

Linee di indirizzo per i controlli interni durante l'emergenza da Covid-19: controllo sulla qualità dei servizi

Scritto da Interdata Cuzzola | 10/11/2020



Terminiamo la disamina delle linee di indirizzo per i controlli interni durante l'emergenza da Covid-19, che la Sezione delle Autonomie ha adottato con la recente delib. n. 18/SEZAUT/2020/INPR, occupandoci del controllo della qualità dei servizi.

In primo luogo, le verifiche relative alla qualità dei servizi devono essere rivolte a rilevare che sia garantito il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi resi all'utenza, le dimensioni effettive delle prestazioni erogate, in termini di prontezza, coerenza ed esaustività, pur nel contesto che impone di assicurare la garanzia della sicurezza degli ambienti e delle persone.

Particolare attenzione dovrebbe, dunque, essere riservata a tale forma di controllo che, anche nella fase precedente all'emergenza pandemica, non sembra aver trovato ottimale attivazione (cfr. deliberazione n. 23/SEZAUT/2019/FRG, avente ad oggetto "I controlli interni degli Enti locali, esercizio 2017, p. 36 e ss.), sebbene si tratti di una ineludibile valutazione che consente un raffronto tra i risultati validati dagli altri controlli con i risultati conseguiti, alla luce dell'effettiva soddisfazione del cittadino utente.

In particolare, è stato evidenziato che le modalità di misurazione e di valutazione delle *performance* devono tenere conto del ricorso al "lavoro agile" che ha consentito di svolgere l'attività

amministrativa nell'anno in corso, rappresentando, per molti mesi, la modalità "ordinaria" di espletamento dell'attività lavorativa (art. 87, d.l. n. 18/2020; art. 263, d.l. n. 34/2020).

In secondo luogo, il controllo sulla qualità dei servizi dovrà intercettare, tempestivamente, attraverso una mappatura dei processi, le criticità che possono derivare dal recente superamento del paradigma classico del lavoro subordinato all'interno della P.A., in considerazione del fatto che, una volta terminata la crisi pandemica, potrà verificarsi un parziale consolidamento dell'esperienza lavorativa da remoto, anche per i correlati benefici sul fronte dell'ecosostenibilità.

Tale evoluzione organizzativa, tuttavia, non può andare a detrimento della soddisfazione delle esigenze dei cittadini (c.d. *customer satisfaction*).

A questo scopo, occorrerebbe verificare con attenzione l'appropriatezza degli indicatori adottati e il livello degli *standard* di qualità programmati, misurando la soddisfazione percepita dagli utenti ed effettuando indagini comparative, con il coinvolgimento attivo dei soggetti portatori di interessi.