

## *Report sulle Segnalazioni pervenute a LINEA AMICA nel primo semestre 2010*

### **Premessa**

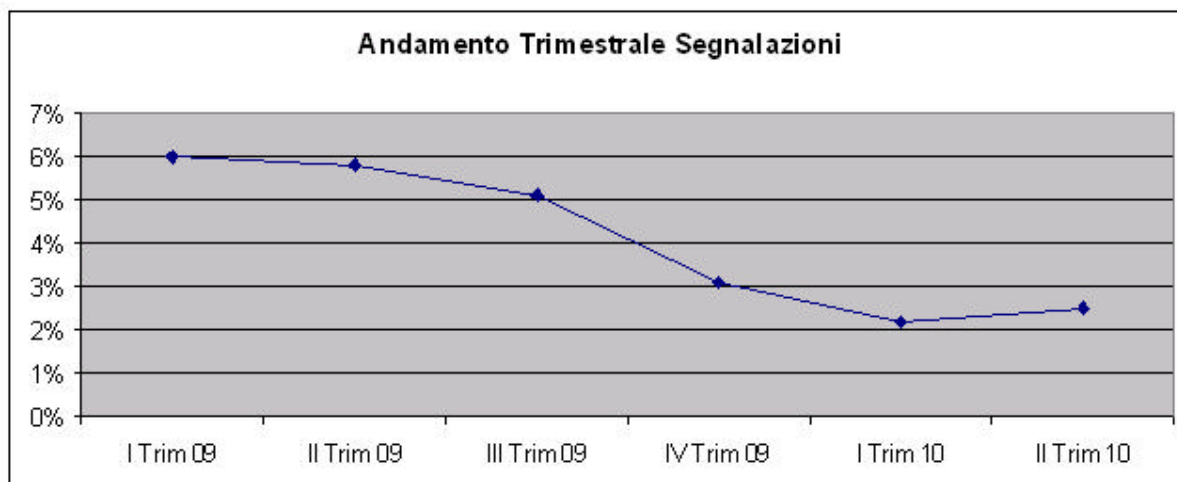
Il presente *Report*<sup>1</sup> analizza i dati relativi alle “segnalazioni” pervenute nel corso del primo semestre del 2010 al servizio Linea Amica, formulando alcune ipotesi di lettura dei dati in chiave interpretativa. In Allegato 1 sono riportate le modalità adottate per la classificazione delle segnalazioni.

### **1. Analisi delle Segnalazioni**

Nel corso dei primi sei mesi del 2010 il Servizio Linea Amica ha registrato complessivamente 63.779 contatti. Dei quesiti pervenuti, 1.576 (cioè circa il 2,5%), sono costituiti da “segnalazioni”; di queste 1.266 sono di carattere negativo (delle restanti 290 circa due terzi sono segnalazioni di carattere positivo e le restanti risultano “non pertinenti”). Il dato relativo alle segnalazioni è, in termini percentuali, in diminuzione rispetto all’andamento complessivo registrato nel 2009 periodo nel corso del quale si è sostanzialmente registrata una incidenza media delle segnalazioni che ha oscillato tra il 5 e il 6% del totale contatti.

Il dato maggiormente significativo riguarda il “crollo” delle segnalazioni dal 24% del primo mese di attività (febbraio 2009) al 2,5% circa di questo periodo di rilevazione. Una possibile chiave interpretativa consente di qualificare Linea Amica sempre più come uno strumento per la soluzione dei problemi e per il reperimento di informazioni complesse, piuttosto che uno luogo nel quale convogliare sfoghi o giudizi negativi rispetto all’operato della PA.

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

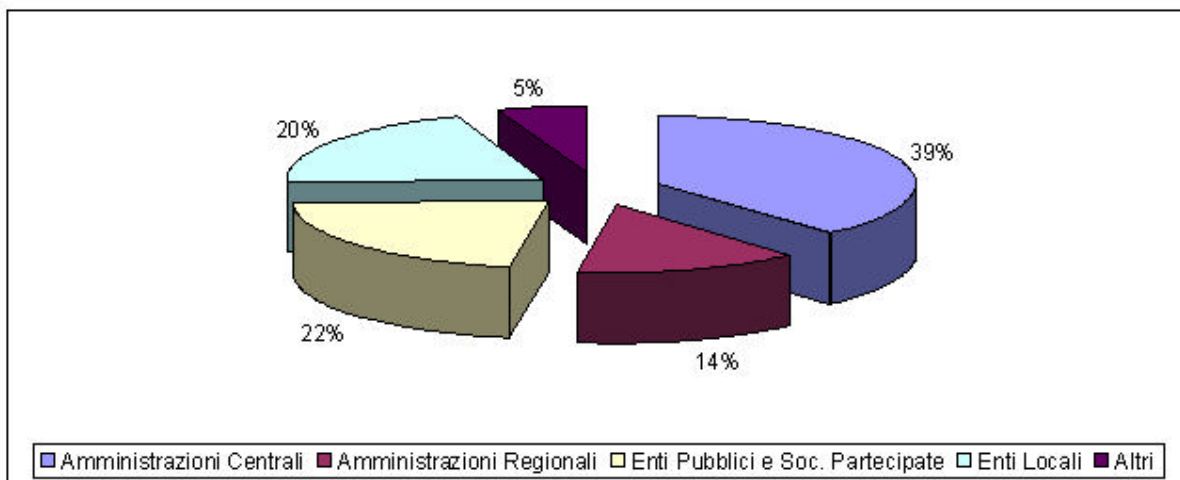


<sup>1</sup> Il Report è a cura di Antonia Rossi con la collaborazione di Andrea Cenderello e Riccardo Cinquegrani

### 1.1 Analisi delle Segnalazioni Negative per livello di Amministrazione

Le segnalazioni negative pervenute a Linea Amica nel primo semestre del 2010 hanno riguardato principalmente le Amministrazioni Centrali (che hanno registrato circa il 39% delle ricorrenze). Decisamente distanziati gli Enti Pubblici e Società Partecipate (con un valore attorno al 22%) e gli Enti Locali con circa il 20% delle ricorrenze. Le Amministrazioni Regionali raccolgono poco più del 14% delle segnalazioni e il restante 5% circa è attribuibile in maniera non omogenea alle altre tipologie di Amministrazioni (Enti e Istituti di Istruzione, Università, Organizzazioni Internazionali, Istituzioni dell'Unione Europea, Associazioni di Categoria e Ordini e Collegi Professionali).

Grafico 2: Segnalazioni Negative per principali livelli di Amministrazione – I Semestre 2010



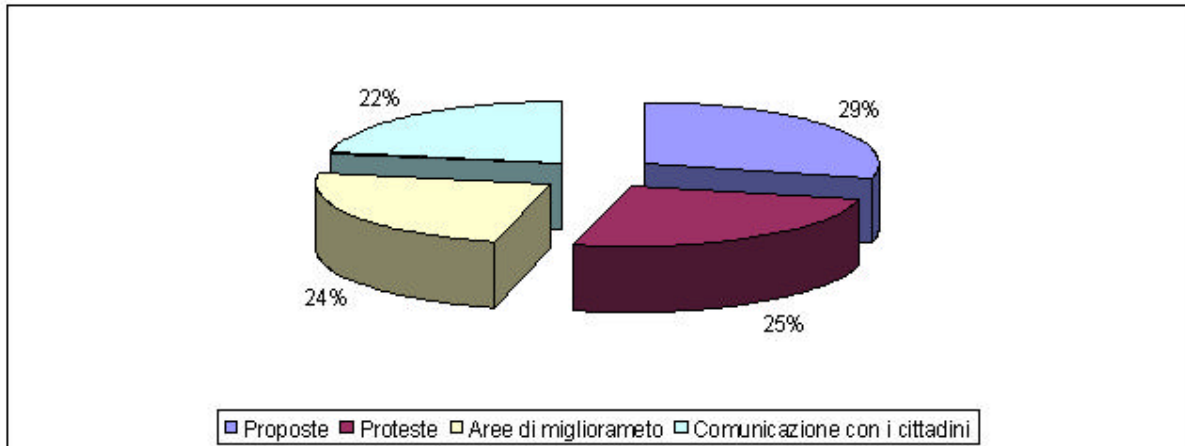
### 1.4 Le Tipologie di Disservizio/Segnalazioni

Nel primo semestre del 2010 le segnalazioni pervenute a Linea Amica hanno riguardato in maniera quasi equi ripartita (con una leggera preponderanza di “Proposte” sulle altre), le quattro categorie<sup>1</sup> in cui si è voluto strutturare l’archiviazione delle segnalazioni ovvero:

- ✓ **Proposte** 29% (segnalazioni aventi per oggetto suggerimenti alle Amministrazioni sia in campo organizzativo che normativo);
- ✓ **Proteste** 25% (ticket prevalentemente orientati a informare Linea Amica in merito a generici o specifici malfunzionamenti della PA);
- ✓ **Aree di miglioramento** 24% (segnalazioni volte a superare casi di lentezze, inefficienze o errori imputabili alla PA);
- ✓ **Comunicazione con i cittadini** 22% (relativo a ticket nei quali il cittadino lamenta difficoltà di accesso a informazioni o servizi erogati da operatori e “sportelli” virtuali o telefonici della PA).

<sup>1</sup> Per una descrizione completa delle categorie nonché per una presentazione dell’approccio metodologico adottato si rimanda all’allegato 1 del presente rapporto.

Grafico 3: Segnalazioni Negative per Tipologia di Disservizio



Da un punto di vista contenutistico, le “**Proposte**” riguardano vari ambiti e sono indirizzate ad un’ampia gamma di Amministrazioni; possono essere relative ad aspetti normativi, quali ad esempio:

*In base al nuovo decreto delle fasce orarie si segnala che sono esentate delle categorie (art. 2) e che i funzionari di vari Ministeri (ad esempio Pubblica Istruzione, Giustizia ed Economia) mandano la visita fiscale anche per malattie in cui siano riconosciute cause di servizio, perciò si chiede al Ministro d'intervenire attraverso un'apposita circolare, anche perché queste visite rappresentano uno spreco di denaro e un inutile lavoro per le ASL*

Oppure possono riguardare suggerimenti atti ad evitare disagi specifici e circostanziati ai cittadini quali ad esempio:

*Da oltre 30 anni redigo la mia dichiarazione dei redditi e noto che, grazie all'informatizzazione, sono stati fatti passi avanti nella semplificazione e, generalmente, non devo ricorrere alle istruzioni. Quest'anno, per la dichiarazione di mia figlia, ho dovuto consultarle per compilare il rigo 33 del modulo RP. Un vero capolavoro di burocrate: per scrivere un numero nella dichiarazione, si deve ricorrere al fascicolo delle istruzioni (pagina 84) che suggerisce di compilare una tabella di 11 righe con titoli non sempre comprensibili così come le relative descrizioni. E' mai possibile che per dichiarare redditi di uso comune, quali sono quelli descritti nel fascicolo, siano necessarie ben 126 pagine di istruzioni? Una Stato che vuole instaurare un rapporto amichevole con il cittadino, non può richiedere di rivolgersi ad un professionista per assolvere ad un dovere, quale è pagare le tasse, per denunciare dati che, in gran parte, già conosce. Ridurre le imposte è obiettivamente difficile ma ridurre i costi che deve sostenere il cittadino per pagarle è un dovere di uno Stato moderno.*

Le proposte inoltre possono essere attinenti a questioni personali riconducibili al confine tra la materia fiscale e le politiche sociali oppure ad esigenze di “quotidianità” vissute da un nucleo familiare:

*Ho una pensione di 626 euro mensili e l'anno scorso ho fatto la denuncia dei redditi e volevo scaricare una spesa del dentista. Invece mi hanno detto che ho un reddito talmente basso che non possono riconoscermi la spesa del dentista nella dichiarazione dei redditi. Volevo indicarlo.*

*Segnala le difficoltà causate dalla legge sul pediatra, al quale è permesso di decidere se recarsi o meno in visita presso l'abitazione della famiglia. Nel suo caso specifico, abitando in un paese che dista 25 chilometri dal pediatra dell'Asl, e rifiutandosi quest'ultimo di fare la visita domiciliare, è costretta a fare 50 chilometri per portare a far vedere la bambina che sta male da una settimana.*

*Dal 2004 soffre di apnee notturne ed è costretto a dormire con una macchina fornita gratuitamente dalla ASL. Dalla ASL ogni anno arriva una richiesta per la certificazione che la malattia persiste e questo prevede l'esecuzione di numerosi esami da fare in varie strutture ospedaliere pubbliche di cui alcuni onerosi. Vorrebbe segnalare e consigliare che la sua patologia rientrasse nell'elenco delle patologie croniche in maniera tale da poter usufruire dell'esenzione del ticket.*

Le “**Proteste**” spesso si possono configurare come una reazione a caldo, quasi istintiva che un cittadino manifesta a Linea Amica spesso immediatamente dopo o a ridosso del disagio patito oppure a causa di una situazione controversa con la PA, che assorbe energie e tempo:

*Ho un grosso problema per quanto riguarda la patente di mia moglie, cittadina polacca, residente in Italia dal dicembre 2008. Ci siamo sposati nel 2009 in Polonia, abbiamo registrato il matrimonio in Italia tramite il Consolato. Il comune di residenza lo ha già registrato. Abbiamo chiesto il bollino da attaccare sulla sua patente polacca. Abbiamo fatto domanda il 18/10/2009 e stiamo ancora aspettando: 6 mesi e mezzo. Siamo andati 5/6 volte alla motorizzazione e ci è stato detto che la pratica è sospesa: prima perché mancava la dichiarazione che mia moglie è residente in Italia, dopo tre mesi ci viene detto che manca un'altra carta, dopo 4 mesi e mezzo manca la conferma del Comune di residenza che mia moglie è residente... Mi chiedo se in un paese serio come crede di considerarsi l'Italia questi tempi siano cose normali. Non aggiungo altro.*

Altra tipologia di “**Protesta**” si registra quando il cittadino si ritiene vittima di una inspiegabile ingiustizia o di eccessiva rigidità burocratica:

*Siamo due pensionati (marito e moglie in comunione di beni) il reddito familiare supera i 36.000 € annui, pertanto devo pagare i ticket sanitari per entrambi ma non posso scaricare quelli di mia moglie sul 730 in dichiarazione congiunta, perché il suo reddito di 2840,51 supera di 43 € la soglia prevista e pertanto non è più a mio carico. Ma vi pare giusto?*

*Il cliente vuole fare una segnalazione negativa per le difficoltà burocratiche che gli anziani novantenni incontrano. Protesta contro l'obbligo di fare l'Isee<sup>2</sup>, e fa presente che ogni mese arrivano comunicazioni dagli enti difficilmente comprensibili, per cui occorre andare spesso al CAF ma non sempre è possibile. Non tutti hanno i figli che li aiutano ad assolvere a questi adempimenti.*

Le “**Aree di miglioramento**” segnalate a Linea Amica hanno per oggetto principalmente aspetti riguardanti l'innovazione e la semplificazione. In estrema sintesi, ciò che viene rimarcato riguarda principalmente la possibilità di “accorciare le distanze” tra cittadini e PA:

---

<sup>2</sup> Indicatore della situazione economica equivalente

*Il cliente ci chiama affermando che non tutti i Comuni permettono di pagare le multe con un bonifico bancario e accettano solo versamenti su conti correnti postali. Ci chiede, quindi, di farlo presente alle autorità per far sì che il bonifico bancario possa essere effettuato in tutte le amministrazioni.*

