

RELAZIONE SUL CONTROLLO DI QUALITA' ANNO 2013

Report consuntivo

*a cura della Direzione Generale
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione
gennaio 2014*



INDICE

PARTE PRIMA	3
PREMESSA	3
IL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE.....	4
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 23 DEL 23 LUGLIO 2013.....	5
PARTE SECONDA	8
LA CARTA DEI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI NAPOLI	8
L'ANALISI DEI RISULTATI	9
IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI	27
PARTE TERZA	31
LE CRITICITÀ RISCONTRATE.....	31
PROSPETTIVE PER L'ANNO 2014.....	32

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.

La misura della qualità percepita accompagnata dalla valutazione dei fattori di qualità/criticità più rilevanti per il cittadino-utente è il punto di partenza ineludibile per comprendere la natura dei collegamenti tra esigenze degli utenti, scelte gestionali, performance e responsabilità manageriali.

Le rilevazioni effettuate mirano anche ad individuare i possibili fattori su cui si registrano gli scostamenti tra ciò che l'amministrazione è in grado di realizzare rispetto agli effettivi bisogni e attese della collettività, al fine di realizzare presso l'amministrazione stessa una cultura sistematica della valutazione e una modalità organizzativa di ascolto e considerazione della voce del cittadino.

Pertanto non parliamo semplicemente di customer satisfaction ma di Customer Satisfaction Management, concetto certamente più ampio di quello di Customer Satisfaction, con il quale si intende la capacità delle pubbliche amministrazioni di gestire e realizzare in modo proattivo e partecipato i diversi interventi che mirano ad assicurare nel tempo la soddisfazione di utenti, cittadini e stakeholder.

In tal senso la gestione della Customer Satisfaction (Customer Satisfaction Management) va intesa in una prospettiva più ampia rispetto alla sola misurazione della soddisfazione, sia perché è finalizzata al miglioramento dei servizi, sia perché si basa su un coinvolgimento degli utenti – e in generale degli stakeholder – nell'intero ciclo del servizio.

Solo così può possibile fornire indicazioni su dove intervenire dal punto di vista dell'organizzazione interna e sugli organismi gestionali esterni per cercare di ottenere il migliore compromesso possibile tra la qualità dei servizi erogati e il costo degli stessi.

Il quadro normativo e regolamentare

L'impianto del controllo di qualità trova fondamento nella deliberazione n. 4 del 28/02/2013 con la quale, in ottemperanza alle previsioni dell'articolo 3, comma 2, del Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, il Consiglio Comunale ha approvato il Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, così come previsti dalla nuova versione degli articoli 147, 147 bis, 147 ter, 147 quater e 147 quinquies del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

L'articolo 7 del citato regolamento, rubricato "Controllo di qualità dei servizi" prevede:

- al comma 1 che: *"è la funzione volta a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia in autogestione che attraverso gli organismi gestionali esterni, anche con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'Ente"*;
- al comma 2 che: *"la Direzione Generale promuove il controllo del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati e supporta i Dirigenti responsabili nella predisposizione delle carte dei servizi"*;
- 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"*;

- al comma 4 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”*.

La disposizione del direttore generale n° 23 del 23 luglio 2013

Il Direttore Generale in data 23 luglio 2013 ha emanato la disposizione n° 23 attuativa della deliberazione di G.C. n. 16 del 18/01/2013, limitatamente all’art. 7 del regolamento del sistema dei controlli interni, approvato con deliberazione di C.C. n. 4 del 28/02/2013, sul controllo di qualità dei servizi.

Innanzitutto, per dare attuazione al controllo di qualità, così come definito dall’articolo 7, sono state individuate tre aree di controllo:

- la prima si riferisce al controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione;
- la seconda, più specifica, 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.

Il Direttore Generale sulla base di tale individuazione ha, pertanto, attribuito le attività da porre in essere per l’anno 2013 suddividendole per area di controllo e precisamente:

- **Attività dirette al controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione**
Verifica periodica e sistematica da parte del competente servizio della Direzione Generale del livello di gradimento dei cittadini/utenti sui servizi erogati, mediante l’analisi dei report scaturenti dalla Carta dei Servizi online del Comune di Napoli, al fine di individuare gli eventuali aspetti critici procedurali e/o gestionali, e di elaborare ed attivare progressivi interventi di miglioramento della qualità dei Servizi anche nell’ambito del processo di riorganizzazione dell’Ente.

- **Attività dirette all'ottimizzazione dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi in autogestione:**

Realizzazione da parte della struttura competente in materia di Audit Interno, incardinata nel Dipartimento Gabinetto del Sindaco, delle attività previste nel programma annuale di interventi 2013, adottato con disposizione organizzativa del Capo di Gabinetto n° 28 del 21/06/2013.

In deroga alla ordinaria programmazione audit che di norma resta circoscritta ai servizi in autogestione, per l'intera annualità 2013, le attività di internal auditing sono state estese al settore della gestione delle risorse umane delle predette società partecipate in stretta sinergia con l'Assessore al Bilancio, i singoli Assessorati di riferimento e le strutture burocratiche dell'Ente deputate al controllo sui servizi esternalizzati. Ferma restando la possibilità di attivare, su impulso del Sindaco, al di fuori del citato settore di intervento, audit su fatti e accadimenti particolarmente gravi che richiedono un intervento immediato.

- **Attività dirette al controllo della qualità dei servizi erogati attraverso gli organismi gestionali esterni:**

Data la stretta interconnessione tra controllo di qualità sui servizi erogati attraverso gli organismi gestionali esterni e controllo analogo, in fase di prima applicazione e nelle more dell'approvazione da parte della Giunta Comunale del Disciplinare sul Controllo Analogo, di cui all'art. 24 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, proseguimento da parte di ciascuna struttura competente delle proprie attività nell'ambito dell'area tematica "*controllo sulla qualità amministrativa*" di cui alla delibera di G. C. n° 422 del 2 aprile 2009 "*Indirizzi sulle modalità di esercizio del controllo analogo sulle società affidatarie dirette di servizi pubblici*".

Verifica dell'esistenza nei contratti di servizio di apposite clausole volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie scientificamente riconosciute.



Occorre poi aggiungere che la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli, con nota PG/2012/864993 del 12 novembre 2012, a seguito della riunione congiunta delle Conferenze permanenti regionale e provinciale in seduta plenaria, ha avviato un monitoraggio di ampio respiro sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale.

Il questionario, del tutto volontario, predisposto dal Ministero dell'Interno e messo a disposizione sul sito web istituzionale dell'Ente, ha lo scopo di permettere di acquisire conoscenze ed informazioni della qualità dei servizi pubblici resi ai cittadini ed avere delle informazioni necessarie all'individuazione di interventi mirati a garantire condizioni di efficacia, efficienza ed economicità.

Con il presente report, pertanto, vengono evidenziati i risultati delle attività relative alla prima area di controllo individuata dalla citata disposizione del Direttore Generale (di competenza del Servizio Controllo di Gestione e Valutazione) e quelli scaturenti dalla compilazione e restituzione dei questionari del monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli. Vengono, inoltre, presentate le criticità riscontrate e si individuano le modalità per attuare il controllo della qualità per l'anno 2014.



PARTE SECONDA

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. Trattasi di uno strumento in linea con le previsioni di cui al Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33, recante norme in materia di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, 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.

La consultazione può avvenire per singola struttura accedendo al link “ricerca per ufficio” o per tipologia di prestazione resa attraverso il link “ricerca per prestazione”. E’ prevista poi una terza sezione “Anti-corruzione e Trasparenza” attraverso la quale si ha accesso alle funzioni dell’Autorità Garante Anticorruzione e Trasparenza del Comune di Napoli, istituita con delibera di Giunta Comunale n. 520 del 28 giugno 2012, alle informazioni sull’organo sostitutivo in caso di inerzia, così come individuati dalla disposizione del Direttore Generale n. 7 del 10 febbraio 2012, ed alle prestazioni fornite dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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. Una vera e propria indagine di customer satisfaction realizzata online che consente di misurare il livello di gradimento da parte dell’utenza rispetto alle prestazioni rese.

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.

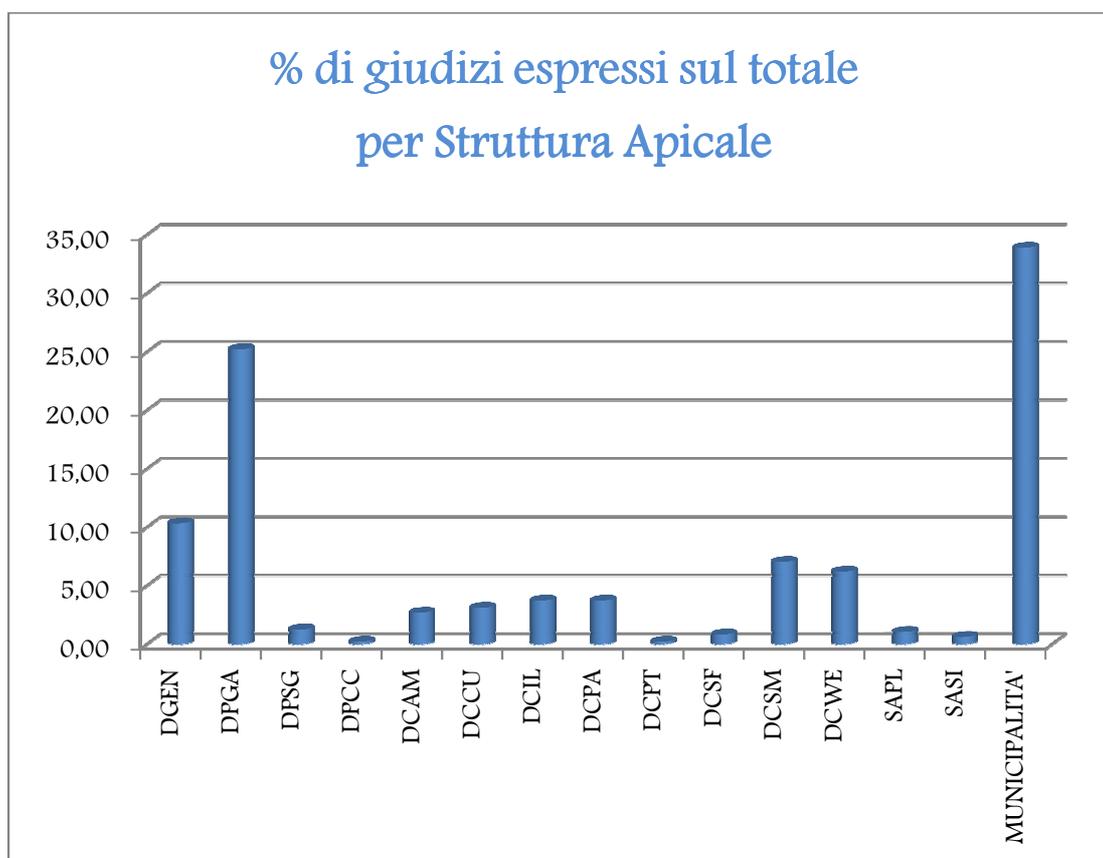
L'analisi dei risultati

La rilevazione dei dati ha evidenziato, innanzitutto, l'espressione di un numero di giudizi non eccessivamente numeroso per un Comune di grandi dimensioni come il Comune di Napoli. Infatti, sono stati espressi solo 484 giudizi che non hanno interessato tutte le strutture dell'Ente potenzialmente erogatrici di prestazioni/servizi. La distribuzione percentuale è sintetizzata nella tabella che segue.

STRUTTURA APICALE	% DI GIUDIZI ESPRESSI SUL TOTALE
DIREZIONE GENERALE	10,33
DIPARTIMENTO GABINETTO DEL SINDACO	25,21
DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE	1,24
DIPARTIMENTO CONSIGLIO COMUNALE	0,21
DIREZIONE CENTRALE AMBIENTE, TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE	2,69
DIREZIONE CENTRALE CULTURA, TURISMO E SPORT	3,10
DIREZIONE CENTRALE INFRASTRUTTURE, LAVORI PUBBLICI E MOBILITA'	3,72
DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO	3,72
DIREZIONE CENTRALE PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEL TERRITORIO	0,21

DIREZIONE CENTRALE RISORSE FINANZIARIE	0,83
DIREZIONE CENTRALE SVILUPPO ECONOMICO, RICERCA E MERCATO DEL LAVORO	7,02
DIREZIONE CENTRALE WELFARE E SERVIZI EDUCATIVI	6,20
SERVIZIO AUTONOMO POLIZIA LOCALE	1,03
SERVIZIO AUTONOMO SISTEMI INFORMATIVI	0,62
MUNICIPALITA'	33,88
TOTALE	100,00

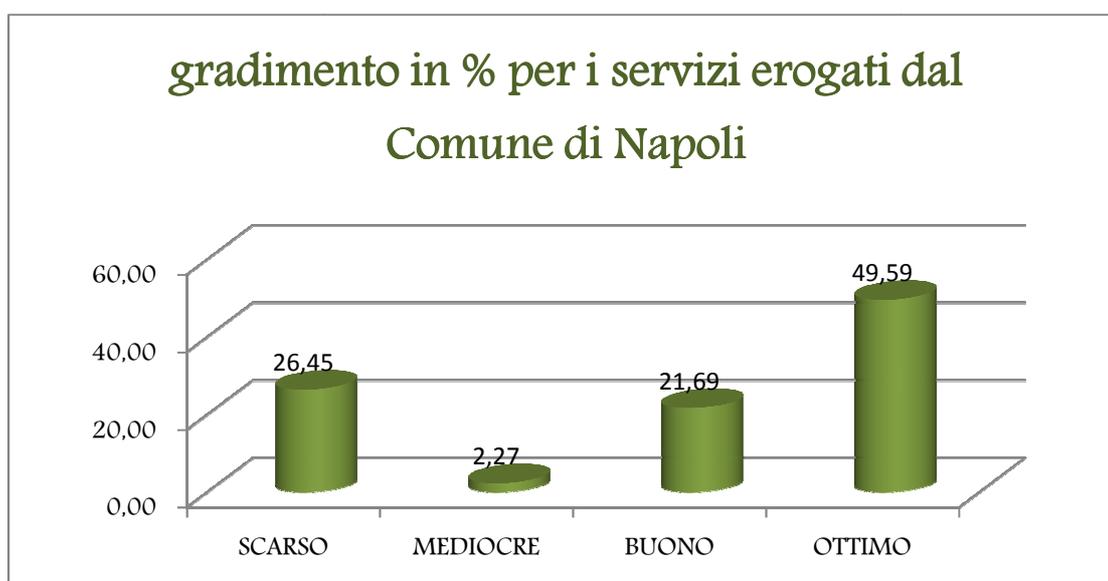
Graficamente abbiamo la seguente distribuzione.



La maggioranza dei giudizi, come si evince dalla tabella, è stata espressa in relazione ai servizi erogati dalle 10 Municipalità. Questo dato certamente non meraviglia, infatti, è di immediata percezione che il cittadino/utente, sia in ragione dei servizi erogati sia in relazione al senso di appartenenza al territorio in cui vive, vede la Municipalità come il “piccolo Comune di Napoli” e, pertanto, nella sua ottica è lì che sente forte l’esigenza del miglioramento dei servizi erogati dall’Ente.

Discorso diverso merita l’alta percentuale di giudizi espressi sul Dipartimento Gabinetto del Sindaco. Questo dato, senza per ora entrare nel merito del giudizio espresso, evidenzia l’attenzione dell’utente a tali servizi fortemente voluti e potenziati dall’attuale amministrazione quale strumento di controllo “*occhio del cittadino*” sull’operato dell’amministrazione.

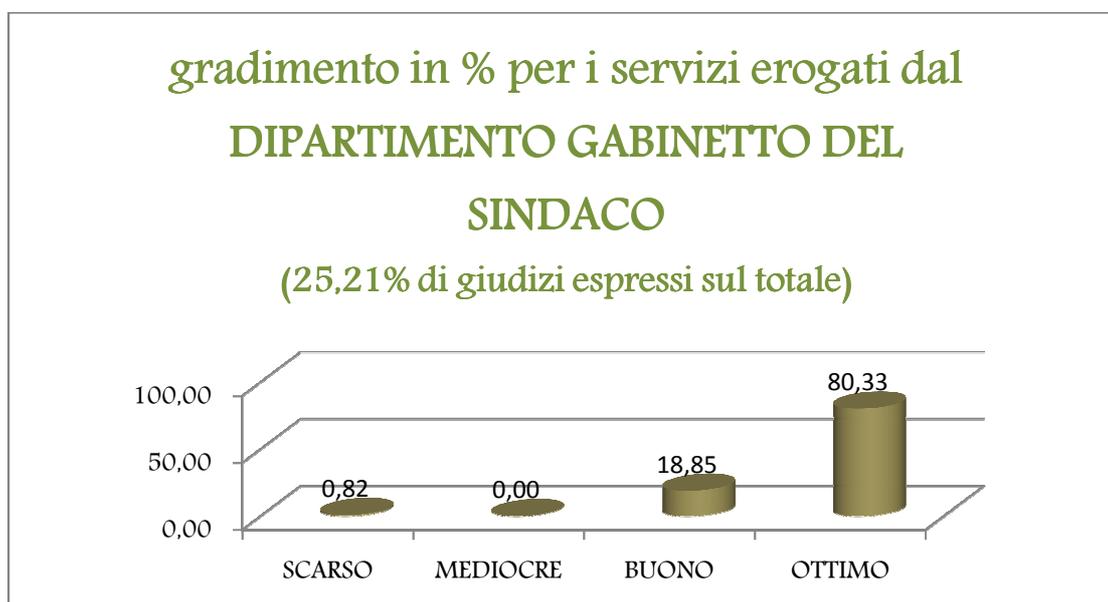
Entrando ora nello specifico nella seguente rappresentazione grafica vengono evidenziati i risultati rilevati a livello di Ente Comune di Napoli in relazione ai parametri di valutazione messi a disposizione dell’utente nella Carta dei Servizi online, vale a dire, “scarso”, “mediocre”, “buono” e “ottimo”.



I dati mostrano una percezione della qualità dei servizi erogati dal Comune di Napoli medio – alta, che nel nostro caso sconta la limitatezza del campione di riferimento, ma che trova conforto nelle indagini di customer satisfaction effettuate su richiesta della Prefettura di Napoli, così come vedremo più avanti.

Passando all'esame dei risultati del gradimento espresso per le singole strutture apicali dell'Ente e, prioritariamente, per quelli che evidenziano la più alta percentuale di giudizi espressi, perché di maggiore attendibilità, emergono i seguenti risultati.

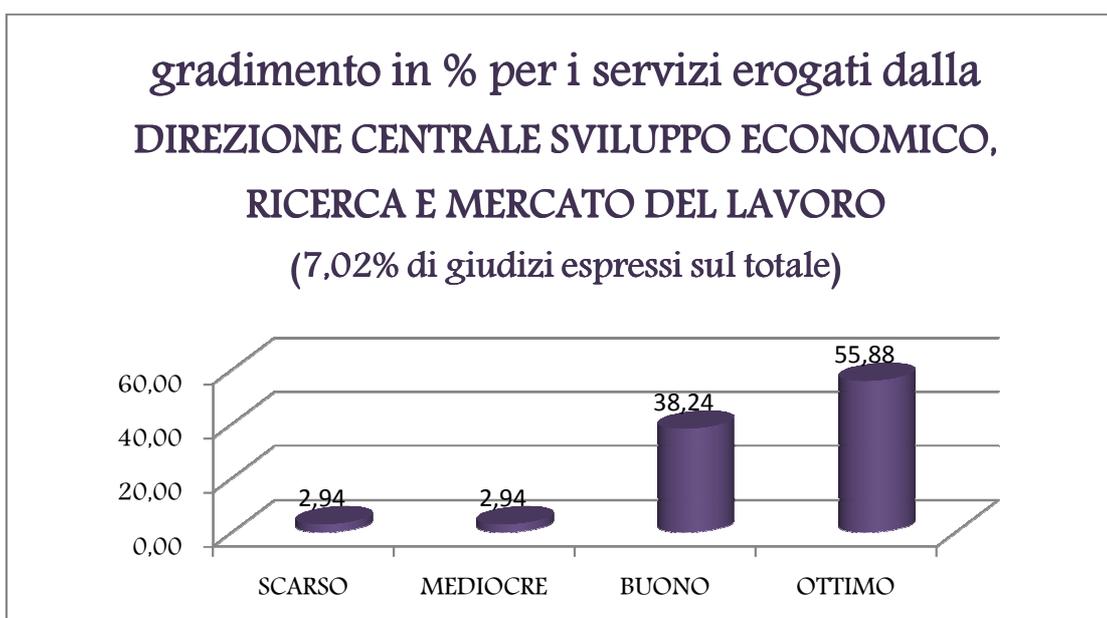
Come già accennato in precedenza, per il Dipartimento Gabinetto del Sindaco è stata espressa un'alta percentuale di giudizi in rapporto al totale con valutazioni estremamente confortanti. I giudizi, nella quasi totalità, afferiscono al Servizio Ufficio Stampa ed in particolare sono relativi ai servizi televisivi della Web Tv ed alle Dirette streaming audio video delle sedute del Consiglio Comunale.



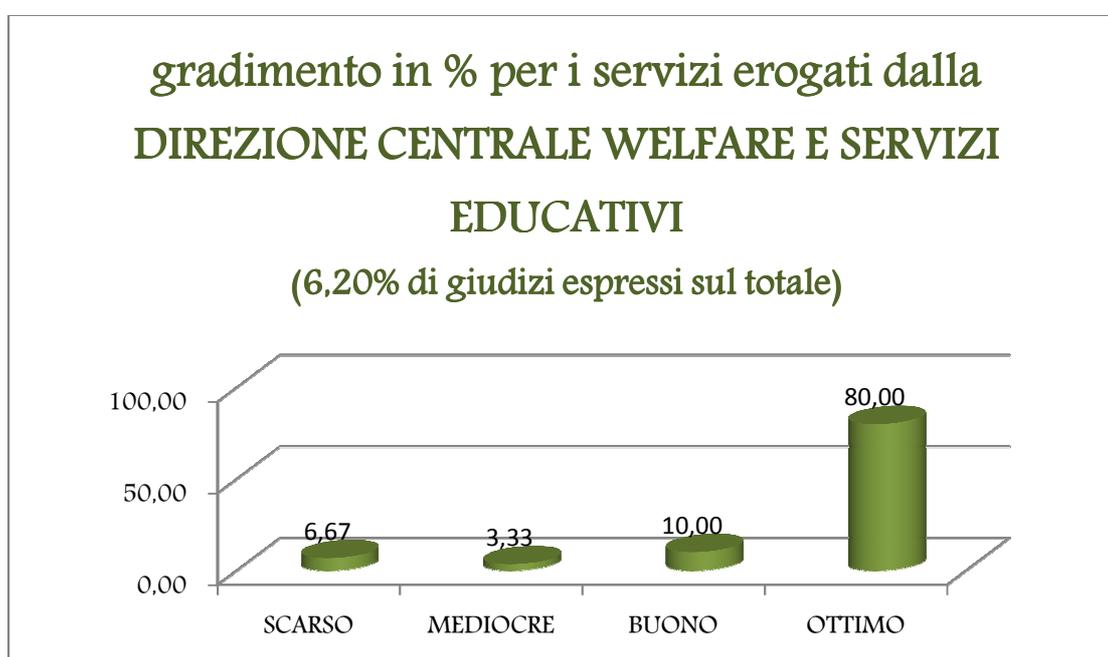
Per la Direzione Generale i giudizi sono stati espressi esclusivamente con riguardo alla funzionalità della Carta dei Servizi online ed al progetto Napoli Cloud City, evidenziando un gradimento medio – alto per i servizi erogati.



La Direzione Centrale Sviluppo Economico, Ricerca e Mercato del Lavoro ha ricevuto valutazioni nella quasi totalità sui servizi erogati dal Commercio, artigianato e Made in Naples con una distribuzione verso l'alto del gradimento con commenti che evidenziano, in particolare, soddisfazione, professionalità ed efficienza del personale.

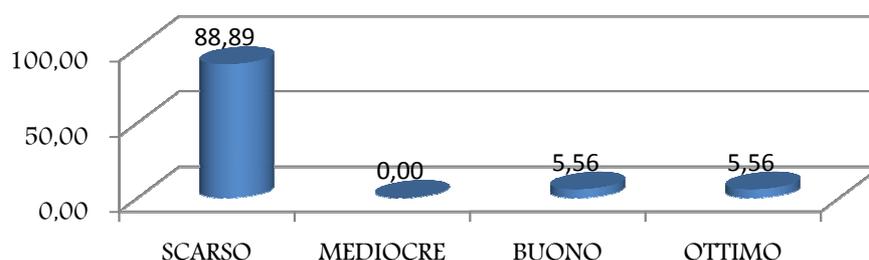


I giudizi espressi per la Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi si riferiscono in particolare al servizio Diritto all'istruzione, al servizio Educativo e scuole comunali e al servizio Politiche di inclusione sociale - città solidale. Anche in questo caso il gradimento si attesta su ottimi livelli con commenti che sottolineano competenza, disponibilità, assistenza e cortesia.



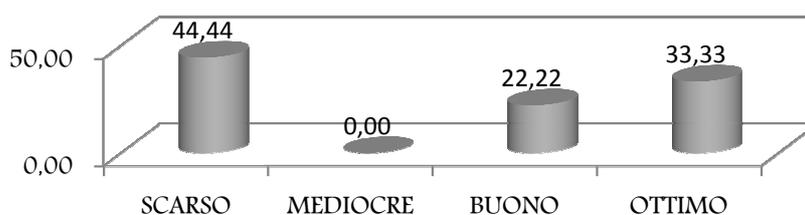
Nel caso della Direzione Centrale Patrimonio, invece, abbiamo l'espressione di giudizi esclusivamente per il servizio Demanio, patrimonio e politiche per la casa con risultati poco lusinghieri. Infatti, quasi il 90% delle valutazioni espresse rileva lo scarso livello delle prestazioni offerte. Questo dato sicuramente evidenzia problemi nelle modalità di erogazione del servizio, ma risente della grave crisi abitativa che vive la popolazione del Comune di Napoli che sconta le enormi difficoltà nel reperire le risorse necessarie per fornire una adeguata soluzioni alle relative problematiche.

gradimento in % per i servizi erogati dalla
DIREZIONE CENTRALE PATRIMONIO
(3,72% di giudizi espressi sul totale)



Per la Direzione Centrale Infrastrutture, Lavori Pubblici e Mobilità i giudizi evidenziano valutazioni altalenanti tra lo scarso e l'ottimo. Le negatività espresse riguardano, in particolare, le attività di manutenzione delle strade di viabilità primaria (autostrade urbane, strade primarie ordinarie di collegamento con la rete autostradale urbana, strade di connessione tra bacini di traffico, strade primarie ordinarie ricedenti nei perimetri del centro storico).

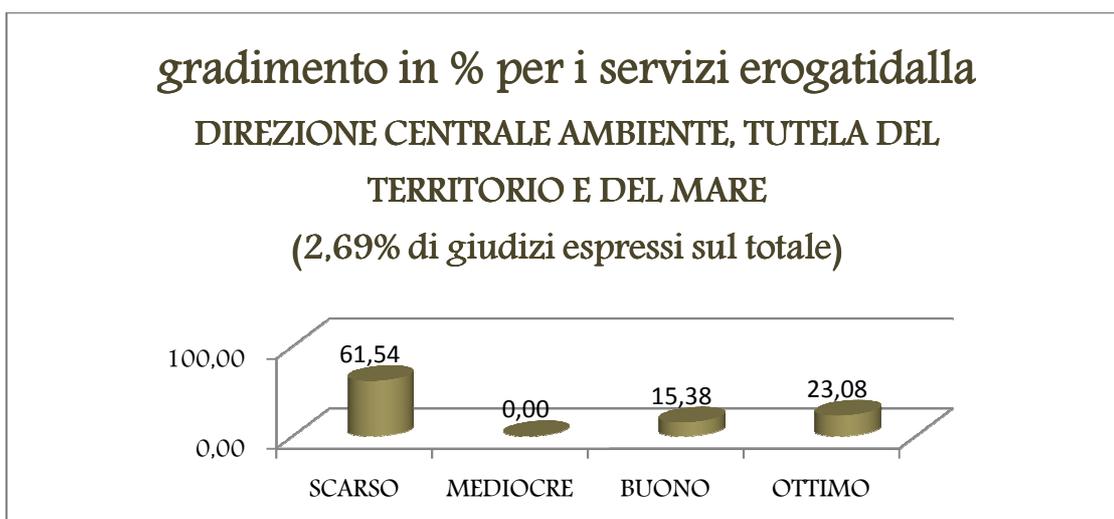
gradimento in % per i servizi erogati dalla
**DIREZIONE CENTRALE INFRASTRUTTURE,
LAVORI PUBBLICI E MOBILITA'**
(3,72% di giudizi espressi sul totale)



Anche la Direzione Centrale Cultura, Turismo e Sport presenta nei giudizi espressi una equa distribuzione tra quelli positivi e quelli negativi. Quelli positivi sono legati alle attività culturali ed artistiche, mentre quelli negativi riguardano esclusivamente la gestione degli impianti sportivi, in particolare, si lamenta la scarsa manutenzione ordinaria.



I risultati in gran parte negativi registrati per la Direzione Centrale Ambiente, Tutela del Territorio e del Mare sono dovuti, come era immaginabile, ai problemi legati all'igiene della città ed alla qualità dello spazio urbano.



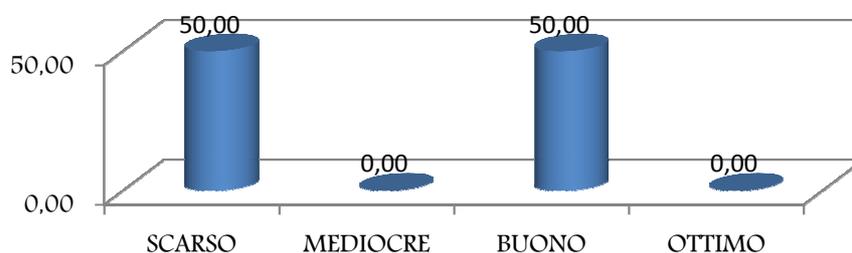
Di seguito sono rappresentate graficamente le valutazioni espresse per i servizi erogati da alcune strutture dell'Ente, Dipartimento Segreteria Generale, Servizio Autonomo Polizia Locale, Direzione Centrale Servizi Finanziari, Servizio Autonomo Sistemi Informativi, Dipartimento Consiglio Comunale e Direzione Centrale Pianificazione e Gestione del Territorio, per le quali, data l'esiguità del numero di rilevazioni pervenute, sembra opportuno al momento non procedere ad alcuna valutazione.



**gradimento in % per i servizi erogati dalla
DIREZIONE CENTRALE SERVIZI**

FINANZIARI

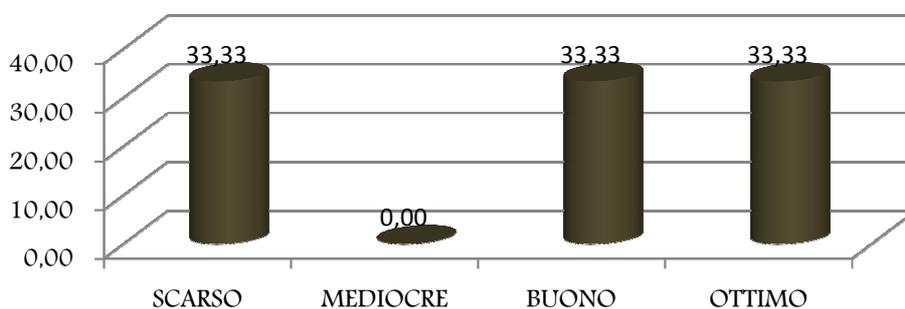
(0,83% di giudizi espressi sul totale)



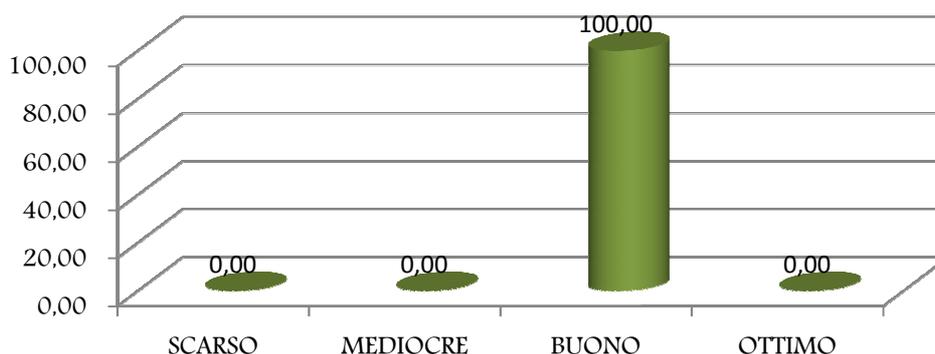
**gradimento in % per i servizi erogati dal
SERVIZIO AUTONOMO SISTEMI**

INFORMATIVI

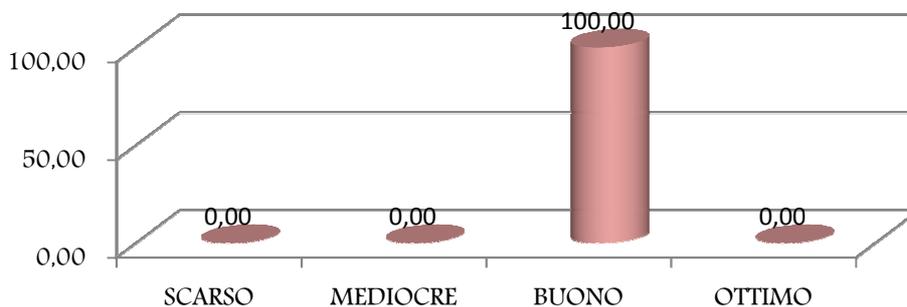
(0,62% di giudizi espressi sul totale)



**gradimento in % per i servizi erogati dal
DIPARTIMENTO CONSIGLIO COMUNALE**
(0,21% di giudizi espressi sul totale)



**gradimento in % per i servizi erogati dalla
DIREZIONE CENTRALE PIANIFICAZIONE E
GESTIONE DEL TERRITORIO**
(0,21% di giudizi espressi sul totale)



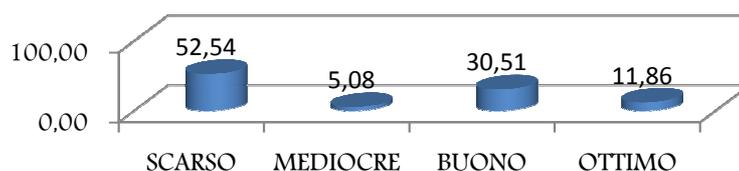
Un esame, invece, più approfondito, data l'ampiezza dei giudizi espressi, meritano le 10 Municipalità in cui è suddiviso il territorio del Comune di Napoli. Considerandole nel complesso la situazione non sembra così negativa ponendosi la maggioranza delle valutazioni tra il buono e l'ottimo.



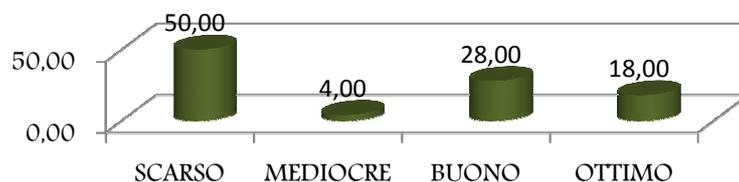
Ma è il caso di operare una serie di approfondimenti partendo, innanzitutto, dalla struttura organizzativa delle Municipalità, che sono attualmente costituite da una Direzione, da un servizio Attività Amministrative e da un servizio Attività Tecniche.

Dall'esame congiunto per servizi i risultati rilevati evidenziano per le Direzioni ed i servizi Attività Amministrative valutazioni spostate più verso il basso che verso l'alto, invece, per i servizi Attività tecniche valutazioni estremamente positive. Però bisogna segnalare che, pur essendo il totale dei giudizi espressi per le strutture facenti parte delle Municipalità più o meno simile, per le Direzioni e i servizi Attività Amministrative si riferisce alla quasi totalità delle strutture municipali, mentre per i servizi Attività tecniche sono stati valutati solo i servizi erogati da cinque Municipalità.

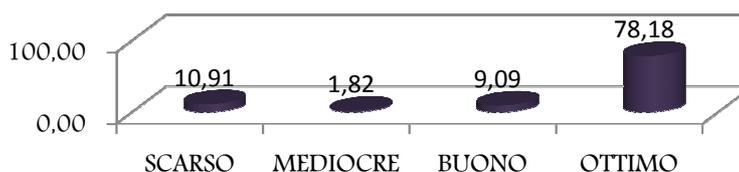
**gradimento in % per i servizi erogati dalle
DIREZIONI DI MUNICIPALITA'**
(12,19% di giudizi espressi sul totale)



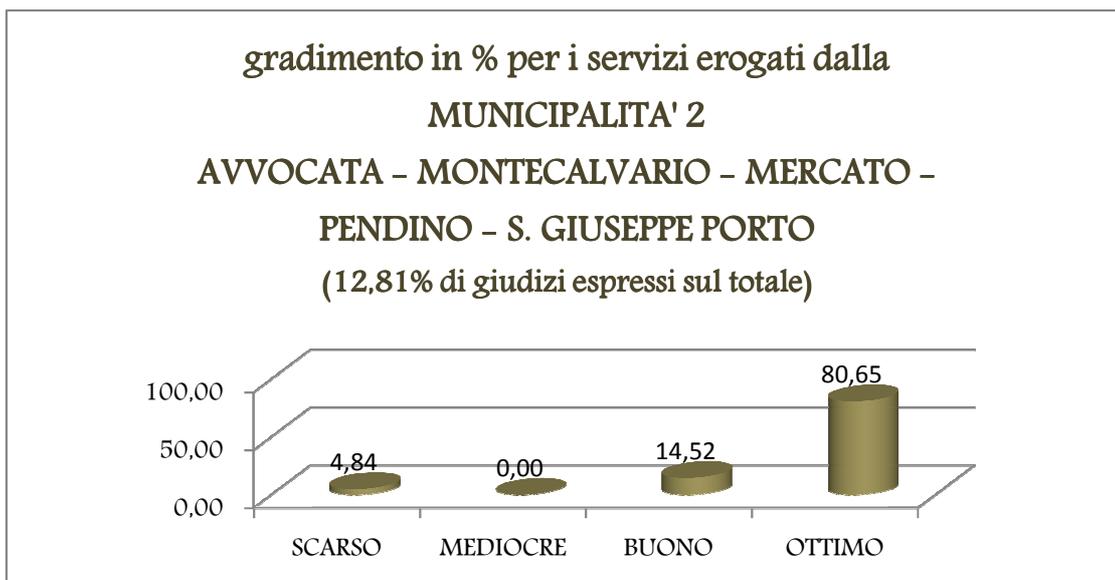
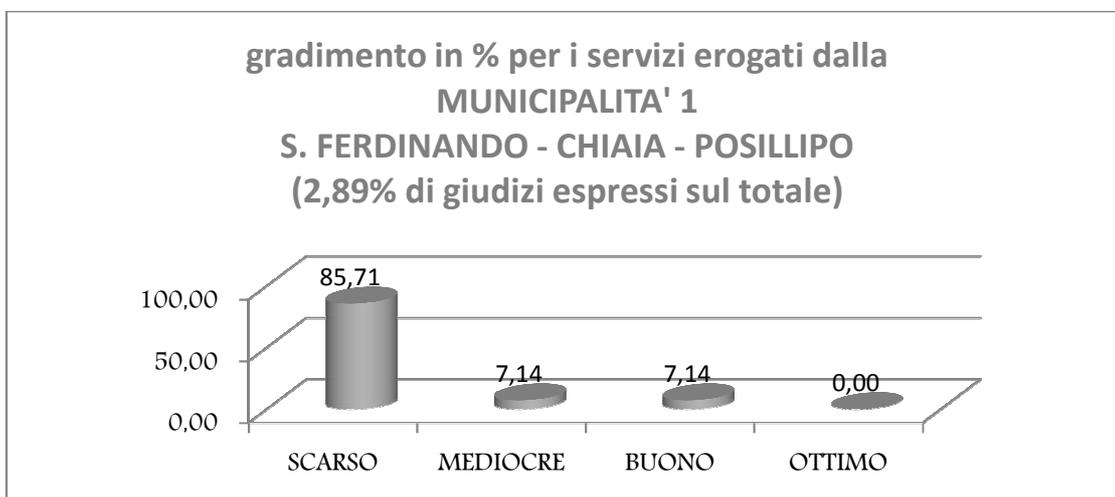
**gradimento in % per i servizi erogati dai
SERVIZI ATTIVITA' AMMINISTRATIVE**
(10,33% di giudizi espressi sul totale)



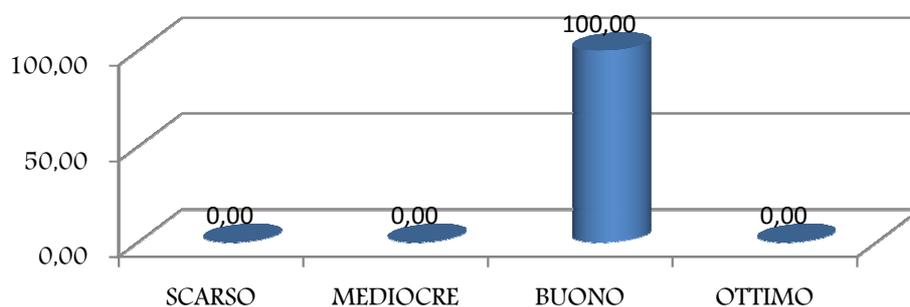
**gradimento in % per i servizi erogati dai
SERVIZI ATTIVITA' TECNICHE**
(11,36% di giudizi espressi sul totale)



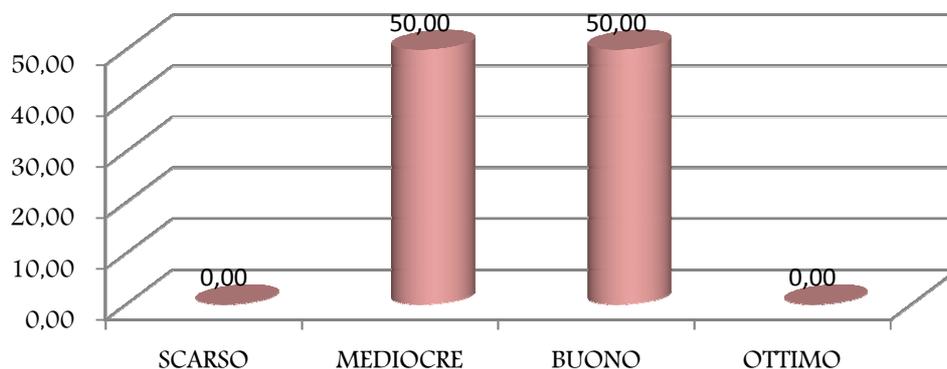
Fermo restando per alcune Municipalità la ristrettezza del numero di giudizi espressi, è interessante verificare l'andamento delle valutazioni per singola struttura municipale. Come si può riscontrare dalle rappresentazioni grafiche seguenti, abbiamo valutazioni negative per le Municipalità 1, 8 e 9, valutazioni medie per le municipalità 4, 5, 6, 7 e 10 e valutazioni positive per le municipalità 2 e 3. I dati maggiormente significativi riguardano le Municipalità 2, 7 e 9 per le quali l'ammontare dei giudizi espressi è pari al 27,27% su un totale del 33,88%.



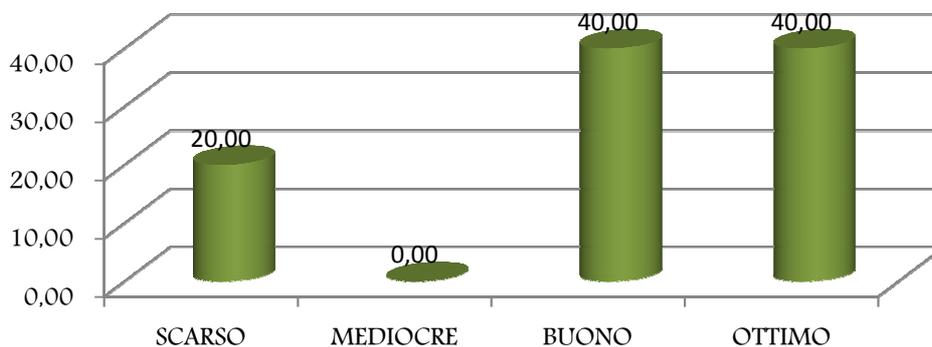
**gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 3
STELLA - S. CARLO ARENA
(0,21% di giudizi espressi sul totale)**



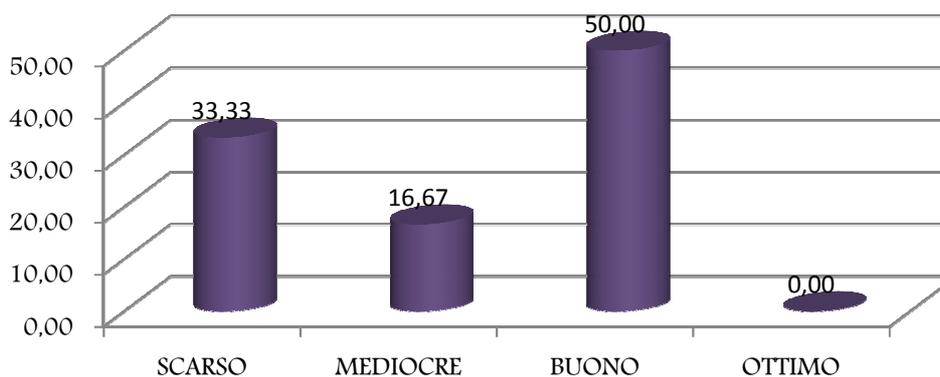
**gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 4
S. LORENZO - VICARIA - POGGIOREALE - ZONA
INDUSTRIALE
(0,41% di giudizi espressi sul totale)**



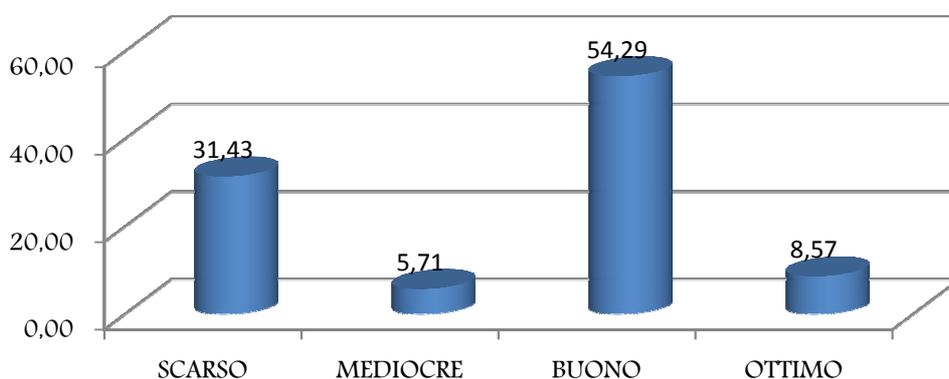
gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 5
VOMERO - ARENELLA
(1,03% di giudizi espressi sul totale)



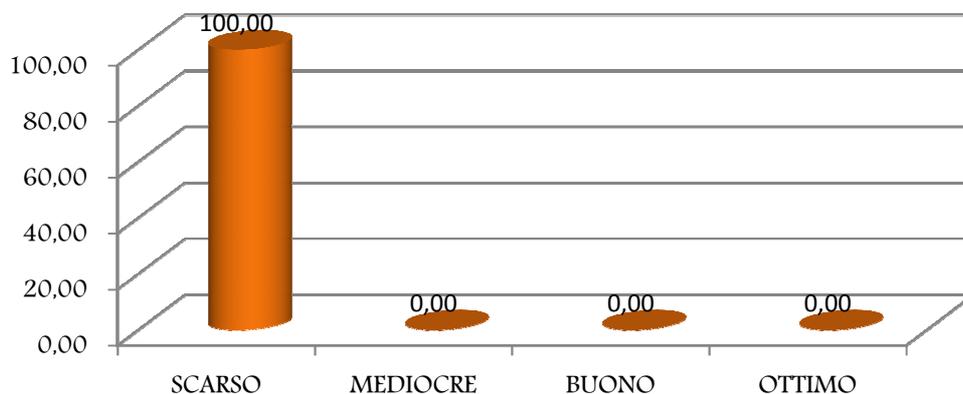
gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 6
PONTICELLI - BARRA - S. GIOVANNI A TEDUCCIO
(1,24% di giudizi espressi sul totale)



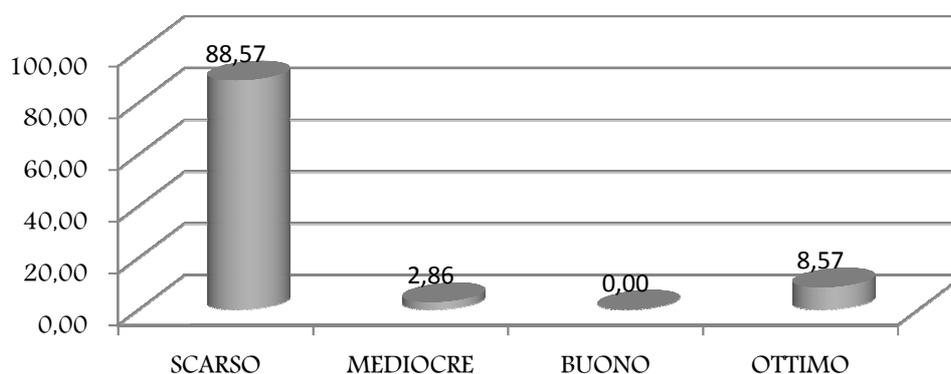
**gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 7
MIANO - SECONDIGLIANO - S. PIETRO A PATIERNO
(7,23% di giudizi espressi sul totale)**



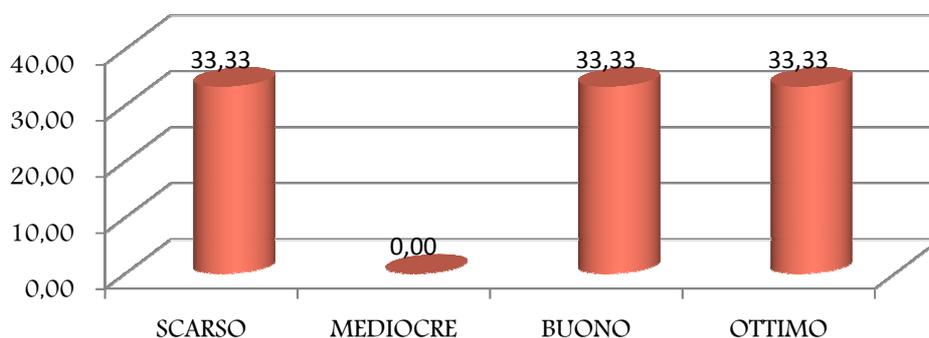
**gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 8
PISCINOLA - MARIANELLA - CHIAIANO - SCAMPIA
(0,21% di giudizi espressi sul totale)**



gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 9
SOCCAVO - PIANURA
(7,23% di giudizi espressi sul totale)



gradimento in % per i servizi erogati dalla
MUNICIPALITA' 10
BAGNOLI - FUORIGROTTA
(0,62% di giudizi espressi sul totale)





Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli

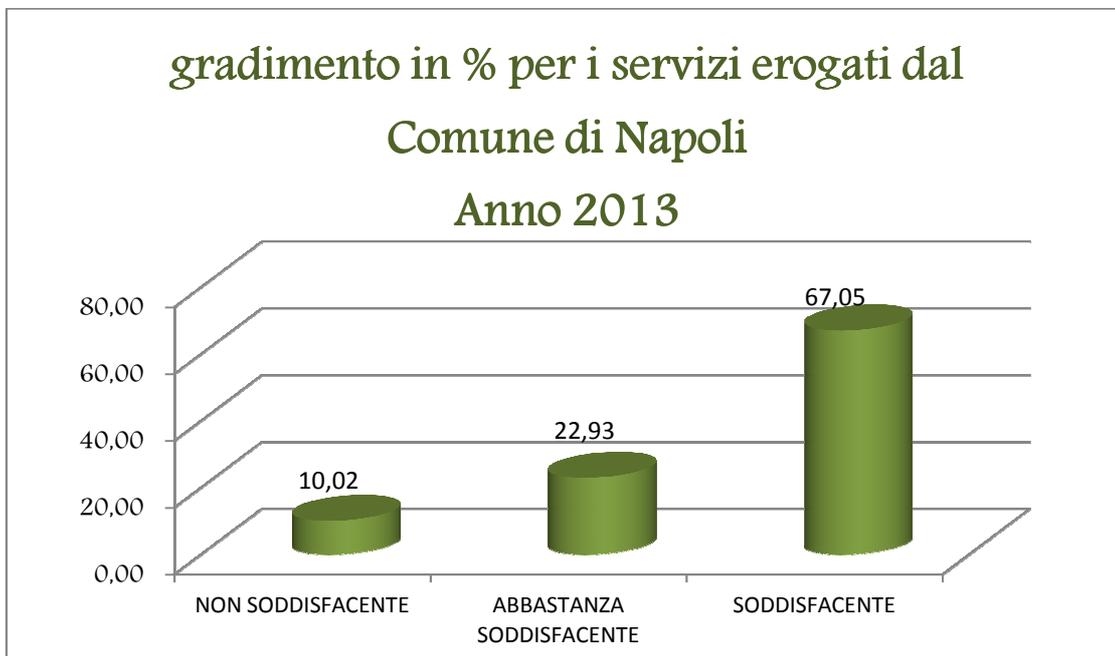
Come in precedenza accennato la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio di ampio respiro sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell'Interno e messa a disposizione sul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

Per l'anno 2013 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.

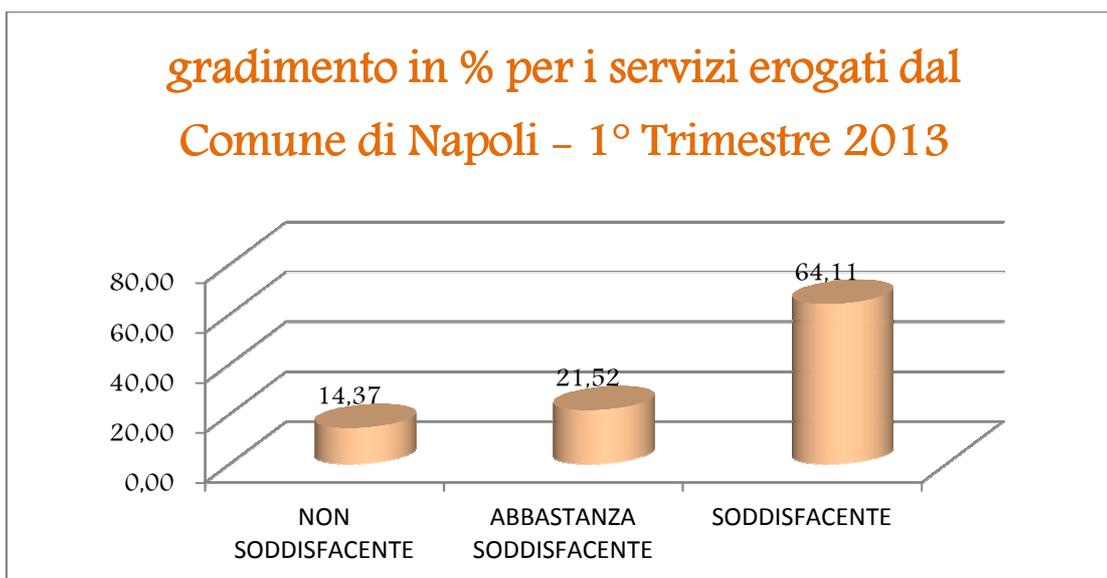
Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, la voce “Numero di questionari distribuiti” è corrispondente al numero di accessi alla specifica pagina del sito istituzionale dell'Ente comunicato alle scadenze richieste dal servizio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

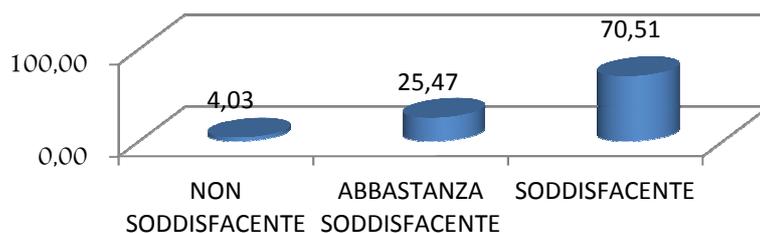
Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2013 il numero di questionari distribuiti è stato di 15.498 e quelli restituiti sono stati 10.592 con una percentuale di restituzione pari al 68,34%. I giudizi espressi rispecchiano quanto rilevato con la Carta dei Servizi online, avendo la seguente distribuzione.



