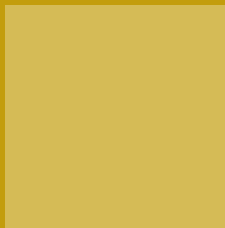
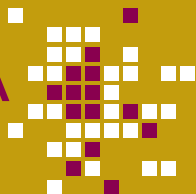


CITTALIA
anci ricerche



Un Comune più semplice

4

INDAGINI



Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione
Dipartimento della Funzione Pubblica



Un Comune più semplice

dicembre 2007

La presente indagine, a cura di Enzo Risso e Alice Melpignano, è stata redatta nell'ambito del progetto **"La diffusione delle innovazioni nel sistema delle amministrazioni locali"** realizzato dall'ANCI su incarico del Dipartimento della Funzione Pubblica.



INDICE

Sintesi	4
I comuni sono diventati più semplici	4
I giudizi dei cittadini: Comuni promossi	5
Pratiche troppo burocratiche, ma i tempi migliorano..	6
Pratiche ancora troppo articolate e pesanti	7
I servizi sono migliorati.....	10
Ok i nuovi strumenti	11
La forma di contatto migliore: quella che rende autonomo il cittadino	12
Conclusioni	14
Tabelle di dati	16
Metodologia	22
Parametri del campione	22

Sintesi

I comuni sono diventati più semplici

I Comuni si sono fatti più semplici: i servizi erogati ai cittadini sono migliorati nel corso degli ultimi anni, con una facilitazione del contatto e del rapporto con gli utenti.

Il quadro emergente dall'analisi dei giudizi che i cittadini esprimono nei confronti dei servizi fruiti dal proprio Comune di residenza presenta, accanto a qualche tinta di dissenso, una complessiva non trascurabile soddisfazione, accompagnata da una visione ottimistica rispetto al passato e, presumibilmente, prolungabile al futuro. Sebbene, infatti, procedure e strumenti di erogazione del servizio presentino alcuni punti di debolezza (primo tra tutti la loro eccessiva burocratizzazione), essi sembrano incontrare un discreto grado di favore dei soggetti, specie per quanto riguarda i costi e la velocità di esecuzione. I giudizi tendono a far emergere una positività più contenuta al Sud e nelle Isole, dove permangono alcune criticità; al contrario, rappresenta elementi di piena soddisfazione l'area del Nord-Est del Paese, a cui vengono attribuiti i giudizi più elevati per i servizi resi.

Entrando nel dettaglio dell'analisi, quello esistente tra cittadini e Comune di residenza è un rapporto saltuario, in cui la frequenza con la quale i singoli si recano negli uffici pubblici, nella maggioranza dei casi, risulta limitata (61%).

Tuttavia, non è trascurabile il 26% di coloro che dichiarano di recarvisi con una certa frequenza per il disbrigo di pratiche, la

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

richiesta di documenti od il pagamento di tasse. Tra questi, si rivolgono agli sportelli soprattutto gli appartenenti alle classi di età più adulte, i residenti nelle isole e nel Nord-est d'Italia. L'ampiezza del Comune sembra discriminare sulla frequenza con cui i cittadini si rivolgono ai suoi uffici, probabilmente in virtù delle differenti deleghe e dei diversi servizi affidati alla funzione pubblica in base al numero di abitanti del centro: si rileva, infatti, un più assiduo rapporto tra i cittadini ed i Comuni con meno di 30.000 abitanti, in cui il 33% degli intervistati ha dichiarato di rivolgersi agli uffici pubblici con una certa frequenza o molto spesso.

I giudizi dei cittadini: Comuni promossi

Passando al giudizio che i cittadini attribuiscono agli strumenti messi a disposizione dal proprio Comune per l'espletazione dei servizi di sportello, è possibile riscontrare che, per il 71% degli intervistati, essi raggiungono la sufficienza. Tra questi, il 31% dei soggetti si spinge oltre, assegnando giudizi di eccellenza e manifestando, quindi, un'alta soddisfazione per le modalità del servizio ricevuto. I giudizi si rilevano più elevati in corrispondenza delle classi di età adulte, ma a descrivere livelli di qualità e percezioni differenti da parte dei cittadini è la zona di residenza: il Sud e le Isole appaiono provati dal possesso di strumentazioni meno efficienti rispetto alle altre macroaree italiane, con la conseguente maggiore attribuzione di giudizi insufficienti da parte degli utenti. A detenere, invece, il primato della qualità è la zona del Nord-Est della penisola, dove oltre ad una maggiore percentuale di giudizi positivi riscontrata, raggiunge il 47% la porzione di coloro che ne attribuisce livelli ottimali. Anche

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

nel caso dell'adeguatezza degli strumenti messi a disposizione dai Comuni per il disbrigo dei servizi, sono i Comuni di minore dimensione ad ottenere giudizi più elevati, tanto per la numerosità (72% di giudizi positivi), quanto per il grado di soddisfazione espresso (36% di giudizi eccellenti).

Pratiche troppo burocratiche, ma i tempi migliorano

Il punto di vista degli intervistati diviene più labile quando vengono invitati ad esprimere una valutazione sulle procedure adottate dal proprio Comune: se non sembrano crucciare eccessivamente i tempi di esecuzione delle pratiche (il 56% li ritiene poco o per niente lunghi) o i loro costi (il 59% ritiene che siano poco o per niente cari), ad essere meno gradito è il carattere eccessivamente burocratico che i servizi ed il loro disbrigo assumono: lo dichiara, in base alla propria esperienza, il 65% degli intervistati.

In particolare, al contrario dei più giovani, meno tolleranti all'idea di dover sopportare code allo sportello e più turbati dalla complessità di alcune pratiche – forse perché novizi e poco familiarizzati con esse – gli appartenenti alle classi adulte attribuiscono i giudizi più positivi alla velocità con cui vengono erogati i servizi: il dato assume una particolare rilevanza se messo in relazione con la minore quantità di tempo che, si presume, abbiano a disposizione i soggetti in età lavorativa.

Le tempistiche sembrano subire significative variazioni in base alle macroaree considerate: la dilatazione dei lassi di

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

esecuzione delle pratiche caratterizza gli uffici comunali del Sud e delle Isole, dove, ai danni dell'efficienza, subentra anche un maggior peso conferito alla complessità delle procedure svolte.

Rappresenta, invece, un esempio virtuoso di rapidità l'area nordestina: il 66% dei residenti in questa zona attribuisce giudizi positivi ai tempi di esecuzione dei funzionari pubblici.

Il giudizio sulla velocità di svolgimento dei servizi che il Comune adempie nei confronti degli utenti risulta più positivo nei centri minori (60%); i tempi sembrano subire un allungamento piuttosto sintomatico in relazione alla maggiore ampiezza dei centri considerati, probabilmente a causa del più alto numero di utenti che vi si rivolge e alle più cospicue funzioni da assolvere: i giudizi positivi scendono al 43% per le città oltre i 100.000 abitanti.

Le donne, pur conservando un punto di vista che mira alla soddisfazione, si dimostrano più severe degli uomini nell'attribuzione dei giudizi sui costi: il 41% di esse li trova abbastanza o molto alti. Sono reputati elevati più che nelle altre aree, anche i costi dei servizi resi disponibili dai Comuni insulari (46%) del Nord-Ovest (41%), a differenza di quelli del Nord-Est e del Centro, che ricevono il favore più alto (li trova poco o per nulla costosi in entrambe le aree il 60% degli intervistati).

Pratiche ancora troppo articolate e pesanti

Come già in parte accennato, il giudizio sul livello di complessità delle pratiche riceve un favore più contenuto nelle Isole e nel Sud Italia, dove la popolazione si divide in due metà,

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

tra coloro che le ritengono abbastanza o molto complesse e coloro che ne danno una valutazione di semplicità. I punti di vista divengono più favorevoli al Nord, in particolare nel Nord-Est, dove il 60% dei soggetti le ritiene poco o per niente complesse.

Il grado di istruzione non sembra influenzare il giudizio sulla complessità delle pratiche: in alcuni casi sono proprio coloro in possesso di un'alta scolarità a ritenerle maggiormente complesse.

Il titolo di studio pare, invece, incidere sulla valutazione della ridondanza delle procedure, maggiormente riscontrata da coloro in possesso di diploma (45%) e, soprattutto, di laurea (55%). Si riscontra, inoltre, una relazione positiva tra il livello di scolarità e la valutazione delle procedure messe in atto dai Comuni come obsolete, sorpassate, in cui costituisce un forte discrimine per il giudizio espresso il passaggio dal possesso di un diploma (51%) al titolo di laurea (61%).

La ridondanza e l'arretratezza sembrano costituire caratterizzazioni congiunte nel giudizio espresso dai soggetti nei riguardi delle procedure attivate dai Comuni durante l'esecuzione dei servizi all'utenza: laddove è riscontrata l'una, si rileva anche l'altra.

Così, sono giudicati alti i livelli di ridondanza e arretratezza delle pratiche svolte negli uffici comunali del Sud (rispettivamente 53% e 59%) e delle Isole (rispettivamente 53% e 64%), mentre le valutazioni sugli stessi aspetti si affievoliscono, assumendo connotazioni positive, al Nord e, in modo particolare, nel Nord-Est (giudicano poco o per nulla ridondanti e obsolete rispettivamente il 52% ed il 48% dei rispondenti).

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

Inoltre, i giudizi sulle medesime caratteristiche sembrano subire l'influenza dell'ampiezza del centro abitato: in presenza di città di grandi dimensioni sono più facilmente riscontrabili giudizi negativi, specie per ciò che concerne il livello di arretratezza delle procedure (sono ritenute obsolete dal 57% dei residenti nei centri con più di 100.000 abitanti); lo stesso aspetto, nei piccoli centri vede i residenti dividersi tra chi ne riscontra la presenza e chi, invece, ritiene che sia poco o per nulla presente.

Ma ciò che, come già accennato, crea maggiore convergenza di giudizi tra gli intervistati è l'affermazione di un eccessivo burocratismo nello svolgimento delle procedure: trasversalmente all'età o alla zona di residenza (sebbene le valutazioni si aggravino nelle zone del Sud e delle Isole) i soggetti tendono a riscontrarne livelli elevati. I cittadini rimproverano ai rispettivi Comuni l'eccessiva cavillosità, il troppo formalismo nel rapporto tra i singoli e le istituzioni. Le distanze tra le parti si dilatano all'aumentare dell'ampiezza del luogo di residenza: nelle grandi città sembra venir meno l'aspetto relazionale a favore dell'irrigidimento e dell'investitura del ruolo del funzionario e delle cariche a cui questo è preposto, con la conseguente spersonalizzazione del rapporto con il cittadino. La situazione si affievolisce nei Comuni minori, sebbene tra i rispondenti permanga una visione rigida e burocratizzata della modalità di esecuzione delle procedure.

Per quella che è la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: molto, poco o per niente.

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

	lunghe	costose	complesse	burocratiche	ridondanti	obsolete
molto	15	11	15	29	21	23
abbastanza	29	30	30	36	31	34
molto +abbastanza	44	41	45	65	52	57
poco	44	48	44	27	35	28
per niente	12	11	11	8	13	15
Non sa- non risponde	4	7	5	5	11	8

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

I servizi sono migliorati

Nonostante in alcuni casi non sia riscontrabile una prevalente soddisfazione per gli strumenti e le procedure utilizzati, è visibile un largo apprezzamento per gli sforzi fatti da parte degli utenti, che riconoscono come negli ultimi anni vi sia stato un miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Infatti, nel 52% dei casi, gli intervistati dichiarano di aver rilevato un progresso all'interno delle procedure utilizzate per lo svolgimento delle pratiche, il rilascio dei documenti ed il pagamento delle imposte. Resta, inoltre, residuale la percentuale di coloro che riscontrano un peggioramento nello svolgimento delle procedure da parte degli uffici dei rispettivi Comuni (9%).

Sono in particolare gli uomini a pensarlo (59%); le donne, pur rilevando in maniera significativa (45%) l'avvenuto

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

miglioramento, non trascurano di sottolineare con maggiore frequenza come non ci siano stati cambiamenti rilevanti nel tempo e come, in generale tutto sia rimasto più o meno invariato (39%).

Il giudizio sul positivo miglioramento delle procedure aumenta all'aumentare dell'età: le classi più giovani tendono ad assumere posizioni più critiche e si innalza la porzione di coloro che non ravvisano cambiamenti (45%) o che ritengono che con il tempo le procedure siano peggiorate (15%). Il possesso di un basso livello di scolarizzazione incide sulla visione dei soggetti, che tendono ad esprimere una valutazione meno favorevole degli ultimi anni, raggiungendo la percentuale del 20% di coloro che ritengono vi sia stato un peggioramento.

Sono i cittadini del Nord-Est a dichiarare con maggiore frequenza (56%) di aver riscontrato un miglioramento delle procedure applicate, seguiti dai residenti al Centro (55%) e a Nord-Ovest (53%). Fortemente distaccati anche dallo stesso giudizio degli abitanti del Meridione d'Italia (rileva un miglioramento delle procedure il 50% di essi) sono gli insulari, più propensi a non notare alcun tipo cambiamento (46%).

Ok i nuovi strumenti

La positività di giudizio per lo sviluppo degli ultimi anni, come già affermato, non si ferma alle procedure, ma investe anche gli strumenti utilizzati: il 50% dei rispondenti ravvisa un miglioramento, seguito dal 38% di coloro che, pur non vedendo progressi tende a non riscontrare nemmeno peggioramenti. Si

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

limita all'8% la compagine pessimista di chi ritiene che negli anni si sia verificato un regresso.

