

Report sulle Segnalazioni pervenute a LINEA AMICA nel mese di Marzo 2009

Premessa

I cittadini che si rivolgono a Linea Amica¹ presentano una serie di istanze che possono essere ricondotte a tre differenti tipologie:

- ✓ ricerca di supporto per risolvere un problema,
- ✓ richiesta di informazioni in merito a questioni (sia di tipo generale che estremamente specifiche)
- ✓ esternazione di opinioni relativamente a servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione.

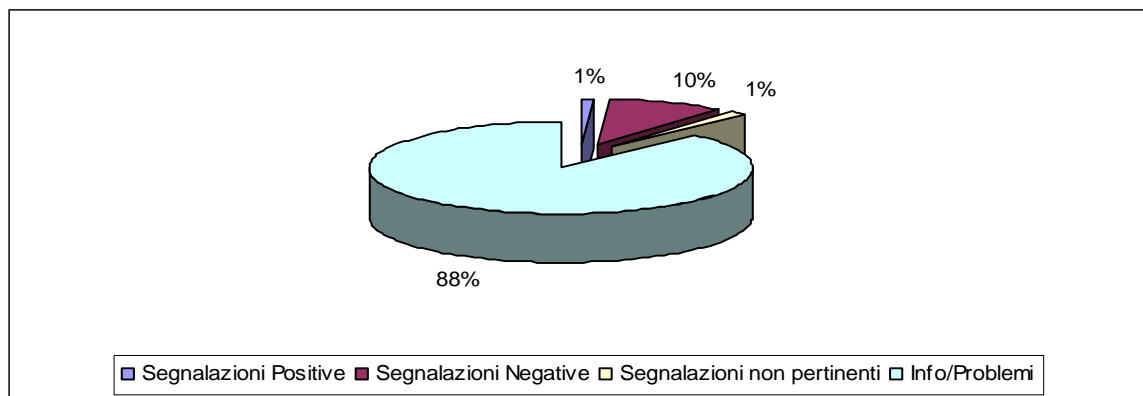
In relazione a quest'ultima tipologia, il flusso di comunicazioni contiene alternativamente apprezzamenti rivolti a specifiche strutture pubbliche o singoli operatori o, viceversa, proteste o segnalazioni di carattere negativo.

Il presente *report* analizza i dati relativi alle “segnalazioni” pervenute nel mese di marzo 2009, secondo mese di attività di Linea Amica, formulando alcune ipotesi di lettura dei dati in chiave interpretativa. In Allegato 1 sono riportate le modalità adottate per la classificazione delle segnalazioni.

1 Analisi delle Segnalazioni

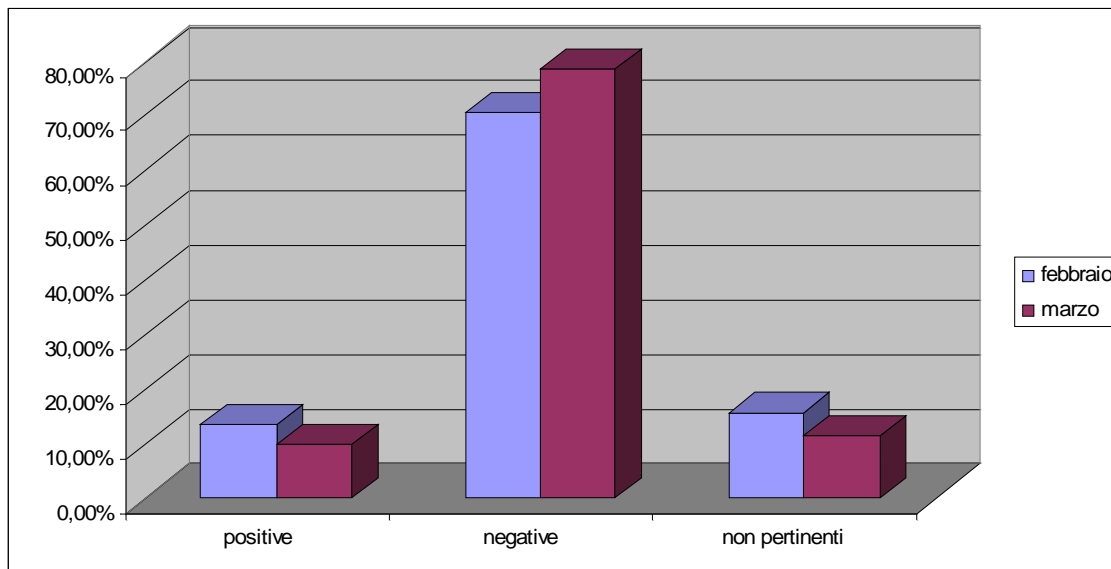
Nel mese di marzo il Servizio Linea Amica ha ricevuto 4634 “contatti”. Di questi, 563 (cioè a dire circa il 12%), sono da considerarsi “segnalazioni”, 55 delle quali sono di carattere positivo, 443 di carattere negativo e 65 non pertinenti. Il dato è in netto calo rispetto al mese precedente nel quale le segnalazioni rappresentavano quasi un quarto delle istanze dei cittadini. Sempre rispetto a febbraio è anche diminuito il peso relativo di segnalazioni positive e non pertinenti a favore di quelle negative.

Grafico 1: Segnalazioni su Totale contatti a Linea Amica nel mese di marzo 2009



¹ Il Servizio Linea Amica ha avuto inizio il 29 gennaio 2009.

Grafico 2: Distribuzione delle segnalazioni nei due mesi di attività di Linea Amica (febbraio² e marzo 2009)



1.1 Segnalazioni Positive

Nel corso del periodo preso in considerazione, quasi tre quarti dei casi identificati come segnalazioni positive hanno per oggetto il “Dialogo con la PA”. A questo ambito appartengono anche le segnalazioni positive rivolte al servizio Linea Amica (che costituiscono oltre il 60% del totale) del quale vengono apprezzati particolarmente due elementi: qualità e prontezza delle risposte fornite e dimensione reticolare del servizio ovvero la soddisfazione per aver ottenuto una soluzione ad un problema accedendo alla PA tramite una sorta di *hub*. A questa mono-polarità, attorno a cui è possibile aggregare più casi, si contrappone una “polverizzazione” delle restanti segnalazioni che afferiscono, tra gli altri, a temi quali arte e cultura, previdenza, servizio sanitario nazionale, norme e leggi relative al lavoro, alle infrastrutture e ai trasporti. Una ulteriore considerazione possibile riguarda la personalizzazione delle segnalazioni ovvero parte di esse sono indirizzate a specifici uffici o operatori. Infine appare utile sottolineare che oltre agli apprezzamenti è stato possibile registrare anche qualche suggerimento e proposta presentata dai cittadini che dimostrano in tal modo una volontà partecipativa orientata prevalentemente alla semplificazione e all'innovazione della PA.

1.2 Analisi delle Segnalazioni Negative

Il dato relativo alla “reperibilità” del cittadino che effettua la segnalazione è, rispetto al mese precedente, sostanzialmente stabile (dall'89% al 90%). Su 443 segnalazioni negative solo in 44 casi il cittadino ha infatti preferito mantenere l'anonimato. Il 56% delle segnalazioni è pervenuta via telefono mentre per il restante 44% l'invio è avvenuto tramite e-mail.

² Nel mese di febbraio sono stati inseriti anche i dati relativi al 29 e 30 gennaio (data di avvio delle attività)

Le Aree Tematiche

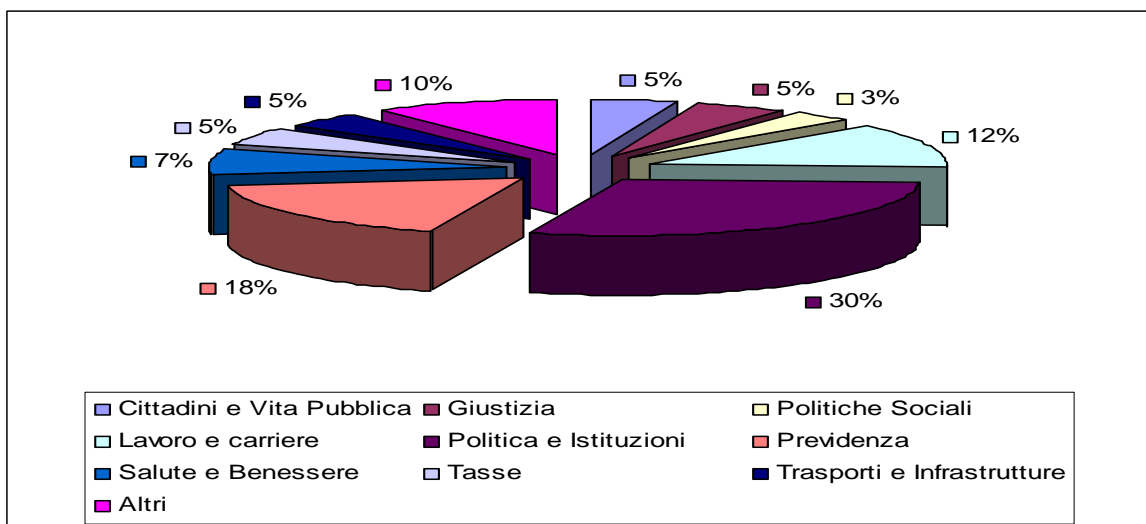
Il 60% delle segnalazioni negative afferisce alle seguenti tre macro aree:

- ✓ Politica e Istituzioni (131 segnalazioni pari al 30%);
- ✓ Previdenza (79 segnalazioni pari al 18%);
- ✓ Lavoro e Carriere (55 segnalazioni pari al 12%)

Va segnalato, rispetto al mese precedente, l'aumento del peso delle prime due macro aree indicate (Politica e Istituzioni, dal 25% al 30%, e Previdenza, dal 16% al 18%) e, soprattutto, l'aumento di segnalazioni relative a "Lavoro e Carriere" (dall'8% al 12%) e il parallelo crollo di quelle riguardanti la macro area "Cittadini e vita pubblica" che passano dal 16% delle segnalazioni effettuate nel mese di febbraio al 5% nel mese di marzo. Questi aspetti sono oggetto de **L'Approfondimento** contenuto al successivo punto 2 del presente rapporto.

All'interno delle tre macro aree prevalenti, i temi maggiormente ricorrenti sono risultati essere "Dialogo con la Pubblica Amministrazione" (che cresce di un punto percentuale arrivando al 98% rispetto alle ricorrenze della macro area "Politica e Istituzioni") e "Pensione" (67% delle ricorrenze della macro area Previdenza). Appare utile sottolineare comunque che all'interno della categoria "Dialogo con la PA" poco più del 50% delle segnalazioni riguarda le cosiddette *info line* inefficienti ovvero, in massima parte, *contact center* difficilmente raggiungibili (cfr. anche Grafico 17).

