

# Formez<sup>PA</sup>



## Governo Italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione*



## Il cittadino al centro



**Prof. Sergio Talamo**

Direttore Area comunicazione e servizi al cittadino di Formez PA  
Responsabile Trasparenza  
Responsabile Linea Amica





Trasparenza

## Marianna Madia: Pubblica amministrazione schizofrenica e sommersa dalla burocrazia

Il 2013, che sarebbe dovuto essere l'anno del nuovo corso per testare il dialogo tra Stato e cittadini, si è rivelato un flop. E la trasparenza resta una chimera



12 maggio 2014 © Riproduzione riservata



## La domanda

“Perché i grandi quando parlano,  
anzi quando scrivono, mettono  
parole che non si capiscono?  
Alla mia scuola invece di dire  
'domani i bambini vanno in  
gita' hanno scritto 'nella giornata  
di domani i bambini si recheranno  
in località... presso... si prega  
di voler restituire firmata  
l'autorizzazione in calce'.  
Hanno scritto 'in calce', capisci  
papà?”

Nina, 7 anni.





**MA CHI È  
LA SIGNORA MARIA?**

**LA SIGNORA MARIA  
È UNA SIGNORA TRADIZIONALMENTE  
TRASCURATA DALLO STATO ITALIANO**



In riferimento a quanto in oggetto indicato, la Signoria Vostra è tenuta a presentarsi presso lo scrivente ufficio per il ritiro dei certificati anagrafici. Cogliamo l'occasione per ricordarle che i certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo ai sensi degli artt. 1 e 4 della tariffa dell'imposta di bollo annessa al DPR 26 ottobre 1972, n. 642, come sostituita dal decreto del Ministero delle Finanze 20 agosto 1992.

Considerato il parere relativo alla regolarità tecnica ai sensi e per gli effetti dell'art. ... come rinnovato dalla legge... il cui testo definitivo è disponibile e archiviato negli atti di codesto ufficio, si concede al sig. Tizio il permesso ad edificare in località... previa autorizzazione della documentazione ivi richiesta.

Il summenzionato Tizio dopo aver preso visione degli atti all'uopo predisposti, ha perfezionato l'espletamento della procedura di cui sopra.



**...ED ECCO LA FACCIA  
CHE FA LA SIGNORA MARIA**

# IL FAMOSO "BUROCRATESE" CHE RICORDA IL LINGUAGGIO CRIPICO DELL' AZZECCAGARBUGLI DEI PROMESSI SPOSI

### LA REGINA MARIA







**COSA INTERESSA DAVVERO  
ALLA SIGNORA MARIA:  
CHI RUBA? CERTO.**

**MA ANCHE COME FUNZIONANO  
LE COSE CHE LE SERVONO  
TUTTI I GIORNI!**

**MA COSA SUCCEDDE  
SE LA SIGNORA MARIA...  
METTE IL NASO  
NELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE?**



## **ACCESSO CIVICO**

E' il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'Autorità ne abbia omessa la pubblicazione sul proprio sito web Istituzionale. Il diritto di accesso civico è disciplinato dall'art 5 del d.lgs. n. 33/2013. L'Autorità nazionale anticorruzione ha adottato uno specifico regolamento per l'attuazione del d.lgs. n. 33/2013 e per l'accesso civico.



# Dai '10 del 900 agli anni nostri

CHI L'HA DETTO ?

La casa di vetro ...

Ogni centesimo speso ...

La Trasparenza utile ...

## Il nuovo ruolo del cittadino-utente

- Legge 241/1990 sull'accesso agli atti
- URP - D. lgs. 29/1993
- Lotta al burocratese (ministro Cassese 1993-94)
- Legge 150/2000
- Direttive Customer Satisfaction e Qualità 2004 e 2005
- D.l. 150/2009 (Riforma Brunetta: performance-emoticons-trasparenza...)
- Legge anticorruzione 190/2012
- Legge su Trasparenza 33/2013 e accesso civico

---- Trasparenza e partecipazione del cittadino: nascono funzione di ascolto / diritto all'ascolto (il "cittadino attivo")



# Per noi la nuova comunicazione pubblica è

Dopo il 1993, il 1994, il 2000, il 2004-2005, il 2012-2013...

**2014-2015**

**Servizi al Cittadino e Trasparenza Comunicativa**

*La trasparenza della Signora Maria*

## Partiamo da qui

### I compiti del Responsabile della Trasparenza

- Controlla l'adempimento degli obblighi di pubblicazione
- Assicura la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate
- Segnala i casi di mancato o rimandato adempimento degli obblighi di pubblicazione (all'organo di indirizzo politico, all'OUIV, all'Autorità nazionale anticorruzione e all'ufficio di disciplina)
- Aggiorna il programma triennale per la trasparenza e integrità
- Controlla ed assicura la regolare attuazione dell'accesso civico

#### Manca qualcosa?

Manca il compito di rilevare, e quindi capire davvero, cosa il cittadino *desidera, percepisce, usa*.

Il responsabile Trasparenza è responsabile anche «del danno all'immagine dell'ente»...

# La normativa sulla Trasparenza

Avanzata ed illuminata, ma imperniata su 271 adempimenti !

Ecco le tappe:

Atto normativo	Adempimento	Scadenza	Autore/Responsabile
Decreto n. 109 del 10/06/2013	Adozione del Codice di comportamento integrativo per individuare comportamenti eticamente scorretti legati a specifiche realtà ed esigenze dell'amministrazione.	30 dicembre 2013	Ministero della Funzione Pubblica
Decreto n. 109 del 10/06/2013	Adozione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per definire le misure e i flussi di pubblicazione delle informazioni.	30 dicembre 2013	Ministero della Funzione Pubblica
Decreto n. 109 del 10/06/2013	Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 da predisporre nel rispetto delle linee guida contenute nel Piano nazionale per individuare le attività più a rischio, monitorare i rapporti con i fornitori ed individuare forme di trasparenza aggiuntiva.	30 dicembre 2013	Ministero della Funzione Pubblica
Decreto n. 109 del 10/06/2013	e altro..		

Adozione del Codice di comportamento integrativo per individuare comportamenti eticamente scorretti legati a specifiche realtà ed esigenze dell'amministrazione.

Adozione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per definire le misure e i flussi di pubblicazione delle informazioni.

Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 da predisporre nel rispetto delle linee guida contenute nel Piano nazionale per individuare le attività più a rischio, monitorare i rapporti con i fornitori ed individuare forme di trasparenza aggiuntiva.

e altro..

**Tavolo di confronto e iniziativa sulla Comunicazione come funzione pubblica garante della Trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni.**

**Costruire, non demolire: non dimentichiamo che partiamo dalla «scuola dell'interesse legittimo»**

## **Mission del Tavolo**

Tutti gli strumenti che la recente legislazione sulla PA mette in rilievo come veicoli di trasparenza e di efficienza - legislazione sulla trasparenza, valutazione delle performance, cittadino-cliente, accesso civico - sono in senso lato strumenti comunicativi, che vanno valutati rispetto all'impatto sull'utenza, e quindi necessitano di una specifica professionalità.

**Ma proprio ora, di fatto, la PA fa a meno della comunicazione.**

**Dobbiamo operare per rendere la trasparenza non un adempimento ma una funzione davvero fruita e percepita dal cittadino.**





## Sono seduti al Tavolo

... grandi enti che fanno già parte del Network di Linea Amica, Regioni, Province, Comuni, organismi associativi come l'Associazione della Comunicazione Pubblica e la FERPI ed esperti del settore



... virtualmente

**TUTTI I COMUNICATORI ITALIANI**



# Gli obiettivi del Tavolo

**Una gestione delle policy** di Trasparenza che riconosca ai comunicatori pubblici, in tandem con i responsabili Trasparenza quando non coincidenti con essi, il ruolo di verificatori dell’impatto della trasparenza nelle P.A. , di “ponte” fra PA e cittadini, di attuatori e garanti della soddisfazione del cliente; di agenti della citizen satisfaction - di communication manager.

**Le indagini di Customer Satisfaction**(precedenti, contemporanee e successive all’azione) come sensori della percezione, dei desiderata e della effettiva fruizione, “garanti” della Trasparenza intesa come performance di valore pubblico. Quindi: *Sondaggi, Focus Group e strumenti di rilevazione della CS anche via web e a costo zero.*

**Standard di servizio** per le prestazioni comunicative al cittadino, sul modello di “personalizzazione e presa in carico” della Carta dei Servizi di Linea Amica.

## La road map del Tavolo

**Riunioni** in diretta streaming con analisi delle idee operative del Tavolo

Sulla **piattaforma innovatoripa.it** è attiva una comunità sulla Comunicazione Pubblica (circa 1.200 iscritti)

Il sito **comunicazionepubblica.formez.it** contiene tutti i materiali del Tavolo, notizie, documenti e rassegna stampa

L'ottava edizione del **Premio La PA che si vede**, dedicata alle **Esperienze di Trasparenza Comunicativa**, sarà svolta nel 2014 e consentirà un confronto dei migliori esempi sul territorio

**La PA che si vede** – Linea Amica video veicolerà tutti i prodotti multimediali del Tavolo (video, interviste ecc.)

I webinar sulla Trasparenza Comunicativa: altri 2 da febbraio sul sito Formez.

I tutorial di **Migliora PA** sono dei veri percorsi guidati alla Citizen Satisfaction

Stiamo attrezzando **Linea Amica** (contact center 803001, mail e chat, [www.lineaamica.gov.it](http://www.lineaamica.gov.it)) a fare da riferimento e supporto per la gestione della Trasparenza Comunicativa per le PA, in termini di supporto alla rilevazione della customer satisfaction



## LO STANDARD DI SERVIZIO DI LINEA AMICA

Linea Amica ha perfezionato uno “standard di servizio” che le conferisce un ruolo non solo di risposta ma anche di “affiancamento” del cittadino in tutte le sue esigenze verso il mondo pubblico. **Dalla risposta alla prestazione.**

La customer care di Linea Amica non è solo cortesia e neppure solo cortesia più competenza.

“Cura del cliente” significa un approfondimento del quesito posto dal cliente unito a due requisiti:

- a) attenzione meticolosa ed ostinata all’esito finale (**presa in carico**);
- b) attenzione al quadro complessivo dei rapporti fra ‘quel’ cittadino e la PA (**personalizzazione del servizio**). *Come un “medico di famiglia” che, oltre a dare il farmaco e una minima diagnosi, addirittura ... visita il paziente o almeno gli chiede se quel dolore è poi sparito e se ci sono altri problemi o sofferenze in corso.*

*Grazie a tutti, andiamo avanti insieme*

*Sergio Talamo*

**Prof. Sergio Talamo**

Tel. 068489-3274

Mobile: 329/0522483

stalamo@formez.it



@sergiotalamo