

Roma 19 settembre 22
Prot. 168/22 GDG/mgs

A Tutte le Strutture
Loro Sedi

Oggetto: PA-piattaforma “customer experience” – sperimentazione enti pubblici.

Cari colleghi e care colleghe,
vi informiamo che, su indicazione del Dipartimento della Funzione Pubblica, dal mese di settembre l'Istat avvia la sperimentazione di un sistema centralizzato di rilevazione statistica della “customer experience” sui servizi digitali erogati ai cittadini dagli enti pubblici.

Il progetto prevede una piattaforma unica per la raccolta, l'elaborazione, la gestione e l'analisi dei dati: il questionario e la piattaforma di rilevazione saranno le stesse per tipologia di PA e di servizio oggetto di valutazione.

Il servizio parte in via sperimentale con INPS, INAIL e Comune di Roma e fino a giugno 2023 sarà oggetto di monitoraggio e ulteriore implementazione con l'obiettivo di raggiungere entro il 2026 non meno di 300 servizi dei siti delle PA nazionali e di coinvolgere almeno 100 enti tra Amministrazioni Centrali, Regioni e enti locali.

Il progetto consentirà di monitorare dal livello nazionale la qualità dei servizi resi dalla PA e il grado di soddisfazione degli utenti superando così la frammentazione della raccolta dei dati finora svolta dalle varie amministrazioni in maniera autonoma, cosa che di fatto ha reso non comparabili i risultati.

In un momento in cui siamo impegnati a sostenere il rilancio del lavoro pubblico anche attraverso la realizzazione di quanto previsto nel PNRR, riteniamo importante, attraverso la *governance* partecipata dello stesso, monitorare la sperimentazione dal momento che la misurazione dei servizi è una funzione fondamentale e strategica per le Amministrazioni Pubbliche.

Questo consentirà, alla luce anche del processo di rafforzamento della digitalizzazione della Pubblica amministrazione, che a nostro avviso non dovrà in alcun modo contenere i servizi di intermediazione sociale, di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della performance a vantaggio sia degli utenti che degli stessi lavoratori pubblici.

Fraterni saluti

Il Segretario Confederale
Ignazio Ganga

