



Simpliciter

Semplificazione Amministrativa

la soddisfazione dei cittadini, le attese, le proposte

Rassegna stampa 2006 - 2007

A cura dell'ufficio stampa di Cittadinanzattiva ONLUS

L'INIZIATIVA E' ORGANIZZATA DAL FORMEZ A BARI CON L'ASSOCIAZIONE CITTADINANZA ATTIVA ONLUS

Come collaborare tra amministrazioni e cittadini

BARI - Politici, funzionari della pubblica amministrazione, associazioni e cittadini insieme in un corso di formazione dal titolo 'Come sperimentare la partecipazione', che prenderà il via oggi, in Puglia e in altre Regioni. L'iniziativa è organizzata dal Formez con l'associazione Cittadinanza attiva onlus. L'obiettivo è sviluppare attività innovative per promuovere "la sussidiarietà orizzontale come nuovo modo di collaborare tra amministrazioni e cittadini".



Lezioni e laboratori consentiranno ai 40 partecipanti di discutere e approfondire modalità partecipative in grado di favorire un ruolo da protagonista da parte della cittadinanza nelle pratiche di chi governa. Cresce, infatti, la domanda di partecipazione dei cittadini ai processi di definizione delle politiche pubbliche. La scelta di svolgere il corso in Puglia - e' detto in una nota che annuncia il corso - e' stata dettata anche dal fatto che la Regione "ha sancito il valore della partecipazione con l'obiettivo di sperimentare modelli integrativi della democrazia rappresentativa che consentano di valorizzare le esperienze e i contributi provenienti dalla cittadinanza". Al riguardo si citano nella nota la programmazione partecipata 2007-2013, l'Audit civico, i Pirp, la legge sulla Trasparenza che - e' detto - "rappresentano solo alcuni dei progetti, avviati e in parte conclusi, che sono stati realizzati dall'ente regionale allo scopo di

promuovere (così come recita l'articolo 118 della Costituzione) l'autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà". Il corso di formazione nasce sulla base del protocollo d'intesa sottoscritto tra il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'associazione Cittadinanza attiva onlus. Oltre alla Regione Puglia, sono coinvolte le regioni Calabria, Campania, Lazio e Sardegna. Il programma didattico si svilupperà in sei incontri (quattro in presenza e due di assistenza a distanza) tra il 3 luglio e il 27 settembre. I partecipanti lavoreranno sull'analisi dell'amministrazione e sull'individuazione di percorsi di partecipazione, secondo un'impostazione metodologica che terrà conto sia dei processi organizzativi sia del contributo che può derivare dai partecipanti.



Sperimentare la partecipazione: al via da oggi corso Formez

BARI - Politici, funzionari della pubblica amministrazione, associazioni e cittadini insieme in un corso di formazione dal titolo "Come sperimentare la partecipazione", che prenderà il via oggi. L'iniziativa è organizzata dal Formez con l'Associazione Cittadinanza Attiva Onlus. L'obiettivo è sviluppare attività innovative tese a promuovere la sussidiarietà orizzontale come nuovo modo di collaborare tra amministrazioni e cittadini.

Lezioni frontali e laboratori consentiranno ai 40 partecipanti di discutere e approfondire modalità partecipative in grado di favorire un ruolo da protagonista da parte della cittadinanza nelle pratiche decisionali di chi governa. Cresce, infatti, la domanda di partecipazione dei cittadini ai processi di definizione delle politiche pubbliche.

Significativa, in questo senso, la scelta di svolgere il corso in Puglia. La nostra Regione, infatti, ha sancito il valore della partecipazione con l'obiettivo di sperimentare modelli integrativi della democrazia rappresentativa che consentano di valorizzare le esperienze e i contributi provenienti dalla cittadinanza.

La Programmazione Partecipata 2007-2013, l'Audit Civico, i Pirp, la legge sulla Trasparenza rappresentano solo alcuni dei progetti, avviati e in parte conclusi, che sono stati realizzati dall'ente regionale allo scopo di promuovere (così come recita l'articolo 118 della Costituzione) "l'autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

Il corso di formazione nasce sulla base del protocollo d'intesa sottoscritto tra il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'associazione Cittadinanza Attiva Onlus. Oltre alla Regione Puglia, sono coinvolte anche le regioni Calabria, Campania, Lazio e Sardegna. Il programma didattico si svilupperà in 6 incontri (4 in presenza e 2 di assistenza a distanza) tra il 3 luglio e il 27 settembre. I partecipanti lavoreranno sull'analisi dell'amministrazione e sull'individuazione di percorsi partecipativi, secondo una impostazione metodologica che terrà conto sia dei processi organizzativi sia del contributo che può derivare dai partecipanti.



**LO STATO
E LA GENTE**

Accanto al quadro decisamente negativo, il riconoscimento degli sforzi compiuti:

sono apprezzati la riconoscibilità degli addetti e gli uffici per le relazioni con il pubblico

Così non va: la pubblica amministrazione giudicata dai cittadini

File agli sportelli, moduli incomprensibili, ritardi nelle risposte, scarsa disponibilità degli impiegati. Sono le lamentele principali che emergono dagli utenti

DA ROMA **GIOVANNI GRASSO**

Burocrazia, inefficienza, caos, indisponibilità, lentezza, diffidenza. Sono questi i termini più comuni che i cittadini italiani utilizzano per connotare, nel suo complesso, la Pubblica amministrazione. Ma, accanto a giudizi così taglienti, cresce la consapevolezza che qualcosa sta cominciando a muoversi anche nel Moloch della macchina statale. È questo il risultato di una ricerca dal titolo «Semplificazione amministrativa e cittadini. La soddisfazione, le attese e le proposte», curato dal Formez-Simpliciter, in collaborazione con il Movimento Difesa del Cittadino e **Cittadinanzattiva**. La ricerca è basata sulla tecnica del "focus group", che consiste nell'intervistare dei cittadini su determinati argomenti, registrando le risposte più frequenti e condivise. L'immagine che i cittadini hanno della amministrazione pubblica, non è, dunque, delle più lusinghiere. E specie tra gli anziani, alle prese con file estenuanti e procedure troppo complicate, e tra la gente del Sud, la

percezione negativa diventa netta e radicale. La gamma di critiche dei cittadini è ampia e colorita. Si va dal prudente «la Pubblica amministrazione dovrebbe essere sinonimo di qualcosa di vicino al cittadino, ma purtroppo a volte non è così», fino ai drastici «è uno schifo, mi dà la nausea» o «esiste solo prevaricazione e arroganza». Ma la ricerca del Formez non si limita soltanto a compilare un'antologia di stroncature e cerca anche di indagare più a fondo i motivi reali dello scontento dei cittadini. Con risultati anche sconcertanti, perché si tratta, molte volte, di problemi la cui soluzione richiederebbe non costose riforme, ma solo un pizzico di buon senso. Come, ad esempio, la difficoltà degli anziani a leggere moduli scritti con caratteri troppo piccoli. Il problema numero uno per la maggior parte degli utenti alla prese con gli uffici pubblici è costituito dal proverbiale spreco di tempo. Spiega con efficacia il rapporto del Formez: «Dall'indagine emerge una forte discrasia tra la percezione del tempo del cittadino e il tempo che l'amministrazione impiega per erogare il servizio. Per il cittadino, una volta entrato in relazione con la pubblica amministrazione il tempo diventa ritardo». Le rimostranze degli intervistati parlano chiaro e suggeriscono indirettamente anche dei possibili rimedi. C'è chi lamenta «il vagare da un ufficio all'altro», senza riuscire a risolvere il problema; chi se la prende per il fatto di «dovere fare due file: una per pagare il ticket e una per l'accettazione» nelle strutture sanitarie. Poi l'annoso problema delle liste d'attesa negli ospedali pubblici, vissuto drammaticamente nelle regioni

