

CONTROLLO DI QUALITA’ *ANNUALITA’ 2025*

Report consuntivo

*a cura della
Direzione Generale
Servizio Programmazione e Valutazione*

Febbraio 2026

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	9
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)	31
5) SERVIZI DIGITALI: L'INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE NELL'UTILIZZO DEL SITO WEB COMUNALE.....	48
PARTE TERZA	48
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE	48
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI	51

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. 69 del 04/03/2025, successivamente modificata e integrata con successive deliberazioni nn. 139 del 04/04/2025, 293 del 26/06/2025, 547 del 06/11/2025, 648 del 19/12/2025, ha approvato il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2025/2027, che contiene alla sezione 4 – denominata Monitoraggio – l’indicazione degli strumenti e delle modalità di monitoraggio programmate per l’anno 2025 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;

- 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. 6 del 28 luglio 2025 è stata individuata quale attività da sottoporre a verifica, quella concernente la *“procedura di rilascio del Codice Unico delle Strutture Ricettive (CUSR)”*;
- relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali ha proseguito, di concerto con le strutture dell'ente titolare 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://altuoservizio.comune.napoli.it/>

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 è 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.

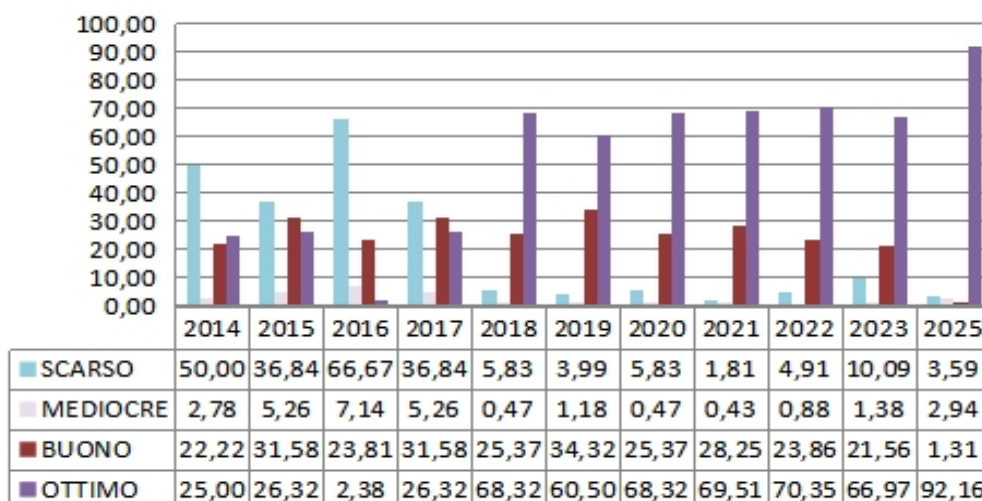
Ciò, in linea con quanto disposto dal regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, a norma del quale: *“La Direzione Generale promuove il controllo del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati e supporta i Dirigenti responsabili nella predisposizione delle carte dei servizi”* (art. 7, comma 2).

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.

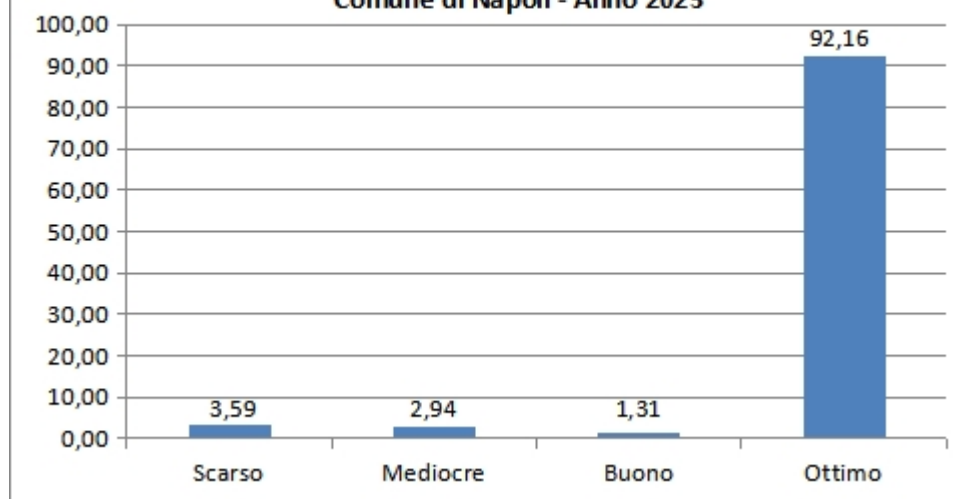
I gradimenti espressi nel corso del 2025 sono stati elaborati ed analizzati in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente e confrontati, inoltre, con i giudizi espressi negli anni precedenti.

I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.

**Gradimento in % per i servizi offerti dal
 Comune di Napoli - Analisi storica
 Anni 2014 - 2025**



**Percentuale di gradimento dell'utenza per i servizi offerti dal
 Comune di Napoli - Anno 2025**



2) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli

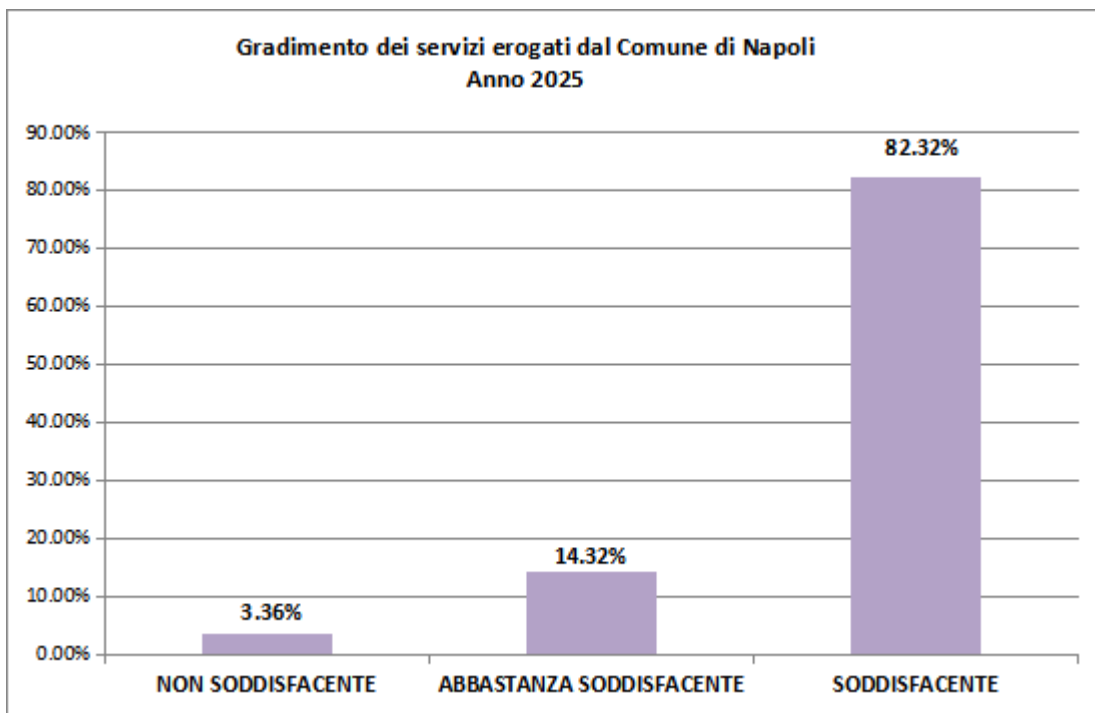
La Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli con cadenza trimestrale provvede ad un monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell’Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale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

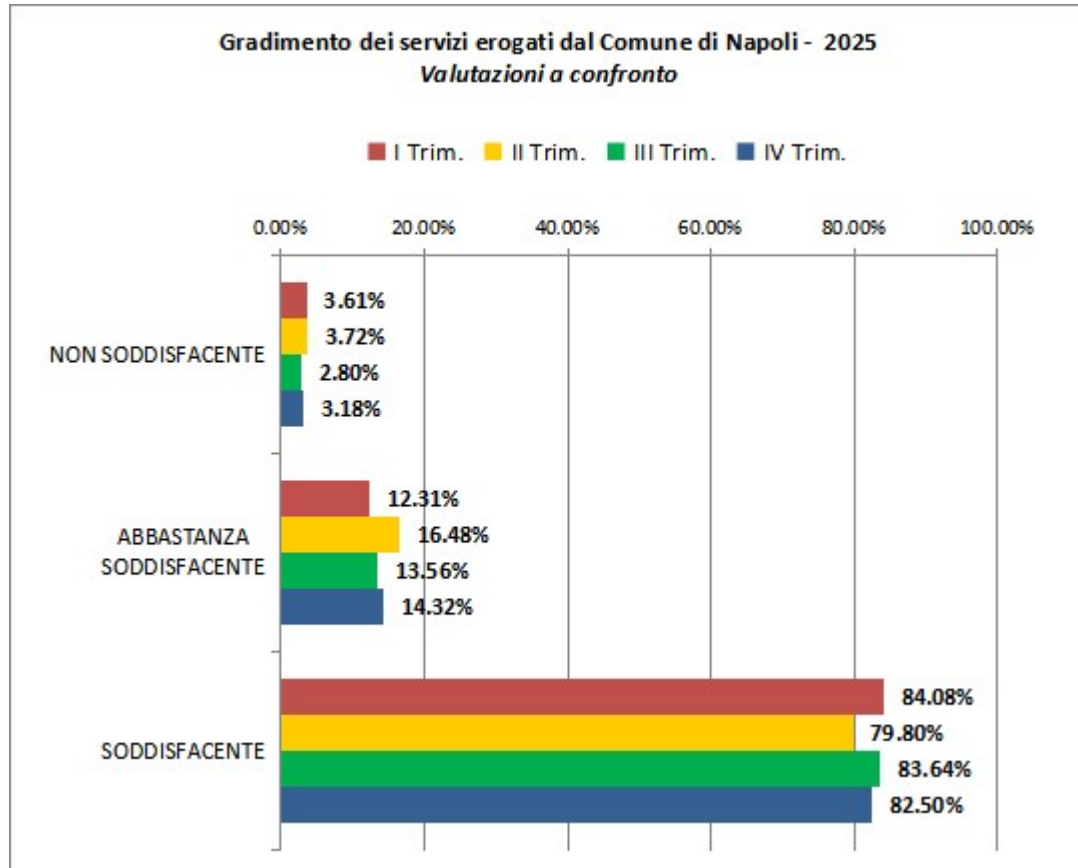
Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, il Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, trimestralmente, entro il 15 del mese successivo alla rilevazione ovvero entro la tempistica di volta in volta comunicata dall’Ufficio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

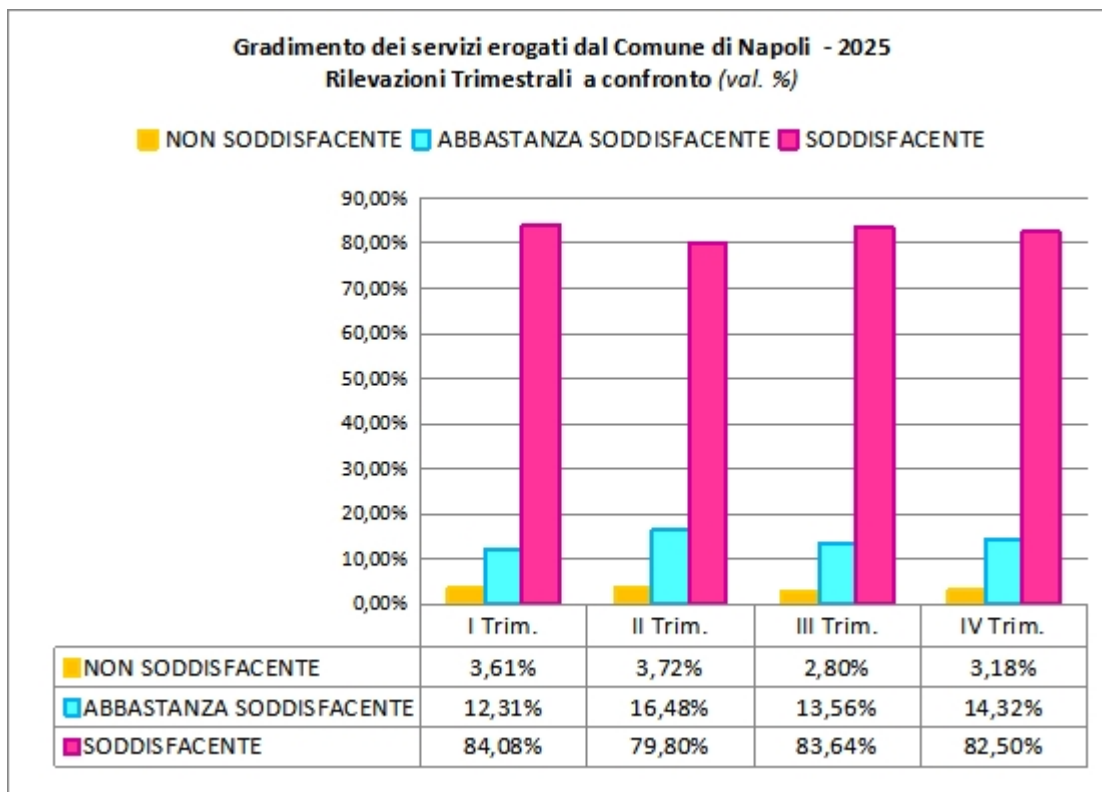
La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall’utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” ed eventualmente, anche con l’espressione di osservazioni e/o criticità.

