



LA TRASPARENZA COMUNICATIVA

OCCASIONE DA NON PERDERE



Ministero PA - Palazzo Vidoni

18 dicembre 2013 - ore 10.00 - 13.00

PROGRAMMA

10.00 - **Registrazione partecipanti**

10.30 - **Saluti istituzionali**

10.40 - **Introduzione ai lavori - Formez PA**

11.00 - **Interventi rappresentanti Dipartimento Funzione Pubblica**

11.30 - **Trasparenza Comunicativa in azione: il caso Bologna**

11.50 - **Dibattito: verso una gestione della trasparenza calibrata sul cittadino**

13.00 - **Conclusioni**

Un Paese più semplice si ottiene solo con le leggi? No. Passa per i risultati... e la valutazione delle politiche pubbliche. Troppe semplificazioni sono rimaste sulla carta.

Il governo deve agire in modo trasparente, chiarire le politiche pubbliche che persegue, rendere conto del loro stato di attuazione.

Tutti i materiali dovranno essere open data..

Più trasparenza significa responsabilità sociale: vale per le imprese, deve valere per lo Stato.



Enrico Letta, Presidente del Consiglio

Discorso alla Camera dei Deputati 11 dicembre 2013



Nuove adesioni al Tavolo



COMUNE DI BOLOGNA



Comune di Ascoli Piceno

e molti altri...

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'OIV, 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



Trasparenza Comunicativa

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"...



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.



Governo italiano

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

Formez PA

Trasparenza Comunicativa



Sono seduti al Tavolo...

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



COMUNE DI BOLOGNA



Comune di Ascoli Piceno



... virtualmente
TUTTI I COMUNICATORI ITALIANI



La normativa sulla Trasparenza

Avanzata ed illuminata, ma imperniata su 12 adempimenti solo fino a gennaio 2014.

Ecco le tappe:

Misure, norme	Adempimenti	Scadenza	Scelte di implementazione
LA TRASPARENZA			
Gli adempimenti previsti sul fronte della trasparenza e dell'anti-corruzione elencati in base all'ordine cronologico di adozione			
INIZIATIVE DI INTERESSE POLITICO DELL'AMMINISTRAZIONE			
Articolo 54, comma 2, Dlgs 163/2001	Adozione del Codice di comportamento integrativo per individuare comportamenti eticamente scorretti legati a specifiche realtà ed esigenze dell'amministrazione	31 dicembre 2013	
Articolo 10 e 11, Dlgs 33/2013	Adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per definire le misure e i flussi di pubblicazione delle informazioni	31 gennaio 2014	• Individuazione delle responsabilità dirigenziali • Cune di responsabilità per danno all'immagine della PA • Tabella per la categorizzazione delle informazioni da redigere e del trattamento assicurato nell'area a performance indicativa dei responsabili
Articolo 1, comma 1, legge 190/2013	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 e individuare forme di trasparenza aggiuntive	31 gennaio 2014	• Individuazione delle responsabilità dirigenziali
Articolo 1, comma 9, legge 190/2013	Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 alla Funzione pubblica	31 gennaio 2014	• Individuazione delle responsabilità dirigenziali
IN CAMPO D'INTERESSE DI VALICAZIONE FORNITO DALL'AMMINISTRAZIONE			
Articolo 14, comma 4, Dlgs 163/2001	Adozione dell'assetto degli obblighi di pubblicazione per la trasparenza nel 2013	31 dicembre 2013	
IN CAMPO D'INTERESSE PRIVATO			
Articolo 33, comma 2-bis e 3-quater, Dlgs 40/2008	Previsione dei servizi per cittadini: l'utilizzo di servizi in rete e della posta elettronica	31 novembre 2013	
Articolo 33, comma 11, Dlgs 40/2008	Comunicazione all'interessato delle apparenze dell'amministratore del contratto e degli appalti pubblici per incarichi nell'impresa, entro 15 giorni dall'insorgenza	31 dicembre 2013 (*)	• Divieto di conflitto d'interessi (incarichi)
Articolo 33, comma 12, Dlgs 40/2008	Comunicazione ai terzi delle attività svolte anche a titolo gratuito di propri dipendenti in via ufficiale ed obbligatoria. Periodo di pubblicazione entro 10 giorni	31 dicembre 2013 (*)	• Divieto di conflitto d'interessi (incarichi)
Articolo 33, comma 13, Dlgs 40/2008	Comunicazione al dipartimento funzione pubblica dell'elenco dei collaboratori esterni ai fini soggetti in cui sono stati affidati incarichi di consulenza con l'indicazione della regione dell'incarico e dell'ammontare dei compensi corrisposti	31 dicembre 2013 (*)	• Divieto di conflitto d'interessi (incarichi) • Divieto di conflitto d'interessi (incarichi) • Divieto di conflitto d'interessi (incarichi) • Divieto di conflitto d'interessi (incarichi)
Articolo 37, Dlgs 150/2008	Adozione piano della performance che includeva gli indicatori e gli obiettivi strategici e operativi relativi agli indicatori per la misurazione della performance, a gli indicatori e gli obiettivi	31 gennaio 2014	• Divieto di conflitto d'interessi (incarichi) • Divieto di conflitto d'interessi (incarichi) • Divieto di conflitto d'interessi (incarichi)
IN CAMPO D'INTERESSE DELL'AMMINISTRAZIONE			
Articolo 1, comma 1, legge 190/2013	Adozione del Piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016	31 gennaio 2014	• Individuazione delle responsabilità dirigenziali
Articolo 1, comma 9, legge 190/2013	Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 alla Funzione pubblica	31 gennaio 2014	• Individuazione delle responsabilità dirigenziali

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..



Gli obiettivi del Tavolo

Una gestione delle policy di Trasparenza che riconosca ai comunicatori pubblici 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 comunicazione pubblica italiana

2000

Percorso fecondo e appassionato che sfociò nella legge "comunicati e sportelli"

2002

Direttiva Frattini inapplicata

2000 - 2013

web, social open data, multifunzionalità, rilevazione della customer...

2013

Servizi al cittadino e Trasparenza Comunicativa



La road map del Tavolo

La **prossima riunione** si terrà nel gennaio - febbraio 2014 presso Palazzo Vidoni - 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) a fare da riferimento e supporto per la gestione della Trasparenza Comunicativa per le PA, in termini di supporto alla rilevazione della customer satisfaction

Hanno detto

in tema di Trasparenza da calibrare sul cittadini:

“La trasparenza è uno strumento per riavvicinare il cittadino al sistema pubblico e combattere la corruzione, ma se diventa un adempimento confuso e disordinato di obblighi di legge, non serve né alla PA né tantomeno al cittadino (il Capo Dipartimento della Funzione Pubblica **Antonio Naddeo**)

“L’attuazione dell’agenda digitale è una vera opportunità nel sistema pubblico. Pensiamo ad esempio all’attuazione del decreto 33/2013 sulla Trasparenza: l’implementazione degli obblighi della trasparenza costringe tutte le PA ad utilizzare un unico linguaggio e un’unica comunicazione nel rapporto coi cittadini. Come pensiamo di farlo, inseguendo i siti istituzionali di 20 mila amministrazioni?” (il Ministro della PA e della Semplificazione **Gianpiero D’Alia**).



**Aggiungo questa domanda:
pensiamo di farlo ancora senza i comunicatori pubblici?**



Governo italiano

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

Formez PA

Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Stefano Telen

Direttore Area comunicazione e Servizi al Cittadino di Formez PA