



SPORTELLI PUBBLICI: PER 2,5 MILIONI DI CITTADINI CODE PIU' LUNGHE

Situazione critica soprattutto nel Mezzogiorno

Con la fine del Covid, anche i cittadini hanno ricominciato a frequentare gli uffici pubblici e, conseguentemente, i tempi di attesa agli sportelli sono tornati ad aumentare. Rispetto a prima dell'avvento della pandemia i livelli di produttività di moltissime amministrazioni pubbliche sono ancora sotto soglia. Ricordiamo che nel 2023 oltre 500 mila dipendenti pubblici erano ancora in *smart working*¹; senza contare che in questi ultimi anni è continuato ad aumentare il numero di chi è andato in pensione senza essere rimpiazzato da un nuovo assunto. Insomma, dal 2023 gli italiani sono tornati a frequentare gli uffici pubblici, ma, per tutta una serie di ragioni, questi ultimi non hanno ancora recuperato una performance ottimale. Pertanto, è riaffiorato un problema che in questi ultimi anni avevamo rimosso: nelle ASL e nei Comuni, soprattutto del Sud, le code agli sportelli sono tornate ad allungarsi e ad aspettare più a lungo sono le persone anziane.

I giovani e le persone di mezza età, infatti, patiscono meno questi disagi; con maggiori conoscenze informatiche degli over 64, sempre più

¹ Modalità di lavoro che dal 1° gennaio 2024 ai dipendenti pubblici è consentita solo in casi molto particolari.

spesso non hanno la necessità di recarsi presso gli uffici pubblici. Grazie all'utilizzo del personal computer o dello smartphone, da qualche anno possono entrare in possesso dei documenti che necessitano standosene comodamente a casa. A dirlo è l'Ufficio studi della CGIA.

- **Il Covid ha allontanato i cittadini dagli uffici pubblici**

La forte contrazione degli accessi agli uffici pubblici e la conseguente diminuzione dei tempi di attesa avvenuti tra il 2020 e il 2021 sono riconducibili al fatto che con la pandemia quasi tutti gli sportelli 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.

- **I numeri**

Tra il 2021, anno in cui ci trovavamo in piena crisi pandemica, e il 2023, primo anno post Covid, le persone che si sono recate presso una ASL sono aumentate del 12,9 per cento (+ 2.246.000 persone), mentre quelle in attesa da più di 20 minuti sono incrementate del 24,4 per cento (+1.926.000 persone). Sempre nello stesso arco temporale, coloro che hanno dovuto interfacciarsi fisicamente con l'ufficio anagrafe

del proprio comune sono aumentati del 13,4 per cento (+1.976.000 persone), mentre si è protratta l'attesa oltre i 20 minuti per il 14,1 per cento degli intervistati (+553.000 persone). Possiamo quindi stimare con buona approssimazione che nel 2023, rispetto al 2021, tra tutti i cittadini che hanno dovuto recarsi presso uno sportello pubblico (di una ASL o dell'ufficio anagrafe del comune) ed hanno aspettato più di 20 minuti, quasi 2,5 milioni (il 17,3 per cento del totale) hanno visto allungarsi i tempi di attesa ulteriormente (vedi Tab. 1).

Tab. 1 – ITALIA: numero di persone recatesi agli sportelli della PA e attese

Sportello	Utenti con almeno 18 anni	2021	2023	Var. % e Var. ass. 2023/2021 (2 anni)	
ASL (*)	recatesi alle ASL (in migliaia)	17.475	19.721	+12,9	+2.246
	di cui: con attesa > 20 minuti (in migliaia)	7.902	9.828	+24,4	+1.926
Anagrafe (**)	recatesi all'ANAGRAFE (in migliaia)	14.763	16.739	+13,4	+1.976
	di cui: con attesa > 20 minuti (in migliaia)	3.918	4.471	+14,1	+553
<i>Nr. di persone totali che hanno subito attesa presso ASL e Anagrafe > 20 minuti (in migliaia)</i>				+2.479	