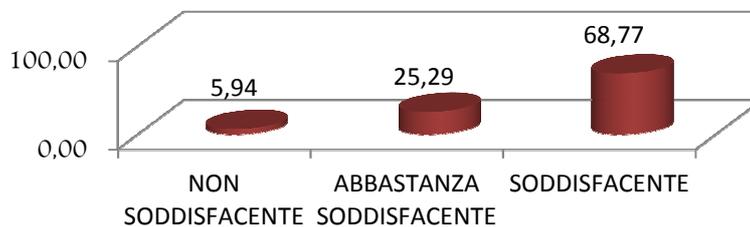
L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri del 2013 con valori compresi tra il 4 % e il 14% per il non soddisfacente, tra il 21 % e il 25% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 64 % e il 72% per il soddisfacente.



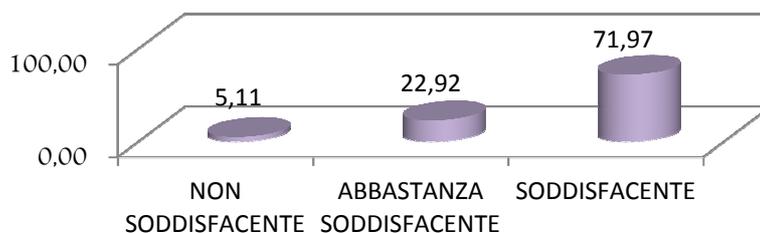
gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli - 2° Trimestre 2013



gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli - 3° Trimestre 2013



gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli - 4° Trimestre 2013





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

- Insufficienza e incompetenza del personale;
- Tempi lunghi di erogazione del servizio;
- Lunghe file agli sportelli e mancanza di canali di priorità per le pratiche urgenti;
- Inidonea articolazione dell'orario di apertura al pubblico con richiesta di apertura al pubblico anche in orario pomeridiano;
- Inadeguatezza della modulistica e delle informazioni;
- Assenza di distributori automatici di bibite ed alimenti nelle strutture;
- Miglioramento dei servizi igienici;
- Carenze nelle condizioni e nella logistica delle strutture;
- Mancanza di contenitori per la raccolta differenziata.

PARTE TERZA

Le criticità riscontrate

Le rilevazioni effettuate sia mediante la Carta dei Servizi online che a seguito del monitoraggio disposto dalla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli hanno evidenziato una serie di criticità. Le possiamo suddividere in due categorie:

- Criticità legate alla insufficiente erogazione del servizio;
- Criticità legate alle modalità di erogazione del servizio.

Per quanto riguarda la prima categoria, vale a dire, le criticità legate alla insufficiente erogazione del servizio, quelle emerse afferiscono, in particolare, a servizi già ampiamente oggetto di rilievi nel corso dell'anno 2013 da parte della stampa e dei cittadini. Ci riferiamo all'igiene cittadina ed alla qualità dello spazio urbano, alla manutenzione delle strade, alle politiche per la casa, alla gestione, manutenzione e fruizione degli impianti sportivi e, anche con pochi giudizi espressi sul totale, alle attività di sicurezza e controllo del territorio. Parliamo di argomenti di vasta portata il cui efficientamento richiede la destinazione di ingenti risorse, in particolare umane (considerando anche l'attuale contesto caratterizzato da pochi dirigenti tecnici) e finanziarie, che si scontra, però, con la delicata situazione finanziaria in cui versa, allo stato, il Comune di Napoli.

Considerando, comunque, che una serie di risorse per l'esercizio di tali attività derivano da fondi nazionali, finanziamenti statali, contributi regionali e da finanziamenti europei, sicuramente una delle strade percorribili per offrire un servizio migliore è il rafforzamento dei settori dell'Ente che si occupano di attrarre tali risorse finanziarie. Tale attività dovrebbe, comunque, realizzarsi in parallelo con il miglioramento e potenziamento delle azioni poste in essere per la riscossione.

Passando alla seconda categoria di criticità, relative alle modalità di erogazione del servizio, le osservazioni fornite dagli utenti ci portano ad affermare che una redistribuzione

del personale ed una maggiore attenzione alla formazione e aggiornamento sono gli elementi cardine su cui fondare il miglioramento della qualità nell'erogazione dei servizi. Certamente, utile sarebbe anche un'attività di mappatura dei processi di erogazione al fine di rilevare gli elementi che ostacolano l'efficacia, l'efficienza e l'economicità degli stessi.

Le prospettive per il 2014

In fase di prima applicazione del sistema di controllo della qualità nell'anno 2013 si è proceduto ad una rilevazione generale del gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli, che ha permesso di evidenziare tutta una serie di criticità, peraltro per la maggior parte già conosciute. Alla luce delle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del progetto MiglioraPA, sarebbe, opportuno, per l'anno 2014 predisporre un piano del controllo di qualità articolato in una serie di fasi che si possono così sintetizzare:

- **Individuazione del servizio oggetto dell'indagine.** Il punto di partenza di ogni indagine di customer satisfaction è, naturalmente, la scelta del servizio rispetto al quale effettuare la rilevazione. Il passo successivo è procedere a descrivere in maniera organizzata il processo nel quale il servizio si sviluppa ed individuare, per ciascuna fase del processo, gli elementi qualitativi da rilevare attraverso l'indagine.
- **Impostazione dell'indagine.** Questa fase è invece finalizzata alla pianificazione dell'indagine in maniera adeguata. In relazione al servizio scelto l'amministrazione deve definire le modalità con le quali realizzare l'indagine (ad es. se con strumenti qualitativi, quantitativi, etc.), progettare lo strumento (es. questionario) e individuare i destinatari (l'universo di riferimento).
- **Realizzazione dell'indagine.** Questa è la fase di rilevazione vera e propria, in funzione delle modalità scelte si realizza la raccolta delle opinioni degli utenti;
- **Raccolta, elaborazione e analisi dei dati.** In questa fase si analizzano, con strumenti statistici, i dati raccolti con l'obiettivo di comprendere quali sono le

opinioni degli utenti anche in funzione delle loro caratteristiche. L'elaborazione dei dati raccolti è sintetizzata in un report conclusivo che, condiviso con i referenti del servizio oggetto di indagine, costituirà la base per l'elaborazione delle azioni di miglioramento.

- **Impostazione dei piani di miglioramento.** Sentita l'utenza, raccolti gli input, analizzati i dati si ha a disposizione materiale sufficiente per restituire un piano di azioni di miglioramento. Il punto di partenza è, ovviamente, l'orientamento alla qualità; l'obiettivo è coprire il "gap" fra il livello atteso nell'erogazione di un determinato servizio e il livello effettivamente percepito dall'utenza. Il piano di miglioramento è lo strumento che conduce verso questo obiettivo: si dovranno integrare nel Piano le informazioni ottenute per organizzare e rendere esplicite le azioni da intraprendere per la risoluzione delle criticità individuate.
- **Comunicazione dei risultati.** Per eseguire una buona indagine di customer satisfaction è indispensabile prevedere un'adeguata fase di comunicazione dei risultati direzionata sia all'esterno che all'interno dell'Ente. La comunicazione esterna conclude il ciclo di CS con la finalità di dar seguito al rapporto fiduciario che lega le amministrazioni con i loro utenti, renderli consapevoli e partecipi dei processi di miglioramento e rassicurarli sulla propensione della PA ad incrementare i livelli di soddisfazione nell'erogazione dei servizi. Nella comunicazione interna l'attività di customer satisfaction si interseca inesorabilmente con le attività (e le finalità) di people satisfaction (PS), ossia del livello di soddisfazione misurato all'interno delle organizzazioni. La completezza delle informazioni messe a disposizione dei dipendenti, oltre a coinvolgerli con un ruolo di primo piano nei processi di miglioramento, favorisce processi di PS positivi.