Nell’anno 2025 il numero di questionari distribuiti è stato di 15.075 e quelli restituiti sono stati 12.483 con una percentuale di restituzione pari all’82,81%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:

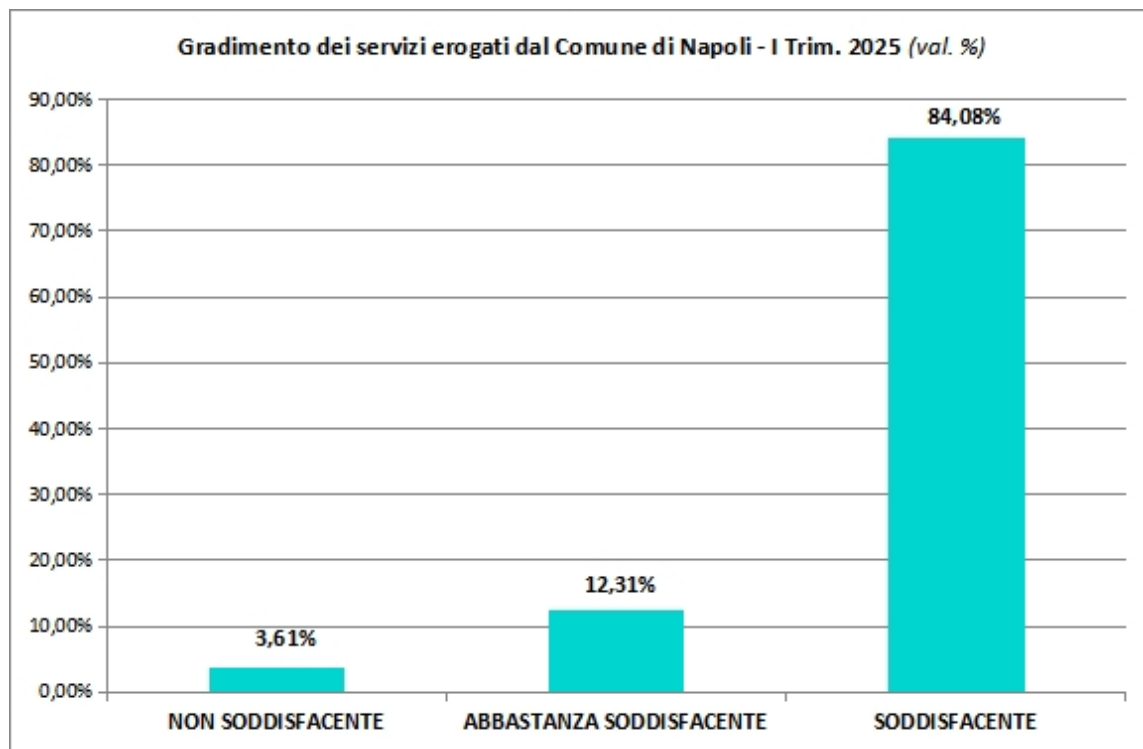


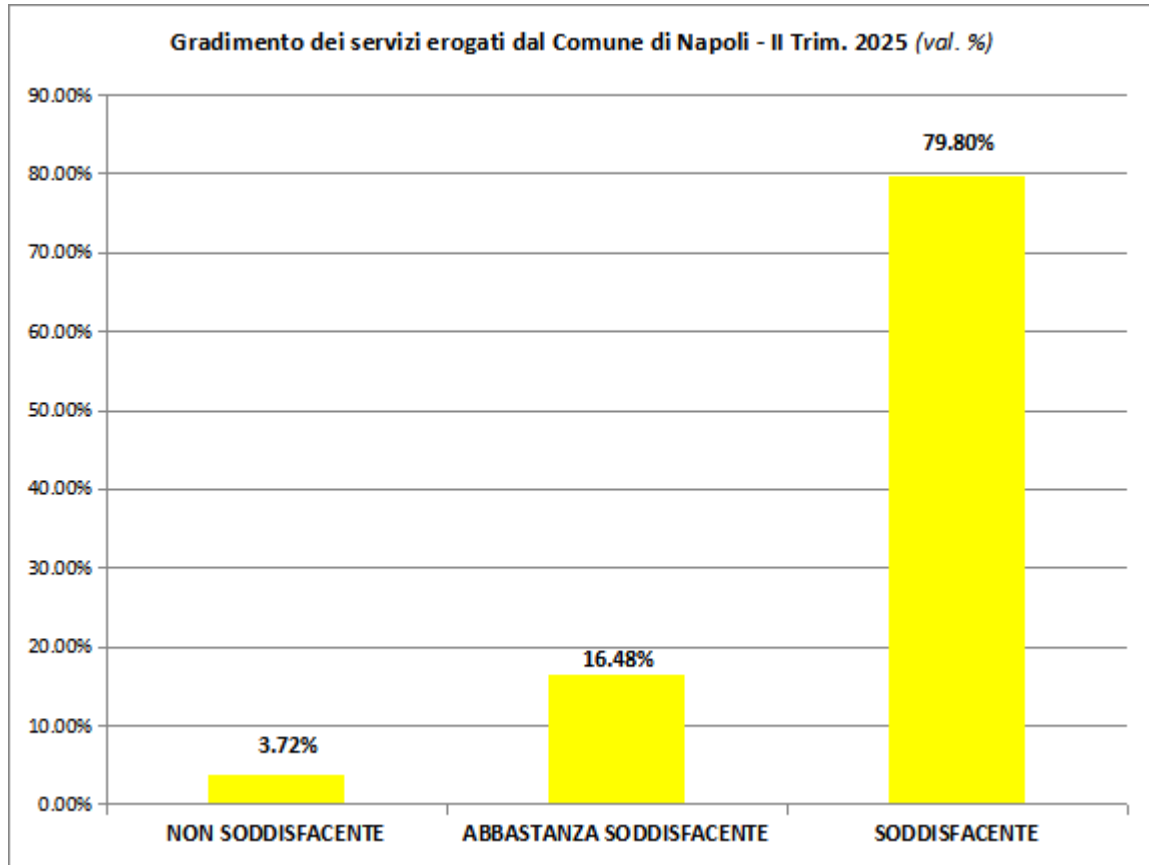
L'andamento della distribuzione mostra un elevato grado di soddisfazione dell'utenza, con un picco di giudizi positivi (*soddisfacente*) registrato nel I trimestre dell'anno di poco superiore all'84%.

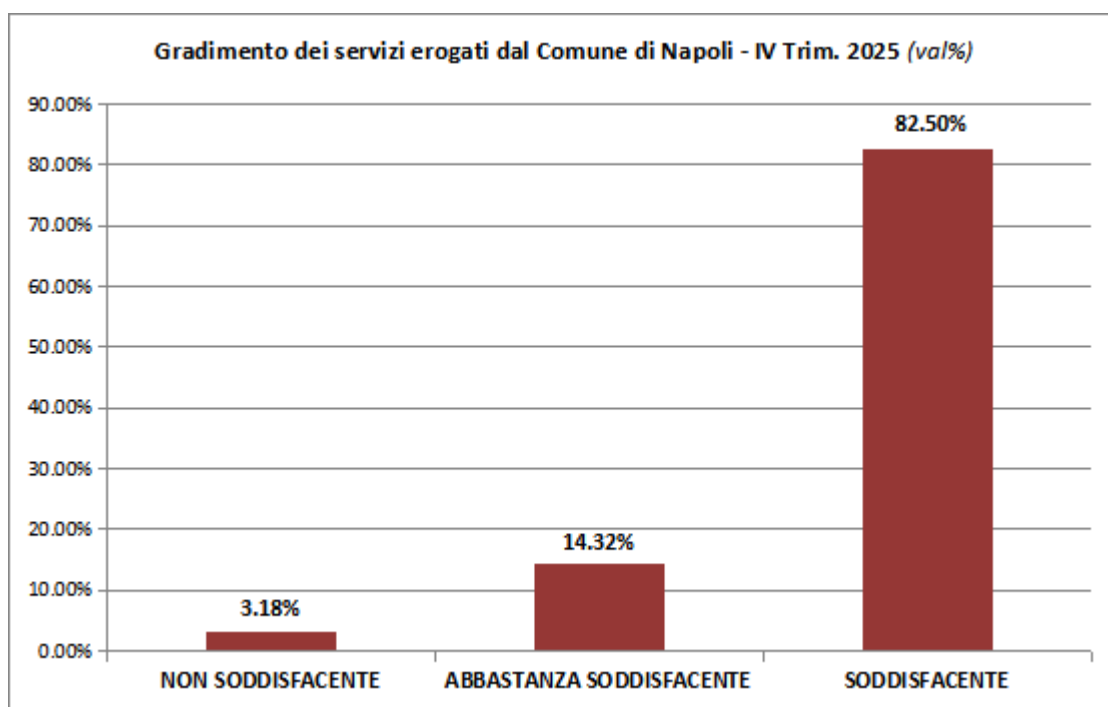
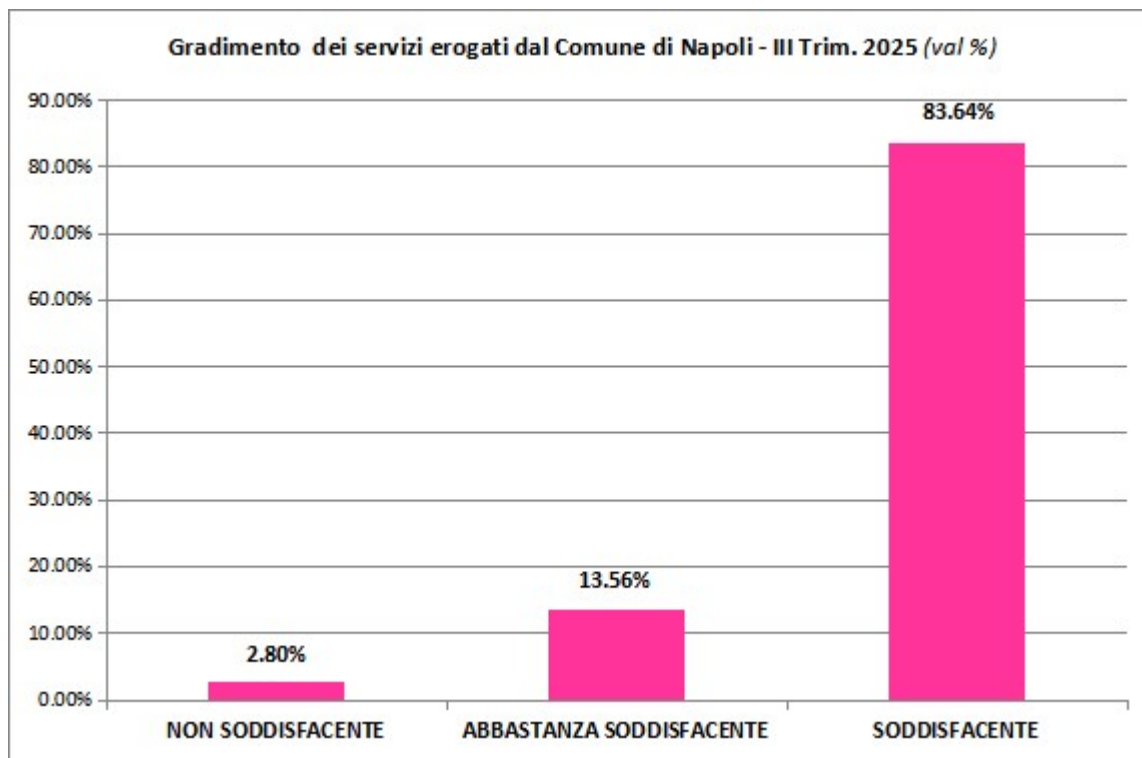




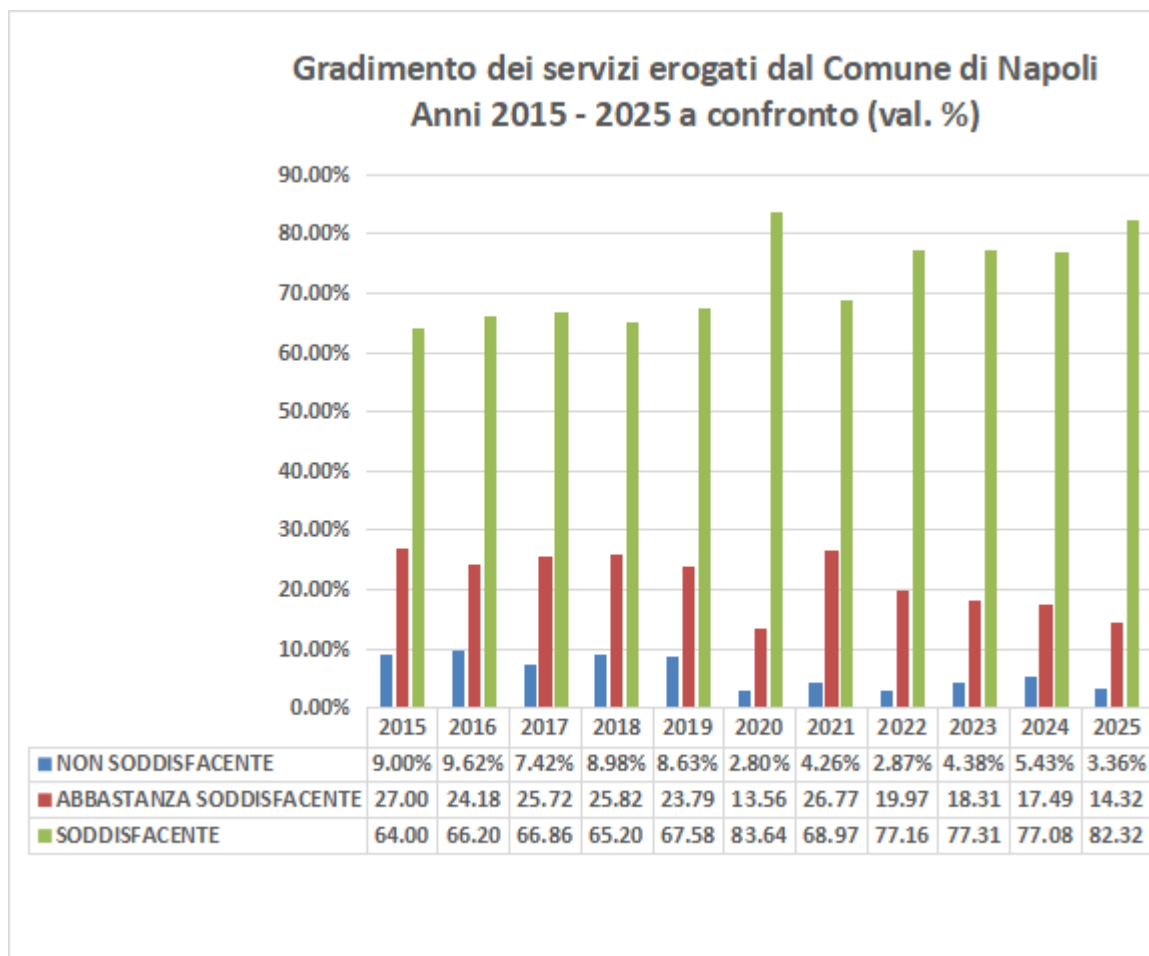
Nei seguenti grafici viene mostrato l'andamento dei gradimenti espressi dall'utenza nel corso del 2025, suddiviso nei quattro trimestri:



