

TRASPARENZA E CORTESIA DA PARTE DEL PUBBLICO IMPIEGATO.

*) Nino Zammataro



Prendo spunto da questo episodio, del quale sono stato personalmente testimone. In un pubblico ufficio, davanti a me si trovava un anziano utente, al quale veniva consegnato un modulo da riempire. Veniva trattato con sufficienza dall'impiegato. Il fruitore era confuso, smarrito, per i contorti meccanismi della burocrazia. Mi mettevo a disposizione e lo aiutavo, senza esitare, perché aveva urgente bisogno di risolvere il suo problema. Quell'impiegato, della sua retribuzione, non avrebbe meritato di avere nemmeno un centesimo bucato. In quella circostanza ero stato

tentato di apostrofarlo, per farla pulita gli dicevo **"vai a casa"**. ***Inutile, in un Paese come il nostro, continuare a sfornare testi di legge sull'accesso alle informazioni pubbliche o a riempirsi la bocca, all'indomani di ogni scandalo, della parola "trasparenza"***. Evidentemente, la trasparenza è un'espressione sconosciuta al vocabolario di alcuni operatori delle amministrazioni pubbliche italiane. Prima di varare nuove norme sulla trasparenza, forse, bisognerebbe preoccuparsi di far funzionare quelle che ci sono, ma che vengono spesso disattese da certi impiegati che non accettano l'idea di lasciare che il cittadino venga portato a conoscenza delle modalità che deve intraprendere per ottenere quel che gli compete e sui tempi relativi alla concessione dei propri diritti. Altro che amministrazione trasparente! Certe amministrazioni sono, nella più parte dei casi, per il comportamento degli impiegati che in esse operano, tanto maleducate da non rispondere neppure a chi chiede di sapere. Faccio rilevare che il dipendente deve conformare la sua condotta al dovere costituzionale di servire la Repubblica con impegno e responsabilità e rispettare i principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa. Deve adeguare il proprio comportamento ai principi riguardanti il rapporto di lavoro contenuti nel codice di condotta, in modo tale da favorire l'instaurazione di rapporti di fiducia e collaborazione tra l'amministrazione e i cittadini. In tale specifico contesto, deve tenere conto dell'esigenza di garantire la migliore qualità del servizio e con gli utenti deve usare una condotta che si uniformi a principi di correttezza ed astenersi da comportamenti lesivi della dignità della persona.

*) Detto Nino, Luogotenente dei Carabinieri in congedo