Nel 2011 due medici su tre hanno usato il nuovo sistema

# Malattia, certificati sempre più online

di FRANCESCA FILIPPI

ALL'INIZIO tutti ce l'avevano con i certificati di malattia da inviare online. In particolare i camici bianchi che il I febbraio 2011 – quando la trasmissione telematica è diventata obbligatoria per i dipendenti pubblici e privati, ma l'avvio risale all'aprile 2010 – minacciavano lo sciopero in polemica con il ministero della Funzione Pubblica. Dopo due anni l'addio alla carta è più che realtà. I vecchi certificati sono andati in pensione una volta per tutte. Lo confermano i numeri. A maggio 2010, dopo appena 50 giorni di vita, erano stati trasmessi all'Inps oltre 3,5 milioni di certificati medici, con una media settimanale di circa 450mila unità. Al primo posto la Lombardia con un milione e 245.683, di seguito il Lazio (523.341), fanalino di coda invece il Molise con 13.829 certificati online.

*In quindici Regioni il 100 per 100 ormai ricorre all'invio informatico*

Dall'aprile 2010 al settembre 2011, il flusso totale dei certificati di malattia online trasmesso all'Inps ha raggiunto i 15 milioni (l'anno prima il totale dei certificati su carta spediti all'Inps era stato di 12 milioni). Non solo. Da ottobre 2010 al dicembre 2011 almeno due medici su tre hanno usato abitualmente il nuovo sistema di trasmissione online; nelle prime quattro settimane del 2011 la media nazionale dei camici bianchi abilitata all'uso del nuovo sistema superava il 92 per cento. Nello stesso periodo in quindici tra Regioni e Province autonome, tale quota era uguale o prossima al 100%. Nel caso specifico: Valle d'Aosta, Veneto, Bolzano, Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Toscana, Emilia Romagna, Marche, Puglia, Umbria, Campania, Molise, Basilicata, Piemonte e Calabria. Il Lazio è fermo all'89%.

E ancora. A fine gennaio del 2011 sono stati trasmessi via web oltre 38.500 certificati, in pratica 76.000 ogni sette giorni. La modalità di trasmissione ormai coinvolge 17,5 milioni di lavoratori dipendenti pubblici e privati, oltre 200mila medici e circa 5 milioni di imprese. Per i lavoratori, c'è un vantaggio in più: non sono più costretti a spendere circa 7,5 euro per spedire le due raccomandate al proprio datore di lavoro e all' Inps, previste in precedenza.

*All'inizio fu minacciato addirittura uno sciopero*

E la rivoluzione digitale sta coinvolgendo i cittadini alle prese con Imu (Imposta municipale unica) e bollette. Basti pensare che nella settimana dal 31 marzo al 6 aprile scorso Linea Amica, il contact center multicanale che dal 2009 fornisce informazioni e assistenza nei rapporti con la PA (803.001 da telefono fisso oppure 06.828.881 da cellulare) ha registrato 3.781 contatti e 1.795 istanze di clienti della PA. In cima alle preoccupazioni degli italiani (il 54% delle richieste) domande sull'Imu (chiarimenti su aliquote, classificazione immobili, variazioni dati catastali, detrazioni, pagamento in caso di ristrutturazione, immobili all'estero, uffici competenti) e sul saldo delle bollette arretrate (modalità di pagamento, addebiti, utenze errate ecc.). Il picco delle richieste proviene dal Centro Italia (65,6%), in particolare dal Lazio (60,5%). In calo, invece, le domande dal Sud (12,2%), dal Nord Ovest (11,1%), dal Nord Est (6,5%) e dalle Isole (5,6%).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'utilizzo del certificato di malattia elettronico è sempre più diffuso

## La sfida del processo telematico

Il processo telematico è tutt'altro che una chimera, anche se i tribunali continuano ad essere carichi di faldoni di carte da Azzeccagarbugli. Si aspetta il giro di boa definitivo, quando tutto dovrà essere fatto online, e sarà una rivoluzione epocale. Intanto, però, le comunicazioni via posta elettronica certificata, i decreti ingiuntivi telematici, il deposito degli atti anche su supporto informatico, la possibilità di accedere a distanza alle banche dati per l'elaborazione e la consultazione delle sentenze sembrano passi da gigante nel mare magnum di una giustizia spesso sotto accusa perché troppo lenta e farraginosa.

Il processo civile informatico rappresenta una grande scommessa per il Paese, ma è quello amministrativo che sta dando le performance più interessanti, tanto che nel 2011 non sono solo stati smaltiti tutti i ricorsi pervenuti (10.500 per il Consiglio di Stato, 55.500 per i Tar) ma è stata eliminata anche una buona fetta dell'arretrato (oltre 2200 ricorsi per il Cds e 66 mila per i Tar, pari circa al 10 e al 12 per cento del totale). Risultati incoraggianti, che fanno guardare con speranza a un'amministrazione completamente digitale e capace di garantire più efficienza, tempi rapidi per i giudizi, maggiore tutela per i cittadini e significativi risparmi economici.

Se ne parlerà al forum della Pa, un momento in cui le istituzioni si raccontano ai cittadini e, perché no, scommettono insieme sul futuro migliore che le nuove tecnologie sapranno garantire.

L'INDAGINE

# Statali, il problema più grave è il merito non premiato

di MICHELE DI BRANCO

LAVORARE nella Pubblica amministrazione? Tutto sommato piacevole sul piano dei rapporti personali. Ma un po' frustrante se si ha la legittima ambizione di far carriera per merito. O se ci si considera abbastanza in gamba da meritare una gratifica economica. Perché i parametri di valutazione dei capi, spesso, sono di tutt'altra natura. E poi non sarebbe male migliorare l'organizzazione tecnologica. Anche se qualche progresso, in questi anni, è stato fatto. Se si dà una sbirciata dentro il mondo dei dipendenti statali, si trova un'umanità carica di passione e aspirazioni che talvolta non trovano soddisfazione. Anche se non mancano aspetti positivi. Un'indagine condotta dal Forum Pa attraverso 2mila questionari inviati a funzionari e impiegati (55%), posizioni organizzative (20%) e dirigenti (18% per lo più under 55), fa emergere un quadro in chiaroscuro degli umori che si vivono nelle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato. Un pianeta popolato da 3,8 milioni di persone.

L'indagine, realizzata pochi giorni fa, è stata costruita a campione per rispondere ad alcune domande. Come si lavora nella Pa? Come vivono la propria condizione lavorativa, in termini di benessere organizzativo, i dipendenti pubblici? E quali sono gli elementi di maggior criticità? La foto dell'ambiente di lavoro pubblico che esce dal sondaggio è piuttosto controversa. C'è, infatti, una prevalenza di giudizi tutto sommato positivi sulle relazioni interpersonali e sulla comunicazione: il 33,5% dichiara che gli obiettivi dell'amministrazione sono sempre o spesso chiari e ben definiti contro un 11% che afferma che non sono mai espressi con chiarezza. Il 24% sostiene di essere coinvolto sempre o spesso dai dirigenti sui temi inerenti il proprio lavoro, mentre il 20% dichiara di non essere mai ascoltato.

Maggiori dubbi sulla comunicazione interna sia tra colleghi, sia con la dirigenza: solo il 22% la definirebbe ricca e frequente contro un 28% che si lamenta di non avere mai comunicazione e un restante 50% che la sperimenta solo saltuariamente. Ma il problema che il panel percepisce come il più grave è quello del merito e dell'equità. Partiamo proprio dal merito: solo il 6% dei dipendenti dice che nella propria organizzazione il merito è il principale criterio per gli avanzamenti di carriera contro un 63% convinto del fatto che questo non avviene mai e un 31% che lo definirebbe episodico. Anche per gli incentivi economici la situazione non è molto differente: per il 59% non sono mai distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni, per il 31% questo avviene ogni tanto e solo per il 10% si tratta di una prassi.

Passando poi al delicato processo di valutazione, solo il 15% lo giudica trasparente, mentre il 48% dice che non lo è mai e il 37% che lo è solo qualche volta. Quanto all'innovazione tecnologica, c'è un 33% che dà atto alla propria organizzazione di essere attenta ma il 53% che constatata che questo avviene solo in forma episodica. E va ancora peggio per l'introduzione di nuove professionalità: solo per il 12% vengono valorizzate contro un 41% che si dichiara di parere opposto e un 47% che ne ha avvertito solo tracce episodiche.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

### La P.A. vista da dentro

Indagine condotta dal Forum PA tra oltre 2.000 impiegati, funzionari, dirigenti

Per il **33,5%** gli obiettivi dell'amministrazione sono chiari e definiti; per l'**11%** invece sono oscuri

Il **24%** si ritiene coinvolto dai dirigenti; il **20%** ritiene di non essere mai ascoltato

Soltanto il **6%** dei dipendenti dice che il merito viene usato come criterio per la carriera; per il **63%** questo non avviene mai

Il **15%** giudica trasparente il processo di valutazione; il **48%** dice che non lo è mai

centiMETRI it

ALLA SICUREZZA DELLE TUE DICHIARAZIONI
CI DEVONO PENSARE I PROFESSIONISTI COME TE

CAF CDL al Servizio dei professionisti, sempre.
Non c'e' emergenza che tenga. Una risposta capillare sul territorio a supporto dei tuoi adempimenti fiscali e lavorativi.

CAF CDL la scelta che ti premia.
Aderendo oggi, recuperi il tuo tempo ed aumenti i tuoi guadagni.

Scegli anche tu il CAF CDL
Chiama il numero 199 137 137
cafconsulentidellavoro.it

CAF CDL