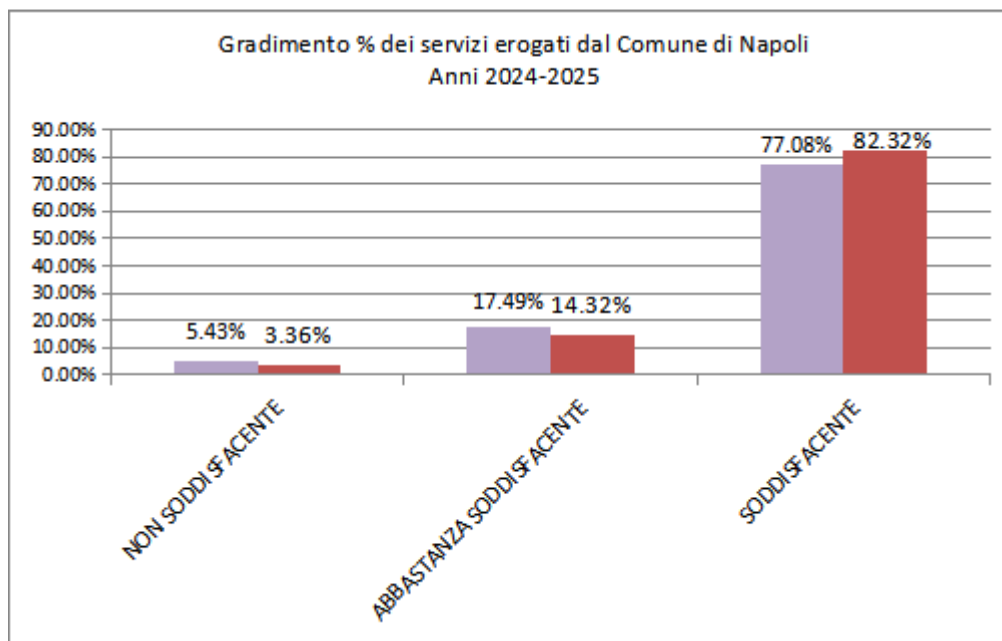
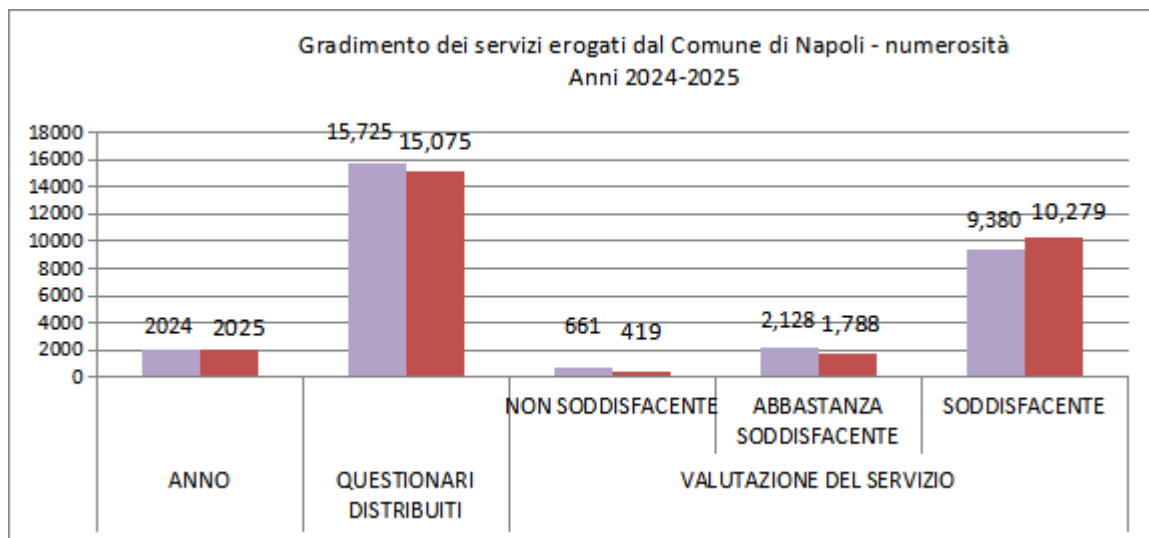




Nel seguente grafico, invece, viene rappresentata l'evoluzione dei giudizi espressi nel periodo 2015 – 2025:



In un confronto tra gli ultimi due anni si rileva come il livello di soddisfazione espresso sia migliorato 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 2025-2027.



COMUNE DI NAPOLI

COMUNE DI NAPOLI

PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2025 - 2027

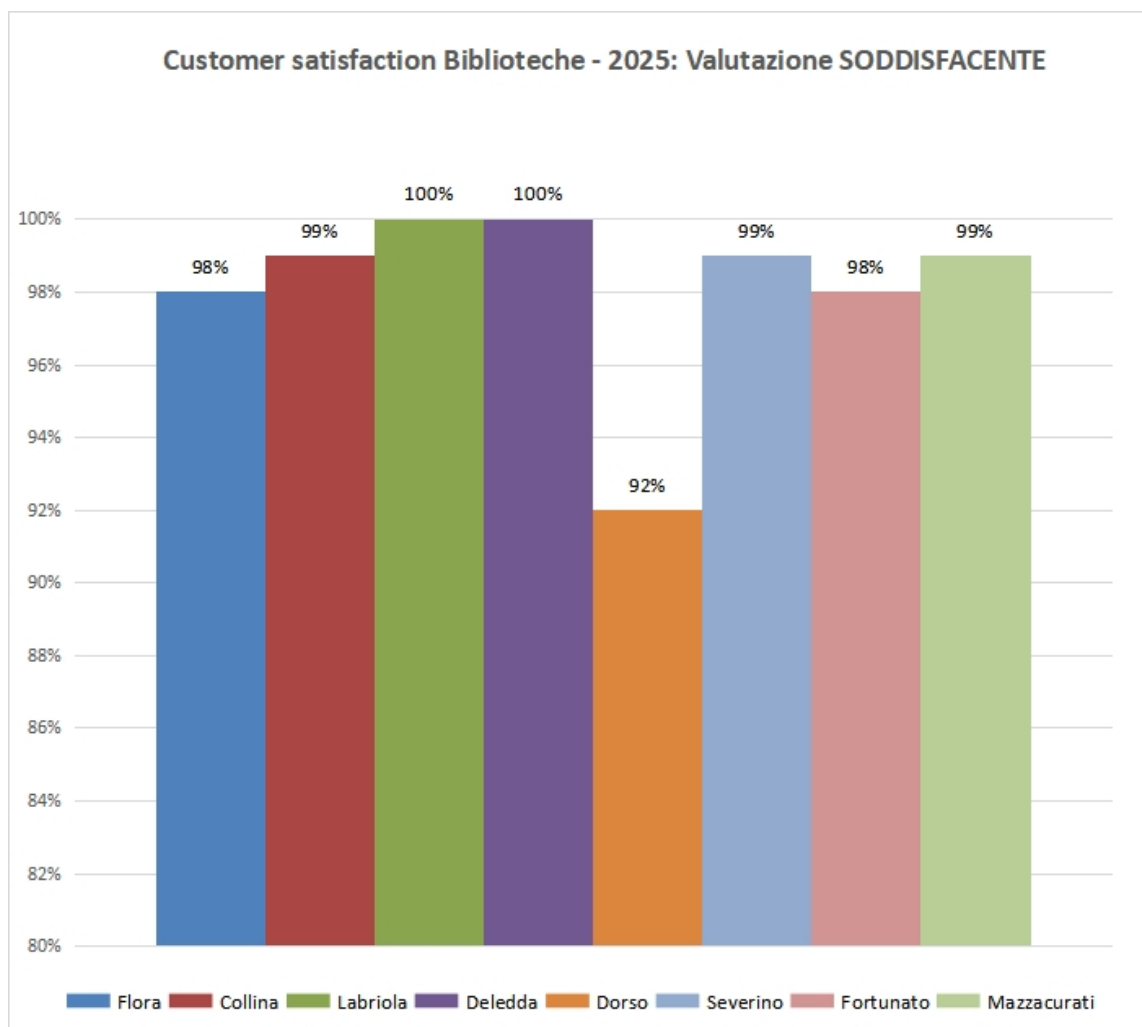
ARCU1106		NUMERO OBIETTIVO			
SERVIZIO CULTURA		93.1			
DUP SES - Obiettivo Strategico di riferimento		DUP SEO			
Valorizzare il patrimonio culturale cittadino, adottando misure adeguate ai singoli progetti di sviluppo e alle realtà territoriali coinvolte.		Miss. 5 Prog. 2 - Attività culturali e interventi diversi nel settore culturale			
TITOLO OBIETTIVO	DESCRIZIONE				
Cultura Napoli 2022 – 2026. Verso il programma di azioni per Napoli e la sua area metropolitana	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.				
RIS ATTESO 2025	ELEMENTO DI VERIFICA	RIS ATTESO 2026	RIS ATTESO 2027		
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 (L'indicatore si considera valido se non meno di 340 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 Interessate).	Report statistico e 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 2026, comprensivo di grafici e tabelle puntuali sul numero e percentuali di risposte date a ciascuna domanda del modulo e per ciascuna biblioteca.	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 (L'indicatore si considera valido se non meno di 350 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 Interessate).	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 (L'indicatore si considera valido se non meno di 360 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 Interessate).		

Le biblioteche cittadine aperte al pubblico nel 2025, suddivise per Municipalità, oggetto dell'indagine, sono le seguenti:

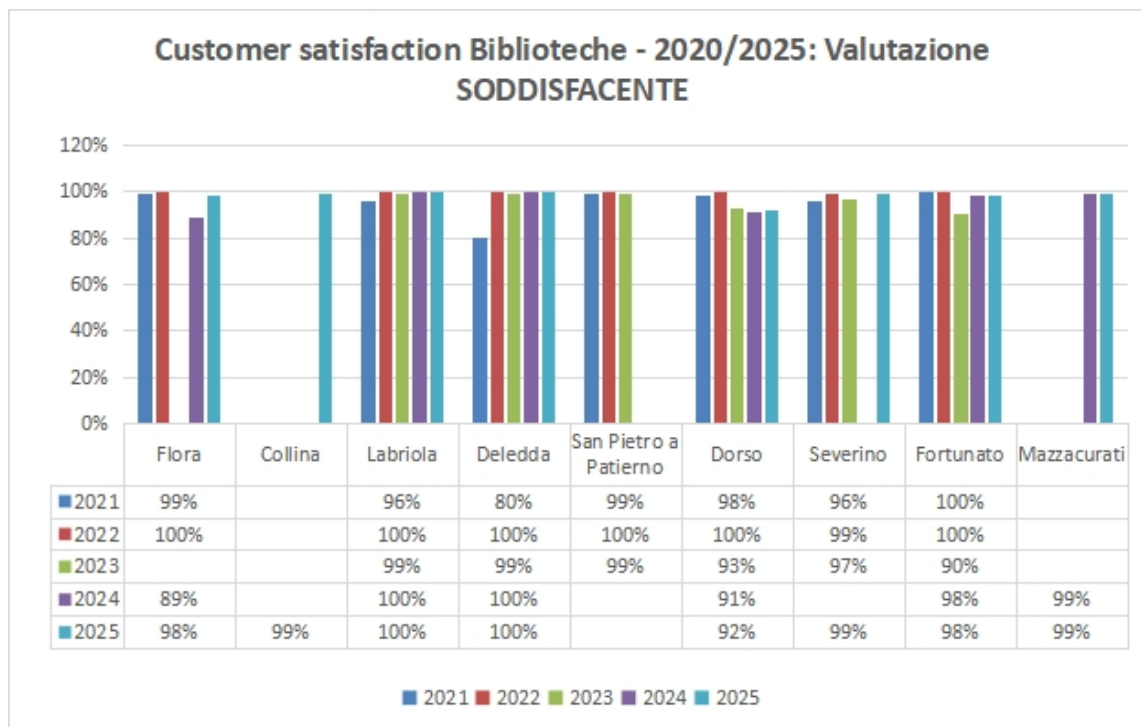
ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE	
Municipalità 3	Francesco Flora
Municipalità 4	Agostino Collina
Municipalità 6	Antonio Labriola
Municipalità 6	Grazia Deledda
Municipalità 7	S. Pietro a Patierno
Municipalità 7	Guido Dorso
Municipalità 8	Domenico Severino
Municipalità 9	Giustino Fortunato
Municipalità 10	Giancarlo Mazzacurati

Per la biblioteca S. Pietro a Patierno non è stato possibile procedere alla valutazione della *customer satisfaction* per mancanza di dati sufficienti.

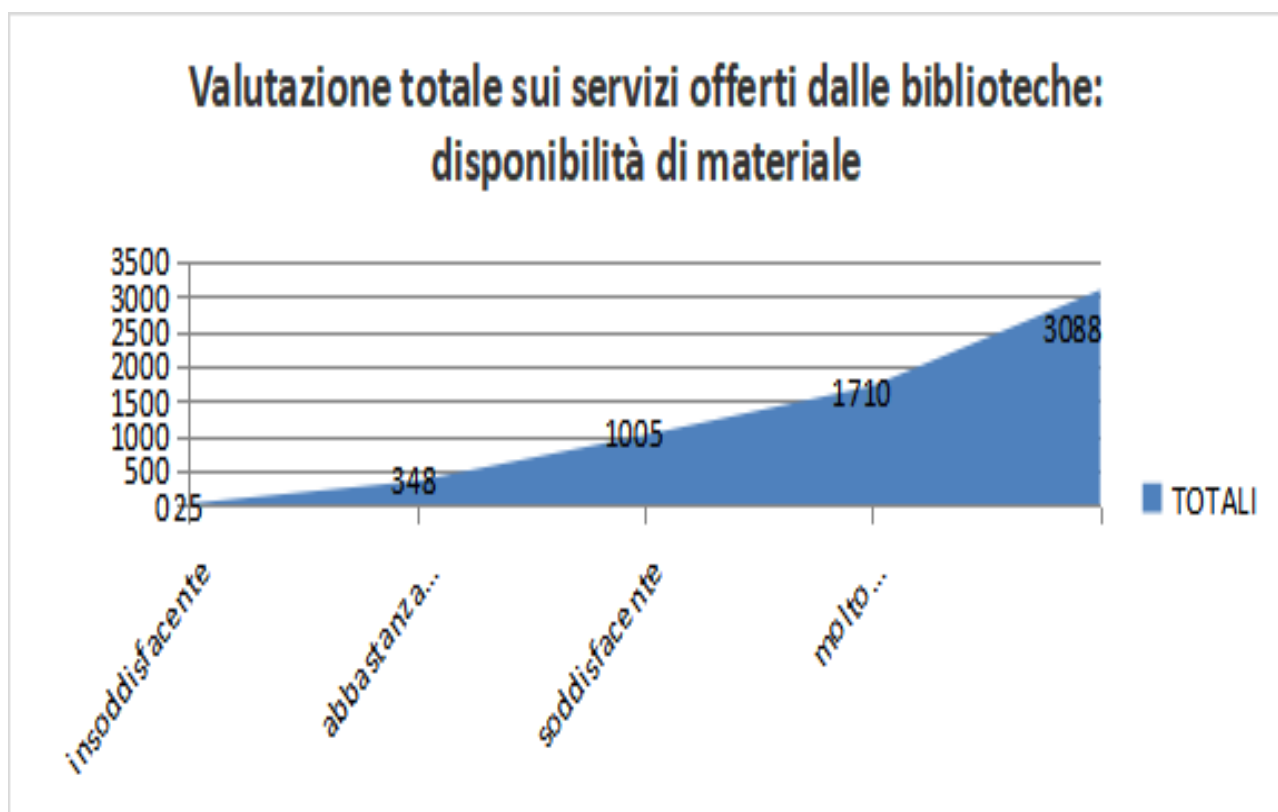
Dall'analisi delle risposte acquisite tramite i questionari distribuiti all'utenza è emerso un giudizio ampiamente soddisfacente, di seguito rappresentato graficamente:



Il grado di soddisfazione dei servizi offerti nel corso del 2025 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”.

