

LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

Rescaldina comune pilota in Italia per il mystery audit

Leda Mocchetti · Friday, August 3rd, 2018

Rescaldina è il primo comune in Italia a testare il mystery audit, ovvero una procedura per il monitoraggio "in incognito" della qualità del servizio offerto al cittadino. E lo fa con una sperimentazione incrociata, che permette di valutare non solo i dati sulla qualità dei servizi erogati ma anche quelli relativi al benessere sul luogo di lavoro per i dipendenti comunali.

Il progetto che vede il paese guidato da Michele Cattaneo nel ruolo di comune pilota nasce dalla **partnership tra l'Associazione Mystery Auditing Italia e l'Associazione QualitàComuni**, che dal 2002 riunisce gli enti locali che hanno conseguito la certificazione del sistema di gestione per la qualità. Enti locali tra i quali c'è per l'appunto Rescaldina, che nei giorni scorsi ha fatto "da cavia" a questa innovativa forma di valutazione della qualità dei servizi, con **due attori, entrambi rescaldinesi, che si sono rivolti in incognito agli sportelli di Piazza Chiesa**.

Tra i dipendenti comunali, nei giorni precedenti, era già stata svolta un'indagine sul benessere aziendale tramite un centinaio di domande che spaziavano dai rapporti interpersonali negli uffici a quelli con sindaco e giunta, dal passaggio di informazioni all'interno del comune al grado di soddisfazione per il lavoro all'interno dell'ente, a tanto altri indicatori.

*«Quando l'Associazione QualitàComuni ha chiesto al comune di Rescaldina di fare da comune pilota – spiega il sindaco Michele Cattaneo –, abbiamo subito deciso di provare: intanto perchè ci piace il tentativo, e poi perchè **ben si sposa con la ristrutturazione della macchina comunale che vogliamo portare avanti**. Così abbiamo proposto di non sperimentare l'audit fine a sè stesso, ma di collegare il test al benessere aziendale».*

I risultati sono già stati restituiti ai dipendenti nel corso di un'assemblea che ha permesso di discutere sia quanto emerso dall'indagine sul benessere aziendale, sia quanto emerso dal mystery audit. *«Dai risultati – conclude il primo cittadino – **a settembre discenderà una proposta di correttivi sull'organizzazione interna**».*

This entry was posted on Friday, August 3rd, 2018 at 2:51 pm and is filed under [Cronaca](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.

