

## Deposito disavventure burocratiche

Di Raffaella Palomba  
17 settembre 2020

*A partire da fine giugno scorso l'Osservatorio CPI ha lanciato un'iniziativa: raccogliere episodi quotidiani di eccessiva burocrazia raccontati dalle dirette "vittime".<sup>1</sup> Lo scopo è quello di portare alla luce le difficoltà pratiche che i cittadini incontrano nel rapportarsi con gli enti pubblici italiani e provare a fornire soluzioni per rendere più agevoli alcune procedure.*

\* \* \*

Durante i primi due mesi di attività del "Deposito disavventure burocratiche" sono stati raccolti 204 episodi, dei quali 147 hanno superato una prima scrematura: sono stati esclusi quelli poco chiari, che non hanno consentito di individuare con esattezza il problema.

I restanti vengono di seguito riportati, suddivisi in base alla tematica (Tav. 1).

**Tav.1: Disavventure per tematica**

Tematica	Conteggio disavventure	In percentuale
Procedure eccessive	44	30%
Digitalizzazione	28	19%
Ritardi	26	18%
Rinnovo/rilascio documenti	18	12%
Difficoltà avvio/svolgimento di attività d'impresa	13	9%
Aiuti Covid	11	7%
Residenza/cittadinanza	7	5%
Totale	147	100%

Fonte: Elaborazione Osservatorio CPI sulle segnalazioni raccolte.

<sup>1</sup>Il link per partecipare è:

[https://docs.google.com/forms/d/1dqrp4KfTxjmoPi8iGlyYqdlIDBBK7zkSOgTjHYIz4FU/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1dqrp4KfTxjmoPi8iGlyYqdlIDBBK7zkSOgTjHYIz4FU/viewform?edit_requested=true)

## Le tematiche più diffuse: procedure eccessive, ritardi e digitalizzazione

Alcuni ambiti sono particolarmente frequenti. Primo tra essi è quello identificato come “Procedure eccessive”: si tratta di casi in cui gli utenti sottolineano la complessità degli adempimenti necessari per esigenze piuttosto semplici. Tra i più lampanti episodi c’è il racconto di un cittadino che ha segnalato le difficoltà nell’accedere alle detrazioni di imposta spettanti per l’installazione di impianti per il risparmio energetico: alcuni passaggi della procedura risultano complicati al punto da rendere necessaria la consulenza di un professionista; richiedere tale intervento ha, però, un costo che elimina la convenienza della detrazione d’imposta. Dunque, l’eccessiva complessità burocratica rende inefficace quello che dovrebbe essere un incentivo al risparmio energetico.<sup>2</sup>

Un’ulteriore procedura di cui molti genitori si lamentano è quella per cui, alla nascita di un figlio, è necessario recarsi prima al Comune e successivamente anche all’Agenzia delle Entrate per ottenere una stampa del certificato del codice fiscale, già attribuito dal Comune in sede di dichiarazione di nascita. Perché non rendere valido il documento rilasciato dal Comune per tutte le procedure in cui è richiesto il certificato del codice fiscale?

Anche il sistema sanitario è ben rappresentato in questa categoria (e non solo!). Uno degli episodi segnalati è quello dell’Asl di Reggio Emilia, in cui l’autore per effettuare una visita già prenotata e pagata a inizio marzo ma poi rinviata a causa della pandemia, ha dovuto chiedere il rimborso di quanto già versato e ripetere la procedura di pagamento per la nuova visita.

Seconda classificata è la categoria che contiene disavventure causate dalla scarsa o malfunzionante digitalizzazione degli enti, che comporta perdite di tempo facilmente evitabili. Molte di queste riguardano l’impossibilità di effettuare pagamenti in via telematica. In un altro episodio relativo al sistema sanitario, la A.O.U. (Azienda Ospedaliera-Universitaria) della Città della Salute e della Scienza di Torino prima del Covid non consentiva di effettuare pagamenti via bonifico. Durante la pandemia l’ha consentito, ma alla fine del lockdown si è tornati al vecchio approccio: perché tornare indietro e non lasciare questa possibilità agli utenti?

Talvolta, nonostante gli strumenti digitali siano a disposizione dei cittadini, non vengono gestiti in maniera efficiente. È il caso di un utente che, nel pagare i diritti di segreteria per partecipare ad un concorso per docenti, ha provato ad

---

<sup>2</sup> L’episodio si riferisce ad un impianto installato nel 2019, quindi fa riferimento alla procedura prevista dalla normativa sull’ecobonus vigente in quel periodo (regolata con la legge di bilancio n.145 del 30 dicembre 2018, che ha prorogato il regime preesistente).

usare il link indicato sul sito del MIUR per il pagamento. Dopo svariati tentativi e una mattinata persa, l'autore si è deciso a chiamare l'assistenza dalla quale è riuscito a sapere, sempre dopo un'altra metà giornata, che il sistema "PAgo in rete" non stava funzionando correttamente e dunque era necessario effettuare un bonifico: di certo avrebbe potuto risparmiare un bel po' di tempo se sul sito ci fosse stata una semplice comunicazione del malfunzionamento!

Infine, molti hanno segnalato la necessità di avere un'identità unica per gestire tutti i rapporti con la P.A. e una maggiore integrazione delle informazioni per evitare di dover presentare più volte gli stessi documenti già in possesso di un ente.

Al terzo posto tra le problematiche più segnalate si posiziona la categoria dei "Ritardi": segnalazioni accomunate da settimane, mesi o anni di attese per richieste di routine. Tra le più lunghe, si riporta il caso di un cittadino che aspetta i contributi maturati in relazione agli anni in cui ha svolto il ruolo di ufficiale di complemento presso lo Stato Maggiore dell'Esercito (1981-1984), i quali non figurano ancora nell'estratto conto INPS nonostante i continui solleciti: fortuna averne fatto richiesta per la prima volta nel 1995!

## **Ultime in classifica... ma non meno importanti!**

La più numerosa tra le tematiche "fuori dal podio" è quella del "Rinnovo/rilascio documenti", riguardante le peripezie affrontate nello specifico per rinnovare o ottenere documenti di identità, patenti e passaporti;<sup>3</sup> alcune destano particolare attenzione. Per iniziare, si riporta la vicenda di un cittadino che, nonostante abbia rispettato tutti gli adempimenti per il rilascio della patente, è in attesa di un appuntamento alla motorizzazione, che non risponde al telefono e non dà assistenza di persona perché necessario un appuntamento (che però non viene dato!). Ancora con riguardo alla motorizzazione, altro caso che vale la pena citare è quello di una scuola nautica, che per ciascuna pratica di richiesta di patente deve pagare cinque diversi bollettini...considerando che l'autore in questione presenta in media 170 allievi per volta, si parla di più di 800 bollettini! Sarebbe certamente più agevole pagarne uno per allievo.

A seguire c'è la categoria relativa agli impedimenti riscontrati nel tentativo di avviare un'attività di impresa o nello svolgere le relative operazioni. Ad esempio, un imprenditore di Marina di Ravenna racconta di come "i burocrati del comune" si oppongano senza reali motivazioni alla sostituzione di un

---

<sup>3</sup>Per tali episodi si è ritenuto opportuno creare una categoria apposita anche se alcuni di essi potevano essere ricompresi nelle tematiche "Procedure eccessive" e "Ritardi"; lo stesso vale per "Residenza/cittadinanza".

cartellone pubblicitario con un display digitale: si tratterebbe, infatti, di una struttura regolarmente edificata su un territorio che fa capo all’Autorità portuale, la quale ha già concesso la propria autorizzazione.

Infine, “Sostegni Covid” contiene le lamentele per mancate o ritardatarie erogazioni dei sostegni al reddito previsti durante la pandemia e “Residenza/cittadinanza” è relativa a episodi di richieste di cambio residenza o di cittadinanza le cui procedure sono state correttamente avviate ma ancora non ottengono esiti nonostante il tempo trascorso (in alcuni casi anche 4/5 anni). Talvolta è persino dubbio l’ente che debba portarle avanti. Un cittadino racconta in proposito di non riuscire a concludere la procedura per consentire alla propria collaboratrice domestica con permesso di soggiorno scaduto di restare in Italia. Ciò perché è necessario comunicare all’INPS il codice fiscale della collaboratrice, il quale viene negato dall’Agenzia delle Entrate poiché trattasi di persona con un permesso di soggiorno scaduto (motivo per il quale viene avviata la procedura). L’Agenzia delle Entrate individua come responsabile l’Ufficio immigrazione, che a sua volta ritiene che la questione non sia di sua competenza: chi dovrebbe occuparsene allora?

## **Gli enti più coinvolti**

Per quanto riguarda gli enti “protagonisti” delle disavventure raccolte (Tav.2), ci stanno un po’ tutti anche se la parte del leone la fanno le Amministrazioni centrali, i Comuni, l’INPS e l’Agenzia delle Entrate, coinvolti in circa il 65 per cento dei casi.

**Tav.2: Disavventure per ente**

Ente	Conteggio disavventure	In percentuale
Stato	40	27%
Comuni	25	17%
INPS	16	11%
Agenzia delle Entrate	14	10%
Motorizzazione	10	7%
Sanità	9	6%
Polizia	5	3%
Poste	5	3%
Camera di Commercio	4	3%
Scuole/Università	4	3%
Tribunali	4	3%
Dogane	3	2%
ENEA	2	1%
Regioni	2	1%
AMIU	1	1%
ENAC	1	1%
INAIL	1	1%
PRA	1	1%
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborazione Osservatorio CPI sulle segnalazioni raccolte.

Unendo tali informazioni a quelle relative alla tematica, si può verificare quali siano gli interventi più urgenti. L'incrocio dei dati consente, infatti, di individuare gli ambiti di maggiore criticità per ogni ente; tali informazioni permetterebbero interventi differenziati per rispondere alle problematiche specifiche dei singoli enti, in modo da rendere più efficaci le misure necessarie per migliorarne l'efficienza.

Ad esempio (Tav.3), nel caso dei comuni, le lamentele riguardano principalmente i ritardi, le difficoltà relative all'attività di impresa, la digitalizzazione e il rinnovo/rilascio documenti. Per le amministrazioni centrali ricorrono maggiormente lamentele legate all'eccessiva complessità delle procedure e (di nuovo) alla digitalizzazione; meno numerose, sono invece, quelle relative ai ritardi. Ciò suggerisce, dunque, che gli interventi da realizzare per queste due categorie di enti dovrebbero avere priorità diverse: ridurre i tempi di risposta per i comuni e portare avanti il processo di digitalizzazione per le amministrazioni centrali.

**Tav.3: Incrocio ente/tematica**

	Aiuti Covid	Difficoltà avvio/svolgimento di attività d'impresa	Inadeguata digitalizzazione	Procedure eccessive	Residenza/cittadinanza	Rinnovo/rilascio documenti	Ritardi	Totale
Agenzia delle Entrate		1	3	6		1	3	14
AMIU							1	1
Camera di Commercio			2	2				4
Comuni		5	5	3	1	5	6	25
Dogane		1		1			1	3
ENAC							1	1
ENEA				2				2
INAIL		1						1
INPS	6	1	1	4			4	16
Motorizzazione						8	2	10
Polizia			2	1		1	1	5
Poste				4			1	5
PRA							1	1
Regioni		1					1	2
Sanità			1	6			2	9
Scuole/Università			3	1				4
Stato	5	3	11	11	6	3	1	40
Tribunali				3			1	4
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>147</b>

Fonte: Elaborazione Osservatorio CPI sulle segnalazioni raccolte.