



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

CONTROLLO DI QUALITA' *ANNUALITA' 2018*

Report consuntivo

*a cura della Direzione Generale
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione
Febbraio 2019*



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

INDICE

PARTE PRIMA	3
PREMESSA	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 13 DEL 27 APRILE 2018	3
PARTE SECONDA.....	6
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	6
1) LA CARTA DEI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI NAPOLI	6
2) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI	10
3) IL MONITORAGGIO DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SITO ISTITUZIONALE	13
4) IL MONITORAGGIO DELLE PROCEDURE INFORMATIZZATE PER IL COMMERCIO ITINERANTE	18
PARTE TERZA	22
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE	22
PARTE QUARTA	23
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...23	



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

PARTE PRIMA

Premessa

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

Nel Comune di Napoli l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con deliberazione di C.C. n. 4 del 28/02/2013, e nella disposizione del Direttore Generale, n° 23 del 23 luglio 2013, con la quale sono state individuate tre macro aree nell'ambito delle quali attuare il controllo di qualità dei servizi:

- ✚ 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° 13 del 27 aprile 2018

Il Direttore Generale in data 27 aprile 2018, con disposizione n° 13, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per l'anno 2018, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando, in riferimento alle descritte macro aree di controllo, le attività da porre in essere nell'anno.

Nello specifico:

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

prestazioni erogate dall’Ente, attraverso gli strumenti già utilizzati nel corso degli anni precedenti quali:

- ✓ la Carta dei Servizi online che, oltre a fornire precise informazioni inerenti i servizi del comune, consente ai cittadini di esprimere un giudizio sintetico sulla prestazione ricevuta;
- ✓ il Questionario di rilevazione della qualità percepita, dai cittadini, rispetto a specifici servizi offerti dalle amministrazioni, strumento di valutazione predisposto dal Ministero dell’Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali.

Inoltre, a seguito di specifici obiettivi assegnati con il Piano degli Obiettivi, allegato al Piano Esecutivo di Gestione per il triennio 2018 - 2020, si doveva “misurare” e “monitorare” il livello qualitativo:

- ✓ del nuovo sito web istituzionale, totalmente riprogettato, attraverso lo specifico questionario, pubblicato on line, “*Valuta questo sito*”. Il restyling del sito del comune, effettuato anche sulla base delle Linee guida dettate dal Codice dell’Amministrazione Digitale, si è reso necessario per rendere ulteriormente efficaci le forme di comunicazione verso la cittadinanza e potenziare le aree dedicate alla condivisione e partecipazione dell’utenza, prevedendo nuove rubriche oltre a nuova veste grafica;
- ✓ dell’iter procedurale inerente il rilascio delle autorizzazioni per il commercio itinerante, completamente rivisitato e informatizzato nel corso del 2017, mediante la somministrazione, agli intermediari/professionisti accreditati, di specifico questionario predisposto dal Servizio Controllo di gestione e valutazione. Nello specifico, la nuova procedura, gestita dal Servizio Mercati della Direzione centrale Sviluppo economico, ricerca e mercato del lavoro, consente, attraverso l’uso esclusivo della PEC, l’inoltro della modulistica, firmata digitalmente, e il rilascio della relativa autorizzazione.



Direzione Generale – 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, doveva essere realizzata un'analisi riferita alla metodologia di misurazione della qualità dei servizi erogati e allo scopo adottata dagli organismi partecipati. L'individuazione dell'organismo interessato alla descritta attività doveva avvenire d'intesa con la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali e con la struttura titolare del rapporto di servizio con la società partecipata prescelta; nello specifico, quest'ultima doveva curare la gestione delle relazioni e l'acquisizione del relativo report da trasmettere alla Direzione Generale.

Inoltre, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali doveva, anche per l'anno 2018, effettuare, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole società partecipate, la verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

PARTE SECONDA

Il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione

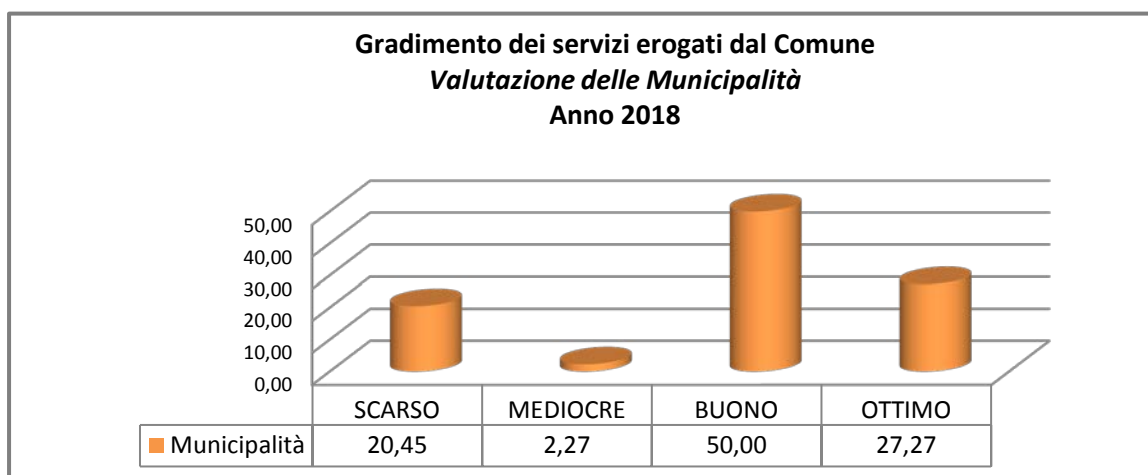
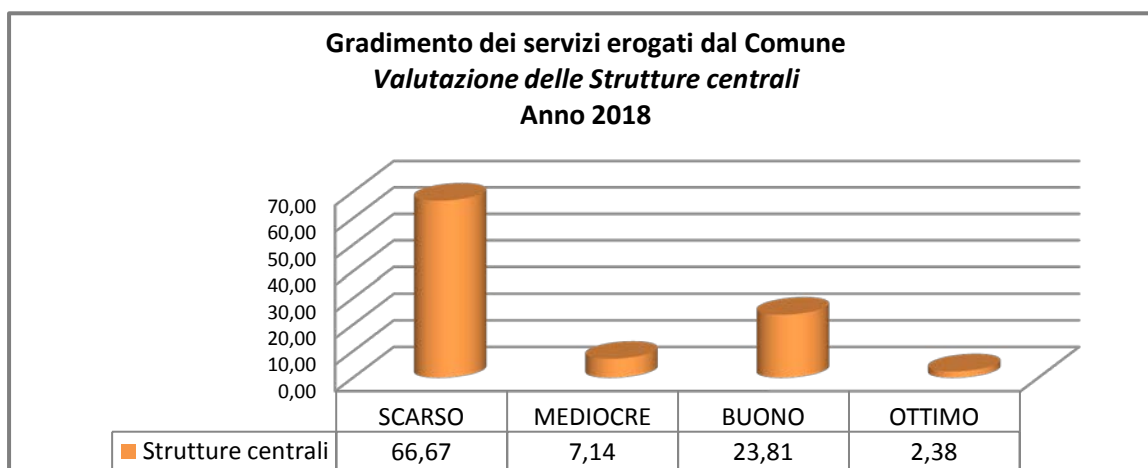
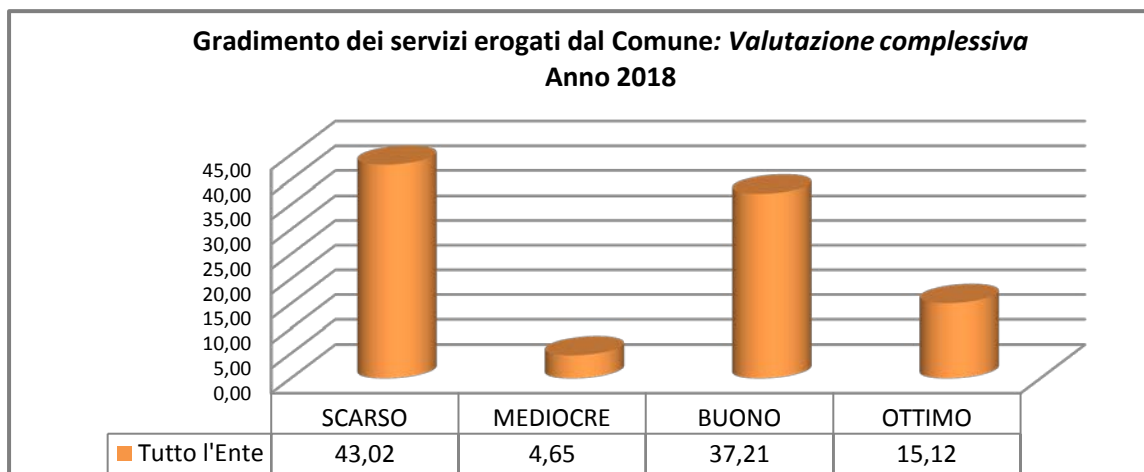
1) La Carta dei Servizi online del Comune di Napoli

