

L'amministrazione dalla parte dei cittadini: semplificazione, sburocratizzazione, trasparenza

La semplificazione e la sburocratizzazione sono una priorità assoluta del prossimo quinquennio. Occorre fare ogni sforzo perché i cittadini e le imprese non vedano nell'amministrazione un ostacolo ai loro progetti ma un supporto e un'opportunità. Ciò non significa, beninteso, rinunciare alle regole o metterle tra parentesi, ma orientare le energie in una direzione che armonizzi l'interesse privato con quello pubblico. Ciò sarà possibile se chi si rivolge agli uffici pubblici trova un supporto di conoscenza e di competenza, non una burocrazia preoccupata solo di salvaguardare se stessa. Occorre rendere il più possibile effettivo il diritto dei cittadini di ricevere risposte in tempi certi dall'amministrazione; individuare in modo trasparente e inequivoco i responsabili dei procedimenti amministrativi; garantire al cittadino di potersi relazionare in modo semplice con essi; istituire una sorta di ufficio reclami (anche telematico) attraverso cui il cittadino possa chiedere conto di procedimenti che lo interessano.

Si tratta di applicare in pieno la copiosa messe di norme e leggi prodotte dal legislatore nazionale in materia di trasparenza, fruizione dei dati e anticorruzione. Si tratta anche di sviluppare in massima misura la possibilità di servizi online offerti ad aziende, professionisti e cittadini. La macchina burocratica, inoltre, deve essere "reingegnerizzata" in funzione sia delle normative sopraccitate che del miglioramento della sua operatività. In generale occorre che sempre più la trasparenza non sia "mediata" dal funzionario ma sia il risultato ineluttabile dell'open data. I processi amministrativi devono essere continuamente controllabili dal cittadino con un *tracking* continuo del percorso delle pratiche.

È fondamentale attenersi scrupolosamente al principio cardine delle distinzioni dei ruoli tra politica e burocrazia, con la prima chiamata a dare indirizzi e controllare e la seconda a gestire e realizzare. Il principio della responsabilità, chiara e facilmente individuabile, deve presiedere all'operatività ordinaria. Va resa efficace una valutazione continua, trasparente e motivata, dell'operato dei singoli, delle strutture e dei servizi, che costituisca il presupposto per un'adeguata politica del personale e per la valorizzazione delle competenze che sono presenti nell'organico comunale e che devono essere messe in grado di svilupparsi in modo sempre più produttivo e gratificante sia per i dipendenti che per i cittadini.

Tra le proposte specifiche che dovranno concretizzarsi in atti e procedure amministrative indichiamo in primo luogo le seguenti:

1. l'attivazione effettiva dell'anagrafe degli eletti e dei nominati;
2. un protocollo capace di rendere evidenti e rimuovere eventuali conflitti d'interesse;
3. la pubblicazione on line del bilancio comunale con indicazione *in progress* della effettiva destinazione dei fondi di ogni capitolo, previa la riorganizzazione del bilancio stesso in modo da rendere evidente la destinazione di ogni posta e consentirne un'agevole lettura da parte di tutti i cittadini;
4. la possibilità di accesso on line immediato per verificare l'iter della propria pratica amministrativa (anche attraverso totem da collocare in punti strategici della città).