meridionali: «Per fare gli esami qui in Calabria ci vogliono tre mesi, a Pisa basta un solo giorno». A fronte di queste lungaggini, però, si avverte qualche segnale positivo, legato soprattutto all'informatizzazione del processo e alla semplificazione: «Sembrava di stare a Parigi – ha commentato quasi incredulo un intervistato – mi hanno fatto la carta di identità in due minuti». Molto apprezzata dagli utenti è stata soprattutto l'autocertificazione, potenziata con le leggi Bassanini. Anche se qualcuno nutre ancora qualche diffidenza, preferendo presentare il tradizionale pezzo di carta ufficiale, «nel dubbio che le cose non vadano a buon fine». Altra grossa spina nel fianco dei cittadini sembra essere il rapporto difficile con il personale addetto al contatto con il pubblico. La rimostranza più frequente è che spesso l'operatore, sia esso l'impiegato delle Poste o il medico del Servizio sanitario nazionale, faccia una sorta di «concessione» al cittadino, invece che soddisfare un suo legittimo bisogno. La percezione, spesso, è di muoversi in un contesto, spiega il rapporto Formez, fatto di «modalità e tempi discrezionali

tramite una fitta trama, non sempre esplicita, di privilegi e favori, di eccezioni e silenzi, di arroganze e irresponsabilità». Di contro, cresce tra i cittadini la consapevolezza dei propri diritti. Apprezzato dagli utenti, per esempio, è il cartellino con nome e cognome indossato in molti uffici: «Finalmente sai con chi parli». E la possibilità, in caso di disservizio, di poter contattare un responsabile di grado superiore: «Bisogna farsi forti e chiedere del responsabile, allora cambia tutto». Accolta con favore anche l'introduzione in alcuni settori della Pubblica amministrazione del modello privatistico: «Adesso lavorano di più, perché hanno paura». Terzo nodo cruciale, la mancanza di indicazioni chiare. A cominciare dalla segnaletica per raggiungere i diversi uffici. Per finire con i moduli troppo complicati. Gli utenti sembrano aver apprezzato la costituzione degli Urp (ufficio relazioni con il pubblico), ma si lamentano a volte della scarsa preparazione del personale. C'è in generale una vera sete di maggiori informazioni sulle scadenze, le modalità, le procedure. Non manca, infine, qualche nota autocritica anche sul modo degli utenti di rapportarsi alla Pubblica amministrazione. Spiega un intervistato: «È un tuo diritto essere trattato bene, ma se vai a pagare l'Ici l'ultimo giorno, poi non ti puoi lamentare se trovi la fila».

I termini più ricorrenti: burocrazia, inefficienza, caos, indisponibilità, diffidenza e arroganza Cresce però la consapevolezza che qualcosa ora si muove

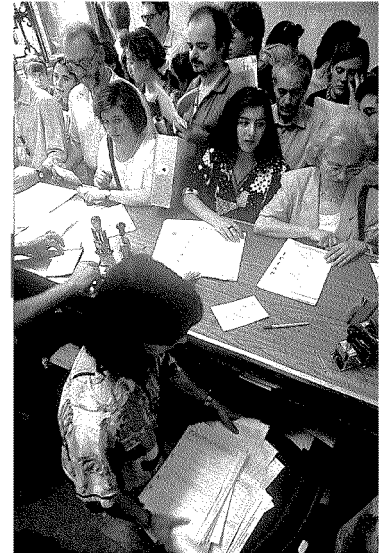
il fatto

Un'indagine condotta da Formez-Simpliciter, Movimento Difesa del Cittadino e Cittadinanzattiva fotografa la soddisfazione, le attese e le proposte per il migliore funzionamento di una macchina complessa e ancora afflitta – almeno nel giudizio esterno – da elefantiasi e lentezze

DA SAPERE

TRE MILIONI E MEZZO DI DIPENDENTI. ECCO QUANTO COSTANO

73,9 miliardi di euro. È stato questo il costo per delle retribuzioni dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, quasi 3 milioni e mezzo di dipendenti tra enti centrali e amministrazioni locali, nel 2006 secondo i dati del "Budget dello Stato 2007", pubblicato dalla Ragioneria Generale dello Stato. Nel 2007 il costo del personale arriverà ai 74,5 miliardi di cui 72,9 miliardi per le retribuzioni. Per le missioni, la spesa è di 390 milioni, 1,1 miliardi per incarichi e altre voci. Nella voce "costo del personale", rientrano non solo gli statali in senso stretto ma tutto il comparto del pubblico impiego, compreso i non contrattualizzati. La Banca centrale europea ha messo a confronto l'andamento dei redditi nella P.A. nel periodo '99-2006, osservando che l'incremento di salari e stipendi della pubblica amministrazione in Italia è stato nel periodo del 36,7% contro una media del 27,5%. L'incremento in Italia non è il più alto registratosi nella area dell'euro (+131% in Irlanda) ma è molto superiore a quello segnalato per la Germania (+0,5%) e per la Francia (27,1%). In Italia, secondo l'ultimo rapporto Istat (2003-2007), i dipendenti pubblici sono circa 3 milioni e mezzo, di cui il 56 per cento fanno parte dell'amministrazione centrale dello Stato (in prevalenza dipendenti dai ministeri, comprendendo polizia, carabinieri, forze armate, personale della scuola, ecc.) e il 42 per cento appartengono alle amministrazioni locali: Regioni, Province, Comuni e alle strutture sanitarie, che dipendono dalle Regioni. (G.Gra.)



www.ecostampa.it

IL PROGRAMMA

LE RICETTE PER SERVIZI A MISURA DI ANZIANO

Sono stati cinque gli ambiti che il rapporto curato da Formez-Simpliciter ha esaminato insieme a un campione di cittadini utenti per registrare il grado di soddisfazione e, soprattutto, per farsi indicare quali sono le maggiori criticità: scuola, accesso al mondo del lavoro (concorsi, graduatorie, ecc.), casa (contratti, Ici, normative), trasporto privato (bollo, cambio di proprietà delle automobili) e funzionamento degli Urp (ufficio relazioni con il pubblico), istituiti di recente proprio per informare gli utenti sui passi da compiere nei meandri degli uffici pubblici. Un capitolo a parte nella ricerca è stato dedicato alla categoria di persone, gli anziani, che più risente del difficile rapporto con la burocrazia statale o locale. Le richieste degli anziani, tutte molto semplici e razionali, all'amministrazione pubblica sono state sintetizzate dal Formez, utilizzando le loro stesse parole.

Istituzione di sportelli unici per il cittadino, contro il «nomadismo forzoso» tra diversi uffici.

Formazione degli operatori, specialmente di sportello, tramite corsi di comunicazione, favorendo tutto ciò che predispose all'ascolto;

Rendere vicina agli anziani la PA attraverso dei facilitatori.

Eliminare o ridurre al minimo i moduli da compilare, semplificandone il linguaggio e usando caratteri più grandi, in particolare per le informazioni.

Prevedere moduli molto semplici (anche nel caso dell'autocertificazione) e persone che aiutino a riempire i moduli, per esempio, volentieri o impiegati.

Migliorare le informazioni negli uffici, con persone che diano indicazioni.

Assistenza soprattutto in occasione della dichiarazione dei redditi e del calcolo e pagamento dell'Ici.

Promuovere la comunicazione con gli utenti attraverso: lettere alle famiglie. (G.Gra.)



