



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

# **CONTROLLO DI QUALITA'** **BIENNIO 2016 - 2017** *ANNUALITA' 2016*

## *Report consuntivo*

*a cura della Direzione Generale  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione  
gennaio 2017*



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

## INDICE

<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>3</b>
PREMESSA .....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 22 DEL 10 NOVEMBRE 2016.....	3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>5</b>
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	5
1) L'INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE RELATIVAMENTE AI SERVIZI DEMOGRAFICI E DI STATO CIVILE MUNICIPALI .....	5
2) LA CARTA DEI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI NAPOLI .....	16
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI .....	19
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>22</b>
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE .....	22
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI....	23



**COMUNE DI NAPOLI**  
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, 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° 22 del 10 novembre 2016

Il Direttore Generale in data 11 novembre 2016, con disposizione n° 22, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per il biennio 2016-2017, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando le attività specifiche da porre in essere nel biennio nelle tre aree di controllo così come individuate nella propria disposizione 23/2013. Nello specifico:

- Nell'ambito della prima area di controllo, **per l'anno 2016** 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 è aggiunto quanto previsto nel PPO 2016, approvato con delibera di G.C. n. 233 del 8 aprile 2016 e nel **Piano degli Obiettivi** 2016, approvato con delibera di G.C. n. 624 del 20 ottobre 2016, vale a dire una indagine di customer satisfaction “*sui servizi di sportello resi alla cittadinanza*” dalle 10 Municipalità, al fine di “misurarne” e “monitorarne” il livello qualitativo, in conformità alla rinnovata immagine della Città di Napoli, da realizzarsi sulla base di un modello di questionario predisposto dal Servizio Controllo di gestione e valutazione e con le modalità di somministrazione dallo stesso definite.

- 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.



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

## PARTE SECONDA

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

#### 1) L'indagine per valutare la soddisfazione relativamente ai Servizi Demografici e di Stato Civile Municipali

Nel *Piano Provvisorio degli Obiettivi* 2016, approvato con delibera di G.C. n. 233 del 8 aprile 2016 e nel *Piano degli Obiettivi* 2016, approvato con delibera di G.C. n. 624 del 20 ottobre 2016, al fine di “misurare” e “monitorare” il livello qualitativo dei servizi di sportello resi alla cittadinanza in conformità alla rinnovata immagine della Città di Napoli e, sulla base di un modello di questionario predisposto dal Servizio Controllo di gestione e valutazione e con le modalità di somministrazione dallo stesso definite, è stato previsto che le 10 Municipalità dell'Ente procedessero alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti/cittadini.

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 15 domande costruite in modo tale da consentire di verificare le seguenti fattispecie:

- Il gradimento complessivo del servizio fornito;
- La chiarezza e completezza delle informazioni;
- La modalità di erogazione del servizio;
- La competenza, cortesia e disponibilità degli operatori;
- L'idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti;
- La capacità dell'Ente di raccogliere e gestire reclami.

Nel mese di dicembre il questionario è stato messo a disposizione dell'utenza sul sito istituzionale dell'ente ([www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it)) raggiungibile direttamente all'indirizzo <http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/customermunicipalita/>, chiedendo alle 10 Municipalità dell'Ente di dare massima pubblicità all'iniziativa, mediante affissione di un avviso nei loro uffici.

Un apposito software ha consentito la raccolta e la registrazione dei dati direttamente al momento della compilazione sul web da parte dell'utente.



The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Comune di Napoli. The page features a navigation menu with items like 'Home', 'Il Comune', 'Le Municipalità', 'Aree tematiche', 'Io sono', and 'Turismo e Cultura'. The main content area is titled 'Indagine di customer satisfaction sui Servizi Demografici e di Stato Civile Municipali'. The text of the article explains that a survey is being conducted to evaluate the satisfaction with demographic and civil status services for the 2016/2017 period. It mentions that responses will be confidential and used for analysis. A link is provided for users to access the survey: [www.altuoservizio.comune.napoli.it/customermunicipalita/](http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/customermunicipalita/). On the right side, there is a sidebar with the heading 'Il Comune Informa' and a list of links including 'Notizie', 'Newsletter', 'Comunicati Stampa', 'Le App del Comune di Napoli', 'Segnalazione di fenomeni di corruzione', 'Amministrazione trasparente', 'Freepress Vivere Napoli', 'Posta elettronica certificata (PEC)', and 'Atti di notifica'. At the bottom of the page, there are social media icons, a 'Consiglia' button, an 'Area riservata' section, and various legal notices and accessibility icons.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEMOGRAFICI E DI STATO CIVILE MUNICIPALI

Gentile utente, nell'ambito del Piano Controllo di Qualità 2016 stiamo realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi sopra individuati.

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.

*Direzione Generale*

*Servizio controllo di gestione e valutazione*

**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                                      | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A2. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A3. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara                              | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A4. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara   | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A5. L'orario di apertura degli uffici è adeguato  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A6. Riesco a individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere                                       | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A7. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A8. Gli operatori allo sportello sono cortesi e disponibili   | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A9. Gli operatori allo sportello sono competenti e professionali  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A10. I tempi di attesa per ricevere il servizio sono adeguati   | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A11. Il servizio è erogato conformemente alle esigenze  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A12. Il servizio è erogato senza inconvenienti  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A13. È facile effettuare reclami / proporre suggerimenti  | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A14. I reclami/suggerimenti sono adeguatamente presi in considerazione                                      | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |
| A15. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio sia complessivamente soddisfacente | <input type="radio"/> | 1 | <input type="radio"/> | 2 | <input type="radio"/> | 3 | <input type="radio"/> | 4 |

#### PROFILO DEL COMPILATORE

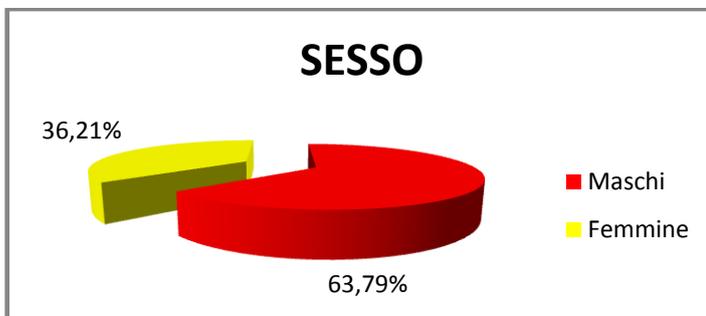
Sesso	<input type="radio"/> MASCHIO	<input type="radio"/> FEMMINA
Anno di nascita	<input type="text" value="(4 cifre)"/>	
Nazionalità	<input type="text"/>	
Titolo di studio	<input type="text"/>	
Condizione occupazionale	<input type="text"/>	
In quale Municipalità ha usufruito del servizio	<input type="text"/>	

Invia le risposte

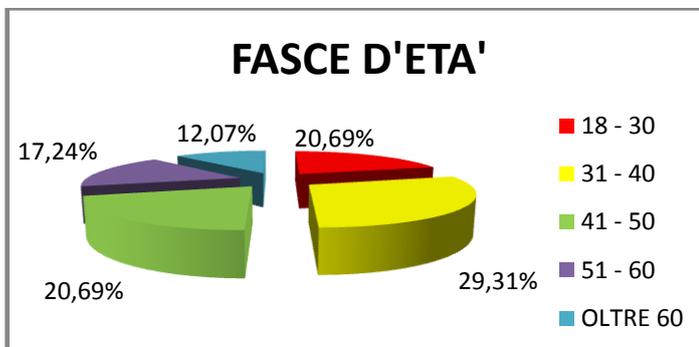
Alla luce dei questionari compilati online si è proceduto all’elaborazione di un documento di analisi dei dati raccolti, documento che, analizzando le dimensioni del questionario, ha evidenziato il buon funzionamento del software realizzato ed ha consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di utenti che hanno espresso le proprie opinioni sul servizio erogato, sia i giudizi di soddisfazione espressi, raggruppati per dimensione.

**CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE**

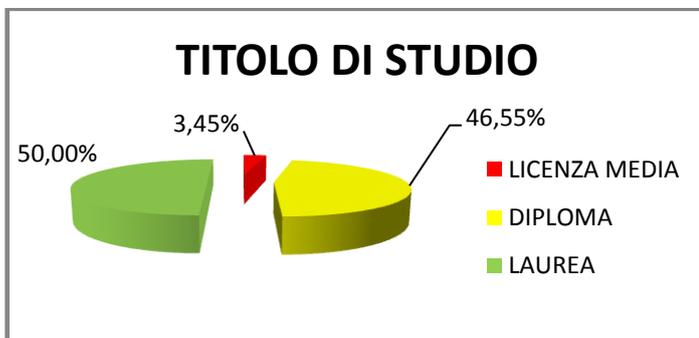
Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
63,79%	36,21%



Fasce d’età	
18 - 30	20,69%
31 - 40	29,31%
41 - 50	20,69%
51 - 60	17,24%
OLTRE 60	12,07%



Titolo di studio	
LICENZA MEDIA	3,45%
DIPLOMA	46,55%
LAUREA	50,00%



## 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 15)

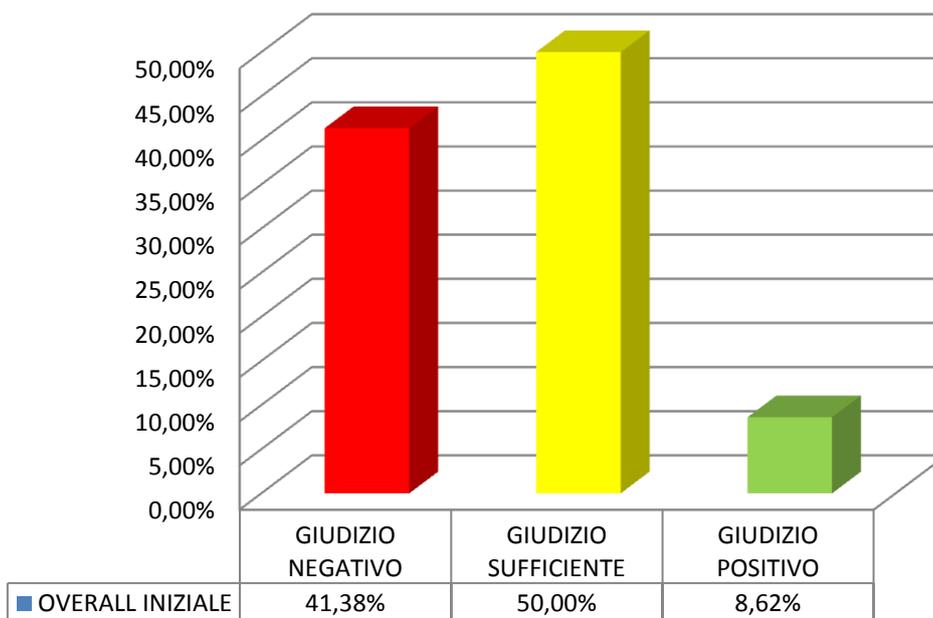
Questo aspetto è stato valutato sia mediante una prima domanda posta all'inizio del questionario, al fine di consentire all'utente di dare una valutazione "istintiva" ed iniziale del servizio in questione, sia alla fine del questionario (overall finale) allo scopo di permettere all'intervistato di fornire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



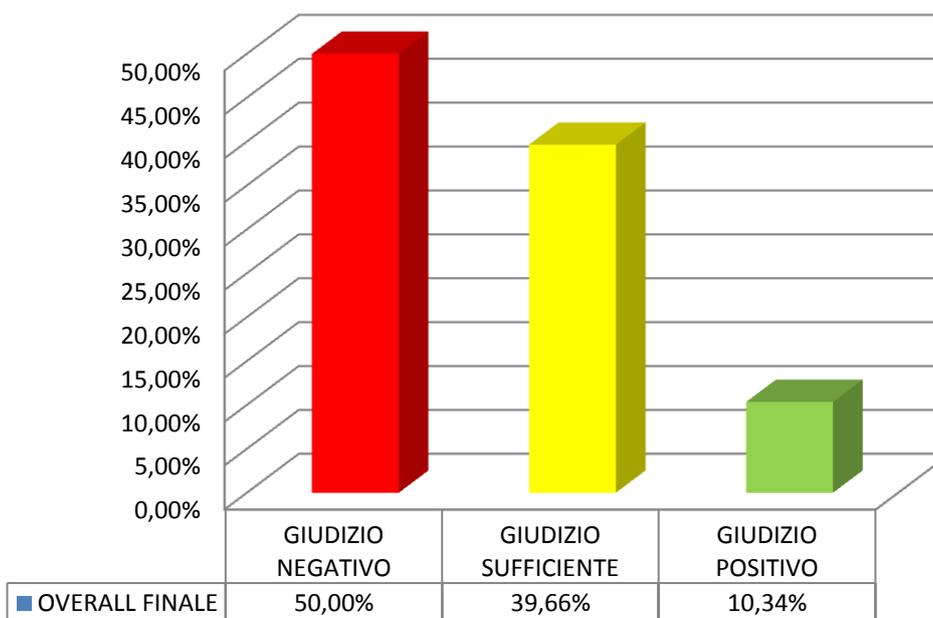
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Soddisfazione complessiva iniziale



### Soddisfazione complessiva finale





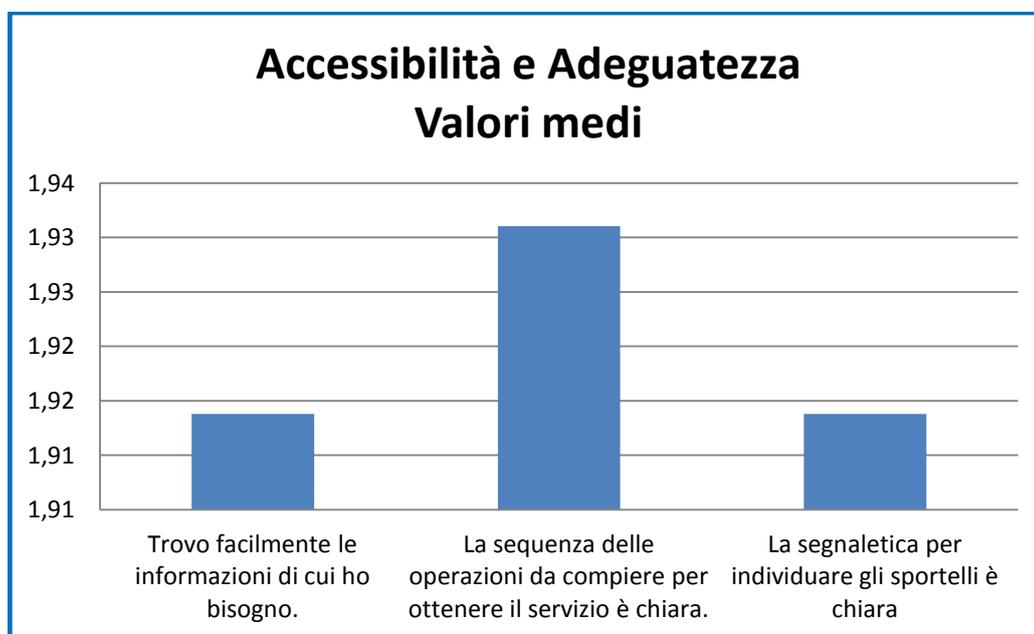
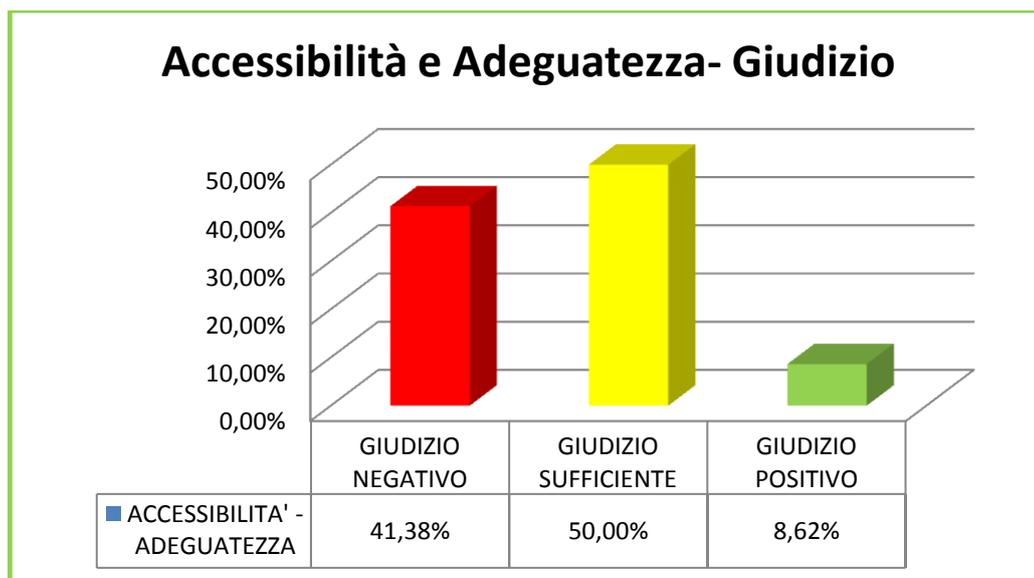
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ACCESSIBILITA' E ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

(domande 2, 3 e 4)

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





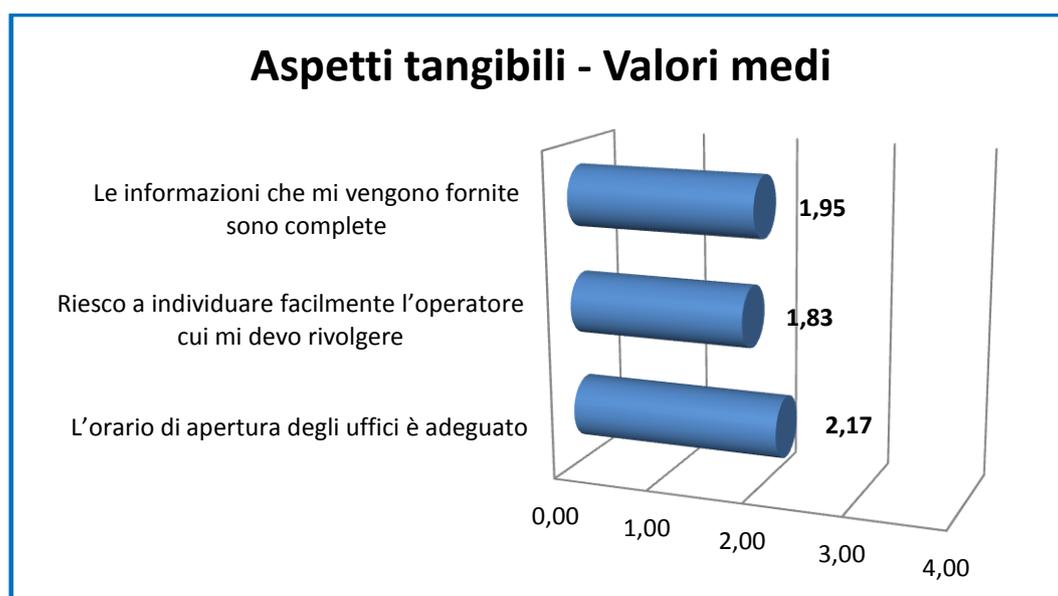
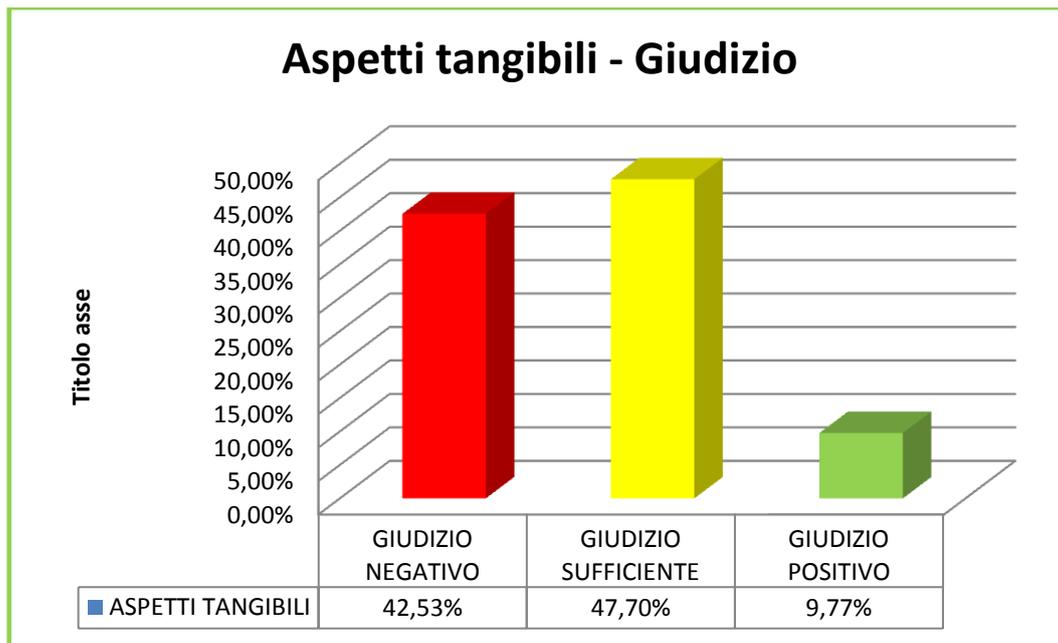
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ASPETTI TANGIBILI

(domande 5, 6 e 7)

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





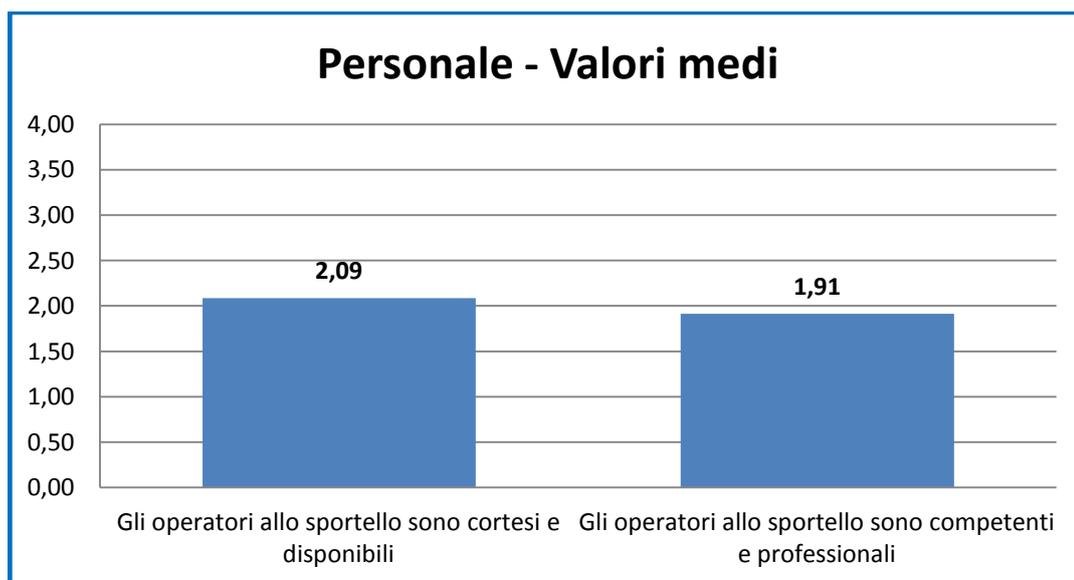
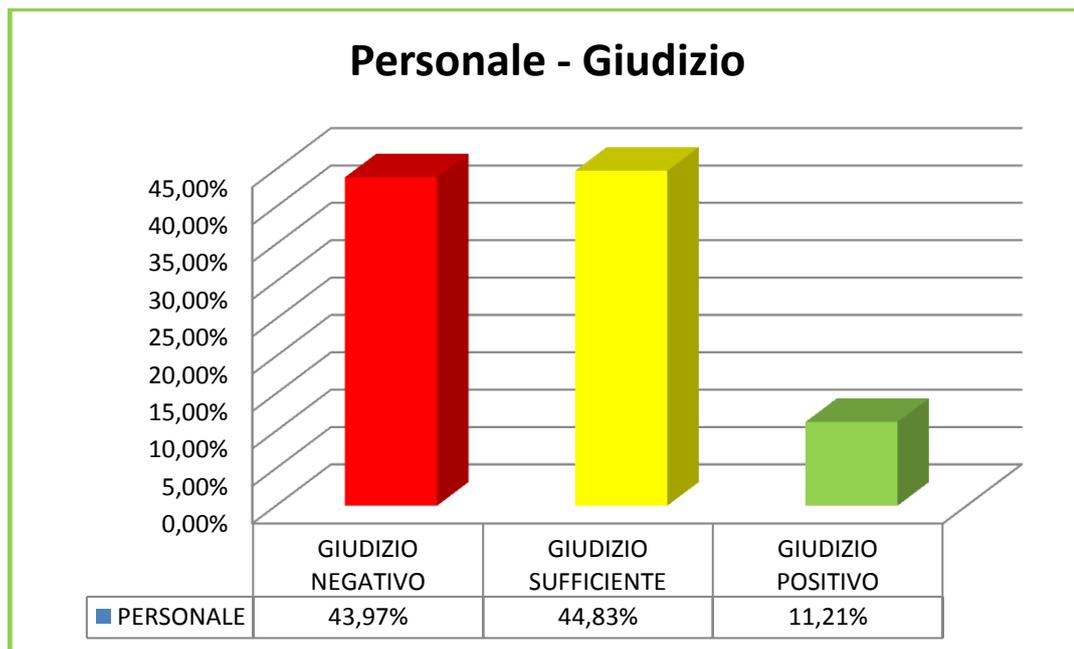
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE PERSONALE

(domande 8 e 9)

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





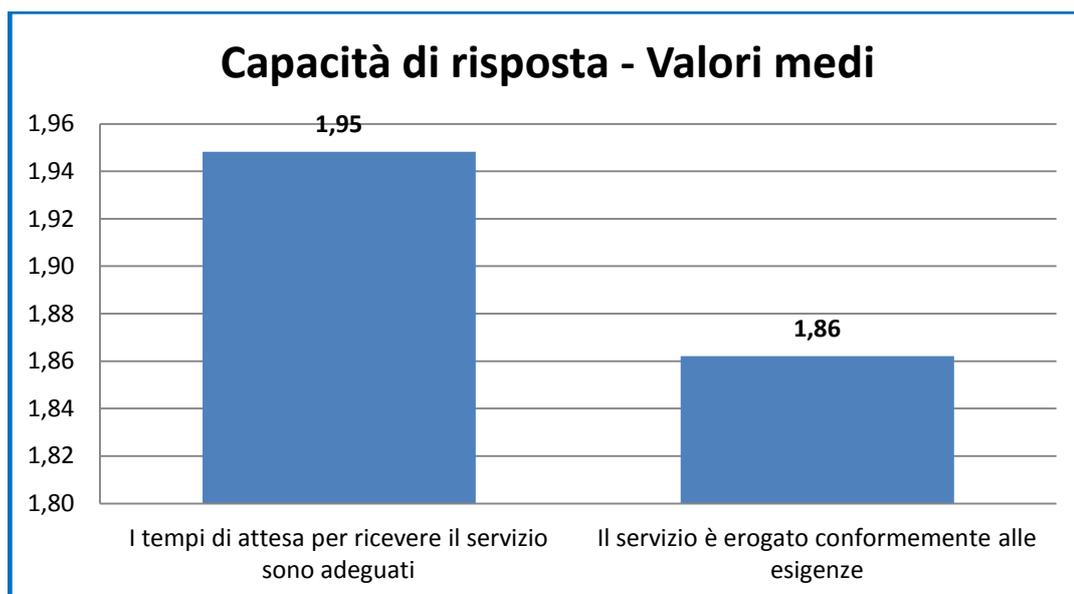
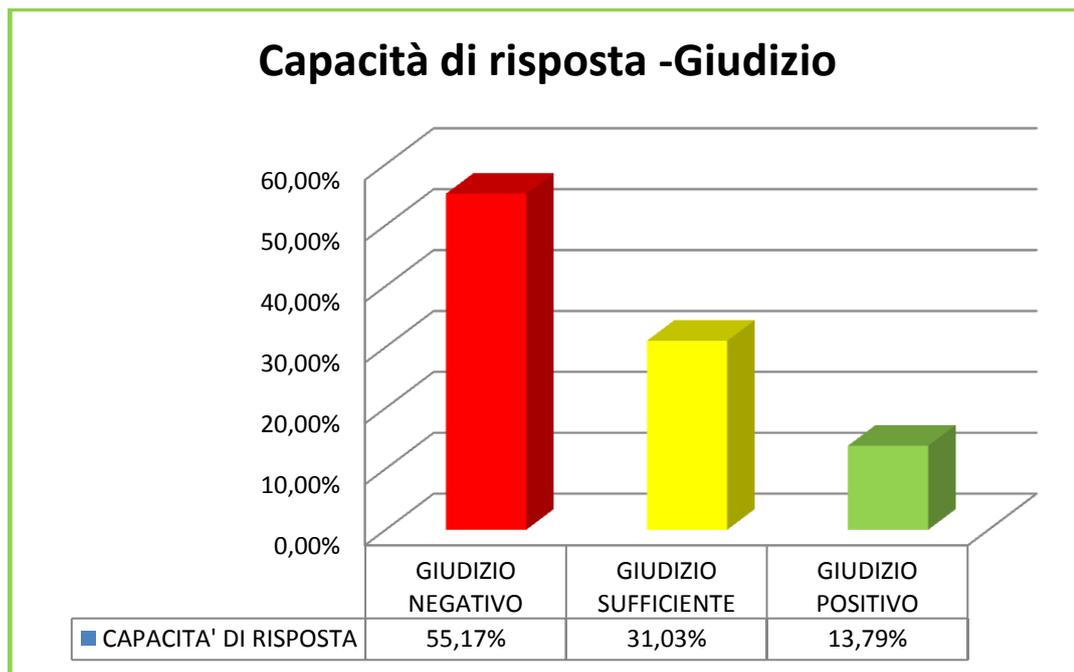
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE CAPACITA' DI RISPOSTA OFF LINE

(domande 10 e 11)

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





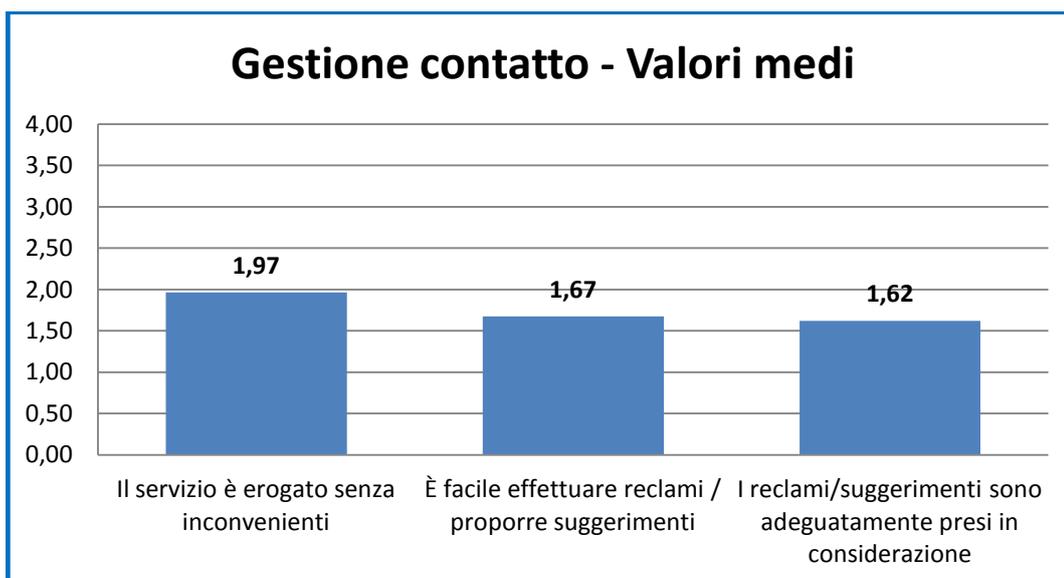
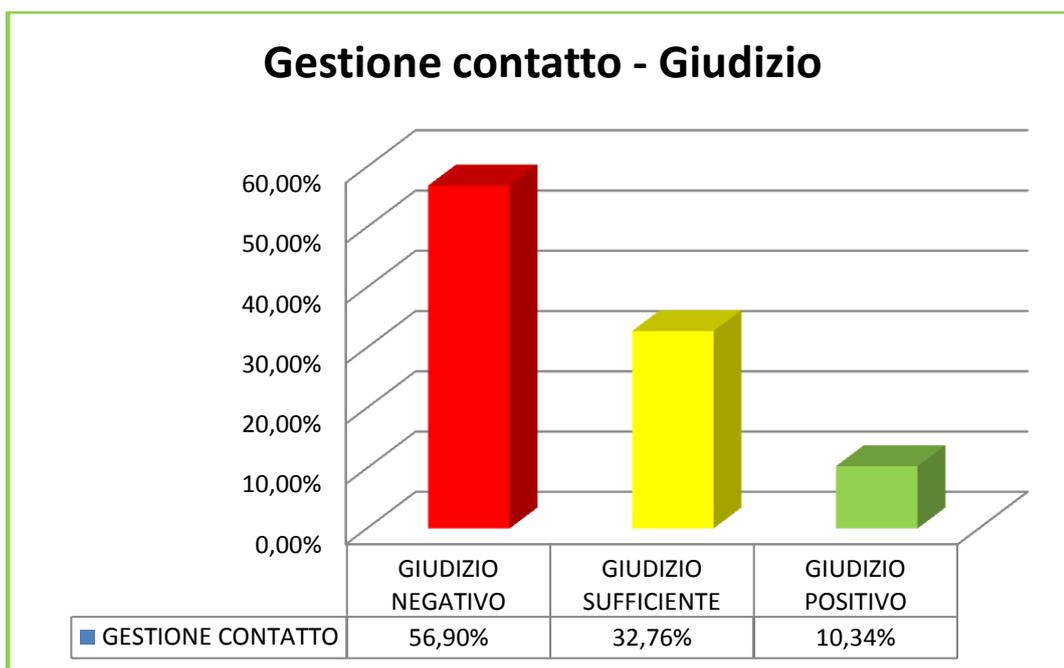
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE GESTIONE CONTATTO UTENTE

(domande 12, 13 e 14)

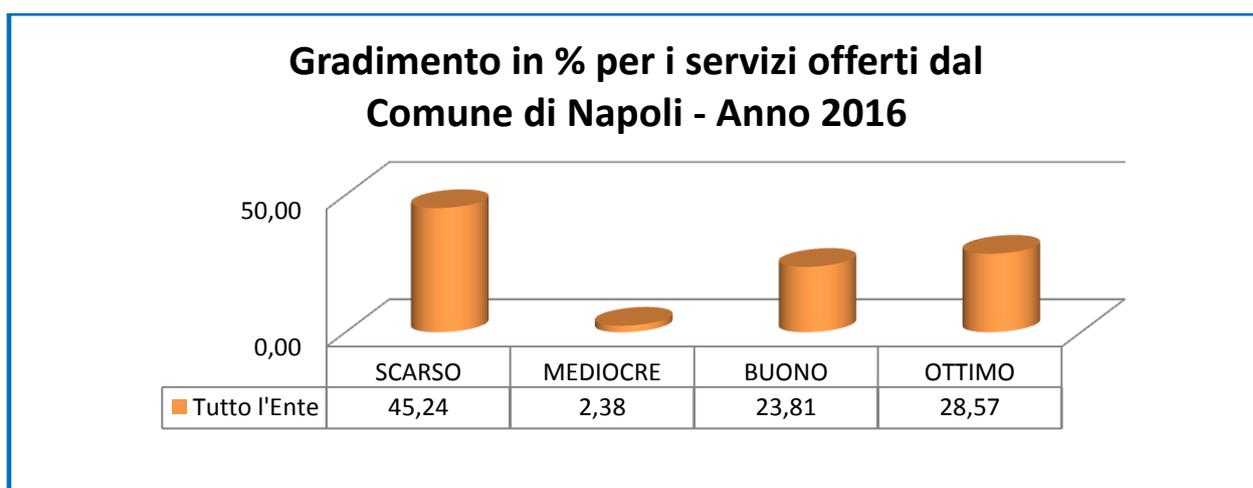
In tale dimensione le domande mirano a valutare la capacità dell'Ente di raccogliere e gestire reclami.



## 2) 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.

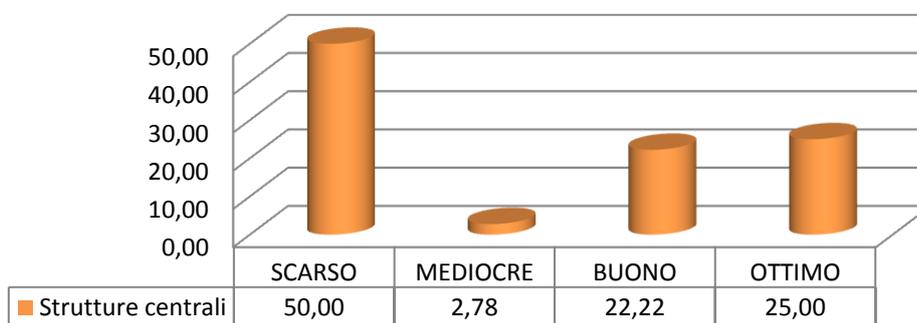




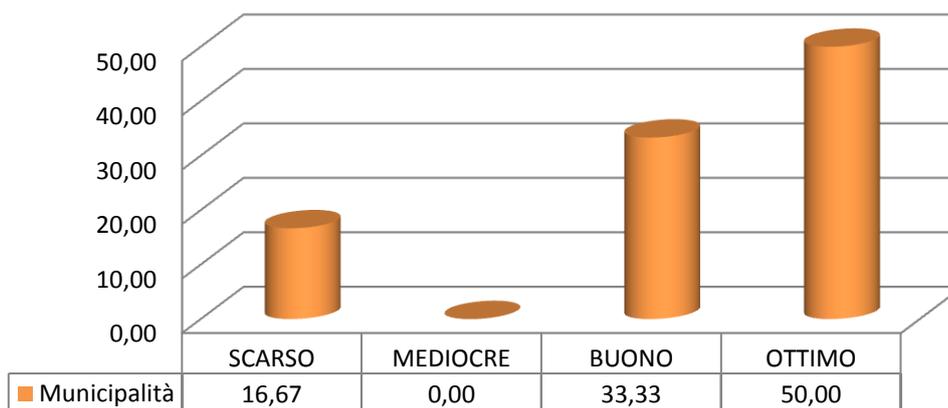
COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli - Strutture centrali Anno 2016



### Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli - Municipalità Anno 2016

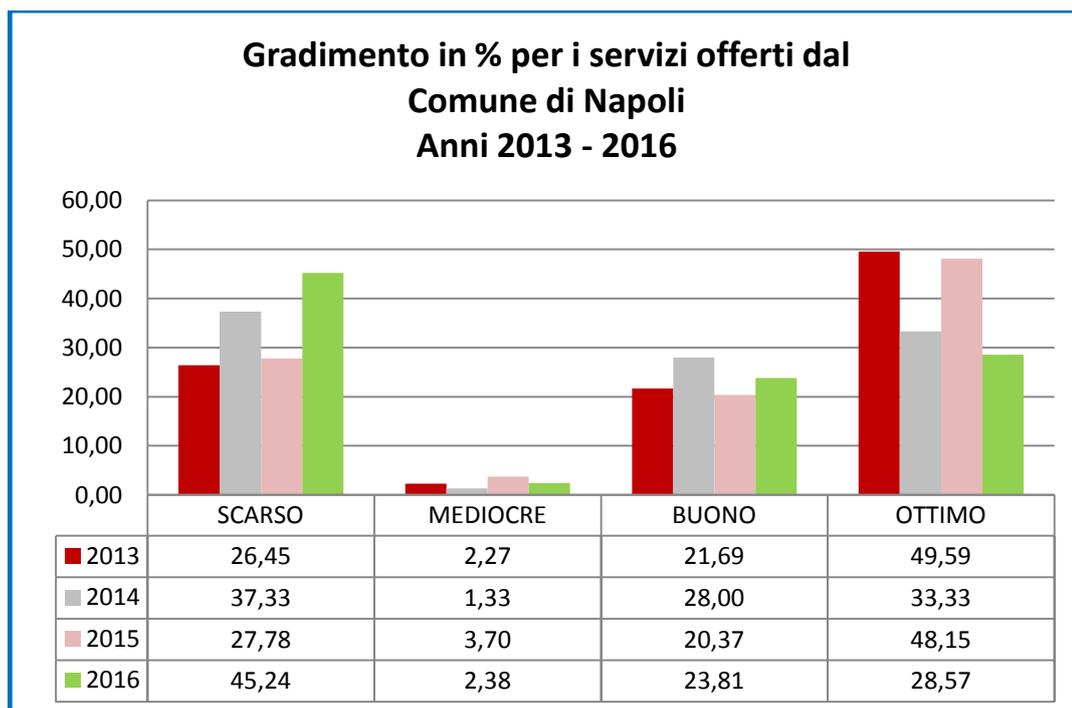




**COMUNE DI NAPOLI**

Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Interessante risulta anche l'analisi storica dei giudizi espressi che viene rappresentata per gli anni 2013 – 2014 – 2015 e 2016.





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

### **3) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli**

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

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

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

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

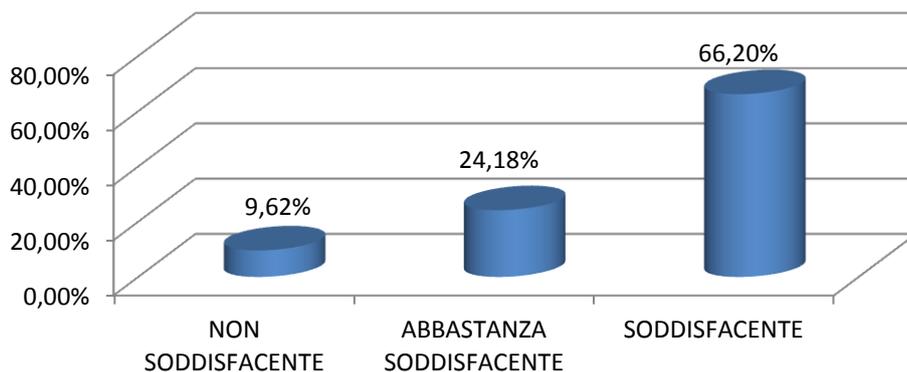
Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2016 il numero di questionari distribuiti è stato di 14.572 e quelli restituiti sono stati 9.349 con una percentuale di restituzione pari al 64,16%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione.



## COMUNE DI NAPOLI

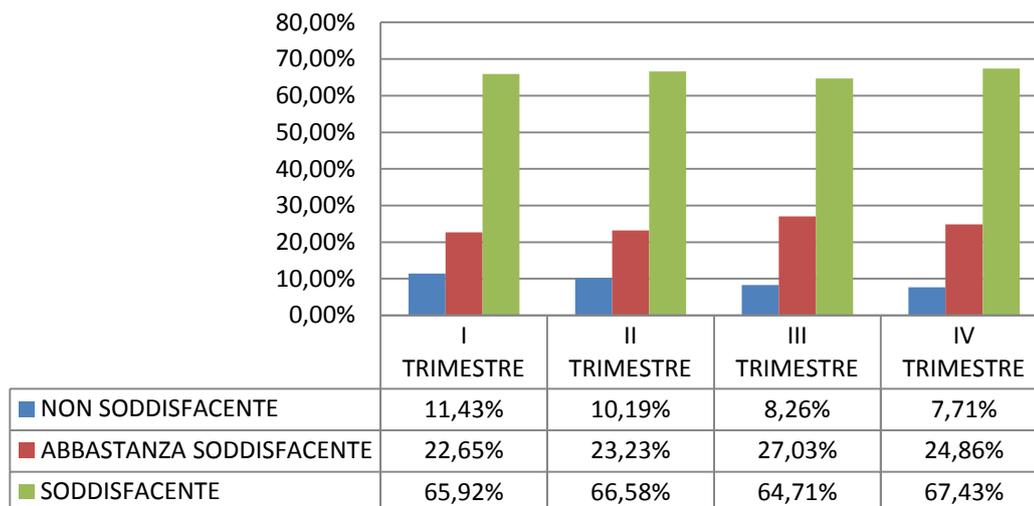
Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli Anno 2016

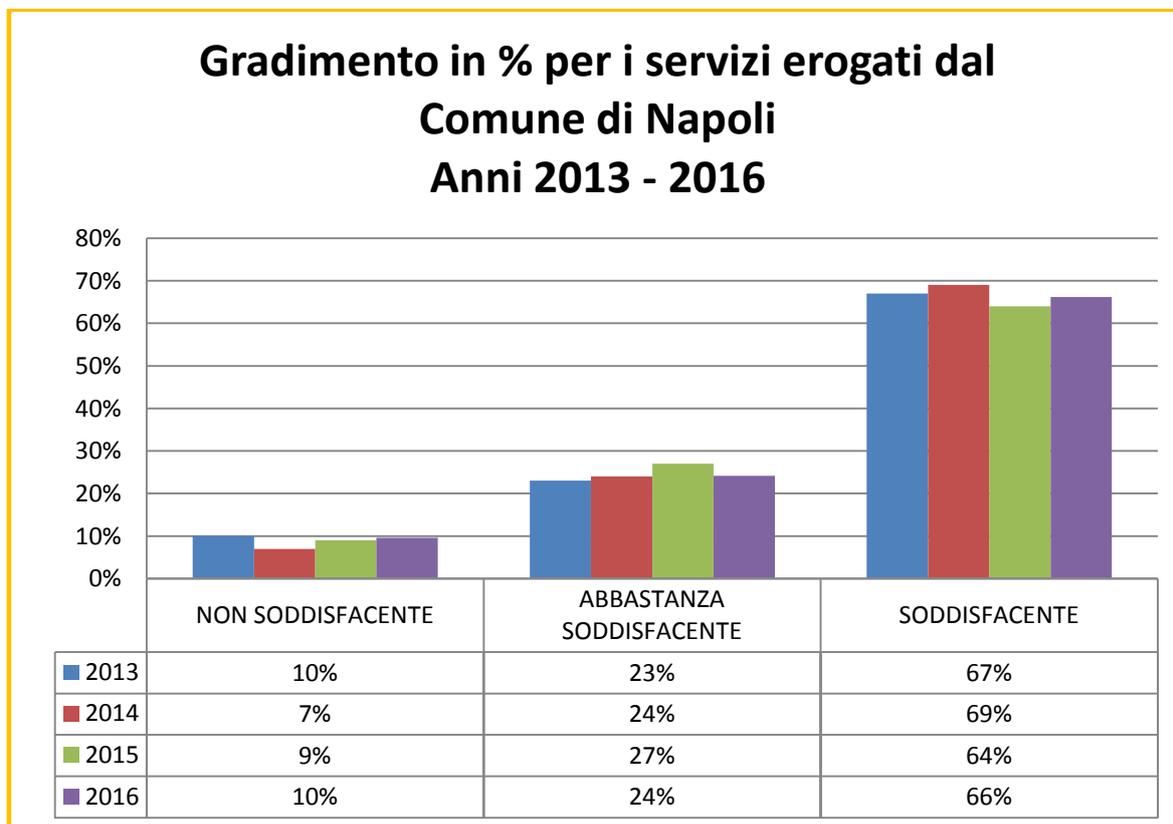


L'andamento della distribuzione è stato costante nei quattro trimestri del 2016 con valori compresi tra il 7% e l'11% per il non soddisfacente, tra il 22% e il 27% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 64% e il 67% per il soddisfacente.

### gradimento in % per i servizi erogati dal Comune di Napoli - Rilevazioni Trimestrali 2016



Considerando l'evoluzione dei giudizi nel triennio 2013 – 2016, l'evoluzione è rappresentata dal seguente grafico.



Molto più utili, al di là del dato percentuale confortante, risultano essere le osservazioni degli utenti che hanno manifestato, nella maggior parte dei casi le seguenti necessità:

- Necessità di maggiore personale;
- Necessità nelle biblioteche di attivare il WiFi;
- Necessità di apertura pomeridiana degli uffici;
- Necessità di un dispositivo elettronico per l'attesa;
- Necessità di reperire sul sito la modulistica in formato word;
- Snellimento delle procedure;
- Miglioramento della segnaletica per l'individuazione dell'ufficio competente.



COMUNE DI NAPOLI  
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 2016 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. 36 del 10 giugno 2016 il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2016 in materia di audit interno, individuando il settore *“qualità dello spazio urbano”* e, nello specifico, la procedura *“gestione, manutenzione e fruizione dei parchi e giardini”*.

A conclusione delle attività di audit 2016 il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha elaborato un rapporto dettagliato sul settore individuato.



Direzione Generale – Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### **Il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso organismi gestionali esterni**

L'articolo 7 del citato regolamento sul sistema dei controlli interni, prevede ai commi 4 e 5 che: *“Il controllo sui servizi esternalizzati è di competenza delle strutture che hanno provveduto all'affidamento degli appalti secondo le modalità di legge o contrattuali ed è finalizzato a verificare la conformità di quanto erogato, attivando in maniera tempestiva ed efficace azioni correttive ed eventuali sanzioni, al verificarsi di livelli di qualità insoddisfacenti o comunque non conformi a quanto previsto contrattualmente. I contratti di servizio, stipulati dal Comune di Napoli con le società partecipate, devono prevedere apposite clausole volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie scientificamente riconosciute.”*

Nel corso del biennio 2016/2017 il Servizio Partecipazioni Comunali, di concerto con le strutture dell'ente competenti sulle singole partecipate, dovrà 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, attivare le procedure necessarie per la modifica dei contratti di servizio. Le attività poste in essere saranno comunicate, inoltrando un rapporto dettagliato contenente per ciascuna società partecipata la situazione rilevata, le attività in itinere e quelle poste in essere, che sarà rendicontato nel report di chiusura del biennio.