

Tavolo di confronto e di iniziativa sulla comunicazione come funzione pubblica garante della trasparenza delle PA

Palazzo Vidoni - 23 luglio 2013

-----Premessa

Da circa 13 anni (Legge 7 giugno 2000 n. 150 e successivo regolamento attuativo D.P.R. 21 settembre 2001, n. 422), la comunicazione pubblica ha assunto valore istituzionale e cogente, in qualità di dovere della PA di informazione sui servizi e di rendicontazione ai cittadini delle proprie attività.

Sebbene tale dettato legislativo, con i connessi obblighi di pianificazione delle attività, sia stato realizzato solo in parte, anche a causa della mancanza di misure sanzionatorie, negli anni successivi la sensibilità su questi temi si è molto intensificata, fino a sfociare nelle norme del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 (c.d. Riforma Brunetta) in materia di programmazione su trasparenza ed integrità e di performance orientata alla “customer satisfaction”.

Ancor più di recente sono intervenute le disposizioni in materia di trasparenza. Con il Decreto Legislativo 14 Marzo 2013, n. 33 (c.d. Decreto Trasparenza), la trasparenza viene intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle PA, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Il D.lgs. 33/2013 ha poi sistematizzato i principali obblighi di pubblicazione vigenti, oltre ad introdurne di nuovi, ed in particolare all'articolo 5 ha disciplinato per la prima volta l'istituto dell'accesso civico.

Infine il D.lgs. 33/2013 ha modificato la disciplina sul Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, già previsto dal D.lgs. 150/2009, ed ha confermato l'obbligo, per ciascuna amministrazione, di adottare entro il 20 luglio 2013 un **Piano triennale per la trasparenza e l'integrità**, disponendo che *“la mancata predisposizione del Programma è valutata ai fini della responsabilità dirigenziale e della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili, e può dar luogo a responsabilità per danno all'immagine dell'amministrazione (art. 46, D.lgs. n. 33/2013)”*.

Con recente disposizione, la CiVIT, con Delibera 50/2013, ha approvato Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016. Secondo quanto previsto nel documento la verifica sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte degli Organismi indipendenti di valutazione e la relativa attestazione è completata e inviata alla Commissione entro e non oltre il 31 dicembre 2013. Le amministrazioni, invece, adottano il Programma triennale entro il 31 gennaio 2014.

Le disposizioni precedentemente riportate – non più prive, come nel 2000, di sanzioni anche rilevanti in caso di omissione - **prevedono che la trasparenza dell'attività amministrativa sia strettamente legata alla comunicazione**, al punto che deve essere assicurata anche dalla “pubblicazione, nei siti web istituzionali, di puntuali informazioni relative ai procedimenti amministrativi, secondo criteri di facile accessibilità, completezza e semplicità di consultazione, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio e di protezione dei dati personali”. A questi scopi è finalizzato l'obbligo di predisposizione del Piano triennale per la trasparenza e l'integrità.

Con l'entrata in vigore della Legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", il principio di trasparenza è stato anche reso **elemento determinante per le politiche di prevenzione della corruzione nelle pubbliche amministrazioni**. La stessa norma ha previsto che le amministrazioni interessate elaborino i piani di prevenzione della corruzione entro il 31 gennaio. L'art. 34-bis del Decreto n. 179/2012 (c.d. Decreto Sviluppo bis) ha differito al 31 marzo 2013 il termine per l'adozione dei Piani di prevenzione della corruzione da parte delle Pubbliche Amministrazioni centrali (termine che non è da considerare perentorio). Con l'art. 1, comma 35, della legge n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione) il Governo è stato delegato ad adottare un decreto legislativo per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

-----Il ruolo della comunicazione nella nuova fase

Se oggi il cittadino è - perlomeno nelle intenzioni - il vero protagonista dell'attività pubblica, serve **una nuova concezione della comunicazione pubblica, riferita all'effettività dei programmi di trasparenza dell'attività delle PA.**

Tutti gli strumenti che la legislazione mette in rilievo come veicoli di trasparenza e di efficienza **sono** infatti **strumenti comunicativi**, che necessitano di una specifica professionalità: siti e portali; motori di ricerca; newsletter telematiche; video informazione e video interrogazione dei siti; comunità e social network ... E l'"accesso civico" non è altro, a ben vedere, che una facoltà di utilizzare la comunicazione pubblica per meglio conoscere, interloquire, giudicare.

Invece, proprio oggi, nell'era della trasparenza e della cultura del risultato, dell'ascolto e del dialogo a due vie, dell'informazione di servizio e della customer satisfaction, **di fatto la PA fa a meno della comunicazione.**

Il Comunicatore pubblico, riprendendo una strada che già il legislatore del 2000 aveva imboccato, può diventare una figura rilevante nel verificare l'effettività e l'efficacia, nei confronti dell'utenza, delle politiche di **trasparenza ed efficienza dalla PA.**

Non solo il flusso di dati verso l'esterno, ma le stesse forme di effettiva e piena fruizione da parte del cittadino esigono che una specifica professionalità pubblica faccia da "ponte" fra due mondi, il sistema pubblico e l'utenza civica, che ad oggi paiono spesso ancora lontani e separati.

L'utente medio italiano è infatti ancora spesso ignaro delle possibilità di "cittadinanza digitale" oppure incapace di fruirne appieno (si vedano in proposito i dati del Rapporto Monitor - Linea Amica e il sondaggio Formez-Piepoli sull'uso del CAD)*.

-----Il Tavolo su comunicazione pubblica-trasparenza

In questo quadro molto utile potrà essere, oltre a) alle concrete esperienze delle **amministrazioni**, b) al patrimonio di conoscenza e di radicamento delle **associazioni** dei comunicatori e c) alle competenze di **studiosi ed esperti**, una realtà operativa e di successo come **Linea Amica**, il contact center che fa capo al Dipartimento della Funzione Pubblica e realizzato da FORMEZ PA. Linea Amica, al servizio del cittadino-cliente (numero verde 803001, sito www.lineamica.gov.it), mette in rete circa 1250 altri contact center o urp su tutto il territorio nazionale (fra cui i più importanti come Inps-Inail e Agenzia delle Entrate), ed è l'erede di uno strumento antico, il telefono, "alleato" alle più moderne tecnologie.

Sarà inoltre preziosa, come spazio di incontro e confronto fra i comunicatori pubblici italiani, la piattaforma di **Innovatori PA**, già conosciuta ed apprezzata come sede di scambio e valorizzazione delle migliori esperienze amministrative.

In definitiva, occorre realizzare un cambio di mentalità per cui al centro della P.A. ci siano due concetti: trasparenza e soddisfazione del cittadino. Se il cittadino è il nostro cliente finale, è la sua soddisfazione (citizen satisfaction) l'indicatore di risultato del nostro lavoro.

La trasparenza quindi, non può diventare un insieme di nuovi adempimenti, ma azione concreta tesa alla comunicazione totale ed alla verifica dei risultati.

Il comunicatore pubblico è la figura che può operare per la manutenzione e la verifica delle politiche pubbliche di trasparenza. Occorre lavorare ad **una normativa di indirizzo** che riconosca ai comunicatori pubblici il ruolo di "account executive" della PA, di raccordo fra PA e cittadini, di attuatori e garanti della soddisfazione del cliente; di agenti della citizen satisfaction - communication manager.

A questi fini si costituisce il **Tavolo di confronto e di iniziativa sulla comunicazione come funzione pubblica garante della trasparenza delle PA.**

Il Tavolo, nato su iniziativa di FORMEZ PA e diretto dal Dipartimento della Funzione Pubblica, è finalizzato a formulare proposte per rilanciare e reindirizzare la figura del comunicatore pubblico italiano verso le nuove centrali funzioni nell'assetto di una PA al servizio del cittadino.

Il Tavolo, aperto ad ulteriori contributi, opererà con incontri di approfondimento e con la promozione di un evento nazionale entro l'autunno 2013.

**LINEA AMICA- MONITOR – radiografia dello stato di salute del Rapporto cittadino-PA - L'utente medio possiede un diploma di scuola superiore (48,5%), una laurea o un master (26,6%); per il 47% occupati (autonomi e dipendenti), per il 29,6% non occupati (disoccupati, mobilità, cassa integrazione, casalinghe ecc.), per il 23,4% pensionati; contatta il servizio attraverso il canale telefonico (84%), via web dal portale lineaamica.gov.it (12,8%), via chat, fax, skype, iPhone (3,2%); chiede di casa, contributi e agevolazioni (possibilità di accedere ai buoni affitto comunali o di pagare a rate le bollette, pagamento dell'IMU), informazioni di vario tipo e consigli su come risolvere un problema (16,9%). Un atteggiamento che diventa collaborativo (cittadino positivo e pro-positivo) quando individua una capacità di ascolto e uno Standard di servizio basato su Personalizzazione e Presa in Carico*

SONDAGGIO FORMEZ-PIEPOLI – CAD: utilizzo + percezione dei benefici per i cittadini. - Grado di conoscenza: meno della metà (48%) ha avuto informazioni in merito - almeno il 45% dei cittadini non ha collegamenti in rete Internet (dati Istat 2012) e quindi non è ricettivo rispetto a questi servizi.