AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, CODE SEMPRE PIU' LUNGHE: "TEMPI DI ATTESA BIBLICI" IN ABRUZZO E CENTROSUD

20 Settembre 2021



L'AQUILA – Continuano ad allungarsi le file agli sportelli pubblici e, nonostante il Covid e la conseguente implementazione, almeno in linea teorica, delle piattaforme telematiche, aumentano anche i tempi di erogazione dei servizi.

Anche se ad oggi ogni ente dello Stato dispone da tempo di un sito internet, più o meno funzionale, dal quale si possono scaricare moduli, atti, certificati e, se necessario, ogni utente può inviare digitalmente gli stessi alla struttura richiedente, negli ultimi 20 anni chi, invece, è stato costretto a recarsi fisicamente ad uno sportello di una Asl o presso l'ufficio anagrafe del proprio Comune ha visto aumentare i tempi di attesa prima di poter iniziare a interloquire con un impiegato pubblico.

Idealmente, è come se tra il 1999 e il 2019 la fila davanti a noi si fosse allungata in entrambi i casi di 20 persone, in Abruzzo la variazione è del 61.9% solo per gli sportelli Asl, mentre all'anagrafe la percentuale aumenta del 410%.

In pratica, quasi 60 persone su 100 attendono più di 20 minuti agli sportelli Asl, 25 persone su 100 all'anagrafe ma contro le 5 del 1999.

A riportare i dati è l'Ufficio studi della Cgia, la fila agli sportelli pubblici ha continuato ad allungarsi, almeno fino all'avvento del Covid.

Il Covid ha tagliato le code, ma si sono allungati i tempi di erogazione dei servizi

Con l'avvento del Covid le cose sono cambiate completamente. Sebbene non ci sia ancora nessun riscontro statistico, la pandemia ha sicuramente eliminato le code. Ma, come era inevitabile, i tempi di risposta della pubblica Amministrazione

sono aumentati.

Molti uffici pubblici, infatti, hanno stravolto le modalità di accesso ai servizi da parte degli utenti. Complice il ricorso di molti addetti allo smart working, tanti enti hanno chiuso gli sportelli e hanno opportunamente iniziato a lavorare su prenotazione. Chi, però, non ha potuto fare ciò, pensiamo, ad esempio, a tanti servizi resi dalle Asl, il numero degli utenti, a causa delle limitazioni alla mobilità imposte per legge, è crollato, facendo così diminuire i tempi di attesa per quelle persone che, comunque, non potevano non esimersi dal sottoporsi a un esame specialistico o a un intervento chirurgico.

Sebbene le code siano momentaneamente svanite, i tempi di erogazione delle prestazioni/servizi si sono però allungati. Un problema che, sin dall'avvento della pandemia, tutti avevamo intuito che sarebbe avvenuto.

Sono un milione e mezzo i dipendenti pubblici che lavorano ancora da casa ?

Sperando che nei prossimi mesi il Covid non ci riservi degli ulteriori colpi di coda, è necessario che la Pubblica Amministrazione possa contare sulla presenza in ufficio di tutto il personale. Sia perché abbiamo bisogno di una macchina statale che funzioni e riacquisti produttività sia perché non possono più esserci due pesi e due misure. Ovvero, lavoratori di serie A e lavoratori di serie B.

Al di là di ciò, quanti sono attualmente i dipendenti del pubblico impiego che lavorano da remoto? Secondo il ministro per la Pubblica Amministrazione, Renato Brunetta, oltre il 50 per cento; stando ad alcune ricerche presentate qualche mese fa, invece, attorno al 30 per cento. Noi riteniamo maggiormente attendibile il dato fornito dal Ministro, anche se ci permettiamo di sottolineare che non possiamo più permetterci che un milione e mezzo circa di persone lavori da casa.

Se, a pieno organico, nel periodo pre-Covid la nostra PA presentava livelli di soddisfazione del servizio reso tra i più bassi d'Europa, figuriamoci adesso. Intendiamoci, molti settori pubblici durante la pandemia hanno dimostrato livelli di efficienza straordinari, altri, però, hanno rallentato tremendamente la velocità di erogazione delle prestazioni, "spingendo" molti cittadini a rivolgersi al settore privato, cosicché molte persone sono state costrette a pagare due volte: con la fiscalità generale e saldando la fattura ricevuta per il servizio reso da un libero professionista o da un' impresa.

Tra il 1999 e il 2019 oltre la metà degli intervistati ha aspettato più di 20 minuti di fronte ad uno sportello Asl

I risultati, a cui è giunto l'Ufficio studi della CGIA, sono il frutto di una elaborazione su dati Istat. Quest'ultima, periodicamente, conduce un'indagine campionaria sulle persone maggiorenni che si sono recate agli sportelli della nostra Pubblica Amministrazione (PA) e che denunciano di aver atteso più di 20 minuti. Nel 2019, ultimo anno in cui i dati sono disponibili, 54,8 intervistati su 100 hanno dichiarato di aver atteso più di 20 minuti davanti allo sportello di una ASL, il 55,2 per cento in più rispetto a quanti si erano trovati nella stessa situazione nel 1999. Sono 29,2 su 100, invece, gli intervistati che due anni fa sono rimasti in lunga attesa di fronte allo sportello di un ufficio anagrafe; il 172,9 per cento in più di 20 anni prima.

Tempi di attesa "biblici" al Centro-Sud

A livello territoriale le situazioni più difficili si registrano nel CentroSud.

Presso gli sportelli delle Asl i tempi d'attesa più lunghi si sono verificati in Calabria (70,9 persone intervistate su 100 sono state in fila più di 20 minuti), in Sicilia (70,9) e Campania (66,7). Le attese in coda agli uffici anagrafe, invece, si sono fatte sentire in particolar modo nei Comuni ubicati nel Lazio (50), in Sicilia (40,1) e in Puglia (33,1). Tra le realtà regionali più virtuose notiamo, in entrambi i casi, Veneto, Valle d'Aosta e, in particolare, in Trentino Alto Adige.

I ritardi e le inefficienze della nostra Pubblica Amministrazione, comunque, non sono ascrivibili solo alla cattiva organizzazione della stessa. Nonostante il processo di informatizzazione abbia interessato tutta la nostra PA la fila agli sportelli nei 20 anni analizzati non è cresciuta per colpa di chi ci lavora. La responsabilità va ricercata negli effetti che caratterizzano moltissime leggi, decreti e circolari che, spesso in contraddizione tra loro, hanno aumentato a dismisura la burocrazia, complicando non solo la vita dei cittadini e delle imprese, ma anche quella degli impiegati pubblici.

Per le nostre imprese la PA è un grosso problema

A lamentarsi, comunque, non sono solo i cittadini ma anche il sistema produttivo. Per 9 imprenditori su 10, infatti, la PA italiana presenta le procedure amministrative in capo alle aziende costituiscono un grosso problema. Nessun altro paese dell'Area dell'Euro ha registrato uno score così negativo.

Rispetto alla media dei 19 Paesi monitorati, l'Italia sconta un differenziale di ben 18 punti percentuali in più. Il coacervo di norme, di regolamenti e di disposizioni varie presenti in tutti i settori continuano a ingessare il Paese, rendendo la vita impossibile soprattutto a coloro che vogliono fare impresa. E mai come in questo momento, oltre a riformare la nostra Amministrazione statale sarebbe necessario semplificare il quadro normativo, riducendo il numero delle leggi attraverso l'abrogazione di quelle più datate, ricorrendo ai testi unici, evitando così la sovrapposizione legislativa che su molte materie ha generato incomunicabilità, mancanza di trasparenza, incertezza dei tempi ed adempimenti sempre più onerosi.

"Siamo certi che tutto questo darebbe un forte impulso alla produttività del personale pubblico, spesso costretto a sottostare a procedure organizzative rigide e insensate che disincentivano la voglia di fare", conclude lo studio.

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli