

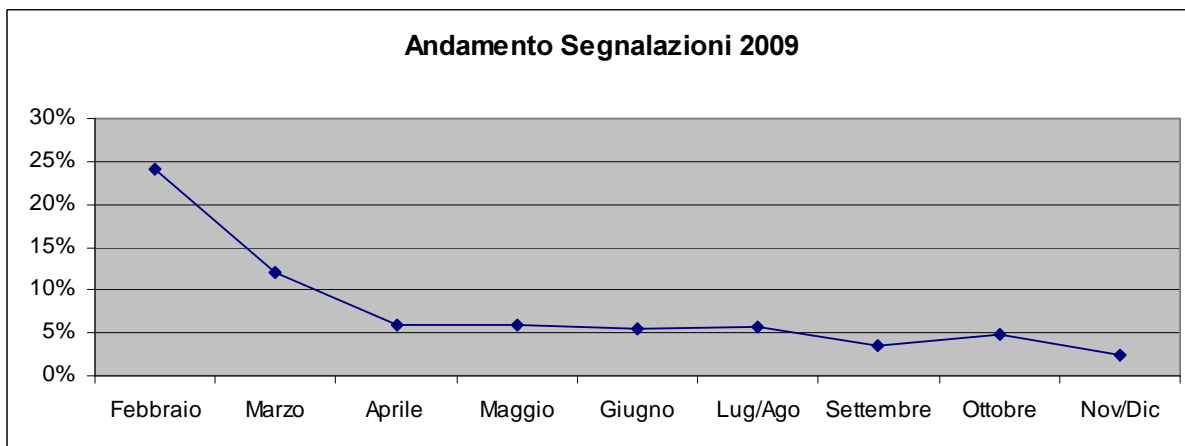
Report sulle Segnalazioni pervenute a LINEA AMICA nel 2009

1. Le Segnalazioni dei cittadini

Nel corso del 2009 oltre 100.000 cittadini si sono rivolti a Linea Amica¹ per chiedere informazioni o ricevere supporto per la risoluzione di un loro problema. Una parte delle istanze ricevute da Linea Amica, complessivamente il 6%, ha riguardato considerazioni, critiche, apprezzamenti o suggerimenti relativi alla Pubblica Amministrazione. Il presente *Report*² analizza i dati relativi a queste “segnalazioni”, formulando alcune ipotesi di lettura dei dati in chiave interpretativa³. In Allegato 1 sono riportate le modalità adottate per la classificazione delle segnalazioni.

Il dato relativo alle segnalazioni pervenute a Linea Amica, in termini percentuali, ha mostrato nel corso dell'anno una tendenza in costante diminuzione a partire dal 24% circa, registrato all'inizio dell'attività, fino al 4,2% del mese di dicembre: questo aspetto può essere letto come costante “accreditamento” di Linea Amica presso i cittadini che hanno identificato il servizio progressivamente come un mezzo da attivare per ottenere informazioni complesse o risolvere specifici problemi piuttosto che uno strumento nel quale convogliare sfoghi o giudizi rispetto all'operato della PA.

Grafico 1: Distribuzione delle segnalazioni rispetto al totale dei contatti nei mesi di attività di Linea Amica



2. Le Segnalazioni Positive

Il dato relativo alle segnalazioni positive, anche se percentualmente molto contenuto (complessivamente, nell'anno 2009 sono state circa lo 0,5% dei contatti totali giunti a Linea Amica e circa 6% del totale delle segnalazioni), possiede comunque un valore significativo per il fatto che

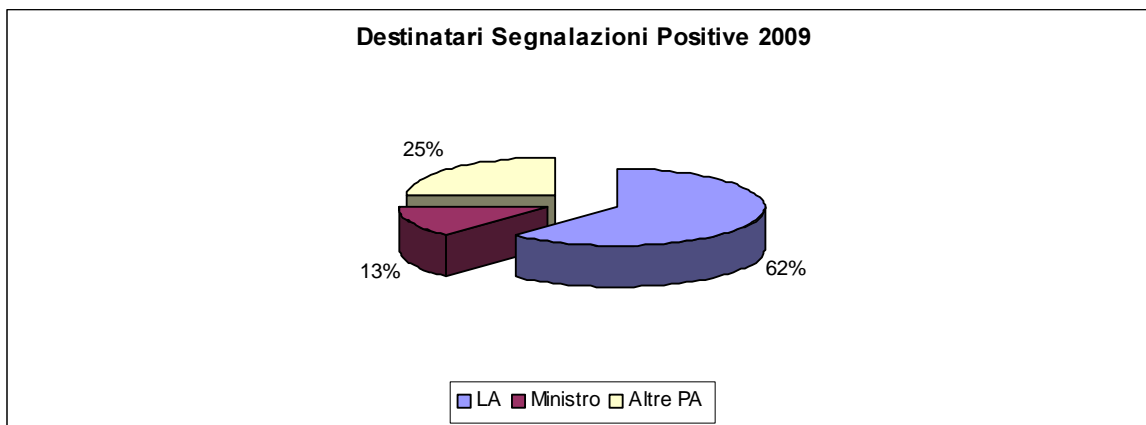
¹ Il Servizio Linea Amica ha avuto inizio il 29 gennaio 2009.

² Il Report è a cura di Rosa Maria Gervasio con la collaborazione di Andrea Cenderello e Riccardo Cinquegrani.

³ Nel sito di Linea Amica, www.lineamica.gov.it, sono disponibili, nella sezione “Dossier sulle attività di Linea Amica” report periodici di analisi delle segnalazioni.

esprime una specifica volontà da parte dei cittadini di testimoniare un senso di soddisfazione rispetto all'operato di Amministrazioni Pubbliche. Va rilevato che, probabilmente anche per la novità che Linea Amica ha rappresentato nel panorama dei contact center pubblici, quasi due terzi delle segnalazioni positive (62%) contengono espressioni di apprezzamento nei confronti del servizio stesso o di singoli operatori di Linea Amica, in particolare per la professionalità dimostrata e la celerità nel risolvere problemi. Un'altra parte di apprezzamenti e spesso incoraggiamenti (13%) sono stati indirizzati all'operato del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Il restante 25% riguarda segnalazioni positive rivolte ad Amministrazioni o Enti, menzionati per episodi specifici ritenuti di eccellenza o encomiabili (tra gli altri, e a titolo esemplificativo, sono stati positivamente segnalati il servizio anagrafe di un Comune campano, l'operato di agenti di polizia Municipale in condizioni di particolare stress e tensione durante gli esodi estivi e la collaborazione congiunta di più uffici di una sede dell'Agenzia delle Entrate) o per "spirito di servizio" (come, ad esempio, nei casi di funzionari del servizio URP di un Comune del Lazio, della questura di un capoluogo lombardo e dipendenti di una sede di un Istituto di previdenza in Liguria). Tale dato, unitamente ad un'analisi di dettaglio delle segnalazioni positive, mette in evidenza la crescente rilevanza dell'ampliamento, consolidamento e efficacia del network costruito ed implementato nel corso del 2009 da Linea Amica. Nell'analisi dei casi emerge infatti come il contatto e l'interlocuzione diretta tra gli operatori di Linea Amica e quelli delle Amministrazioni Pubbliche e dei singoli uffici locali facenti parte del network si stia affermando come uno dei principali punti di forza per il successo dell'intero servizio.

Grafico 2: Destinatari Segnalazioni Positive anno 2009



3. Le Segnalazioni Negative

Le segnalazioni negative costituiscono l'81% del totale delle segnalazioni e il 4.9 % del totale delle istanze rivolte a Linea Amica nel 2009. Il loro approfondimento consente di individuare quali sono gli aspetti che vengono percepiti maggiormente problematici dai cittadini che si rivolgono a Linea Amica.

3.1 Area tematica

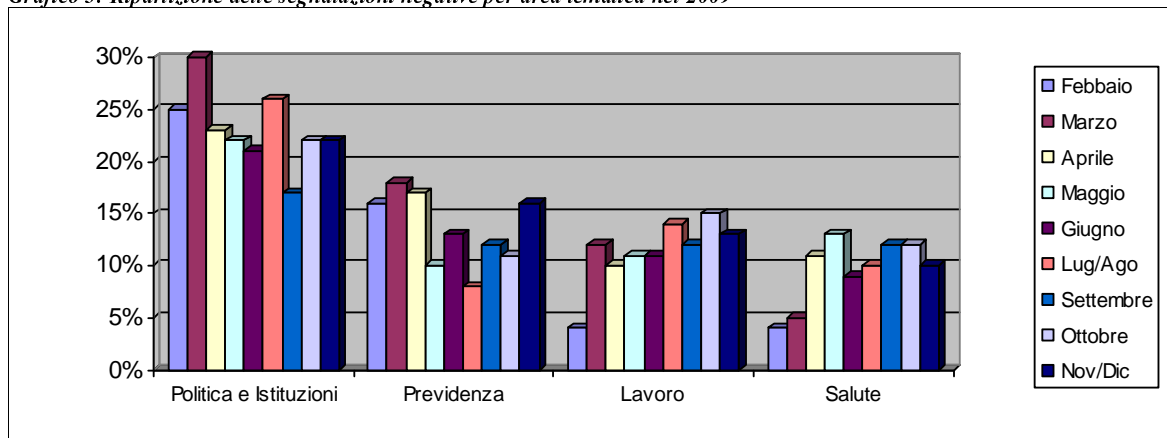
Nel corso del 2009 le segnalazioni negative giunte a Linea Amica, ovvero quelle che contengono critiche o indicano la sussistenza di aspetti problematici nel rapporto tra cittadino e amministrazione pubblica, hanno riguardato principalmente quattro aree tematiche⁴ ovvero:

- ✓ “Politica e Istituzioni”;
- ✓ “Previdenza”;
- ✓ “Lavoro e Carriere”;
- ✓ “Salute e Benessere”.

La somma delle segnalazioni registrate da queste quattro aree ha coperto mediamente oltre il 55% delle segnalazioni pervenute nel corso dell’anno; il restante 45% circa è suddiviso in maniera non omogenea tra le rimanenti 15 aree tematiche. In soli due periodi (e precisamente nei mesi di febbraio e giugno), altre aree tematiche, ovvero “Cittadini e Vita Pubblica” e “Tasse”, hanno preso il posto di “Lavoro e Carriere”, nel primo caso, e di “Salute e Benessere”, nel secondo.

“Politica e Istituzioni” è l’area tematica maggiormente ricorrente, con valori percentuali costantemente sopra il 20% (con unica eccezione il mese di settembre). All’interno di quest’area le segnalazioni si sono concentrate (per il 90%) nella sottocategoria “Dialogo con la PA”. Il dato risulta interessante non soltanto per l’alta percentuale, quanto per il contenuto delle singole segnalazioni. Nella quasi totalità dei casi, infatti, i cittadini hanno tenuto a sottolineare le difficoltà incontrate nel contatto con la pubblica amministrazione, come confermato anche dal successivo esame dei dati per tipologia di disservizio (grafico 5). Tanto in un’ottica di miglioramento della performance delle amministrazioni, quanto in termini di politiche d’innovazione, sembra emergere chiara sia l’esigenza di un potenziamento che la richiesta di una costante verifica dei canali di comunicazione e di contatto con la pubblica amministrazione (contact center, infoline, siti web, etc.). Analogamente a quanto avvenuto per l’area tematica “Politica e Istituzioni”, nell’ambito di “Previdenza”, la sottocategoria maggiormente rilevante è quella riguardante le “Pensioni”. Nelle altre due aree tematiche significative per il numero di segnalazioni, e cioè “Lavoro e Carriere” e “Salute e Benessere”, non si è registrata una particolare concentrazione di segnalazioni relativamente ad una unica sottocategoria.