Così come per le procedure adottate, anche nel giudizio sugli strumenti messi a disposizione, gli uomini offrono valutazioni più positive, affermando di aver verificato un miglioramento nel 56% dei casi.

Disaggregando i risultati per zona è possibile riscontrare il ripetersi degli stessi giudizi attribuiti alle procedure: sono maggiormente ottimisti i residenti al Nord-Est (gli strumenti sono migliorati per il 54% dei casi) e tendono a non vedere alcun cambiamento quelli delle Isole (48%).

A differenza di quanto analizzato sinora, la piccola dimensione dei Comuni sembra agire meno positivamente sullo sviluppo ed il progresso tanto delle procedure, quanto degli strumenti utilizzati. I Comuni di ampiezza ridotta appaiono meno agevolati nel ricambio e nei processi di modernizzazione del know how rispetto alle grandi città, dove il progresso, la sostituzione e l'avvicendamento sono, probabilmente, resi più raggiungibili grazie alle maggiori ricchezze economiche a cui poter attingere e alla più vasta scelta di risorse umane disponibili.

La forma di contatto migliore: quella che rende autonomo il cittadino

È stato richiesto ai soggetti di indicare quali potrebbero essere gli strumenti più idonei a rendere agevoli le procedure per il rilascio dei documenti, il pagamento delle imposte e il disbrigo

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

delle pratiche. Ciò che emerge è la tendenza all'autonomia nell'esecuzione delle procedure: gli intervistati tendono a prediligere tutti quegli strumenti in grado di offrire loro maggiore indipendenza e maggiore flessibilità rispetto ad orari, obbligo a recarsi agli specifici sportelli e a rivolgersi ai funzionari comunali. Nell'era della velocità e del tempo come risorsa a tratti indisponibile, la possibilità di sbrigare questo genere di pratiche tramite l'uso di servizi on-line (43% delle preferenze), l'ampliamento delle possibilità di autocertificazione (36%) e la disponibilità di servirsi di sportelli automatici (29%) divengono sinonimi di agilità, duttilità e velocità, da preferire persino all'ipotesi di dilatare gli orari di apertura degli uffici comunali (28%).

Se gli uomini si dimostrano maggiormente orientati ad usufruire della comodità offerta dal web (49%, contro 37% delle donne) e all'ampliamento delle possibilità di autocertificazione (41%, contro 31% delle donne), le donne risultano più attratte di essi dalla maggiore disponibilità di sportelli automatici per il rilascio di documenti (32%, contro 26% degli uomini).

L'apertura verso le opportunità date da internet è, come prevedibile, maggiore tra le classi di età più giovani, in presenza di livelli di istruzione più elevati e tra i lavoratori autonomi. Inoltre, è possibile rilevare il crescente apprezzamento verso i servizi on-line man mano che aumentano le dimensioni comunali.

Le classi più adulte, invece, sono orientate più dei giovani all'allargamento delle opportunità di autocertificazione, così come i residenti nelle zone insulari del Paese.

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

L'analisi sembra mettere in evidenza un dato apparentemente inaspettato, rispetto al quadro emerso sinora: a richiedere con più forza l'introduzione dei servizi on-line sono i residenti al Sud. In realtà, se si considerano i giudizi emersi sino a questo momento da parte dei residenti in quest'area della Penisola, è possibile ricavare la descrizione di servizi fatti di procedure e strumenti non pienamente soddisfacenti, specie se le valutazioni sono paragonate alla soddisfazione espressa dai residenti in altre zone, primi tra tutti i cittadini nordestini. È, allora, ipotizzabile, che la maggiore richiesta di servizi on-line dipenda da un'effettiva attuale minor presenza degli stessi nelle zone considerate.

Conclusioni

I Comuni, negli ultimi anni hanno fatto molto in materia di semplificazione. Le pratiche sono diventate più facili da realizzare e, soprattutto, fanno perdere meno tempo.

Restano ancora pratiche giudicate obsolete e ridondanti ma, in particolar modo, ancora troppo burocratiche. Per una fascia di popolazione, il 45%, sono ancora troppo complesse.

In ogni caso il Comune si è fatto più semplice, il rapporto con lui meno pesante e faticoso.

Complessivamente emerge un bisogno di ulteriore semplificazione dei processi, dei rapporti e dei servizi. Si tratta di:

- ridurre la complessità delle procedure;

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

- trasformare il linguaggio per renderlo più facile, meno formale e meno burocratico;
- ampliare le fasce orarie per accedere facilmente ai servizi;
- riconsiderare una nuova impostazione di accoglienza e assistenza del cittadino, in cui l'atto burocratico divenga da procedimento formale a parte agile del rapporto tra comune e utenti. Andare in Comune a fare una pratica deve diventare non una formalità cui sottostare, ma un luogo in cui il cittadino viene aiutato a fare una cosa, un procedimento per lui necessario.

In conclusione, è necessario passare dal Comune-sportello al Comune consulente, al Comune facilitatore per lo svolgimento degli atti dovuti.

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

Tabelle di dati

Pensi adesso ai rapporti che ha con il Suo Comune. Con che frequenza le capita di recarsi presso il suo Comune di residenza per sbrigare pratiche, richiedere documenti, pagare le tasse?

molto spesso	5
con una certa frequenza/talvolta	26
raramente	61
mai	7
non sa/non risponde	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Sempre in una scala da 1 a 10, dove 1 corrisponde a "per nulla adeguato" e 10 corrisponde a "totalmente adeguato", come valuta gli strumenti che il suo Comune mette a disposizione per il rilascio dei documenti, il disbrigo di pratiche, il pagamento delle imposte?

1	4
2	3
3	5
4	5
5	12
Somma 1 - 5	29
6	19
7	21
Somma 6 - 7	40
8	21
9	5
10	5

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

Somma 8 - 10	31
non sa-non risponde	3
Media	6,32

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-lunghe

molto	15
abbastanza	29
Somma molto + abbastanza	44
poco	44
per niente	12
non sa-non risponde	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-costose

molto	11
abbastanza	30
Somma molto + abbastanza	41
poco	48
per niente	11

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

non sa-non risponde	7
<i>dati riportati a 100 in assenza di non risposte</i>	

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-complesse

molto	15
abbastanza	30
Somma molto + abbastanza	45
poco	44
per niente	11
non sa-non risponde	5
<i>dati riportati a 100 in assenza di non risposte</i>	

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-burocratiche

molto	29
abbastanza	36
Somma molto + abbastanza	65
poco	27
per niente	8
non sa-non risponde	5
<i>dati riportati a 100 in assenza di non risposte</i>	

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-ridondanti

molto	21
abbastanza	31
Somma molto + abbastanza	52
poco	35
per niente	13
non sa-non risponde	11

dati riportati a 100 in assenza di non risposte Per quell

Per quella che e' la sua esperienza, le procedure del suo comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche sono: (molto, poco o per niente)-obsolete

molto	23
abbastanza	34
Somma molto + abbastanza	57
poco	28
per niente	15
non sa-non risponde	8

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

E ritiene che nel corso degli ultimi anni queste procedure per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche siano:

migliorate	54
-------------------	-----------

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

rimaste le stesse (NS)	36
peggiorate	10
non sa-non risponde	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

E ritiene che nel corso degli ultimi anni gli strumenti messi a disposizione dei cittadini dal suo Comune per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche siano:

migliorati	52
rimasti gli stessi	40
peggiorati	8
non sa-non risponde	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Quale potrebbe essere, tra i seguenti, lo strumento per rendere più agevoli le procedure per il rilascio documenti, il pagamento delle imposte, il disbrigo delle pratiche? E poi?

rendere accessibili i servizi online	43
ampliare la possibilità di autocertificazione	36
rendere disponibili sportelli automatici per il rilascio di documenti	29
ampliare gli orari di apertura degli uffici	29
rendere sempre possibile il pagamento con bancomat, carta di credito	26
prevedere un servizio di invio a casa dei certificati	14

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

altro	1
non sa-non risponde	2
<i>Somma risposte consentite</i>	

Metodologia

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante sondaggio telefonico CATI (Computer Assisted Telephone Interview), e on-line CAWI (Computer Assisted Web Interview) all'interno di un campione di 1000 soggetti maggiorenni residenti sul territorio nazionale, rappresentativi dell'universo di riferimento in base ai parametri di sesso, età e zona di residenza.

I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici. Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di sesso, età e zona di residenza.

Parametri del campione

Il campione di 1000 intervistati risulta così composto:

Sesso:

maschio	48
femmina	52

Età:

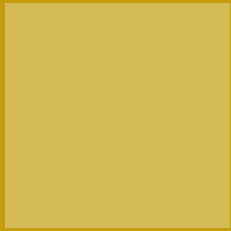
18-24 anni	9
25-34 anni	18
35-44 anni	19

Il giudizio sui servizi erogati dai Comuni

45-54 anni	16
55-64 anni	15
più di 64 anni	23

Zona di residenza:

Nord Ovest	27
Nord Est	19
Centro	20
Sud	23
Isole	11



00185 Roma
Via dei Prefetti 46
www.cittalia.it

