



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Dipartimento della Funzione Pubblica



CONSULTAZIONE PUBBLICA

**“FACCIAMO SEMPLICE L’ITALIA. LA TUA VOCE CONTA”**  
**ESITI**

28 novembre 2025

Dipartimento della funzione pubblica  
Presidenza del Consiglio dei ministri

# Sommario

<b>Introduzione .....</b>	<b>4</b>
<b>Le cifre della consultazione: un quadro di insieme .....</b>	<b>8</b>
1. Contributi pervenuti.....	8
2. Ripartizione per settori.....	9
3. Le problematiche generali .....	12
4. Profilo dei partecipanti .....	13
<b>Le istanze di semplificazione.....</b>	<b>18</b>
<b>1. Disabilità e salute .....</b>	<b>19</b>
1.1. Le difficoltà nella prenotazione delle visite .....	20
1.2. Le carenze dei sistemi di scelta del medico .....	22
1.3. Le problematiche nella gestione delle malattie croniche.....	22
1.4. L'assenza di automatismi nelle esenzioni dal ticket sanitario .....	23
1.5. I limiti del Fascicolo Sanitario Elettronico .....	24
1.6. Altre segnalazioni .....	25
<b>2. Fisco e tributi .....</b>	<b>27</b>
2.1. La pluralità di adempimenti fiscali.....	27
2.2. Le complessità nel versamento della TARI .....	29
2.3. Altre segnalazioni .....	30
<b>3. Anagrafe, stato civile ed elettorale .....</b>	<b>31</b>
3.1. Le mancate notifiche al domicilio digitale .....	31
3.2. I tempi per il rinnovo della carta di identità e i disagi per le persone più anziane .....	33
3.3. L'onere della presenza per le pubblicazioni di matrimonio .....	34
3.4. L'incertezza delle regole per l'attribuzione dei cognomi compositi .....	34
3.5. Le esigenze di modernizzazione e dematerializzazione delle procedure elettorali .....	35
<b>4. Approvvigionamenti, appalti e lavori pubblici.....</b>	<b>38</b>
4.1. La difficile attuazione della digitalizzazione degli appalti pubblici.....	39
4.2. L'eccesso di adempimenti per gli affidamenti minori.....	40
4.3. I limiti del FVOE nelle procedure di accesso e di verifica .....	41
4.4. L'eccesso di competenze e indirizzi interpretativi .....	42
<b>5. Lavoro, previdenza e politiche sociali .....</b>	<b>43</b>
5.1. La frammentazione dei servizi per la ricerca di lavoro .....	43
5.2. Le difficoltà di accesso al mondo del lavoro per i disabili .....	44

5.3. Le barriere nel reclutamento delle forze armate.....	46
5.4. Altre segnalazioni .....	46
<b>6. Edilizia e urbanistica .....</b>	<b>48</b>
6.1. La frammentazione e stratificazione delle norme in materia di edilizia e urbanistica .....	48
6.2. L'assenza di uniformità tra regole e sportelli per l'edilizia residenziale e quella produttiva .....	49
6.3. L'eccessiva onerosità delle procedure per interventi di modesta entità.....	50
6.4. La determinazione dell'oblazione per le sanatorie edilizie .....	52
<b>7. Istruzione, università e ricerca.....</b>	<b>53</b>
7.1. I numerosi adempimenti amministrativi nell'ambito dell'istruzione .....	53
7.2. Le complessità delle procedure per l'equipollenza dei titoli di studio conseguiti all'estero.....	54
<b>8. Energia e ambiente .....</b>	<b>55</b>
8.1. Gli adempimenti per piccoli impianti a fonte rinnovabile .....	55
8.2. Gli oneri per riparazione, manutenzione ed installazione di impianti termici ...	56
8.3. Le complicazioni dei procedimenti amministrativi per la bonifica di siti contaminati .....	57
<b>9. Viaggi e trasporti .....</b>	<b>57</b>
9.1. Le complicazioni della procedura di rilascio del passaporto.....	58
9.2. L'assenza di digitalizzazione nel rilascio della patente internazionale .....	60
9.3. Le difficoltà di accesso alle informazioni sui trasporti.....	61
<b>10. Gli adempimenti interni alle amministrazioni pubbliche.....</b>	<b>61</b>
10.1 Le difficoltà del reclutamento e le rigidità nella gestione del personale.....	62
10.2 Le complessità dei controlli interni e l'esigenza di aggiornamento del sistema di valutazione delle performance .....	65
<b>11. Altre tematiche .....</b>	<b>67</b>
11.1 Attività produttive.....	67
11.2 Genitorialità e adempimenti post mortem .....	68
11.3 Giustizia .....	70
11.4 Organizzazione di eventi per la comunità .....	71

# Introduzione

---

## La consultazione

La consultazione pubblica "Facciamo semplice l'Italia. La tua voce conta" è stata realizzata dal Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri nell'ambito delle azioni del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) volte a promuovere e ad accompagnare i processi di semplificazione della pubblica amministrazione.

La consultazione nasce dal riconoscimento dell'importanza della semplificazione amministrativa nelle politiche di rilancio del Paese.

Già considerata un fattore chiave per la ripresa post Covid-19, la semplificazione amministrativa è diventata nel PNRR un impegno di natura sistematica: il Piano non solo prevede interventi di semplificazione in specifici settori, ma la riconosce anche come riforma trasversale e necessaria a tutte le missioni.

La riforma "Buona amministrazione e semplificazione" (M1C1 – Riforma 2.2) è uno dei pilastri del programma di riforme e investimenti per la modernizzazione della pubblica amministrazione. In questo quadro, la semplificazione amministrativa comprende le azioni volte a razionalizzare norme, procedure e prassi, con l'obiettivo di eliminare vincoli burocratici e rendere l'azione amministrativa più efficace ed efficiente, riducendo tempi e costi per cittadini e imprese.

A supporto di queste azioni, il PNRR ha previsto una serie di Sub investimenti, tra i quali il Sub-investimento 2.2.4, "Monitoraggio e comunicazione delle azioni di semplificazione" della Missione 1, Componente 1, Investimento 2.2 ("Task force digitalizzazione, monitoraggio e performance").

È in quest'ambito che il Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio dei ministri, con la collaborazione di Invitalia, ha lanciato sulla piattaforma ParteciPA<sup>1</sup> la consultazione pubblica "Facciamo semplice l'Italia. La tua voce conta", una campagna di ascolto a livello nazionale, finalizzata a coinvolgere in modo attivo cittadini, imprese, professionisti e dipendenti pubblici nell'individuazione degli interventi di semplificazione necessari alla realizzazione degli obiettivi del PNRR e a migliorare l'azione della pubblica amministrazione.

L'iniziativa, strutturata come una *call for proposal*, si ispira all'approccio "semplificare ascoltando", che vede nella partecipazione attiva dei destinatari degli interventi lo strumento in grado di far emergere le esigenze reali e di costruire soluzioni mirate e rispondenti alle istanze di semplificazione del Paese. L'intento è di trasformare in opportunità la percezione degli ostacoli burocratici incontrati nell'esperienza quotidiana da cittadini, imprese e operatori, consentendo ai partecipanti di segnalare criticità, colli di bottiglia e di suggerire come rendere più efficiente e veloce l'azione della pubblica amministrazione.

---

<sup>1</sup> Le pagine della consultazione sono disponibili all'indirizzo: <https://partecipa.gov.it/processes/semplicazioni-latuavoceconta>.

I suggerimenti raccolti contribuiranno a definire interventi di semplificazione da attuare in via normativa o amministrativa, in linea con gli obiettivi di efficientamento e modernizzazione della pubblica amministrazione perseguiti dal PNRR.

A tal fine, fin dall'avvio della consultazione sono state svolte attività di analisi e istruttoria sulle segnalazioni pervenute. Sulla base dei contributi raccolti sono state elaborate alcune proposte, attualmente in fase di condivisione con le amministrazioni competenti, che potranno tradursi in futuri interventi, anche di natura normativa. Parallelamente, recenti iniziative legislative e di governo hanno già recepito e dato risposta a diverse istanze emerse nel corso della consultazione.

## Modalità di partecipazione. I questionari

La consultazione è stata aperta il 27 gennaio 2025 e si è conclusa il 27 settembre 2025.

I contributi sono stati acquisiti mediante compilazione di questionari online attraverso la piattaforma ParteciPA da parte di tre categorie di destinatari: cittadini, imprese e professionisti, dipendenti pubblici.

Per ciascuna categoria è stato predisposto un questionario dedicato, calibrato sulle caratteristiche e sul linguaggio di ciascun gruppo, mantenendo comunque una struttura complessiva analoga tra le diverse versioni.

I questionari hanno previsto due quesiti aperti diretti a rilevare il punto di vista dei partecipanti su una complicazione vissuta nella propria vita quotidiana (*"Descrivi la complicazione"*) e, eventualmente, sulla possibile soluzione (*"Proponi una soluzione"*). Sono inoltre state previste domande a risposta chiusa per identificare il settore di riferimento (da selezionare tra diversi ambiti: sanità e disabilità, pagamento di tasse e tributi, ambiente, edilizia, trasporti, anagrafe, stato civile ed elettorale, lavoro, ecc.) e la natura della complicazione riscontrata (ad esempio, duplicazione o frequenza eccessiva di adempimenti, tempi di attesa, adempimenti poco utili o poco chiari oppure troppo costosi).

Al fine di contestualizzare le segnalazioni, i questionari hanno infine raccolto, in forma anonima, informazioni utili all'individuazione delle principali caratteristiche dei rispondenti, differenziate in base alla categoria di destinatari (occupazione, età, regione di provenienza, settore di attività e dimensione di impresa, amministrazione di provenienza, ecc.).

## Contenuti del report

Il report descrive gli esiti della consultazione, tenendo conto dei contributi pervenuti dai partecipanti durante tutto il periodo di consultazione, illustrandoli sia sotto il profilo quantitativo che sotto quello qualitativo.

La dimensione quantitativa della consultazione è analizzata nel primo capitolo (*"Le cifre della consultazione: un quadro di insieme"*). In tale capitolo vengono presentati i dati

relativi al numero dei contributi pervenuti, alle principali problematiche indicate, ai settori segnalati e al profilo dei partecipanti. Queste informazioni restituiscono, pertanto, un quadro di insieme degli esiti della consultazione.

Alla dimensione qualitativa della partecipazione è dedicato il secondo capitolo (*"Le istanze di semplificazione"*). In tale capitolo sono illustrati i contenuti delle segnalazioni, evidenziando, per i diversi settori, i temi più ricorrenti o significativi, con i relativi aspetti problematici e i suggerimenti per possibili soluzioni formulati dai diversi partecipanti.

In linea con le finalità della consultazione, in questo contesto vengono evidenziate, attraverso box dedicati, anche le iniziative in corso di elaborazione o già intraprese, che, come indicato in premessa, offrono risposta ai temi segnalati.



## Le cifre della consultazione: un quadro di insieme



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
**Dipartimento della  
Funzione Pubblica**



# Le cifre della consultazione: un quadro di insieme

## 1. Contributi pervenuti

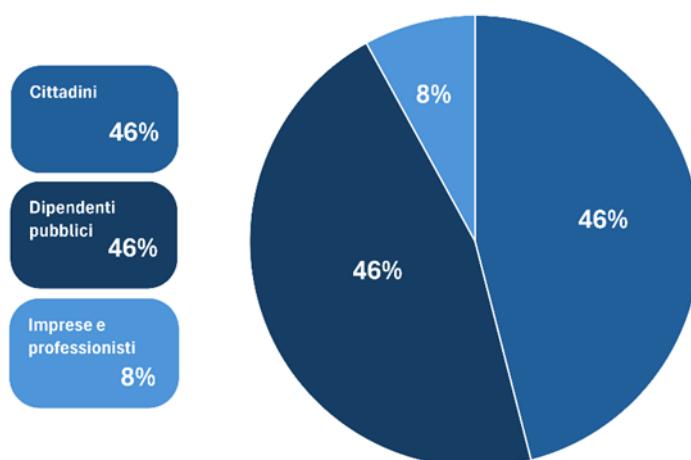
Attraverso la piattaforma online, sono stati compilati, in totale, **372** questionari (cfr. Tabella 1). Come evidenziato anche dal grafico 1, i partecipanti sono in prevalenza **cittadini (46%) e dipendenti pubblici (46%)**, mentre il numero di contributi provenienti da **imprese e professionisti** è più circoscritto (**8%**).

Va, peraltro, osservato che diversi questionari indicano una pluralità di problematiche, cosicché il numero totale delle segnalazioni, sotto il profilo sostanziale, risulta anche più ampio (circa 600).

Tab. 1 – Numero di segnalazioni pervenute

Tipologia di partecipante	Numero di segnalazioni
Cittadini	172
Imprese e professionisti	29
Dipendenti pubblici	171
<b>Totale complessivo</b>	<b>372</b>

Graf. 1 – Ripartizione dei contributi pervenuti per tipologia di partecipante



La maggior parte delle segnalazioni (quasi il 70%) riguarda temi di semplificazione amministrativa in senso stretto, in molti casi offrendo spunti e suggerimenti per modificare le procedure vigenti. Circa il 30% dei contributi segnala invece disagi o criticità legati ad assetti organizzativi di settori dell'ordinamento che non possono essere risolti tramite interventi di semplificazione; esempi in tal senso sono rappresentati dalle segnalazioni in tema di mobilità sanitaria, di età di pensionamento, di pressione fiscale, di carenza di organico degli enti locali, di precariato nella pubblica amministrazione.

## 2. Ripartizione per settori

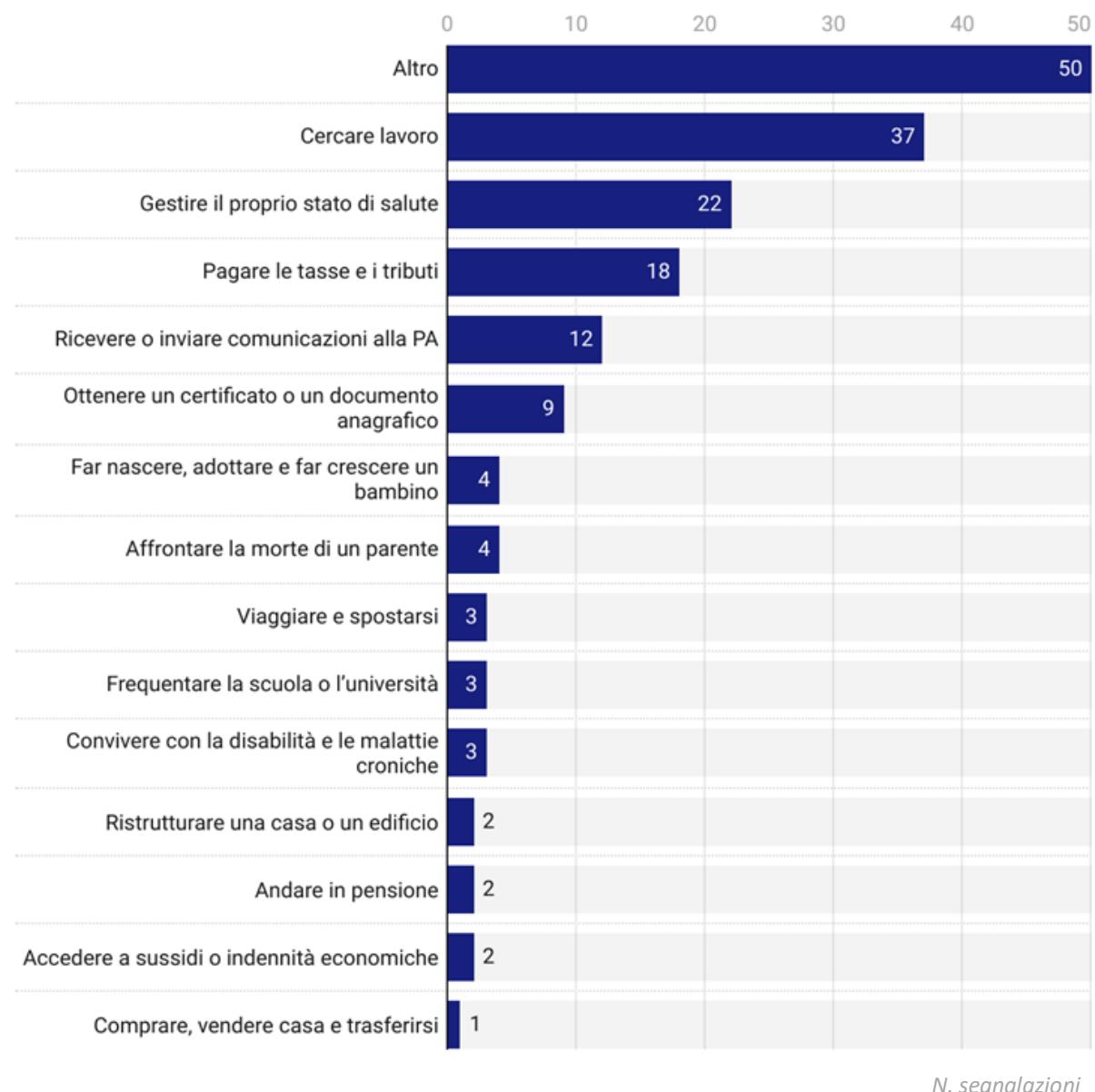
Un dato particolarmente significativo per l'analisi degli esiti della consultazione è il **settore di riferimento delle segnalazioni**, che permette di individuare gli ambiti con le maggiori esigenze di semplificazione.

Per i **cittadini** (cfr. Grafico 2), l'ambito più segnalato è “**Cercare lavoro**”, seguito da “**Gestire il proprio stato di salute**” e “**Pagamenti di tasse e tributi**”. La categoria “**Altro**”, presente in tutte le tipologie di questionario, raccoglie segnalazioni eterogenee, non riconducibili ad altri settori ed è, per i cittadini, particolarmente ampia. Tra i contributi inseriti in questa categoria figurano, a titolo esemplificativo, le segnalazioni relative alle procedure per eventi di comunità, alle aste di beni sequestrati, alla manutenzione stradale, alle modalità di denuncia online degli atti illeciti. In questa categoria rientrano anche diverse segnalazioni, pervenute nella fase iniziale della consultazione, finalizzate al superamento della norma c.d. “Taglia idonei”, tema successivamente affrontato con il “Decreto PA” (decreto-legge 14 marzo 2025, n. 259, convertito, con modificazioni dalla legge 9 maggio 2025, n. 69)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Il riferimento è alle disposizioni introdotte nel 2023 nel Testo Unico del Pubblico Impiego (articolo 35, comma 5-ter, del d.lgs. n. 165/2001) che considerano “*idonei i candidati collocati nella graduatoria finale dopo l'ultimo candidato vincitore, in numero non superiore al 20 per cento dei posti messi a concorso*”. Molte segnalazioni hanno formulato istanze per il superamento o la cancellazione della norma. Sul punto l'articolo 4, comma 9, del decreto-legge 14 marzo 2025, n. 25 ha, infine, disposto la sospensione della normativa sopra citata per le graduatorie dei concorsi approvate nell'anno 2024 e nell'anno 2025, nonché per quelle relative ai concorsi banditi nell'anno 2025.

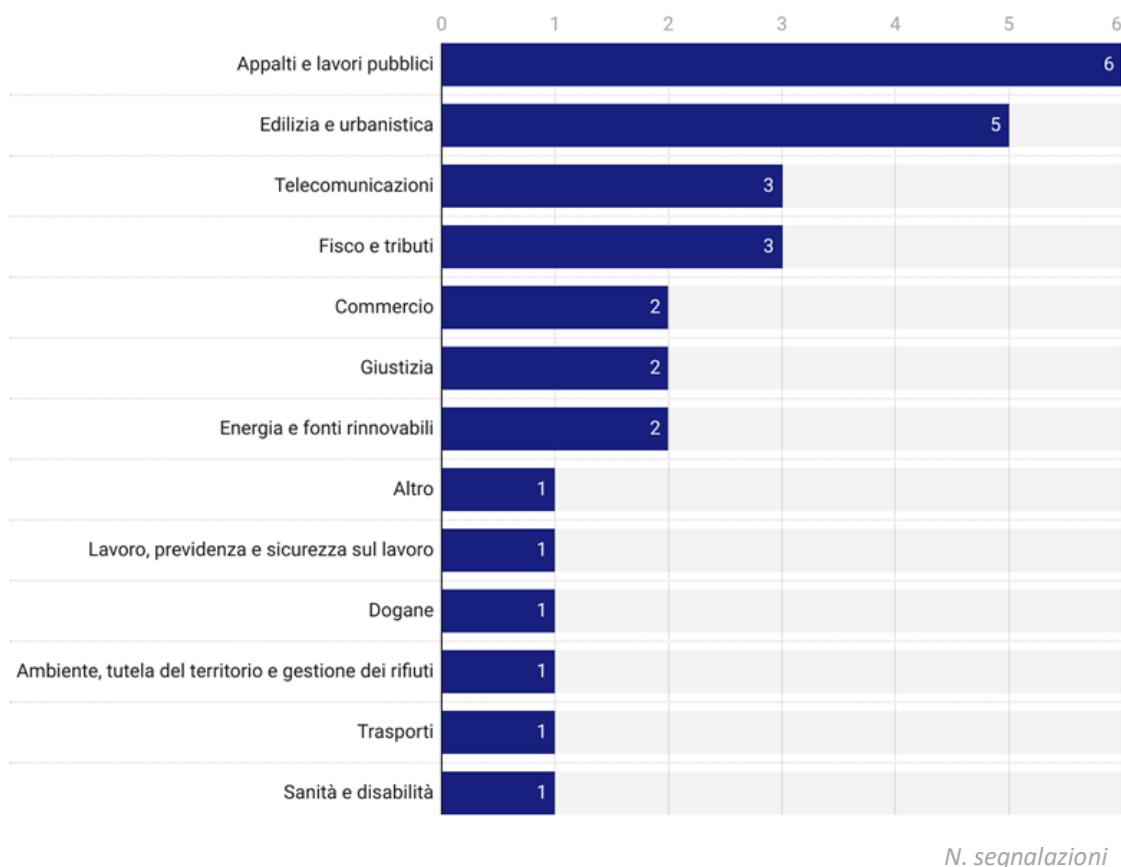
Graf. 2. Settori di riferimento delle segnalazioni pervenute – Questionario cittadini



*N. segnalazioni*

Tra gli ambiti nei quali **imprese e professionisti** percepiscono maggiori complicazioni burocratiche, figurano i settori “**Appalti e lavori pubblici**” e “**Edilizia e urbanistica**”, seguiti dai settori “**Fisco e tributi**” e “**Telecomunicazioni**” (cfr. Grafico 3).

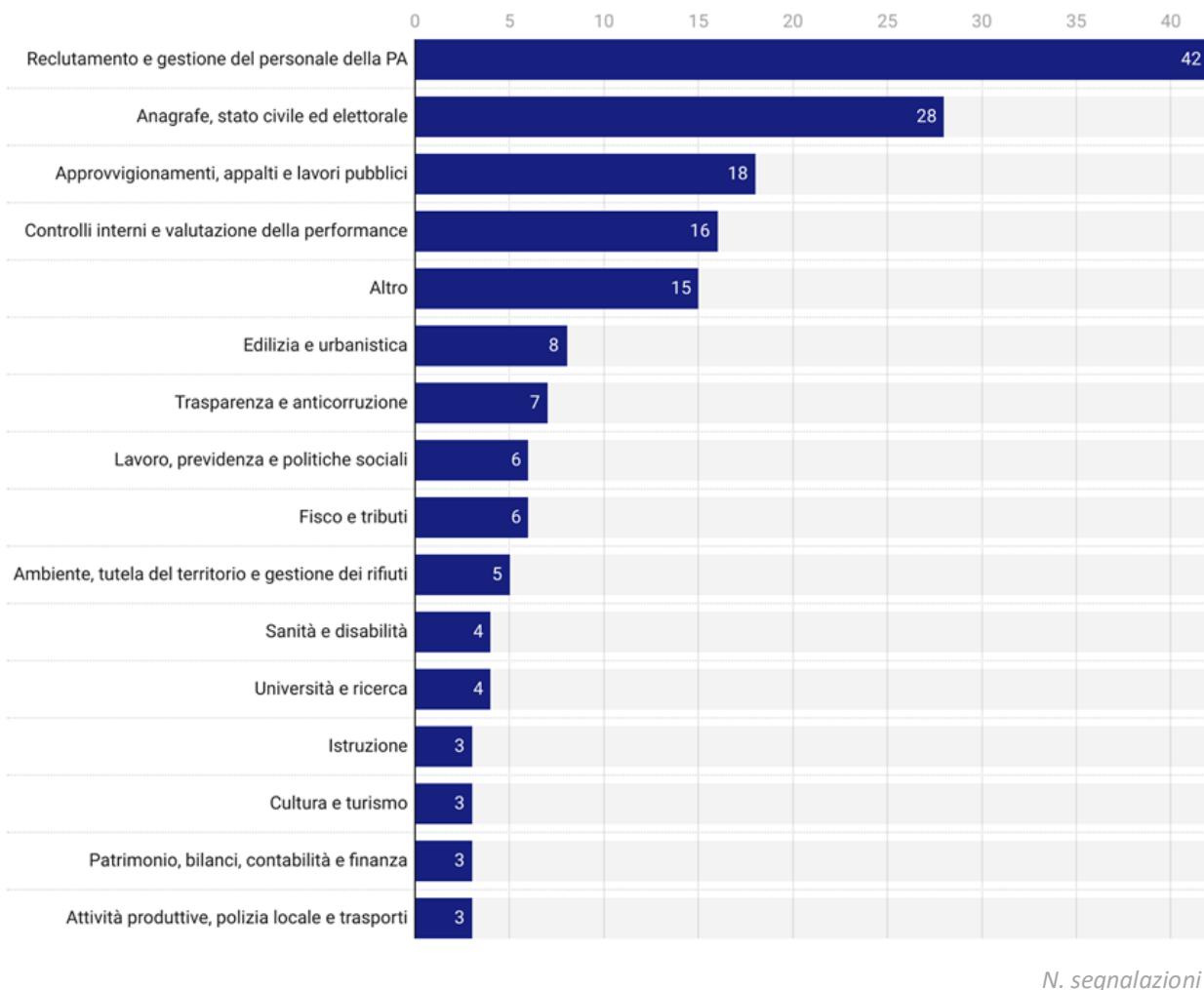
Graf. 3. Settori di riferimento delle segnalazioni pervenute – Questionario imprese e professionisti



N. segnalazioni

Numerose segnalazioni dei **dipendenti pubblici** riguardano il tema “**Reclutamento e gestione del personale della PA**” (cfr. Grafico 4). Tali segnalazioni in molti casi indicano non una singola procedura amministrativa, ma il processo di selezione e avanzamento di carriera del personale della pubblica amministrazione nel suo complesso. Molteplici anche le segnalazioni riferite ai settori “**Anagrafe, stato civile ed elettorale**” e “**Approvvigionamenti, appalti e lavori pubblici**”. Rispetto a tale ultimo ambito, diversi contributi risultano in linea con quanto segnalato da imprese e professionisti, evidenziando una percezione condivisa di complessità presenti nella vigente disciplina degli appalti pubblici.

Graf. 4. Settori di riferimento delle segnalazioni pervenute – Questionario dipendenti pubblici

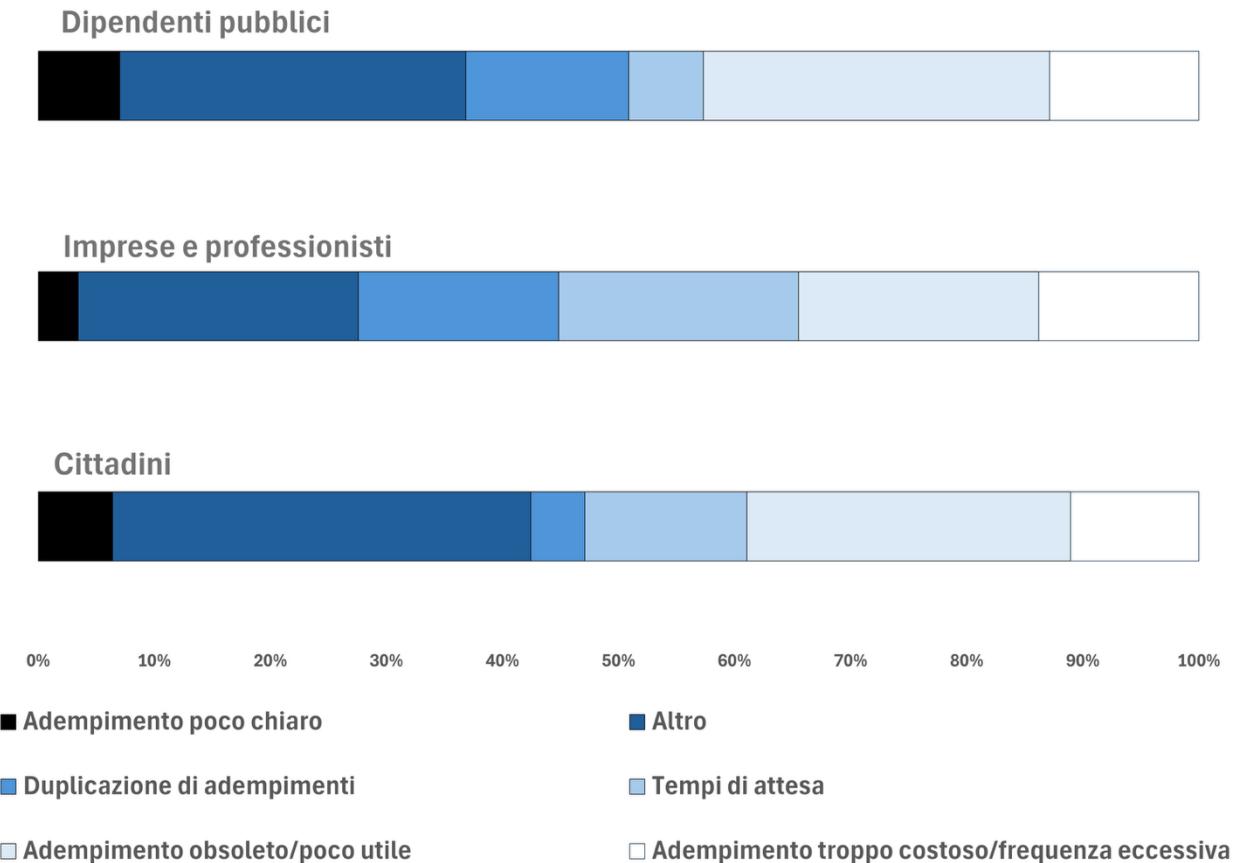


### 3. Le problematiche generali

Nel questionario è stata prevista la possibilità di selezionare, tra un ventaglio di opzioni, il principale problema burocratico riscontrato.

Tutte e tre le categorie di destinatari segnalano in molti casi la **natura obsoleta o poco utile dell'adempimento** (circa il 28% dei cittadini, il 21% delle imprese e dei professionisti e il 30% dei dipendenti pubblici). Un problema molto segnalato è anche quello dei **tempi di attesa**, che risulta prioritario per il 21% delle imprese e dei professionisti e il 14% dei cittadini (cfr. Grafico 5).

Graf. 5. Problema principale riscontrato

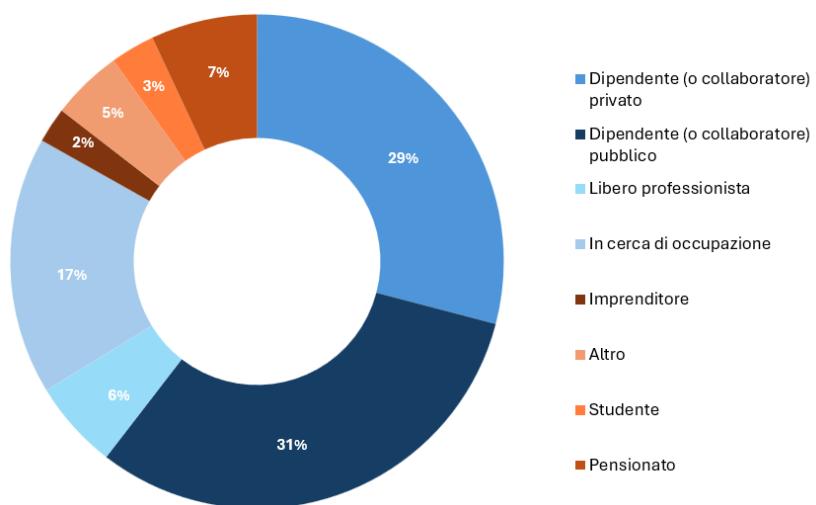


## 4. Profilo dei partecipanti

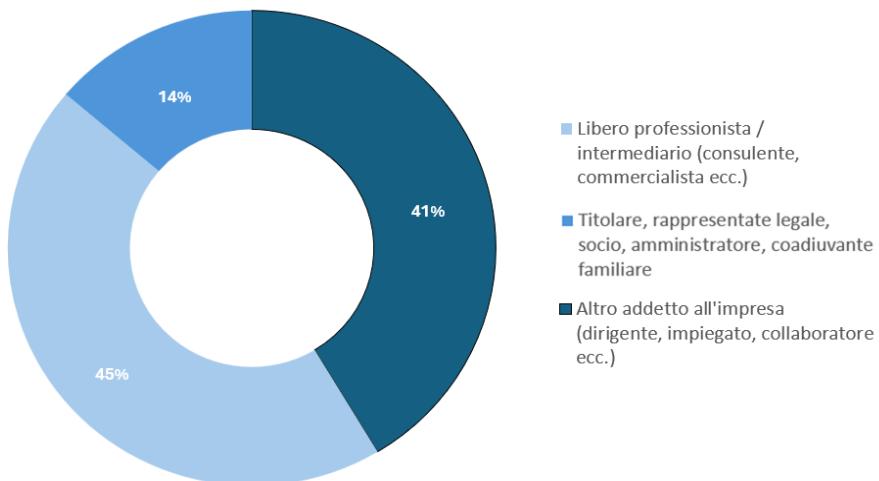
Il questionario ha previsto la rilevazione di informazioni relative ai partecipanti e alle loro caratteristiche principali.

Per quanto concerne i **profili occupazionali**, per i cittadini si evidenzia una prevalenza della partecipazione da parte di lavoratori dipendenti e collaboratori, equamente distribuiti tra settore pubblico e privato. Per le altre categorie, la partecipazione ha coinvolto principalmente ruoli tecnici e operativi (liberi professionisti/intermediari, addetti all'impresa, funzionari ed impiegati), con una partecipazione più limitata delle figure decisionali (titolari, soci o amministratori di impresa, posizioni organizzative e dirigenti della pubblica amministrazione).

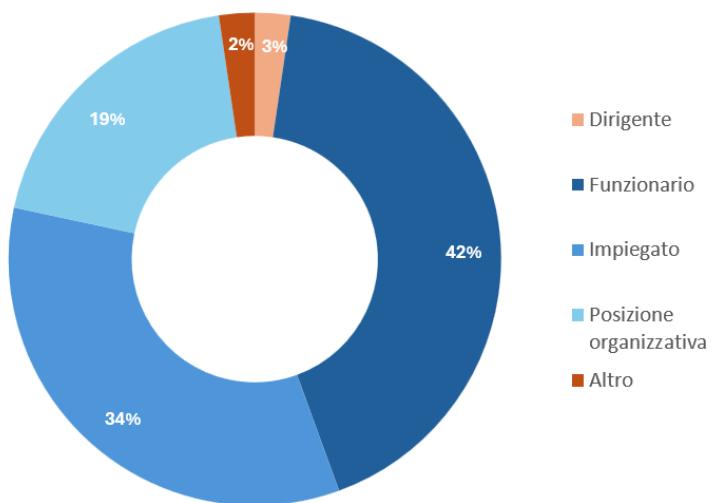
**Graf. 6. Occupazione del rispondente - Questionario cittadini**



**Graf. 7. Ruolo del rispondente – Questionario imprese e professionisti**

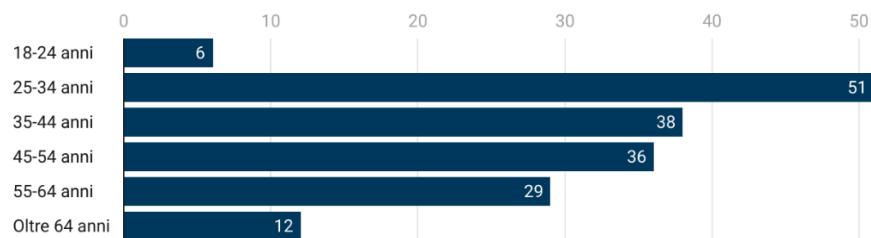


**Graf. 8. Ruolo del rispondente – Questionario dipendenti pubblici**

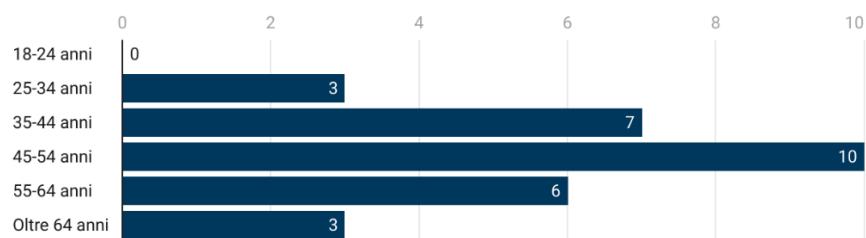


Sotto il **profilo anagrafico**, la fascia d'età 45-54 anni è quella maggiormente presente per imprese e professionisti e per i dipendenti pubblici; per i cittadini, invece, si registra la partecipazione di un pubblico mediamente più giovane, in quanto la fascia prevalente è 25-34 anni (30%).

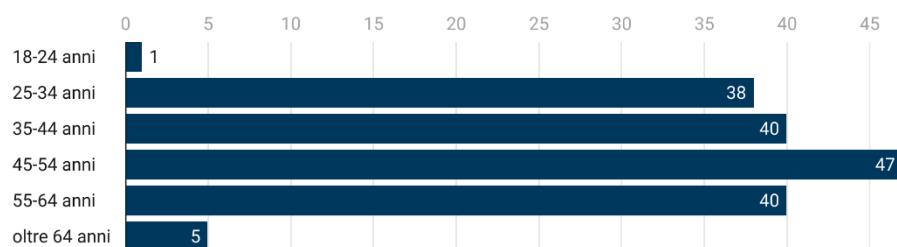
**Graf. 9. Età – Questionario cittadini**



**Graf. 10. Età – Questionario imprese e professionisti**



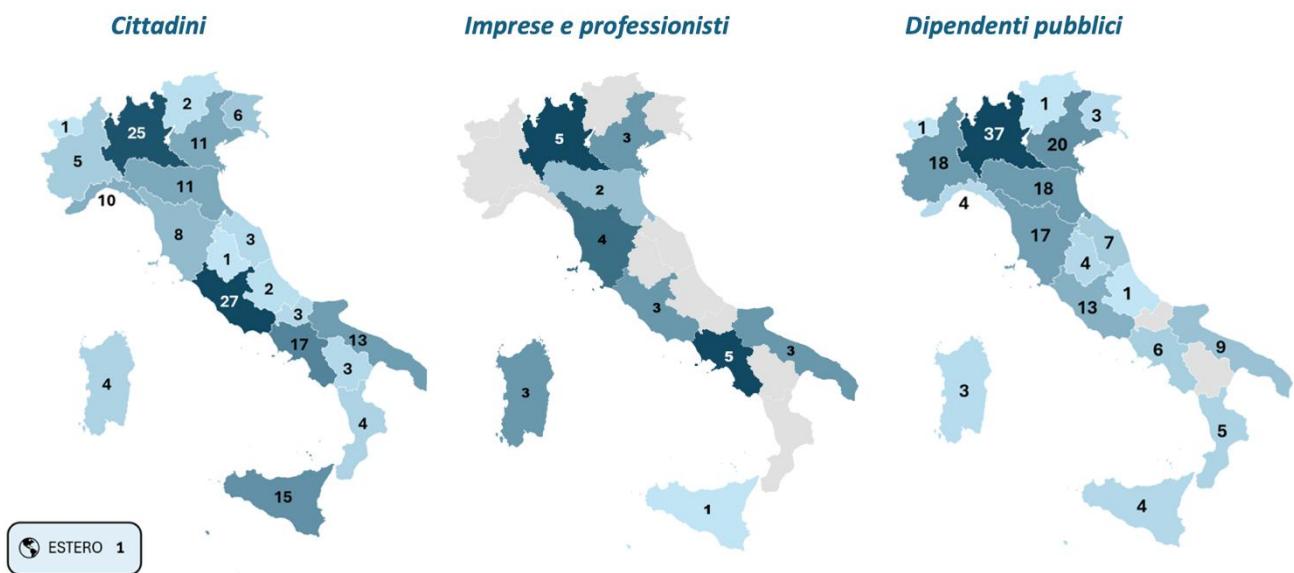
**Graf. 11. Età – Questionario dipendenti pubblici**



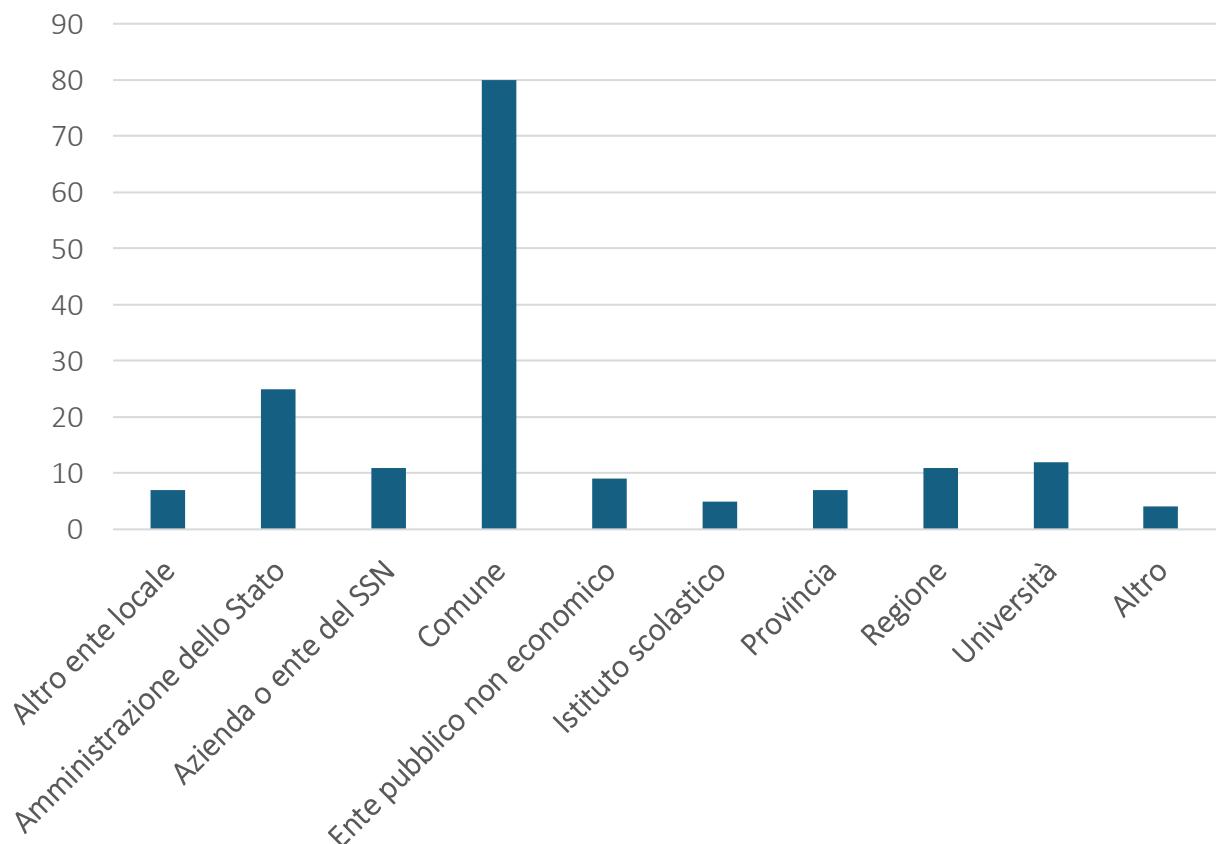
Con riferimento alla **provenienza** geografica, i dati evidenziano una maggiore presenza di partecipanti del Centro Nord, soprattutto tra imprese, professionisti e dipendenti pubblici.

Per quanto riguarda **l'amministrazione di provenienza**, tra i dipendenti pubblici la maggior parte dei partecipanti proviene dai Comuni.

**Graf. 12. Regione di provenienza**



**Graf. 13. Amministrazione di provenienza – Questionario dipendenti pubblici**





## Le istanze di semplificazione



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
**Dipartimento della  
Funzione Pubblica**



## Le istanze di semplificazione

---

Dall'esame delle segnalazioni emerse dalla consultazione si delinea un quadro articolato, caratterizzato da problematiche diversificate, ma anche da linee ricorrenti che attraversano ambiti differenti.

In questo senso, in vari settori - dall'edilizia, agli appalti, all'energia - emerge l'esigenza di **superare la frammentazione della normativa**, che rende difficile orientarsi tra regole, adempimenti e procedure, e di operare secondo un principio di proporzionalità degli adempimenti in relazione alla natura dell'intervento.

Così pure emerge, in contesti diversi, un comune bisogno di una **pubblica amministrazione più vicina alle persone**, capace di adattarsi alle esigenze di soggetti fragili, anziani, caregiver familiari e cittadini in situazioni complesse.

Il tema più ricorrente e trasversale è, però, certamente quello della **digitalizzazione dei processi**.

Negli ultimi anni, le politiche di diversi settori hanno puntato all'introduzione e all'evoluzione di soluzioni digitali. Il PNRR, in particolare, dedica una parte significativa delle sue risorse alla digitalizzazione della pubblica amministrazione<sup>3</sup>; la transizione digitale è, inoltre, obiettivo trasversale presente in tutte le missioni del Piano.

Gli esiti della consultazione restituiscono un quadro aderente a questa evoluzione, mostrando come l'uso delle tecnologie sia ormai pervasivo in ogni ambito della vita o delle attività di cittadini, imprese e dipendenti pubblici.

In alcuni casi, tuttavia, la transizione ad un sistema digitale di gestione delle procedure non è esente da complessità, come nel contesto degli appalti, che mostra come l'adesione ai nuovi strumenti richieda tempi di adattamento, sviluppo di competenze e risorse.

