

# Il signor Gino e la murocrazia

di Davide Pizzi\*



Questo articolo vuole essere un omaggio ad alcuni utenti che ho incontrato nel mio cammino professionale, che con la loro schiettezza hanno saputo trasmettermi riflessioni profonde e pragmatiche, tramite dei semplici: "Perché?" "Che senso ha?" Senso pratico che certe volte, tra mille elucubrazioni, anche a noi operatori può capitare di smarrire.

## Il signor Gino

Finalmente ho terminato con le sale d'attesa! Alla mia età (il signor Gino ha quasi ottant'anni) anche star seduti per molto tempo può essere pesante. Sono stato dal medico di base, e ho dovuto far la fila, poi sono stato al patronato, e anche lì in coda, infine, all'Inps. Mi dica, assistente sociale, che senso ha andare al patronato se avevo già fatto richiesta tramite il mio medico di base di essere visitato dalla commissioni invalidi civili? Perché l'Inps vuole due richieste identiche? Basterebbe solo quella del medico! Dico bene? Invece, no! In Italia c'è troppa "murocrazia"! (Il signor Gino è una persona spassosa, e con i suoi anacoluti e la battuta pronta, mi ha sempre ricordato il comico Totò).

## La signora Vincenza

L'altro giorno mio marito ha sprecato delle ore di permesso: nell'ufficio dei vigili urbani era assente l'impiegato preposto ai contrassegni per il posteggio dei disabili, e non c'era nessuno che lo sostituiva, perciò gli hanno detto di ritornare la prossima settimana. Io mi chiedo: che senso ha emettere un contrassegno di durata quinquennale a persone disabili come me che non cammineranno più? Può sembrare una sciocchezza non aver trovato l'impiegato, ma per chi assiste una persona disabile è un impegno in più che reca notevole disagio, che si potrebbe evitare una volta per sempre con un contrassegno permanente, per tutti coloro che sono nella mia situazione. Certe volte ci siamo ricordati in ritardo che era scaduto... avrei voluto vedere, se scoperti, ci avrebbero multati!

## La signora Elena

Non mi era mai accaduto di dover trasferire la residenza fuori dalla mia regione, e pensavo che tra aziende sanitarie comunicassero tra di loro come tra i Comuni. E invece ho scoperto che non è così. Siamo nell'era delle grandi comunicazioni, delle banche dati, si riesce a comunicare persino con gli astronauti nello spazio, ma ancora non hanno creato un'anagrafe sanitaria nazionale! Allo sportello mi hanno chiesto di procurarmi la cancellazione dall'anagrafe dell'azienda sanitaria di provenienza. Ho chiesto se potevano farlo loro d'ufficio, e mi hanno risposto che non era possibile. Per fortuna che avevo ancora

delle cose mie da recuperare e, giacché dovevo ritornare nella mia città, ho approfittato per chiedere questo certificato.

### **Il signor Maurizio**

Un anno fa ha avviato il ricorso per la nomina dell'amministratore di sostegno per un suo parente, e il tribunale gli ha chiesto dei certificati. Alcuni dovevano essere richiesti in Comune, ma da chi? Stando alla legge doveva farlo il tribunale. Infatti, dal 1 gennaio 2012 i certificati hanno validità solo nei rapporti tra i privati e le amministrazioni non possono più chiedere ai cittadini certificati o informazioni già in possesso da altre pubbliche amministrazioni, così come stabilito dalla legge sulla decertificazione. In realtà, però, l'obiettivo dello scambio dei dati per via telematica non è stato ancora pienamente raggiunto per colpa dell'arretratezza tecnologica. Le amministrazioni non comunicano adeguatamente tra di loro e ai cittadini viene ancora chiesto di sopportare il peso di tanta burocrazia. La legge esiste, ma come sovente accade, i tempi per mettersi in regola sono più lunghi, e sui cittadini ricadono i disagi, le attese, gli spostamenti, i relativi costi, oltre alle spese per l'acquisto dei certificati.

### **La signora Anna**

Anche quest'anno è arrivata la lettera dall'INPS del modello RED per mio fratello, e ancora una volta dovrò recarmi al CAF per dichiarare le stesse cose di ogni anno: che lui non ha altri redditi, che non lavora, che non ha titoli e investimenti, che non ha casa di proprietà. Del resto, con la semplice pensione di 250 euro e l'indennità di accompagnamento, dovendo pagare anche i costi della struttura residenziale dove vive, come potrebbe procurarsi tutto ciò? Come potrebbero cambiare le cose da un anno all'altro? Perché non semplificano la vita a noi cittadini, facendo loro i controlli e le verifiche tramite l'agenzia delle entrate o il catasto? Quando vogliono si accorgono anche di pochi euro non dichiarati per errore, e forse in buona fede da qualche malcapitato. A cosa serve tanto progresso tecnologico?

### **Il signor Costanzo**

Suo figlio disabile è ricoverato in Rssa In Puglia, per i pazienti di età inferiore ad anni 65, ogni anno deve essere ripetuta l'unità di valutazione per prorogare la permanenza in struttura. Affinché ciò avvenga, servono tre richieste d'indizione di nuova Uvm di verifica: da parte del familiare, del medico di base e del servizio specialistico dell'Asl che ha in carico il paziente. Un pleonaso, perché suo figlio è stato considerato non rivedibile dalla commissione Inps, ed è stato valutato fin dalla prima Uvm come non ulteriormente riabilitabile, e non possibile il rientro a domicilio dei familiari. A cosa serve ripetere ogni anno questa tiritera? Secondo l'attuale legge regionale, il signor Costanzo, il cui figlio ha 47 anni, dovrebbe ripetere il solito giro di carte per i prossimi diciotto anni. Accanto a tutto questo, ci sono i costi dei gettoni di presenza per il medico di base che partecipa alle Uvm, e l'intasamento delle liste d'attesa per le prime richieste di valutazione.