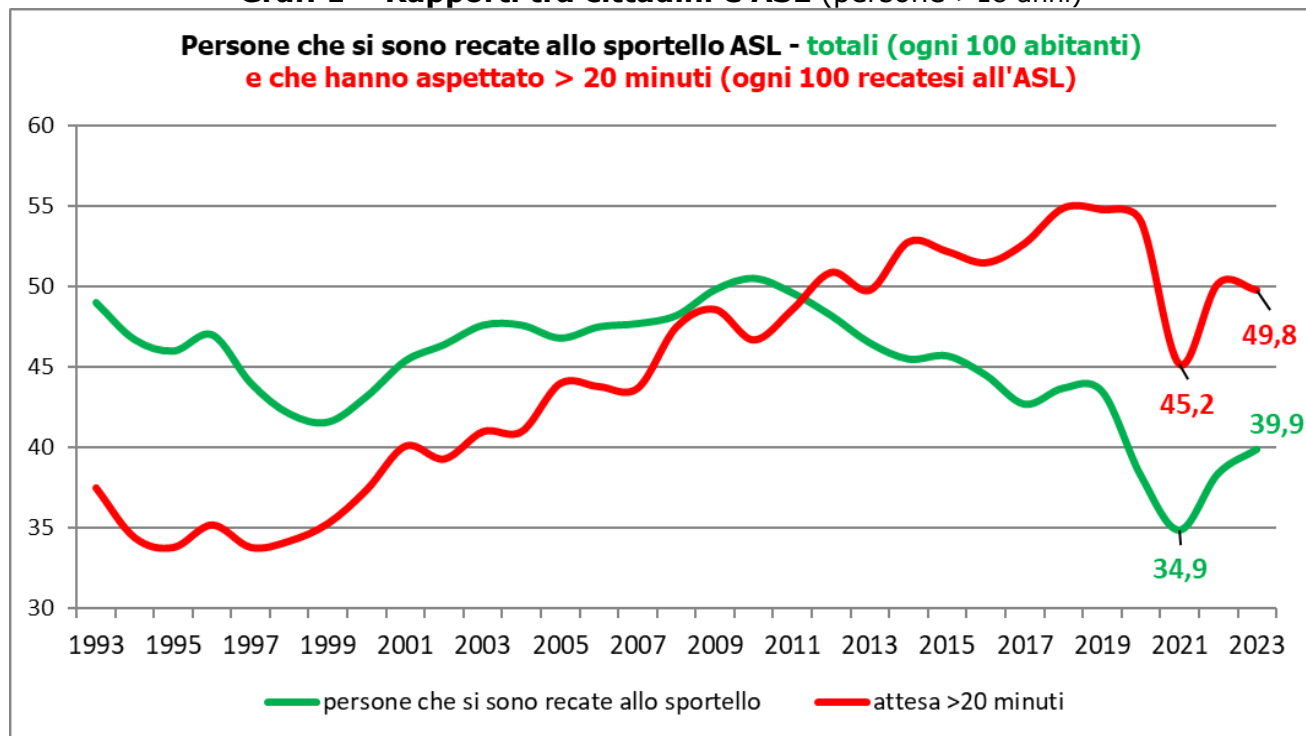
Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

(*) 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.

L'andamento degli ultimi 30 anni delle persone che si sono recate presso una ASL e hanno aspettato di fronte allo sportello più di 20

minuti sono riportati nel Graf.1. Come accennato in precedenza, è possibile constatare il crollo avvenuto nel 2020-2021 e la successiva ripresa in entrambi i casi registrata successivamente.

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



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

A livello regionale nel 2023 gli sportelli ASL più “lumaca” nell’espletare i referti e le pratiche tecnico/burocratiche sono stati quelli ubicati in Sicilia. Nella regione più a sud del Paese, il 68,4 per cento degli over 18 ha dichiarato di aver atteso più di 20 minuti. Seguono le ASL di Molise con ritardi denunciati dal 67,6 per cento dei cittadini, la Calabria con il 67,2 per cento, la Campania con il 65,8 per cento e la Basilicata con il 65 per cento. Tra il 2021 e il 2023 le regioni dove “idealmente”

la fila agli sportelli ASL è aumentata maggiormente sono l’Abruzzo (+11 persone), il Veneto e la Basilicata (entrambe con +10 persone) e la Sardegna (+9 persone) (vedi Tab. 2).

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

Dati ogni 100 persone >18 anni che si sono recate nelle ASL

Rank per anno 2023	Regioni e aree	2021	2023	Var. % 2023/2021	In 2 anni di quante persone è aumentata idealmente la fila? (se diminuita -)
1	Sicilia	65,8	68,4	+4,0	+3
2	Molise	65,5	67,6	+3,2	+2
3	Calabria	65,9	67,2	+2,0	+1
4	Campania	60,6	65,8	+8,6	+5
5	Basilicata	55,2	65,0	+17,8	+10
6	Sardegna	53,4	62,2	+16,5	+9
7	Lazio	56,8	59,4	+4,6	+3
8	Abruzzo	46,2	57,1	+23,6	+11
9	Puglia	57,2	55,2	-3,5	-2
10	Piemonte	43,2	49,9	+15,5	+7
11	Lombardia	42,4	47,1	+11,1	+5
12	Liguria	39,5	42,5	+7,6	+3
13	Marche	36,8	42,4	+15,2	+6
14	Toscana	39,4	42,3	+7,4	+3
15	Umbria	33,7	39,8	+18,1	+6
16	Veneto	30,1	39,7	+31,9	+10
17	Emilia-Romagna	28,3	33,8	+19,4	+6
18	Valle d'Aosta	27,7	31,7	+14,4	+4
19	Friuli-Venezia Giulia	29,7	29,7	+0,0	=
20	Trentino-Alto Adige	18,7	20,8	+11,2	+2
	ITALIA	45,2	49,8	+10,2	+5
	Mezzogiorno	59,4	63,0	+6,1	+4
	Centro	45,9	49,3	+7,4	+3
	Nord-ovest	42,2	47,3	+12,1	+5
	Nord-est	28,4	34,7	+22,2	+6

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Ovviamente, i maggiori utilizzatori dei servizi resi dalle ASL sono le persone in età maggiormente avanzata e, conseguentemente, ad aver atteso più di 20 minuti davanti allo sportello è stata proprio la coorte demografica degli over 64 (vedi Tab. 3).

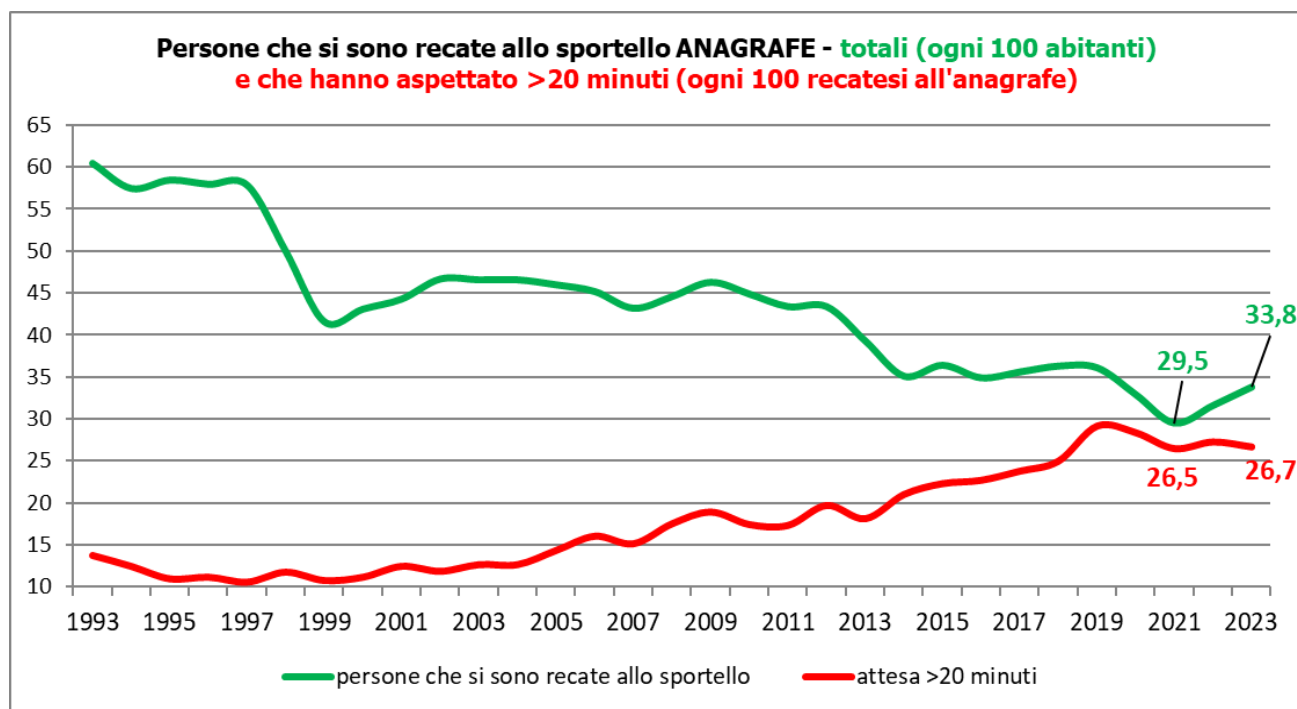
Tab. 3 – ASL: utilizzo e attese agli sportelli crescono con l'età (anno 2023)

Fasce d'età	Persone di 18 anni e più (A) - migliaia	di cui: che utilizzano le ASL (B) – migliaia	di cui: in attesa per più di 20 minuti (C) - migliaia	Tasso di utilizzo delle ASL (B/A*100)	Numero di persone in attesa da più di 20 minuti ogni 100 abitanti che si recano alla ASL (C/B*100)
18-24 anni	4.097	789	316	19,3	40,1
25-44 anni	13.193	4.002	1.931	30,3	48,3
45-64 anni	18.146	7.745	3.893	42,7	50,3
over 64	14.039	7.185	3.689	51,2	51,3
TOTALE MAGGIORENNI	49.474	19.721	9.828	39,9	49,8

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Sempre analizzando l'andamento degli ultimi 30 anni delle persone che, invece, si sono recate presso l'ufficio anagrafe del proprio comune e hanno aspettato davanti allo sportello più di 20 minuti sono riportati nel Graf. 2. Rispetto a quanto è accaduto presso le ASL, la riduzione delle presenze e delle attese oltre i 20 minuti nel biennio 2020-2021 sono state modestissime.

Graf. 2 – Rapporti tra cittadini e ANAGRAFE (persone >18 anni)



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

Sempre a livello regionale, nel 2023 gli sportelli degli uffici anagrafe più "lenti" nel consegnare i certificati richiesti dai propri residenti sono stati quelli relativi ai comuni laziali: il 44,1 per cento degli over 18, infatti, ha dichiarato di aver atteso più di 20 minuti. Seguono i comuni della Sicilia con il 43,3 per cento, quelli della Puglia con il 34,7 per cento, quelli della Calabria con il 33,5 per cento e quelli della Campania con il 32,2 per cento. Tra il 2021 e il 2023 i comuni dove "ipoteticamente" la fila agli sportelli dell'anagrafe è aumentata maggiormente sono la Calabria (+8 persone), l'Umbria (+6 persone) e l'Abruzzo (+5 persone). Diversamente, le amministrazioni comunali che in questi due ultimi anni hanno visto diminuire la fila sono state quelle del Molise (-6

persone), delle Marche (-3 persone), dell'Emilia Romagna, Piemonte e Campania (tutte e tre con -2 persone) (vedi Tab. 4).

Tab. 4 - Numero di persone che hanno atteso più di 20 minuti all'ANAGRAFE

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

Rank per anno 2023	Regioni e aree	2021	2023	Var. % 2023/2021	In 2 anni di quante persone è aumentata idealmente la fila? (se diminuita -)
1	Lazio	44,9	44,1	-1,8	-1
2	Sicilia	44,4	43,3	-2,5	-1
3	Puglia	33,2	34,7	+4,5	+2
4	Calabria	25,4	33,5	+31,9	+8
5	Campania	34,1	32,2	-5,6	-2
6	Umbria	25,9	31,8	+22,8	+6
7	Abruzzo	22,5	27,6	+22,7	+5
8	Sardegna	25,1	27,4	+9,2	+2
9	Basilicata	24,7	27,3	+10,5	+3
10	Toscana	21,7	23,9	+10,1	+2
11	Liguria	23,8	23,6	-0,8	=
12	Piemonte	25,1	23,2	-7,6	-2
13	Lombardia	18,8	20,7	+10,1	+2
14	Marche	21,2	18,4	-13,2	-3
15	Molise	24,2	18,4	-24,0	-6
16	Veneto	16,7	16,9	+1,2	=
17	Emilia-Romagna	19,1	16,8	-12,0	-2
18	Friuli-Venezia Giulia	12,9	14,8	+14,7	+2
19	Valle d'Aosta	9,5	9,9	+4,2	=
20	Trentino-Alto Adige	9,1	8,5	-6,6	-1
	ITALIA	26,5	26,7	+0,8	=
	Mezzogiorno	33,7	34,2	+1,5	+1
	Centro	33,1	33,5	+1,2	=
	Nord-ovest	20,8	21,5	+3,4	+1
	Nord-est	16,5	15,9	-3,6	-1

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 24 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.

