



BUROCRAZIA
Diamoci un taglio!

II RAPPORTO

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

LUGLIO 2010

UANAS

Ufficio per la semplificazione
Dipartimento della funzione pubblica



Executive summary

Con “Burocrazia: diamoci un taglio!” il Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione promuove la partecipazione attiva dei cittadini e delle imprese alle politiche di semplificazione amministrativa. L’iniziativa, lanciata alla fine di novembre del 2009, raccoglie attraverso un questionario *on-line* segnalazioni e proposte che provengono dall’esperienza diretta degli utenti. Un nuovo modo di fare semplificazione, quindi, che parte dall’ascolto per individuare interventi mirati che rispondano alle reali esigenze del paese.

Il secondo rapporto illustra i risultati dell’iniziativa al 30 giugno 2010, proponendo una sintesi dei contributi dei cittadini e una descrizione delle conseguenti iniziative programmate e realizzate dal Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione.

Le circa trecento segnalazioni pervenute hanno restituito un quadro ricco e articolato della domanda di semplificazione dei cittadini e delle imprese, offrendo molte indicazioni preziose per impostare la politica di semplificazione del Ministero della pubblica amministrazione e dell’innovazione sulla base delle proposte concrete dei cittadini e dalle imprese.

L’analisi e l’istruttoria delle segnalazioni pervenute negli ultimi tre mesi confermano e ampliano il quadro della domanda di semplificazione già tracciato a marzo nel primo Rapporto e consentono di mettere più efficacemente a fuoco le istanze più ricorrenti.

Innanzitutto, la domanda di accelerazione e, soprattutto, di effettività dei processi di digitalizzazione dell’amministrazione pubblica si è arricchita di numerose proposte, tese in particolare a promuovere l’utilizzo della Posta elettronica certificata per semplificare le pratiche più comuni della vita quotidiana dei cittadini. Gli altri temi ricorrenti restano la sburocratizzazione dei rapporti tra amministrazione e cittadini, la riduzione della “molestia burocratica” che grava sulle imprese e la semplificazione amministrativa per i soggetti in condizioni di maggiore debolezza.

Negli ultimi tre mesi si sono arricchite la concretezza delle segnalazioni e la puntualità e qualità delle proposte pervenute, che hanno fornito numerose indicazioni, già raccolte in numerose iniziative di semplificazione del Governo.

Accelerare la digitalizzazione

Le segnalazioni pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!” hanno innanzitutto fornito importanti suggerimenti per le modifiche al Codice dell’amministrazione digitale, già approvate in via preliminare dal Consiglio dei Ministri e attualmente al parere del Consiglio di Stato e delle Commissioni parlamentari, in vista della definitiva approvazione.

Le principali novità proposte riguardano l’introduzione dei pagamenti telematici, l’acquisizione d’ufficio per via telematica per eliminare completamente i certificati, l’uso obbligatorio della posta elettronica tra amministrazioni, la messa *on-line* di informazioni e moduli per tutti i procedimenti e la completa digitalizzazione dei rapporti tra imprese e amministrazioni.

Inoltre nel disegno di legge “Disposizioni in materia di semplificazione dei rapporti della Pubblica amministrazione con cittadini e imprese e delega al Governo per l’emanazione della carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche”, già approvato dalla Camera, sono state introdotte disposizioni in materia di concessioni edilizie *on-line* e di fascicolo elettronico per la documentazione d’impresa. Nel corso dell’iter parlamentare, le segnalazioni pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!” hanno contribuito all’arricchimento del disegno di legge. Ad esempio dall’esperienza di alcuni dipendenti comunali è venuta la proposta che prevede l’uso esclusivo della posta elettronica certificata (PEC) per molte delle comunicazioni tra i Comuni (cambi di residenza, iscrizione e cancellazione dalle liste elettorali, trascrizioni degli atti di stato civile) e consentirà di rendere più rapide le procedure per i cittadini e, nello stesso tempo, di eliminare ogni anno oltre 10 milioni di comunicazioni in modalità tradizionale cartacea.

Sburocratizzare la vita quotidiana

Molte segnalazioni pervenute trovano nel disegno di legge citato una risposta nella previsione di una delega al governo per l’adozione di una “Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche”, che ha l’obiettivo di garantire effettività ai diritti dei

cittadini e contrastare le “molestie amministrative” (prevedendo, ad esempio, il divieto di richiedere certificati, la semplificazione del linguaggio, la responsabilità amministrativa e contabile in caso di richieste indebite di pagamento nei confronti dei cittadini). Il rispetto degli obblighi della “Carta” sarà assicurato attraverso incentivi e sanzioni.

Eliminare le molestie amministrative nei confronti delle imprese

Le numerose richieste di semplificazione e trasparenza delle procedure relative agli appalti pubblici pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!” sono state raccolte nelle previsioni del disegno di legge “anticorruzione” che, a regime, potranno portare ad eliminare, attraverso l’acquisizione d’ufficio per via telematica, le richieste delle attestazioni alle imprese che partecipano alle gare.

Molti imprenditori e liberi professionisti che hanno partecipato a “Burocrazia: diamoci un taglio!” hanno evidenziato i tempi lunghi e incerti e la pluralità di interlocutori a cui è necessario rivolgersi per l’autorizzazione all’avvio di impianti produttivi. L’approvazione in via definitiva dei regolamenti per lo sportello unico per le attività produttive e per l’agenzia delle imprese risponde a quanto da loro suggerito.

Per numerose altre segnalazioni il Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione ha avviato specifici approfondimenti in raccordo con le amministrazioni responsabili, di cui renderà pubblici gli esiti all’interno dei prossimi rapporti.

SOMMARIO

PREMESSA	9
1.LA PARTECIPAZIONE	10
2. LA DOMANDA DI SEMPLIFICAZIONE	12
2.1. I TEMI SOLLEVATI	12
2.1.1. Accelerazione ed effettività del processo di digitalizzazione	13
2.1.2. Sburocratizzazione della vita quotidiana	19
2.1.3. Riduzione della “molestia burocratica” sulle imprese	21
2.1.4. Semplificazione per le fasce deboli	23
2.1.5. La domanda di effettività e di informazione	24
2.1.6. Altre problematiche segnalate	25
2.2. I PRINCIPALI PROBLEMI DI COMPLICAZIONE BUROCRATICA	26
3. DALLE SEGNALAZIONI AGLI INTERVENTI	27
3.1. LE RISPOSTE DEL MINISTERO PER LA P.A. E L’INNOVAZIONE	27
3.1.1. Accelerazione ed effettività del processo di digitalizzazione: le modifiche al CAD	28
3.1.2. Sburocratizzazione della vita quotidiana: le soluzioni del disegno di legge collegato alla finanziaria e della delega per la Carta dei Doveri	30
3.1.3. Riduzione della “molestia burocratica” che grava sulle imprese: il disegno di legge anticorruzione e il nuovo Sportello Unico	32
3.1.4. La semplificazione del rapporto con le amministrazioni per i soggetti in condizioni di maggiore debolezza: le nuove iniziative per i diversamente abili	33
3.1.5. Le altre iniziative	34
3.2. IL SUPPORTO DI LINEA AMICA	35



PREMESSA

L'iniziativa "**Burocrazia: diamoci un taglio!**" è stata avviata il 25 novembre 2009 dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per coinvolgere i cittadini e le imprese nel processo di semplificazione della pubblica amministrazione. L'obiettivo è individuare, raccogliendo segnalazioni e proposte attraverso un questionario *on-line*, i principali problemi di complicazione burocratica e di intervenire con azioni mirate per risolverli.

Partendo dall'ascolto, "Burocrazia: diamoci un taglio!" ha inaugurato un **nuovo modo di fare semplificazione**: la definizione degli interventi si basa sull'esperienza diretta di chi entra in contatto con la pubblica amministrazione, per impostare e attuare misure che rispondano alle reali esigenze del paese.

Inoltre, la collaborazione con il Formez, Programma "Linea Amica", consente a chi lo desidera di ricevere supporto e assistenza sul proprio "caso".

Il secondo rapporto illustra i risultati della consultazione al 30 giugno 2010: in particolare, analizza i principali dati sulla partecipazione ([capitolo 1](#)) e i contributi pervenuti ([capitolo 2](#)) con una selezione di storie e proposte. I "casi" emblematici e il loro percorso di risoluzione sono consultabili nell'apposita sezione delle pagine web di "Burocrazia: diamoci un taglio!" (www.magellanopa.it/semplificare)

Il rapporto, infine, descrive le iniziative di semplificazione che il Ministero dell'Innovazione e della pubblica amministrazione ha avviato o ha realizzato grazie alle segnalazioni pervenute in questi sette mesi a "Burocrazia: diamoci un taglio!" ([capitolo 3](#)).

Le segnalazioni pervenute hanno restituito uno spaccato significativo della domanda di semplificazione dei cittadini e delle imprese e hanno fornito al Ministero una base da cui partire per promuovere la risoluzione delle piccole e grandi complicazioni della vita quotidiana causate dal rapporto con la burocrazia e per predisporre importanti interventi di semplificazione amministrativa. I risultati di questi primi sette mesi confermano che i cittadini hanno colto lo spirito dell'iniziativa, utilizzandola come strumento di partecipazione attiva al processo di riforma della pubblica amministrazione.

1. LA PARTECIPAZIONE



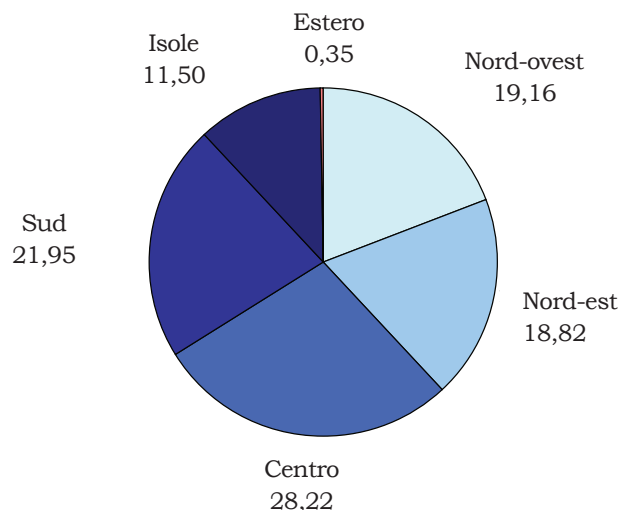
Nei primi mesi sette mesi dell'iniziativa, dal 25 novembre 2009 al 30 giugno 2010, sono state inviate 299 segnalazioni di proposte e problemi.

In più di un terzo dei casi (37%) i partecipanti, oltre a fornire la propria segnalazione, hanno richiesto, all'interno del modulo, di essere contattati da Linea Amica per ricevere supporto e assistenza sul proprio caso ([cfr. par. 3.2](#)).

La maggior parte dei contributi è pervenuta da soggetti che hanno risposto al questionario a titolo personale; le segnalazioni formulate a nome di associazioni e organizzazioni di carattere locale e nazionale sono state 9.

I partecipanti risultano distribuiti in modo piuttosto uniforme tra le diverse ripartizioni geografiche (cfr. figura 1).

Figura 1 - Questionari pervenuti "a titolo personale" per ripartizione geografica (valori %)



Fonte: Elaborazioni UANAS – Dipartimento della Funzione pubblica

Rispetto al profilo occupazionale (cfr. figura 2), continua ad essere rilevante la quota dei dipendenti pubblici (38%), che hanno contribuito non solo in veste di cittadini, ma anche di operatori del settore, attraverso la formulazione di numerose proposte riferite alle modalità di organizzazione del proprio lavoro e al miglioramento

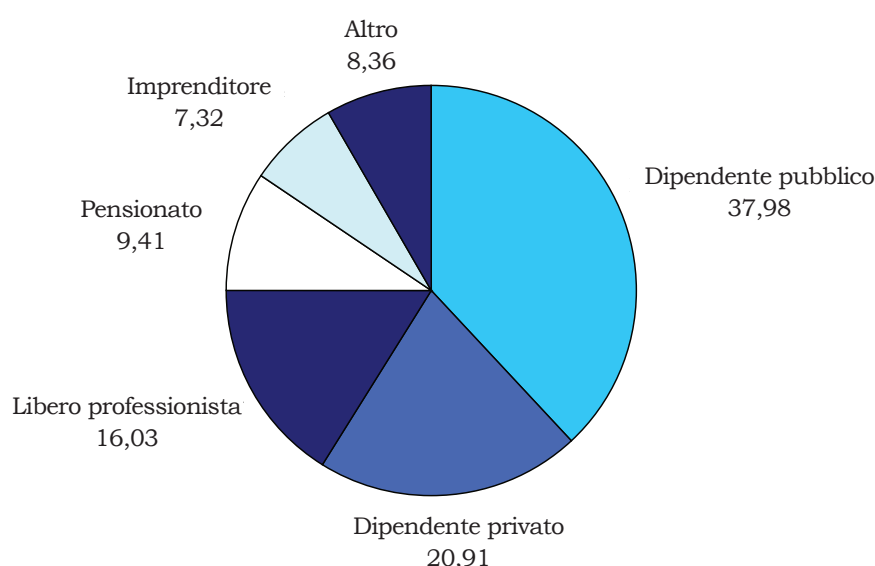
della qualità del servizio finale reso all'utenza. L'incidenza della partecipazione dei dipendenti è risultata, comunque, meno elevata rispetto ai primi mesi dell'iniziativa (46% a marzo).

Il 44% del totale delle segnalazioni proviene dal settore privato. Particolarmente consistente è l'apporto dei dipendenti privati (21%), seguiti dai liberi professionisti (16%) e dagli imprenditori (7,3%). Rispetto al periodo precedente, si è registrato un incremento della partecipazione dei dipendenti privati (16 % a marzo). Il contributo dei liberi professionisti resta significativo in relazione alla specializzazione di questa platea, in gran parte composta, come emerge dal contenuto delle proposte, da figure di intermediazione tra il mondo delle imprese e la pubblica amministrazione.

Di un certo rilievo, tenuto conto delle modalità di realizzazione dell'iniziativa, è risultata anche la partecipazione dei pensionati (9%).

Complessivamente, l'alta partecipazione anche da parte di "non addetti ai lavori" e la qualità dei relativi contributi testimoniano la capacità dell'iniziativa di coprire un ventaglio articolato di tipologie di problemi e di segnalazioni, restituendo una panoramica piuttosto ampia sulle reali esigenze di semplificazione del paese.

Figura 2 – Questionari pervenuti "a titolo personale" per profilo occupazionale del rispondente (valori %)



Fonte: Elaborazioni UANAS – Dipartimento della Funzione pubblica

2. LA DOMANDA DI SEMPLIFICAZIONE

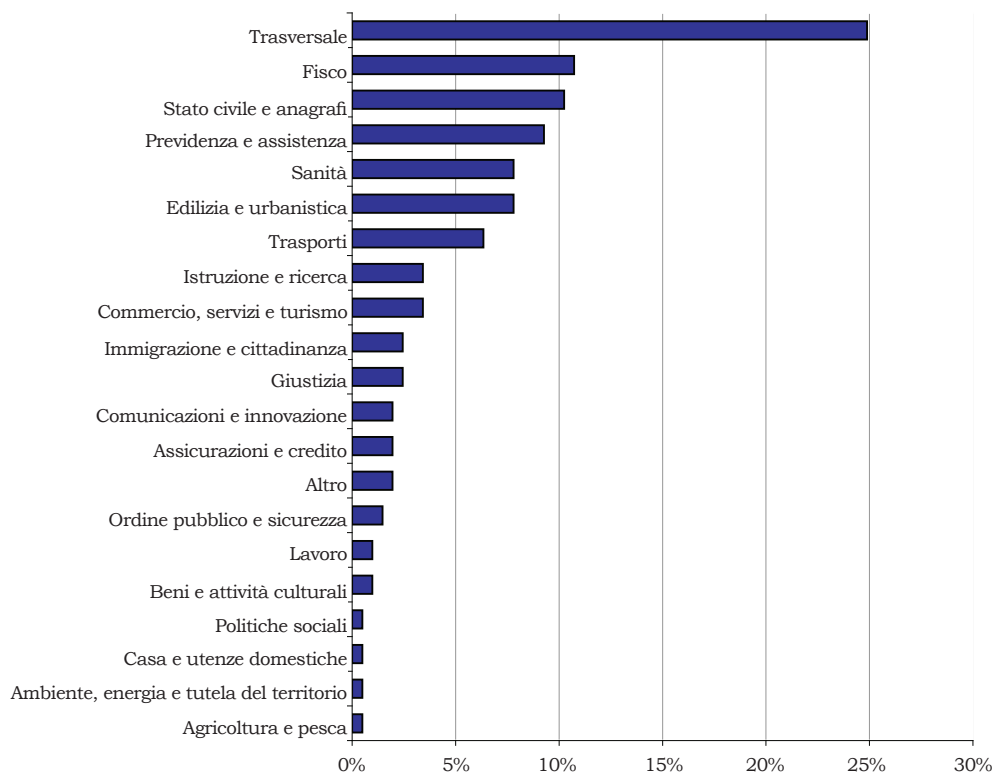


2.1. I TEMI SOLLEVATI

La gran parte delle segnalazioni ha sollevato **temi e questioni puntuali riferibili ad azioni di semplificazione burocratica**.

Come nei primi mesi dell'iniziativa, i dati relativi agli ultimi tre mesi confermano che la gran parte dei contributi riguarda in modo trasversale le modalità dell'azione amministrativa (figura 3). Per quanto concerne i settori oggetto delle segnalazioni, i più frequentemente menzionati sono il fisco, i servizi demografici e la gestione del territorio (stato civile e anagrafi, edilizia e urbanistica) e il welfare (sanità, previdenza e assistenza).

Figura 3 – Segnalazioni pervenute per settore di intervento pubblico (valori %).



Fonte: Elaborazioni UANAS – Dipartimento della Funzione pubblica

L'analisi delle segnalazioni pervenute negli ultimi tre mesi conferma che le segnalazioni e le proposte pervenute possono essere ricondotte alle seguenti quattro tipologie :

1. accelerazione ed effettività dei processi di digitalizzazione della pubblica amministrazione;
2. sburocratizzazione della vita quotidiana e delle pratiche più comuni per i cittadini;
3. riduzione della “molestia burocratica” che grava sulle imprese;
4. semplificazione del rapporto con le amministrazioni per i soggetti in condizioni di maggiore debolezza.

Di seguito si riporta una breve sintesi dei contributi che evidenzia, per ciascuna di queste categorie, i temi e le questioni più frequentemente sollevate dai cittadini.

2.1.1. Accelerazione ed effettività del processo di digitalizzazione

Quasi la metà delle segnalazioni relative a problemi di semplificazione burocratica continua a fare riferimento all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella pubblica amministrazione.

Questo primato va almeno in parte attribuito alle modalità di realizzazione dell'iniziativa, che hanno favorito la partecipazione di soggetti che già possiedono dimestichezza con l'uso dello strumento informatico. Va tuttavia evidenziato che i contributi pervenuti, oltre che per la varietà delle tematiche affrontate, si caratterizzano per la puntualità e la concretezza delle argomentazioni. Nelle segnalazioni pervenute, infatti, la richiesta di accelerazione e di effettività dei processi di digitalizzazione, oltre a esprimersi in istanze di carattere generale, spesso giunge a esemplificazioni molto concrete in specifici settori (ad esempio: scuola, edilizia, fisco, appalti pubblici, anagrafe) e momenti della vita dei cittadini e delle amministrazioni, segnalando che **nel paese è sempre più radicata una domanda consapevole di attuazione della digitalizzazione dell'amministrazione.**

L'innovazione passa dalla PEC

Le segnalazioni relative alla PEC sono notevolmente aumentate nell'ultimo trimestre. Molti contributi hanno evidenziato con grande concretezza le potenzialità di tale strumento per facilitare i rapporti tra cittadini e amministrazioni e rendere più semplici e veloci le procedure.

Ad esempio, diverse segnalazioni hanno suggerito di usare la PEC invece che le raccomandate per le variazioni e le disdette dei contratti e delle utenze nei confronti dei gestori di servizi pubblici, e di ricevere il DURC via PEC dall'INPS e dall'INAIL. Inoltre, viene proposta la possibilità di usare la PEC per inviare la comunicazione della cessione del fabbricato alla questura e per ricevere i referti delle prestazioni sanitarie. In questo modo con la PEC si possono eliminare tante molestie ricorrenti della vita quotidiana di cittadini e imprese.

“ *Il mio problema, ma credo anche quello di molti altri imprenditori, è il Documento Unico Regolarità Contributiva. Gli uffici INPS e INAIL lo emettono nei tempi stabiliti dalla normativa, ma il problema è ricevere tempestivamente il documento cartaceo: nel mio caso ci sono voluti ben 25 giorni.*

Vi rammento che la sua validità per il pagamento di fatture è di 30 giorni. Perché non inviarlo per e-mail? La richiesta viene fatta dai commercialisti riconosciuti dagli enti previdenziali per posta elettronica: quindi propongo che lo stesso sistema sia usato per la risposta. Con la PEC non ci sarebbe alcun problema di privacy.

[Imprenditore, Sicilia]

“ *Se un paziente fa degli esami medici, analisi del sangue piuttosto che delle allergie o altro deve sempre tornare presso gli ospedali o le sedi dislocate per ritirare il referto degli esami.*

Dare la possibilità di abilitazione di invio a posta certificata del risultato delle analisi in modo da non far perdere tempo ai cittadini che lavorano per il ritiro della analisi con risparmio di tempo e carta per la sanità pubblica. Pagamento ticket immediato il giorno delle analisi.

[Dipendente privato, Trentino Alto Adige]

“ *Contattare o inviare comunicazioni per rinnovi, disdette e variazioni dei contratti per le utenze (energia, acqua, telefono, ecc) è molto difficile.*

Non è mai chiaro cosa bisogna fare e i call center sono sempre intasati. L'autorità competente dovrebbe imporre una casella di PEC per tutte le comunicazioni, anche per le disdette dei servizi e, magari, per i reclami.

[Dipendente privato, Lombardia]

Inoltre, diversi dipendenti comunali hanno proposto di rendere obbligatorio l'uso della PEC per le comunicazioni relative gli atti di stato civile, in modo da velocizzare le attività dei Comuni e ridurre i costi legati all'invio tramite posta ordinaria.

“ Sono un ufficiale di stato civile. Per gli adempimenti connessi alla formazione di un atto (nascita, matrimonio, morte ecc.) non ci è consentito l'uso di mezzi telematici per l'invio delle varie comunicazioni. Per l'iscrizione o la trascrizione di un atto di matrimonio si stampano e si inviano per posta da un minimo di 4 lettere ad un massimo di 6; per un atto di morte da un minimo di 2 ad un massimo di 4. Questo comporta un consumo di carta, buste e francobolli veramente esagerato. Considerando che nel mio comune (90000 abitanti) si fanno 1200 atti di morte e circa 500 matrimoni l'anno, si inviano mediamente da un minimo di 4000 ad un massimo di 8000 comunicazioni. E parliamo solo di matrimoni e morti. Aggiungiamo cittadinanze, divorzi, riconoscimenti cambi di nome e cognome, moltiplichiamolo per gli 8000 comuni e ci renderemo conto dell'enorme spreco effettuato

Non sarebbe il caso che ci si modernizzasse e che ci fosse permesso di comunicare fra comuni esclusivamente per via telematica?

”

[Dipendente pubblico, Marche]

“ Propongo di trasmettere tutti gli atti di stato civile formati in un certo Comune e che devono essere trascritti nel/i Comune/i di residenza degli interessati solo con Posta Elettronica Certificata. Si risparmierebbe molta carta e molto tempo garantendo ai cittadini un servizio migliore e più celere. Si pensi che oggi se una persona muore a Catania ed è residente a Pisa i familiari potranno avere il certificato di morte non prima di 10/15 giorni; con la mia proposta i tempi di attesa sarebbero annullati.

La proposta si potrebbe estendere anche alle pratiche anagrafiche di cambio di residenza ed ai relativi modelli APR4

[Dirigente di un comune della Toscana]

”

Altre segnalazioni hanno espresso una domanda di effettività nell'utilizzo della posta elettronica.

“ Ho attivato la casella di posta elettronica certificata e avrei voluto iniziare ad usarla avendo da effettuare, in qualità di legale rappresentante di una onlus, l'invio dell'autocertificazione dei requisiti per l'inserimento negli elenchi per il 5 per mille.

Non avendo trovato però nessuna indicazione al riguardo, non mi sono fidato a procedere in tal senso. La Carta Regionale dei Servizi potrebbe risolvere il problema, ma... se poi l'iscrizione mi viene invalidata perché non ho inviato una raccomandata AR?

”

[Dipendente privato, Lombardia]

Meno carta nell'era di Internet

Molti contributi si riferiscono alla dematerializzazione e alla gestione informatizzata dei documenti.

I cittadini hanno evidenziato, in particolare, la necessità di **dare effettività all'uso della posta elettronica** all'interno della pubblica amministrazione, per renderne più rapida l'azione ed eliminare sprechi nell'uso della carta in molti settori della vita dell'amministrazione e nelle comunicazioni rivolte al personale.

“ Per risparmiare milioni di fogli di carta, basterebbe inviare le liste di leva ai Centri Documentali (ex Distretti Militari) in formato elettronico e non stampare le copie che rimangono negli archivi comunali.
(esempio: in un comune di 30mila abitanti si stampano circa 300 fogli per tre copie = 900 fogli di carta) ”

[Dipendente pubblico, Sicilia]

Più collegamento tra le amministrazioni per eliminare i certificati

L'eliminazione dei certificati è un tema che continua a ricorrere in molte delle segnalazioni che chiedono un'amministrazione pubblica più digitalizzata.

“ Quasi sempre l'ottenimento di un documento dalla P.A. è subordinato alla presentazione di tutta una serie di certificazioni che il cittadino deve farsi rilasciare da altri uffici della P.A. trovandosi costretto a recarsi in diversi luoghi fisici e assolvere a svariati pagamenti. Sarebbe opportuno invece che gli uffici della PA dialogassero fra loro reperendo on-line tutta la certificazione di cui hanno bisogno e facendo pagare un solo importo che comprenda le spettanze di tutti gli uffici coinvolti, suddividendole successivamente. ”

[In cerca di occupazione, Sardegna]

Da cittadini, imprese e operatori pubblici arriva a “Burocrazia: diamoci un taglio!” la domanda di eliminare le frequenti “peregrinazioni” tra uffici differenti oggi necessarie per fornire all'amministrazione dati che già sono in possesso di qualche ente pubblico. Il collegamento telematico e, in particolare, l'interoperabilità fra i sistemi informativi delle amministrazioni pubbliche sono spesso considerate soluzioni privilegiate non solo per

ridurre i costi e i tempi interni dell'azione amministrativa, ma anche per eliminare i certificati e i conseguenti e fastidiosi spostamenti tra i diversi uffici, migliorando così l'interazione con i cittadini e con le imprese

“ Sono stato iscritto alla previdenza INPDAP per 13 anni. Sono stato assunto da un'azienda privata e sono quindi passato alla previdenza INPS. Per questo motivo ho avviato una pratica presso INPS per il ricongiungimento delle contribuzioni maturate. Ora, per gestire la pratica, l'INPDAP mi chiede di fornirle il codice fiscale e un'autocertificazione di nascita. Ma è mai possibile che un ente che mi ha amministrato per 13 anni e uno che lo fa da 4, non abbiano e non riescano a passarsi questi due semplici dati? ”

[Dipendente privato, Piemonte]

Semplificazione dei pagamenti

Rispetto alla fornitura dei servizi pubblici, uno dei temi più segnalati è rappresentato dal **pagamento telematico** dei versamenti alla pubblica amministrazione (per contravvenzioni, mense scolastiche, asili nido, servizi sanitari, ecc.).

“ Ho commesso un'infrazione al codice della strada. Si dovrebbe consentire ai cittadini che ne fanno richiesta, di aderire ad un servizio del tipo “solve et repete” che funzioni più o meno così: il cittadino aderisce al servizio fornendo i propri codici IBAN o simili; in caso di infrazione al codice della strada il cittadino riceve direttamente il verbale a casa (senza raccomandata RR) o tramite PEC al proprio indirizzo e-mail oppure via SMS. Se il cittadino non contesta il verbale entro x giorni (tramite raccomandata, PEC o visita all'ufficio del Vigili Urbani) i soldi vengono prelevati dal CC del cittadino. ”

[Dipendente privato, Lazio]

In questo ambito, un tema ricorrente è rappresentato dal pagamento delle imposte di bollo, le cui le modalità attuali sono considerate dai cittadini inutilmente complicate e comunque di ostacolo all'effettivo dispiegamento dei servizi e delle procedure on-line.

“ [...] Come dipendente comunale, mi sto occupando della costruzione di uno “sportello on-line” che fornirà a cittadini e imprese informazioni e modulistica per oltre 100 procedimenti, gestiti in tutto o in parte online. In molti casi l'unico impedimento alla gestione totalmente on-line è costituito dalla marca da bollo (sull'istanza e/o sul provvedimento finale). Propongo di attivare, a livello centrale, la possibilità di acquisire marche da bollo “virtuali” on-line, magari ottenendo un numero da comunicare all'amministrazione pubblica, che può “annullarle” sempre on-line per evitare un doppio utilizzo. [...] ”

[Dipendente pubblico, Piemonte]

“ *Su incarico di un cliente ho fatto richiesta presso un comune di un certificato di destinazione urbanistica. Per evitare perdite di tempo presso i pubblici uffici ho inviato la domanda on line in formato PDF firmato digitalmente e con posta elettronica certificata riservandomi di produrre il bollo di €14,62 al momento del rilascio della stessa. Ma l'ufficio protocollo recepiva le domande solo su cartaceo accompagnate dalla marca da bollo. Ora mi chiedo: non sarebbe possibile garantire, per esempio, anche tramite Poste Italiane il pagamento del bollo virtuale? In questo modo il povero utente non sarebbe più costretto a spostarsi fisicamente.* ”

[Libero professionista, Sardegna]

Accesso rapido ai servizi

In diverse segnalazioni, infine, i cittadini hanno avanzato la richiesta di un accesso più semplice e rapido ai servizi pubblici sia attraverso la messa a disposizione on-line di indicazioni e moduli per tutte le procedure, sia attraverso lo sviluppo dei servizi on-line.

“ *Dovendo comunicare alla Questura la cessione, ai fini locativi, di un fabbricato ho apprezzato la possibilità di scaricare il modulo dal sito della questura della mia città, ma non è possibile inviarlo via email o addirittura compilarlo on line.*

Propongo di rendere disponibile l'invio on line dei dati della comunicazione della cessione fabbricato direttamente sul sito della questura, così si avrebbe risparmio tempo e costi di creazione database. In alternativa, si potrebbe dare ai cittadini la possibilità di inviare via email il modulo alla questura di competenza. ”

[Dipendente privato, Piemonte]

“ *Pensiamo all'assurda storia di tutte le persone che, per avere un certificato anagrafico, devono fare ore di fila.*

Ci dovrebbe essere la possibilità di poter richiedere per via telematica ciò di cui si necessita e di poterla ricevere in formato pdf. Ci sarebbero meno sprechi di tempo (visto che comunque il tempo ha un costo!), e più velocità. ”

[Dipendente pubblico, Lazio]

“ *Spesso anche per svolgere semplicemente una singola pratica è necessario rivolgersi a molti uffici diversi, e anche il processo di informatizzazione sembra seguire la stessa logica di dispersione e moltiplicazione degli adempimenti. I soggetti maggiormente colpiti da questa impostazione burocratica sono le imprese, che devono ogni giorno comunicare con decine di uffici diversi utilizzando canali e modulistica non sempre comprensibili.*

Potenziare il progetto comunica delle camere di commercio creando un portale unico delle imprese in cui vengono raccolte tutte le informazioni e la modulistica necessarie alle imprese per lo svolgimento della propria attività e che permetta la comunicazione telematica con ogni pubblica amministrazione utilizzando un formato grafico identico per ogni tipologia di adempimento. ”

[Libero professionista, Puglia]

2.1.2. *Sburocratizzazione della vita quotidiana*

Numerose segnalazioni pervenute evidenziano le molestie a cui i cittadini sono sottoposti quotidianamente dall'amministrazione: richiedere un certificato, ritirare una raccomandata alla posta, recarsi in un ufficio pubblico per ottenere una visura catastale, un lasciapassare o, semplicemente, il codice fiscale, sono ritenute dai partecipanti operazioni dispendiose, in termini di tempo e di denaro. I contributi, oltre a segnalare tali molestie, avanzano anche proposte relative alla soluzione delle complicazioni della vita quotidiana imputabili al rapporto con la pubblica amministrazione.

“Non chiedete a noi ciò che può fare l'amministrazione”

Molte segnalazioni riguardano la richiesta di adempimenti eccessivi e inutili e il conseguente carico burocratico che risulta “sempre più intollerabile” in termini di dispendio di tempo e denaro.

In sostanza, ciò che sollecitano i cittadini è che “l'amministrazione non chieda al cittadino ciò che essa stessa può fare” (dimostrare fatti o fornire informazioni già in possesso di enti pubblici, recarsi in diversi uffici ed effettuare più pagamenti per una stessa procedura, ecc.).

“ *Mia moglie nell'anno 2000 vende un appartamento a Roma, l'altro giorno improvvisamente le viene notificato un avviso da parte del Comune di Roma per il pagamento di circa 1500,00 Euro per una presunta evasione dell'ICI per gli anni 2005 e 2006.*

Ciò premesso, nell'era dell'informatica, come mai non fanno sapere chi sia il nuovo proprietario? E poi si spendono soldi in assicurate, perdita di tempo sia da parte loro che del cittadino che come sempre si deve giustificare; e poi prima di partire con cartelle esattoriali non potevano espletare i dovuti accertamenti? [...] la mia proposta è semplice e poca costosa, bastava che l'ufficio chiedesse al catasto di Roma i nomi dei nuovi proprietari (dato che in una città come Roma è ovvio che ci siano tante compravendite) e la soluzione era presto svelata.

[Dipendente pubblico, Lombardia]

“ *Ho deciso di avviare una seconda attività acquisendo un piccolo videonoleggio automatico. Mi sono trovato a questo punto a dover presentare richieste e domande a tutti i diversi enti coinvolti con tutte le conseguenti perdite di tempo [...]. Non ha senso che il cittadino debba farsi carico di informare tutti (e sono tanti) gli enti pubblici delle proprie iniziative portando nelle varie sedi niente altro che copie degli stessi dati.*

[Dipendente privato, Veneto]

“ *Ho dovuto predisporre la dichiarazione di successione di mia suocera: che catastrofe!!! Per dichiarare la sua casa e il box e il c/c perdita di tempo ovunque! Certificati inutili di dati già in possesso dell'agenzia delle Entrate, prospetti di liquidazioni da compilare ancora a mano, fotocopie di documenti e ricerca con conseguente perdita di tempo per le marche da bollo...*

Oltre al dolore per la perdita di una persona cara, lo stato ti opprime per sapere quello che lui sa già! E' uno schifo!

[Dipendente pubblico, Lombardia]

“ *DURC richiesto da P.A. per ordini e pagamenti o relativi dati per richiederlo a INPS ed INAIL. Perché le P.A. non si parlano? Dovrebbe esistere un sito nazionale a cui tutte le P.A. (comuni, aziende sanitarie, università, ecc.) si collegano e mettendo la partita iva della ditta. Quindi gli viene data un'immediata risposta se con quella ditta possono o meno avere dei contratti. E' giusto che le ditte siano regolari con il fisco e con i versamenti previdenziali, ma il controllo dovrebbe essere automatico! Le informazioni le P.A. ce le hanno!*

[Occupato, Friuli Venezia Giulia]

In questo ambito, la segnalazione più ricorrente è rappresentata dalla richiesta di documenti e certificati da parte dell'amministrazione e dalle conseguenti perdite di tempo e denaro da parte dei cittadini: le soluzioni associate a questa tipologia di problemi riguardano soprattutto l'**effettività dell'istituto dell'autocertificazione**.

Piccole “molestie” ricorrenti

Un numero consistente di segnalazioni si riferisce a piccole ma irritanti seccature della vita di tutti i giorni (il rispetto delle scadenze, il pagamento delle marche da bollo - questione, quest'ultima, molto segnalata anche al di là delle istanze di informatizzazione delle amministrazioni -, il ritiro delle raccomandate, il ritiro dei referti delle prestazioni sanitarie).

In questo ambito, le proposte formulate dai dai cittadini vanno dall'eliminazione di adempimenti considerati obsoleti, all'unificazione

“ *[...] per presentare una pratica in cui occorre la marca da bollo ho dovuto percorrere diversi chilometri a piedi in quanto non c'erano tabaccai in prossimità dell'ufficio in cui dovevo presentare i documenti.*

[Dipendente privato, Sicilia]

dei versamenti e delle scadenze, all'introduzione di modalità alternative di pagamento (ad esempio, addebiti tramite RID bancario, acquisto delle marche da bollo direttamente presso gli uffici pubblici).

Un linguaggio comprensibile

Un certo numero di segnalazioni lamenta un problema di scarsa accessibilità delle amministrazioni dal punto di vista del **linguaggio amministrativo, ritenuto spesso incomprensibile** e comunque distante da quello utilizzato dai destinatari.

“ [...] Ben 7 pagine dove non si capisce assolutamente se devo pagare o non devo pagare o quantomeno quanto devo pagare. [...] E poi dopo anni ti arrivano queste cartelle dove non si capisce nulla (non parlo la vostra lingua tecnica e quindi mi devo per forza rivolgere a persone del settore) per sentirmi dire che alla fine bisogna pagare ma ditemelo subito sulla cartella. [...] Le mie proposte? Un linguaggio più chiaro e comprensibile agli umani, meno consumo di carta visto e considerato che tanto ci si deve rivolgere a una persona competente, non dimenticare mai che quando arrivano queste cartelle-documenti normalmente ti sale l'adrenalina, si sta male fintanto che non si capisce bene di cosa si tratta. [...] ”

[Pensionato, Lombardia]

2.1.3. Riduzione della “molestia burocratica” sulle imprese

Diverse delle segnalazioni pervenute da imprenditori e liberi professionisti riguardano in modo specifico la semplificazione dei rapporti tra imprese e amministrazioni

Oltre alla richiesta di documenti e informazioni in possesso dell'amministrazione già citata, molte hanno segnalato in modo puntuale l'assenza di un unico interlocutore a cui le imprese possano rivolgersi per iniziare e proseguire in modo più semplice la propria attività.

“ Da oltre 10 anni sento parlare di sportello unico per le attività produttive, ma nel mio comune non se ne vede l'ombra e le complicazioni burocratiche per le imprese rimangono sempre le stesse.

Realizzare finalmente uno sportello telematico per le imprese che assicuri davvero all'imprenditore la possibilità di avere tutte le autorizzazioni necessarie senza essere costretti a rivolgersi a tante amministrazioni diverse. ”

[Imprenditore, Veneto]

“ *Ho aperto da poco un negozio di parrucchiere, ma prima di poterlo aprire ho trascorso settimane ad aspettare la visita di un impiegato dell’asl per ottenere l’autorizzazione. E ora sto aspettando l’autorizzazione su carta.* ”

[Imprenditore, Lazio]

Più in particolare, alcuni hanno formulato esempi concreti di possibili semplificazioni in materia edilizia e di avvio delle attività di impresa (presentazione domande *on-line*, unico interlocutore per tutte le procedure, DIA, ecc.). Altri ancora hanno segnalato le difficoltà connesse alla partecipazione agli appalti banditi dalle amministrazioni pubbliche.

“ *Sono imprenditrice e per ogni gara mi viene richiesta una documentazione eccessiva e diversa da bando a bando. I bandi dovrebbero chiedere tutti la stessa documentazione e le amministrazioni dovrebbero acquisire d’ufficio la documentazione come l’antimafia, il DURC e il casellario giudiziale.* ”

[Imprenditore, Trentino Alto Adige]

“ *Partecipo come professionista (ing) a gare pubbliche. faccio presente che fare una gara è come andare alla guerra. Ogni amministrazione fa il suo bando e mette le sue clausole. Trovo spesso un bando che richiede, per esempio, la dichiarazione sostitutiva, un’altro che invece vuole gli originali, uno vuole l’invio per posta dell’offerta, un’altro che chiede solo la consegna a mano [...] PROVARE PER CREDERE. PROPONGO: un unico bando per tutte le amministrazioni e soprattutto l’eliminazione dei documenti da consegnare. Solo chi vince consegnerà poi tutta la documentazione necessaria.* ”

[Libero professionista, Liguria]

Le soluzioni proposte dai cittadini riguardano, a seconda della procedura, l’eliminazione di adempimenti ritenuti non indispensabili o l’unificazione e omogeneizzazione di quelli ritenuti eccessivi o inutilmente complicati.

2.1.4. Semplificazione per le fasce deboli

Alcuni partecipanti hanno segnalato casi di complicazione burocratica che colpiscono categorie in condizioni di maggiore fragilità (immigrati, disabili, soggetti coinvolti in procedure di adozione, persone affette da patologie croniche), rispetto alle quali sono state avanzate argomentate istanze di adeguamento dei servizi e di unificazione e riduzione dei tempi dei procedimenti.

Diverse segnalazioni riguardano, in particolare, i **cittadini diversamente abili**, con specifico riferimento ad esigenze di semplificazione delle procedure e di riduzione dei tempi per

il riconoscimento dell'invalidità, per il rinnovo della relativa pensione e per l'ottenimento di prestazioni sanitarie.

Pur non essendo numerosi, questi contributi rivestono uno speciale interesse per l'impostazione di interventi

di semplificazione, in quanto consentono di far emergere casi e situazioni per i quali i costi umani e sociali della complicazione burocratica risultano particolarmente elevati.

“ *Mia figlia di anni 10 è affetta da thalassemia major, pertanto effettua periodiche trasfusioni di sangue (ogni 25 giorni) presso il centro di microcitemia. [...] mia figlia viene chiamata a visita di revisione per il rinnovo della pensione presso la commissione d'invalidità competente, cui lo scrivente consegna agli stessi un certificato medico del centro di microcitemia cui attesta che la patologia è rimasta invariata. [...] basterebbe che il centro di microcitemia comunicasse direttamente alla commissione, che la situazione patologica di mia figlia è rimasta invariata [...]* ”

[Dipendente pubblico, Puglia]

“ *Sono invalido, obbligato all'ossigenoterapia per 18 ore al giorno, però posso condurre una vita abbastanza normale col supporto del "bombolino" portatile con autonomia di 5 ore circa. Per recarmi in un'altra regione, incontro due tipi di problemi: il primo è burocratico, in quanto pur facendo parte del SSN le impegnative della mia regione non vengono considerate in altre e ogni volta sono costretto a rifare la procedura presso la ASL ospitante; l'altro è tecnico, in quanto i distributori di ossigeno non utilizzano i medesimi innesti per le bombole da ricaricare, quindi pur avendo le mie queste non sono applicabili a quelle del fornitore della regione di turno.* ”

Mi sento come un condannato agli arresti domiciliari. Abbiamo trovato delle splendide soluzioni mediche per migliorare la vita ma riusciamo a vanificarle con la burocrazia. Non si potrebbe fare una specie di "stanza di compensazione" per le impegnative e uniformare gli innesti delle bombole? ”

[Pensionato, Lazio]

Alcuni cittadini per esempio hanno denunciato che procedure legate alla disabilità sono particolarmente complicate anche se riguardano situazioni frequenti come il rinnovo della patente.

“ *Dovendo rinnovare la patente di guida cat. BS sono dovuto andare all'ASL di competenza per ritirare la modulistica e i bollettini da pagare. Tempo impiegato: un'intera mattina. Successivamente, c'è stato bisogno di recarmi presso la commissione medica per la prenotazione (altra mattina) e poiché la visita sarebbe stata oltre la scadenza della patente sono andato alla motorizzazione per il permesso speciale (tempo impiegato: un'altra mattina). Finalmente faccio la visita (tempo di attesa due ore per una visita che è durata due minuti).* ”

[Dipendente privato, Sicilia]

2.1.5. La domanda di effettività e di informazione

Diverse segnalazioni hanno proposto, in molti campi, soluzioni che sono già previste dalla normativa vigente o da interventi amministrativi recentemente adottati. I partecipanti, ad esempio, hanno proposto il rilascio del codice fiscale alla nascita da parte del Comune, la trasmissione degli atti di stato civile dall'estero, la comunicazione delle denunce di morte da Comuni a INPS.

Inoltre, vanno segnalate alcune istanze di effettività di norme e garanzie già previste, quale ad esempio la fissazione di termini massimi alla conclusione dei procedimenti, attraverso la previsione di sanzioni, di carattere pecuniario e disciplinare, a carico delle amministrazioni e dei dipendenti pubblici inadempienti.

“ *Mi sono recato in un ufficio dell'agenzia delle entrate per richiedere l'attribuzione del codice fiscale a mio figlio neonato e, dalle ore 9:00 (orario di prelievo del ticket eliminacode), sono uscito alle ore 12:05 (orario di erogazione del servizio). Non solo: sono andato nell'ufficio 2 volte, dato che non avevo con me il certificato di nascita. Invece di far recare i cittadini all'agenzia delle entrate, non si potrebbe trasferire definitivamente il servizio di attribuzione/variazione/duplicato dei codici fiscali ai comuni? so che l'attribuzione dovrebbero già farla loro, ma mi creda, questo non avviene quasi mai... anzi mai!!!* ”

[Dipendente pubblico, Campania]

2.1.6. Altre problematiche segnalate

Infine, un numero ridotto di partecipanti, superando in parte i confini dell'iniziativa, ha colto l'occasione per formulare proposte sul **rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione** che esulano i problemi di complicazione burocratica in senso stretto.

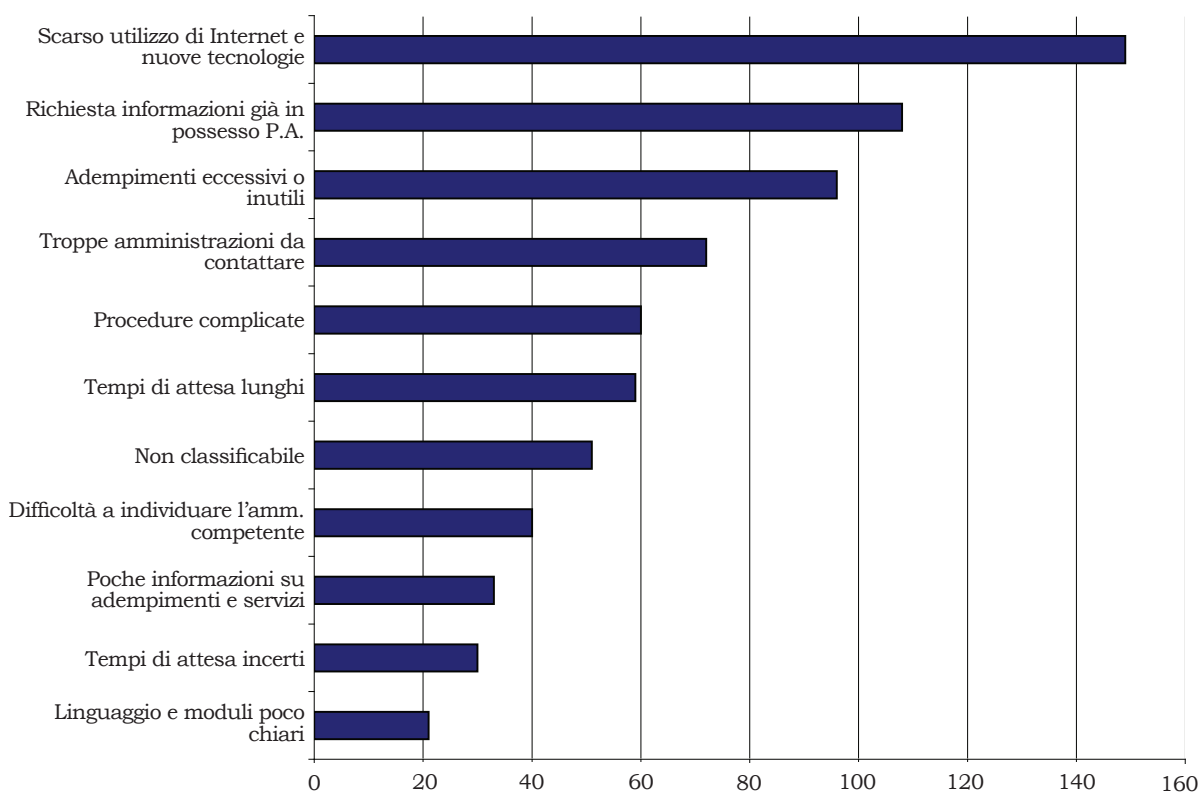
Vanno evidenziate anche alcune proposte riguardanti la stessa iniziativa "Burocrazia: diamoci un taglio!", e in particolare quelle relative al lancio di un progetto di ascolto analogo dedicato agli operatori del settore pubblico, al fine di incoraggiare «[...] quelli che lavorano dietro il banco, quelli che sono sempre a contatto con i cittadini [...] a fare proposte per eliminare inutili adempimenti, semplificare e ottimizzare il lavoro degli uffici a vantaggio di tutti».

2.2. I PRINCIPALI PROBLEMI DI COMPLICAZIONE BUROCRATICA

Nell'ultima parte del questionario, i partecipanti hanno avuto la possibilità di segnalare da un minimo di uno a un massimo di tre **problemi generali di complicazione burocratica** ritenuti di maggiore rilevanza.

Come emerge dalla seguente figura, la distribuzione delle problematiche generali di complicazione burocratica percepite dai cittadini corrisponde in larga misura a quella che si desume dall'analisi delle singole segnalazioni pervenute.

Figura 4 – I principali problemi di complicazione burocratica: le segnalazioni dei cittadini



Fonte: Elaborazioni UANAS – Dipartimento della Funzione pubblica

Sul totale delle risposte pervenute negli ultimi sette mesi il problema più sentito è risultato, infatti, lo scarso ricorso, da parte della pubblica amministrazione, alla rete e, più in generale, alle nuove tecnologie. A questo segue l'onere per i cittadini e le imprese di fornire informazioni in qualche modo già a disposizione del settore pubblico, dovuto allo scarso collegamento che oggi esiste tra le amministrazioni. Nelle risposte inviate dagli utenti assumono un peso rilevante la richiesta di adempimenti inutili o eccessivi, le troppe amministrazioni da contattare, le procedure complicate e i tempi lunghi di attesa.



3. DALLE SEGNALAZIONI AGLI INTERVENTI

3.1. LE RISPOSTE DEL MINISTERO PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE

L'Ufficio per la semplificazione del Dipartimento per la Funzione Pubblica è fortemente impegnato nell'individuazione di soluzioni in grado di rispondere in modo concreto alle esigenze di taglio dei costi della burocrazia emerse dall'iniziativa.

L'istruttoria dei primi interventi di semplificazione è stata concentrata prioritariamente sul tema della **digitalizzazione dell'amministrazione pubblica**, che è risultato, alla luce sia dei contributi pervenuti ([cfr. par. 2.1](#)) che delle statistiche sui principali problemi di complicazione burocratica ([cfr. par. 2.2](#)), il tema più sentito dai cittadini che hanno partecipato a "Burocrazia: diamoci un taglio!".

Sulla base delle prime segnalazioni e proposte di semplificazione pervenute dai cittadini sono stati predisposti numerosi interventi normativi che sono stati inseriti nello schema di decreto legislativo di modifica del Codice dell'amministrazione digitale - in attuazione della delega prevista dall' art. 33 della legge n.69 del 2009 ([cfr. par 3.1.1](#)) - e nel disegno di legge "Disposizioni in materia di semplificazione dei rapporti della Pubblica amministrazione con cittadini e imprese e delega al Governo per l'emanazione della carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche", già approvato dalla Camera e attualmente all'esame del Senato. Ulteriori segnalazioni sul tema della digitalizzazione pervenute a "Burocrazia: diamoci un taglio!" nell'ultimo trimestre hanno consentito di arricchire, nel corso dell'iter parlamentare, gli interventi normativi contenuti nel disegno di legge.

L'attenzione dell'Ufficio per la Semplificazione si è concentrata sulle segnalazioni che hanno evidenziato le **piccole molestie che l'amministrazione impone quotidianamente ai cittadini**. La risposta a questa domanda di semplificazione si trova nella delega per l'emanazione della "Carta dei doveri", che ha l'obiettivo di contrastare il linguaggio complesso usato dall'amministrazione e la richiesta, da parte degli uffici pubblici, di certificati e pagamenti indebiti ([cfr. par. 3.1.2](#)).

Infine, i nuovi regolamenti sullo sportello unico per le attività produttive e sulle agenzie per le imprese, previsti dall'art. 38 del decreto legge n. 112 del 2008, approvato in via definitiva dal Consiglio dei Ministri e il nuovo disegno di legge "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" attualmente all'esame del Senato ([cfr. par. 3.1.3](#)),

rispondono a molte richieste di semplificazione a favore delle imprese.

L'Ufficio per la semplificazione ha inoltre avviato, anche sulla base di alcune segnalazioni inerenti alle complicazioni subite dalle fasce deboli, un programma di misurazione degli oneri nell'area della disabilità. La misurazione si sta svolgendo in collaborazione con il Ministero per il Lavoro, l'INPS e alcune associazioni del mondo dei disabili e ha l'obiettivo di semplificare le procedure a carico delle persone diversamente abili ([cfr. par. 3.1.4](#)).

Per altre indicazioni proposte sono state individuate soluzioni che sono in corso di istruttoria con le amministrazioni interessate o nell'ambito delle attività di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi

3.1.1. Accelerazione ed effettività del processo di digitalizzazione: le modifiche al CAD

Le segnalazioni pervenute in materia di informatizzazione sono state utilizzate dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione per elaborare numerose **modifiche al Codice dell'amministrazione digitale¹ - CAD** -, cui si è potuto provvedere in tempi rapidi grazie alla delega contenuta nella legge n. 69 del 2009², che ha l'obiettivo di garantire effettività al Codice per l'amministrazione digitale e di accelerare i processi di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica. Il complesso delle misure previste nello schema di decreto legislativo all'esame delle Camere e in vista dell'approvazione definitiva, risponde quindi alla domanda di fondo emersa dalle segnalazioni che individuano nello scarso utilizzo delle tecnologie il principale dei problemi alla base della complicazione burocratica.

In particolare, nell'ambito del decreto approvato in via preliminare dal Consiglio dei Ministri del 19 febbraio, sono state accolte le seguenti proposte specifiche:

- **obbligatorietà dell'uso della posta elettronica all'interno della pubblica amministrazione:** la modifica all'art. 47 prevede che "le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengano mediante l'utilizzo della posta elettronica. Esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo

1 Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 ("Codice dell'amministrazione digitale"), pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 112 del 16 maggio 2005 - Supplemento ordinario n. 93.

2 Legge 18 giugno 2009 n. 69 ("Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile") pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 140 del 19 giugno 2009 - Supplemento ordinario n. 95.

una volta che ne sia verificata la provenienza” e che le amministrazioni centrali provvedano “ad utilizzare la posta elettronica per le comunicazioni tra l’amministrazione ed i propri dipendenti, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati”;

- **introduzione dei pagamenti telematici:** nelle modifiche all’art. 5 del CAD si prevede che le pubbliche amministrazioni debbano consentire l’effettuazione dei pagamenti loro spettanti a qualsiasi titolo attraverso l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione. Le modalità di pagamento sono individuate con un decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e dei Ministri competenti per materia, di concerto con il Ministero dell’economia e delle finanze, sentito DigitPA; per consentire ai privati di effettuare i versamenti in loro favore attraverso l’utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate, possono avvalersi di prestatori di servizi. In questo quadro sarà affrontata la questione chiave, posta da molte segnalazioni, dell’assolvimento dell’imposta di bollo *on-line*;
- **acquisizione d’ufficio dei dati:** per assicurare l’acquisizione d’ufficio per via telematica, il Ministero per la pubblica amministrazione e l’innovazione ha previsto che le amministrazioni titolari di banche dati accessibili per via telematica predispongano apposite convenzioni aperte all’adesione di tutte le amministrazioni, volte a disciplinare le modalità di accesso ai dati da parte delle amministrazioni procedenti, senza oneri a loro carico. L’attività di monitoraggio dell’attuazione di queste disposizioni sarà svolta da DigitPA. In caso di inadempienza è prevista la possibilità che Presidente del Consiglio dei ministri nomini un commissario *ad acta*.
- **disponibilità on-line di informazioni e moduli:** con le modifiche all’art. 57 del CAD le amministrazioni sono tenute a rendere disponibili per via telematica l’elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti (moduli, formulari, ecc.) e non possono richiedere l’uso di formulari. La mancata pubblicazione dei moduli o dei formulari è rilevante ai fini della misurazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e non inficia la conclusione dei relativi procedimenti;
- **digitalizzare il rapporto tra imprese e amministrazioni:** nella predisposizione dello schema di decreto legislativo che modifica il Codice dell’amministrazione viene introdotto un nuovo articolo 5 bis che prevede che la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti tra le

imprese e le amministrazioni pubbliche avvenga esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione e che, con le stesse modalità, le amministrazioni pubbliche adottino e comunichino atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese; le modalità e i tempi per l'attuazione di tali disposizioni da parte delle pubbliche amministrazioni centrali sono fissati con decreto dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico e il Ministro per la semplificazione normativa.

3.1.2. Sburocratizzazione della vita quotidiana: le soluzioni del disegno di legge collegato alla finanziaria e della delega per la Carta dei doveri

Numerose delle segnalazioni pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!” trovano una risposta del disegno di legge “Disposizioni in materia di semplificazione dei rapporti della Pubblica amministrazione con cittadini e imprese e delega al Governo per l’emanazione della carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche”, già approvato dalla Camera e attualmente all’esame del Senato. Tra queste ricordiamo il rilascio della carta d’identità a 10 anni e le concessioni edilizie *on-line*. Inoltre, nel corso dell’iter parlamentare il provvedimento **si è ulteriormente arricchito**, anche sulla base delle segnalazioni pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!”. In particolare è stato approvato un emendamento che prevede l’**obbligatorietà della PEC** per alcune delle comunicazioni tra Comuni relative:

- ai cambi di residenza,
- all’iscrizione e cancellazione dalle liste elettorali,
- alle trascrizioni e annotazioni degli atti di stato civile.

Inoltre, con la stessa modalità telematica, sono previste le comunicazioni tra Comuni e Questure relative:

- ai cartellini delle carte d’identità e
- alle iscrizioni, le cancellazioni e le variazioni anagrafiche degli stranieri e tra Comuni

Infine viene prevista da parte dei Comuni l'invio via PEC delle liste di leva ai competenti uffici del ministero della difesa.

La disposizione è stata inserita all' art. 22 del citato disegno di legge e consentirà di eliminare ogni anno oltre 10 milioni di comunicazioni tra le amministrazioni attualmente effettuate in modalità cartacea e nello stesso tempo renderà più rapide le procedure per i cittadini.

Il disegno di legge, inoltre, prevede una delega al Governo per l'emanazione di una "Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche", con l'obiettivo di fornire un quadro organico dei doveri delle amministrazioni e dei diritti dei cittadini, prevedendo gli strumenti necessari a garantirne l'effettività. L'adozione del provvedimento consentirà di dare attuazione alla proposte pervenute dai cittadini in relazione a:

- **divieto di richiedere certificati:** la Carta dovrà individuare le modalità per assicurare che i cittadini e le imprese non debbano fornire dati, informazioni e documenti già in possesso dell'amministrazione; i soggetti pubblici dovranno provvedere autonomamente alla loro acquisizione attraverso l'accesso per via telematica e senza oneri alle banche dati delle amministrazioni certificanti o attraverso la richiesta di una semplice autocertificazione;
- **semplificazione del linguaggio:** il disegno collegato alla finanziaria prevede per le amministrazioni pubbliche il dovere di usare un linguaggio semplice e chiaro, in modo da rendere facilmente comprensibili i documenti amministrativi e le informazioni fornite attraverso tutti i canali istituzionali, anche sulla base di una direttiva da adottarsi con decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione
- **richieste indebite di pagamento nei confronti dei cittadini:** la "Carta dei doveri" dovrà individuare, ferma restando l'eventuale responsabilità penale, una specifica responsabilità amministrativa e contabile per i dipendenti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari della riscossione che avanzano, con dolo o con colpa grave, richieste indebite di pagamento nei confronti dei cittadini.

La proposta contiene inoltre alcune disposizioni sul rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione che rispondono alle esigenze, evidenziate da alcuni utenti, di effettività di norme e garanzie già previste. La Carta dovrà infatti assicurare il rispetto dei diritti dei cittadini introducendo incentivi e sanzioni (incluse ipotesi di responsabilità dirigenziale e disciplinare) a carico sia delle amministrazioni

interessate che dei singoli dipendenti pubblici. In caso di omissioni o ritardi immotivati sarà prevista la sostituzione, anche temporanea, dei dipendenti inadempienti o la riassegnazione della titolarità di procedimenti o di singoli atti a diversi uffici.

3.1.3. Riduzione della “molestia burocratica” che grava sulle imprese: il disegno di legge anticorruzione e il nuovo Sportello Unico

Il disegno di legge “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”, attualmente all’esame del Senato, contiene disposizioni in materia di **trasparenza e riduzione degli oneri per la partecipazione alle gare** che rispondono alle numerose segnalazioni pervenute a “Burocrazia: diamoci un taglio!”.

In particolare, viene prevista agli artt. 4 e 5:

- La creazione di un sito sulla **banca dati dell’Autorità dei lavori pubblici** con un **fascicolo elettronico della documentazione di impresa** da cui le amministrazioni acquisiscano la documentazione necessaria
- L’obbligo per le stazioni appaltanti di utilizzare **schemi tipo di dichiarazione**.
- L’obbligo per le stazioni appaltanti pubbliche di **acquisire d’ufficio** la certificazione antimafia.

Molti imprenditori e liberi professionisti che hanno partecipato a “Burocrazia: diamoci un taglio!” hanno evidenziato i tempi lunghi e incerti e la pluralità di interlocutori a cui è necessario rivolgersi per l’autorizzazione all’avvio di impianti produttivi. L’approvazione in via definitiva dei regolamenti per lo sportello unico per le attività produttive e per l’agenzia delle imprese risponde a quanto da loro suggerito.

La procedura viene **completamente digitalizzata** attraverso il portale www.impresainungiorno.it. Al fine di garantire effettività alla presenza degli sportelli unici, nel caso che i Comuni non abbiano i requisiti richiesti, la funzione è delegata alle Camere di Commercio.

3.1.4. La semplificazione del rapporto con le amministrazioni per i soggetti in condizioni di maggiore debolezza: le nuove iniziative per i diversamente abili

Nel 2007 il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha avviato, in linea con le raccomandazioni comunitarie, un **programma di Misurazione degli oneri amministrativi (MOA)** sostenuti dalle imprese in alcuni settori chiave di regolazione pubblica, con lo scopo di individuare e ridurre gli obblighi informativi ripetitivi o eccessivi ai fini della tutela degli interessi pubblici.

Ad oggi, le attività, realizzate da una *task-force* coordinata dall'Ufficio per la semplificazione, hanno consentito di stimare i costi sostenuti dalle imprese in cinque settori di regolazione: privacy, ambiente, prevenzione incendi, beni culturali e paesaggio, lavoro e previdenza, appalti e fisco (i dati sono in corso di validazione). Per tre di questi (prevenzione incendi, beni culturali e paesaggio, lavoro e previdenza) sono già stati emanati, come previsto dal "Taglia oneri amministrativi" introdotto dal d.l. n. 112/2008³, i "Piani di riduzione"⁴ che individuano le conseguenti misure di semplificazione.

L'istruttoria di molte delle segnalazioni pervenute da chi vive in condizioni di maggiore debolezza ha spinto l'Ufficio per la semplificazione ad avviare la **misurazione nell'area disabilità**, in collaborazione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, l'INPS e le associazioni di tutela operanti nel settore. La misurazione - attualmente in corso - ha già consentito di individuare, nei tavoli di consultazione con le associazioni, l'esigenza di evitare la duplicazione di eventi accertativi; per raggiungere questo obiettivo sono state ipotizzate soluzioni normative o organizzative, da valutare con più elementi non appena conclusa la misurazione degli oneri attraverso le interviste ai cittadini; le segnalazioni pervenute da "Burocrazia: diamoci un taglio!" forniscono alcune prime importanti indicazioni per impostare in modo mirato il percorso di analisi delle procedure e le successive attività di semplificazione.

³ Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 ("Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria"), convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.

⁴ I piani sono consultabili sulle pagine del [Dipartimento della funzione pubblica](#)

3.1.5. Le altre iniziative

Per le altre numerose proposte pervenute, l'Ufficio per la semplificazione ha avviato specifici approfondimenti in raccordo con le amministrazioni responsabili, di cui si darà conto, una volta conclusa l'istruttoria nei prossimi report.

Alcuni dei contributi pervenuti, infine, si riferiscono a situazioni che non riguardano problemi di complicazione burocratica in senso stretto, ma sono collegate a situazioni di scarsa informazione sulle procedure esistenti. Lette nel complesso, tuttavia, esse sollevano un problema più generalizzato di insufficiente comunicazione da parte della pubblica amministrazione circa gli adempimenti richiesti per accedere ai servizi o per svolgere le procedure. Diverse segnalazioni pervenute a "Burocrazia: diamoci un taglio!" hanno evidenziato infatti una scarsa conoscenza delle opportunità telematiche già offerte dalla pubblica amministrazione e hanno avanzato, ad esempio, richieste di attivazione di servizi già esistenti.

Per rispondere a questa domanda Linea Amica offre, nell'ambito delle proprie attività, un servizio di help desk che informa e assiste telefonicamente il cittadino sull'accesso ai servizi *on-line*, in modo da contribuire alla riduzione del *digital divide*.

Inoltre, la Fase 2 di Linea Amica consentirà a circa 1.000 amministrazioni pubbliche di essere in rete unica telefonica e web, con organizzazione unica chiavi in mano e condivisione di banche dati comuni. Nel corso del 2010 è prevista una prima importante sperimentazione: l'integrazione tecnologica (VOIP e rete SPC) di 30-40 centri di contatto, in modo che il cittadino possa avere un unico interlocutore per le sue pratiche quando queste sono "sparse" fra diverse amministrazioni.

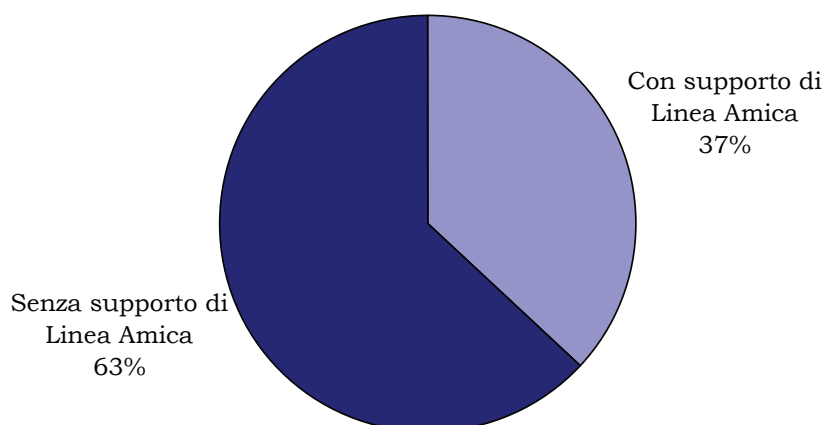
3.2. IL SUPPORTO DI LINEA AMICA

Linea Amica è il programma del Dipartimento della Funzione Pubblica, realizzato dal Formez, incentrato su una Rete multicanale dei centri di contatto della P.A. italiana, per offrire ai cittadini assistenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

All'interno del progetto "Burocrazia: diamoci un taglio!" tale servizio si colloca come ulteriore supporto al cittadino, associazione o impresa per ricevere assistenza sul proprio caso.

Sul totale delle segnalazioni pervenute (299), il 37% (111) ha richiesto e quindi ricevuto il supporto di Linea Amica (figura 5).

Figura 5 - Le richieste con supporto di Linea Amica (valori %)



I contenuti delle segnalazioni hanno riguardato problematiche inerenti il tema dei pagamenti, complicazioni procedurali, inefficienze dell'amministrazione pubblica, disorganizzazione degli uffici, mancanza di dialogo tra le pubbliche amministrazioni, richieste di una maggiore informatizzazione dell'amministrazione.

Tutte le segnalazioni sono state gestite. Attualmente cinque sono in lavorazione.

Per oltre la metà (58) è stata rilevata la volontà del cittadino di esprimere unicamente una proposta di semplificazione burocratica scevra da richieste di informazioni e/o di supporto alla risoluzioni di problemi.

Delle rimanenti, secondo i criteri di classificazione propri del servizio Linea Amica, 20 sono risultate riconducibili alla tipologia di “Problema da risolvere” e 17 a quella di “Richiesta di informazione”. Per le segnalazioni del tipo “Richiesta di informazione” si è provveduto a fornire risposte puntuali ai cittadini su specifici quesiti; per quelle classificate come “problemi”, i funzionari di Linea Amica hanno contattato direttamente, e per conto dei cittadini, le amministrazioni di riferimento trovando soluzioni e/o mettendo in contatto successivamente il cittadino con l’ente.

Tabella 1 - Classificazione segnalazioni pervenute a Linea Amica

TIPOLOGIA	TOTALE
Proposta di semplificazione	58
Richiesta di informazione	20
Problema da risolvere	17
Altro	16
Totale	111

Figura 6 - Classificazione segnalazioni pervenute a Linea Amica

