

## **Ministero PA, 4 dicembre 2014 - Intervento Sergio Talamo**

Rivolgo, anche a nome di Marco Barbieri, un sincero e grato saluto a tutti voi, protagonisti di questo incontro. Il libro “Lo Stato aperto al pubblico”, cui abbiamo dedicato passione e studio, è un’occasione per provare, tutti insieme, a rendere centrale un tema che in passato troppo spesso è rimasto nelle buone intenzioni: il concetto che la Pubblica Amministrazione esiste per il cittadino, a lui risponde e da lui accetta di farsi giudicare.

Per questa ragione, ringraziamo in primo luogo il Ministero per la Semplificazione e la PA. La sua ospitalità è molto significativa. Il tema dell’incontro non è infatti un esercizio di dottrina o di accademia, mira a dare un indirizzo molto preciso alla legislazione italiana in materia di trasparenza e di comunicazione al cittadino: una legislazione a volte ridondante, ma moderna e coraggiosa, i cui albori noi facciamo risalire al 1990, alla famosa legge 241, e che poi ha avuto vari passaggi significativi di cui avete visto un riepilogo. Oggi questa legislazione va a nostro parere fortemente calibrata sull’utente, sui suoi bisogni e quindi sul suo feedback come criterio di orientamento e di ri-orientamento delle policies.

Al Ministero della PA, del resto, la riforma del 2014 ha opportunamente assegnato le funzioni relative alla Performance, cuore della qualità della prestazione pubblica; quindi anche la parte della trasparenza che non si esaurisce nelle politiche di audit anticorruzione e “tocca” direttamente le persone.

(Proprio per rispetto alla sede istituzionale in cui ci troviamo, con Marco abbiamo deciso di non porre il libro in vendita qui)

Un ringraziamento profondo e sentito va a Formez e Inps, due storiche strutture dell’Amministrazione italiana. Senza ciò che abbiamo costruito ed imparato in queste nostre due “case”, non saremmo qui e probabilmente non ci sarebbe neppure il libro

Ringraziamo sentitamente i relatori, tutti impegnati in ruoli cruciali per il rilancio della PA: il Sottosegretario Angelo Rughetti, l’onorevole Paolo Coppola presidente del Tavolo per l’agenda digitale e consigliere del Ministro Madia, il responsabile anticorruzione Inps Flavio Marica, il Commissario Formez PA Harald Bonura. E naturalmente, il collega Salvatore Padula, vicedirettore del Sole 24 Ore, riferimento per tutta la PA e tutti i colleghi giornalisti presenti.

Fra i relatori, avrebbe dovuto esserci anche il Presidente dell'ANAC Raffaele Cantone. Ho il piacere di leggere la sua gentile, significativa e graditissima lettera (*v. lettera allegata*).

Un ringraziamento va a tutti voi. Al network di Linea Amica, la rete di 1350 strutture di contatto con il cittadino, realizzata da Formez su incarico del Ministero PA, che dal 2009 opera in sinergia per dare risposta ad ogni tipo di problema. Tre dati su tutti: 1 milione 650 mila contatti; 92% di gradimento; oltre 600 servizi on line pubblicati sul sito; 4 milioni di visitatori unici e 7 milioni di pagine viste sul portale, di cui il 70 per cento da tablet o da smartphone. E al Tavolo della Trasparenza Comunicativa, una iniziativa nata oltre un anno fa, di amministrazioni riunite qui, sotto la direzione della FP, per non perdere la bussola di quella che il Ministro Madia - qui rappresentata dal capo di gabinetto Dino Polverari che saluto affettuosamente - ha chiamato “trasparenza utile” contrapposta alla “trasparenza formale”. Per poi aggiungere, appena qualche giorno fa, che “le leggi che non arrivano al cittadino non riformano il Paese”. Una linea che sentiamo profondamente nostra.

Oggi sono qui oltre 120 colleghi, in rappresentanza ben 80 pa, e si sono aggiunte al Tavolo altre 60 (v. elenco allegato amministrazioni presenti). Saluto anche le associazioni rappresentative delle professioni, come Comunicazione Pubblica, Ferpi e Ordine giornalisti.

--- Concludo. Di alcuni contenuti del libro avete potuto vedere nelle slide, si parlerà in questo evento e parlerà dopo di me Marco. Mi limito solo a due cose:

- La prima: non inventiamo nulla. Vogliamo solo attingere al meglio della legislazione italiana, ai richiami alla soddisfazione dell'utente presenti in ogni legge e in ogni direttiva, alle idee delle nostre migliori menti. Due giorni fa Sabino Cassese, ex ministro della FP, scolpiva concetti come “risultati mirati e verificati. Regulatory budget. Nero su bianco il tempo chiesto ai cittadini per fare questo e quest'altro. Leggi principali riviste da italianisti. Pochi codici per il 60% delle norme”. Ecco, vogliamo ripartire da lì. Dall'atto al risultato; dalla risposta al servizio. Partire dalle idee, ma anche dalle realizzazioni concrete, come i tutorial sulla Citizen Satisfaction presenti sul sito FP e prodotti dall'ufficio di Pia Marconi, oggi capodipartimento, che non è con noi per importanti impegni europei.
- La seconda cosa è questa. Con le leggi sulla trasparenza non dobbiamo chiederci “cosa ci tocca fare” – 271 adempimenti! ... ma dove vogliamo arrivare: a valorizzare il senso della missione pubblica di tanti bravissimi funzionari e quindi innalzare la reputazione della PA e la

fiducia del cittadino. Vediamo imperversare campagne ingiuste e diffamatorie ... ma se la PA non comunica come usa i soldi pubblici, il discredito se lo cerca; se non tiene conto del giudizio dell'utente – e non giudica i suoi dirigenti in base alla performance verso l'utente - il discredito non può evitarlo.

Oggi il confronto è sulle idee che avete visto scorrere sullo schermo: non la mistica del “sito perfetto” ma lo standard di servizio, le indagini sul gradimento, le amministrazioni open ... Cambiare la percezione della PA. E alla fine vedremo insieme 2 video che ci ricorderanno come il cinema italiano rappresenta la PA che “fa piangere e che fa ridere” ma che ci daranno anche una fotografia indelebile della PA che fa battere il cuore.