

Repubblica: Statali, arriva l'obbligo alla gentilezza

30-11-2009

"Chiedere il codice fiscale ai cittadini è un esempio di molestia burocratica"

BARBARA ARDU

BARBARA ARDU

ROMA - Gentili e disponibili. Saranno così, con un sorriso stampato in volto, i dipendenti pubblici di un futuro nemmeno troppo lontano. A disegnarne i tratti è il ministro Renato Brunetta, che dopo la guerra ai fannulloni, lancia la guerra alla scortesia e a quelle che definisce le «molestie» burocratiche. «La mia prossima battaglia - ha detto il responsabile della Funzione pubblica, intervistato da Barbara D'Urso a Domenica Cinque - sarà l'obbligo della gentilezza e della cortesia» per chi lavora nel pubblico impiego. Un desiderio che attraversa milioni di italiani e che Brunetta ha trasformato in legge. O meglio ha deciso di far applicare norme che in realtà sono già scritte, ma che negli anni erano cadute nel dimenticatoio. «Grazie anche ai sindacati», attacca il ministro, che nel collegato alla Finanziaria inserirà nuovi provvedimenti per rendere più civile ed efficiente la Pubblica amministrazione.

Una battaglia culturale, ma non solo. «Chiedere ai cittadini un documento come il codice fiscale - spiega il ministro - che tutti gli uffici hanno già al loro interno è un esempio di molestia burocratica che deve finire. Ma ce ne sono molti altri». Più che un sorriso forzato il ministro ha in mente l'obbligo all'educazione. «Quando mandiamo i nostri figli a studiare all'estero siamo contenti - aggiunge - perché sappiamo che andranno in Paesi dove l'erba dei prati è tagliata, i cittadini si mettono in fila educatamente e gli impiegati allo sportello sono gentili e disponibili. Il saluto, ad esempio, mi sembra il minimo che si possa chiedere a chi lavora per lo Stato».

Una riforma che Brunetta ha sempre difeso anche quando ha incontrato problemi in Consiglio dei ministri, con Tremonti in primis, che tiene stretti i cordoni della borsa. Ma «la cortesia, la semplicità, la lotta alle molestie, non costano. A me - aveva dichiarato - sembra piuttosto che Tremonti voglia difendere la sua scortesia».

L'operazione gentilezza comprende anche il rispetto della Carta dei doveri e l'obbligo per i dipendenti pubblici di giurare sulla Costituzione al momento dell'assunzione, come fanno i ministri. Intanto vanno avanti gli esperimenti in alcuni uffici, come l'operazione "Mettiamoci la faccia": alcuni display con "faccine" verdi, rosse o gialle, sono a disposizione dei cittadini che una volta svolta la pratica possono esprimere il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

Una battaglia iniziata da lontano, con l'introduzione dei tornelli e diventata legge con norme stringenti, dal taglio dello stipendio per il primo giorno di malattia, allo sdoganamento del licenziamento per infrazioni gravi, come false attestazioni di presenze o certificati medici fasulli. Anche l'immotivata assenza dal posto di lavoro ripetuta nel tempo fa rischiare il posto agli statali. E dal primo gennaio con l'introduzione dell'azione collettiva il "potere" di bacchettare chi non fa bene il suo lavoro passerà nelle mani dei cittadini. Chi avrà da lamentarsi potrà farlo, anche perché tutti i dipendenti hanno ormai l'obbligo di portare il cartellino con il proprio nome.