

I dannati di buropoli/3. Anche gli impiegati vogliono cambiare

La pensione perduta

«Ora ti spiego caro giornalista, perché la 'doppia' la direzione provinciale del tesoro, e proprio l'ufficio giusto per illustrare l'assurdo del nostro apparato burocratico» anche all'altro lato dello sportello disagi e frustrazioni. C'è una parte della «buropoli» che vuol cambiare. Diamo la parola agli impiegati di un ufficio chiave quello che paga (con ritardo) pensioni e stipendi agli statali.

«Arretrato» nazionale delle direzioni provinciali del tesoro 922 628 stipendi 2 611 348 pensioni/

«Arretrato» della direzione del tesoro di Roma 122 413 stipendi 328 307 pensioni/

VINCENZO VASILE

«Ad ogni legge completa incomprendibile tarra gli una noi cominciamo a tremare. Ci tocca togliere e sommare ricalcolare migliaia di aggiunte di famiglia applicare in acconto provvisorio i nuovi contratti delle categorie scolare dalle pensioni e dai cedolini degli stipendi degli statali debiti e crediti dei diversi conguagli una specie di strettissimo e vecchio imbuto che accumula arretrati ormai di sette anni. Lavoriamo in una folla di collegamenti - in entrata - con tutti gli altri ministeri di appartenenza del personale e con le Regioni e con le Usl e per così dire in uscita siamo sottoposti poi ai controlli della corte dei Conti e della Ragioneria centrale dello Stato»

Dove sono i computer?

Un mare magno di competenze che si pesano i piedi. E ci va di mezzo il cittadino»

«Informatizzazione? Preistorica. Il sindacato funzione pubblica della Cgil ha fatto un conto e le nostre macchine pur con potenzialità alte sono usate solo al 10 per cento. E quasi tutto carta tutto lavoro a mano dal decreto di pagamento all'archivio si scrive e poi si riscrive si legge e si controlla. Sai che arretrato abbiamo in sospeso in campo nazionale? Spara una cifra tre milioni e mezzo di pratiche. Pardon sto usando un termine da burocrate che non rende l'idea. Diciamo meglio sono bloccati nel nostro Grande Imbuto 922 628 stipendi e 2 611 348 pensioni. E ci va di mezzo il capitale del Grande Imbuto per queste «doppie» l'arretrato e di 122 413 stipendi 328 307 pensioni»

Capito? Significa che il signor Rossi Gaetano dipendente delle Ferrovie avrebbe diritto ad una certa pensione essendo andato in quiescenza quattro anni fa. Avrebbe diritto avrebbe bene non è detto che i soldi siano ancora arrivati al signor Rossi. Quando un dipendente del ministero dei Trasporti va in pensione per l'amministrazione non dovrebbe essere una sorpresa? Potrebbero attrezzarsi in tempo - dico io - e dici tu che siamo gente che ragiona con la logica - e calcolargli preventivamente la pensione che spetta al signor Rossi»

Macché con molta calma il ministero farà un decreto di pensione provvisoria. Poi passano anni e il signor Rossi continua a ritardare questa cifra che ad occhio e suppergiù quella giusta. Ma solo ad occhio. Intanto noi abbiamo tirato dal mazzo quella pratica

e calcoliamo gli esatti conguagli. E alla fine incomprendibilmente per il povero Rossi gli diremo magari che abbiamo sbagliato tutto la cifra sua e X non Y 95 non 110. E via coi conguagli negativi prendere o lasciare»

«Così diventiamo noi il parafulmine delle proteste. I pensionati hanno ragione da vendere ma noi che c'entriamo? Siamo spesso il terminale di ritardi altrui. Il nostro sindacato qualcosa ci ha ottenuto per gli utenti un ufficio informazione per esempio che è un po' il fiore all'occhiello della nostra Dpt»

«Visti i controlli registrati. Per il decreto di concessione definitiva della pensione di reversibilità e ancora previsto un sistema di controlli che fa perdere mesi e mesi. E disumano che il vedovo la vedova debbano aspettare tanto specie se la pensione è l'unica fonte spesso del loro sostentamento. E gli assegni e proprio necessaria l'emissione di assegni per consentire al pensionato la riscossione? E la scoperta dell'acqua calda gli uffici postali sulla base di semplici elenchi potrebbero pagare la gente. E una simile riforma non solo costerebbe poco ma addirittura si tradurrebbe in un risparmio. Come perché? Perché l'eliminazione degli assegni significa milioni di raccomandate in meno la soppressione di centri meccanografici che sono nati e cresciuti quasi esclusivamente per emettere quegli assegni. L'esclusione di rischi di smarrimento e quindi la possibilità di eliminare altre attese altre sofferenze altre file in questo ufficio»

«Vuoi un altro esempio? I contratti di lavoro. Voi giornalisti scrivete grandi titoli approvato il contratto degli statali. E immaginate che dall'indomani Ebbene la legge 312 fissava le nuove funzioni e qualifiche dopo una lunga battaglia si era nel '78. I decreti di pagamento in applicazione di quel contratto lo sai di quando sono? Dell'86 sì dell'anno scorso? E si badi bene che non significa che quel contratto degli statali abbia finalmente avuto applicazione in busta paga»

Scrivane «a castello»

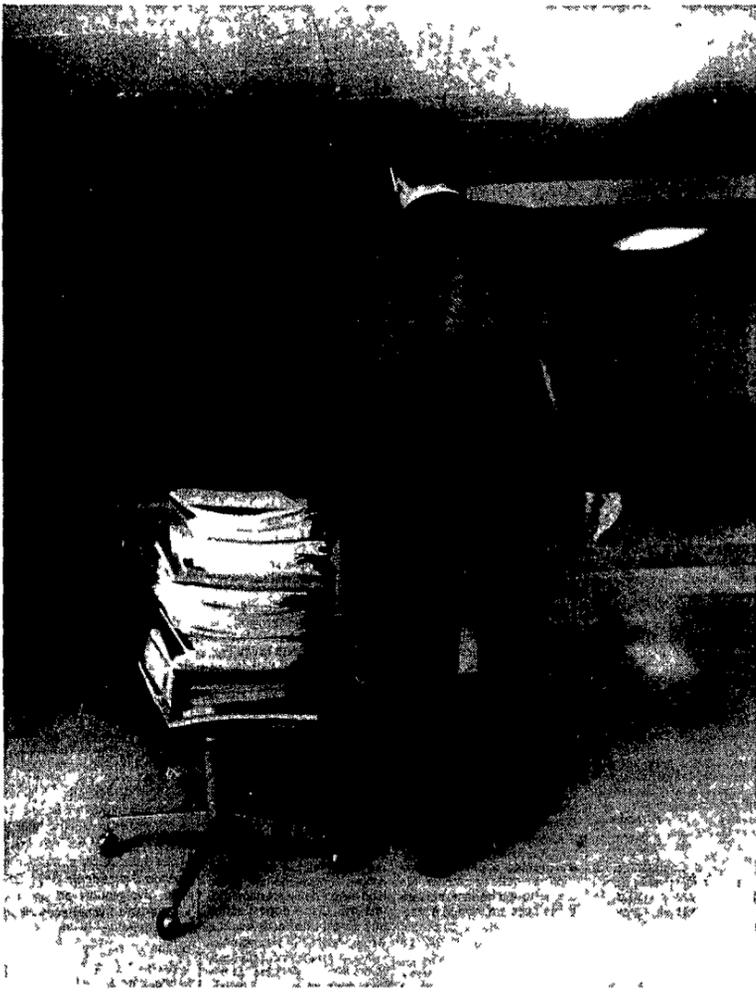
Per il nostro ufficio infatti una rivalutazione di stipendio non può avere la priorità sulle altre pratiche di quella montagna di arretrati. Per forza la priorità viene data ai primi pagamenti. Gli altri vengono dopo. E inevitabile se non si cambia. Così mettiamo da parte centinaia di stipendi in

attesa che venga il loro turno in ordine cronologico»

«E poi come si fa a lavorare così? Il nostro stabile qui alla Dpt di Roma è nuovo ma insufficiente dieci persone siamo in una stanza a svolgere un lavoro serio delicato. Se sbaglio un conto ti tolgo dalla busta paga un milione e poi va a rimediare l'errore. Dovremmo essere 700 secondo le piante organiche siamo invece in 550. Ma se arrivassero gli altri a coprire i posti vuoti dove li mettiamo? Nelle scrivanie a castello? Insomma lavoriamo male noi e gli utenti soffrono queste carenze. C'è molta sordida solo a Roma per la disponibilità dimostrata dal nostro direttore provinciale abbiamo potuto fare in modo di scagionare i turni degli sportelli per gli stipendi anche di pomeriggio per evitare che la gente si mettesse in malattia e svuotasse gli altri uffici pubblici per venire a riscuotere lo stipendio da noi. Ma altrove non si è fatto un passo per contrattare orari di lavoro e settimane corte»

Cedoline astruse

«La gente viene qui in ufficio inanzitutto per capire qualcosa di quelle buste che gli vengono recapitate a casa. Buste piene di misteri. Riceve quel cedolino incomprendibile delle pensioni e degli stipendi dove l'unica ritenuta di cui si capisce l'origine è quella del sindacato. E noi? Ci devo spiegare perché i cedolini non possano essere scritti in maniera chiara. E perché i comuni e le circoscrizioni non possano diventare loro i canali capillar per diffondere queste informazioni per ricevere alcuni documenti e istruire alcune pratiche. Se non ci si dà una mossa e chiaro che l'arretrato aumenterà e gli uffici scopperanno. Lo vuoi sapere com'è andata in questi anni con tutte quelle leggi che mettevano e toglievano le aggiunte di famiglia? Per diciannove mila lire di assegni familiari le norme prevedono controlli complicatissimi sui redditi sul numero dei congiunti sui rapporti di parentela o sulle cause di invalidità e di studio sugli scagioni del reddito. Togli i metri Metti e toglia. Da impazzire. E finita che la finanziaria dell'86 quella che ha alzato il tetto del reddito allo scopo di far risparmiare lo Stato è venuta a costare molto di più per tutto il immenso lavoro che hanno comportato i nuovi calcoli in queste nostre doppie ingolfate di lavoro e assediato - giustamente assediato - dalla gente»



«Hanno ragione gli utenti che protestano»

FABIO INWINKL

ROMA «Quante volte è stato in questa amministrazione per il disingno della pratica che la interessa?». È una delle domande rivolte a utenti della direzione provinciale del Tesoro nel corso di un'indagine svolta dalla federazione comunista romana. Su un totale di 327 cittadini interpellati il 53 per cento precisa di essere stato costretto a tornare più volte nell'ufficio un altro 14 per cento ha dovuto venire due volte. Il 41 per cento ha ricevuto con notevole ritardo una risposta sullo stato della pratica. Il 37,5 ha riscontrato incertezze degli uffici sui tempi della sua definizione.

Sono dati che confermano il quadro pesante di disservizi che caratterizza il funzionamento della pubblica amministrazione nella capitale e nei centri della burocrazia sede dei ministeri e delle grandi aziende pubbliche. Un quadro che non migliora affatto se ci si sposta sul terreno dell'ente locale. La stessa indagine è stata svolta agli sportelli di una circoscrizione comunale la quarta (Montesacro) L.888 per cento delle risposte esprime insoddisfazione per la sperequazione. Il 53 per cento è stato costretto a tornare più volte allo stesso sportello. Una verifica in definita va ancora più pesante di quella compiuta nella sede del Tesoro. Le circoscrizioni erano nate infatti proprio allo scopo di superare attraverso il decentramento e la partecipazione diretta dei cittadini gli antichi mali del sistema burocratico accentratore. E invece oggi le circoscrizioni romane paiono abbandonate al loro destino. I Consigli elettivi non si riuniscono quasi mai i servizi erogati alla popolazione risultano persino peggiori di quelli degli uffici statali. Non a caso il 45,2 per cento delle risposte fornite alla quarta circoscrizione definisce mediocre il trattamento riservato al pubblico e un altro 6,6 parla addirittura di scorrettezza.