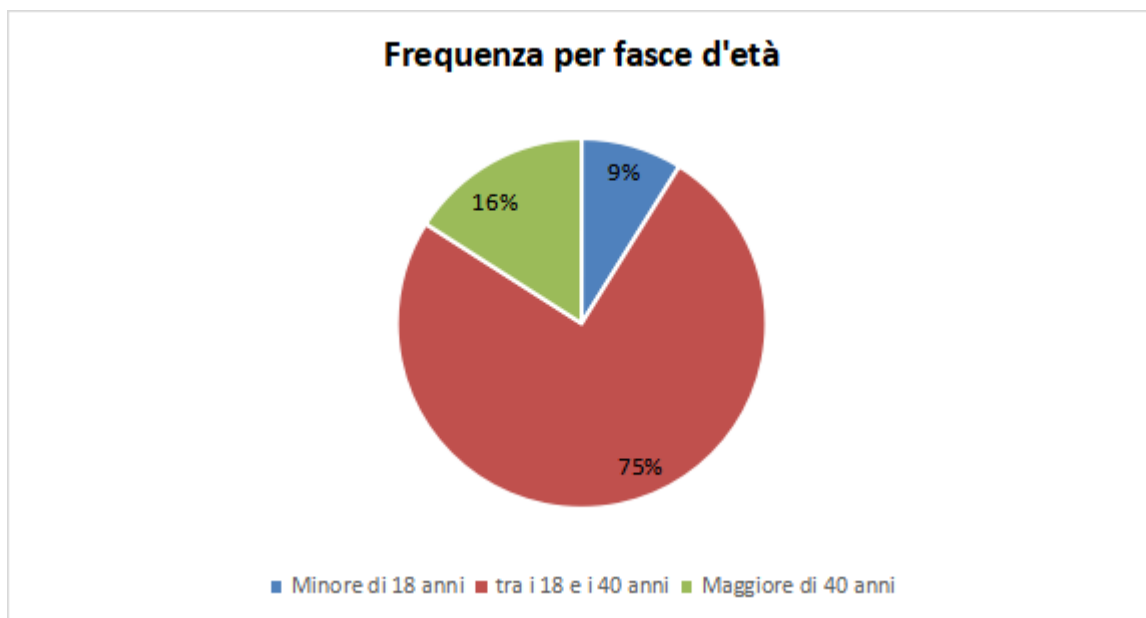


E' stata poi analizzata la soddisfazione dell'utenza in relazione ad alcuni servizi offerti dalla biblioteca: grandezza, posizione, arredi e attrezzature tecnologiche. Nel grafico che segue si prende in considerazione uno di questi aspetti, nello specifico la disponibilità di arredi. La valutazione richiesta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

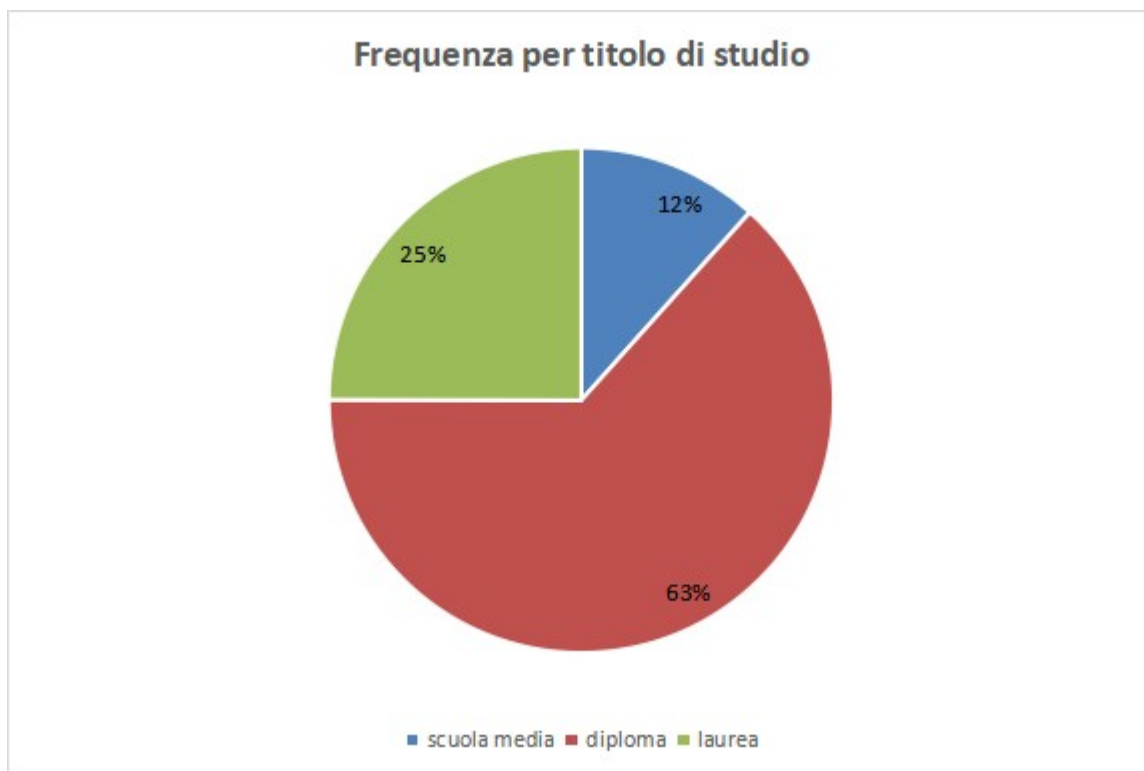


Di seguito, viene rappresentato l'esito aggregato di alcuni quesiti specifici rivolti all'utenza nell'anno di riferimento insieme al profilo dei frequentatori.

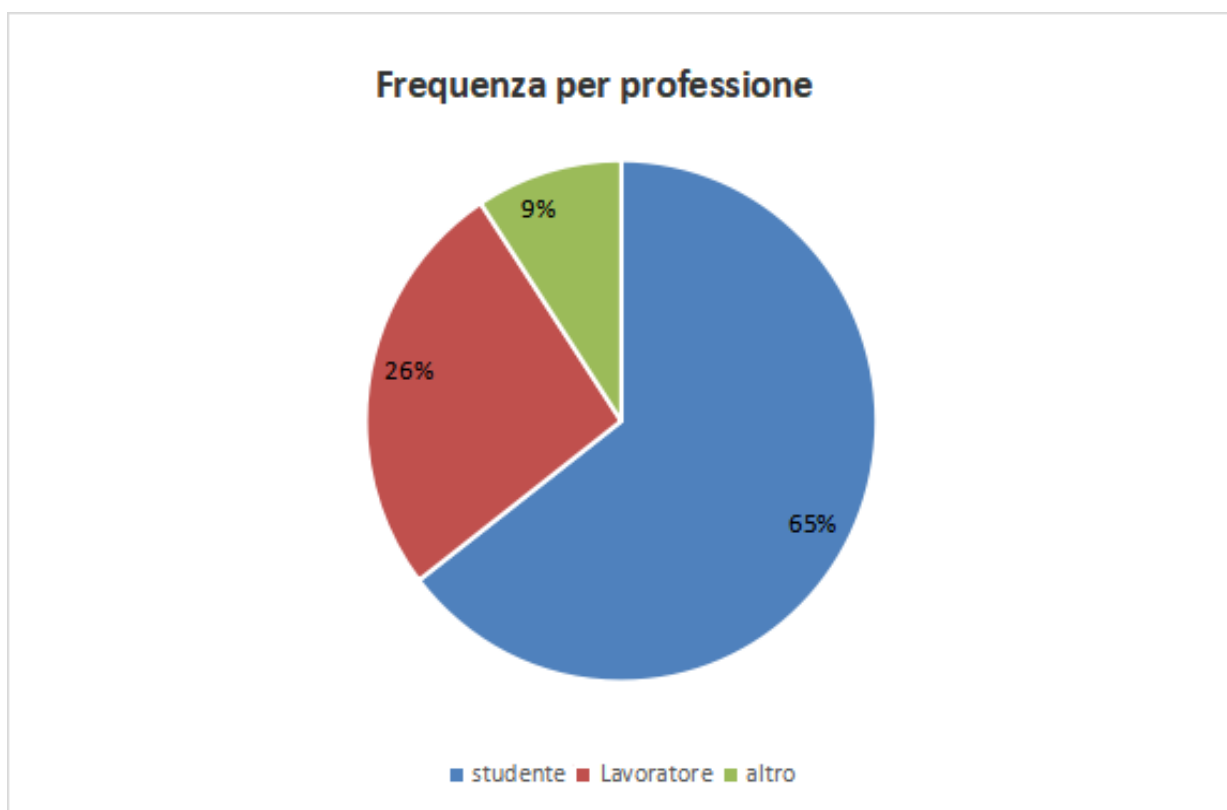
In primo luogo sono stati suddivisi gli intervistati in relazione alle fasce d'età. Dallo studio è emerso che il 75% degli stessi ha un'età compresa tra i 18 e i 40 anni.



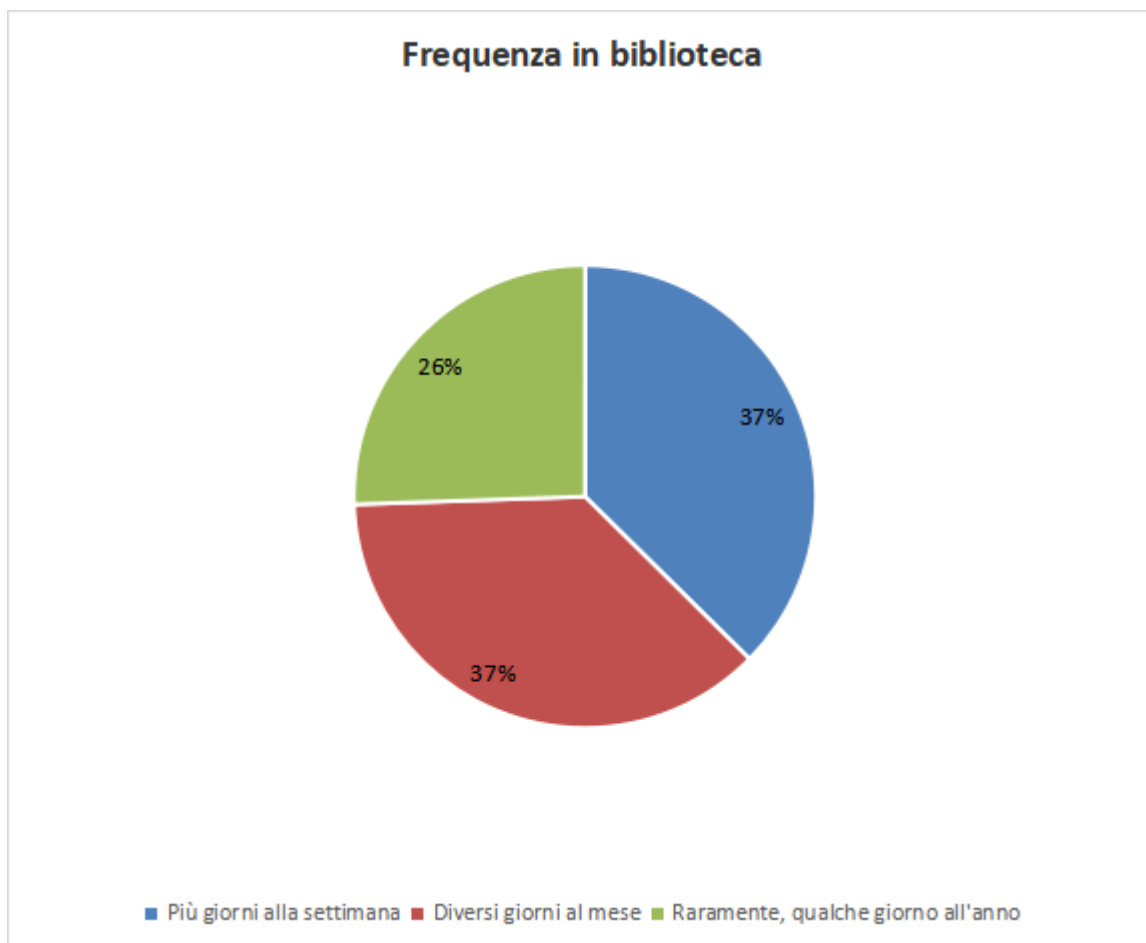
E' stata poi effettuata una classificazione che suddividesse l'utenza in base al titolo di studio posseduto. E' emerso che: il 63% dei soggetti presi in considerazione fosse in possesso di un diploma di scuola superiore, il 25% fosse laureato e il 12% fosse in possesso di un titolo di scuola media inferiore.



