

COME SI SEMPLIFICA LA BUROCRAZIA

LE REGOLE PROCEDIMENTALI SUPPLISCONO AL DIFETTO DI PROFESSIONALITÀ E DI AFFIDABILITÀ DEGLI ADDETTI; PER SUPERARLE OCCORRE UN INVESTIMENTO SUL CAPITALE UMANO CHE RICHIEDE TEMPO E RISORSE – UN ESEMPIO SIGNIFICATIVO DI SEMPLICITÀ AMMINISTRATIVA

Editoriale telegrafico per la Nwsl n. 545, 24 maggio 2021.

Le procedure burocratiche sono regole di comportamento che servono per far compiere attività complesse a persone della cui capacità di valutazione corretta caso per caso non ci si fida. Le regole procedurali sostituiscono la discrezionalità che non si vuole o non si può lasciare agli impiegati, riducendo la loro attività a una serie complessa di adempimenti semplici. Meno ci si fida della professionalità o della correttezza degli addetti, più il procedimento burocratico è complesso: a carico, ovviamente, del cittadino utente. Così stando le cose, la semplificazione burocratica che l'UE ci richiede non è cosa che si possa realizzare con il solo sfrondamento degli adempimenti richiesti al cittadino: occorrerebbe un incremento del livello di professionalità e di affidabilità etica degli addetti, che non si ottiene con una nuova legge, ma solo con un accrescimento del capitale umano disponibile nelle amministrazioni. Per il quale occorrono idee chiare, tempo e risorse.

Consideriamo questo caso, realmente accaduto. Un italiano in visita a Stoccolma, non conoscendo il significato di una striscia colorata sul bordo del marciapiede, parcheggia l'auto in divieto di sosta, trovando al ritorno un verbale di contravvenzione. Paga la sanzione compilando l'apposito modulo che richiede anche l'indicazione del luogo di residenza, e nella causale annota in lingua inglese: "Chiedo scusa, sono italiano e non conoscevo il significato della striscia colorata sul bordo del marciapiede". Due settimane dopo, riceve in Italia un vaglia di importo pari all'ammenda pagata, con questo messaggio, anch'esso in inglese: "La sanzione le viene condonata; confidiamo che la prossima volta lei segua più attentamente le indicazioni". Un miracolo di efficienza e di semplicità, fondato evidentemente sull'attribuzione all'impiegato comunale di un'ampia discrezionalità nella valutazione di ciascun caso concreto. Impensabile senza un alto grado di affidabilità non solo professionale, ma anche e soprattutto etica.