«Ci vorrebbe poco»

Non è un caso che il 95 per cento degli impiegati pubblici interrogati ritenga che si potrebbero migliorare i servizi e le procedure «senza eccessive difficoltà». È la stessa percentuale di addetti sia al Tesoro che nella circoscrizione riconosce legittimo il malcontento dei cittadini.

Ma cosa si deve fare? Alla direzione provinciale del Tesoro il personale si orienta a maggioranza verso l'adozione di strumenti interni al sistema vigente per snellire le procedure. Non c'è insomma bisogno di nuove leggi anzi ve ne sono troppe, spesso in conflitto tra di loro. Altro il discorso a livello dell'ente locale dove si scontra l'inadempienza dei governi nei confronti di una riforma legislativa attesa ormai da mezzo secolo.

Un altro punto cruciale è rappresentato dall'attuale condizione di deresponsabilizzazione del pubblico funzionario. I miglioramenti retributivi e di carriera concessi alla dirigenza per stimolare l'impegno non sono stati collegati ad alcun organico progetto di riforma del ruolo e delle responsabilità. In tal modo il cittadino non riesce mai ad individuare un controparte precisa allorché si muove nei meandri della burocrazia a tutela di un proprio diritto.

Le verifiche «sul posto» servono anche a sfatare un altro mito: quello di una «malaffezione» del personale. Ma di un suo impiego scarsamente efficace perché malamente organizzato. Valga a questo proposito un'altra risposta al questionario proposto dalla federazione comunista romana. È stato chiesto «Nel tuo servizio vi sono momenti di confronto o riunioni organizzative tra i dirigenti e gli impiegati per individuare le soluzioni per accelerare le procedure amministrative?». Ebbene al Tesoro risponde di no il 60,3 per cento degli impiegati interpellati alla quarta circoscrizione addirittura il 69,4.

Quante volte in questa fila?

Qual è stata la Sua esperienza in questa Amministrazione?

Ha ricevuto con notevole ritardo una risposta sullo stato della sua pratica	41 0%
Ha riscontrato incertezze sui tempi di definizione della Sua pratica	37 5%
Ha riscontrato che non si danno risposte chiare sulle procedure da seguire	18 0%
Non vi sono disposizioni legislative chiare ed univoche	14 0%
Ha trovato non sufficientemente preparato al suo compito l'impiegato addetto	13 5%
Orari per il pubblico ristretti e mal distribuiti	33 0%
Altro	7 5%

Come pensa si possano risolvere le disfunzioni di questo servizio

Informatizzando le procedure amministrative	21 5%
Trasformando e semplificando le procedure amministrative	33 0%
Aumentando il personale addetto all'espletamento delle pratiche	34 5%
Qualificando maggiormente il personale addetto all'espletamento delle pratiche	33 0%

Fornendo all'utente del servizio indicazioni chiare sui funzionari che sono responsabili del servizio
 14 5% |

Abolendo questo servizio e decentrando i compiti agli Enti o ministeri di provenienza di ciascuno
 27 0% |

Altro
 4 5% |

Ritiene che si possano migliorare le procedure amministrative?

Sì
 93 4% |

No
 0 7% |

Non hanno risposto
 5 9% |

Specificazione del sì

Con decreto del ministero del Tesoro e/o con disposizioni del Direttore generale competente
 23 0% |

Con disposizioni emanate nell'attuale organizzazione del lavoro dai dirigenti responsabili ai vari livelli
 27 0% |

Con contrattazione decentrata
 56 6% |

Con una maggiore autonomia e responsabilità amministrativa della dirigenza
 37 6% |

Consentendo all'utente di intervenire direttamente o tramite un suo rappresentante legale nella trattazione della pratica
 6 0% |

Con nuovi provvedimenti legislativi
 17 0% |

Altro
 2 0% |

Ecco il «cliente più scorbutico d'America»

La rivista «Time» ha definito «il cliente più scorbutico d'America» «Fortune» l'ha accusato di «riversare le sue paure e i suoi sospetti sull'intera società americana». Ad ogni elezione presidenziale ne parlano come di un potenziale candidato. Il «consensus» di Nader si basa su questa intuizione. «Se il pubblico comincia a preoccuparsi di salari e automobili verrà il giorno in cui si preoccuperà delle compagnie che li producono e così via». Lui cominciò per i apposti subito dopo la laurea ad Harvard nel '65 con una campagna contro l'ultima vettura prodotta dalla «General Motors» la «Corvair» a libro si chiamava «In sicurezza a tutte le velocità» ed era una requisitoria documentatissima sugli inesistenti ac-

comparimenti per la sicurezza dell'automobilista. La «Gm» gli sguinzaglia dietro una squadra di «detective» privati. Nader ottenne per questa violazione della «privacy» il capitale originario della sua fortuna 283 000 dollari. Ha provocato la chiusura di 300 fabbriche ripristinato l'originaria ricetta degli «hot dog» scatenato battaglie contro l'inquinamento atmosferico sulla commissione federale di controllo del cibo («Il listino chimico») sui pesticidi sul ministero dell'Agricoltura sull'autoregolamentazione della professione medica sul trattamento degli anziani nelle «case di riposo». Ciascun «rapporto Nader» esce in libreria se ne vendono subito centinaia di migliaia di copie i lettori divengono informati

Come si organizza fuori dall'Italia il cittadino utente il cittadino consumatore? Uno schizzo panoramico vede in Europa e nel mondo la presenza di associazioni mirate alla tutela di reali interessi estranei alla tradizione italiana. L'esempio più classico e negli Usa Ralph Nader l'ormai 53enne

è famoso «padre dei consumatori». È un ex avvocato di origine libanese, fondatore di una potentissima organizzazione che comprende 167 «gruppi di ricerca sul pubblico interesse» due trasmissioni tv a settimana e una casa di produzione cinematografica e un milione di seguaci

pieno zeppo di testi comparativi e di analisi merceologiche dei diversi prodotti sul mercato. Ma il fenomeno Nader spiega Tito Cortese un giornalista che è un vero esperto della «difesa dei consumatori» e legato a un principio giuridico che esiste negli Usa ma che in Italia è irrimediabile il concetto della «class action» cioè dell'azione legale collettiva. «Non è un caso che Nader sia un avvocato. E che molte delle campagne in difesa dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici statunitensi siano state iniziate e condotte da avvocati. La class action consente cioè di estendere gli indennizzi a chiunque degli utenti danneggiati ottiene da un

ente o da un'industria citata in giudizio a tutti i danneggiati». Insomma se un treno arriva in ritardo di tre ore il danno che si può quantificare per ogni singolo passeggero è di diecimila lire. E tanto potrà ottenere dalla giustizia (non prima di lunghe attese naturali) il cittadino che voglia intraprendere un'azione legale nei confronti delle Ferrovie dello Stato. Invece secondo il principio dell'«action class» sull'onda del quale sono cresciuti e si sono sviluppati i forti movimenti di difesa dei consumatori americani sarebbe possibile moltiplicare quelle diecimila lire di indennizzo per tutti e mille i passeggeri del treno. Le Ferrovie pagherebbero dieci milioni. E di fronte a questa minaccia □ VVa

In Europa gruppi, riviste e associazioni

In Europa gruppi, riviste e associazioni

GERMANIA La Agv - organizzazione dei consumatori - conta 7 milioni di soci. È formata da 32 associazioni locali e 130 «centri di informazione»

FRANCIA L'ente del gas e l'ente dell'elettricità hanno stipulato convenzioni con le associazioni dei consumatori per «seguire» i casi sollevati dalle proteste degli utenti per inesatte fatturazioni bollette non chiare e disservizi

SPAGNA La costituzione spagnola (1978) prevede l'istituzione del «defensor del pueblo» (difensore del popolo). Nel 1984 è stata varata una legge che tutela i cittadini per i consumi e le tariffe. Le associazioni dei consumatori hanno titolo ad agire legalmente nei confronti di chi diffonda messaggi pubblicitari falsi

RIVISTE L'inglese «Which?» vende 700mila copie al mese. «Test Achats» in Belgio 240mila il francese «Que Choisir» 300mila l'olandese «Consumenten Gids» 400mila