

Il governo Ciampi fa propria la «carta dei diritti» preparata dal ministro per la Funzione pubblica

Ma per le aziende pubbliche che non si adegueranno non sono previste sanzioni. Si farà come in Inghilterra

# Cassese: «I cittadini come clienti dello Stato»

ROMA. Ministro Cassese, come le è venuta l'idea di questa «carta» dei diritti del cittadino?

Ah, è una cosa antica... Antica?

«È antico il fastidio... Non dimenticherò mai quando, da studente, alla vigilia di un esame, dopo aver atteso per ore, mi sentivo dire dal professore: torni domani, Cassese, che oggi non ho tempo...»

Ride soddisfatto, il ministro, e racconta di come lo stesso ad ascoltare, interessati, i suoi colleghi di Consiglio, a palazzo Chigi. «È molto importante il parere positivo espresso dal Presidente Ciampi, fornisce un certo peso a questa «carta», le amministrazioni che non si adeguano non vanno mica incontro a sanzioni...»

Come pensa che reagiranno le aziende, le pubbliche amministrazioni?

Spero bene. Vede, io dico che questa «carta» conviene anche a loro. Perché se un'azienda vuol capire come funziona, se tutto gira regolarmente, deve ascoltare i propri utenti. Questa è una teoria molto seguita negli Stati Uniti dove, fuori i propri uffici, alcune aziende raccolgono periodicamente il parere dei propri clienti... Si tratta di ven e propri «exit poll»...

Facciamo un esempio. Non so... ecco, prendiamo la Sip. Se l'utente si lamenta per le code troppo lunghe agli sportelli, vuol dire che qualcosa, dietro gli sportelli, non funziona...

E i cittadini? In questi anni hanno quasi dimenticato di avere dei diritti...

No, le cose non stanno proprio così. Voglio dire che in Italia diamo una grande attenzione ai grandi diritti e poi ci dimentichiamo dei diritti più piccoli, che spesso però sono assai importanti, poiché determinano la vera qualità della vita.

Grandi diritti: cioè?

Prendiamo la Costituzione: beh, la nostra è una bella Costituzione, nel '48 si lavo-

ro per bene, poi però molte cose sono cambiate, gli anni, il tempo modificano profondamente un Paese e allora noi subito, immediatamente, ci siamo messi al lavoro per una nuova Costituzione, e presto l'avremo... perché, accidenti, non si può avere una brutta Costituzione... Tutto giusto, solo che poi però...

Poi però nessuno si lamenta se per essere visitati da un medico, in un ospedale, bisogna aspettare un'ora...

Esatto, sono questi i piccoli diritti di cui non godiamo più, e che invece dovremo tornare a rivendicare. Il fatto è che, negli ultimi anni, i diritti più banali sono diventati privilegi.

E il Paese s'è ammalato di tangentismo...

Era inevitabile. Perché la persona onesta che aspetta d'essere visitata, cercava nella Usl l'amico dell'amico che aveva un amico... Altri, meno onesti, per ottenere ciò che era un diritto, mettevano subito mano ai portafogli...

Così, il dovere è diventato concessione...

È il marcio che la «carta» vuol cancellare. Se la Sip, ancora per fare un esempio, deve «allacciare» una linea telefonica, non dev'essere il funzionario che la linea me la fa scendere dal cielo... No, se l'«allaccio» è un mio diritto, io devo ottenerlo nel giro di pochi giorni e senza angherie. Ma non solo: in caso di ritardi, io devo anche poter aver diritto a un eventuale risarcimento danni...

Belle parole, ministro Cassese: ma quanta utopia c'è? Le amministrazioni, non rischiando alcuna sanzione, difficilmente risponderanno alle sue sollecitazioni... Difficile il daranno dei «codici comportamentali»...

Io dico che molto, ma molto davvero, possono fare gli stessi cittadini... In che senso? Come? Vigilando. Protestando ogni

ROMA. Il professor Sabino Cassese, ministro per la Funzione pubblica, ieri ha presentato al Consiglio di palazzo Chigi la sua idea di trasformare i cittadini in «clienti» dello Stato. Assistiti, informati, consapevoli dei propri diritti e, se danneggiati, anche risarciti.

Il ministro Cassese ha infatti pensato a una «carta» nei quali dovranno venir fissati i livelli qualitativi dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione, compresi i servizi offerti in regime di concessione o di convenzione. Consultando la «carta», il cittadino sarà quindi messo non solo in condizioni di protestare, ma anche di chiedere e ottenere tempestivamente il risarcimento per il danno subito.

