



NapoliServizi

CARTA DEI SERVIZI 2018

SOMMARIO

1.	La nostra storia	pag. 3
2.	Cosa facciamo	pag. 6
3.	I principi a cui ci ispiriamo	pag. 9
4.	La tutela degli utenti	pag. 10
5.	La qualità dei nostri servizi	pag. 12

1. La nostra storia

Napoli Servizi S.p.A. è la **società multiservizi in-house providing** del Comune di Napoli che svolge **attività di interesse generale** per conto dell'Ente, occupandosi di tutte le attività relative alla gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare di proprietà dello stesso e che, inoltre, ogni giorno si prende cura della città svolgendo servizi essenziali di facility management.

Napoli Servizi S.p.A. è **stata costituita il 28 dicembre 1999** (in attuazione della Delibera della Giunta Comunale n.11 del 03/05/1999) come soggetto addetto ai servizi di pulizia del patrimonio immobiliare ad uso strumentale del Comune di Napoli, provvedendo alla stabilizzazione di circa 570 LSU.

Nel 2003, a seguito della stabilizzazione di altri 489 LSU, l'attività è stata estesa alle attività di pulizia dei parchi cittadini.

Nel 2004 il **Comune di Napoli**, già socio con il possesso del 51% delle azioni, rileva anche il 49% delle quote appartenenti ad Italia Lavoro S.p.A. e ne diventa così **socio unico**.

Nel corso degli anni, la società, ha progressivamente ampliato a seguito degli affidamenti ricevuti dall'Ente controllante la gamma dei servizi offerti occupandosi anche della custodia e della manutenzione edile e del verde.

Nel 2006 la fusione con SE.TER.NA S.p.A., che si occupava di Servizi Telematici Territoriali, ha esteso il campo di azione della società ai settori dell'informatizzazione e della gestione dei dati.

Nel 2007 l'approvazione della convenzione relativa alle attività svolte nel periodo 2007/2012, sancisce il passaggio della Napoli Servizi da società di pulizie a società multiservizi orientata al facility management urbano. L'attività viene estesa al campo dei servizi alla persona, al patrimonio immobiliare ed urbano, ed alla cura delle attività tecnico amministrative del Comune di Napoli.

Nel 2009, l'approvazione della nuova convenzione e la modifica dello statuto, hanno definito la configurazione della Società come "in **house providing**".

Nel 2013 l'Amministrazione Comunale affida alla società le importanti **attività di gestione, dismissione e valorizzazione del Patrimonio Immobiliare Comunale**, precedentemente svolte da un gestore privato.

Nel 2015 la società ha continuato ad ampliare le proprie dimensioni e competenze, acquisendo il ramo d'azienda della ex Elpis S.r.l., che si occupava del servizio pubblicità e pubbliche affissioni per conto del Comune di Napoli ed immettendo in servizio 60 LSU, secondo quanto previsto dagli accordi quadro del 2009 tra Regione Campania e le O.O.S.S. Inoltre, nello stesso anno, è stato ceduto il ramo d'azienda spazzamento parchi e giardini alla società Asia S.p.A.

Successivamente, con le operazioni di mobilità del personale dalle Società Bagnoli Futura S.p.A. e Terme di Agnano S.p.A. sono stati trasferiti per mobilità, ai sensi dell'art. 1 commi 563-568 d.lgs. 147/2014, 34 lavoratori.

Nel 2016 sono state affidate alla società le attività afferenti al settore del welfare precedentemente affidate alla Napoli Sociale S.p.A. in liquidazione con il relativo assorbimento di oltre 300 unità lavorative, con le quali l'azienda svolge attività di inclusione sociale, di assistenza scolastica e di trasporto di alunni diversamente abili.

In sintesi Napoli Servizi S.p.A., passando dai servizi di pulizia alla gestione di oltre 20 linee di produzione, si configura oggi come **un'azienda in-house providing del Comune di Napoli** che svolge attività di interesse generale (Delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 1° luglio 2013) e si candida ad essere la realtà societaria di maggiore strategicità dell'Ente proprietario.

Infatti, con Delibera del Consiglio Comunale n. 6 del 19 febbraio 2018, adottata ai sensi dell'art. 24 D. Lgs. 175/2016 ("Revisione straordinaria delle partecipazioni– Aggiornamento del piano operativo di razionalizzazione") il socio unico ha confermato la definizione di Napoli Servizi S.p.A. come **Società strettamente necessaria al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Napoli che assicura la produzione di beni e/o servizi di interesse generale, garantendo l'attuazione coordinata ed unitaria dell'azione amministrativa nonché un'organizzazione efficiente, efficace ed economica nell'ordinamento dell'ente locale, nel perseguimento degli obiettivi di interesse pubblico di cui il Comune è portatore.**

Napoli Servizi, dunque, è Società che svolge un servizio pubblico di natura universale, che consiste in *"un insieme minimo, definito, di servizi di determinata qualità strumentali per l'Ente controllante"*.