*Sono il coordinatore provinciale di una Associazione Nazionale regolarmente iscritta nell'Albo delle Associazioni del mio Comune. Ho deciso di inviare un documento (una lettera di due pagine con una terza pagina in allegato) all'attenzione dei singoli consiglieri comunali del mio Comune. Il testo della lettera costituisce un appello ai membri del Consiglio Comunale nel prendere in esame l'attuazione di un istituto previsto dallo Statuto Comunale (Consulta per la Famiglia). Perché a tutti i consiglieri? Un anno e mezzo fa inviai un appello simile al Presidente del Consiglio Comunale ma non ebbi mai risposta e non vi furono esiti. Avevo pensato di usare la PEC, ma non sicuro delle conseguenze, ho preparato 31 lettere personali con tanto di etichetta adesiva "nominativo consigliere - SEDE" e sono andato in Comune per protocollarle. Il Protocollo mi dice che non può. Si possono protocollare, e consegnare, solo le lettere al sindaco ed agli assessori. Per raggiungere i Consiglieri Comunali occorre rivolgersi ai messi comunali. Vado nell'Ufficio dei messi e mi viene detto che non è possibile farsi carico di una spedizione "privata" ai consiglieri. Vengo indirizzato al Segretario Comunale. Stessa risposta. Tutto viene visto come un atto privato e quindi non se ne vogliono far carico. Mi comunicano che possono fornirmi gli indirizzi privati dei singoli consiglieri dove dovrei spedire la mia lettera. Allibito rifiuto la ricezione degli indirizzi (non mi interessano i consiglieri in quanto cittadini privati ma come membri pubblici di un organo pubblico, quindi li in Municipio). Non entro nel merito di come l'amministrazione avrebbe potuto far giungere le mie lettere ai "miei" consiglieri comunali, anche se ho loro suggerito molte soluzioni, anche piuttosto semplici!! Rimango con le mie buste. E con l'ultimo consiglio dei funzionari e di un assessore (!!): venga quando c'è il Consiglio Comunale, fra 15 giorni, e li consegna a mano a ciascuno di loro!! Ho posto anche una domanda. Se avessi usato la PEC dell'amministrazione comunale, avrebbero poi effettuato lo smistamento ai destinatari? Risposta NO. Se vado alla posta faccio 31 raccomandate, ma se uso la PEC, che per il Comune è unica, non posso raggiungere i 31 destinatari. Allora sbaglio a pensare che un cittadino dal momento in cui è eletto in Consiglio Comunale DEVE essere raggiungibile nel solo luogo previsto per ospitare l'organo previsto dallo Statuto Comunale? E cioè in Municipio? Quanto tempo ho perso per poter risolvere questo problema? E quante camomille dovrò consumare per smorzare la delusione di fronte al sarcasmo ed alla arroganza di chi non ha interesse ad ascoltarci? E perché tutti coloro che ho incontrato in Comune, a partire dal Segretario Comunale, non si sono preoccupati del fatto che un cittadino qualsiasi, il quale aveva solo bisogno di indirizzare un semplice appello al Consiglio Comunale, fosse uscito dal Municipio senza aver potuto risolvere il problema?*

*Ho presentato domanda per il contributo d'affitto per l'anno 2008/2009 al Comune presso cui risiedo, oggi mi sono recato in Comune e mi è stato detto che stanno lavorando le pratiche del 2004, quindi per l'espletamento delle pratiche 2008/2009 passeranno 5-6 anni. Non è possibile ridurre questi tempi di attesa?*

Infine, il tema della "**Comunicazione con i cittadini**" (forse sarebbe più opportuno definirlo come disponibilità al dialogo) rappresenta una componente fondamentale sia delle aspettative dei cittadini che della *mission* del servizio Linea Amica.

*Spett. Linea Amica, sono debitore al fisco di poche migliaia di euro, credo. Non conosco l'esatto importo, per i motivi che appresso dirò. Vorrei saldare comunque il mio debito, ma anche tutelare la mia posizione circa importi già pagati o da non pagare, magari perché illegittimi o perché prescritti. Insomma vorrei regolarizzare la mia posizione. Purtroppo, (e dico i motivi della incompleta conoscenza del debito), l'accesso alle informazioni circa la posizione debitoria è*



**Linea Amica**  
La P.A. al tuo servizio



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

*praticamente impossibile: al telefono spesso le informazioni degli operatori sono incomplete, l'accesso online è difficoltoso e complesso. Insomma non è possibile avere certezza di cosa e come fare per mettersi in regola e conoscere la propria posizione.*

*L'utente ci segnala che presso una struttura ospedaliera della sua città di residenza, per il ritiro delle analisi l'orario di ricevimento è dalle 12.00 alle 13.00, in questi giorni di grandissimo caldo una persona anziana che non ha nessuno cosa può fare?*

*Veniamo contattati per la segnalazione di un disservizio verificatosi in un Comune del centro Italia in quanto a fronte di una domanda di sanatoria presentata nell'anno 1985 da parte di un congiunto del cliente (oggi deceduto) il Comune ha rilasciato autorizzazione in data 15/06/2010. Si trattava della sanatoria di opere edilizie abusive ai sensi della L 47/1985. La pratica è stata finalmente chiusa dopo 25 anni e l'auspicio di tale segnalazione è che altri utenti non debbano aspettare 25 anni per avere una risposta dall'amministrazione....*

## **2. L'approfondimento**

### **2.1. Una nuova lettura dei quesiti dei cittadini: avere nuovi occhi.**

Dal punto di vista dei contenuti i primi 12 mesi di attività di Linea Amica hanno mostrato alcune tendenze che possono ormai ritenersi consolidate. I cittadini hanno, infatti, contattato il servizio per ottenere informazioni, chiedere soluzioni a problemi complessi e segnalare inefficienze relativamente al bisogno/volontà di dialogo con la PA, alla propria previdenza/pensione e salute, al lavoro e alle tasse. Quanto avvenuto relativamente ai contenuti non è avvenuto per l'approccio. L'analisi dei quesiti (soprattutto a partire da ottobre 2009), infatti, ha mostrato un notevole cambiamento della qualità dell'interazione tra il cittadino e Linea Amica.

Se nei primi mesi di attività del servizio l'intento era principalmente quello di sfogarsi e lamentarsi del cattivo funzionamento delle Pubbliche amministrazioni, nel corso del 2009 la domanda del cittadino si era sostanzialmente concentrata sulla soluzione di problemi pratici e mostrando, quindi, una lettura di Linea Amica come vero e proprio servizio. Dalla fine del 2009 fino ai primi sei mesi del 2010, tuttavia si è notato un ulteriore "salto di qualità" della domanda. Come già detto nei precedenti report di monitoraggio qualitativo, infatti, il cittadino ha iniziato ad interpretare il servizio come strumento di partecipazione e di vera e propria cittadinanza attiva. Da un approccio passivo verso uno strumento di mera "soluzione del problema" il cittadino è passato ad un approccio attivo verso un "canale di comunicazione" con la PA.

L'esame che ha portato ad individuare questa nuova tendenza ha anche permesso di osservare ed analizzare con occhi nuovi la domanda del cittadino e, in un certo senso, di scorgere delle nuove opportunità, aggiungendo un nuovo elemento alla *mission* di Linea Amica. Dopo oltre un anno di attività, infatti, il servizio ha acquisito una mole di dati ed affinato metodologie e strumenti di analisi tali da poter essere considerato un vero e proprio "osservatorio privilegiato" sul fabbisogno del cittadino a contatto con la Pubblica Amministrazione, sia in termini di contenuti che di modalità.

Il servizio, muovendo in particolare dalle segnalazioni negative sull'operato degli Enti pubblici, ha intensificato le sue relazioni con le Pubbliche amministrazioni raggiungendo una migliore lettura ed una conoscenza approfondita delle problematiche e dei fabbisogni del cittadino-cliente (soprattutto grazie al lavoro di contatto diretto con i cittadini e le amministrazioni degli operatori del Back Office di Linea Amica). Sono così state individuate tre principali categorie di problemi:

- richieste di informazioni e problemi di facile soluzione, rispetto ai quali Linea Amica ha ormai consolidato competenze e strumenti rapidi ed efficaci;
- problemi complessi, che richiedono l'interazione degli operatori del servizio tanto con il cittadino quanto con le Pubbliche amministrazioni coinvolte;
- problemi ricorrenti, che, pur essendo gli operatori del servizio in possesso di una risposta parzialmente codificata, offrono una triplice opportunità: 1) un'intensa interazione con le Pubbliche amministrazioni ed una loro inclusione nel Network di Linea Amica; 2) la segnalazione di problemi strutturali e che riguardano più cittadini (categorie, piccole comunità locali, etc.); 3) la segnalazione di problemi interni alle PPAA e, quindi, l'attivazione di processi di miglioramento organizzativo.

A fronte di questa classificazione, quindi, cosa contribuisce a rendere ogni problema, ogni segnalazione particolare e, di conseguenza, unica? Il fattore umano. Ad attirare l'attenzione e a suggerire un nuovo approccio nell'analisi dei quesiti, infatti, sono stati gli stessi cittadini, attraverso

la loro modalità personale di approccio al problema. Nella maggior parte dei casi, infatti, è il cittadino stesso a ricondurre il proprio problema su un piano reale di vita quotidiana, da un punto di vista sia pratico che emozionale. L'aspetto emotivo diviene così determinante, affinché il dato non rimanga puramente statistico e si riesca a dare una lettura realmente qualitativa del problema in sé e dell'intervento di Linea Amica nel suo complesso.

Pur essendo spesso a conoscenza di normative, termini, regolamenti e tecnicismi, infatti, ciò che preme al cittadino nella sua interazione con Linea Amica è sottolineare l'impatto che il problema segnalato ha sulla sua vita di tutti i giorni, sul suo quotidiano e quanto la mancata soluzione peggiori, in un certo senso, la sua qualità della vita. Da questo punto di vista è interessante notare come, nel descrivere il proprio problema, il cittadino riferisca il proprio quesito ad argomenti comuni: il proprio tempo, i propri soldi, la propria salute, il proprio lavoro. La maggior parte dei quesiti e delle segnalazioni, infatti, può essere scisso in due parti: una tecnica, in cui il cittadino comunica i fatti ed una emozionale, in cui il cittadino tenta di trasferire a Linea Amica quanto rilevante sia il "peso" del problema.

È tentato di tenere in considerazione questo dato emozionale che si è deciso di interpretare i quesiti in base ad argomenti più vicini, quelli, appunto, della vita di tutti i giorni.

## 2.2 Il tempo

*"[...] rivendica a te il possesso di te stesso, e il tempo, che fino ad ora o ti era tolto o sottratto di nascosto o ti sfuggiva di mano, trattienilo e conservalo: alcuni momenti ci sono strappati, alcuni sottratti, altri ci sfuggono. Tuttavia è turpissima quella perdita di tempo che avviene per negligenza. (Seneca, Lettera a Lucilio).*

Uno dei temi che maggiormente ricorre nei quesiti e, soprattutto, nelle segnalazioni dei cittadini è quello del tempo. Il "fattore-tempo" nel rapporto con la Pubblica Amministrazione diviene una chiave di lettura, un metro di giudizio e valutazione del servizio da diversi punti di vista. Di più: un criterio di lettura del valore dei propri diritti di cittadino.

Nel descrivere le caratteristiche del proprio problema, infatti, spesso il cittadino inserisce questo fattore come elemento emozionale di contesto, proprio per dare maggior peso, maggior drammaticità alla sua richiesta. Il tempo diviene quindi spesso elemento narrativo (quasi "espediente") e le richieste, i problemi e le segnalazioni del cittadino dei brevi racconti di vita quotidiana.

Essendo parte dell'esperienza di vita di tutti, come è facile immaginare, la sensazione del tempo "perso" per ottenere un servizio o per accedervi si riferisce in primis alle lentezze burocratiche o alle lunghe attese negli uffici. Emblematici i casi relativi alle attese

### 1) per la prenotazione di un esame medico:

*La cliente lamenta gravi malfunzionamenti da parte di diverse Pubbliche amministrazioni: in primis il CUP della Regione [...]. Per prenotare una visita è dovuta stare 3 giorni a telefono perché il messaggio registrato proponeva continuamente di attendere senza mai attivare il meccanismo della prenotazione. Ha provato molte volte anche a contattare la Polizia Municipale del Comune di [...] ma anche in questo caso l'operatore la metteva in attesa per passargli poi un interno dal quale non arrivava alcuna risposta fino a quando una voce elettronica obbligava a richiamare terminando la comunicazione. Stesso discorso relativamente al centralino dell'[:]: nessuna risposta a numerosi tentativi effettuati dalle 9.00 di mattina fino alle 12.00. La cliente protesta poiché, afferma, "non è giusto che i cittadini debbano sopportare questi disservizi".*

*Abito in provincia di [...] e, dovendo prenotare una visita specialistica di oculistica pediatrica per mio figlio, che ha 3 anni, ho contattato l'Ospedale [...]. Risultato: c'è posto nel 2011 mentre privatamente, allo stesso Ospedale, ho ottenuto l'appuntamento dal venerdì al lunedì. Vorrei sapere perché. Non volevo credere che «solo chi ha i soldi può curarsi» ma adesso mi sto convincendo. La salute è un diritto per tutti che deve essere mantenuto. PS: anche in altre strutture ospedaliere i tempi di attesa sono lunghissimi.*

2) per un rimborso:

*Il cliente ha fatto un pagamento allo Stato per un condono del 2004 in data 04/11/2004 con versamento unico allo Stato. Il 70% andava allo Stato ed il restante 30% al Comune di [...]. Il Comune per il rilascio della documentazione ha richiesto il pagamento specifico del 30% che il cliente è stato costretto ad effettuare in aggiunta a quanto già pagato. Successivamente ha richiesto un rimborso allo Stato di quel 30% erroneamente pagato. Ad oggi non ha ancora ricevuto nulla. La questione è molto complicata in quanto inizialmente gli era stato detto che la competenza per il rimborso era dell'Agenzia delle Entrate di [...] ma nel momento in cui stava per fornire le coordinate bancarie per l'accredito, la pratica è stata trasferita a Roma presso il Ministero delle Infrastrutture. Il cliente non sa più come riavere il suo denaro.*

3) per una sentenza:

*Il cliente è titolare di un'emittente radiofonica. Dopo 8 anni di cause e sentenze del TAR a suo favore, né vede rispettate le sentenze, né ottiene risposte di alcun tipo dalle amministrazioni coinvolte. In conseguenza di questa inottemperanza, la sua attività ha avuto un calo del 70% del fatturato, alcuni dipendenti sono stati licenziati e i debiti sono "enormemente aumentati".*

Se, in alcuni casi estremi, il cittadino si mostra, in un certo senso, assuefatto all'attesa,

*La cliente è entrata in contatto con l'Ufficio Condoni Edilizi del Comune di [...] che gli ha comunicato che per la conclusione dell'iter della sua pratica deve "avere pazienza ad attendere". La pratica è ferma da 23 anni*

vi sono molti altri casi in cui il tempo tolto alla propria vita privata per ottemperare ad un obbligo, dal cittadino viene percepito, al contrario, come un bene prezioso, al pari del denaro. Il tempo da "perso" diviene "investito" in maniera del tutto consapevole e, in cambio di questo investimento, proprio come per il denaro, il cittadino esige un servizio.

Così, ad esempio, troviamo spesso collegati i tempi impiegati con suggerimenti per il miglioramento organizzativo delle PPAA:

*Ho recentemente rinnovato la patente, pagando tre tasse diverse, in tre uffici situati in tre luoghi diversi, a tre operatori diversi. [...] Ma cosa aspettate a riunire i tre importi ed a far pagare l'importo via Internet? Non parlo poi del tempo perso!*

Nella maggior parte dei casi, tuttavia, è proprio il collegamento tra il tempo perso/investito dal cittadino e le lentezze da parte della Pubblica Amministrazione ad essere al centro, soprattutto, delle segnalazioni dei cittadini:

*"Io sottoscritto, [...], informo che questa mattina alle ore 11.00 sono stato contattato telefonicamente da un dipendente di [...] il quale mi ha detto (se ho capito bene) che il giorno di pagamento della pensione è quello indicato dall'Ente e tale giorno stabilito deve essere rispettato, poiché, ha affermato il dipendente, «se ognuno un giorno stesse male oppure fosse fuori Roma creerebbe delle difficoltà. Altrimenti deve aprire un proprio conto corrente». Mi sembra assurdo e siccome credo di avere ragione e dovrebbe essere possibile riscuotere la*

*pensione anche una volta trascorso il giorno di pagamento (poiché sono soldi miei), ho richiesto al dipendente nome e cognome e mi rivolgerò ai servizi legali di un'associazione di tutela dei consumatori”.*

Il contrasto tra la rigida puntualità richiesta al cittadino e l'indeterminatezza dei tempi della PA è evidente.

È così possibile affermare che attraverso il servizio offerto da Linea Amica il cittadino non percepisca più la Pubblica Amministrazione come un insieme di sigle o di monolitiche ed impermeabili strutture. Descrivendo le lentezze della PA un utente si chiede: *Come posso competere con un'organizzazione che utilizza la propria posizione dominante per sfinirmi?*. Ecco, dunque che, nell'interazione con le persone che operano nelle istituzioni pubbliche, il cittadino recupera la consapevolezza dei propri diritti di cittadinanza attiva. La lentezza, l'inadempienza non sono più un “dato acquisito”. I termini “organizzazione” e “posizione dominante”, solitamente utilizzati in campo economico e lavorativo, sono lontani della consueta idea di PA e descrivono una struttura con una *mission*, degli obblighi e delle responsabilità rispetto ad un prodotto e un servizio da fornire. Non ottemperare a questi obblighi o non fornire questi servizi divengono così, comportamenti da stigmatizzare e su cui è possibile e, per certi versi, doveroso intervenire.

### **2.3 Il denaro.**

*Ricorda che il tempo è denaro.  
(Benjamin Franklin, 1748)*

*Quando il tempo è denaro, sembra morale risparmiare tempo, specialmente il proprio.  
(Theodor Adorno, Minima Moralia, 1951)*

Dal tempo al denaro, il passo è breve. A conferma della specificità degli interrogativi e della qualità dell'approccio dei cittadini al servizio Linea Amica, i quesiti riferiti al tema del “denaro” mostrano da subito un superamento dell'equazione comune “tempo = denaro”.

È, ovviamente, possibile rintracciare interventi dal sapore puramente “recriminatorio”, anche se sempre molto circostanziati ed inseriti in un contesto di “vita quotidiana”:

*L'Ufficio Nautica della Motorizzazione Civile di [...] lavora a giorni ed orari a sua discrezione senza avvisare i malcapitati che vi si recano i quali sprecano tempo e denaro per farlo. Non c'è modo di ovviare a questo inconveniente? Quando si capirà che la PA è a disposizione del cittadino e non viceversa? E come poteva questo Ufficio fare eccezione alla prassi ormai sedimentata? Ma noi ci dobbiamo sempre distinguere nell'inefficienza [...].*

*La cliente segnala che la frazione dove abita è molto trascurata, anche se pagano regolarmente le tasse. “I giovani se ne sono andati”, afferma, “perché non li aiutano e gli anziani muoiono, perciò è destinata a scomparire, nonostante tutti i soldi che ci sono” in quanto Regione a Statuto Speciale.*

Come evidente nel quesito precedente, il tema del denaro si lega spesso a quello delle tasse e ai diritti che il cittadino rivendica in virtù della sua contribuzione tributaria. Questo tema sarà oggetto dei prossimi report di approfondimento, mentre in questa sede è molto interessante notare come siano diversi gli approcci del cliente di Linea Amica rispetto alle inefficienze ed inadempienze della PA. Il primo, come abbiamo potuto vedere, riguarda la perdita del proprio denaro, sia come sottrazione di tempo al proprio lavoro, sia come costi aggiuntivi.

*[...] Ecco il bello dell'Amministrazione Pubblica: possono comandare a discapito di tutti, cioè Professionisti del settore e Cittadini compresi [...] A questo punto mi domando: ma le nostre spese e il nostro lavoro che fine fanno? Si può decidere di causare tale disservizio senza che nulla accada? [...] a chi rivolgerci per avere un peso ed una Dignità lavorativa? Sono e sarò sempre convinto che la privatizzazione di determinati Settori e Ministeri sia di vitale importanza per una vita lavorativa quotidiana e duratura.*

Esiste, poi, un costante richiamo ad alcuni atteggiamenti, ad alcuni *escamotage* frequentemente utilizzati dalle Istituzioni e dai suoi operatori come “uscita di sicurezza”, risposte preconfezionate a fronte di richieste dirette da parte dei cittadini. Una su tutte: il servizio non è erogabile a causa di mancanza di fondi. Il tema, soprattutto in questa congiuntura economica, è ovviamente molto delicato poiché spesso negli ultimi anni le PPAA, regionali e locali soprattutto, si sono trovate di fronte a tagli e ridimensionamenti delle proprie disponibilità economiche che hanno ovviamente inciso sulla loro capacità operativa. Tuttavia è interessante notare come questa giustificazione venga fornita più frequentemente (e quindi riportata dai cittadini a Linea Amica) rispetto a casi molto specifici:

*[...] la cliente è disabile e intende segnalare che il suo Comune di residenza [...] non dispone di un accesso per i disabili, ha poco personale ad essi dedicato ed è poco organizzato. A causa di ciò i disabili incontrano molte difficoltà. Il Comune, quando loro muovono delle osservazioni o chiedono qualcosa, immediatamente fornisce la stessa motivazione: non ci sono soldi. La cliente intende mettere in atto una sua idea: riunire tutte le persone che hanno diversi problemi (anziani, disabili, ecc..) per poter fare delle rimostranze al Comune [...].*

*[...] la cliente vuole segnalare il “malcostume” di alcuni insegnanti della Scuola di un piccolo paesino [...]. Costoro, al termine delle vacanze di Natale e di Pasqua, si sono “messi in malattia”. La cliente si è rivolta al Dirigente Scolastico il quale ha affermato che quello della sua Scuola non è l'unico caso e che “non essendoci soldi nella scuola non si possono neanche chiamare dei supplenti” [...].*

Vi è, infine, un ulteriore approccio al tema “denaro-PA” che, per molti versi, si ricollega a quanto precedentemente detto rispetto al tempo e ad una lettura di cittadinanza attiva. In questo caso i cittadini inseriscono l'elemento del “controllo” sui conti delle Amministrazioni Pubbliche:

*Tre anni fa il cliente ha fatto richiesta di copia di un progetto di un fabbricato al Comune di [...], senza ottenerlo. Cinque mesi fa formula una nuova richiesta per lo stesso documento e il Comune si rifiuta nuovamente di consegnarlo affermando di non averlo in archivio. Il cliente sostiene che il Comune ha “dichiarato il falso” e conclude affermando di voler denunciare “i colletti bianchi” e chiedendo che si facciano controlli e verifiche di spese “sui soldi gestiti dal Comune”.*

*[...] accesso agli atti del Bando della Provincia di [...] 2008-09 per esclusione: il TAR della Regione [...] ha detto che ci spetta anche la copia e non solo la visione di tutti i progetti presentati (vinti e non vinti) e il regolamento per l'accesso agli atti della Provincia dice che ci devono essere concessi 10 gg. lavorativi [...]. Alla fine mi hanno concesso solo 6 ore lavorative per visionare oltre 200 progetti contro i 10 gg lavorativi previsti dal regolamento della stessa Provincia. C'è qualcosa che non va'. Forse i soldi li hanno elargiti “male”!*

*Vivo in un Comune dove è più di 40 anni che manca il piano regolatore, amministrazioni diverse si susseguono, promettono, adottano piani regolatori che poi puntualmente vengono cestinati dalle successive amministrazioni e si ricomincia daccapo sperperando denaro pubblico per i tecnici di turno che ridisegnano un nuovo piano e così via. Ora ci troviamo di fronte*



**Linea Amica**  
La P.A. al tuo servizio



**Governo italiano**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

*all'ennesima illusione ma questa volta anche con la beffa. Cerco di spiegare sinteticamente: 2007 nuove elezioni e nuova amministrazione; PUC dell'amministrazione precedente cestinato; nuovo incarico e nuova formulazione; 2008/09 adozione del nuovo PUC (ed ecco la beffa) con immediata richiesta di pagamento dell'ICI su aree che sono sempre state agricole e che ora vengono considerate immediatamente edificabili; molte di queste aree sono attualmente incolte perché non più coltivate ed ora non appartengono più ai coltivatori perché i padri e i nonni coltivatori sono morti in attesa di un PUC e i figli e i nipoti fanno altro e tenevano quei pezzi di terra lì in attesa. Gli amministratori hanno quindi cambiato subito furbescamente i valori e su un terreno agricolo che prima pagava 500 euro ora ne vogliono 3.000. Ci dicono, i politici, che la legge gli dà questa facoltà e visto che il Comune ha sempre più fame di soldi la applicano. La nostra domanda è una sola: la proprietà privata ha ancora senso? Perché è data questa facoltà impositiva senza dare nulla in cambio? Tutti siamo d'accordo: quando il PUC sarà operativo definitivamente pagheremo questa tassa (l'ICI: fastidiosa ma utile per il bisogno sociale della collettività), sui nuovi terreni edificabili perché avremo un bene di valore. Ma ora non ho nulla perché il PUC è solo "adottato" e deve andare in Regione, deve tornare con chissà quali modifiche, magari viene rigettato o, peggio (come si teme), il prossimo anno si andrà di nuovo a votare e i nuovi amministratori lo ricambieranno. Allora sorge il dubbio legittimo che questi possano tentare di premere sulla gente per rifarsi votare affinché l'iter non venga interrotto e possano continuare a farci sognare col procedere del PUC: non sembra un vago ricatto politico? Ad oggi se voglio vendere nessuno me lo compera al prezzo sul quale devo pagare le tasse o l'ICI perché nessuno sa ancora se potrà veramente costruire. Abbiamo poi scoperto che prontamente hanno stralciato l'articolo del Regolamento Comunale che prevedeva il rimborso se il cambio di destinazione d'uso non avveniva definitivamente entro 5 anni. Come dire: pagate e i soldi ce li teniamo comunque anche se non facciamo più nulla e giochiamo con le vostre vite. Lo so parlare di vita e' eccessivo, ma credetemi, ci sono persone anziane o giovani disoccupati che hanno ereditato o si trovano in possesso di terreni che potevano dargli una speranza e purtroppo dovranno vederseli pignorare se non pagano o peggio dovranno accettare l'offerta di svendere per non dire regalare ai soliti avvoltoi. Grazie.*

L'analisi che si scorge, soprattutto nei due ultimi casi, sembra andare oltre la consapevolezza che i soldi gestiti dalle Amministrazioni siano, appunto, pubblici e, quindi, anche propri. Non c'è un semplice collegamento tra il pagamento delle tasse e i diritti che questo comporta. Ciò che risalta è la consapevolezza del possibile utilizzo "strategico" dei fondi pubblici e delle molte e sottili sfumature che questo utilizzo comporta.

Anche in questo caso il cliente di Linea Amica non punta semplicemente a segnalare il proprio problema, ma a porsi come "sensore locale", per non dire come vero e proprio "controllore", sulle modalità e le finalità di utilizzo del denaro pubblico. Anche in questo caso ciò che si evidenzia è un approccio attivo (o "proattivo", verrebbe quasi da dire) del cittadino nella sua interazione con la PA, vissuta come entità che deve, è proprio il caso di dirlo, rendere conto del suo operato.

## 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;
- ✓ Clusterizzazione per argomenti
- ✓ Contenuto della segnalazione.

La prima classificazione prende in esame i livelli di Amministrazione e la tipologia di Enti riportati nella tabella che segue<sup>3</sup>:

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

<b>LIVELLI DI AMMINISTRAZIONE</b>	<b>TIPOLOGIA</b>
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

La seconda classificazione è effettuata sulla base del contenuto del ticket analizzato ed è rapportata ad una serie di eventi/situazioni/interessi rispetto ai quali i cittadini hanno necessità di interloquire con la Pubblica Amministrazione. Partendo quindi dall'analisi della domanda sono state individuate le seguenti aree prevalenti:

<sup>3</sup> Le fonti utilizzate per l'elaborazione della classificazione per livelli e tipologie di Amministrazioni sono reperibili sul sito [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it) e [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

- ✓ *Ambiente e sicurezza*
- ✓ *Assistenza e salute*
- ✓ *Lavoro*
- ✓ *PA rispondimi*
- ✓ *Quotidianità e tempo libero*
- ✓ *Soldi*
- ✓ *Studio*

Il terzo livello di classificazione è stato definito sulla base delle caratteristiche ricorrenti nelle segnalazioni che, dopo l'esperienza maturata nel corso del primo anno di attività, possono essere ricondotte a quattro macro tipologie giunte a Linea Amica nel 2009, in particolare:

- ✓ **Proposte** (Suggerimenti e segnalazioni provenienti dai cittadini in merito a qualsiasi tema relativo all'attività della PA, inclusa la produzione legislativa e le attività di controllo);
- ✓ **Proteste** (asserzioni relative a disservizi specifici o di carattere generale);
- ✓ **Aree di miglioramento** (imprecisioni, inesattezze, inosservanze e ritardi nello svolgimento dei compiti previsti);
- ✓ **Comunicazione con i cittadini** (informazioni e servizi difficilmente o non raggiungibili dal cittadino).