073908

Tecnologie negli Urp al Sud

Disponibilità di siti Internet e di servizi online efficienti. Risposte telematiche in tempi brevi e possibilità di utilizzare numeri verdi, call center e fax.

L'e-government sembra procedere bene negli Urp del Sud del Paese, a parte qualche problema con l'integrazione dei dati.

Cittadinanzattiva ha dato il proprio contributo al progetto Sempliciter, in tema di semplificazione amministrativa, realizzando un'indagine qualitativa sugli effetti della semplificazione stessa. L'indagine ha preso in esame sei Urp del Sud Italia: Cagliari (costituito nell'aprile del 1993), Catania (1995), Bari (1999), Nardò (1999), Castellammare di

Stabia (2001). Il servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena è del dicembre 2002.

Lo studio realizzato da Cittadinanzattiva comprende l'analisi di diversi aspetti del rapporto tra i cittadini e gli Urp: qui riportiamo i dati relativi alla presenza e all'utilizzo delle tecnologie, dal Pc a Internet, dal fax al numero verde.

Le postazioni personal computer presenti nei servizi (tutte dotate di collegamento internet funzionante) vanno da un numero minimo di 2 a Nardò, Castellammare di Stabia e Quartu Sant'Elena, alle 6 di Cagliari, alle 7 a Bari fino ad arrivare alle 11 di Catania, senza dubbio l'URP più strutturato tra quelli analizzati. Se ciascuna struttura possiede un proprio sito web consultabile su Internet o comunque pagine web dedicate, è anche vero che solo in tre casi (URP del comune di Bari, URP del comune di Catania, URP del comune di Castellammare di Stabia) è presente su alcuni siti web il link al servizio.

Ancora, se è vero che solo in un caso (URP del comune di Nardò), il servizio è integrato alla rete civica, è altrettanto vero che solo in un caso (URP del comune di Castel-

lammare di Stabia), il servizio non è collegato ad una rete intranet comunale.

Da notare che due strutture (servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena e servizio URP del comune di Nardò) non possiedono alcun database per la gestione di segnalazioni/reclami/ricieste di informazione provenienti dai cittadini, anche se in tutti e sei i casi, il servizio è strutturato con personale di front line e back office, entrambi coinvolti nella gestione di segnalazioni/reclami/ricieste di informazione provenienti dai cittadini.

Buon livello dei servizi offerti

Varia è la tipologia di servizi rivolti ai cittadini che vengono erogati direttamente dalla strutture. In tutti i casi, la struttura effettua attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione di appartenenza (mediante rete intranet e posta elettronica oltre che con comuni linee di tel/fax).

Ad eccezione del servizio URP del comune di Nardò, tutte le strutture coinvolte nello studio erogano servizi on line agli utenti. In particola-



Giustino Trincia, vice segretario di **Cittadinanzattiva**: "Nell'ambito del processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, on solo in veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali così come percepiti dagli utenti"

Un tasto dolente: la Carta dei Servizi

Nessuna struttura presa in esame dall'indagine realizzata nell'ambito del progetto Sempliciter da Cittadinanzattiva ha adottato una propria Carta dei servizi, né distribuisce Carte dei servizi relative a servizi comunali o di pubblica utilità.

In questo senso è da segnalare un recente studio, sempre di Cittadinanzattiva su un campione di 400 Carte della qualità dei servizi pubblici, che ha realizzato una comparazione tra quelle emanate nel settore della Pubblica Amministrazione (analizzate 82 Carte dei servizi), del trasporto pubblico locale (182 Carte analizzate) e dell'energia (113 Carte analizzate).

Dalla comparazione dei dati emergono i seguenti elementi:

* I progressi della P.A. in tema di semplificazione del linguaggio, valutato "semplice" nel 43% delle Carte, a fronte di una facilità di lettura riscontrata solo nel 16% delle 182 inerenti il settore del trasporto e solo nell'8% delle 113 Carte inerenti il settore dell'energia.

* Ancora, la P.A. si distingue per aver investito molto negli ultimi due anni nelle carte dei servizi: il 47% di esse, infatti, è stata emanata nel biennio 2004-2005, a fronte del 28% delle Carte emanate nello stesso periodo nel settore energia. Anche nel settore del trasporto quasi la metà delle carte (47%) ha al massimo due anni di vita, ma il loro linguaggio è pubblicitario nel 71% dei casi.

* Nella P.A. le carte saranno anche più facili da leggere, ma sono documenti interminabili: il 20% supera addirittura le 50 pagine e il 16% presenta dalle 20 alle 50 pagine. Più asciutte decisamente quelle nel settore dell'energia: il 70% delle relative carte non supera le 20 pagine, anche se il linguaggio utilizzato è in assoluto il più tecnico (lo è nel 71% delle Carte, mentre solo l'8% delle Carte nel settore dell'energia è scritta in un linguaggio valutato semplice dai cittadini).

* Le Carte, nel descrivere le prestazioni e i servizi forniti agli utenti, dedicano spazio ai fattori di qualità con cui queste prestazioni/servizi dovrebbero essere erogati? Nel 45% delle Carte nel settore della P.A. non c'è alcun riferimento ai fattori di qualità! Nel settore del trasporto, le Carte che non dedicano alcuno spazio ai fattori di qualità del servizio sono il 15%, nel settore dell'energia solo l'11%. Anche per questo Cittadinanzattiva parla di Carte autoreferenziali e chiede maggior partecipazione delle Associazioni dei consumatori nel processo di stesura/revisione delle Carte e soprattutto nel processo di monitoraggio e valutazione dei servizi di pubblica utilità e di quelli erogati dalla P.A.

re, si va dal rilascio delle credenziali per l'accesso ai servizi di e-government (URP di Catania) all'auto-certificazione e alla richiesta di accesso agli atti (URP di Cagliari), all'albo pretorio on line del servizio URP del comune di Bari, dove sta per essere attivata la procedura on line per i pagamenti dei tributi, una nuova versione telematica della guida ai servizi comunali ed altri servizi interattivi. Sicuramente, sul versante dell'erogazione di servizi on line agli utenti, eccelle il servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena, capace di erogare i già citati servizi: prenotazione e rilascio certificati anagrafici e carte d'identità; stampa autocertificazioni; informazioni sullo stato di avan-

zamento delle pratiche; verifiche anagrafiche per nucleo familiare; risultati delle ultime consultazioni elettorali; consultazione sull'andamento demografico della città.

Accesso al servizio

Per chi ne è provvisto (Cagliari, Bari e Catania), è sicuramente il numero verde il canale privilegiato dai cittadini per entrare in contatto con le strutture prese in esame. A Bari, oltre al numero verde, è presente un'ulteriore linea dedicata, e i cittadini comunicano anche tramite fax, posta elettronica e lo sportello aperto al pubblico. Lo stesso dicasi a Catania dove sono strutturati con 9 linee telefoniche collegate al centra-

lino e 3 linee di fax. La peculiarità del servizio anagrafe on line del comune di Quartu Sant'Elena è tale che il canale comunicativo con il quale i cittadini entrano in contatto (e prima ancora a conoscenza) con la struttura sono gli uffici dei servizi demografici oltre a materiale cartaceo di promozione (manifesti, pieghevoli) e stampa. Anche a Nardò stampa e media locali risaltano come i principali canali con i quali i cittadini entrano in contatto con il servizio URP, mentre per Castellammare è internet.

S.B.