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi online del Comune di Napoli, consultabile sul sito www.altuoservizio.comune.napoli.it, realizzata dalla Direzione Generale, nell'ambito dei progetti “*Napoli Smart Cities*”. Trattasi di uno strumento che consente 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.

Oltre a fornire precise informazioni concernenti le attività del comune, la Carta dei Servizi online, consente al cittadino/utente, che si rivolge all'ente per fruire di uno specifico servizio, di esprimere un giudizio sulla prestazione ricevuta, manifestando la personale valutazione, in forma sintetica, attraverso l'utilizzo dei parametri “scarso”, “mediocre”, “buono” e “ottimo”. Inoltre, l'interessato è invitato ad inserire un commento, per meglio rappresentare le criticità o le positività, della prestazione resa dall'Ente.

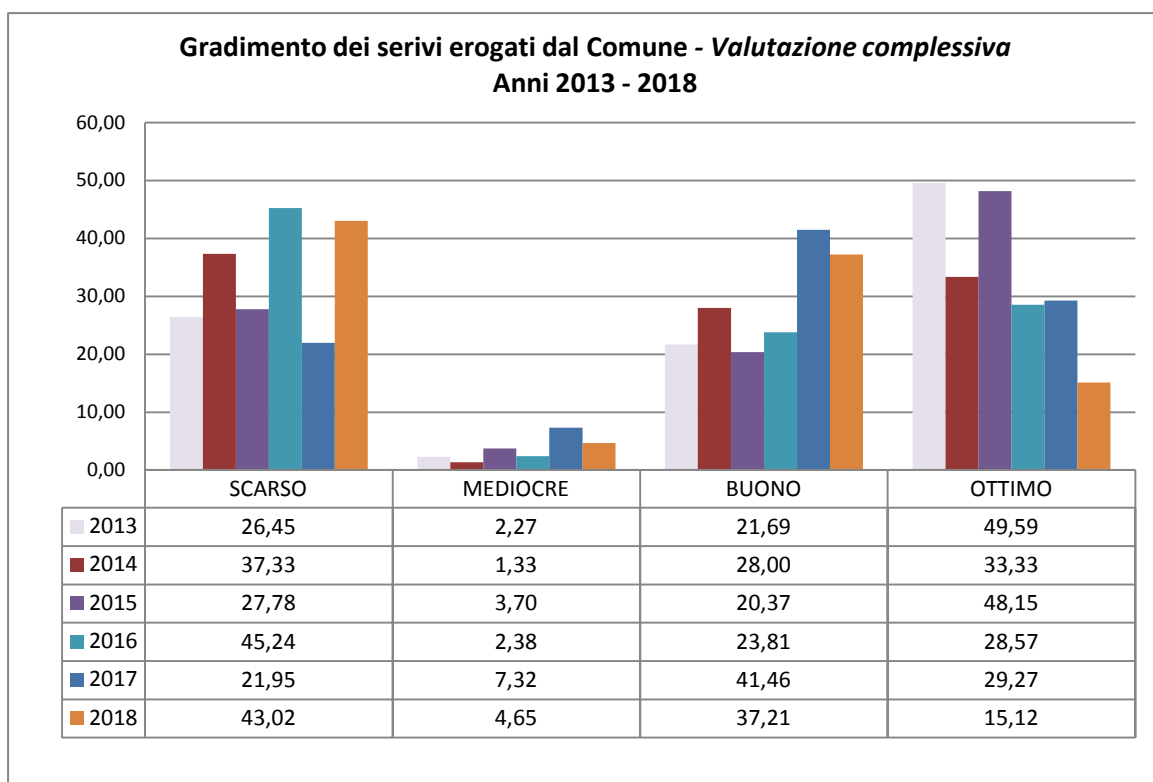
L'indagine di customer satisfaction, realizzata così come descritta nell'ambito della Carta dei servizi on line, è stata prevista per conoscere i bisogni dei cittadini, attraverso i punti di forza e di debolezza dei servizi resi, e sostenere l'attività degli uffici volta a migliorare la soddisfazione degli utenti.

Il livello di gradimento dei servizi erogati dal comune, rilevato nel 2018, è di seguito, graficamente, rappresentato; in particolare, sono illustrati i valori percentuali dei giudizi riferiti alla valutazione dell'ente nel suo complesso, alle Strutture Centrali e alle Municipalità.

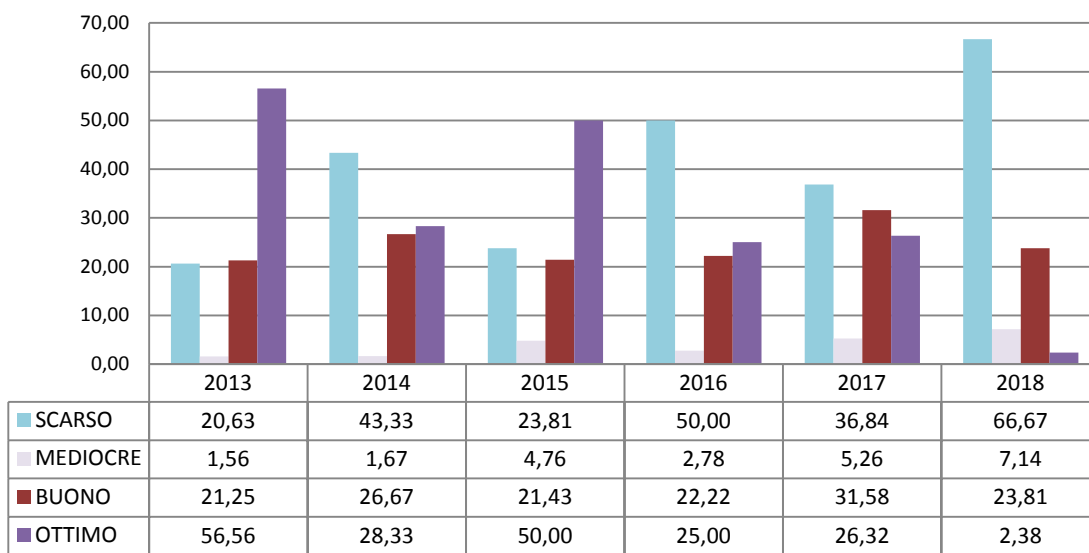


Interessante risulta anche l'analisi storica dei giudizi espressi dal 2013, anno di attivazione della Carta dei Servizi on line e della conseguente Customer satisfaction.

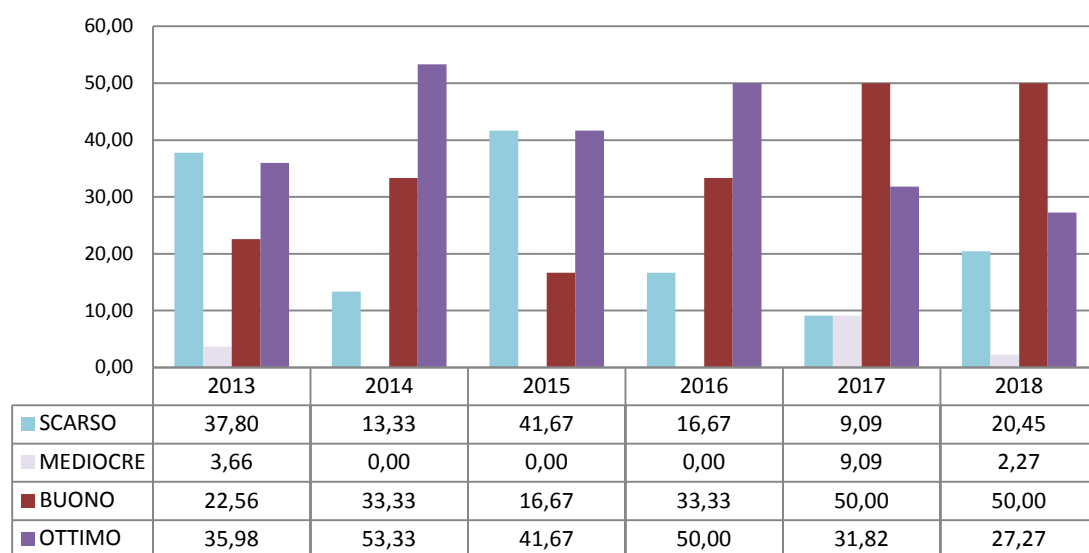
Come per l'illustrazione dei dati riferiti al 2018, anche per il periodo 2013/2018 le valutazioni acquisite sono rappresentate in riferimento all'ente nel suo complesso, alle Strutture Centrali e alle Municipalità.



Gradimento dei servizi erogati dal Comune
Valutazione delle Strutture centrali
Anni 2013/2018



Gradimento dei servizi erogati dal Comune
Valutazione delle Municipalità
Anni 2013 - 2018





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

2) 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 erogati, a livello provinciale, dalle amministrazioni.

La rilevazione, dello stato di soddisfazione degli utenti, è realizzata mediante specifico questionario, predisposto dal Ministero dell'Interno e reso disponibile sul sito web istituzionale dell'Ente. La valutazione è effettuata, da parte del cittadino, mediante l'utilizzo di tre distinti parametri di misurazione: “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente”, unitamente all'opportunità di rappresentare osservazioni e/o criticità.

L'esito della rilevazione è trasmessa alla Prefettura, con cadenza trimestrale, da parte del servizio Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, in forma sintetica utilizzando la prevista scheda riepilogativa dei giudizi espressi dall'utenza.

L'attività di monitoraggio ha riguardato i servizi dell'Ente le cui competenze prevedono attività di apertura al pubblico (*cd. front office*). Ai dirigenti, allo scopo coinvolti, è stato chiesto di attivarsi prontamente, sensibilizzando gli utenti sull'iniziativa e provvedendo, se del caso, ad acquisire il citato questionario on line e a proporre la compilazione.