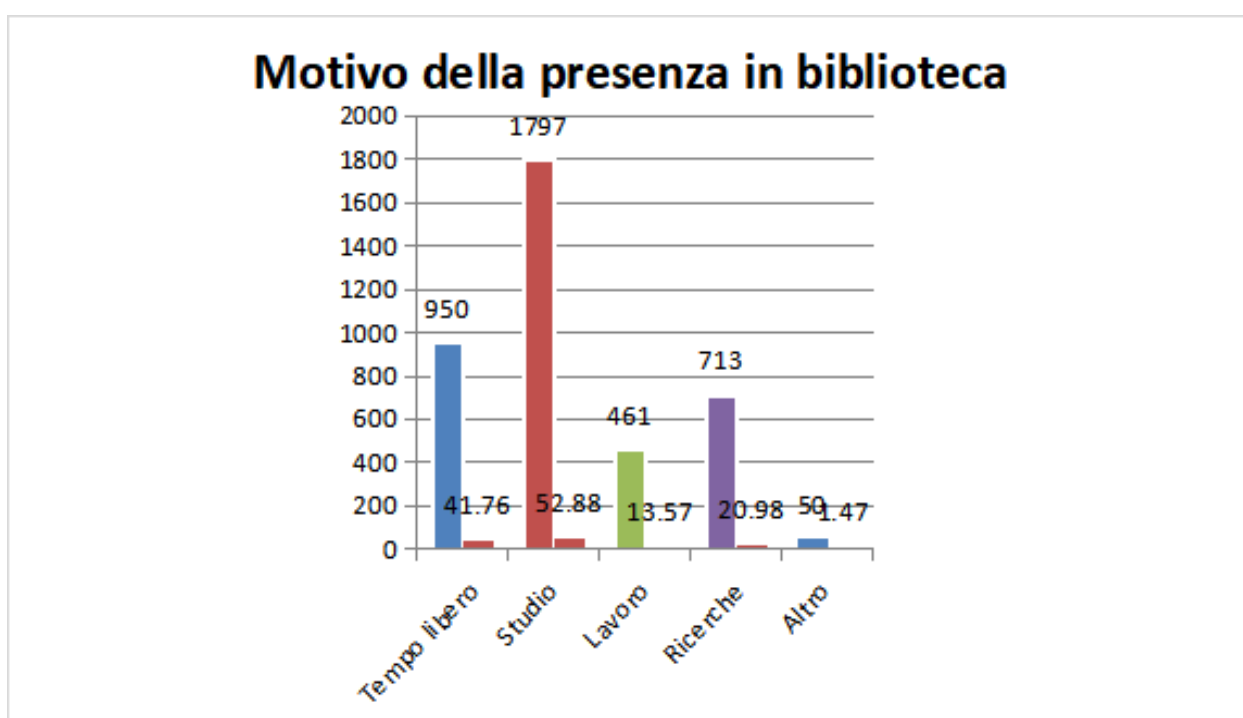
Dall'analisi condotta riguardo allo status occupazionale degli individui oggetto di studio, emerge che la maggior parte della platea dei frequentatori delle biblioteche sia rappresentata da studenti (circa il 65%). Più bassa è invece la percentuale dei lavoratori (circa il 26%).



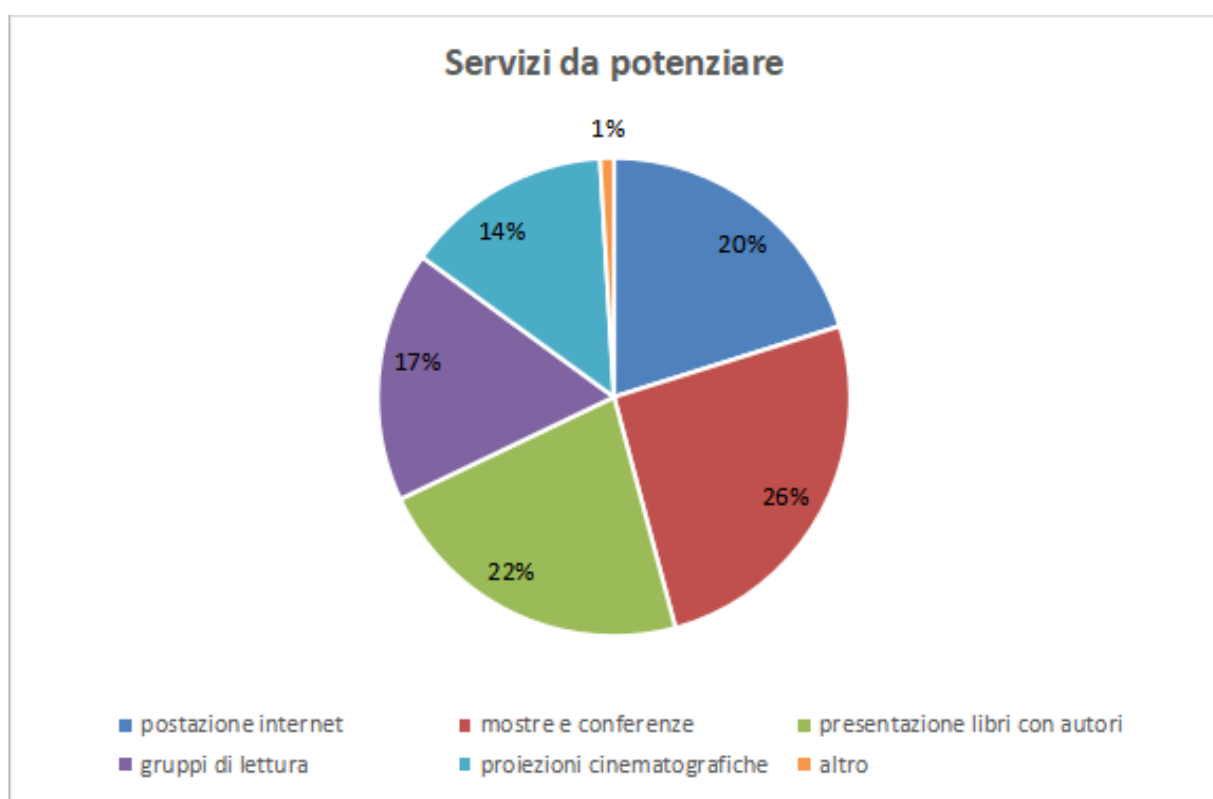
Un ulteriore esame è stato effettuato in relazione alla frequenza in biblioteca. In questo caso le percentuali sono meno nette rispetto alle precedenti analisi: il 26% dei soggetti intervistati si reca in biblioteca raramente (qualche giorno all'anno), il 37% lo fa per più giorni a settimana e il 37% per diversi giorni al mese.



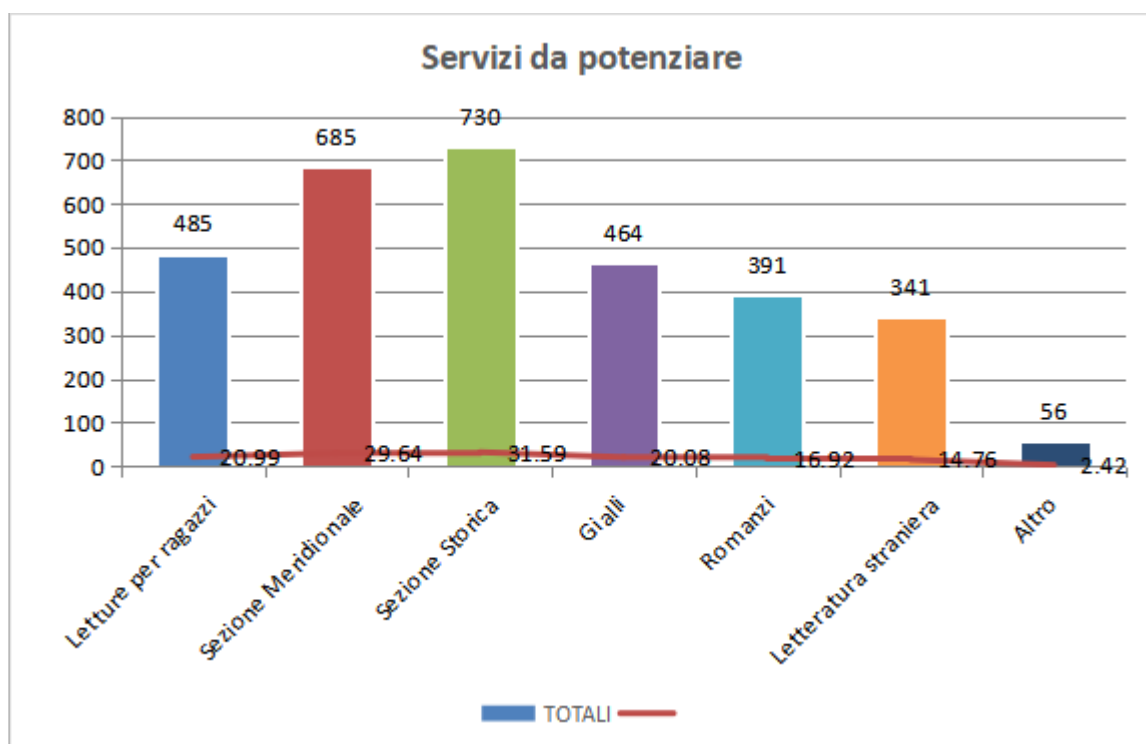
E' interessante capire anche il motivo che spinge le persone a frequentare la biblioteca. Il grafico che segue analizza questi dati in maniera dettagliata:



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 2025 prevede uno specifico risultato da raggiungere in merito:



COMUNE DI NAPOLI

PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2025 - 2027

ARWE1092		NUMERO OBIETTIVO			
SERVIZIO PROGRAMMAZIONE SOCIALE ED EMERGENZE SOCIALI		80.2			
DUP SES - Obiettivo Strategico di riferimento		DUP SEO			
Realizzare un modello di welfare inclusivo che generi coesione e valore sociale		Miss. 12 Prog. 7 - Programmazione e governo della rete dei servizi sociosanitari e sociali			
TITOLO OBIETTIVO	DESCRIZIONE				
Programmazione e monitoraggio delle attività sociali territoriali e supporto alle attività di pubblico tutore	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.				
RIS ATTESO 2025	ELEMENTO DI VERIFICA	RIS ATTESO 2026	RIS ATTESO 2027		
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 150 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").	Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2026.	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 Servizi Sociali Municipali, attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singolo Servizio Sociale Municipale (L'indicatore si considera valido per almeno 170 giudizi espressi nell'anno sulla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun Servizio Sociale Municipale, con una media di gradimento non inferiore a "buono").	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 Servizi Sociali Municipali, attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singolo Servizio Sociale Municipale (L'indicatore si considera valido per almeno 190 giudizi espressi nell'anno sulla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun Servizio Sociale Municipale, con una media di gradimento non inferiore a "buono").		

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. La misura prevede, oltre all'erogazione del contributo economico, l'attivazione di un percorso di accompagnamento da parte del servizio sociale, rivolto ai singoli componenti del nucleo familiare, finalizzato alla rilevazione dei bisogni espressi e al superamento delle condizioni di povertà ed emarginazione sociale. Al fine di comprendere l'impatto che tale misura ha avuto sulle specifiche realtà municipali del territorio napoletano, in riferimento all'annualità 2025 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 150 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 considerato positivo al conseguimento di almeno 150 giudizi validi per ciascun 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.

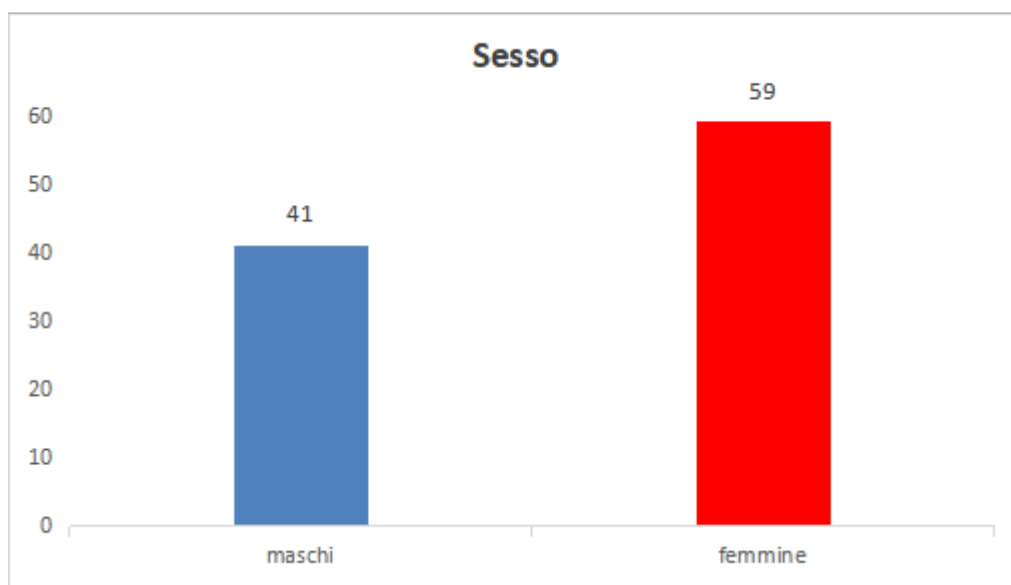
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)

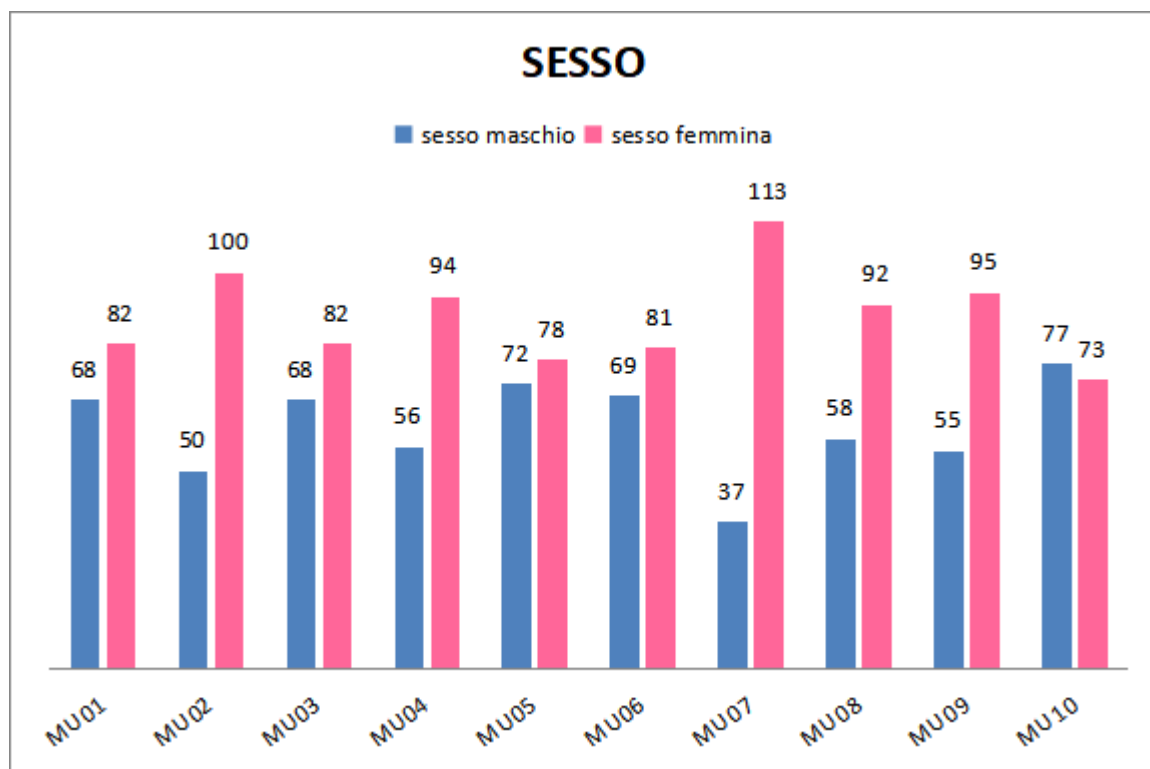
I grafici di seguito riportati evidenziano i dati relativi al Profilo Utente per sesso, fascia d'età, stato civile e status occupazionale, complessivamente ed in rapporto ai singoli Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST).

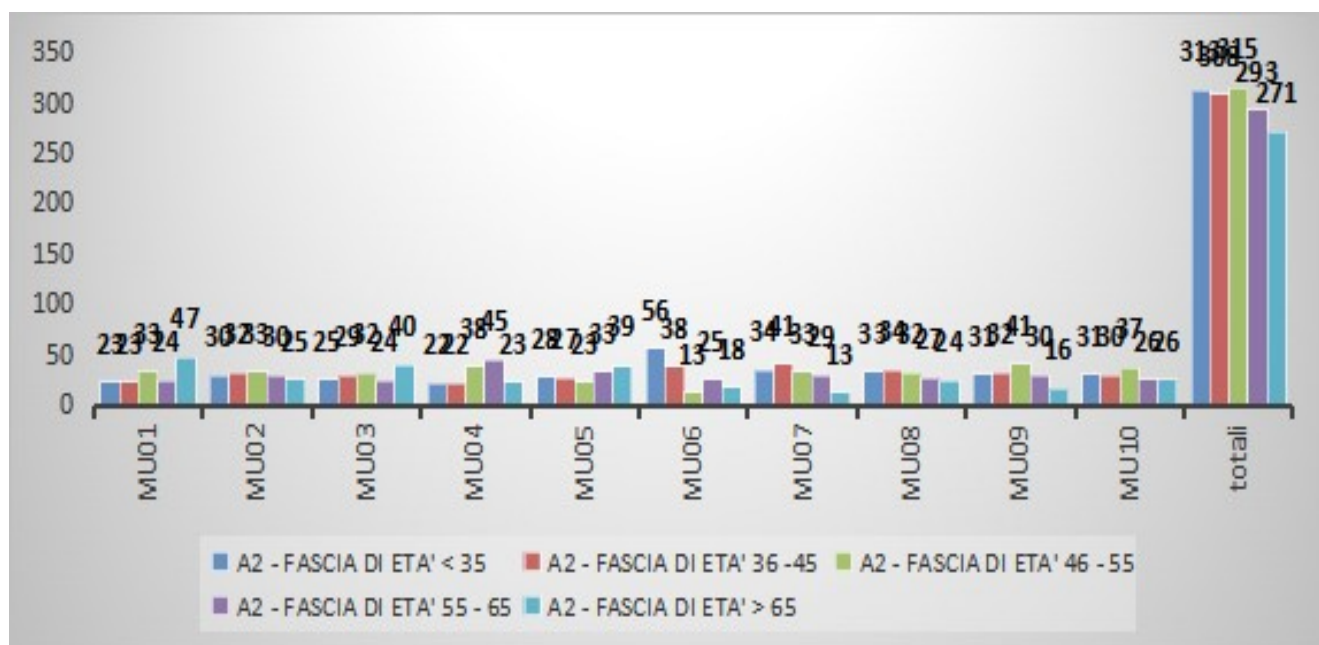
I grafici mostrano che il campione intervistato è composto per il 59% da femmine ed è distribuito equamente nelle diverse fasce d'età (con una percentuale media che si attesta intorno al 20% per ciascuna fascia). La composizione per stato civile registra la prevalenza della categoria coniugati/conviventi con una percentuale pari al 45%.

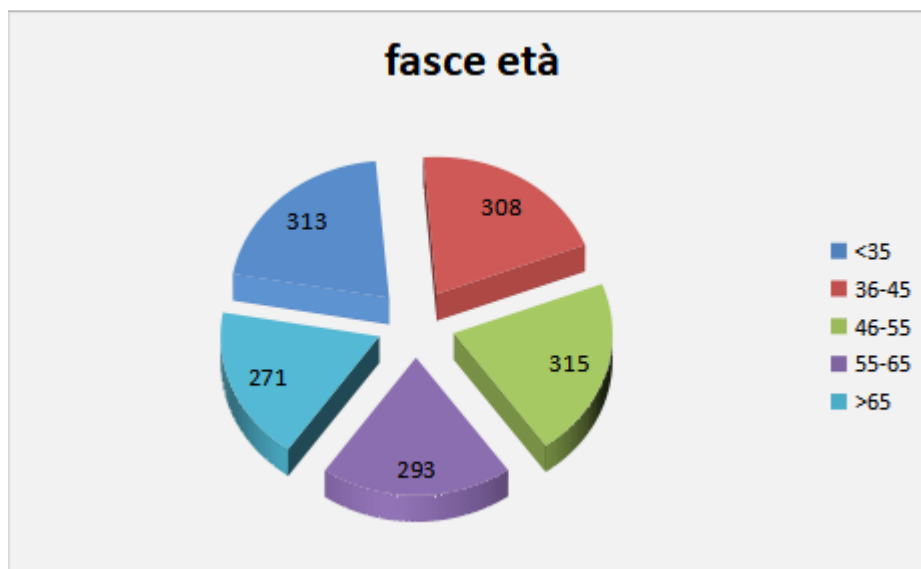
Riguardo lo *status* occupazionale, la categoria prevalente all'interno del campione intervistato è costituita da individui privi di occupazione lavorativa (64%).

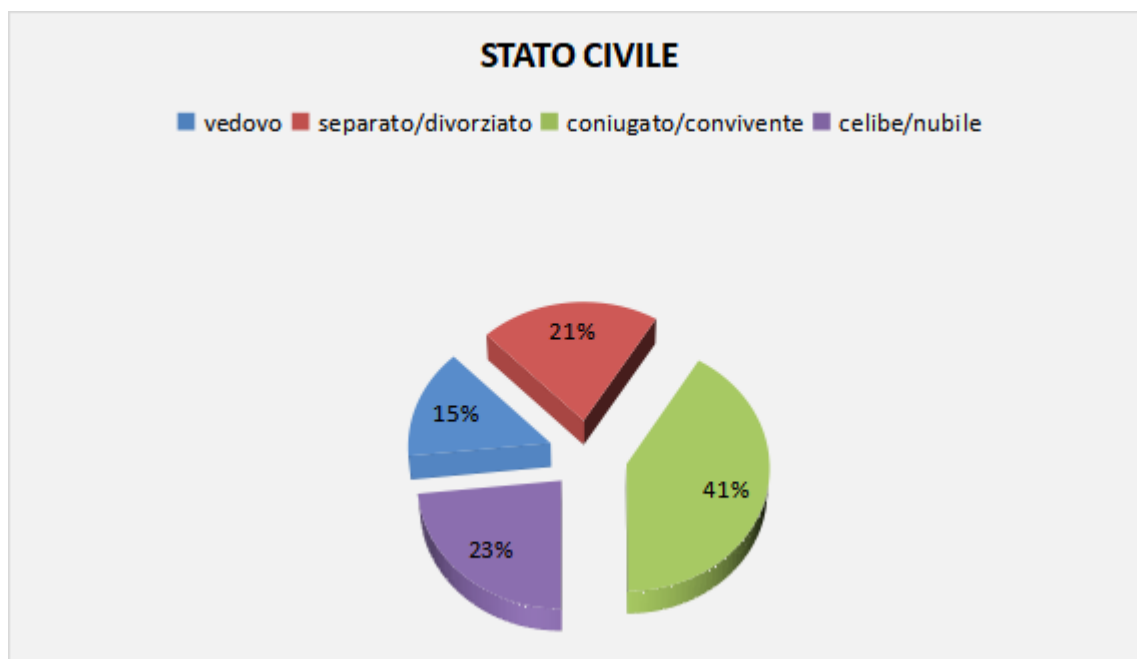
L'analisi mostra infine, che il 41% degli intervistati si è rivolto ai SSM per la prima volta, dato significativo in relazione all'obiettivo della misura di intercettare anche nuclei familiari che non si rivolgono spontaneamente ai servizi sociali.

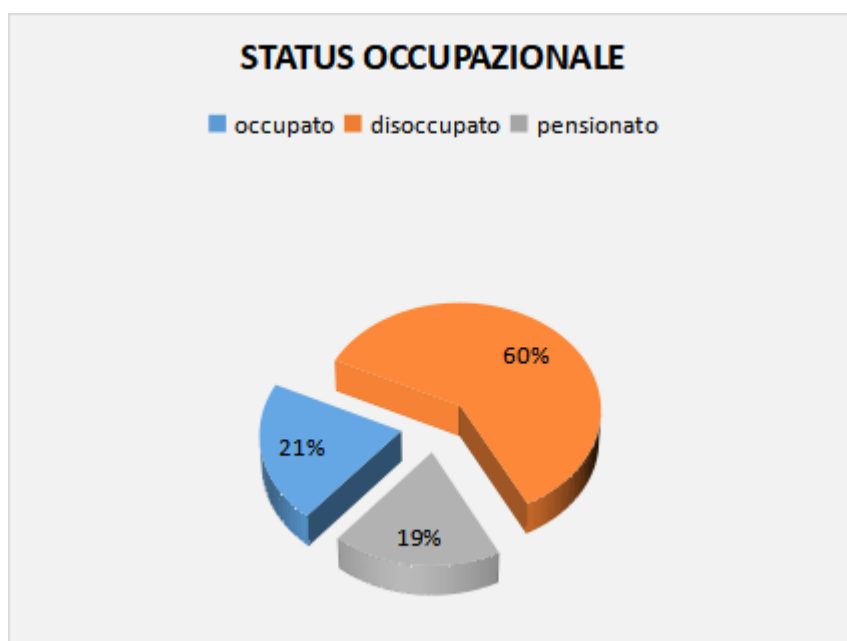
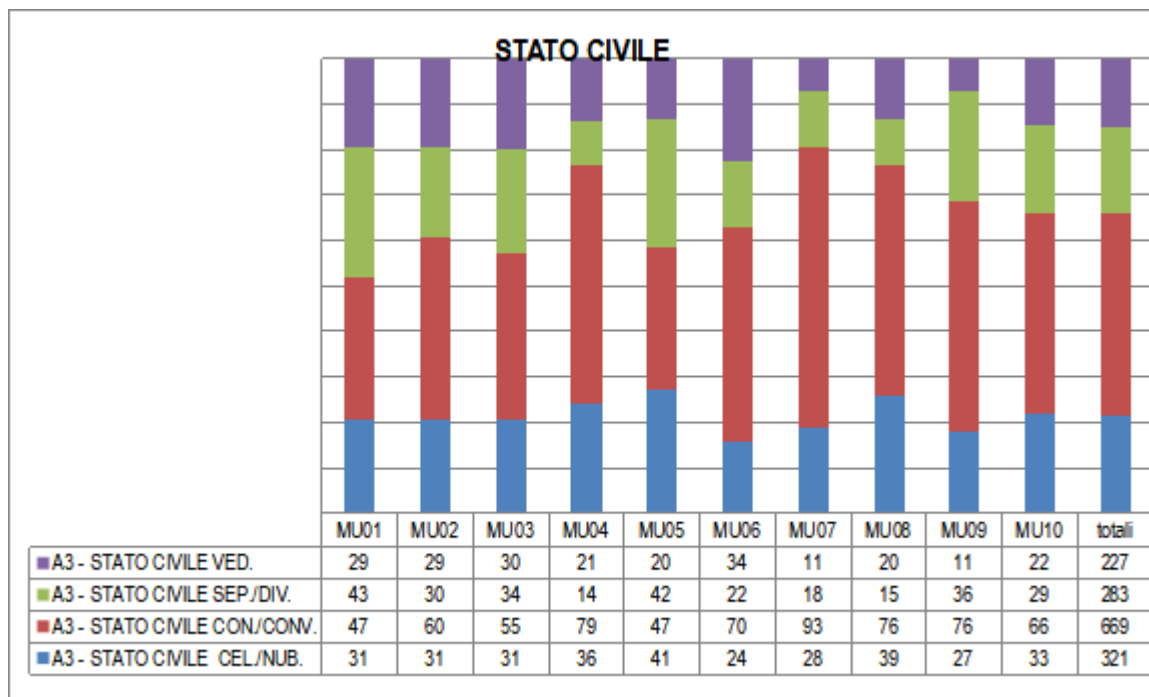




