



# **CONTROLLO DI QUALITA'** **ANNO 2015**

## ***Report consuntivo***

*a cura della Direzione Generale  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione  
febbraio 2016*

## INDICE

<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>3</b>
PREMESSA .....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 7 DEL 20 FEBBRAIO 2015 .....	3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>5</b>
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	5
1) L'INDAGINE NEI SETTORI INTERESSATI DALLA PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE .....	5
2) L'ANALISI DI BENCHMARKING SUI COMUNI CAPOLUOGO DELLE CITTÀ METROPOLITANE.....	16
3) LA CARTA DEI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI NAPOLI .....	24
4) IL MONITORAGGIO DEI TEMPI PROCEDIMENTALI .....	28
5) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI .....	29
6) LE INDAGINI PREVISTE NEGLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE DELL'ENTE.....	32
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>39</b>
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE .....	39
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...40	40



## PARTE PRIMA

### Premessa

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

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

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

### La disposizione del direttore generale n° 7 del 20 febbraio 2015

Il Direttore Generale in data 7 febbraio 2015, con disposizione n° 7, ha adottato il Piano Annuale 2015 in materia di Controllo di Qualità, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando le attività specifiche da porre in essere nelle tre aree di controllo così come individuate nella propria disposizione 23/2013. Nello specifico:

- Nell'ambito della prima area di controllo, il Piano prevedeva realizzare 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 online ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, predisposta dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali. A queste si sono aggiunte due attività specifiche:

- ✚ una legata ai settori dell'ente per i quali è erogata al personale la produttività individuale;
  - ✚ l'altra relativa alla recente istituzione delle Città Metropolitane.
- Per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco avrebbe proceduto ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi, adottato con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificare la funzionalità delle procedure di erogazione.
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo il Servizio Partecipazioni comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, avrebbe dovuto procedere alla verifica dell'esistenza nei contratti di servizio di apposite clausole, volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie appropriate e, ove tali clausole non risultassero esistenti, avrebbe dovuto attivare le procedure necessarie per la modifica dei contratti di servizio. Le attività poste in essere dovevano essere comunicate, inoltrando un rapporto dettagliato contenente per ciascuna società partecipata la situazione rilevata, le attività in itinere e quelle poste in essere.

## PARTE SECONDA

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

#### 1) L'indagine nei settori interessati dalla produttività individuale

La delibera di G.C. n° 515 del 4 luglio 2013 ha preso atto, confermato ed approvato l'operato della Delegazione Trattante di parte pubblica in ordine ai criteri di applicazione degli istituti contrattuali variabili di comparto, che sulla base del documento di pre-intesa, tra l'altro, disponeva che per l'anno 2013 l'erogazione di compensi, legati alla produttività e alle performance, per i dipendenti appartenenti a specifici profili professionali impegnati nei settori individuati per il conseguimento di specifici obiettivi previsti negli strumenti di programmazione operativa dell'ente. Pertanto, la produttività individuale, è stata collegata al perseguimento di obiettivi da realizzare sulla base di indicatori di miglioramento qualitativo dei servizi erogati, da intendersi come risultato aggiuntivo rispetto al risultato atteso dalla normale prestazione lavorativa, per i seguenti settori ritenuti delicati e strategici per l'ente, individuati nello stesso contratto integrativo:

1. Interventi legati al ciclo integrato delle acque;
2. Qualità dello spazio urbano;
3. Polizia Locale;
4. Mercati;
5. Autoparchi e logistica;
6. Tutela del mare;
7. Protezione civile, sicurezza geologica e sicurezza abitativa, sottosuolo;
8. Attività presso i cimiteri cittadini;
9. Eventi;
10. Notificazioni e messi.

Il contratto Decentrato Integrativo per l'anno 2014 ha previsto la conferma della produttività individuale secondo le modalità e nei medesimi termini indicati nel contratto 2013.

Nel corso del 2015, sentito il Nucleo Indipendente di Valutazione, si è proceduto ad individuare il servizio da monitorare nell'ambito dei settori interessati dalla produttività individuale, utilizzando il software realizzato nel 2014. La scelta è ricaduta sull'attività di assegnazione veicoli, fornita dal Servizio Autoparchi e Supporto Tecnico-Logistico per poter verificare da un lato il livello di gradimento, dall'altro elementi utili per realizzare azioni di miglioramento, nonché fornire un ulteriore elemento di valutazione a disposizione dell'ente per l'attribuzione del compenso collegato al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento quali-quantitativo dei servizi erogati.

Lo strumento utilizzato per il monitoraggio è stato quello quantitativo, predisponendo un apposito questionario basato su una serie di indicatori di soddisfazione trasversali, raggruppati in 6 dimensioni (Accessibilità, Adeguatezza delle Informazioni, Aspetti tangibili, Personale, Capacità di Risposta e Gestione Contatto con l'utente).

E' stato, pertanto, definito un questionario composto da 12 domande costruite in modo tale da consentire di verificare le seguenti fattispecie:

- Il gradimento complessivo del servizio fornito;
- La chiarezza e completezza delle informazioni;
- L'adeguatezza del servizio a soddisfare le richieste dell'utenza interna;
- La cortesia e disponibilità del personale impiegato;
- Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio.

Nel mese di dicembre il questionario è stato messo a disposizione dell'utenza del servizio erogato da monitorare, comunicando alle strutture dell'Ente le modalità operative per la compilazione. Inoltre, un apposito software ha consentito la raccolta e la registrazione dei dati direttamente al momento della compilazione su web.

#### **CONTROLLI INTERNI** Controllo di qualità sul servizio di assegnazione veicoli

Il Servizio Controllo di Gestione e Valutazione ricorda che è stato previsto che nel corso del 2015, sentito il Nucleo Indipendente di Valutazione (N.I.V.), si sarebbe proceduto a monitorare il gradimento di uno o più servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività individuale.

Sentito il N.I.V. si è scelto di realizzare l'indagine di customer satisfaction sul servizio di assegnazione veicoli fornito dal Servizio Autoparchi e Supporto Tecnico-Logistico ed è stato, pertanto, predisposto un questionario, disponibile al link sottostante, da compilare on line da parte dei dirigenti e dipendenti che hanno usufruito di tale servizio.

<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/autoparco/>



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION – ASSEGNAZIONE VEICOLI

Gentile collega, il *Comune di Napoli* sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al Servizio Assegnazioni Veicoli fornito dal Servizio Autoparchi e supporto tecnico-logistico.

Saremmo lieti 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.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 4 (completamente d'accordo)*

A1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4
A2. Le informazioni per usufruire del servizio sono chiare e visibili (intranet, disposizioni, modulistica)	1	2	3	4
A3. Le procedure per usufruire del servizio sono semplici	1	2	3	4
A4. Gli orari nei quali è fornito il servizio sono adeguati alle esigenze	1	2	3	4
A5. Il personale del servizio è disponibile e cortese	1	2	3	4
A6. Gli operatori del servizio sono competenti e professionali	1	2	3	4
A7. I tempi di attesa per ricevere il servizio sono adeguati	1	2	3	4
A8. Il servizio è erogato conformemente alle esigenze	1	2	3	4
A9. Il servizio è erogato senza inconvenienti	1	2	3	4
A10. È facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	1	2	3	4
A11. I reclami/suggerimenti sono adeguatamente presi in considerazione	1	2	3	4

Eventuali suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio

A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4
---	---	---	---	---

### PROFILO DEL COMPILATORE

Direzione/Dipartimento/Servizio Autonomo di appartenenza

Profilo

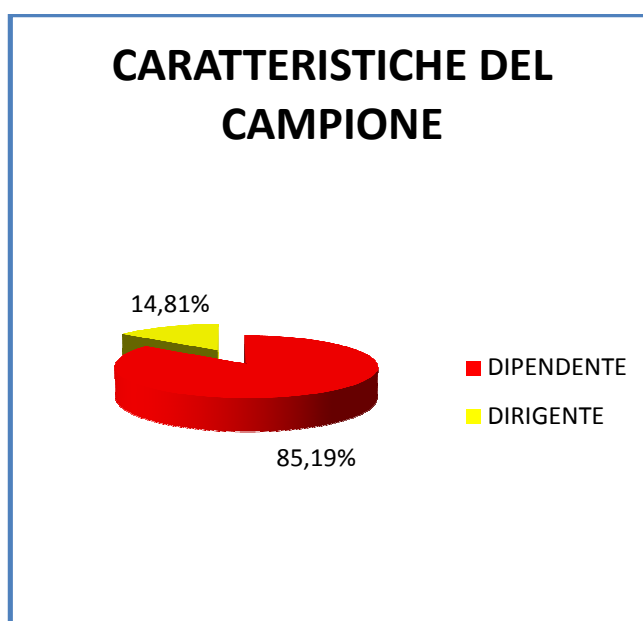
[Invia le risposte](#)

Alla luce dei questionari compilati online alla data del 31 gennaio, si è proceduto all'elaborazione di un documento di analisi dei dati raccolti, documento che, analizzando le dimensioni del questionario, ha evidenziato il buon funzionamento del software realizzato ed ha consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di utenti che hanno e-

spesso le proprie opinioni sul servizio erogato, sia i giudizi di soddisfazione espressi, raggruppati per dimensione.

### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

COMPILATORE	
DIPENDENTE	DIRIGENTE
85,19%	14,81%



### I GIUDIZI DI SODDISFAZIONE

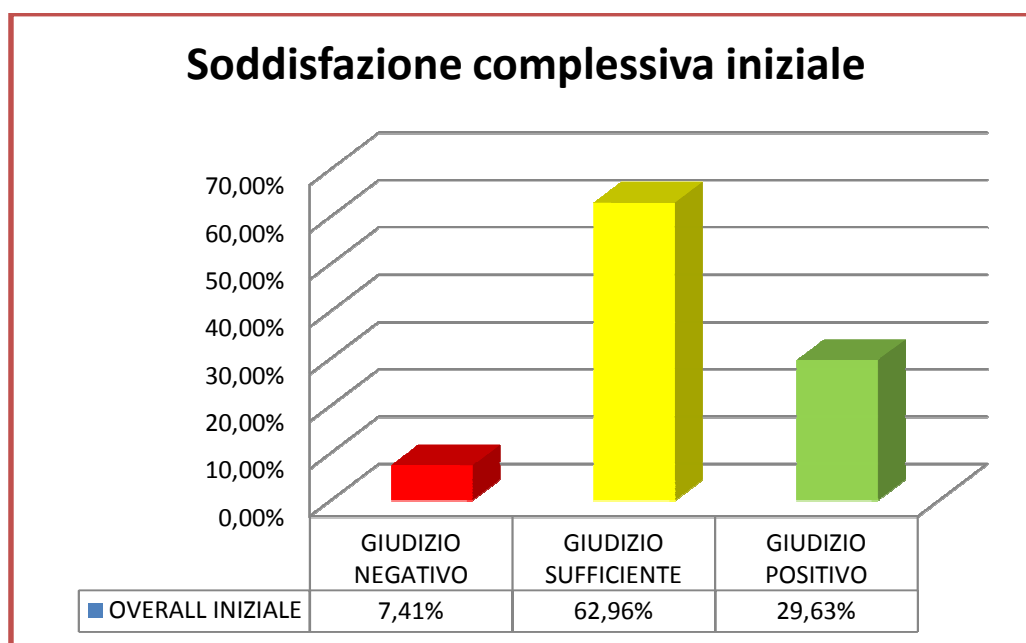
I giudizi di soddisfazione indagati tramite il modello sono misurati con una scala a 4 livelli. La classe di giudizio centrale è stata accorpata. Seguendo questa logica il giudizio 1 indica un livello di soddisfazione negativa, 2 e 3 media soddisfazione e 4 alta soddisfazione. Associando a ogni nuova classe un emoticon/colore, come nella tabella successiva, è possibile visualizzare immediatamente il giudizio degli utenti.