Al Presidente Ciampi l'idea è piaciuta, e l'ha così trasformata in «direttiva»: la «carta» dovrà quindi essere progressivamente realizzata dalle singole amministrazioni erogatrici di servizi pubblici, che in questo modo si daranno una sorta di «codice comportamentale».

Il ministero per la Funzione pubblica ha già avviato contatti con numerose aziende: «Adesso spetta a loro organizzarsi, anche se organizzarsi, è chiaro, sarà piuttosto complicato...».

Ciò che ha progettato il ministro Cassese è una piccola, importante rivoluzione. Era tempo che qualcuno si ricordasse dei cittadini, e dei loro diritti.

FABRIZIO RONCONE



Il ministro Sabino Cassese

## «Quando il treno arriva tardi scatta il rimborso»

ROMA. Siamo abituati: sui treni viaggiamo rassegnati. Sappiamo, in partenza, che arriveremo in ritardo. Mezz'ora, un'ora, due, tre. Dipende. Ma siamo tutti rassegnati. Ormai, fateci caso, quasi nessuno ha più la forza di protestare. Quasi nessuno guarda più l'orologio. Il treno va, e sembra già molto.

«Ora, però, tutto potrebbe cambiare...». Al ministero per la Funzione pubblica prova-

no a immaginare. «Dovrebbe succedere più o meno questo, «Allora: mettiamo che le Ferrovie dello Stato annunciano che un «rapido» debba impiegare due ore da Roma a Napoli, con mezz'ora di ritardo tollerabile. Bene: se per un guasto, un blocco sui binari o un imprevisto qualsiasi, il treno giunge a Napoli dopo tre ore, il passeggero, biglietto alla mano, non solo avrà diritto alla protesta. No. Il passeggero avrà anche diritto al rimborso parziale del biglietto. E non basta: perché il rimborso potrebbe perfino essere totale».

«Il biglietto verrà infatti rimborsato per intero se il treno o non è partito perché soppresso o se al passeggero è stato proposto di viaggiare su un treno in partenza un altro giorno o anche, e ci permettiamo di dire «addirittura», solo cinque minuti più tardi. Una vera rivoluzione. Certi di poter godere di simili diritti, ai passeggeri, ormai abituati a sopportare ogni genere di angheria, sembrerà di sognare».

## «Niente più code per pagare la bolletta Sip»

ROMA. «Facciamo un altro esempio: la Sip». Code per pagare la bolletta. Bollette sbaliate. Attese per ottenere l'«allaccio» di una linea. Attese per riparare un guasto. Attese di giorni. «Sono difficoltà frequenti, spesso dovute a problemi reali dell'azienda, per carità... ma non è giusto che il cittadino sia costretto sempre a sopportare in silenzio... La Sip dovrà dare una soglia di tolleranza... Dovrà dire: per allacciare una linea impieghiamo due settimane, ma se ritardiamo di un giorno, siamo pronti a rimborsare...»: al ministero della Funzione pubblica fanno esempi concreti.

«La Sip viene in mente subito, perché ormai senza telefono non viviamo più. Ma, di esempi, se ne possono fare moltissimi. Prendiamo le analisi. Sì, le analisi del sangue che si consegnano con tutti i dati sbagliati, magari sono pure le analisi di un'altra persona: quanti laboratori, quanti ospedali fanno errori del genere? E come risolvono? Niente, chiedono scusa e si fanno un altro prelievo... Anche in questi casi, invece, sarà previsto un rimborso che riguarderà non solo il costo delle prestazioni che si sono dovute ripetere, ma anche la perdita di tempo».

«E le poste?». Già, le poste. «In quanti giorni una lettera «espressa» imbucata a Palermo deve poter raggiungere Milano? Due giorni? Bene: se ne impiega anche solo uno in più, si deve poter avere diritto al rimborso del francobollo».

volta che possono. Rivendicando i propri diritti.

I cittadini: lei ha molta fiducia in loro, vero?

Sì. Io dico che questo popolo non può continuare a vivere in un Paese così... così, voglio dire, tragicamente ingiusto... Basta vedere il successo di certe trasmissioni... Ha presente quella di Lubrano? Bene: guardando quella trasmissione, io capisco la voglia che ha questo Paese di godere dei propri piccoli diritti... D'altra parte, a non darci una «carta dei diritti» eravamo rimasti solo noi...

Sta pensando all'Inghilterra...

Certo, lì da un anno e mezzo è già in vigore la «carta del cittadino», ma anche in Francia c'è la «carta dei servizi pubblici», e garanzie simili se le stanno dando anche paesi come la Spagna e il Portogallo.

In Italia ci riusciranno?

Io ho fiducia, lo spero. Questa «carta», d'altra parte, è frutto di alcuni sondaggi.

L'avete sperimentata?

Proprio sperimentata no, ma ha una sua storia... L'idea nasce da un libro, che conteneva uno studio e che abbiamo pubblicato alcuni mesi fa. Il libro è stato tirato in tremila copie e tutte le copie sono state spedite a provveditori scolastici, presidi, direttori generali, in tante aziende... Abbiamo chiesto pareri all'Alitalia, all'Italgas, all'Enel e tutti ci hanno risposto, dandoci consigli, pareri... Così poi abbiamo elaborato il tutto e io ho portato i risultati in Consiglio dei ministri.

Che reazioni ci son state?

Oh, entusiasmanti... Alcuni miei colleghi erano davvero entusiasti...



22 E 23 GENNAIO  
WEEKEND IN SEAT  
PROVALA  
DAL TUO CONCESSIONARIO SEAT

# SEAT IBIZA NUOVA GAMMA '94.

## LA SVOLTA TOTALE, ANCHE NEI PREZZI.

**LA SVOLTA TECNOLOGICA**

- Linea giovane e originale design Giugiaro
- Abitacolo spazioso e confortevole
- Meccanica affidabile e silenziosa
- Servosterzo
- Alzacristalli elettrici anteriori
- Chiusura centralizzata
- Tergicristalli con temporizzatore variabile
- Autoradio con RDS e 6 altoparlanti
- Computer
- MFA

Cambia il modo di pensare l'auto. Seat Ibiza: una gamma nuova, completa, innovativa, ecologica, sicura.

Da 1.000 a 2.000 cm<sup>3</sup>, benzina e diesel. Una gamma che nasce nella fabbrica di auto più moderna e automatizzata d'Europa, lo stabilimento Seat di Martorell.

E oggi si presenta con uno dei migliori rapporti qualità-prezzo nella sua categoria.

| Motori cm <sup>3</sup> | CV  | Allestimento | Dotazioni dei principali modelli (Disponibili anche: 1.3 Freeway - 1.8 GLX - 1.9 Turbo D GLX e GT)   | Prezzo a partire da: |
|------------------------|-----|--------------|--|----------------------|
| 1.050                  | 45  | CL           | Orologio - 2 retrovisori esterni regolabili dall'interno<br>Predisposizione impianto radio con antenna<br>Cinture sicurezza anteriori regolabili in altezza<br>Cristalli atermici - lavatergicristallo - Tappo carburante con chiave | L. 15.120.000        |
| 1.300                  | 55  |              |  | L. 15.600.000        |
| 1.050                  | 45  | FREEWAY      | Come CL e in più: Servosterzo<br>Alzacristalli elettrici anteriori - Chiusura centralizzata porte<br>Copritruole integrali   | L. 15.700.000        |
| 1.300                  | 55  | CLX          | Come CL e in più: Servosterzo<br>Platoniero a spegnimento ritardato - Conloggi<br>Alzacristalli elettrici anteriori - Chiusura centralizzata porte<br>Sedile posteriore sdoppiato  | L. 16.600.000        |
|                        |     | 55           | GLX  | L. 17.750.000        |
|                        |     |              | GLX  | L. 17.750.000        |
| 1.600                  | 75  | CLX          | Come 1.300 CLX e in più: Servosterzo   | L. 17.750.000        |
| 1.900 Diesel           | 64  |              |  | L. 18.750.000        |
| 1.600                  | 75  | GLX          | Come 1.300 GLX e in più: Servosterzo   | L. 18.850.000        |
| 1.900 Diesel           | 64  |              |  | L. 20.350.000        |
| 2.000                  | 116 | GT           | Come 1.600 GLX e in più: Freni anteriori a disco autoventilanti - Fari fendinebbia<br>Sedili sportivi - Sedile guida regolabile in altezza<br>Autoradio con 6 altoparlanti - Spoiler posteriore                                      | L. 25.250.000        |

**DA L. 14.950.000\***

**LA SVOLTA SICURA**

- Scocca rinforzata a deformazione programmata
- Barre in acciaio nelle porte
- Profili di rinforzo sotto i finestrini
- ABS Mark IV sulle 4 ruote
- EDS (controllo elettronico trazione)
- Cinture regolabili in altezza
- Volante ad assorbimento d'urto
- Piantone sterzo collassabile
- Integrità del circuito del carburante
- Effetto «anti-dive»

**LA SVOLTA ECOLOGICA**

- Climatizzatore con filtro antipolline
- Vernici ad acqua
- Eliminazione dell'amianto
- Materiali riciclabili al 90%
- Marmitta catalitica con sonda Lambda
- Limitazione nell'uso del PVC