



CONTROLLO DI QUALITA'

ANNUALITA' 2024

Report consuntivo

*a cura della
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione*

Febbraio 2025

INDICE

PARTE PRIMA.....	3
PREMESSA	3
PARTE SECONDA.....	5
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	5
1) LA CARTA DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	5
2) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI	8
3) L'INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI	18
4) L'INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DEI CENTRI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI (CSST)	32
5) SERVIZI DIGITALI: L'INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE NELL'UTILIZZO DEL SITO WEB COMUNALE.....	50
PARTE TERZA	53
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AU- TOGESTIONE	53
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI ...	56

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, applicato dal 2015 agli enti locali con popolazione superiore a 15.000 abitanti, 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.

L'art. 6, comma 3, del decreto legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, in legge 6 agosto 2021, n. 113, stabilisce che, all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione dell'ente, devono essere, tra l'altro, definite “*le modalità di monitoraggio degli esiti, con cadenza periodica, inclusi gli impatti sugli utenti, anche attraverso rilevazioni della soddisfazione degli utenti stessi mediante gli strumenti di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, nonché le modalità di*



monitoraggio dei procedimenti attivati ai sensi del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198”.

Il Comune di Napoli, con deliberazione di Giunta Comunale n. 124 del 12/04/2024, successivamente modificata e integrata con successive deliberazioni nn. 150 del 02/05/2024, 218 del 29/05/2024, 229 del 07/06/2024, 369 del 12/09/2024, 444 del 17/10/2024, 551 del 29/11/2024 e 585 del 12/12/2024; ha approvato il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2024/2026, che contiene alla sezione 4 – denominata Monitoraggio – l’indicazione degli strumenti e delle modalità di monitoraggio programmate per l’anno 2024 relativamente al controllo della qualità dei servizi, al controllo dei servizi erogati in autogestione ed al controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione.

In particolare:

- nell’ambito della prima area di controllo, il Piao ha previsto la predisposizione di attività di monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti su tutte le prestazioni erogate dall’Ente attraverso strumenti come 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, secondo quanto previsto dal Piao, sono state realizzate le seguenti rilevazioni specifiche:

- nel settore dei servizi sociali, per le attività svolte presso i Centri di Servizio Sociale Territoriale delle Municipalità, è stato somministrato ad un campione di utenti un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST;
- 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, è stato



utilizzato un questionario appositamente sviluppato dal Servizio centrale cui è assegnato il coordinamento delle biblioteche municipali;

- nell’ambito dei servizi digitali è stata misurata la soddisfazione dell’utenza riguardo la fruibilità del sito *web* istituzionale, attraverso uno specifico questionario di valutazione pubblicato sul sito stesso a cura del Servizio Comunicazione e Portale Web;
- per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco ha proceduto ad individuare, nell’ambito del programma annuale di interventi adottato, sentito il Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione n. 5 del 4 luglio 2024 è stata individuata quale attività da sottoporre a verifica, quella concernente “*Nidi e Scuole dell’Infanzia a gestione diretta*”;
- relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali ha proseguito, 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



istituzionale dell’Ente. In data 29/11/2024 è stata realizzata dalla Direzione Generale, la nuova Carta dei Servizi *online* del Comune di Napoli, accessibile al seguente *link*:

<https://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2056>

La Carta dei Servizi online è uno strumento realizzato - ed ora innovato – dalla Direzione Generale allo scopo di consentire al cittadino di consultare tutte le prestazioni ed i servizi erogati dagli uffici dell’Amministrazione comunale, con indicazione dei relativi luoghi, tempi e modalità, nonché dei responsabili dei procedimenti. Si tratta, pertanto, di un documento con il quale il Comune si impegna a promuovere la qualità dei servizi pubblici, la tutela dei cittadini e degli utenti dei servizi, nonché la loro partecipazione, che risponde - peraltro - ad un puntuale obbligo di pubblicazione (art. 32, comma 1, D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33).

A tal proposito, si rammenta che la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ha definito per la prima volta i criteri cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici. Ciò, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruire di tali servizi ed al fine di garantire il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui tale erogazione deve uniformarsi. Dall’entrata in vigore della Direttiva sopra richiamata, si sono susseguite numerose norme che hanno stabilito il rispetto delle esigenze dell’utente, fissando i parametri di qualità nell'erogazione dei servizi.

All’interno del nuovo software sarà possibile consultare e ricercare le prestazioni ed i servizi erogati dal Comune di Napoli, con specifica indicazione delle categorie di utenti cui gli stessi sono rivolti. Vi è poi una sezione “Dettagli”, contenente la descrizione del servizio, l’indicazione della tipologia di utenza cui la prestazione è rivolta, l’Ufficio competente, il responsabile del procedimento (nominativo, recapito, contatti), la normativa di settore, nonché i tempi di conclusione del procedimento. In particolare, nella medesima sezione è stata implementata una funzionalità di customer satisfaction che consente ai cittadini/utenti di poter esprimere un giudizio di gradimento in relazione alla specifica prestazione consultata, nonché l’inserimento di un commento/suggerimento



al fine di migliorare la stessa, rilevante ai fini del controllo della qualità dei servizi erogati. Sul punto, si rammenta che la partecipazione dei cittadini e degli utenti finali alla valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione, in rapporto alla qualità dei servizi resi, rappresenta una finalità da garantire ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, che richiama gli articoli 8 e 19-bis del medesimo decreto.

Ciò, in linea con quanto disposto dal regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, a norma del quale: *“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”* (art. 7, comma 2).

Per l'annualità 2024 non è stato possibile monitorare l'andamento dei gradimenti espressi dalla cittadinanza in quanto lo strumento *“Carta dei Servizi online”* è stato oggetto di manutenzione ai fini della predisposizione del nuovo software. Ciò per rispondere in maniera esaustiva alle esigenze dell'utenza, anche in relazione alle modifiche intervenute nell'assetto organizzativo dell'Amministrazione a partire dal 23/06/2023 - in attuazione della deliberazione della Giunta comunale n. 185 del 31/05/2023 – che ha comportato sostanziali cambiamenti nell'organigramma del Comune di Napoli. E' stato quindi possibile rilevare i dati relativi al gradimento per la *“Carta dei Servizi”* solo a partire dal mese successivo a quello dell'implementazione e di lancio del nuovo software – PG/2024/1035853 del 29/11/2024. Allo stato, pertanto, in considerazione dell'esiguità delle informazioni ottenute, relative soltanto ad un mese di attività del nuovo portale online, nonché dell'impossibilità di comparazione tra le suddette informazioni e quelle relative agli esercizi precedenti, anche a causa della mancanza di omogeneità dei relativi indicatori, risulta impossibile elaborare ed analizzare i dati raccolti.

2) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli



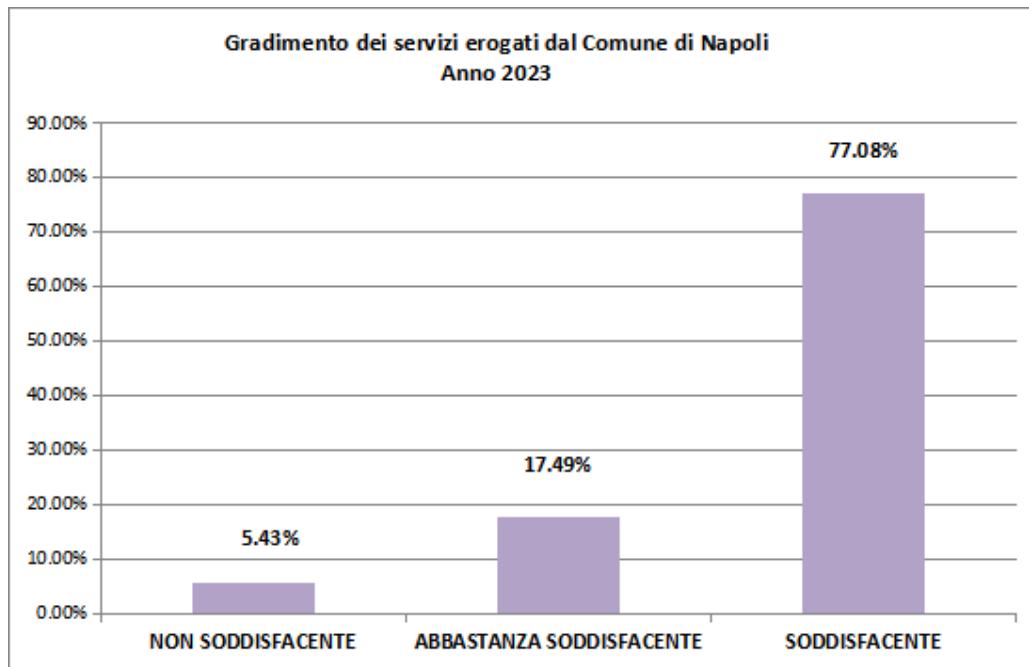
La Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli con cadenza trimestrale provvede ad un monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell’Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale 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 proporne la compilazione.

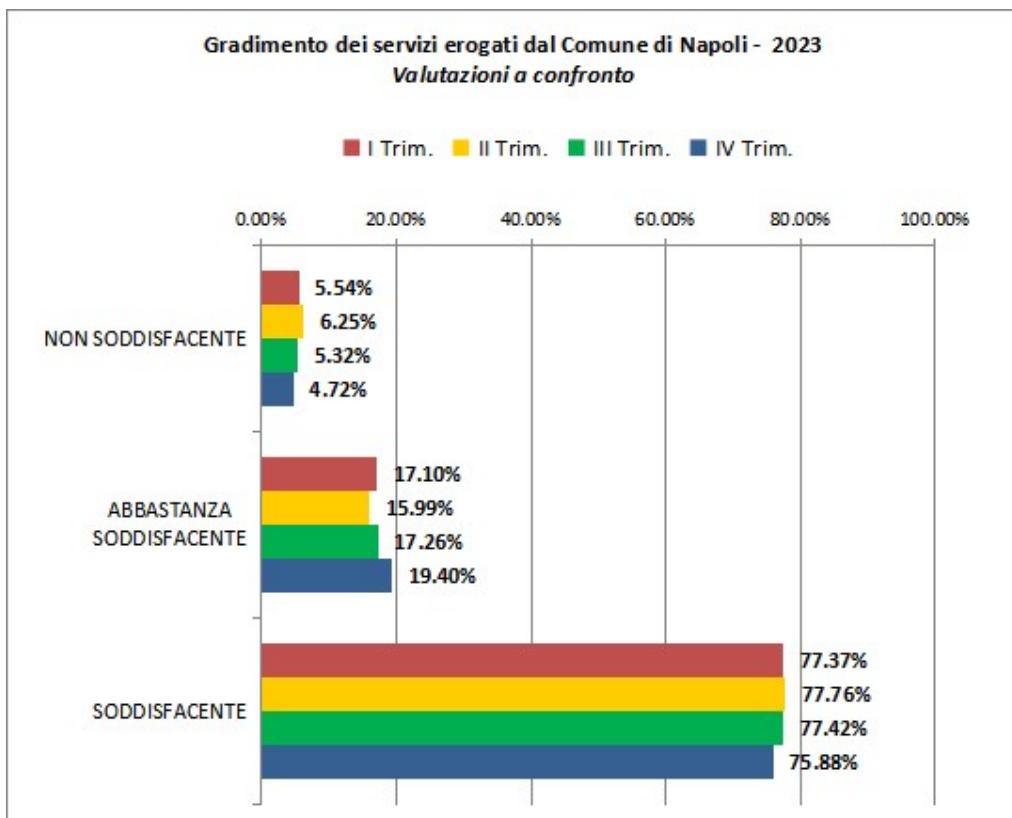
Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, il Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, trimestralmente, entro il 15 del mese successivo alla rilevazione ovvero entro la tempistica di volta in volta comunicata dall’Ufficio Conferenza Permanente della Prefettura, provvede a comunicare i dati raccolti.

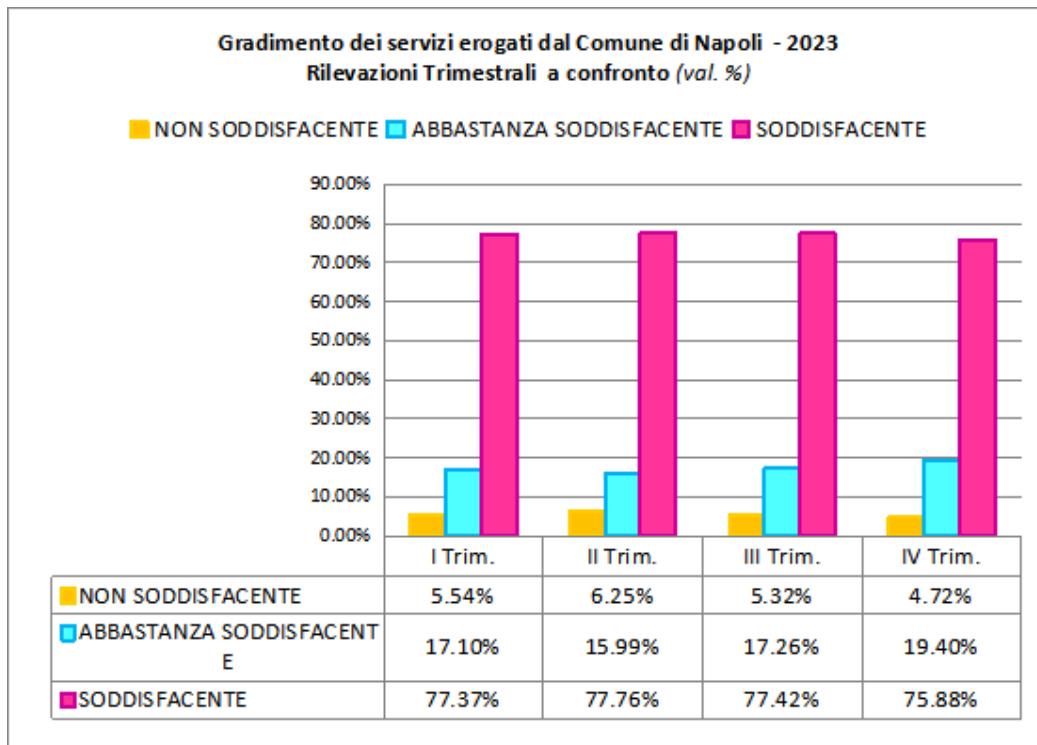
La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall’utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” ed eventualmente, anche con l’espressione di osservazioni e/o criticità.

