

Controllo qualità dei servizi: non può essere sostituita da un'analisi customer satisfaction annuale

Scritto da Interdata Cuzzola | 13/10/2021

Il controllo sulla qualità dei servizi non può ridursi ad una mera analisi customer satisfaction annuale sui servizi più sensibili, quali asilo nido comunale, mensa scolastica e trasporto scolastico: è quanto affermato dalla Corte dei conti, sez. reg. di controllo per il Veneto, nella delib. n. 175/2021/VSGC, depositata lo scorso 4 ottobre.

Nel caso specifico, i giudici contabili hanno stigmatizzato l'assenza di alcun report informativo, dell'utilizzo di personale per tale tipologia di controllo, dell'elaborazione di indicatori di risultato (quali quelli relativi all'accessibilità delle informazioni; alla tempestività della erogazione; alla trasparenza dei tempi e dei costi di erogazione; alla trasparenza sulle responsabilità del servizio; alla correttezza con l'utenza; all'affidabilità e completezza del servizio; alla conformazione agli standard di qualità ed ai reclami e segnalazioni di disservizi), di indagini sulla soddisfazione degli utenti (interni e/o esterni), di confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni né era stato previsto il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nella fase di definizione degli obiettivi.

Come è noto, l'art. 147, comma 2, lett. e) del TUEL stabilisce che *"il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della 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"*.

Come già affermato dalla Sezione delle Autonomie con deliberazione n. 5/SEZAUT/2017/INPR, *"Il sistema dei controlli interni non può prescindere dal controllo di qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni. Tale tipologia di controllo si inserisce, come gli altri, in un contesto di "programmazione-controllo", impiega specifiche metodologie che misurano la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente e mira a migliorare la qualità dei servizi resi. L'assunzione del criterio della "qualità dei servizi" (in generale) e della sua "misurazione" obbliga gli Enti a perseguire obiettivi adeguati agli standard predefiniti. In una visione più ampia, la nozione di qualità non può essere riferita al solo momento della valutazione del servizio erogato, ma deve necessariamente essere ricondotta al processo, agli elementi che ne consentono la realizzazione, alle modalità organizzative messe in atto e alle scelte allocative delle risorse utilizzate. Nella "logica della qualità", che significa agire sia a livello strategico sia a livello operativo, diviene più agevole individuare i possibili punti critici di verifica e di intervento. La qualità di un servizio è correlata al grado di soddisfazione che l'utente ottiene dal servizio reso. Per queste ragioni, il monitoraggio della qualità percepita è essenziale per il miglioramento progressivo del servizio stesso. Conoscere le aspettative e i bisogni dei destinatari è condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti. Il*

valore della customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere".