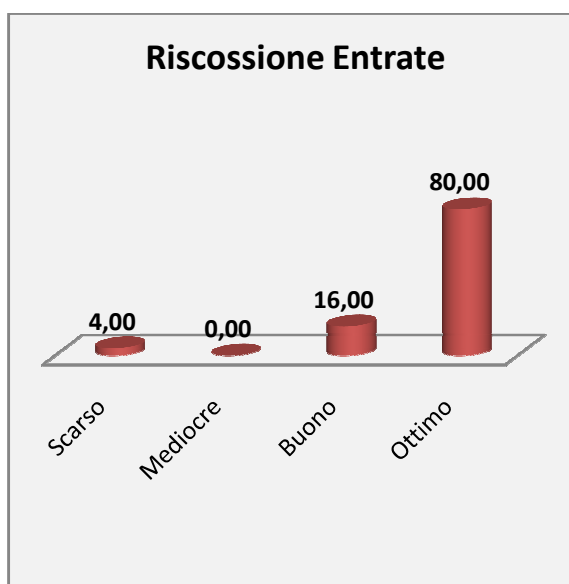
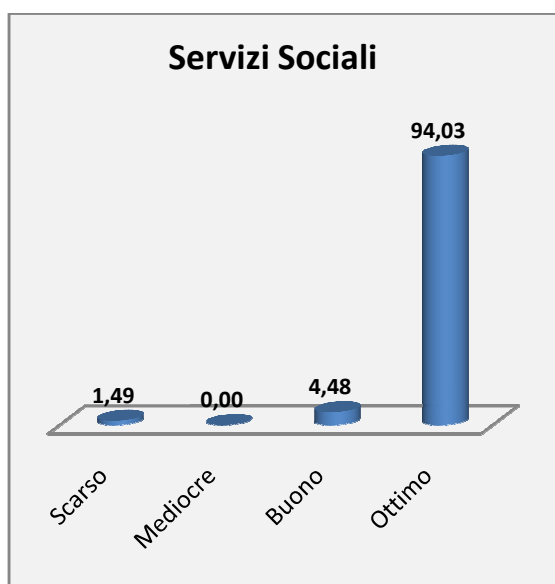
COMUNE DI NAPOLI

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

Analisi storica: 2013 - 2019



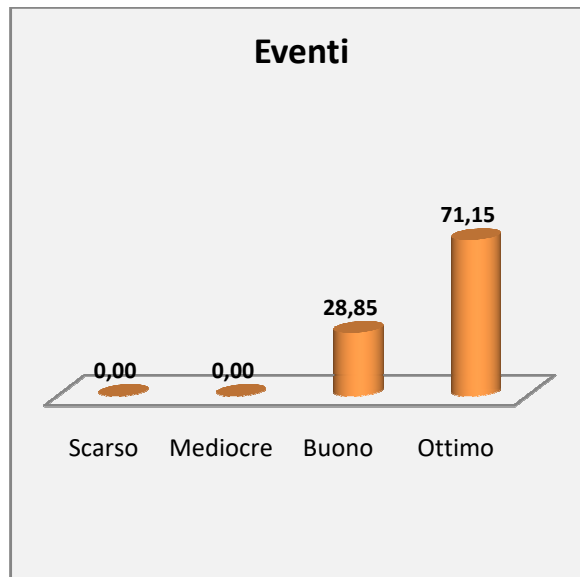
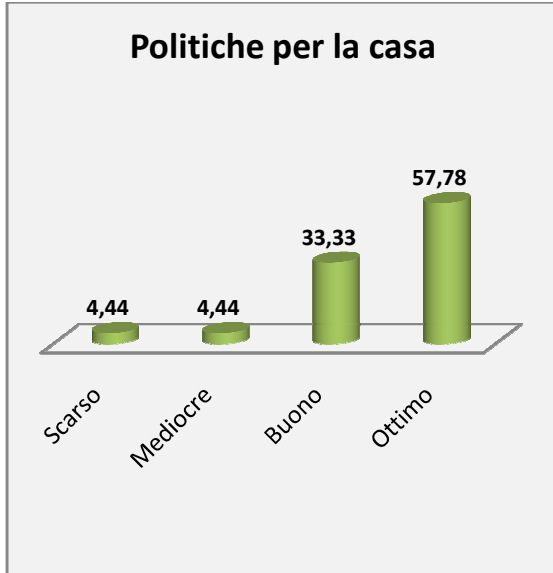
Il monitoraggio del gradimento dei servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività di gruppo viene di seguito rappresentato graficamente per singolo settore.





COMUNE DI NAPOLI

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

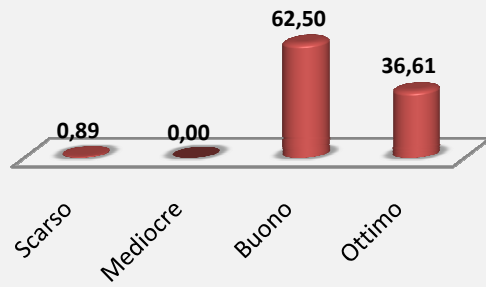




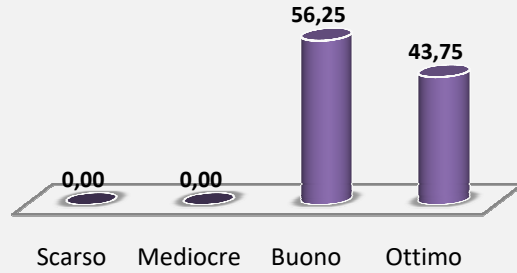
COMUNE DI NAPOLI

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

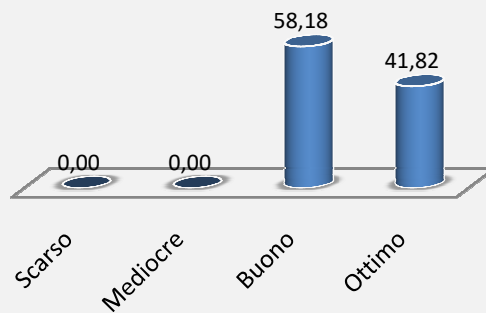
Cimiteri cittadini



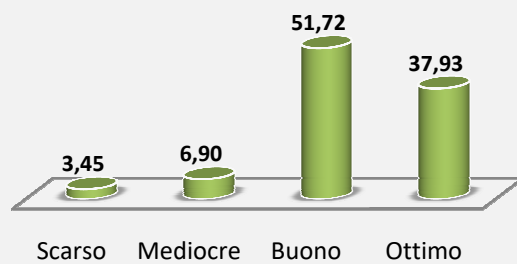
Protezione Civile



Ciclo integrato delle acque



Qualità dello spazio urbano





COMUNE DI NAPOLI

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

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

Come anticipato, il Piano Controllo di Qualità 2019, 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* 2019, approvato con delibera di G.C. n. 237 del 24 maggio 2019 e ss.mm.ii., mediante la delineazione di obiettivi mirati e di seguito illustrati, è stata prevista 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 2019 – 2021 (conseguente al monitoraggio sullo stato di attuazione al 30 settembre 2019)	
	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 2019	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 nel 2015 (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno).	
ELEMENTI DI VERIFICA	Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.	



COMUNE DI NAPOLI

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

Obiettivo per la valutazione del servizio Attività Tecniche di supporto

		PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 – 2021 <small>(conseguente al monitoraggio sullo stato di attuazione al 30 settembre 2019)</small>	
NUMERO PROGRESSIVO		CODICE SERVIZIO RESPONSABILE	
83		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			
DESCRIZIONE			
<p>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.</p>			
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2019			
<p>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 nel 2015 (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno).</p>			
ELEMENTI DI VERIFICA			
Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema.			

Per il monitoraggio è stato utilizzato un parametro quantitativo, 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, gli indicatori sono stati relazionati a 5 dimensioni: Profilo Utente, Adeguatezza e completezza del servizio, Puntualità del Servizio, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti.



COMUNE DI NAPOLI

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

Nel corso del 2019, 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/>

CUSTOMER SATISFACTION
Rilevazione della customer satisfaction interna

Il Nucleo Indipendente di Valutazione della Performance, nella seduta del 18 gennaio ultimo scorso, ha concluso la validazione degli indicatori di miglioramento quali-quantitativo dei servizi per i settori dell'ente interessati dalla cd. produttività di gruppo per l'anno 2019, tra i quali, in base all'orientamento espresso dal medesimo Nucleo, sono stati inseriti, ove possibile, indicatori qualitativi, attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.

Tra questi rientra la rilevazione della *customer satisfaction* per i servizi interni di assegnazione veicoli commerciali e trasporto persone e per le attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito *intranet* comunale con cadenza trimestrale per tutto il mese successivo a ciascun trimestre.

Sono stati, pertanto, predisposti due modelli di questionario, disponibili collegandosi dalla rete intranet dell'ente ai seguenti indirizzi:

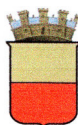
<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/qinterno-trasporti/>

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

da compilare *on line* da parte dei dirigenti e dipendenti che hanno usufruito di tale servizio.

I questionari saranno disponibili per tutto il mese di gennaio e potranno essere compilati solo da utenza in possesso di indirizzi I.P. appartenenti al dominio del Comune e per un massimo di una rilevazione per servizio.

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

PUNTUALITÀ NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1 2 3 4

PUNTUALITÀ NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1 2 3 4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITÀ

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 PROFESSIONALITÀ 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 delle 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 fine di facilitare la classificazione delle valutazioni acquisite, 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.

A ciascuna delle 3 classi di valutazione, così come ridefinite, è stato associato un colore stile semaforo, illustrato nella tabella che segue, che consente una lettura immediata dei giudizi manifestati dagli utenti. 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.

Classi	Colore	Giudizio di soddisfazione
1		Giudizio negativo
2 - 3		Giudizio sufficiente
4		Giudizio positivo

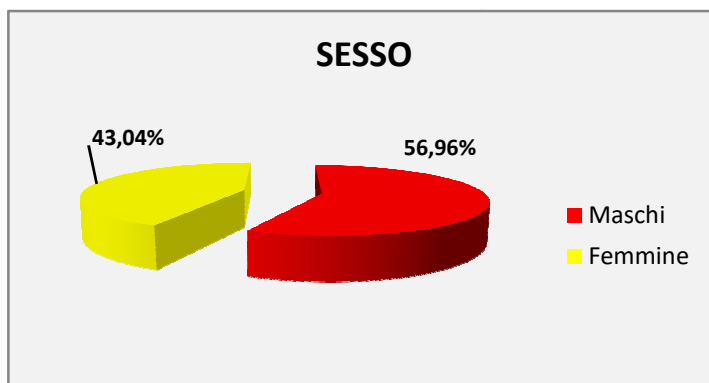


COMUNE DI NAPOLI

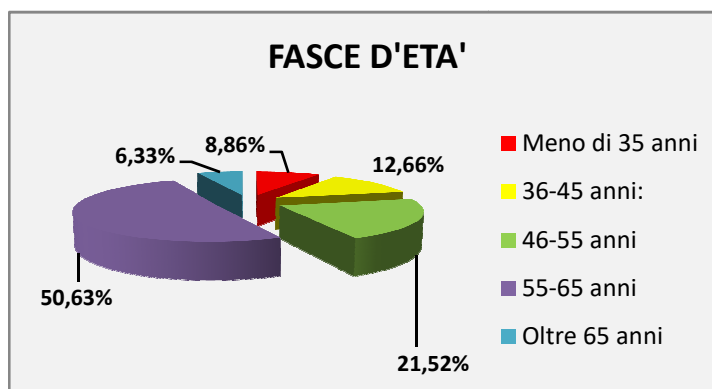
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

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

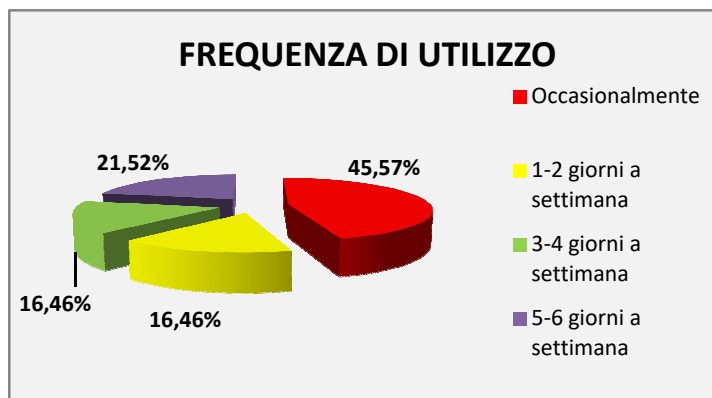
Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
56,96%	43,04%



Fasce d'età	
< 35 anni	8,86%
36-45 anni:	12,66%
46-55 anni	21,52%
55-65 anni	50,63%
Oltre 65 anni	6,33%



Frequenza di utilizzo	
Occasionalmente	45,57%
1-2 giorni a settimana	16,46%
3-4 giorni a settimana	16,46%
5-6 giorni a settimana	21,52%





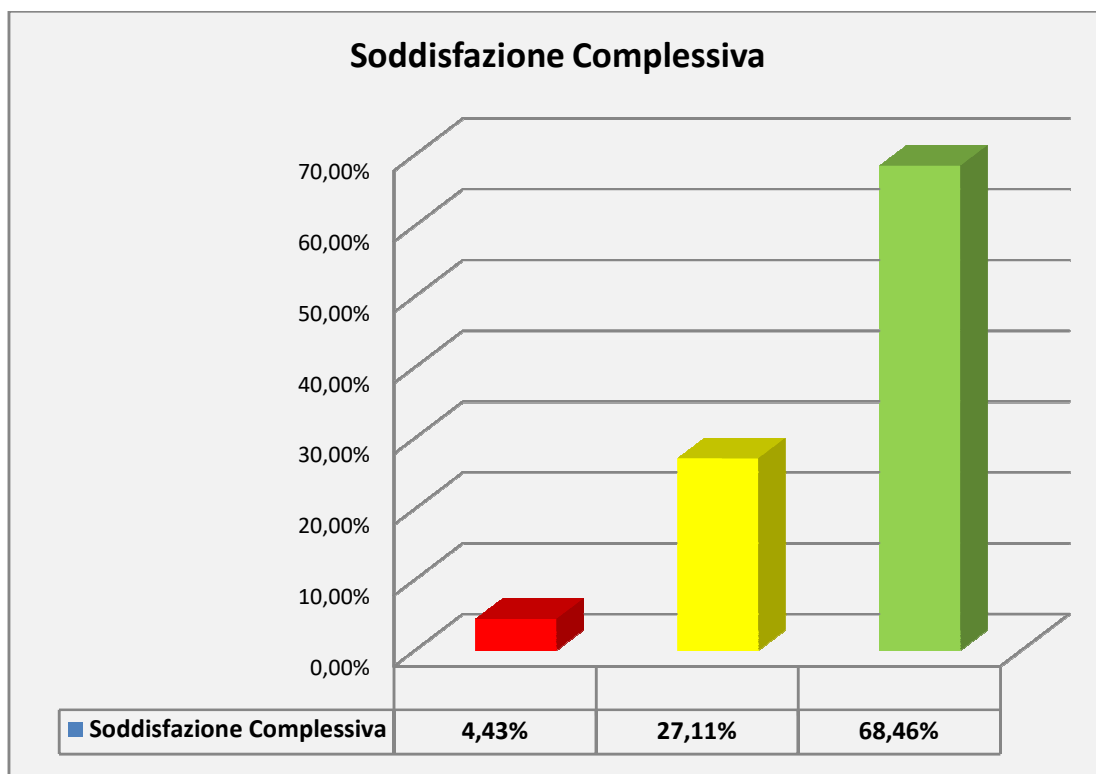
COMUNE DI NAPOLI

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

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.



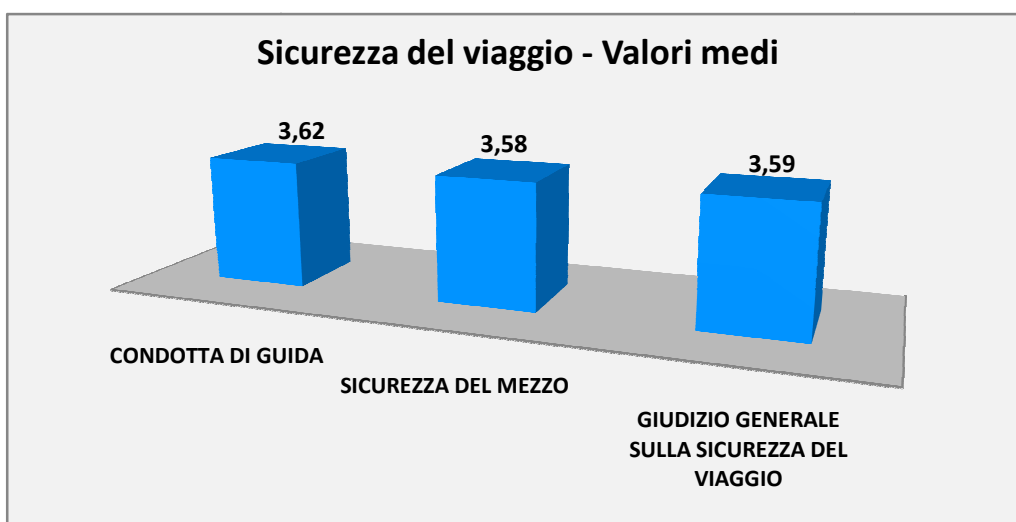
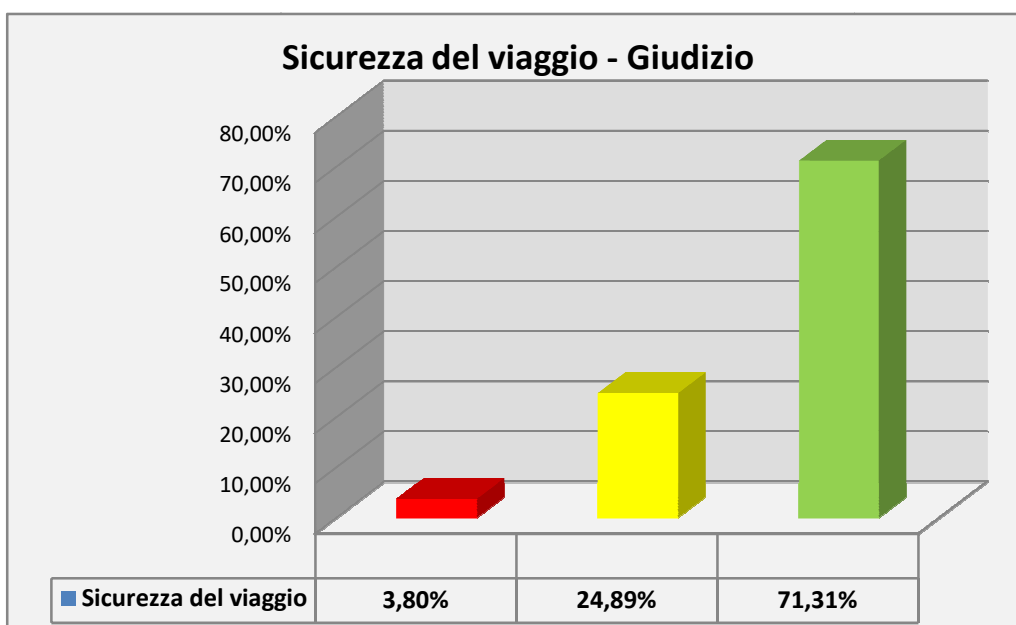


COMUNE DI NAPOLI

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.





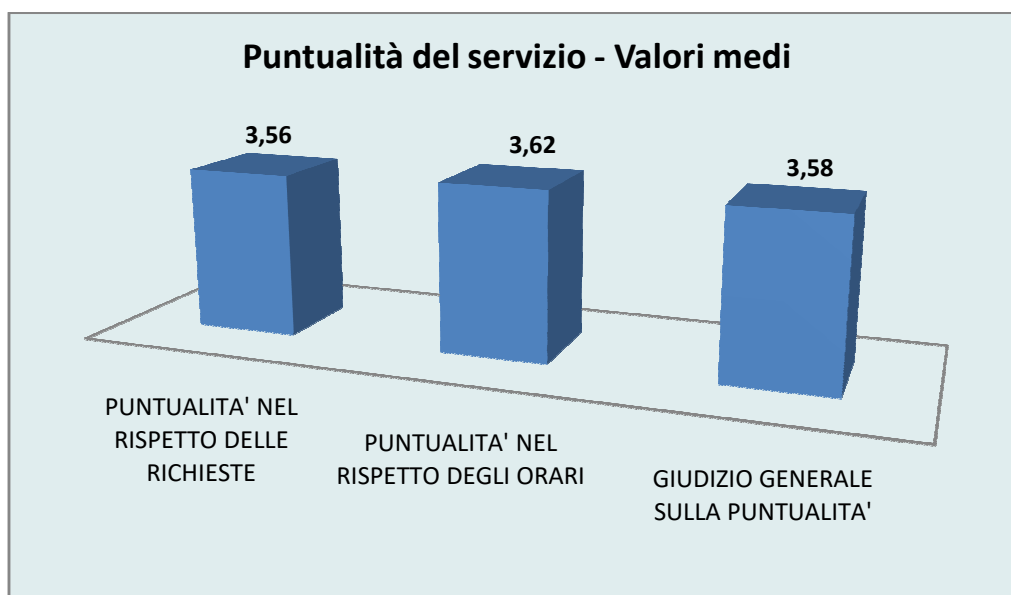
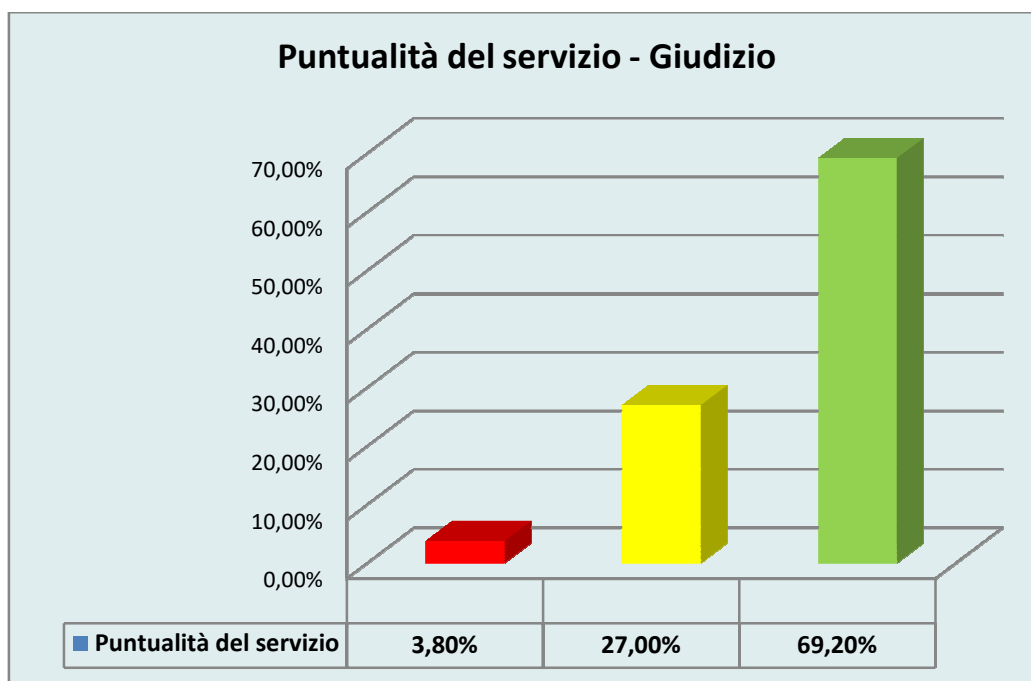
COMUNE DI NAPOLI

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.





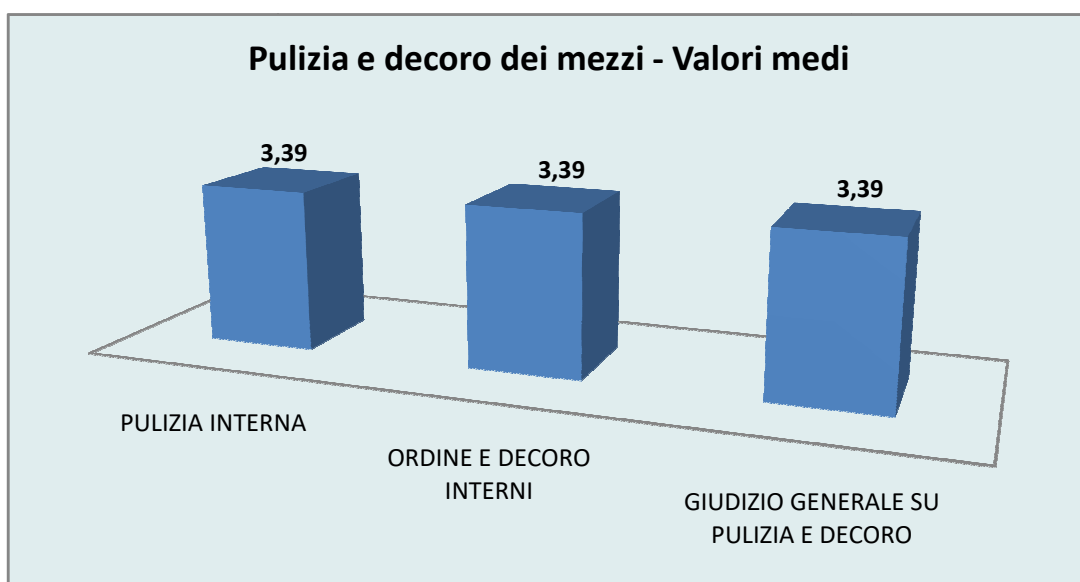
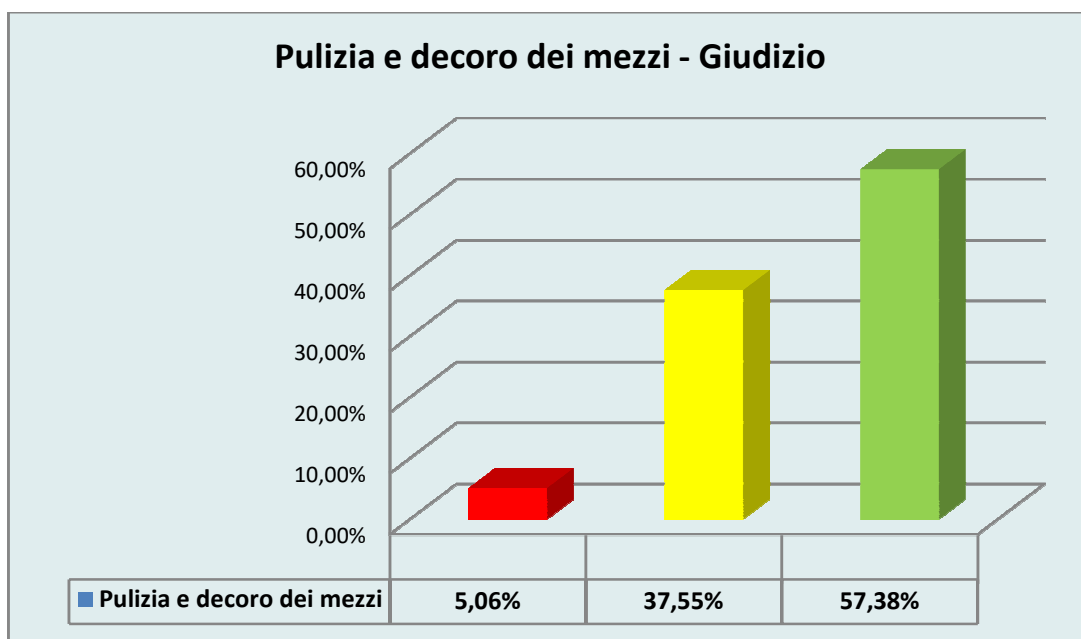
COMUNE DI NAPOLI

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.





