

StatCities Verona

Soddisfatti e misurati. La qualità dei servizi alla prova della statistica

21 e 22 aprile 2022 - Palazzo della Gran Guardia - Piazza Bra, 1 - VERONA

La *Customer satisfaction* dal punto di vista della Corte dei Conti

Docente

Dott. Giuseppe Vella
Magistrato della Corte dei Conti
Sez. Regionale di controllo per la Lombardia

21/04/2022

Verona

Il materiale didattico è a cura del Relatore



La *Customer satisfaction* dal punto di vista della Corte dei Conti

LA QUALITÀ DEI SERVIZI NELL'AMBITO DEL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

- Art.11 del D.lgs. n. 286/1999, Capo III “*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*” (oltre ad alcune direttive ministeriali e della Presidenza del Consiglio);
- Art.147 , comma 2, lettera e) del TUEL.

Come precisato dalla Sezione delle autonomie
(*deliberazione n. 18/SEZAUT/2020/INPR*),
misura l'erogazione delle prestazioni rispetto
all'analisi dei bisogni, rapportando la
soddisfazione degli stessi rispetto a standard
predefiniti.

IL FINE ULTIMO È DARE RISPOSTE
ADEGUATE ALLE ESIGENZE DEI
FRUITORI DEI SERIZI PUBBLICI

PURTROPPO L'ART.147 DEL TUEL
LO RENDE OBBLIGATORIO SOLO PER I
COMUNI SUPERIORI A 15.000 ABITANTI,
MA È NECESSARIO IN TUTTI GLI ENTI
MISURARE LA CUSTOMER SATISFACTION

Tale tipologia di controllo è finalizzata ad intercettare, attraverso la misura della soddisfazione del cittadino, i bisogni dell'utenza e, quindi, **a fornire all'amministrazione** le reali dimensioni dello **scostamento** esistente tra i risultati della gestione (validati dagli altri controlli) e il grado di utilità effettivamente conseguito. Si pone, dunque, come strumento di misurazione, in un sistema integrato dei controlli interni (cd. cruscotto direzionale), del corretto funzionamento delle altre forme di controllo attivate nell'ente.

«cfr. deliberazioni della Sezione di controllo per la Lombardia n. 152 del 2020/VSGC e nn. 15, 33, 52, 70, 79, 88, 241, 255/2021/VSGC e n.45 /2022/FRG (relazione Regione Lombardia)».

DALLA CUSTOMER SATISFACTION AL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

LA RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER COSTITUISCE LA METODOLOGIA PORTANTE DEL CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI, NON COINCIDE CON QUESTO MA COSTITUISCE LO STRUMENTO DI MISURAZIONE, RILEVAZIONE E ANALISI DEI DATI RILEVANTI AI FINI DEL CONTROLLO.

PERMETTE L'ANALISI SULLA QUALITÀ
«EFFETTIVA» DEI SINGOLI SERVIZI, IN
TERMINI DI PRONTEZZA, COERENZA ED
ESAUSTIVITÀ DELLE RISPOSTE ALLE RICHIESTE
DELL'UTENZA.

SENZA UNA ADEGUATA METODOLOGIA DI
MISURAZIONE DELLA CUSTOMER
SATISFACTION NON SI PUO' PARLARE DI
CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI.

LA CUSTOMER SATISFACTION È IL MOTORE
DELL'INTERO ASSETTO DEI CONTROLLI SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI RESI ALLA COLLETTIVITÀ,
PERMETTENDO LA RILEVABILITÀ DEI RELATIVI
SCOSTAMENTI RISPETTO AGLI STANDARD
PREFISSATI EX ANTE.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI È IL FINE MENTRE LA
CUSTOMER SATISFACTION È IL MEZZO PER IL
SUO RAGGIUNGIMENTO.

IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI AFFINCHÈ SIA ADEGUATO RICHIEDE:

- il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nella fase di definizione degli obiettivi (stakeholders);
- dei confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni;

-
- un'apposita regolamentazione, all'interno del sistema dei controlli interni, che disciplini tale tipologia di controllo, in modo armonico con le altre metodologie esistenti nell'ente in materia di misurazione della qualità e del livello dei servizi;
 - l'estensione a più servizi possibili e agli enti partecipati (spesso i soggetti erogatori di servizi al cittadino utente);

- di dotarsi di indicatori di risultato

(quali quelli relativi all'accessibilità delle informazioni, alla tempestività dell'erogazione, alla trasparenza dei costi e dei tempi di erogazione, sulla responsabilità del servizio, sulla conformità agli standard di qualità, sull'affidabilità e completezza del servizio e sui reclami e segnalazioni di disservizi);

SOTTO IL PROFILO DEGLI INDICATORI RILEVANTE E' IL RUOLO
DELLA METODOLOGIA UTILIZZATA PER LA MISURAZIONE DELLA
CUSTOMER

E' PROPRIO IN QUELLA FASE CHE DEVONO TROVARE
ALLOCAZIONE GLI INDICATORI, I CUI DATI RILEVATI RISULTANO
DETERMINANTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

CRITICITÀ RILEVATE NELL'ANALISI DELLA SEZIONE:

«cfr. deliberazioni della Sezione di controllo per la Lombardia n. 152 del 2020/VSGC e nn. 15, 33, 52 , 70 , 79, 88, 241, 255/2021/VSGC e n.45 /2022/FRG (relazione Regione Lombardia)».

- limitato ad alcuni servizi;
- mancata estensione di tale forma di controllo alle società partecipate;

-
- non ha previsto il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nella fase di definizione degli obiettivi e non effettua confronti sistematici (benchmarking) con i livelli di qualità raggiunti da altre amministrazioni;

- non ha innalzato gli standard economici o di qualità dei servizi misurabili attraverso indicatori definiti e pubblicizzati;

-
- l'assenza di indicatori inerenti alla trasparenza dei tempi di erogazione, sulle responsabilità del servizio e sulla conformazione agli standard di qualità;

-
- mancanza di un' adeguata regolamentazione di tale tipologia di controllo obbligatoria dal 2015.

INADEGUATEZZA SISTEMA DEI CONTROLLI

NEL CASO DI INADEGUATEZZA LA SEZIONE REGIONALE DI CONTROLLO PUO' PROVVEDERE ALLA COMUNICAZIONE alla Procura Regionale presso la Sezione giurisdizionale della Corte dei conti competente, ai sensi e agli effetti di cui al comma 4 dell'art. 148 del Tuel, nonché degli art. 52, comma 4, 133, c.1 c.g.c.

«cfr. deliberazioni della Sezione di controllo per la Lombardia nn. 79/ 2020 / VSGC e 52/2021/VSGC».