

Definizione degli standard di qualità anche per gli enti locali

di Marco Orlando

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno di un impianto metodologico attuato dalle singole pubbliche amministrazioni in ragione di quanto disposto dal d.lgs. n. 150/2009 in materia di misurazione, valutazione e trasparenza delle performance.

Sostanzialmente, quindi, le amministrazioni stesse dovranno redigere un documento volto a chiarire:

- le caratteristiche del sistema di valutazione e misurazione adottato;
- il piano della performance relativo agli obiettivi strategico operativi;
- la relazione sulla performance relativa ai risultati ottenuti;
- le misure di trasparenza che consentono ai cittadini di verificare i risultati raggiunti e gli strumenti adottati.

La riforma tende, dunque, ad un miglioramento della qualità dei servizi pubblici con una revisione periodica ed un elevamento degli standard di qualità procedendo ad una ottimizzazione dei costi dei servizi erogati.

In ogni caso, le amministrazioni sono tenute ad adottare i sistemi di misurazione e valutazione della performance entro il 30 settembre 2010 – in coerenza con il decreto – in modo tale da assicurarne l'operatività a decorrere dal 1° gennaio 2011.

In considerazione delle diverse caratteristiche delle amministrazioni, è evidente come siano necessari una terminologia e un metodo idonei ad essere adottati in una pluralità di contesti.

Indicazioni pratiche su come procedere nell'implementazione dei sistemi di misurazione sono fornite anche attraverso strumenti generali utili allo sviluppo di indicatori di performance con riferimento agli ambiti di cui all'art. 8 del decreto (ed, in particolare, all'*outcome*), tenendo conto dei diversi profili di maturità dei sistemi adottati.

I sistemi di misurazione della performance sono strumenti essenziali per il miglioramento dei servizi pubblici e, se appropriatamente sviluppati e implementati, possono svolgere un ruolo fondamentale nella definizione e nel raggiungimento degli obiettivi strategici, nell'allineamento alle migliori pratiche in tema di comportamenti, attitudini e performance organizzative.

I sistemi di misurazione assumono un carattere ancora più rilevante in situazioni di ciclo economico negativo, a fronte del quale il legislatore ha assunto le misure urgenti previste nel d.l. n. 78/2010.

Tali misure, infatti, richiedono l'effettiva implementazione di un sistema di misurazione della performance per almeno due ordini di ragioni: la prima relativa alla soddisfazione delle esigenze dei cittadini e la seconda relativa alla migliore capacità di scelta e di selezione da parte delle autorità competenti in ordine all'allocazione delle risorse.

Quanto al primo profilo, il sistema di misurazione della performance delle pubbliche amministrazioni deve essere orientato principalmente al cittadino; la soddisfazione e il coinvolgimento del cittadino costituiscono, infatti, il vero motore dei processi di miglioramento e innovazione. Quanto al secondo profilo, la misurazione della performance consente di migliorare l'allocazione delle risorse fra le diverse strutture, premiando quelle virtuose e di eccellenza e riducendo gli sprechi e le inefficienze.

In tale contesto l'impianto generale è previsto dal d.lgs. n. 150/2009 mentre la definizione delle soluzioni organizzative, e cioè dei processi, procedure, sistemi di monitoraggio e controllo necessari è demandata alle scelte delle singole pubbliche amministrazioni nei loro contesti di riferimento. Queste ultime dovranno necessariamente provvedere ad individuare i servizi erogati al fine di attivare i sistemi di valutazione e misurazione della performance così come previsto dagli artt. 7 e 8 del suddetto decreto.

Le dimensioni della qualità dei servizi vanno valutate in relazione all'accessibilità al servizio stesso, alla tempestività nell'erogazione del servizio e della prestazione, alla trasparenza e cioè alla disponibilità e alla diffusione delle informazioni che consentono di ricevere il servizio, all'efficacia e cioè alla rispondenza del servizio alle richieste dell'utente in termini di conformità, affidabilità e completezza.

Tutti questi indicatori vanno successivamente elaborati in termini di rilevanza, accuratezza, tempestività fruibilità, interpretabilità, coerenza.

A questo punto la pubblica amministrazione è in grado di verificare lo standard di qualità del servizio erogato e cioè il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere.

Il valore programmato sulla base di questi elementi rappresenta l'equilibrio ottimale tra la capacità dell'amministrazione di raggiungerli e la spinta verso l'incremento del livello di qualità dei servizi erogati agli utenti.

A tal proposito si osservi che l'art. 1, comma 1, d.lgs. n. 198/2009 prevede che gli standard siano definiti entro le scadenze temporali del d.lgs. n. 150/2009 e quindi entro il 31 gennaio 2011, termine previsto per l'adozione del piano delle performance che contiene anche gli indicatori di misurazione e valutazione (art. 10, d.lgs. n. 150/2009).

Siffatte indicazioni valgono anche per le regioni e gli enti locali, in coerenza con le scadenze temporali di cui al citato d.lgs. n. 150/2009 e attesa la previsione dell'art. 7, d.lgs. n. 198/2009. Tale norma, come è noto, al comma 2 prevede che «In ragione della necessità di definire in via preventiva gli obblighi contenuti nelle carte di servizi e gli standard qualitativi ed economici di cui all'articolo 1, comma 1, e di valutare l'impatto finanziario e amministrativo degli stessi nei rispettivi settori, la concreta applicazione del presente decreto alle Regioni ed agli Enti Locali è determinata, anche progressivamente, con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, su conforme parere della Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281».

Conseguentemente le indicazioni temporali suddette vanno comunque coordinate con il cronoprogramma previsto dal legislatore in riferimento a successivi provvedimenti della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Gli standard vanno poi revisionati annualmente in base al monitoraggio dei risultati ottenuti.

La mancata definizione ed adozione degli standard di qualità, nonché il loro mancato rispetto nell'erogazione del servizio possono esporre la pubblica amministrazione ai rimedi previsti dalla legge a fronte dell'inadempimento di quest'ultima ed integrare dunque la fattispecie di cui all'art. 2-bis, comma 1, l. n. 241/1990.

Gli standard, in ragione di quanto stabilito dall'art. 11, d.lgs. n. 150/2009 devono essere pubblicati sul sito istituzionale dell'amministrazione di riferimento.

Marco Orlando
Avvocato amministrativista del Comune di Roma