

Lunghe file agli sportelli, servizi pubblici che non funzionano, infinite attese: quando i diritti diventano «favori» i più deboli sono i più colpiti. Cosa accade una mattina all'ufficio patenti/1.



# I dannati di buropoli

Di là dello sportello l'impiegato scuote la testa «S e bloccato il terminale». La fila alle dieci di un giorno fennale qualunque negli uffici della Prefettura di via Ostense è una di quelle enormi file agli «sportelli» romani, crogiolo di dialetti di mezza Italia. Predomina oggi - chissà poi perché - l'inflessione campana tra noi «pana» indifesi in visita forzata a questo pezzo della «buropoli».

## VINCENZO VASILE

Visita forzata ad un pezzo di cittadella burocratica che è un po' il simbolo delle nostre pene siamo alla ricerca della «patente perduta» o «deteriorata». Oppure quella dimenticata a casa, o quella smarrita. Oppure quella smarrita in un cassetto, o quella smarrita in un cassetto, o quella smarrita in un cassetto, o quella smarrita in un cassetto.

## Odissea nell'ufficio patenti

Cominciamo qui dall'ufficio patenti della prefettura - simbolo di una microprescrizione che ci tocca tutti ma che colpisce in primo luogo i più «deboli» - il nostro viaggio attraverso i diritti capeggiati, perduti, violati, vilipesi. Viaggio che per ragioni di sintesi dovremo condensare in poche puntate di un'inchiesta giornalistica. Ma che dovrebbe essere ben più lungo come si capisce solo a volere elencare gli «scappi» continui di diritti subiti dal cittadino utente all'impatto con la pubblica amministrazione dal consumatore davanti alle botteghe e ancora da contribuente del fisco. E da lettore di giornali continuamente bombardato da informazioni di fonte ministeriale e da campagne pubblicitarie occulte. Per non parlare dei più indefesi di tutti dei

«superpana» gli handicappati il Meridione con il suo deserto di servizi e la qualità infima della vita il diritto che sistematicamente diventa «lavoro» elargizione clientelare spesso scatto non meno odioso in quanto abituale quotidiano.

«Con lo sviluppo degli Stati sociali in questo secolo i diritti del cittadino si sono arricchiti di una pretesa verso l'amministrazione il diritto al benessere» rileva il professor Giuseppe Cottarelli del Centro riforma dello Stato. «E negli anni Ottanta i diritti di cittadinanza vengono così sempre di più oggetto di iniziative e di movimenti». È tutto un universo spesso sommerso di gruppi associativi movimenti iniziative che si batte per il diritto alla salute alla casa allo svago e per affermare diritti vecchi e nuovi indotti da vecchie e nuove barbare la voglia di vivere in un ambiente non velenoso non inquinato da fumi e radiazioni fino al diritto di tutelare la propria serietà al cospetto delle schedature di massa di centinaia di banche dati informatizzate. Chi ci protegge? A chi rivolgersi? E com'è finita per fare solo un esempio. L'esperienza di difensori civici insediati per legge negli ultimi anni in ben tredici regioni? Perché non cominciare a compilare e questa un'idea lanciata dal movimento di difesa del cittadino ideata dall'economista Giorgio Ruffolo - le «pagine gialle» dei nostri diritti? Cercheremo nei prossimi giorni di contribuirvi parlando in rassegna problemi movimenti iniziative.

Torniamo allora dove eravamo partiti fra la folla del nostro ufficio-simbolo in fila per la patente. Guardiamoci attorno. Un cartello informa che per ottenere quella che a pr...

Ma non bastava l'originale? Tutto risolto? E il «punto B» non lo leggete? Dopo due mesi - precisa il cartello - tanto per ammazzare ogni speranza - qui in prefettura avrete da portare domanda in cartà da bollo patente deteriorata (neccola) eccetera eccetera.

«Vengo qui da ottobre», mormora accanto un compagno di sventura. «Perché devo farmi il certificato medico? Io la patente l'ho solo perduta», protesta un altro. «Perché è così?». Ma a lui, qui accanto non gli avete chiesto il certificato? «Forse questo signore sulla sua domanda ha scritto la data di scadenza della patente che ha smarrito lei la sa la data?».

«E cosa ogni giorno mi spiega avvilto un impiegato? «A noi tocca spiegare regole mietti assurdi a gente che è già stanca per tante file all'altro capo della città. Ci tocca di essere almeno gentili». Ogni giorno così tranne i festivi dalle nove alle dodici che per la verità sarebbe orario d'ufficio anche per molti di noi al di qua dello sportello decine e decine di dipendenti pubblici in permesso o in ferie o peggio in malattia alla ricerca della patente perduta, perché la «buropoli» produce e divora se stessa. E crea attorno a sé per programma inefficienza mille rinvii di intermediazione parassitaria. Lo sportello numero uno sulla sinistra, appena entrati a proposito non l'avete visto? C'è scritto «Rilascio duplicati agenzie». E la fila là davanti è l'unica a scorrere lenta aggruppando alla rabbia e allo stress pure il sospetto che dietro l'inerzia la farraginosità inefficienza non si nasconde solo qualche grave colpa della amministrazione ma anche una dolosa connivenza del pubblico con interessi privati.