Ai sensi dell'art. 6 *"Principi fondamentali sull'organizzazione e sulla gestione delle società a controllo pubblico"* del Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, D.lgs. n.175/2016, le società a controllo pubblico valutano l'opportunità di integrare, in considerazione delle dimensioni e delle caratteristiche organizzative nonché dell'attività svolta, gli strumenti di governo societario anche con regolamenti interni volti a garantire la conformità dell'attività della società alle norme di tutela della concorrenza, e codici di condotta propri, o adesione a codici di condotta collettivi aventi ad oggetto la disciplina dei comportamenti imprenditoriali nei confronti di consumatori, utenti, dipendenti e collaboratori, nonché altri portatori di legittimi interessi coinvolti nell'attività della società.

In conseguenza, il sistema di governo societario della Napoli Servizi è integrato e completato dagli strumenti che seguono:

1. Codice Etico e di Comportamento (ultimo aggiornamento 8.8.2018), contenente l'insieme dei valori, dei principi e delle linee di comportamento che tutti i destinatari, compresi gli organi sociali, i dipendenti, i collaboratori esterni, i partners, i fornitori e tutti coloro che siano a qualsiasi titolo tenuti a rappresentare ed operare per conto della società sono tenuti a rispettare;
2. Piano Triennale di prevenzione della corruzione, denominato "Misure di prevenzione della corruzione e trasparenza per il triennio 2017/2019" (ultimo rev. 31.3.2017), nell'ambito del quale è nominato il Responsabile per la prevenzione della Corruzione e la Trasparenza;
3. Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001, approvato con delibera dell'Organo Amministrativo del 4/12/2012 ed attualmente in fase di aggiornamento; l'Organismo di Vigilanza risulta nominato in data 01/06/2018 con Determina dell'A.U. n. 14;

4. Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2016/2019, adottato in data 8.8.2018;
5. Nomina del Responsabile della Protezione Dati "RDP" ai sensi del regolamento EU/679/2016 e nomina del Responsabile del Trattamento Dati "RTD" con Determina dell'Amministratore Unico n. 13 del 21/05/2018.

2. Cosa facciamo

In forza dell'ultimo contratto sottoscritto con il Comune di Napoli nell'agosto del 2018, l'azienda fornisce i seguenti servizi (nei limiti degli stanziamenti resi disponibili annualmente).

Tutti i servizi prestati sono consultabili sul sito web www.napoliservizi.com, in particolare:

➤ **Servizi di gestione, valorizzazione e dismissione del patrimonio immobiliare comunale**

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/gestione-patrimonio.html>

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/manutenzione-e-informazioni-di-edilizia-residenziale-pubblica.html>

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/unita-tecnica-anagrafica.html>

- ✓ gestione inventario;
- ✓ gestione amministrativa;
- ✓ gestione contenziosi;
- ✓ gestione sportelli informativi utenza;
- ✓ manutenzione immobili, assistenza tecnica, progettazione, direzione lavori;
- ✓ gestione immobili abusivi acquisiti L.10/77, L.47/85, D.Lgs. 380/2001 e ss.mm.ii.;
- ✓ attività di supporto amministrativo al Servizio Cimiteri Cittadini;
- ✓ dismissione.

➤ **Servizi di supporto all'infanzia e all'istruzione primaria e secondaria**

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-welfare.html>

- ✓ attività ausiliarie di supporto in ambito scolastico;
- ✓ assistenza disabili;
- ✓ trasporto disabili;
- ✓ custodia, pulizia e sanificazione, derattizzazione, disinfestazione e manutenzione del verde.

➤ **Servizi di supporto alla viabilità ed alla sicurezza stradale**

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/pronto-intervento-stradale.html>

- ✓ P.I.S. (pronto intervento stradale).



- **Servizi di supporto al Condono Edilizio**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/condono-urp.html>
 - ✓ supporto gestione pratiche;
 - ✓ gestione banche dati (anagrafe e tributi).

- **Servizi di igiene e decoro urbano**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-ambientali.html>
 - ✓ pulizia parchi e giardini;
 - ✓ pulizia cimiteri;
 - ✓ pulizia mercati;
 - ✓ derattizzazione, disinfestazione e sanificazione.

- **Servizi volti alla fruibilità del patrimonio pubblico e/o di interesse storico artistico**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-alla-persona.html>
 - ✓ pulizia e decoro;
 - ✓ guardiania;
 - ✓ custodia.

- **Trasparenza ed accountability dell'azione amministrativa pubblica**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/condono-urp.html>
 - ✓ supporto Ufficio Relazioni col Pubblico (URP).

- **Servizi di facility management presso impianti sportivi**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-sul-territorio.html>
 - ✓ pulizia, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione;
 - ✓ custodia



➤ **Servizi di facility management presso uffici/archivi/biblioteche/magazzini ed autoparchi**

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-sul-territorio.html>

- ✓ pulizia, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione;
- ✓ custodia;
- ✓ supporto tecnico-logistico (centralino, posta, gestione documenti, trasporto beni e persone)

➤ **Servizi di supporto nel settore pubbliche affissioni, pubblicità, accertamento entrate e riscossione**

<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-affissione-e-pubblicita.html>



3. I principi a cui ci ispiriamo

Eguaglianza

La nostra azione è da sempre improntata al riconoscimento di pari diritti agli utenti che usufruiscono dei nostri servizi, senza alcuna distinzione tra sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. I settori in cui operiamo ormai da anni hanno consentito al nostro personale dislocato sul territorio cittadino, e in particolare a quello a maggiore contatto con il pubblico, di sviluppare una notevole sensibilità, adempiendo ai propri compiti nel rispetto delle diversità e nella consapevolezza che ogni cittadino **è da considerare "utente" quale fruitore del servizio**, indipendentemente dalla propria condizione economica, sociale o politica.

Imparzialità

Operiamo ogni giorno con *imparzialità* e disponibilità per garantire livelli analoghi di prestazioni a tutti i soggetti che usufruiscono dei nostri servizi. Nell'ambito delle attività rivolte direttamente ai cittadini (quali ad es. *sportelli e call center di gestione del patrimonio immobiliare ERP*) operiamo attraverso protocolli e procedure che garantiscono la piena trasparenza, grazie al rispetto dell'ordine cronologico delle segnalazioni e/o richieste di intervento che pervengono presso gli uffici preposti.

Continuità

L'erogazione continua dei nostri servizi su una superficie estesa come quella della Città di Napoli è garantita dalla rotazione e mobilità interna del personale, assicurando quotidianamente una capillare e costante presenza di uomini e mezzi sul territorio.

Partecipazione

Napoli Servizi S.p.A. si è progressivamente adeguata alla normativa vigente in materia di *trasparenza* rendendo disponibili, nell'apposita sezione "*Amministrazione Trasparente*" del proprio sito web informazioni, atti e documenti *aziendali* soggetti a tale procedura. Inoltre, attraverso un modulo di contatto, attivabile dallo stesso sito, qualsiasi utente può formulare richieste, osservazioni, o reclami sui servizi prestati, consentendo alla Società di intervenire migliorandone la qualità.

Infine, la società ha reso esecutiva la recente normativa sul Whistleblowing, mediante l'attivazione di un apposito software, rendendo possibile a chiunque la segnalazione di illeciti, nella piena garanzia di tutela della identità del segnalante.

Efficienza ed efficacia

Perseguiamo da anni una politica volta al miglioramento dell'*efficienza* e dell'*efficacia* puntando ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane e ad una progressiva riduzione dei costi. Questi principi trovano concreta applicazione negli standard di produttività monitorati periodicamente dal nostro personale addetto.

Rispetto normativa vigente

Tutte le nostre attività sono espletate nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (T.U. d. lgs. 81/2008) nonché di rispetto e tutela dell'Ambiente.



4. La tutela degli utenti

Come descritto lavoriamo per il Comune di Napoli con l'obiettivo di rendere ai nostri fruitori servizi sempre migliori. Pertanto, tutte le attività che svolgiamo sul territorio cittadino (*manutenzione verde, manutenzione edile, custodia, assistenza scolastica etc.*) prevedono la gestione delle anomalie e dei disservizi secondo un rigido protocollo di controllo tra Ente e società. Ogni segnalazione proveniente dagli uffici dell'Ente è presa in carico dall'azienda che dispone l'immediata verifica e la conseguente adozione dei correttivi. Ulteriori strumenti che abbiamo messo in campo in questi ultimi anni, quali l'istituzione di un "Ufficio Trasparenza" presso il quale ogni cittadino può richiedere chiarimenti o esercitare l'accesso agli atti, testimoniano la nostra volontà di andare oltre il rapporto che ci lega all'Ente, proiettandoci verso l'ascolto di un'utenza sempre più ampia.

Con la nuova normativa in materia di trasparenza, ogni utente può facilmente accedere a tutte le informazioni riguardanti i nostri servizi attraverso l'apposita area "amministrazione trasparente" presente sul sito web <https://www.napoliservizi.com/>. Nel sito è presente, inoltre, il modulo di contatto con il quale richiedere ulteriori informazioni o inoltrare reclami.

Inoltre, attraverso la procedura dell'accesso civico e generalizzato agli atti, la società rende esecutivo il diritto, riconosciuto a chiunque, di richiedere documenti, informazioni o dati, soggetti a pubblicazione obbligatoria ai sensi dell'art. 5, co. 1, del d.lgs. n. 33/2013, laddove sia stata omessa la loro pubblicazione.

Inoltre Gli uffici afferenti la *gestione amministrativa del patrimonio*, la *pubblica affissione* ed il *supporto al condono edilizio*, garantiscono la possibilità di accesso agli utenti con l'apertura al pubblico in giorni ed orari prestabiliti.

Di seguito le sedi degli sportelli i cui orari di apertura al pubblico sono riportati sul sito web aziendale:

- **Sportelli informazione ERP** (per informazioni in merito a: contratti, bollettini, pagamenti e dismissioni o acquisto degli alloggi)
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/manutenzione-e-informazioni-di-edilizia-residenziale-pubblica.html>
 - Via della Piazzolla, 36 (adiacenze corso Malta);
 - Via Commissario Ammaturo - lotto 11/c torre b – Ponticelli;
 - Corso Garibaldi, 394 – II Municipalità;
 - Via Giacinto Gigante, 242 – V Municipalità;
 - Corso Sirena, 305 – VI Municipalità (Barra);
 - Piazzetta del Casale, 6 – VII Municipalità;
 - Corso Chiaiano, 48 – VIII Municipalità;
 - Via Parroco Simeoli, 6/7 – IX Municipalità;

- **Sportello manutenzione ERP**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/manutenzione-e-informazioni-di-edilizia-residenziale-pubblica.html>
 - Via Commissario Ammaturo - lotto 11/c torre b – Ponticelli
- **Front office Condonò**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/condono-urp.html>
 - Via Commissario Ammaturo - lotto 11/c torre b – Ponticelli
- **Sportello Servizi di affissione e pubblicità**
<https://www.napoliservizi.com/servizi/servizi/servizi-affissione-e-pubblicita.html>
 - Via A. Labriola, 251-261 - Piazza Telematica - Scampia

5. La qualità dei nostri servizi

L'azienda persegue quotidianamente una politica finalizzata al miglioramento della qualità, analizzando periodicamente i processi di lavoro e adeguandoli il più possibile agli standard di settore, attraverso il monitoraggio delle attività eseguite presso le numerose sedi operative periferiche.

L'adozione degli standard

Nel piano annuale delle attività (elaborato di concerto con il Comune di Napoli) sono indicati dettagliatamente gli *standard* e gli obiettivi di produttività da conseguire, suddivisi per mese e per comparto. Per ogni comparto sono indicate le modalità esecutive (*frequenza o periodicità degli interventi*) il numero di addetti, le superfici gestite o il monte ore assegnato. Nel caso dei servizi di supporto tecnico o amministrativo, sono indicati il numero di pratiche prodotte o, come nel caso della manutenzione edile, il numero di interventi mensili previsti.

Semplificazione delle procedure

I nostri servizi sono sottoposti a rigide procedure di *attivazione - esecuzione - controllo* adottate nella pubblica amministrazione. In tale ottica, al fine di semplificare il rapporto con i fruitori, l'azienda opera costantemente nella semplificazione delle procedure e nell'utilizzo di una modulistica che risulti chiara e comprensibile agli utenti in tutte le sue parti.

Valutazione della qualità dei servizi

I nostri servizi sono sottoposti a più livelli di controllo esercitati sia da uffici interni, sia da uffici dell'Amministrazione pubblica. Il regime di "*controllo analogo*" in cui opera l'azienda, comporta inoltre un monitoraggio continuo degli standard di produzione e dei costi. La reportistica sulle attività svolte e sui risultati raggiunti è trasmessa periodicamente all'Ente che può disporne, ai fini di una più ampia diffusione ed informazione all'utenza, nelle sedi ritenute più opportune (associazioni di categoria, adunanze consiliari, sindacati inquilini etc..)

La qualificazione di Società *in house*, infatti, sia alla luce della ormai consolidata giurisprudenza comunitaria e domestica che secondo il recente Testo Unico in materia di Società a partecipazione pubblica (D. Lgs. N. 175 del 19 agosto 2016) fa assumere al Socio controllante una veste del tutto particolare di controllo, che supera il controllo di tipo civilistico - assembleare; il Socio che esercita il controllo di tipo analogo svolge un controllo sulla società simile (analogo) a quello che svolge sugli organi interni della propria amministrazione; si tratta dunque di un controllo di tipo gerarchico, in virtù del quale al Socio devono essere sottoposte in via preventiva le decisioni più importanti e nell'ambito del quale il *management* societario ha poteri unicamente esecutivi delle volontà direttive espresse dal Socio.