Si registra, in ogni caso, un'ampia e trasversale **domanda di digitalizzazione dei servizi, anche attraverso l'adozione di piattaforme e strumenti interoperabili**, capaci di dialogare tra loro: numerosi gli esempi di istanze in questa direzione, ad esempio, in ambito sanitario (calendario delle prenotazioni, piattaforma dei dati sanitari, Fascicolo Sanitario Elettronico, telemedicina), nel lavoro (piattaforma unica per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro), in edilizia (integrazione tra SUAP e SUE), nelle procedure elettorali (valorizzazione delle possibilità dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) e in molteplici procedure specifiche, come le esenzioni dal ticket sanitario, gli adempimenti in ambito di istruzione, il rilascio della patente internazionale.

Un tema generale è poi quello della **digitalizzazione dei pagamenti**, in particolare mediante il ricorso al canale di PagoPA (ad esempio per il pagamento di alcuni tributi, come la TARI, le tasse scolastiche, i diritti per il rilascio del passaporto).

La digitalizzazione è percepita anche come strumento in grado di **migliore la comunicazione e l'informazione da parte della pubblica amministrazione** e, in

---

<sup>3</sup> Cfr. Missione 1 - Componente 1 del PNRR ("Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella pubblica amministrazione").

questo contesto, le segnalazioni più significative di un'evoluzione ormai avviata sono le diverse aperture all'**intelligenza artificiale**.

In particolare, alcune segnalazioni propongono l'uso di assistenti virtuali e sportelli digitali intelligenti per migliorare l'interazione con i servizi pubblici, al fine di guidare l'utenza nell'accesso ai servizi digitali. Ad esempio, rispetto al portale INPS, una richiesta è quella di:

*Mettere nel sito un popup o un'intelligenza artificiale ben istruita sulle aree tematiche, in modo che siano supportate anche le persone anziane.*

*Cittadino, pensionato, Marche*

Sono evoluzioni in linea con strumenti di cui il sistema amministrativo si sta effettivamente dotando<sup>4</sup>.

Appare significativa anche la disponibilità dei dipendenti pubblici all'adozione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale, in ambiti diversi, ma sul comune presupposto che le nuove tecnologie possano costituire una leva di efficienza nella pubblica amministrazione:

*Attraverso gli utilizzi dell'IA, si possono velocizzare molte attività, tra cui la possibilità di predisporre documenti di alto livello (NPL), eliminare l'arbitrarietà delle decisioni amministrative [...] ed aumentando la trasparenza, aumentare la qualità nei servizi offerti ai cittadini.*

*Dipendente Pubblico, Amministrazione dello Stato, Liguria*

Tali istanze si collocano, evidentemente, in linea con i percorsi di digitalizzazione già avviati. In questo quadro, le istanze emerse rappresentano un contributo utile per consolidare e orientare le politiche di innovazione della pubblica amministrazione.

## 1. Disabilità e salute

I temi della disabilità e della salute risultano particolarmente sentiti e segnalati, soprattutto dai cittadini.

Le segnalazioni restituiscono un panorama complesso di criticità attribuite al sistema sanitario nazionale, che investono aspetti non solo procedurali, ma anche organizzativi e strumentali. Pur nella diversità dei temi, emerge in modo diffuso la richiesta di un'assistenza sanitaria più capillare, tempestiva e uniforme sul territorio.

---

<sup>4</sup> È, in particolare, in corso la sperimentazione dell'"Assistente virtuale intelligente", attivabile sul motore di ricerca del sito dell'INPS (progetto previsto dal PNRR).

## **1.1. Le difficoltà nella prenotazione delle visite**

Tra i temi più ricorrenti figura quello dei lunghi tempi di attesa.

Si evidenziano, anzitutto, le **tempistiche per la prenotazione di visite ed esami diagnostici e, più generale, per l'ottenimento delle prestazioni sanitarie**, che danno origine anche a fenomeni di “**mobilità sanitaria**”:

*Liste di attesa improponibili per qualunque cosa [...] aspettare 6 mesi in lista di attesa per una operazione chirurgica senza sapere nemmeno dare un numero di persone davanti a te.*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Lombardia*

*Ci sono dei tempi di attesa inaccettabili o addirittura non ci sono disponibilità neppure cambiando provincia [...].*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Lombardia*

A fronte di tali problematiche, in alcuni casi, le richieste di soluzione chiamano in causa aspetti di ordine strutturale, piuttosto che interventi di semplificazione amministrativa in senso stretto:

*Bisogna implementare l'organico ospedaliero [...], assumere di più, così da avere più persone al lavoro e meno carico sul singolo [...] Quindi servono decisamente più fondi, finanziamenti, per la salute pubblica!*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Lombardia*

Non mancano, però, spunti in merito alle procedure sanitarie, che mostrano come anche la dimensione burocratica assuma un peso consistente nella percezione del disagio dei cittadini.

*Per le visite mediche e l'esecuzione di prestazioni diagnostiche presso le strutture pubbliche non solo i tempi di attesa sono esageratamente lunghi, ma anche le procedure sono difficoltose [...].*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Toscana*

Tra le criticità segnalate, si evidenziano i **disallineamenti tra i calendari relativi alle prenotazioni** dei sistemi CUP, dei portali online regionali e delle singole strutture sanitarie; la necessità, in caso di mancanza di disponibilità, di **reiterare la ricerca manualmente**, spesso contattando più uffici; **l'assenza di sistemi efficaci di comunicazione** tra servizio sanitario e utente, ad esempio per comunicare le modifiche di appuntamenti.

Gli spunti per la risoluzione di tali problemi convergono, per lo più, su **percorsi tecnologici**, declinati nella maggiore integrazione digitale delle informazioni (anche con

la creazione di un calendario unico delle prenotazioni), nell'automatizzazione delle procedure, o - infine - in comunicazioni multicanale, con notifiche via SMS o e-mail per confermare o spostare appuntamenti:

*Il calendario delle disponibilità dovrebbe essere unico e comune a qualsiasi piattaforma usata (online, CUP o singola struttura). In caso di assenza di disponibilità il percorso di ricerca dovrebbe attivarsi automaticamente e l'utente dovrebbe poter lasciare i propri recapiti per essere contattato.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Toscana*

*Se il SSN deve contattare l'utente per spostare un appuntamento già fissato o per comunicare la data di prenotazione [...], si utilizza unicamente una chiamata sul cellulare [...]. Se questi non risponde, viene depennato dall'appuntamento [...]. Un SMS o una mail potrebbero avvisare dello spostamento e fornire all'utente qualche ora di tempo per accogliere o riuscire la proposta, in modo consapevole. Il SSN è già in possesso dei recapiti necessari e dovrebbe garantire un canale che lasci traccia e consenta una risposta differita.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Toscana*

#### **Box 1. Le iniziative per il governo delle liste d'attesa**

Rispetto alle istanze emerse, assumono particolare rilievo alcune recenti iniziative volte a porre le basi per un governo nazionale delle liste di attesa.

Tra queste, si segnala l'istituzione, presso l'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (AGENAS), della **Piattaforma nazionale delle Liste d'Attesa (PNLA)**, prevista dall'articolo 1 del decreto-legge 7 giugno 2024, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2024, n. 107, strumento di monitoraggio nazionale dei tempi di attesa, fondato su criteri di interoperabilità con le piattaforme regionali. L'iniziativa mira ad accrescere i livelli di trasparenza e di governance del sistema, rispondendo a un'esigenza ampiamente avvertita e chiaramente espressa nelle segnalazioni raccolte nel corso della consultazione.

Più recentemente, il problema è affrontato anche da un disegno di legge a iniziativa governativa già approvato al Senato e attualmente all'esame della Camera dei Deputati (AC 2365), recante "Misure di garanzia per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e altre disposizioni in materia sanitaria". Il provvedimento disciplina una serie di misure per garantire i tempi di erogazione delle prestazioni sanitarie. Si prevedono, ad esempio, **nuove modalità di prescrizione delle prestazioni ambulatoriali**, stabilendo l'obbligo per il medico di riportare la classe di priorità e il sospetto diagnostico, con tempistiche definite: dalle 72 ore per le urgenze fino a 120 giorni per le prestazioni programmabili. Tale previsione codifica quanto già oggetto del Piano nazionale dedicato al tema delle liste di attesa adottato nel 2019. Sono, inoltre, definiti nuovi sistemi di governance. In particolare, è istituito il **Sistema Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (SINGLA)**, insieme delle strutture e degli strumenti per l'esercizio coordinato nazionale di funzioni di governo dei tempi di attesa, dotato di una Cabina di Regia (CdR) istituita presso il Ministero della salute. Un ulteriore intervento di rilievo è dato, infine, dall'istituzione di un **registro delle segnalazioni**, strumento online, accessibile dal sito internet istituzionale del Ministero della salute, che consente ai cittadini di segnalare problematiche e disservizi in materia di erogazione di prestazioni sanitarie.

## 1.2. Le carenze dei sistemi di scelta del medico

Una delle questioni segnalate riguarda le procedure di scelta del medico di base. È emerso che, in alcuni casi, quando il servizio online - disponibile in molte regioni - non risulta utilizzabile, anche a causa della limitata disponibilità dei medici selezionabili, i cittadini sono costretti a ripetere più volte la procedura di richiesta:

*Accedendo al Fascicolo Sanitario Elettronico, non c'è mai alcuna disponibilità per scegliere un medico online, e contattando l'ASL è stato riferito che loro non possono tenere liste d'attesa per inserire d'ufficio le persone con un medico nel caso in cui dovesse liberarsi un posto. [...] Ogni giorno quindi bisogna inviare una nuova email, allegando i propri documenti e sperando nel destino che ci sia un posto con un medico nel momento in cui gli impiegati leggeranno il mio messaggio.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Lombardia*

### Box 2. Le innovazioni per la scelta del medico del DDL semplificazioni

Il tema della scelta del medico di base è affrontato anche nell'ambito del disegno di legge recante *"Disposizioni per la semplificazione e la digitalizzazione dei procedimenti in materia di attività economiche e di servizi a favore dei cittadini e delle imprese"*, presentato il 5 luglio 2025, approvato in via definitiva alla Camera dei Deputati il 26 novembre 2025 (c.d. **"DDL Semplificazioni"**, Atto Senato n. 1184, Atto Camera n. 2655).

L'articolo 60, comma 1, lett. e), dell'atto citato prevede, infatti, una misura specifica sulla scelta del medico di base e del pediatra di libera scelta.

In base alla norma, sarà possibile scegliere il proprio medico di famiglia o pediatra direttamente in farmacia, oltre che tramite i canali tradizionali (ASL, portali regionali).

La misura rientra nel pacchetto di interventi previsto per potenziare la "Farmacia dei servizi", nell'ottica di una semplificazione dell'accesso ai servizi sanitari.

## 1.3. Le problematiche nella gestione delle malattie croniche

Alcune segnalazioni evidenziano le difficoltà nella gestione degli adempimenti per pazienti affetti da malattie croniche o per anziani bisognosi di assistenza.

Si segnalano, in particolare, **complicazioni per la fruizione delle esenzioni** dal ticket sanitario per particolari patologie, come ad esempio l'esenzione 048 (*"Soggetti affetti da patologie neoplastiche maligne e da tumori di comportamento incerto"*).

Per tali patologie e per le altre qualificate come "malattie croniche e invalidanti", l'ordinamento prevede il riconoscimento dell'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per tutte le prestazioni sanitarie appropriate alla patologia (individuate dal medico prescrittore secondo le condizioni cliniche individuali), oltre a possibili esenzioni rispetto ai farmaci, anche in base alla regolamentazione regionale.

Viene segnalato come la **mancanza di automatismi** e la necessità per il medico di base di gestire manualmente le prescrizioni generi disagi soprattutto per anziani e persone fragili, che dipendono da familiari o assistenti per la gestione delle pratiche e per gli acquisti in farmacia.

Si auspicano, pertanto:

*Maggiori automatismi sui sistemi informatici dei medici di base e maggiore monitoraggio delle farmacie.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Veneto*

### **Box 3. Le misure per l'assistenza farmacologica ai malati cronici**

Vanno incontro a tali disagi ed istanze alcune innovazioni previste nel recente citato **DDL semplificazioni** (Atto Senato n. 1184, cfr. box 2).

La strada della semplificazione intrapresa è orientata, in particolare, a una riduzione degli accessi ai medici per rinnovi frequenti delle ricette, assicurando una maggiore continuità terapeutica per i pazienti cronici e un ruolo attivo delle farmacie.

Ai sensi dell'articolo 62 del DDL semplificazioni, infatti, nel caso di pazienti con patologie croniche, il medico prescrittore può indicare, nella ricetta dematerializzata ripetibile, la posologia e il numero di confezioni dispensabili per un periodo massimo di 12 mesi. Al contempo, è prevista una maggiore assistenza da parte delle farmacie, anche con supporto attivo nel monitoraggio dell'aderenza alla terapia farmacologica. Le disposizioni attuative di tali previsioni sono demandate a un decreto del Ministro della salute, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.

Nella stessa direzione, **alcune proposte elaborate sulla base della consultazione**, attualmente in corso di valutazione con le amministrazioni responsabili, prevedono misure per rafforzare le previsioni per la continuità terapeutica dei malati cronici, ad esempio intervenendo sul numero di confezioni di medicinali dispensabili per ciascuna ricetta, elevando il limite di pezzi erogabili.

## **1.4. L'assenza di automatismi nelle esenzioni dal ticket sanitario**

Altra tematica evidenziata è la criticità nella gestione di alcune "esenzioni per reddito", riconosciute a livello nazionale e, spesso, regionale, in particolare quelle subordinate alla sussistenza della duplice condizione di una determinata soglia di reddito e dello stato di disoccupazione del cittadino (a livello nazionale, l'esenzione "E02").

In questi casi, i partecipanti alla consultazione hanno segnalato la mancanza di automatismi, dovuta all'assenza di comunicazione tra sistemi e banche dati gestite da diverse amministrazioni, che comporta la necessità di autocertificazioni del proprio status da parte del cittadino.

*[...] spetta al cittadino autocertificare il proprio status di disoccupato [...] è il cittadino che deve tornare alla propria ASL e revocare l'esenzione precedentemente concessa.*

*Dipendente pubblico, Azienda o ente del SSN, Lombardia*

Tale duplicazione di adempimenti, che espone il cittadino ad errori e sanzioni, potrebbe essere eliminata **automatizzando il processo di riconoscimento e revoca dell'esenzione**, considerando che i sistemi disponibili già consentono la verifica del doppio requisito del reddito e dello stato di disoccupazione. A questo riguardo, le segnalazioni richiamano l'esempio di altre esenzioni per reddito, già automatizzate, che operano sulla base delle certificazioni rilasciate dal Ministero dell'economia e delle finanze, il quale - tramite il Sistema Tessera Sanitaria - rende disponibile l'elenco degli assistiti aventi diritto all'esenzione. Per quanto concerne l'accertamento dello status di disoccupazione, viene suggerito di valorizzare i sistemi informativi già in uso in materia di lavoro, in particolare, la Dichiarazione di immediata disponibilità (DID) al lavoro presso i centri per l'impiego e le Comunicazioni obbligatorie (COB) previste a carico dei datori di lavoro.

*Come il MEF mette a disposizione del Sistema Tessera Sanitaria le informazioni sui cittadini che hanno i requisiti di reddito per le esenzioni E01 ecc, e considerato che le comunicazioni concernenti l'inizio e la fine di un rapporto di lavoro vengono effettuate telematicamente dai datori di lavoro, si propone di valutare la fattibilità a:*

- 1) chiudere automaticamente le esenzioni precedentemente concesse ad un soggetto che ha perso lo status di disoccupazione, evitando che la mancata revoca possa comportare l'applicazione di sanzioni in capo all'utente
- 2) concedere automaticamente le esenzioni ai soggetti con un reddito familiare entro le soglie previste, per cui sia firmata la DID presso i centri per l'impiego.

*Dipendente pubblico, Azienda o ente del SSN, Lombardia*

## **1.5. I limiti del Fascicolo Sanitario Elettronico**

Alcune segnalazioni evidenziano difficoltà nell'accesso alle informazioni cliniche. Di particolare interesse sono le osservazioni sulle funzionalità del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Benché ne sia riconosciuta, in generale, l'utilità, se ne evidenziano anche **i limiti operativi e di utilizzo per i medici**, quali la necessità di scaricare localmente i documenti per leggerli; l'assenza di funzionalità avanzate di ricerca e di metadati specifici e di referti per immagini; la scarsa interoperabilità tra sistemi delle strutture sanitarie. Tutti limiti che si ripercuotono sui tempi di accesso e sulla completezza delle informazioni consultabili, riducendo, di fatto il concreto utilizzo dello strumento.

*[...] dovrebbe essere solo consultabile, invece ogni volta il documento per poter essere letto deve essere scaricato. I metadati di identificazione dovrebbero essere più specifici es visita ortopedica, invece di visita specialistica. Ci dovrebbe essere la possibilità fare ricerca per oggetto. Es dammi tutti i documenti che riguardano le visite ortopediche da questa data a questa data. oppure dare la possibilità di dire estrai tutte le analisi del sangue [...]. In questo*

*modo i medici possono avere la situazione clinica in modo specifico. invece così come è ora nessuno lo utilizza. Inoltre i vari sistemi [...] non comunicano e non tutte le strutture inviano i documenti. Ci dovrebbe essere anche la possibilità di vedere i referti di immagini non solo cartacei così che sia più facile la visita.*

*Cittadino, Lombardia*

## **1.6. Altre segnalazioni**

Altre istanze riguardano temi specifici, evidenziando elementi di complessità che sono stati recentemente affrontati da iniziative governative e legislative.

Tra queste, rientrano le segnalazioni in tema di ricorso alla “**telemedicina**” per far fronte all’impossibilità di ottenere un certificato medico se il paziente si trova temporaneamente in una regione diversa da quella del medico di base:

*La soluzione che propongo è che, con le tecnologie di telemedicina che si stanno sviluppando, sia possibile effettuare una visita con telemedicina che permetta il rilascio di un certificato di malattia anche a distanza.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Lombardia*

Così pure un tema di attualità è quello di rendere disponibili specifiche strutture di supporto ai **caregiver familiari** che assistono anziani e disabili, facendo riferimento, in particolare, ad uno:

*Sportello unico per adempimenti legati agli anziani, visite mediche e richieste varie.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Campania*

### **Box 4. I nuovi servizi di telemedicina e di prossimità in ambito sociosanitario**

I temi evidenziati trovano ampia corrispondenza in una serie di iniziative adottate negli ultimi anni, molte delle quali collegate al programma di **interventi previsti dal PNRR in ambito sanitario**, che dedica alla “salute” una specifica Missione (**Missione 6**).

L’impatto della pandemia sui sistemi sanitari ha dimostrato, infatti, l’importanza di assicurare il diritto alla salute in modo uniforme su tutto il territorio nazionale. Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Missione 6 del PNRR ha previsto sia azioni per rafforzare le reti di prossimità e la telemedicina, sia azioni per la digitalizzazione del SSN.

Le iniziative in tema di reti di prossimità intendono potenziare e riorganizzare i servizi offerti sul territorio, migliorandone la qualità. Lo strumento chiave per realizzare tale obiettivo è individuato nelle “Casa della Comunità” strutture fisiche da sviluppare sul territorio e attraverso cui coordinare i servizi offerti, in particolare ai malati cronici. Delle Case della Comunità fanno parte anche i “**punti unici di accessi**” (**PUA**), che rappresentano un punto di riferimento unico per informazioni sui servizi, per l’orientamento e per la presa in carico dei bisogni dei cittadini.

Inoltre, alcuni recenti interventi regolamentano e promuovono il ricorso alla telemedicina e l'adozione di soluzioni digitali per la comunicazione con i pazienti. Al riguardo, rilevano, ad esempio, diverse disposizioni contenute nell'ambito del citato **disegno di legge** all'esame della Camera dei Deputati (**AC 2365**), recante "**Misure di garanzia per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e altre disposizioni in materia sanitaria**" (cfr. box 1). In tale contesto, si prevede, infatti, l'obbligo per le aziende sanitarie e i privati accreditati di garantire strumenti di teleconsulto e telemedicina (articolo 1, comma 8); l'istituzione di un Fondo volto ad incentivare l'acquisto, da parte dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, di servizi o soluzioni digitali per la gestione automatizzata degli appuntamenti, la comunicazione con i pazienti e l'effettuazione di prestazioni base di telemedicina (articolo 10); disposizioni per l'utilizzo dello strumento della telemedicina per la certificazione di malattia (articolo 13).

Anche il recente **DDL Semplificazioni** (AS 1184, cfr. box 2), all'articolo 58, prevede disposizioni in tema di certificazione dei dati clinici in telemedicina, demandando la definizione dei casi e delle modalità di ricorso alla telecertificazione ad un accordo in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, su proposta del Ministro della salute.

Il tema dell'implementazione di soluzioni digitali, molto presente nel settore sanitario, trova declinazione in ulteriori proposte, in particolare, rivolte alla creazione di **piattaforme e strumenti digitali centralizzati per i dati sanitari**, sul presupposto, evidenziato dalle segnalazioni, dei limiti dell'attuale sistema, nel quale ogni regione ha una propria app e un proprio sistema sanitario digitale, non interoperabile:

*Creare un portale ed un'app unica sul territorio nazionale ed europeo per la gestione delle informazioni sulla salute di ogni cittadino che sono aggiornate così da facilitare anche il compito del medico di medicina di base avendo la situazione del paziente aggiornata con tutte le analisi e referti, magari tutto visibile anche su carta identità elettronica o tessera sanitaria.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Lazio*

#### **Box 5. L'Ecosistema dei Dati Sanitari (EDS)**

In tema di centralizzazione dei dati clinici, è significativo il progetto di creazione della piattaforma digitale "Ecosistema dei Dati Sanitari" (EDS), istituita con decreto interministeriale del 31 dicembre 2024.

Il nuovo sistema, che sarà pienamente operativo entro il 2026, interagisce con altri strumenti di sanità digitale, incluso il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e il Sistema Tessera Sanitaria (Sistema TS), con l'obiettivo di raccogliere dati sanitari in maniera centralizzata e migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria, mettendo a disposizione di cittadini e professionisti servizi per l'accesso sicuro alle informazioni cliniche.

Infine, una maggiore **digitalizzazione** è auspicata anche con riferimento alle **procedure di accertamento dell'invalidità** e la disponibilità di indirizzi PEC per l'invio della documentazione utile:

*Non è un procedimento digitalizzato, si presentano ancora documenti cartacei alla commissione.*

*Dipendente pubblico, Regione, Veneto*

#### **Box 6. La riforma della disabilità**

La disabilità è oggetto di una specifica riforma prevista nell'ambito della Missione 5, Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore" del PNRR (Riforma 1).

Tra gli interventi attuativi della riforma, rispetto ai temi segnalati, è rilevante il **decreto legislativo 3 maggio 2024, n. 62**, recante: "*Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato*".

Le nuove norme sono coerenti con le istanze di semplificazione e digitalizzazione delle procedure. Esse infatti introducono una "valutazione di base": un unico procedimento in capo ad INPS volto a riconoscere la condizione di disabilità, che include la procedura oggi prevista per il riconoscimento della condizione di "handicap" (legge 5 febbraio 1992, n. 104) oltre che gli attuali accertamenti di invalidità civile, sordità e cecità civile, sordoceicità, nonché di disabilità ai fini scolastici e lavorativi. Contestualmente all'accertamento della condizione di invalidità, la valutazione di base individua i presupposti per la concessione delle diverse forme di assistenza e i requisiti necessari per l'accesso alle agevolazioni.

L'iter della procedura per attivare la valutazione di base decorre dall'invio telematico del certificato medico introduttivo, senza ulteriore istanza, e sono previsti termini certi (90 giorni) per la definizione dell'intero procedimento.

Sono inseriti nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) sia il certificato medico introduttivo che tutti gli elementi e le risultanze del procedimento valutativo di base. Al termine del procedimento dal fascicolo può essere scaricato un unico certificato della condizione di disabilità con valore polifunzionale.

## **2. Fisco e tributi**

Nel settore del fisco, le segnalazioni sono spesso riferite a problematiche relative a specifici tributi o adempimenti. Si rilevano, tuttavia, anche questioni di carattere generale, che evidenziano un diffuso disorientamento dei contribuenti rispetto a un sistema percepito come complesso e frammentato in numerosi obblighi e scadenze.

### **2.1. La pluralità di adempimenti fiscali**

Molte segnalazioni, in particolare dei cittadini, lamentano le **complessità connesse alla frequenza e alla frammentazione degli adempimenti fiscali**, che generano incertezza circa i pagamenti dovuti.

La difficoltà è dovuta anche alla percepita mancanza di strumenti proattivi da parte della pubblica amministrazione, come moduli precompilati o notifiche automatiche:

*Pagare le tasse è socialmente civile [...], sono le modalità che innervosiscono i cittadini: ricordare quando e quanto pagare. La mia proposta è questa: lo Stato centrale e periferico (regioni e comuni) si devono organizzare ad inviare ai Cittadini ad ogni scadenza prevista, i moduli per pagare le tasse nel modo più semplice, sia per gli anziani che non usano pc (vaglia postale o F24) e sia per quelli che usano il pc. La PA ci deve aiutare ad assolvere ai nostri doveri civici.*

*Cittadino, pensionato, Puglia*

Per far fronte alla molteplicità degli adempimenti e delle relative tempistiche, che ingenerano, anche involontariamente, ritardi nei pagamenti, si suggerisce una **revisione del calendario fiscale**, concentrando i pagamenti in un'unica soluzione:

*Le tasse dovrebbero arrivare tutte insieme a gennaio e permettere al cittadino di pagarle in un'unica soluzione entro marzo oppure a rate con una maggiorazione dello 0.01% entro e non oltre il 30 settembre dello stesso anno.*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Campania*

Il disorientamento espresso da alcuni contributi verso la generalità degli adempimenti fiscali è rappresentato in modo più puntuale da alcune segnalazioni rispetto a specifici tributi, come la **tassa automobilistica**.

La tassa automobilistica (bollo auto) ha una scadenza annuale che spesso, secondo quanto segnalato, viene dimenticata dai cittadini, causando accertamenti e sanzioni da parte delle regioni e dell'Agenzia delle Entrate Riscossione.

Per risolvere il problema, si propone di integrare il pagamento del bollo auto con quello dell'assicurazione, rendendolo automatico e dilazionato:

*Inserire il bollo auto legando all'assicurazione della propria auto permettendone la dilazione in base agli accordi assicurativi (mensili, semestrali o annuali). Esattamente come avviene per il Canone Rai in bolletta.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Basilicata*

#### **Box 7. Le novità previste dal decreto legislativo n. 1 del 2024**

Sono significative le innovazioni previste dal **decreto legislativo 8 gennaio 2024, n. 1**, "Razionalizzazione e semplificazione delle norme in materia di adempimenti tributari": il decreto ha inteso, infatti, razionalizzare e armonizzare gli obblighi dichiarativi, mediante una riduzione degli adempimenti tributari, nonché incrementare i servizi digitali resi dall'Agenzia delle entrate, in un'ottica di miglioramento e semplificazione del rapporto Fisco-contribuente.

Tra le novità, rispetto ai temi segnalati, figurano, in particolare:

- una semplificazione della dichiarazione dei redditi per i lavoratori dipendenti e pensionati;
- un ampiamento dell'utilizzo della dichiarazione precompilata;
- la rimodulazione del calendario fiscale, con revisione di alcuni termini di presentazione delle dichiarazioni fiscali. Le scadenze del 730 nonché quelle per la presentazione del modello redditi vengono, infatti, entrambe fissate al 30 settembre 2024. La norma prevede, altresì, che dall'anno 2025 le dichiarazioni in materia di imposte sui redditi, di IRAP e di IRES possono essere presentate a partire dal 1° aprile.

## **2.2. Le complessità nel versamento della TARI**

Un altro tributo oggetto di diverse segnalazioni è costituito dalla TARI, la tassa sui rifiuti gestita e riscossa dal Comune di residenza e destinata a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento.

La materia è diversamente regolata a livello locale e, tuttavia, si evidenziano generali disagi rispetto alle modalità di pagamento, o perché non pienamente automatizzate o perché, oltre al tributo, è previsto un costo aggiuntivo di commissione nel caso in cui il pagamento avvenga attraverso il sistema PagoPA:

*Per il pagamento della TARI devo fare richiesta al Comune, poi attendere ricezione importo da pagare ed infine effettuare il pagamento. Per pagare ad esempio la TARI - questa dovrebbe essere addebitata direttamente sul C/c [...] dovrebbe essere tutto automatizzato questo processo.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia*

Alcuni cittadini lamentano l'assenza di procedure telematiche per il calcolo e il ricalcolo della TARI e la scarsa chiarezza dei moduli da inviare al Comune a tal fine.

La carenza di automatismi risulta particolarmente critica nei casi di variazioni nello stato di proprietà di un immobile o nella situazione anagrafica del cittadino. Le segnalazioni evidenziano come alcune informazioni potrebbero essere acquisite tramite una maggiore integrazione tra le banche dati esistenti, in particolare catasto e Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, senza oneri di comunicazione da parte del cittadino ai fini del calcolo della tassa:

*I comuni dovrebbero sincronizzare i dati con il catasto ed ANPR per avere chiaro lo stato di un immobile invece di demandare all'utenza di comunicare le stesse informazioni in loro possesso (residenza anagrafica, stato di proprietà e di fruizione dell'immobile/terreno), e permettere un calcolo automatico della tassazione, che deve essere proposta al cittadino in automatico.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Liguria*

## 2.3. Altre segnalazioni

Le segnalazioni dei partecipanti rispecchiano la complessa articolazione del settore fiscale e tributario, indicando diverse problematiche estremamente eterogenee tra loro.

Tra le questioni di particolare interesse, si pone il tema dell'**assenza di digitalizzazione delle procedure di pagamento**, aspetto trasversale al versamento di diversi tributi. L'auspicio che emerge dalle segnalazioni è quello di un abbandono delle pratiche analogiche. Ciò, ad esempio, si riscontra rispetto alla procedura di pagamento degli importi dovuti per il rilascio del passaporto (cfr. par. 9.1), ma anche in altri ambiti, come quello del pagamento delle tasse scolastiche.

Benché ai sensi della disciplina dettata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), così come modificata nel corso del tempo, le amministrazioni pubbliche siano tenute ad aderire al sistema di pagamento PagoPA<sup>5</sup>, le modalità di pagamento possono variare in relazione ai servizi concretamente attivati. In particolare, il Ministero dell'istruzione ha reso disponibile una specifica piattaforma centralizzata di pagamento, denominata "Pago In Rete". Tale strumento consente alle famiglie di effettuare con pagoPA il pagamento delle tasse e dei contributi scolastici, limitatamente, però, agli istituti scolastici aderenti.

*Trovo anacronistico il pagamento dei bollettini delle tasse scolastiche di tipo 1610 da effettuarsi solo presso gli uffici postali senza che sia data la possibilità del pagamento on-line come per tutti i bollettini. Possibilità di pagare on-line anche questo tipo di bollettino o tramite PagoPA.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia.*

Le imprese e i professionisti evidenziano, inoltre, un problema di **scarsa flessibilità del sistema di rateizzazione delle cartelle esattoriali**, lamentando, in particolare, le sanzioni elevate applicate in caso di ritardo nel pagamento anche di una sola rata e calcolate sull'intero importo della cartella. L'istanza è, pertanto, quella dell'applicazione di una sanzione proporzionale all'importo della rata insoluta e al ritardo:

*In caso di pagamento rateizzato di cartella esattoriale se si paga in ritardo una rata viene sospeso il diritto alla rateizzazione e viene comminata una sanzione amministrativa pari ad una percentuale del totale dell'importo della cartella stessa. Se il pagamento è fatto in ritardo si mantiene la rateizzazione ma si paga una piccola sanzione per il ritardo proporzionale all'importo della rata e del numero dei giorni di ritardo.*

*Impresa, altro addetto all'impresa, Lombardia*

---

<sup>5</sup> Il sistema Pago Pa è stato istituito ai sensi dell'articolo 5 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. L'articolo 65 del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, come modificato dal decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76 (c.d. Decreto Semplificazioni), prevede l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento abilitati di utilizzare esclusivamente la piattaforma di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto legislativo n. 82 del 2005 per i pagamenti verso le pubbliche amministrazioni a decorre dal 28 febbraio 2021 e che anche al fine di consentire i pagamenti digitali da parte dei cittadini, le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi sono tenuti, entro il 28 febbraio 2021, a integrare i loro sistemi di incasso con la piattaforma Pago PA ovvero ad avvalersi, a tal fine, di servizi forniti da altri soggetti già abilitati.

Infine, una specifica problematica segnalata è relativa alle **criptovalute**: la normativa che disciplina questa tipologia di investimento, caratterizzata da un elevato tasso di innovatività, viene segnalata come poco chiara e non prevede un regime amministrato della tassazione. Si auspica, quindi, un intervento che possa colmare queste lacune:

*Diversamente da altri tipi di investimenti, come gli investimenti nel mercato azionario, attualmente la normativa è poco chiara e non permette di investire attraverso soggetti che permettono l'amministrazione automatica della tassazione. Il cittadino deve effettuare in autonomia conteggi complessi e onerosi. È necessario rendere la normativa chiara e obbligare le piattaforme di scambio, operanti in Italia, all'implementazione del regime amministrato lasciando al cittadino l'adesione o meno a tale regime.*

Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lazio

#### **Box 8. I chiarimenti dell'Agenzia delle entrate**

Rispetto al tema segnalato in relazione alle criptovalute, un'importante apertura è stata data dall'**interpello n. 135/2025 dell'Agenzia delle entrate**, che ha fornito chiarimenti sul funzionamento del regime amministrato per le cripto-attività, rispondendo a una richiesta dell'exchange italiano Cryptosmart.

In base alla riposta fornita, è stata ammessa la possibilità per tale piattaforma di operare come sostituto d'imposta per i propri clienti, calcolando e versando direttamente le imposte sulle plusvalenze da criptovalute, sulla base di un regime facoltativo, per cui ogni utente potrà scegliere se aderire al regime amministrato o restare nel regime dichiarativo.

### **3. Anagrafe, stato civile ed elettorale**

In tema di anagrafe e stato civile, cittadini e dipendenti pubblici segnalano la necessità di semplificare e velocizzare diverse e specifiche procedure, evidenziando un'esigenza di adeguamento a modalità più attuali, in linea, in diversi casi, con l'evoluzione di altri Paesi europei. Le procedure interessate spaziano dalla notifica presso il domicilio digitale, al rinnovo della carta di identità, alle pubblicazioni di matrimonio, fino all'attribuzione del cognome.

Per quanto riguarda le procedure elettorali, numerose segnalazioni, soprattutto da parte dei dipendenti pubblici, evidenziano diffuse istanze di ammodernamento dei processi, non più adeguati all'attuale contesto.

#### **3.1. Le mancate notifiche al domicilio digitale**

Un tema di interesse segnalato dai cittadini è quello del "domicilio digitale". I contributi pervenuti, in particolare, sollevano l'esigenza di un effettivo utilizzo, da parte delle pubbliche amministrazioni, degli indirizzi PEC eletti come domicilio digitale per comunicazioni ufficiali e notifiche.

La facoltà per il cittadino di eleggere il **domicilio digitale** è riconosciuta dal Codice dell'Amministrazione Digitale. In caso di domicilio eletto, salvo espresse deroghe normative, la disciplina di riferimento ne prevede **l'utilizzo esclusivo** per le comunicazioni delle amministrazioni pubbliche e dei gestori o esercenti di pubblici servizi verso il cittadino<sup>6</sup>. Alcune segnalazioni, tuttavia, pongono in evidenza che, nonostante l'avvenuta elezione del domicilio digitale, oggetto di registrazione nel pubblico elenco INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali), le notifiche continuano ad essere effettuate tramite raccomandate postali e, quindi, in modalità cartacea.

Si propone, quindi, un intervento normativo che introduca la nullità delle comunicazioni al domicilio fisico, prevedendo altresì, secondo una proposta, sanzioni per la violazione dell'obbligo di utilizzo esclusivo del domicilio digitale.

*Vivo in campagna [...] molte abitazioni sono prive di numero civico [...] dunque a volte i postini non riescono a trovare la mia abitazione. Le notifiche tramite raccomandata postale possono andare o meno a buon fine ma se venisse reso obbligatorio per la P.A. e ogni ente/società ad essa parificata la trasmissione all'indirizzo digitale eletto dal cittadino e NULLA per legge ogni tipo di notifica fatta con cartaceo (leggasi raccomandata et similia) a chi ha eletto domicilio digitale [...] si eviterebbero situazioni di compiuta giacenza o notifiche perfezionate mediate deposito nella casa comunale a insaputa dell'interessato [...].*

Cittadino, pensionato, Lazio

*La legge dovrebbe precisare esplicitamente che le notifiche inviate dalla PA ai cittadini iscritti ad INAD DEBBANO avvenire via PEC, e non via raccomandata, A PENA DI NULLITÀ DELLE STESSE, salvo in casi di problemi tecnici in ricezione, debitamente provati dalla PA stessa. [...] I dirigenti degli Enti Pubblici che continuano a non rispettare questa norma dovrebbero essere perseguiti, non solo disciplinamente, ma anche come danno erariale, per le inutili spese di stampa, imbustamento e spedizione postale della raccomandata cartacea.*

Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Veneto

#### **Box 9. Le misure per la diffusione delle comunicazioni digitali delle pubbliche amministrazioni**

Recenti modifiche hanno inteso promuovere la diffusione delle comunicazioni digitali delle pubbliche amministrazioni. Il processo di digitalizzazione delle notifiche, in particolare, avviato con lo sviluppo di una Piattaforma per la notificazione digitale degli atti della PA (introdotta dalla legge n. 160/2019, articolo 1, comma 402), è proseguito fino a più recenti semplificazioni, introdotte dal decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 (articolo 38).

Tra le modifiche, al fine di ridurre il rischio di mancata ricezione delle notifiche, è stato introdotto l'**avviso di cortesia** per i contatti non certificati. Ai soggetti privi di un domicilio digitale qualificato, il gestore della Piattaforma per la notificazione digitale degli atti della PA

<sup>6</sup> Articolo 3-bis, comma 4, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

rende disponibile una copia informatica degli avvisi di avvenuta ricezione e degli atti notificati in formato cartaceo.

È stata introdotta, inoltre, la possibilità di modificare il domicilio digitale ed eleggere un **domicilio digitale speciale** per determinati atti o procedimenti. I gestori di servizi di pubblica utilità, operatori telefonici e di reti televisive possono ora inviare notifiche relative agli avvisi di mancato pagamento delle fatture direttamente al domicilio digitale del destinatario.

### **3.2. I tempi per il rinnovo della carta di identità e i disagi per le persone più anziane**

In materia di anagrafe, una tematica sollevata in molteplici segnalazioni da cittadini e dipendenti pubblici è quella delle procedure di rilascio e rinnovo della carta di identità, rispetto alle quali si evidenziano problemi organizzativi e tempi di attesa eccessivi.

In particolare, tra gli elementi di complicazione percepiti, è evidenziata la tempistica per la prenotazione degli appuntamenti.

*Il rinnovo della carta di identità, che dovrebbe poter essere effettuato presso il comune o il municipio di riferimento, non ha appuntamenti disponibili. Nell'arco di un anno, mai trovata una disponibilità usando il canale Prenota CIE.*

*Cittadino, Lazio*

Le soluzioni proposte vanno, pertanto, da una revisione delle modalità di prenotazione ad una più radicale digitalizzazione dell'intero processo, con trasmissione telematica del documento.

*Rivedere la modalità di prenotazione, aumentare il numero degli appuntamenti giornalieri disponibili, inserire criteri di priorità nell'assegnazione degli appuntamenti (ad es. per carta già scaduta, per minori...).*

*Cittadino, Lazio*

Un ulteriore elemento di complessità riguarda i soggetti più anziani: per questi ultimi, a maggior ragione se non autonomi, il disagio è rappresentato dagli spostamenti per recarsi agli uffici comunali preposti al rinnovo del documento di identità. Risulta rilevante, a tale riguardo, la proposta di rendere illimitata la durata della CIE per i soggetti al di sopra di una certa età, in linea con quanto già previsto in altri Stati membri dell'Unione europea.

*L'anziano, spesso disabile o non autonomo, è costretto a spostarsi o organizzarsi mediante altre persone per venire in ufficio a rinnovare la carta d'identità. La soluzione, peraltro adottata già da altri Paesi europei e conforme alle norme europee sui documenti d'identità, è quella di stabilire che la carta di identità elettronica, rilasciata a cittadini che abbiano una certa età (per esempio 75 o 80 anni) abbia durata illimitata.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

#### **Box 10. La carta di identità per i cittadini ultrasettantenni**

Un tema di particolare rilievo riguarda l'iter di **rinnovo della carta di identità per le persone anziane**. In vista della prossima emanazione di un provvedimento normativo in materia di semplificazione, e sulla base dei contributi raccolti nell'ambito della consultazione, è stato elaborato un intervento che prevede, a partire dai settant'anni di età, il superamento della durata decennale del documento, in conformità con quanto consentito dalla normativa europea (Regolamento UE 2019/1157). Il documento manterebbe validità sul territorio nazionale, ferma restando la facoltà di richiedere la carta d'identità valida per l'espatrio.

Questa semplificazione risulterebbe significativa per milioni di persone (alcune stime indicano una cifra di circa 4 milioni) che hanno problemi di deambulazione e per i quali recarsi in Comune per ottenere il rinnovo della carta di identità, indispensabile per le pratiche più comuni della vita quotidiana, rappresenta un ostacolo rilevante.

### **3.3. L'onere della presenza per le pubblicazioni di matrimonio**

Tra le segnalazioni dei dipendenti pubblici emerge l'esigenza di una semplificazione della procedura per le pubblicazioni di matrimonio. La complicazione è individuata nella necessità della presenza fisica dei nubendi al fine di rendere la dichiarazione, verbalizzata dall'ufficiale dello stato civile in atto pubblico, con cui si attesta l'assenza di impedimenti al matrimonio.

Per ridurre disagi e tempi, si propone la sostituzione della dichiarazione in presenza con un'autodichiarazione dei nubendi ovvero una semplificazione della procedura:

*[...] La dichiarazione potrebbe essere resa con una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/2000.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

*All'atto della pubblicazione, solitamente, l'ufficio ha già esperito tutti i controlli sufficienti ad accertare l'assenza di impedimenti al matrimonio, attraverso il semplice scambio di informazioni tra uffici e soprattutto attraverso la consultazione di ANPR. Si potrebbe sostituire la pubblicazione di matrimonio con una procedura del tipo seguente: richiesta dei nubendi, comunicazione di avvio del procedimento, termine di 30 giorni per ultimare gli accertamenti, comunicazione di fine del procedimento e conferma della data richiesta per la celebrazione. Invece dell'affissione all'albo sarebbe sufficiente un verbale da archiviare agli atti dell'ufficio.*

*Dipendente pubblico, Comune, Campania*

### **3.4. L'incertezza delle regole per l'attribuzione dei cognomi composti**

Difficoltà operative e interpretative sono evidenziate nella procedura prevista per l'attribuzione dei cognomi composti ai figli, rispetto alla quale è segnalata la mancanza di chiarezza nelle norme e l'assenza di uniformità di comportamento da parte degli uffici comunali competenti. Per questo, si auspicano chiarimenti da parte delle istituzioni e

apertura alla facoltà di scelta da parte dei genitori, in linea con quanto già avviene in altri Paesi europei.

*Il problema è l'attribuzione del cognome al nato quando i genitori (di cui almeno uno sia Cittadino italiano), hanno il cognome composto da più elementi. Sul punto gli Uffici di Stato civile non si comportano tutti allo stesso modo. Es: Padre : Mario VERGARA LEON - spagnolo, Madre: Anna ROSSI, italiana [...] non si permette di attribuire al nato una parte soltanto del cognome di ciascun genitore, costringendo la famiglia a rivolgersi successivamente alla Prefettura per la pratica di cambiamento del cognome. Su questo punto basterebbe una Circolare chiarificatrice del Ministero dell'Interno per uniformare il comportamento dei singoli Uffici comunali di stato civile, allineando la pratica a quanto già stabilito a livello Europeo, circa la necessità di lasciare ai genitori la libertà di scegliere il cognome del figlio attribuendo una parte soltanto dei rispettivi cognomi.*

Dipendente pubblico, Comune, Piemonte

### **3.5. Le esigenze di modernizzazione e dematerializzazione delle procedure elettorali**

Le procedure elettorali sono oggetto di numerose segnalazioni, provenienti in larga parte da dipendenti pubblici, in particolare comunali, in considerazione della competenza dei Comuni in materia. Le osservazioni raccolte mostrano una diffusa consapevolezza del quadro normativo e delle opportunità offerte dalla digitalizzazione.

In via generale, si evidenzia una forte esigenza di modernizzazione e semplificazione dell'attuale sistema, tuttora ancorato a logiche cartacee.

*Tutto il procedimento elettorale, dalle revisioni alle procedure riguardanti le consultazioni elettorali, è obsoleto, troppo costoso e inadeguato.*

Dipendente pubblico, Comune, Provincia autonoma di Trento

Questa richiesta di carattere generale trova declinazione in proposte specifiche, tecniche e concrete per l'aggiornamento di singole procedure. Tali proposte possono raggrupparsi in quattro principali ambiti di possibile intervento:

- la revisione delle liste elettorali;
- il voto dei cittadini AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Ester);
- i dispositivi elettorali;
- il voto dei "fuori sede".

Nello specifico, con riferimento alla **revisione delle liste elettorali**, le principali criticità sono individuate:

- a) nel **disallineamento temporale tra revisioni e mutamento anagrafico**: le revisioni c.d. dinamiche ordinarie<sup>7</sup> delle liste elettorali, che si effettuano due volte l'anno, hanno tempi diversi rispetto alle mutazioni anagrafiche. Da questo derivano anche tempi di attesa per il cittadino.

*Gli ufficiali elettorali sono tenuti alla revisione dinamica ordinaria delle liste elettorali almeno 2 volte l'anno - nei mesi di gennaio e luglio - procedimento nel quale iscrivono nelle liste [...] e cancellano gli aventi diritto. Il cittadino deve quindi attendere la finestra temporale prevista dalle attuali normative per poter essere iscritto nelle liste elettorali del Comune di nuova residenza.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

*Tutto il procedimento elettorale è obsoleto e farraginoso, ma in particolare le revisioni dinamiche delle liste elettorali, che hanno tempi diversi rispetto alle mutazioni anagrafiche e richiedono verbali e comunicazioni tra i Comuni e con le Commissioni circondariali non più necessari.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lazio*

- b) nell'**eccessiva articolazione delle procedure**, con particolare riferimento alle fasi previste per la revisione semestrale e per quella straordinaria.

*Le revisioni elettorali sono lunghe e fuori dal tempo. Per la revisione semestrale ci sono 3 fasi da espletare in 6 mesi, quando con la digitalizzazione si risolverebbero con un clic.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

Le soluzioni proposte tengono conto soprattutto delle **potenzialità offerte dall'Anagrafe nazionale della Popolazione residente (ANPR)**. Si segnala, in particolare, l'opportunità di semplificare - se non eliminare - la procedura di "revisione dinamica" ordinaria e di introdurre, in generale, maggiori automatismi ai fini dell'aggiornamento delle liste elettorali, attingendo dai dati dell'ANPR, specie in caso di cambio di residenza.

A tale proposta, si aggiunge quella di una semplificazione delle fasi delle procedure di revisione, semestrali e straordinarie (queste ultime previste in prossimità delle consultazioni elettorali)<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Si fa riferimento alla revisione disciplinata dall'articolo 32 del DPR n. 223/1967, effettuata due volte l'anno, nei mesi di gennaio e luglio. Essa avviene in due fasi distinte: una prima fase dedicata alle cancellazioni per morte, perdita della cittadinanza, perdita del diritto elettorale o trasferimento in altro Comune, e una seconda fase per le iscrizioni, che includono i cittadini che, a qualsiasi titolo, acquisiscono il diritto di essere iscritti nelle liste. Sono incluse in questa fase anche le variazioni interne al Comune, come il cambio di abitazione.

<sup>8</sup> Per revisione "semestrale" si intende la procedura prevista dagli articoli 7 e seguenti del DPR n. 223/1967, effettuata nei mesi di febbraio-giugno e agosto-dicembre. Essa ha la funzione di aggiornare le liste attraverso l'inserimento dei cittadini che raggiungono la maggiore età nel semestre successivo e la cancellazione di coloro che risultano cancellati per irreperibilità dall'anagrafe comunale. La revisione dinamica straordinaria che si affianca a quella ordinaria prima citata è: prevista dagli stessi articoli 32 e ss del DPR n. 223/1967 e si realizza in occasione di consultazioni elettorali o

*Revisioni elettorale: ormai tutti i Comuni sono collegati ad ANPR quindi anche la posizione elettorale relativa alla revisione dinamica dovrebbe essere collegata al nuovo sistema. La revisione riguarderebbe solo la revisione semestrale.*

*Dipendente pubblico, Comune, Provincia autonoma di Trento*

*I dati elettorali sono già presenti su ANPR, quindi l'iscrizione/cancellazione elettorale di chi risulta già iscritto nelle liste di un altro Comune potrebbe avvenire d'ufficio seguendo la mutazione anagrafica, eliminando i tempi d'attesa per il cittadino. Anche per coloro che debbono essere cancellati per decesso e/o altri motivi la cancellazione potrebbe avvenire alla registrazione dell'evento in ANPR, mentre i cittadini che debbono essere iscritti ex novo (vedi acquisto cittadinanza) potrebbero essere accorpati alla revisione elettorale semestrale che già prevede l'iscrizione di coloro che compiono la maggiore età.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

Con riferimento al **voto dei cittadini residenti all'estero iscritti all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Ester (AIRE)**, nelle segnalazioni è indicato come **costoso e inefficiente** l'attuale sistema, che prevede l'inoltro del plico elettorale (c.d. kit) per il voto per corrispondenza (per chi intende esprimere il voto nella Circoscrizione Estero) e l'invio delle cartoline avviso agli elettori AIRE (per chi intende esprimere il voto con rientro in Italia, usufruendo delle agevolazioni di viaggio riconosciute di volta in volta).

Ai fini di una semplificazione della onerosa procedura, si propongono, pertanto, modalità di voto in presenza e comunicazioni digitali basate sull'utilizzo della **rete consolare**.

*Cambierei anche il voto Aire com'è adesso che fa spendere centinaia di milioni di euro per far votare persone che non voteranno mai. Se un Aire vuol votare, può recarsi volontariamente al Consolato, senza il kit che viene spedito inutilmente e che nella maggior parte dei casi non arriva nemmeno.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

*AIRE: costosa e spesso inutile (gestibile tramite i Consolati con mailing list).*

*Dipendente pubblico, Comune, Provincia autonoma di Trento*

Diverse segnalazioni propongono una **"dematerializzazione" delle modalità di voto**, rilevando, da un lato, i tempi e i costi legati all'utilizzo di **seggi elettorali tradizionali**, dall'altro, le complicazioni indotte dalla richiesta della **tessera elettorale cartacea** per l'esercizio del diritto di voto.

*I cittadini ad ogni elezione, piuttosto che cercare la tessera già in loro possesso, preferiscono venire a chiedere il rilascio di una nuova.*

---

referendarie. Essa consente l'aggiornamento delle liste nei 45 giorni precedenti la data delle votazioni, secondo disposizioni specifiche emanate dal Ministero dell'interno tramite le Prefetture.

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

*Seggi elettorali: costosi, problematica di trovare scrutatori e presidenti di seggio, lungaggine negli scrutini e negli esiti della votazione.*

*Dipendente pubblico, Comune, Provincia autonoma di Trento*

Alcune delle soluzioni proposte, considerando l'avvento delle nuove tecnologie ed anche alla luce di alcune prime sperimentazioni già realizzate, segnalano l'opportunità di semplificare le procedure di voto, **incentivando i sistemi di voto elettronico**, ed **eliminando la tessera elettorale cartacea**, consentendo di votare con SPID o CIE.

Ulteriore importante ambito di semplificazione è costituito dal **voto dei "fuori sede"** il cui esercizio è segnalato come difficoltoso per chi è domiciliato in un Comune diverso da quello di residenza.

*Non posso votare perché sono residente in Sicilia ma domiciliata in Lombardia.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Sicilia*

È suggerito, pertanto, di consentire **l'iscrizione temporanea nelle liste elettorali del Comune di domicilio**, attraverso un sistema che consenta al Comune di residenza di delegare formalmente l'esercizio del voto al Comune di domicilio.

#### **Box 11. Iniziative a favore della dematerializzazione della tenuta e aggiornamento delle liste elettorali**

In materia di aggiornamento della disciplina elettorale, il Ministero dell'interno ha costituito un apposito Gruppo di lavoro, insediatosi a novembre 2024, nella prospettiva di una revisione della disciplina dell'elettorato attivo e della tenuta e dell'aggiornamento delle liste elettorali, contenuta nel DPR n. 223/1967. L'obiettivo, in linea con segnalazioni, è quello di adeguare la disciplina vigente alle innovazioni in materia di dematerializzazione, nonché di integrare le medesime liste elettorali con l'ANPR.

## **4. Approvvigionamenti, appalti e lavori pubblici**

Il settore degli approvvigionamenti, degli appalti e dei lavori pubblici è tra i più segnalati nella consultazione, con contributi provenienti da imprese e professionisti e da dipendenti pubblici. Le problematiche evidenziate riguardano principalmente la digitalizzazione delle procedure, gli affidamenti di minore entità, specie con riferimento alle difficoltà nel rilascio del Codice Identificativo di Gara (CIG), e l'utilizzo del Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE).

#### **4.1. La difficile attuazione della digitalizzazione degli appalti pubblici**

La digitalizzazione degli appalti costituisce uno degli elementi centrali nell'impianto normativo del vigente codice dei contratti pubblici (decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36). Tuttavia, pur riconosciuta come obiettivo strategico, è talora percepita dagli operatori come un processo complesso da gestire, soprattutto per alcuni aspetti relativi alla sua concreta applicazione.

Da un lato, emergono **criticità tecniche e operative delle piattaforme nazionali**, che presentano interfacce, per alcuni aspetti, poco intuitive e caratterizzate da scarsa standardizzazione e duplicazione degli inserimenti. Dall'altro, si riscontrano **problemi legati alla molteplicità e disomogeneità dei sistemi**, tra piattaforme centrali e locali; una frammentazione che comporta costi aggiuntivi per la formazione del personale e per l'adattamento ai diversi ambienti digitali.

Queste difficoltà generali si riflettono in modo più evidente in alcune procedure, percepite come particolarmente critiche, come quella per l'acquisizione del CIG (cfr. par. 4.2).

*L'eterogeneità delle piattaforme e le relative differenze delle modalità d'uso, anche nella fase di comunicazione di informazioni e dati ad ANAC, genera [...] confusione sia nei dipendenti della Pa che negli operatori economici inducendo a comportamenti sbagliati. Si verifica inoltre spesso una moltiplicazione degli obblighi di inserimento dei medesimi dati in moduli diversi delle PDA aumentando il rischio di errori.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

A fronte di tali complessità, è avvertita, anzitutto, l'esigenza di **linee guida operative** più chiare.

*Far fare a MEPA e Anac delle istruzioni che spieghino i dati da inserire nelle maschere e non che diano intuitive spiegazioni sul loro funzionamento.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

Sono però emerse anche proposte più articolate, che accolgono le nuove sfide della digitalizzazione e dell'interoperabilità dei dati, con l'obiettivo di procedure razionalizzate e più intuitive, anche mediante **la creazione di una piattaforma unica nazionale**:

*Predisposizione di una piattaforma unica nazionale, gestita da ANAC, che garantisca:*

- *uniformità di comportamento e di operatività sia per i dipendenti della Pa che per gli operatori economici;*
- *certezza delle regole e delle modalità di gestione degli appalti (la piattaforma consentirebbe solo comportamenti e azioni corrette lecite diventando al contempo una guida operativa-pratica per la gestione degli appalti)*
- *piena attuazione del principio dell'unicità dell'invio dei dati che, una volta inseriti nella piattaforma, verrebbero immediatamente condivisi tra tutte banche dati previste dalla normativa vigente.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

*Un sistema digitale nazionale unico per la gestione degli appalti (eliminando i vari tipi di piattaforme ognuna con propri manuali e proprie procedure).*

*Dipendente pubblico, Provincia, Puglia*

#### **4.2. L'eccesso di adempimenti per gli affidamenti minori**

Nel vigente sistema normativo degli appalti pubblici, il Codice Identificativo di Gara (CIG), strumento di tracciabilità la cui acquisizione è necessaria ai fini dell'avvio della procedura di affidamento, viene richiesto alla Piattaforma Contratti Pubblici (PCP) di ANAC, parte della Banca Dati Nazionale gestita dall'Autorità, per mezzo delle piattaforme di approvvigionamento certificate e interoperabili. Salvo circoscritte casistiche o deroghe, l'acquisizione del CIG è un obbligo generalizzato, operante indipendentemente dall'importo e dalla modalità di affidamento.

Nei contributi pervenuti, le procedure per il rilascio CIG sono, tuttavia, segnalate come piuttosto onerose.

Il problema si pone particolarmente per gli **affidamenti di minore entità**, che nel previgente sistema ricevevano un trattamento semplificato. Le segnalazioni lamentano una più generale **sproporzione degli adempimenti**, a partire dall'acquisizione del CIG, manifestando l'obiettiva difficoltà di gestione delle procedure mediante le piattaforme digitali per ogni fase e tipologia di affidamento. Di qui le proposte di ripristino di **soluzioni semplificate, in linea con il sistema previgente**.

*Le procedure per acquisire il Cig tramite il portale Mepa/Consip o tramite altri portali sono lunghe, complicate e richiedono molto tempo di lavoro che viene sottratto alla fornitura di servizi per i cittadini. Ripristinare per gli acquisti di beni e servizi inferiori a 40.000 una soglia agevolata e la possibilità di ottenere un Cig semplificato (come il precedente smart Cig) come in precedenza.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

*Attualmente è richiesto l'accesso al MEPA per tutti gli importi di affidamenti. In alcune situazioni le procedure telematiche non sono compatibili con i tempi di intervento. (Es. Spurghi fogne, avvio manutenzioni obbligatorie, etc) duplicazioni di procedure poiché la norma prevede scambio di lettere secondo usi del commercio e la piattaforma impone la stipula telematica. Etc etc. Tornare al 50/2016. Per importi inferiori ai 5000 prevedere decisione a contrarre semplificata da inviare alla pec della ditta e richiesta CIG su piattaforma specifica.*

*Dipendente pubblico, Amministrazione dello Stato, Emilia-Romagna*

#### **4.3. I limiti del FVOE nelle procedure di accesso e di verifica**

Il Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE) consente alle Stazioni Appaltanti e agli Enti aggiudicatori di acquisire la documentazione comprovante il possesso dei requisiti di ordine generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario necessari per l'affidamento dei contratti pubblici; agli Operatori Economici, invece, permette di inserire nel sistema i documenti loro richiesti. Benché in astratto costituisca uno strumento digitale di semplificazione per la partecipazione alle gare, offrendo un archivio centralizzato di tutti i documenti e le informazioni necessari per verificare i requisiti, il sistema è oggetto di diverse segnalazioni, sia di dipendenti pubblici che di imprese e professionisti, che lamentano la complessità del suo concreto utilizzo.

Le segnalazioni riguardano principalmente tre problemi: la **necessità di autorizzare l'accesso** al fascicolo da parte delle stazioni appaltanti anche quando l'operatore ha già manifestato la volontà di partecipare alla gara; la **richiesta di informazioni già presenti nel fascicolo**, che comporta una duplicazione degli adempimenti; **l'uso solo parziale del FVOE**, dovuto alla mancanza di alcuni documenti o a problemi tecnici, che porta ancora a ricorrere ai metodi tradizionali di verifica dei requisiti o a chiedere autocertificazioni agli operatori economici.

*Obsoleta la necessità di autorizzare l'accesso delle PA al FVOE 2.0. Essendo obbligatorio l'accesso da parte della PA per verificare i requisiti dell'operatore economico che vuole partecipare ad una procedura di gara, l'autorizzazione è già implicita nel momento in cui l'operatore economico decide di partecipare alla procedura.*

*Imprese e professionisti, addetto impresa, Sardegna*

*Dover richiedere specifica autorizzazione all'operatore economico per l'accesso al suo FVOE per la verifica dei requisiti, nell'ambito di una gara/affidamento pubblico, comporta lunghi tempi di attesa e molti operatori economici la vivono come un'ulteriore complicazione burocratica.*

*Dipendente pubblico, Ente locale, Toscana*

Rispetto al tema dell'autorizzazione all'accesso al fascicolo, i partecipanti suggeriscono soluzioni volte ad anticipare l'autorizzazione al momento della presentazione della domanda o alla soppressione dell'autorizzazione e all'introduzione di un sistema di notifica dell'accesso:

*Se tale autorizzazione venisse data ("sbloccando" così l'accesso della Stazione Appaltante al FVOE) dall'operatore economico già al momento della partecipazione alla gara, sarebbe una buona semplificazione delle procedure.*

*Dipendente pubblico, Ente locale, Toscana*

*Relativamente all' accesso al FVOE, basterebbe che venga notificato l'accesso all'operatore economico quando viene effettuato dalla PA interessata.*

*Imprese e professionisti, addetto impresa, Sardegna*

Per superare gli ulteriori profili di complessità ravvisati nel FVOE, altre segnalazioni convergono verso la creazione di un **alternativo sistema digitale, maggiormente integrato, basato su profili degli operatori economici** identificati da codice fiscale o partita IVA e sull'interoperabilità tra banche dati pubbliche, che possa ridurre o automatizzare gli adempimenti di verifica:

*Creazione di un profilo digitale associato a ciascuna partita iva in cui confluiscano tutte le informazioni, dalla regolarità contributiva ai corsi formativi somministrati ai dipendenti e creazione di un database nazionale unico, magari sfruttando un supercalcolatore, vista la mole di dati sicuramente imponente.*

*Dipendente pubblico, Regione Emilia-Romagna*

*Un bollino verde che esca a semplice interrogazione del codice fiscale dell'operatore economico che significa: OK, questo OE può contrattare con la PA. Dietro a cui sta un incrocio automatico di dati [...].*

*Dipendente pubblico, Comune, Piemonte*

#### **4.4. L'eccesso di competenze e indirizzi interpretativi**

Le segnalazioni indicano una sovrapposizione normativa che genera confusione e rallenta l'azione amministrativa. I funzionari pubblici si trovano spesso disorientati di fronte a indicazioni non coerenti tra ministeri, ANAC e altri enti regolatori. La presenza di *soft law*, pareri interpretativi e aggiornamenti frequenti contribuisce a una "bulimia normativa" che ostacola la chiarezza operativa.

*Le fonti normative risultano spesso di difficile comprensione e, in alcuni casi, presentano profili di incoerenza tra loro. In particolare, il D.lgs. 36/2023 si caratterizza per una struttura complessa e poco chiara, con una parte significativa della disciplina contenuta negli allegati, rendendo l'interpretazione e l'applicazione delle disposizioni particolarmente onerosa.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

*In tema di contratti pubblici non esiste un testo concordante, esistono pareri dei ministeri e Anac (il soft law che continua) che spesso sono in contrasto tra loro e il funzionario in questa bulimia normativa si perde non sapendo quale indirizzo seguire.*

*Dipendente pubblico, Provincia, Puglia*

Tra le proposte, si evidenzia la necessità di un testo unico aggiornato e condiviso, che raccolga in modo sistematico le disposizioni vigenti: l'istanza è quella di limitare la

proliferazione di pareri e comunicazioni provenienti da soggetti diversi, al fine di evitare sovrapposizioni interpretative e incertezze applicative.

Rileva, in tal senso, la proposta di individuare un unico soggetto istituzionale responsabile per il rilascio di chiarimenti ufficiali in merito alla corretta applicazione della normativa e delle prassi operative, garantendo così maggiore coerenza e uniformità interpretativa.

## 5. Lavoro, previdenza e politiche sociali

I temi legati al lavoro, alla previdenza e alle politiche sociali raccolgono numerose segnalazioni, provenienti in particolare dai cittadini.

Tra le segnalazioni più ricorrenti, emergono la frammentazione dei servizi per la ricerca di lavoro e le problematiche relative alle modalità di assunzione dei soggetti disabili ai sensi della legge n. 68/1999. A queste segnalazioni si aggiungono richieste di semplificazione su aspetti più specifici, come l'età per l'accesso alle forze armate o alcune questioni di natura pensionistica e sociale.

Alcune segnalazioni dei cittadini, anch'esse riferite al tema della ricerca del lavoro, evidenziano, infine, complessità delle procedure concorsuali per l'accesso alla pubblica amministrazione. Sullo stesso argomento si registrano anche segnalazioni da parte dei dipendenti pubblici, che spesso pongono l'accento su questioni anche più ampie, legate al reclutamento e alla gestione del personale. A quest'ultimo aspetto è dedicato un approfondimento specifico (cfr. par. 10.1).

### 5.1. La frammentazione dei servizi per la ricerca di lavoro

Molti cittadini lamentano la frammentazione degli attuali canali di ricerca del lavoro, che sono percepiti come inidonei a collegare efficacemente domanda e offerta di lavoro e a valorizzare le competenze professionali.

La percezione di scarsa efficacia riguarda sia gli **uffici pubblici competenti**, ritenuti non sempre in grado di rispondere pienamente alle reali esigenze del mercato del lavoro, sia i **numerosi canali digitali disponibili**, che spesso creano confusione e rendono difficile orientarsi tra le informazioni.

*Gli uffici di avviamento al lavoro (ex uffici di collocamento) non rispondono alle esigenze della domanda di lavoro sono inefficaci e poco accessibili nei punti di collegamento con l'offerta di lavoro.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lazio*

*Nel mondo digitale per acquisire un'informazione certa spesso occorre consultare diversi siti. Spesso alcuni settori presentano delle oscurità [...].*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Lazio*

A fronte delle difficoltà segnalate, emerge una **forte domanda di strumenti digitali pubblici** in grado di semplificare l'accesso alle offerte di lavoro, migliorare la trasparenza e favorire un incontro diretto tra domanda e offerta, superando i limiti del sistema attuale.

*Portale unico del lavoro che deve essere popolato dalle aziende pubbliche e private, la richiesta di lavoro deve passare dall'inserimento del CV con tutti gli skill formativi e le esperienze di lavoro.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lazio*

*Creazione di un sito gestito dal Ministero per il lavoro dove qualsiasi azienda catalogata adeguatamente può andare incontro al lavoratore che cerca; proporre un'offerta di lavoro dignitosa e più equa per entrambi i soggetti senza intermediari.*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Lazio*

#### **Box 12. Il Sistema Informativo per l’Inclusione Sociale e Lavorativa**

Nella direzione della digitalizzazione dei servizi per la ricerca del lavoro si muovono alcune recenti iniziative: in particolare, il cosiddetto Decreto Lavoro (decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 luglio 2023, n. 85) ha introdotto le misure Assegno di Inclusione (ADI) e Supporto per la Formazione e il Lavoro (SFL), prevedendo la creazione del Sistema Informativo per l’Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL) come piattaforma digitale di gestione (articoli 5 e 12).

Istituita presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e realizzata dall’INPS, la piattaforma, interoperabile con le diverse piattaforme e banche dati del sistema sociale e del lavoro, favorisce l’inclusione sociale e lavorativa attraverso percorsi di formazione, supporto nell’individuazione degli interventi di politica attiva del lavoro e strumenti per supportare l’incontro tra domanda e offerta di lavoro.

## **5.2. Le difficoltà di accesso al mondo del lavoro per i disabili**

La legge n. 68/1999 “*Norme per il diritto al lavoro dei disabili*” disciplina le modalità previste dall’ordinamento per favorire l’inserimento dei lavoratori disabili nel mondo del lavoro tramite servizi di sostegno e collocamento mirato.

Dalle segnalazioni di alcuni cittadini emergono tre problematiche principali relativamente a questo tema:

- l'impossibilità di accedere all'iscrizione delle liste di collocamento mirato da parte di lavoratori già occupati in posti non adatti alla tipologia di disabilità;

- le difficoltà dei soggetti con disabilità psichica di accedere a strumenti di sostegno operanti su base convenzionale;
- l'esigenza di maggiore trasparenza e comunicazione rispetto alle tutele previste dall'ordinamento.

In merito alla prima tematica, i cittadini segnalano **l'impossibilità di iscriversi alle liste di collocamento mirato**, pur rispettando le condizioni di disabilità previste dalla legge n. 68/1999, a causa della **mancanza dello status di disoccupato**. Si auspica, al riguardo, una apertura normativa che consenta anche ai soggetti occupati, nonostante percepiscano un reddito, di cercare ambienti di lavoro più consoni alla loro situazione.

*Vorrei iscrivermi nella lista delle categorie protette del mio comune, ho i requisiti d'accertamento di una percentuale di invalidità ma non posso iscrivermi poiché sono un operaio a tempo pieno e indeterminato per una industria e per i parametri richiesti supero anche di alcuni euro la soglia del RAL. Sarebbe molto utile per chi ha questo genere di problema potersi iscrivere anche se si ha una occupazione simile alla mia.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Puglia*

La seconda problematica riguarda le difficoltà incontrate da soggetti con **disabilità psichica** in relazione alle **Convenzioni di cui all'articolo 11 della legge n. 68/1999**, stipulate tra i datori di lavoro e gli uffici competenti per il collocamento mirato ai fini dell'assunzione di persone con disabilità. Tali Convenzioni potrebbero non essere attivate per le disabilità psichiche, determinando una forma indiretta di discriminazione. Si propone, pertanto, una revisione dell'attuale sistema:

*Gli Enti locali non richiedono la sottoscrizione delle convenzioni (art. 11 L. 68/99) per l'assunzione dei disabili psichici i quali, in tal modo, vengono ulteriormente discriminati non avendo accesso al mondo del lavoro. Eliminare tale disposizione aumentando gli incentivi per Enti locali ed imprese che assumono invalidi psichici.*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Puglia*

Il terzo ambito che emerge dalle segnalazioni dei partecipanti riguarda i **profili di trasparenza**.

Si propone, sotto questo aspetto, un **sistema strutturato di monitoraggio sul rispetto degli obblighi assunzionali**:

*Istituire un sistema pubblico di monitoraggio, accessibile online, che consenta di verificare in tempo reale lo stato degli obblighi di assunzione da parte delle Pubbliche Amministrazioni, nonché la programmazione e l'esito dei bandi riservati.*

*Cittadino, Lazio*

Al contempo, si avverte l'esigenza di una **maggior comunicazione e informazione rispetto alle tutele previste**, anche negli ambienti di lavoro, con particolare riferimento alla possibilità e alle modalità di fruizione degli **accomodamenti ragionevoli** e delle facilitazioni esistenti:

*Non so come e dove reperire informazioni utili, in merito al problema che vi sto segnalando. Sia l'INPS sia i datori di lavoro, pubblici o privati che siano, DEVONO INFORMARE SISTEMATICAMENTE, ovviamente via email o pec, i soggetti e i propri dipendenti, riguardo ai provvedimenti normativi in vigore nonché alle misure intese come accomodamenti ragionevoli ed ai benefici attinenti alle varie forme di disabilità e di invalidità civile, ai fini di un miglioramento complessivo della qualità di vita e soprattutto di lavoro in favore dei soggetti coinvolti.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Liguria*

### **5.3. Le barriere nel reclutamento delle forze armate**

Tre le segnalazioni presentate dai cittadini, figura la tematica dell'attuale limite di età per il reclutamento delle forze armate. Secondo le segnalazioni, il limite, oltre ad essere inferiore a quello di altri Paesi europei, escluderebbe candidati con maggiori competenze professionali ed accademiche. Secondo i partecipanti, estendere il limite di età permetterebbe di attrarre forza lavoro con esperienza, aumentando la diversificazione del personale e migliorando la qualità del servizio.

*Il limite di età per l'ingresso nelle forze armate e di polizia in Italia, fissato tra i 24 e i 26 anni, risulta più restrittivo rispetto a molti paesi europei, che adottano limiti superiori. In paesi come Francia, Germania, Spagna e Paesi Bassi, il limite di età arriva generalmente tra i 30 e i 35 anni, consentendo l'ingresso di candidati con maggiore esperienza professionale o accademica. Questo approccio offre il vantaggio di reclutare persone più mature, con competenze diversificate e una maggiore capacità di gestione e problem solving. Per migliorare il sistema di reclutamento nelle forze armate e di polizia in Italia, si potrebbe considerare un ampliamento del limite di età, portandolo almeno fino ai 32 anni [...].*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Sicilia*

### **5.4. Altre segnalazioni**

Una segnalazione di rilievo evidenzia difficoltà nella **gestione degli adempimenti relativi ai servizi sociali**, dovute alla molteplicità di portali cui devono accedere i soggetti coinvolti, direttamente o indirettamente, nell'erogazione dei servizi.

Attualmente, infatti, il "Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali" (SIUSS), di competenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, si articola in più componenti, che prevedono informazioni da fornire all'INPS e allo stesso Ministero da

parte degli enti competenti in materia di erogazione dei servizi sociali<sup>9</sup>; a tali dati si aggiungono le informazioni che i Comuni sono tenuti a fornire al Ministero dell'economia e delle finanze in relazione ai fabbisogni standard e agli obiettivi di servizio, rispetto ai quali è operante il sistema SOSE ora OpenCivitas.

Tali strumenti presentano interfacce non uniformi, scadenze non coordinate e procedure complesse, che rendono la gestione degli adempimenti dispendiosa e frammentata.

Per far fronte a tale problema, per le informazioni relative ai servizi sociali, si propone:

*Un unico portale per tutti gli adempimenti, con procedure semplificate e coordinate.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lazio*

Ulteriori segnalazioni riguardano temi specifici, che attengono anche a procedure in ambito pensionistico e previdenziale.

In particolare, è segnalata **la mancata digitalizzazione delle domande di pensionamento in convenzione internazionale**, alla quale si suggerisce di sopperire tramite l'utilizzo del portale INPS già attivo per le domande di pensionamento ordinarie.

*Le domande di pensione in convenzione internazionale dei residenti in Argentina avvengono in modalità cartacea e non telematica allungando i tempi di definizione pratica.*

*Implementare l'utilizzo del portale telematico già esistente Inps per presentare le domande in convenzione.*

*Dipendente pubblico, Ente pubblico non economico, Veneto*

Tra le segnalazioni emergono, infine, le difficoltà operative legate all'utilizzo del nuovo **cassetto previdenziale**: l'interfaccia e le modalità di inserimento dei dati risultano poco intuitive, generando tempi di lavoro elevati anche per operazioni ripetitive e di semplice esecuzione.

Si suggerisce, per superare il malfunzionamento, l'implementazione di una

*[...] griglia tipo xls dove poter velocemente fare un copia ed incolla o caricamento massivo con upload di un xls preimpostato.*

*Dipendente pubblico, Azienda o ente del SSN, Calabria*

---

<sup>9</sup> Il SIUSS si articola in più componenti, a loro volta contenenti più banche dati: a) il Sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali, nel quale è integrato anche il Casellario dell'assistenza, che prevede la trasmissione all'INPS di dati relativi alle prestazioni sociali da parte dei Comuni e dagli Ambiti territoriali, anche per il tramite delle regioni e delle province autonome, e da ogni altro ente erogatore di prestazioni sociali; b) il Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali (SIOSS), per la conoscenza della tipologia, dell'organizzazione e delle caratteristiche dei servizi attivati, con dati raccolti, conservati e gestiti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali tramite l'applicativo SIOSS presente all'interno del portale Servizi Lavoro e messo a disposizione dei referenti degli Ambiti territoriali, delle regioni e province autonome.

## 6. Edilizia e urbanistica

I settori dell'edilizia e dell'urbanistica sono oggetto di diverse segnalazioni e risultano di interesse trasversale alle tre categorie di destinatari. Le segnalazioni evidenziano sia problematiche di carattere generale, connesse principalmente alla complessità del quadro normativo di riferimento, sia a procedure più specifiche, relative a particolari adempimenti (come le certificazioni sullo stato degli immobili o la CILA) o a determinate tipologie di interventi. In particolare, per gli interventi di piccola entità, gli adempimenti e gli oneri sono percepiti come sproporzionati. La soluzione è sovente individuata in una uniformazione e semplificazione delle norme di riferimento e in una riduzione degli oneri documentali, anche attraverso una maggiore digitalizzazione delle procedure.

### 6.1. La frammentazione e stratificazione delle norme in materia di edilizia e urbanistica

Le segnalazioni evidenziano un quadro normativo caratterizzato da una forte frammentazione e da disposizioni spesso obsolete. La coesistenza di leggi statali, normative regionali e regolamenti edili comunali genera disomogeneità applicative, disparità di trattamento e un contenzioso frequente davanti alla giustizia amministrativa. A ciò si aggiunge la presenza di vincoli molteplici e non sempre coordinati, che incidono negativamente sulla certezza del diritto. Per superare tale complessità, si ritiene necessaria un'opera di razionalizzazione della materia, attraverso l'adozione di un Codice delle Costruzioni, sul modello del Codice degli Appalti, che unifichi la normativa urbanistica ed edilizia.

*Leggi e norme frammentarie e vetuste, emanate dallo Stato Centrale che dalle Regioni, creando differenze tra i cittadini [...]. La presenza in un Regolamento Edilizio per ogni comune rappresenta un blocco per le attività di costruzione. Spesse volte [...] è un insieme di leggi sorpassate [...] Necessario un Codice delle Costruzioni (sul modello del Codice degli Appalti), che sostituisca tutte le leggi in vigore (Legge 1150/1942, D.P.R. 380/2001, ecc...), che comprenda da una parte l'urbanistica e il governo del territorio, dall'altra l'edilizia in senso stretto.*

*Imprese e professionisti, libero professionista, Sardegna*

Accanto a queste osservazioni di carattere generale, segnalazioni più puntuali evidenziano la necessità di semplificare alcuni istituti tradizionali, quali le **certificazioni urbanistiche** e quelle relative alla **destinazione d'uso degli immobili**, rispetto alle quali emerge una diffusa richiesta di potenziare strumenti automatizzati e forme di autocertificazione.

Anche la **CILA (Comunicazione Inizio Lavori Asseverata)**<sup>10</sup>, benché concepita come strumento per semplificare l'avvio di interventi edili minori, eliminando la necessità di

<sup>10</sup> La CILA costituisce uno dei titoli abilitativi edili previsti dal Testo Unico sull'Edilizia (DPR 380/2001). Viene utilizzata per autorizzare interventi di manutenzione straordinaria che non comportano modifiche strutturali e non richiedono permesso di costruire o SCIA. Sotto il profilo procedurale, la CILA viene trasmessa al Comune per comunicare l'avvio dei lavori e non richiede approvazione.

autorizzazioni preventive, è oggetto di segnalazioni che vanno nel senso di una maggiore uniformazione e digitalizzazione delle procedure.

*La procedura per la comunicazione di inizio lavori nei comuni indicati comporta la compilazione di moduli diversi a seconda dell'ente coinvolto, spesso con richieste documentali ripetitive e non uniformi. [...] Immagino una piattaforma online unica, dove si possa inviare la richiesta, allegare i documenti necessari e avere un supporto facile per ogni dubbio o difficoltà.*

*Cittadini, libero professionista, Lombardia*

#### **Box 13. La delega al Governo per il riordino delle disposizioni legislative in materia di edilizia e costruzioni**

Il riordino della disciplina di settore, auspicato nelle segnalazioni, costituisce una prospettiva attuale, rispetto alla quale sono in corso varie iniziative.

Una specifica proposta di legge, recante “*Delega al Governo per l’aggiornamento, il riordino e il coordinamento della disciplina legislativa in materia edilizia*”, è stata presentata il 28 marzo 2025 ed è attualmente all’esame in Commissione alla Camera dei Deputati (Atto Camera 2332). Tale iniziativa fa seguito alla presentazione, il 9 novembre 2022, di un’altra proposta di legge (Atto Camera 535), anch’essa recante delega al Governo per il riordino delle disposizioni di settore. Vertendo sulla medesima materia, i due testi sono stati abbinati.

Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha, altresì, avviato una consultazione pubblica con gli operatori del settore, conclusa a febbraio 2025, annunciando recentemente che, sulla base di quanto emerso, è prossima l’approvazione di una nuova legge delega per la definizione di un Codice, chiamato a sostituire l’attuale Testo unico edilizia (Dpr 380/2001) e a inglobare anche le norme sulla sicurezza delle costrizioni, puntando, tra l’altro, sulla semplificazione del rilascio dei titoli edili.

## **6.2. L’assenza di uniformità tra regole e sportelli per l’edilizia residenziale e quella produttiva**

Accanto alla frammentazione delle regole, anche il sistema di gestione delle pratiche edilizie risulta poco integrato.

Le procedure, i software gestionali utilizzati e la documentazione richiesta variano sensibilmente da Comune a Comune, anche in riferimento a pratiche identiche, generando complessità. Una delle criticità segnalate riguarda la mancanza di uniformità tra gli sportelli SUE (Sportello Unico per l’Edilizia) e SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive).

*Per stesse pratiche edilizie, complicanza nelle autorizzazioni e documenti da presentare. I SUAP comunali adottano portali diversi e richiedono documentazione variabile.*

*Cittadino, libero professionista, Lombardia*

*Non è comprensibile come le regole per l'edilizia residenziale siano diverse da quelle dell'edilizia produttiva. Diversi sportelli, diversi software gestionali, diversi tempi amministrativi.*

*Dipendente pubblico, Comune, Emilia-Romagna*

*Ogni comune d'Italia ha una procedura informatica diversa.*

*Dipendente pubblico, Provincia, Liguria*

Per far fronte a tali difficoltà, i contributi suggeriscono di unificare la gestione dei procedimenti edilizi attraverso un portale unico nazionale, che consenta di superare le differenze locali. La documentazione richiesta dovrebbe essere standardizzata, evitando variazioni da Comune a Comune. Inoltre, si propone l'introduzione di linee guida nazionali per l'unificazione tra SUE e SUAP, così da garantire uniformità e semplificazione su tutto il territorio.

*Unificare per legge o regolamento, o dare linee guida ai comuni, per unificare SUE e SUAP.*

*Dipendente pubblico, Comune, Emilia-Romagna*

#### **Box 14. I progetti di digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE**

Le iniziative già avviate in relazione agli sportelli unici comunali favoriscono una trattazione uniforme delle istanze in campo edilizio e delle attività produttive, secondo le indicazioni emerse dalle segnalazioni.

In particolare, il PNRR (Sub-investimento M1C1 2.2.3) ha previsto un progetto dedicato ai citati sportelli, denominato "Digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE", avente l'obiettivo di realizzare un ecosistema digitale nazionale per gli sportelli unici dedicati alle attività produttive (SUAP) e all'edilizia (SUE).

Da ultimo, anche sulla base di quanto emerso nell'ambito della consultazione, sono in corso di condivisione con le amministrazioni competenti misure specifiche volte alla standardizzazione e digitalizzazione delle pratiche edilizie gestite dai SUE, con ipotesi di integrazione tra i sistemi SUAP e SUE, anche rivedendo le regole tecniche di funzionamento già adottate.

### **6.3. L'eccessiva onerosità delle procedure per interventi di modesta entità**

Gli interventi di modesta entità sono oggetto di alcune segnalazioni che, pur facendo riferimento a contesti normativi e procedurali differenti, sono accomunate dalla percezione di una sproporzione tra entità dell'intervento e adempimenti richiesti al cittadino o all'impresa.

In particolare, si segnala che:

*Anche banali interventi come la semplice sostituzione di una caldaia necessitano di tutta una serie di documenti e certificazioni [...] Ci sono poi interventi [...] irrisori, come ad esempio installare una veranda che sono considerati abuso edilizio, quando si tratta solo di riparare un terrazzo dalla pioggia per riporre degli oggetti. [...] Per non parlare della certificazione energetica: che senso ha doverla rinnovare ogni tot anni?*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Emilia-Romagna*

Gran parte di questi interventi, con riferimento al settore edilizio in senso stretto, è stata indubbiamente semplificata dal Legislatore, da ultimo con il decreto-legge 29 maggio 2024, n. 69 ("decreto Salva Casa").

Il citato decreto-legge contiene, infatti, anche misure sulla semplificazione delle procedure per gli interventi di modesta entità, per effetto delle quali oggi è possibile realizzare in regime di attività libera, vale a dire senza alcun titolo abilitativo, opere stagionali, vetrate panoramiche amovibili e trasparenti (VEPA) all'interno di porticati degli edifici e l'installazione di tende, pergole e altre strutture di protezione dal sole e dagli agenti atmosferici. Tuttavia, nel quadro del D.P.R. 380/2001, continua ad essere necessario un titolo abilitativo per tutti i casi, non infrequenti, di alterazione della sagoma o della volumetria dell'edificio. In tali situazioni, l'assenza del titolo configura un abuso che comporta l'applicazione delle conseguenti sanzioni.

Legato al tema dell'eccesso di adempimenti per interventi minori, per quanto non direttamente inerente al settore edilizio (ma con possibili sovrapposizioni, ad esempio, in caso di ristrutturazioni), è quello della necessità di rinnovo della **certificazione energetica**. Le segnalazioni che esprimono insofferenza verso la ripetizione di tale adempimento propongono di subordinare l'obbligo di rinnovo ad interventi che modifichino effettivamente la categoria energetica:

*Riguardo alla certificazione energetica: se una casa è cat.F, rimarrà categoria F anche dopo 10 anni. Basterebbe richiederla solo in caso di miglioramenti.*

*Cittadino, Dipendente pubblico, Emilia-Romagna*

Accanto a tali fatti-specie, si segnalano interventi di installazione e modifica di piccoli impianti, come climatizzatori e scaldabagni, regolati da una normativa tecnica specifica (decreto del Ministro dello sviluppo economico, 22 gennaio 2008, n. 37/2008 recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici).

Tali interventi pongono a carico dell'impresa installatrice obblighi documentali sulla conformità tecnica e su altri aspetti, oltre a obblighi di comunicazione al Comune, ritenuti sproporzionati considerata la loro complessità tecnica.

*Per interventi di piccola entità come montaggio di uno scaldabagno, di un sanitario o di un condizionatore fisso, la compilazione della dichiarazione e relativi allegati, e il successivo invio al Comune, portano via più tempo rispetto al lavoro vero e proprio, aumentando i costi al cliente finale.*

*Impresa, altro addetto all'impresa, Veneto*

Per superare queste criticità, si propone di introdurre una dichiarazione semplificata per modifiche lievi, oltre che di limitare l'obbligo di invio al Comune ai soli casi di nuove costruzioni o ristrutturazioni rilevanti.

*La dichiarazione di conformità per modifiche lievi a impianti esistenti, o per installare singoli piccoli apparecchi [...] dovrebbe essere semplificata: una sola facciata senza allegati, con dati dell'impresa installatrice, del committente, indirizzo di installazione, breve descrizione del lavoro e/o modelli degli apparecchi.*

*Cittadino, dipendente/tecnico privato, Veneto*

#### **6.4. La determinazione dell'oblazione per le sanatorie edilizie**

Nonostante il citato decreto Salva Casa abbia inteso semplificare le procedure di sanatoria per alcune tipologie di abusi, dettando per esse una disciplina specifica nell'ambito del Testo Unico dell'edilizia<sup>11</sup>, permangono alcuni profili di incertezza, oggetto di segnalazione da parte dei partecipanti.

In particolare, si segnala come problematica la determinazione dell'oblazione, per la quale è evidenziata la mancanza di criteri chiari e uniformi.

La principale difficoltà segnalata risiede nella valutazione del valore venale dell'immobile, affidata all'Agenzia delle Entrate. I tempi di risposta dell'ente, unitamente ai costi di attivazione della procedura, sono ritenuti non compatibili con le esigenze di risposta dei cittadini. Tale situazione genera incertezza sia per i richiedenti sia per gli uffici comunali preposti, ostacolando l'efficace attuazione della sanatoria edilizia semplificata prevista dalla norma.

*La valutazione del valore venale dell'immobile non permette una risposta veloce e puntuale alle esigenze dei cittadini.*

*Dipendente pubblico, Comune, Umbria*

Le proposte di semplificazione avanzate suggeriscono, pertanto, di determinare il valore dell'oblazione sulla base di un sistema parametrico, basato sulla gravità dell'abuso edilizio e sul computo metrico delle opere oggetto di sanatoria. Applicando tale sistema, il calcolo potrebbe essere effettuato dagli uffici comunali, evitando il passaggio all'Agenzia delle Entrate. Inoltre, si propone l'introduzione di una tabella nazionale di riferimento per la quantificazione dell'oblazione, basata su criteri oggettivi e trasparenti, così da garantire uniformità e prevedibilità.

---

<sup>11</sup> Cfr. articolo 36-bis del D.P.R. n. 380/2001 (Testo Unico dell'Edilizia).

## 7. Istruzione, università e ricerca

Le tematiche relative a istruzione, università e ricerca risultano segnalate soprattutto dai dipendenti pubblici e, in misura minore, dai cittadini.

Tra le principali criticità segnalate figurano le complessità nella gestione, in parte ancora analogica, dei numerosi adempimenti in ambito scolastico e universitario e le difficoltà riscontrate nelle procedure per l'equipollenza dei titoli di studio conseguiti all'estero.

### 7.1. I numerosi adempimenti amministrativi nell'ambito dell'istruzione

Le segnalazioni dei dipendenti pubblici evidenziano procedure numerose e articolate nel settore dell'istruzione, rese più complesse dall'adozione di modalità di gestione spesso ancora analogiche.

In merito alle **carriere universitarie studentesche**, sono segnalate la frammentazione dei processi, la scarsa digitalizzazione delle procedure e una gestione non coordinata tra i dipartimenti, con difficoltà di gestione soprattutto dei procedimenti legati alla mobilità internazionale (Erasmus). Pur con differenze organizzative tra Università, questa situazione, quando si presenta, è causa di tempi di lavorazione elevati e di una scarsa efficienza della gestione.

Si suggerisce, pertanto, una digitalizzazione e uniformazione dei processi, attraverso la creazione di un sistema integrato, con possibilità di accesso diretto anche da parte degli studenti:

*[...] una piattaforma unica, moderna e integrata per la gestione digitale di tutte le procedure amministrative rivolte agli studenti (iscrizioni, certificati, esami, Erasmus, domande, comunicazioni). [...] Una standardizzazione dei flussi e dei moduli, unita alla possibilità per gli studenti di accedere autonomamente ai certificati firmati digitalmente [...].*

*Dipendente pubblico, Università, Lazio*

Un esempio della mancata integrazione delle informazioni all'interno dell'Università si registra rispetto alle procedure di **autorizzazione delle missioni**:

*Nella modulistica di riferimento è richiesto l'inserimento di dati che l'Ateneo già possiede (ad es. ruolo accademico). Inoltre, sarebbe molto più rapido, invece che compilare un modulo .pdf, poter inserire i pochi dati necessari in un format on line già precompilato con i dati noti.*

*Dipendente pubblico, Università, Lazio*

La medesima esigenza di digitalizzazione dei processi si riscontra in ambito scolastico. In particolare, i dipendenti pubblici segnalano l'onerosità della produzione in forma cartacea dei documenti in tema di **Bisogni Educativi Speciali (BES) e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)**. Gli spunti per la risoluzione di tali problemi

vanno nella direzione della creazione di un database online per l'inserimento dei Piani Didattici Personalizzati.

*Ogni anno i docenti sono costretti a produrre i piani didattici personalizzati per alunni BES e DSA in forma cartacea, che produce una mole di lavoro estremamente pesante. Proporrei di snellire le procedure, creando un database online in cui inserire questi documenti.*

*Dipendente pubblico, Istituto scolastico, Abruzzo*

Una problematica segnalata dai cittadini investe, infine, la procedura per l'ottenimento di **prestazioni sociali agevolate** e, in particolare, la produzione della **dichiarazione relativa all'ISEE**, necessaria al fine di poter fruire di benefici economici e agevolazioni, ad esempio, nel campo del diritto allo studio (libri testo, gite scolastiche) o nel pagamento di mense e tasse universitarie; le criticità riguardano la poca chiarezza delle informazioni da produrre, che rende l'utilizzo dei CAF molto frequente, con conseguente aumento del costo per il cittadino.

*Svolgendo il tutto online, anche con precompilata, ci sono aspetti poco chiari, troppi passaggi [...]. Soluzione proposta: Costo CAF abbattuto, procedura snellita; passaggi e parametri spiegati opportunamente, meno aspetti burocratici per calcolo indicatore.*

*Cittadino, Studente, Sicilia*

#### **Box 15. Le proposte per l'acquisizione d'ufficio dei dati ISEE**

Tenendo conto di quanto emerso dalla consultazione pubblica, è in corso di condivisione con le amministrazioni competenti una proposta normativa, volta a prevedere che scuole e Università e altre amministrazioni competenti in materia di prestazioni sociali agevolate siano tenute ad acquisire d'ufficio i dati ISEE per via telematica dall'INPS, secondo quanto già sperimentato positivamente da alcune amministrazioni pubbliche.