Grafico 3: Segnalazioni Negative per Area Tematica

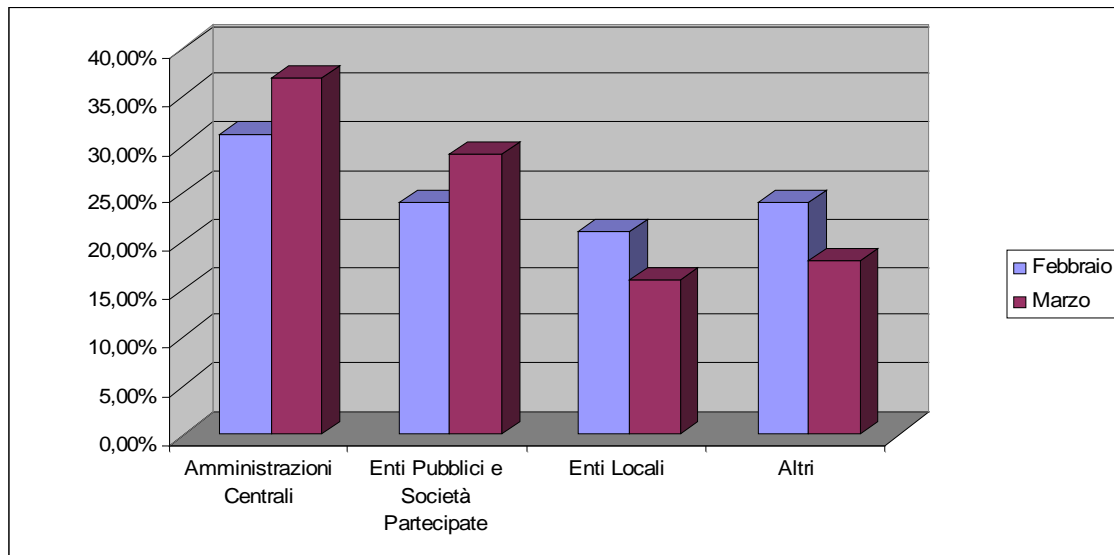


Le Amministrazioni

Per quanto riguarda il livello dell'Amministrazione destinataria della segnalazione negativa, si conferma la prevalenza (oltre il 75%) dei seguenti tre livelli/tipologie di Amministrazioni pubbliche: Amministrazioni Centrali, Enti Pubblici e Società Partecipate, Enti Locali. Si registra

tuttavia un aumento delle segnalazioni relative ai primi due livelli indicati e una diminuzione di quelle relative agli Enti Locali.

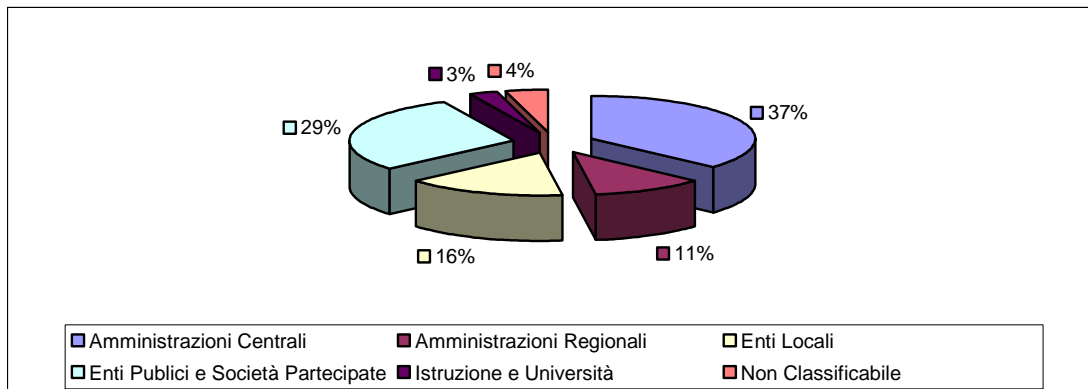
Grafico 4: Segnalazioni Negative per principali livelli di Amministrazione – Confronto febbraio-marzo 2009



L'articolazione interna alle 3 tipologie/livelli principali mette in evidenza i seguenti aspetti:

- ✓ delle 163 segnalazioni riguardanti le Amministrazioni Centrali (pari al 37% del totale), 107 riguardano i Ministeri, 23 le Agenzie, 30 gli Organi di rilevanza Costituzionale e 3 Autorità Indipendenti;
- ✓ in 107 casi (24,2% del totale) sono gli Enti ed Istituti di Previdenza ad essere oggetto della segnalazione;
- ✓ in 64 casi (14,4% rispetto al totale) la segnalazione è orientata ai Comuni.

Grafico 5: Segnalazioni Negative per Livello Amministrazione³

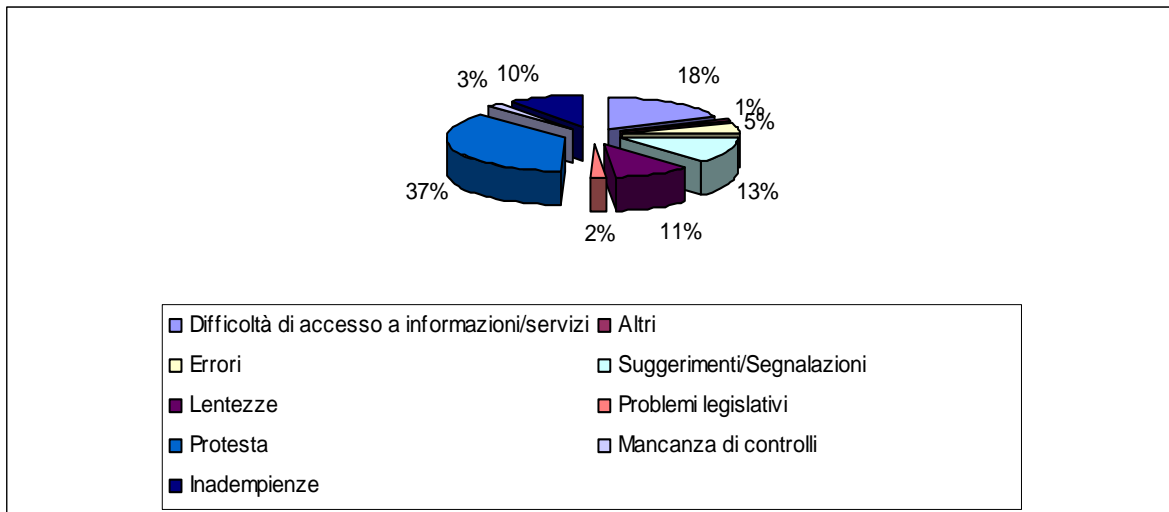


³ Quando la segnalazione riguarda genericamente la Pubblica Amministrazione o l'Amministrazione non è individuabile viene indicato N.C. (non classificabile)

Le Tipologie di Disservizio

La classificazione in base al contenuto delle segnalazioni (cfr. Allegato 1) mette in luce una crescita di quelle riconducibili a “Proteste” (che passano dal 29% di febbraio al 37%), la stabilità delle segnalazioni riguardanti “Difficoltà di accesso a informazioni/servizi” (18%) e la diminuzione (dal 31% al 21%) di quelle ascrivibili, congiuntamente e con incidenza percentuale pressoché identica, a lentezze e inadempienze, categorie da considerarsi contigue.

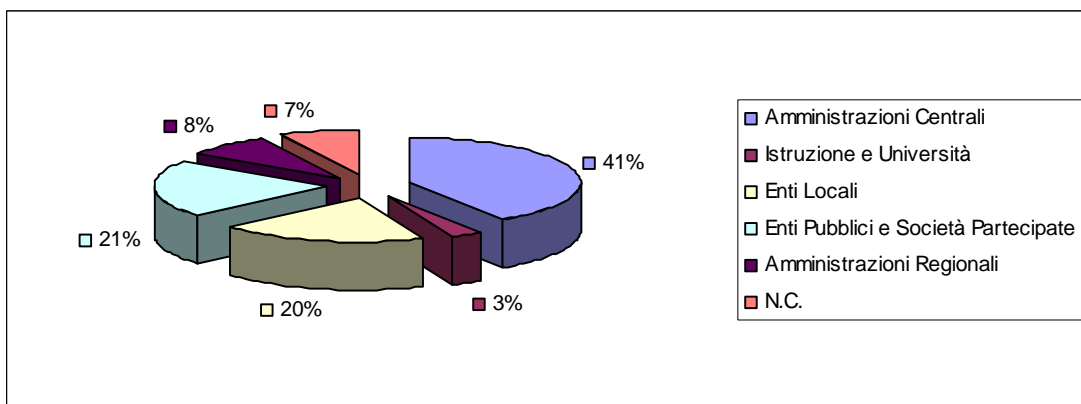
Grafico 6: Segnalazioni Negative per Tipologia di Disservizio



Per ciascuna delle quattro tipologie di disservizio maggiormente significative (Proteste, Difficoltà di accesso a informazioni/servizi, Lentezze e Inadempienze) sono stati analizzati i dati relativi alle tipologie di Amministrazioni a cui si riferiscono.

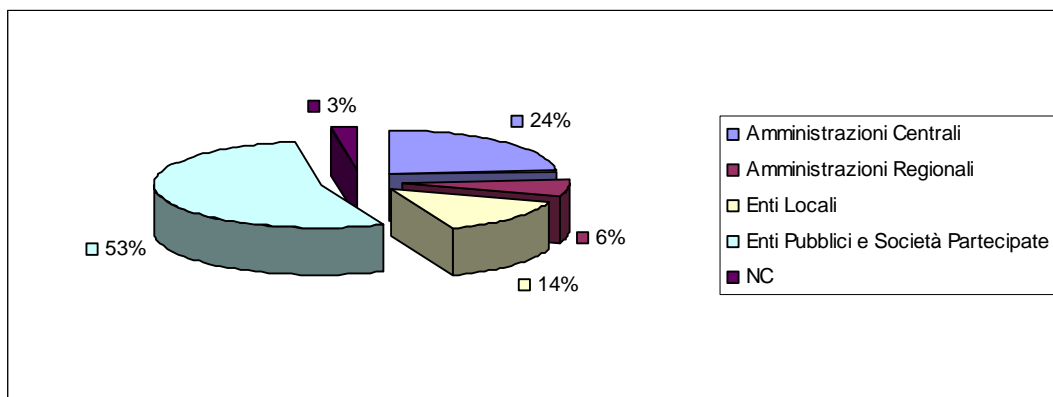
I Ministeri sono stati i destinatari delle *Proteste* quasi nel 30% dei casi (il 41%, in aumento rispetto a febbraio, ha comunque riguardato le Amministrazioni Centrali), il 17% ha riguardato i Comuni e il 16% è stato indirizzato a Enti e Istituti di Previdenza.

Grafico 7: Tipologia di Disservizio - Proteste per Livello Amministrazioni



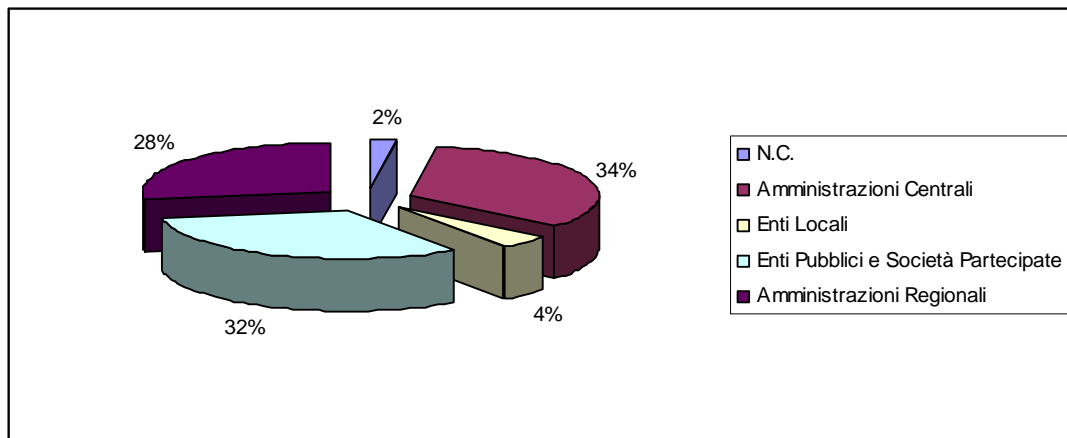
La *Difficoltà di accesso a informazioni e servizi* incide al 18% del totale. La metà delle segnalazioni aventi per oggetto questa tipologia di disservizio riguarda gli Enti di Previdenza (cfr. anche Grafico 17).

Grafico 8: Tipologia di Disservizi - Difficoltà di Accesso per Livello Amministrazioni



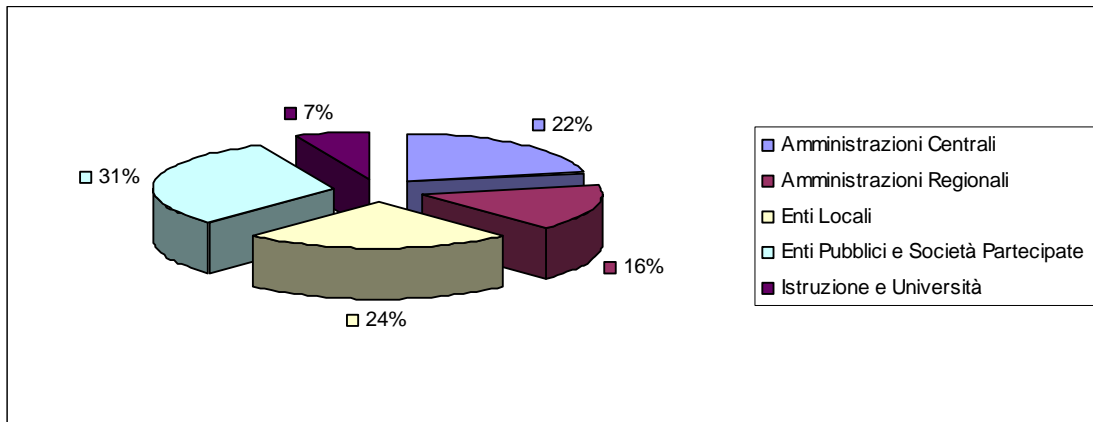
Per quanto concerne l'ulteriore tipologia di disservizio, classificata come "*Lentezze*", il dato maggiormente significativo riguarda la percentuale di segnalazioni (circa un terzo) rivolte agli Enti Pubblici e Società Partecipate dove gli Enti di Previdenza rappresentano la tipologia maggiormente ricorrente.

Grafico 9: Tipologia di Disservizio - Lentezze per Livello Amministrazioni



Le "*Inadempienze*" segnalate a Linea Amica riguardano principalmente gli Enti Pubblici e Società Partecipate e gli Enti Locali. La quasi totalità di queste ultime segnalazioni è rivolta nei confronti dei Comuni.

Grafico 10: Tipologia di Disservizio - Inadempienze per Livello Amministrazioni



Aree Tematiche per Tipologia di Disservizio

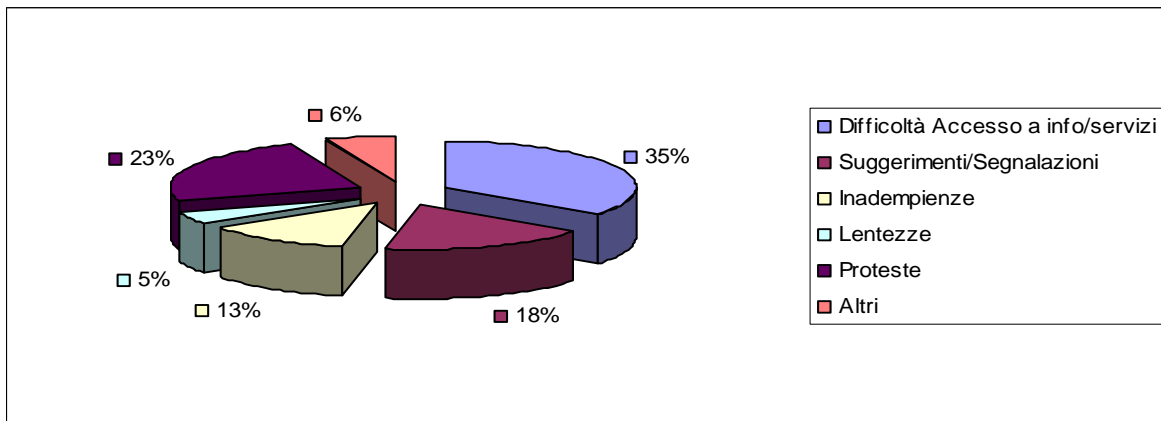
Una ulteriore possibile chiave di lettura dei dati consente di “incrociare” singole aree tematiche per tipologie di disservizi riscontrati. Come descritto all’inizio di questa sezione, rispetto alle macro aree tematiche proposte, il 60% delle segnalazioni si è concentrato su tre di esse ovvero:

- ✓ Politica e Istituzioni (30%);
- ✓ Previdenza (18%);
- ✓ Lavoro e Carriere (12%)

Il restante 40,3% risulta “disperso” in maniera estremamente difforme tra le altre 16 macro categorie, in ogni caso nessuna di esse raggiunge almeno il 10% delle segnalazioni.

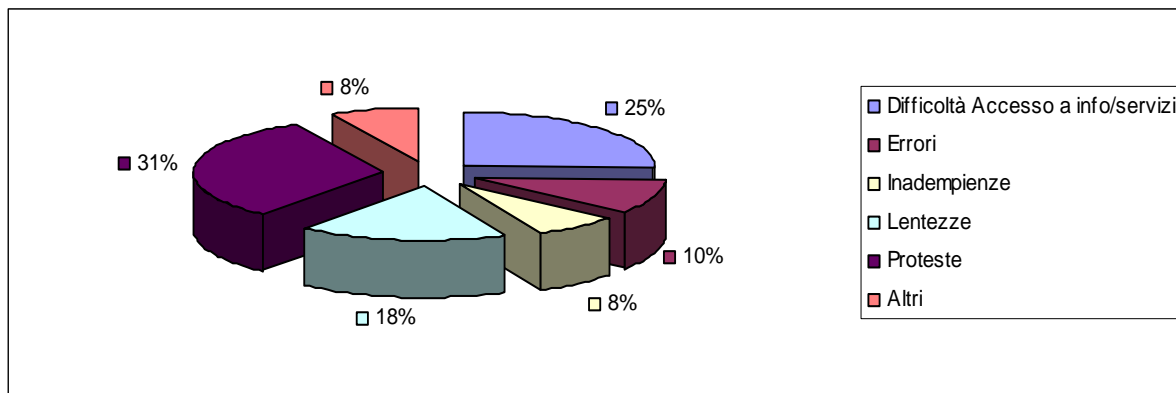
La macro area “Politica e Istituzioni” prevede al suo interno un’articolazione in quattro sub gruppi uno dei quali (“Dialogo con la Pubblica Amministrazione”) rappresenta, come si è già rilevato, quasi la totalità delle segnalazioni totali della macro area. Il 35% dei disservizi segnalati in quest'area riguarda le difficoltà che i cittadini incontrano nell'accedere ai servizi e ad avere informazioni rispondenti alle loro esigenze.

Grafico 11: “Politica e Istituzioni” per Tipologia di Disservizio



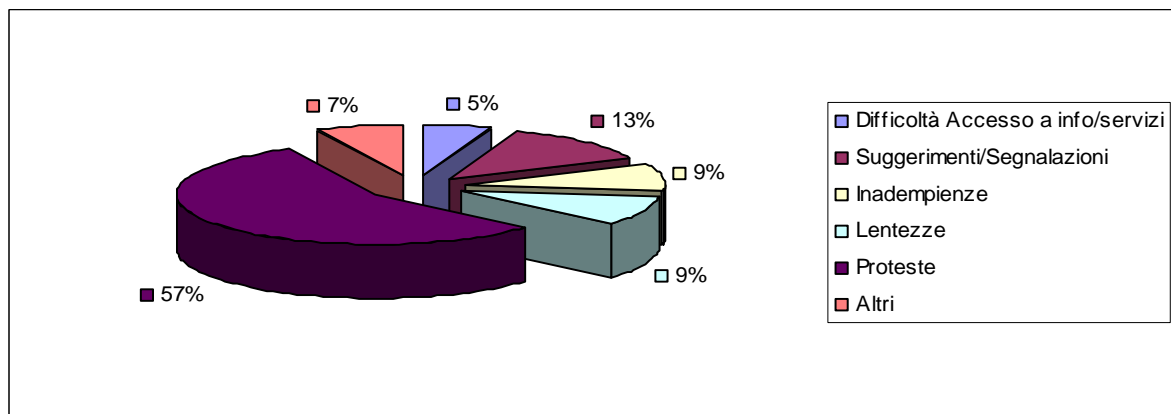
Le tipologie di disservizio maggiormente registrate per “Previdenza” sono risultate essere proteste e difficoltà di accesso a servizi e informazioni e si pongono idealmente lungo un continuum con quanto detto in precedenza in relazione al tema del “Dialogo con la PA”; le segnalazioni pervenute a Linea Amica denotano una forte richiesta da parte dei cittadini di mezzi e strumenti finalizzati alla soddisfazione di necessità di confronto, scambio e soluzione di problemi.

Grafico 12: “Previdenza” per Tipologia di Disservizio



La terza macro area rilevante per consistenza dei dati è “Lavoro e Carriere”. In questo caso sono le Proteste (57%) a rappresentare l’oggetto delle segnalazioni giunte a Linea Amica.

Grafico 13: “Lavoro e Carriere” per Tipologia di Disservizio



Comparando i dati esposti per le tre macro categorie appare utile sottolineare come vi sia un andamento simile per le tipologie di disservizio maggiormente ricorrenti: sia in Politica e Istituzioni (indicato nel grafico seguente con 1) che in Previdenza (2), “Proteste” e “Difficoltà di accesso ai servizi e alle informazioni e ai servizi” rappresentano i disservizi maggiormente ricorrenti. Per la categoria “Lavoro e Carriere” (3) il dato relativo a “Proteste” rappresenta sostanzialmente la grande maggioranza delle segnalazioni pervenute a Linea Amica.



Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

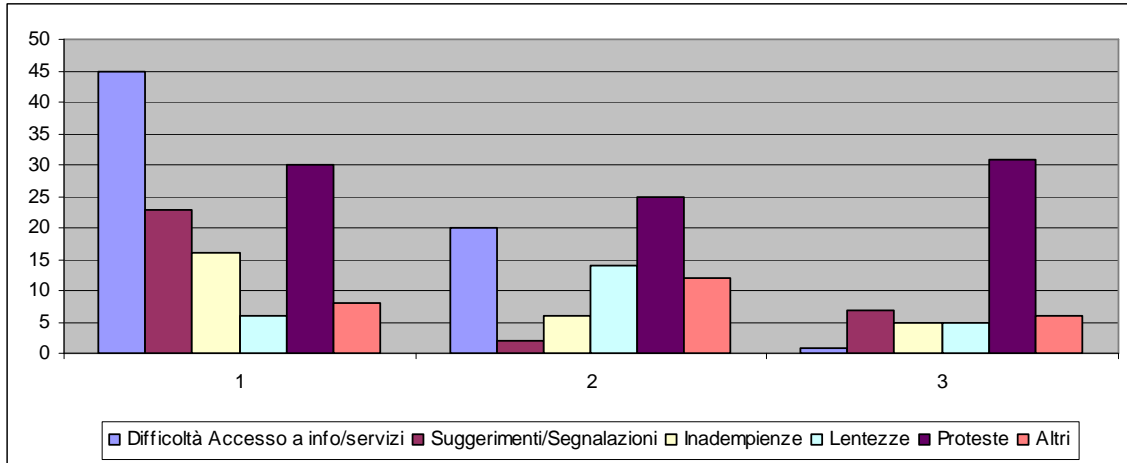


Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Grafico 14: Tipologia di Disservizio per Categoria⁴



⁴ POLITICA E ISTITUZIONI = 1; PREVIDENZA =2; LAVORO E CARRIERE=3

2. L'approfondimento

2.1. L'area tematica "Lavoro e carriere"

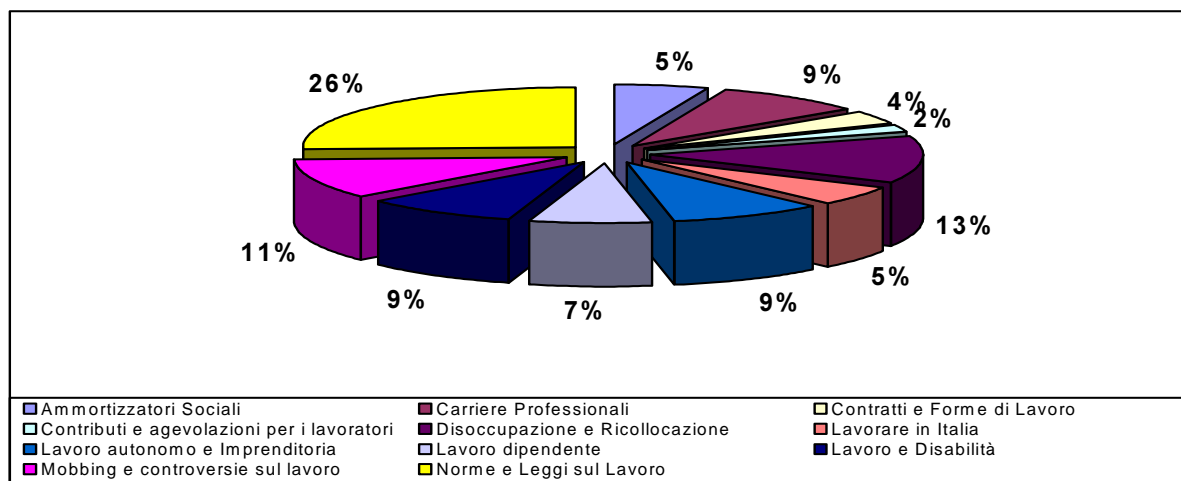
Rispetto al report sulle segnalazioni negative dal 29 gennaio al 27 febbraio, un dato risalta macroscopicamente: il netto crollo della percentuale dell'area tematica "Cittadini e Vita Pubblica" e l'ascesa della percentuale dell'area tematica "Lavoro e carriere". Il dato può essere messo in connessione con due elementi:

- 1) l'esaurirsi di un iniziale effetto "protesta generica" che ha caratterizzato l'avvio delle attività di Linea Amica;
- 2) il protrarsi della crisi economico-finanziaria.

Il primo fattore si riferisce ad una dinamica fisiologica: dopo un primo momento, i cittadini hanno correttamente letto Linea Amica come un servizio pensato fondamentalmente per la richiesta di informazioni e la risoluzione di problemi. Le segnalazioni negative, quindi, sono più legate a problemi non risolti o risolti con difficoltà e meno ad un luogo comune, al bisogno di protestare, spesso in maniera molto generica, contro la Pubblica Amministrazione *in toto*. La soluzione di questi problemi, del resto, non esenta Linea Amica dalla segnalazione della disfunzione che li ha creati. Questa interpretazione contribuisce anche a spiegare la frammentazione delle percentuali di tutte le altre aree tematiche.

La crisi economico-finanziaria comporta invece una crescente preoccupazione dei cittadini proprio in tema di lavoro. Un'analisi di dettaglio (Grafico 15) rende evidente come a generare incertezza siano tutti gli aspetti legati a questo importante settore della vita del cittadino. Oltre alle segnalazioni negative relative al mancato rispetto delle leggi e normative vigenti o all'espressione di un dissenso sulle stesse (che raggiungono il 24% del totale), spiccano quelle relative a "Disoccupazione e ricollocazione" (13%) e "Mobbing e controversie sul lavoro" (11%). La lettura di questi dati porta a considerare le istanze legate alla perdita/ricerca di lavoro come prioritarie per il cliente di Linea Amica rispetto a quelle relative alla carriera professionale (sub-aree "Carriere professionali", "Lavoro autonomo e imprenditoria", ognuna con il 9% sul totale).

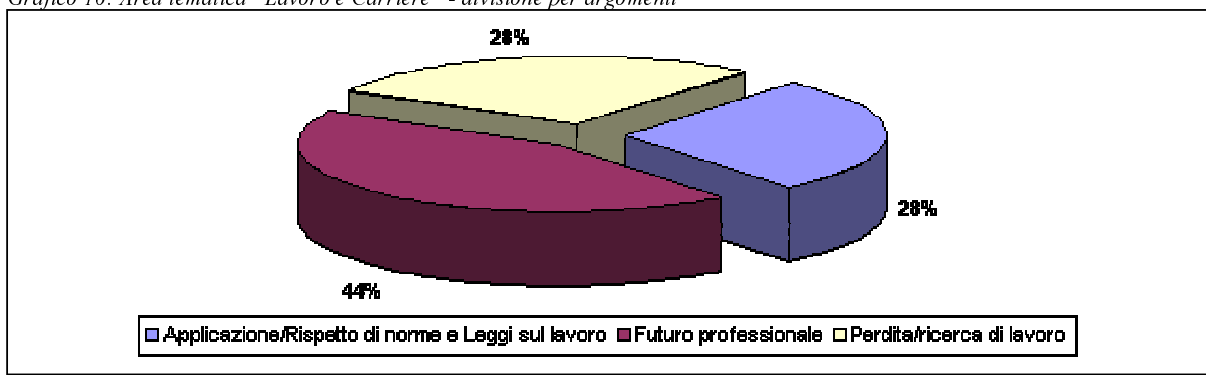
Grafico 15: Area tematica "Lavoro e Carriere"- divisione per sub-aree



Un esame approfondito delle singole segnalazioni negative in questa area tematica, tuttavia, ci permette un ulteriore approfondimento, offrendoci una visuale leggermente spostata. È possibile aggregare i dati secondo 3 diverse categorie:

- 1) segnalazioni negative legate ad una preoccupazione per il proprio futuro professionale (sia da un punto di vista imprenditoriale che del lavoro dipendente);
- 2) segnalazioni negative che esprimono preoccupazione in seguito alla perdita del posto di lavoro o alla ricerca di una nuova occupazione o agli ammortizzatori sociali previsti in questi casi;
- 3) segnalazioni contenenti richiami al rispetto delle normative vigenti o che esprimono pareri negativi al loro riguardo (ad esempio la Legge 104/92).

Grafico 16: Area tematica "Lavoro e Carriere" - divisione per argomenti



Aggregando i dati in questo senso, infatti, si può notare (Grafico 16) come, ad oggi, la percentuale (44%) di cittadini che contattano Linea Amica perché preoccupati per il loro futuro professionale sia ben maggiore di quella relativa a coloro che esprimono dissenso circa la perdita/ricerca di posto di lavoro (28%). L'instabilità del mercato del lavoro sembrerebbe motivare, infine, il richiamo al rispetto o alla modifica delle normative e delle leggi in materia, contenuto nel 28% delle segnalazioni.

2.2 L'area tematica "Politica e Istituzioni": la sub-area "Dialogo con la Pubblica Amministrazione"

Un ulteriore elemento di scostamento rispetto al primo mese di attività di Linea Amica è rappresentato da quanto avvenuto internamente all'area tematica "Politica e Istituzioni", con particolare riferimento alla sub-area "Dialogo con la Pubblica Amministrazione". In questa sub area, infatti, sono state raccolte tutte le segnalazioni negative relative a difficoltà di contatto con le Istituzioni: infoline, numeri verdi, portali, URP, contact center, etc.

