

Servizi Pa

Qualità sotto controllo
come nelle imprese

Dossier Accredia-Censis. La certificazione di qualità viene considerato uno strumento per promuovere la crescita anche del settore della Pubblica amministrazione

Personale Regione. Il sindacato denuncia che non ci sono Piani di organizzazione dei servizi e gli incarichi sono dati oggi per domani dai dirigenti e solo a voce

Qualità dei servizi pubblici: Sicilia ultima nell'indagine Accredia-Censis

In cima alla classifica la Lombardia con indice 100, media Italia 73,8 mentre per la nostra Isola 35

PALERMO – In Sicilia la qualità dei servizi pubblici è al di sotto della media nazionale. Un risultato che posizione l'Isola in coda alla classifica delle regioni italiane stilata dall'Osservatorio Accredia che nei giorni scorsi ha presentato, in collaborazione con il Censis, il Rapporto Innovazione e modernizzazione di qualità per la crescita del paese - il sistema delle certificazioni per la competitività. Il dossier, promuove la certificazione di qualità come motore della crescita. E poiché gli indici di qualità non sono applicabili solo alle imprese, ma a qualunque tipo di attività, l'Osservatorio ha messo a punto anche quattro indicatori delle dinamiche economiche e sociali del Paese, che "misurano" il sistema produttivo, l'offerta di servizi pubblici, la qualità della vita e la tutela e conservazione ambientale.

Indici dai quali emergono alcuni dati prevedibili, ma anche qualche sorpresa.

Per ciò che concerne l'evoluzione dell'offerta dei servizi pubblici, il relativo indicatore di sintesi si pone su un livello medio-alto, ma negli ultimi anni esso ha registrato un deterioramento abbastanza evidente, facendo rilevare alcuni elementi critici.

L'indicatore è il risultato della sintesi di 15 differenti variabili statistiche e l'abbassamento del suo valore negli ultimi anni è stato determinato essenzialmente dal peggioramento del

Indicatore sintetico di qualità dell'offerta di servizi pubblici Censis-Accredia, dettaglio regionale

Regioni	Indicatore 2009_10	Rango	Differenza ranghi 2005-2009/10
Lombardia	100	1	3
Friuli-Venezia Giulia	89	2	3
Veneto	89	3	3
Trentino Alto Adige	88	4	1
Friulia-Romagna	87	5	8
Toscana	81	6	2
Liguria	76	7	-6
Lazio	76	8	6
Umbria	76	9	7
Piemonte	75	10	-1
Valle d'Aosta	75	11	6
Marche	70	12	-2
Campania	63	13	6
Abruzzo	61	14	-4
Basilicata	57	15	-4
Puglia	53	16	-1
Molise	53	17	-5
Sardegna	46	18	0
Calabria	41	19	0
Sicilia	35	20	0
Italia	73,8	-	-

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

giudizio sulla qualità dei servizi sanitari e dei servizi scolastici.

Quello che viene definito ranking regionale, configura la presenza di tre blocchi territoriali. Il primo, caratterizzato dalle performance migliori, vede in cima alla classifica la Lom-

bardia, seguita da tutte le regioni del Nord-Est. Il secondo gruppo, caratterizzato da un livello qualitativo dell'offerta di servizi pubblici più che soddisfacente, comprende le restanti regioni del Nord e quelle del Centro. Su livelli più critici si pongono, in-

vece, le regioni del Mezzogiorno.

E se in generale, in tutta la Penisola, l'indice di qualità dell'offerta dei servizi pubblici, è passato dal 75,3 del 2005 all'attuale 73,8. La performance migliore spetta alla Lombardia, che vanta un indicatore pari a 100 e un rango 1 seguita da tutte le regioni del Nord-Est; seguono le restanti regioni del Nord e quelle del Centro, con un livello comunque superiore alla media; in fondo alla classifica le regioni del Mezzogiorno, al di sotto della media.

Fanalino di coda la Sicilia, che chiude la classifica con un indicatore 2009-2010 pari a 35 e un rango pari a 20. Quello siciliano è un risultato piuttosto deludente se si considera che l'indicatore sulla qualità dei servizi pubblici che rappresenta la media italiana è pari a 73,8.

I servizi pubblici sono una vera e propria nota dolente del sistema siciliano, un sistema così vasto che comprende la sanità, la pubblica am-

ministrazione in generale.

Ad aggravare ancora di più la situazione è la spesa che la Sicilia affronta per mantenere i costi dei servizi pubblici. Una spesa eccessiva che non soddisfa, visto i risultati, i requisiti che fanno di un servizio pubblico un servizio eccellente.

A pagarne le spese, in tutti i sensi, sono i cittadini, su cui gravano i costi. Se pensiamo che, in base ai dati Copaff sui bilanci delle Regioni anno 2010, per le spese correnti della regione Lombardia ciascun cittadino paga 2.445 euro l'anno, in Sicilia (che ha la metà degli abitanti) arriviamo a 2.603 euro. Per quanto riguarda le spese per gli organi istituzionali: in Lombardia e in Sicilia rispettivamente i cittadini pagano 8,9 euro l'anno contro 33 euro. Discorso a parte per il personale. In questo caso la Sicilia "vanta" un numero di impiegati che è più del doppio della Lombardia. Considerando, infatti, che in Sicilia si contano 20.717 dipendenti, di cui 10 mila circa svolgono funzioni che in altre regioni sono svolte da dipendenti statali, possiamo affermare che si tratta di più del doppio di unità di dipendenti rispetto alla Lombardia, che conta 3.398 unità (dati Corte dei Conti Sicilia al 31/12/2010). A mantenere in vita il carrozzone degli impiegati contribuiscono sempre i cittadini siciliani con 339 euro a testa contro i 20 euro dei lombardi, per una spesa complessiva di 1,7 miliardi contro 201,4 milioni in Lombardia.