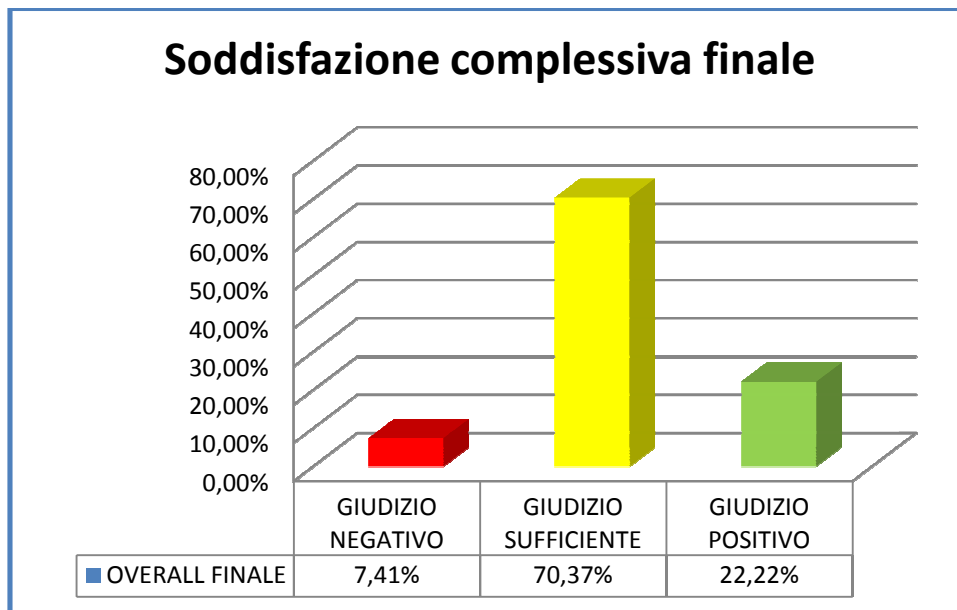


Classi	Emoticon/Colore	Giudizio di soddisfazione
1		Giudizio negativo
2 – 3		Giudizio sufficiente
4		Giudizio positivo

Livello di soddisfazione complessiva del servizio (Domande 1 e 12)

Questo aspetto è stato valutato sia mediante una prima domanda posta all’inizio del questionario, al fine di consentire all’utente di dare una valutazione “istintiva” ed iniziale del servizio in questione, sia alla fine del questionario (overall finale) allo scopo di permettere all’intervistato di fornire un giudizio ragionato sul servizio sulla base delle risposte fornite in precedenza.

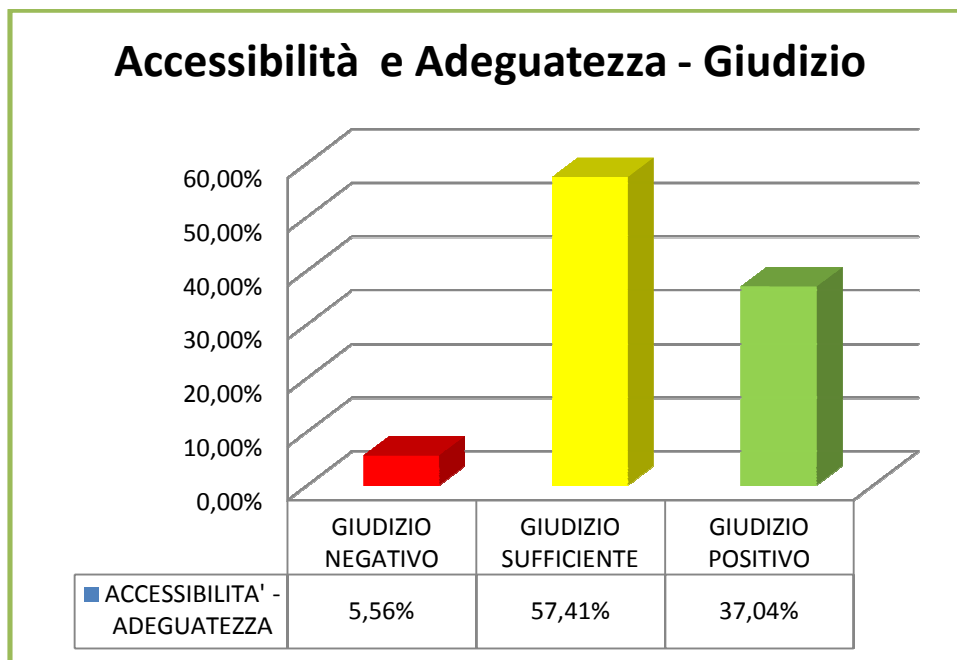


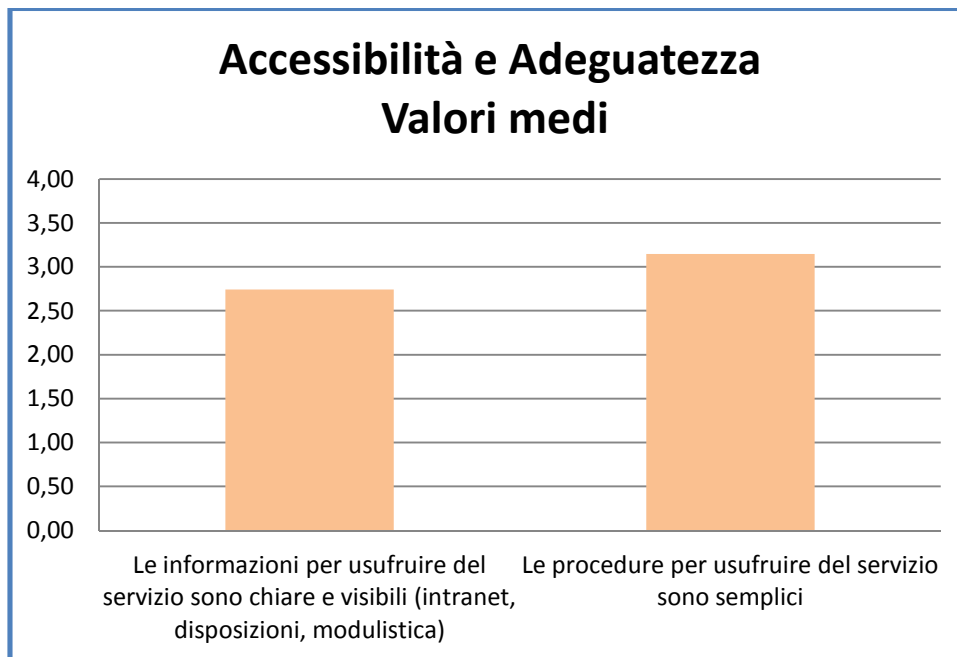


#### DIMENSIONE ACCESSIBILITA' E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

(domande 2 e 3)

In tale dimensione le domande mirano a valutare la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite per richiedere il servizio.

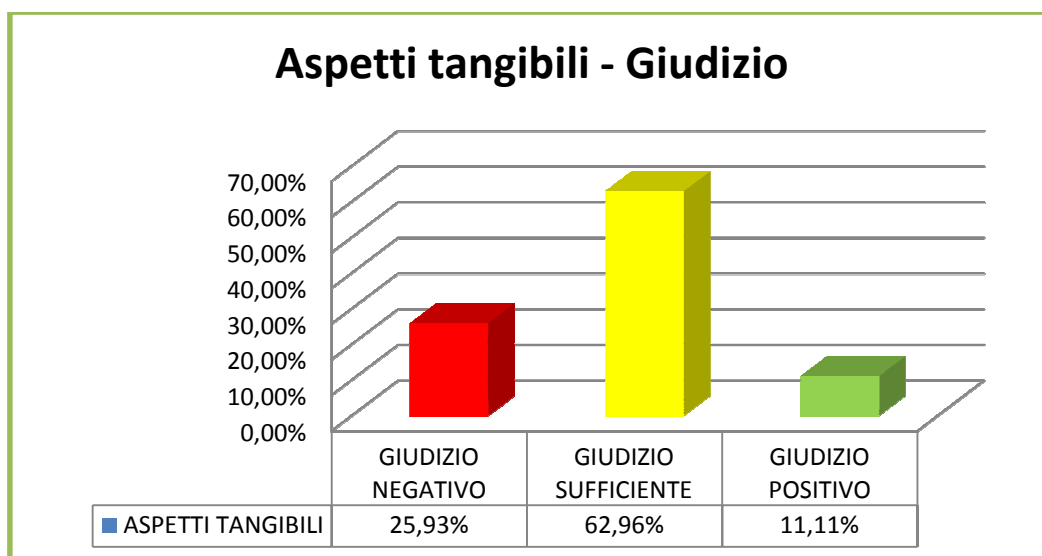




#### DIMENSIONE ASPETTI TANGIBILI

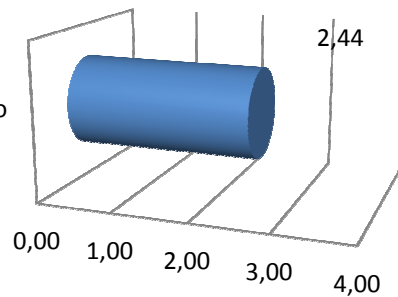
(domanda 4)

In tale dimensione le domande mirano a valutare l'aspetto e l'accoglienza degli ambienti.



### Aspetti tangibili - Valori medi

Gli orari nei quali è fornito il servizio sono adeguati alle esigenze

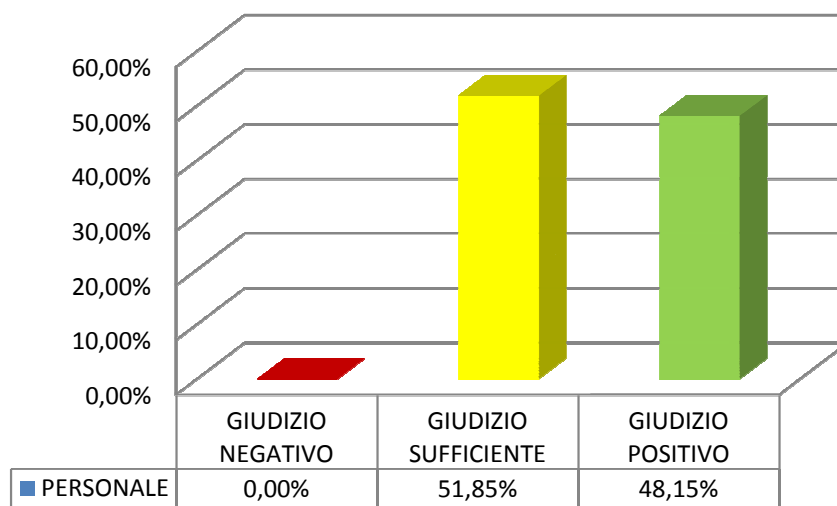


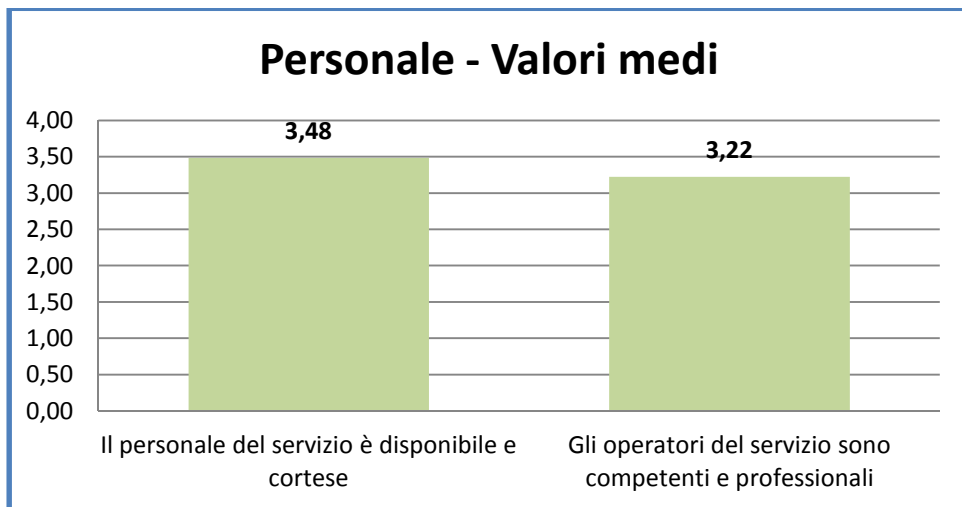
### DIMENSIONE PERSONALE

(domande 5 e 6)

In tale dimensione le domande mirano a valutare la competenza, cortesia e disponibilità degli operatori.

### Personale - Giudizio

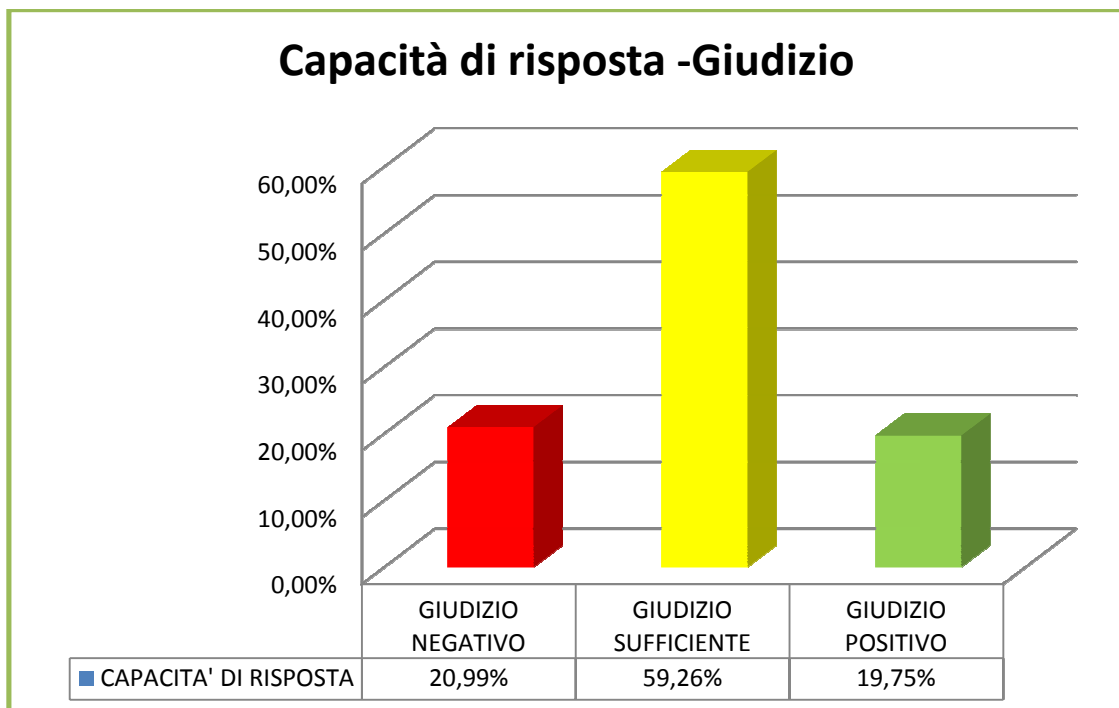


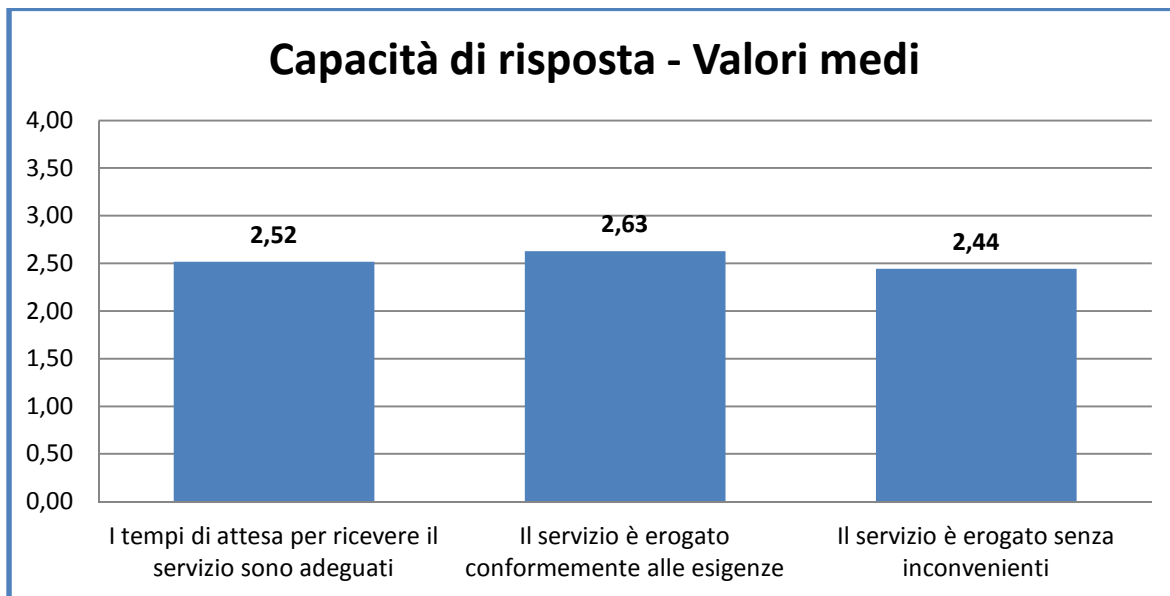


#### DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA OFF LINE

(domande da 7 a 9)

In tale dimensione le domande mirano a valutare l' idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti.

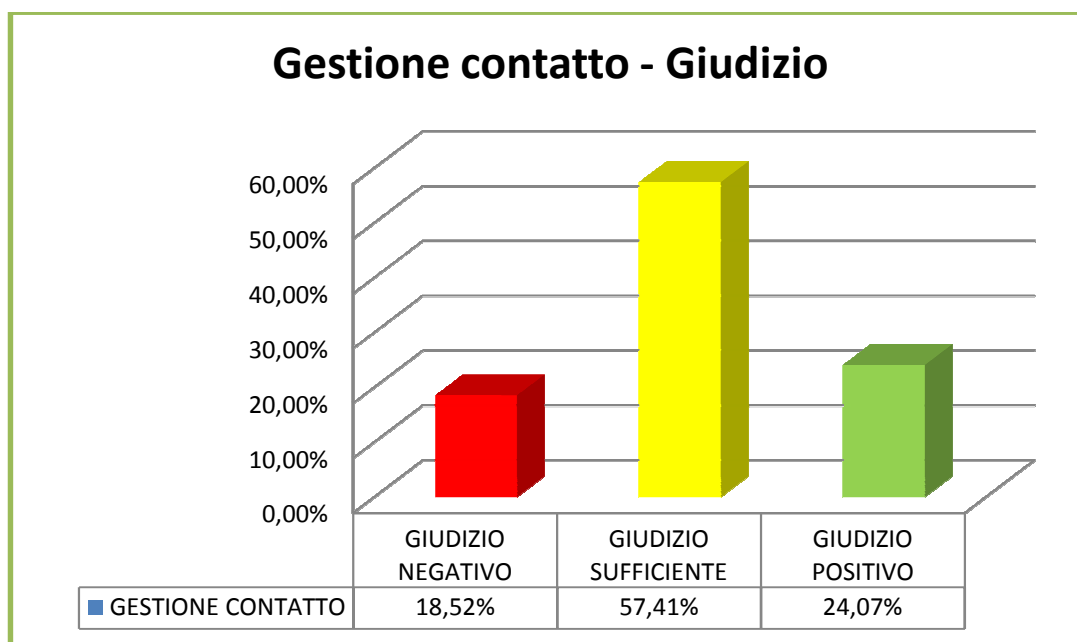


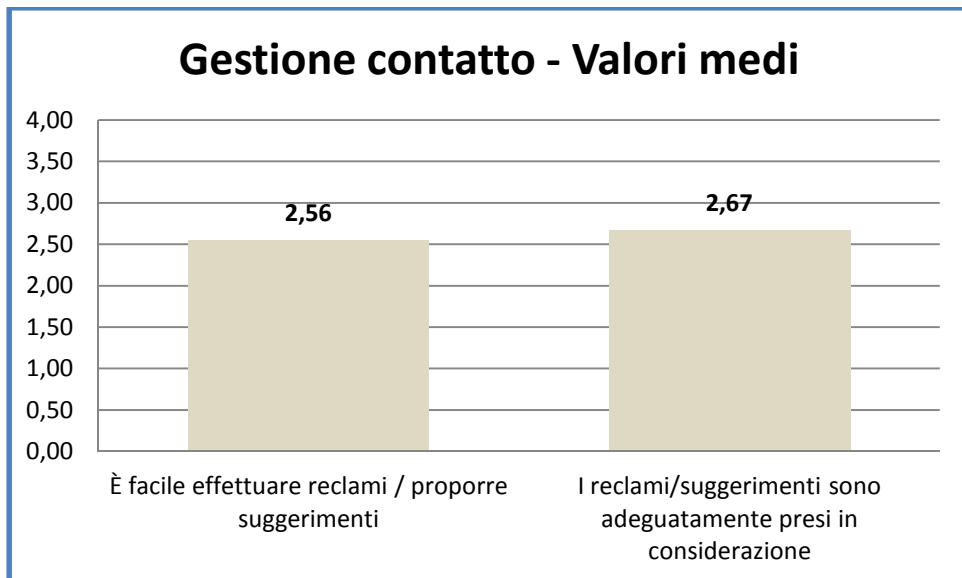


#### DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE

(domande 10 e 11)

In tale dimensione le domande mirano a valutare la capacità dell'Ente di raccogliere e gestire reclami.







## 2) L'analisi di benchmarking sui comuni capoluogo delle città metropolitane

La seconda attività da realizzare nel corso del 2015 consisteva in una analisi di benchmarking sui sistemi di controllo di qualità adottati dagli altri Comuni capoluogo con l'idea di fondo di cercare di parametrare le specifiche attività dell'ente rispetto a quella degli altri enti con le stesse caratteristiche, in quanto lo studio dettagliato delle attività realizzate dalle altre organizzazioni permette di migliorare la propria organizzazione o il servizio fornito. Dall'analisi è emersa la situazione di seguito esposta.

Il regolamento dei controlli interni di **Roma Capitale**, all'art.11 disciplina il controllo sulla qualità dei servizi erogati, come finalizzato a verificare, attraverso idonee metodologie, sia dirette che indirette, il rispetto degli standard stabiliti dalla carta dei servizi e dai contratti di servizio nonché il grado di soddisfazione percepita dagli utenti, con riferimento ai servizi pubblici gestiti da Roma Capitale ovvero affidati ad organismi esterni. L'Ente utilizza una struttura, posta sotto la diretta sovrintendenza del Direttore Generale, appositamente dedicata allo scopo e garantisce che, con riferimento all'attività inerente al monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dagli utenti, siano individuate forme di partecipazione delle associazioni dei consumatori.

Nel corso del 2012, si è dato avvio alla definizione delle carte di qualità dei servizi municipali, ancora in fase di perfezionamento; inoltre, sono state realizzate alcune rilevazioni tra i cittadini sulla loro percezione in relazione ad alcuni servizi.

L'attività di rilevazione maggiormente strutturata e stabile è condotta dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, la quale rileva periodicamente, attraverso monitoraggi e analisi qualitative e quantitative dei servizi, sia la qualità percepita in termini di soddisfazione dei cittadini che la qualità erogata sulla base di parametri oggettivi.

Nel **comune di Milano**, il regolamento dei controlli interni, all'art.16, disciplina il *controllo sulla qualità dei servizi erogati* e stabilisce che si inserisce nell'ambito delle attività relative al controllo di gestione e viene svolto da una o più unità organizzative dell'Ente in base al regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi. Entro il 31





gennaio di ciascun anno, con il coordinamento del Direttore Generale, si redige il Piano Annuale dei Controlli sulla qualità dei servizi. Tale controllo si realizza mediante:

- Il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente dell'Ente (SGQA). Esso garantisce la soddisfazione dei clienti/utenti, tenendo sotto controllo e cercando di migliorare i processi lavorativi. Gli indicatori di efficienza e di efficacia dei processi certificati sono misurati e confrontati periodicamente con i target stabiliti per individuare e attuare azioni volte al miglioramento continuo dei servizi;
- Le carte dei servizi;
- La misurazione della soddisfazione dei "clienti" interni ed esterni delle varie strutture comunali attraverso "customer satisfaction" o strumenti semplificati di gradimento;
- La "gestione di segnalazioni e reclami" inerenti i servizi del comune.

Il Direttore Generale, d'intesa con il Segretario generale, ogni anno individua da 3 a 5 procedimenti su cui attivare una verifica in base ad una serie di parametri tra cui:

- Pratiche amministrative che ad inizio rilevazione sono in giacenza;
- Domande pervenute nel periodo di tempo monitorato;
- Domande evase positivamente;
- Domande con riscontro negativo;
- Domande in giacenza al termine del periodo monitorato;
- Tempo medio di lavorazione e risorse umane impiegate in relazione ad ogni pratica amministrativa.

Il Piano Annuale dei controlli sulla qualità dei servizi, estende i controlli anche ai servizi erogati attraverso gli organismi partecipati:

- Per i soggetti/organismi aggiudicatari di contratti di appalto, attraverso gli strumenti e le modalità indicati nei capitolati generale e speciali;
- Per gli organismi gestionali esterni partecipati dal comune di Milano, attraverso strumenti e modalità disciplinati dal regolamento dei controlli interni.

Gli artt. 29 e seguenti del regolamento dei controlli interni del **comune di Torino**, disciplinano il *controllo di qualità*, come una leva che parte dall'attenzione alla qualità dei servizi ed al miglioramento del valore percepito dai cittadini e da tutte le altre parti interessate. Nel perseguire l'obiettivo orientato al miglioramento continuo delle prestazioni erogate, l'Amministrazione prende a riferimento sia la normativa nazionale sia i modelli internazionali più evoluti di "gestione per la qualità" forniti dalla ISO (International Organiza-



tion for Standardization), dalla EFQM (European Foundation for Quality Management) e dal Common Assessment Framework, modello di riferimento per la Pubblica Amministrazione in ambito UE, inoltre, si avvale di strumenti di certificazione da parte di terzi e di pratiche di benchmarking con altre organizzazioni.

Responsabile della verifica del funzionamento del sistema di controllo di qualità è il Direttore Generale, alle cui dipendenze è posta la funzione che cura lo sviluppo di tale sistema. Ogni dirigente, nell'ambito delle proprie responsabilità, assicura il mantenimento ed il miglioramento del sistema dei controlli di qualità.

Il "sistema di gestione per la qualità" è mantenuto costantemente aggiornato per realizzare le finalità del controllo attraverso le seguenti procedure:

- identificare gli standard di qualità e quantità dei servizi in coerenza con la normativa, con le risorse disponibili e tenendo conto delle aspettative degli utenti;
- identificare, definire e controllare i processi significativi ad impatto sulla qualità ed i loro standard di funzionamento;
- monitorare le performance dei processi e dei servizi erogati rispetto agli standard definiti;
- verificare sistematicamente l'adeguatezza e l'efficacia delle procedure definite al raggiungimento degli obiettivi di qualità e quantità tramite audit periodici ed utilizzare tali informazioni per il miglioramento;
- comunicare i servizi e gli impegni di qualità agli utenti anche tramite opportune carte di qualità dei servizi;
- consentire agevolmente agli utenti di reclamare per il mancato rispetto degli standard di qualità, utilizzare tali informazioni per il miglioramento;
- rilevare sistematicamente la soddisfazione degli utenti tramite opportune ricerche ed indagini;
- identificare le aree di miglioramento ed attuare le opportune iniziative conseguenti;
- verificare l'efficacia del sistema nella sua globalità per apprendere e migliorare continuamente.

In base alle attività di cui sopra, il Comune di Torino adotta un documento denominato "*Manuale Qualità*" che, declina le responsabilità operative e le procedure del "Sistema di gestione per la qualità".

Sono oggetto del Sistema di misurazione della performance la performance di qualità dei servizi e dei processi aziendali, i risultati degli audit periodici in materia di



qualità, la presenza di reclami e/o apprezzamenti relativi al servizio, i risultati delle indagini di customer satisfaction.

Ai sensi dell'art.19 l'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali ed i Servizi comunali competenti per materia controllano la qualità dei servizi erogati dagli organismi partecipati

Il sistema dei controlli interni del **comune di Bologna**, all'art.2 co.2 lettera f) prevede che il sistema è diretto a *“garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie finalizzate a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.”* Il controllo sulla qualità dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione della domanda è una metodologia attraverso cui è attuato il controllo strategico. Il Comune definisce nella Relazione Previsionale e Programmatica/DUP, gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati ed è competente al controllo la struttura preposta alle partecipazioni societarie che si rapporta ai Settori competenti, cui afferisce il contratto di servizio o la competenza per materia in relazione all'ambito di attività della società partecipata.

Il **comune di Firenze**, ai sensi dell'art.21, svolge il controllo della qualità dei servizi erogati, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente per migliorare la comprensione delle esigenze dei destinatari delle proprie attività ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

Tale controllo si avvale delle strutture che erogano servizi, del servizio di statistica per l'indagini di soddisfazione dell'utenza e degli uffici che ricevono e analizzano reclami e segnalazioni. Il controllo di qualità si attua mediante le carte dei servizi, le certificazioni di qualità, le attività di *benchmarking*, le indagini di *customer satisfaction*, gli indicatori di qualità e la gestione dei reclami e delle segnalazioni effettuate dai cittadini. La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni può avvenire indirettamente, mediante l'analisi dei reclami, o direttamente mediante questionari, mentre per quelli interni possono essere utilizzate metodologie in forma telematica dirette ai destinatari del servizio fornito da un altro ufficio.



Ai fini del monitoraggio e controllo sulle società partecipate, le stesse trasmettono alle Direzioni comunali titolari di contratti o disciplinari di servizio e alla Direzione Risorse Finanziarie una relazione annuale, da inviare unitamente al bilancio societario di esercizio, sul livello qualitativo dei servizi prestati in rapporto agli standard stabiliti nei contratti o nelle carte di servizio; tale relazione dà anche conto della soddisfazione dell'utenza interna od esterna rilevata attraverso apposite indagini e sondaggi, predisposti in accordo con le Direzioni comunali affidanti i servizi, e misurata con l'impiego degli strumenti e delle metodologie previste per il controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Il regolamento del **comune di Genova**, definisce obiettivo del controllo sulla qualità dei servizi la promozione della cultura della "qualità" al fine di migliorare i servizi resi e renderli conformi alle attese dei cittadini/clienti, per ridurre la spesa e recuperare in efficienza. I soggetti preposti al controllo di qualità sono i Responsabili degli uffici direttamente interessati all'erogazione dei servizi ed il Dirigente responsabile della unità organizzativa preposta al supporto alle strutture dell'Ente in materia di Qualità. La qualità dei servizi è assicurata mediante la Carta dei servizi, che costituisce il documento di riferimento per la definizione degli standard di qualità degli stessi. Sono previste forme di coinvolgimento attivo dei portatori di interesse (stakeholder) nella fase di definizione degli standard di qualità. Il monitoraggio degli standard, inseriti nelle Carte dei servizi, è svolto nel corso dell'esercizio dal Dirigente responsabile dell'erogazione del servizio. Gli esiti delle indagini vengono comunicati al Direttore Generale e pubblicati sul sito del Comune di Genova.

Il **comune di Venezia**, nel definire, ai sensi dell'art.16 l'ambito di applicazione del controllo di qualità, stabilisce che annualmente, con apposito documento di programmazione operativa, individua i servizi e decide quali aspetti dei servizi erogati direttamente o indirettamente saranno oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio di riferimento. L'attività di controllo della qualità dei servizi erogati sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni partecipati e non, è finalizzata a garantire la misurazione dell'efficacia, efficienza, economicità degli stessi e la soddisfazione dell'utenza interna ed esterna ai fini del miglioramento continuo. A cura del soggetto che gestisce il servizio, in



collaborazione con le unità preposte, deve essere predisposta la Carta della Qualità dei Servizi Pubblici Locali. L'attività di controllo sui servizi erogati direttamente e tramite organismi gestionali esterni non partecipati si esplica attraverso strumenti volti alla valutazione delle fasi del processo di progettazione ed erogazione dei servizi, all'individuazione dei requisiti dei servizi erogati e alla misurazione del relativo grado di soddisfazione dell'utenza ai fini del miglioramento continuo. Il regolamento dei controlli interni del comune di Venezia, è l'unico che prevede modalità di controllo di qualità specifiche sia per i Servizi erogati direttamente e tramite organismi gestionali esterni non partecipati che per Servizi erogati per il tramite delle Società partecipate

L'art.18 opties del regolamento organizzazione uffici e servizi del **comune di Bari**, prevede l'adozione di strumenti finalizzati al controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente, però non vengono elencati gli strumenti utilizzati. Gli esiti dell'attività di controllo vengono pubblicati sul sito internet del Comune e l'attività di misurazione deve essere ripetuta per lo stesso servizio sottoposto ad indagine per più anni consecutivi, al fine di rilevare il miglioramento della soddisfazione dell'utenza. Soggetti preposti al controllo sono il Direttore Generale ed i singoli responsabili dei servizi. L'art. 18 septies, inerente il controllo sulle società partecipate non quotate, prevede che la Ripartizione Enti Partecipati, sentita la Ripartizione Ragioneria, provvede a produrre un sistema informativo finalizzato a rilevare, tra le altre informazioni, la qualità dei servizi erogati.

Ai sensi dell'art.13 e seguenti del regolamento sui controlli interni del **comune di Cagliari**, il controllo sulla qualità dei servizi è finalizzato a migliorare i rapporti con l'utenza e le realtà sociali ed economiche operanti nel territorio comunale e mira altresì, ad evidenziare l'evoluzione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini. Attraverso la carta dei servizi, il comune definisce i principi fondamentali e gli standard di riferimento per l'erogazione dei servizi. Gli strumenti attraverso cui si esplica tale controllo sono: forme di



ascolto dei cittadini, sistemi di customer satisfaction, reclami, segnalazioni, disservizi e criticità, manifestati on line con possibilità di seguire per via telematica il relativo iter.

Il regolamento dei controlli interni del **comune di Palermo**, prevede all'art. 8 e seguenti, che il controllo di qualità è una delle finalità del controllo strategico, e si attua mediante indagini di customer satisfaction sia interna che esterna, effettuate dall'URP per misurare il grado di soddisfazione della domanda espressa e della qualità dei servizi.

Nel **comune di Catania**, il controllo sulla qualità dei servizi erogati, viene effettuato con strumenti differenti a seconda che siano diretti a misurare il grado di soddisfazione di utenti esterni o interni. Per gli utenti esterni si possono utilizzare forme di rilevazione indiretta, reclami, o diretta, somministrazione di questionari ai cittadini-utenti. Tramite questionari o forme similari si può misurare il grado di soddisfazione degli utenti interni.

L'art.24 del regolamento dei controlli interni del **comune di Messina**, prevede che con l'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione viene approvato il programma del controllo della qualità dei servizi erogati, individuando i servizi sottoposti ad indagine, gli strumenti da adottare e le relative tempistiche. Per la misurazione della soddisfazione degli utenti esterni possono essere utilizzate sia metodologie indirette, quali quelle dell'analisi dei reclami pervenuti, che dirette, quali quelle della somministrazione di questionari ai cittadini – utenti, almeno un questionario all'anno per ciascun settore. I questionari possono essere utilizzati anche per gli utenti interni. Soggetto responsabile è il dirigente dell'URP. Per quanto concerne il controllo sulle società partecipate, è prevista la creazione di un sistema informativo finalizzato alla raccolta, tra le altre, delle informazioni inerenti la qualità dei servizi.

Il regolamento dei controlli interni del **comune di Reggio Calabria**, non fa riferimento al controllo sulla qualità dei servizi erogati, ma elenca, tra gli strumenti del controllo strategico, le indagini di customer satisfaction.

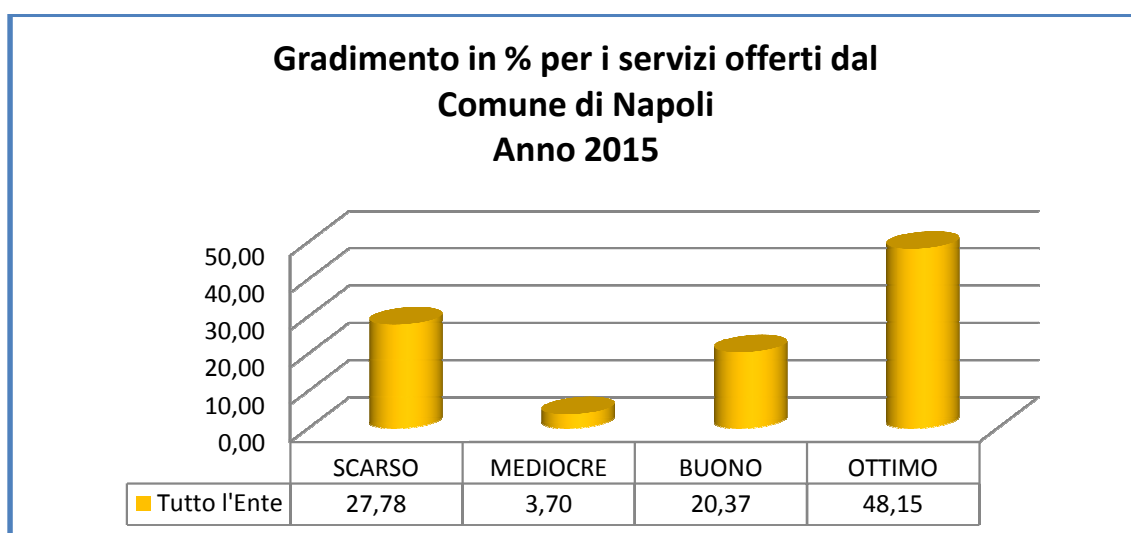
Nella tabella che segue sono riassunte schematicamente le caratteristiche dei sistemi di controllo di qualità oggetto dell'analisi.

Comune	Struttura competente	Strumenti del controllo di qualità	Controllo su organismi partecipati
Roma	Interna ed esterna	Monitoraggi e analisi qualitative e quantitative dei servizi	Non menzionato
Milano	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema di Gestione Qualità e Ambiente dell'Ente;</li> <li>- carte dei servizi;</li> <li>- customer satisfaction;</li> <li>- gestione di segnalazioni e reclami</li> <li>- individuazione di 3/5 procedimenti all'anno, da monitorare</li> </ul>	Effettuato
Torino	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificazione di standard</li> <li>- Identificazione processi significativi</li> <li>- Monitoraggio rispetto degli standard</li> <li>- Gestione reclami</li> <li>- Rilevazione grado di soddisfazione</li> <li>- Individuazione aree di miglioramento</li> </ul>	Effettuato dall'Agenzia per i Servizi Pubblici Locali ed i Servizi comunali competenti
Bologna	Interna	Il controllo di qualità è uno strumento attraverso cui si attua il controllo strategico	Effettuato
Firenze	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le carte dei servizi;</li> <li>- Le certificazioni di qualità;</li> <li>- Le attività di benchmarking;</li> <li>- Le indagini di customer satisfaction;</li> <li>- Gli indicatori di qualità</li> <li>- La gestione dei reclami e delle segnalazioni.</li> </ul>	Effettuato
Genova	Interna	Le carte dei servizi	Non menzionato
Venezia	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La carta della qualità dei servizi pubblici locali</li> <li>- le Carte dei servizi;</li> <li>- le indagini di soddisfazione dell'utenza di tipo quantitativo (questionari) o qualitativo (focus group o gruppi di approfondimento);</li> <li>- i sistemi di autovalutazione;</li> <li>- la realizzazione di progetti di miglioramento del sistema di gestione dei reclami</li> </ul>	Effettuato
Bari	Interna	Non indicati	Effettuato
Cagliari	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- forme di ascolto dei cittadini,</li> <li>- sistemi di customer satisfaction,</li> <li>- reclami</li> </ul>	
Palermo	Interna		Non menzionato
Catania	Interna		Non menzionato
Messina	Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclami</li> <li>- Questionari</li> </ul>	Effettuato
Reggio Calabria	Interna	Sistemi di customer satisfaction	Non menzionato

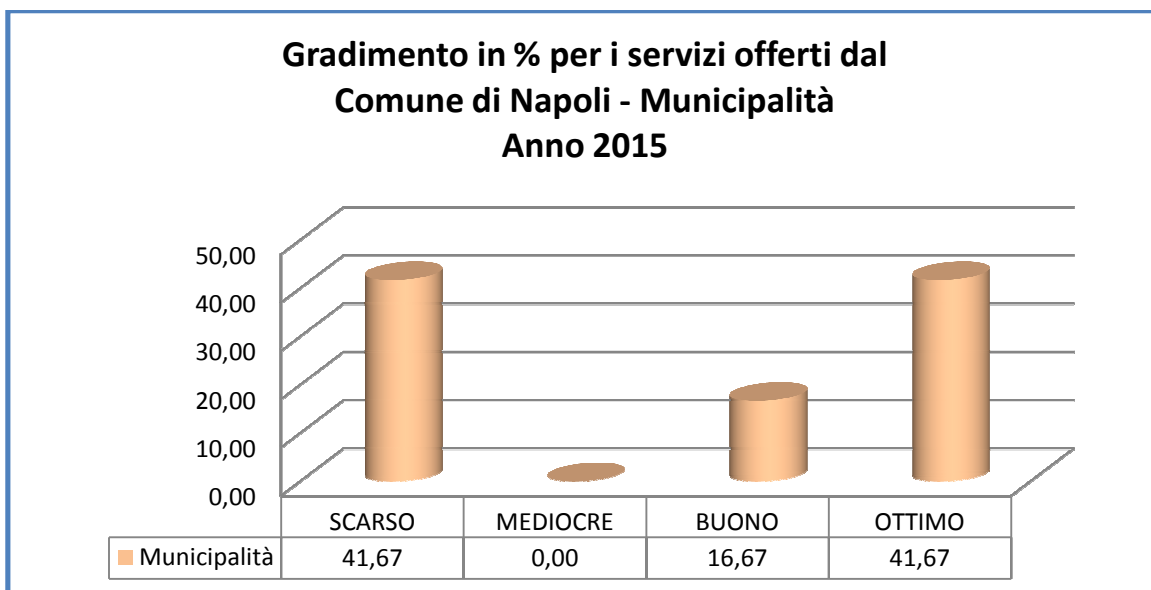
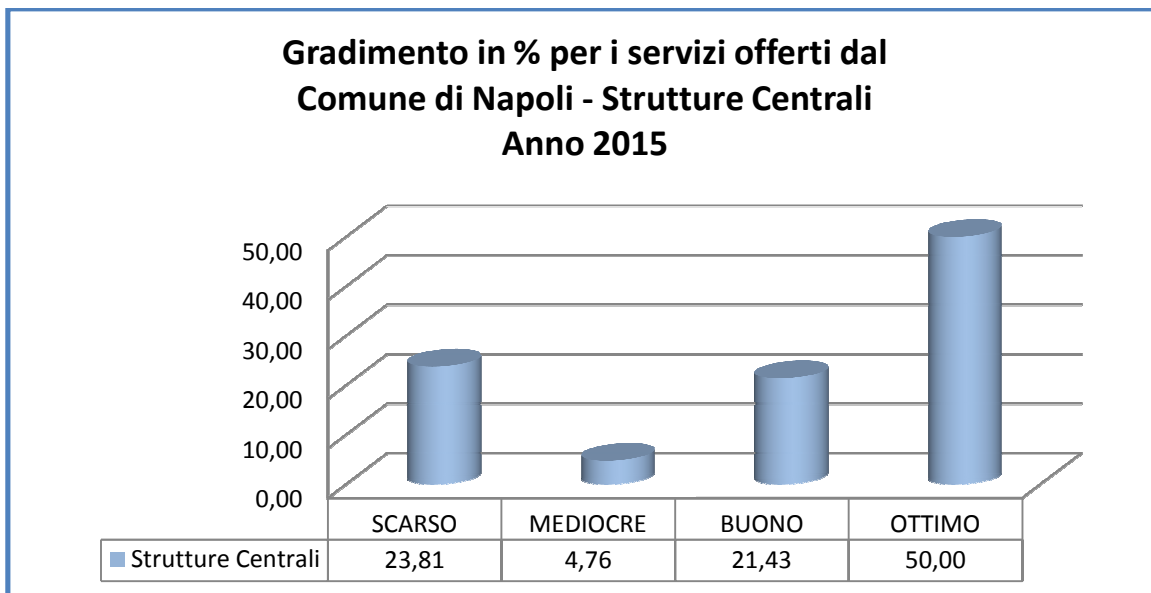
### 3) La Carta dei Servizi online del Comune di Napoli

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi online del Comune di Napoli, consultabile sul sito [www.altuoservizio.comune.napoli.it](http://www.altuoservizio.comune.napoli.it), realizzata dalla Direzione Generale, nell'ambito dei progetti "Napoli Smart Cities". Trattasi di uno strumento che permette ai cittadini/utenti di visionare, per ogni servizio erogato, una breve descrizione, l'indicazione della tipologia di utenza a cui la prestazione è rivolta, il nome del responsabile del procedimento, la normativa di settore, i tempi di chiusura del procedimento e il nominativo dei soggetti deputati ad intervenire in caso di inerzia degli uffici. Inoltre, all'interno del software è stata implementata una funzione che permette il coinvolgimento dei cittadini/utenti nel miglioramento dei servizi erogati mediante l'espressione di un giudizio e/o di un commento sulla prestazione ricevuta. Nell'esprimere il proprio giudizio sintetico utilizzando i parametri "scarso", "mediocre", "buono" e "ottimo" il cittadino/utente è invitato ad inserire anche un commento che meglio riesce ad esprimere le criticità e le positività della prestazione resa dall'Ente e ricevuta dall'utente.

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

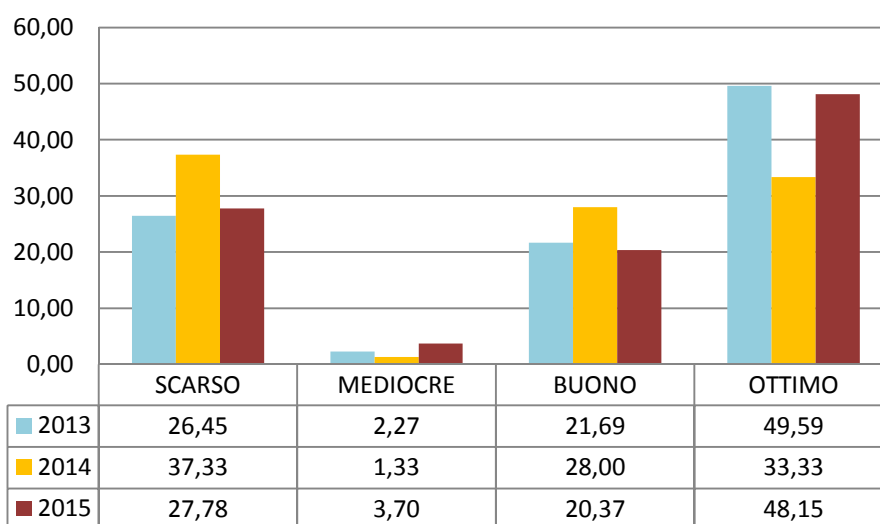




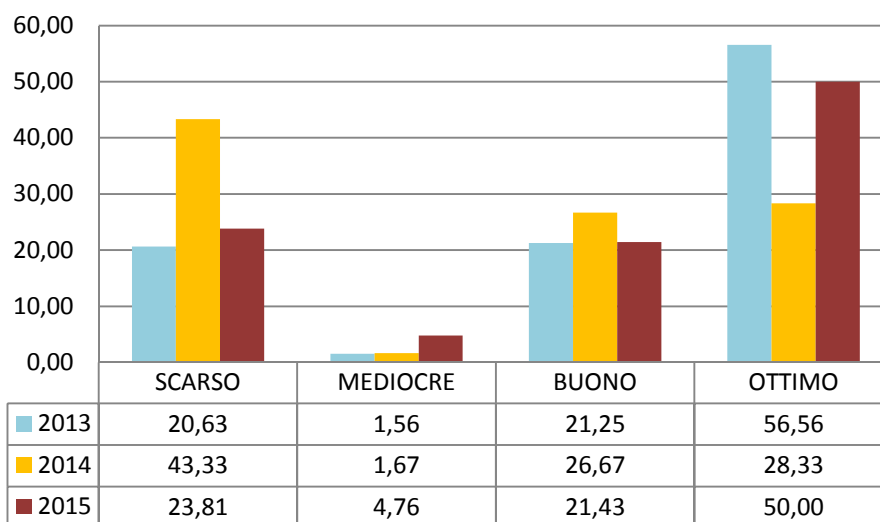


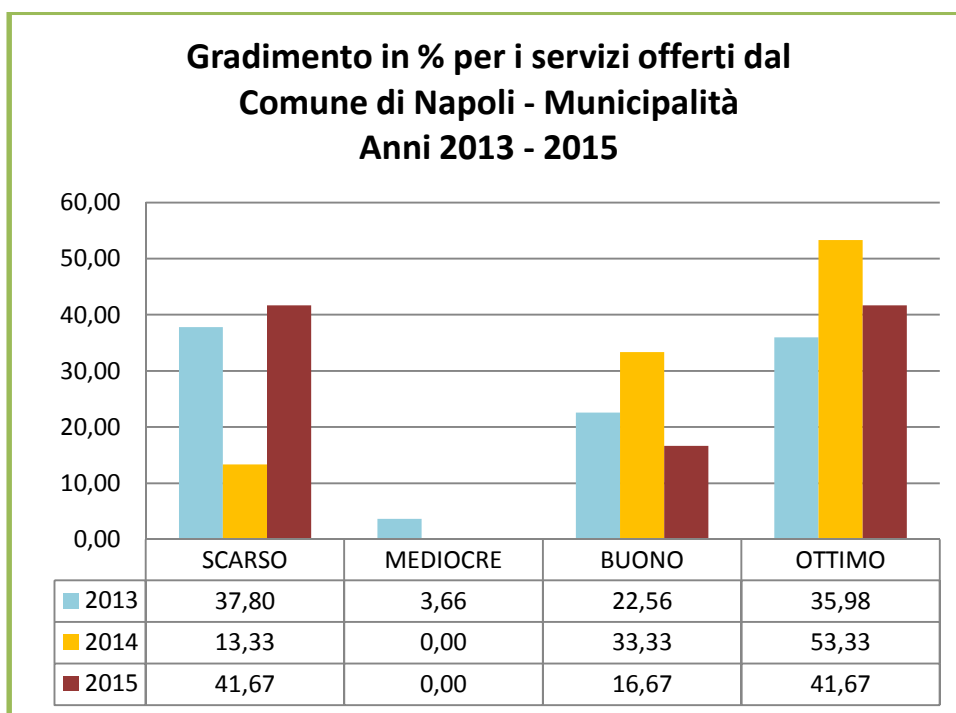
Interessante risulta anche l'analisi storica dei giudizi espressi che viene rappresentata per gli anni 2013 – 2014 e 2015.

**Gradimento in % per i servizi offerti dal  
Comune di Napoli  
Anni 2013 - 2015**



**Gradimento in % per i servizi offerti dal  
Comune di Napoli - Strutture Centrali  
Anni 2013 - 2015**





I dati mostrano una percezione della qualità dei servizi erogati dal Comune di Napoli medio – alta, che trova conforto nelle indagini di customer satisfaction effettuate su richiesta della Prefettura di Napoli, così come vedremo più avanti. E' comunque da sottolineare che il raffronto con i dati disponibili per il triennio 2013 - 2015 evidenzia un sensibile spostamento del gradimento verso valori più bassi.

#### 4) Il monitoraggio dei tempi procedurali

Nell'ambito delle attività per l'individuazione di procedure e strumenti per il rafforzamento delle attività dei controlli interni, si è realizzato, con risorse interne, uno specifico software denominato "procedura di gestione dei controlli interni", che è stato attivato e reso obbligatorio a partire dall'elaborazione della reportistica relativa al primo semestre del 2014. All'interno dell'applicativo sopra descritto, uno specifico format (il modello 10 dell'Area della legittimità) è stato dedicato al monitoraggio dei tempi procedurali, in attuazione dell'art.1, comma 28, della legge 190/2012, il quale dispone testualmente: "Le amministrazioni provvedono altresì al monitoraggio periodico del rispetto dei tempi procedurali (...) I risultati del monitoraggio sono consultabili sul sito web istituzionale di ciascuna amministrazione". Si è scelto di utilizzare, quale banca dati di riferimento, la Carta dei servizi on line. Sono, dunque, monitorate le prestazioni previste nella Carta dei Servizi correlate ad un tempo normativo, indicato nella medesima Carta, di conclusione del procedimento: si tratta di un campione di 860 procedimenti che, ovviamente, non investono tutti gli uffici di livello dirigenziali in cui è articolato il Comune di Napoli, ma, solo quelli dedicati in tutto od in parte ad attività di front office (ossia di erogazione di servizi e procedimenti a cittadini/utenti) ed in relazione ai quali, nel Manuale operativo dell'applicativo pubblicato sul sito intranet dell'Amministrazione, è stato richiamato il rispetto delle modalità di calcolo dei tempi procedurali, con particolare riferimento alle prescrizioni di legge (241/1990 e s.m.i.) e regolamentari (art. 5 del regolamento comunale approvato con deliberazione G.C. n. 5121 del 13 novembre 1997).

I tempi medi e massimi rilevati per ciascuna prestazione pubblicata sulla carta dei servizi on line, utilizzando lo specifico format del sistema dei controlli interni, sono pubblicati in tabelle nella sezione Amministrazione Trasparente presente sul sito dell'Ente nella sottosezione Attività e Procedimenti / Monitoraggio tempi procedurali.

Per l'anno 2015, sulla base dei dati inseriti da ciascuna Macrostruttura per il periodo di riferimento, è stato monitorato poco più dell'86% per il primo semestre e più dell'89% per il secondo semestre.



## 5) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli

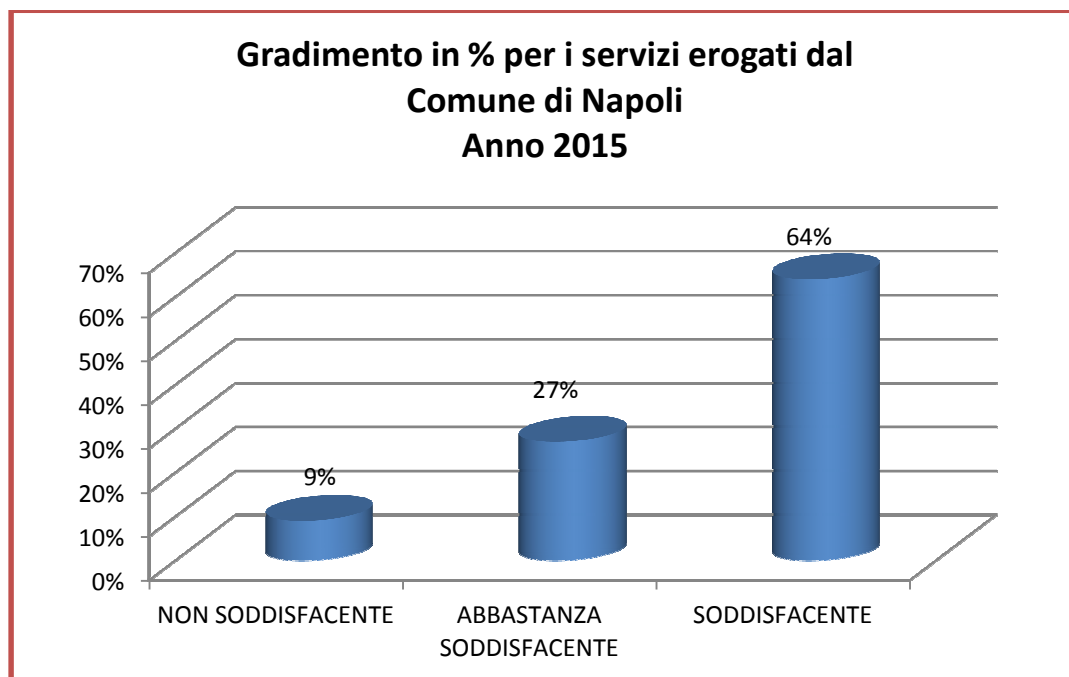
Come in precedenza accennato la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio di ampio respiro sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell'Interno e messa a disposizione sul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

Per l'anno 2015 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.

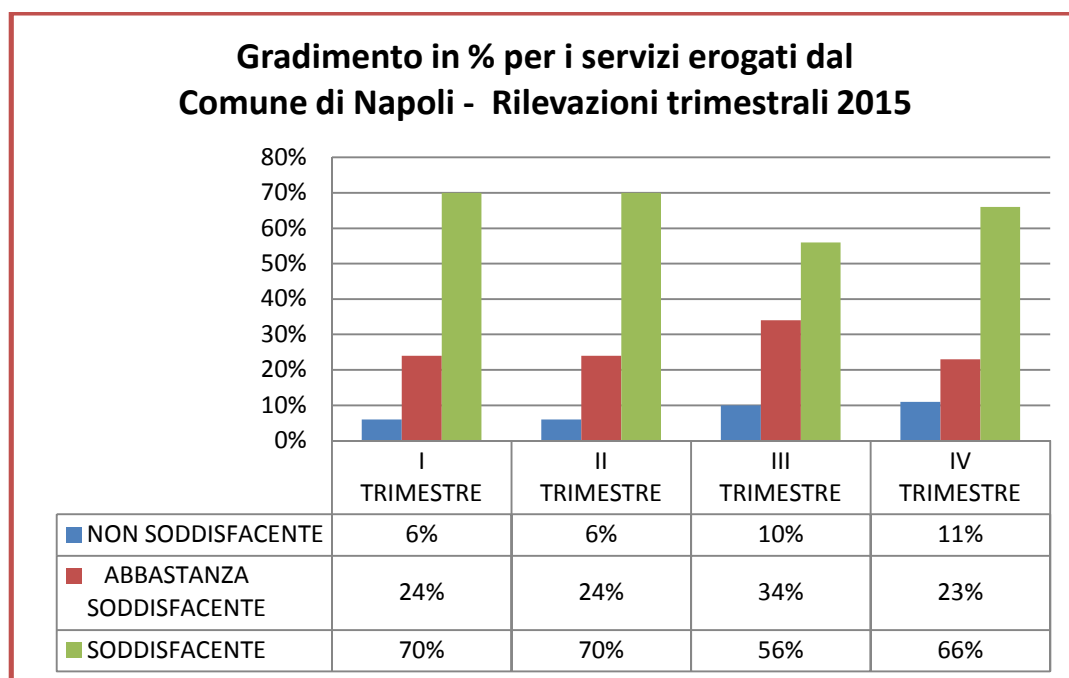
Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, la voce “*Numero di questionari distribuiti*” è corrispondente al numero di accessi alla specifica pagina del sito istituzionale dell'Ente comunicato alle scadenze richieste dal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

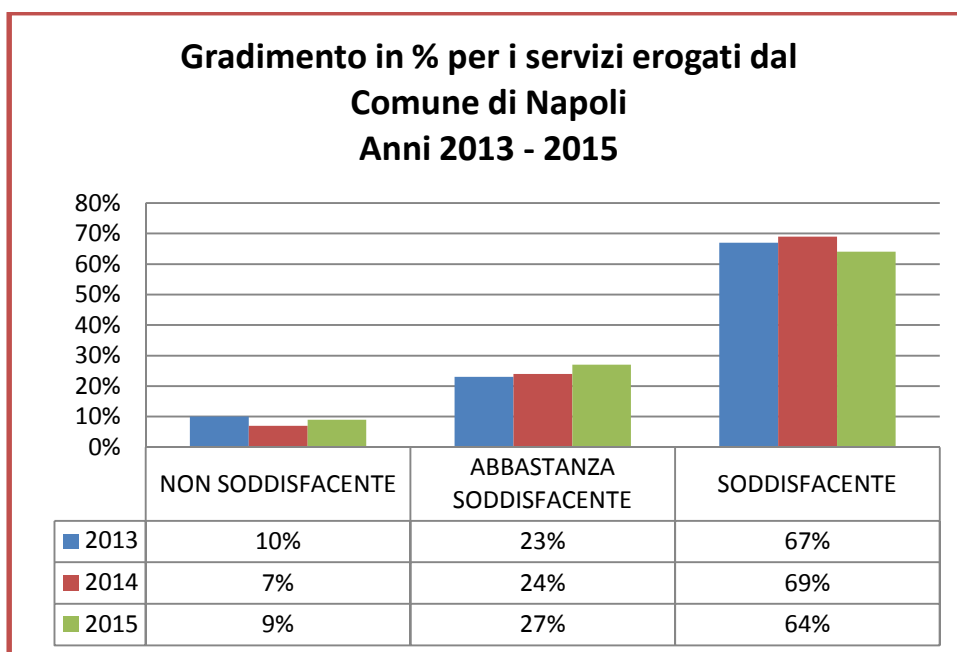
Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2015 il numero di questionari distribuiti è stato di 11.558 e quelli restituiti sono stati 6.924 con una percentuale di restituzione pari al 59,91%. I giudizi espressi rispecchiano quanto rilevato con la Carta dei Servizi online, avendo la seguente distribuzione.



L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri del 2015 con valori compresi tra il 6% e l'11% per il non soddisfacente, tra il 24% e il 34% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 56% e il 70% per il soddisfacente.



Considerando l'evoluzione dei giudizi nel triennio 2013 – 2015, l'evoluzione è rappresentata dal seguente grafico.



Molto più utili, al di là del dato percentuale confortante, risultano essere le osservazioni degli utenti che si possono così riassumere:

- Necessità di potenziare le ore di assistenza domiciliare;
- Ritardo nei pagamenti relativi ai diversi contributi economici erogati dall'Ente;
- Carenza di strutture di aggregazione per anziani;
- Difficoltà, nell'ambito dei servizi cimiteriali, nello svolgimento delle pratiche e nel contattare il personale addetto;
- Ritardi nei rimborsi dei pagamenti non dovuti;
- Necessità di personale più accogliente;
- Lentezza dei tempi di erogazione delle prestazioni;
- Miglioramento della connessione internet nelle biblioteche;
- Inidonea articolazione dell'orario di apertura al pubblico con richiesta di apertura al pubblico anche in orario pomeridiano;
- Inadeguatezza della modulistica e delle informazioni.

## 6) Le indagini previste negli strumenti di programmazione dell'ente

Negli strumenti di programmazione dell'ente ed in particolare, nel P.P.O. (*Piano Provvisorio degli Obiettivi*) e nel P.O.S. (*Piano degli Obiettivi Strategici*) sono ogni anno, nell'ambito degli obiettivi assegnati alle singole strutture dell'Ente, individuati alcuni indicatori specifici relativi al monitoraggio sul gradimento di determinati servizi erogati dall'Ente. Per l'anno 2014 (dati al momento disponibili) troviamo la rilevazione di customer satisfaction relativa alle Rete delle Biblioteche.

Nello specifico si evidenziano di seguito gli obiettivi assegnati, gli indicatori di risultato e la rendicontazione dei risultati rilevati.

### LA RILEVAZIONE SULLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI



#### PIANO STRATEGICO DEGLI OBIETTIVI PER IL 2014

(evidenziate in corsivo le modifiche apportate, in barrato le cancellazioni rispetto al PPO 2014)

NUMERO PROGRESSIVO

CODICE SERVIZIO RESPONSABILE

81

DCCU4086

DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE

*Archivi storici e biblioteche comunali*

TITOLO OBIETTIVO

Valorizzazione del patrimonio librario comunale

DESCRIZIONE

Il patrimonio librario comunale rappresenta una risorsa culturale della città che l'Amministrazione ha il dovere di rendere accessibile e valorizzare. È, pertanto, attività strategica la rilevazione del gradimento del servizio offerto ai cittadini sia in fase di controllo dei risultati raggiunti che di pianificazione futura.

*Inoltre, nell'intento di rendere maggiormente vive e frequentate le biblioteche comunali, intese anche come spazi di aggregazione e presidi di legalità, si prevede di consentire a cura di associazioni, organizzazioni o persone fisiche, lo svolgimento a "costo zero", e compatibilmente con le diverse realtà strutturali, di attività non necessariamente connesse (ad es.: scuola di recitazione, scuola di canto, scuola di cucina, corso di fotografia, attività connessa al turismo, attività connessa all'accoglienza in città di turisti, lavoratori stranieri, studenti universitari ecc. ecc.).*

#### Indicatore di risultato

Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 150 per ciascuna biblioteca, nel primo semestre del 2014 (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 e dovranno, comunque, consentire la verifica puntuale del rispetto degli indicatori specifici assegnati ai competenti Servizi delle Municipalità interessate. L'indicatore si considera valido se non meno di 100 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti.

### **Rilevazione dei risultati**

Per la rilevazione si è fatto ricorso ad un questionario distribuito alle singole Biblioteche, le quali hanno curato la somministrazione agli utenti e il ritiro. Gli intervistati sono stati un numero compreso tra 100 e 150 per ciascuna Biblioteca.

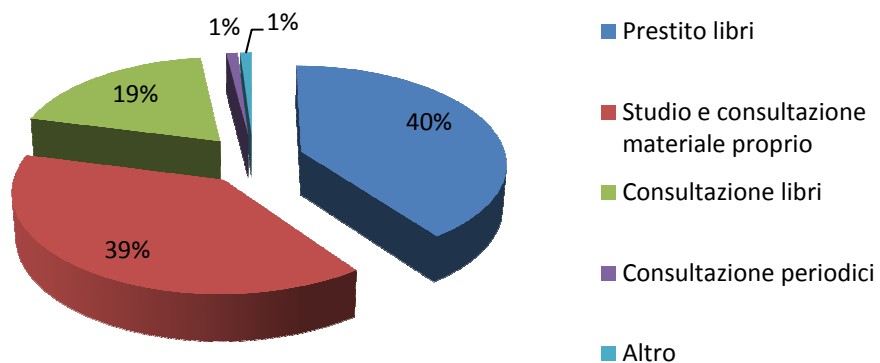
## **Elenco delle strutture Bibliotecarie**

Municipalità 3	Francesco Flora
Municipalità 4	Giulio Andreoli
Municipalità 5	Benedetto Croce
Municipalità 6	Antonio Labriola
Municipalità 6	Villa Letizia
Municipalità 7	Posto di prestito San Pietro a Patierno
Municipalità 8	Domenico Severino
Municipalità 9	Giustino Fortunato
Municipalità 9	Pianura
Municipalità 10	Renato Caccioppoli

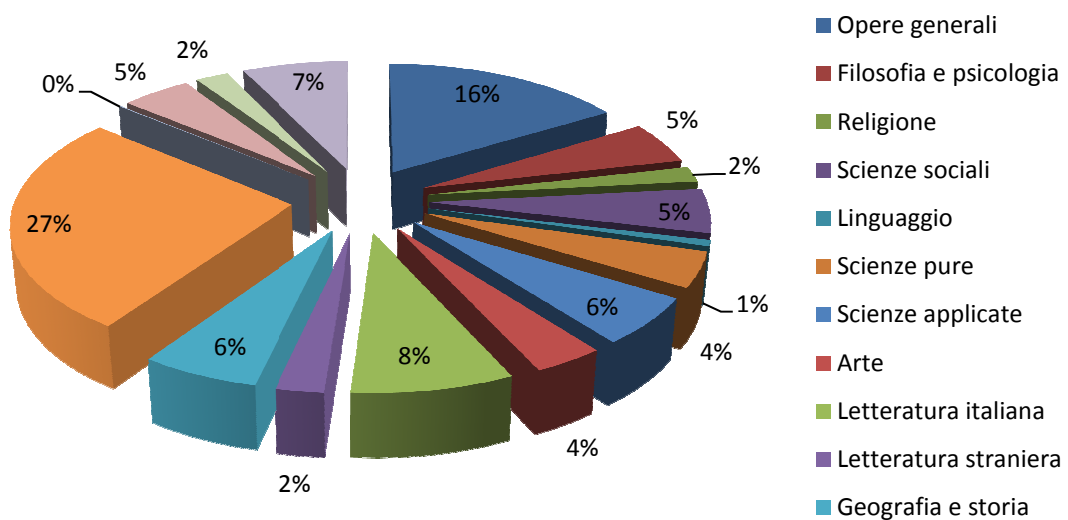
Dall'analisi delle risposte date alle domande poste nei questionari distribuiti all'utenza, motivo della presenza in biblioteca, argomento di consultazione frequenza di utilizzo, frequentazione altre biblioteche, servizi richiesti, valutazione complessiva, caratteristiche dell'utente, sono emersi i seguenti risultati.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'USO DELLA BIBLIOTECA

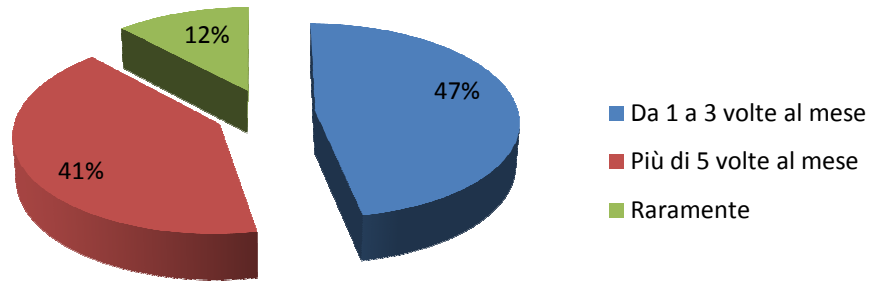
### Motivo della presenza



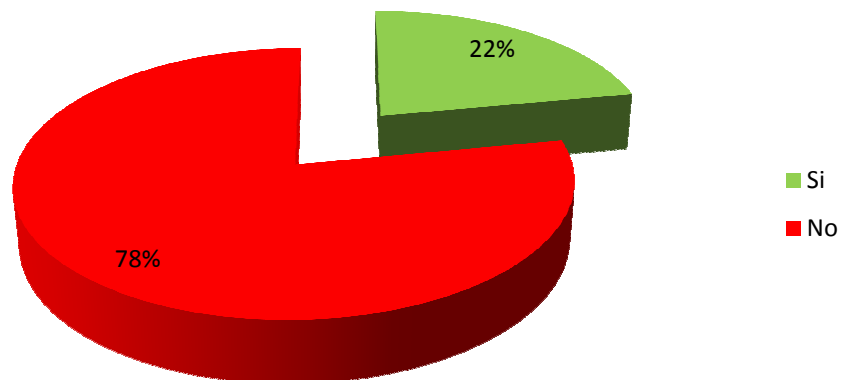
### Argomento di consultazione



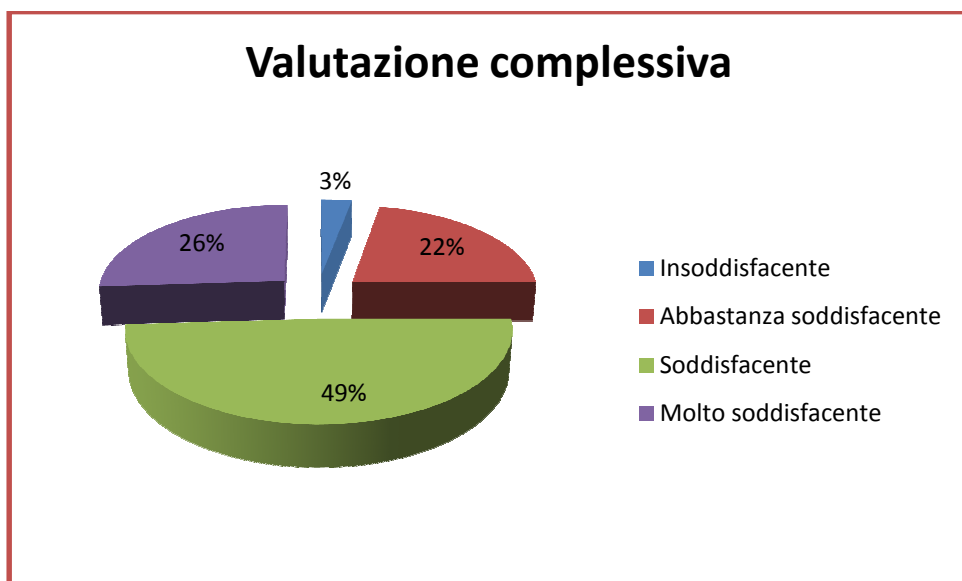
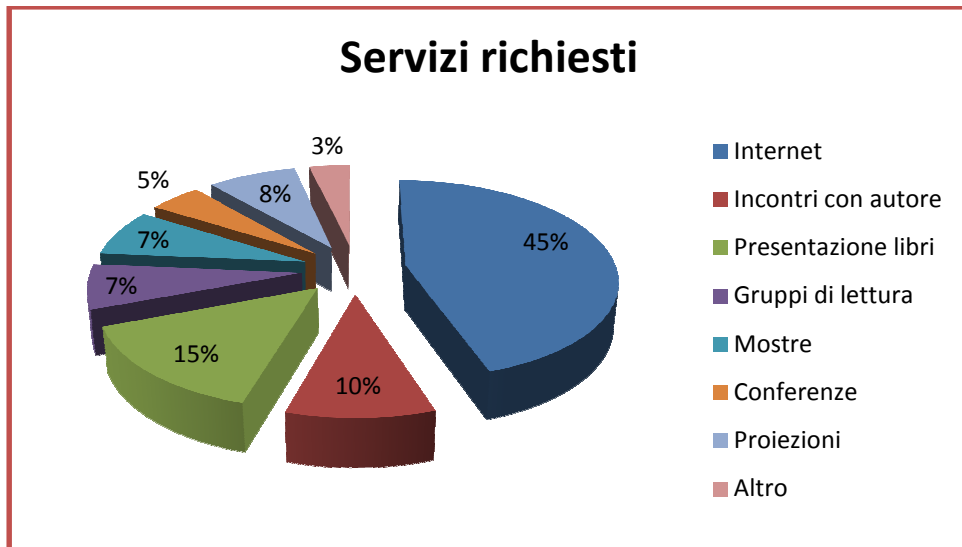
### Frequenza di utilizzo



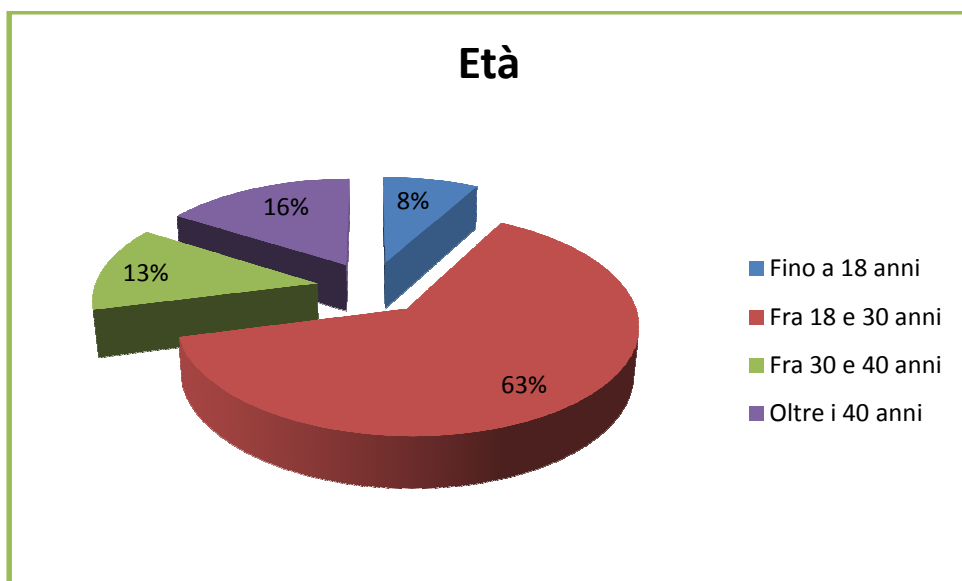
### Frequentazione altre biblioteche



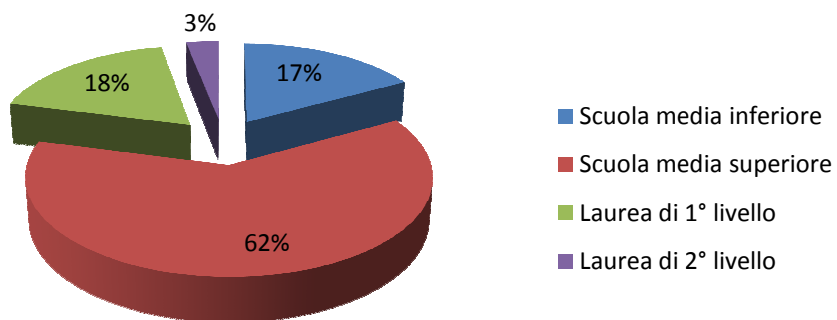
## VALUTAZIONI DI QUALITA'



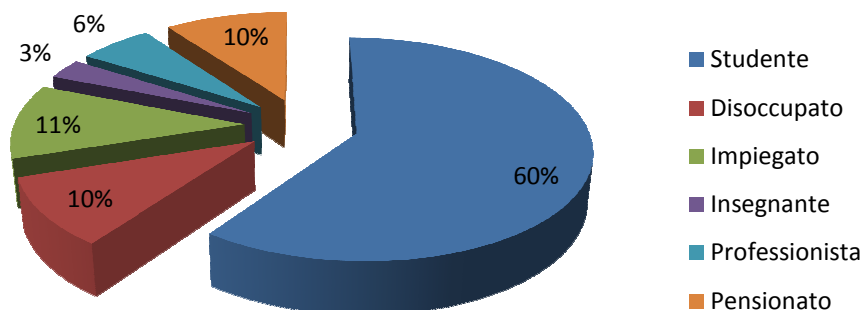
## CARATTERISTICHE DELL'UTENTE



### Titolo di studio



### Professione



## 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 2015 la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco avrebbe proceduto ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi, adottato con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione organizzativa n. 1 del 24 marzo 2015 il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2015 in materia di audit interno, individuando il settore *“gestione, manutenzione e fruizione degli impianti sportivi”*.

Alla luce delle indagini condotte nel corso del 2013, nell'ambito del controllo di qualità, è risultato essere un settore affetto da criticità per l'insufficiente erogazione del servizio, pertanto, le verifiche condotte in tale settore operativo si sono rese necessarie proprio per favorire le condizioni per una costante massimizzazione sia dell'efficacia che dell'efficienza organizzativa, nonché l'ottimizzazione dei processi, delle procedure e dei procedimenti posti in essere dall'Amministrazione e relativi a tale settore.

A conclusione delle attività di audit 2015 il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha elaborato un rapporto dettagliato sul settore individuato.



## **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 2015 il Servizio Partecipazioni Comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, avrebbe dovuto procedere alla verifica dell'esistenza nei contratti di servizio di apposite clausole, volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie appropriate e, ove tali clausole non risultassero esistenti, avrebbe dovuto attivare le procedure necessarie per la modifica dei contratti di servizio. Le attività poste in essere dovevano essere comunicate, inoltrando un rapporto dettagliato contenente per ciascuna società partecipata la situazione rilevata, le attività in itinere e quelle poste in essere.

Il Servizio Partecipazioni Comunali ha trasmesso una breve relazione delle attività espletate comunicando che nel corso del 2015 il Servizio, nella sua attività di supporto tecnico ai Servizi dell'Amministrazione per la predisposizione di convenzioni e contratti di servizio delle Società Partecipate, in applicazione di quanto previsto dal Regolamento del Sistema dei Controlli Interni, ha vigilato sul recepimento in tali atti, tra gli altri, dei principi di qualità nei servizi esternalizzati. In particolare, nel corso del 2015, tale verifica è stata effettuata in occasione della convenzione con ABC Napoli Azienda Speciale per la gestione del servizio idrico integrato, proposta con deliberazione di G.C. n. 51 del 05/02/2015 e approvata con deliberazione di C.C. n. 6 del 09/03/2015.





Analogamente ha vigilato sulla presenza di tali clausole nell'addendum al contratto di servizio con Napoli Servizi S.p.A. per la gestione delle attività affissionali, precedentemente affidate ad Elpis S.r.l., proposto con deliberazione di G.C. n. 441 del 10/07/2015 e approvato con deliberazione di C.C. n. 48 del 12/11/2015.