

Immigrazione, proposta M. O. alla Puglia

L'apposita Commissione ministeriale ha espresso parere favorevole alla concessione della Medaglia d'oro al merito alla Regione Puglia, per la «grande prova di responsabilità e di solidarietà offerta dalle popolazioni pugliesi a fronte dell'emergenza determinata dall'immigrazione». Secondo i parlamentari pugliesi Ds sono state premiate «la mobilitazione della società civile e il generoso impegno delle istituzioni».

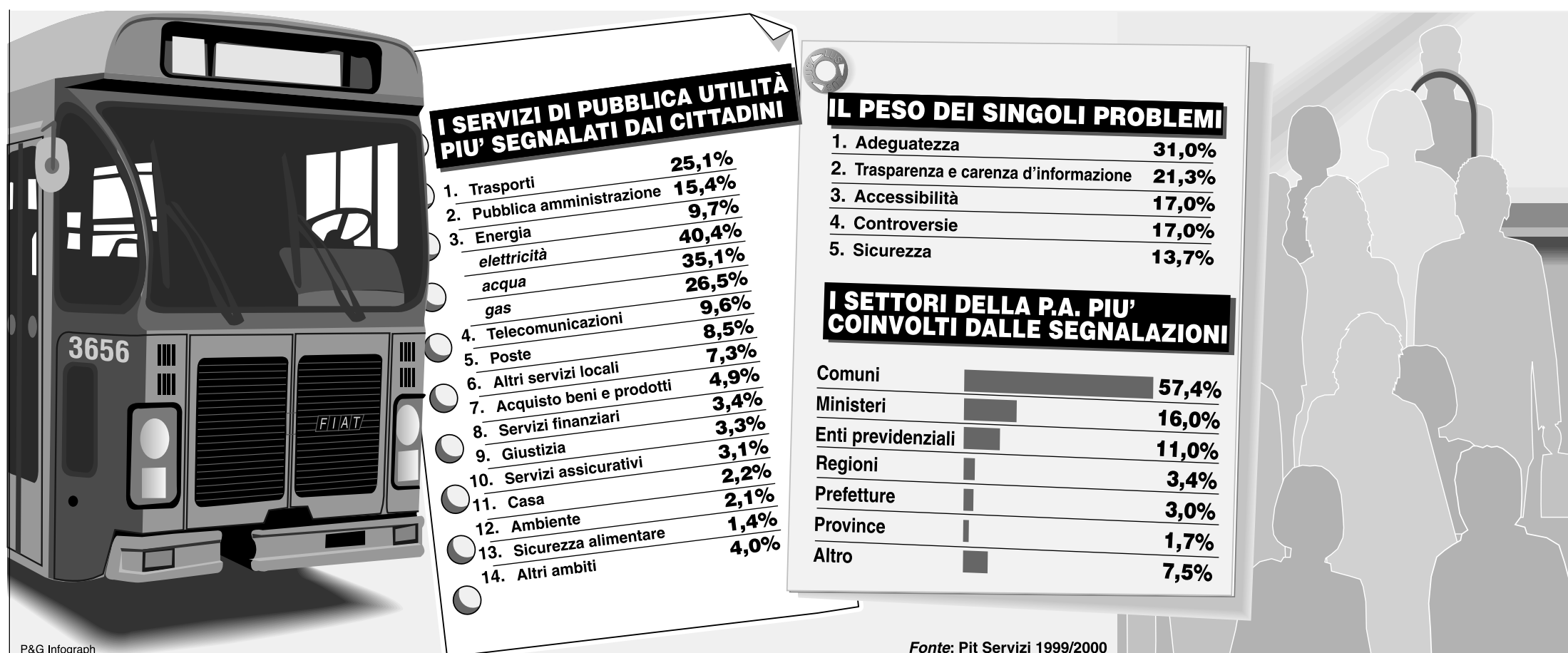


Trento, concorso per funzionario contabile

Il Comune di Trento intende formare una graduatoria per assunzioni a termine nel posto di funzionario amministrativo/contabile. Requisiti: laurea in discipline giuridiche o economiche o politiche o sociali o statistiche, con punteggio di almeno 99 su 110. Copia dell'avviso e del modulo della domanda allo sportello del Servizio personale a Torre Mirana, via Belenzani 3. Le domande vanno presentate entro le 12 del 31 marzo.

la ricerca

5



Fiumicino, Roma, 1999. Nonostante le proteste di 564 residenti, Comune e Provincia fanno orecchie da mercante: la stazione ferroviaria viene arretrata di 4 km verso Roma. Questo significa una perdita secca in termini di tempo e di costi per gli utenti. Non solo: in questo modo aumentano l'inquinamento ambientale e il traffico privato. I cittadini chiedono di incontrare l'amministrazione locale e i responsabili del trasporto locale delle Fs. Niente da fare. A fine novembre il comitato civico organizza una manifestazione alla stazione di Fiumicino. Poi, con la consulenza di Cittadinanza attiva, i residenti lanciano l'idea di un referendum per abrogare la delibera del Comune. La battaglia continua.

