

Misure di sicurezza per gli operatori del reddito di cittadinanza

Autore: Gobbin Valeria

In: Diritto amministrativo, Focus

Premessa

Fra le pieghe della legge sul reddito di cittadinanza, spunta una breve disposizione, introdotta in sede di conversione del decreto legge, che forse molti non capiranno e altri valuteranno come inutile se non anche di ulteriore tutela dei soliti dipendenti pubblici. Ci sarà anche, però chi vedrà, in questa disposizione, la presa d'atto ufficiale che la minaccia e l'insulto sono diventati una modalità ordinaria di rapporto con Istituzioni che hanno perso molta credibilità. E per colpa di chi?

In questo breve scritto s'intende ripercorrere il percorso che ci ha portato ad avere bisogno della norma di cui si dirà.

Una norma per prevedere misure di sicurezza per gli operatori pubblici

Sulla Gazzetta Ufficiale del 29.3.2019 è stata pubblicata la **legge del 28.3.2019, n. 26, di conversione del Decreto legge del 28.1.2019, n. 4**, più noto come decreto legge sul reddito di cittadinanza e pensione anticipata.

Tra le molte novità introdotte in sede di legge di conversione, qui' si vuole richiamare l'attenzione su un aspetto, che non riguarda la disciplina delle due misure tanto attese e altresì tanto contestate, ma riguarda unicamente i dipendenti e i professionisti che saranno incaricati, a vario titolo, dall'accoglimento delle domande del reddito di cittadinanza, dalla verifica dei requisiti, ai contatti con gli interessati per le offerte di lavoro, alla valutazione multidimensionale finalizzata a identificare i bisogni del nucleo familiare e dei suoi componenti ecc...

Si ha riguardo alla disposizione dell'**art. 11 della legge di conversione, relativo a "modifiche al decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147**, nella parte in cui inserisce all'art. 5, un comma 7 bis, che dispone, fra l'altro, testualmente, "...Al fine di ridurre i rischi per gli operatori e i professionisti

attuatori del Rdc, le linee guida di cui al presente comma individuano altresì specifiche misure di sicurezza volte a prevenire e gestire gli episodi di violenza, modalità di rilevazione e segnalazione degli eventi sentinella da parte degli enti di appartenenza nonché procedure di presa in carico delle vittime di atti violenti.”

E' la prima volta, per quanto consta, che viene pubblicamente ammesso, anzi sancito legislativamente, che gli operatori delle pubbliche amministrazioni addetti al front line, possono essere oggetto di episodi di violenza.

Per tutti gli interessati, si apre la speranza che, partendo da una categoria specifica, si adottino misure di tutela anche per le altre, operatori degli uffici comunali, degli sportelli distrettuali delle Ulss, ecc.

Nel mentre in tutte le pubbliche amministrazioni si spendono soldi per indagare sul “benessere organizzativo”, si prendono in considerazione molti aspetti ma non il rapporto con l'utenza, quasi che si tratti di un tabù, un problema che non deve esistere, perché se c'è un problema è colpa degli operatori e non dell'utente-cliente. E allora, avanti con i corsi sulla corretta comunicazione, sulla gestione dei conflitti, e così via, che aiutano l'operatore a mantenersi calmo o quantomeno a non trasbordare, ma non insegnano a gestire il senso d'impotenza e frustrazione che ne conseguono.

Volume consigliato

Dal potere di supremazia della P.A. al rapporto con il cliente-utente

E' questo il frutto di un'inversione di rapporto, che si è venuta determinando, tra pubblica amministrazione e cittadino, a partire quantomeno dalle **grandi riforme d'inizio anni '90**, citando la legge 241/90 sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso agli atti della P.A., la legge delega del 23.10.1992, n. 421, “Delega al Governo per la razionalizzazione e la revisione delle discipline in materia di sanità, di pubblico impiego, di previdenza e di finanza territoriale”, il decreto legislativo 502/92 e succ. mod. e int., con cui è stata varata la riforma del Servizio Sanitario Nazionale, la Legge 15 marzo 1997, n. 59 “Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa”, ecc.

Le riforme sopracitate hanno segnato una svolta fondamentale nel **rapporto pubblica amministrazione-cittadini**, elevando questi ultimi dal rango di subordinazione in cui si trovavano nei

confronti della stessa, a titolari di diritti d'informazione e di partecipazione, nella nuova visione dell'utente- cliente.

Questa visione ha portato, nel tempo e oltre le intenzioni del riformatore, a un capovolgimento del rapporto, ponendo la pubblica amministrazione in posizione di subordinazione, di fronte allo strapotere del cittadino, titolare di diritti decantati, vantati, pretesi, contro ogni logica di appropriatezza e di misura (tutto e subito).

Questo fenomeno è stato agevolato, se non addirittura esaltato, negli ultimissimi anni, da esponenti della stessa compagine governativa, che hanno additato nel comportamento degli operatori dei servizi la causa dell'incapacità del sistema a dare risposta alla scala infinita dei bisogni espressi dai cittadini.

Se, in ogni caso, l'esaltazione del ruolo del cittadino è stata necessaria per sradicare il ruolo subordinato in cui lo stesso era posto nei confronti della pubblica amministrazione, è accaduto che, il timore di "finire sui giornali", la visita del "Gabibbo", il richiamo degli enti/autorità sovraordinate, ha portato a un totale appiattimento dell'operatore, che, fatto oggetto d'insulti e talvolta anche di minacce, viene formato e istruito per "sopportare".

Di questa situazione, mai riconosciuta, ben si è fatto carico quindi la norma dell'art. 11 della legge di conversione sopracitata, prevedendo la **predisposizione**, a tutela degli operatori e dei professionisti sti attuatori del reddito di cittadinanza, nell'ambito di apposite linee guida che dovranno essere emanate, **di specifiche misure di sicurezza volte a prevenire e gestire episodi di violenza e presa in carico delle vittime di atti violenti.**

Conclusioni

Purtroppo sarebbe stato preferibile pervenire a un riequilibrio del rapporto, riconoscendo al cittadino il ruolo, più maturo e responsabilizzante, di **Partner**, vale a dire di **soggetto che non si pone in posizione di antagonista, ma che collabora per il raggiungimento di un obiettivo comune**, vale a dire la disponibilità di servizi di alto livello e in quantità necessaria a soddisfare le esigenze, utilizzando le risorse strettamente necessarie, liberandone, se possibile, per altri impieghi utili per la società- paese.

Questo però significherebbe introdurre nel dialogo con il cittadino vocaboli nuovi: costui non dovrebbe più essere il soggetto a cui chiedere se ha gradito o no il servizio, ma se ritiene di aver ricevuto un servizio appropriato rispetto al proprio bisogno; dovrebbe essere la persona che, se è stata vittima di un disservizio, prima che avere il diritto di farne rimostranza attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, dovrebbe essere colui che, in funzione migliorativa, segnala un disservizio affinché venga rimossa la causa e impedito che si verifichi nuovamente.

Il **cittadino -partner** dovrebbe essere colui che, per primo, si oppone e non asseconda, anche semplicemente fingendo di non sapere e di non vedere, tentativi di usufruire dei servizi pubblici da parte di chi non ne ha diritto o senza il versamento del giusto dovuto; dovrebbe essere colui che evita di sollecitare prestazioni inutili o che non verranno sfruttate, come talvolta succede con gli ausili protesici, tipo letti particolari per il familiare allettato, carrozzine ecc. che poi non vengono utilizzati, ma siccome spettano... .

Dovrebbe altresì essere colui che, se il sistema fiscale gli consente di dichiarare una miseria, pur avendo un tenore di vita senz'altro superiore, non chiede l'esenzione per reddito o il sostegno alle spese scolastiche o il bonus bebè.

In attesa di questa maturità, va bene anche la norma di tutela contro i prepotenti, gli invidiosi, coloro che sanno solo pretendere con forza e arroganza, ma non si riconoscono mai titolari di doveri e non riconoscono agli altri il diritto al rispetto e alla dignità.

<https://www.diritto.it/misure-di-sicurezza-per-gli-operatori-del-reddito-di-cittadinanza/>