

PROGETTO DI RICERCA

LE CONSULTAZIONI PER DEFINIRE LE STRATEGIE DI SEMPLIFICAZIONE

OGGETTO DELLA RICERCA

La ricerca si propone lo scopo di **comparare l'uso che la Commissione ed alcuni dei Paesi europei fanno delle consultazioni telematiche, relativamente all'ambito della definizione delle strategie di semplificazione.**

Molti Paesi sviluppano meccanismi attraverso i quali il pubblico è chiamato a fare raccomandazioni e proporre suggerimenti per modificare la regolazione esistente. Nella maggior parte dei casi, tra gli strumenti disponibili, la consultazione pubblica che si affida al web è una delle forme di consultazione che – con il tempo e il conseguente sviluppo tecnologico – è stata adottata con maggiore frequenza da parte dei governi. Fermo restando l'obiettivo strategico perseguito (consentire agli *stakeholders* o al grande pubblico di definire soprattutto le priorità delle politiche di semplificazione attraverso dei suggerimenti specifici o la segnalazione dei più pesanti oneri amministrativi incontrati nella quotidianità) le modalità, i tempi e la regolarità con cui le consultazioni telematiche sono utilizzate nella definizione delle strategie di semplificazione differiscono – in alcuni casi debolmente, in altri significativamente – tra i diversi Paesi.

Tra le realtà governative che hanno utilizzato lo strumento della consultazione telematica per l'orientamento della semplificazione amministrativa si propone di considerare (per le modalità di approccio, per i periodi di lancio, la regolarità dell'impiego e l'importanza data nell'ambito degli strumenti di semplificazione) il **Belgio, la Gran Bretagna, la Francia, l'Italia, i Paesi Bassi e, in ultimo, la Commissione Europea.**

OBIETTIVI DELLA RICERCA

Dal confronto delle differenze e delle omogeneità dei casi di studio, il presente progetto di ricerca prevede sia possibile raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Definire la **posizione dell'Italia** nello scenario europeo
2. **Costruire un campione di modelli** tipici di consultazione telematica
3. Tracciare un **modello di percorso evolutivo** dei regimi di consultazione telematica

CASI DI STUDIO

Si propone di soffermarsi sui seguenti casi di consultazioni telematiche lanciate nell'ambito dei procedimenti di semplificazione:

▪ **Belgio: *Kafka Point* (kafka.be)**

Kafka.be è un sito web del genere “*mailbox*” che colleziona le segnalazioni dei cittadini belgi relative agli oneri amministrativi quotidianamente sopportati nel corso delle proprie attività. Il sito è stato introdotto come esperimento temporaneo nel 2003, ma a partire dal 2005 ha preso a funzionare come consultazione permanente, supportata da una campagna di comunicazione su video e su carta. Nel 2007 la titolarità della gestione del sito è passata completamente all'ASA, e – di conseguenza – la consultazione permanente su *kafka.be* ha ceduto il passo a quella – identica – presente sul sito dell'ASA. Tanto che il principale portale di consultazione è diventato *simplifion.be*, su cui sono state pubblicate anche le risposte – singole – agli interventi più significativi. Nel Piano di azione del 2008 tuttavia la stessa ASA ha suggerito di far ridiventare *kafka.be* l'unico punto di contatto per l'intero Paese, così come lo era stato al momento del suo lancio, nel 2003.

Criticità: rapporti tra *kafka.be* e *simplifion.be*

▪ **Francia: *Ensemble Simplifion* (modernisation.gouv.fr/simplifions)**

Il governo francese persegue l'ascolto dell'utenza – considerato esplicitamente una delle leve della semplificazione – attraverso il metodo della consultazione. Sia consultazione *vis a vis* attraverso le inchieste sulla percezione della “pesantezza” degli oneri amministrativi, sia attraverso la consultazione permanente on line *Ensemble Simplifion*, sia attraverso le consultazioni telematiche in forma di questionario che vengono lanciate periodicamente per tempi non inferiori ai due mesi (un esempio sono le tre ondate di consultazioni telematiche tenutesi in seno a *Ensemble Simplifion* dall'ottobre 2007 al settembre 2008). Sia, infine, attraverso eventuali consultazioni in forma telefonica.

I risultati di tali consultazioni vengono esposti sul sito della DGME (da cui è possibile accedere alle consultazioni in corso), che raccoglie anche tutte le informazioni necessarie (programma di modernizzazione, strumenti, interviste, la situazione – in breve – negli altri Paesi...) affinché i potenziali partecipanti alle consultazioni possano comprendere l'importanza del loro eventuale contributo.

Criticità: reperimento delle consultazioni a termine lanciate tra il 2007 e il 2008

▪ **Gran Bretagna: *Better Regulation* (betterregulation.gov.uk)**

Il sito web *betterregulation.gov.uk* è stato lanciato dal *Better Regulation Executive* (appartenente al *Department for Business, Enterprise & Regulatory Reform*) nel maggio del 2007 per sollecitare gli utenti a presentare e registrare, in forma di risposta aperta, idee o suggerimenti su come le regolazioni che impattano sulla vita quotidiana possano essere migliorate. Richiede – fornendo una guida *step by step* – di descrivere l'onere burocratico di cui si è vittime perché il governo ne venga a conoscenza e lo risolva – nel caso in cui sia possibile – inserendolo nei piani di semplificazione. I suggerimenti inviati al sito Better Regulation sono pubblicati con il relativo responso ufficiale, nel caso in cui si intenda accoglierli nelle strategie di semplificazione; sono pubblicati con responso negativo (ma comunque pubblicati) nel caso siano rigettati. Nei Piani di semplificazione viene poi specificato quali riduzioni degli oneri sono state implementate grazie alle segnalazioni degli utenti di Better Regulation.

Criticità: articolazione del processo di miglioramento della regolazione

▪ **Italia: *Le tue idee per semplificare***

In Italia una prima consultazione telematica è stata avviata nell'estate del 2007 (da luglio ad ottobre) al fine di raccogliere osservazioni sul Piano di Azione per la Semplificazione del 2007 attraverso un questionario on line sull'attuazione del Pas.

Dal febbraio al marzo 2008 una seconda consultazione telematica in forma di questionario denominata "Le tue idee per semplificare" ha invece avuto lo scopo di raccogliere idee e proposte – suggerite dalla vita quotidiana – per la predisposizione del Piano di Azione del 2008. Le idee segnalate da cittadini ed imprese (la consultazione non ha adottato alcuna segmentazione del target obiettivo) avrebbero dovuto fare da base alla definizione delle priorità di semplificazione su cui il governo sarebbe dovuto intervenire. Ad oggi però la consultazione è stata archiviata nelle pagine dei siti archeologici del governo, i suoi risultati non sono reperibili sulla rete e il Piano di Semplificazione 2008 non ha ancora visto ufficialmente la luce.

Criticità: mancano i risultati

▪ **Paesi Bassi: *Last van de overheid (burgercentraal.nl)***

Il sito raccoglie attraverso la tecnica della risposta aperta le segnalazioni di imprese e cittadini sugli ostacoli amministrativi. Tali segnalazioni vengono utilizzate dal legislatore e dal governo per individuare i dieci oneri da tagliare con priorità, e quindi indicano la direzione in cui deve incanalarsi la strategia di semplificazione.

L'obiettivo è quindi cercare di rendere più accessibile il servizio pubblico, partendo dalle esigenze degli utenti. Il sito olandese è possibile che abbia come peculiarità una forte segmentazione dei destinatari a cui la consultazione si rivolge: i cittadini (che hanno a disposizione un *Meldpunten* – punto di ascolto), le imprese (il programma che si concentra sulla riduzione degli oneri amministrativi per le imprese e gli imprenditori è descritto attraverso il sito www.verminderingregeldruk.ez.nl), i professionisti (www.mijnechtewerk.nl) e le autorità regionali (www.interbestuurlijkkelasten.nl).

Strumenti interessanti usati per supportare il punto di ascolto:

- Museo delle politiche inutili (www.museumvooroverbodigbeleid.nl)
- Kafka Brigades

Criticità: lingua

▪ **Unione Europea: *Your voice in Europe* e Consultazione sugli oneri amministrativi**

Your voice in Europe è l'unico punto di accesso ad una serie di strumenti che la Commissione considera indispensabili per consentire ai soggetti dei Paesi membri di partecipare direttamente al processo politico europeo. Insieme al sito collettore di consultazioni, si propone di prendere in analisi, nello specifico, la consultazione telematica lanciata nel 2007 sugli oneri amministrativi causati dalla regolazione europea (rintracciabile sul portale della Commissione Europea). La consultazione è destinata alle imprese e rientra nel programma di azione per la riduzione degli oneri amministrativi del 2007. Una sintesi dei contributi ricevuti dalle imprese è pubblicata, ogni quattro mesi, in forma di report disponibili sul sito (ad oggi sono presenti tre report). Per incentivare la partecipazione, il gruppo ad alto livello di parti interessate indipendenti sugli oneri amministrativi ha indetto un premio per la migliore idea per lo snellimento amministrativo.

Criticità: rapporto tra *Your voice in Europe* e la consultazione *on line* sugli oneri amministrativi

STRUTTURA METODOLOGICA

Ogni caso potrebbe essere analizzato secondo la seguente struttura metodologica:

- I. **Collocazione** delle consultazioni nei piani di semplificazione e nel contesto
- II. **Analisi specifica** delle **consultazioni** nel rapporto con i destinatari
- III. **Analisi dell'evoluzione temporale** del regime di consultazione

PARAMETRI DI ANALISI DELLE CONSULTAZIONI

L'idea è perseguire l'analisi delle consultazioni telematiche oggetto di studio attraverso l'uso di una serie di parametri raggruppabili nelle due macro-categorie del **contesto** in cui le consultazioni sono lanciate e della **specificità** delle consultazioni stesse.

In breve, i parametri che si propone di utilizzare sono così schematizzabili:

I. PARAMETRI DI CONTESTO

	Sito dedicato	Altre forme di consultazione	Campagna di comunicazione	Titolarità Istituzionale	Misurazione risultati	Identity
Belgio						
Francia						
G.B.						
Italia						
Paesi Bassi						
U.E.						

1. Sito dedicato

La consultazione telematica è ospitata su un portale governativo oppure su un sito web dedicato?

2. Supporto di altre forme di consultazione

Per la definizione del piano sono utilizzate altre forme di consultazione (focus group, general committee, interviste telefoniche, inchieste) oltre a quella telematica?

3. Campagna di comunicazione di supporto

La consultazione telematica è – o è stata – supportata da campagne di informazione (flanistica, spot televisivi o radiofonici) o da politiche di *public relations* (indiretta pubblicizzazione attraverso i media)?

4. Titolarità istituzionale

La cura e la gestione delle consultazioni è riservata ad una unità specifica o è una delle competenze di qualche ministero?

5. Regolarità della misurazione dei risultati della semplificazione e della consultazione

Nel Paese è presente una regolare misurazione degli oneri amministrativi (o comunque delle percentuali di riduzione degli oneri attraverso il processo di semplificazione)?

6. Identity

La consultazione è dotata di una forte *identity*? E' costantemente rappresentata da espedienti di *visual* o *naming*? Tali espedienti la collegano ai piani di semplificazione e agli altri strumenti di cui i piani fanno uso? (Vedere il caso belga con la *identity* modellata sul nome *Kafka*)

II. PARAMETRI SPECIFICI

	Tipologia		Forma			Segmentazione			Contributi			Tempi	Risposte			Informazioni di supporto				
	a	b	a	b	c	a	b	c	a	b	c		a	b	c	a	b	c	d	e
Belgio																				
Francia																				
G.B.																				
Italia																				
Paesi Bassi																				
U.E.																				

1. Tipologia di consultazionea. Consultazione permanente

Possibile segnalare oneri ovvero fornire suggerimenti in qualsiasi momento?

b. Consultazione a termine

Segnalazioni e suggerimenti possono essere forniti soltanto in un determinato lasso di tempo

2. Forma della consultazionea. Aperta

Form a risposta aperta con un limite di caratteri

b. Questionario

Form a risposta chiusa (in questo caso, da un lato si limita la libertà dell'utente, ma dall'altro si limita il numero di segnalazioni fuori tema)

c. Mista

Risposta chiusa con commento finale

3. Differenziazione e Segmentazionea. Differenziazione della consultazione

Consultazioni differenziate per tema

b. Segmentazione del target obiettivo

La consultazione è aperta a tutti gli utenti o definisce un segmento obiettivo?

c. Nessuna

Consultazione di massa.

4. Contributi richiestia. Segnalazione di oneri

Sola segnalazione degli oneri amministrativi più stringenti

b. Suggerimenti per la rimozione degli oneri

Richiesta di suggerimenti

c. Segnalazione e/o suggerimento

Richiesto un contributo che sia indifferentemente o una segnalazione o un suggerimento

5. Rispetto dei tempi minimi

Sono rispettati i tempi minimi specificati dalla Commissione Europea nelle buone pratiche di consultazione (3 mesi)?

6. Rispostea. Collettive

Risposte pubbliche date per categoria di onere segnalato

b. Singole pubbliche

Ad ogni segnalazione o suggerimento ricevuto e pertinente è data risposta pubblica

c. Singole private

La risposta è fornita all'utente in forma privata

7. Informazioni di supportoa. Definizioni

Sul sito o sulle pagine sono date definizioni concise e chiare dei tecnicismi utilizzati nel testo di presentazione della consultazione?

b. Informazioni sulla consultazione

Sono date informazioni dettagliate sulla consultazione lanciata (target di riferimento, tempi di apertura, regime delle risposte...)?

c. Informazioni sulla semplificazione

Sono riportate informazioni sul piano di semplificazione / di azione / strategici a cui la consultazione fa riferimento o su cui si basa?

d. Informazioni sul ruolo della consultazione nella semplificazione

E' specificata l'importanza della consultazione – e dunque del contributo dell'utente – nella definizione delle strategie / piani di semplificazione e, di rimando, nella modernizzazione del Paese e nella riduzione degli oneri?

e. Informazioni sui risultati

Sono riportate informazioni sui risultati di precedenti consultazioni (oppure, nel caso di prima consultazione) è specificato se i risultati verranno resi noti)?