



X Consiliatura

CNEL - COMUNICATO N. 6 DEL 15 GENNAIO 2020

Roma, 15 gennaio 2020

PA, CNEL: I CITTADINI CHIEDONO SERVIZI PUBBLICI SIMILI A PIATTAFORME DIGITALI

Presentata oggi la Relazione 2019

“Sui servizi pubblici, cittadini e imprese si aspettano esperienze simili a quelle offerte dalle grandi piattaforme digitali con cui interagiscono quotidianamente”.

E' questo uno dei dati che emerge dalla *“Relazione 2019 al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle Pubbliche amministrazioni centrali e locali a imprese e cittadini”*, realizzata dal CNEL e presentata oggi a Roma nella sala del Parlamentino a cui sono intervenuti, tra gli altri, **Fabiana Dadone**, ministro PA; **Gianna Fracassi** ed **Elio Catania**, vicepresidenti CNEL; **Efisio Gonario Espa**, relatore; **Mauro Orefice**, consigliere Corte dei Conti; **Alessandro Faramondi**, ISTAT; **Enzo Bianco**, ANCI; **Monica Gabrielli**, Sogei; **Enrico Deidda Gagliardo**, Università di Ferrara; **Emanuele Padovani**, Università di Bologna.

La “citizen experience” reale, soprattutto a livello locale, è molto diversa da quella attesa nonostante i costi a carico del cittadino continuino a crescere. Nel 2018 (ultimi dati disponibili), infatti, il costo a carico di ogni cittadino per i servizi pubblici locali è stato di 350 euro. La cifra è la somma dei costi per **i servizi amministrativi** (205 euro con un aumento del +0,6%), **la polizia locale** (37,50), **territorio e ambiente** (32), **i servizi sociali** (77), gli unici che registrano un calo (-1%). A questi vanno aggiunti servizi che è difficile contabilizzare pro-capite come quelli di istruzione che impegnano mediamente 681 euro per ciascun residente tra 3 e 14 anni; **la viabilità** (640 euro per km di strada comunale anche se con differenze notevoli fra i vari territori e il servizio Rifiuti che costa 337 Euro per tonnellata di rifiuto raccolto e smaltito, in contrazione del -4,4%, ma a fronte di un aumento della raccolta differenziata del +11,3%, giunta mediamente (media semplice) al 55,6%.

Sul fronte della salute, nel 2017 sono state **150 milioni le prestazioni sanitarie pagate di tasca propria dagli italiani nel** per una spesa complessiva di 39,7 miliardi di euro, e con un aumento tra il 2013 ed il 2017 del 9,6% (RBM-Salute - Censis). Il fenomeno riguarda oltre 44,1 milioni di persone (2 italiani su 3) con un esborso medio di circa 655 euro per cittadino per anno. La spesa privata per la sanità interessa tutte le fasce di reddito, ivi compresi i redditi inferiori a 15.000 (Istat). Servizi

pubblici erogati da **ben 12.874 istituzioni pubbliche nelle quali prestano servizio quasi 3 milioni e mezzo di lavoratori**, compresi i dipendenti pubblici in servizio all'estero (ambasciate, consolati, istituti di cultura, ecc.) e le forze armate e di sicurezza (pari a quasi 500.000 unità).

*“Tutte le rilevazioni hanno dimostrato come nel corso dell'ultimo decennio il blocco del turn over abbia determinato un abbassamento della forza lavoro disponibile, un innalzamento dell'età media anche a discapito delle nuove competenze che occorrerebbero. A questa situazione si sommano gli effetti di quota 100 - ha affermato il presidente CNEL **Tiziano Treu** - Una situazione che ha messo in grave difficoltà anzitutto gli enti di prossimità, i Comuni, che hanno dovuto fronteggiare, negli anni della crisi, un impoverimento di risorse umane con conseguenze inevitabili anche in termini di servizi erogati ai cittadini. Per questo consideriamo indispensabile, come annunciato dal Ministro Dadone, la ripresa di una fase assunzionale nella PA, che avvenga in modo mirato sulla base dei reali fabbisogni come previsto dalla normativa ormai vigente. Oltre a ciò sarebbe importante accompagnare un piano di investimenti nella formazione e nell'aggiornamento delle competenze del personale in servizio che supporti, lo dico al Ministro ben conoscendo le difficoltà in tal senso perché la coperta è sempre corta e gli faccio in tal senso i miei in bocca al lupo”.*

I livelli dei servizi sono quantitativamente più elevati nei grandi centri del Nord, e più bassi nei comuni del Sud e nei piccoli comuni del Nord-Ovest. Per poter adeguatamente interpretare tali differenze geografiche andrebbero approfondite più nel dettaglio le modalità organizzative inter-istituzionali fra le diverse forze dell'ordine, poiché gran parte degli indicatori su cui si fonda l'analisi sono indicatori di processo influenzabili da situazioni contingenti territoriali. Potrebbe essere opportuno estendere alle Regioni, alle Città metropolitane e ai Comuni l'introduzione di indicatori di benessere equo e sostenibile anche al fine di consentire ai cittadini la valutazione delle relative politiche in una moderna ed effettiva adozione di sistemi di accountability.

I servizi amministrativi delle 8.000 amministrazioni comunali sono con 205 euro pro-capite medi i costi maggiori sostenuti dai cittadini e dalle imprese, con punte di 305 euro in Liguria e valori minimi in Puglia, con 137 euro con un aumento dello 0,6%. I Comuni di piccole dimensioni territoriali sono generalmente molto più costosi, fenomeno che dovrebbe portare a realizzare con urgenza unioni di comuni. L'indice di spesa pro capite, che in prima battuta approssima l'efficienza degli enti sui servizi amministrativi, pone Puglia, Veneto ed Emilia-Romagna a livelli elevati, mentre Liguria e Abruzzo ai livelli peggiori; i comuni di piccole dimensioni si confermano quelli maggiormente esosi, con quote pari a circa il doppio dei comuni medi e più del doppio rispetto a quelli grandi.

La Relazione 2019 del CNEL sulla qualità dei servizi offerti dalle PA per la prima volta analizza la performance delle Amministrazioni comunali delle regioni a statuto ordinario, sia sotto il profilo dell'impegno finanziario delle amministrazioni comunali (il livello di spesa per unità di servizio o pro capite), sia sotto il profilo della quantità e qualità del servizio erogato alla cittadinanza attraverso i dati disponibili sulla piattaforma OpenCivitas di SOSE S.p.A., società del Ministero dell'Economia e delle Finanze e da Banca d'Italia.

“La Relazione del CNEL è foriera di spunti importanti per il mio mandato e per l'azione di tutto il Governo che tiene molto alla valorizzazione delle pubbliche amministrazioni - ha dichiarato il Ministro Dadone - Stiamo lavorando con l'obiettivo primario di sfruttare al meglio la stagione di rilancio concorsuale che abbiamo avviato. Recluteremo giovani e daremo spazio a profili innovativi che possano accompagnare gli uffici pubblici sul cammino ormai imprescindibile della digitalizzazione. Semplificazione vera e formazione continua sono due stelle polari della nostra azione per aprire davvero la macchina dello Stato alla società civile e rendere più efficienti, con più valore aggiunto, i servizi in favore della collettività”.