

## La Carta dei doveri della Pubblica Amministrazione

### Giuditta Antonietta Pulitanò

Il 25 ottobre 2011 il Senato della Repubblica ha approvato la delega al Governo per la predisposizione della "Carta dei doveri delle amministrazioni pubbliche", ambizioso strumento del quale, però, da allora non si è saputo più nulla.

L'obiettivo che la Carta perseguiva era quello di raccogliere in un unico provvedimento i diritti dei cittadini e i doveri delle Pubbliche Amministrazioni (PA) nei loro confronti, definendo chiaramente quali comportamenti l'amministrazione è obbligata a tenere o evitare nell'espletamento delle proprie attività e nell'erogazione dei servizi e individuando le sanzioni da applicare in caso di mancato adempimento degli stessi obblighi.

Si trattava, quindi, di un'occasione importante sia per i clienti della PA, che sarebbero stati più tutelati nei confronti di un'amministrazione ancora lenta e farraginoso, sia per gli operatori della PA che avrebbero potuto disporre di un incentivo per migliorare il proprio operato ed incrementare nuovi processi virtuosi per l'innovazione delle prassi amministrative.

Di seguito elenchiamo una panoramica dei criteri cui il Governo dovrà attenersi nella emanazione della "Carta dei doveri"<sup>1</sup>.

#### Trasparenza

Come prevede il decreto legislativo di riforma del lavoro pubblico n.150/2009, essa consiste nella accessibilità totale, attraverso la pubblicazione sui siti internet delle pubbliche amministrazioni, delle informazioni relative all'organizzazione, all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali e ai risultati conseguiti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

#### Eliminazione delle molestie amministrative

L'Amministrazione deve astenersi da qualsiasi azione che determini inutile molestia per i cittadini. Si prevedono sanzioni per chi avanza richieste di pagamenti già adempiuti.

#### Tempi ragionevoli di adozione dei provvedimenti

Ciò implica una progressiva riduzione dei tempi di risposta delle amministrazioni.

---

<sup>1</sup> Siti consultati: [www.astrid-online.it](http://www.astrid-online.it); [www.studiolegale.leggitalia.it](http://www.studiolegale.leggitalia.it)

### Cortesìa e disponibilit 

Tutti i pubblici dipendenti dovranno usare cortesia e disponibilit  nei confronti dei cittadini, da considerare come un cliente della pubblica amministrazione, dalla quale hanno diritto a ricevere servizi di qualit .

### Chiarezza e semplicit  del linguaggio

Il linguaggio utilizzato nei provvedimenti amministrativi dovr  essere semplice e chiaro, per consentire ai cittadini anche un controllo sull'attivit  svolta dalla pubblica amministrazione.

### Accesso ai servizi

Le amministrazioni pubbliche e i gestori dei servizi pubblici devono garantire agli utenti l'accesso pi  facile e rapido alle informazioni e ai servizi offerti tramite l'utilizzo delle tecnologie telematiche.

### Documentazione amministrativa

Si vieta alle amministrazioni di richiedere al cittadino e alle imprese informazioni, dati e documenti in possesso della stessa o di altre amministrazioni pubbliche, stabilendo il principio dell'acquisizione diretta, anche tramite l'accesso per via telematica alle banche dati delle amministrazioni certificanti.

### Strumenti e poteri sostitutivi

Si regoler  il ricorso agli strumenti sostitutivi, da attivare in caso di omissioni, inadempienze e ritardi.

Ci auspichiamo che la Carta dei doveri delle PA possa tornare al pi  presto alla ribalta nell'agenda del Legislatore, con l'effetto di spronare gli operatori della PA verso processi di autovalutazione pi  rigorosi e un progressivo miglioramento della propria condotta lavorativa, superando "in primis" le ritrosie e l'ostilit  al cambiamento di una parte della stessa PA, con l'effetto di far transitare quest'ultima verso un'immagine pi  efficiente e consona ai bisogni reali dei cittadini.