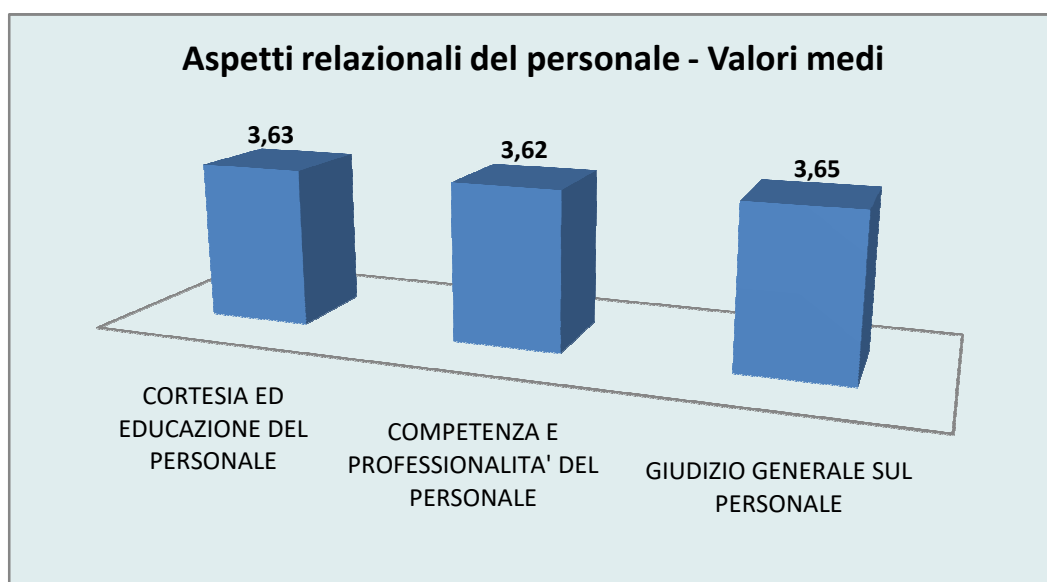
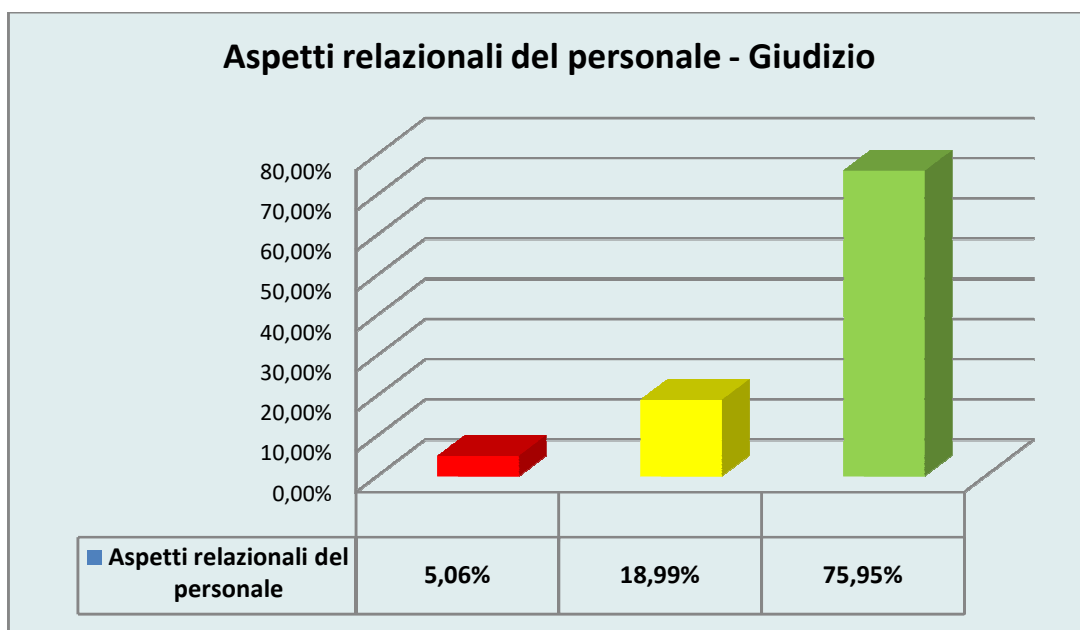
COMUNE DI NAPOLI

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.



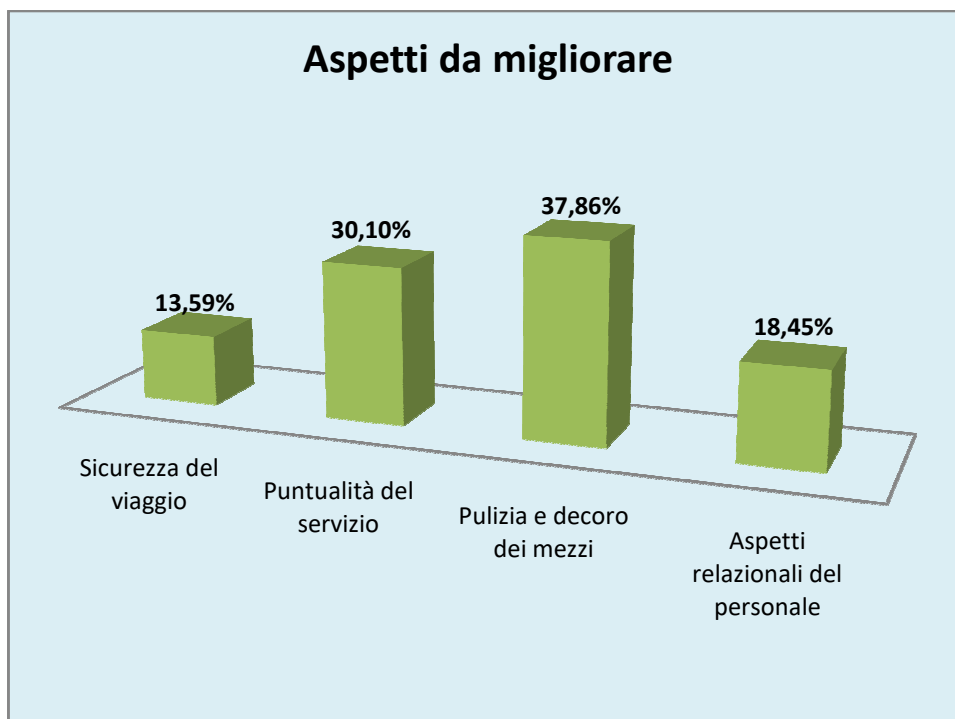


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

DIMENSIONE SUGGERIMENTI

(domande sezione F)

In merito alla sesta e ultima dimensione, i riscontri pervenuti hanno consentito di individuare, in riferimento ai quattro fattori oggetto di valutazione, gli aspetti del servizio sui quali focalizzare interventi di miglioramento.



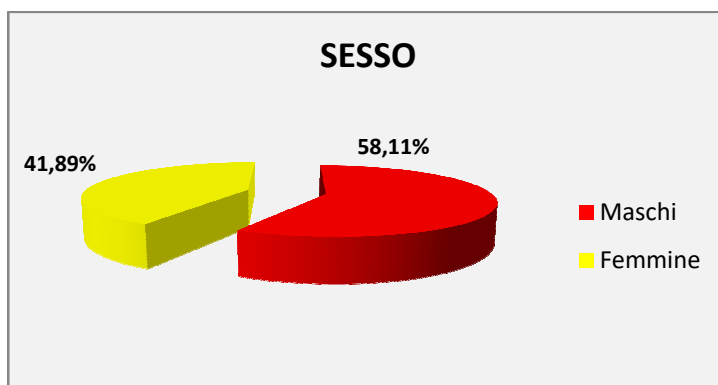


COMUNE DI NAPOLI

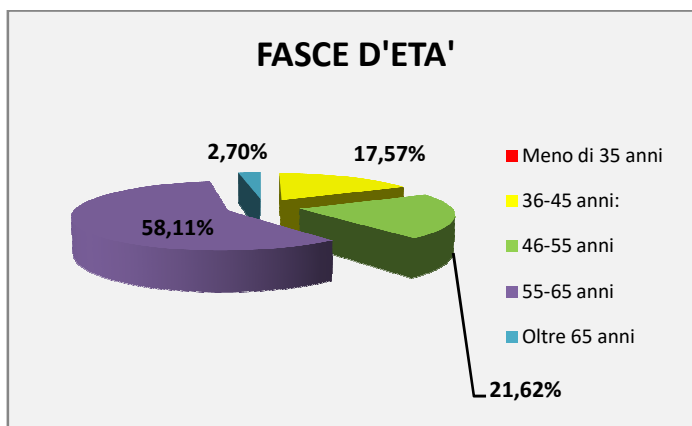
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

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

Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
58,11%	41,89%



Fasce d'età	
< 35 anni	0,00%
36-45 anni:	17,57%
46-55 anni	21,62%
55-65 anni	58,11%
Oltre 65 anni	2,70%

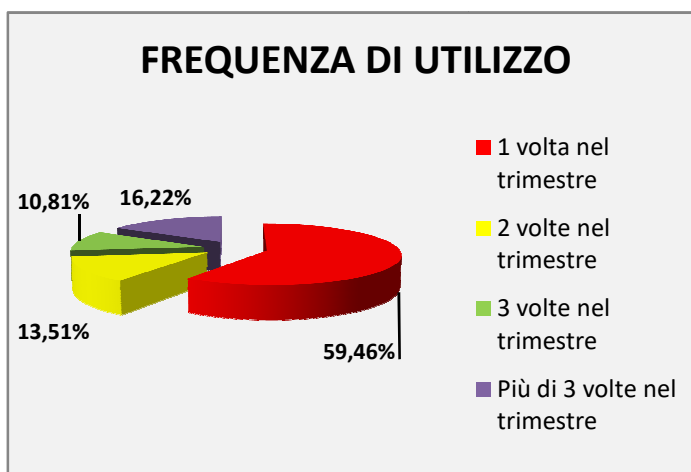




COMUNE DI NAPOLI

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

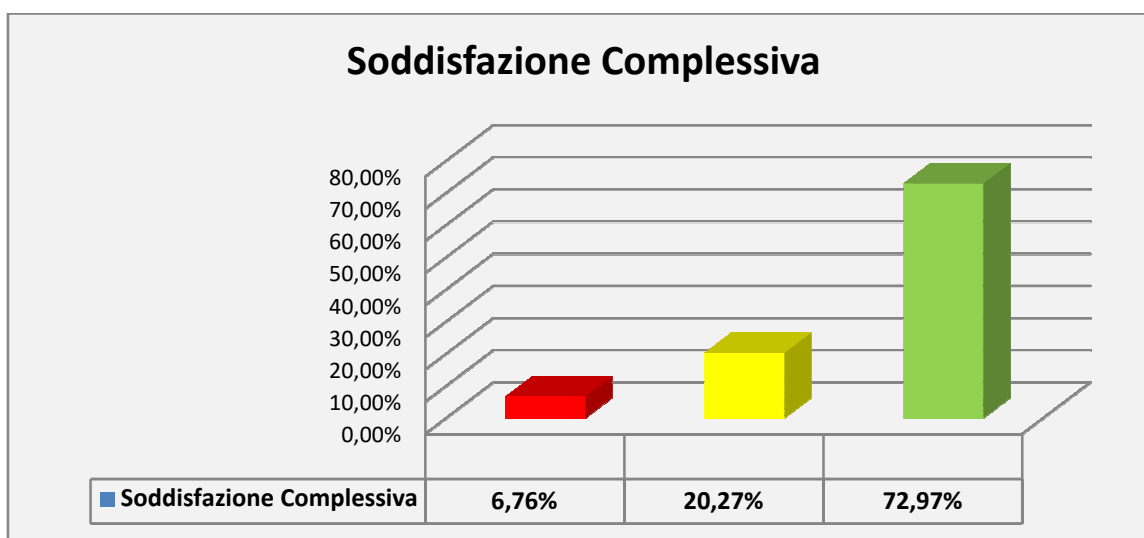
Frequenza di utilizzo	
1 volta nel trimestre	59,46%
2 volte nel trimestre	13,51%
3 volte nel trimestre	10,81%
Più di 3 volte nel trimestre	16,22%



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.





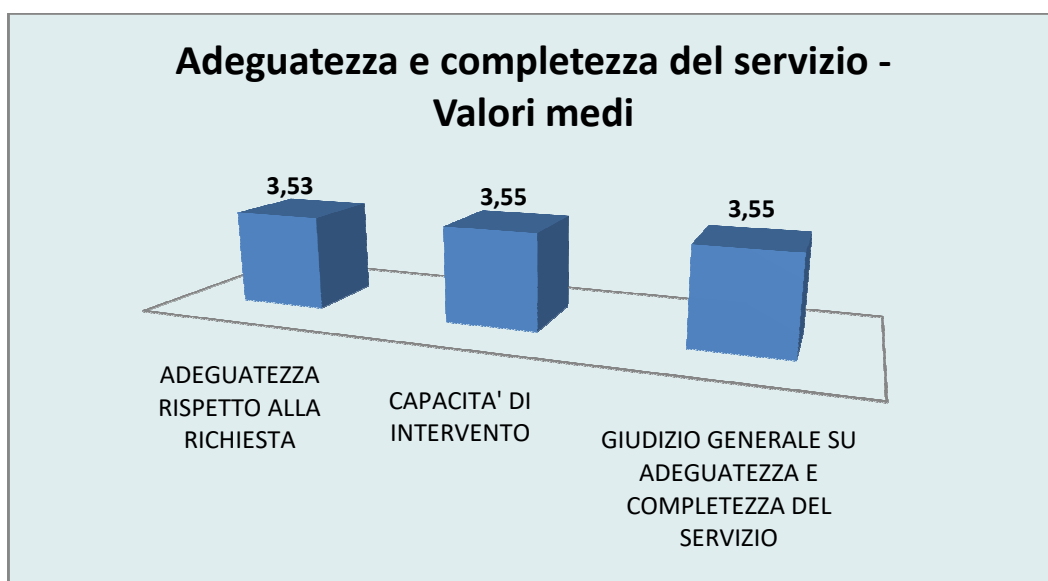
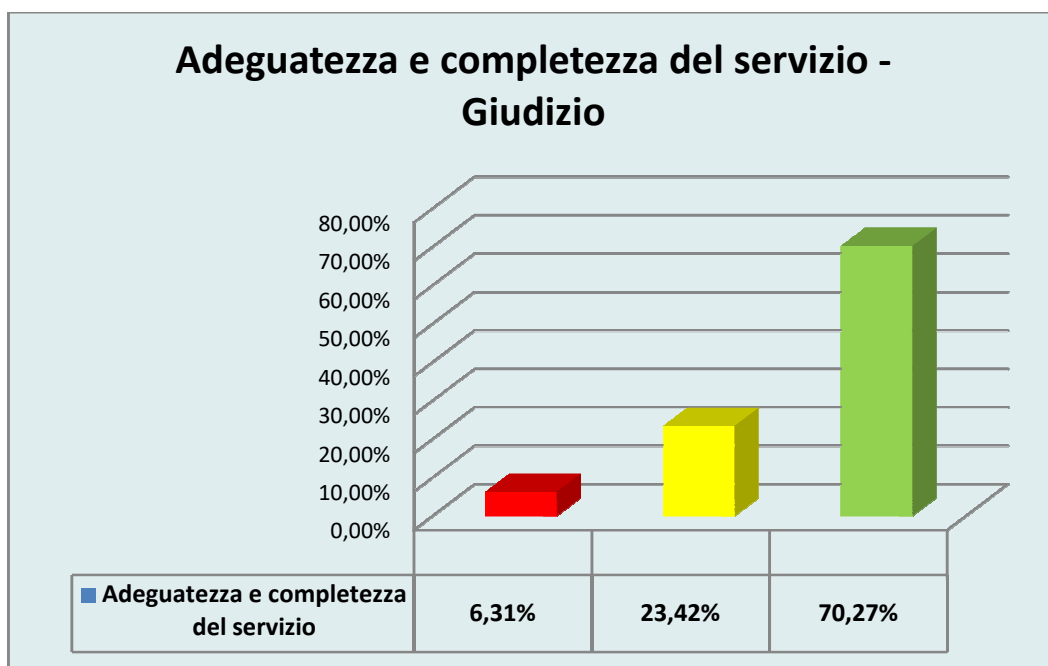
COMUNE DI NAPOLI

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

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.





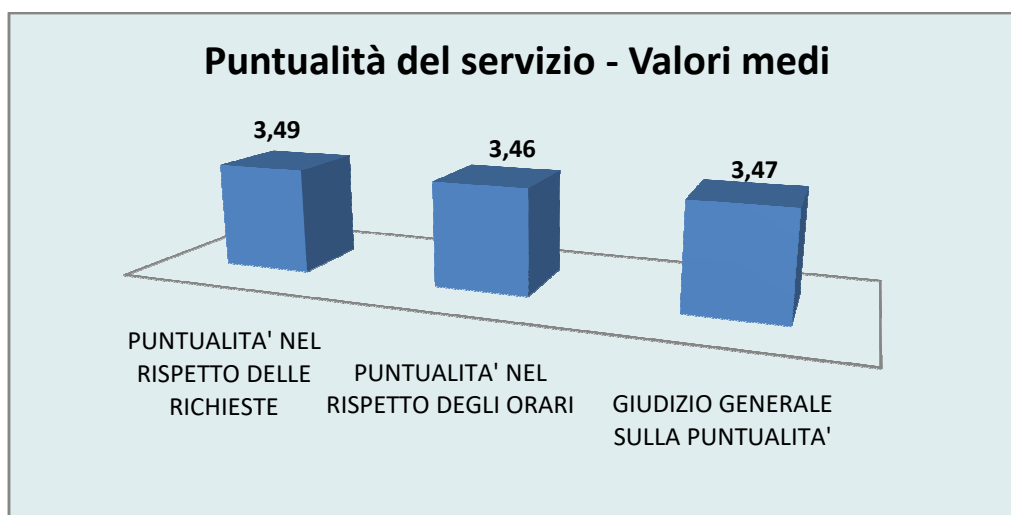
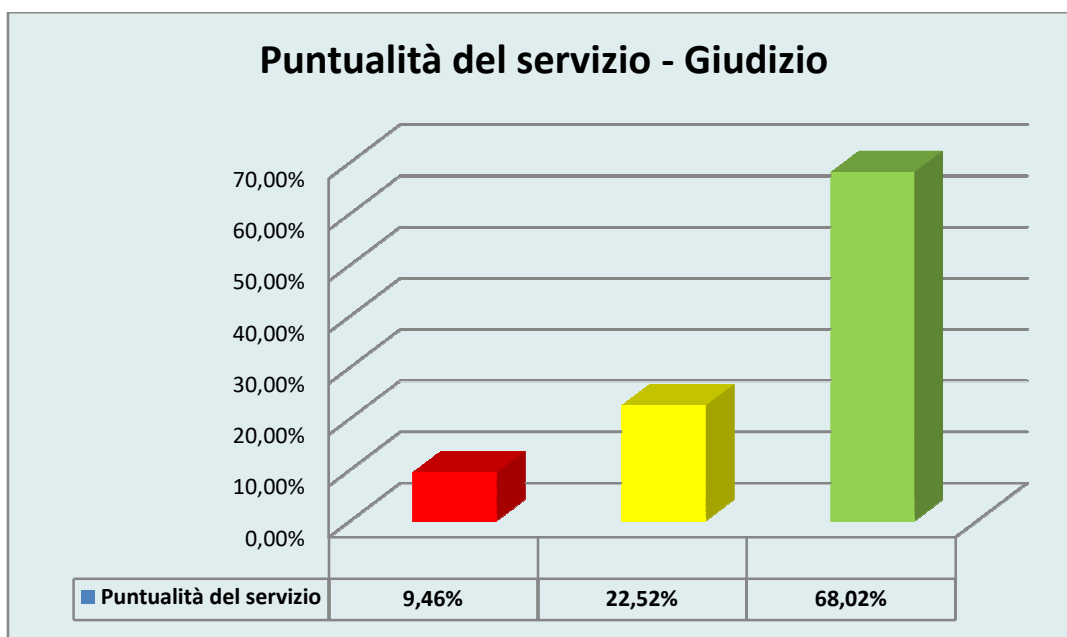
COMUNE DI NAPOLI

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.





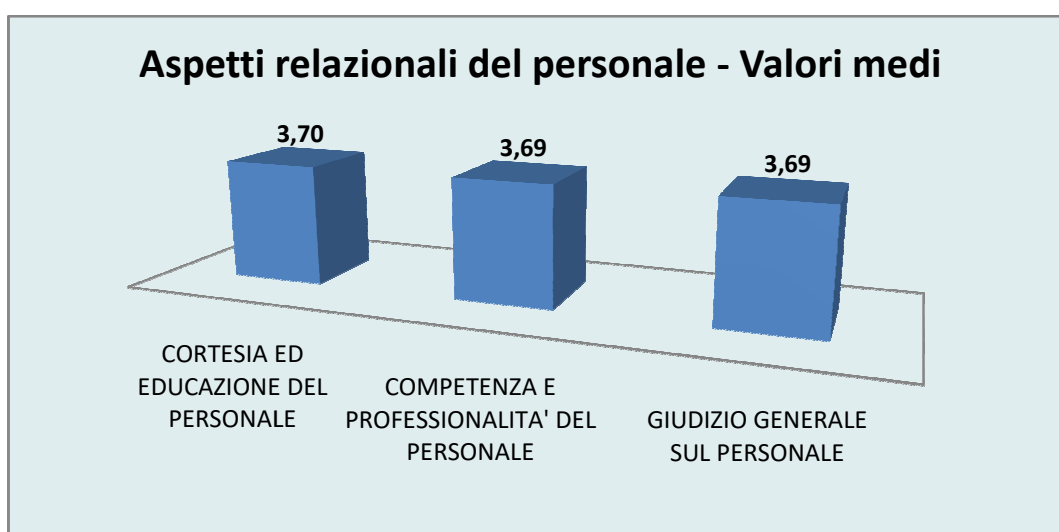
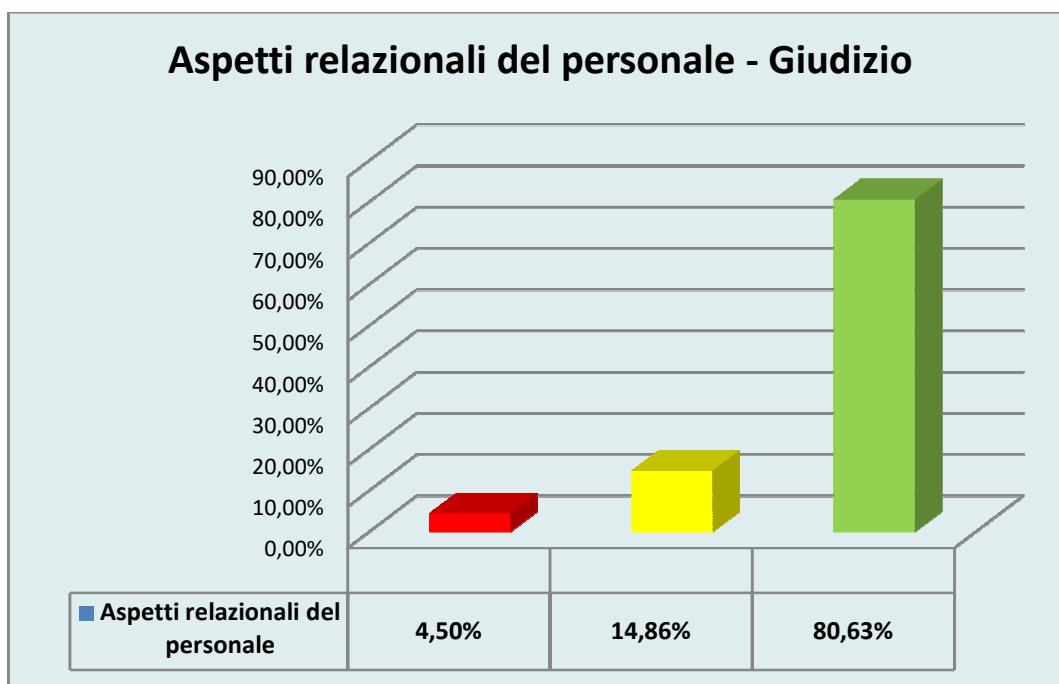
COMUNE DI NAPOLI

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.



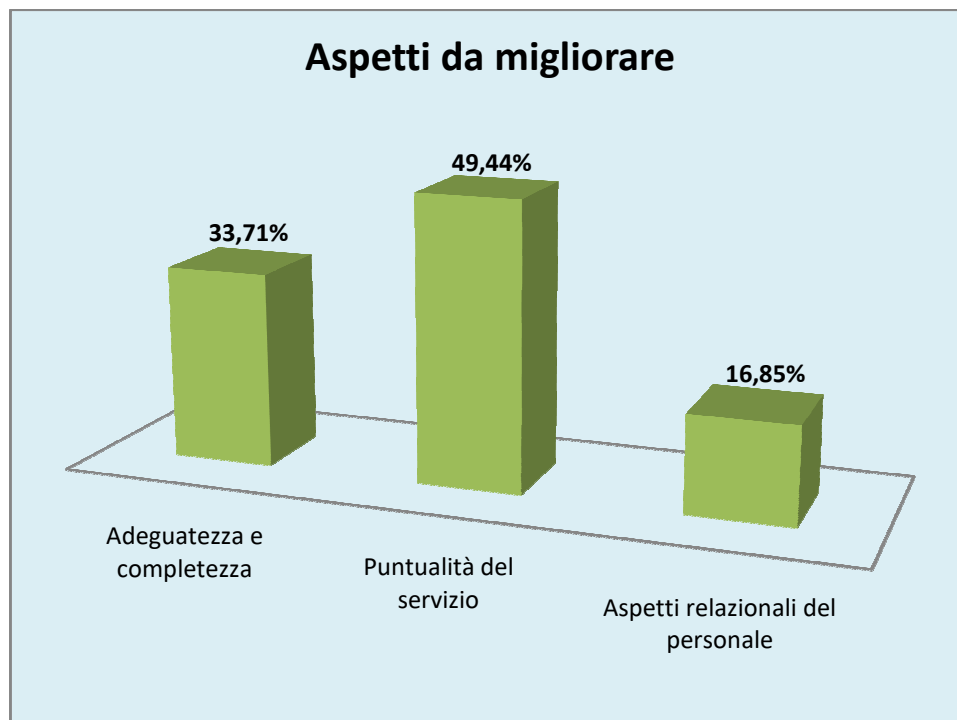


COMUNE DI NAPOLI
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

DIMENSIONE SUGGERIMENTI

(domande sezione E)

In riferimento all'ultima dimensione del questionario, sulla base delle opinioni espresse dagli utenti in relazione ai quattro fattori oggetto di valutazione., sono stati individuati gli aspetti del servizio da ottimizzare.





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 di ampio respiro sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell'Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale dell'Ente.

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

Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, la voce “*Numero di questionari distribuiti*” è corrispondente al numero di accessi alla specifica pagina del sito istituzionale dell'Ente comunicato alle scadenze richieste dal servizio Portale Web e Social Media e quella relativa ai “*Questionari riconsegnati*” corrispondente al numero di questionari pervenuti via e-mail o consegnati agli sportelli dell'URP che, su tali basi, è stato in grado di compilare anche tutte le altre voci statistiche di valutazione complessiva presenti nel modulo.

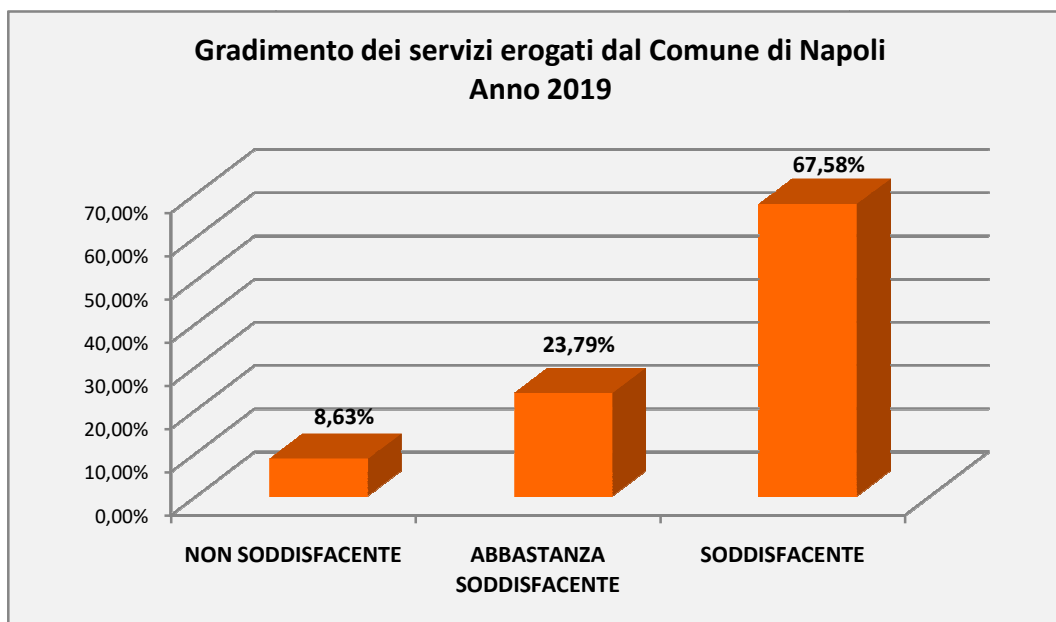
La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall'utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” e, eventualmente, anche con l'espressione di osservazioni e/o criticità.

Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2019 il numero di questionari distribuiti è stato di 46.314 e quelli restituiti sono stati 10.064 con una percentuale di restituzione pari al 21,73%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione.

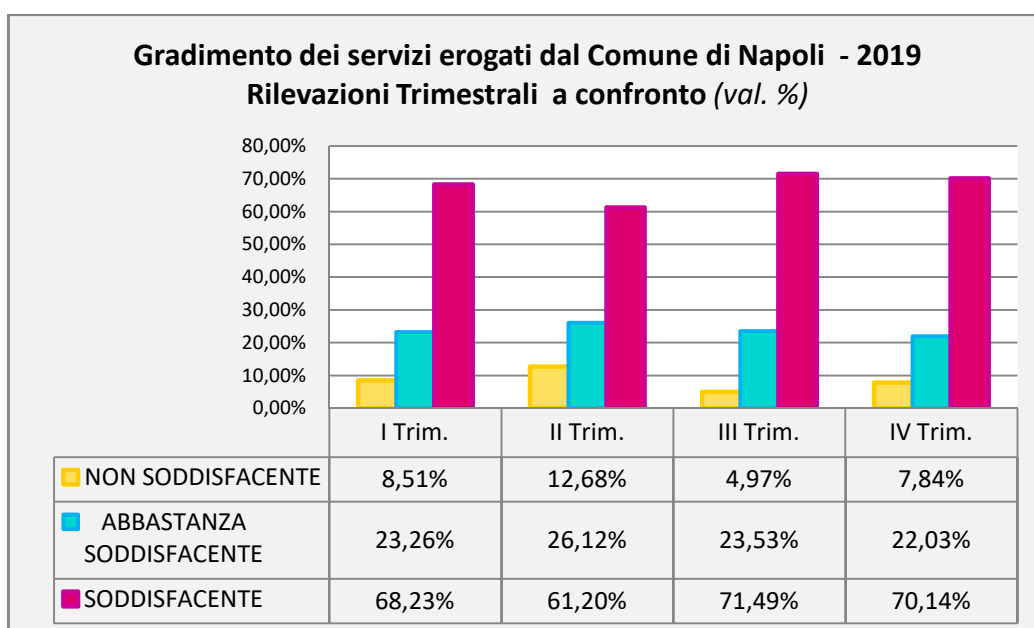


COMUNE DI NAPOLI

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



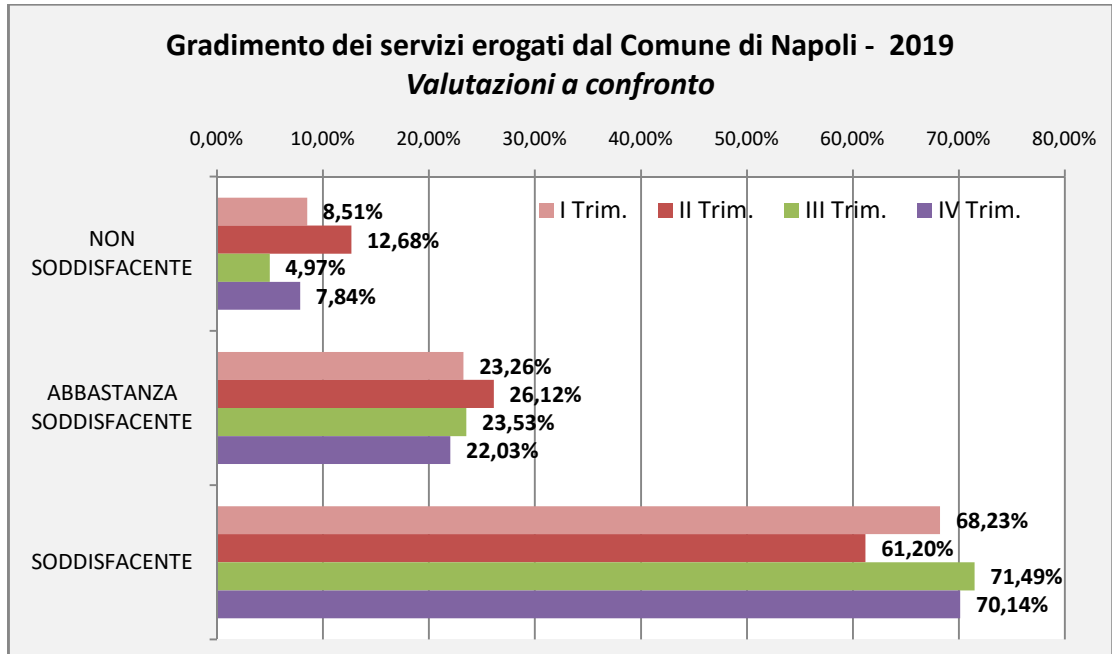
L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri del 2019, con valori compresi tra il 5% e il 12% per il non soddisfacente, tra il 22% e il 26% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 61% e il 71% per il soddisfacente.



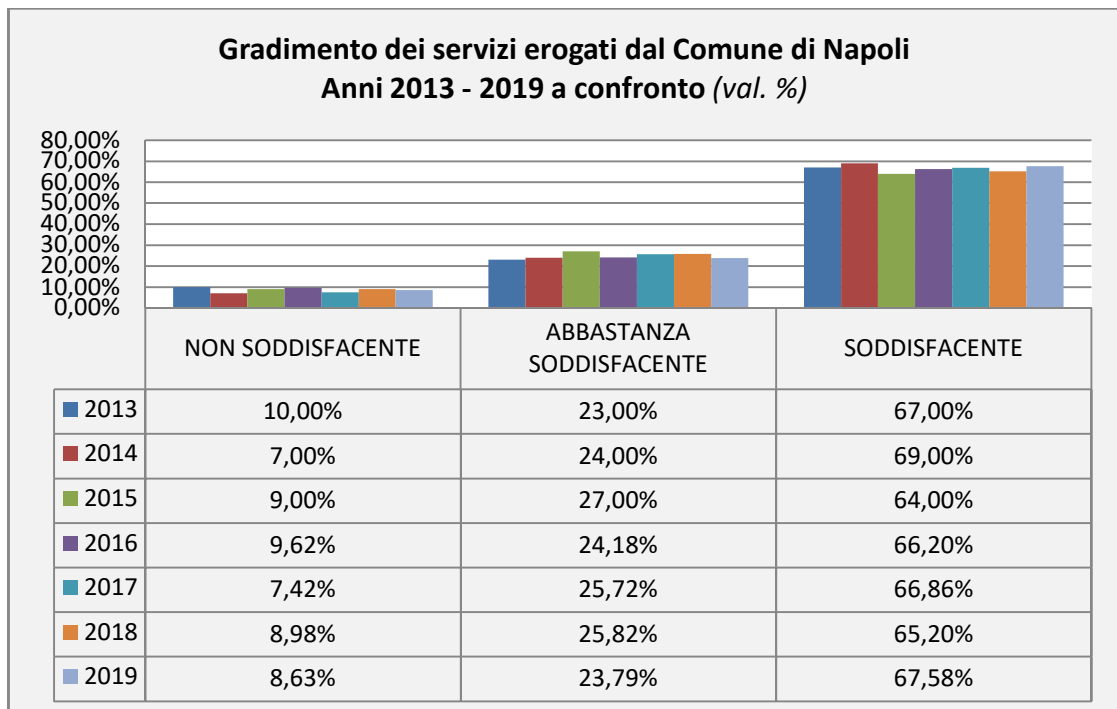


COMUNE DI NAPOLI

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



L'evoluzione dei giudizi attestati nel periodo 2013 – 2019, 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 2019**, approvato con delibera di G.C. n. 237 del 24 maggio 2019 e ss.mm.ii..

Come per le precedenti indagini di customer satisfaction descritte, anche in questo caso lo strumento utilizzato è stato un questionario, somministrato ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 200 per ciascuna struttura interessata alla rilevazione.



PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019 - 2021

(conseguente al monitoraggio sullo stato di attuazione al 30 settembre 2019)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

914

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 2019

Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 200 per ciascuna biblioteca (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 150 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 Attività Amministrative 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 2019.



COMUNE DI NAPOLI

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

ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE	
Municipalità 3	Francesco Flora
Municipalità 4	Giulio Andreoli
Municipalità 5	Benedetto Croce
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 9	Pianura
Municipalità 10	Renato Caccioppoli
Municipalità 10	Giancarlo Mazzacurati

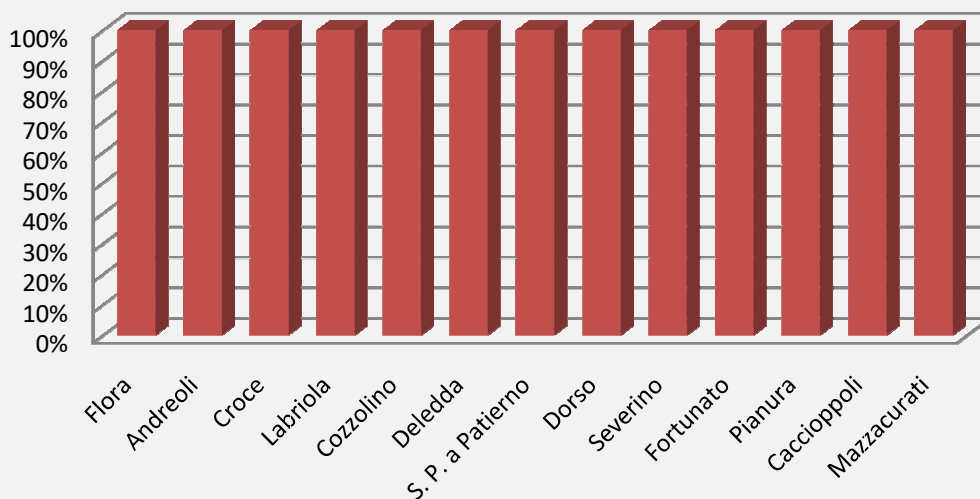
Dall'analisi delle risposte acquisite, tramite i questionari distribuiti all'utenza, è emerso un giudizio estremamente soddisfacente, di seguito graficamente rappresentato, congiuntamente alla valutazione riferita al triennio 2017/2019.



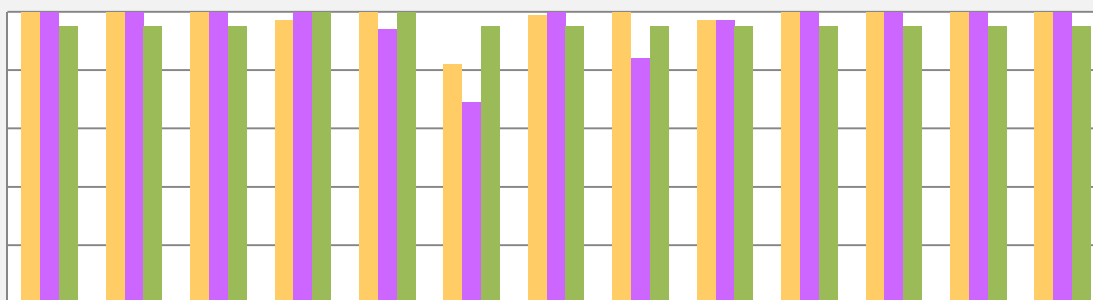
COMUNE DI NAPOLI

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

**Customer satisfaction Biblioteche - 2019:
 Valutazione SODDISFACENTE**



**Customer satisfaction Biblioteche - 2017/2019:
 Valutazione SODDISFACENTE**



	Flora	Andreoli	Croce	Labriola	Cozzolino	Deledda	S. P. a Patierno	Dorso	Severino	Fortunato	Pianura	Caccioppoli	Mazzacurati
2017	100%	100%	100%	97%	100%	82%	99%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
2018	100%	100%	100%	100%	94%	69%	100%	84%	97%	100%	100%	100%	100%
2019	95%	95%	95%	100%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%



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 2019 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 con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione organizzativa n. 3406 del 11 giugno 2019, il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2019 in materia di audit interno, individuando, quale *focus* dell'attività, il monitoraggio sul sistema sanzionatorio del settore commercio.

A conclusione delle attività di audit 2019, il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha trasmesso con nota PG/2019/1041904 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 corso del 2019, il Servizio Partecipazioni Comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, ha proseguito nella verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.

In particolare, si è proceduto a definire i nuovi rapporti contrattuali con la partecipata Napoli Servizi S.p.a., a fare data dal 1 ottobre, sulla base degli indirizzi forniti dalla Giunta con propria deliberazione n. 420 del 20 settembre che ha, tra l'altro, approvato il relativo schema contrattuale per il periodo 1/10/2019 – 31/12/2024. L'art.6 di tale schema prevede che *“la Società eseguirà le attività, aventi in misura prevalente natura continuativa o periodica, nei limiti delle risorse economiche disponibili per ciascuna linea operativa, secondo i fabbisogni e gli indirizzi formalizzati dai dirigenti dei Servizi dell'Amministrazione competenti ratione materiae e in aderenza ai pertinenti disciplinari di settore”*. Per ogni tipologia di attività, il disciplinare riporta le specifiche modalità operative da seguire e i tempi di realizzazione delle attività. Inoltre, nei disciplinari sono definiti gli indicatori di prestazione e gli elementi di verifica che l'azienda, di concerto con il dirigente responsabile del singolo settore, assume per monitorare la qualità e l'efficienza



COMUNE DI NAPOLI

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

della gestione dei servizi, lo stato di avanzamento delle prestazioni, le eventuali misure di efficientamento da adottare per ogni singolo servizio ed attività.

Il successivo art. 12, rubricato “*Modalità di monitoraggio della qualità dei servizi e risoluzione di eventuali disfunzioni*”, prevede che il monitoraggio della qualità dei servizi e delle attività è effettuato dai responsabili dei Servizi che si avvalgono delle attività rese dalla Società. Qualora i responsabili dei Servizi rilevino sensibili scostamenti rispetto ai livelli minimi di prestazione attesa, dovranno darne comunicazione al responsabile unico dell’esecuzione del Contratto e all’Azienda. L’Azienda dovrà fornire tempestivamente le opportune giustificazioni, fornendo altresì indicazioni sulle risoluzioni assunte per risolvere la problematica e la relativa tempistica, evidenziando altresì eventuali iniziative sanzionatorie o risarcitorie assunte nei confronti di eventuali responsabili, dipendenti o meno.

Inoltre, in base a quanto disposto dall’articolo 15 “*Carta dei Servizi ed obblighi di trasparenza*”, la Società Napoli Servizi si impegna ad adeguare e a diffondere presso i destinatari delle prestazioni una Carta dei Servizi conforme ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed a pubblicare le informazioni ed i dati di cui al D. Lgs. n. 33/2013, nel rispetto delle modalità e della tempistica dallo stesso decreto sanciti, con particolare riguardo alle previsioni contenute al Capo IV.