



**COMUNE DI NAPOLI**

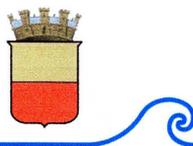
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

# **CONTROLLO DI QUALITA’ ANNUALITA’ 2020**

## ***Report consuntivo***

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

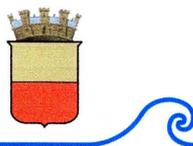
*Febbraio 2021*



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

## INDICE

<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>3</b>
PREMESSA .....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 13 DEL 25 MAGGIO 2020 .....	3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>6</b>
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	6
1) LA CARTA DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	6
2) LA CUSTOMER SATISFACTION NEL SETTORE DELLA LOGISTICA; <i>SERVIZI “AUTOPARCHI” E “ATTIVITÀ TECNICHE DI SUPPORTO”</i> .....	11
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI .....	31
4) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI .....	34
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>38</b>
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE .....	38
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...39	



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

## **PARTE PRIMA**

### **Premessa**

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

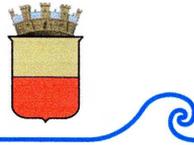
Nel Comune di Napoli l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 4 del 28/02/2013, successivamente modificato con delibera di Consiglio comunale n. 49 dell'11 luglio 2018, suddiviso nelle tre aree di controllo individuate dal Direttore Generale con disposizione n. 23 del 23 luglio 2013:

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

### **La disposizione del direttore generale n° 13 del 25 maggio 2020**

Il Direttore Generale in data 25 maggio 2020, con disposizione n. 13, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per l'anno 2020, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando, in modo puntuale, le attività da porre in essere in merito alle tre aree di controllo così come sopra descritte.

Come ovvio, la definizione delle azioni approvate con il Piano 2020 non poteva prescindere dalla valutazione della straordinaria situazione vissuta dall'intero contesto



**COMUNE DI NAPOLI**

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

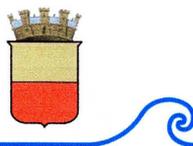
sociale e lavorativo, dovuta all'emergenza di sanità pubblica di interesse internazionale da COVID-19, e degli indirizzi forniti dal Governo centrale, per il tramite di DPCM e Decreti Legge a far data dal mese di gennaio.

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 on line ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, predisposto dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali. Oltre alle descritte rilevazioni di customer satisfaction, che riguardano la totalità dei servizi erogati dall'ente, il piano prevedeva il monitoraggio del gradimento dei servizi erogati nell'ambito dei settori interessati dalla produttività di gruppo, per i quali il Nucleo Indipendente di Valutazione, nella seduta del 18 gennaio 2019, ha validato gli indicatori di miglioramento quali – quantitativi.

Tali indicatori sono stati inseriti nel piano della performance 2020 con le modifiche e le integrazioni apportate con la deliberazione di giunta comunale n. 354 dell'8/10/2020, a seguito della circolare pg/2020/510767 del 27/7/2020, a firma del Direttore Generale. Queste modifiche hanno tra l'altro tenuto conto dell'incidenza dell'emergenza sanitaria su alcune attività oggetto di monitoraggio.

Nello specifico, sono stati individuati i settori, di seguito elencati, per i quali è stato possibile declinare indicatori qualitativi, il cui grado di soddisfazione dell'utenza doveva essere rilevato nel 2020 attraverso lo strumento della Carta dei servizi on line, disponibile sul sito istituzionale:



## COMUNE DI NAPOLI

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

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

Occorre rilevare che per quanto riguarda il settore “ciclo integrato delle acque”, riportato al punto 4 nel Piano 2020, i relativi indicatori non sono stati inseriti nel piano della performance, atteso che a far data dal 1 marzo 2020 le correlate attività sono state trasferite all’Azienda speciale dell’Ente A.B.C. – Acqua Bene Comune.

Per quanto concerne il settore Autoparchi e Logistica, considerando che i servizi a tal fine interessati, “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto”, erogano prestazioni in favore dell’utenza interna all’ente, sono stati predisposti, dal servizio Controllo di gestione e valutazione, due distinti modelli di questionario, disponibili sulla intranet del Comune, da compilarsi on line da parte dei dirigenti e dei dipendenti che fruiscono dei servizi inerenti:

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



**COMUNE DI NAPOLI**

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

Le descritte modalità di rilevazione della customer satisfaction, effettuate nei mesi di ottobre e dicembre del 2020, sono state accompagnate da apposite attività di informazione dell'utenza.

Un'ulteriore indagine, per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati in autogestione, ha riguardato la Rete delle Biblioteche Comunali. Anche in questo caso, come per i servizi "Autoparchi" e "Attività tecniche di supporto", è stato utilizzato un questionario predisposto dal Servizio che coordina le biblioteche cittadine e validato dal Servizio Controllo di gestione e valutazione.

- Per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco doveva procedere ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi, adottato con disposizione del Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione.
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali doveva proseguire, di concerto con le strutture dell'ente titolari del rapporto di servizio con la correlata partecipata, la verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.

## **PARTE SECONDA**

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

#### **1) La Carta dei Servizi on line del Comune di Napoli**

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi on line del Comune di Napoli, consultabile sul sito



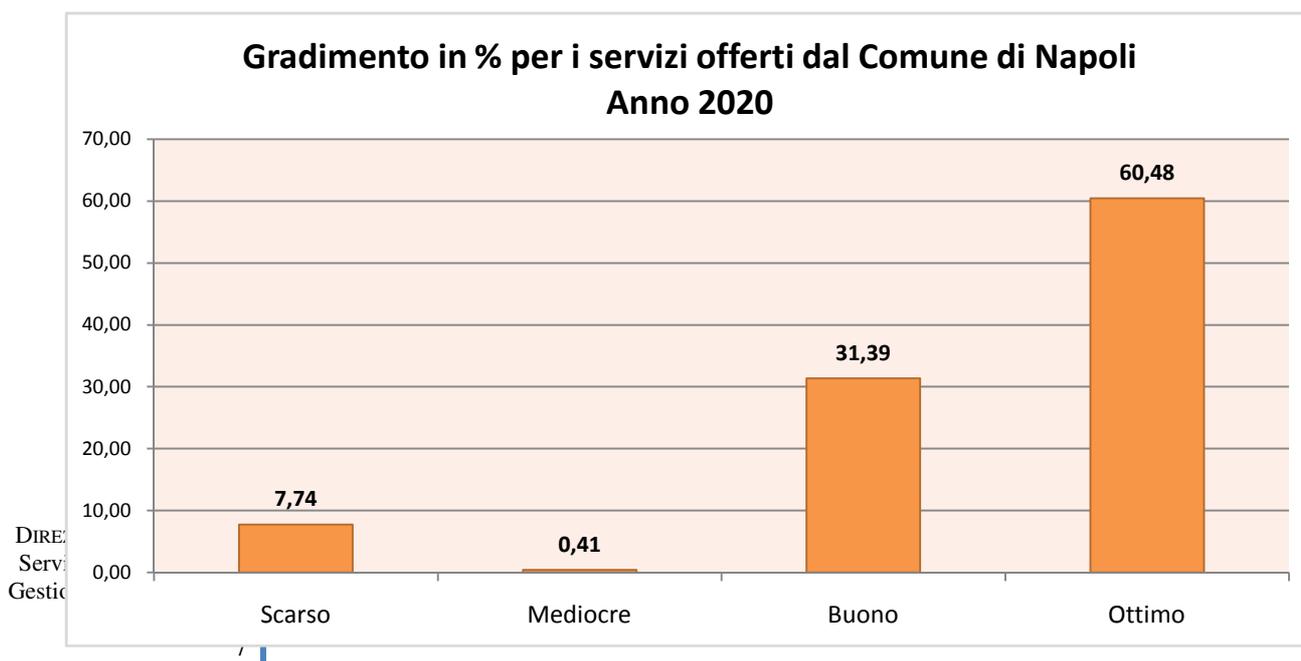
## COMUNE DI NAPOLI

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

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

I gradimenti espressi nel corso del 2020, così come previsto dal Piano, sono stati elaborati ed analizzati sia in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente, sia in riferimento ai servizi dei settori interessati dalla produttività di gruppo.

I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.

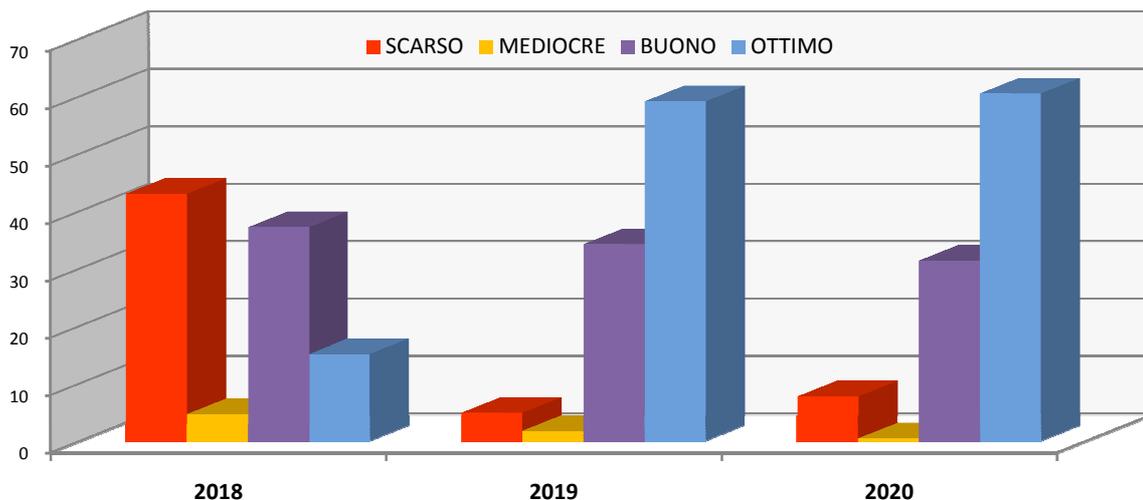




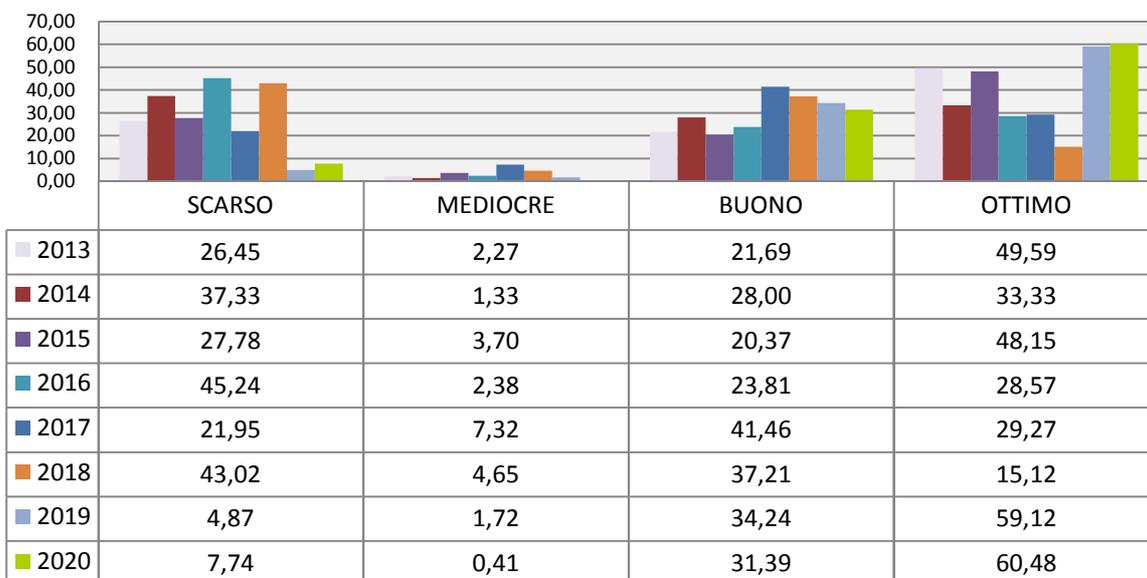
## COMUNE DI NAPOLI

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

### Gradimento dei servizi erogati dall'ente Valutazione complessiva 2018/2020



### Analisi storica: 2013 - 2020

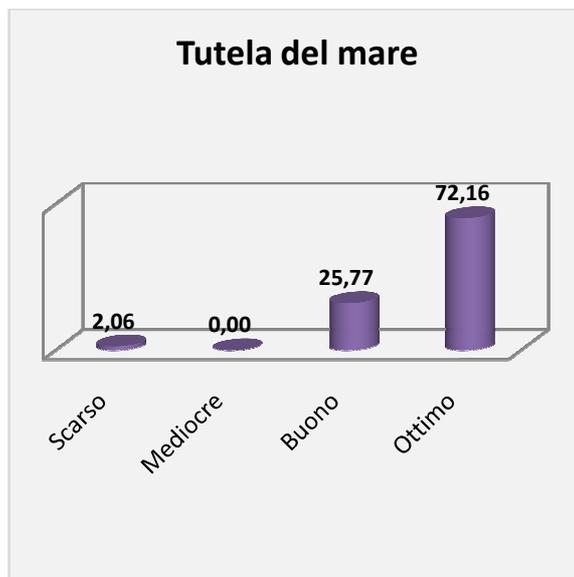
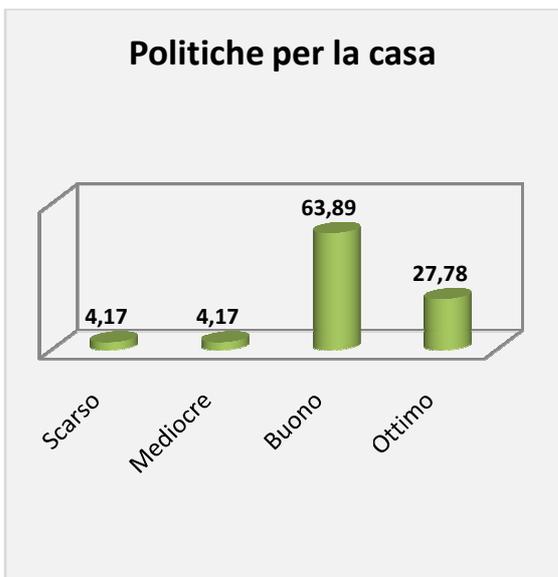
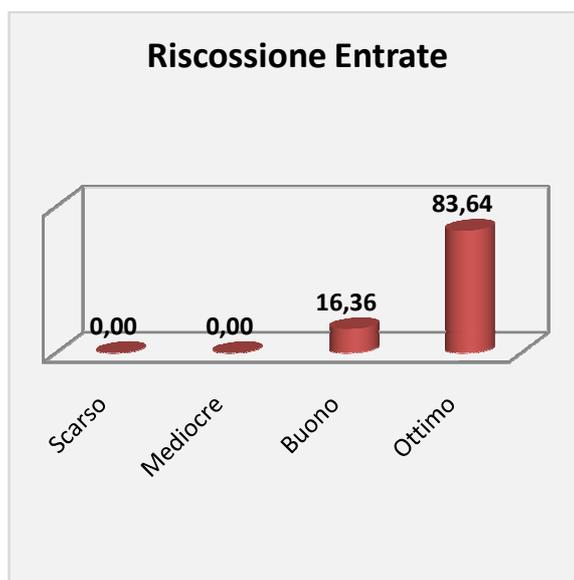
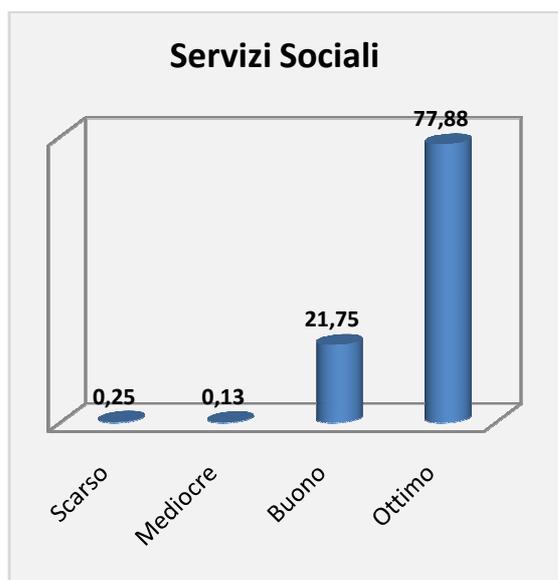




## COMUNE DI NAPOLI

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

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

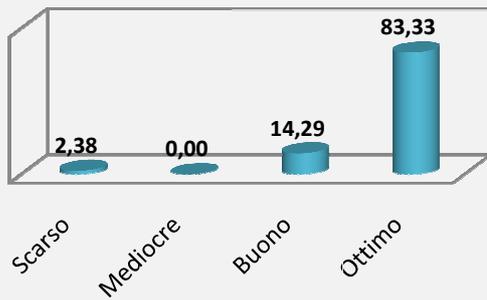




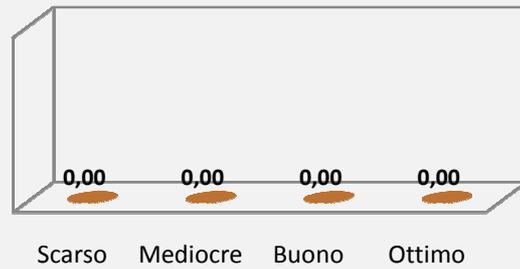
## COMUNE DI NAPOLI

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

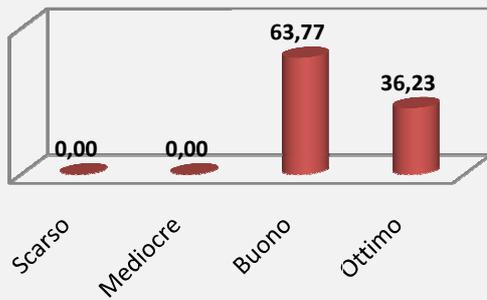
### Notificazioni e messi



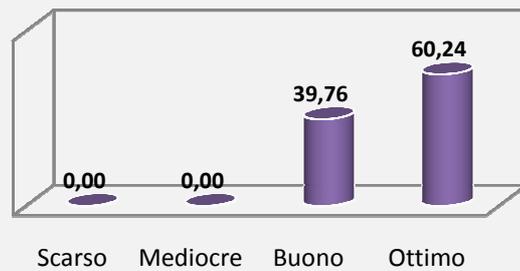
### Eventi



### Cimiteri cittadini



### Protezione Civile





## COMUNE DI NAPOLI

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



La mancanza di giudizi relativamente al settore “eventi”, è dovuta alla circostanza che a seguito dell’emergenza pandemica ancora in corso, a partire dal mese di marzo 2020 non si sono svolti eventi nel territorio cittadino, ai quali l’Ente abbia dato il proprio sostegno logistico.

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

Come anticipato, il Piano Controllo di Qualità 2020, ha previsto il monitoraggio e la valutazione dei gradimenti riferiti ai servizi incardinati nei settori oggetto di produttività di gruppo, nel cui ambito ricadono i servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto” che erogano prestazioni in favore dell’utenza interna all’ente: dirigenti e dipendenti.

A tal fine, nel *Piano degli Obiettivi 2020* - approvato, con delibera di G.C. n. 354 dell’8 ottobre 2020 ed integrato e modificato con deliberazione di G.C. n. 467 del 22 dicembre 2020 - mediante la delineazione di obiettivi mirati e di seguito illustrati, è stata



## COMUNE DI NAPOLI

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

prevista una rilevazione dedicata, pubblicata sul sito intranet comunale, da realizzarsi mediante compilazione on line di specifico questionario allo scopo definito.

### Obiettivo per la valutazione del servizio Autoparchi

COMUNE DI NAPOLI		PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2020 – 2022	
	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE	
	82	ARLO1098	
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE	Autoparchi		
TITOLO OBIETTIVO	Ottimizzazione della gestione dell'autoparco dell'ente		
DESCRIZIONE	<p>Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la "logistica". Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.</p>		
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020	<p>Conseguimento, per le attività di assegnazione veicoli, di una media di gradimento non inferiore a "3/4" da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale per tutto il mese di ottobre e dicembre, mediante il modello già utilizzato nel 2019 (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno).</p>		
ELEMENTI DI VERIFICA	<p>Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.</p>		
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2021			



## COMUNE DI NAPOLI

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

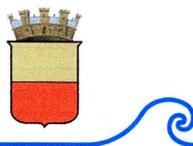
### Obiettivo per la valutazione del servizio Attività Tecniche di supporto

PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2020 – 2022	
 COMUNE DI NAPOLI	
NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
83.1	ARLO1099
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE	Attività Tecniche di Supporto
TITOLO OBIETTIVO	Ottimizzazione della gestione delle attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, nonché per la realizzazione e montaggio dei palchi e degli impianti necessari per gli eventi programmati dall'Amministrazione e sorveglianza
DESCRIZIONE	Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la "logistica". Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020	Conseguimento, per le attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, di una media di gradimento non inferiore a "3/4" da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale per tutto il mese di ottobre e dicembre, mediante il modello già utilizzato nel 2019 (l'indicatore si considera valido per almeno 50 giudizi espressi nell'anno).
ELEMENTI DI VERIFICA	Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.

Per il monitoraggio è stato utilizzato un parametro qualitativo, mediante predisposizione, da parte del Servizio Controllo di gestione e valutazione, di due distinti questionari, strutturati sulla base di una serie di indicatori di soddisfazione trasversali.

In merito all'attività inerente al trasporto interno, gli indicatori sono stati correlati a 6 dimensioni: Profilo Utente, Sicurezza del viaggio, Puntualità del Servizio, Pulizia e decoro dei mezzi, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti; per le attività interne di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili, gli indicatori sono stati relazionati a 5 dimensioni: Profilo Utente, Adeguatezza e completezza del servizio, Puntualità del Servizio, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti.

Nel corso del 2020, i questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza interna sulla intranet del sito istituzionale dell'ente ([www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it)) e raggiungibili direttamente agli indirizzi:



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

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

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

I questionari erano compilabili solo da utenza in possesso di indirizzo IP appartenente al dominio del Comune e per un massimo di un giudizio per rilevazione.

La raccolta e la registrazione dei dati sono state eseguite con l'utilizzo di un software allo scopo sviluppato che, estrapolando i tracciati di sistema, ha consentito la rilevazione diretta e immediata dei riscontri effettuati, di volta in volta, dagli utenti, all'atto della compilazione del questionario on line.



# COMUNE DI NAPOLI

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



### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO INTERNO

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di trasporto persone ed assegnazione di veicoli commerciali.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

Frequenza di utilizzo

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente da quale zona della città parte (municipalità/provincia)

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente quale zona della città raggiunge (municipalità/provincia)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) SICUREZZA DEL VIAGGIO

CONDOTTA DI GUIDA

1  2  3  4

SICUREZZA DEL MEZZO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA SICUREZZA DEL VIAGGIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITA'

1  2  3  4

#### D) PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

PULIZIA INTERNA

1  2  3  4

ORDINE E DECORO INTERNI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PULIZIA E DECORO

1  2  3  4

#### E) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SUL PERSONALE

1  2  3  4

#### F) SUGGERIMENTI

SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREBBE IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

- SICUREZZA DEL VIAGGIO
- PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
- PULIZIA E DECORO DEI MEZZI
- ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



## COMUNE DI NAPOLI

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



#### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SULLE ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente alle attività interne di logistica delle sedi, uffici ed immobili di proprietà comunale.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

FACCHINAGGIO

TRASLOCO

PICCOLA MANUTENZIONE

Frequenza di utilizzo

Da quale zona della città prevalentemente ha utilizzato il servizio (indicare la municipalità)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

ADEGUATEZZA RISPETTO ALLA RICHIESTA

1  2  3  4

CAPACITÀ DI INTERVENTO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITÀ NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITÀ NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITÀ

1  2  3  4

#### D) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PERSONALE

1  2  3  4

#### E) SUGGERIMENTI

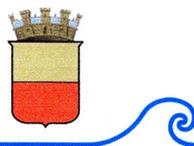
SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREbbe IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



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

I dati acquisiti, al termine del procedimento di rilevazione dei giudizi e delle opinioni espresse dagli utenti, hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di customer satisfaction.

Conseguentemente, sono state elaborate schede di sintesi i cui dati sono di seguito illustrati.

### **LA VALUTAZIONE**

I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a Insufficiente, Sufficiente, Buono e Ottimo.

Al fine di facilitare la classificazione delle valutazioni acquisite, i giudizi riferiti ai valori 2 e 3 sono stati unificati.

Pertanto, sulla base del criterio adottato, il giudizio concernente il valore 1 indica un grado di soddisfazione negativa, quello afferente al 2 e al 3 esprime una soddisfazione media, mentre il valore 4 denota un'alta soddisfazione.

A ciascuna delle 3 classi di valutazione, così come ridefinite, è stato associato un colore stile semaforo, illustrato nella tabella che segue, che consente una lettura immediata dei giudizi manifestati dagli utenti. Al riguardo, si evidenzia che ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate.

<b>Classi</b>	<b>Colore</b>	<b>Giudizio di soddisfazione</b>
<b>1</b>		Giudizio negativo
<b>2 - 3</b>		Giudizio sufficiente
<b>4</b>		Giudizio positivo

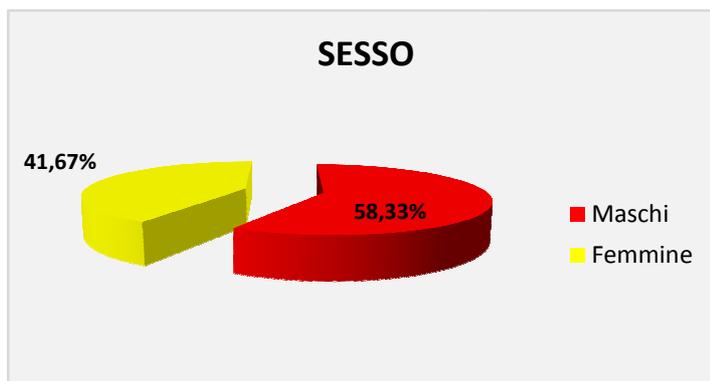


## COMUNE DI NAPOLI

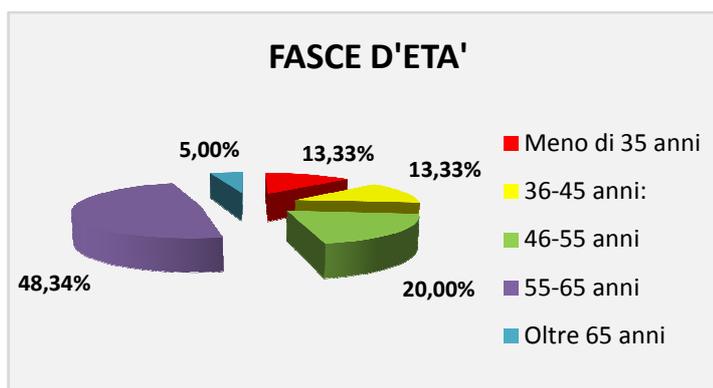
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

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

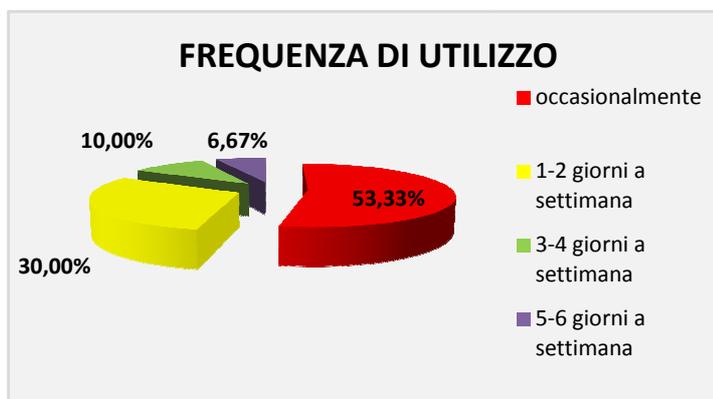
Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
58,33%	41,67%



Fasce d'età	
< 35 anni	13,33%
36-45 anni:	13,33%
46-55 anni	20,00%
55-65 anni	48,34%
> 65 anni	5,00%



Frequenza di utilizzo	
occasionalmente	53,33%
1-2 giorni a settimana	30,00%
3-4 giorni a settimana	10,00%
5-6 giorni a settimana	6,67%





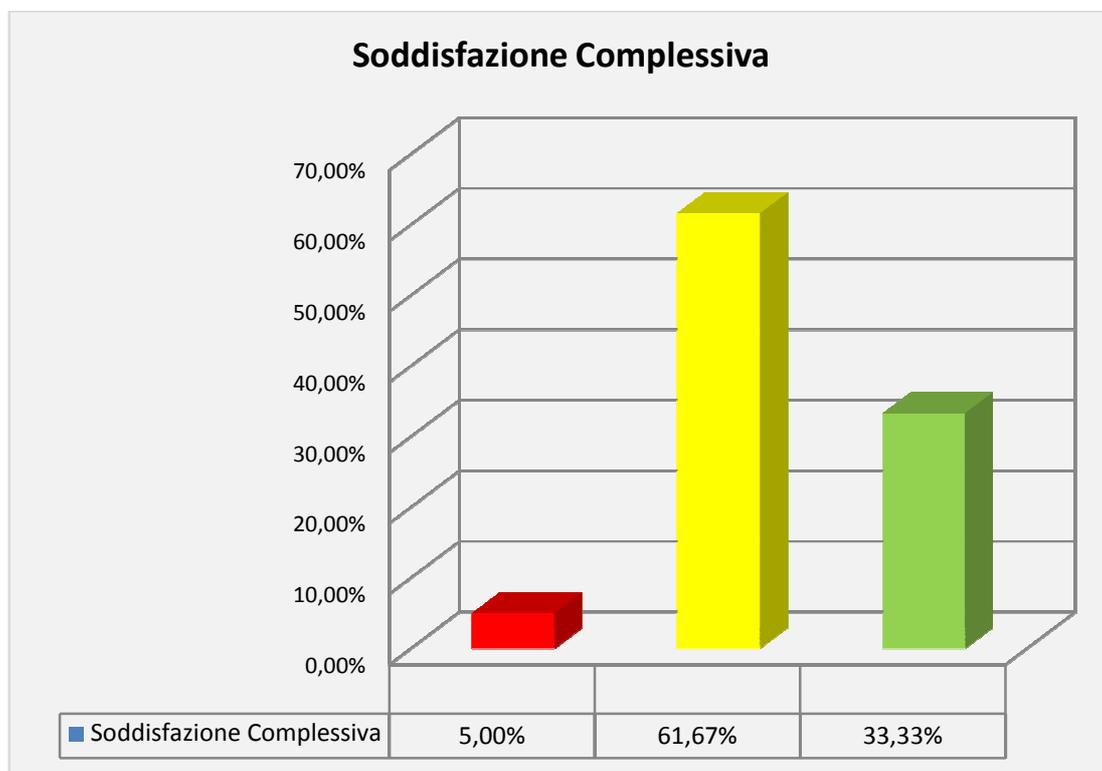
## COMUNE DI NAPOLI

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

### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 4 dimensioni:

- Sicurezza del viaggio;
- Puntualità del Servizio;
- Pulizia e decoro dei mezzi;
- Aspetti relazionali del personale.



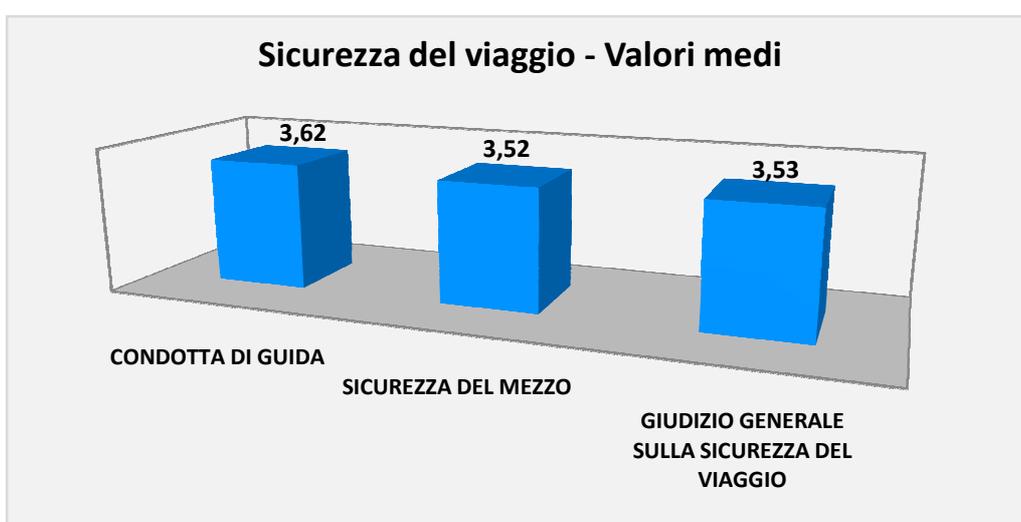
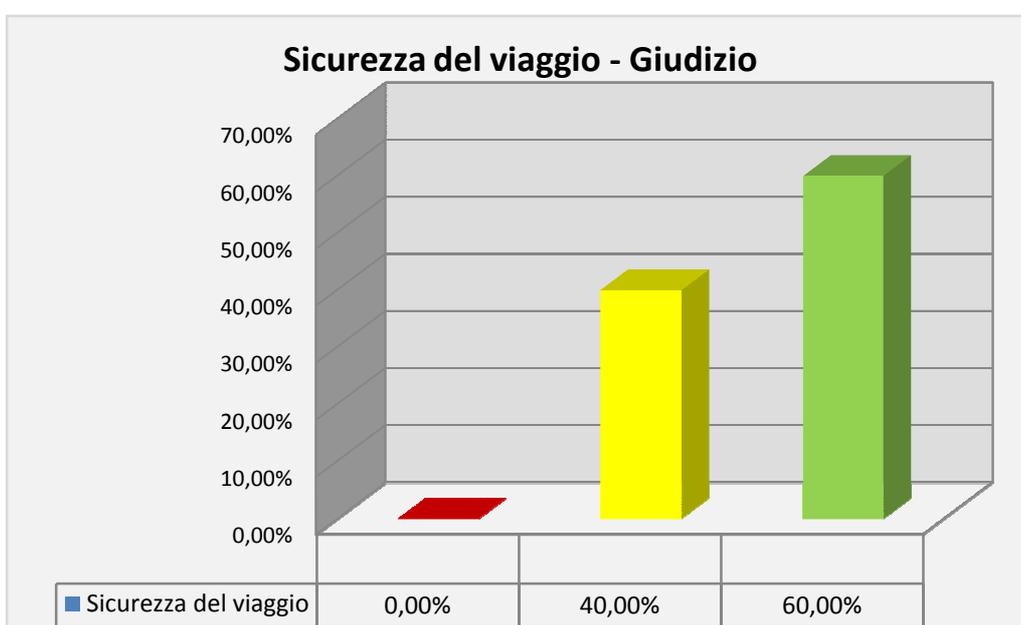


## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE SICUREZZA DEL VIAGGIO (domande sezione B)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della sicurezza del viaggio, in termini di condotta di guida e stato del veicolo utilizzato. I riscontri acquisiti sono graficamente rappresentati di seguito.





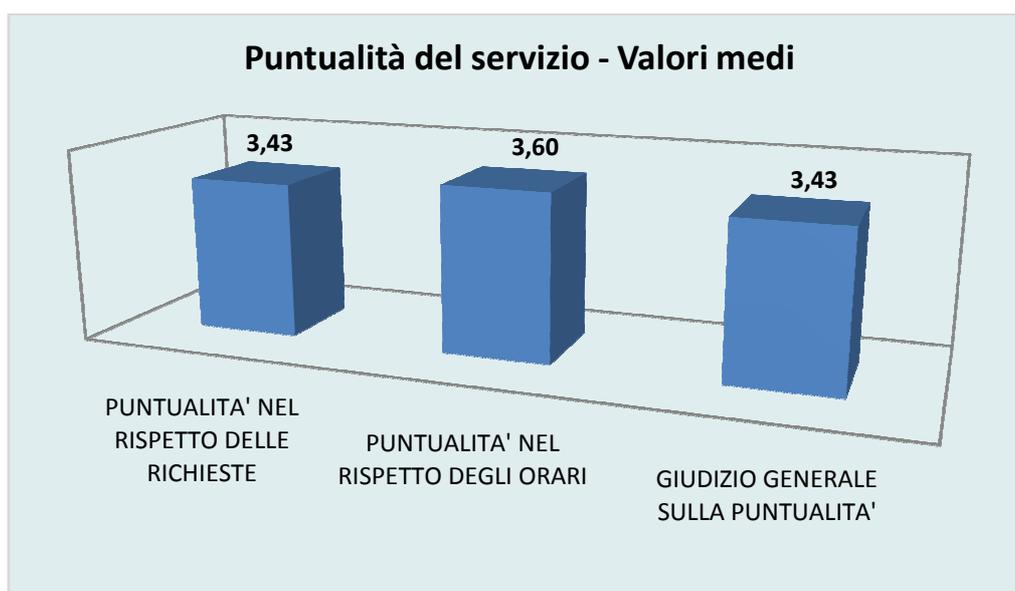
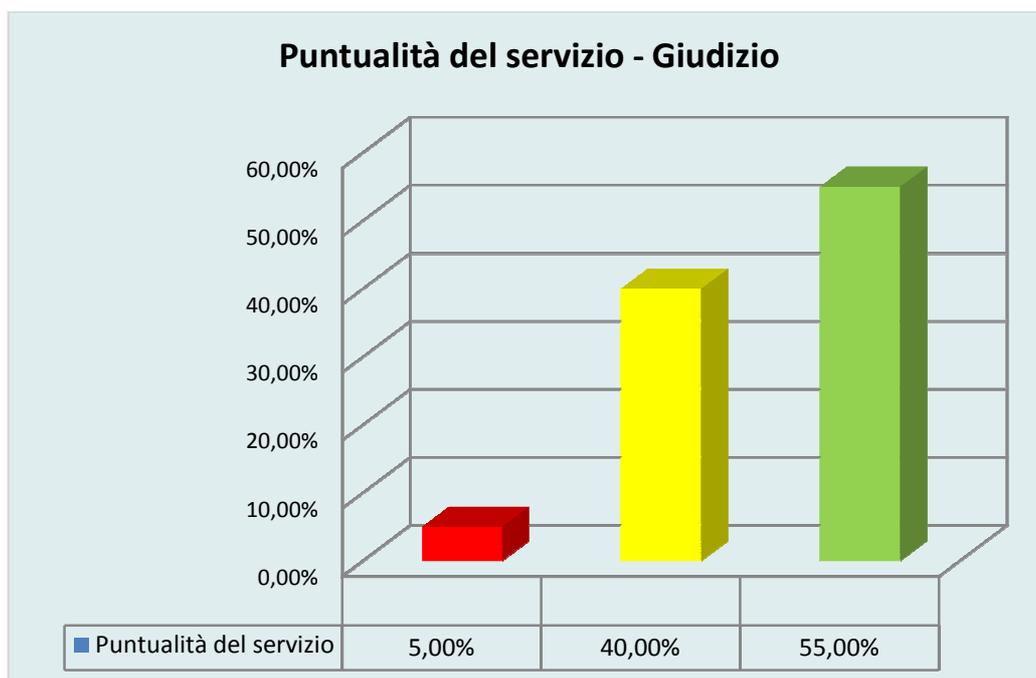
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

(domande sezione C)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto, di richieste e orari.





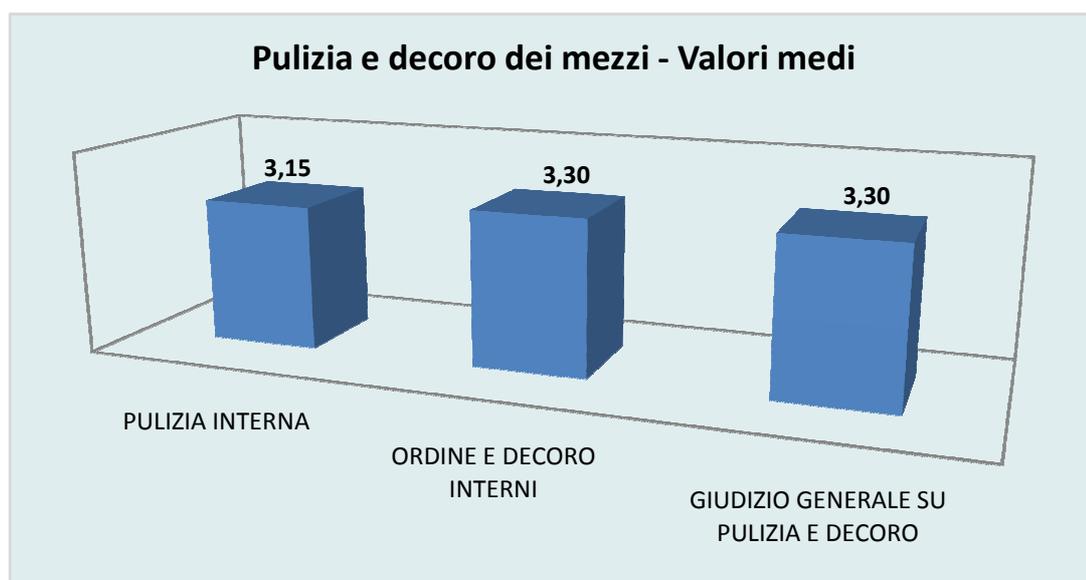
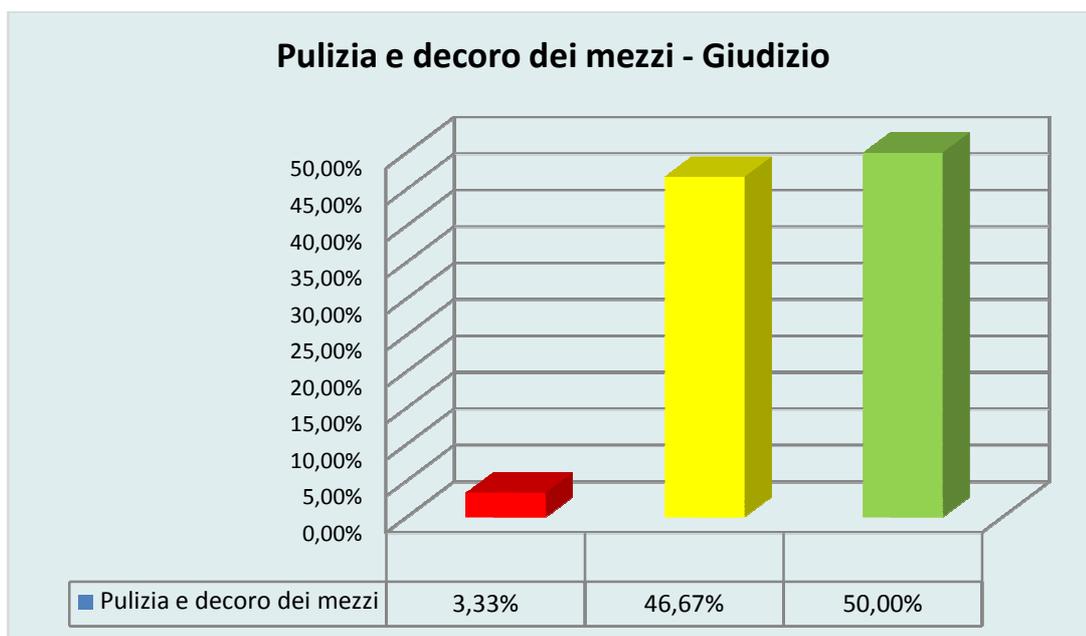
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

(domande sezione D)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la pulizia e il decoro dei veicoli utilizzati per il trasporto persone.





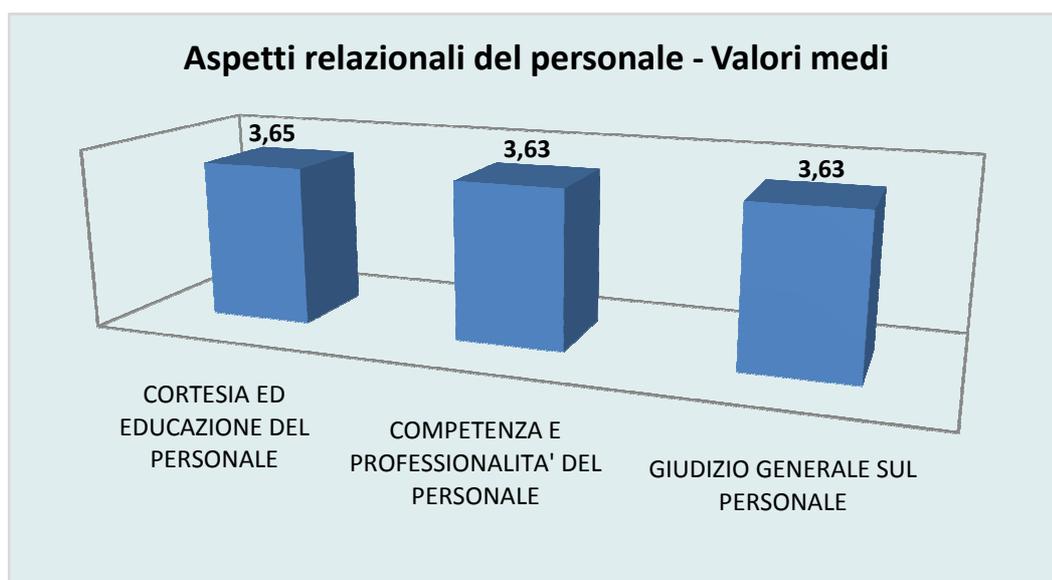
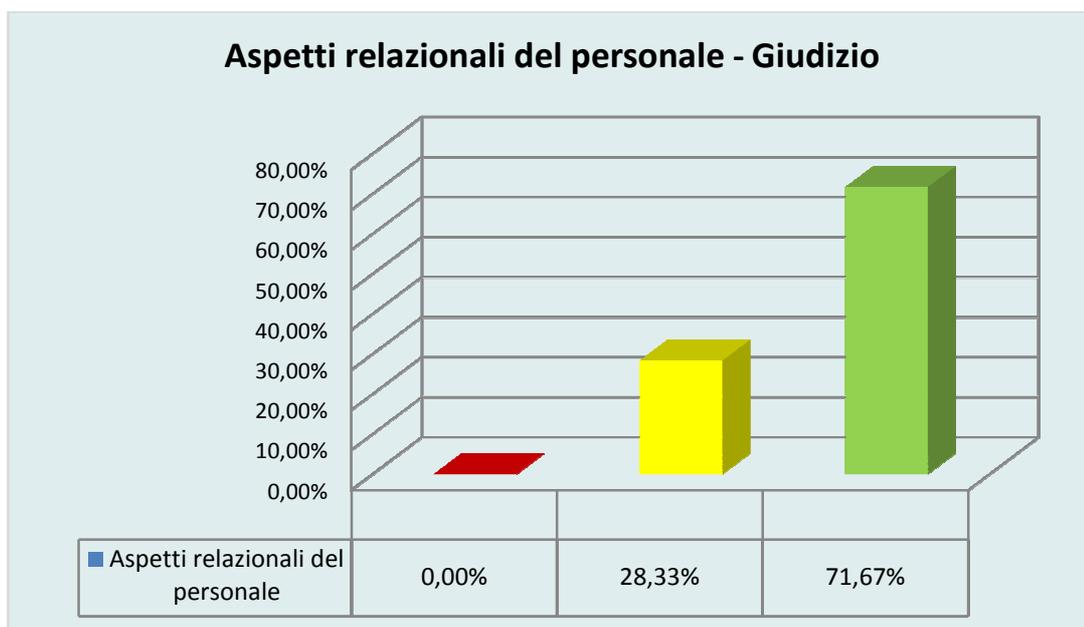
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione E)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.





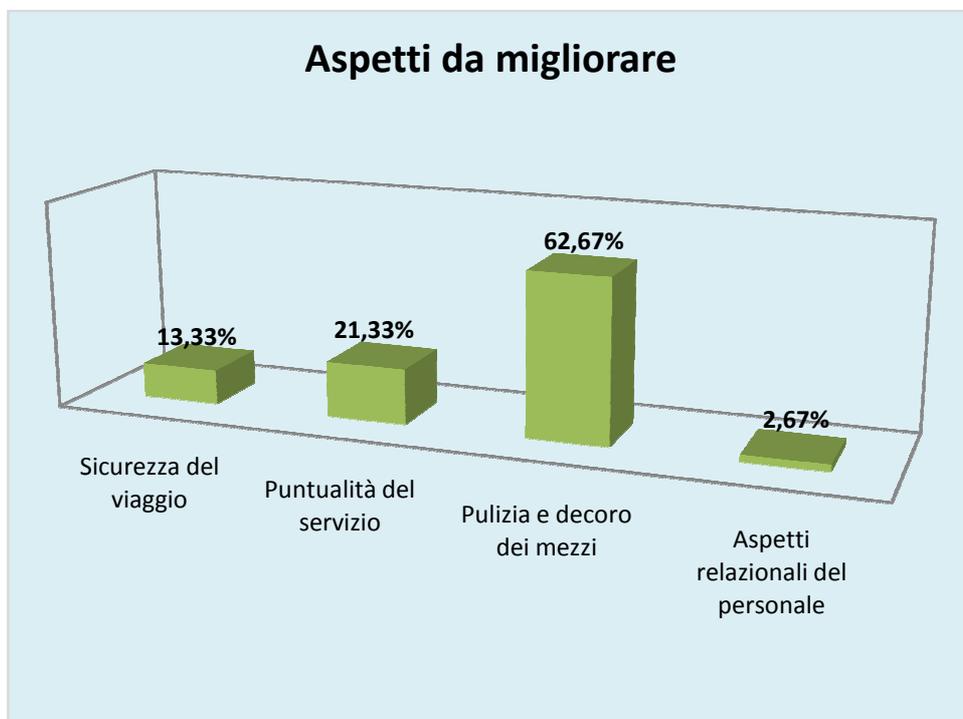
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE SUGGERIMENTI

(domande sezione F)

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



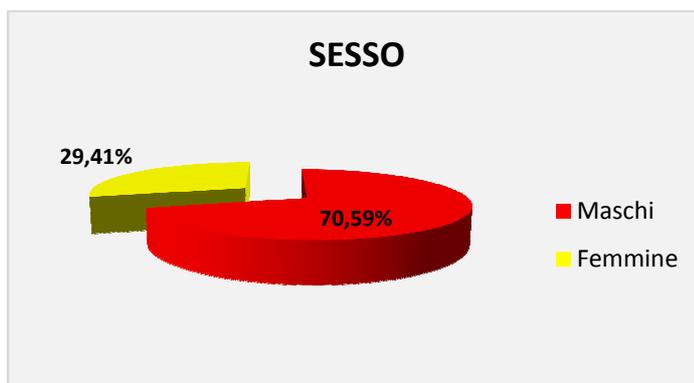


## COMUNE DI NAPOLI

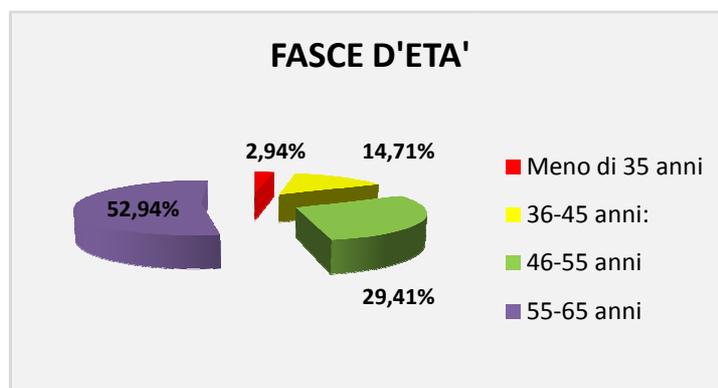
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

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

Sesso	
MASCHIO	FEMMINA
70,59%	29,41%



Fasce d'età	
< 35 anni	2,94%
36-45 anni:	14,71%
46-55 anni	29,41%
55-65 anni	52,94%

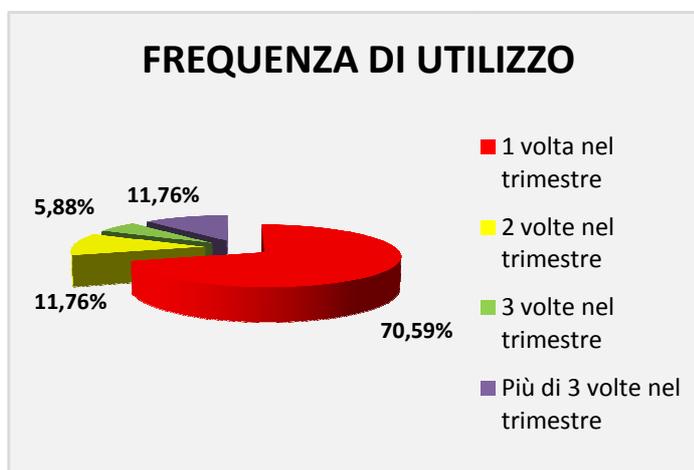




## COMUNE DI NAPOLI

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

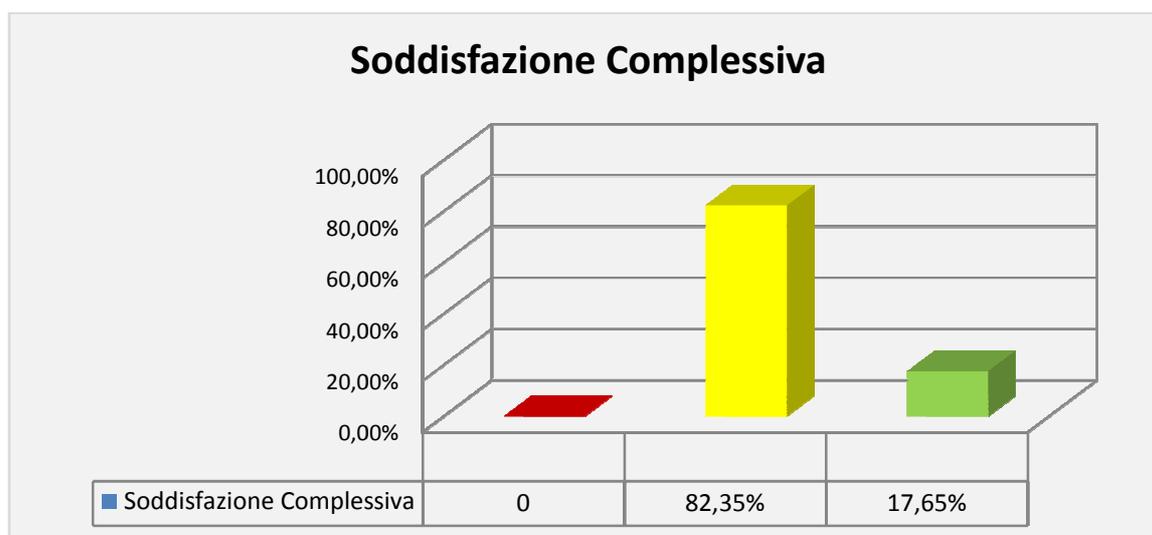
Frequenza di utilizzo	
1 volta nel trimestre	70,59%
2 volte nel trimestre	11,76%
3 volte nel trimestre	5,88%
Più di 3 volte nel trimestre	11,76%



### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 3 dimensioni:

- Adeguatezza e completezza del servizio;
- Puntualità del Servizio;
- Aspetti relazionali del personale.





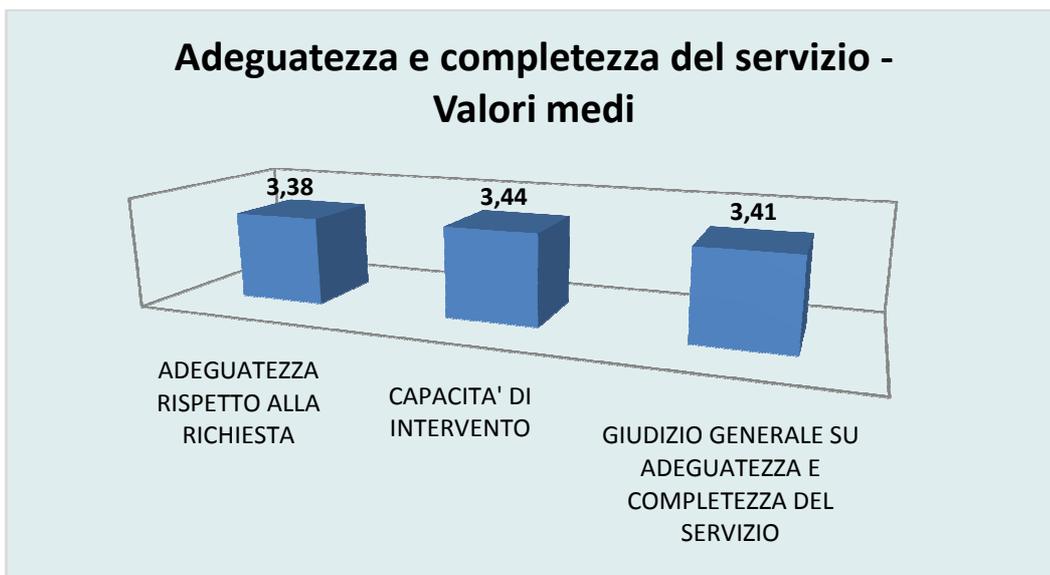
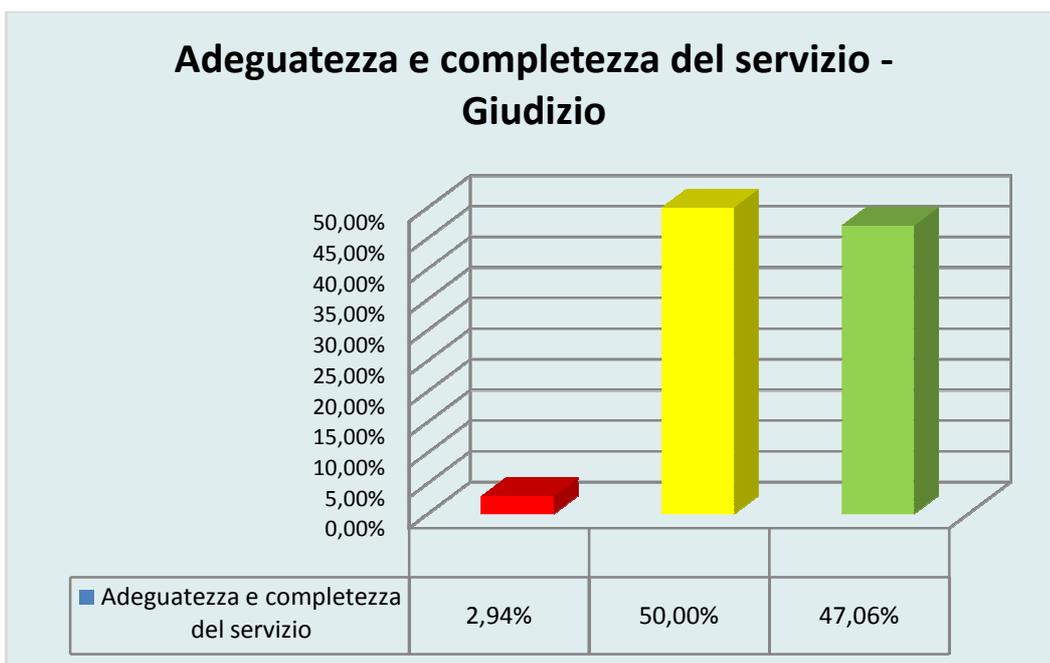
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

(domande sezione B)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare gli aspetti della adeguatezza del servizio alle esigenze degli utenti richiedenti.





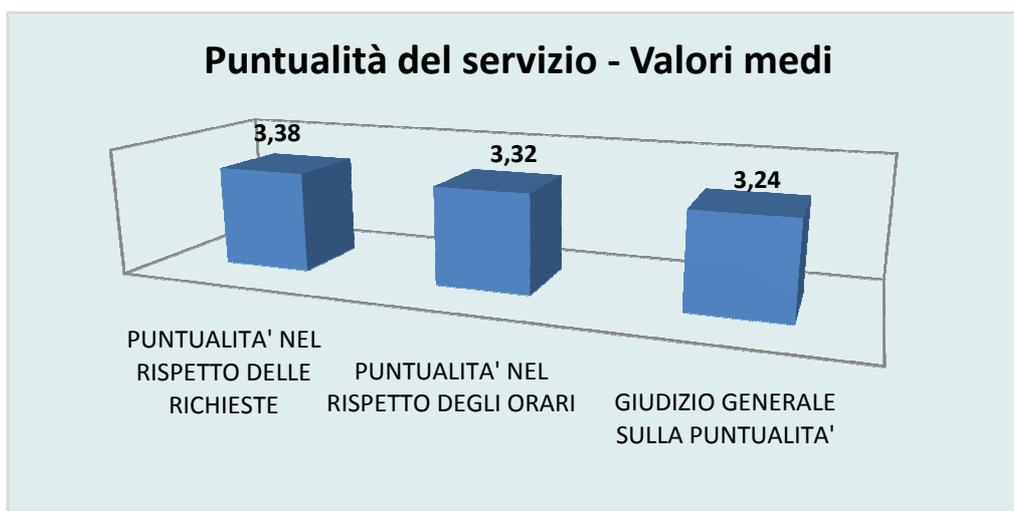
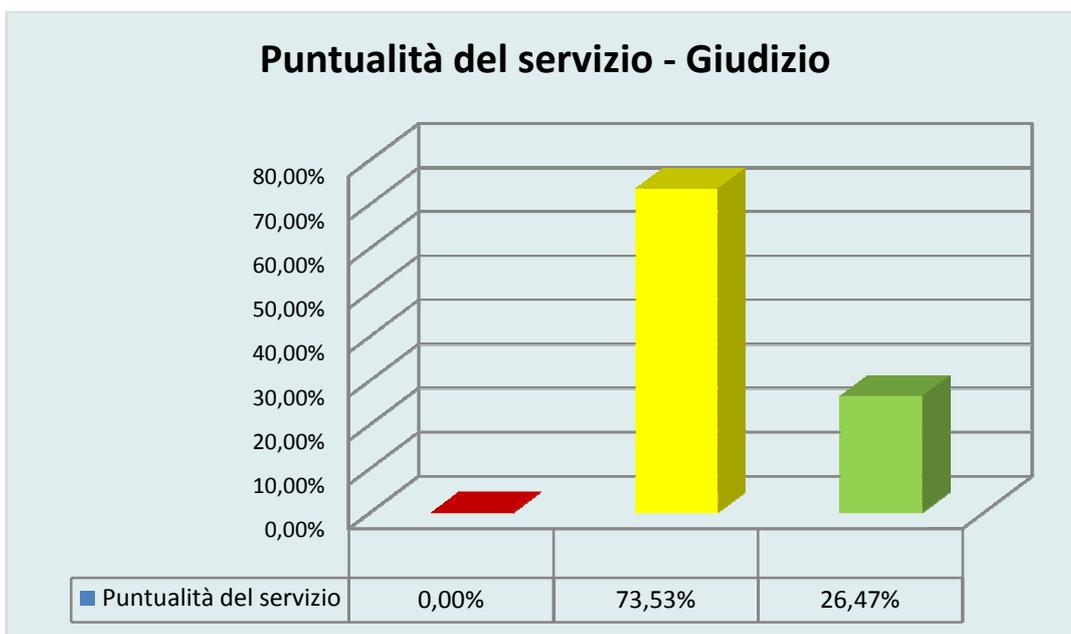
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

(domande sezione C)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto di richieste e orari.





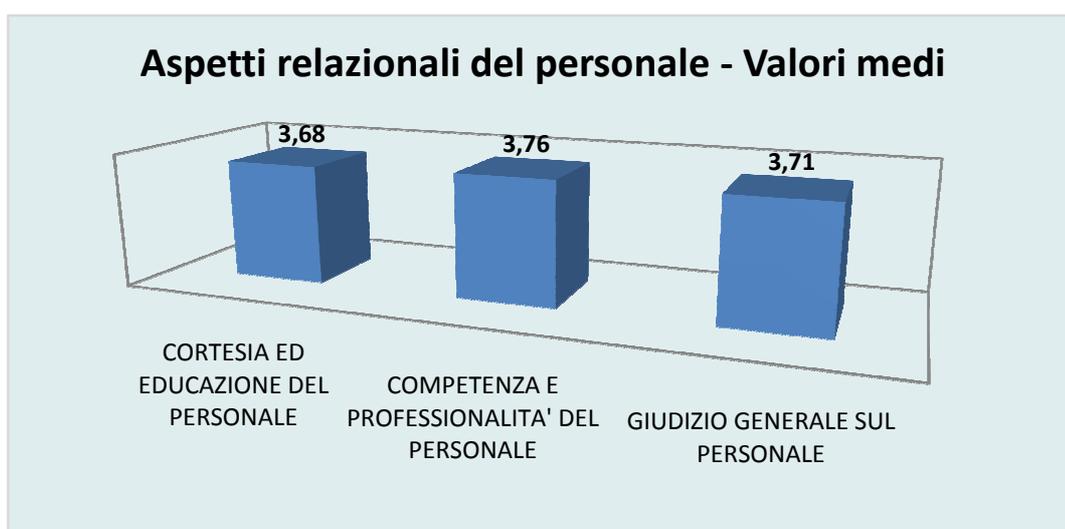
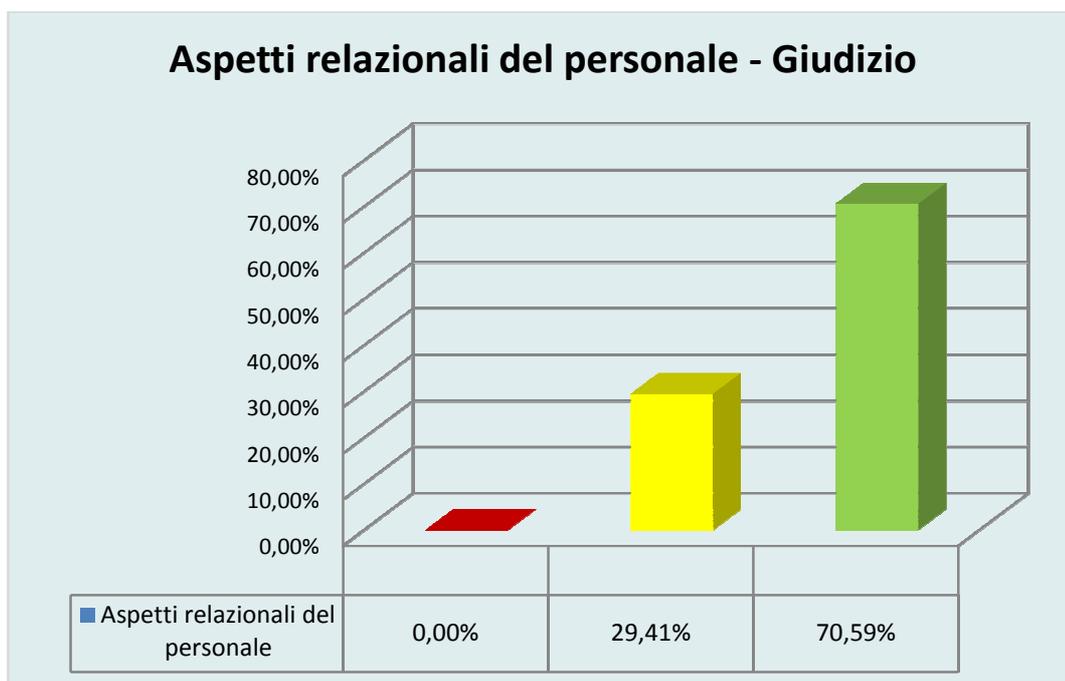
## COMUNE DI NAPOLI

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

### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione D)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.





