

# L'importanza della Carta dei servizi ai fini del controllo di qualità

Scritto da Interdata Cuzzola | 10/11/2021

Ai fini del corretto controllo sulla qualità dei servizi è importante che la preventiva individuazione degli standard di qualità rappresenti compiutamente le dimensioni effettive della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e le rilevazioni siano estese anche agli Organismi partecipati; in particolare, gli standard di qualità programmati devono essere determinati in conformità a quelli previsti nella Carta dei servizi o in altri provvedimenti similari in materia: è quanto evidenziato dalla Corte dei conti, sez. reg. di controllo per l'Umbria, con la delib. n. 68/2021/VSGC, depositata lo scorso 2 novembre.

Al riguardo, infatti, la qualità dei servizi deve essere intesa come rapporto tra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino; in questo senso la Carta si pone due obiettivi:

- dare garanzie ai cittadini rispetto alla soddisfazione delle proprie aspettative e rispetto agli standard minimi di servizio garantito;
- promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e di risultati raggiunti.

Detti obiettivi si possono desumere già nella prima direttiva che ha definito i contenuti della Carta dei servizi (Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994), primo intervento di una serie di norme che nel tempo hanno definito l'obbligo per l'adozione delle Carte.

Il Legislatore ha introdotto la Carta quale strumento di garanzia per i cittadini fruitori dei servizi, attraverso il quale l'Ente assume la propria responsabilità nel rispetto di standard e parametri predefiniti misurati e verificati periodicamente.