L'analisi di queste segnalazioni (Grafico 17) permette di aggregare i dati per tipologia di Ente/Amministrazione. Oltre la metà (54%) dei malfunzionamenti si riferisce ad Enti e Istituti di previdenza, il 19% a difficoltà di contatto con gli Enti locali (principalmente Comuni) e il 16% con i Ministeri.



Linea Amica
La P.A. al tuo servizio

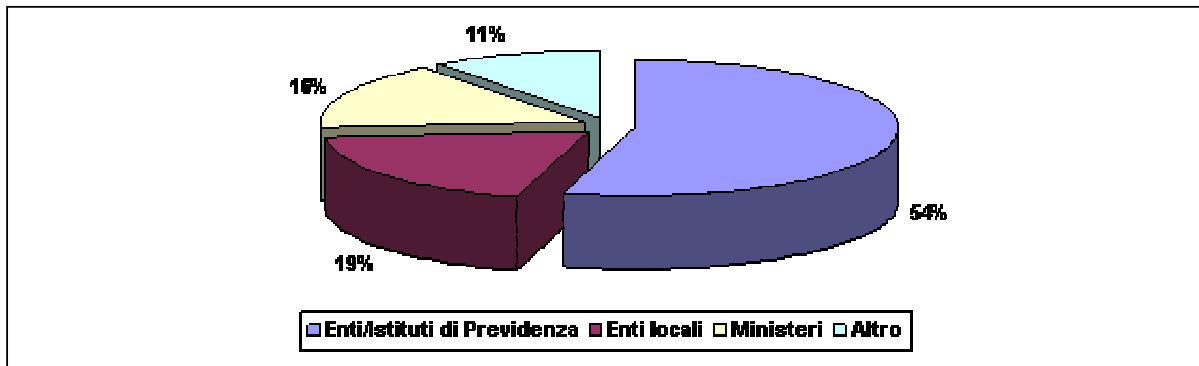


Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Grafico 17: Area tematica “Politica e Istituzioni – Dialogo con la Pubblica Amministrazione”: aggregazione per tipologia di Ente



ALLEGATO 1

Modalità di classificazione delle segnalazioni

L'analisi delle segnalazione è effettuata utilizzando i seguenti criteri di classificazione:

- ✓ Livelli e tipologie di amministrazioni coinvolte;
- ✓ Argomenti/aree tematiche;
- ✓ Contenuto della segnalazione.

La prima classificazione prende in esame i livelli di Amministrazione e la tipologia di Enti riportati nella tabella che segue⁵:

Tabella 1: Livelli di Amministrazione e Tipologia di Enti utilizzata per la classificazione delle segnalazioni

LIVELLI DI AMMINISTRAZIONE	TIPOLOGIA
Amministrazioni Centrali	Organi Costituzionali e di Rilievo Costituzionale Agenzie Autorità Indipendenti Ministeri
Amministrazioni Regionali	Azienda Sanitaria Locale Enti e Agenzie Regionali Enti e Aziende Ospedaliere Regioni
Enti Locali	Comuni Comunità Montane Consorzi e Unioni Territoriali Province
Enti Pubblici e Società Partecipate	Enti/Istituti di Previdenza Camere di Commercio Enti/Istituti di Ricerca Società Partecipate Altri Enti Pubblici
Istruzione e Università	Università Istituti di Istruzione
Organi Sovra nazionali	Organizzazioni Internazionali Istituzioni dell'Unione Europea
Parti Economiche e Sociali	Associazioni di Categoria Ordini e Collegi Professionali

⁵ Le fonti utilizzate per l'elaborazione della classificazione per livelli e tipologie di Amministrazioni sono reperibili sul sito www.italia.gov.it e www.indicepa.gov.it.

La seconda classificazione è effettuata sulla base dell'articolazione adottata dal Portale nazionale del cittadino Italia.gov.it che prevede le seguenti 19 aree tematiche:

- ✓ *Alimentazione*
- ✓ *Ambiente*
- ✓ *Arte e cultura*
- ✓ *Casa*
- ✓ *Cittadini e vita pubblica*
- ✓ *Economia e investimenti*
- ✓ *Giustizia*
- ✓ *Istruzione e formazione*
- ✓ *Lavoro e carriere*
- ✓ *Media e informazione*
- ✓ *Politica e istituzioni*
- ✓ *Politiche sociali*
- ✓ *Previdenza*
- ✓ *Salute e benessere*
- ✓ *Scienza, tecnologie e innovazione*
- ✓ *Sicurezza*
- ✓ *Sport e tempo libero*
- ✓ *Tasse*
- ✓ *Trasporti e infrastrutture*

Il terzo livello di classificazione è stato definito sulla base delle caratteristiche ricorrenti nelle segnalazioni, positive e negative, pervenute.

In particolare, le segnalazioni positive riguardano:

- ✓ Uffici/Servizi pubblici
- ✓ Il livello politico (Ministro/Governo)
- ✓ Il servizio Linea Amica
- ✓ Suggerimenti/proposte

A loro volta, le segnalazioni negative sono state analizzate ed aggregate secondo questa classificazione:

- ✓ *Errori*: imprecisioni, inesattezze o sbagli prodotti da un'Amministrazione;
- ✓ *Inadempienze*: inosservanze e inottemperanze nello svolgimento dei compiti previsti;
- ✓ *Lentezze*: ritardi negli adempimenti, non eseguiti in tempi ragionevoli e/o utili;
- ✓ *Problemi legislativi*: carenza, sovrapposizione o eccesso di normativa;
- ✓ *Difficoltà di accesso a informazioni/ servizi*: informazioni o servizi difficilmente o non raggiungibili dal cittadino;
- ✓ *Mancanza di controlli*: insufficienza dei controlli esercitati da organismi a ciò preposti,
- ✓ *Suggerimenti e segnalazioni*: proposte o critiche provenienti dai cittadini;
- ✓ *Proteste*: asserzioni relative a disservizi specifici o di carattere generale.