Nell’anno 2024 il numero di questionari distribuiti è stato di 15.7525 e quelli restituiti sono stati 12.162 con una percentuale di restituzione pari all’ 77.34%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:

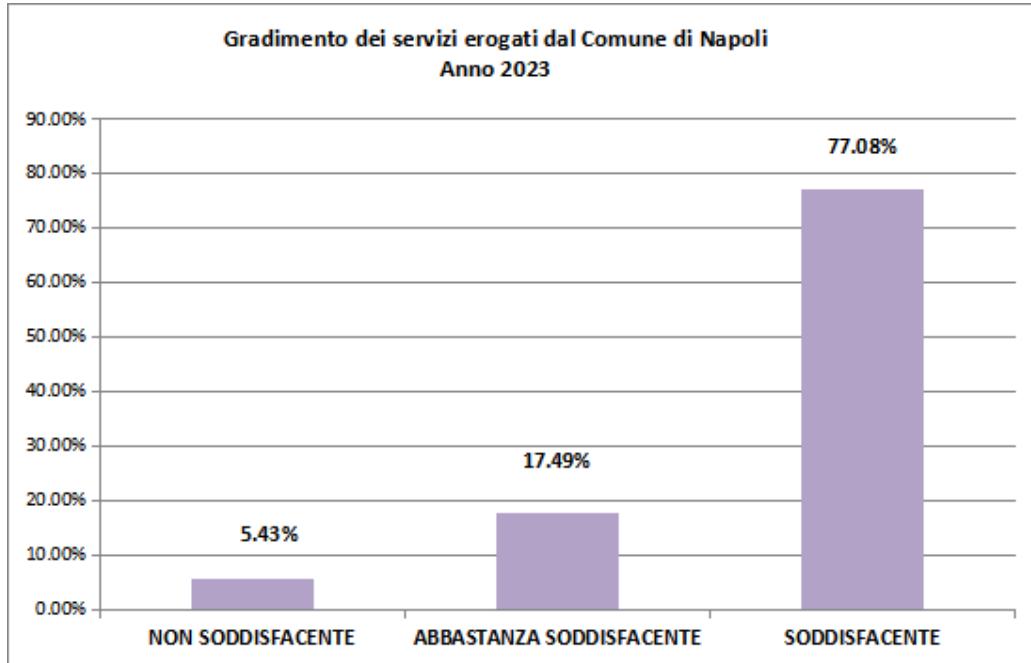


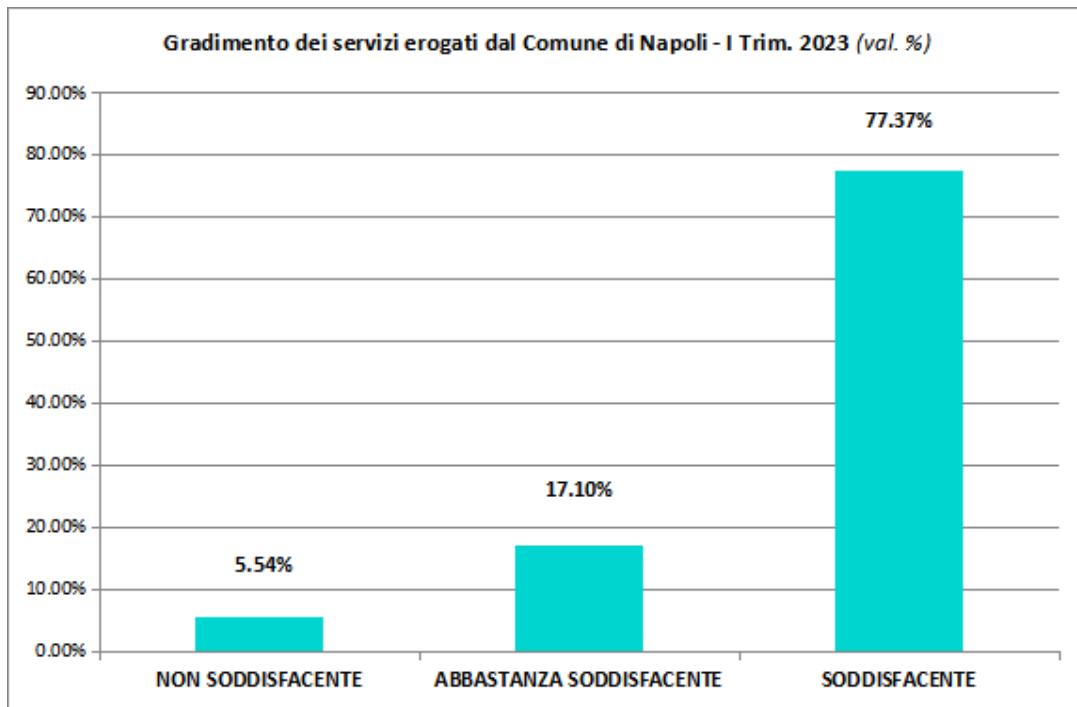
L'andamento della distribuzione mostra un elevato grado di soddisfazione dell'utenza, con un picco di giudizi positivi (*soddisfacente*) registrato nel II trimestre dell'anno di poco inferiore all'80%.

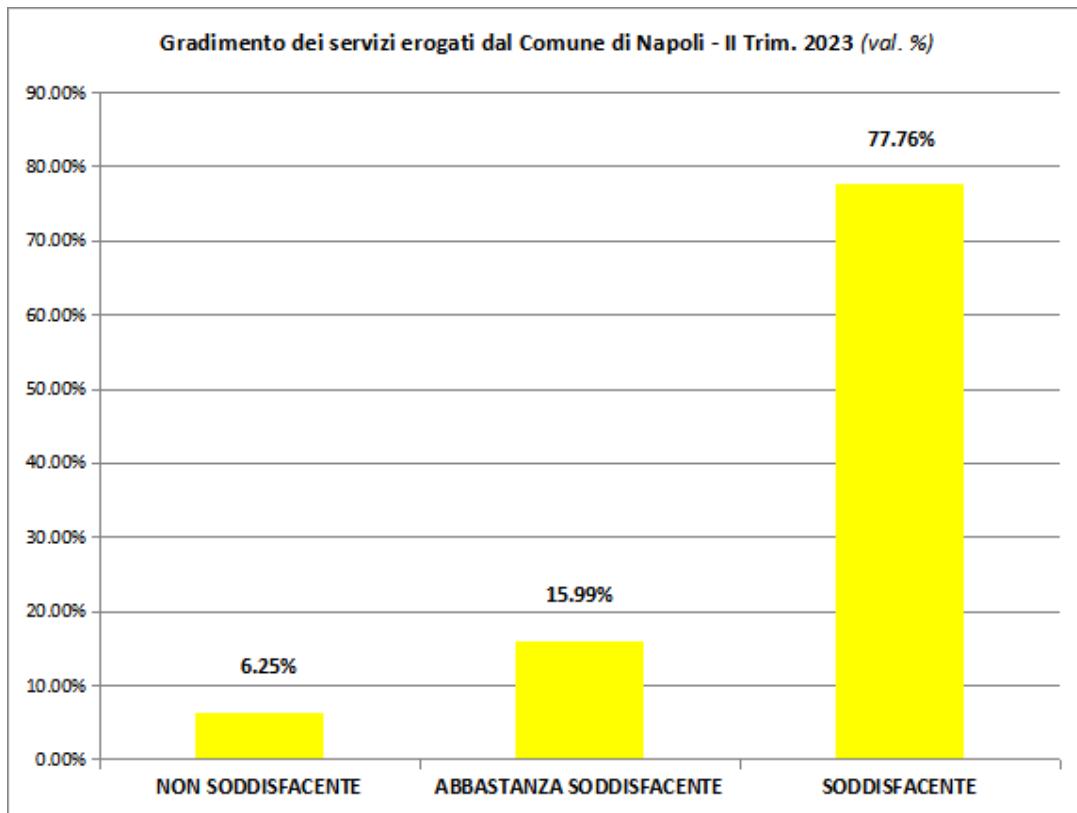


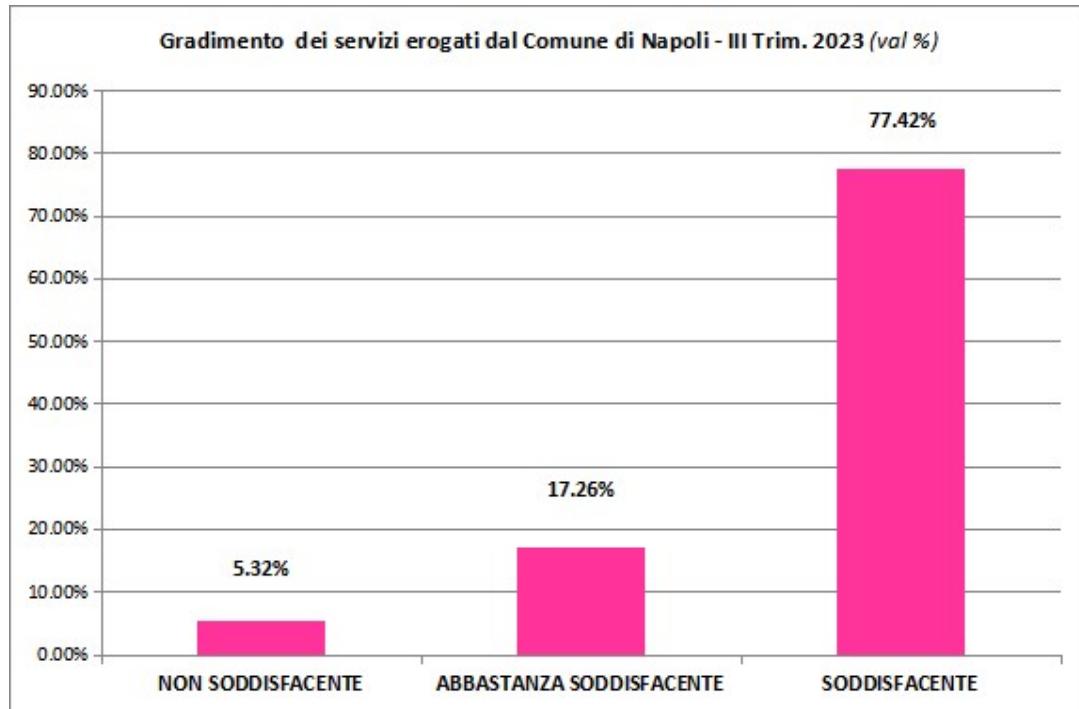


Nei seguenti grafici viene mostrato l'andamento dei gradimenti espressi dall'utenza nel corso del 2024, suddiviso nei quattro trimestri:

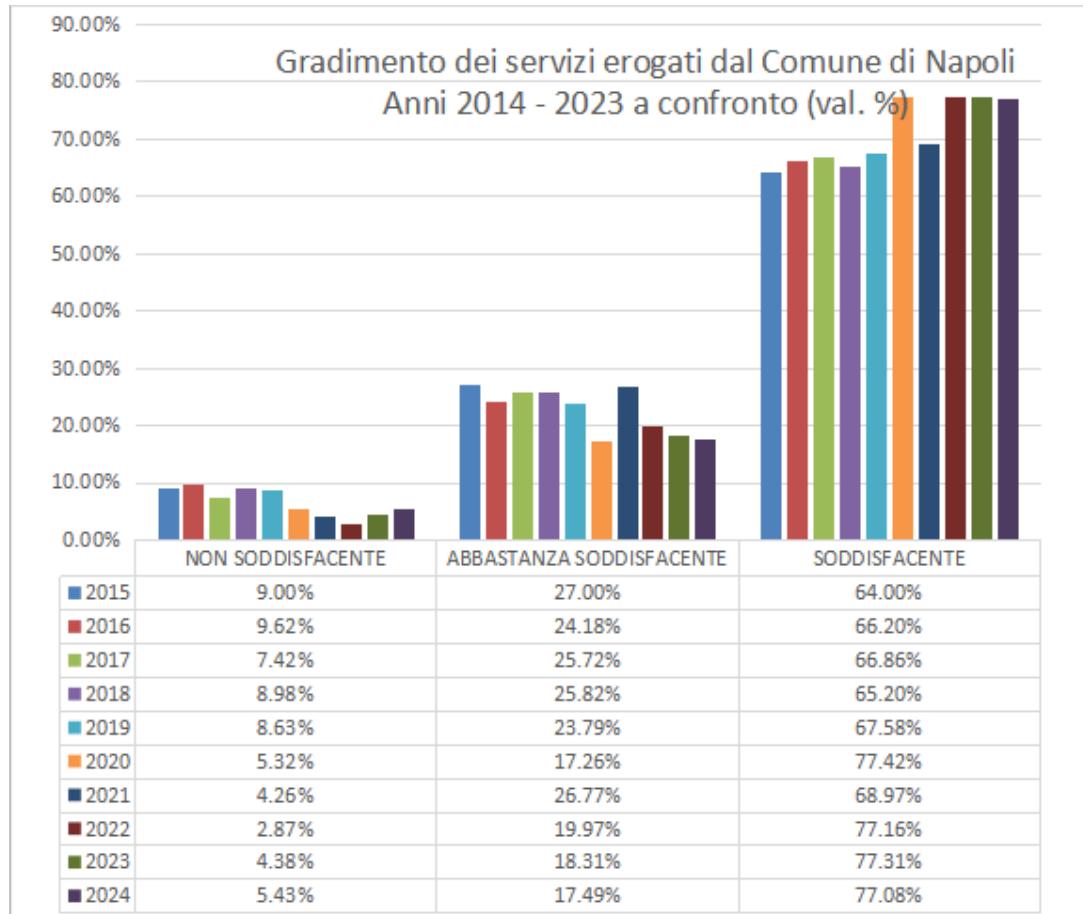




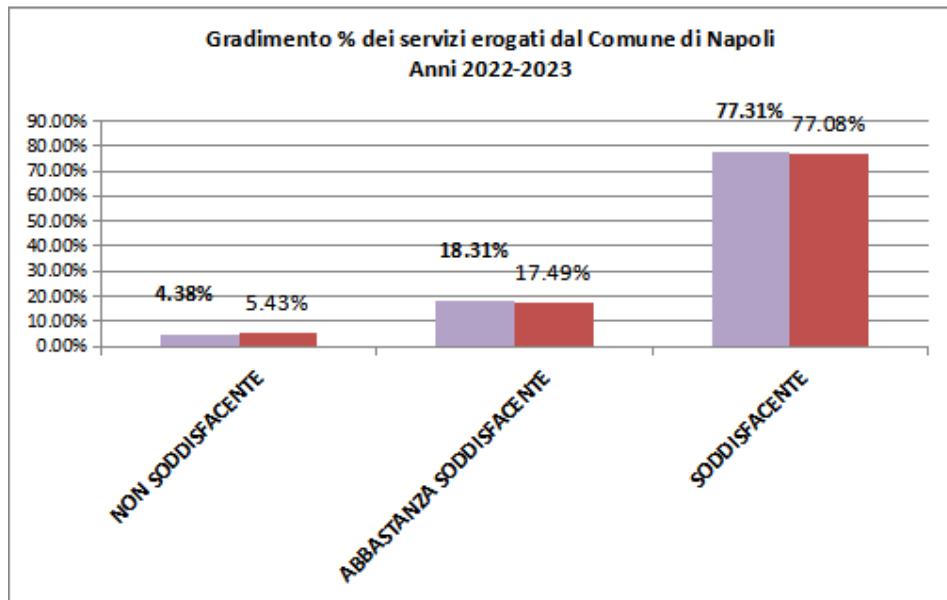
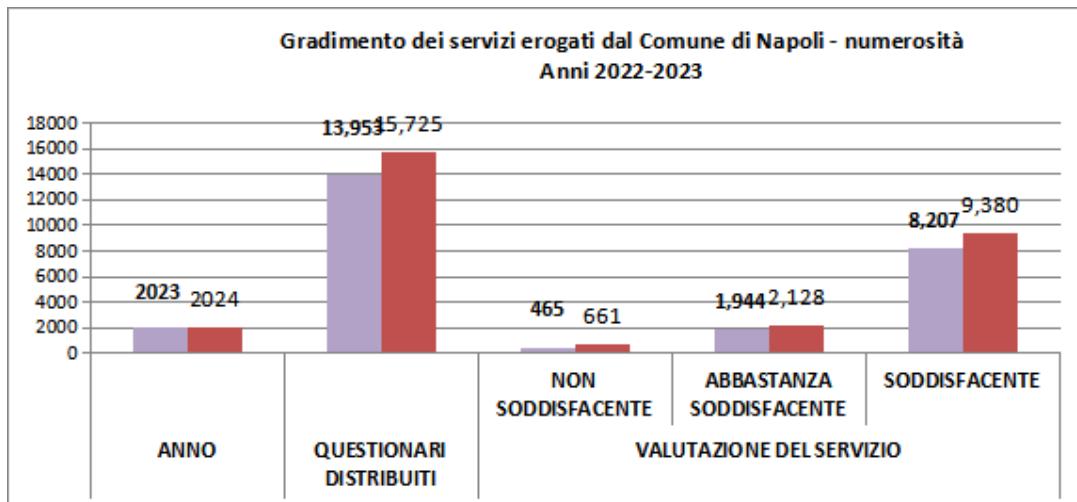




Nel seguente grafico, invece, viene rappresentata l'evoluzione dei giudizi espressi nel periodo 2015 – 2024:



In un confronto tra gli ultimi due anni si rileva come il livello di soddisfazione espresso sia abbastanza costante in percentuale ed elevato nei giudizi:





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

La misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati dalle Biblioteche comunali, verificata sempre tramite lo strumento del questionario distribuito agli utenti, elaborato dall'Area Direzione Generale d'intesa con il Servizio Cultura, è oggetto di uno specifico obiettivo nel Piano degli Obiettivi 2024.

		PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2024 – 2026	
		NUMERO PROGRESSIVO	
		88.2	
CODICE SERVIZIO/UFFICIO			
RESPONSABILE	ARCU1106		
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE			
Servizio Cultura			
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP			
Valorizzare il patrimonio culturale cittadino, adottando misure adeguate ai singoli progetti di sviluppo e alle realtà territoriali coinvolte.			
TITOLO OBIETTIVO	Cultura Napoli 2022 – 2026. Verso il programma di azioni per Napoli e la sua area metropolitana		
DESCRIZIONE	L'obiettivo del Piano della Cultura 2022 - 2026 è di tracciare il quadro di riferimento per le politiche culturali a Napoli nei prossimi anni, indicando la rotta che il Comune intende percorrere, stabilendo le priorità, condividendo un metodo, delineando obiettivi specifici da raggiungere, tempi e modalità di realizzazione, risorse finanziarie e modelli di gestione. La programmazione culturale non va più percepita come una serie di eventi, ma come sistema integrato di servizi culturali e di fruizione dei beni culturali, mediante una pianificazione delle azioni e una programmazione a medio e lungo termine con la realizzazione di "eventi di rilevanza culturale nazionale e internazionale", al fine di consolidare e stabilizzare l'offerta culturale cittadina e renderla competitiva sul piano dell'attrattività turistica.		
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2024	Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali (dovrà essere utilizzato il medesimo modello di questionario per la rilevazione svolta nell'anno precedente. I dati saranno elaborati in forma di report statistico e analitico. L'indicatore si considera valido se non meno di 320 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 alle Direzioni delle Municipalità)		



ELEMENTI DI VERIFICA

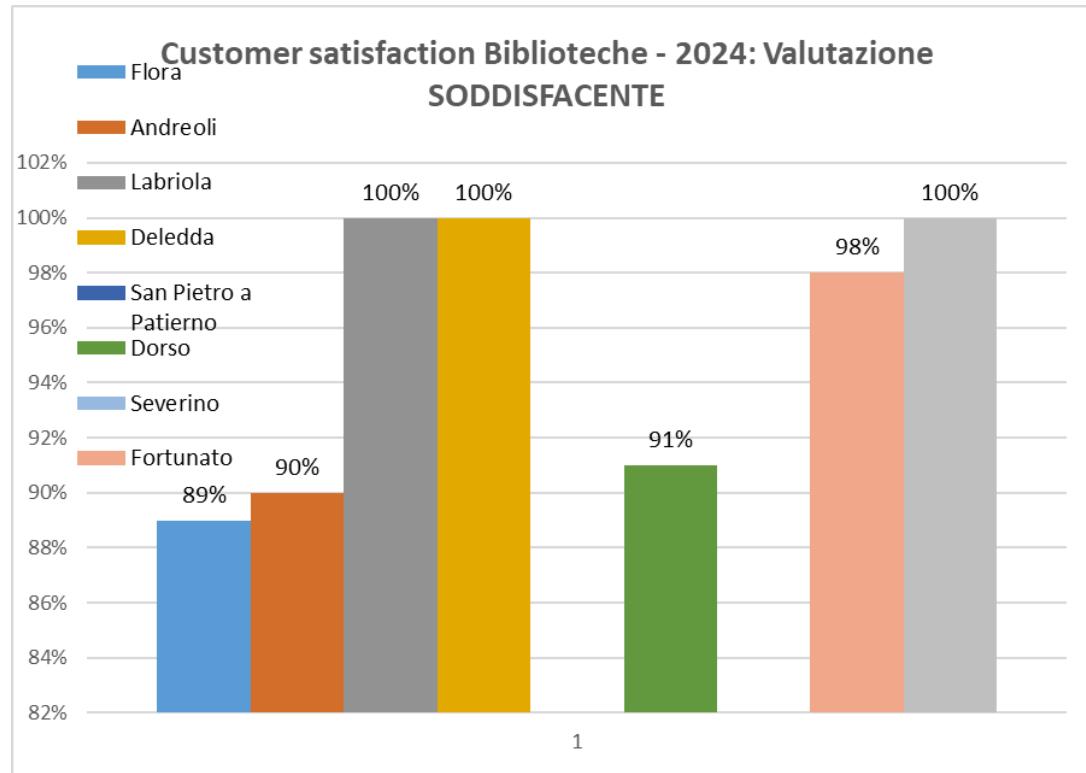
Rapporto analitico sulle risposte per ciascuna biblioteca per il periodo considerato trasmesso al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2025, comprensivo di grafici e tabelle puntuali sul numero e percentuali di risposte date a ciascuna domanda del modulo e per ciascuna biblioteca.

Le biblioteche cittadine aperte al pubblico nel 2024, suddivise per Municipalità, oggetto dell’indagine, sono le seguenti:

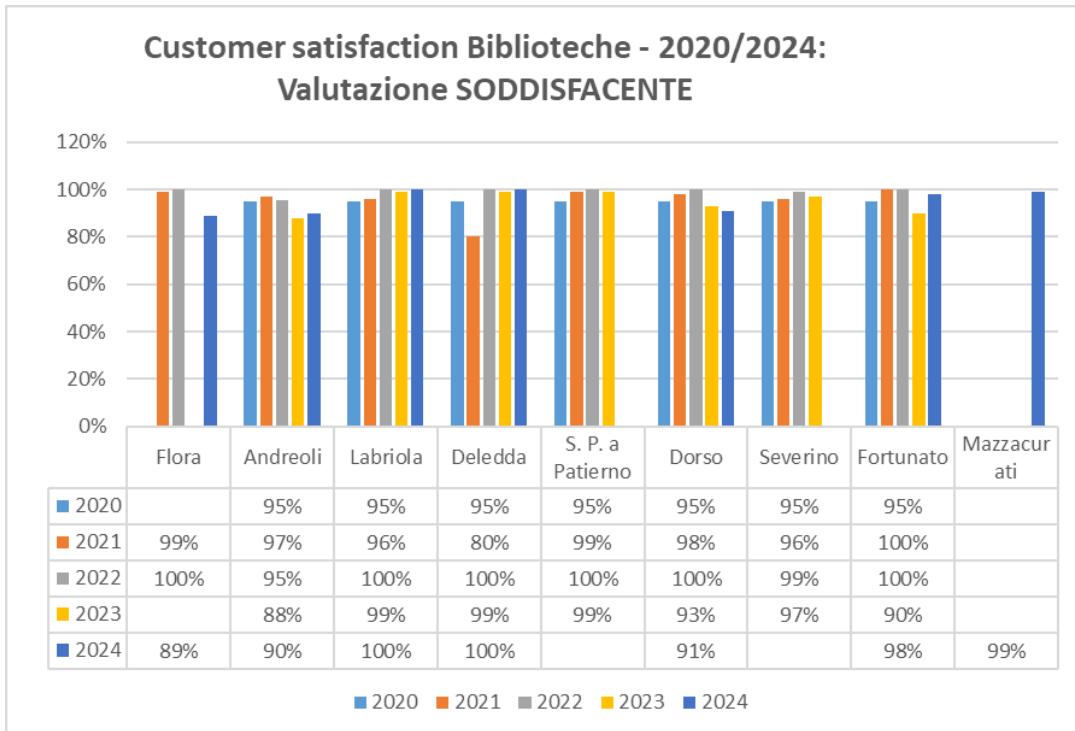
ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE

Municipalità 3	Francesco Flora
Municipalità 4	Giulio Andreoli
Municipalità 6	Antonio Labriola
Municipalità 6	Grazia Deledda
Municipalità 7	S. Pietro a Patierno
Municipalità 7	Guido Dorso
Municipalità 8	Domenico Severino
Municipalità 9	Giustino Fortunato
Municipalità 10	Giancarlo Mazzacurati

Per le biblioteche S. Pietro a Patierno e Domenico Severino non è stato possibile procedere alla valutazione della *customer satisfaction* per mancanza di dati sufficienti. Dall'analisi delle risposte acquisite tramite i questionari distribuiti all'utenza è emerso un giudizio ampiamente soddisfacente, di seguito rappresentato graficamente:



Il grado di soddisfazione dei servizi offerti nel corso del 2024 è in linea con quello degli anni precedenti:

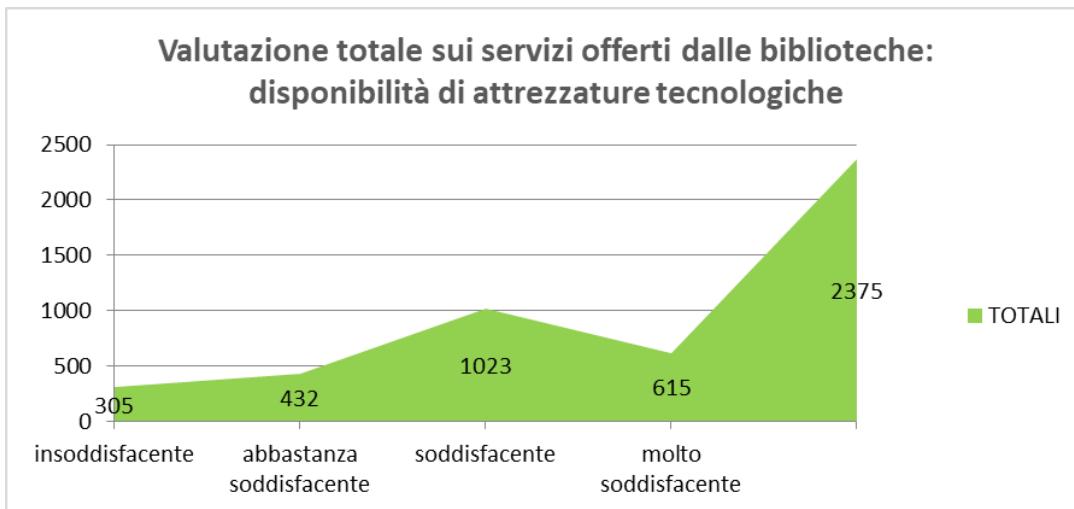


Di seguito viene rappresentato il dettaglio relativo al grado di soddisfazione espresso dall'utenza in relazione alla disponibilità di materiale messo a disposizione dalla struttura.. La valutazione richiesta nel questionario è formulata suddividendo i gradi di

giudizio in “insoddisfacente”, “abbastanza soddisfacente”, “soddisfacente”, “molto soddisfacente”.