Questa è soltanto una delle tante storie raccolte da Pit servizi, il progetto integrato di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi di pubblica utilità promosso da Cittadinanza attiva con il sostegno della Commissione europea. Una storia che è anche un "evento-sentinel" perché riguarda uno dei punti di crisi principali registrati nel primo rapporto Pit sui servizi di pubblica utilità. Quello dei trasporti è uno dei servizi più carenti sotto il profilo della qualità, basso è il livello di soddisfazione degli utenti, le aziende e gli enti sono incapaci di garantire i livelli di servizio dichiarati. Inoltre, secondo gli italiani, le informazioni sull'erogazione del servizio sono pochissime. E le poste? L'adeguatezza degli standard del servizio è ancora più grave, il grado di insoddisfazione dei cittadini superiore alla media degli altri disservizi. Nel caso della Pubblica Amministrazione il punto di crisi riguarda la conflittualità con i cittadini. Au-

Servizi pubblici

Il 1° rapporto di Pit servizi evidenzia i punti di crisi tra utenti, aziende ed enti pubblici. Fs e Poste i meno amati dagli italiani per inefficienza. Sotto accusa trasparenza e rapidità degli iter burocratici

Trasporti e Amministrazioni conflitto aperto coi cittadini

VITTORINO FERLA

RIFIUTI URBANI

Matera, appalto integrativo di raccolta differenziata

Il Comune di Matera ha appaltato un servizio complementare di integrazione alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani, avviato il 13 marzo nell'area di sperimentazione dei rioni Serra Rifusa, San Giacomo e via Gravina, per una popolazione totale di 16 mila abitanti. Ne ha dato notizia l'assessore comunale all'Ambiente Nicola Montemurro. L'appalto del servizio complementare, che ha una durata di sei mesi, rinnovabili, con una spesa di 180 milioni di lire, riguarda il posizionamento e lo smuovimento di contenitori per vetro e lattine, rifiuti urbani pericolosi (Rut) e farmaci scaduti.

L'assessore, inoltre, fa sapere che sempre dal 13 marzo è aperta la piattaforma ecologica presso il centro trattamento rifiuti di La Martella, dove tutti i cittadini possono conferire liberamente in appositi cassonetti il materiale riciclabile. Gli interventi per la raccolta differenziata si completano con l'acquisto di automezzi e la dotazione di personale dal lavoro interinale (dieci unità) per le attività divulgative e di raccolta.

mentano le procedure formali per dirimere le controversie con lo Stato.

L'analisi compiuta da Pit servizi comprende le segnalazioni dei cittadini su trasporti, poste, telecomunicazioni ed energia (gli ambiti secondari erano i servizi finanziari, assicurativi, amministrativi) raccolte tra marzo '99 e gennaio 2000. In realtà, una segnalazione su quattro ha riguardato ambiti diversi rispetto a quelli previsti dal progetto. Su 1.596 casi il 65% sono stati risolti dal Pit, 155 (10%) non sono giunti alla soluzione definitiva, e 412 (25%) a causa della loro complessità sono ancora al vaglio dei consulenti. La metà dei contatti viene dalle regioni del Centro (50,3%), il 28,7% dal Nord, il 21% dal Sud. Il 60% del totale dei contatti (1.596 su 2.684) rappresentano dei casi utili come "termometro" del rapporto tra cit-

adini e servizi di pubblica utilità. Quello che sta messo peggio è proprio il sistema pubblico dei trasporti con il 25,1% delle segnalazioni, a dimostrazione del fatto che l'insieme del settore, pur al centro di un grosso sforzo di adeguamento da parte dello Stato, si trovi ancora in notevoli difficoltà. A seguire, la Pubblica Amministrazione (15,4%), un dato che colpisce perché questa non rientrava tra i settori prioritari d'intervento. A giudicare dal termometro del Pit, invece, la PA ha una febbre da cavallo.

I trasporti, si diceva, sono il servizio pubblico più sgradito agli italiani. In particolare, un vero e proprio collasso è quello vissuto dalle Fs, al centro di 4 segnalazioni dei cittadini su dieci (40,9%). Molti disagi riguardano anche il sistema di trasporto locale (tra locale ed extraurbano siamo al 36,4% del

totale): grandi sofferenze, dunque, per i pendolari.

Capitolo Pubblica Amministrazione. Il 22,4% delle lamentele dei cittadini concerne la scarsa rapidità e trasparenza nella gestione di numerosi iter amministrativi. Rilevante è anche l'afflusso di segnalazioni riguardanti la questione delle ammende (14,1%). Di particolare interesse è poi l'analisi dei settori della pubblica amministrazione maggiormente coinvolti dalle segnalazioni. La maglia nera? La vincano i Comuni (57,4%). «Il dato, se per un verso segnala la problematicità del rapporto tra i servizi comunali e i cittadini - spiega Claudio Belli, uno dei procuratori della sala operativa del Pit -, per l'altro conferma quanto l'istituzione comunale, per il forte impatto della sua attività sul territorio e per la sua vicinanza

con la popolazione, costituisca un punto di riferimento essenziale, a volte anche prescindendo dalle sue strette competenze».

Passando alle telecomunicazioni, sorprende la quantità di lamentele sulla telefonia fissa (63,2%), nonostante l'enorme diffusione di quella cellulare. Abbastanza omogenee le percentuali nei servizi di erogazione dell'energia (elettricità 39,6%, acqua 34,4%, gas 26%) e tutte concentrate, inoltre, su questioni attinenti alle condizioni contrattuali, alla gestione delle utenze e delle bollette di consumo (chiarezza, comprensibilità, trasparenza, costi, aggravii erariali). Proprio di recente, aziende come l'Enel e l'Italgas hanno introdotto notevoli modifiche mettendo a punto, anche grazie a una procedura di consultazione delle associazioni dei consumatori, nuovi modelli di bollette.

Nel settore postale, i dati emersi dall'attività della sala operativa del Pit dimostrano che il rapporto con gli utenti appare ancora piuttosto critico per quanto riguarda la gestione degli uffici e degli sportelli (29,9%), soprattutto in relazione all'utilizzo dei servizi di base come i servizi finanziari (26,9%) e la corrispondenza ordinaria (23,1%).

Secondo Pit servizi, i sintomi più evidenti della malattia dei servizi pubblici sono cinque. In primo luogo, l'adeguatezza (31%) che concerne la qualità del servizio, il livello di soddisfazione degli utenti, la capacità di enti e aziende di garantire i livelli di servizio dichiarati. Poi, la carenza d'informazione (21,3%) sui contratti, le procedure, le modalità di erogazione. Quindi, la difficoltà dei cittadini di accedere al servizio per motivi fisici o economici e il grado di conflittualità, entrambi al 17%. Infine, la sicurezza fisica delle persone e il rispetto della loro privacy (13,7%).

Se il problema dell'adeguatezza è molto grave per i servizi postali, spiega Claudio Belli, «significativa è anche l'incidenza delle controversie tra cittadini e pubblica amministrazione, la questione della trasparenza e la carenza d'informazione in particolare nei trasporti e nel settore delle telecomunicazioni. Proprio queste cinque emergenze diventeranno sempre più, per i procuratori di Pit servizi, criteri di valutazione dell'operato di enti e aziende. Ma le politiche predisposte da Cittadinanza attiva, attraverso il Pit non provengono soltanto dalla raccolta dei casi critici. «Tra le nostre finalità - spiega Belli - c'era anche quella di avviare una raccolta e diffusione di esperienze di buone pratiche, intese come strumenti di tutela dei diritti». Qualche esempio? La diffusione delle macchinette elimina-code negli uffici postali. L'uso del collaudo civico per la messa a punto del prototipo del nuovo ufficio postale attraverso la preventiva consultazione delle organizzazioni dei consumatori e delle associazioni dei disabili. La bolletta per i non vedenti introdotta dall'Enel. La nuova bolletta di utenza dell'Italgas messa a punto anche attraverso incontri consultivi con le associazioni dei consumatori. La realizzazione di fermate con apposita illuminazione delle pensiline per gli utenti in attesa da parte delle aziende di trasporto locale di Firenze e di Bologna.

«Sono stati proprio i cittadini utenti a segnalare l'esistenza di queste buone pratiche», afferma Belli, secondo il quale «queste esperienze positive confermano di un serio tentativo che il sistema delle aziende e degli enti sta compiendo per un loro effettivo orientamento alla clientela». Tuttavia, resta ancora molto da fare. La ricetta proposta dai procuratori di Cittadinanza attiva è semplice: si tratta di assumere il tema della tutela dei diritti come contrappeso e criterio di verifica del processo di liberalizzazione avviato in questi anni nell'area dei servizi. E per raggiungere l'obiettivo il contributo delle associazioni dei consumatori diventa determinante.

TAVOLA DELLA PACE

Cooperazione e diritti, ruolo attivo per gli Enti locali

ANGELO CIFATTE

SPAZIO APERTO

Cooperazione internazionale e azione unitaria per la pace e i diritti umani. Su questi temi molto possono fare gli Enti locali. La nuova legge sulla cooperazione è alla Camera; il testo approvato al Senato sta però incontrando forti resistenze e c'è quindi da augurarsi che non si sblocchi senza speranza. Una speranza suffragata anche da alcuni elementi fra i quali l'incontro svoltosi alla fine del gennaio scorso a Palazzo Chigi fra il presidente del Consiglio Massimo D'Alema e il Direttore della Tavola della pace, presenti Marta Dassi, Pier Carlo Padoan e Pasquale Cascella, giudicato impegnativo per tutti. È così partita una stretta collaborazione, che riguarda da vicino anche le Autonomie locali. La Tavola della Pace è la rete tra soggetti (Coordinamento Enti locali per la pace, CGIL-CISL-UIL, ARCI, ACLI, AGESCI, PAX CHRISTI, Ass. per la pace, SDEBITARSI, PLANET, ecc) costituitasi nel gennaio '96 ad Assisi, per consolidare il Movimento per la pace, che aveva dato vita alla Prima Assemblea dei popoli e alla Marcia per la Pace Perugia-Assisi nel Settembre '95.

Nell'incontro di gennaio il presidente del Consi-

glio ha colto la volontà di collaborare con un governo di cui, pur non condividendo totalmente le scelte, si appoggiano valori e impianto generale. Il capo del governo ha accettato senz'altro la proposta di istituire un punto di interlocuzione e di raccordo tra Tdp e presidenza del Consiglio per affrontare tutta la materia inerente una politica attiva di promozione della pace e dei diritti umani; ha infine proposto ai partecipanti di adoperarsi per sostenere in Parlamento le tre leggi su cooperazione allo sviluppo, debito dei paesi poveri, e istituzione del Servizio civile nazionale. Il disegno di legge sul debito dei paesi poveri sta svolgendo il suo iter parlamentare e c'è da sperare che l'interesse con cui recentemente è esplosa il dibattito giovi al suo sollecito varo.

Col presidente del Consiglio si è convenuto che si dovrà procedere urgentemente su tre terreni: 1) La situazione nei Balcani, per fornire un aiuto alle forze democratiche e alle comunità locali, aiutandole anche attraverso una Conferenza a breve già prevista in cui si potrà/dovrà concentrare lo sforzo di tutti. Se ciò che può fare il Governo soffre delle inevitabili ragioni internazionali di ordine istituzionale e diplomatico, tutti i soggetti presenti, dagli Enti locali (soprattutto) agli altri di varia

natura, si sono detti disponibili a lavorare per il raggiungimento degli obiettivi comuni; 2) La riforma dell'ONU per rafforzare il ruolo dell'Italia anche come interlocutore privilegiato del sud del mondo e in vista dell'«Assemblea del Millennio» alla quale parteciperà una delegazione composta anche da esponenti della Tavola della Pace come «società civile» oltre che da governo e Parlamento, e quindi anche dai rappresentanti degli Enti locali; 3) La prevenzione dei conflitti su cui lavorerà il G8, da preparare nei prossimi mesi.

Per il superamento dell'embargo in Paesi come Serbia, Iraq, Cuba bisogna lavorare per impostare piani di cooperazione bilaterali e creare condizioni favorevoli. Si arriverà al superamento di diversi embarghi quanto prima se ne saranno create le condizioni, che dipendono anche in qualche misura dall'aiuto che possiamo dare come Stato ad ogni livello e come soggetti della società civile.

Qui si apre un grande spazio per i rapporti tra le Comunità locali, per i gemellaggi di ogni tipo, da estendere e potenziare ulteriormente. Appare incoraggiante che, contrariamente agli argomenti dei titubanti sulle iniziative di politica estera intraprese da parte delle Autonomie Locali, sia lo stesso

presidente del Consiglio a caldeggiarle come "decentralizzate", superando vecchie impostazioni centralistiche. Le forze democratiche presenti nelle Amministrazioni locali, per esempio nella ex-Jugoslavia, cercano collaborazioni in altre città e Paesi. I sindacati recentemente in Kurdistan investono in nuovi rapporti con colleghi di Amministrazioni dei Paesi europei.

La Tavola della Pace, il Coordinamento degli Enti Locali per la Pace, caldeggiavano una maggiore informazione degli e tra gli Enti su tutto ciò, convinti che sia utile per raggiungere proficui risultati e poi una esplicita assunzione di responsabilità da parte di tutti coloro, Istituzioni centrali e locali o singoli, che vogliono contribuire a questi sforzi comuni, meritevoli di grande sostegno.

Alle amministrazioni locali spettano compiti di regia e promozione. Le esperienze le competenze professionali presenti negli Enti devono essere messe a disposizione per i processi in corso di cooperazione e di ricostruzione. Le organizzazioni delle Autonomie locali dovrebbero essere sensibili ed attrezzate per valorizzare tali potenzialità. Molti Enti locali si sono dotati di Uffici ad hoc per seguire e sviluppare queste materie, ormai di ordinaria amministrazione.