## **7.2. Le complessità delle procedure per l'equipollenza dei titoli di studio conseguiti all'estero**

Una tematica emersa dalle segnalazioni è quella della complessità delle procedure per equiparare titoli di studio conseguiti all'estero. Si evidenzia come questa complessità rischi di penalizzare chi vorrebbe partecipare a concorsi pubblici avendo conseguito il titolo di studio all'estero.

*Facilitare questo processo renderebbe più equo e facile il cercare lavoro per chi studia all'estero, che attualmente risulta penalizzato a partecipare a concorsi pubblici per via di tutti gli adempimenti, costi, e tempi di attesa a cui andrebbe incontro per farsi fare l'equipollenza dei titoli.*

*Cittadino, dipendente privato, Lombardia*

I partecipanti suggeriscono, quindi, il superamento della procedura oppure, per le discipline più tecniche, la sua radicale semplificazione, riducendo i passaggi ed i costi necessari per attuare l'equiparazione.

*Cercherei di eliminare del tutto questo processo per la maggior parte dei titoli di studio [...] Riconosco, tuttavia, che in alcuni casi dove le discipline sono più tecniche e strutturate (es. architettura, medicina, ingegneria) qualche tipo di equipollenza sia necessaria. In questo caso ridurrei al minimo i passaggi e i costi per farlo. Prenderei in considerazione anche la possibilità di autocertificarsi in base a delle direttive precise rilasciate dal MUR.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia*

## 8. Energia e ambiente

In un contesto caratterizzato dalla transizione ecologica e dalla progressiva digitalizzazione della pubblica amministrazione, obiettivi perseguiti anche dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), i contributi pervenuti evidenziano per diversi procedimenti l'esigenza di una maggiore razionalizzazione, sia attraverso interventi di semplificazione normativa, sia mediante l'incremento dell'interoperabilità tra sistemi informatici. In particolare, viene sottolineata la necessità di distinguere tra interventi di maggiore impatto e interventi minori, di ridurre gli adempimenti documentali cartacei in favore di soluzioni digitali e di promuovere una maggiore uniformità delle procedure adottate dagli enti locali, con particolare attenzione ai contesti più critici, come quelli relativi alle attività di bonifica.

### 8.1. Gli adempimenti per piccoli impianti a fonte rinnovabile

Tra le segnalazioni pervenute, nonostante l'orientamento generale della normativa verso la promozione delle fonti rinnovabili, emergono ancora ostacoli burocratici che incidono in modo significativo soprattutto sui piccoli produttori. In particolare, per gli impianti che superano la soglia dei 20Kw, anche se di modesta potenza vengono rilevati adempimenti considerati ridondanti. Tra questi figura la dichiarazione periodica di consumo (UTF), da presentare all'Agenzia delle dogane, contenente dati già raccolti dal gestore della rete e trasmessi al GSE (Gestore dei Servizi Energetici), con conseguente duplicazione di adempimenti.

*Anche i piccoli impianti di generazione (sopra i 20kw) sono tenuti agli adempimenti UTF agenzia delle dogane. Trattasi di comunicare i dati di produzione, immissione (e magari di quanto autoconsumato mensilmente) [...] Non si capisce per quale motivo [il gestore di rete] non li possa rendere disponibili anche all'ufficio preposto delle Dogane.*

*Imprese e professionisti, addetto impresa, Puglia*

Ulteriori profili di complicazione, ritenuti, sotto il profilo funzionale ed economico, non giustificati, riguardano i dispositivi tecnici di monitoraggio per gli impianti di potenza

inferiore a 20kw. Sebbene, a determinate condizioni, non sia più previsto un obbligo di installazione del contatore per tali impianti<sup>12</sup>, non sono definite modalità di ritiro automatico del contatore installato né una procedura semplificata per la sua disattivazione o rimozione. La disinstallazione, di contro, comporterebbe alcuni vantaggi, consentendo, in particolare, di risparmiare gli oneri per il servizio di misura legato al contatore. Le richieste di semplificazione auspicano pertanto la definizione di un diverso flusso informativo, con trasmissione automatica dei dati dal gestore di rete all'Agenzia delle Dogane, e nuove modalità di rimozione o disattivazione del contatore per gli impianti già connessi, prevedendo modalità di disalimentazione da remoto.

## 8.2. Gli oneri per riparazione, manutenzione ed installazione di impianti termici

Le osservazioni pervenute da operatori del settore e dai cittadini evidenziano un quadro normativo e procedurale percepito in alcuni ambiti come eccessivamente oneroso, frammentato e poco proporzionato.

Dal punto di vista delle imprese, le segnalazioni mettono in luce la difficoltà di applicazione uniforme della normativa tecnica relativa a determinati impianti, in particolare per quanto riguarda la frequenza e le modalità degli **interventi di manutenzione**, e l'onerosità della **gestione documentale**:

*Sono un tecnico di caldaie, condizionatori e altri sistemi di climatizzazione, che la legge chiama "impianti termici". La legge sull'obbligo di manutenzione di questi apparecchi da parte di tecnici specializzati (DPR 74/2013, art. 7, commi 1, 2, 3) è confusionaria per i cittadini. È obbligatorio, pena multe salate, seguire le istruzioni e frequenze di manutenzione scritte dall'installatore. Se queste come spesso accade non ci sono, si segue la frequenza data dal manuale di istruzioni dell'apparecchio. Se anche questo è stato perso, la frequenza si trova nelle norme tecniche UNI e CEI, la cui consultazione è a pagamento. Questo comporta che due caldaie o condizionatori simili possano avere obblighi di manutenzione molto diversi fra loro, poco chiari. Inoltre, a ogni manutenzione il tecnico deve aggiornare il Libretto d'Impianto e compilare un lungo e complesso "rapporto di controllo ed efficienza energetica" [...].*

*Imprese e professionisti, addetto impresa, Puglia*

Anche per questi procedimenti viene sollevato il problema di una digitalizzazione ancora incompleta e disomogenea. Pur essendo disponibili catasti regionali informatizzati degli impianti termici, permane infatti l'obbligo di stampare e firmare in formato cartaceo i documenti, vanificando i benefici della digitalizzazione.

L'istanza è, quindi, quella di una semplificazione normativa e procedurale, con una razionalizzazione delle frequenze di manutenzione e l'eliminazione dell'obbligo di

---

<sup>12</sup> La delibera ARERA n. 361/23 ha stabilito che non è necessaria l'installazione del misuratore dell'energia elettrica prodotta nel caso di impianti di produzione di potenza attiva nominale fino a 20 kW che soddisfano alcune condizioni (non essere soggetti al regime delle accise, accedere al Mercato elettrico come unica unità di produzione, non accedere agli incentivi erogati dal GSE che richiedono la misura dell'energia elettrica prodotta e non condividere il punto di connessione con altre unità di produzione).

conservazione cartacea dei documenti già digitalizzati. Si evidenzia, altresì, la necessità di distinguere tra impianti ad alto impatto e piccoli apparecchi domestici, per i quali si propone l'esclusione dagli obblighi più gravosi.

### **8.3. Le complicazioni dei procedimenti amministrativi per la bonifica di siti contaminati**

La gestione dei procedimenti amministrativi relativi alla bonifica di siti contaminati risulta caratterizzata, secondo i partecipanti, da una certa frammentazione delle competenze tra enti territoriali, da disponibilità limitata di risorse tecniche e amministrative e da margini di miglioramento nell'efficienza procedurale, con il rischio di rallentare gli interventi di risanamento ambientale.

In particolare, si segnala come, in alcune regioni, la titolarità dei procedimenti sia stata delegata ai Comuni, i quali spesso non dispongono né delle competenze tecniche necessarie né della capacità amministrativa per gestire gli iter amministrativi collegati alla bonifica dei siti. Altre attività sono delegate alle Province.

*Criticità dovuta a mancanza di competenze nelle amministrazioni comunali [...]. Attività istruttoria delegata alle Province con supporto tecnico di Arpa. Individuazione del soggetto responsabile della contaminazione e certificazione di avvenuta bonifica in capo alle province. Mancanza di risorse di personale in comuni e province e tempistiche amministrative lunghe.*

*Dipendente pubblico, Provincia, Lombardia*

Per garantire maggiore uniformità degli interventi sul territorio e favorire una gestione più efficace e tempestiva dei siti contaminati si suggerisce un diverso sistema di attribuzione delle competenze, assegnando la titolarità dei procedimenti alle Agenzie Regionali per la Protezione Ambientale (ARPA), in quanto soggetti dotati di competenze tecniche consolidate e già integrati nel sistema nazionale per la protezione ambientale (SNPA).

Secondo alcune proposte, le ARPA potrebbero assumere il ruolo di ente istruttore per le procedure di bonifica, certificazione, individuazione del responsabile della contaminazione e attività di controllo, riservando agli enti locali una funzione consultiva.

## **9. Viaggi e trasporti**

In tema di viaggi e trasporti, numerose segnalazioni riguardano le procedure di rilascio del passaporto. Tra le criticità emerse figurano anche la difficoltà di accesso alle informazioni sui trasporti e la procedura di rilascio della patente di guida internazionale. Rispetto a tutti i temi, emerge una diffusa esigenza di maggiore digitalizzazione dei processi.

## **9.1. Le complicazioni della procedura di rilascio del passaporto**

Con riferimento alla procedura per il rilascio o il rinnovo del passaporto, sono segnalate due principali criticità: la frammentazione del procedimento, che richiede **spostamenti fisici in diverse sedi**, specie per quanto riguarda le modalità di pagamento, e lunghi **tempi di attesa**, anche per gli appuntamenti.

In particolare, sotto il primo profilo, alcune segnalazioni lamentano anzitutto l'articolazione del pagamento in due oneri distinti: da un lato un versamento da effettuare esclusivamente presso un ufficio postale tramite bollettino cartaceo e dall'altro l'acquisto di un contrassegno amministrativo presso una rivendita di valori bollati o tabaccheria. Tale procedura comporta disagi per il cittadino che deve recarsi in due luoghi diversi per completare adempimenti separati di versamento. A questi spostamenti si aggiungono quelli relativi alla richiesta e al ritiro del passaporto presso gli uffici della Polizia di Stato.

*La complicazione nel rilascio del passaporto elettronico è che bisogna andare in tabaccheria per comprare una marca da bollo, poi recarsi in ufficio postale per prendere e pagare il bollettino cartaceo, poi andare in questura per le impronte.*

*Cittadino, in cerca di occupazione, Campania*

*Si deve per forza pagare il bollettino in posta e andare per forza a fare le foto tessere cartacee.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia*

*Si perde tempo, si inquina tra spostamenti e scartoffie, si fanno inutili code.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Provincia autonoma di Trento*

Tra le soluzioni generalmente auspicate, vi è la maggiore o totale digitalizzazione del processo, con ipotesi di pagamento unico tramite il sistema PagoPA, compilazione online della modulistica e caricamento digitale della fototessera, con verifica automatica dei requisiti biometrici:

*Tutta la compilazione di modulistica tramite portale della PA [...] pagamento unico tramite PagoPA.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia*

*[...] non dover fare alcun versamento né acquisto di bolli, ma semplicemente poter pagare il dovuto online in fase di prenotazione o dal vivo in questura durante l'appuntamento. Quantomeno ridurre da due a uno i pagamenti preparatori da effettuare.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Provincia autonoma di Trento*

#### **Box 16. La digitalizzazione del pagamento per il passaporto**

Il pagamento mediante bollettino postale è stato superato dal recente decreto del Ministro dell'economia e delle finanze, di concerto con i Ministri degli affari esteri e della cooperazione internazionale, dell'interno e per la pubblica amministrazione 23 settembre 2025. Per effetto del citato decreto, a decorrere dal 1 dicembre 2025 il pagamento per il rilascio del passaporto ordinario, il cui importo è stato rimodulato in 42,70 euro, non sarà più effettuato attraverso bollettino postale, ma i cittadini che richiedono il passaporto dovranno corrispondere l'importo dovuto utilizzando i canali messi a disposizione da Poste Italiane presso gli uffici postali e sulle piattaforme online, oppure mediante i diversi Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) che operano attraverso la piattaforma PagoPA. Il pagamento potrà, quindi, essere effettuato presso un ufficio postale o presso gli sportelli delle banche che hanno aderito al servizio di riscossione del pagamento del passaporto tramite PagoPA, oppure presso i prestatori di servizi di pagamento, spesso presenti in tabaccherie e ricevitorie o, in alternativa, accedendo alle piattaforme online degli stessi operatori (Poste, banche e prestatori di servizio).

A fianco alla già menzionata esigenza di semplificazione, si pongono i problemi legati ai **tempi di attesa** eccessivi per il rinnovo e le difficoltà della prenotazione online degli appuntamenti:

*L'ottenimento del passaporto richiede la prenotazione obbligatoria tramite l'Agenda Passaporti online, ma la disponibilità di appuntamenti (soprattutto in periodi di picco) può essere insufficiente o gli slot troppo distanti nel tempo, costringendo i cittadini a lunghe attese o a recarsi in Questure di altre province.*

*Cittadino- dipendente privato- Lombardia*

Si propone, in proposito, una semplificazione rispetto agli appuntamenti, suggerendo una sistema di prenotazione centralizzato, possibilmente interconnesso tra diverse province, per reindirizzare automaticamente le richieste in caso di saturazione locale e che non si limiti al solo Commissariato o Questura, ma sfrutti anche sedi decentrate (come gli uffici postali).

Difficoltà specifiche si pongono, inoltre, per i cittadini all'estero, sia rispetto al rilascio del passaporto che al rilascio della carta di identità elettronica:

*Per prenotare un appuntamento per il rilascio di CIE o Passaporto all'estero è necessario utilizzare il portale [prenotami.esteri.it](http://prenotami.esteri.it), purtroppo questo portale funziona molto male: la stragrande maggioranza delle volte che un utente prova a prenotare un appuntamento ottiene un messaggio che informa che non c'è disponibilità di appuntamenti.*

*Cittadino- dipendente privato, Estero*

Una problematica che potrebbe essere superata, secondo i cittadini, attraverso la creazione di liste d'attesa efficaci e l'identificazione a mezzo SPID, così da impedire usi impropri del sistema e prenotazioni non seguite da reali presenze agli appuntamenti.

### **Box 17. Il sistema Fast-It**

Il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale sta affrontando tali problematiche nell'ambito di un progetto che include il potenziamento del portale Fast-It, piattaforma online che consente ai cittadini italiani residenti all'estero di accedere ai principali servizi consolari senza recarsi fisicamente agli uffici, utilizzata ormai da quasi due milioni di cittadini.

La prospettiva è quella di introdurre in tale portale la possibilità di richiedere appuntamenti per il rilascio del passaporto, allegando documenti e informazioni utili, e per la richiesta di appuntamento per il rilascio della CIE, con l'obiettivo di dematerializzazione dell'istruttoria e di velocizzazione della disamina delle pratiche.

## **9.2. L'assenza di digitalizzazione nel rilascio della patente internazionale**

La ricerca di maggiore digitalizzazione nella pubblica amministrazione coinvolge anche la procedura di rilascio della patente di guida internazionale.

Si segnala, al riguardo, la sequenza interamente analogica della procedura e la sua complessità, con sottomissione di dati già in possesso dell'amministrazione, la necessità di più spostamenti presso gli uffici competenti, i pagamenti non digitali ed i tempi di emissione non proporzionati alla natura del documento richiesto.

*La procedura è totalmente analogica, richiede una gestione complessa:*

- *sottomissione di dati (fotocopia fronte retro della patente italiana ad esempio, fotografie, etc) già in possesso della PA*
- *due visite agli uffici della MCTC (che possono essere molto distanti dall'abitazione)*
- *pagamenti di bollettini e bolli*
- *tempi di emissione sono eccessivi considerato il documento che si va a produrre.*

*Cittadino- dipendente/collaboratore privato, Friuli-Venezia Giulia*

La soluzione auspicata è costituita da una digitalizzazione completa della procedura, con successivo ritiro del documento in sedi decentrate, come le poste o altri uffici della pubblica amministrazione sul territorio.

### **Box 18. Il progetto Polis per l'utilizzo della rete degli Uffici postali**

Tra le soluzioni proposte viene segnalato il potenziamento degli uffici postali nell'ambito della procedura.

Tale prospettiva è perseguita nell'ambito dell'iniziativa "Polis", un progetto promosso dal Ministero delle imprese e del made in Italy e attuato da Poste Italiane, che si propone di rendere gli uffici postali un punto di accesso integrato ai servizi della pubblica amministrazione, in particolare nei comuni di minori dimensioni. Sulla base dei protocolli stipulati anche con il Ministero dell'interno, il progetto agevola, tra gli altri, il servizio di richiesta e rinnovo dei passaporti, abilitando gli uffici postali a raccogliere le impronte digitali e le foto tramite

piattaforma digitale e a trasmettere la pratica all’Ufficio di polizia competente, con possibilità, per il cittadino, di ricevere il passaporto anche a domicilio tramite posta. La prospettiva, dopo la prima applicazione nei piccoli comuni, è quella di estendere progressivamente il servizio sull’intero territorio nazionale.

### 9.3. Le difficoltà di accesso alle informazioni sui trasporti

Un’ulteriore problematica segnalata è costituita dalla frammentazione delle informazioni relative ai mezzi pubblici, dovuta all’utilizzo di canali informativi differenti da parte delle aziende di trasporto:

*Pianificare i propri spostamenti utilizzando il trasporto pubblico è estremamente difficile.  
Le aziende di trasporto utilizzano canali diversi per comunicare i loro servizi e questo si traduce in una caccia al tesoro per gli utenti.*

*Cittadino- dipendente/collaboratore privato- Emilia-Romagna*

Per superare tale disagio, si suggerisce di predisporre un database centralizzato con una struttura definita e i cui dati siano pubblici, con obbligo per tutte le aziende del trasporto pubblico italiano di pubblicare i loro servizi ed aggiornarli, anche in tempo reale. Così facendo le app già esistenti o nuove app potrebbero utilizzare questi dati proponendo anche scambi intermodali fra servizi di aziende diverse o tipologie diverse (ad esempio, ultimo miglio con servizio di taxi, bike sharing o car sharing).

## 10. Gli adempimenti interni alle amministrazioni pubbliche

Il questionario rivolto ai dipendenti pubblici è stato strutturato per raccogliere segnalazioni relative sia a procedure rivolte al pubblico che a procedure interne alla pubblica amministrazione.

Alla prima categoria (“*servizi, atti e procedure rivolte al pubblico*”) fanno riferimento segnalazioni relative sia agli ambiti trattati nei paragrafi precedenti, sia a procedure gestite dalla pubblica amministrazione in altri ambiti o trasversali a più ambiti (a titolo esemplificativo, rilascio di licenze, avvisi per la formazione continua dei lavoratori, accesso agli atti, registrazione del testamento biologico).

Alla seconda categoria (“*procedure interne alla pubblica amministrazione*”) appartiene la maggior parte delle segnalazioni, riferibili ad aspetti interni e specifici della pubblica amministrazione. Particolarmente significative sono le segnalazioni relative al **reclutamento e alla gestione del personale** e quelle relative ai **controlli interni e alla valutazione della performance**.

### **Box 19. Verso un nuovo modello di PA più moderno e meritocratico**

Molte delle tematiche sollevate dai dipendenti pubblici rispetto ai temi del reclutamento e delle performance, come di seguito sarà meglio illustrato, sono affrontate nell'ambito delle strategie e delle politiche di riforma della pubblica amministrazione adottate negli ultimi anni.

Le azioni intraprese sono orientate verso un modello organizzativo più efficiente e moderno, trasparente e meritocratico. Due recenti provvedimenti sono strumenti cardine di tale strategia: il decreto-legge 14 marzo 2025, n. 25, recante *"Disposizioni urgenti in materia di reclutamento e funzionalità delle pubbliche amministrazioni"*, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 maggio 2025, n. 69 (c.d. **Decreto PA**), e il disegno di legge recante disposizioni in materia di valorizzazione del merito nella pubblica amministrazione (c.d. **DDL merito**), approvato in Consiglio dei ministri il 30 giugno 2025 e attualmente all'esame del Parlamento (AC 2511).

## **10.1 Le difficoltà del reclutamento e le rigidità nella gestione del personale**

In materia di reclutamento e gestione del personale, i dipendenti pubblici hanno segnalato sia questioni di ordine generale, evidenziando una diffusa aspirazione a un'evoluzione della pubblica amministrazione verso nuovi modelli di funzionamento, sia opportunità di azioni mirate per valorizzare strumenti già esistenti, come la mobilità del personale.

Un tema centrale, ricorrente in diverse segnalazioni, è quello dell'**attrattività della pubblica amministrazione**, che per i dipendenti pubblici dovrebbe essere rafforzata sia sul piano economico sia su quello della valorizzazione delle competenze.

In alcuni contesti, anche a causa di questioni retributive, il reclutamento risulta particolarmente difficile, ad esempio, per il **personale ATA** (Amministrativo, Tecnico e Ausiliario) degli istituti scolastici o per i **medici nelle aziende del servizio sanitario nazionale**, con possibili ripercussioni sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini:

*Assunzione Pediatri: scarsità di personale qualificato e lavoro affidato provvisoriamente a professionisti di altri reparti non soliti a occuparsi di certi pazienti. [Soluzione:] Offerta di contratti accettabili per il tipo di ruolo e lavoro.*

*Dipendente pubblico, Azienda o ente del SSN, Piemonte*

Particolarmente critica, in termini generali, è percepita la situazione degli enti locali, dove emerge l'esigenza di un maggiore investimento nelle risorse di personale.

*Gli enti hanno la spesa corrente all'osso... il personale non vuole venire e scappa per carichi di lavoro e responsabilità eccessivi e stipendi miseri [...] Portare i contratti degli enti locali al pari dei ministeri almeno i dipendenti non se ne andranno per una questione economica; aiutare gli enti con dei contributi per sostenere le spese di personale perché gli enti non hanno più capacità.*

*Dipendente pubblico, Comune, Emilia-Romagna*

Sono, però, anche le **modalità di accesso al pubblico impiego che si ritengono da aggiornare**: le procedure concorsuali, pur garantendo imparzialità, sono percepite come complesse e poco aderenti alle esigenze attuali.

In particolare, si evidenziano i limiti dei **criteri di selezione dei concorsi pubblici**, che privilegiano il nozionismo rispetto alle competenze pratiche e trasversali.

*Il reclutamento del personale effettuato tramite concorso pubblico non è funzionale all'assunzione di dipendenti formati e consapevoli... seleziona personale dotato di nozionismo, ma non consapevole di quello che sarà il lavoro.*

*Dipendente pubblico, Ente locale, Lombardia*

*Superare la discriminazione basata sui titoli di studio richiesti come requisiti di accesso... per approdare a un sistema basato sul possesso di crediti formativi universitari.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

*L'iter di assunzione potrebbe mutuare alcune tecniche tipiche del mercato del lavoro privato, come screening dei curricula e iter di valutazione dei candidati più affini composto da uno o più colloqui tecnici e motivazionali [...].*

*Dipendente pubblico, Università, Toscana*

Anche dal punto di vista tecnico, gli **schemi dei bandi di concorso** adottano generalmente una struttura ritenuta poco accessibile:

*Il tempo di lettura e comprensione di un bando è troppo elevato e questo non incentiva la candidatura... il bando di concorso deve essere accessibile.*

*Dipendente pubblico, Università, Lombardia*

Si suggerisce, pertanto, di semplificare i bandi, evidenziando informazioni chiave (sede di lavoro, trattamento economico, requisiti caratterizzanti) e di introdurre formati digitali accessibili.

Queste osservazioni trovano, peraltro, riscontro nelle segnalazioni dei cittadini, che evidenziano come l'accesso al pubblico impiego sia sovente ostacolato da aspetti procedurali o formali dei bandi, come la non chiara indicazione della RAL (Retribuzione Annua Lorda).

Alcune modalità di gestione del personale, anche successivamente al positivo superamento del concorso, contribuiscono a rendere meno attrattivo l'ingresso nella pubblica amministrazione. In particolare, la **mobilità**, percepita come leva di crescita professionale, incontra eccessivi limiti e rigidità, come l'obbligo del nulla osta da parte dell'ente di appartenenza.

*Per un dipendente pubblico a cui piace il proprio lavoro e che aspira ad incrementare il proprio bagaglio lavorativo, risulta molto difficile cambiare amministrazione se viene obbligatoriamente richiesto, per ogni procedura di mobilità, il nulla osta da parte dell'amministrazione di appartenenza.*

*Dipendente pubblico, Amministrazione dello Stato, Lazio*

Le proposte convergono sulla semplificazione delle procedure di mobilità, abolendo ovvero rimodulando il nulla osta da parte dell'amministrazione, e sull'introduzione di meccanismi di valorizzazione delle competenze, ad esempio attraverso l'adozione di un piano di carriera pluriennale a lungo termine per ogni dipendente, definito all'atto dell'assunzione e aggiornato periodicamente sulla base delle performance, secondo una logica di risultato.

#### **Box 20. Le novità in materia di procedure di mobilità tra pubbliche amministrazioni**

Sul tema della mobilità era già intervenuto il **decreto-legge n. 9 giugno 2021, n. 80** convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113, che ha introdotto una disciplina più flessibile per favorire la mobilità tra le pubbliche amministrazioni, limitando i casi di previo assenso dell'amministrazione di appartenenza (articolo 3, comma 7).

Il decreto-legge 14 marzo 2025, n. 25 ("**Decreto PA**") è tornato sulla materia, ridefinendo, tra l'altro, l'istituto della mobilità volontaria propedeutica all'indizione di nuove procedure di reclutamento. Le nuove norme prevedono, con alcune eccezioni, che, a decorrere dal 2026, le amministrazioni destinino alle procedure di mobilità non meno del 15 per cento delle facoltà assunzionali, provvedendo, in via prioritaria, all'immissione in ruolo dei dipendenti provenienti da altre amministrazioni, in posizione di comando o di fuori ruolo, appartenenti alla stessa Area funzionale, che facciano domanda di trasferimento nei ruoli delle amministrazioni in cui prestano servizio da almeno 12 mesi e che abbiano conseguito una valutazione della performance pienamente favorevole.

Le competenze e l'esperienza maturata, secondo i dipendenti pubblici, dovrebbero essere valorizzate anche per **accedere alla carriera dirigenziale**:

*Una soluzione praticabile sarebbe quella dove la meritocrazia abbia un ruolo rilevante nell'accesso al ruolo di Dirigente e non che questo passaggio sia relegato alla solita [...] istituzione del concorso.*

*Dipendente pubblico, Comune, Veneto*

#### **Box 21. L'accesso alla dirigenza nel DDL Merito**

Il tema della carriera dirigenziale, nei termini emersi dalla consultazione, è oggetto di attenzione nell'ambito del citato **DDL Merito** (AC 2511. Cfr. box 19).

Tra le principali novità del disegno di legge, vi è, infatti, la riforma **l'accesso alla dirigenza**, con l'introduzione di un percorso alternativo ai tradizionali concorsi pubblici basato su merito e performance.

In particolare, per la carriera dirigenziale di seconda fascia, l'accesso mediante "sviluppo di carriera" è previsto dall'articolo 12 per **una quota pari al 30 per cento** dei posti disponibili e coinvolge il personale in servizio che abbia maturato, complessivamente, almeno cinque anni di servizio a tempo indeterminato nell'area dei funzionari o almeno due anni di servizio a tempo indeterminato nell'area del personale di elevata qualificazione.

Il modello introdotto consente di conciliare il principio del concorso pubblico con la possibilità di selezioni interne fondate sul merito e sulla performance, sorrette da criteri trasparenti, comparativi e strettamente connessi all'interesse pubblico.

Il percorso di selezione interno, affidato ad una Commissione indipendente, presenta due fasi: la prima, selettiva e comparativa, finalizzata a individuare i soggetti idonei al conferimento temporaneo di un incarico dirigenziale; la seconda di osservazione e valutazione. I candidati selezionati in esito alla prima otterranno un incarico temporaneo di 3 anni e, successivamente, in caso di valutazione positiva, si avrà l'inserimento definitivo nel ruolo dirigenziale.

Rimane comunque prevalente l'accesso mediante corso-concorso dalla Scuola nazionale dell'amministrazione, cui è riservata una quota del 50 per cento dei posti disponibili, mentre il restante 20 per cento dei posti disponibili è assegnato per concorso pubblico.

## 10.2 Le complessità dei controlli interni e l'esigenza di aggiornamento del sistema di valutazione delle performance

Molti dipendenti segnalano la complessità delle **procedure di valutazione delle performance**, percepite come onerose e non sempre aderenti alla realtà operativa.

*La procedura ha preso il sopravvento sull'utilità della stessa. [...].*

*Dipendente pubblico, Regione, Sicilia*

Tra gli elementi che si suggeriscono per un nuovo, più attuale e oggettivo sistema di valutazione, l'individuazione di indicatori misurabili, la considerazione di esperienze di progetto e di incarichi conclusi, il coinvolgimento, nella fissazione degli obiettivi, dello stesso dipendente e una valutazione non rimessa in via esclusiva al superiore gerarchico, ma che coinvolga più soggetti, anche esterni. Risposte diverse accomunate dall'identico intento di superamento di un sistema nel quale le valutazioni sono percepite come poco chiare e non idonee a rispecchiare l'effettivo operato dei dipendenti.

*Inserire nei processi di valutazione della performance l'apprezzamento per le esperienze di progetto e di incarichi conclusi in uffici di prossimità al cittadino e al territorio.*

*Dipendente pubblico, Ente pubblico non economico, Toscana*

*Meno poteri all'organo superiore un maggior controllo degli organi esterni direttamente superiori non incaricati dall'ente.*

*Dipendente pubblico, Comune, Toscana*

Secondo alcuni partecipanti, una revisione del sistema di valutazione delle performance, con indicatori chiari ed oggettivi, oltre che semplificare la valutazione, contribuirebbe a rendere più attrattiva la pubblica amministrazione.

#### **Box 22. La nuova valutazione delle performance del DDL Merito**

Le segnalazioni in tema di valutazione delle performance sono coerenti con il nuovo modello di gestione delle carriere e della performance definito dal **DDL Merito**.

Con la finalità di garantire prospettive di carriera che valorizzino il merito, il disegno di legge introduce, infatti, una serie di innovazioni nel sistema di valutazione delle performance. Tra queste, il superamento della valutazione unidirezionale (basata, cioè, esclusivamente sul giudizio del superiore gerarchico); l'adozione di criteri oggettivi e misurabili, con attenzione anche ai comportamenti organizzativi; il coinvolgimento nella valutazione di soggetti esterni all'organizzazione nel processo valutativo; l'introduzione di meccanismi premianti legati ai risultati.

È prevista, inoltre, una quota massima del 30% del personale che potrà conseguire il punteggio massimo nella valutazione annuale. Il sistema intende così garantire differenziazione effettiva delle valutazioni e incentivare comportamenti meritevoli, con effetti diretti sulle progressioni economiche e sull'assegnazione degli incarichi.

Un problema operativo legato più in generale ai sistemi di programmazione e ai controlli interni alla pubblica amministrazione, è individuato da alcuni dipendenti nelle complessità del **PIAO, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione** introdotto dall'articolo 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80 e adottato dalle amministrazioni pubbliche annualmente, con un orizzonte temporale di tre anni.

Il PIAO è in sé, per gli enti locali, uno strumento di semplificazione, che assorbe e integra altri previgenti strumenti, come il Piano triennale dei fabbisogni di personale, il Piano degli obiettivi e il Piano della Performance. Tuttavia, benché per le amministrazioni con meno di 50 dipendenti siano previste modalità di adozione semplificate, si tratta di un adempimento talora percepito ancora come oneroso dagli enti locali, specie di piccola e media dimensione.

*Appesantimento delle procedure a seguito dell'introduzione del PIAO con duplicazione di atti per gli enti locali e nessuna semplificazione delle procedure.*

*Dipendente pubblico, Comune, Lombardia*

Si propone, pertanto, l'introduzione della facoltatività del PIAO per gli enti che adottano già il DUP (Documento unico di programmazione) e, comunque, una sua semplificazione, anche attraverso una differenziazione degli adempimenti in funzione delle dimensioni dei Comuni, semplificandoli per i Comuni di piccolissima dimensione (ad es. sotto i mille abitanti).

## 11. Altre tematiche

Oltre alle problematiche già analizzate nei paragrafi precedenti, relative a specifici ambiti settoriali o a procedure interne alla pubblica amministrazione, emergono ulteriori segnalazioni più isolate, ma che evidenziano aspetti d'interesse suscettibili di semplificazione.

Le segnalazioni riguardano ambiti diversi – dalle attività produttive alla giustizia, dalla genitorialità alla gestione delle pratiche legate al decesso e agli eventi di comunità – ma condividono una richiesta di accelerazione, maggiore chiarezza e uniformità nei processi.

Per alcune di queste segnalazioni sono stati già avviati i primi interventi di semplificazione, alcuni dei quali ad opera del già citato DDL Semplificazioni (Atto Senato n. 1184).

### 11.1 Attività produttive

Nell'ambito delle attività produttive è stato segnalato il tema degli adempimenti legati alla chiusura delle attività d'impresa, un ambito già interessato da interventi di semplificazione grazie all'introduzione della Comunicazione Unica d'Impresa. Tale procedura, operativa dal 1º aprile 2010, consente di effettuare telematicamente tutti gli adempimenti necessari all'avvio, modifica e cessazione di un'attività imprenditoriale<sup>13</sup>. La Comunicazione Unica consente, infatti, di interfacciarsi in maniera integrata con il Registro delle Imprese, l'Agenzia delle Entrate, l'INPS, l'INAIL e altri enti competenti.

Ciononostante, permangono, secondo quanto segnalato, duplicazioni degli adempimenti nel caso di **cessazione delle imprese individuali**.

In questi casi risulta infatti necessario per l'imprenditore adempiere a due pratiche e comunicazioni diverse presso le Camere di commercio: la richiesta di liquidazione e la chiusura effettiva.

Nelle ditte individuali, tuttavia, questi due momenti sono, generalmente, pressoché coincidenti. Pertanto, l'auspicio dei partecipanti alla consultazione è quello di poter unire i due momenti in un'unica pratica presso le Camere di Commercio e velocizzare la procedura, evitando, al contempo, il rischio di incorrere in possibili sanzioni, per il mancato rispetto del termine di 30 giorni previsto dall'articolo 2196 del c.c. per la richiesta di iscrizione delle modificazioni e della cessazione dell'impresa.

*Cessazione delle imprese individuali. La norma attuale è vaga e penalizzante in quanto prevede due adempimenti diversi soggetti al pagamento di diritti camerali e due operazioni separate. La norma dovrebbe prevedere per questo tipo di pratiche, escludendo i casi già previsti e chiari, [...] una sola pratica. Un ufficio in Italia ha applicato o interpretato la norma in modo restrittivo sanzionando migliaia di imprese [...].*

---

<sup>13</sup> La procedura è disciplinata dall'articolo 9 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40.

### *Impresa, libero professionista /intermediario, Lombardia*

Tra le segnalazioni riconducibili alle attività produttive, un contributo molto specifico e puntuale riguarda l'**attività di apicoltura**. In particolare, viene evidenziato come i SUAP territoriali richiedano la Valutazione Previsionale di Impatto Acustico (VPIAC) anche quando non espressamente prevista dalla modulistica standard, generando un aggravio di costi e un allungamento delle tempistiche per l'impresa. Si tratta di attività esercitate di norma in contesti rurali o isolati, il che fa percepire l'onere come non giustificato.

La richiesta dei SUAP si fonda sulla mancata espressa menzione dell'apicoltura nella disciplina definita dall'art. 4, comma 1, del D.P.R. 19 ottobre 2011, n. 227, che esclude dall'obbligo di presentare la documentazione di impatto acustico le attività a bassa rumorosità elencate nell'Allegato B dello stesso decreto. Di qui la richiesta di un aggiornamento dell'allegato B citato, rivedendo le attività "a bassa rumorosità" per includervi l'attività di apicoltura al fine di incoraggiare attività produttive di questo tipo.

*I cittadini interessati ad esercitare attività di apicoltura, nel trasmettere mediante portali SUAP territorialmente competenti la SCIA per avvio dell'attività codice ATECO 01.49.30, come altresì per variazioni, trasferimenti e subingresso in tale attività, sono obbligati da parte dei SUAP territoriali a produrre a corredo della SCIA un'apposita Valutazione Previsionale di Impatto Acustico delle arnie, pur essendo queste ubicate in aperta campagna. Quanto sopra, anche laddove il documento VPIAC non sia espressamente richiamato nella modulistica standard SUAP utilizzata. [...]. Aggiornare il DPR n. 227/2011 ed in particolare l'elenco delle attività beneficiarie di deroga per bassa rumorosità di cui all'allegato B del predetto DPR, in specifico annoverando l'attività di apicoltura 01.49.30 ed eventuali ulteriori attività assimilate [...].*

*Dipendente pubblico, Comune, Toscana*

## **11.2 Genitorialità e adempimenti post mortem**

Tra le segnalazioni pervenute, si evidenziano contributi che riguardano momenti particolarmente delicati della vita delle persone, come la nascita di un figlio o la perdita di un familiare. In entrambi i casi, i cittadini lamentano una gestione burocratica frammentata, poco chiara e spesso onerosa, che incide negativamente sull'esperienza personale e sulla capacità di affrontare con serenità tali eventi. Le richieste raccolte auspicano una maggiore integrazione tra enti, una semplificazione delle procedure e un uso più efficace degli strumenti digitali.

In particolare, relativamente agli adempimenti da effettuare in occasione della nascita, i cittadini percepiscono un aggravio burocratico in relazione a diverse procedure, come l'aggiornamento della domanda di maternità, l'acquisizione del codice fiscale del neonato, l'assegnazione del pediatra e l'acquisizione della tessera sanitaria, che potrebbero essere rese "automatiche".

*L'ospedale o i genitori dovrebbero avere accesso ad una piattaforma che possa ratificare le gravidanze/nascite (etc.), e fare partire così tutte le relative procedure e notifiche agli enti correlate ai primi mesi di vita.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Lombardia*

*Alla nascita di un neonato l'anagrafe iscrive il bambino nel registro anagrafico e comunica i dati all'agenzia delle entrate. L'Agenzia delle entrate, per il tramite del sistema tessera sanitaria, invia una tessera sanitaria all'indirizzo del genitore che ne ha fatto richiesta. Nell'attesa che arrivi la tessera si ha però bisogno del Cf per l'iscrizione del proprio figlio alla ASL e per la richiesta del pediatra. Questo iter appare ancora più difficoltoso per gli stranieri (che magari non vedono recapitato correttamente la tessera) o per le persone con più difficoltà digitali.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore pubblico, Lazio*

Altre criticità riguardano alcuni iter da seguire in caso di decesso di una persona cara. In particolare, viene segnalata una frammentazione della normativa a livello locale, soprattutto in materia di cremazione, evidenziando la necessità di una maggiore uniformità delle disposizioni.

*È auspicabile e urgente per evitare inutili aggravi al cittadino grazie alla digitalizzazione crescente che [...] venga uniformata la normativa cremazioni a livello nazionale.*

*Cittadino, libero professionista, Piemonte*

Sempre in riferimento agli adempimenti *post mortem*, viene segnalata l'opportunità di consentire deleghe a CAF e notai per la raccolta di tutti i documenti necessari per l'avvio della procedura successoria. Altre segnalazioni suggerisco l'accorpamento di alcuni documenti e un maggiore ricorso alla digitalizzazione delle procedure per la produzione e la trasmissione dei documenti.

*Il cittadino deve recarsi personalmente presso diversi uffici (comune per autenticazione firma e certificazione data di matrimonio del defunto, banca per il rilascio documenti su consistenze del defunto, se socio di cooperative presso lo sportello...).*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Emilia-Romagna*

*In occasione del decesso di un cittadino vengono prodotti due distinti documenti: il certificato di morte e l'estratto per riassunto dell'Atto di Morte. Si potrebbe unificare [...] in un unico e solo documento.*

*Cittadino, dipendente/collaboratore privato, Emilia-Romagna*

### **Box 23. Le disposizioni sulla documentazione post mortem nel DDL semplificazioni**

Sulla disciplina degli adempimenti *post mortem* si inserisce il **DDL semplificazioni** (Atto Senato n. 1184, cfr. box 2), il cui capo I, agli artt. 36 e 37, detta disposizioni relative, rispettivamente a (i) Misure in materia di cremazione e dispersione delle ceneri e (ii) Semplificazione in materia di formazione degli atti di morte da parte dell'ufficiale di stato civile.

In particolare, l'articolo 36 introduce una significativa innovazione nella gestione documentale relativa alla cremazione, prevedendo che tutti gli atti, avvisi e autorizzazioni necessari per la cremazione, l'affido o la dispersione delle ceneri possano essere redatti e trasmessi anche in formato digitale. Anche l'articolo 37, per la formazione degli atti di morte da parte dell'ufficiale di stato civile, riserva ampio spazio alla digitalizzazione e alla trasmissione telematica dei documenti relativi al decesso, secondo standard tecnici da definire ad opera dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

## **11.3 Giustizia**

Le segnalazioni provenienti da imprese e professionisti evidenziano una criticità legata alla procedura di asseverazione delle traduzioni giurate, che attualmente richiede la presenza fisica presso le cancellerie dei tribunali per la firma autografa dei verbali di giuramento, come previsto dal Regio Decreto 9 ottobre 1922, n. 1366. Tale modalità comporta costi logistici, tempi lunghi e difficoltà concrete per le imprese e i professionisti, soprattutto considerando la riduzione delle aperture delle cancellerie, accessibili solo su appuntamento o con pratiche limitate per ciascun soggetto; le scadenze stringenti di gare d'appalto internazionali, che richiedono documentazione asseverata con urgenza; la dispersione territoriale di tribunali, che rende oneroso raggiungerli fisicamente.

È, pertanto, proposta una digitalizzazione del processo, attraverso l'introduzione della firma digitale qualificata e l'invio tramite PEC, con valore legale equivalente all'atto autografo.

*[...] Inserire una disposizione che consenta la firma digitale (qualificata, ai sensi del CAD art. 20 e seguenti, e conforme a eIDAS) dei verbali di giuramento.*

*Impresa, altro addetto all'impresa, Lazio*

### **Box 24. Interventi di semplificazione per il rilascio di traduzioni giurate**

Il **DDL semplificazioni** (Atto Senato n. 1184, cfr. box 2) e, in particolare, l'articolo 39 del provvedimento, interviene direttamente sulla modifica della disciplina relativa alle traduzioni giurate, sostituendo l'articolo 5 del regio decreto 9 ottobre 1922, n. 1366.

Il testo in questione riformula la disciplina vigente, prevedendo che gli atti notori e i verbali di giuramento relativi alle perizie stragiudiziali siano ricevuti dal cancelliere. Si consente, inoltre, che le perizie stragiudiziali, **comprese le traduzioni giurate**, siano formate, sottoscritte e trasmesse in modalità digitale, nel rispetto della normativa sul documento informatico nel processo civile. È prevista inoltre, con riferimento alle traduzioni giurate, l'attestazione di conformità del testo tradotto al testo in lingua originale.

## 11.4 Organizzazione di eventi per la comunità

Una tematica ritenuta rilevante da cittadini e dipendenti pubblici è l'organizzazione di eventi e manifestazioni pubbliche. La disciplina è definita nel Testo Unico delle Leggi di pubblica Sicurezza (TULPS, di cui al R.D. 18 giugno 1931 n. 773) e nel Regolamento di Esecuzione del TULPS, che risulta presentare alcune complessità in merito ai diversi adempimenti a carico degli organizzatori degli eventi e alle autorizzazioni che gli stessi sono tenuti a richiedere.

*Credo ci siano troppe necessità a livello burocratico per organizzare anche piccole manifestazioni per animare la comunità. Alcune procedure come SCIA in senso generico potrebbero essere snellite parecchio ed anche messe a disposizione gratuitamente se ci fossero le condizioni.*

*Cittadino, dipendente /collaboratore privato, Basilicata*

*Le norme indicate prevedono che l'autorizzazione per eventi e locali di pubblico spettacolo sia rilasciata dal Comune territorialmente competente acquisito il parere della Commissione di Vigilanza Comunale o Provinciale, salvo per locali con capienza inferiore a 200 persone. Nell'ultimo decennio è aumentata notevolmente l'offerta di eventi di pubblico spettacolo, in particolare per gli eventi assoggettati al parere della Commissione Comunale, tale da rendere non più adeguato il procedimento amministrativo di autorizzazione al numero di eventi da istruire annualmente.*

*Dipendente pubblico, Amministrazione dello Stato, Veneto*

L'auspicio che emerge dalle segnalazioni è quello di rivedere la normativa di riferimento in ottica di ridurre i passaggi ed i compiti della Commissione di Vigilanza soprattutto per gli eventi con una presenza di soggetti limitata.

### Box 25. Le nuove norme per l'organizzazione di eventi

Nella prospettiva di riduzione degli adempimenti per l'organizzazione di eventi e manifestazioni, l'articolo 7, comma 2, del decreto-legge 27 dicembre 2024, n. 201 ha previsto la sostituzione di "ogni atto di autorizzazione, licenza, concessione non costitutiva, permesso o nulla osta comunque denominato" con la "segnalazione certificata di inizio attività di cui all'articolo 19 della legge 7 agosto 1990 n. 241, presentata dall'interessato allo sportello unico per le attività produttive o ufficio analogo".

Ulteriori disposizioni sono, da ultimo, dettate dal **DDL semplificazioni** (Atto Senato n. 1184, cfr. box 2). L'articolo 34, in particolare, integra la disciplina prevista dal decreto-legge n. 201/2024, fornendo maggiori elementi di disciplina della procedura e definiscono i contenuti della documentazione da produrre a corredo della SCIA, rendendo, così, effettive le semplificazioni già introdotte.

Le nuove norme stabiliscono, nello specifico, che la segnalazione certificata di inizio attività deve indicare il numero massimo di partecipanti, il luogo e l'orario dello spettacolo e che essa deve essere corredata da una relazione tecnica di un professionista, da specifiche dichiarazioni

sostitutive e dell'ulteriore documentazione necessaria per attestare il rispetto delle misure di sicurezza e di contenimento. Inoltre, le medesime norme stabiliscono che l'attività oggetto di segnalazione può essere iniziata dalla data di presentazione della segnalazione all'amministrazione competente, salvo l'adozione da parte dell'amministrazione di un provvedimento di divieto qualora, nel termine di sessanta giorni, la stessa abbia accertato carenza dei requisiti e dei presupposti previsti dalla normativa per l'esecuzione dell'attività oggetto di segnalazione.