

# SEMPLIFICHIAMO!

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA



29 giugno 2020

Ufficio per la semplificazione e la sburocratizzazione  
Dipartimento della funzione pubblica

# PREMESSA

La consultazione *Semplifichiamo!* è stata promossa dal Ministro per la pubblica amministrazione per raccogliere “storie”, segnalazioni di problemi e proposte di semplificazione, essenziali per capire quali sono i veri problemi quotidiani di cittadini e imprese e come risolverli.

In particolare l’obiettivo della consultazione era quello di raccogliere indicazioni utili alla predisposizione di un “pacchetto” di azioni rapide di semplificazione e alla definizione della nuova Agenda per la semplificazione.

I contributi sono stati raccolti dal 16 dicembre 2019 al 15 aprile 2020 attraverso un questionario on line, sulla piattaforma [www.partecipa.gov.it](http://www.partecipa.gov.it).

Nel complesso, sono pervenute 130 segnalazioni di complicazioni burocratiche e proposte di soluzioni particolarmente dettagliate e pertinenti. I partecipanti “non chiedono la luna”, ma avanzano soluzioni di semplificazione concrete, emerse nell’esperienza quotidiana e forniscono indicazioni preziose per la predisposizione delle “azioni rapide” di semplificazione, rese ancora più necessarie per la ripresa dell’Italia a fronte dell’emergenza epidemiologica da COVID-19.

Il report presenta i risultati della consultazione, fornendo un quadro complessivo delle storie e delle proposte raccolte e definendo una classifica delle principali complicazioni segnalate dai partecipanti. Per ognuna di esse sono riportati una breve descrizione delle problematiche segnalate, gli estratti delle segnalazioni pervenute e le principali indicazioni emerse. Si dà conto, inoltre, delle proposte dei cittadini già diventate legge, delle semplificazioni allo studio, in vista della predisposizione del decreto legge Semplificazione di prossima adozione, e delle indicazioni per l’Agenda per la semplificazione. Informazioni sulle ulteriori iniziative che saranno adottate, successivamente alla pubblicazione del Report, sulla base dei risultati della consultazione saranno pubblicate sul sito [www.italiasemplice.gov.it](http://www.italiasemplice.gov.it).

Come illustrato nel Report, al primo posto tra le indicazioni provenienti dai cittadini e dalle imprese c’è l’attuazione del principio “once only” (la PA non deve più chiedere informazioni in possesso delle amministrazioni) accelerando i processi di digitalizzazione e assicurando l’interoperabilità delle banche dati. Si tratta di istanze divenute ancor più rilevanti a fronte dell’emergenza sanitaria da COVID-19. La proposta **è già divenuta legge** con l’articolo 264 del decreto legge “Rilancio” (DL 19 maggio 2020, n.34), che reca misure per assicurare la piena attuazione dei principi esistenti da anni nel nostro ordinamento attraverso l’interoperabilità delle banche dati: tutta la documentazione richiesta dalla PA è sostituita dall’autocertificazione o dall’acquisizione d’ufficio.

## SEMPLIFICHIAMO!

La consultazione pubblica è stata ospitata sulla piattaforma ParteciPA, la piattaforma del Governo italiano dedicata ai processi di consultazione e partecipazione pubblica. Questo report, i webinar di presentazione dell’iniziativa e gli altri dettagli della consultazione sono disponibili al link <https://partecipa.gov.it/processes/semplicazione>.

**Coordinamento:** Silvia Paparo, Luca Cellesi, Alberto Rossi, Siriana Salvi.

**Gruppo di lavoro della consultazione Semplifichiamo!:** Marialaura Angeletti, Stefania Bongiovanni, Carolina Raiola.

## LA PAROLA A CITTADINI E IMPRESE: LE STORIE E LE PROPOSTE DEI PARTECIPANTI

Hanno partecipato alla consultazione *Semplifichiamo!* 103 cittadini e imprese, che hanno segnalato un totale di 130 problematiche connesse all'attività della pubblica amministrazione e altrettante proposte per la loro risoluzione.

I contributi pervenuti, pur essendo in numero limitato, consentono comunque di tracciare un quadro complessivo delle complicazioni percepite come più frequenti o più difficili da superare. In particolare si evidenzia come circa un terzo dei contributi di semplificazione (il 33%) riguardi problemi burocratici che gravano sull'attività d'impresa; tutti gli altri, invece, si riferiscono al rapporto quotidiano tra cittadini e amministrazioni pubbliche.



### *Problematiche trasversali alle diverse procedure*

Una larga parte delle storie di complicazione fa riferimento a problematiche trasversali alle diverse procedure amministrative. In primo piano, tra le difficoltà segnalate vi sono:

1. la diffusione ancora insufficiente di soluzioni digitali nei rapporti tra cittadini e amministrazioni;
2. la richiesta, da parte degli uffici, di informazioni già in possesso dell'amministrazione;
3. il persistere di procedure arcaiche che si svolgono in modalità non digitale.

Tra le soluzioni proposte per la semplificazione, particolare rilievo assume il rispetto del principio *"once only"* (per gli adempimenti fiscali, per i servizi sanitari e sociali, per il lavoro e l'anagrafe) e la necessità improrogabile che le amministrazioni garantiscano la digitalizzazione di procedure, servizi e pagamenti.

Di seguito la tabella di sintesi delle principali complicazioni segnalate.

## COMPLICAZIONE

## % DI CONTRIBUTI

1. Troppi dati da comunicare, più volte	30%
2. Procedure, servizi e pagamenti non digitalizzati	30%
3. Scarsa chiarezza delle regole e delle procedure	13%
4. Tempi delle procedure troppo lunghi	12%
5. Troppi titoli abilitativi e adempimenti in edilizia	8%
6. Adempimenti eccessivi e sproporzionati	7%
7. Altro	1%

Le storie e le proposte dei partecipanti alla consultazione sono analizzate, nei paragrafi seguenti, secondo la “classifica” delle complicazioni. Per ciascuna di esse sono riportati di seguito una descrizione e alcuni estratti dei contributi pervenuti e sono sintetizzati gli interventi di semplificazione già divenuti legge e quelli allo studio.