## La patente In Italia cento leggi per le auto

Lo sapevate? Ci sono in Italia cento leggi che disciplinano la materia della circolazione stradale e le competenze in materia di motorizzazione e trasporto sono divise tra nove ministri Regioni Province Comuni ed enti pubblici e aziende come l'Anas e l'AcI. Quest'increscioso stato di confusione deriva da una fonte ufficiale: la commissione della presidenza del Consiglio presieduta dal professor Sabino Cassese che richiama con una clamorosa relazione nel settembre 1984 invano l'attenzione del governo sulla necessità di provvedere allo snellimento di norme e procedure farraginose. La patente veniva individuata come un «punto di crisi» dell'ingolfatissima macchina burocratica. In Italia innanzi tutto è un'autorizzazione di polizia mentre nel resto d'Europa è un provvedimento che abilita alla guida. Si sovrappongono accertamenti medici preliminari la verifica dell'assenza di motivi che impedirebbero il rilascio del documento per questioni relative all'ordine pubblico e alla moralità e accertamenti di idoneità tecnica. Da qui «un iter lungo e costoso» - rilevano gli esperti - che ricade nelle competenze del ministero dei Trasporti dei trasporti e delle

## Il libretto Al «pierrea» scrivono tutto a mano

Come renderci la vita difficile? Detto e fatto una doppia procedura manuale per carità anche se siamo nell'era dei computer presso due uffici diversi. Ecco per ottenere la «carta di circolazione» devi aspettare oltre un anno. Ce lo spiega anzi ce lo spiega incoltato dal governo nel settembre 1984 la commissione della presidenza del Consiglio presieduta dal professor Sabino Cassese uno dei maggiori esperti italiani di amministrazione dello Stato. «Questo sistema ha funzionato per 50 anni», ammoniva in una relazione la commissione - ma ormai è entrato in crisi con gravi danni per l'utente negli anni della crescita della motorizzazione. Basti pensare che le sole operazioni amministrative sono passate da tre milioni nel 1965 a 13 milioni nel 1983 determinando una situazione di degrado degli uffici ministeriali e del Pubblico registro automobilistico che ha portato a ritardi nel rilascio dei documenti». Secondo la commissione nel '84 ci voleva oltre un anno di attesa nelle città maggiori procedure deflagranti e costose per il rinnovo dei «permessi provvisori» i soliti «esborsi ai numerosi intermediari privati». Il rilascio della carta di cir...

## I DIRITTI

# Ripartiamo dal cittadino

LUIGI BERLINGUER

A questo scopo conviene indispensabile per tutelarlo trovare una qualche forma di organizzazione e sindacalizzazione dell'utente dei diversi servizi pubblici e privati che oggi si sono estesi notevolmente e caratterizzano in forma del tutto peculiare e necessaria la società odierna. Si tratta di un'impresa assai difficile. Ma dire però che talune rivendicazioni sindacali della scorsa stagione tendenti ad un'apparente egualitarismo interno ai corpi e ad automatismi di carriera pseudo-garantistici hanno accentuato la rigidità e la deresponsabilizzazione delle amministrazioni pubbliche che ha fatto le spese naturalmente e soprattutto l'utente. Contro questo male si parla oggi con insistenza ed opportunamente del cittadino. C'è però il rischio che tutto si riduca all'individuazione di un capro espiatorio e quindi che il discorso finisca per arrestarsi in sterili demagoghi antisindacali e in atteggiamenti punitivi inutili e dannosi. Le amministrazioni non vanno punite, al contrario vanno conquistate alla considerazione dei cittadini poiché senza il loro coinvolgimento nessuna riforma è possibile e nessuna tutela realizzabile. Poiché in politica sono molto importanti anche i rapporti di forza, quel che è assolutamente indispensabile e che nei confronti dei vari servizi si deve tenere presente è che nessuno si faccia sentire senza una riforma e realizzabile se si opera soltanto dall'interno delle amministrazioni. Se ci si affida esclusivamente alla buona volontà che proviene dall'interno. Gli interessi cristallizzati dentro sono troppo forti per autogenerarsi occorre una dialettica anche aspra con l'esterno per aprire dei varchi.

Le diverse voci devono pertanto trovare il modo di organizzarsi di denunciare parlare all'opinione pubblica ed alla società politica, alle confederazioni quando e necessario non correre anche alle varie giurisdizioni. Informazione e trasparenza sono la premessa indispensabile (e l'anima) della democrazia e della politica di progresso. Questa è una prima e necessaria conquista da ottenere e da accompagnare da parte degli utenti con le più varie e fantasiose forme di organizzazione e con le lotte. Alcune sono già in atto. Occorre anche un sofisticato armamentario tecnico giuridico di tutela procedurale dei reclami e delle proteste che oltre al singolo utente vari tempi immediati ed efficaci appelli amministrativi in grado di liquidare i fermi vecchi del amministrativismo ottocentesco ispirandosi a recenti esperienze giuridiche ormai capaci di fornire al cittadino agibili risultati in «tempo reale».

So bene che per tutto questo occorrono volontà politica molta cultura e tecniche sofisticate ma la sinistra non vincerà mai se governa con le pure affermazioni di principio. In fondo siamo di fronte ad una vera e propria questione di potere di gestione del potere occorre attrezzare il cittadino indifeso a gestire la sua fetta di potere legittimo che è come definire in termini moderni il diritto di un soggetto debole. Abbiamo accentuato finora il riferimento alla pressione democratica dall'esterno delle amministrazioni e dei servizi. Bisogna dire però che questo non basta che occorre porre mano in concreto anche a misure di riforma delle strutture di cui da tanto si discute e ben poco di fatto. Inutile scendere nel dettaglio su un tema così complesso. Vorrei soltanto richiamare l'attenzione sull'aspetto decisivo di qualunque intervento in materia la responsabilità. Le nostre burocrazie sono fortemente deresponsabilizzate. Non è neanche pensabile cambiare nelle amministrazioni e nei servizi a favore dei cittadini e della funzionalità se non se ne responsabilizzano le diverse unità operative interne i dirigenti i vari ranghi organizzati. Nell'attività che si svolge all'interno delle amministrazioni e dei servizi tutti devono essere messi nelle condizioni di rispondere rispetto ai risultati sia pure in diverse forme e intensità a seconda dei livelli occupati.

Se a pagare è l'utente. Tutti siamo utenti oggi. A questa definizione sfugge solo una ristretta élite che si può organizzare servizi propri grazie alla sua forza economica. Tutti o quasi quindi incappiamo con trinuamenti nelle maglie di quella microfisica del potere che si annida in tutti i servizi e che origina continui soprusi e prevaricazioni, la sciando il cittadino indifeso e debole. Mal di secolo il nostro particolarmente quando ci sono di mezzo le amministrazioni pubbliche ammalate di legalismo burocratico e di arcaico amministrativismo indifferente rispetto al risultato della propria azione e pertanto largamente deresponsabilizzate. Male antico appunto è duro a morire. Bisogna dire però che talune rivendicazioni sindacali della scorsa stagione tendenti ad un'apparente egualitarismo interno ai corpi e ad automatismi di carriera pseudo-garantistici hanno accentuato la rigidità e la deresponsabilizzazione delle amministrazioni pubbliche che ha fatto le spese naturalmente e soprattutto l'utente.

Le resistenze da vincere. Ciò comporta incentivazioni incoraggiamenti verifiche controlli rispetto a chi è preposto ad un compito e deve rispondere e quindi conseguenti riconoscimenti e sanzioni. Ciò consente inoltre al cittadino di individuare le responsabilità le persone e le sedi cui rivolgersi per informarsi o per tutelare i propri diritti.

Perché il cittadino? Perché questa categoria concettuale e sociale che rischia di confondersi con le celebrazioni del bicentenario dell'Ottantanove e con le cocarde tricolori allora? Certamente non per un ritorno vetero liberale pre-marxista né per un sogno restauratore del borghese come individuo che finiscono col liquidare tutta l'esperienza operaia e sindacale su cui si fonda la democrazia con temporanea. Quella che occorre è una revisione critica degli ultimi fase dell'esperienza storica della democrazia sociale e di talune delle sue degenerazioni. È la strutturazione in corpi organizzati che oggi regge la nostra democrazia contemporanea ma che rischia anche di soffocarla. Non tutti i corpi organizzati sono uguali naturalmente. La Confindustria non è certo la Cgil. Il sindacato operaio non è lo stesso degli equilibri sociali e giocati dai corpi organizzati. Ad esempio per gli effetti pratici delle contrattazioni le organizzazioni sindacali verticali di categoria hanno più peso sostanziale delle federazioni orizzontali. In ogni caso le categorie organizzate godono di tutela sociale consistente almeno rispetto a chi non è organizzato. Si sa ricordare stancamente quel terzo della società che gode di scarsa tutela e spesso si riparla di una nuova emarginazione. Ve rissimo i giovanissimi o gli anziani ad esempio risentono gravemente del fatto di essere fuori da una sindacalizzazione ben strutturata. Un'osservazione analoga si può fare per quei ragazzi che non riescono ad accedere agli alti gradi scolastici essi sono decisamente (e paradossalmente) assai meno tutelati di quei giovani che sono riusciti a divenire studenti e che godono per questo di taluni (pur scarsi) privilegi rispetto ai primi. Il cittadino dell'Ottantanove era il simbolo dell'uguaglianza formale borghese. Il cittadino di ora vuole invece essere il destinatario dell'articolo 3 della Costituzione e cioè di un'uguaglianza sostanziale. C'è una bella differenza