



Comunicato stampa

Roma, 21 maggio 2009

Il cittadino alle prese con l'altra faccia della PA: Nel 2008 +19% di lamentele rispetto al 2007

Presentato IX° Rapporto di Cittadinanzattiva-PiT Servizi
alla presenza del ministro Brunetta

Rimborsi Irpef attesi anche 6 anni invece dei 4 indicati come limite massimo; un **permesso di soggiorno** rilasciato a Roma dopo 5 anni in luogo dei previsti 90 giorni; un **cambio di residenza** atteso a Firenze 223 giorni piuttosto che "solo" i 180 gg. previsti; una richiesta di **accesso agli atti** evasa a Forlì dopo 99 giorni e non dopo i 30 stabiliti; un permesso di **parcheggio per disabili** sospirato ben 200 giorni quando il provvedimento provvisorio dovrebbe essere concesso entro 30 giorni dalla domanda; richiesta di pagamento del **bollo auto** che perviene anche due anni dopo la scadenza dei termini di prescrizione, fissata a 3 anni.

All'indomani del ForumPA, teatro delle eccellenze, è questa l'altra faccia della PA come denunciato dalle segnalazioni giunte nell'ultimo anno a Cittadinanzattiva-PiT Servizi: in totale le lamentele registrano rispetto all'anno prima un significativo incremento, +19%, a dimostrazione di come il processo di innovazione ed ammodernamento, avviato da anni all'interno degli uffici pubblici, sia ancora lontano dal ritenersi compiuto. Permane, in particolare, una enorme asimmetria informativa tra enti pubblici e cittadini. Non a caso, nella PA le violazioni dei diritti riscontrate dagli utenti si concentrano principalmente nella violazione del diritto all'informazione e, conseguentemente, del diritto alla tutela dei propri interessi legittimi.

"Solo considerando il cittadino come uno degli agenti che concorrono a cambiare il sistema, la PA potrà vincere la sfida dell'autoreferenzialità" ha dichiarato il segretario generale di Cittadinanzattiva Teresa Petrangolini. "Da più parti si sente finalmente dire che la PA è troppo importante perché possa essere lasciata da sola, ora è bene tradurre questa affermazione nel concreto, coinvolgendo i cittadini nei nuclei di valutazione e in attività di audit civico, la vera novità che ci aspettiamo dal ministro Brunetta. Non a caso, le lamentele dei cittadini confermano l'inadeguatezza delle attuali modalità di valutazione della qualità dei servizi erogati dalla PA".

I dati sulla P.A. sono contenuti nel IX Rapporto di Cittadinanzattiva su servizi di pubblica utilità e P.A. dal titolo "*I consumatori pagano il conto. Tutela dei diritti e potere d'acquisto in tempi di crisi*", presentato in data odierna a Roma alla presenza del Ministro Brunetta. Su www.cittadinanzattiva.it dossier completo.

Gli italiani e la P.A.: cosa non va

Gli ambiti della pubblica amministrazione dove i cittadini hanno evidenziato le maggiori criticità sono le multe (27%), il fisco (23%), le pratiche amministrative (20%) e il welfare (15%).

<i>Ambiti della P.A.</i>	2007	2008	Var 2007/2008
Multe (irregolarità semafori e strumenti di rilevazione velocità, doppio verbale in caso di eccesso velocità, dubbi su modi e tempi e info su come contestarle)	17%	27%	+10%
Fisco	28%	23%	-5%
Pratiche amministrative	25%	20%	-5%
Welfare (bonus sociali quali social card, carta acquisti, bonus elettrico, contributi alle famiglie numerose; contributo per abbattimento barriere architettoniche; pensioni e assegni maternità. Le criticità attengono carenza d'informazione, tempi di attesa troppo lunghi, difficoltà delle procedure, mancato accesso agli atti)	14%	15%	+1%
Sicurezza (degli edifici scolastici: mancata messa in sicurezza, adeguamento norme antisismiche, antincendio e sanitarie; e dell'edilizia popolare: incuria e mancate ristrutturazioni, mancata messa a norma, carente manutenzione ascensori)	6%	13%	+7%
Giustizia	9%	3%	-6%

<i>Gli italiani e il Fisco: cosa non va</i>	2007	2008	Var 2007/2008
Cartelle esattoriali (scarsa trasparenza e chiarezza delle info in esse contenute in merito a modalità per presentare ricorso, tempi di prescrizione e responsabile del procedimento; info su rateizzazione delle cartelle esattoriali; cartelle pazze, cioè contenenti richieste assolutamente infondate, o perché il cittadino ha già pagato i tributi richiesti, o perché vi sono palesi errori nei conteggi)	18%	30%	+12%
Canone Rai (onerosità del canone, ritenuto troppo caro dai cittadini che giudicano in maniera negativa il servizio offerto dalle emittenti pubbliche)	13%	22%	+9%
Agevolazioni fiscali (complessità delle documentazione che si deve presentare per ottenere le agevolazioni: certificati medici, documenti, dichiarazioni dei redditi, stato di famiglia, ecc.)	28%	14%	-14%
Bollo auto (illegittimità delle richieste che vengono indirizzate ai cittadini che hanno pagato regolarmente la tassa; irregolarità della richiesta che perviene anche due anni dopo i termini di prescrizione fissati a 3 anni)	9%	11%	+2%
Rimborsi Irpef (lunghi tempi di attesa)	7%	8%	+1%
Dichiarazioni redditi (carenza di informazioni per la compilazioni dei moduli e mal funzionamento dei siti internet della P.A. tramite i quali è possibile presentare la documentazione on-line)	12%	8%	-4%
Detrazioni/deduzioni (difficoltà nel riscontrare le modalità di richiesta e di conteggio)	13%	7%	-6%

<i>Gli italiani e le pratiche amministrative: cosa non va</i>	2007	2008	Var 2007/2008
Rinnovo/rilascio documenti (pastoie burocratiche, code agli uffici, ritardi dovuti alla mancata condivisione delle informazioni tra i diversi uffici)	43%	38%	-5%
Cittadinanza/permesso di soggiorno (difficoltà a reperire le info giuste su documenti da presentare e modalità da seguire; ritardi nella procedura e intoppi burocratici)	22%	24%	+2%
Autocertificazione (carenza d'informazione fornite dagli uffici preposti; pratiche amministrative bloccate a causa della mancata accettazione di documenti di autocertificazioni, risultati poi corretti)	n.d.	21%	-
Cambio residenza (ritardi nell'espletamento delle procedure)	19%	11%	-8%
Passaggi di proprietà (ritardi nell'espletamento delle procedure)	16%	6%	-10%

<i>Gli italiani e il Welfare: cosa non va</i>	2008
Bonus sociali (social card, carta acquisti, bonus elettrico, contributi alle famiglie numerose)	59%
Contributo per abbattimento barriere architettoniche	19%
Pensioni	18%
Assegni maternità	4%

Diritti violati

Indipendentemente dai singoli ambiti, le segnalazioni inerenti la pubblica amministrazione nel loro insieme evidenziano come la violazione del diritto all'informazione sia il dato di fondo che caratterizza tutta la PA, sia che si tratti di ricevere un rimborso dal fisco o di contestare una multa o di chiedere un permesso di soggiorno poco cambia: il cittadino ha difficoltà a trovare le informazioni necessarie.

<i>Diritti</i>	2008
Diritto all'informazione	21%
Diritto alla tutela	15%
Diritto al servizio	15%
Diritto alla qualità	14%
Diritto alla trasparenza	13%
Diritto alla sostenibilità economica	10%
Diritto alla sicurezza	6%
Diritto alla partecipazione civica	4%
Diritto all'equità contrattuale	1%
Diritto alla scelta	1%