

12 maggio 2008

Intervento del Ministro per la PA e l'Innovazione, Renato Brunetta

1. Per una PA orientata alle famiglie, alle imprese, ai cittadini, che lavori meglio e costi di meno.

Un sincero ringraziamento a Carlo Mochi Sismondi e a Forum P.A. e un apprezzamento particolare per questa manifestazione che da oltre quindici anni coniuga l'attenzione verso la Pubblica Amministrazione e la società civile.

La P.A. è un miracolo: è un'organizzazione che manca, quasi del tutto, di strumenti di governance eppure, nonostante tutto, un po' funziona. Al suo posto una qualsiasi impresa sarebbe già fallita. Lo Stato non fallisce ma finora ha dato prodotti sub-ottimali. Così come disse Al Gore nel 1994, dobbiamo realizzare un'amministrazione pubblica che lavori meglio e che costi di meno, che sia trasparente, misurabile. Al servizio dei cittadini.

La P.A. esiste per erogare servizi e prodotti e non per mantenere se stessa e guardarsi l'ombelico. Deve comportarsi come un girasole: essere sempre rivolta alle esigenze dei cittadini e delle imprese. Almeno il 90 per cento della sua azione deve quindi essere impiegato per soddisfare i bisogni degli utenti. Soddisfazione che deve poter essere costantemente misurata con strumenti di customer satisfaction.

2. Misurare e valutare beni e servizi pubblici.

Gli italiani ci chiedono beni e servizi pubblici di qualità e a costi ragionevoli, ma questi non devono essere necessariamente forniti direttamente dalla Pubblica Amministrazione. Occorre mettere i clienti in condizione di scegliere il fornitore di beni e servizi pubblici che meglio li soddisfa, pubblico o privato che sia. E pagare una volta sola! Per fare questa scelta occorre misurare la qualità dei beni e servizi pubblici erogati. Una sfida possibile, perché tutto può essere misurato. E solo ciò che non si misura non può essere valutato e quindi migliorato.

La questione quindi è: o la P.A. si attrezza per misurare e valutare se stessa e la qualità dei propri servizi oppure saranno altri a farlo. E in un sistema di beni e servizi pubblici aperto alla concorrenza la sanzione sarebbe non solo la marginalizzazione delle amministrazioni pubbliche inefficienti, ma anche la distruzione stessa dei beni e servizi pubblici erogati.

L'Unione Europea e l'OCSE hanno già indicato la strada. Da tempo è stata attivata la sperimentazione di sistemi di benchmark che confrontano produttività e qualità dei servizi pubblici nei diversi Paesi. E nel nuovo Trattato

UE (Lisbona) il miglioramento delle PA e l'armonizzazione degli standard di funzionamento sono considerati strumenti importanti per realizzare l'acquis communautaire.

3. Un approccio liberale e senza pregiudizi, un grande patto per cambiare la PA.

Il mio sarà un approccio liberale e senza pregiudizi, aperto al confronto con quanti siano disposti a condividere l'esigenza del cambiamento (penso a Nicola Rossi, a Pietro Ichino, a Franco Bassanini, a tutti gli stakeholders: famiglie, imprese, consumatori, reti..).

Propongo un grande patto con i dipendenti e i sindacati per dare risposte ai bisogni dei cittadini e cambiare il Paese.

Se le organizzazioni sindacali e i dipendenti accetteranno questo approccio avremo raggiunto tutti un grande risultato, e i sindacati avranno tutelato non solo i propri iscritti e i dipendenti pubblici ma gli interessi di tutti i cittadini. Se i dipendenti pubblici accetteranno questo nuovo orientamento saranno premiati e gratificati, altrimenti verranno ineludibilmente e progressivamente messi ai margini non da me, ma dal loro stesso conservatorismo. E a partire dal reclutamento, dovrà tornare a prevalere la logica della selezione dei migliori.

Bisogna ridare alla dirigenza pubblica il potere disciplinare, i poteri di organizzazione, di distribuzione e variazione delle mansioni, di trasferimento nell'ambito degli uffici, di valutazione, di incentivazione.

E i primi ad essere valutati saranno ovviamente proprio i dirigenti.

4. Trasparenza, valutazione, benchmarking.

- Trasparenza: tutti i dati sul funzionamento dell'amministrazione accessibili.
- Valutazione: autorità indipendente.
- Benchmarking: competitivo e concorrenziale.

5. Lo strumento del federalismo responsabile.

Per raggiungere questi obiettivi disponiamo di tre strumenti:

- il federalismo (fiscale e amministrativo),
- l'innovazione tecnologica,
- le reti.

Il federalismo non consiste tanto in diritti ma soprattutto in responsabilità. Per usare una metafora, non è possibile, come accade oggi, che il convento (lo Stato e l'amministrazione centrale) sia povero e che i frati (Regioni ed Enti locali) siano ricchi e deresponsabilizzati.

Non dovranno esservi incentivi a pioggia e sprechi e le risorse agli enti territoriali dovranno essere legate a obiettivi concreti. In caso di inefficienze e sprechi dovranno esserci misure e reazioni adeguate. Saranno i cittadini a valutare, a votare sull'efficienza o meno dell'uso delle risorse

I nuovi poteri e le conseguenti risorse dovranno andare agli enti che vogliono e sanno effettivamente soddisfare i bisogni dei cittadini. Anche qui, la misurazione trasparente e la valutazione saranno strumento essenziale per un cambiamento che premi i migliori e penalizzi i vecchi metodi e la cattiva burocrazia.

Dobbiamo perciò immaginare strumenti e misure anche per riacquisire, magari temporaneamente, i poteri a livello centrale quando il livello territoriale si dimostri inadeguato.

6. Gli strumenti dell'Innovazione e delle Tecnologia.

L'Innovazione e le nuove tecnologie sono il grimaldello e il catalizzatore del cambiamento.

Un esempio per tutti: la banda larga e le ICT. Con la Banda Larga, deve essere superata ogni barriera fisica alla diffusione della Società dell'Informazione.

Con politiche di formazione devono essere superate le barriere culturali che ancora oggi tengono lontani dalla Società dell'Informazione molte persone, dagli anziani ai dipendenti delle amministrazioni pubbliche più tradizionali o arretrate.

La carta deve progressivamente sparire e l'elettronica deve sostituirla nei rapporti informali come nelle procedure formali. Su questo, dobbiamo tagliarci i ponti alle spalle.

Dobbiamo diventare un Paese e una società digitalizzati, all'avanguardia per competere al meglio con tutti i più dinamici partners europei e mondiali che operano con forza nel mondo globalizzato.

In questo fondamentale sarà fare tesoro delle best practices.

E, per richiamare il titolo di questo convegno inaugurale, noi italiani abbiamo l'ingegno e la creatività per riuscirci, purché sappiamo metterli, con organizzazione impegno e disciplina, al servizio dell'obiettivo comune.

7. Le reti per la semplicità e la qualità dei servizi pubblici.

Le Reti sono una grande leva per semplificare la vita di tutti. Chi possiede una rete ha un tesoro.

Non mi riferisco solo alla rete informatica, ma a tutte le "reti amichevoli" di vicinanza, di prossimità, come quelle degli sportelli che offrono servizi in

prossimità ai cittadini: uffici postali, tabaccherie, farmacie, e altre ancora.

Questi “sportelli” devono essere utilizzati, in base a convenzioni, come terminali delle PA per offrire ai cittadini, in modo più facile, economico e rapido, tutti i servizi possibili: certificati, ricette, documenti, informazioni e altro.

8. Cambiare la PA per spendere meglio e liberare risorse per nuovi servizi.

Se sapremo cambiare il modo di operare dell'amministrazione e far buon uso degli strumenti a nostra disposizione, potremo spendere meglio e liberare importanti risorse da impieghi poco produttivi per dare servizi nuovi o migliori al paese.

9. Cambiare la PA con consapevolezza e umiltà.

Occorre perseguire il cambiamento della PA con umiltà consapevole. So bene che quelli esposti sono obiettivi che alcuni definirebbero suggestivi ma difficili da realizzare. Questo cambiamento è atteso nel Paese e non è più un tabù.

Gli italiani hanno grandi aspettative e sono pronti a scelte anche molto drastiche. C'è consapevolezza. C'è ampia condivisione.

Per questo mi impegno a proporre nelle prossime settimane un piano di azione con un primo pacchetto di misure di forte impatto e realizzabili in tempi brevi.

Far funzionare bene le amministrazioni pubbliche non è né di destra, né di sinistra: è un valore costituzionale sul quale le forze politiche devono essere unite. Lo sforzo è tale che un impegno bipartisan si pone come indispensabile (questo finale non è mio, ma di Pietro Ichino). E io lo condivido pienamente!