Il complesso delle segnalazioni pervenute sono, inoltre, messe a disposizione delle Amministrazioni Statali competenti, delle Regioni e delle autonomie locali in vista della prossima predisposizione dell’Agenda per la Semplificazione.

## 1. TROPPI DATI DA COMUNICARE, PIÙ VOLTE

La prima complicazione che emerge dalle storie raccontate nella consultazione è la richiesta, da parte dei diversi uffici pubblici, di dati, informazioni e documenti già in possesso della pubblica amministrazione.

Le segnalazioni riguardano, trasversalmente, diversi settori di attività: dalla salute al fisco, dall'anagrafe all'esercizio dell'attività produttiva. In tutti i casi, i partecipanti evidenziano l'esistenza di adempimenti ripetitivi, che costringono le persone a comunicare sempre gli stessi dati, a inviare sempre la medesima documentazione.

**Dai contributi emergono diverse idee e soluzioni per evitare la ripetizione della richiesta di informazioni: favorire lo scambio di dati tra gli uffici, prevedere la precompilazione dei moduli ed estendere l'autocertificazione ai soggetti privati.**

### 1.1. Favorire lo scambio di dati tra gli uffici

Diversi partecipanti segnalano la continua richiesta di dati già in possesso della pubblica amministrazione. Vengono segnalate anche procedure specifiche come la richiesta di cambio di residenza, la registrazione dei contratti di locazione, dichiarazione TARI, IMU ecc.

La soluzione proposta dai partecipanti alla consultazione è di creare sistemi "interoperabili" che consentano alle amministrazioni di mettere in comune i dati, in modo che non sia il cittadino a doverli comunicare più volte.

*Sostanzialmente le stesse informazioni vengono richieste più volte da enti pubblici solo in parte diversi con perdita di tempo per tutti. Dipendente pubblico della Lombardia*

*Nel momento in cui una persona prende la residenza gli vengono richiesti identificativi catastali dell'immobile di residenza (sul modulo ministeriale) ed il titolo d'uso (proprietà, affitto ecc.).*

*Successivamente occorre presentare la dichiarazione di apertura TARI, in cui occorre riportare gli identificativi catastali di casa e pertinenze (ed allegare copia del contratto di locazione). Ai fini della dichiarazione dei redditi bisogna riportare (quando cambi casa) la rendita dell'immobile e la destinazione d'uso con relativi giorni (es. casa a disposizione per 50 gg poi abitazione di residenza). Successivamente bisogna presentare la dichiarazione IMU per segnalare quando la casa è passata da seconda a prima abitazione (riportando gli identificativi catastali) e quali unità secondarie debbano essere considerate pertinenza.*

*La fatturazione elettronica inviata tramite SDI è senz'altro utile ma, visto che lo Stato ha a disposizione tutte le fatture e le può gestire e conservare per tutto il tempo che ritiene necessario, perché non dare per scontato che la conservazione sia a carico suo senza necessità di doverla richiedere e periodicamente confermarla? Imprenditore della Toscana*

Simili problematiche sono riscontrate anche dagli stessi dipendenti pubblici, le cui attività lavorative prevedono di frequente la comunicazione, a più uffici, di dati relativi a un'unica attività amministrativa.

*La semplificazione delle procedure è anche una esigenza delle scuole. Il CAD tratta in più articoli gli argomenti relativi all'interoperatività e alla cooperazione applicativa. ...] Oggi siamo costretti ad inserire i dati più di una volta in tanti data-base di altre amministrazioni.*

**Dipendente pubblico dell'Umbria**

## 1.2. Prevedere la precompilazione dei moduli

Numerose segnalazioni evidenziano la necessità di immettere dati già forniti in altre occasioni e che l'amministrazione già conosce. Un caso eclatante è quello in cui viene richiesta l'immissione dei dati a seguito di un'autenticazione digitale da parte dell'amministrazione (per esempio, tramite SPID).

*Ogni volta che si compila una istanza per la Pubblica Amministrazione è necessario inserire sempre gli stessi dati per ogni modello pre-impostato. Su ogni modello dovrebbe essere richiesto solo Cognome, Nome e Codice Fiscale, il resto dovrebbe auto compilarsi. Libero*

**professionista delle Marche**

*Considerando che è attiva l'identità digitale e che per tutti i servizi ON LINE rivolti alla PA è obbligatorio l'accesso mediante SPID con autenticazione livello alto con il riconoscimento de visu.*

*Si propone di prevedere la possibilità nella modulistica di inserire SOLO il nome utente/codice fiscale del richiedente e dei professionisti e di non chiedere altri dati già in possesso alle Amministrazioni.*

*Così facendo la modulistica è più snella e si evita il rischio di riportare dati non corretti.*

**Dipendente pubblica dell'Emilia-Romagna**

I partecipanti suggeriscono di introdurre forme di compilazione automatica per i dati che il sistema di autenticazione o l'amministrazione già possiede: in questo modo, chi compila i moduli può evitare l'immissione ripetuta e concentrarsi solo sul controllo dei dati.

## 1.3. Estendere l'autocertificazione ai soggetti privati

In diverse segnalazioni i partecipanti alla consultazione propongono di estendere l'autocertificazione alle banche e alle assicurazioni al pari dei gestori di pubblici servizi. Attualmente infatti la normativa prevede che le amministrazioni e i concessionari di pubblici servizi siano tenuti ad accettare le autocertificazioni dei cittadini; per le banche e le assicurazioni accettare l'autocertificazione è una facoltà e non un obbligo.

