



Performance management nelle Grandi Città

Seminario "La qualità dei servizi"

L'esperienza del Comune di Napoli

ForumPa 2014

valutazione delle
performance

www.qualitapa.gov.it



28 Maggio 2014

COMUNE di Napoli
Giuseppe Cozzolino
Funzionario responsabile progetti smart city

Una Carta dei servizio *online*

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013, l'Amministrazione ha approvato la carta dei servizi *online* www.altuoservizio.comune.napoli.it.

Questo strumento, realizzato totalmente con **tecnologia open source**, facendo ricorso a risorse interne, consente di consultare tramite internet l'elenco di tutte le prestazioni che il Comune di Napoli eroga alla cittadinanza, con indicazione delle modalità di fruizione e dei recapiti del responsabile del procedimento amministrativo.

La stessa piattaforma, inoltre, ha una funzione di **customer satisfaction**, che permette agli utenti di esprimere un giudizio circa la qualità del servizio ricevuto e fornire un suggerimento per migliorarlo.

Ad il Comune di Napoli ricevuto quasi 15.000 contatti sul sito per un totale di 108.596 pagine visitate. Inoltre sono stati espressi oltre 800 giudizi di customer satisfaction circa la qualità dei servizi ricevuti dai cittadini, giudizi che ognuno può consultare in maniera trasparente.

In futuro è intenzione dell'amministrazione **potenziare le funzioni della piattaforma**, rendendo i servizi erogati sempre più trasparenti ed interoperabili attraverso il canale telematico.

Per quanto attiene alla **replicabilità** in altre amministrazioni del progetto, si rappresenta che la parte più cospicua del lavoro, la realizzazione del software e la rilevazione dei procedimenti amministrativi può essere riutilizzata agevolmente anche in considerazione del fatto che la maggior parte dei prodotti censiti sono erogati in maniera simile anche dagli altri enti locali.

REPLICABILITÀ

Decreto Legislativo n. 267/2000 «Testo Unico Enti Locali»

Capo V - Forme associative

Art. 30 - Convenzioni

1. Al fine di svolgere in modo coordinato funzioni e servizi determinati, gli enti locali possono stipulare tra loro apposite convenzioni.
2. Le convenzioni devono stabilire i fini, la durata, le forme di consultazione degli enti contraenti, i loro rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie.