



## **CAUSA COVID, LE CODE AGLI SPORTELLI PUBBLICI SONO IN CALO**

Al Covid almeno una cosa "positiva", si fa per dire, dobbiamo riconoscergliela: in questi ultimi anni è stato "determinante" nel ridurre le file agli sportelli pubblici. Secondo un'elaborazione dell'Ufficio studi della CGIA su dati Istat, infatti, tra il 2019 e il 2021 il numero di cittadini che ha dichiarato di aver atteso più di 20 minuti davanti al bancone dell'ufficio anagrafe è sceso del 9,2 per cento, presso quello di una ASL, invece, del 17,5 per cento. Idealmente, chi si è recato dopo due anni nel proprio ufficio anagrafe ha davanti a sé tre persone in meno, per prenotare una visita e/o una prestazione di laboratorio presso l'azienda ospedaliera, invece, la coda si è ridotta di 10 persone (vedi Tab. 1).

Ovviamente, secondo l'Ufficio studi della CGIA, queste contrazioni sono, in massima parte, riconducibili al fatto che con la pandemia quasi tutti gli uffici delle amministrazioni comunali *front office* hanno deciso di lavorare su appuntamento. Negli ospedali, invece, a causa del Covid, gli ingressi sono stati contingentati, contribuendo a diminuire le presenze complessive. Altresì, grazie al potenziamento dei call center telefonici e dei servizi offerti attraverso il sito internet - come i pagamenti, le prenotazioni on line delle visite, delle prestazioni ambulatoriali e il ritiro dei referti/certificati - le strutture ospedaliere hanno contribuito a diminuire ulteriormente l'affluenza ai propri sportelli.

- **Solo il 28% delle amministrazioni locali consente le pratiche on line**

Secondo una recente indagine realizzata dalla Banca d'Italia<sup>1</sup>, solo il 28 per cento degli enti locali intervistati<sup>2</sup> consente agli utenti di completare on line le pratiche amministrative e, se richiesto, di effettuare il pagamento via web. Insomma, nonostante lo sforzo profuso in questi ultimi 2-3 anni, come l'introduzione del PagoPa, il grado di sofisticazione dell'offerta digitale delle amministrazioni locali rimane ancora insufficiente. Si pensi che la posta cartacea continua ad avere un utilizzo rilevante: circa l'80 per cento degli enti ne fa ancora ricorso nei rapporti con l'utenza, anche perché sono pochissimi i cittadini a possedere un indirizzo di posta elettronica certificata. Non solo, con una popolazione sempre più anziana e con poca familiarità con i prodotti tech, è evidente che il processo di digitalizzazione della PA nei confronti dei cittadini deve comunque avvenire in modo graduale.

- **La tendenza negli ultimi 30 anni**

Se analizziamo i rapporti tra cittadini e sportelli ASL, prendendo come riferimento il numero di persone che si sono recate allo sportello e i tempi di attesa oltre i 20 minuti in un periodo medio lungo<sup>3</sup>, osserviamo che a partire dal 2011 si è consumato il "sorpasso": in quell'anno le attese oltre i 20 minuti hanno superato l'affluenza degli utenti presso gli uffici amministrativi delle strutture ospedaliere. Successivamente, se le code sono continuate ad aumentare costantemente fino all'avvento della pandemia, per contro le persone che fisicamente si sono recate presso le ASL sono drasticamente diminuite (vedi Graf. 1).

---

<sup>1</sup> Eurosystema, "L'informatizzazione nelle Amministrazioni locali", Roma, gennaio 2022.

<sup>2</sup> Campione costituito da 556 enti pubblici (ASL Comuni, Province e Regioni).

<sup>3</sup> Abbiamo preso come riferimento un arco temporale che va dal 1993 al 2019, anno, quest'ultimo, pre-Covid)

Sempre nello stesso arco temporale, agli sportelli degli uffici anagrafe le cose sono andate diversamente. Se nel 1993 erano oltre 60 le persone ogni 100 abitanti che si recavano presso lo sportello e l'attesa per espletare le pratiche oltre i 20 minuti riguardava poco meno di 15 persone, quasi 30 anni dopo le persone che si sono recate in Comune sono scese a meno di 30, mentre l'attesa, nonostante l'effetto provocato dal Covid, si è attestato poco sopra la soglia dei 25 (vedi Graf. 1).

- **Ancora tempi di attesa lunghi soprattutto al Centro-Sud**

Ad eccezione del Molise, le performance di tutte le ASL stanno migliorando, anche se le situazioni più difficili caratterizzano il Centro-Sud. Nel 2021 i tempi d'attesa più lunghi si sono verificati in Campania (60,6 persone ogni 100 che si sono recate presso una struttura sanitaria hanno atteso più di 20 minuti), in Molise (65,5), in Sicilia (65,8) e, in particolar modo, in Calabria (65,9).

Le code agli uffici anagrafe, invece, si sono fatte "sentire" in particolar modo nei Comuni ubicati in Puglia (33,2 persone ogni 100 hanno denunciato di aver atteso oltre 20 minuti), Campania (34,1), in Sicilia (44,4) e, soprattutto, nel Lazio (44,9).

Tra le realtà regionali più virtuose notiamo, in entrambi i casi, il Friuli Venezia Giulia, la Valle d'Aosta e, in particolare, il Trentino Alto Adige (vedi Tab.2 e Tab.3). I ritardi e le inefficienze della nostra Pubblica Amministrazione (PA), comunque, non sono ascrivibili solo alla cattiva organizzazione della stessa. Ancorché, il processo di informatizzazione faticosi a diffondersi con successo nella nostra PA, le criticità che si verificano in certi territori vanno ricercate negli effetti che caratterizzano moltissime leggi, decreti e circolari che, spesso in contraddizione tra loro, hanno aumentato a dismisura la burocrazia, complicando non solo la vita dei cittadini e delle imprese, ma anche quella dei dipendenti pubblici.

**Tab. 1 - Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti agli sportelli della PA**

Dati ogni 100 persone >18 anni che si sono recate agli sportelli

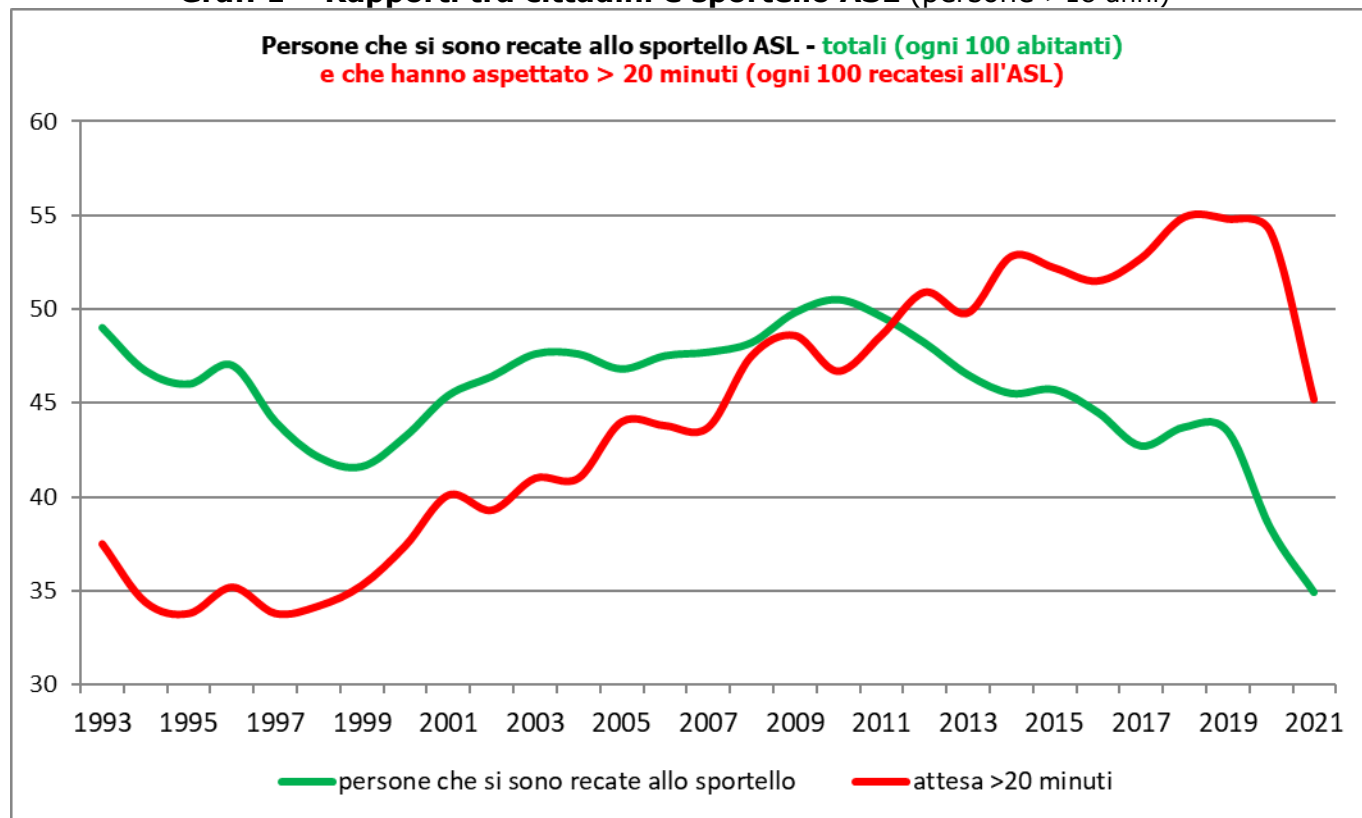
ITALIA	2019	2020	2021	Var. % 2021/2019 (2 anni)	In 2 anni di quante persone si è ridotta idealmente la fila?
ASL (*)	54,8	54,1	45,2	-17,5	-10
Anagrafe (**)	29,2	28,4	26,5	-9,2	-3

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

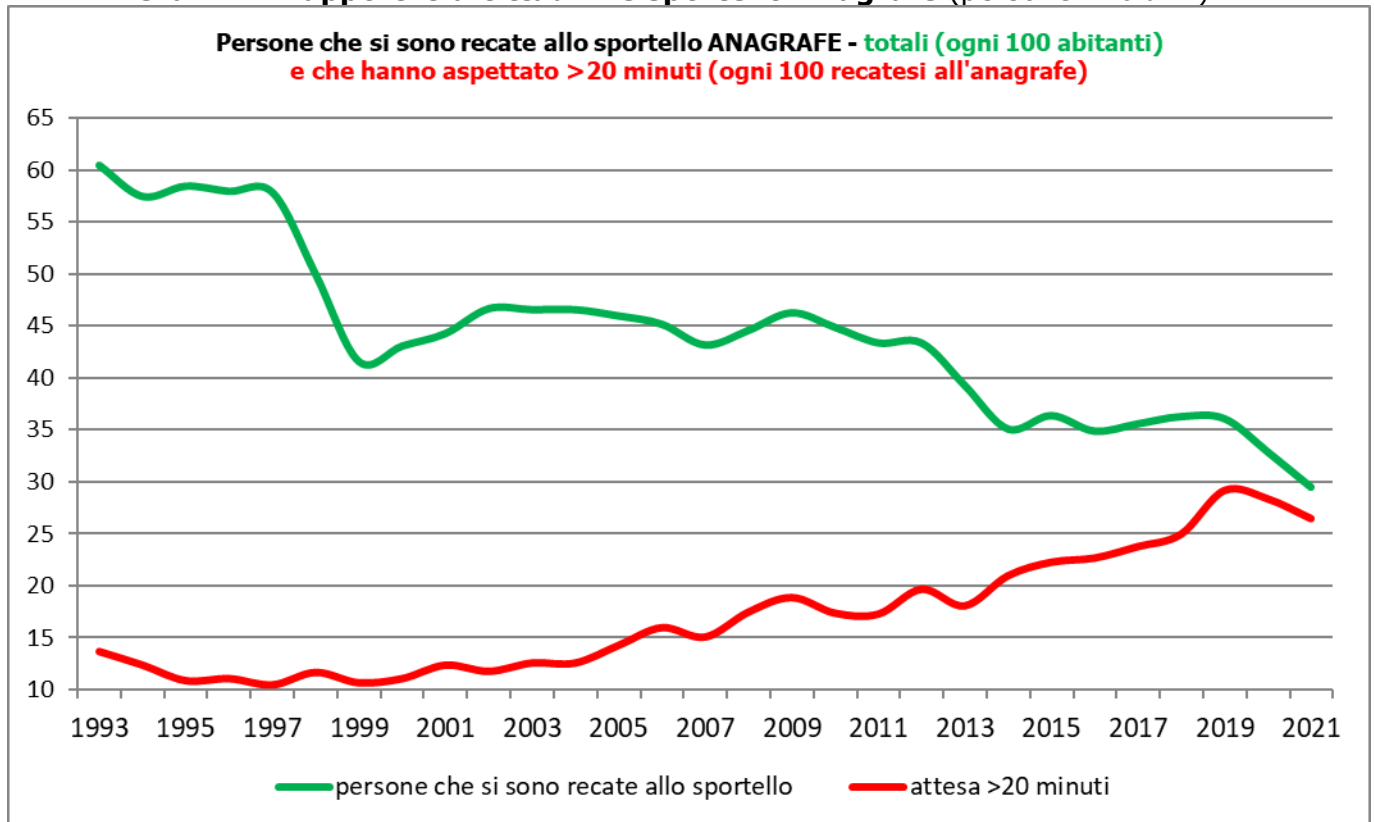
(\*) Persone che si sono recate in una ASL per prenotare una visita o un'analisi o per pratiche amministrative e che hanno atteso più di 20 minuti.

(\*\*) Persone che si sono recate negli uffici anagrafici (Comune, circoscrizione, anagrafe) per certificati, documenti, autentiche e altre pratiche e che hanno atteso più di 20 minuti.

**Graf. 1 – Rapporti tra cittadini e sportello ASL (persone >18 anni)**



**Graf. 2 – Rapporti tra cittadini e sportello Anagrafe** (persone >18 anni)



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

**Tab. 2 - Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti agli sportelli delle ASL**

Dati ogni 100 persone &gt;18 anni che si sono recate nelle ASL

Rank per anno 2021	Regioni e Aree	2019	2020	2021	Var. % 2021/2019 (2 anni)	In 2 anni di quante persone si è ridotta idealmente la fila? (se aumentata +)
1	Calabria	70,9	70,2	65,9	-7,1	-5
2	Sicilia	70,9	70,3	65,8	-7,2	-5
3	Molise	49,8	56,9	65,5	+31,5	+16
4	Campania	66,7	65,5	60,6	-9,1	-6
5	Puglia	61,5	58,8	57,2	-7,0	-4
6	Lazio	61,4	71,2	56,8	-7,5	-5
7	Basilicata	57,9	55,7	55,2	-4,7	-3
8	Sardegna	66,3	63,5	53,4	-19,5	-13
9	Abruzzo	59,9	60,5	46,2	-22,9	-14
10	Piemonte	55,6	53,6	43,2	-22,3	-12
11	Lombardia	52,0	51,9	42,4	-18,5	-10
12	Liguria	51,4	52,9	39,5	-23,2	-12
13	Toscana	51,4	49,1	39,4	-23,3	-12
14	Marche	47,7	51,1	36,8	-22,9	-11
15	Umbria	42,5	40,8	33,7	-20,7	-9
16	Veneto	41,5	40,2	30,1	-27,5	-11
17	Friuli-Venezia Giulia	44,1	33,7	29,7	-32,7	-14
18	Emilia-Romagna	46,2	39,4	28,3	-38,7	-18
19	Valle d'Aosta	33,5	28,1	27,7	-17,3	-6
20	Trentino Alto Adige	28,5	26,7	18,7	-34,4	-10
	<b>Italia</b>	<b>54,8</b>	<b>54,1</b>	<b>45,2</b>	<b>-17,5</b>	<b>-10</b>
	Mezzogiorno	65,7	64,4	59,4	-9,6	-6
	Centro	54,3	58,3	45,9	-15,5	-8
	Nord-ovest	52,9	52,3	42,2	-20,2	-11
	Nord-est	42,8	38,2	28,4	-33,6	-14

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

**Tab. 3 - Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti all'ANAGRAFE**

Dati ogni 100 persone &gt;18 anni che si sono recate agli sportelli dell'anagrafe

Rank per anno 2021	Regioni e Aree	2019	2020	2021	Var. % 2021/2019 (2 anni)	In 2 anni di quante persone si è ridotta idealmente la fila? (se aumentata +)
1	Lazio	50,0	45,9	44,9	-10,2	-5
2	Sicilia	40,1	39,2	44,4	+10,7	+4
3	Campania	31,4	30,0	34,1	+8,6	+3
4	Puglia	32,0	32,1	33,2	+3,8	+1
5	Umbria	33,1	24,1	25,9	-21,8	-7
6	Calabria	27,9	28,1	25,4	-9,0	-3
7	Piemonte	26,4	26,0	25,1	-4,9	-1
8	Sardegna	31,9	32,4	25,1	-21,3	-7
9	Basilicata	20,0	18,3	24,7	+23,5	+5
10	Molise	19,9	24,4	24,2	+21,6	+4
11	Liguria	26,5	28,3	23,8	-10,2	-3
12	Abruzzo	25,5	23,8	22,5	-11,8	-3
13	Toscana	30,5	24,6	21,7	-28,9	-9
14	Marche	22,5	28,1	21,2	-5,8	-1
15	Emilia-Romagna	20,1	21,4	19,1	-5,0	-1
16	Lombardia	25,9	25,9	18,8	-27,4	-7
17	Veneto	19,6	18,7	16,7	-14,8	-3
18	Friuli-Venezia Giulia	21,8	18,8	12,9	-40,8	-9
19	Valle d'Aosta	7,4	9,2	9,5	+28,4	+2
20	Trentino Alto Adige	11,8	12,8	9,1	-22,9	-3
	<b>Italia</b>	<b>29,2</b>	<b>28,4</b>	<b>26,5</b>	<b>-9,2</b>	<b>-3</b>
	Mezzogiorno	32,3	31,8	33,7	+4,3	+1
	Centro	39,0	35,4	33,1	-15,1	-6
	Nord-ovest	25,9	26,0	20,8	-19,7	-5
	Nord-est	19,3	19,2	16,5	-14,5	-3

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

**Note**

Dati Istat relativi all'indagine campionaria Multiscopo "aspetti della vita quotidiana" che rileva le informazioni fondamentali relative alla vita quotidiana degli individui e delle famiglie. Viene condotta dal 1993 (con l'esclusione del 2004 in cui l'indagine non è stata effettuata) e l'ultima rilevazione fa riferimento all'anno 2021. L'indagine viene eseguita su un campione di circa 25 mila famiglie distribuite in circa 800 comuni italiani di diversa ampiezza e le informazioni raccolte consentono di conoscere le abitudini dei cittadini e i problemi che essi affrontano ogni giorno e se sono soddisfatti del funzionamento di quei servizi di pubblica utilità che dovrebbero contribuire al miglioramento della qualità della vita.