In particolare peggiorano i servizi sanitari e scolastici

In base alla denuncia dei Cobas-Codir il personale non sa quali compiti gli saranno assegnati l'indomani

I sindacati: "Uffici senza piani di lavoro" Bologna: "Funzionano a macchia di leopardo"

Programmazione, organizzazione, gestione e controllo: strumenti per garantire efficienza

L'assenza di un piano di organizzazione dei servizi del personale pregiudica la qualità dei servizi pubblici siciliani, che sono in coda alla classifica del Rapporto Accredia-Censis. Parte dai sindacati Cobas-Codir la denuncia dell'assenza di programmazione del lavoro nella Regione siciliana.

"In Sicilia gran parte dei 16 mila dipendenti della Regione - si legge nel comunicato - spesso a fine giornata non sa quali compiti gli saranno assegnati il giorno dopo. In assenza di una pianta organica del personale, e senza carichi di lavoro certificati e prestabiliti, i dipendenti spesso apprendono solo al loro arrivo in ufficio il lavoro che dovranno svolgere quel giorno. Non solo, gli incarichi vengono affidati a voce dal dirigente, insomma senza alcuna disposizione scritta che possa consentire poi di verificare l'effettiva attività svolta e dare seguito a quel sistema del merito che in molti vor-



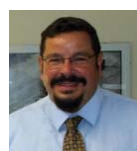
Marcello Minio

rebbero applicare alla pubblica amministrazione".

Il paradosso - sostengono Marcello Minio e Dario Matranga del Cobas/Codir - è che lo stesso dipartimento

emana poi la long-list dei consulenti esterni, cui vengono poi affidati incarichi gravando sulle casse pubbliche". Per il sindacato "nessuno è in condizioni di dire al momento quali sono i carichi di lavoro alla Regione, né i dirigenti hanno il potere di indicare i vuoti d'organico". "Da molti anni i governi non convocano le parti sociali su questi temi - sottolineano Minio e Matranga - L'ultima riunione risale a otto anni fa". In questo quadro, sostiene il sindacato, la legge sulla semplificazione amministrativa, in realtà "sta creando confusione, appesantendo la situazione già critica". Un esempio? "La legge ha assegnato mansioni di pagamento al dipartimento Funzione pubblica col risultato che ci sono gravi ritardi nei tempi di lavorazione dei mandati".

Alla denuncia dei sindacati, risponde Giovanni Bologna, dirigente



Dario Matranga

della Funzione Pubblica alla Regione siciliana, il quale sostiene che "il funzionamento dei servizi pubblici in Sicilia è a macchia di leopardo, con

servizi che funzionano meglio, e altri, come la sanità, dove si può parlare di un servizio che pecca nella qualità".

Per Giovanni Bologna, non c'è alcuna correlazione tra la mancanza di carichi di lavoro e la qualità dei servizi pubblici. "Il problema, continua Bologna, è la mancanza di infrastrutture che ostacola l'accesso ad una migliore qualità dei servizi pubblici".

Quanto alla polemica lanciata dai sindacati, il dirigente risponde che "i sindacati partecipano all'approvazione dei contratti collettivi e del piano di lavoro che ogni dipartimento approva il 31 dicembre di ogni anno. Non capisco, continua Bologna, perché i Cobas - Codir si siano trasformati da sindacati ad organi di controllo".

Ancora, secondo il sindacato autonomo dei regionali Cobas/Codir,



Giovanni Bologna

solo in alcuni dipartimenti, come quello dei Beni culturali, "stanno cercando di invertire il trend". Conseguenza di questa situazione,

segnala il sindacato, sono i continui atti d'interpello emanati dai dirigenti in cerca di dipendenti per coprire i buchi d'organico. Ultimo in ordine di tempo è quello del Dipartimento per l'Energia a caccia di 60 dipendenti "per far fronte a esigenze urgenti e straordinarie". E dato che i regionali sembrano non volere sapere il Dipartimento promette "una maggiore quota di trattamento di salario accessorio".

La questione della programmazione del lavoro, è stata da sempre posta all'attenzione dei lettori dal nostro Quotidiano che nella sua linea editoriale ha sempre evidenziato "la mancanza, negli assessorati regionali del Piano aziendale che ordinerrebbe, con le sue quattro parti (programmazione, organizzazione, gestione e controllo), tutte le funzioni professionali senza lasciare nulla al caso".

Testi di
Liliana Rosano

© graficozone.espressivo

I DATI PARLANO

13,1 miliardi €

spesa corrente Bilancio Regione Siciliana anno 2010 (Copaff)

24,3 miliardi €

spesa corrente Regione Lombardia anno 2010 (Copaff)

5.048.806

il numero degli abitanti della Sicilia al 31/12/2010

9.950.577

il numero degli abitanti della Lombardia al 31/12/2010

1,7 miliardi €

la spesa per il personale della Regione Siciliana

201,4 milioni €

la spesa per il personale della Regione Lombardia

Non c'è controllo sull'effettiva attività svolta né merito riconosciuto