



LA NOSTRA PA E' ULTIMA IN UE PER QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI PUBBLICI RESI AI CITTADINI

Siamo desolatamente ultimi. In Europa nessuna Pubblica Amministrazione (PA) ha un livello di gradimento così basso come il nostro. I dati presentati dall'Ufficio studi della CGIA sono riferiti all'indagine campionaria che periodicamente viene realizzata dalla Commissione Europea fra i 27 paesi dell'Unione. Dall'ultima rilevazione, tenutasi nei mesi di febbraio-marzo 2021, emergono dei risultati impietosi; solo il 22 per cento degli italiani considera "abbastanza buona e molto buona" l'offerta dei servizi pubblici erogata dalla nostra PA.

La media europea si è attestata al 46 per cento: mentre in Spagna si è fermata al 38, in Francia al 50 e in Germania al 55 per cento. Tra le primissime posizioni scorgiamo che il terzo gradino del podio è occupato dalla Finlandia, con un apprezzamento dei servizi resi dalla propria PA pari all'81 per cento. Al secondo posto si collocano i Paesi Bassi con l'86 per cento e, infine, sul tetto della classifica scorgiamo il Lussemburgo con il 92 per cento.

Sebbene la tendenza regressiva si sia verificata anche in altri importanti paesi europei (come la Spagna, la Germania e l'Austria), il Covid ha peggiorato il *sentiment* degli italiani verso la nostra PA. Se nell'indagine campionaria tenutasi nel novembre 2019 la percentuale delle persone che erano soddisfatte dell'efficienza dei servizi elargiti dalla nostra PA era al 30 per cento, tra febbraio-marzo di quest'anno la stessa è scesa al 22 per cento.

Le ragioni che hanno causato un peggioramento del livello di soddisfazione degli italiani nei confronti della qualità dei servizi forniti

dalla “macchina pubblica” vanno, a nostro avviso, ricercate negli accadimenti maturati nell’ultimo anno che, in sintesi, sono:

- i forti ritardi con cui all’inizio della pandemia sono stati erogati i ristori alle aziende o la cassaintegrazione ai lavoratori dipendenti;
- i blocchi e poi le ripartenze, avvenute prevalentemente in modalità a distanza, che hanno ulteriormente rallentato l’attività giudiziaria;
- il piano vaccinale che è iniziato tra mille difficoltà;
- la dilatazione dei tempi di risposta che ha contraddistinto la performance di moltissimi enti locali.

- **Tante tasse, ma pochi servizi**

Se gli ultimi dati disponibili ci dicono che in Europa siamo al 6° posto nella graduatoria riferita alla pressione fiscale, ma ultimi per la qualità dei servizi erogati ai cittadini, c’è qualcosa che non va. Intendiamoci, generalizzare è sempre sbagliato; anche nel nostro paese esistono delle punte di eccellenza (sanità, ricerca, scuola, etc.) che non sono riscontrabili nel resto dell’UE. Tuttavia, se paghiamo molto per avere poco, questa PA va rifondata, non riformata. E chi pensa sia solo una questione di qualità del capitale umano rischia di sbagliarsi. Quali sono le proposte della CGIA per migliorare l’efficienza della nostra PA ? Innanzitutto, bisogna diminuire le norme presenti nel nostro ordinamento. Altresì, è necessario che queste leggi siano scritte meglio, cancellando le sovrapposizioni esistenti tra i vari livelli di governo, bandendo il burocratese e imponendo, in particolar modo, un monitoraggio periodico sugli effetti che queste producono, soprattutto in campo economico. E’ necessario, inoltre, semplificare le procedure e introdurre controlli successivi rigidissimi, incentivando il meccanismo del silenzio-assenso, senza dimenticare che bisogna digitalizzare tutti i soggetti pubblici, obbligando il dialogo tra le loro banche dati per evitare la duplicazione delle richieste che periodicamente travolgono cittadini e imprenditori ogni qual volta si interfacciano con uno sportello pubblico. Infine, bisogna riformare nuovamente il reato di abuso di ufficio. Nonostante l’intervento

legislativo introdotto dal governo Conte, non sta venendo meno il ricorso alla "burocrazia difensiva" da parte di molti funzionari pubblici, perché la misura legislativa non incide sulle denunce, che una volta presentate, impongono di condurre le indagini. Tale situazione continua a provocare la cosiddetta "fuga dalla firma", rallentando enormemente lo smaltimento delle pratiche nell'edilizia, nell'urbanistica e nel settore degli appalti. Per contro, infine, vanno premiati i dirigenti/funzionari che si comportano correttamente e rendono efficienti le proprie aree di lavoro: l'aumento della produttività, anche nel pubblico, va riconosciuto economicamente.

- **Con una PA malconcia, rischiamo i soldi del NGEU**

Una PA debole e impreparata è un problema molto serio per l'attuazione degli investimenti previsti con il Next Generation EU. In relazione ad una opera pubblica, ad esempio, la capacità di progettare, affidare, eseguire e terminare i lavori in tempi accettabili è un problema che in Italia ci trasciniamo da tempo immemorabile. Una legislazione debordante, una burocrazia amministrativa snervante e, in molti casi, con livelli di efficienza imbarazzanti rischiano di compromettere il trasferimento delle risorse economiche previste dal Recovery Fund. Le condizionalità che ci sono state "imposte" da Bruxelles sono molto stringenti. Delle 48 riforme che saremo chiamati a realizzare entro il 2022, 8 riguardano la "sburocratizzazione" della nostra PA: tutte (5 decreti, 2 leggi delega e un disegno di legge) dovranno essere approvate entro la fine di quest'anno.

- **Efficienza, ma anche rispetto della legalità**

Anche secondo la Banca d'Italia¹, la mancata crescita registrata negli ultimi 20 anni va ricondotta al basso livello di produttività che caratterizza il nostro Paese. Per invertire questa tendenza il primo intervento da realizzare dovrebbe riguardare proprio la PA, puntando

¹ F. Balassone, "Audizione nell'ambito dell'attività conoscitiva preliminare ai fini dell'individuazione delle priorità nell'utilizzo del Recovery Fund", Commissione V della Camera dei Deputati, Roma 7 settembre 2020

a migliorare l'efficienza, la qualità dei servizi offerti e il pieno rispetto delle regole. In merito a quest'ultimo elemento, infatti, i ricercatori di via Nazionale hanno avuto modo di segnalare che nel 2014 il 55 per cento dei reati contro la macchina pubblica risultava commesso nel Mezzogiorno, con una incidenza rispetto alla popolazione residente 2,3 volte più elevata che nel resto del Paese². E in merito ai tempi di realizzazione delle infrastrutture italiane, è stato ricordato che il 70 per cento delle opere incompiute è ubicato al Sud: ripartizione geografica alla quale fa capo solo il 30 per cento circa dei lavori pubblici presenti nel Paese.

• **Numeri economici e occupazionali da record**

Sebbene la puntualità nei pagamenti dei propri fornitori rimanga ancora una questione irrisolta, con i suoi 140 miliardi di euro di commesse all'anno, pari a circa l'8 per cento del Pil nazionale, la nostra PA è la principale cliente di una parte importante delle imprese italiane. In termini assoluti, infatti, le aziende che lavorano per gli enti statali sono circa un milione. Non solo. La macchina dello Stato è anche il principale datore di lavoro presente in Italia: infatti, sono circa 3,2 milioni gli addetti che lavorano nel pubblico, un terzo dei quali è occupato nel settore della scuola. Ricordiamo, infine, che per il funzionamento della PA il costo complessivo annuo sfiora i 275 miliardi. Questa cifra include la spesa per gli stipendi (173 miliardi) e quella relativa ai consumi intermedi (101,5 miliardi di euro)³.

² I. De Angelis, G. de Blasio e L. Rizzica, "Lost in corruption. Evidence from EU Funding to Southern Italy", Italian Economic Journal, volume 6, 2020

³ Dati Istat riferiti al 2019

Italia fanalino di coda in UE per qualità percepita dei servizi pubblici

% di popolazione 15 anni e oltre che considera "abbastanza buona e molto buona"
l'offerta dei servizi pubblici

Rank per ultimo dato	Paesi	Indagine novembre 2019 (pre Covid)	Indagine febbraio-marzo 2021 (*)	Differenza 2021-2019
1	Lussemburgo	85	92	+7
2	Paesi Bassi	90	86	-4
3	Finlandia	84	81	-3
4	Danimarca	65	77	+12
5	Estonia	77	77	+0
6	Svezia	67	75	+8
7	Malta	69	72	+3
8	Belgio	65	67	+2
9	Austria	81	64	-17
10	Ungheria	59	59	+0
11	Germania	66	55	-11
12	Irlanda	51	53	+2
13	Repubblica Ceca	69	51	-18
14	Slovenia	60	51	-9
15	Francia	42	50	+8
16	Lituania	60	49	-11
-	Unione Europea (27)	50	46	-4
17	Spagna	42	38	-4
18	Polonia	53	36	-17
19	Portogallo	41	35	-6
20	Romania	42	35	-7
21	Cipro	50	34	-16
22	Lettonia	54	34	-20
23	Croazia	31	31	+0
24	Bulgaria	32	29	-3
25	Slovacchia	44	25	-19
26	Grecia	20	23	+3
27	ITALIA	30	22	-8

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Commissione Europea (Eurobarometro standard)

(*) Indagine effettuata su un campione di cittadini (15 anni e oltre) nei mesi di febbraio e di marzo 2021 nei 27 paesi dell'Unione Europea