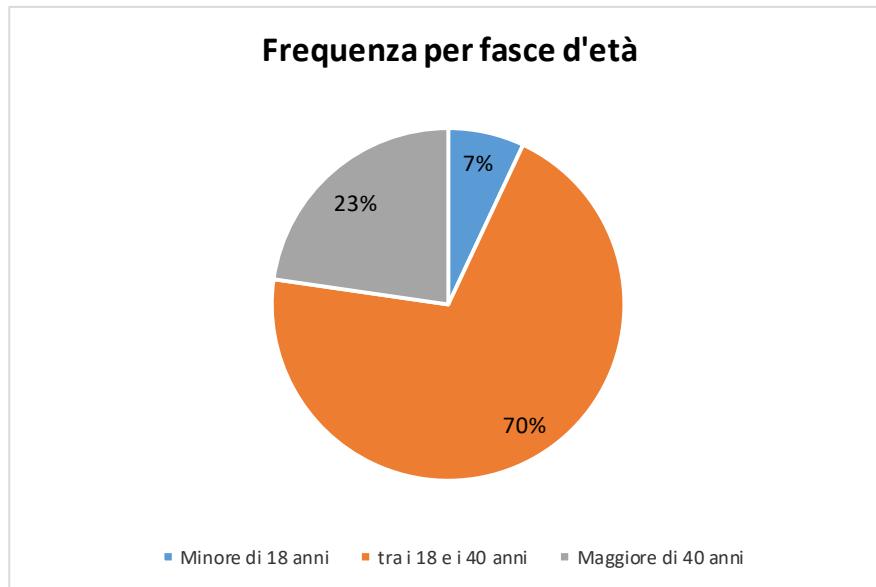


E' stata poi analizzata la soddisfazione dell'utenza in relazione ad alcuni servizi offerti dalla biblioteca: grandezza, posizione, arredi e attrezzature tecnologiche. Nel grafico che segue si prende in considerazione uno di questi aspetti, nello specifico la disponibilità di attrezzature tecnologiche. La valutazione richiesta nel questionario è formulata, come nel caso precedente, suddividendo i gradi di giudizio in “insoddisfacente”, “abbastanza soddisfacente”, “soddisfacente”, “molto soddisfacente”

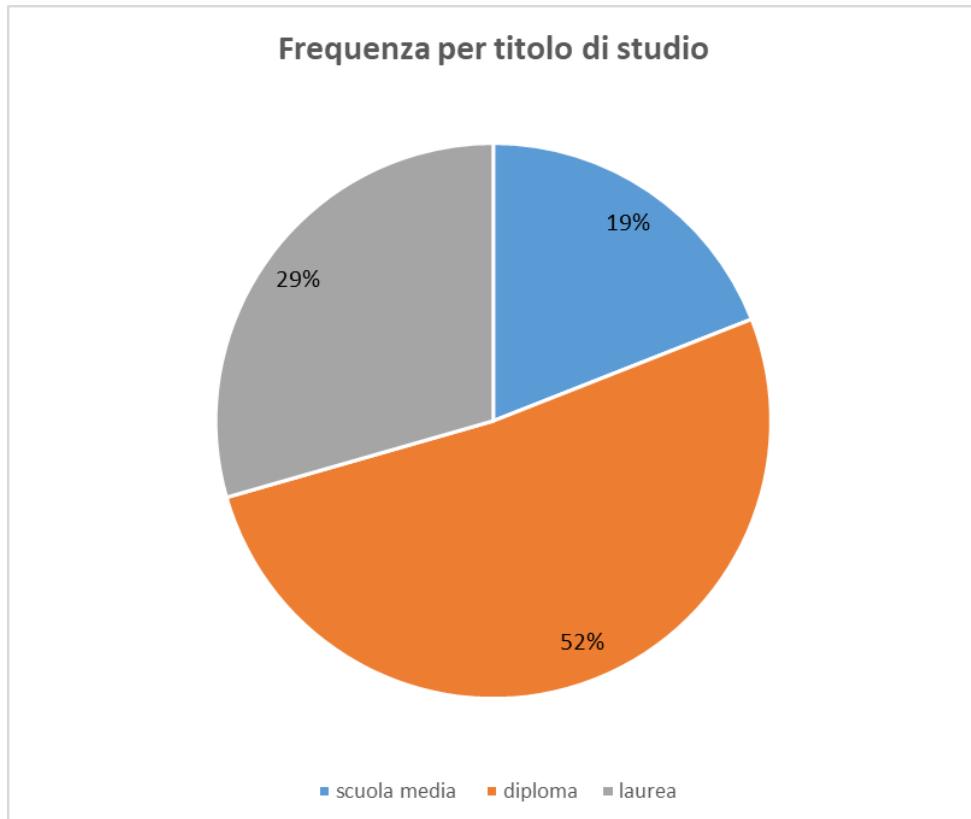


Di seguito, viene rappresentato l'esito aggregato di alcuni quesiti specifici rivolti all'utenza nell'anno di riferimento insieme al profilo dei frequentatori.

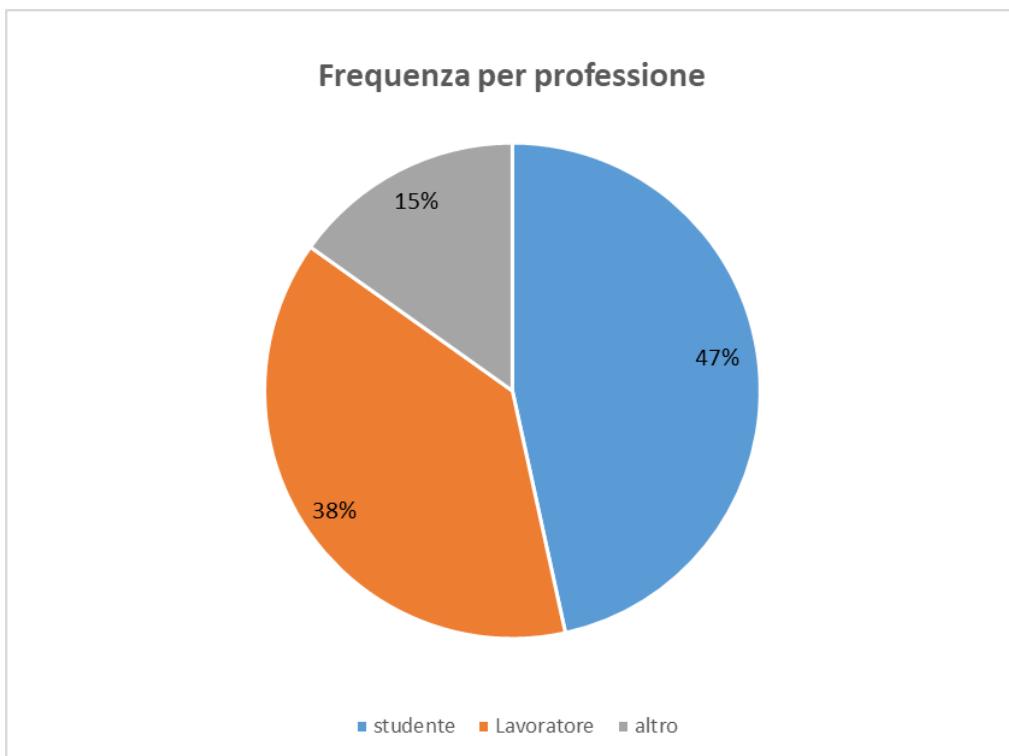
In primo luogo sono stati suddivisi gli intervistati in relazione alle fasce d'età. Dallo studio è emerso che il 70% degli stessi ha un'età compresa tra i 18 e i 40 anni.



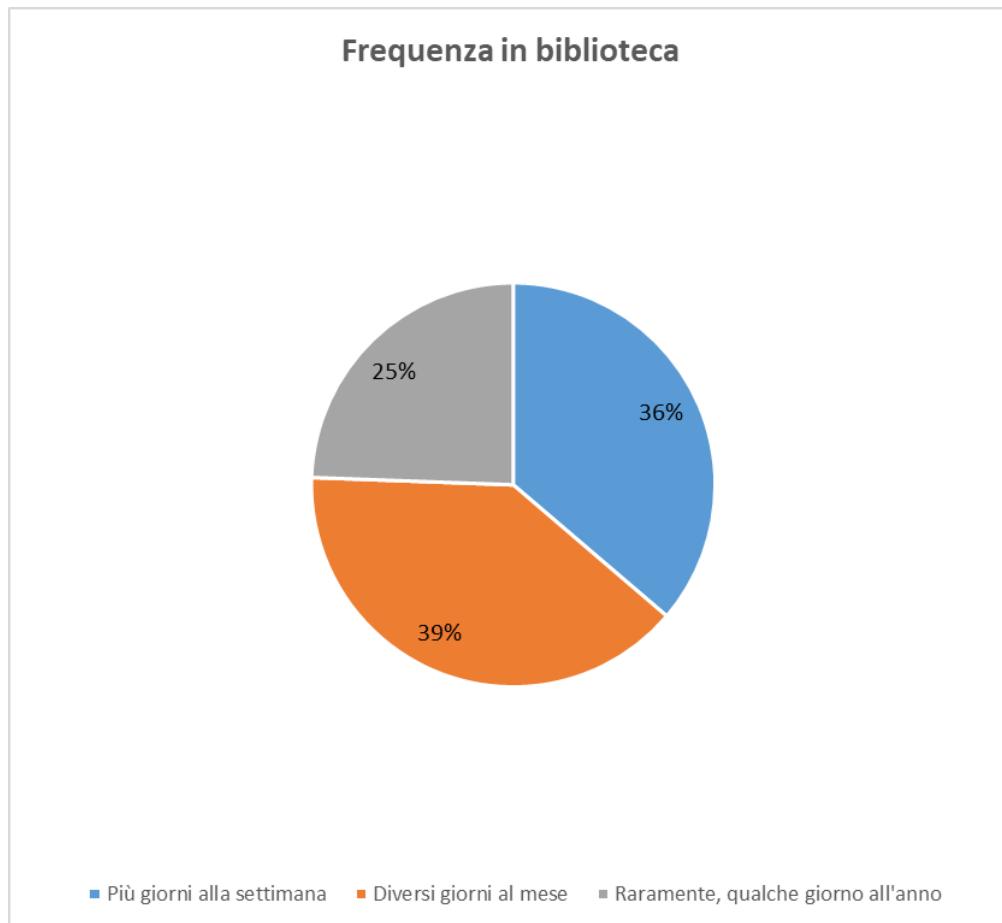
E' stata poi effettuata una classificazione che suddividesse l'utenza in base al titolo di studio posseduto. E' emerso che: il 52% dei soggetti presi in considerazione fosse in possesso di un diploma di scuola superiore, il 29% fosse laureato e il 19% fosse in possesso di un titolo di scuola media inferiore.



Dall'analisi condotta riguardo allo status occupazionale degli individui oggetto di studio, emerge che la maggior parte della platea dei frequentatori delle biblioteche sia rappresentata da studenti (circa il 47%). Più bassa è invece la percentuale dei lavoratori (circa il 38%).

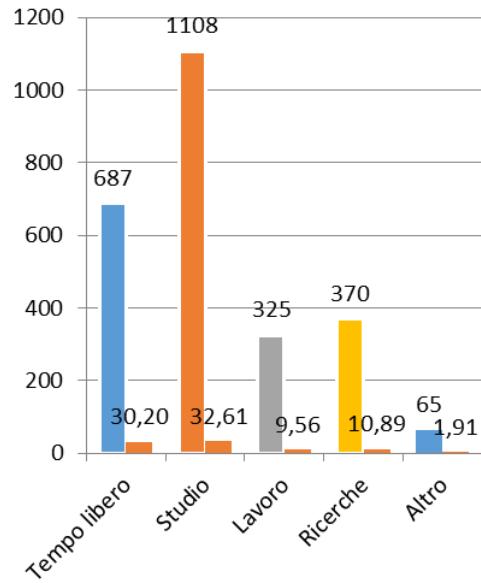


Un ulteriore esame è stato effettuato in relazione alla frequenza in biblioteca. In questo caso le percentuali sono meno nette rispetto alle precedenti analisi: il 25% dei soggetti intervistati si reca in biblioteca raramente (qualche giorno all'anno), il 36% lo fa per più giorni a settimana e il 39% per diversi giorni al mese.