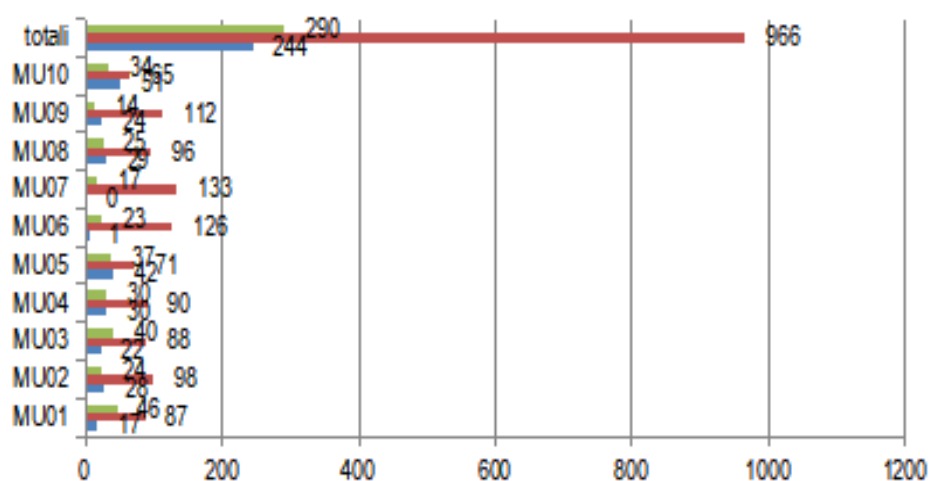




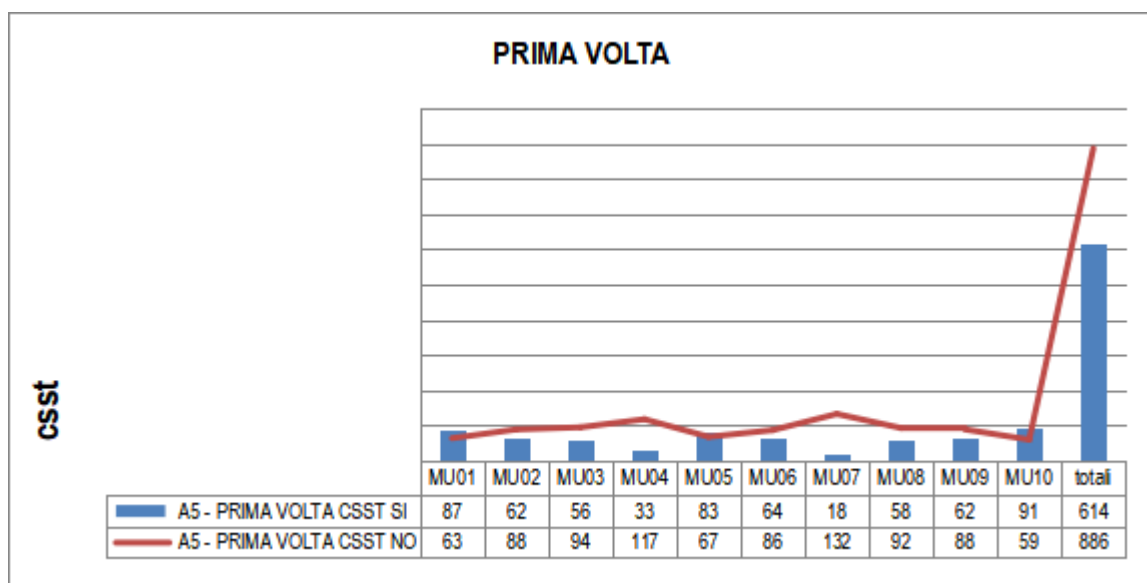
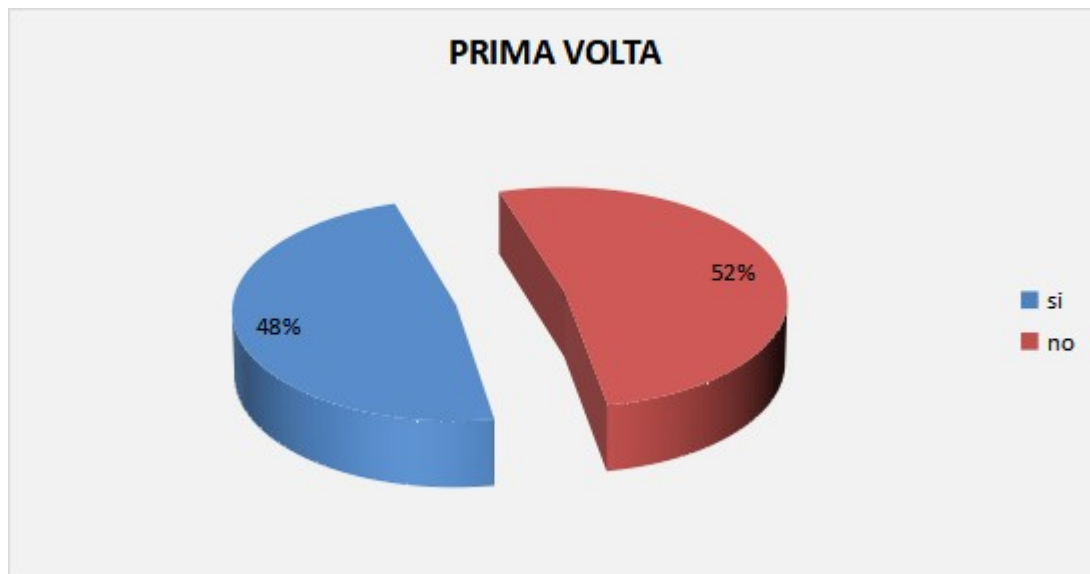




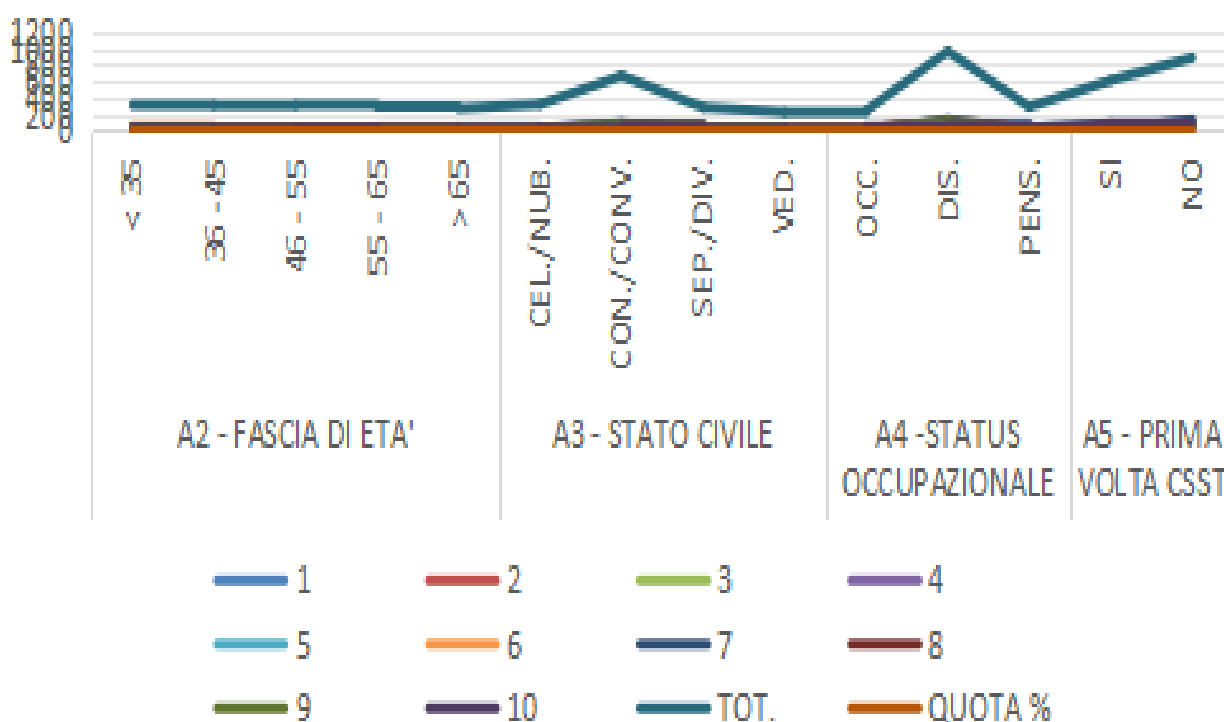
STATUS OCCUPAZIONALE



	MU01	MU02	MU03	MU04	MU05	MU06	MU07	MU08	MU09	MU10	totali
A4 -STATUS OCCUPAZIONALE pensionato	46	24	40	30	37	23	17	25	14	34	290
A4 -STATUS OCCUPAZIONALE disoccupato	87	98	88	90	71	126	133	96	112	65	966
A4 -STATUS OCCUPAZIONALE occupato	17	28	22	30	42	1	0	29	24	51	244



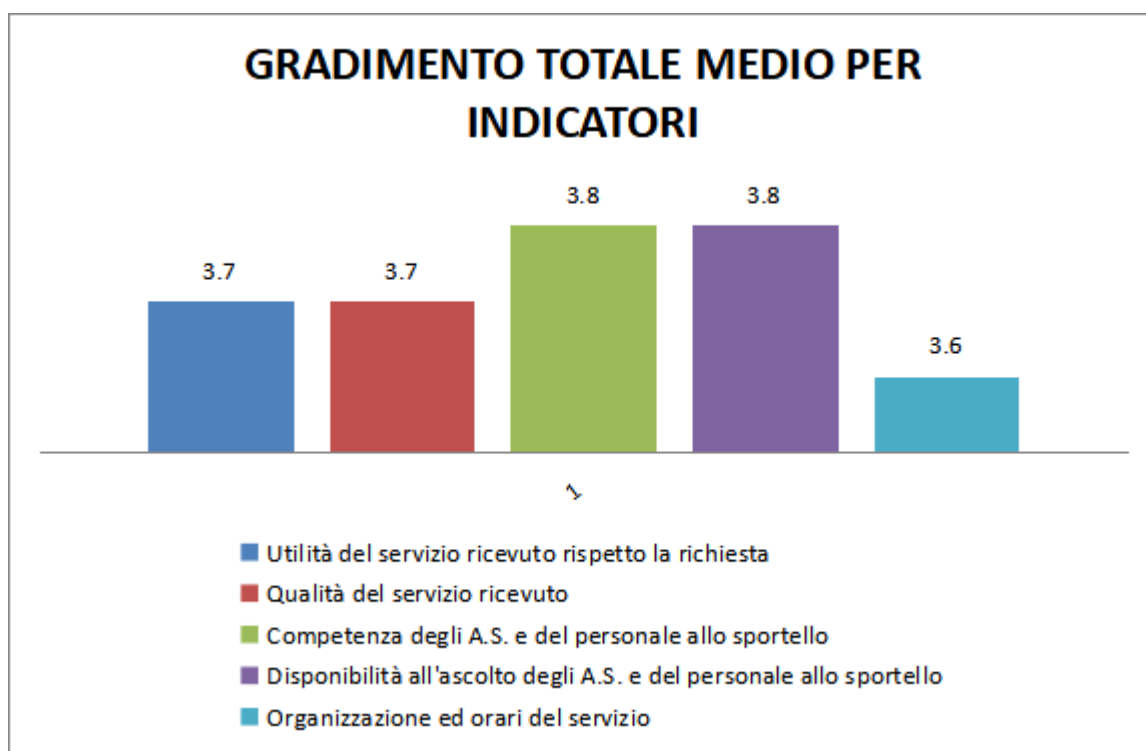
Riepilogo dati anagrafici



LA VALUTAZIONE

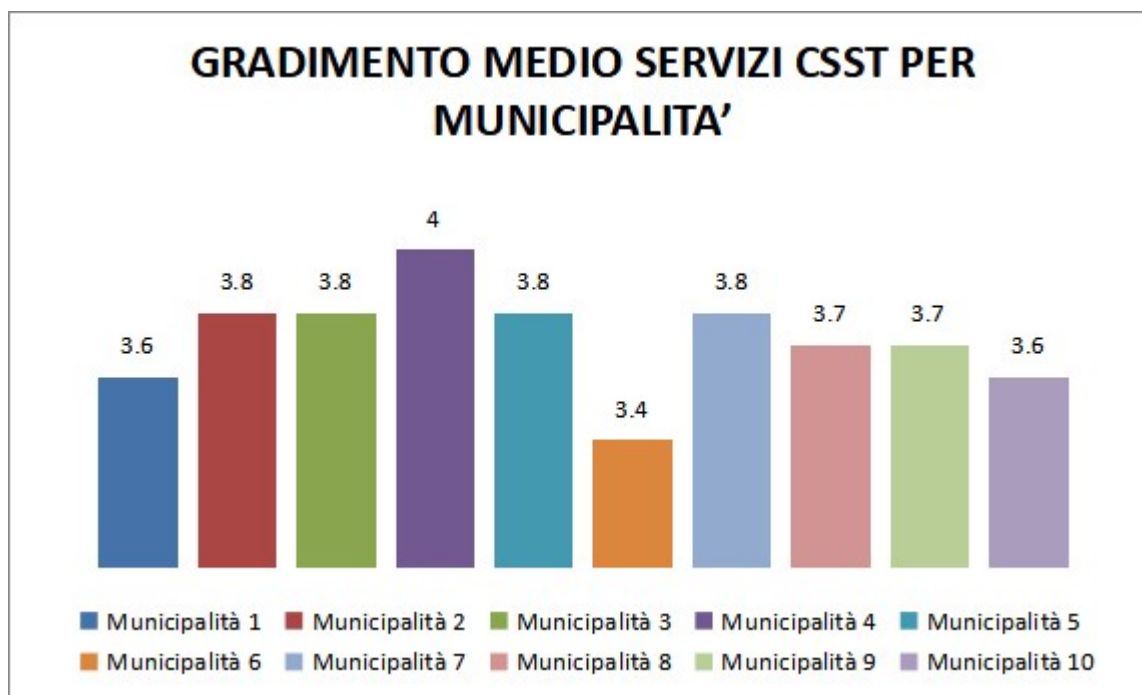
I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a “Insufficiente”, “Sufficiente”, “Buono” e “Ottimo”.

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”.

