



CNEL - COMUNICATO STAMPA N. 25 DEL 04 LUGLIO 2023

AL LAVORO PER LA PA DEL FUTURO

“Nel settore dei servizi pubblici non c’è il mercato che segnala efficienza e inefficienza in termini di qualità, quantità e prezzo. Sostituirsi al mercato è una missione straordinariamente difficile, ma doverosa per migliorare qualità, efficienza, efficacia, performance e soddisfazione di cittadini e imprese. ‘Conoscere per deliberare’. Aggiungo io: conoscere per deliberare, per migliorare. E ancora, per citare Hirschman, è necessaria una Pubblica amministrazione in cui la voce agli utenti (voice), la possibilità di uscire dal sistema pubblico (exit) e la fiducia tra cittadino e Stato (loyalty) funzionino davvero come regolatori segnaletici sostitutivi del sistema dei prezzi, della trasparenza e dell’efficienza del mercato del lavoro privato. Questo è il sogno, in fondo non impossibile”. Lo ha detto il Presidente del CNEL, **Renato Brunetta**, presentando la ‘Relazione 2022 del CNEL al Parlamento e al Governo sui livelli e la qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni pubbliche centrali e locali alle imprese e i cittadini’.

“Oggi il CNEL - ha aggiunto Brunetta - deve assolvere a questa importante missione, perché la qualità dei servizi pubblici impatta sulla vita del Paese, anche in termini di Pil. Sogno una PA che non lasci indietro nessuno, soprattutto i più deboli e i più fragili, che subiscono l’inefficienza del sistema. Ecco perché la Relazione sulla qualità dei servizi pubblici non vuol essere soltanto un giudizio ex post, ma anche una valutazione sul merito, che analizzi i singoli servizi pubblici erogati, in modo da orientare il policy maker a prendere decisioni giuste. Una Relazione che onori il nostro impegno istituzionale, arricchita della componente valutativa finale, grazie ad un set di indicatori, attraverso i quali poter premiare le amministrazioni che più e meglio si sono distinte e che hanno raggiunto risultati in termini di customer satisfaction. Perché dietro ad un buon servizio pubblico ci sono persone, organizzazioni e istituzioni. Il mondo dei 3,2 milioni di dipendenti pubblici”.

Intervenendo ai lavori, il Ministro per la Pubblica Amministrazione **Paolo Zangrillo** ha ricordato "il ruolo strategico che in questo momento storico viene assegnato alle persone, a chi, a vario titolo, svolge una funzione pubblica. Abbiamo la grande responsabilità di avviare una nuova stagione con spirito di squadra e insieme condurre la rotta verso processi di modernizzazione mai visti prima". "La sfida più grande - ha aggiunto - è quella di rendere attrattiva la pubblica amministrazione soprattutto per i nostri giovani". E su questo obiettivo ha rimarcato il lavoro "sulle procedure concorsuali: prima della pandemia il tempo medio di durata sfiorava i 780 giorni, ora il limite temporale posto è di sei mesi". Zangrillo ha anche evidenziato "il percorso di ascolto, confronto e anche di apprendimento" in corso con i soggetti coinvolti, "se vogliamo fare un buon lavoro per modernizzare la Pa. La pubblica amministrazione è una organizzazione complessa, fatta non solo di sportelli e documenti, ma capace di muovere gangli fondamentali del Paese, di sviluppare progetti innovativi, di rispondere alle nuove esigenze. L'immagine che spesso ci viene restituita è di una amministrazione 'difensiva'. Stiamo lavorando per ribaltare questa narrazione".