Grafico 3: Ripartizione delle segnalazioni negative per area tematica nel 2009

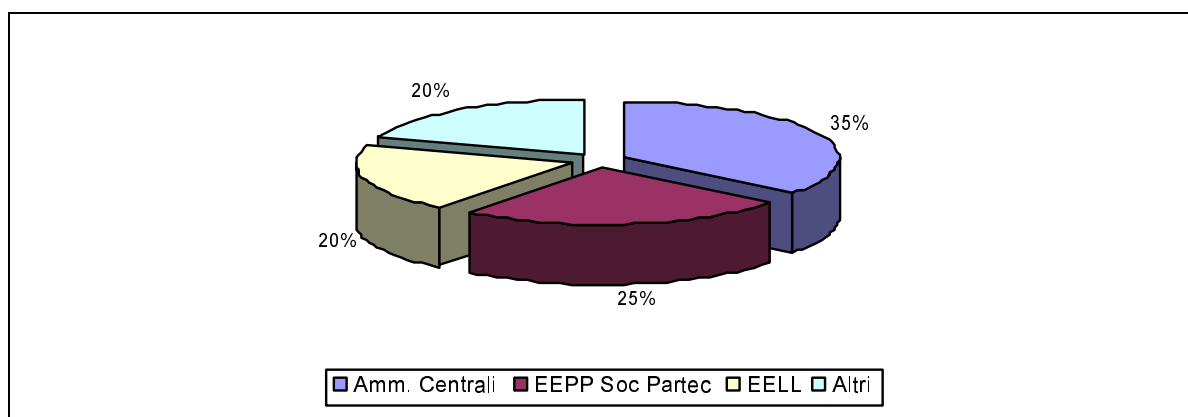


⁴ L’articolazione delle aree tematiche, adottata dal Portale nazionale del cittadino Italia.gov.it, è riportata in Allegato 1.

3.2 Livello di Amministrazione

Per quanto riguarda il livello⁵ dell'Amministrazione destinataria della segnalazione negativa, il 2009 ha registrato la preponderanza di quelle rivolte alle Amministrazioni Centrali, seguite per molti mesi da Enti Pubblici e Società Partecipate. In soli quattro periodi gli Enti Locali (principalmente i Comuni) hanno superato il 20% delle segnalazioni mentre le restanti Amministrazioni (indicate nel grafico 4 con la categoria "Altri") hanno superato questa soglia in cinque distinte rilevazioni. Appare opportuno sottolineare come le Amministrazioni Regionali abbiano rivestito un ruolo preponderante all'interno della categoria "Altri", superando di gran lunga Enti e Istituti di Istruzione, Università, Organizzazioni Internazionali, Istituzioni dell'Unione Europea, Associazioni di Categoria e Ordini e Collegi Professionali. La rilevanza di questo dato è da collegare, il più delle volte, alle competenze assegnate alle Regioni in materia di sanità (si pensi, ad esempio, ai servizi per la prenotazione di esami medici), imprenditoria, formazione etc.

Grafico 4: Ripartizione delle segnalazioni negative per principali livelli di Amministrazione nel 2009



3.3 Tipologie di disservizio

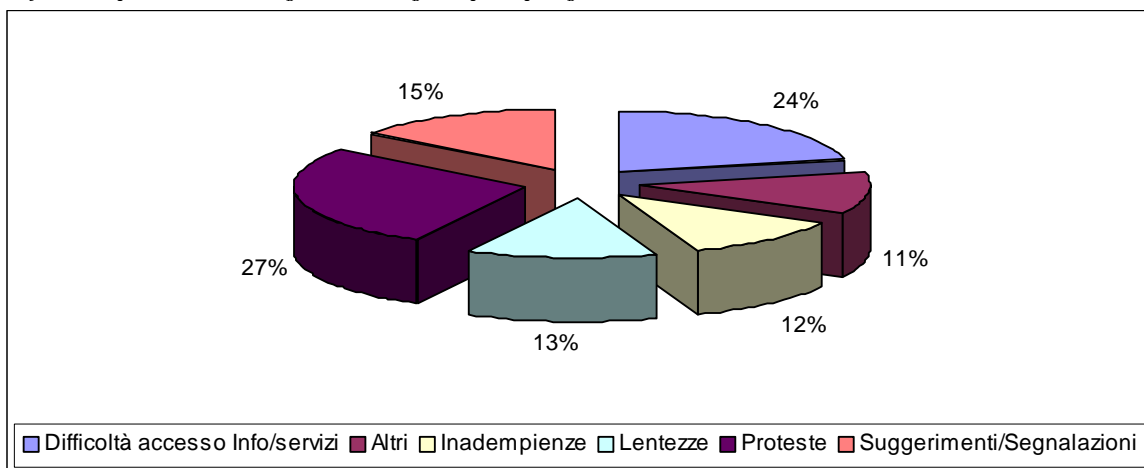
Nel 2009 la tipologia di disservizio⁶ maggiormente riscontrata nell'ambito delle segnalazioni negative giunte a Linea Amica è stata quella delle "Proteste", seguite dalle "Difficoltà di accesso a informazioni e servizi". Un quarto delle segnalazioni hanno avuto per oggetto "Lentezze" e "Inadempienze", categorie concettualmente contigue. Significativo è anche il dato relativo a "Suggerimenti/Segnalazioni" che hanno registrato un valore medio intorno a 15%. Le rimanenti tipologie, e cioè "Errori", "Mancanza di controlli" e "Problemi Legislativi", hanno avuto carattere minoritario attestandosi complessivamente su un valore pari a 11%.