### **La signora Clara**

Si sostenta grazie a una pensione sociale e agli interventi economici del Comune. L'esenzione dalle prestazioni sanitarie per reddito basso le comporta comunque il pagamento della simbolica cifra di €1,00 sulla ricetta quando acquista dei farmaci, ma ecco una sua acuta riflessione: ero in coda all'ufficio postale, e mi precedeva un conoscente, l'ho visto pagare la bolletta con la riduzione sulla tassa postale per chi ha compiuto 70 anni. Lo conosco da molto tempo e la sua famiglia non ha problemi economici, anzi! Vedere che anche chi è benestante ha il mio stesso diritto ad avere un piccolo sconto di 0,80 cent. sul paga-

mento dei bollettini non lo trovo giusto. Questi sconti dovrebbero darli solo a chi è poverella come me, e risparmiando su questa spesa, forse, si potrebbe non farci pagare l'euro sui farmaci che, per chi vive con una piccola pensione come la mia, è comunque una spesa che a fine mese ha il suo peso.

### **La signora Maddalena**

Vedova, si sostenta con la pensione di reversibilità del marito, circa €700,00 al mese. Volendo abbattere i costi del conto corrente, ha deciso di chiudere il conto e di aprire un libretto di risparmio su cui trasferire la pensione. Allo sportello della banca però, le hanno risposto che fino a poco tempo fa se ne occupavano loro di comunicare all'Inps la richiesta di trasferimento, ma ora invece, bisognava rivolgersi al patronato. Questa la sua riflessione: se prima bastava recarsi solamente in banca, ora hanno allungato le procedure!

### **Il signor Francesco**

Ha a carico un figlio maggiorenne disabile, invalido civile al 100% con l'indennità di accompagnamento. Le pensioni d'invalidità civile non costituiscono reddito e l'Inps per questa ragione non emette un Cud al beneficiario. Il signor Francesco beneficia anche dell'assegno per i nuclei familiari in cui è presente un componente inabile maggiorenne. Alcuni mesi fa però, una lettera dell'Inps gli comunica che l'istituto avrebbe recuperato una somma di circa €200,00 concessagli per errore. Recatosi allo sportello Inps per ricevere maggiori chiarimenti, ha scoperto che la pensione d'invalidità civile, considerata reddito esente, nel calcolo dell'assegno familiare invece, costituisce reddito.

### **Burocrazia non al passo coi tempi**

Sono diversi gli utenti che potrei citare in questo paragrafo, in tanti a condividere lo stesso problema: il familiare fiscalmente a carico. Nel 1995 nella guida alla compilazione del modello 740, l'Agenzia delle Entrate a pag. 11 considerava fiscalmente a carico coloro che non avevano posseduto redditi che concorrevano alla formazione del reddito complessivo per un ammontare superiore a Lire 5.500.000. Sono trascorsi ventuno anni, e il limite di reddito è rimasto immutato, senza una virgola fuori posto: €2.840,51 euro, cioè, L. 5.500.000! Vent'anni fa il potere d'acquisto di cinque milioni di lire era più notevole. Poi, è venuto l'euro, e i prezzi sono lievitati. È arrivata la crisi economica, ma il limite di reddito non è aumentato nemmeno di un solo euro all'anno!

### **Il signor Ruggero**

È disoccupato, cerca con impegno una nuova occupazione, ma al Sud, e a 50 anni non è facile farsi assumere. Qualche lavoretto ogni tanto lo trova in nero, purtroppo. E così è tornato a vivere a casa dell'anziana madre. Gli spetta l'esenzione sanitaria ai ticket per i disoccupati sulle prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e sulle altre prestazioni specialistiche ambulatoriali, erogate a carico del Ssn, ma non per l'acquisto dei farmaci. La schietta domanda del sig. Ruggero è: come faccio a curarmi se non ho i soldi per le medicine? Le visite ambulatoriali gratis hanno senso se anche le cure sono gratis, altrimenti, è meglio come dice il proverbio: occhio non vede, cuore non duole!

### **Conclusione**

I muri dividono e separano, altre volte accolgono e proteggono. Quando la burocrazia si trasforma in "murocrazia", genera sempre disagi, sprechi, e lungaggini, e ostacola i diritti di cittadinanza. Lo spettro dell'incapacità addestrata di Merton è sempre in agguato, e il rischio che anche noi operatori diventiamo

“murocrati” con coloro che si rivolgono ai servizi è alto. È compito dell’operatore facilitare e creare percorsi d’inclusione. La cattiva burocrazia svuota e svilisce i contenuti.

\* Assistente Sociale Ordine della regione Puglia

---

#### Condividi

[✉ E-mail](#)[f Facebook 2](#)[t Twitter](#)[G+ Google](#)[🖨 Stampa](#)[in LinkedIn 2](#)

---

#### Mi piace:

[★ Mi piace](#)

Di' per primo che ti piace.

Questo articolo è stato pubblicato in Attualità, Esperienze e taggato come burocrazia, indennità, inps, patronati, professioni sociali, servizi sociali, testimonianze, utenti il 27 gennaio 2016 [http://www.prospettivesocialiesanitarie.it/scambi/il-signor-gino-e-la-murocrazia/] da Redazione

---

---

☺