Servizio e disservizi …e loro misurazioni



Roma, 03/05/2018

Più volte abbiamo scritto intorno alla funzionalità dei sistemi informativi dell'INPS, più volte abbiamo concluso che la prima ed unica soluzione, economicamente coerente che contiene al suo interno le più ampie garanzie, anche in prospettiva futura, sia l'assunzione di nuovo personale nell'area informatica insieme ad una rinnovata formazione qualificata per il personale informatico attualmente in servizio.

Oggi invece vogliamo soffermarci sul livello e qualità del servizio (o disservizio) che viene erogato tramite le sedi, e non solo, ai cittadini tutti.

A rispondere della qualità del servizio erogato sono le società esterne che si sono aggiudicate i diversi appalti attraverso una gara di primo livello (Consip) e una interna di secondo livello ed infatti in ogni capitolato sono previste delle penali a carico delle società che non rispettano i livelli di servizio pattuiti.

Anche se questi ultimi sono misurati attraverso dei metodi oggettivi, è evidente che, stando a quanto accade nelle sedi (ripetuti casi di utenti che dopo ore di estenuanti attese tornano a casa a mani vuote) il danno per l'Istituto è veramente inaccettabile.

Si sta comunque procedendo a queste misurazioni? A che punto siamo? Come si fa a stabilire se il livello di servizio è adeguato o meno e se di conseguenza devono essere attivate le procedure per l'addebito delle penali?

Che altro deve accadere oltre al fatto che le nostre sedi per lunghi periodi

sono “ferme”?

Perché quando si parla di appalti pubblici c’è sempre una sensazione di opacità?

Se le penali non sono state ancora attivate è corretto parlare di illecito arricchimento ai danni dell’Istituto? Se ne dovrà occupare il Magistrato della Corte dei Conti?

Tornando alla gara aggiudicata con un fortissimo ribasso non era forse prevedibile che ciò avrebbe comportato forti criticità visto che al massimo ribasso corrisponde quasi sempre un maggiore disservizio?

USB DCOSI