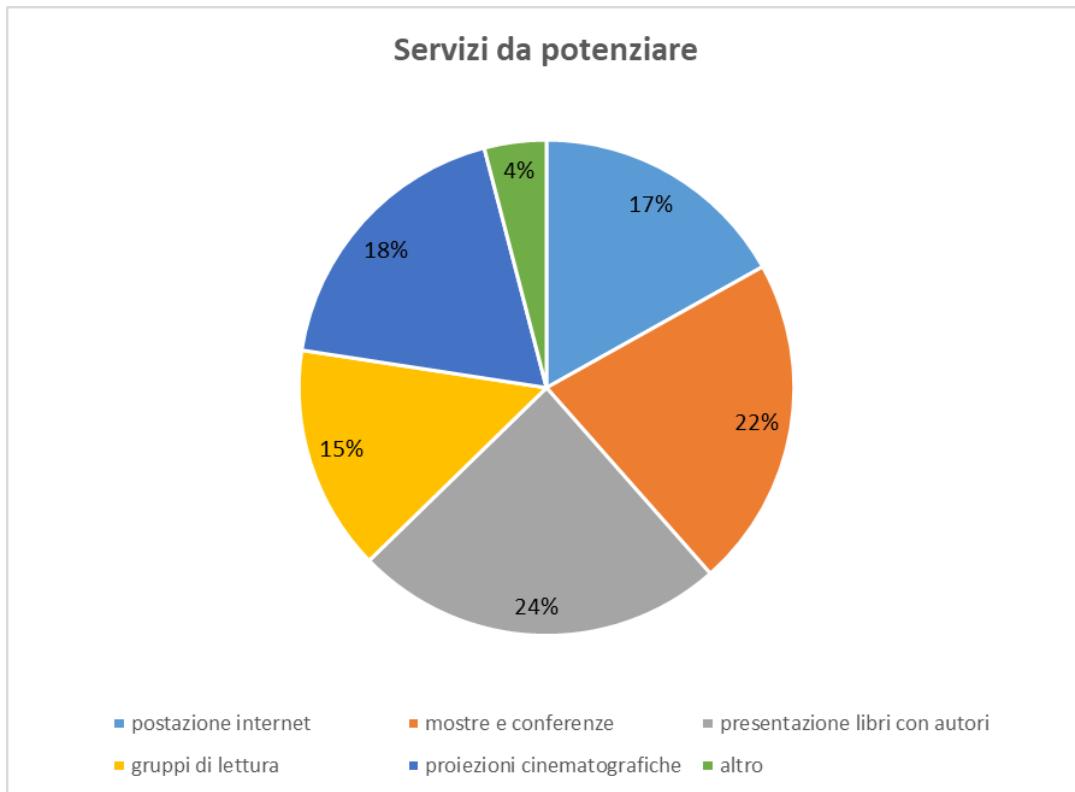


E' interessante capire anche il motivo che spinge le persone a frequentare la biblioteca. Il grafico che segue analizza questi dati in maniera dettagliata:

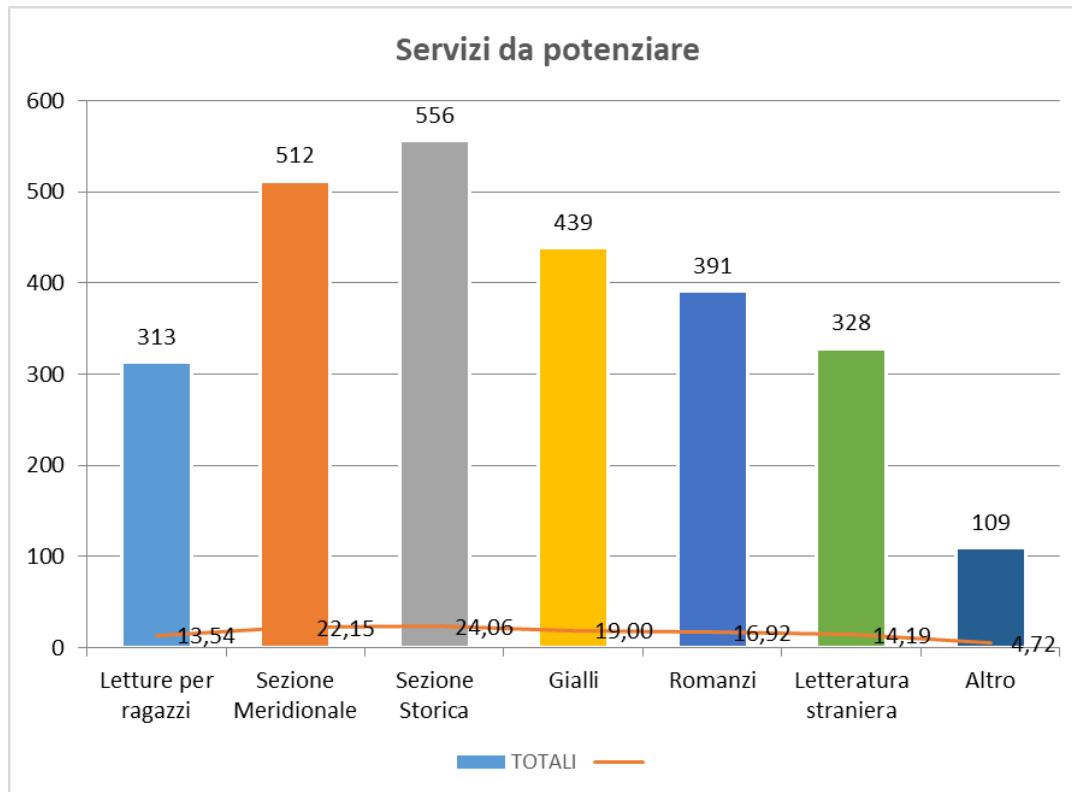
Motivo della presenza in biblioteca



E' stato poi chiesto agli intervistati quali fossero secondo loro i servizi da migliorare, in modo da poter attuare delle azioni correttive che permettessero di ottenere degli strumenti sempre più a misura dei soggetti interessati. Il grafico che segue è espressione di quanto appena indicato:



In ultimo è stata condotta un'analisi che permetta di comprendere quali sono i generi letterari più interessanti per l'utenza con lo scopo di rendere l'offerta più adatta alle richieste. Ciò è rappresentato dal grafico di seguito:



4) L'indagine per valutare la qualità dei Centri Servizi Sociali Territoriali (CSST)

Sul territorio comunale sono presenti 20 Centri di Servizio Sociale Territoriale, divisi tra le 10 Municipalità cittadine, che svolgono funzioni di segretariato sociale ed orientamento ai servizi. Il sistema di interventi e servizi sociali implementato sul



territorio cittadino si fonda su una visione complessiva e globale del benessere delle persone e delle famiglie ed ha come obiettivi le pari opportunità, la non discriminazione e l'inclusione sociale.

Il Piano degli Obiettivi 2024 prevede uno specifico risultato da raggiungere in merito:

PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNO 2024 – 2026

NUMERO PROGRESSIVO
77.2 |

CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE	ARWEI092
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE	
Servizio Programmazione sociale ed emergenze sociali	
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Realizzare un modello di welfare inclusivo che generi coesione e valore sociale.
TITOLO OBIETTIVO	Programmazione e monitoraggio delle attività sociali territoriali e supporto alle attività di pubblico tutore
DESCRIZIONE	La programmazione delle politiche sociali ha come finalità la costruzione di una comunità in grado di prendersi cura di se stessa, attraverso l'interazione sinergica di soggetti pubblici, privati e del terzo settore, da realizzare in un sistema integrato. Dal punto di vista gestionale, l'integrazione si colloca a livello territoriale e di struttura operativa, individuando configurazioni organizzative e meccanismi di coordinamento atti a garantire l'efficace svolgimento delle attività, dei processi e delle prestazioni.
RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2024	Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi resa dai Centri di Servizio Sociale territoriale, attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singolo CSST. (L'indicatore si considera valido per almeno 130 giudizi espressi nell'anno sulla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun CSST, con una media di gradimento non inferiore a "buono").
ELEMENTI DI VERIFICA	Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2025.

Il decreto-legge 4 maggio 2023 n. 48, convertito dalla legge 3 luglio 2023 n. 85, ha istituito a decorrere dal 1 gennaio 2024 l'Assegno di Inclusione (Adi) quale nuova misura di contrasto alla povertà, alla fragilità ed all'esclusione sociale. Al fine di



comprendere l'impatto che tale misura ha avuto sulle specifiche realtà municipali del territorio napoletano, in riferimento all'annualità 2024 la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti è stata disposta attraverso la somministrazione di un questionario compilato in forma anonima. E' stato preso in considerazione un campione di 130 cittadini beneficiari dell'Assegno di Inclusione e destinatari dei servizi resi dai SSM, per ciascuna Municipalità.

Il questionario in parola è articolato in due sezioni: una prima sezione richiedente informazioni anagrafiche (da domanda A1 a A6), quali: sesso, fascia d'età, stato civile e occupazionale; una seconda sezione, invece, richiedente l'espressione di un giudizio in termini numerici (da 1 a 4, dove "1" corrisponde a "insufficiente", "2" a "sufficiente", "3" a "buono", "4" a "ottimo") per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:

- B- utilità del servizio ricevuto rispetto alla richiesta;
- C- qualità del servizio ricevuto;
- D- competenza degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- E- disponibilità all'ascolto degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- F- organizzazioni ed orari del servizio.

Il raggiungimento dell'obiettivo è valutato positivamente con l'ottenimento di almeno 130 giudizi espressi per ogni SSM con una media di gradimento non inferiore a "3" - "buono".

Il Servizio Programmazione Sociale ed Emergenze Sociali ha provveduto alla distribuzione del format di questionario a tutti i Servizi Sociali Municipali per la relativa somministrazione all'utenza.

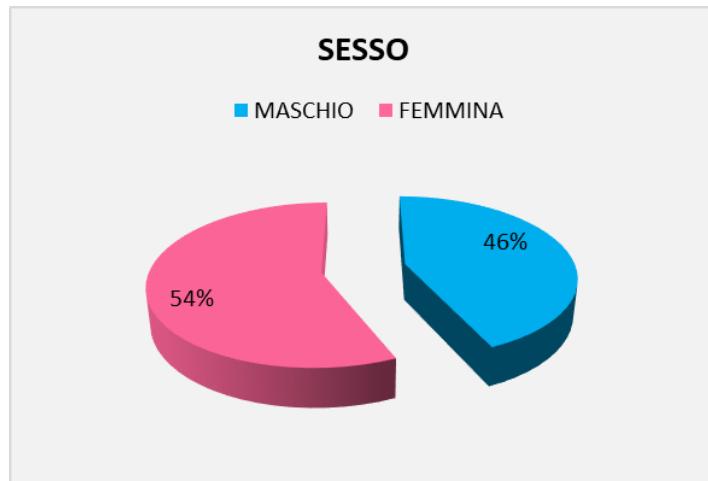
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

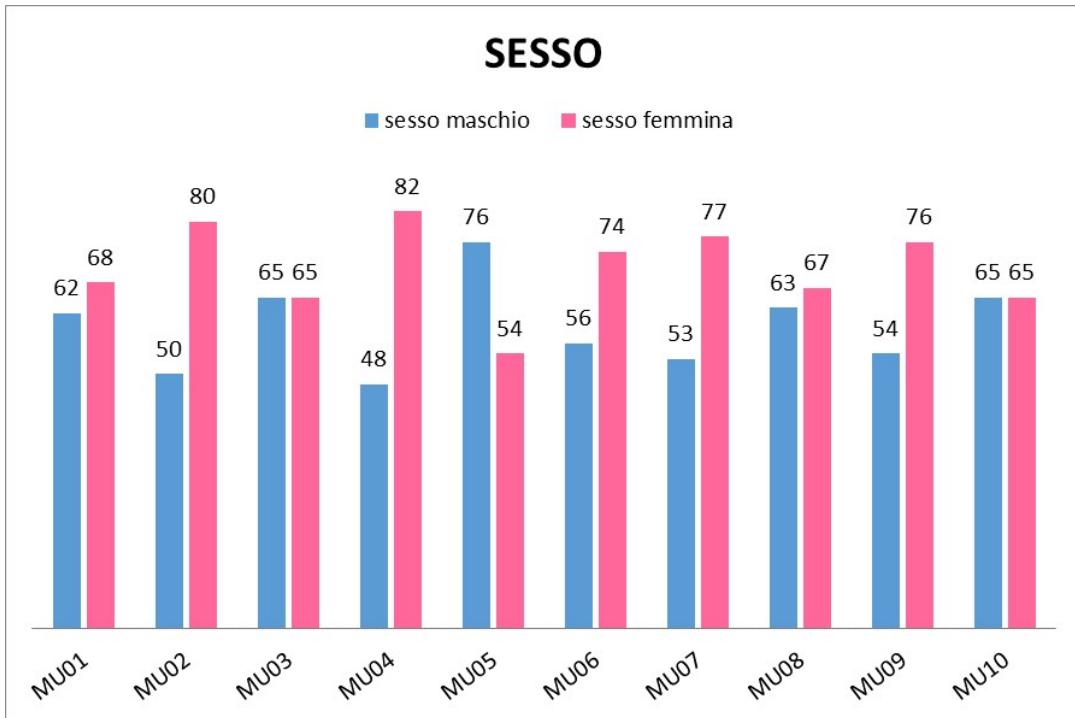
I grafici di seguito riportati evidenziano i dati relativi al Profilo Utente per sesso, fascia d'età, stato civile e status occupazionale, complessivamente ed in rapporto ai singoli Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST).

I grafici mostrano che il campione intervistato è composto per il 54% da femmine ed è concentrato per il 23% nelle fasce di età inferiori ai 35 anni. La composizione per stato civile registra la prevalenza della categoria coniugati/conviventi con una percentuale pari al 41%.

Riguardo lo *status* occupazionale, la categoria prevalente all'interno del campione intervistato è costituita da individui privi di occupazione lavorativa (60%).

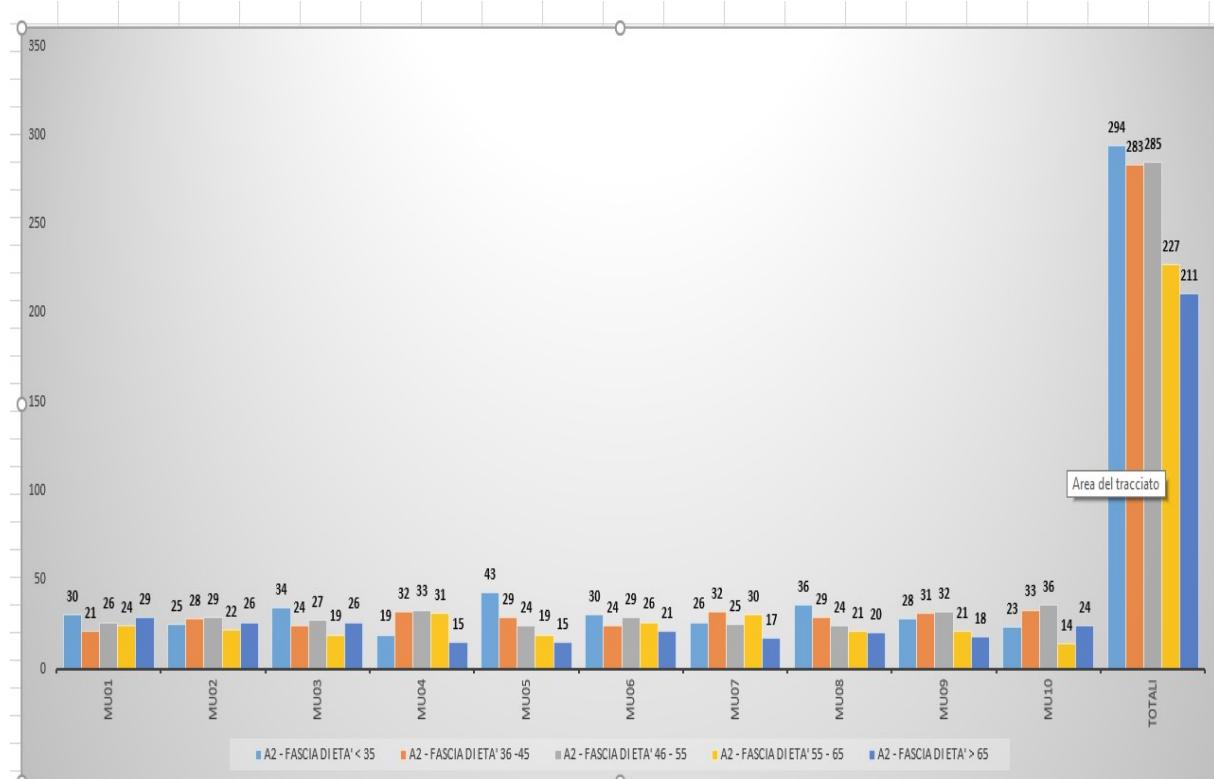
Infine, il 52% del campione intervistato ha dichiarato di avere già usufruito in precedenza dei servizi offerti dai Centri comunali.

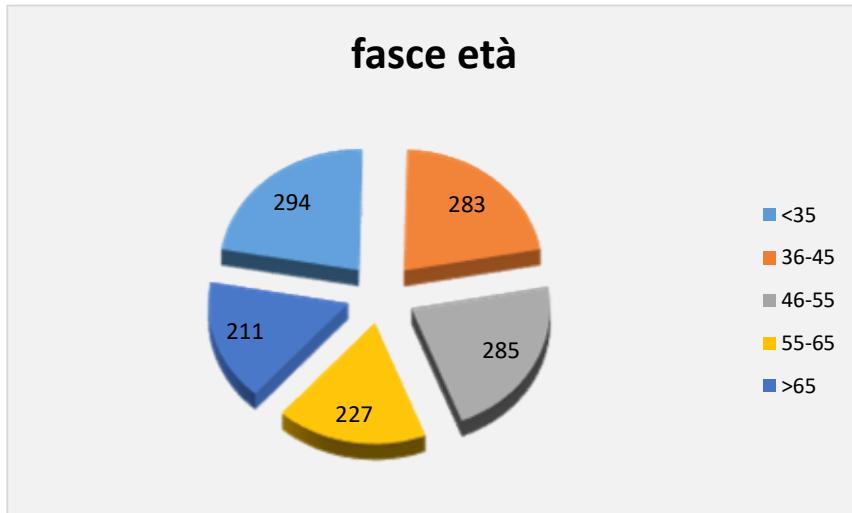


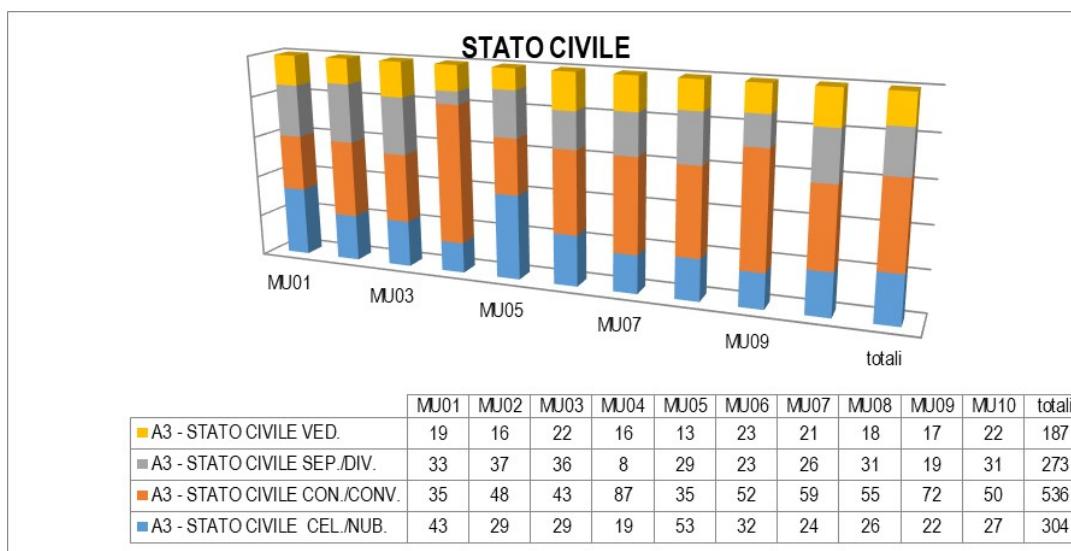
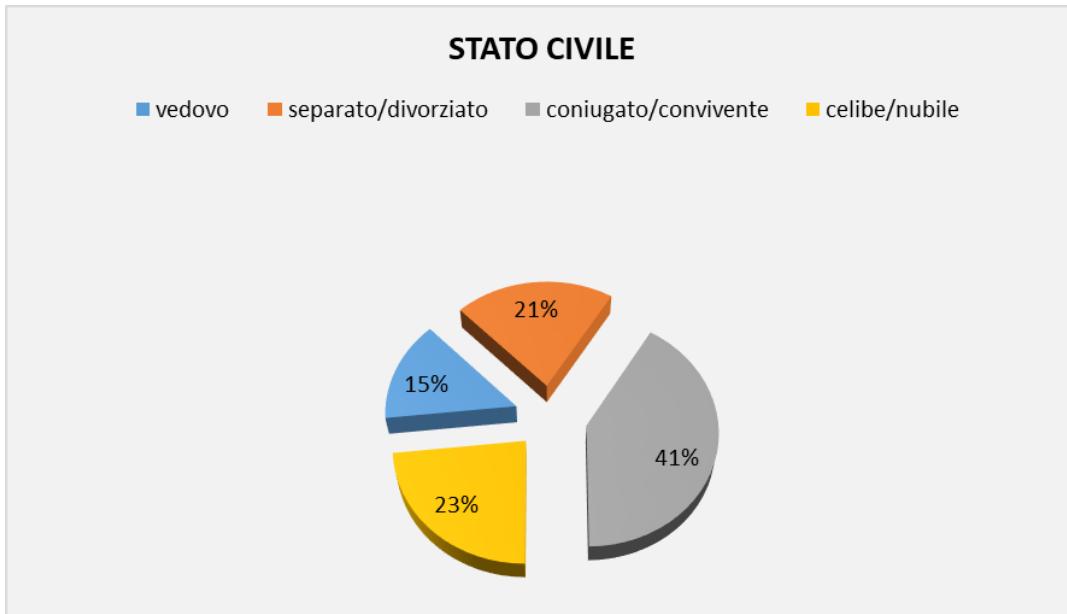