Comunicazione e P.A. Focus group al Comune

IL Formez, d'intesa con i Movimenti difesa del cittadino e **Cittadinanzattiva**, associazioni di tutela dei diritti civili, ha organizzato una ricerca sulla semplificazione dei rapporti nella comunicazione tra la pubblica amministrazione e gli utenti. «L'iniziativa, tra l'altro -si legge in una nota- mira a rilevare, con un impegno organizzativo specifico di Cittadinanzattiva, la particolare realtà della comunicazione con i cittadini tramite i rispettivi Uffici relazione con il pubblico di 3 città, tra cui Matera». Occorrerà mettere intorno a un tavolo di confronto responsabili e funzionari addetti al funzionamento degli Urp dei comuni interessati ed esponenti di associazioni di cittadini, per animare focus-group, con l'in-

tento di verificare: 1) Il livello di apertura alle nuove tecnologie per la facilitazione dell'interattività ; 2) La consistenza delle modalità telematiche di comunicazione con i cittadini 3) Le modalità previste di segnalazione dei problemi; 4) Il livello di efficienza ed efficacia delle risposte fornite dalle amministrazioni civiche. Il focus-group a Matera verrà animato dalla dottoressa Castellani, sociologa del Formez, con funzionari e addetti all'Urp, nonché di esponenti di **Cittadinanzattiva**. Il Focus-group di Matera si terrà martedì, dalle ore 11.45 alle 13.30 nel municipio. Le questioni emerse verranno utilizzate per un rapporto sulle realtà monitorate dal Formez con la collaborazione dei 2 Movimenti civici.





Formez NEWS

AGENZIA DI INFORMAZIONE GIORNALISTICA,
15 LUGLIO 2007, anno 7 n. 129

[Per ricevere gratuitamente Formez NEWS clicca qui](#)

[Vai all'archivio](#)

Obiettivo: sussidiarietà orizzontale, il progetto del Formez con DFP e Cittadinanzattiva di ELENA TROPEANO (Responsabile del progetto)

Cittadini si nasce o si diventa? La domanda è paradossale, ma serve a mettere a fuoco la complessità di un tema al centro del dibattito e delle sperimentazioni su un nuovo modo di amministrare. Cittadini si nasce, certamente. Ma c'è un modo di essere cittadini a tutto tondo, persone che diritti e doveri li assumono con piena consapevolezza, che prendono iniziative autonome, partecipano alle decisioni, gestiscono attività tipiche dell'amministrazione. E' questo tipo di cittadini che il principio di sussidiarietà orizzontale, sancito dall'art. 118 del Titolo V della Costituzione intende legittimare e rafforzare, modificando strutturalmente l'identità della cittadinanza e ridisegnandone diritti e responsabilità. E la concreta attuazione di questo principio è al centro del Progetto "Obiettivo: sussidiarietà orizzontale" che il Formez sta realizzando all'interno del Protocollo d'intesa fra Dipartimento Funzione Pubblica e Cittadinanzattiva. La sussidiarietà orizzontale va oltre il principio e la pratica della "partecipazione": i processi decisionali inclusivi, per esempio non esauriscono in sé il principio di sussidiarietà. E il volontariato, con cui talvolta esso si può identificare, è una cosa diversa. Entrambi creano capitale sociale, sviluppando nella comunità senso civico e fiducia, ma la sussidiarietà ha un "di più" di "cittadinanza" perché implica l'assunzione autonoma di iniziativa, e non l'inclusione "da parte di". Un esempio: c'è una piazza, luogo di ritrovo di migranti. Le associazioni che li rappresentano si fanno promotori di un'azione di riqualificazione della piazza, in modo tale che da luogo "separato" essa diventi cuore pulsante del quartiere intero. Coinvolgono i commercianti, il Comune, gli abitanti, polizia e carabinieri, insieme "prendono in carico" la piazza: decidono, progettano, fanno. Mercato multietnico? Campagne di comunicazione? Programmi culturali? Tutto viene pensato e gestito con modalità condivise. Le ricadute di un intervento simile sono tante, da quelle relative alla sicurezza, alla vivibilità urbana, allo sviluppo del commercio: cresce l'integrazione, aumenta la fiducia nelle istituzioni, migliora la qualità della vita. Il Formez aiuta le amministrazioni a comprendere che partecipazione e sussidiarietà non sono solo un valore in sé ma sono necessarie per cambiare la qualità delle politiche e i modi dell'amministrare; le sostiene nella necessità di modificare se stesse per "accogliere" e rendere operativi questi principi; promuove lo sviluppo di nuove competenze, in grado di favorirne l'attuazione. Competenze tecniche che si uniscono a quelle che ciascun cittadino possiede. Governare e amministrare in modo partecipativo e sussidiario permettono "una molteplicità di sguardi" che consente agli amministratori di sbagliare meno: amministrare in tanti è amministrare meglio.

Formez NEWS - Agenzia quindicinale di informazione giornalistica
Registrazione Tribunale di Roma n. 369 del 16-8-2001
Sede: Via Salaria, 229 - 00199 Roma
15 LUGLIO 2007 anno 7 numero 129



Associato
U.S.P.I.

Direttore responsabile: Sergio Talamo
Comitato scientifico: Maria Rosaria Benanti, Domenico Bertucci, Emanuele Imperiali, Domenico Lipari, Salvatore Marras, Giancarla Rognoni.
Realizzazione grafica e assistenza tecnica: Manuela Iannoni
Coordinamento redazione: Antonella Frosoni
Redazione: Angela Attolico, Tiziana Cesselli, Susanna Costantini, Maria Beatrice De Camillis, Antonio Damiano, Eleonora De Feo, Alberto De Stefano, Cinzia Di Fenza, Massimo Di Rienzo, Anna Teresa Imbriano, Vincenzo Lanzi Mazzocchini, Claudia Onnis, Paola Pianura, Germana Pitrola, Claudia Salvi, Roberto Santi, Irene Savi, Tiziana Sforza, Irene Torrente, Andrea Ugolini, Silvia Vivinet.
Per contattare Formez News tel. 0684893385 fax. 0684893227
e-mail afrosoni@formez.it

RadioPA
Roma-Milano

nuovo servizio giornaliero di FN
se vuoi iscriverti clicca qui

[ascolta il radiogiornale](#)

IN QUESTO NUMERO

Seconda pagina

Ambiente, Beni culturali, Sviluppo locale

di TINA QUARTO, CLAUDIA ONNIS e MASSIMO DI RIENZO

Terza pagina

Speciale attività Centro-nord

di ANTONIA ROSSI, RICCARDO CINQUEGRANI e SUSANNA COSTANTINI

speciale terza pagina

Speciale Comunicazione

di IRENE SAVI e SILVIA VIVANET

quarta pagina

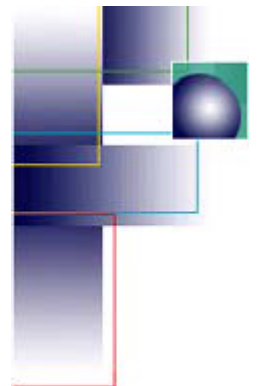
Quarta pagina

a cura di ROBERTO SANTI, ANTONELLA FROSONI e IRENE TORRENTE

PUBBLICAZIONI

**Costruzione e uso di un
modello di competenze/Il
caso Agenzia delle Entrate**
A cura dell'Ufficio Stampa
ed Editoria

**Le relazioni sindacali nel
pubblico impiego**
A cura dell'Ufficio Stampa
ed Editoria





Sponsored by:



ComunicatoriPubblici Newsletter - Anno V 256 (06/07/2007)

<< Pa

 Iscrizione **Contatti****Ricerche**

Parola Chiave

Cerca cosa:

Tutte le parole

Cerca in:

 Titolo Descrizione Breve Testo completo Autore

Numero newsletter

- Tutte -

Categoria

- Tutte -

CERCA

Le più lette**Urp: ultima chiamata?**
06/07/2007**Master per formare
professionisti che
sappiano guidare
l'innovazione delle PA**
06/07/2007**Estate 2007: sulle
strade delle vacanze ci
sono 1.100 vite da
salvare**
06/07/2007**La Bbc lancia iPlayer,
lettore multimediale per
programmi audiovisivi**
06/07/2007**Pisa, al via 4 quattro
Master in****Urp: ultima chiamata?**

Occorreva una ricerca dall'eloquente titolo *"Semplificazione amministrativa e soddisfazione, le attese, le proposte"* curata dal Foromez in collaborazione con Movimento difesa del cittadino e CittadinanzAttiva per far (ri)scoprire l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Una delle poche strutture che si salva dall'abituale v valutazioni negative (inefficienza, farraginosità, lentezza, prepotenza), che se qualificano molte, troppe Amministrazioni. Gli intervistati invece apprezzano alcuni elementi decisivi quanto trascurati per costruire una reale relazione co e le imprese. Innanzitutto che è stata una scelta miope e fallimentare quella sviluppato in tutta la P.A. gli URP, ma di aver preferito cavalcare l'intero arm: anglosassone di processi e metodi di un'innovazione più letteraria che pratica

Trovo del tutto inutile continuare a parlare e straparlare dell'esigenza di reali che alimenta poi progettualità senza capo né coda, quando la soluzione era s occhi di tutti. Se ieri il D.Lgs 29 del 1993 fosse stato rispettato così come oggi dovrebbe rispettare la legge 150, la Pubblica Amministrazione disporrebbe de grande rete locale, regionale e nazionale. Su questa immensa ragnatela si muoverebbero informazioni e servizi in grado di annullare molti dei gap che i un'equità di comportamento del sistema pubblico. Ad esempio quello di fornir reale certificati e documenti. Anche perchè se la comunicazione vuole davvero elemento di cambiamento non può ricorrere agli strumenti della propaganda, saper stabilire una relazione concreta con la gente. Questa relazione diventa molte condizioni: la principale rimane quella di poter disporre di personale pr formato.

Dopo le più incredibili "pensate" degli ultimi anni: dai supermarket della com alle soap-opera televisive sui dipendenti pubblici, forse si sta recuperando un sano realismo o, più semplicemente, di corretto uso delle risorse umane e fin Rilanciare e potenziare gli URP è oggi la strada maestra e la più rapida, al cer in periferia, per recuperare non una "immagine" che va lasciata ai prodotti cc ma quel valore di servizio che contraddistingue la comunicazione pubblica da propaganda. Come farlo la ricerca non lo dice ma lo diciamo in tanti e da mo Occorre aprire una nuova stagione per la comunicazione pubblica. Un tempo sia più possibile risolvere con consulenze sempre meno credibili la creazione diffusi di comunicazione. Un tempo in cui gli URP da semplici uffici assumono prevede la legge 150, il ruolo e la funzione di grandi sistemi di comunicazione Sistemi guidati e gestiti da professionisti pubblici della comunicazione. Questo tempo non può essere scandito dagli orologi della politica e del clienti Questo tempo è adesso.

Ultima chiamata per gli URP dunque? Non vorremmo sembrare oltre che di p pessimisti. Forse non è ancora l'ultima chiamata ma certamente potrebbe ess delle ultime possibilità per recuperare un rapporto con i nostri cittadini che n continuare a cercare nei soli manuali della pubblicità e del marketing.

Alessandro Rovinetti, Segretario Generale dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale

<< Pa



home > alimentazione > sicurezza alimentare > La rivolta degli utenti cambierà i servizi...

News

La rivolta degli utenti cambierà i servizi pubblici, di A. Amoretti

14/06/2007 - 14:37

Riportiamo qui di seguito l'articolo inviatoci da Aldo Amoretti, ex presidente INCA-CGIL ha pubblicato su "Solcando.com" dal titolo "La rivolta degli utenti cambierà i servizi pubblici". Sul tema del rapporto tra consumatori e PA proprio ieri Formez, Movimento Difesa del Cittadino e Cittadinanzattiva hanno presentato a Roma lo studio "La semplificazione amministrativa e i cittadini".

"Alleluia per il Memorandum del 18 gennaio convenuto tra sindacati e governo dal titolo molto impegnativo: "per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche". Gli autori ne rivendicano i meriti esclusivi, ma esagerano. In realtà il merito più grande è di Pietro Ichino seppure con le sue estremizzazioni. Infatti è oramai ampiamente dimostrato che l'iniziativa per l'efficienza di un servizio non nasce da chi ci lavora dentro. Sarebbe bello, è stato predicato, ma non funziona. E' così anche nelle imprese private: l'iniziativa parte da chi comanda a meno che il miglioramento della efficienza non coincida con il miglioramento della condizione professionale di chi ci lavora. In questo caso anche dagli stessi lavoratori può nascere una spinta al cambiamento. Nelle attività private la spinta viene dal mercato; nei servizi pubblici e nella pubblica amministrazione essa non esiste.

Nel pubblico il tutto è complicato da un rapporto malato tra i governanti politici e i manager. Il politico non sempre ha capacità di comando e gestione. Questa condizione lo fa essere molto dipendente dal manager il quale è forte non solo della sua capacità di gestione (ovviamente quando c'è), ma la traduce in capacità-possibilità di organizzare consenso. Tutto ciò dà luogo ad un legame che rende impraticabile qualsiasi meccanismo di premio e castigo per il dirigente che sappia dare risultati oppure no. Da questo il fiasco delle normative che pure prevedevano queste possibilità. E' se il bonus-malus non lo applichi a chi comanda come puoi pretendere di applicarlo agli altri? Ne consegue una contrattazione di secondo livello non solo con poche risorse, ma in generale distribuita a tutti indipendentemente dai risultati del lavoro.

Ci si aspetta che le Confederazioni svolgano una funzione sollecitatrice, ma questo non avviene salvo che in pregevoli (o meno) documenti nei quali si proclama che l'interesse generale sta sopra a tutto. Ciò non è per cattiveria umana, ma per una ragione strutturale: chi conta di più nelle Confederazioni sindacali sono quelle medesime categorie che sono forti nel mercato del lavoro. Fino al punto che l'ultimo Congresso della Cgil ha proclamato che "la qualificazione dell'intervento pubblico dipende fortemente da una rinnovata centralità del lavoro pubblico". Anche i delegati dell'industria hanno approvato questa novità. Non si poteva guastare il mito del Congresso unitario.

La novità può nascere da una rivolta degli utenti che imparino a far valere i loro diritti. Sarebbe logico che una tale rivolta fosse organizzata dalle Confederazioni e rivolta verso chi comanda (politici e manager), ma ciò non avverrà per le ragioni strutturali prima dette e perché chi dirige nelle Confederazioni non vuole che si esprima alcuna dialettica tra interessi differenti che pure esistono nel mondo del lavoro da essi rappresentato. La organizzeranno i consumatori o qualcuno altro? E' quello che mi auguro".

2007 - redattore: **SB**


CERCA



segnala



stampa



home


SPOT
CMS Open Source

Un'architettura modulare, scalabile per soluzioni intranet ed extranet
www.xplaza.it

Ufficio stampa

Diesis Group.
 Siamo specializzati nelle relazioni coi media.
www.diesis.it

Comunicazione aziendale

Strategie e tecniche efficaci per migliorare nella comunicazione.
www.DaleCarnegie.it

Lavoro Comunicazione

Più di 27.000 aziende ti aspettano. Inserisci subito gratis il tuo Cv!
www.infojobs.it

 fonte: [Piemme Impresa - Eventi](#) 13/6/2007 12.03

EVENTI. UN CONVEGNO SULLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

(AGO PRESS) La scuola, la ricerca del lavoro, la condizione dell'anziano, la casa, il trasporto privato e la comunicazione con la Pubblica Amministrazione attraverso l'Urp (Ufficio Relazioni con il Pubblico), i momenti essenziali della vita del cittadino come singolo e come famiglia: questi i temi al centro del convegno "Semplificazione amministrativa e cittadini. La soddisfazione, le attese, le proposte", che si terrà a Roma domani. Nell'ambito del convegno saranno anche presentate due indagini condotte tra il 2003 e il 2006 dalle associazioni di consumatori e utenti Movimento difesa del cittadino e CittadinanzAttiva. Le ricerche sono state realizzate attraverso tecniche di focus group e interviste in profondità: cittadini-utenti e operatori hanno potuto così esprimere giudizi sulla semplificazione realizzata dalla PA, formulando proposte sui miglioramenti in un'ottica di partecipazione. I risultati sono stati raccolti in un volume redatto dal progetto Sempliciter del Formez, il Centro di formazione studi che opera a livello nazionale e risponde al Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.



SPOT

 COMPARE

Banca di addominale


Ab zone attrezzo per allenare gli addominali stando comodamente seduti.

Prezzo: 79,99 €

 COMPARE

Pipa Stanwell

Cofanetto con le tre pipe della serie designer line disegnate per Stanwell.

Prezzo: 290,00 €

 COMPARE

Borsa Grande Ricamata

Manico in velluto a coste color cioccolato. Chiusura a zip, tasca interna.

Prezzo: 30,00 €

SERVIZI AGO PRESS

Uffici Stampa
 Editoria
 Informazione
 Comunicazione
 Formazione
 Ago Press Network


SPOT


è fonte di notizie per:



News

La semplificazione? Deve coinvolgere i cittadini



13/06/2007 - 13:35

La semplificazione nella PA deve riguardare anche i cittadini e i dipendenti. È quanto emerge dal convegno che ha lanciato lo studio "La semplificazione amministrativa e i cittadini" di Formez, Movimento Difesa del Cittadino e Cittadinanzattiva.

Il primo approccio dei cittadini verso la Pubblica Amministrazione è in genere negativo e restituisce una risposta ostile. C'è un'evidente discrasia fra la percezione del tempo da parte del cittadino e il tempo che la Pubblica Amministrazione impiega per erogare una risposta. Anche se gli stessi cittadini sono consapevoli di quanto la semplificazione, della quale valutano soprattutto l'autocertificazione, rappresenti un cambiamento importante per la PA. Ma la stessa semplificazione è stata finora un processo dirigista, calato dall'alto, interpretato come evento legato a singole leggi come la Bassanini, mentre dovrebbe coinvolgere i cittadini e gli stessi dipendenti della PA. È quanto emerge dallo studio "Semplificazione amministrativa e cittadini. La soddisfazione, le attese, le proposte", presentato oggi a Roma dal Formez nell'ambito del progetto Sempliciter, dal Movimento Difesa del Cittadino e da Cittadinanzattiva. Le due associazioni hanno curato le indagini realizzate, attraverso focus groups, su temi che riguardano la vita del cittadino come singolo e come famiglia: scuola e lavoro, condizione dell'anziano, casa, trasporto privato e comunicazione con la PA. Senza dimenticare anche gli esempi di "best practice" come il call center del Comune di Roma 060606 e il portale www.italia.gov.it. "Semplificare - ha detto Franco Peta, responsabile del progetto Sempliciter del Formez - non vuol dire ridurre i carichi di lavoro ma riorganizzarlo e spostare il baricentro sui controlli".

"L'obiettivo era di verificare dal basso la percezione dei cittadini rispetto alla semplificazione - ha detto Antonio Longo, presidente del Movimento Difesa del Cittadino - Uno dei difetti è quello di essere stata un'azione dirigista, dove dirigenti ed esperti si sono riuniti intorno a un tavolo e hanno deciso quali erano le riorganizzazioni dovute, spesso senza consultare le associazioni di cittadini e di imprenditori, i cosiddetti stakeholders. Le nostre indagini hanno puntato a far conoscere esperienze di valore come lo 060606 del Comune di Roma e il portale Italia.gov.it". I risultati delle ricerche svolte evidenziano che fra i cittadini c'è la consapevolezza di un cambiamento importante che investe la PA attraverso la semplificazione, che però è un processo senza fine e comporta continui mutamenti. Per molti cittadini la semplificazione è soprattutto "autocertificazione": non più code inutili, risparmio di tempo, fiducia da parte della PA.

Le note dolenti invece restituiscono quella che viene percepita come burocratizzazione e restituita con l'espressione "non si può licenziare nessuno", intesa dai cittadini come percezione di immutabilità delle condizioni di chi lavora nella PA. Ed emerge una PA autoreferenziale laddove i cittadini esigono diritti riconosciuti, responsabilità diretta del funzionario e tempi definiti. Esiste infatti una discrasia fra la percezione del tempo dei cittadini e il tempo impiegato dalla PA per dare una risposta: il tempo diventa un ritardo, tanto più inaccettabile nell'epoca di Internet e delle nuove tecnologie. Ma i cittadini percepiscono anche cambiamenti che riguardano l'autocertificazione, la responsabilità individuale, la qualità, la gestione meno vessatoria dell'accesso agli sportelli e l'informatizzazione. "Crediamo - ha detto Longo - che dare voce ai cittadini sia un passaggio fondamentale per una svolta vincente nel rapporto fra PA e cittadini".

In Italia serve una "strategia della semplificazione". È quanto ha detto Gregorio Arena, presidente di Cittadinanzattiva e Ordinario di diritto amministrativo all'Università di Trento, che ha sottolineato: "C'è una sorta di legge della complessità inerziale: se lascio l'amministrazione a se stessa questa tende a diventare più complicata. E si complica anche perché le amministrazioni tendono a specializzarsi". La semplificazione va dunque intesa non come "evento" legato all'approvazione di una legge ma come "processo". "In Italia dovremmo dotarci di una strategia della semplificazione". E la semplificazione dovrebbe diventare, ha aggiunto Arena, "attività condivisa". Non è politicamente neutra perché esige di intervenire su assetti organizzativi e rapporti fra centri di potere. E questo - ha sottolineato - ha una fortissima valenza politica soprattutto in un momento in cui la complessità burocratica aggrava il disincanto e la sfiducia verso le istituzioni. Non solo: "Il ruolo dei dipendenti è cruciale". È fondamentale il ruolo delle persone che lavorano nelle amministrazioni perché "la qualità delle riforme dipende dalla partecipazione dei dipendenti". Quali dunque le proposte? L'ascolto quotidiano dei cittadini da parte delle amministrazioni, ad esempio attraverso la creazione di siti internet per monitorare i problemi. E il riferimento alla sussidiarietà: "Vogliamo provare a introdurre la semplificazione amministrativa fra i beni comuni?". Alla presentazione è intervenuta anche Cecilia D'Elia, Assessore alla Semplificazione del Comune di Roma: "Mi piacerebbe proporvi - ha detto - un tavolo di lavoro all'Assessorato che ci consenta di fare un assessorato al servizio della democrazia, della partecipazione e della trasparenza". Ha chiuso il convegno il Sottosegretario per le Riforme e le Innovazioni nella PA Giampiero Scanu, che ha fortemente polemizzato "con chi vuole vendere la Pubblica Amministrazione per difendere interessi privati e contro i Soloni che definiscono fannulloni tutti i lavoratori della PA".