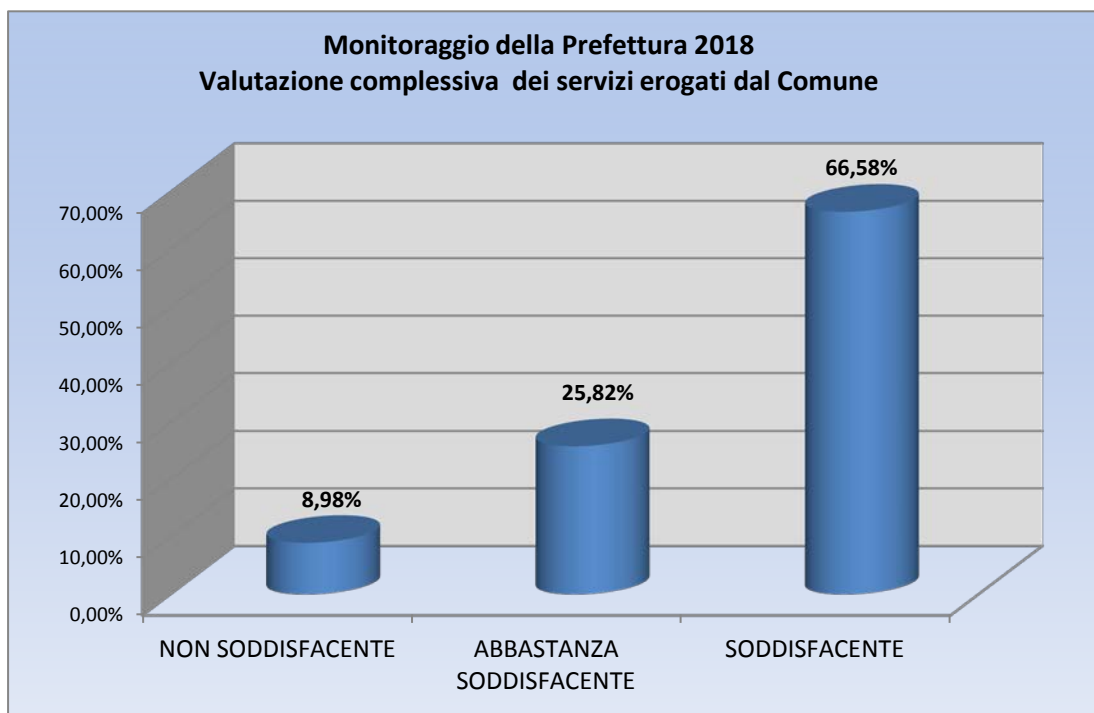
Il modello di riepilogo dei risultati, definito dal Ministero dell'Interno e da inoltrare alla Prefettura, prevede l'indicazione:

- ✓ Del “*Numero di questionari distribuiti*”, corrispondenti al numero di accessi alla specifica pagina del sito istituzionale dell'Ente; al riguardo, si precisa che l'informazione è comunicata, alle previste scadenze, al servizio Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dal parte del servizio Portale Web e Social Media;
- ✓ Dei “*Questionari riconsegnati*”, corrispondenti al numero di questionari pervenuti via e-mail o consegnati agli sportelli dell'URP;
- ✓ Dati statistici, il cui valore è espresso in percentuale, riferiti alla valutazione complessiva del servizio erogato. I campi concernenti i descritti dati statici sono

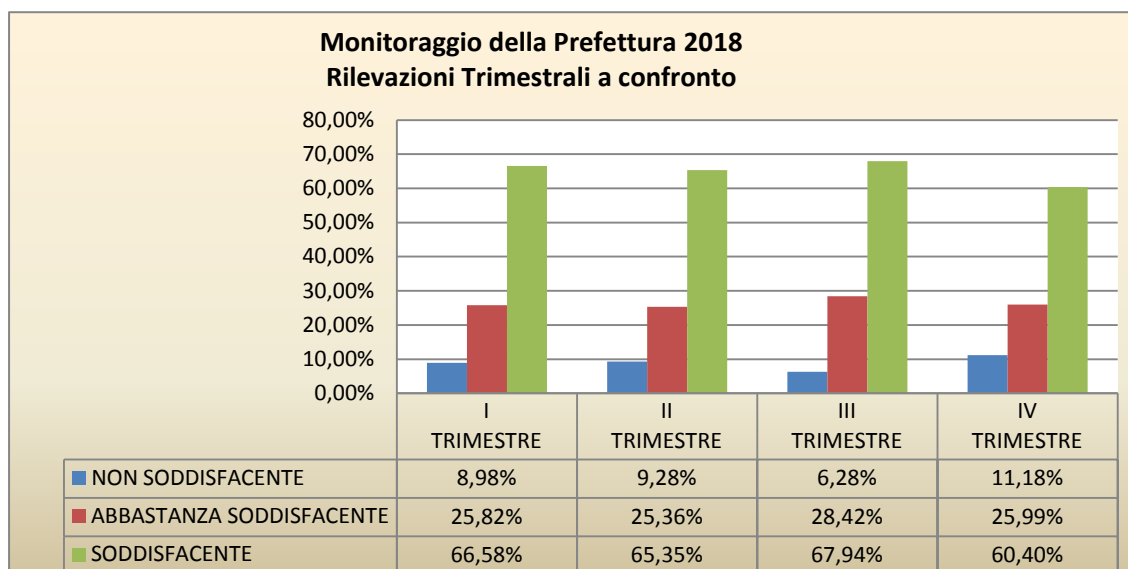
compilati a cura del servizio Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, sulla base dei contenuti dei questionari acquisiti.

Dall'analisi dei risultanti, conseguiti dalla descritta attività di monitoraggio, è possibile rilevare, in prima battuta, che per l'anno 2018 il numero di questionari distribuiti è stato di 17.682, contro gli 11.772 restituiti, con una percentuale di riconsegna pari al 66,58%.

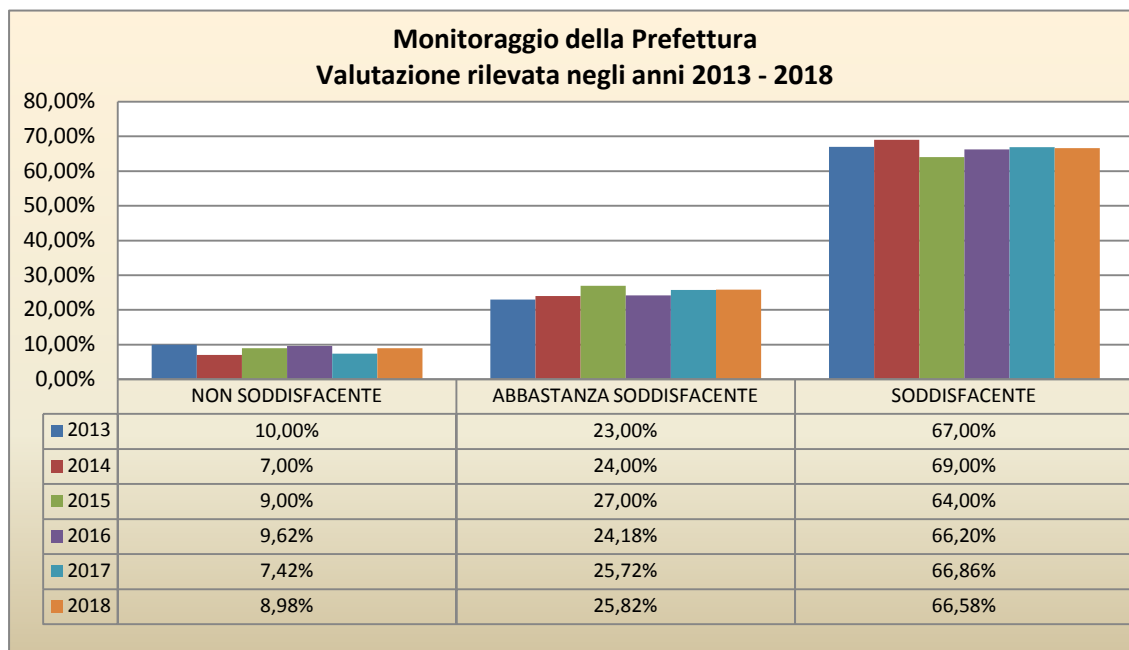
La distribuzione percentuale della valutazione dei servizi, effettuata sulla base dei giudizi manifestati dai cittadini, è graficamente illustrata di seguito.



L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri dell'anno, con valori compresi tra il 6% e l'11% per il non soddisfacente, tra il 25% e il 28% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 60% e il 68% per il soddisfacente.



L'evoluzione della valutazione rilevata nel periodo 2013/2018 è rappresentata dal grafico che segue.



3) Il monitoraggio del livello qualitativo del sito istituzionale

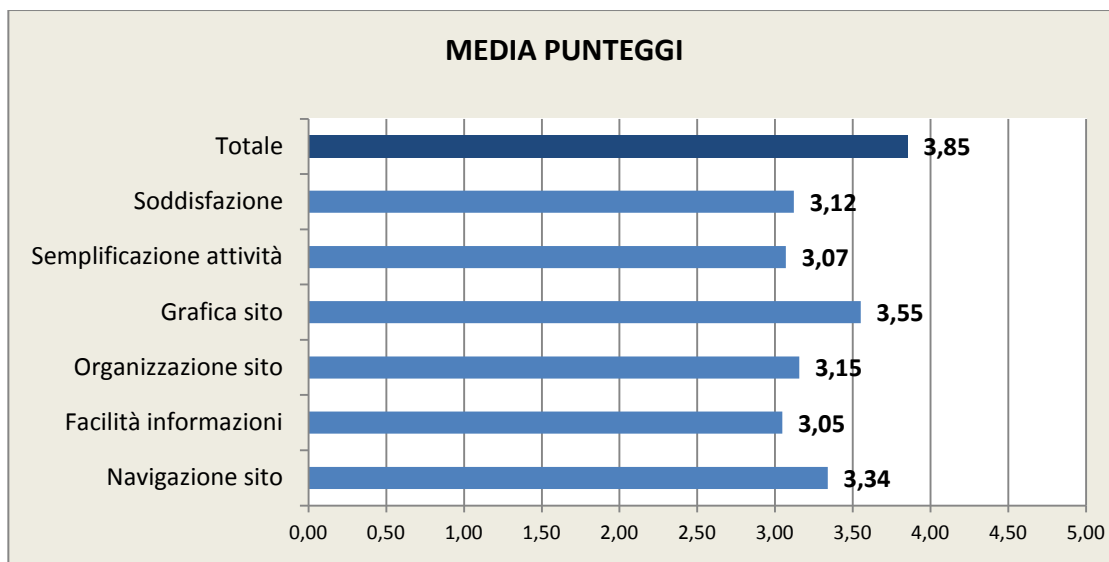
A seguito di specifici obiettivi assegnati con il Piano degli Obiettivi, allegato al Piano Esecutivo di Gestione per il triennio 2018 - 2020, è stata prevista la “misurazione” e il “monitoraggio” del livello qualitativo del nuovo sito web istituzionale, attraverso lo specifico questionario pubblicato “*Valuta questo sito*”.

I parametri di misurazione stabiliti prevedevano il conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3 su 5 (dove “1” corrisponde al valore “per niente” e 5 al valore “molto”) e per non meno di 150 giudizi espressi nell'anno.

Il prospetto che segue evidenzia il numero complessivo di questionari compilati, unitamente ai giudizi conseguiti per ciascuno dei parametri di misurazione previsti.

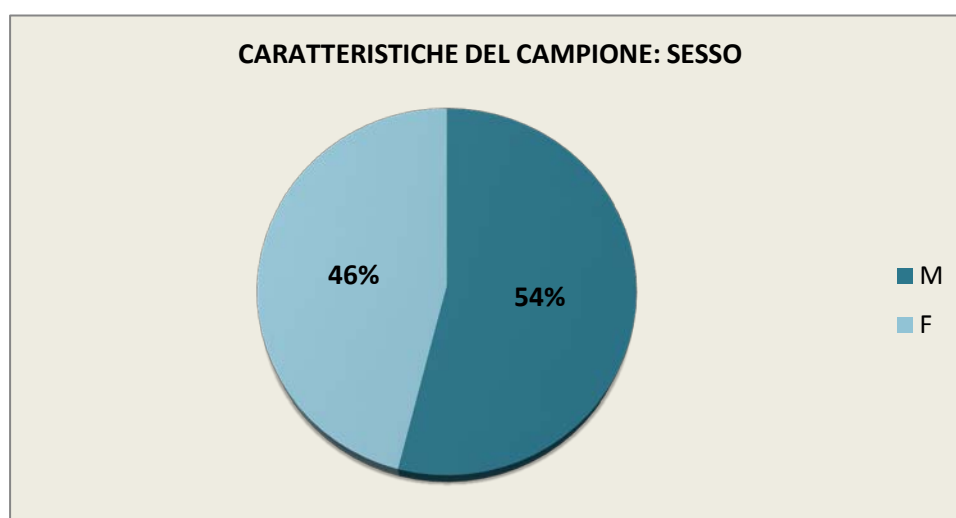
DOMANDE QUESTIONARIO: Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente) a 5 (molto)	QUESTIONARI RISPOSTI	PUNTEGGIO 1	PUNTEGGIO 2	PUNTEGGIO 3	PUNTEGGIO 4	PUNTEGGIO 5	MEDIA PUNTEGGI
Il sito è semplice da navigare?	1514	273	135	299	421	386	3,34
Riesci a individuare facilmente le informazioni di cui hai bisogno?	1502	354	163	330	370	285	3,05
Ritieni che le pagine del sito siano ben organizzate?	1504	307	182	302	397	316	3,15
Ti piace la grafica del sito?	1496	192	125	300	426	453	3,55
L'utilizzo del sito semplifica le tue attività?	1596	362	165	402	334	333	3,07
Complessivamente ritieni che l'utilizzo del sito sia soddisfacente?	1496	351	169	257	386	333	3,12
TOTALE	7594	1839	939	1890	2334	2106	3,85

Il grafico che segue mostra la media dei punteggi conseguiti da ciascuna delle sei domande del questionario.



I grafici sottostanti, invece, evidenziano le caratteristiche del campione oggetto della rilevazione, dedotte dalle informazioni fornite con la compilazione del questionario, riferite, nello specifico: al sesso, all'età, al titolo di studio e alla tipologia di lavoro svolto.

Per quanto riguarda il sesso, si rileva una leggera predominanza di uomini sulle donne.

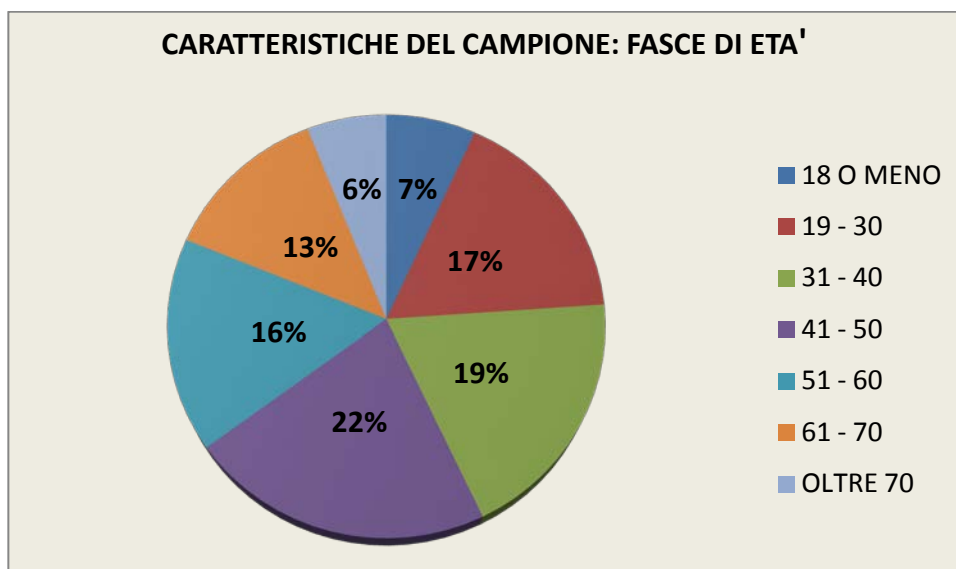




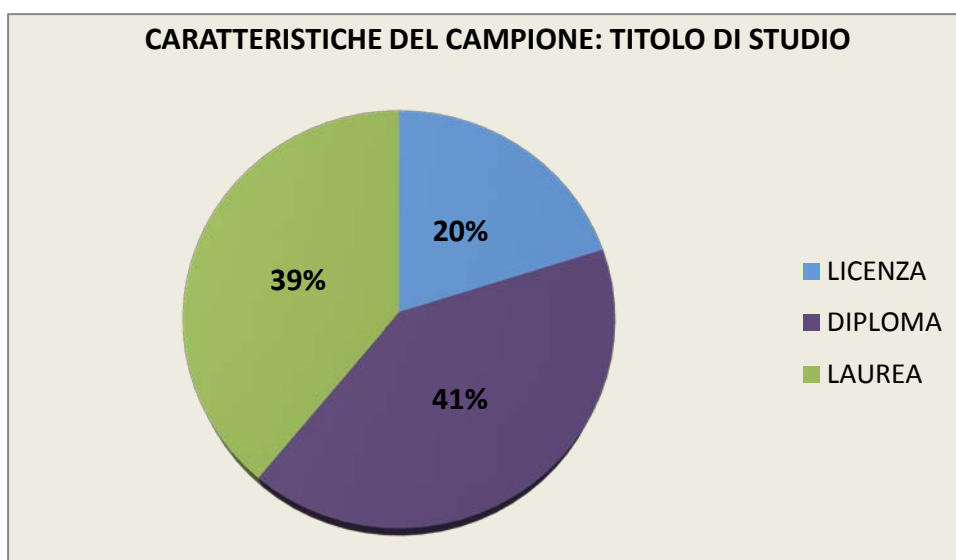
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Le fasce di età appaiono, invece, sensibilmente diversificate.



Il titolo di studio vede la predominanza di diplomi e lauree, compatibilmente con il livello di alfabetizzazione informatica necessario.

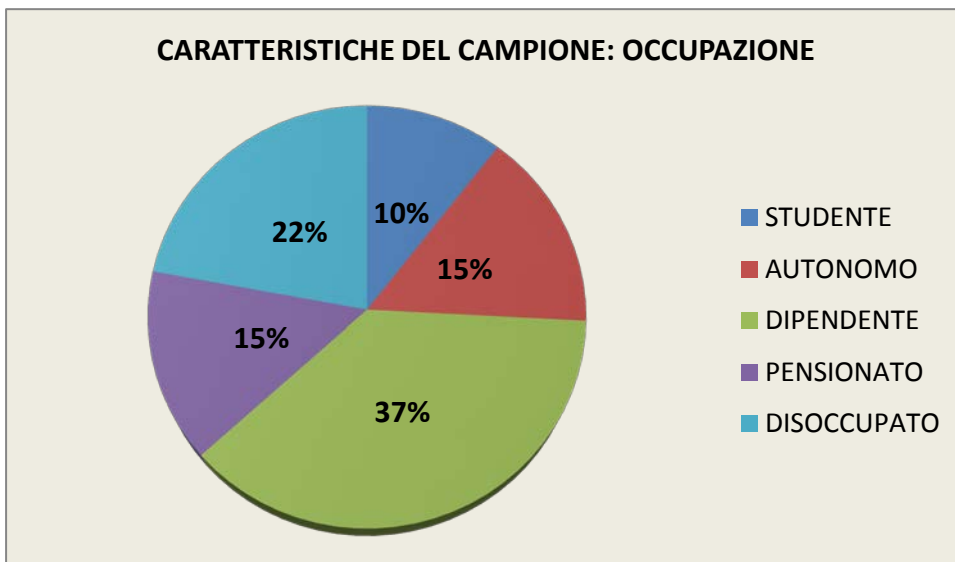




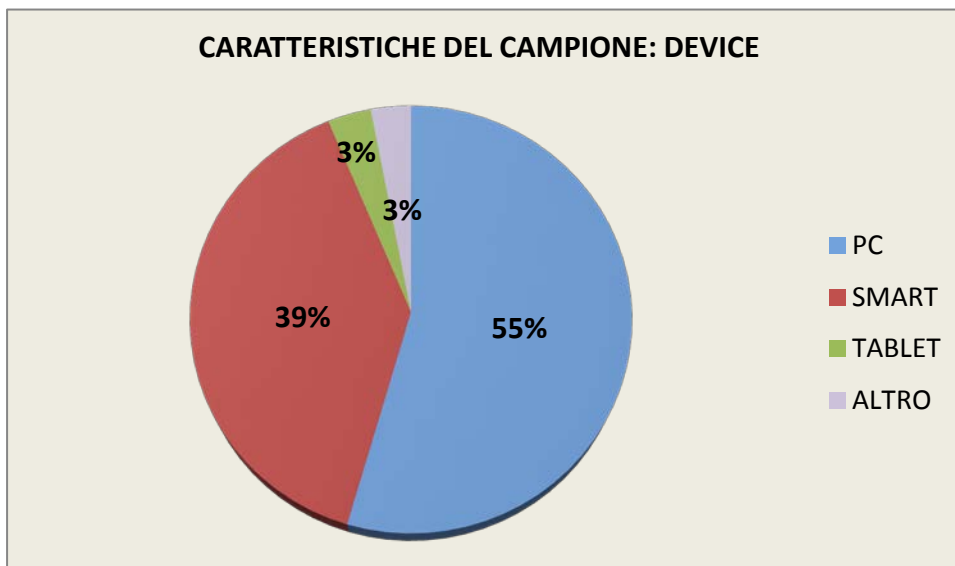
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Per l'occupazione, prevalgono lavoratori dipendenti e studenti.