L'efficienza degli uffici anagrafe dei comuni è inversamente proporzionale al crescere della dimensione di questi ultimi. Infatti, il numero delle persone che nel 2023 ha denunciato di essere stato in attesa più di 20 minuti davanti allo sportello dell'anagrafe nelle amministrazioni con meno di 10 mila abitanti è stato del 12,6 per cento, nei comuni tra i 10 e i 50 mila abitanti è salito al 23,3 per cento e per quelli con più di 50 mila abitanti ha toccato il 36,4 per cento. Emergono delle differenze molto marcate anche tra le persone che abitano nei comuni limitrofi o più lontani alle grandi Città Metropolitane. Quelli che si trovano verso la periferia di queste grandi città hanno atteso più di 20 minuti "solo" nel 23,8 per cento dei casi, in quelli che risiedono nelle aree centrali la media "schizza" al 55,5 per cento (vedi Tab. 5).

Tab. 5 – ANAGRAFE: nei piccoli comuni l'attesa è nettamente inferiore (anno 2023)

Tipo di comune di residenza	Persone di 18 anni e più (A)	di cui: che utilizzano l'ANAGRAFE (B)	di cui: in attesa per più di 20 minuti (C)	Tasso di utilizzo dell'ANAGRAFE (B/A*100)	Numero di persone in attesa da più di 20 minuti ogni 100 abitanti che si recano all' ANAGRAFE (C/B*100)
Piccoli comuni (fino a 10 mila ab.)	13.742	5.069	640	36,9	12,6
Medi comuni (da 10 a 50 mila ab.)	12.821	4.229	987	33,0	23,3
Grandi comuni (più di 50 mila ab.)	8.363	2.616	953	31,3	36,4
Comuni centro-area metropolitana (*)	7.522	2.344	1.301	31,2	55,5
Periferia dell'area metropolitana (**)	7.028	2.480	590	35,3	23,8
TOTALE MAGGIORENNI	49.474	16.739	4.471	33,8	26,7

Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Istat

(*) Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania, Cagliari.

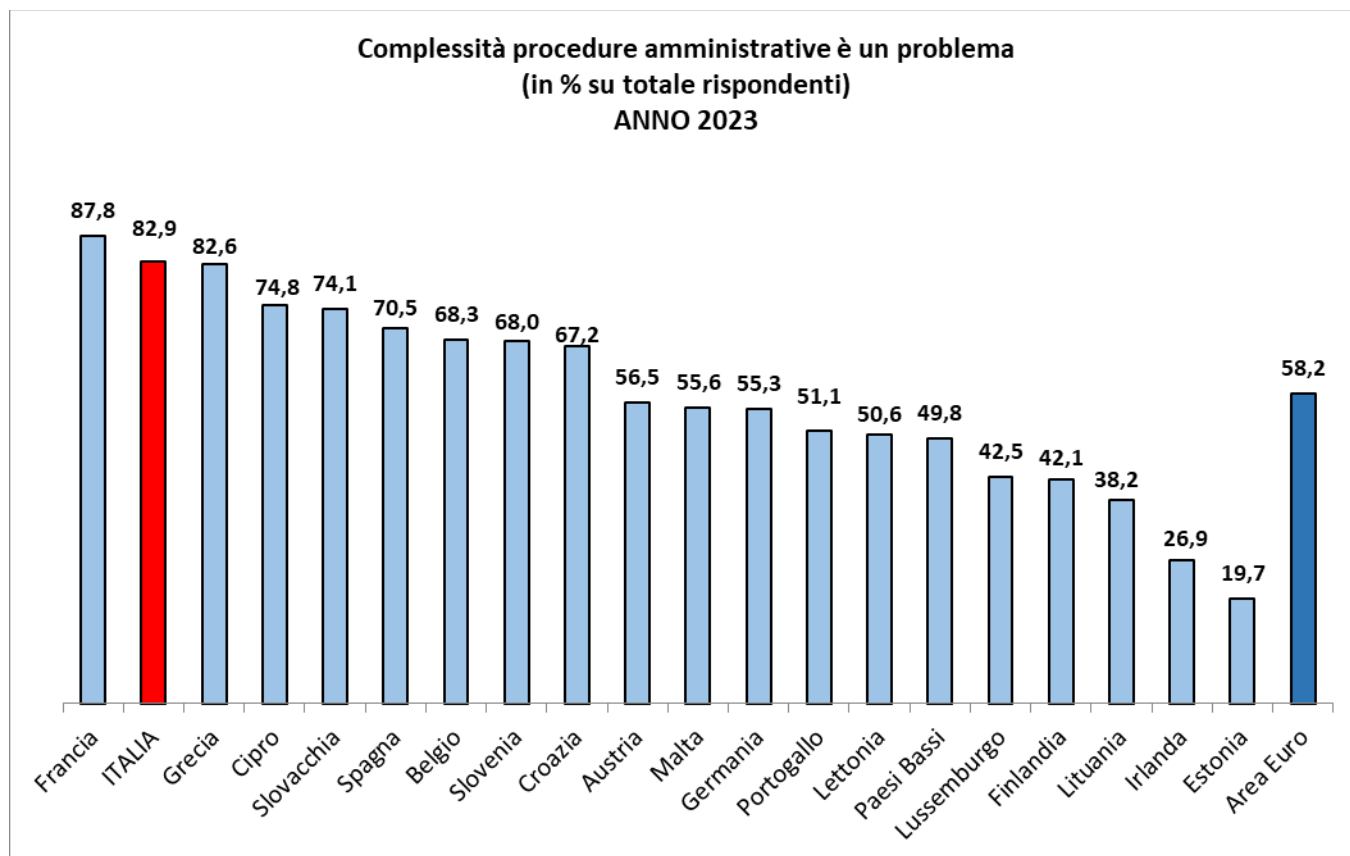
(**) Comuni che gravitano intorno ai Comuni centro dell'area metropolitana.

- **Anche per le Pmi la PA è un grosso problema**

A lamentarsi, comunque, non sono solo i cittadini ma anche il sistema produttivo. Per più di 8 imprenditori su 10, infatti, la Pubblica Amministrazione (PA) italiana obbliga le imprese a delle procedure amministrative complicatissime. Esclusa la Francia, nessun altro paese dell'Area dell'Euro ha registrato un sentiment così negativo come il nostro². Rispetto alla media dei 20 Paesi monitorati nel 2023, l'Italia sconta un differenziale di quasi 25 punti percentuali in più (vedi Graf. 3). Il coacervo di norme, di regolamenti e di disposizioni varie presenti in tutti i settori continuano a ingessare il Paese, rendendo la vita impossibile soprattutto a coloro che vogliono fare impresa. E mai come in questo momento, oltre a riformare la nostra Amministrazione statale sarebbe necessario semplificare il quadro normativo, riducendo il numero delle leggi attraverso l'abrogazione di quelle più datate, ricorrendo ai testi unici, evitando così la sovrapposizione legislativa che su molte materie ha generato incomunicabilità, mancanza di trasparenza, incertezza dei tempi ed adempimenti sempre più onerosi. Siamo certi che tutto questo darebbe un forte impulso alla produttività del personale pubblico, spesso costretto a sottostare a procedure organizzative rigide e insensate che disincentivano la voglia di fare.

² "Business attitudes towards corruption in the EU", flash Eurobarometer 524, 2023

Graf. 3 – La complessità delle procedure amministrative denunciata dagli imprenditori dei 20 Paesi dell’Area Euro (*)



Elaborazione Ufficio Studi CGIA su dati Flash Eurobarometer 524 (aprile 2023)

(*) Dati relativi all’indagine “Business’ attitudes towards corruption in the EU”, flash Eurobarometer 524 indagine commissionata dal Parlamento europeo. Con riferimento alla complessità delle procedure amministrative sono state intervistate oltre 9.300 imprese dell’Area Euro (503 italiane). In Italia quasi l’83% delle imprese dichiara che le procedure amministrative determinano problemi nell’esercizio dell’attività di impresa, una percentuale nettamente superiore rispetto alla media dell’Area Euro (58,2%).