

E adesso amministrriamo i risultati

IO PENSO CHE

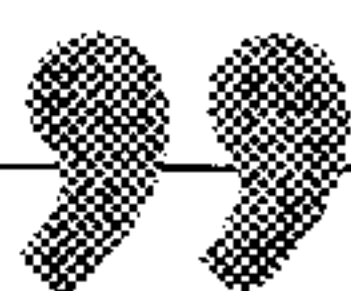
DI FRANCESCO SCOMA *

IN QUESTI ULTIMI ANNI la pubblica amministrazione è profondamente mutata, la vecchia concezione di una struttura che si muove secondo percorsi prefissati, e che solo in minima parte si intesta il problema del raggiungimento degli obiettivi, è stata, tra lentezze e resistenze, degli stessi apparati, in gran parte superata.

Oggi si opera sempre più in termini di risultati ed in questo senso si valorizzano strutture e procedure che ne favoriscano il raggiungimento. Gli stessi controlli, che prima indugiavano sulle fasi intermedie del procedimento, oggi si incentrano soprattutto, anche se non sempre, sugli obiettivi finali. Tali modificazioni, frutto di una sensibilità maturata nel tempo, sono l'effetto di un lavoro scientifico ed operativo. L'amministrazione, dunque, viene concepita come struttura al servizio del destinatario del procedimento cioè il cittadino/utente. Un contributo decisivo, in questo senso, è stato dato dalla



Per centrare gli obiettivi, la Regione ora può operare con il metro della efficienza



legge 150 del 2000 che, purtroppo, in Sicilia è stata recepita con ritardo. Solo nel 2002, infatti, con l'art. 127 della finanziaria, il nuovo sistema è entrato nell'

ordinamento regionale, a questo ritardo se ne aggiunge un altro: infatti a due anni dall'approvazione mancano ancora i regolamenti attuativi. La nuova impostazione prevede indagini di customer-satisfaction, cioè meccanismi che dovrebbero consentire all'utente di controllare e quindi, di giudicare il comportamento della pubblica amministrazione e magari, di intervenire nelle fasi del procedimento. Ma per rendere possibile tutto questo è decisivo il "sistema accesso": cioè il diritto dell'utente di accedere ai documenti ed il conseguente dovere dell'amministrazione di fornire informazioni. Nonostante i ritardi citati, l'Assessorato al Lavoro e alla Previdenza Sociale si trova in una posizione di avanguardia. L'Assessorato ha già iniziato a costruire un rapporto con la propria utenza, basato sui principi di visibilità e di accesso alle informazioni. Attraverso la realizzazione di sistemi informatici, progettati e realizzati dall'unità servizi intranet/internet del Dipartimento Lavoro, si sono in buona parte raggiunti i predetti obiettivi. Il pregio principale è l'organizzazione orientata all'utente.

L'Amministrazione ha realizzato, nel sito ufficiale, un sistema di collaborazione tra uffici centrali e periferici, tra datori di lavoro e disoccupati, tra centri di formazione professionale ed allievi, tra sportelli multifunzionali e persone in cerca di lavoro. Soggetti che si incontrano nella B@checa Lavoro del sito www.regione.sicilia.it/lavoro. La visione generale dell'Assessorato, e la particolare sensibilità ai problemi dei "diversamente abili", ci ha spinto, inoltre, a trovare soluzioni per ridurre le barriere nei confronti di segmento di utenza: per gli utenti ipovedenti, ad esempio, si è sviluppato un percorso di informazioni utilizzabile con i moderni sistemi di lettura vocale. Tutto questo lavoro, che premia l'impegno e la competenza di una squadra affiatata, ci induce ad obiettivi ancora più ambiziosi nella direzione di una efficiente amministrazione al servizio del cittadino.

**Assessore regionale al Lavoro*