

DOCUMENTO DELL'ADOC PER L'AUDIZIONE DEL 9 SETTEMBRE 2008
PRESSO LA 1^ COMMISSIONE SENATO AFFARI COSTITUZIONALI IN
MERITO AI DDL 847 E 746

ADOC esprime apprezzamento per l'impianto complessivo dei due Disegni di Legge. In particolare si condividono le finalità che animano i due provvedimenti: migliorare il funzionamento della Pubblica Amministrazione, rendere la sua attività più efficace ed efficiente, modernizzarla ed informatizzarla.

ADOC sostiene appieno i punti più qualificanti del piano industriale come la necessità di migliorare la qualità dei servizi offerti secondo standard prefissati con la possibilità di un **monitoraggio periodico delle performances** e della **soddisfazione dei cittadini**.

Le iniziative previste dal DDL n. 847 avranno tanto più successo se verrà previsto un **ruolo attivo** da parte dei **cittadini** e delle **associazioni di rappresentanza** degli stessi che dovranno essere messi nelle condizioni di poter effettuare una analisi critica e sistematica dell'attività svolta dalla Pubblica Amministrazione.

Il controllo sistematico delle performances e della soddisfazione dovrebbe essere previsto sia a livello centrale che periferico.

Un altro aspetto che condividiamo dei provvedimenti è la proposta di una maggiore **responsabilizzazione** di addetti e dirigenti e la **riconoscibilità** dei responsabili.

A tal riguardo condividiamo l'intenzione di adottare alcune disposizioni che rendano più efficace tre forme di **responsabilità**: quella **disciplinare**, quella **erariale** e quella **dirigenziale**. Ci auguriamo, inoltre, che venga risolto definitivamente il tema della **trasparenza** e della **semplificazione degli atti amministrativi**.

Quest'ultimo aspetto nonostante l'esistenza di leggi che lo regolamentano è lontano dall'essere compiutamente realizzato. Nei comportamenti quotidiani tende a riaffiorare l'opacità e la farraginosità delle procedure. A tal proposito speriamo che vengano risolte in via definitiva queste problematiche garantendo: la **velocizzazione degli iter procedurali**, la **tracciabilità delle pratiche** durante l'intero iter e la definitiva **abolizione della certificazione** per dati già in possesso dell'Amministrazione Pubblica.

Su queste tematiche ADOC è disponibile a collaborare con l'Amministrazione per individuare meccanismi procedurali più soddisfacenti per i cittadini.

In questo ambito è stata maturata, proprio di recente, una **esperienza positiva** con **Equitalia** che ha consentito di riscrivere/rielaborare le cartelle di notifica in termini più chiari ed intelligibili.

Un altro elemento da implementare è la diffusione delle **procedure on-line** che potrebbero consentire al cittadino la risoluzione di problemi con notevole risparmio di tempo; contestualmente è opportuno prevedere anche **forme alternative allo sportello on-line** per un target abbastanza esteso di popolazione che possiamo definire analfabeti informatici.

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI
membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e dell'Intesa dei Consumatori

Nutriamo, invece, perplessità per quanto previsto dal comma 2 art. 2 del DDL 847 che ci sembra prefigurare un ritorno al passato prevedendo, di fatto, una sottrazione alla contrattazione di importanti e delicate materie per ricondurle alla Legge (sistema di valutazione, regime delle responsabilità, sanzioni disciplinari, sistema della carriera, mobilità, salario di produttività).

A tal riguardo riteniamo ci sia un rischio evidente di una riedizione di commistioni tra politica e Pubblica Amministrazione che appare in contrasto con la finalità ribadita nel comma 1 lettera a) dell'art. 1 di operare una convergenza del mercato del lavoro pubblico con quello del lavoro privato.

Si realizzerebbe una sorta di eterogeneità dei fini ottenendo un fine opposto a quello che ci si è prefissati. Lo strumento legislativo è uno strumento troppo rigido e inadeguato per materie che richiedono aggiornamenti frequenti ed il massimo di flessibilità operativa.

Riteniamo che l'efficientizzazione della Pubblica Amministrazione non passi attraverso i meccanismi di rilegificazione di alcuni settori bensì dipenda dall'introduzione di un reale ed effettivo **principio di responsabilità** in primis dei dirigenti ed anche degli addetti e dalla realizzazione di **sistemi di verifica e controlli esterni all'Amministrazione** (indipendenti dal potere politico e dal management).

A tali sistemi di verifica e controlli esterni è giusto collegare la cosiddetta retribuzione di risultato e di produttività realizzando un sistema di premialità e sanzioni in caso di eccellenza o di non giustificabile mancato raggiungimento degli obiettivi.

Più che il ricorso alla rilegificazione sarebbe auspicabile un **rilancio della contrattazione**, su nuove basi, che preveda un rafforzamento del ruolo, della funzione e dell'autorevolezza dell'ARAN, e che tenga conto delle sollecitazioni provenienti anche dalle Associazioni del CNCU in un iter contrattuale volto alla efficienza e modernizzazione del sistema.

Per quanto concerne la **Consumers satisfaction**, ADOC ritiene che si tratti di una innovazione importante che deve essere gestita in compartecipazione con le associazioni di consumatori previste dalla legge 281/98. Cogliendo pertanto gli spunti offerti dai due DDL crediamo sia necessaria una ottimizzazione dei servizi, in particolare sanità, scuola e fisco, che passi dalla scelta di redigere **carte degli standard qualitativi e quantitativi** sul modello previsto per il settore privato.

L'individuazione degli standard dovrebbe essere concordata con le associazioni dei consumatori e da questi **standard** dovrebbero scaturire eventuali **conseguenze** anche **sanzionatorie e risarcitorie (procedure di conciliazione)**. L'adozione di questi meccanismi faciliterà la diffusione di comportamenti più attenti e virtuosi dei gestori dei servizi e degli amministratori e quindi contribuirà ad alzare i livelli di qualità e di soddisfazione.

Proponiamo, infine, di istituire una **sessione annuale di verifica** nella quale i gestori dei servizi e le associazioni dei consumatori si confrontino per accertare la congruità dei parametri qualitativi/quantitativi individuati, effettuare un esame approfondito delle criticità riscontrate e delle tipologie di reclami/protoste più frequenti e valutare eventuali proposte/osservazioni avanzate dalle associazioni di rappresentanza dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi erogati.

ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI
membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e dell'Intesa dei Consumatori