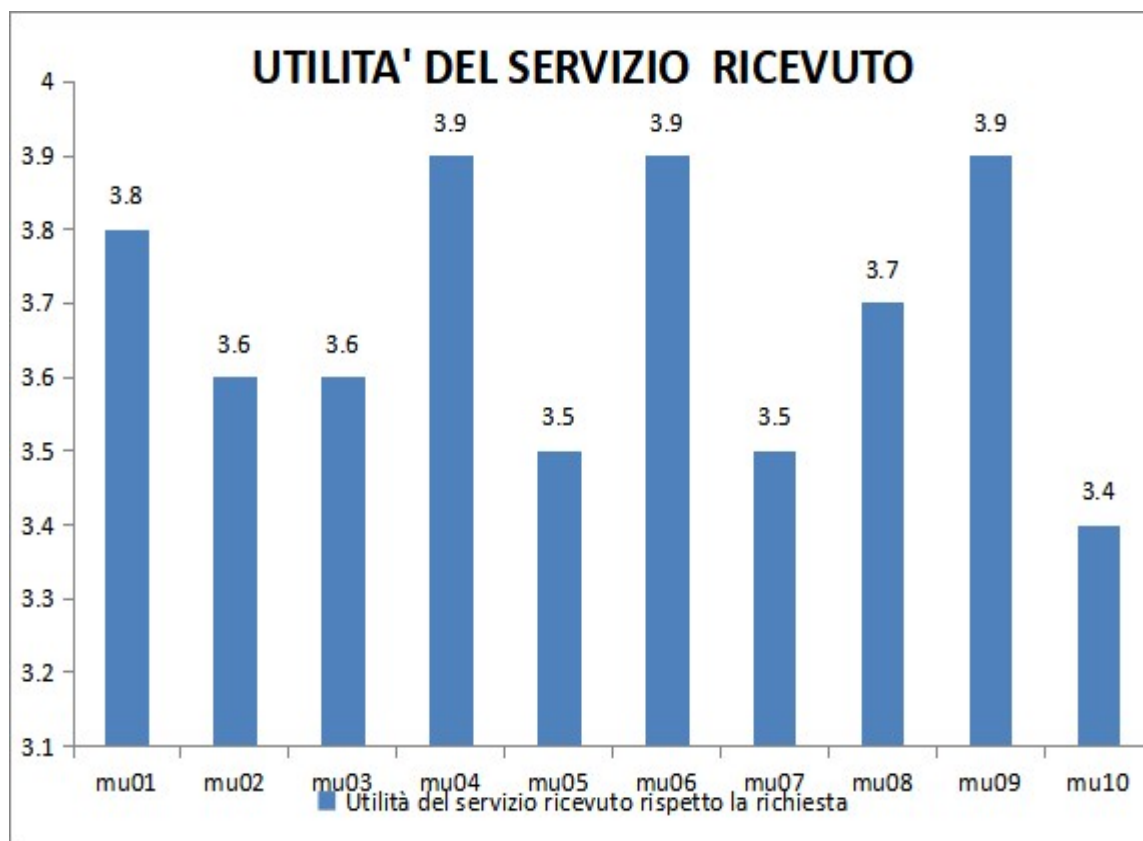


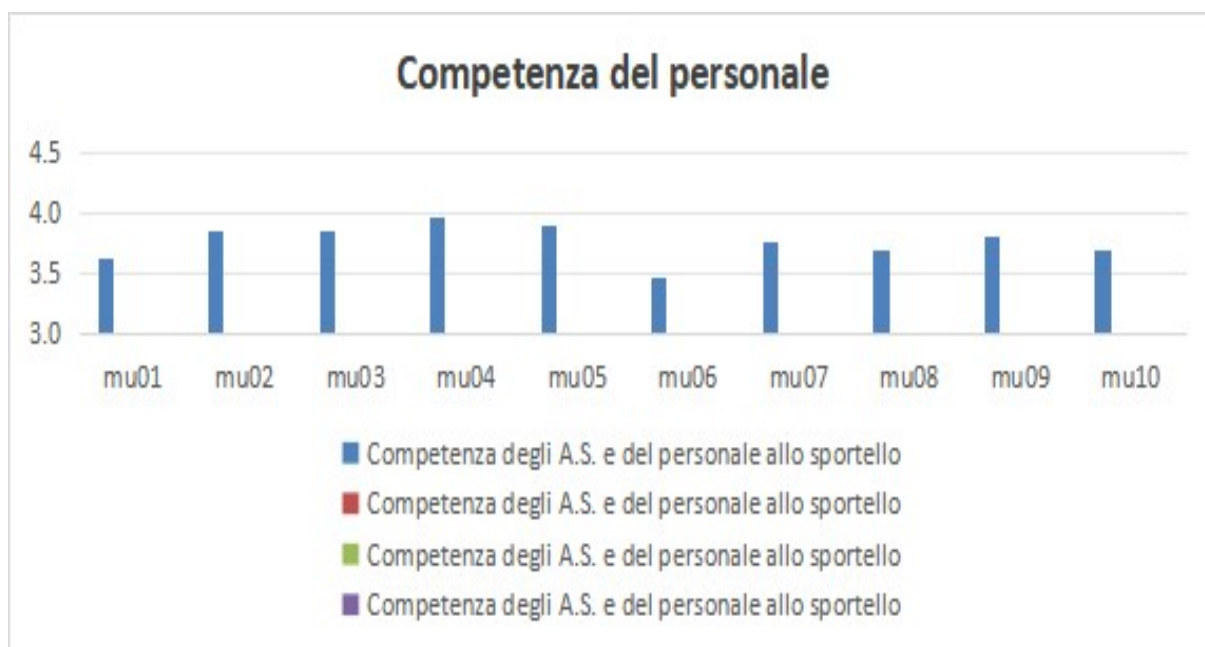
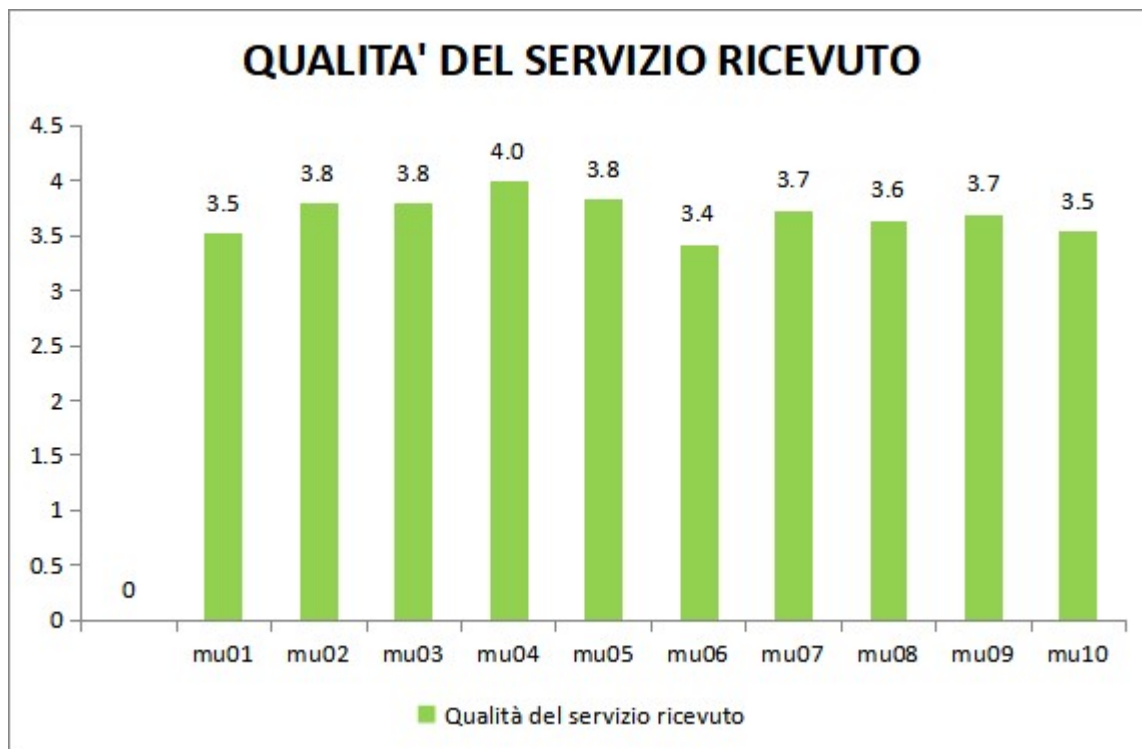
Il valore medio complessivo suddiviso per Municipalità viene rappresentato, invece, nel grafico sottostante, dove si evidenzia che il valore più elevato è stato ottenuto

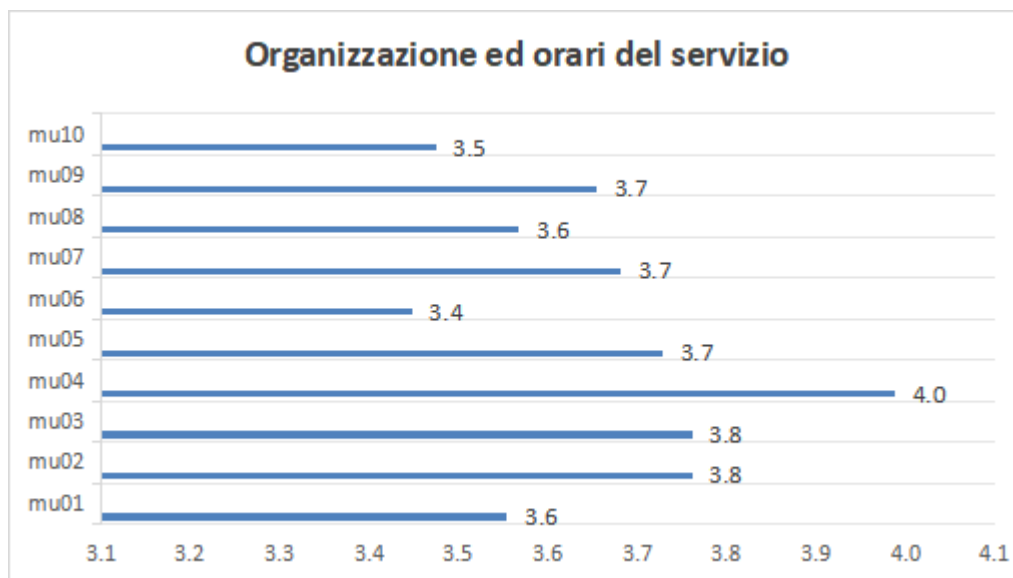
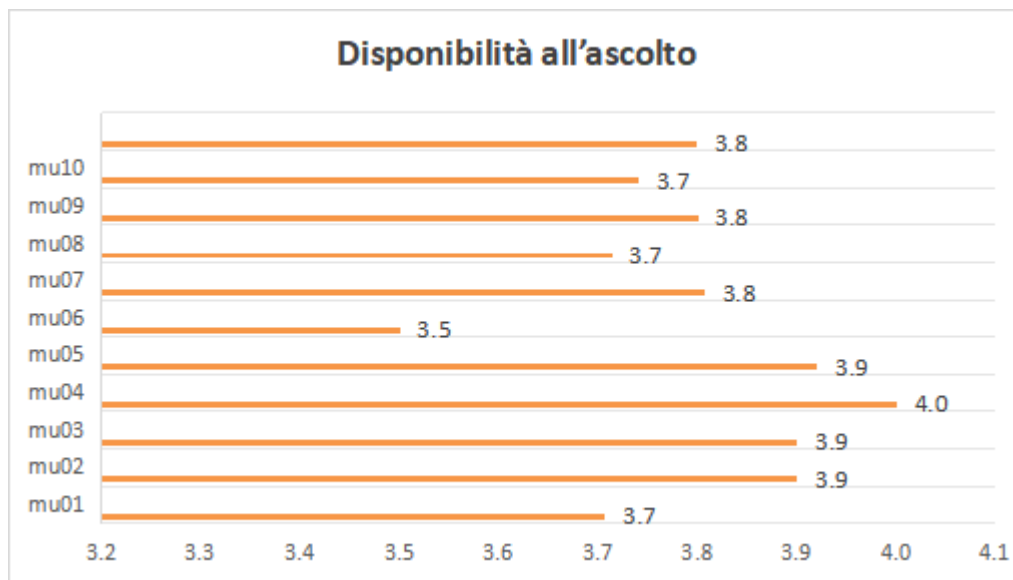
dal Centro ricadente nella Municipalità 4, mentre il valore più basso, comunque sempre nel *range* del giudizio complessivo “buono”, è stato registrato nella Municipalità 6.



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







5) 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, non è stato possibile definire un obiettivo per l'annualità 2025, è in corso la predisposizione del nuovo sito web dell'Ente. All'interno dello stesso, gli utenti potranno avvalersi di un sistema di rating che permetterà loro di esprimere giudizi in merito alla fruibilità del sito web comunale.

Tale strumento è stato pensato per favorire la partecipazione dei cittadini e coinvolgerli direttamente nella valutazione della qualità dei contenuti informativi pubblicati dall'ente. Il rating consentirà agli utenti di esprimere un giudizio sintetico sull'utilità e sulla chiarezza della pagina visitata, 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 che interna.

I risultati conseguiti saranno illustrati, e graficamente rappresentati, in uno specifico report, al fine di evidenziare il valore medio di soddisfazione complessiva relativo alla fruibilità del sito e il gradimento dell'utenza in merito al servizio offerto.

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 2025 con la Disposizione dirigenziale n. 6 del 28/07/2025 del Responsabile dell'Area Gabinetto del Sindaco, anche Dirigente del Servizio Ufficio di Gabinetto, è stata adottata la Programmazione annuale 2025 in tema di controllo interno, individuando l'ambito da auditare nelle procedure di rilascio del Codice Unico delle Strutture Ricettive (CUSR).

ARGA1007		NUMERO OBIETTIVO	
SERVIZIO UFFICIO DI GABINETTO		5.1	
DUP SES - Obiettivo Strategico di riferimento		DUP SEO	
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		Miss. 1 Prog. 1 - Organi Istituzionali	
TITOLO OBIETTIVO		DESCRIZIONE	
Programmazione delle attività di Audit Interno, azione di verifica sulle concessioni di sovvenzioni istituzionali e di sindacato ispettivo, supporto al coordinamento strategico finalizzato alla definizione e sottoscrizione di intese e accordi, coordinamento della gestione del personale delle segreterie degli Assessori.	Il controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione 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 della Cappella del Tesoro di 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. 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 verrà 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.		

RIS ATTESO 2025	ELEMENTO DI VERIFICA	RIS ATTESO 2026	RIS ATTESO 2027
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.	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 2026.	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.	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.

Con l'obiettivo di completare la c.d. mappatura del processo, sono state svolte interviste con il personale addetto al procedimento (da remoto, mediante la somministrazione di questionari, e in loco, attraverso briefing informativi), con la finalità di esaminare la sequenza lineare degli atti posti in essere nell'ambito dell'attività in esame.

Al fine di verificare l'esattezza dell'analisi realizzata dal team di Audit, all'esito delle interviste e della raccolta dei dati, sono state prese in esame alcune pratiche, individuate a campione tra quelle completate, con esito positivo o negativo, nel corso dell'anno 2025. I due processi analizzati sono: processo di rilascio del codice CUSR per le attività ricettive svolte in forma imprenditoriale e processo di rilascio del codice CUSR per le attività ricettive svolte in forma non imprenditoriale.

Dopo aver provveduto quindi a schedare le varie fasi delle due procedure analizzate, il team ha individuato, per ciascuna fase, indicatori di funzionalità (già in essere o da adottare in un'ottica di efficientamento) e le eventuali azioni di miglioramento elaborate grazie all'osservazione obiettiva e alle segnalazioni del personale addetto all'espletamento del processo.

Le singole criticità sono state, poi, schematicamente rappresentate unitamente alle relative azioni di miglioramento e agli obiettivi che si ritiene utile perseguire.

A conclusione delle attività di audit 2025, 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/2024/1223225 del 30/12/2025).

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 2025 l'Amministrazione comunale ha affidato alla società Napoli Servizi S.p.A., in regime di “in house providing”, i servizi strumentali al

funzionamento del Comune di Napoli. Nelle more della stipula del Contratto, è stata disposta l'esecuzione anticipata dei servizi a far data dal 1° gennaio 2026.

Lo schema di contratto, approvato con D.G.C. n. 633 del 15/12/2025 nonché dall'Assemblea dei soci di Napoli Servizi S.p.A., disciplina all'art. 11 le modalità di monitoraggio della qualità dei servizi e all'art. 12 le penali da applicare in caso di inosservanza delle condizioni contrattuali.

L'art. 6 "Disciplina svolgimento attività", infine, dispone il rinvio ai disciplinari di settore, redatti dai dirigenti competenti *ratione materiae*, per la definizione degli indicatori di prestazione e degli elementi di verifica che la società deve garantire per assicurare la qualità e l'efficienza dei servizi, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 12.