

Come uscire da Fannullopoli in dieci mosse. Anche col consenso dei sindacati

di Alessandra Puato

Agenzia delle Entrate Roma 1, 12 febbraio, ore 10 e 50. Ressa. Un'emettitrice di biglietti è rotta, l'altra va ma non per le cartelle esattoriali: «Chiuso, chiuso - ripete l'impiegato -. Qui basta numeri o non andiamo più a casa, tornate domani». «È uno schifo», sbotta una donna. L'orario d'ufficio è 9-14, chiusura porte alle 13. Una sportellista se ne va alle 12 e mezza. Il collega esce a mezzogiorno e torna all'una meno cinque.

Per il codice fiscale siamo al numero 440. Sportelli aperti: «8, 12, 13, 14 e 16», dice il tabellone. Ma 1'8 non appare mai e 1'11 e il 12 sono fermi a turno. La media è di 30 numeri all'ora. Dieci ore fino al 440. A mezzogiorno, il miracolo: 120 numeri all'ora. Tutti gli sportelli si aprono, la responsabile di sala fa entrare a tre alla volta: «Chi ha il numero più basso?». La coda al tabellone salta. Assalto. Alle 14 tutto è finito.

E' solo un esempio dell'inefficienza della pubblica amministrazione italiana. L'economista Pietro Ichino ne ha citati a iosa nel suo libro «I nullafacenti». Ha lanciato la questione dal Corriere della Sera la scorsa estate (e il fannullone Professor M, da lui denunciato, è stato appena trasferito, dal centro alla periferia di Milano). Ne ha discusso ancora il 13 febbraio, proprio al Corriere, con Carlo Podda, segretario generale della funzione pubblica Cgil.

Si può superare Fannullopoli? Sì. E che cosa si può fare da subito? Molto. Il vecchio popolo del lavoro pubblico sta affrontando problemi nuovi, quasi da azienda: la pressione dell'opinione pubblica, il precariato. I dipendenti a tempo indeterminato erano tre milioni e 369 mila al 2005, dice il ministero della Funzione Pubblica, cresciuti dello 0,3% dal 2002. Quelli a tempo determinato sono aumentati del 21%. E sulla retribuzione media lorda annua è guerra di cifre, ma il dato ufficiale, del ministero, parla di 29.654 euro al 2005, +4,8% dal 2003, contro il 6,8% dell'inflazione Istat. I sindacati chiedono l'attuazione del memorandum d'intesa firmato con il ministro Luigi Nicolais e settimana scorsa hanno indetto lo stato d'agitazione.

Ma sul fatto che si debbano rendere i servizi al cittadino più efficienti, Cgil e Cisl sono d'accordo. «La pubblica amministrazione deve funzionare come un'azienda», dice Rino Tarelli, segretario della Fps Cisl. Ci sono almeno tre punti di contatto con le proposte di Ichino, e si può partire da qui: il «civic auditing», l'amministrazione come casa di vetro, dove i cittadini hanno ruolo di controllo e stimolo; la verifica della produttività: l'efficienza va misurata; e gli incentivi salariali: legare parte dello stipendio di tutti al raggiungimento di obiettivi, anche individuali.

«Nella logica del "fare quello che si può subito" - concede Podda - posso decidere, nel rinnovo dei contratti, di prevedere una parte di salario variabile in funzione dei tempi di riduzione delle code». Restano, certo, divergenze su questioni cruciali come la mobilità (nel 2002-2006 sono state trasferite 1.886 persone fra Coni, Agenzia del demanio e federalismo amministrativo, dice il ministero) e la quota di salario legata al risultato, che secondo la Cisl «non può essere compresa nell'inflazione programmata». A costo di semplificare un po', abbiamo individuato le «dieci mosse fattibili ora» ascoltando i pareri, oltre che di Ichino, dei sindacalisti Podda e Tarelli; di Franco Bassanini; di Paolo Martinello, presidente Altroconsumo; e di Andrea Tardiola dell'Astrid, dirigente del ministero della Salute. Sono centrate su due parole: cittadino e trasparenza. Eccole.

1) Chiedere periodicamente il giudizio dei cittadini, e basare su questo obiettivi, carriere e parte delle retribuzioni: è l'opzione «voice» di Albert Hirschman, sulla quale c'è già l'accordo dei sindacati.

2) Istituire un'autorità indipendente di controllo che misuri e renda pubblica l'efficienza di scuole, ospedali, tribunali, comuni, corpi di vigilanza, sul modello inglese e svedese. Ichino propone una vera Authority «ma meglio il Cnel, rappresenta tutte le categorie», dice Tarelli e Bassanini concorda.

3) Rendere operativa la riforma Cassese del '93, della privatizzazione del pubblico impiego: dava potere ai dirigenti.

4) Aprire l'accesso agli archivi pubblici, la «norma di sette parole parole» di Ichino: «E obbligatorio che dal sito dell'amministrazione si acceda all'archivio digitalizzato».

5) Dare ai dirigenti incentivi individuali, non più a pioggia. «Metterei un vincolo alla quota di salario legata al risultato - propone Tardiola -: non meno del 30% della retribuzione. E un tetto massimo di persone a cui distribuirlo. Poi metterei su Internet gli stipendi dei dirigenti».

6) Misurare l'efficienza con indici chiari, per esempio il tempo delle attese o il voto degli studenti, come alla Bocconi. «La valutazione degli studenti migliora l'efficienza e genera stress positivo - dice Stefano Caselli, direttore divisione Banche in Sda Bocconi - Sapere quanto sei valutato nei confronti dei colleghi spinge al miglioramento».

7) Investire sulla pubblica amministrazione: «Per sostenere l'esodo, o accompagnare alla pensione», dice Podda.

8) e 9) Replicare i casi di efficienza che già ci sono, l'Inps e il Comune di Modena: una eccelle nella misurazione dei risultati, l'altro nel dare voce ai cittadini.

10) Infine: applicare l'inattuata Bassanini. Di tutte le opzioni, questa è quella più a portata di mano. Ed è anche implicitamente compresa nel progetto di legge sull'istituzione dell'Authority di Ichino.

«Quasi tutto quello che propone Ichino - dice Bassanini - stava già nelle mie leggi». Sono la 59, il decreto 80 e il 286. Dicono che i dirigenti dello Stato non sono inamovibili, che i ministri devono indicare obiettivi chiari e quantificati, che servono organismi di valutazione interni, che le retribuzioni dei dirigenti pubblici hanno una parte importante legata ai risultati. «Basterebbe dire, per esempio, che tutte le strutture sanitarie devono ridurre i tempi d'attesa del 15%», dice Bassanini. Come fare applicare la legge? «Semplicissimo - dice il senatore, che su questo punto propose un disegno di legge firmato anche da Giuliano Amato -. Basta stabilire che, finché non sono attuati i meccanismi previsti dalla legge, cioè obiettivi chiari e controlli efficaci, il ministro, il sindaco, il presidente di regione non possono cambiare il dirigente; e si congela il 20% della retribuzione, quella legata al risultato».

Si tratta comunque di rimettere il cittadino al posto che gli spetta: datore di lavoro. Senza l'onere dei tagli d'organico. «Attenzione - avverte Martinello - se si tratta di dare indicazioni sulla misurabilità dell'efficienza, e controllare se l'obiettivo è stato raggiunto, va bene. Ma non vogliamo essere i collaboratori dei capi del personale delle aziende pubbliche. Dove si tratta d'individuare le inefficienze organizzative interne, noi non c'entriamo». Pungolatori sì, tagliateste no.