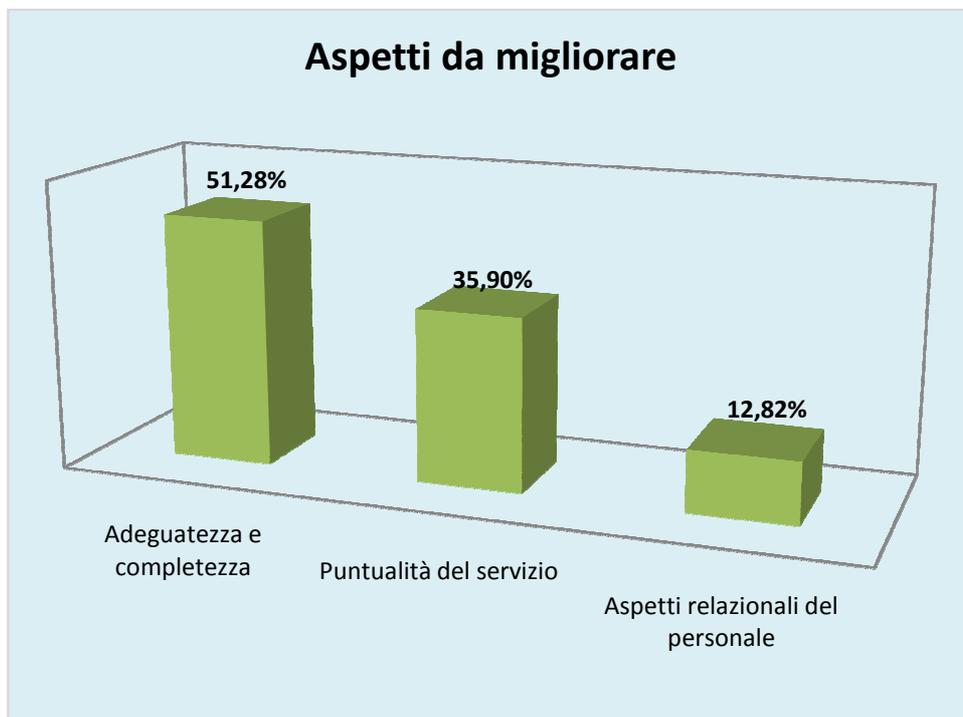
## COMUNE DI NAPOLI

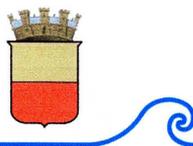
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE SUGGERIMENTI

(domande sezione E)

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





**COMUNE DI NAPOLI**

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

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

Come in precedenza accennato, la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio 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, riguarda 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, provvedendo poi ad acquisire il modello di questionario on line e a proporre 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 mentre la voce relativa ai “*Questionari riconsegnati*” corrisponde 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.

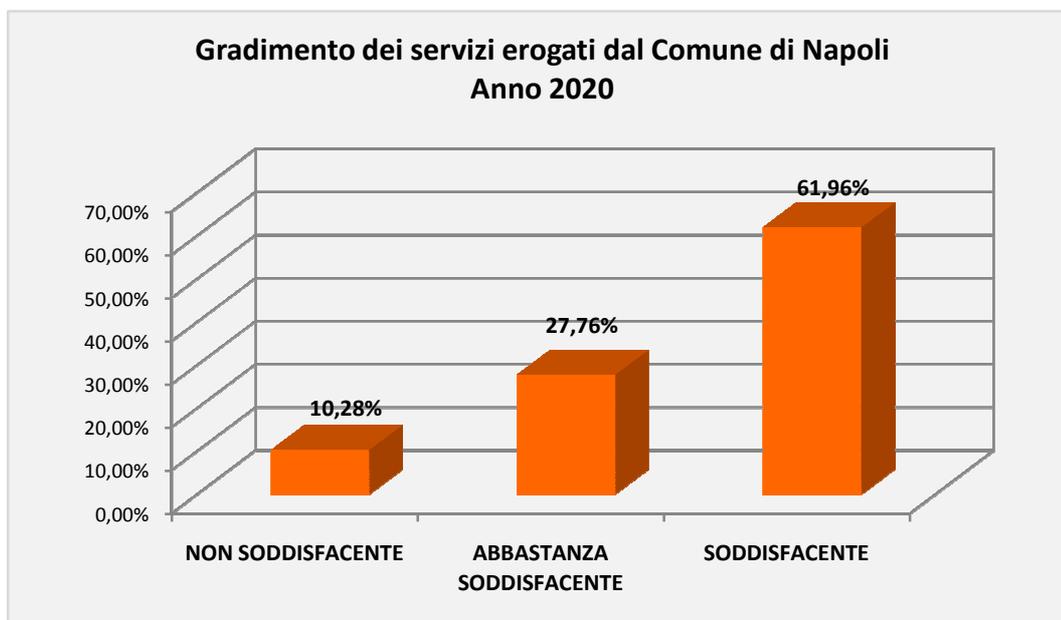
La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall'utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” ed eventualmente, anche con l'espressione di osservazioni e/o criticità.

Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo in prima battuta, rilevare che per l'anno 2020 il numero di questionari distribuiti è stato di 4.834 e quelli restituiti sono stati 3.123 con una percentuale di restituzione pari al 64,60%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:



## COMUNE DI NAPOLI

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



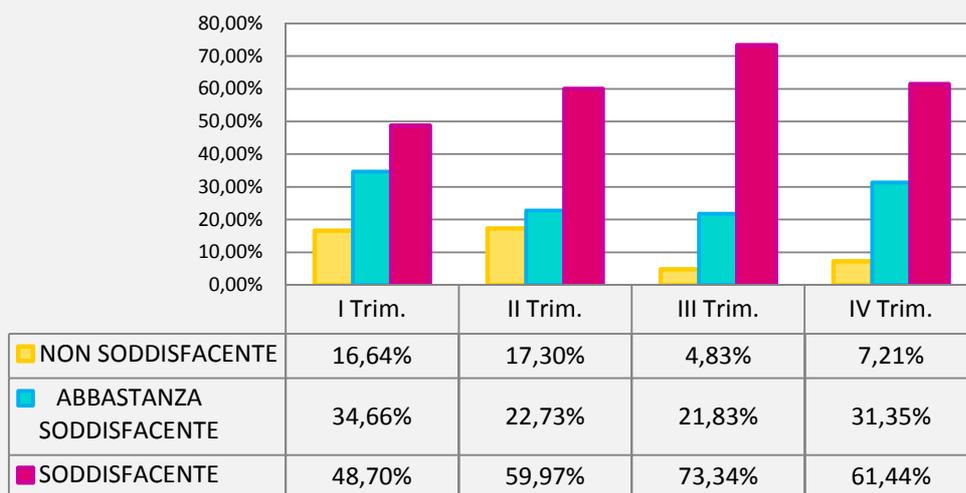
L'andamento della distribuzione, anche in virtù delle condizioni scaturenti dall'emergenza pandemica, è stato non uniforme nei quattro trimestri del 2020, con valori oscillanti tra il 4,83% e il 17,30% per il non soddisfacente, tra il 21,83% e il 34,66% per l'abbastanza soddisfacente e tra il 48,70% e il 73,34% per il soddisfacente.



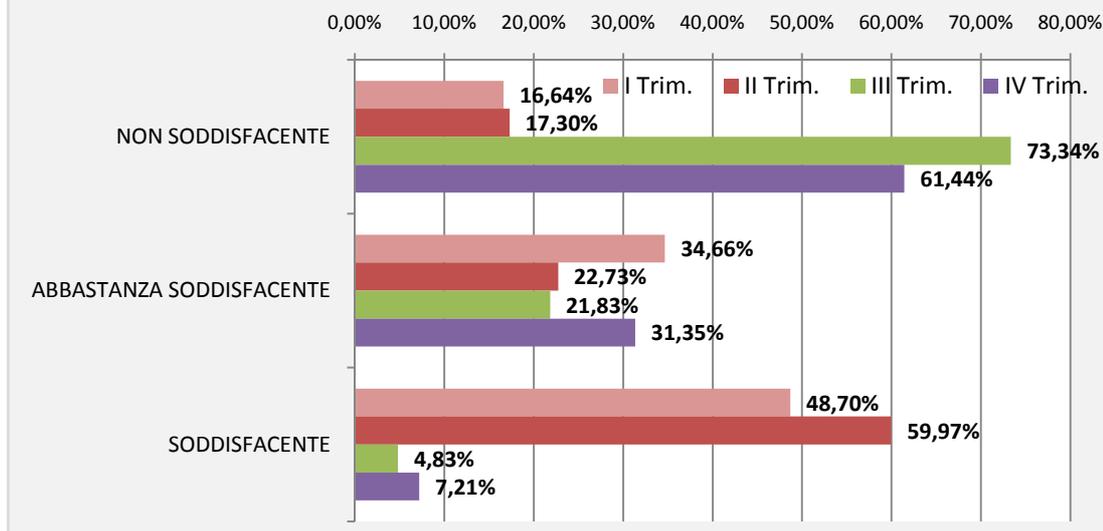
## COMUNE DI NAPOLI

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

### Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - 2020 Rilevazioni Trimestrali a confronto (val. %)



### Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli Valutazioni a confronto

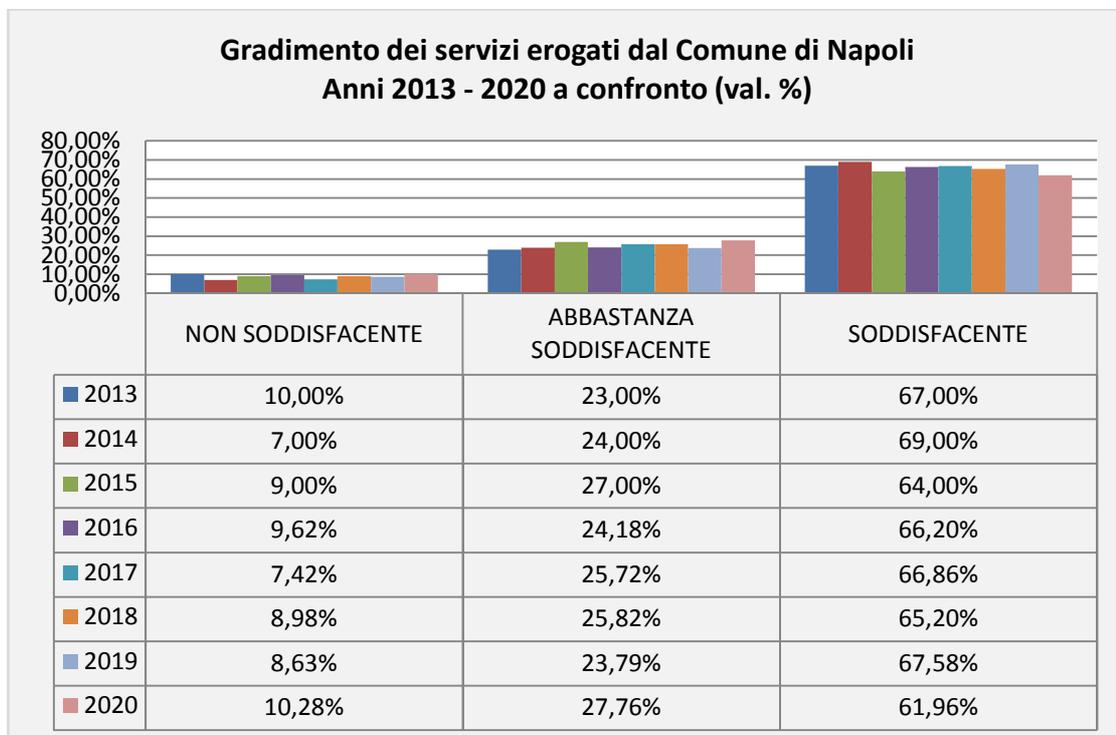


L'evoluzione dei giudizi attestati nel periodo 2013 – 2020, è rappresentata dal seguente grafico:



## COMUNE DI NAPOLI

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



#### 4) L'indagine per valutare la qualità della rete delle Biblioteche comunali

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento alle Biblioteche comunali, è stato definito uno specifico obiettivo, nel *Piano degli Obiettivi 2020*, approvato con deliberazioni di G.C. n. 354 del 08 ottobre 2020 e n. 467 del 22 dicembre 2020.

Occorre evidenziare, in proposito, che a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 ed in ottemperanza ai D.P.C.M. ed alle Ordinanze regionali che si sono succeduti dall'inizio della pandemia, le biblioteche cittadine, a partire dal mese di marzo, sono state chiuse al pubblico per lunghi periodi, riaprendo per poche settimane.

Come per le precedenti indagini di customer satisfaction descritte, anche in questo caso lo strumento utilizzato è stato un questionario, compilato dai visitatori e dagli



## COMUNE DI NAPOLI

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

utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 200 per ciascuna struttura interessata alla rilevazione, ad eccezione delle biblioteche della Municipalità 6 (Labriola, Cozzolino e Deledda) e della Municipalità 9 (Fortunato e Pianura) nelle quali sono stati compilati questionari in numero inferiore.

La Biblioteca Croce della Municipalità 5 a far data dal mese di marzo non ha potuto assicurare l'accesso degli utenti, attesa l'impossibilità di assicurare il distanziamento tra le persone, secondo quanto previsto dai protocolli di prevenzione, e pertanto non ha consegnato le schede.

Per la Municipalità 3 (Biblioteca Flora) e la Municipalità 10 (Biblioteche Caccioppoli e Mazzacurati) non ci sono stati riscontri.



### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2020 – 2022

COMUNE DI NAPOLI	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	91.2	ARCT1110
DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE	Cultura	
TITOLO OBIETTIVO	Diffusione della cultura attraverso un sistema di programmazione, promozione ed iniziative, promozione del set "Napoli" e sostegno allo sviluppo del comparto locale dell'audiovisivo.	
DESCRIZIONE	Si lavorerà per affermare l'idea della "cultura diffusa", capace di rappresentare le diverse vocazioni del territorio cittadino e metropolitano e si svilupperanno strategie di promozione e di individuazione di incentivi che incoraggino la scelta del set Napoli per la realizzazione di film, serie televisive, spot pubblicitari ed altri prodotti dell'audiovisivo.	
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2020	Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 250 per ciascuna biblioteca (dovrà essere utilizzato il medesimo modello di questionario per la rilevazione svolta negli anni precedenti. I dati saranno elaborati in forma di report statistico e analitico. L'indicatore si considera valido se non meno di 200 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti e se i risultati prodotti consentiranno la verifica del risultato specifico assegnato ai Servizi Attività Amministrative delle Municipalità interessate)	
ELEMENTI DI VERIFICA	Rapporto analitico sulle risposte per ciascuna biblioteca per il periodo considerato trasmesso al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2021, comprensivo di grafici e tabelle puntuali sul numero e percentuali di risposte date a ciascuna domanda del modulo e per ciascuna biblioteca.	



## COMUNE DI NAPOLI

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

<b>ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE</b>	
<b>Municipalità 3</b>	<b>Francesco Flora</b>
<b>Municipalità 4</b>	<b>Giulio Andreoli</b>
<b>Municipalità 5</b>	<b>Benedetto Croce</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Antonio Labriola</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Pasquale Cozzolino</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Grazia Deledda</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>S. Pietro a Patierno</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>Guido Dorso</b>
<b>Municipalità 8</b>	<b>Domenico Severino</b>
<b>Municipalità 9</b>	<b>Giustino Fortunato</b>
<b>Municipalità 9</b>	<b>Pianura</b>
<b>Municipalità 10</b>	<b>Renato Caccioppoli</b>
<b>Municipalità 10</b>	<b>Giancarlo Mazzacurati</b>

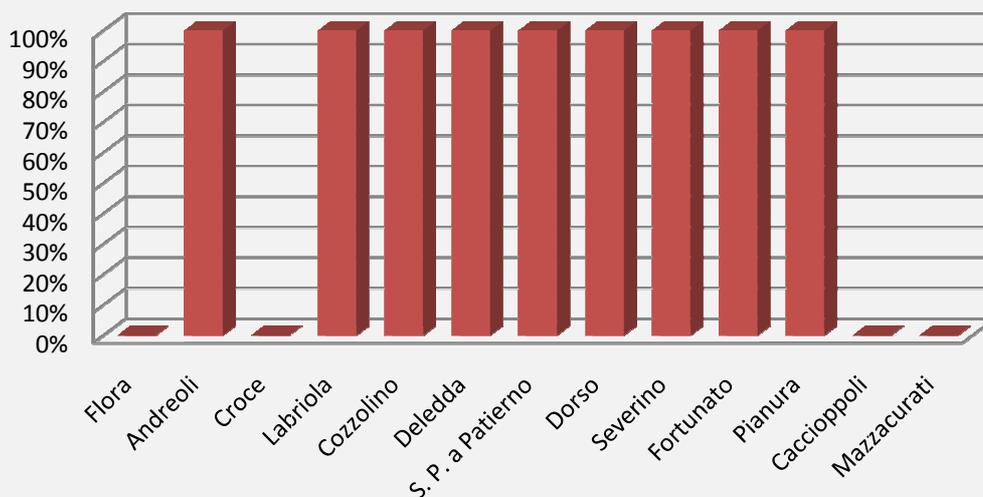
Dall'analisi delle risposte acquisite, tramite i questionari distribuiti all'utenza, è emerso un giudizio estremamente soddisfacente, di seguito graficamente rappresentato, congiuntamente alla valutazione riferita al quadriennio 2017/2020.



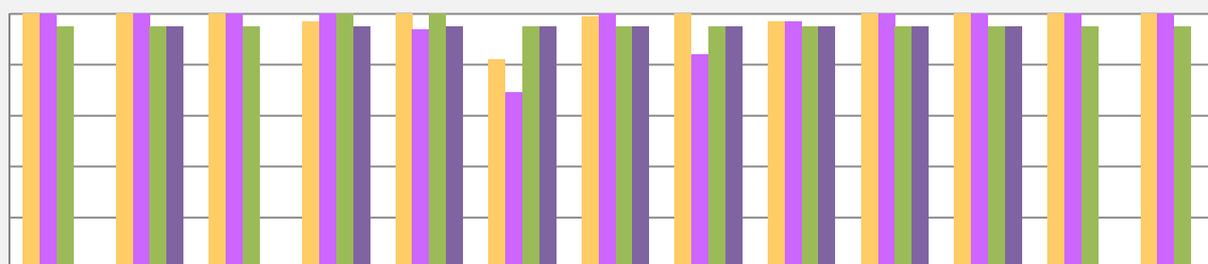
**COMUNE DI NAPOLI**

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

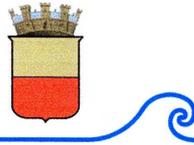
**Customer satisfaction Biblioteche:  
Valutazione SODDISFACENTE**



**Customer satisfaction Biblioteche - 2017/2020:  
Valutazione SODDISFACENTE**



	Flora	Andreoli	Croce	Labriola	Cozzolino	Deledda	S. P. a Patierno	Dorso	Severino	Fortunato	Pianura	Caccioppoli	Mazzacurati
2017	100%	100%	100%	97%	100%	82%	99%	100%	97%	100%	100%	100%	100%
2018	100%	100%	100%	100%	94%	69%	100%	84%	97%	100%	100%	100%	100%
2019	95%	95%	95%	100%	100%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
2020	0%	95%	0%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	0%	0%



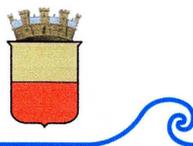
## **PARTE TERZA**

### **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 2020 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. 28 del 6 luglio 2020 (repertorio DISP/2020/0003539), il Capo di Gabinetto ha adottato il Piano Annuale 2020 in materia di audit interno, individuando, quale *focus* dell'attività, il “Monitoraggio sul settore dei servizi sociali, con particolare riferimento alle procedure di rilascio dei c.d. Contrassegni H e di erogazione degli Assegni di cura.

A conclusione delle attività di audit 2020, il Servizio Affari Generali del Dipartimento Gabinetto ha trasmesso con nota PG/2021/9385 del 7.01.2021 la Relazione conclusiva concernente il monitoraggio, nell'ambito della quale sono state elencate le



**COMUNE DI NAPOLI**

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

criticità specifiche rilevate e propositi correttivi di carattere organizzativo e gestionale specifici e trasversali.

### **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.”*.

Mentre nel corso del 2019 era stato ridefinito il contratto di servizio con la partecipata Napoli Servizi S.p.a in cui erano stati inseriti l'art. 12, rubricato *“Modalità di monitoraggio della qualità dei servizi e risoluzione di eventuali disfunzioni”* e l'articolo 15 rubricato *“Carta dei Servizi ed obblighi di trasparenza”*, nel 2020 non si è proceduto alla ridefinizione di nessun contratto di servizio in tal senso.