Interessante, poi, l'analisi dei dati relativi agli strumenti di navigazione utilizzati, che vede la netta prevalenza di *PC* e *smartphone*.

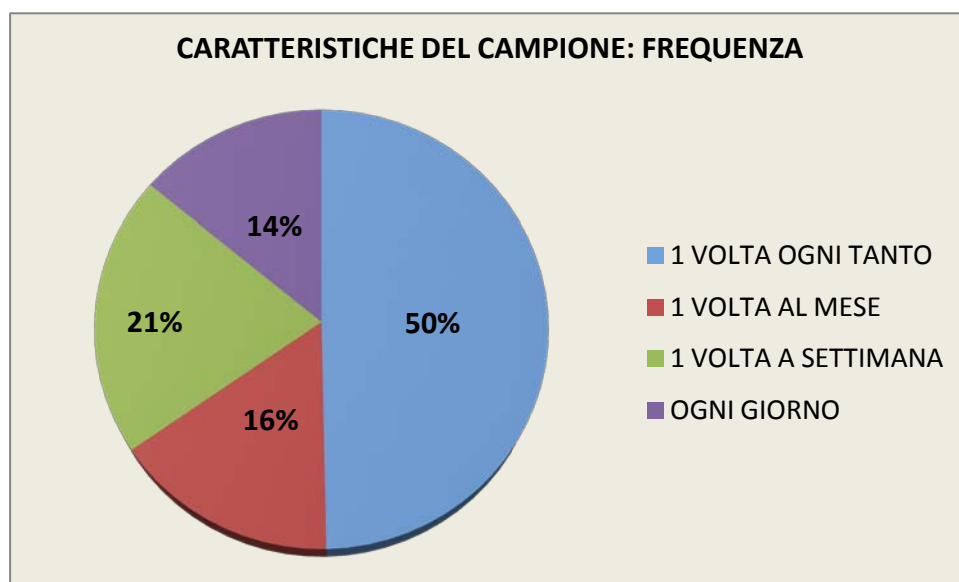


Infine, è graficamente rappresentata la frequenza di navigazione del sito web comunale, da parte degli intervistati.

Come si può chiaramente osservare, la metà del campione, oggetto di rilevazione, ha dichiarato di consultare il sito “*una volta ogni tanto*”.

La restante metà è risultata così suddivisa:

- Il 16% afferma di consultare il sito istituzionale una volta al mese;
- Il 21%, una volta a settimana;
- Il 14% dichiara di navigare giornalmente sul sito web comunale.





Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

4) Il monitoraggio delle procedure informatizzate per il commercio itinerante

Il Piano degli Obiettivi, allegato al Piano Esecutivo di Gestione per il triennio 2018 – 2020, prevedeva, tra l'altro, la rilevazione della qualità percepita dagli utenti in merito al nuovo iter procedurale per il rilascio delle autorizzazioni per il commercio itinerante.

Il procedimento, riprogettato e informatizzato nel corso del 2017, è stato sottoposto a valutazione mediante la somministrazione, agli intermediari/professionisti accreditati, di specifico questionario; allo scopo predisposto dal Servizio Controllo di gestione e valutazione. Al riguardo, rileva rappresentare che la nuova procedura, gestita dal Servizio Mercati della Direzione centrale Sviluppo economico, ricerca e mercato del lavoro, consente, attraverso l'uso esclusivo della PEC, l'inoltro della modulistica, firmata digitalmente, e il rilascio della relativa autorizzazione.

La strutturazione del citato questionario è stata fondata su di una serie di indicatori di soddisfazione trasversali, raggruppati in 4 dimensioni: Accessibilità, Personale, Gestione/Contatto con l'utente e Performance, in riferimento alle quali sono state formulate 9 domande in totale, finalizzate a verificare i seguenti elementi distintivi e caratterizzanti il servizio reso dall'ente:

- ✓ La chiarezza e la completezza delle informazioni, fornite con le specifiche Linee guida, e correlate modulistiche, pubblicate sul sito istituzionale;
- ✓ L'idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti;
- ✓ L'adeguatezza degli orari di ricevimento del pubblico;
- ✓ I tempi di attesa per ricevere il servizio;
- ✓ La disponibilità e la cortesia del personale;
- ✓ La competenza e la professionalità degli operatori;
- ✓ La facilità di effettuare reclami/proporre suggerimenti;
- ✓ La gestione dei reclami/suggerimenti, vale a dire se adeguatamente presi in considerazione;
- ✓ Il gradimento complessivo del servizio fornito.

Di seguito è riportato il questionario utilizzato per la customer satisfaction.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SULL'ATTIVITA' DI RILASCIO AUTORIZZAZIONI PER IL COMMERCIO ITINERANTE

Gentile utente, nell'ambito del Piano di Controllo di Qualità dei servizi 2018 il comune di Napoli ha inteso realizzare un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente all'attività di rilascio autorizzazioni per il commercio itinerante, espletata dal Servizio Mercati della Direzione centrale Sviluppo economico, ricerca e mercato del lavoro.

L'amministrazione comunale sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato, rispondendo a questo breve questionario, ritenendo le Sue indicazioni estremamente utili per migliorare la qualità del servizio fornito.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, salvaguardando in questo modo la riservatezza dei Suoi dati, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

Esprima la sua valutazione a ciascuna domanda, contrassegnando la casella corrispondente alla Sua risposta, utilizzando una delle quattro possibili valutazioni:

Insoddisfatto



Sufficientemente soddisfatto



Soddisfatto



Molto soddisfatto



DIMENSIONE ACCESSIBILITA': Adeguatezza delle informazioni e modalità di erogazione del servizio

A1. Chiarezza delle informazioni per usufruire del servizio
(linee guida e modulistiche pubblicate sul sito istituzionale)

Insoddisfatto



Sufficientemente soddisfatto



Soddisfatto



Molto Soddisfatto



A2. Idoneità delle procedure per usufruire del servizio

Insoddisfatto



Sufficientemente soddisfatto



























Soddisfatto



Molto Soddisfatto



A3. Adeguatezza degli orari di ricevimento al pubblico	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 
A4. Tempi di attesa per ricevere il servizio	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 
DIMENSIONE PERSONALE: competenza, cortesia e disponibilità degli operatori		
A5. Disponibilità e cortesia del personale <i>(contattato telefonicamente e/o allo sportello)</i>	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 
A6. Competenza e professionalità degli operatori	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 
DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE: capacità dell'Ente di raccogliere e gestire reclami		
A7. Facilità di effettuare reclami / proporre suggerimenti	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 
A8. Gestione dei reclami/suggerimenti <i>(se adeguatamente presi in considerazione)</i>	Insoddisfatto 	Sufficientemente soddisfatto 
	Soddisfatto 	Molto Soddisfatto 

Sulla base dei questionari acquisiti, inviati agli interessati tramite PEC, si è proceduto all'elaborazione di un documento di analisi dei dati raccolti, di cui se ne illustra la sintesi:

- ✓ questionari inviati tramite PEC: n. 121;
- ✓ questionari riscontrati: n. 113, pari al 93,39% degli intermediari/professionisti accreditati;

di cui:

- n. 107 questionari evidenziano una valutazione complessiva, della nuova procedura informatizzata per il rilascio di autorizzazioni per il commercio itinerante, *soddisfacente*;
- n. 6 questionari, invece, rilevano una valutazione *insoddisfacente*.

Come si può, chiaramente, evincere dai dati esplicitati, e dal grafico che segue, i giudizi espressi dagli intermediari/professionisti accreditati, costituenti il campione dell'indagine, hanno manifestato il buon funzionamento della nuova procedura, registrando un livello di gradimento pari al 94,70%.





Direzione Generale – 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 2018 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. 2576 del 10 maggio 2018, il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2018 in materia di audit interno, individuando, quale *focus* dell'attività, il monitoraggio sui procedimenti di erogazione dei servizi ai cittadini di competenza delle Municipalità .

A conclusione delle attività di audit 2018, il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha trasmesso la Relazione conclusiva concernente il monitoraggio, nell'ambito della quale sono state elencate le criticità trasversali e specifiche rilevate e proposti correttivi di carattere organizzativo e gestionale.



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

PARTE QUARTA

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 2018, il Servizio Partecipazioni Comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, ha proseguito, così come previsto dal Piano della Qualità 2018, l'attività di verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.

In particolare, nel corso dell'anno, si è proceduto a definire i nuovi rapporti contrattuali con la partecipata Napoli Servizi S.p.a., a fare data dal 1 luglio, sulla base degli indirizzi definiti dalla Giunta con propria deliberazione n. 352, del 13 luglio 2018, con la quale ha, tra l'altro, approvato il relativo schema contrattuale di durata annuale.

L'art.6 di tale schema prevede l'elaborazione, da parte della Società, del Piano di Lavoro delle Attività continuative e periodiche, in cui dovranno essere definiti, di concerto con il dirigente comunale responsabile del singolo settore, anche gli indicatori di risultato e i relativi elementi di verifica, per monitorare la qualità della gestione dei servizi.

I previsti indicatori, che saranno oggetto di monitoraggio bimestrale, ai sensi del successivo art. 14, dovranno tener conto dell'impegno che, in conformità all'art.17 del citato schema contrattuale, la Società partecipata assume *“ad adeguare e diffondere, presso*



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

i destinatari delle prestazioni, una Carta dei servizi conforme ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (...)”.

Sempre nel corso del 2018, la Giunta Comunale, con propria deliberazione n.657 del 28 dicembre 2018, ha proposto al Consiglio comunale il rinnovo dell’affidamento in house del servizio di igiene urbana alla partecipata ASIA Napoli S.p.a..

Nelle premesse del provvedimento, ratificato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 4 del 13 febbraio 2019, si legge che *“la Società, ai sensi del comma 462 dell’art.2 della legge 24 dicembre 2017 n. 244, ha approvato la Carta della qualità dei Servizi con Determina dell’Amministratore Unico n. 8 del 28/11/2017”*.

Sempre in riferimento alla terza macro area di controllo, il Piano della Qualità 2018 ha previsto la realizzazione di un’analisi riferita alla metodologia di misurazione della qualità dei servizi erogati e allo scopo adottata dagli organismi partecipati.

A tal fine, l’individuazione dell’organismo interessato è avvenuta, come previsto, d’intesa con la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali e con la struttura titolare del rapporto di servizio con la società partecipata prescelta.

Conseguentemente, con nota PG/2018/439690, del 15 maggio 2018, è stato chiesto al dirigente dei Servizi di Trasporto Pubblico di porre in essere idonea procedura volta alla rilevazione della metodologia adoperata dall’organismo partecipato Azienda Napoletana Mobilità S.p.a..

Su tali basi, il 21 febbraio 2019, è pervenuta dalla medesima Azienda *“l’Indagine sulla Qualità dei servizi erogati da ANM spa effettuata da Napoli Holding”*, Società controllante di ANM, dalla quale evincere *“la metodologia adottata”*.

Di seguito, sono riportati gli stralci significativi del documento prodotto, che rilevano ai fini della descritta analisi.



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



01

Obiettivi, metodologia e target

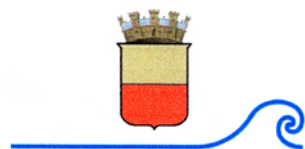
L'indagine ha monitorato il livello di soddisfazione dell'utenza dei servizi offerti da ANM valutando i diversi fattori qualitativi del servizio stesso in relazione alle diverse componenti dei servizi:

- Trasporto su gomma
- Trasporto su Ferro
- Gestione aree di sosta
- Servizio ascensori e scale mobili esterne

In particolare è stata valutata la corrispondenza tra le seguenti dimensioni qualitative:

- Qualità promessa/ qualità erogata
- Qualità attesa
- Qualità percepita.

L'obiettivo dell'indagine consiste principalmente nel capire quanto gli interventi di miglioramento realizzati abbiano inciso sul livello di soddisfazione della clientela, e come intervenire su eventuali aree critiche.



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



01

Obiettivi, metodologia e targe

L'indagine, di tipo quantitativo è stata realizzata attraverso questionari semistrutturati forniti dal cliente, uno per ogni componente di servizio sottoposta ad indagine: trasporto su ferro, trasporto su gomma, parcheggi, ascensori e scale mobili.

Le interviste sono state realizzate con sistema CAPI dal 12/05/2017 al 31/05/2017 presso le stazioni della Linea 1 e delle Funicolari, le fermate delle linee su gomma urbane ed extraurbane, presso i parcheggi, gli ascensori e le scale mobili, secondo un campionamento fornito dal cliente.

Sono stati intervistati esclusivamente fruitori abituali del servizio, in grado quindi di fornire una valutazione complessiva e non occasionale del servizio stesso;

Il Campione è stato stratificato in base alle variabili socio-demografiche sesso ed età su base dati ISTAT 2016.