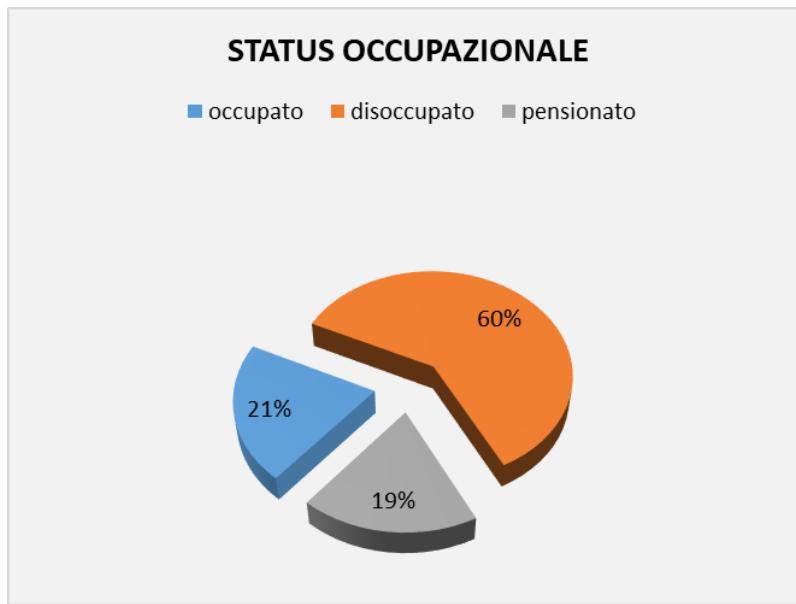


COMUNE DI NAPOLI
 Direzione Generale
 Servizio Programmazione e Valutazione



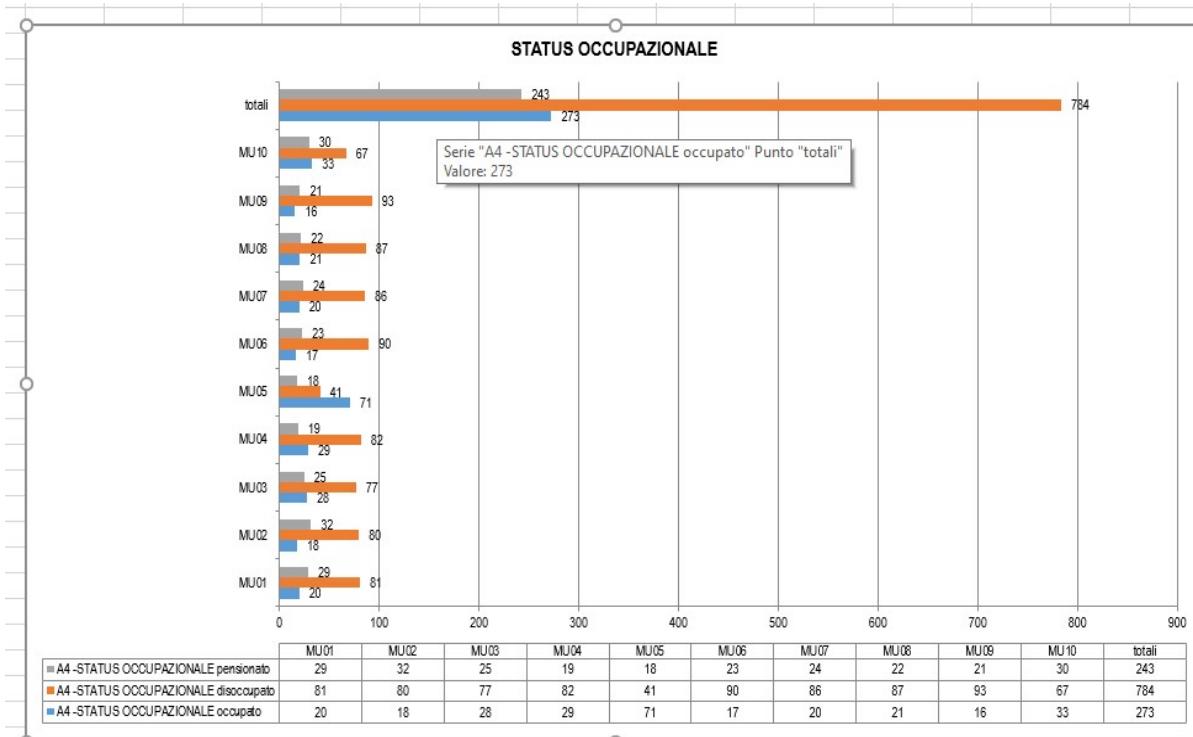


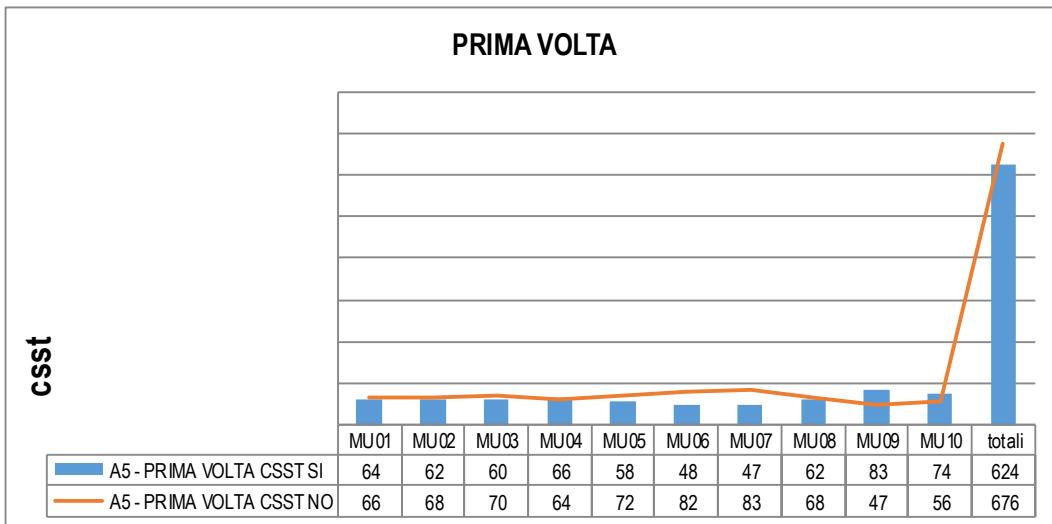
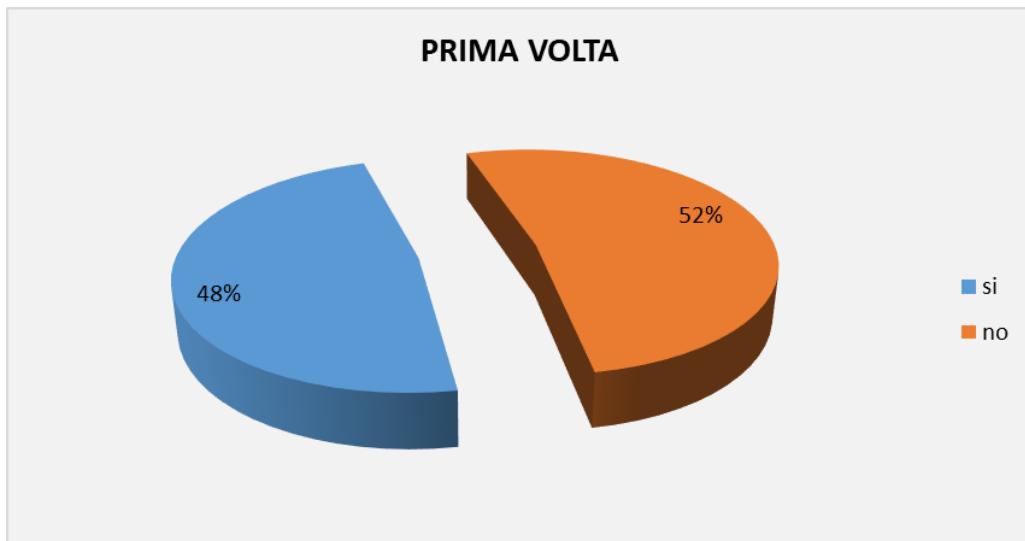






COMUNE DI NAPOLI
 Direzione Generale
 Servizio Programmazione e Valutazione



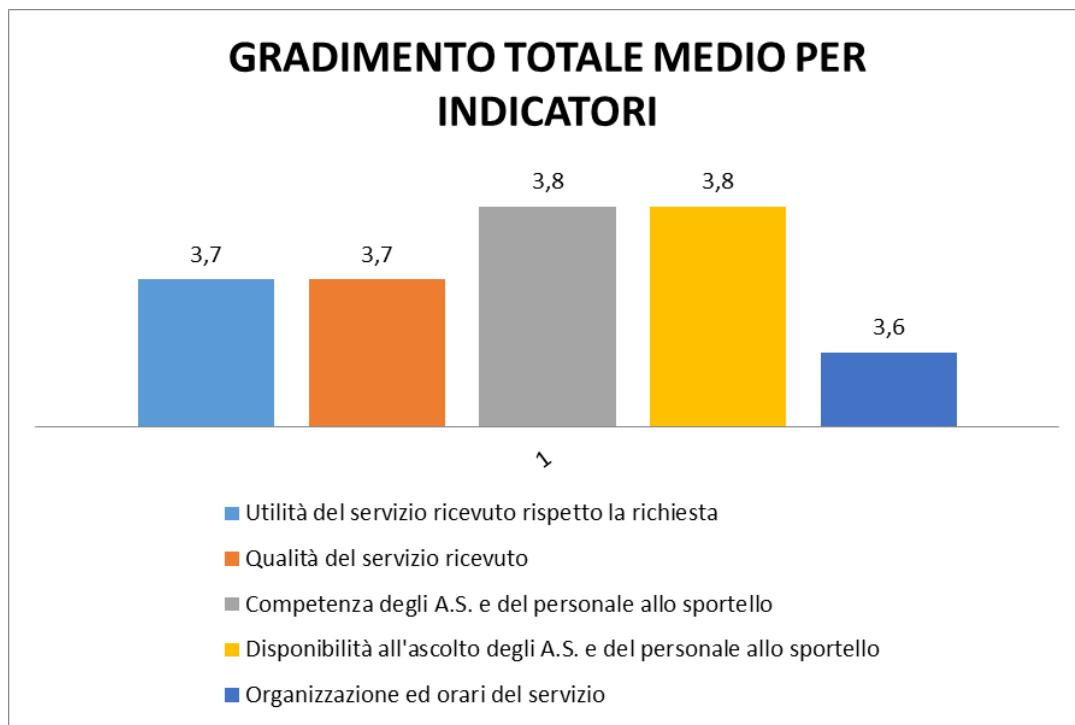




LA VALUTAZIONE

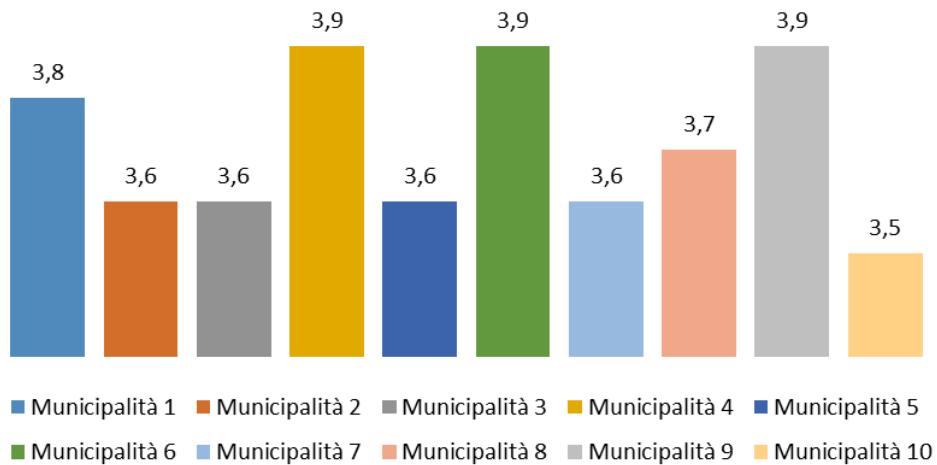
I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a “Insufficiente”, “Sufficiente”, “Buono” e “Ottimo”.

Ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate. Il grafico successivo rappresenta il gradimento totale medio per ciascuno degli indicatori di qualità proposti, evidenziando i valori maggiori per gli indicatori riguardanti la “competenza” e la “disponibilità del personale allo sportello”.

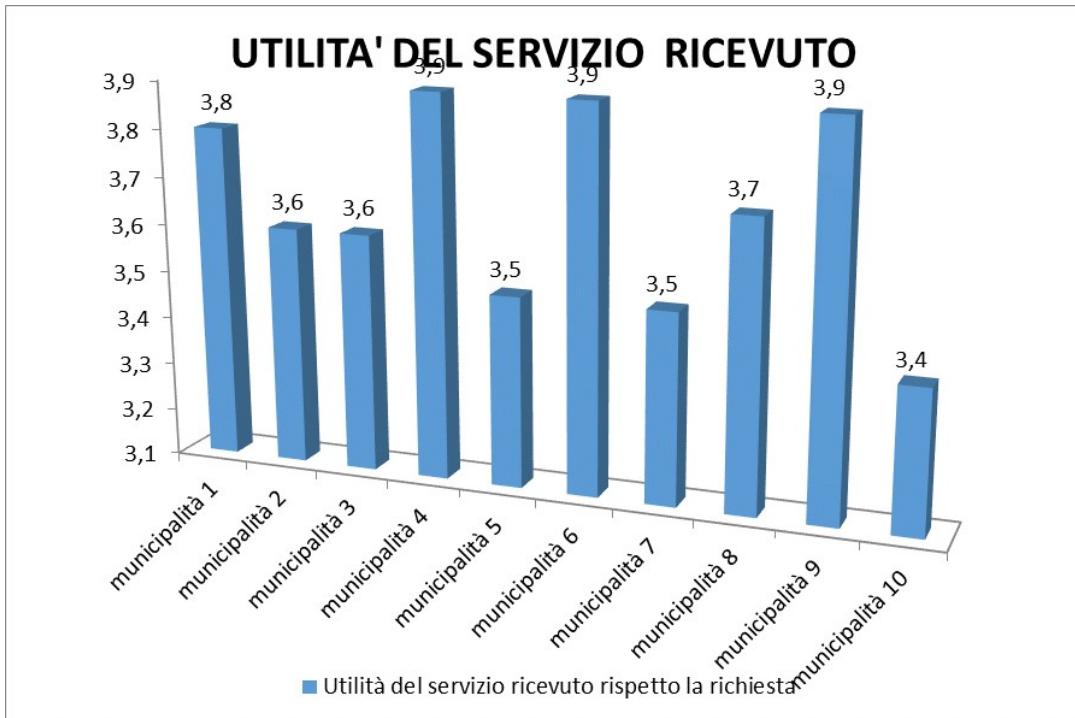


Il valore medio complessivo suddiviso per Municipalità viene rappresentato, invece, nel grafico sottostante, dove si evidenzia che il valore più elevato è stato ottenuto dai Centri ricadenti nelle Municipalità 4, 6 e 9, mentre il valore più basso, comunque sempre nel *range* del giudizio complessivo “buono”, è stato registrato nella Municipalità 10.

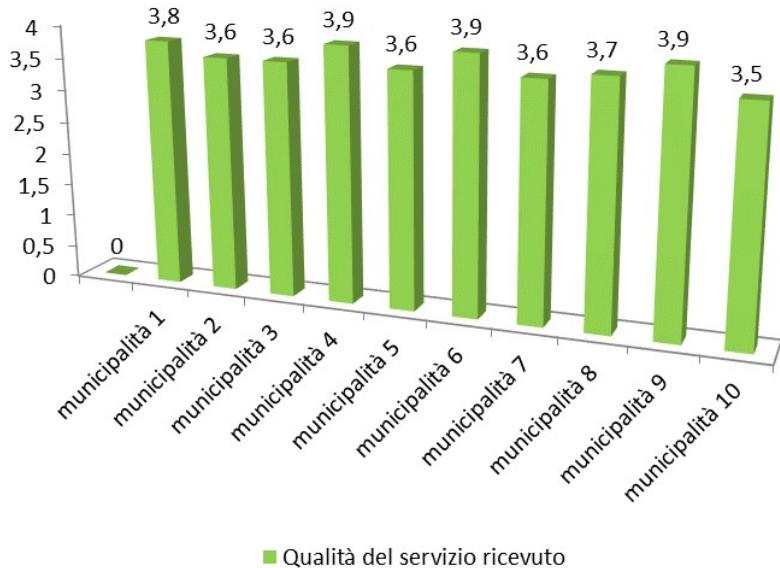
GRADIMENTO MEDIO SERVIZI CSST PER MUNICIPALITÀ'



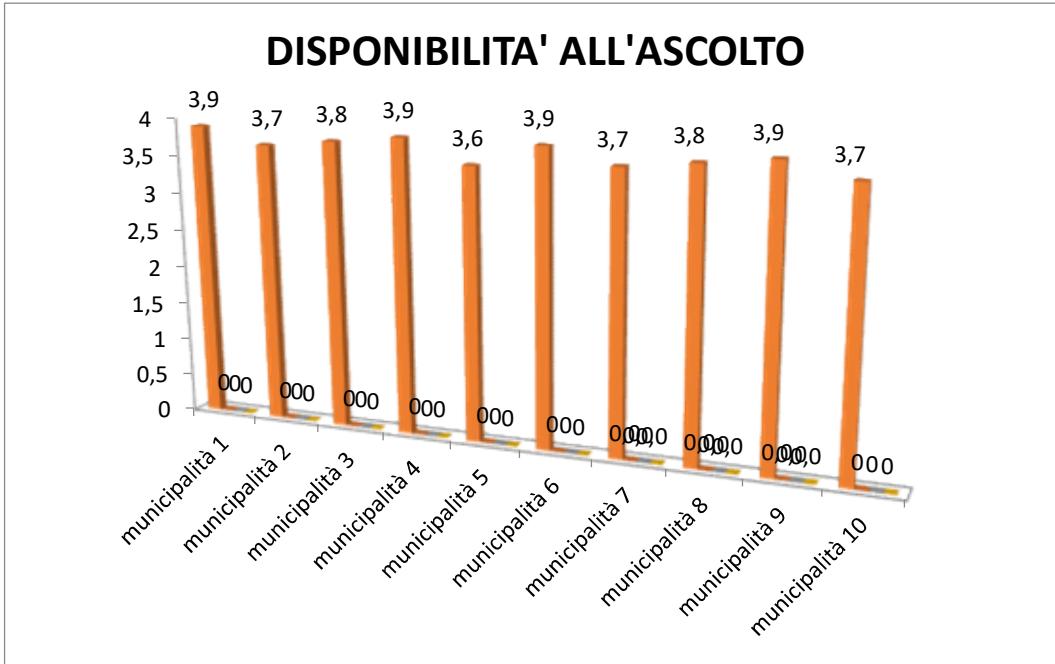
Di seguito vengono riprodotti i grafici relativi al dettaglio di ciascun indicatore in relazione alle 10 Municipalità:



QUALITA' DEL SERVIZIO RICEVUTO









6) SERVIZI DIGITALI



L'indagine per valutare la soddisfazione nell'utilizzo del sito web comunale

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento al sito web comunale è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2024

 COMUNE DI NAPOLI		PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNO 2024 – 2026	
		NUMERO PROGRESSIVO	
		9.3	
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE	ARCA1009		
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE			
Servizio Comunicazione istituzionale e Portale web			
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio		
TITOLO OBIETTIVO	Realizzazione di strumenti di divulgazione e comunicazione integrata ed ottimizzazione della gestione del portale web comunale		
DESCRIZIONE	<p>L'Amministrazione comunale vuole avvicinarsi ai cittadini e ai propri dipendenti con iniziative che, presentando l'operato dell'Amministrazione, facilitano la vita della cittadinanza con informazioni di pratica utilità e consentono maggiore efficienza dell'attività lavorativa dei propri dipendenti. E' stato, pertanto, realizzato uno strumento di comunicazione, identificato in una rivista on line denominata "Città comune" pubblicata sul sito istituzionale www.comune.napoli.it e sui social istituzionali.</p> <p>Al contempo, continuerà la crescita esponenziale del sito istituzionale dell'ente per quanto riguarda i servizi, le rubriche e le sezioni informative pubblicate, essendo tale strumento coinvolto nel quadro più complessivo del processo di riforma ed innovazione amministrativa e nell'implementazione delle informazioni sui programmi, sui progetti e sulle iniziative messe in essere dall'Amministrazione. Un passo fondamentale di questa azione risulta, infatti, essere sicuramente la semplificazione procedurale e l'implementazione di nuovi, efficaci ma soprattutto più snelli sistemi di informazione e comunicazione: sistemi, come quello su rete internet, che consentano all'Ente di ampliare il proprio target ben al di là dei confini urbani, potendo raggiungere bacini d'utenza sicuramente molto più vasti, anche in tema di accessibilità.</p>		

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2024	
Conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3,5 su 5 attraverso lo specifico questionario di valutazione pubblicato e per non meno di 1.900 giudizi espressi nell'anno per ognuna delle domande proposte	
ELEMENTI DI VERIFICA	
Rapporto statistico analitico sui giudizi conseguiti sulla base dei tracciati di sistema, trasmesso al Servizio Controllo di gestione e Valutazione della Direzione Generale, nell'ambito del controllo di qualità, entro il 15 gennaio 2025, corredata da grafici e tabelle esplicative e di raffronto con gli anni precedenti.	



La soddisfazione degli utenti è rilevata tramite un questionario disponibile on line al seguente link del sito web del Comune di Napoli:

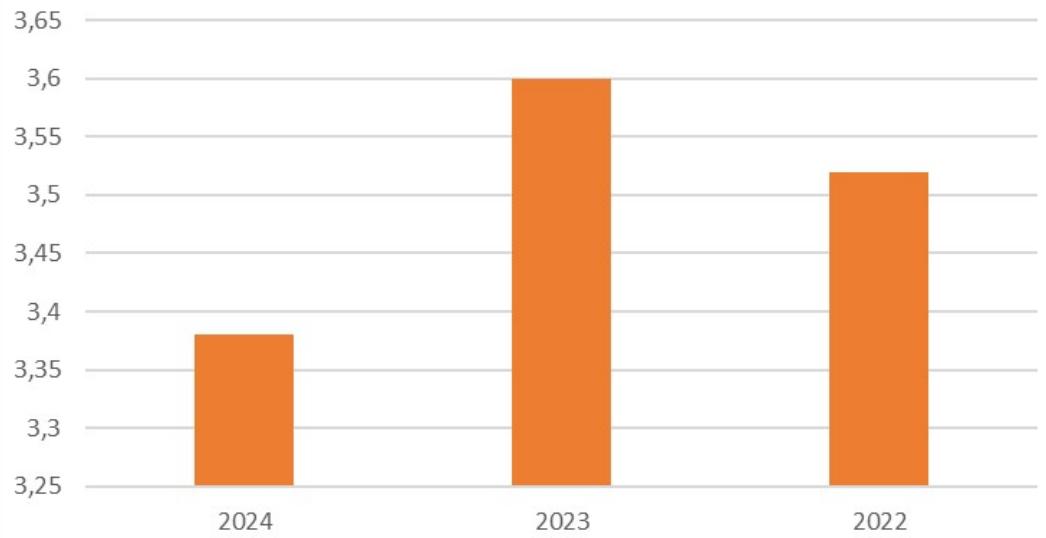
www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34559.

Il questionario prevede la compilazione di alcuni dati informativi relativi all'utente (sesto, fascia di età, titolo di studio, occupazione, argomenti di interesse) ed indaga poi sull'usabilità del sito (semplicità di navigazione, individuabilità delle informazioni, organizzazione, grafica), sulla sua utilità e sulla soddisfazione complessiva, con una scala di valutazione da 1 a 5 (da per niente a molto).

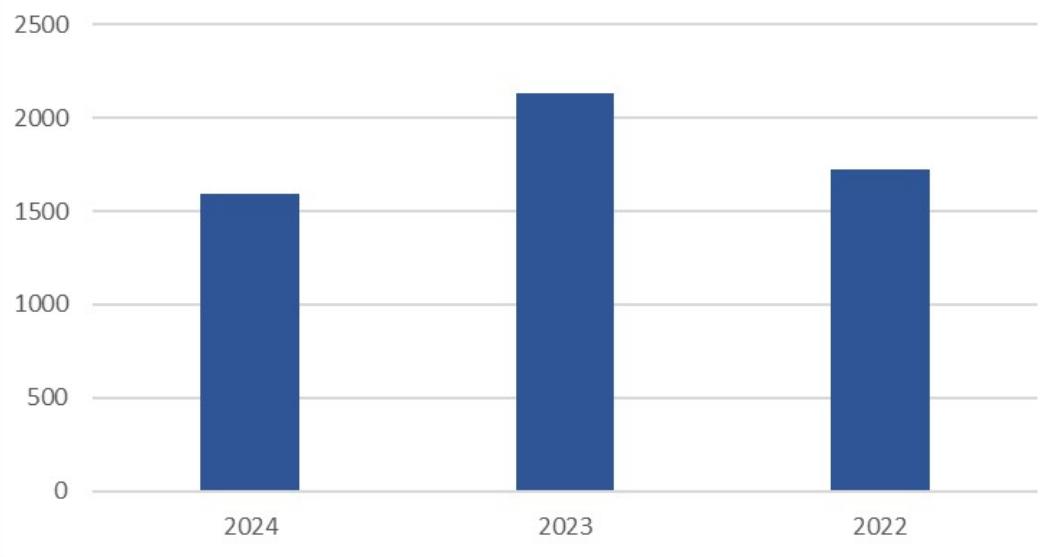
Con nota PG/2025/40420 del 15/01/2024 il competente Servizio Comunicazione e Portale Web ha fornito i dati relativi al numero di questionari compilati negli anni 2022, 2023 e 2024 e al valore medio di soddisfazione complessiva, registrata nei suddetti anni. I dati, la cui elaborazione grafica si riporta di seguito, evidenziano un calo del valore medio di soddisfazione complessiva nel 2024. Secondo il Servizio Comunicazione e Portale Web, la riduzione del gradimento è dovuta al fatto che il numero di risposte fornite, così come la valutazione sulla soddisfazione degli utenti, risulta fortemente condizionato dalla valutazione dei servizi erogati da piattaforme in uso all'amministrazione, ma solo ospitate sul portale istituzionale e, pertanto, non coerenti e non conteggiabili ai fini della valutazione.

Inoltre, si può facilmente osservare dai grafici che anche il numero di giudizi per anno risulta diminuito rispetto all'annualità 2023.

Valore medio di soddisfazione complessiva



Numero di giudizi espressi per anno



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*”.

La funzione di audit interno viene svolta 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 ed informatico ritenuto necessario.

Per l'anno 2024 con la Disposizione dirigenziale n. 4 del 05/07/2024 del Responsabile dell'Area Gabinetto del Sindaco, anche Dirigente del Servizio Ufficio di Gabinetto, è stata adottata la Programmazione annuale 2024 in tema di controllo interno, individuando l'ambito da auditare nei servizi educativi per l'infanzia.



	PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNO 2024 – 2026	
NUMERO PROGRESSIVO		
CODICE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE	7.1	ARGA1007
DENOMINAZIONE SERVIZIO/UFFICIO RESPONSABILE		
Servizio Ufficio di Gabinetto		
OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP	Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio	
TITOLO OBIETTIVO	Programmazione delle attività di Audit Interno, azione di verifica sulle concessioni di sovvenzioni istituzionali e di sindacato ispettivo, promozione e sensibilizzazione delle politiche dell'UE, supporto al coordinamento strategico finalizzato alla definizione e sottoscrizione di intese e accordi, coordinamento della gestione del personale delle segreterie degli Assessori.	

DESCRIZIONE
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, 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 tale fine, la struttura competente dell'Area Gabinetto del Sindaco redige un programma annuale di interventi, stabilendo le relative priorità in materia di Audit Interno. Inoltre, verranno curate le attività amministrative legate all'erogazione dei contributi in favore della Deputazione San Gennaro e della Fondazione Teatro di San Carlo, assicurando la corretta tenuta e l'aggiornamento della documentazione richiesta a tali fini. Sulle problematiche evidenziate attraverso gli atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ordini del giorno, mozioni), saranno acquisite e coordinate le informazioni necessarie per fornire una visione organica dell'azione di governo dell'Amministrazione ai Consiglieri comunali ed ai Deputati e Senatori della Repubblica che hanno promosso l'attività di sindacato e sarà consentito il monitoraggio e il coordinamento delle attività di riscontro agli atti di sindacato ispettivo e di trattazione degli ordini del giorno, al fine di assicurare una risposta tempestiva ed efficace da parte degli Amministratori competenti. Verrà anche sviluppata l'attività del Centro Europe Direct Napoli, che mira a sviluppare senso civico e sentimenti di appartenenza alla comunità europea, informando, sensibilizzando, promuovendo partecipazione e confronto, giocando un ruolo di mediazione interculturale tra cittadini, favorendo scambi e cooperazione di carattere culturale e sociale. Il supporto al coordinamento strategico finalizzato alla definizione e sottoscrizione di intese e accordi con altri Enti o istituzioni viene assicurato mediante adeguata istruttoria dei relativi schemi e redazione del parere di coerenza con le linee programmatiche di mandato del Sindaco e gli obiettivi strategici fissati dall'Amministrazione nel D.U.P. Nell'ambito dell'attività di coordinamento della gestione del personale delle segreterie degli Assessori, viene assicurato il monitoraggio del rispetto del budget di lavoro straordinario assegnato a ciascuna segreteria, nell'ottica di efficientare l'impiego delle risorse economiche a disposizione.

RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2024
Monitoraggio sul settore individuato annualmente dall'Amministrazione con specifica delle criticità emerse e dei possibili correttivi da apportare per ottimizzare il servizio reso all'utenza.
ELEMENTI DI VERIFICA
Relazione sugli esiti delle indagini di audit poste in essere sulla base del programma annuale adottato, sentito il Capo di Gabinetto, da trasmettere al medesimo entro il 15 gennaio 2025.

In relazione ai processi analizzati, pur mantenendo il focus sulle competenze del Servizio centrale, sono state approfondite, attraverso un'osservazione a campione, anche le



attività svolte dalle Municipalità. Nello specifico, sono state svolte interviste (da remoto, mediante la somministrazione di questionari, e in loco, attraverso briefing informativi) presso le Municipalità 2 e 5, con la finalità di esaminare la sequenza lineare degli atti posti in essere nell’ambito delle suddette procedure. Il materiale informativo e documentale è stato raccolto sia mediante colloqui informali con interviste effettuate direttamente presso le sedi del Servizio auditato e delle due Municipalità osservate (2 e 5), sia mediante predisposizione e somministrazione di questionari.

A conclusione delle attività di audit 2024, il Servizio Ufficio di Gabinetto ha trasmesso al Direttore Generale e al Capo di Gabinetto, la Relazione conclusiva concernente il monitoraggio, nell’ambito della quale sono state elencate le criticità specifiche rilevate e sono stati proposti dei correttivi di carattere organizzativo e gestionale (nota PG/2024/1122157 del 31/12/2024).

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.”.

A tal proposito, nell’esercizio 2024, l’Amministrazione comunale non ha affidato nuovi contratti di servizio.