

Sezione 4 – MONITORAGGIO

Valore pubblico e performance

In conformità al nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance* dirigenziale del Comune di Napoli, l'implementazione di un sistema molto articolato di definizione degli obiettivi (di attuazione dei programmi strategici ed organizzativo-gestionali) permette di mettere a punto un sistema di monitoraggio delle *performance* che assume i connotati del controllo *in itinere* di natura multidimensionale orientato:

- . alla verifica dello stato di attuazione degli obiettivi strategici definiti;
- . alla verifica dello stato di attuazione programmatico;
- . alla verifica dello stato di attuazione degli obiettivi gestionali assegnati.

La scansione delle diverse attività di monitoraggio richiede la progressiva messa a punto di sistemi informativi, di meccanismi procedurali e di competenze dei soggetti responsabili delle diverse fasi. In fase di programmazione generale, il quadro delle attività di monitoraggio si delinea come nella sottostante tabella:

Ambito	Soggetto competente	Periodicità
Verifica dello stato di attuazione degli obiettivi strategici definiti, riferendone al Direttore Generale	Nucleo Indipendente di Valutazione ed unità preposta al controllo strategico, posta sotto la direzione del Direttore Generale	Il monitoraggio avviene nel corso dell'azione, sulla base dell'avanzamento degli obiettivi, come risultante dalla realizzazione delle relative fasi intermedie.
Verifica dello stato di attuazione dei programmi da presentare al Consiglio Comunale (controllo esecutivo)	Unità preposta al controllo strategico, posta sotto la direzione del Direttore Generale	Contestualmente alla presentazione del Documento Unico di Programmazione
Verifica dello stato di attuazione degli obiettivi specifici e gestionali (controllo direzionale)	Dirigenti apicali sotto il coordinamento della Direzione Generale	Il monitoraggio avviene nel corso dell'azione, sulla base dell'avanzamento degli obiettivi, in conformità alla cadenza stabilita dai relativi sistemi di controllo interno

Rischi corruttivi e trasparenza

Si rimanda integralmente alla Sezione 2.4 “Rischi corruttivi e trasparenza” – Sottosezione A “La prevenzione della corruzione” – Paragrafo 7 “Monitoraggio e aggiornamento del Piano”.

Monitoraggio degli obblighi di trasparenza

Si rimanda integralmente alla Sezione 2.4 “Rischi corruttivi e trasparenza” – Sottosezione B “Trasparenza” – Paragrafo 5 “Monitoraggio degli obblighi di trasparenza ed esercizio del potere sanzionatorio”.

Organizzazione a capitale umano

In relazione alla Sezione “*Organizzazione e capitale umano*” il monitoraggio della coerenza con gli obiettivi di *performance* sarà effettuato su base triennale dal Nucleo di valutazione costituito ai sensi dell’art. 147 del Testo Unico degli Enti Locali, nonché dell’art. 5, comma 2, del Decreto 30 giugno 2022, n. 132. A tale fine, il Nucleo si avvarrà anche della relazione sullo stato di attuazione delle modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere previste nel presente Piano e redatta dal Comitato Unico di Garanzia, entro il 30 marzo dell’anno successivo a quello di riferimento.

Entro la data suddetta, infatti, il Comitato Unico di Garanzia, all’esito delle attività di indagine realizzate attraverso gli strumenti citati nella sotto-sezione specifica, produrrà, in ottemperanza alla vigente normativa, una relazione avente ad oggetto lo “*stato di salute*” dell’Ente, in relazione alle attività di propria competenza e lo stato di attuazione delle azioni positive relative all’anno precedente, con l’evidenziazione dei risultati raggiunti nella realizzazione degli obiettivi posti e di eventuali risorse strumentali ed economiche messe a disposizione dall’Amministrazione e realmente impiegate.

La relazione sarà inviata agli organi di indirizzo politico-amministrativo, al Nucleo Indipendente di Valutazione, al fine della valutazione della *performance* organizzativa complessiva dell’Amministrazione e individuale del dirigente responsabile, nonché alla Consigliera di Parità della Città Metropolitana e, per conoscenza, alla Consigliera Regionale di Parità, al Dipartimento della Funzione Pubblica e al Dipartimento delle Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il Controllo di qualità dei servizi

Il sistema dei controlli interni del Comune di Napoli è disciplinato da apposito Regolamento, approvato con delibera di Consiglio comunale n. 4 del 28 febbraio 2013 e successivamente modificato con delibera di Consiglio comunale n. 49 dell'11 luglio 2018.

Il “Controllo di qualità dei servizi”, normato dall’art. 7 del citato regolamento, è la *“funzione volta a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia in autogestione che attraverso gli organismi gestionali esterni, anche con l’impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell’Ente”*.

Le modalità di attuazione di tale tipologia di controllo, sono disciplinate come di seguito indicato:

- *comma 2*: “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”;
- *comma 3*: “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”;
- *comma 4*: “Il controllo sui servizi esternalizzati è di competenza delle strutture che hanno provveduto all’affidamento degli appalti secondo le modalità di legge o contrattuali”;
- *comma 5*: “I contratti di servizio, stipulati dal Comune di Napoli con le società partecipate devono contenere apposite clausole volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell’utenza secondo metodologie scientificamente riconosciute”.

Alla luce della suddetta disposizione regolamentare, si richiama la necessità di prevedere per tutti gli eventuali contratti di servizio che l'Amministrazione Comunale intenderà stipulare nel corso dell'esercizio 2026, specifiche clausole contrattuali relative al controllo della qualità dei servizi erogati.

Macroarea I - Controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione

Per garantire il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente, nel corso del 2026 si continuerà il monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti su tutte le prestazioni erogate dall'Ente, attraverso la Carta dei Servizi *on line*, disponibile sul sito istituzionale. Questo mezzo 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 e i tempi di chiusura del procedimento. Ai fini del controllo di qualità, c'è un'apposita funzione che consente ai cittadini di esprimere un giudizio e/o un commento sulla prestazione ricevuta.

Parimenti continuerà la valutazione sulla qualità dei servizi pubblici predisposta dalla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli su indicazioni del Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali, mediante uno specifico questionario che tutti gli uffici che erogano servizi ai cittadini distribuiscono agli utenti. La rilevazione è trimestrale e viene effettuata con il coordinamento dell'Ufficio preposto alle Relazioni con il Pubblico, cui è assegnato un apposito obiettivo specifico.

Il conseguimento di adeguati livelli di gradimento espressi dall'utenza tramite la Carta dei servizi *on line* e la rilevazione predisposta dalla Prefettura è, tra l'altro, oggetto di un apposito obiettivo di ente.

Oltre alla rilevazione complessiva del livello di gradimento dei cittadini/utenti tramite i due strumenti sopra descritti, saranno condotte delle indagini specifiche su alcuni settori particolarmente sensibili.

Nell'ambito del settore dei servizi sociali, sarà rilevato il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi resa dai Centri di Servizio Sociale Territoriale delle Municipalità, ai cui utenti verrà somministrato un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale ed emergenze sociali, a cui è affidato il coordinamento dei CSST.

Il conseguimento di un adeguato livello di gradimento è oggetto di un apposito obiettivo specifico, assegnato a tutte le Municipalità con il Piano degli Obiettivi 2026-2028.

Un'ulteriore indagine, per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento ai servizi erogati in autogestione, riguarderà la Rete delle Biblioteche comunali. Anche in questo caso, sarà utilizzato un questionario appositamente sviluppato dal Servizio centrale cui è assegnato il coordinamento delle biblioteche municipali ed anche in questo caso il conseguimento di un adeguato livello di gradimento è oggetto di un apposito obiettivo specifico, assegnato a tutte le Municipalità nel cui territorio sono presenti biblioteche comunali, con il Piano degli Obiettivi 2026-2028.

Inoltre, nell'ambito dei servizi digitali è stato implementato il nuovo sito *web* dell'Ente, all'interno del quale gli utenti possono avvalersi di un sistema di rating che permette loro di esprimere giudizi in merito alla fruibilità del sito *web* comunale.

Sulla base delle indicazioni Agid, il sito del Comune deve permettere ai cittadini di valutare la chiarezza informative delle pagine.

Questo componente è stato progettato usando una scala che vuole misurare la chiarezza dell'interazione e, in base alla valutazione ricevuta dall'utente, offre domande chiuse e aperte in maniera standardizzata, in modo tale da poter raccogliere feedback utile al Comune per migliorare le pagine del sito.

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. viene posta la domanda «Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?», a cui l'utente risponde con una scala Likert 1-5 sotto forma di stelline;

2. in base alla risposta dell'utente, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?».

Le possibili risposte sono:

- A volte le indicazioni non erano chiare
- A volte le indicazioni non erano complete
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente
- Ho avuto problemi tecnici
- Altro

Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte:

- Le indicazioni erano chiare
- Le indicazioni erano complete
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente
- Non ho avuto problemi tecnici
- Altro

3. viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento.

Tale strumento è stato pensato per favorire la partecipazione dei cittadini e coinvolgerli direttamente nella valutazione della qualità dei contenuti informativi pubblicati dall'ente, promuovendo una maggiore trasparenza e stimolando l'amministrazione a migliorare

costantemente la comunicazione pubblica.

Le descritte modalità di rilevazione della *customer satisfaction*, saranno accompagnate da apposite campagne di sensibilizzazione ed informazione dell'utenza, sia esterna sia interna, così come è stato effettuato negli scorsi anni, ed i risultati conseguiti saranno illustrati, e graficamente rappresentati, in uno specifico report, redatto a consuntivo.

Macroarea II - 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”.*

In riferimento a quanto sopra, anche per l'anno 2026, la struttura competente in materia di Audit Interno dell'Area Gabinetto del Sindaco procederà ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi, il settore/servizio da sottoporre a verifica circa la funzionalità delle procedure di erogazione attuate.

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, si rappresenta che nell'anno 2026 l'Amministrazione affiderà in regime di *in house providing* i servizi minimi di Trasporto



COMUNE DI NAPOLI
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE 2026 - 2028

Pubblico locale e dei servizi accessori alla mobilità alla società partecipata A.N.M. S.p.A. Il contratto di servizio conterrà apposite clausole volte a prevedere la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, anche sulla base delle indicazioni e sugli standard di qualità definiti fornite dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