È opportuno evidenziare, a questo punto, che nelle tipologie di disservizio maggiormente presenti l'oggetto non è mai il "core-business" delle Pubbliche Amministrazioni, il "nucleo centrale" consistente nel servizio erogato, ma, piuttosto, la modalità stessa di erogazione del servizio e soprattutto di contatto tra il cittadino e chi amministra la cosa pubblica.

⁵ La classificazione delle Amministrazioni per Livello è riportata in Allegato 1.

⁶ La classificazione delle tipologie di disservizio prese in esame è riportata in Allegato 1.

Grafico 5: Ripartizione delle segnalazioni negative per tipologia di disservizio nel 2009

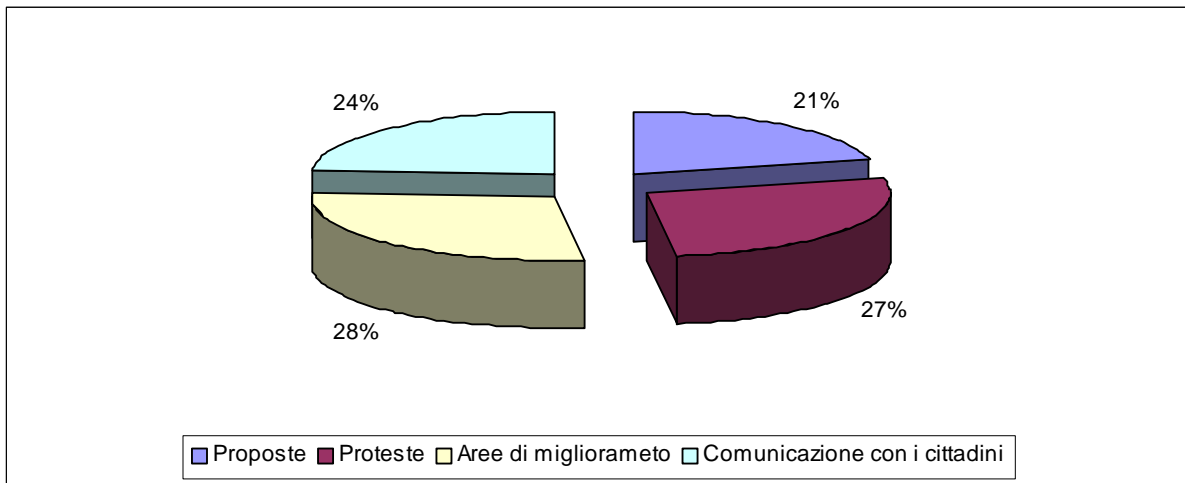


Accorpare tra loro alcune categorie è possibile approfondire questo tema ed identificare quattro distinte aree quasi equivalenti in termini percentuali all'interno delle segnalazioni negative giunte a Linea Amica nel 2009, in particolare:

- ✓ **Proposte** (21%, ottenuto con l'accorpamento dei valori annui registrati da "Suggerimenti/Segnalazioni", "Mancanza di Controlli" e "Problemi Legislativi");
- ✓ **Proteste** (27%, frutto di una unica categoria autoconsistente);
- ✓ **Aree di miglioramento** (28%, ottenuto dalla somma dei valori di "Errori", "Lentezze" e "Inadempienze");
- ✓ **Comunicazione con i cittadini** (24%, relativo ai valori registrati nel corso del 2009 da "Difficoltà di Accesso a Informazioni e Servizi")

Escludendo la categoria "Aree di miglioramento", che contiene principalmente i casi in cui le PPAA non adempiono ad un loro preciso compito (ed è opportuno sottolineare che la categoria "Errori" non raggiunge il 3% del totale delle segnalazioni), si può notare come dalla suddetta analisi per aree emerga come nel 72% delle segnalazioni negative alla volontà di indicare la presenza di un disservizio o malfunzionamento si affianca anche una vera e propria testimonianza. Questa interpretazione, che trova conforto nell'esame di dettaglio delle segnalazioni, denota cioè una chiara intenzione del cittadino di partecipare attivamente, non solo per protestare ma per dare un contributo sia in termini di riflessione che di intervento concreto.

Grafico 6: Accorpamento delle tipologie di disservizio



In quest'ottica, l'interazione del cittadino con Linea Amica sembra mettere in evidenza due approcci:

- 1) l'affermarsi di una concezione delle pubbliche amministrazioni come servizio e del cittadino stesso come cliente;
- 2) la volontà di partecipazione al funzionamento delle amministrazioni che va spesso al di là del singolo problema specifico. Da personale, il caso/problema diviene comune nel senso proprio del termine: qualcosa che interessa un'intera comunità di cui il cittadino fa parte, sia essa professionale, sociale, nazionale, locale o territoriale.

Nel primo caso è possibile affermare che uno degli elementi maggiormente sensibili nel rapporto tra cittadino e amministrazione pubblica, sta proprio nell'accezione della Pubblica Amministrazione come "servizio" al cittadino relativamente alla quale viene percepita, dai cittadini, una carenza di "cultura del servizio" da parte degli amministratori. Ad essere oggetto principale delle segnalazioni negative, infatti, non sono tanto le capacità e le competenze dei pubblici amministratori e dei dipendenti pubblici, quanto piuttosto i tempi e le modalità con cui il servizio è erogato e le difficoltà che spesso si frappongono tra il cittadino e il servizio stesso.

Emerge, in sintesi, come il terreno su cui si gioca la partita del miglioramento delle pubbliche amministrazioni sia principalmente quello dell'organizzazione e della "cultura del servizio".

Nel secondo caso è invece possibile concentrare l'attenzione sulla volontà di partecipazione del cittadino. Come già accennato, in moltissimi casi il cittadino, oltre a segnalare un disservizio o malfunzionamento, propone una soluzione per il problema riscontrato. Il cittadino si pone, quindi, come "testimone oculare", come "sensore" autorevole, dal momento che egli è spesso ben informato sui fatti, sulle normative, sui vincoli e sulle opportunità del contesto, della comunità, del territorio di cui fa parte. È evidente come l'ottica sia quella della partecipazione attiva alla soluzione del problema e all'orientamento del servizio offerto dalla PA, non solo per protestare ma dando un contributo sia in termini di riflessione che di intervento concreto. Si tratta, in altri termini, di un approccio al problema da parte del cittadino, cliente di Linea Amica, in qualità di "agente" tipico dell'idea di "cittadinanza attiva". Non emerge, quindi, soltanto la consapevolezza del possesso di determinati diritti e dei doveri correlati, ma soprattutto la volontà e la capacità di partecipare alla vita di comunità, da quella nazionale fino a quella di quartiere. In molti casi, in conclusione, il cittadino ha contattato Linea Amica non solo come "solutore di problemi" ma anche come canale



Linea Amica
La P.A. al tuo servizio



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

privilegiato attraverso il quale esercitare il proprio diritto di cittadinanza, agendo in prima persona per superare le pratiche dei servizi stessi orientandoli e richiamare le Pubbliche Amministrazioni (i “servizi”) al loro ruolo e alle loro responsabilità sociali.

ALLEGATO 1

Modalità di classificazione delle segnalazioni

L'analisi delle segnalazione è effettuata utilizzando i seguenti criteri di classificazione:

- ✓ Livelli e tipologie di amministrazioni coinvolte;
- ✓ Argomenti/aree tematiche;
- ✓ Contenuto della segnalazione.

La prima classificazione prende in esame i livelli di Amministrazione e la tipologia di Enti riportati nella tabella che segue⁷:

Tabella 1: Livelli di Amministrazione e Tipologia di Enti utilizzata per la classificazione delle segnalazioni

LIVELLI DI AMMINISTRAZIONE	TIPOLOGIA
Amministrazioni Centrali	Organi Costituzionali e di Rilievo Costituzionale Agenzie Autorità Indipendenti Ministeri
Amministrazioni Regionali	Azienda Sanitaria Locale Enti e Agenzie Regionali Enti e Aziende Ospedaliere Regioni
Enti Locali	Comuni Comunità Montane Consorzi e Unioni Territoriali Province
Enti Pubblici e Società Partecipate	Enti/Istituti di Previdenza Camere di Commercio Enti/Istituti di Ricerca Società Partecipate Altri Enti Pubblici
Istruzione e Università	Università Istituti di Istruzione
Organi Sovra nazionali	Organizzazioni Internazionali Istituzioni dell'Unione Europea
Parti Economiche e Sociali	Associazioni di Categoria Ordini e Collegi Professionali

⁷ Le fonti utilizzate per l'elaborazione della classificazione per livelli e tipologie di Amministrazioni sono reperibili sul sito www.italia.gov.it e www.indicepa.gov.it.

La seconda classificazione è effettuata sulla base dell'articolazione adottata dal Portale nazionale del cittadino Italia.gov.it che prevede le seguenti 19 aree tematiche:

- ✓ *Alimentazione*
- ✓ *Ambiente*
- ✓ *Arte e cultura*
- ✓ *Casa*
- ✓ *Cittadini e vita pubblica*
- ✓ *Economia e investimenti*
- ✓ *Giustizia*
- ✓ *Istruzione e formazione*
- ✓ *Lavoro e carriere*
- ✓ *Media e informazione*
- ✓ *Politica e istituzioni*
- ✓ *Politiche sociali*
- ✓ *Previdenza*
- ✓ *Salute e benessere*
- ✓ *Scienza, tecnologie e innovazione*
- ✓ *Sicurezza*
- ✓ *Sport e tempo libero*
- ✓ *Tasse*
- ✓ *Trasporti e infrastrutture*

Il terzo livello di classificazione è stato definito sulla base delle caratteristiche ricorrenti nelle segnalazioni, positive e negative, pervenute.

In particolare, le segnalazioni positive riguardano:

- ✓ *Uffici/Servizi pubblici*
- ✓ *Il livello politico (Ministro/Governo)*
- ✓ *Il servizio Linea Amica*
- ✓ *Suggerimenti/proposte*

A loro volta, le segnalazioni negative sono state analizzate ed aggregate secondo questa classificazione:

- ✓ *Errori*: imprecisioni, inesattezze o sbagli prodotti da un'Amministrazione;
- ✓ *Inadempienze*: inosservanze e inottemperanze nello svolgimento dei compiti previsti;
- ✓ *Lentezze*: ritardi negli adempimenti, non eseguiti in tempi ragionevoli e/o utili;
- ✓ *Problemi legislativi*: carenza, sovrapposizione o eccesso di normativa;
- ✓ *Difficoltà di accesso a informazioni/ servizi*: informazioni o servizi difficilmente o non raggiungibili dal cittadino;
- ✓ *Manca di controlli*: insufficienza dei controlli esercitati da organismi a ciò preposti;
- ✓ *Suggerimenti e segnalazioni*: proposte o critiche provenienti dai cittadini;
- ✓ *Proteste*: asserzioni relative a disservizi specifici o di carattere generale.