

ANALFABETISMO BUROCRATICO

Un problema da prevenire fornendo a tutti gli strumenti necessari per una buona gestione della propria economia domestica



di
DANTE BALBO

IL SERVIZIO SOCIALE DI CARITAS TICINO, MA NON SOLO, TUTTI I SERVIZI ALLA PERSONA DEI COMUNI, COSÌ COME DELLE ALTRE ASSOCIAZIONI SI TROVANO CONFRONTATI CON UNA QUESTIONE APPARENTEMENTE ANTICA, MA NUOVA NELLE FORME: IL DIALOGO CON LA BUROCRAZIA.

Noi in particolare ci occupiamo di educazione finanziaria, di budget e disindebitamento, ma il primo scoglio da affrontare è la comunicazione.

- *Come leggere una fattura?*
- *Come presentare i documenti necessari ad una procedura di richiesta qualsiasi?*
- *Come muoversi quando ci si dice che le informazioni le possiamo trovare senz'altro sul sito www.xxxxx.ch?*

Queste alcune delle difficoltà che i cittadini, non solo quelli con carenze linguistiche, incontrano prima

ancora di poter organizzare seriamente un budget. Prendiamo ad esempio una fattura. Il destinatario siamo noi? Il numero di riferimento riguarda il servizio o l'oggetto che abbiamo acquistato? È importante saperlo perché ad esso fanno riferimento i richiami, così come la diffida che precede un precetto esecutivo. Noi infatti possiamo ricevere dallo stesso creditore diverse fatture, per diverse prestazioni: un esempio è la Cassa malati che ci può mandare un premio, oppure una partecipazione alle spese mediche. Anche la data di scadenza va tenuta ben presente: infatti, a volte, per un pagamento in ritardo di qualche giorno, rischiamo di avere ulteriori spese e interessi, che verranno aggiunti a quanto già dovevamo. Nel caso dell'Ufficio tassazione un ritardo prevede poi vere e proprie multe. Un altro esempio sono le lettere che riceviamo dagli enti pubblici, con un linguaggio assolutamente fuori dalla portata di molti. Recentemente si è presentata una persona che pensava gli fosse stato negato un permesso di

domicilio, mentre nella lettera era semplicemente precisato che doveva essere inoltrata una domanda non prima di una certa data.

Oggi le cose si complicano ulteriormente perché mentre l'amministrazione pubblica e gli enti privati immaginano di favorire le persone connettendole alle loro piattaforme digitali. Sempre più si fa strada l'uso degli smartphone in sostituzione dei computer, così che



Il dialogo con la burocrazia oggi si fa più complesso anche a causa del salto digitale: diviene necessario semplificare la comunicazione e insegnare le competenze indispensabili affinché tutti possano accedere ai servizi a loro disposizione

lo scambio di documenti, la loro lettura, la consultazione dei siti diviene sempre più complessa. Infine da questo mondo complesso sono esclusi coloro che hanno problemi a comprendere la lingua, oppure chi non ha fatto il salto digitale, non necessariamente perché anziano.

Soluzioni non ve ne sono molte. Come per un buon budget o si aumentano le entrate o si diminuiscono le uscite, in questo caso, o si

semplifica il linguaggio in uscita, o si insegna la lingua a chi deve accedervi. Una parziale risposta dalla parte degli utenti sono i corsi per l'acquisizione delle competenze di base, che anche Caritas Ticino promuove da tempo. ■