IL MAGAZINE ON-LINE DELLA PROVINCIA DI ROMA

NEWS DAL TERRITORIO

LABITALIA.COM
Il lavoro adesso

News dal Territorio

- Provincia di Roma
- Comuni



Mercoledì
20 Giu
107

CHI SIAMO

GLI APPUNTAMENTI



SONDAGGI

FORUM

P.A.: SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E CITTADINI, DOMANI CONVEGNO FORMEZ

Roma, 12 giu. (Adnkronos/Metropolisinfo.it) - Analizzare la domanda di semplificazione di imprese e cittadini e trasferire le buone pratiche ai vari livelli istituzionali. Con questi importanti obiettivi il Formez ha curato la pubblicazione di un volume che raccoglie i risultati aggiornati di due indagini del 2003 e del 2006, realizzate da due fra le più autorevoli associazioni dei consumatori: Movimento Difesa del Cittadino e CittadinanzAttiva. Per presentazione i risultati completi, l'istituto di formazione controllato dal Dipartimento della Funzione Pubblica sta organizzando per il prossimo 13 giugno a Roma (Auditorium via Rieti 11-13 presso Piazza Fiume ore 9.00-13.30) un convegno su "Semplificazione amministrativa e cittadini - La soddisfazione, le attese, le proposte". Particolarmente importanti i temi che verranno trattati durante l'incontro, interamente dedicato a momenti essenziali della vita del cittadino, come singolo e come famiglia: la scuola, il lavoro, la condizione degli anziani (I indagine); la casa, il trasporto privato e la comunicazione con la PA attraverso l'URP (II indagine).

Il seminario si inserisce nelle attività del progetto Simpliciter, che il Formez sta portando avanti da alcuni anni per far emergere le azioni prioritarie per lo snellimento della macchina amministrativa. Un'intera sessione verrà riservata alla diffusione di buone pratiche. Elvira Filiaggi del CNIPA presenterà il portale del cittadino, Carolina Cirillo del Comune di Roma parlerà del call center 060606 di Roma, Guido Bognesi (consiglio Nazionale Notariato) illustrerà il servizio Notai in rete, Mario Caligiuri in qualità di Vice Sindaco metterà in evidenza i servizi telematici del comune calabrese di Soveria Mannelli, mentre il Segretario Nazionale FNP CISL Girolamo Minardi spiegherà agli utenti le facilitazioni predisposte dall'INPS per gli anziani. (segue)
(Red/Adnkronos/Metropolisinfo.it)

[Torna in Home Page](#)

Un progetto di



[| Pagina stampabile |](#) [Invia l'articolo ad un amico |](#)

(c) 2002 - 2006 Giuseppe Marra Communications - tutti i diritti riservati



home > burocrazia > pa e e-gov > P.A. "Semplificazione amministrativa e cittadini": mercoledì convegno...

News

P.A. "Semplificazione amministrativa e cittadini": mercoledì convegno a Roma

11/06/2007 - 16:03

Saranno presentati mercoledì a Roma i risultati di due indagini condotte da Cittadinanzattiva e dal Movimento Difesa del Cittadino nell'ambito del Progetto Sempliciter del Formez. La scuola, la ricerca del lavoro, la condizione dell'anziano, la casa, il trasporto privato e la comunicazione con la Pubblica Amministrazione attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico saranno i temi affrontati durante il convegno "Semplificazione amministrativa e cittadini. La soddisfazione, le attese, le proposte", che si svolgerà il 13 giugno. Saranno inoltre presentate due indagini condotte tra il 2003 e il 2006 dalle associazioni di consumatori e utenti Movimento Difesa del Cittadino e CittadinanzAttiva.

Le ricerche hanno consentito di acquisire un quadro della percezione che i cittadini hanno della semplificazione realizzata nella Pubblica Amministrazione. Sono state realizzate attraverso tecniche di focus group e intervista in profondità nelle quali cittadini-utenti e operatori hanno potuto esprimere giudizi sulla semplificazione realizzata dalla Pubblica amministrazione e formulare proposte in un'ottica di partecipazione. I risultati sono stati raccolti in un volume redatto dal progetto Sempliciter del Formez, il Centro di formazione studi che opera a livello nazionale e risponde al Dipartimento della Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

PDF: [L'invito](#)

2007 - redattore: **BS**

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma



La semplificazione della PA: convegno a Roma

11 giugno 2007

La scuola, la ricerca del lavoro, la condizione dell'anziano, la casa, il trasporto privato e la comunicazione con la Pubblica Amministrazione attraverso l'Urp (Ufficio relazioni con il pubblico), i momenti essenziali della vita del cittadino come singolo e come famiglia: questi i temi al centro del convegno "Semplificazione amministrativa e cittadini. La soddisfazione, le attese, le proposte", che si terrà a Roma il prossimo 13 giugno. Nell'ambito del convegno saranno anche presentate due indagini condotte tra il 2003 e il 2006 dalle associazioni di consumatori e utenti Movimento difesa del cittadino e CittadinanzAttiva. Le ricerche sono state realizzate attraverso tecniche di focus group e intervista in profondità: cittadini-utenti e operatori hanno potuto così esprimere giudizi sulla semplificazione realizzata dalla PA, formulando proposte sui miglioramenti in un'ottica di partecipazione. I risultati sono stati raccolti in un volume redatto dal progetto Smpliciter del Formez, il Centro di formazione studi che opera a livello nazionale e risponde al Dipartimento della Funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Per approfondire: <http://db.formez.it>

- [chi siamo](#)
- [consumi](#)
- [famiglia](#)
- [ambiente](#)
- [lavoro](#)
- [cultura tempo libero](#)
- [formazione](#)
- [rubriche](#)
- [news](#)

[HOME](#)

CERCA NEL SITO

ricerca avanzata

Club ITnews

Username:

Password:

Login

accesso automatico

Registrati Password

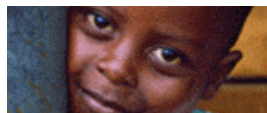


plurisettimanale di tecnologia, innovazione, economia, mercati, media, tlc e marketing

Chi siamo
Contatti
Servizio IDC
Elenco accreditati/VPO
Accredito azienda
Panorama ICT



Ricerca

EGOVERNMENT

[Annunci Google](#) [SMS PA](#) [PA 2002](#) [WWW PA](#) [Lavoro PA](#) [Corso PA](#)

ITnews-letter

 e-mail

In collaborazione con

[Annunci Goooooogle](#)

Rubriche

- > Primo Piano
- > TecnoLogicaMente
- > Comunicati stampa
- > Wireless
- > Internet
- > eGovernment
- > Scuola hi-tech
- > Economia
- > Prodotti
- > Eventi
- > Videogiochi
- > Approfondimenti
- > Speciali
- > Interviste
- > Diritto del Web
- > Recensioni
- > Telefonia

FORMEZ: UN LIBRO E CONVEGNO SU "SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E CITTADINI"

In programma a Roma il 15 giugno

Notizia pubblicata in rete il 11/06/2007 20.20 • [Segnala ad un amico](#)
(tempo medio di lettura previsto 3 minuti e 55 secondi)



(ITnews) - Roma - Analizzare la domanda di semplificazione di imprese e cittadini e trasferire le buone pratiche ai vari livelli istituzionali. Con questi importanti obiettivi il Formez ha curato la pubblicazione di un volume che raccoglie i risultati aggiornati di due indagini del 2003 e del 2006, realizzate da due fra le più autorevoli associazioni dei consumatori: *Movimento Difesa del Cittadino e CittadinanzAttiva*. Per presentazione i risultati completi, l'istituto di formazione controllato dal

Dipartimento della Funzione Pubblica sta organizzando per il prossimo **15 giugno** a **Roma** (Auditorium via Rieti 11-13 presso Piazza Fiume ore 9.00-13.30) un convegno su **"Semplificazione amministrativa e cittadini - La soddisfazione, le attese, le proposte"**. Particolarmente importanti i temi che verranno trattati durante l'incontro, interamente dedicato a momenti essenziali della vita del cittadino, come singolo e come famiglia: *la scuola, il lavoro, la condizione degli anziani* (I indagine); *la casa, il trasporto privato e la comunicazione con la PA attraverso l'URP* (II indagine).

Servizi stampa

- > Per i giornalisti
- > Per i portali
- > Accredito azienda
- > Elenco VPO
- > Servizio IDC
- > Abbonamento IDC
- > Invio comunicati

Risorse e servizi

- > Indice notizie
- > Ultimissime
- > Le più lette
- > Panorama ICT
- > Ricerca
- > Rassegna stampa
- > Ultime di agenzia
- > European News
- > Finanza e mercati
- > Link utili
- > Open Directory
- > ITnews-letter
- > Sondaggi

Ciao! Cerca il tuo portatile su Ciao per leggere ITnews online.

[> Altre notizie relative a FORMEZ...](#)

[> Altre notizie dello stesso ambito...](#)

Il seminario si inserisce nelle attività del progetto *Simpliciter*, che il Formez sta portando avanti da alcuni anni per far emergere le azioni prioritarie per lo snellimento della macchina amministrativa. Un'intera sessione verrà riservata alla diffusione di buone pratiche. **Elvira Filiaggi** del CNIPA presenterà il portale del cittadino, **Carolina Cirillo** del Comune di Roma parlerà del call center 060606 di Roma, **Guido Bolognesi** (consiglio Nazionale Notariato) illustrerà il servizio Notai in rete, **Mario Caligiuri** in qualità di Vice Sindaco metterà in evidenza i servizi telematici del comune calabrese di Soveria Mannelli, mentre il Segretario Nazionale FNP CISL **Girolamo Minardi** spiegherà agli utenti le facilitazioni predisposte dall'INPS per gli anziani.

La prima sessione verrà aperta dal Presidente del Formez **Carlo Flamment** e darà ampio risalto alle due ricerche. Il responsabile Formez **Franco Peta** metterà in evidenza i principali risultati del Progetto *Simpliciter*, mentre il Presidente Movimento Difesa del Cittadino **Antonio Longo** illustrerà contenuti e metodologia dell'indagine e il Presidente di CittadinanzAttiva **Gregorio Arena** inquadrerà i

Le ultime innovazioni e la tecnologia piú moderna su prodotti come Lettori mp3 e Fotocamere digitali.

cambiamenti normativi degli ultimi anni in una complessiva *strategia* della semplificazione, coerente con le riforme degli ultimi venti anni, dalla Legge 241/90 al principio della sussidiarietà orizzontale secondo l'ultimo comma dell'Articolo 118 della Costituzione.

Audio e Video su eBay
sponsored links

Dopo la sessione delle best practices, seguirà la tavola rotonda su "Il cittadino al centro delle politiche di semplificazione", che verrà moderata dal coordinatore Tecnico Scientifico del Formez **Valeria Spagnuolo** e che comprenderà l'intervento del Responsabile semplificazione ANCI **Pierciro Galeone**. Il compito delle riflessioni finali è affidato al Sottosegretario Di Stato alle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione **Giampiero Scanu**.

PA Publishing
La soluzione Web per il portale della Pubblica Amministrazione
www.nekhem.com



Per ulteriori informazioni: Antonella Frosoni Andrea Ugolini Ufficio Stampa ed Editoria Formez 06/84893385 06/84893304 06/84893227

Servizi

- [Stampa notizia](#)
- [Invia notizia via e-mail](#)
- [Visualizza panorama](#)

Notizie correlate

- [Formez e Rai Utile lanciano il progetto Digi.Pa](#)
- [La Pa che si vede: "Enti protagonisti della sfida digitale"](#)
- [Lombardia, Sicilia, Calabria, Molise e Legautonomie entrano nel Formez](#)

Ultime notizie

- [DA IBM UN SOFTWARE OPEN SOURCE PER PREVENIRE LE MALATTIE ...](#)
- [PEDOFILIA, IN 6 ANNI 155 SITI CHIUSI E 185 GLI ARRESTI ...](#)
- [IN GIAPPONE I SENZA TETTO DORMONO NEGLI INTERNET CAFE' ...](#)
- [ARE YOU WEB 2.0? ...](#)
- [WWW.TERNA.IT, IL NUOVO SITO WEB DELL'ENERGIA ...](#)
- [TELEFONIA, IL NUOVO REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE ...](#)
- [ECCO OPENOFFICE.ORG 2.2.1 IN ITALIANO ...](#)
- [SECOND LIFE, IN RETE SUCCURSALI VIRTUALI DI UNIVERSITA' ...](#)
- [PUBBLICA VIDEO BRAVATE IN MOTO, PATENTE RITIRATA ...](#)
- [SCUOLA, SPOPOLA IL CYBERBULLISMO: IN GERMANIA VIDEO ...](#)
- [MENZIONE DEL PROGETTO MYSELF DI ACSE NEL REPORT DI BRANDON HALL ...](#)
- [SKYLOGIC ENTRA NEL CAPITALE DI DIGITAL TELEVISION ...](#)
- [L'ENOGASTRONOMIA DEL CIRCEO SBARCA SU INTERNET ...](#)
- [CINA, WIKIPEDIA TORNA LIBERA ...](#)
- [PEDOFILIA, 10 MILIONI DI BIMBI NEL GIRO DI ABUSI SESSUALI ...](#)



ITnews. Copyright © 1999-2007 NICE Srl. Riproduzione riservata.
Il portale ITnews è realizzato a Roma in Via Nomentana 186 da NICE S.r.l.,
P.IVA 05124321000, registrazione al Tribunale di Roma n.209 del 27/05/2004,
ISSN 1723-7351. Editore e proprietario: NICE S.r.l., Direttore responsabile: Vito Lops



[> Advertising](#) [> Contatti](#) [> Note legali](#) [> Privacy](#) [> Configurazione browser](#)



Associato
Unione Stampa
Periodica Italiana



home > burocrazia > pa e e-gov > P.A. Roma, 13 giugno: convegno "Semplificazione e...

News

P.A. Roma, 13 giugno: convegno "Semplificazione e cittadini"

30/05/2007 - 11:30

Il 13 giugno verranno presentati a Roma i risultati di due indagini condotte da Cittadinanzattiva e dal Movimento Difesa del Cittadino nell'ambito del Progetto Simpliciter del Formez. Gli obiettivi degli studi consistono nell'analisi e nella valutazione degli effetti della semplificazione amministrativa da parte dei cittadini/utenti nei settori scuola, ricerca del lavoro, condizione dell'anziano (prima indagine); e Casa, Trasporti e Urp (seconda indagine) avendo come ambito territoriale di riferimento il Mezzogiorno d'Italia attraverso una prima mappatura delle criticità percepite e indicando soluzioni in termini di semplificazione normativa e procedimentale.

Le ricerche, attraverso la mappatura delle principali criticità rilevate, hanno consentito di acquisire un quadro della percezione che i cittadini hanno della semplificazione realizzata dalla PA, delle difficoltà che incontrano e dei miglioramenti che auspicano.

PDF: [L'invito](#)

2007 - redattore: VC

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma