

CONVEGNO

AUTONOMIE LOCALI, INNOVAZIONE, COMPETITIVITA'

COME SI AGGIORNA LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

IN UNA SOCIETÀ CHE CAMBIA.

23 GENNAIO 2009

Dr. SECONDO AMALFITANO - Consigliere per le Autonomie Locali, Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

Devo necessariamente fare due considerazioni come premessa. Non ci rendiamo conto, spesso e volentieri, che la società contemporanea ha delle mutazioni con una velocità che non ci appartiene, perché culturalmente, mentalmente ed anche fisicamente noi siamo figli di una società che aveva trasformazioni e mutazioni che verosimilmente si potevano controllare e seguire con il calendario. Oggi le mutazioni si controllano e seguono i tempi dettati dal cronometro. Questo per riportarmi all'intervento del Sindaco di stamattina, che diceva una cosa ovvia, ma non banale. Questa particolare riflessione, per altro evocata anche nell'ultimo intervento del primo blocco, ci deve fare riflettere molto, perché noi (la politica, la burocrazia, il potere decisionale) spesso approcciamo le problematiche, i problemi, con la logica del calendario. Questo è un primo momento di grave crisi. L'altra considerazione come premessa è che nella pubblica amministrazione ci dobbiamo rendere conto che manca un elemento fondamentale che detta i ritmi al settore privato: il mercato; nella pubblica amministrazione non c'è il mercato. Questo significa che il competitor non esiste, il cittadino diventa utente, nel privato, invece, il cittadino è cliente, perché l'offerta dei servizi, l'offerta dei prodotti nel privato ha i competitors e quindi la competizione ha il mercato che detta le sue regole.

Sulla base di queste due considerazioni preliminari e fondamentali, si è inserita l'attività del Ministero della Pubblica Amministrazione, ma permettetemi di dire l'attività di Renato Brunetta, perché poi c'è modo e modo di interpretare il ruolo di Ministro. Io sto nella pubblica amministrazione da circa 34 anni, ininterrottamente, e l'ho fatto sempre dal lato della politica. Oggi mi ritrovo più o meno a farlo in un ruolo tecnico. Sono stato Sindaco, sono stato coordinatore dei piccoli Comuni dell'Anci nazionale per quattro anni, ho una discreta conoscenza, non buona, non ottima, ma una discreta conoscenza della pubblica amministrazione e devo dire che in questi 34 anni non mi era mai capitato di imbartermi in un soggetto che io con affetto fraterno definisco pazzo scatenato, che è Renato Brunetta. Lui immediatamente ha percepito questi due problemi fondamentali della pubblica amministrazione e sulla prima riflessione, sui tempi, (qui si è giovato del suo carattere e della sua voglia di fare, della sua capacità di fare), vi assicuro che i ritmi il cronometro a stento riesce a reggerli. Quanto poi alla mancanza del mercato, qui stiamo mettendo in campo una serie di attività per creare il mercato nella pubblica amministrazione. Una delle prime invenzioni è stata quella di "Reti amiche". Sicuramente avrete sentito la pubblicità. Che cosa è

successo di simpatico? Che il mercato come front-office si è aperto: tabaccai, poste, notai, farmacie, addirittura i Carabinieri stanno lavorando con il Ministero per diventare front-office della pubblica amministrazione e dare al cittadino una serie di servizi con più opportunità, quindi non legata agli spazi fisici, che è lo sportello del Comune, lo sportello dell'Inps, lo sportello dell'Inail e così via, ma plurispaziale, e soprattutto senza orari: il tabaccaio in alcuni posti sta aperto fino alle 10 di sera, quindi il pomeriggio, la domenica, i festivi. Al mercato che si è aperto a fare da front-office, ovviamente tutto in modo gratuito, abbiamo dovuto verificare che il back-office non era preparato a supportare l'avvento di "Reti amiche". Oggi il grosso dell'impegno nel Ministro è quello di attrezzare il back-office, vale a dire che oggi l'unico bocchettone serio al quale riusciamo a collegare il complesso di "Reti amiche" è il bocchettone dell'Inps, la quale negli ultimi anni ha fatto passi da gigante e si è attrezzata per erogare servizi in via telematica. In questo devo dire che abbiamo incrociato anche piccole realtà comunali, piccole realtà locali, abbiamo incrociato un'ASL in grado di fornire in via telematica con il sistema di "Reti amiche" la quasi totalità dei servizi, abbiamo incrociato dei Comuni che in via telematica sono in grado di erogare i servizi; domani mattina saremo a Cisterna di Latina per inaugurare il nuovo Anagrafe on-line, per cui il cittadino da remoto si farà tutta la sua certificazione, che ovviamente, per una serie di problemi legati alla firma digitale e quant'altro, sarà poco più che un'autocertificazione. Però immaginate l'apertura dell'anagrafe on-line ai Carabinieri: i Carabinieri avranno accesso a tutta l'anagrafe. Quindi immaginate il tempo che il Carabiniere impiega per andare al Comune, allo sportello per chiedere i dati di tizio o di caio e l'ufficiale dell'anagrafe lascia quello che sta facendo per andare a prendere la scheda e così via tutti gli altri Enti pubblici. Questo che significa? Questo significa che abbiamo un'Italia molto, molto a macchia di leopardo. Ho verificato che sono stati abbastanza accantonati i concetti classici di nord e sud, di est ed ovest. Oggi sarei più tentato di parlare di isole felici e isole meno felici. Ovviamente le isole felici sono più frequenti in una certa area geografica, ma qui non voglio fare marchette in casa vostra, perché lo sapete meglio di me, meno frequenti in altre aree geografiche. Però questo è un altro dato che ci deve fare riflettere.

Ritornando allo spiegamento di forze del Ministero, quando abbiamo immaginato come creare il mercato, la prima cosa che ci siamo detti è stata: verificiamo che cosa succede nella pubblica amministrazione in termini di lavorato. Qui abbiamo impattato la realtà devastata della pubblica amministrazione, dall'assenteismo falsamente venduto come "assenza per malattia". Mi permetto di usare il termine falso con una certa leggerezza, anche se è un termine pesante, ma purtroppo è la verità. Non si spiega diversamente il crollo dell'assenteismo per malattia mese su mese, ormai ci siamo assestati fra il 40 e il 42%. In termini di forza lavoro, in termini di giornate - uomo, vi rendete conto che è una marea enorme di forza lavoro in più. E' chiaro che qui, con un intervento old-style, cauto, prudenziale, (verifichiamo bene la norma), ci avrebbero impallinato il giorno dopo. Qui pregherei almeno gli addetti ai lavori, visto che i media non vogliono farlo, non lo sanno fare, ma non gli interessa più di tanto, di essere più cauti nell'interpretare delle norme o, per meglio dire, dare la giusta interpretazione alle norme. Il tutto è stato venduto e contrabbandato come "lotta ai fannulloni" e come "pubblica amministrazione è fannullona". Io mi sono andato a risentire, a

rileggere i comunicati, a risentire le dichiarazioni in diretta del Ministro, non si è mai azzardato a dire che la pubblica amministrazione italiana è una pubblica amministrazione di fannulloni. Ha detto che è una pubblica amministrazione fondamentalmente sana, ma che purtroppo ha la piaga del fannullone che va rimossa per migliorare le condizioni di lavoro, la produttività, soprattutto per remunerare meglio chi lavora. L'altra cosa che, senza prenderci in giro, ci dobbiamo dire, è che negli anni i vari contratti nazionali del lavoro, la contrattazione decentrata e tutto quanto, hanno portato all'azzeramento della meritocrazia. Chi fa il datore di lavoro, da Sindaco, da pubblico amministratore, sa benissimo di cosa stiamo parlando. Da Sindaco, il mio dramma era non potere dare un euro in più a qualche dipendente che svolgeva un lavoro straordinario in termini quantitativi e qualitativi. Facevamo circa, per capirci, 200 matrimoni civili all'anno, il che significa fare matrimoni di domenica, di sabato, la notte, abbiamo fatto il primo matrimonio del terzo millennio a mezzanotte e un minuto dell'1/1/2001; la notte di capodanno stavamo in Comune a mezzanotte e un minuto a celebrare un matrimonio civile e io a quel funzionario di anagrafe non potevo dare una lira in più perché me lo vietava il contratto e non c'erano formule. Viceversa, lui percepiva lo stesso stipendio, produttività inclusa, di qualcun altro che invece avrebbe meritato un calcio in qualche parte anatomica ben precisa ed allontanato dalla pubblica amministrazione. Ma non voglio dilungarmi su questi aspetti. Sta di fatto che quello scossone ci ha consentito innanzitutto di chiudere in un angolo il sindacato becero che danneggia il sindacato e danneggia i lavoratori, perché questo va detto; non sempre il sindacato tutela il lavoratore e non sempre il sindacato fa il sindacato. Se il sindacato diventa movimento politico, non funziona più. Grazie a tutto questo, siamo riusciti a mettere in un angolo questo tipo di sindacato, a fare emergere il sindacato buono ed oggi parliamo di nuovo modello contrattuale, oggi parliamo di premialità, oggi parliamo di introdurre il mercato nella pubblica amministrazione, cosa che fino a qualche mese fa non era ipotizzabile neanche a livello di immaginazione. Qui mi permetto di fare una riflessione. I numeri vanno letti, ma vanno anche interpretati, e mi ricollego a tutto il primo blocco della mattinata sui dati statistici. Non sempre un numero è rappresentativo in modo chiaro ed inequivocabile di una realtà. Riguardo all'aumento del reddito medio pro capite maggiore del 14 nell'entroterra rispetto al 13, anche qui è chiaro che se sulla costa c'è stato un aumento del reddito medio prossimo ai 100.000 euro ed è aumentato del 13%, ha un significato; se nell'entroterra il reddito medio era di 10.000 euro all'anno ed è aumentato del 14, è pur vero che ha un altro significato. Il dato spesso e volentieri, letto asetticamente, ci porta addirittura fuori strada.

Sulle assenze è venuta fuori un'amministrazione, della quale per carità di patria e di appartenenza territoriale ometto di fare il nome, dove l'assenteismo per malattia aveva subito un calo del 10%. Un'isola felice, contentissimi. Andiamo a leggere il calo, o meglio, ci caliamo nella realtà del calo e scopriamo che non essendoci meccanismi di controllo sul lavoro ed essendoci invece una serie di premialità, dal buono pasto ad altri ammenicoli legati alla presenza, la gran parte dei lavoratori anziché ricorrere al certificato rilasciato generosamente da qualche medico amico, preferiva andare in ufficio, ritirare gli ammenicoli aggiuntivi, ritornarsene da qualche altra parte e di fatto risultava presente, pur stando da tutt'altra parte affaccendata.

A questo punto ecco che il dato apparentemente positivo è diventato drammaticamente negativo, però è servito ugualmente perché ha consentito a qualcuno di aprire gli occhi su un fenomeno che fino ad allora non appariva.

Sull'importanza del dato statistico non perderei un minuto di tempo in più perché è fondamentale. D'altra parte ero solito dire ai miei amministrati che se dobbiamo progettare una casa, la prima tavola dei progetti è lo stato di fatto, su tutto il resto sembra che lo stato di fatto sia un optional che non serve, cosa non vera; fortunatamente i medici prima di intervenire con un medicinale o intervenire con un'operazione chirurgica, provvedono ad analizzare lo stato di fatto facendo una serie di analisi e di rilevazioni.

Mi fermo con le informazioni, dicendo che il 29 annunceremo il varo di un'altra idea straordinaria di Renato Brunetta: annunceremo il varo del più grande URP, fra virgolette, d'Europa, perché stiamo costituendo un ufficio nel quale interverranno in prima battuta circa 100 risponditori, un call-center, chiamatelo come volete, un luogo fisico all'interno del quale ci sono degli addetti ai lavori che seguiranno il cittadino nelle sue istanze più difficili e nelle istanze che i normali call center, i normali URP non sono stati in grado di risolvere. Sia ben chiaro, non si sostituirà nessuno, né Comune, né Provincia, né Inps, né quant'altro, per tutta quella che è l'attività di relazioni con il pubblico e di call center, ma sarà un gradino superiore che farà fare sistema a tutti gli URP della pubblica amministrazione; ci consentirà di avere un recall in termini di dati, perché andremo a verificare. Abbiamo abbastanza paura di questa cosa, perché abbiamo valutato che oggi, senza calcolare la difesa, senza calcolare le Forze dell'Ordine, senza calcolare le municipalizzate, agli URP, badate bene, non direttamente ai singoli uffici ma agli URP della pubblica amministrazione, oggi pervengono 500.000 contatti al giorno. Se per un attimo solo qualcuno si dovesse fare l'idea che il mega URP, il grande URP o il grande call center della pubblica amministrazione è sostitutivo o alternativo agli altri, noi andiamo in crisi dopo 5 minuti perché l'apparato non reggerebbe. Ci sarà una campagna promozionale abbastanza chiara per definire bene questa mission e soprattutto questo ruolo. Ma quello che ci aspettiamo è di verificare innanzitutto dove sono i colli di bottiglia della pubblica amministrazione, un dato che oggi non ci è dato sapere. Quello che vorremmo conoscere attraverso questa innovazione è che cosa funziona meglio della pubblica amministrazione e che cosa non funziona meglio; quello che vorremmo anche conoscere è il mercato come reagisce alle innovazioni, tant'è che l'Inps si è attrezzata con un URP ultramoderno, nel quale ha investito 100 milioni di euro e che è partito in questi giorni. Stiamo andando avanti con qualche milione di euro, stiamo ad un milione e mezzo di euro, quindi mezzi pochi, però questa è l'altra scoperta che abbiamo fatto: nella pubblica amministrazione molto spesso più che i soldi servono le idee, serve la correttezza, l'onestà, la pulizia mentale e poi serve quella italica fantasia che non guasta, anche quell'italica motivazione che è fondamentale per il lavoratore della pubblica amministrazione. Dobbiamo a tutti i costi far sì che il cittadino da utente possa diventare cliente della pubblica amministrazione. Questo è il nostro obiettivo.

