



Roma 9 settembre 2008

AUDIZIONE COMMISSIONE AFFARI COSTITUZIONALI DEL SENATO
Nota Adiconsum sulla produttività del lavoro pubblico e della Pubblica Amministrazione

Nella Pubblica Amministrazione non ci sono solo fannulloni. Adiconsum considera sbagliato additare la Pubblica Amministrazione come il rifugio dei fannulloni, molti sono i servizi che funzionano egregiamente. Molte persone che si spendono in modo corretto per far funzionare al meglio i vari servizi. Certo ci sono rilevanti criticità, ma se vogliamo una effettiva riforma, occorre procedere non soltanto dal basso.

Alcune note e indicazioni per rendere più efficace la Pubblica Amministrazione:

1. **La scelta del gruppo dirigente.** In troppe occasioni i consumatori e i cittadini hanno la sensazione che i gruppi dirigenti siano scelti non per capacità, professionalità ed esperienza, bensì per appartenenza politica, logica clientelare, ecc. Quanta responsabilità della situazione FS o ancora dell'Alitalia è da imputare a dirigenti incapaci, super pagati e con laute liquidazioni quando ne sono usciti?

Proposta: sono indispensabili criteri di trasparenza nella scelta dei gruppi dirigenti, soprattutto quando sono affidati di servizi rilevanti.

2. **La dirigenza intermedia:** E' quella responsabile della organizzazione e della copertura ai "fannulloni". Con quale criteri è selezionata? Automatismi o verifiche anche attraverso il ricorso a strutture e valutazioni esterne? Condividiamo l'esigenza di coinvolgere i cittadini in questa valutazione e che lo Stato e i singoli servizi si dovrebbe dotare di strutture di ascolto e di proposta che provengano dalla società civile.

3. **La contrattazione e la concertazione,** riteniamo siano gli strumenti più efficace, se sono chiari gli obiettivi da raggiungere. Obiettivi che non possono riguardare soltanto chi lavora, ma anche il diritto di ricevere un servizio dignitoso. Quest'ultima esigenza può essere espressa solo dalla Associazioni che organizzano gli utenti del servizio.

4. **I premi economici e la esigenza che almeno una parte della retribuzione sia collegata ai risultati.** Questa è una scelta oramai consolidata; la sensazione è che non venga attuata e che quando sono previsti incentivi a questo fine, gli stessi siano distribuiti a pioggia, senza alcun vincolo ai risultati ottenuti. Giusto è che i benefici dei risultati ottenuti non vadano solo ai dirigenti ma siano distribuiti tra tutti i lavoratori del servizio, che hanno partecipato al risultato.



5. **Situazioni patologiche d'assenteismo e di scarso rendimento** devono trovare procedure rapide di sanzione sul piano contrattuale. L'assunzione di codici etici, attraverso un coinvolgimento degli stessi lavoratori, può portare risultati positivi.
6. **La preoccupazione dei consumatori sul progetto di federalismo fiscale.** Il federalismo fiscale porterà un dato positivo per le Regioni più sviluppate, forse anche di maggiori responsabilizzazioni. Ciò che è già prevedibile è che avremo servizi di categoria A, B o C a seconda della Regione in cui uno vive, con il rischio di "migrazioni" verso quelle Regioni che danno maggiore servizi. Per attenuare questo rischio sarebbe auspicabile uno "Statuto dei diritti del Cittadino" che preveda forme di risarcimento laddove gli standard non sono rispettati.
7. **Sugli standard di qualità** non sono sufficienti le Carte di Qualità dei Servizi, soprattutto quando sono autoreferenziali ed eludono risposte concrete alle criticità del servizio. La proposta è quella di far diventare questi strumenti come il risultato di un confronto e di un coinvolgimento delle Associazioni di rappresentanza dei consumatori sugli standard di qualità, sugli orari di servizio, sulla struttura preposta al controllo, sugli incentivi.
8. **L'Azione collettiva.** Siamo d'accordo sull'estensione alla Pubblica Amministrazione a condizione che venga modificata sostanzialmente, poichè con il testo attuale si creano solo delle attese che non avranno risposta, si ingolfa la Magistratura, si elude il problema. La normativa deve prevedere un risultato "esecutivo" dell'Azione Collettiva e non una mera raccomandazione e soprattutto deve snellire i tempi che nell'attuale formulazione, con i due gradi di appello, possono arrivare anche a 10-15 anni.
9. **Alcuni miglioramenti che ci attendiamo dalla riforma:**
 - Orari di servizio più conformi all'esigenza dell'utenza (poste e banche anche il sabato)
 - Informatizzazione di molti servizi che possono evitare inutili perdite di tempo e code agli sportelli
 - Introduzione del principio del risarcimento anche in forme simboliche
 - Carta di identità elettronica e firma elettronica certificata possono ridurre in modo drastico formalità burocratiche. Se a questo venisse aggiunto anche un PIN personale la nuova Carta d'Identità potrebbe surrogare anche al Codice Fiscale (progetto che è fermo dal 99)