



Commissione  
europea

## Il Fondo sociale europeo al lavoro

### Servizi pubblici trasparenti ed efficaci



Per le aziende e per il pubblico in generale, meno burocrazia e tempi di risposta più brevi da parte dei servizi pubblici offrono la possibilità di concentrarsi sulle attività concrete, anziché aspettare permessi e documenti. Nel Global Competitiveness Report (Report sulla competitività mondiale) del World Economic Forum, la qualità dei servizi pubblici è messa in relazione diretta con il livello di produttività di un paese, a sua volta legato alla prosperità.

Il contesto economico esige un utilizzo maggiore del denaro pubblico e con risultati migliori. Allo stesso tempo, reagire alla concorrenza globale costituisce una sfida sempre più incalzante. In tutta l'UE servono servizi pubblici che stimolino l'attività economica e la creazione di posti di lavoro, anziché ostacolarle. Il Fondo sociale europeo (FSE) offre un contributo concreto, a livello europeo, alle riforme delle politiche nazionali in materia di pubblica amministrazione.

## Istituzioni migliori

Aiutare le istituzioni pubbliche a funzionare in modo efficace non è solo una questione tecnica legata alla formazione dei funzionari pubblici: riguarda anche il modo in cui le autorità pubbliche interagiscono con le imprese e con il pubblico, oltre al modo in cui erogano i servizi. L'obiettivo è la "buona amministrazione", poiché genera fiducia e contribuisce al funzionamento efficace della società.

Tra le aree che stanno beneficiando delle azioni dell'FSE troviamo quella giudiziaria. In Bulgaria, il miglioramento della trasparenza e della capacità amministrativa dei sistemi giuridici rappresentano il 13% degli stanziamenti complessivi dell'FSE del paese. Circa 146 organi giudiziari hanno introdotto un sistema di gestione dei casi e sono stati adottati 89 moduli di formazione per il settore giudiziario.

### Razionalizzare l'attività delle procure in Italia

Le grandi quantità di casi che si accumulano nei tribunali italiani rendono evidente la necessità di rendere più efficiente il flusso di lavoro. Il progetto interregionale "Migliori prassi trasferite agli uffici giudiziari" sta adottando gli efficaci sistemi sviluppati presso la procura della provincia autonoma di Bolzano come valido modello su cui lavorare.

La procura di Bolzano è riuscita a risparmiare tempo e denaro semplificando le procedure organizzative interne degli uffici giudiziari. È auspicabile che gli stessi metodi vengano adottati da altri uffici che hanno problemi di pratiche accumulate.

I 182 uffici coinvolti rappresentano l'11% dei potenziali partecipanti. "Il progetto pilota, finanziato dal Fondo sociale europeo, ha contribuito ad aumentare la qualità, l'efficienza e la trasparenza dei servizi giudiziari", ha spiegato il dottor Thomas Mathà, direttore del dipartimento degli Affari europei di Bolzano.

L'Ungheria sta ponendo l'accento sul miglioramento delle prestazioni della pubblica amministrazione. Si sta avvalendo del sostegno dell'FSE per migliorare il modo di lavorare dei dirigenti e sta introducendo degli incentivi per motivare i funzionari.

## Modernizzazione delle pubbliche amministrazioni

Per la competitività di un paese, è di vitale importanza che le pubbliche amministrazioni si tengano aggiornate. Ne è ben consapevole la Lituania, che sta fruendo del sostegno dell'FSE per modernizzare i propri sistemi in misura maggiore rispetto a qualsiasi altro paese dell'UE.

Alla fine del 2011, oltre 22.150 funzionari pubblici avevano seguito corsi di riqualificazione ed erano stati introdotti sistemi di gestione della qualità in dieci enti pubblici comunali e in otto statali.

### Rendere l'e-government accessibile alle persone disabili

Per le persone disabili, che possono avere difficoltà a recarsi personalmente presso gli edifici pubblici, l'e-government rappresenta uno sviluppo molto positivo. Ma se i siti Web sono progettati senza pensare all'accessibilità, non tutti possono apprezzarne i vantaggi.

L'FSE supporta le istituzioni pubbliche polacche nell'assicurarsi che i servizi erogati via Internet siano accessibili a tutti, creando dei siti con determinati requisiti tecnici. Il progetto riguarda circa 180 diversi servizi e ha l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti di circa 400 istituzioni pubbliche, tra cui 300 centri per l'impiego regionali. A questo scopo, offre corsi e seminari in modalità e-learning al personale coinvolto.

## Migliorare l'ambiente per le imprese

Un approccio orientato alle imprese nell'erogazione dei servizi pubblici può contribuire allo sviluppo dell'economia di un paese. La Polonia si avvale del supporto dell'FSE per andare incontro agli imprenditori e alle aziende in generale, semplificando 92 atti giuridici nazionali. È in corso di attuazione un metodo per misurare i costi dell'amministrazione pubblica e per migliorare la valutazione dell'impatto dei processi. Il risultato è positivo: la burocrazia si è ridotta quasi del 16%.

Il lavoro svolto però non si ferma a livello nazionale: sono stati fissati degli standard di competenza anche a livello regionale e locale. Circa 16 000 dipendenti pubblici hanno seguito corsi di formazione sui nuovi approcci orientati alle aziende: 4 000 di loro hanno seguito una formazione specifica orientata a velocizzare le procedure di registrazione di nuove imprese. Queste misure hanno ridotto il tempo e i costi necessari per avviare un'impresa. Oltre a tutte queste attività, 272 uffici hanno tratto vantaggio da progetti volti a migliorare gli standard di gestione.

### Registrare una nuova azienda in soli tre giorni: l'esempio sloveno

Accelerare le procedure e ridurre la burocrazia aiuta le aziende ad adottare le decisioni di cui hanno bisogno in modo rapido. È quello che sta facendo un portale online, grazie al sostegno dell'FSE, consentendo agli imprenditori di registrare una nuova azienda in soli tre giorni.

Tra i servizi disponibili online figurano la registrazione, il deposito del nome, la dichiarazione dell'IIVA e la creazione di un conto corrente bancario temporaneo. Il portale, utilizzato da 300 aziende, mette in collegamento tra loro 15 istituzioni nazionali e oltre 700 dipendenti pubblici.

Esso è attivo dall'inizio del 2008 e gli utenti dichiarano di essere molto soddisfatti. Il numero di iscrizioni è in crescita, a dimostrazione del fatto che il portale soddisfa un'esigenza reale.

## Coinvolgimento delle parti sociali e della società civile

Il duplice obiettivo della "migliore regolamentazione" e della "buona amministrazione" può essere raggiunto solo attraverso una migliore collaborazione tra le amministrazioni dei servizi pubblici e la società civile, che usufruisce dei servizi.

Il Portogallo, grazie al supporto dell'FSE, ha dato forza alla voce delle parti sociali. Nell'ambito del progetto si è lavorato per ampliare la Confederazione industriale portoghese e per rafforzare la capacità dei suoi membri di far sentire la propria voce con efficacia. Come risultato di questa azione, la Confederazione ha ora un ruolo più importante, a livello nazionale e internazionale.

Le consultazioni pubbliche offrono anche alle persone esterne alle amministrazioni la possibilità di far sentire la propria voce; le modalità di svolgimento devono essere stabilite tenendo in considerazione il contesto locale. Gli strumenti basati su Internet possono contribuire a incoraggiare più persone a partecipare, rivolgendosi alle imprese e al pubblico in generale, oltre che a gruppi di interesse. L'FSE ha la funzione di sostenere progetti attivi in questo settore.



## Che cosa ci aspetta?

Dei servizi pubblici ben gestiti stimolano la prosperità delle imprese e aiutano le persone a trovare lavoro: ecco perché l'FSE continuerà a concentrarsi su progetti che aiutino le amministrazioni a offrire servizi tempestivi ed efficaci.

Con la lunga ombra della crisi economica ancora presente, il sostegno dell'FSE sarà distribuito in modo strategico. I paesi dell'UE dovranno definire chiaramente le sfide da affrontare ed esporre le riforme che stanno progettando. Essi dovranno anche indicare in che modo prevedono di modernizzare i propri sistemi di gestione nel settore pubblico. Queste riforme saranno basate sulla semplificazione dell'amministrazione e dei suoi regolamenti.

Anche le risorse umane saranno oggetto di attenzione: le attività di formazione e di sviluppo delle



competenze rivestiranno un ruolo centrale nelle riforme dei servizi pubblici. E per assicurarsi che le modifiche siano efficaci, si presterà particolare attenzione al monitoraggio e alla valutazione.

### Ulteriori informazioni sull'FSE:

<http://ec.europa.eu/esf>

Questa pubblicazione è disponibile in formato elettronico in tutte le lingue ufficiali dell'UE.

© Unione europea, 2013

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.



Ufficio delle pubblicazioni



<https://www.facebook.com/socialeurope>



[https://twitter.com/EU\\_Social](https://twitter.com/EU_Social)

ISBN 978-92-79-34122-9 (epub)  
ISBN 978-92-79-33367-5 (online)



9 789279 333675  
doi:10.2767/25983 (online)  
doi:10.2767/11418 (epub)