*"Ogni anno devo recarmi all'ufficio anagrafe per il rilascio del certificato di esistenza in vita in formato cartaceo e spedirlo tramite Poste al Fondo integrativo pensioni. dover presentare ogni anno un certificato di esistenza in vita ad un fondo pensioni privato. Propongo di rendere valida l'autocertificazione di esistenza in vita anche tra privati, banche, assicurazioni, fondi*

*pensioni, ecc. ovvero che le stesse chiedano direttamente tale certificato a ANPR, senza coinvolgere il cittadino interessato".* **Pensionato del Friuli Venezia Giulia**

*Estensione dello strumento di autocertificazione di stati, qualità personali e fatti in possesso alle P.A. anche nei rapporti tra privati. L'acquisizione da parte del privato ricevente le informazioni oggetto delle dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47 DPR 28 dicembre 2000 n.445, nonché tutti i dati e i documenti che siano in possesso delle pubbliche amministrazioni, previa autorizzazione, da parte del privato dichiarante, all'accesso agli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti avverrà con accesso motivato e identificato ad un servizio di consultazione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente analogo a quanto già previsto dall'Agenzia del Territorio per i possedimenti.* **Dipendente pubblico dell'Emilia-Romagna**

#### 1.4. Accedere ai dati già comunicati in precedenza

Ulteriori storie di complicazione relative alla richiesta ripetuta di dati da parte delle amministrazioni riguardano i casi in cui i cittadini devono contattare più volte lo stesso ufficio per ottenere la stessa prestazione oppure comunicare più volte, allo stesso ufficio, informazioni già fornitegli in precedenza.

*Prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite RECUP. Migliorare il servizio di prenotazione rendendolo maggiormente automatico, magari con la lettura automatica tramite smartphone della prescrizione medica. Inutile poi la richiesta di inserimento del codice fiscale e dei propri dati per chi entra con accesso autenticato/SPID. Attualmente anche se si inseriscono a mano tutti i dati, si viene richiamati qualche giorno dopo da un operatore che richiede nuovamente tutte le informazioni, e spesso se non ci si trova a casa o in ufficio si deve rinviare la chiamata e passano ulteriori giorni.* **Dipendente pubblico del Lazio**

In questo caso, i partecipanti chiedono che sia l'amministrazione a recuperare le informazioni già ottenute e non il cittadino a doverle comunicare nuovamente quando non sono mutate.

## I PRIMI INTERVENTI

### LE PROPOSTE DEI CITTADINI GIÀ DIVENTATE LEGGE

L'analisi in tempo reale delle segnalazioni ha consentito di formulare alcune proposte normative urgenti che rispondono alle priorità emerse dalle storie e dalle idee pervenute alla consultazione.

#### Once only: l'amministrazione non chiede quello che già conosce

Con il decreto "Rilancio" sono state adottate, all'articolo 264, nuove misure che rispondono alla domanda di fondo venuta dalla consultazione, ossia la necessità di assicurare che le amministrazioni non chiedano più quello che già sanno. È ormai indispensabile un cambiamento di paradigma, non solo per l'emergenza, ma anche per contribuire a far ripartire l'Italia. I principi introdotti nel nostro ordinamento da oltre vent'anni devono essere applicati in modo inderogabile.



Cosa prevede l'articolo 264 del decreto legge n. 34 del 2020:

- **Tutta la documentazione richiesta per l'accesso ai benefici è sostituita dall'autocertificazione o viene acquisita d'ufficio.** La verifica dei requisiti per l'accesso deve essere effettuata anche ex post attraverso i controlli o l'acquisizione d'ufficio dei dati. Massima semplificazione: l'amministrazione si fida dei cittadini; allo stesso tempo, per impedire che qualche "furbo" approfitti dell'autocertificazione, oltre alle sanzioni penali e alla decadenza del beneficio, si prevede il divieto per due anni di accedere ad agevolazioni, finanziamenti o benefici. Le sanzioni penali in caso di falso vengono, altresì, aumentate da un terzo alla metà.
- **Vietato chiedere dati che la PA già conosce nell'ambito delle verifiche, delle ispezioni e dei controlli, comunque denominati, sulle attività dei privati:** le amministrazioni pubbliche non richiedono l'esibizione o la produzione di atti, documenti e informazioni in possesso della stessa o di altre amministrazioni. Si prevede la nullità delle sanzioni disposte nei confronti dei privati per omessa esibizione di documenti già in possesso dell'amministrazione procedente o di altra amministrazione pubblica.

### Assicurare l'interoperabilità delle banche dati per i controlli e l'acquisizione d'ufficio

Assicurare l'interoperabilità delle banche dati è la condizione per realizzare "once only": il principio esiste da vent'anni, ma la novità prevista dal dl rilancio è l'individuazione degli strumenti operativi per renderlo effettivo.

Lo strumento, introdotto attraverso modifiche al CAD, è semplice: le amministrazioni devono, entro 120 giorni, predisporre degli accordi per assicurare l'interoperabilità delle proprie basi dati, a partire da quelle più rilevanti, ossia le "Basi dati di interesse nazionale" (solo per citare le principali: Anagrafe Tributaria, ANPR, Anagrafe nazionale popolazione residente, Catasto, Casellario Giudiziale, Registro delle Imprese ecc.). Gli accordi individuano i dati e le relative modalità di accesso per le altre pubbliche amministrazioni: l'adesione all'accordo e l'accesso ai dati necessari può avvenire in modo semplice e immediato. In questo modo, le amministrazioni potranno più agevolmente effettuare i controlli sulle autocertificazioni e acquisire d'ufficio dati e documenti.

### DALLE PROPOSTE DEI CITTADINI ALLE SEMPLIFICAZIONI IN CANTIERE

Tra le altre semplificazioni in cantiere vi sono:

- l'estensione dell'autocertificazione alle banche e alle assicurazioni, che deve essere realizzata garantendo a questi soggetti l'accesso alle banche dati per i controlli, attraverso apposite modifiche al testo unico della documentazione amministrativa (DPR. n. 445 del 2000);
- l'estensione dell'utilizzo di SPID, che consentirà di svilupparne tutte le potenzialità anche in termini di modulistica precompilata.

### LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

Le norme sono importanti, ma non bastano: è importante la loro implementazione. Per questo, l'attuazione delle disposizioni in materia di interoperabilità delle banche dati sarà un tema centrale della nuova Agenda per la semplificazione: le indicazioni specifiche contenute nelle segnalazioni saranno oggetto di ulteriori approfondimenti in vista della predisposizione dell'Agenda.



## 2. PROCEDURE, SERVIZI E PAGAMENTI NON DIGITALIZZATI

Una seconda problematica segnalata, che tocca trasversalmente cittadini e imprese in diversi settori di attività, è l'insufficienza della digitalizzazione nel rapporto con le amministrazioni pubbliche. I partecipanti raccontano storie di complicazioni relative al completamento dell'iter di diverse domande (per esempio, i pagamenti, la ricezione di comunicazioni dagli uffici pubblici o l'invio di domande e documentazione, informazioni da comunicare, la marca da bollo ecc.) e richiedono che siano intraprese **azioni di semplificazione che rendano completamente digitali le singole procedure e i servizi**, o che prevedano di digitalizzare almeno alcuni dei passaggi più farraginosi.

Tra le procedure e obblighi segnalati ci sono il cambio di residenza, il rilascio o rinnovo del passaporto e della patente di guida, anche per le persone in condizioni di maggiore fragilità, i cambi di residenza, la risposta alle chiamate pubbliche per posizioni a cui si accede con la licenza media e il pagamento delle addizionali comunali e regionali.

### 2.1. Unificare e digitalizzare i pagamenti connessi al rilascio della patente o al passaporto

Richiedere il rilascio o il rinnovo della patente di guida è un adempimento che tocca molte persone. Diversi partecipanti alla consultazione raccontano gli ostacoli di queste procedure rimarcando i fastidi dovuti alla necessità di effettuare, in particolare, più pagamenti con forme diverse e non digitalizzate. La soluzione proposta da chi ha segnalato le problematiche relative alla patente è di prevedere che i pagamenti siano unificati e digitalizzati, in modo che le persone non debbano più spostarsi da un posto all'altro.

*Rinnovo della patente: costretto ad andare in ufficio postale per fare due versamenti distinti di pochi euro (non possibile usare neanche sistemi di home banking). Abilitare tutti i pagamenti per rinnovo patente (e anche rilascio a questo punto) con PagoPA. Dipendente privato del Veneto*

*Devo richiedere il Permesso internazionale di guida (la cosiddetta Patente internazionale). La procedura è la stessa di 15 anni fa, ovvero: riempire un modulo, pagare due bollettini postali, acquistare una marca da bollo, preparare due fototessere, di cui una autenticata, e la fotocopia fronte/retro della patente. Poi fare due file allo sportello, una per presentare la domanda ed una per ritirare la patente. Tra la prima e la seconda, nel 2005, bisognava far passare tre settimane (nel mio comune, non so altrove).*

*[...] Basta un modulo on-line, accessibile con SPID, per scegliere la versione (Convenzione di Ginevra 1949 / Vienna 1968). Poiché il termine di validità del Permesso non eccede quello della patente, la fotografia può essere quella depositata. Pagamento on-line con carta di credito, o con bonifico bancario. Il pagamento deve essere unico per l'intero importo. Dipendente pubblico della Toscana*

*Quando un cittadino ha necessità di avere informazioni relative al conseguimento o al rinnovo delle patenti di guida, non riesce mai ad avere notizie corrette su come procedere senza dover incorrere in altri inconvenienti come ad esempio un bollettino da pagare e che nell'informazione ricevuta, non è stato indicato. Inoltre il cittadino nel caso di rinnovo, deve presentarsi alla motorizzazione cercando un modulo da compilare e firmare. Oppure poi deve uscire per recarsi all'Ufficio postale per pagare il bollettino postale. Visto che siamo nell'era*

*tecnologica, perché non permettere ai cittadini provvisti di posta certificata di poter inoltrare documenti senza dover metterli in condizione di fargli perdere una giornata lavorativa [...]. Questo sistema aiuterebbe molto anche le persone affette da diverse disabilità che con le loro difficoltà, non potranno effettuare i diversi spostamenti. Pensionato delle Marche*

Le stesse difficoltà sono riscontrate per il rilascio del passaporto: mancanza di pagamenti online e uso non sufficiente della digitalizzazione. La complicazione segnalata consiste soprattutto nel fatto di dover effettuare un pagamento esclusivamente mediante bollettino postale (non sono ammesse altre modalità di pagamento e non è possibile pagare online).

*Per richiedere il passaporto è necessario sia acquistare una marca da bollo sia pagare un bollettino postale (non pagabile in alcun modo online), dopodiché presentare la stampa firmata di una documentazione compilata online. Entrambi i pagamenti andrebbero migrati su pagopa. La procedura, previa autenticazione con SPID, dovrebbe essere informatizzata, recandosi presso gli uffici di P.S. solo per una veloce rilevazione delle impronte digitali. La firma autografa potrebbe inoltre essere importata dal sistema CIE o dalle patenti. Studente della Liguria*

## 2.2. Consentire di rispondere online alle chiamate pubbliche per profili a cui si accede con la licenza media

Nel rispetto dei principi generali che regolano le modalità di assunzione presso la pubblica amministrazione per i profili a cui si accede con la licenza media, le Regioni hanno stabilito procedure e misure di dettaglio. I centri dell'impiego di alcune Regioni non consentono di partecipare alla selezione telematicamente.

*Per partecipare alle chiamate pubbliche ex art.16 per disoccupati presso il Centro per l'Impiego, attualmente occorre recarsi personalmente ogni volta che si vuole aderire alla chiamata munito di documento d'identità e modello isee più altro documento eventualmente richiesto. Sugerirei, per evitare l'afflusso di disoccupati allo sportello del centro per l'impiego con tutti i disagi che ciò comporta (spese dei mezzi pubblici per raggiungere il centro per l'impiego che un disoccupato non ha, spostamenti in città, code allo sportello, ripetizione di richiesta di documenti già forniti precedentemente al Centro per l'Impiego, etc.), di poter effettuare l'adesione alla chiamata pubblica tramite il computer di casa. Cittadino in cerca di occupazione della Liguria*

## 2.3. Completare la digitalizzazione dell'imposta di bollo

L'imposta di bollo per i documenti rilasciati dalle pubbliche amministrazioni può essere pagata dai cittadini telematicamente attraverso i servizi di pagamento del Sistema pagoPA, ma spesso c'è la necessità "di dover compilare un atto di notorietà per specificare il numero della marca utilizzata nel processo digitale".

*L'imposta di bollo deve essere compresa negli oneri della pratica, sarà poi la pubblica amministrazione che gestirà il flusso. Una volta era antipatico andarle a comperare dal tabaccaio oggi siamo arrivati al paradosso di dover compilare un atto di notorietà per specificare il numero della marca utilizzata nel processo digitale. Libero professionista delle Marche*

## 2.4. Migliorare l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC)

Situazioni di paradosso sono segnalate anche relativamente alla posta elettronica certificata (PEC), che non sempre assicura, per i partecipanti, una piena digitalizzazione delle procedure. Alcune storie raccontano di come, a volte, la PEC si sovrapponga ai passaggi che non sono stati eliminati e debbono essere svolti necessariamente di persona.

*So che è già attiva la possibilità di effettuare cambi anagrafici tramite pec ma la mia esperienza è stata molto negativa: nel mio caso gli operatori comunali sono stati molto ostici e per rendere effettivo il cambio di residenza mi sono dovuto recare personalmente in ufficio perché le mail e le pec non vengono lette. Dipendente privato della Campania*

*Salve. Sono titolare di una snc. Ci è stato chiesto di aprire una PEC a nome della società. Vorrei che tutte le comunicazioni che riguardano la pubblica amministrazione facessero fede a quell'indirizzo. Invece riceviamo ancora tasse, tributi comunali e multe nella casella postale, spesso in ritardo o con l'obbligo del ritiro in posta. Non ha senso. Imprenditore della Lombardia*

## I PRIMI INTERVENTI

### DALLE PROPOSTE DEI CITTADINI ALLE SEMPLIFICAZIONI IN CANTIERE

Imprimere una accelerazione al processo di digitalizzazione dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini è un impegno prioritario del Governo, reso ancora più urgente dall'emergenza COVID-19.

Tra le proposte in cantiere in vista del prossimo "decreto semplificazione" vi sono:

- la generalizzazione dell'uso di SPID;
- lo sviluppo dei pagamenti telematici;
- la diffusione della app IO (l'app dei servizi pubblici);
- lo sviluppo del domicilio digitale;
- le notifiche telematiche.

Inoltre, sulle proposte puntuali dei cittadini è stata avviata un'istruttoria con le amministrazioni interessate.

### LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

L'insieme delle segnalazioni pervenute è sottoposto al tavolo dell'Agenda per la semplificazione, che avrà una linea di attività dedicata all'attuazione dei processi di digitalizzazione dei rapporti tra amministrazione e cittadini.

### 3. SCARSA CHIAREZZA DELLE REGOLE E DELLE PROCEDURE

Alcune segnalazioni fanno riferimento alle difficoltà che cittadini e imprese incontrano nel capire quali sono i passaggi necessari per lo svolgimento delle diverse procedure (come fare, per esempio, per richiedere un'autorizzazione o un beneficio, rinnovare un documento ecc.) dato che non sempre è facile individuare l'ufficio responsabile o il ruolo di ciascuna delle amministrazioni coinvolte. Inoltre le informazioni disponibili sono spesso frammentarie o incomplete.

*Il problema più grande della PA è il tempo sprecato a leggere ... ovvero la dispersione delle informazioni pubbliche. **Imprenditore della Lombardia***

*Qualche mese fa ho richiesto presso la sede del Municipio la carta di identità elettronica per mia figlia. Mi sono resa conto che il pin della CIE viene rilasciato in due parti: alla richiesta ed al ritiro della carta. Allora mi sono ricordata che quando ho richiesto la mia carta d'identità elettronica non mi era stata rilasciata la prima parte del pin ma solo la seconda [...]. Ho dovuto parlare con tantissime persone [...] ed alla fine la mia richiesta è stata accolta. Dopo circa un mese ho avuto il duplicato del mio pin [...]. Dal lato dei cittadini però, sarebbe utile trovare pubblicate sui siti istituzionali le procedure da seguire (nelle cosiddette FAQ) in caso di smarrimento del pin ecc. così da mettere i cittadini in condizione di sapere come risolvere un problema se l'amministrazione di riferimento non è in grado di dare una risposta. **Cittadina del Lazio***


*Avvisi di accertamento che spiegano, con mille riferimenti normativi, che confondono. Dire esattamente e chiaramente cosa bisogna fare per regolarizzare eventuali errori, in modo che chiunque possa capire. **Dipendente pubblico del Lazio***

## I PRIMI INTERVENTI

### LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

La semplificazione del rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione richiede prima di tutto una "semplificazione del linguaggio", che vuol dire maggiore chiarezza, completezza e disponibilità delle informazioni necessarie per accedere ai servizi o interagire con le PA.

Da tempo nell'ordinamento italiano è sancito il principio di "chiarezza delle informazioni" che devono essere fornite al cittadino da parte delle pubbliche amministrazioni, in particolare per garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato, per facilitare l'accesso ai servizi e agli atti, per conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza e per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi (legge 7 giugno 2000, n. 150).



Questi principi sono stati rafforzati dall'attenzione posta ai siti web delle PA (vedi anche il Codice dell'amministrazione digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82) che ha sancito il diritto dei cittadini ad accedere a tutti i processi e le informazioni di cui l'Amministrazione dispone in maniera semplice e chiara, riducendo così le asimmetrie informative e facilitando la fruizione di servizi online.

Rendere concreti questi principi è obiettivo e impegno rilevante per tutte le amministrazioni pubbliche e sarà anche uno degli obiettivi della nuova Agenda per la semplificazione.

## 4. TEMPI DELLE PROCEDURE TROPPO LUNGHI

L'incertezza o l'eccessiva lunghezza dei tempi necessari per ottenere un documento, un'autorizzazione o un titolo abilitativo, o – in generale – per la conclusione di una procedura è un ulteriore problema segnalato dai partecipanti alla consultazione.

*Il problema è relativo ai tempi di attesa per ottenere una nuova patente di guida quando la si smarrisce.*  
**Imprenditore dell'Abruzzo**

*Aprire un asilo nido è un processo lungo e incerto [...]. Le procedure sono lunghe e costose, perché nel frattempo che tutte le strutture coinvolte (comune, ASL, commissioni di pertinenza, etc) si mobilitano con sopralluoghi e relazioni, gli affitti dei locali e tutte le altre spese corrono.*

*Le commissioni tecniche per ogni sopralluogo hanno 60 giorni per presentare rilievi all'imprenditore che deve provvedere. Una volta ultimati i lavori l'imprenditore richiede un altro sopralluogo che l'ente fa entro 60 gg al termine dei quali lo stesso ente può fare nuovi rilievi anche del tutto nuovi, non segnalati nei sopralluoghi precedenti.*

*Ragion per cui è più che probabile, come ci è successo, di dover impiegare più di 6 mesi per ottenere un'autorizzazione, poi ottenuta a seguito di tante piccole modifiche minori richieste dalla commissione tecnica, che avrebbero potute essere segnalate già nel primo sopralluogo.* **Imprenditrice delle Marche**

*L'art. 8 del DPR 160 del 7/9/2010 dispone la possibilità per l'impresa di proporre un nuovo progetto in "Variante Urbanistica" convocando una apposita Conferenza di Servizi a cura del SUAP. Questo rivoluzionario strumento di accelerazione dei tempi delle procedure per realizzare idee e iniziative imprenditoriali anche di notevole impatto produttivo però, trova inaspettati impedimenti proprio nel testo lacunoso della norma.* **Dipendente pubblico della Basilicata**

## I PRIMI INTERVENTI

### DALLE PROPOSTE DEI CITTADINI ALLE SEMPLIFICAZIONI IN CANTIERE

La riduzione e la certezza dei tempi effettivi di conclusione delle procedure rappresentano un obiettivo di fondo delle misure urgenti di semplificazione allo studio in vista del prossimo decreto semplificazione.

Tra le misure allo studio:

- l'introduzione della misurazione dei tempi effettivi di conclusione delle procedure;
- l'adozione di disposizioni che rendono più cogenti i termini entro i quali le amministrazioni devono rilasciare le autorizzazioni e gli atti di assenso e in tutti i casi in cui c'è la conferenza di servizi.

## LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

Per generare un cambiamento strutturale, che va avviato tempestivamente e può dare risultati a regime nel medio periodo, è essenziale responsabilizzare ulteriormente le singole amministrazioni puntando su:

- incentivi reputazionali (ranking tra amministrazioni con un rapporto periodico che evidenzia i risultati conseguiti in termini di tempi), che possono essere assunti a pieno titolo tra gli obiettivi prioritari della valutazione della dirigenza, a partire dal prossimo atto di indirizzo.
- un sistema di apprendimento sulle migliori pratiche di gestione dei procedimenti;
- la promozione e la verifica dell'attuazione di istituti di semplificazione, quali il silenzio assenso tra amministrazioni, la conferenza di servizi ecc. e la rimozione degli ostacoli all'operatività degli sportelli unici, sviluppando l'interoperabilità dei sistemi informativi e il coinvolgimento di tutte le amministrazioni interessate.

Si tratta di azioni trasversali da inserire nell'Agenda e da condividere tra Stato Regioni e autonomie.



## 5. TROPPI TITOLI ABILITATIVI E ADEMPIMENTI IN EDILIZIA

Come già visto nei precedenti paragrafi, i contributi che hanno formulato segnalazioni in relazione a specifiche procedure si riferiscono, in molti casi, a problematiche comunque trasversali, come la digitalizzazione o la richiesta di informazioni già in possesso della PA. Alcune segnalazioni hanno tuttavia descritto complicazioni specifiche del settore dell'edilizia, non riconducibili a problematiche trasversali. Tali contributi si riferiscono, per esempio, all'esistenza di troppi titoli abilitativi, alle complicazioni e incertezze legate ai lavori di costruzione e ristrutturazione o alla necessità, per professionisti e imprese, di districarsi tra le differenze di obblighi esistenti tra Comuni.

*Il Testo Unico per l'Edilizia (DPR 380/01) prevede cinque diverse forme di presentazione di pratiche edilizie: Attività libera, CILA, SCIA, SCIA Alternativa, Permesso di Costruire. A fronte di informazioni da fornire all'Amministrazione praticamente identiche e di tempistiche uguali o simili ad esclusione del Permesso di Costruire, da un punto di vista tecnico resta un mistero la diversa modalità di presentazione. Il rischio è che se si presenta una pratica ad esempio con una CILA, ma invece doveva essere consegnata una SCIA, si rischia, solo ed esclusivamente per una diversa modulistica consegnata, di eseguire lavori abusivi in quanto non realizzabili con la modalità prescelta. **Libero professionista della Campania***

*[...] Tutto questo è inutile se per presentare un progetto basta un giorno, quanto per capire cosa si può realizzare ci vogliono due anni!!!! Basti pensare che ogni comune ha un suo regolamento edilizio (ovvero una brutta copia di qualche altro regolamento del comune vicino, per nulla aggiornato, con articolo che contrastano tra loro). Ciò significa che in Italia ci sono la bellezza di oltre 8.000 regolamenti edilizi!!!!!! Il regolamento edilizio-tipo approvato è inutile, soprattutto per le regioni a statuto speciale. **Libero professionista della Sardegna***

*Nel Testo Unico per l'Edilizia (DPR 380/01) sono riportate le definizioni delle tipologie di interventi (peraltro mutate dalla Legge 457/78) e cioè la manutenzione ordinaria, straordinaria, risanamento conservativo, restauro, ristrutturazione e nuova costruzione. Tali differenziazioni, il cui confine è sempre molto labile, da quello che sono riuscito a capire in trentatré anni di esperienza sul campo, servono solo per differenziare l'entità del contributo di costruzione. **Libero professionista della Campania***

### I PRIMI INTERVENTI

#### DALLE PROPOSTE DEI CITTADINI ALLE SEMPLIFICAZIONI IN CANTIERE

Il bonus introdotto dal decreto "Rilancio", che si aggiunge a quelli già esistenti in materia edilizia, può essere un importante volano per la ripresa dell'edilizia, ma va accompagnato da una sistematica opera di semplificazione. Sarebbe un paradosso che i cittadini avessero difficoltà ad utilizzare il Bonus a causa

delle complicazioni delle procedure in edilizia, perdendosi in una miriade di pratiche burocratiche. Per questo è allo studio un pacchetto di interventi di semplificazione, che tiene conto anche delle segnalazioni pervenute alla consultazione.

Oggi, spesso, è molto più complicato e costoso, in termini di adempimenti burocratici, ristrutturare edifici esistenti, che costruirne di nuovi. L'obiettivo a cui si sta lavorando è quello di rimuovere gli ostacoli burocratici allo sviluppo della rigenerazione urbana per consentire significativi interventi sul patrimonio edilizio esistente, per migliorare le prestazioni energetiche e di sicurezza antisismica degli edifici, agevolando gli interventi di ristrutturazione, manutenzione straordinaria, demolizione e ricostruzione.

Sono allo studio modifiche al Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia, di cui al DPR n. 380 del 2001, con lo specifico obiettivo di realizzare le condizioni normative indispensabili per promuovere interventi diffusi di recupero e di qualificazione al fine di:

- ridurre la complessità e i tempi di esame delle relative pratiche;
- creare nuove opportunità di operare sugli edifici che non presentino un valore storico artistico o testimoniale e che siano caratterizzati da una scadente qualità architettonica e da insufficienti requisiti energetici, di sicurezza sismica, igienico sanitari ecc.

## LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

I temi della semplificazione in materia edilizia e della operatività degli sportelli unici in materia di edilizia e di attività produttive saranno posti al centro della nuova Agenda per la semplificazione e dell'azione coordinata tra Regioni e autonomie locali.

## 6. ADEMPIMENTI ECCESSIVI

Diverse segnalazioni mettono in luce l'esistenza di adempimenti onerosi o sproporzionati rispetto all'oggetto della richiesta che si fa all'amministrazione e la necessità di recarsi presso diversi uffici per una stessa pratica.

*Attualmente i protestati che hanno pagato, trascorso un anno dalla data del protesto), per cancellarsi dal registro informatico dei protesti devono recarsi in due uffici:*

- prima in tribunale (volontaria giurisdizione) dove presentano istanza di riabilitazione;
  - una volta ottenuto il decreto del presidente del tribunale, lo portano in camera di commercio e presentano una nuova domanda per ottenere la cancellazione definitiva dal registro dei protesti.
- Si paga sia in tribunale sia in CCIAA. Dipendente pubblico del Veneto*

*Mio figlio prende lo stesso farmaco (antiepilettico) da oltre 10 anni e dovrà prenderlo per tutta la vita. Deve andare dal medico di base per ripetere periodicamente la ricetta. dare una validità almeno annuale alla ricetta. Dipendente pubblico del Lazio*

*Nella PA si emettono provvedimenti di impegno di spesa per pochi euro e la maggior parte delle volte questi adempimenti sono richiesti da altre PA. quando non è economicamente conveniente per una PA richiedere ad un'altra PA l'erogazione di pochi euro, le rispettive partite a credito o a debito si considerino di fatto compensate; non è economicamente conveniente emettere atti per versare somme fino a 50 euro. Dipendente pubblico delle Marche*

*Segnalo che le pubbliche amministrazioni, locali e non, [...] richiedono ai cittadini di rilasciare dichiarazioni sostitutive del casellario giudiziale in materia di concorsi pubblici per il pubblico impiego. [...] In particolare, tramite i modelli prestampati da compilare – allegati ai rispettivi bandi e pare forniti alle singole amministrazioni dal Ministero competente – [...] i candidati sono sempre invitati ad indicare tutte le iscrizioni esistenti nel casellario come, ad esempio, gli eventuali provvedimenti di patteggiamento, le sentenze con beneficio di non menzione e addirittura quelle con intervenuta riabilitazione o con reati estinti. Libero professionista del Veneto*

## I PRIMI INTERVENTI

### DALLE PROPOSTE DEI CITTADINI ALLE SEMPLIFICAZIONI IN CANTIERE

Per quanto concerne i malati cronici, l'art. 26 del decreto legge n. 90 del 2014 prevede che, per le patologie croniche individuate dagli appositi regolamenti, il medico può prescrivere un massimo di sei pezzi per ricetta, purché già utilizzati dal paziente da almeno sei mesi. In tal caso, la durata della prescrizione non può comunque superare i 180 giorni di terapia.

La proposta di semplificazione attualmente allo studio prevede di elevare il numero massimo dei pezzi a dodici per ricetta, quindi con una durata massima della terapia di 360 giorni. Naturalmente l'opzione sul numero massimo dei pezzi e sulla durata sarebbe una facoltà rimessa alla valutazione del medico,

che è in grado di valutare i casi di effettiva necessità. Tale intervento agevola quei malati cronici che prendono lo stesso farmaco per anni e allo stesso tempo evita un inutile affollamento degli studi medici.

Le altre segnalazioni sono in istruttoria con le amministrazioni competenti.

## LE INDICAZIONI PER L'AGENDA PER LA SEMPLIFICAZIONE

Ridurre gli adempimenti eccessivi, inutili o troppo onerosi costituisce uno degli obiettivi di fondo dell'azione del Dipartimento della Funzione e delle attività coordinate tra Governo, Regioni ed enti locali, che verranno realizzate attraverso l'Agenda per la Semplificazione, che individuerà obiettivi, risultati attesi, tempi per realizzarli e responsabilità. Tutte le segnalazioni saranno approfondite con le amministrazioni competenti per individuare gli strumenti di semplificazione più adeguati a risolvere le complicazioni.

## CHI HA PARTECIPATO ALLA CONSULTAZIONE

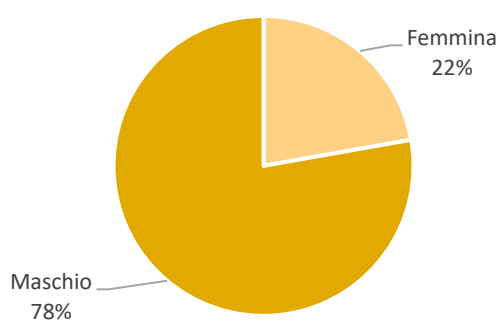
Le segnalazioni provengono da un totale di 103 cittadini e imprese che hanno partecipato alla consultazione attraverso la piattaforma ParteciPa ([www.partecipa.gov.it](http://www.partecipa.gov.it)). La consultazione ha previsto la raccolta di storie di complicazione burocratica e di proposte di semplificazione mediante un questionario articolato in tre parti:

1. *Il problema e la tua proposta.* In questa sezione era possibile descrivere il problema o la storia di complicazione e, eventualmente, presentare un'idea o una proposta di semplificazione;
2. *I principali problemi di complicazione burocratica.* In questa sezione era possibile segnalare quali sono le problematiche di carattere generale più importanti da affrontare;
3. *Altre informazioni.* In questa sezione erano richieste alcune informazioni generali su chi risponde (occupazione, regione di residenza ecc ...), utili a meglio contestualizzare i contributi.

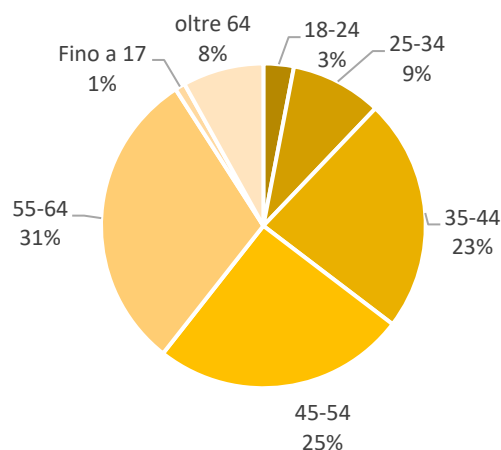
Quattro dei 103 partecipanti hanno inviato il proprio contributo ricorrendo alla mail [partecipa@governo.it](mailto:partecipa@governo.it) e hanno segnalato contestualmente più complicazioni e idee di risoluzione<sup>1</sup>.

In sintesi, i partecipanti sono in larga parte uomini, di età compresa tra i 45 e i 64 anni, occupati nel settore privato (nel complesso, 47% a fronte del 34% di dipendenti pubblici), di elevata istruzione ed equamente distribuiti tra le aree geografiche (fatta eccezione per le isole).

Graf. 1. Distribuzione dei partecipanti per sesso

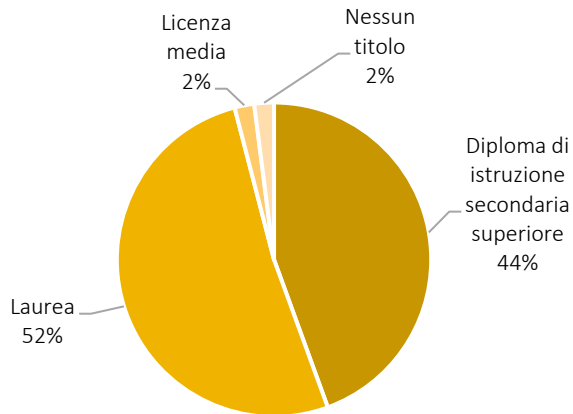


Graf. 2. Distribuzione dei partecipanti per età

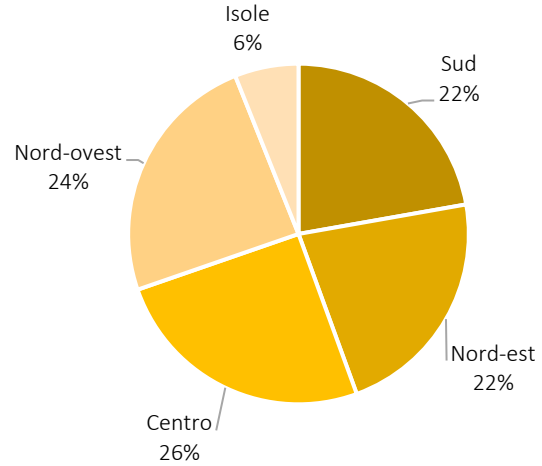


<sup>1</sup> La mail è stata messa a disposizione di quanti non volessero iscriversi alla piattaforma ParteciPa, condizione necessaria per compilare i questionari. Per i rispondenti che hanno risposto via mail non sono disponibili le informazioni socio-demografiche relative alla sezione 3 del questionario.

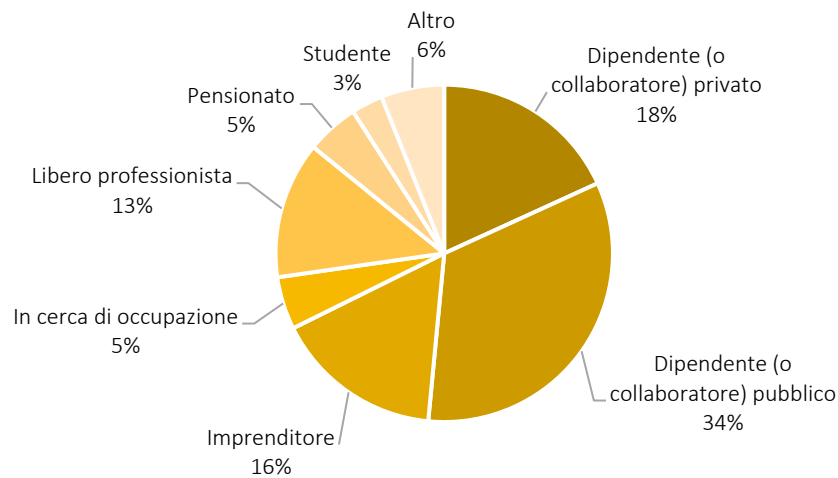
**Graf. 3. Distribuzione dei partecipanti per titolo di studio**



**Graf. 4. Distribuzione dei partecipanti per area geografica di provenienza**



**Graf. 5. Distribuzione dei partecipanti per occupazione**



## I problemi generali della burocrazia

Oltre a raccontare storie di complicazione e a proporre idee di semplificazione, i partecipanti alla consultazione hanno potuto selezionare, tra alcune voci predefinite fornite dal questionario, le complicazioni generali più importanti da affrontare. In linea con quanto emerso dai racconti, le risposte fornite a questa domanda indicano che i problemi con cui più spesso si trovano a combattere cittadini e imprese sono legate innanzitutto alla scarsa digitalizzazione e alle richieste frequenti di dati già in possesso dell'amministrazione.

Graf. 6. I problemi generali della burocrazia selezionati dai partecipanti alla consultazione

