



Note ADOC in merito alle linee programmatiche sulla riforma della Pubblica Amministrazione – Piano Industriale

L'ADOC ha partecipato con interesse all'incontro con il Ministro Renato Brunetta dello scorso 28 maggio presso il Ministero e già in tale occasione, sia sulla base delle parole pronunciate dal Ministro, sia dopo una breve lettura delle linee programmatiche sulla riforma della P.A, abbiamo avuto modo di esprimere il nostro apprezzamento per le scelte compiute dal Governo nel senso di avviare un ripensamento coraggioso e profondo, da condividere assieme ai soggetti interessati, in primo luogo le associazioni dei consumatori, identificate dallo stesso Ministro quali rappresentanti degli interessi dei cittadini clienti della macchina burocratica e quindi fruitori dei servizi da essa forniti.

La volontà di operare per una riforma della P.A. nel segno della efficienza, modernizzazione e informatizzazione è sostenuta appieno dall'ADOC, che evidenzia la positività di avere collocato tra i principali punti del piano industriale la necessità di migliorare la qualità dei servizi offerti secondo standard prefissati con la possibilità di un monitoraggio



periodico delle performances e della soddisfazione è un obiettivo che noi condividiamo e che anzi da anni abbiamo sostenuto, anche se finora senza aver ottenuto risultati soddisfacenti.

Ribadendo la condivisione dei principi generali, ci preme sottolineare alcuni punti che vorremmo fossero mantenuti e sostenuti adeguatamente con il provvedimento legislativo che dovrà attuare la riforma stessa.

In primo luogo crediamo sia utile rafforzare le modalità per l'attuazione dei dettami delle leggi e delle norme già esistenti e i fatti mai completamente attuate o spesso addirittura disattese. Ci si riferisce alla responsabilizzazione degli addetti, alla riconoscibilità dei responsabili, alla tracciabilità delle pratiche durante tutto l'iter, alla effettiva abolizione della certificazione per dati già in possesso della Amministrazione pubblica.

A questo proposito vale la pena di ricordare, e di chiedere con l'occasione una urgente modifica della norma, la recente introduzione di una nuova pratica vessatoria e particolarmente invisa ai cittadini, che numerosi si sono rivolti ai nostri sportelli, che prevede di certificare i dati catastali ai fini della attivazione o anche solo di modifica di contratti con gestori di energia e gas.



Crediamo che quanto affermato nel documento consegnatoci il 28 sia in linea con quanto detto sopra e possa trovare un giusto sviluppo sia nella motivazione e responsabilizzazione del personale soprattutto in front-office, ma anche nella maggiore informatizzazione intendendo con ciò non solo quella relativa all'archiviazione o trasmissione dei dati ai fini interni dell'Amministrazione, ma anche nel rapporto diretto con il cittadino-cliente.

Un esempio significativo delle carenze in questo senso è che on-line non si possono neppure sapere i punti patente di ciascuno.

Mentre poi purtroppo abbiamo dovuto vedere messi nella grande piazza informatica i redditi di ciascuno, con una violazione della privacy evidente e sottolineata anche dal garante.

Sono errori che portano ad una crescente sfiducia degli italiani nei confronti della macchina statale.

Su queste tematiche, come su quella della semplificazione, l'ADQC è disponibile a collaborare con l'Amministrazione, come già abbiamo fatto con successo assieme ad Equitalia per riscrivere la cartella di notifica, in termini più chiari e intellegibili.



E' poi importante prevedere forme alternative allo sportello on-line, per tutti coloro che possiamo definire analfabeti-informatici. Che sono a tutt'oggi la maggior parte del target, e che non possono e non devono essere emarginati, trattandosi in gran parte una discriminazione generazionale.

Rispetto alla questione della Consumers satisfaction, l'ADQC ritiene che si tratti di una innovazione importante che deve essere gestita in compartecipazione con le associazioni dei consumatori, previste dalla legge 281/98. Abbiamo esperienze negative rispetto al sistema del Price cap che dimostrano come sistemi autoreferenziali o anche semi autoreferenziali che non garantiscono trasparenza e credibilità.

Cogliendo quindi gli spunti offerti dal piano, crediamo sia opportuna una ottimizzazione dei servizi, in particolare sanità, scuola e fisco, che passi dalla scelta di redigere carte degli standard e della qualità sul modello previsto per il settore privato. La previsione degli standard e quindi delle conseguenze anche sanzionatorie e risarcitorie spinge ad un comportamento più attento e virtuoso dei gestori dei servizi e degli amministratori, e quindi alza i livelli di qualità e di soddisfazione.



Come ADOC auspichiamo questa inversione di tendenza rapida e condivisa e riteniamo che sia quanto i cittadini ci chiedono e vi chiedono ogni giorno.