(secondo intervento)

E' già in itinere il provvedimento per lo sveltimento dei pagamenti, quindi stiamo parlando di una cosa già fatta (i tempi ovviamente parlamentari).

Detto questo, lo stimolo finale credo sia abbastanza complesso e profondo. L'ipocrisia (ovviamente è un'ipocrisia buona, non cattiva, non becera) italiana è infinita ed enorme. L'Italia è un Paese complesso, apparentemente piccolo e invece è enorme, nel quale si sono sviluppati una molteplicità di sistemi e di modelli; tutto questo potrebbe essere una grande opportunità per l'intero tessuto produttivo, per la pubblica amministrazione, per i cittadini e finisce per essere invece una grande palla al piede perché ogni intervento correttivo di un problema diventa a sua volta generatore di altri problemi, in quanto in nessunissimo caso è possibile portare avanti un modello unico che vada bene per tutti. Se consideriamo che gli 8200 Comuni italiani hanno 1000 anni di storia, alla faccia della Repubblica e delle Regioni, che hanno storie una poco più che secolare, l'altra neanche secolare, 1000 anni di storia hanno portato a determinare oggi 8200 soggetti uno diverso dall'altro. Allora immaginate un intervento normativo che si chiama Codice delle Autonomie o qualsiasi altra cosa che va a risistemare tutto questo. E' ovvio che l'intervento risolutore non c'è. Cosa diversa è quando in un sistema tedesco, inglese, francese, si interviene con dei correttivi. E' una crisi questa che ha devastato il mondo, perché atipica, perché nuova, perché a pagare la crisi sono soprattutto non i generatori della crisi, ma quelli che l'hanno subita, perché la crisi non nasce in Italia e non nasce neanche in Europa, almeno nella stragrande parte dell'Europa, ma la stiamo subendo noi più che altri sistemi; di fronte ad una cosa del genere, una cosa è intervenire in un sistema abbastanza rodato, omogeneo, compatto, quale può essere quello tedesco o quale può essere quello francese, però vi invito a riflettere su questo. Se prendo un Comune di 2500 abitanti del Belgio o della Francia e lo vado a confrontare con un altro Comune di 2500 abitanti dello stesso Belgio o della stessa Francia, trovo quasi due fotocopie, due carte carbone. Se lo proviamo a fare in Italia, troviamo di tutto e di più. Basti pensare ai 2500 abitanti di Ravello ed ai 2500 abitanti del Comune dell'entroterra riminese, due cose completamente diverse.

Quindi ci dobbiamo rendere conto di questo e mettere da parte un'ipocrisia che non serve a nessuno. In questo caso i numeri hanno un senso e hanno un significato, ma non ci devono portare fuori strada. L'Italia è il paese dalle mille contraddizioni. Sappiamo oggi che in Val d'Aosta vengono spesi, dalla Regione valdostana, 12.000 euro pro capite all'anno di servizi regionali per ogni cittadino. La Provincia autonoma di Bolzano scende a 9000 euro, la Lombardia, non il profondo sud, crolla a 2000 euro all'anno di servizi. Questa è l'Italia! Il Sindaco di un Comune, di un Comunello non riesce a mettere un po' di asfalto in una buca e il Sindaco di fronte dà contributi per i gerani, i contributi per gli asili nido, contributi per il posto auto e chi più ne ha ne metta, 2 km. di differenza, un ponte di differenza! Questa è l'Italia. Allora in questo contesto, signori, lamentarsi va bene, ma non più di tanto. Stiamo dimostrando al mondo che laddove ci si rimboccano le maniche e laddove si hanno le idee chiare, i risultati vengono e l'Italia è un grande Paese, è un grande sistema. Tutto qua. Pubblica amministrazione è una sigla, P.A., che dice tutto, dice 3 milioni e mezzo di

soggetti, ma non dice nulla nella estrema variabilità di questi soggetti, nella estrema variabilità di capacità produttiva.

Dobbiamo andare ad un sistema meglio organizzato e più strutturato, in qualche modo lo stiamo facendo e le eccellenze ci sono dappertutto. Parliamo anche senza scomodare destra e sinistra, nord e sud, tutto sta a metterli in rete, a farli funzionare e con tanta umiltà, ma soprattutto tanta voglia, tanta forza e tanto coraggio , come credo che il Ministro Brunetta stia dimostrando, al di là delle etichette che si affannano ancora a volergli mettere addosso, etichette false, stiamo dimostrando che si può fare e ce la faremo. In questo sono ottimista, poi parlo in una terra che parte già da un gradino più alto.