

MOUSTIQUE

La trasparenza della p.a.

Quando si parla di una pubblica amministrazione efficiente e vicina alle esigenze del cittadino. Avete mai provato a comunicare, in qualsiasi modo, con un dirigente di un ministero? Non riuscirete nell'impresa. Innanzitutto solo per sperare di avere un contatto vi verrà richiesto di inviare una e-mail. Una cosa semplice e soprattutto rapida, si penserà, che permette di raggiungere in tempo reale l'interlocutore. Sì, forse per un normale scambio tra privati cittadini, perché nell'efficiente pubblica amministrazione la e-mail, quando non viene cestinata, necessita almeno di una settimana solo per essere protocollata. Che poi, nell'era della multimedialità più sfrenata, cosa significhi protocollare una mail resta un arcano da svelare. In questo contesto, è ovvio che provare a

parlare sempre con lo stesso direttore generale sia pura utopia. Del resto, come sapientemente risponde chi per lui prende le chiamate, il direttore generale è, a giorni alterni, «in missione», «in una riunione e non può essere disturbato», o semplicemente «fuori stanza, riprovi nel pomeriggio». E allora si tenta di parlare con qualcun altro, un collega di pari grado, o magari un suo sottoposto che possa rispondere all'interrogativo sollevato sempre nella mail iniziale. Anche qui, dopo lunghe attese al telefono in stile call center, la risposta laconica è sempre la stessa, «non riesco a passarle l'interno perché non mi risponde nessuno». Chiedete e vi sarà dato, bussate e vi sarà aperto: verità eterne, che però non valgono con la pubblica amministrazione italiana.

