

Quotidiano

# Enti Locali & Pa

Il Sole **24 ORE** in collaborazione con 

## La comunicazione pubblica al servizio della trasparenza totale, da #PAsocial proposte di riorganizzazione

di Sergio Talamo

La Riforma della PA, imperniata su trasparenza, semplificazione e digitalizzazione, entra nel vivo dei processi operativi. Dopo la stagione dell'elaborazione legislativa, che si è articolata nella decretazione seguente alla legge 124/2015 (a sua volta esito del Dlgs 90/2014), è giunta la fase delle ricadute sul campo. Viene così in evidenza la necessità di una profonda riorganizzazione del sistema pubblico, in alcuni casi di vera riconversione professionale. Il comune denominatore della Riforma è infatti la piena e consapevole partecipazione dei cittadini alle attività pubbliche. Ai cittadini vengono infatti riconosciuti nuovi ed incisivi diritti (dalla trasparenza totale alla cittadinanza digitale, dal controllo di qualità sui servizi alla partecipazione ai processi decisionali). Ora si tratta di rendere effettivo un impianto legislativo che presuppone un forte cambio culturale. Ad essere messa in soffitta è la tradizionale gerarchia fra l'amministrazione-emittente, di impostazione giuridico-formale, insindacabile nei suoi modi e tempi di lavoro, e il cittadino-ricevente, relegato in una condizione passiva.

### La trasparenza totale

Il paradigma più significativo è proprio quello della trasparenza totale, per cui dal dicembre 2016 "chiunque" può richiedere "dati e informazioni detenuti dalla PA", "allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini" e "promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa", cui si aggiunge il precedente dettato del decreto 33/2013, cioè "favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche". Un diritto alla conoscenza che, per pervenire all'obiettivo-principio della piena partecipazione, spazia dalla tutela del diritto soggettivo - non più l'antico "interesse legittimo", che i manuali definivano diritto soggettivo "affievolito" - al controllo dell'uso delle risorse e soprattutto al "perseguimento delle funzioni istituzionali". Il cittadino è cioè titolato a verificare la qualità del servizio, valutarne la congruità con il "patto" insito nelle funzioni dell'ente o, meglio ancora, nelle carte dei servizi, e infine contribuire a migliorarlo e re-indirizzarlo. Un sistema, per dirla in sintesi, non più fondato

sulle priorità dell'amministrazione o sul solo rispetto delle procedure, ma sulla "citizen satisfaction".

### **La comunicazione pubblica**

Per questi obiettivi la riorganizzazione delle Pa assume un valore centrale, accanto naturalmente ad attività di formazione che dalla teoria devono estendersi al confronto concreto e all'imitazione delle migliori esperienze. Una funzione che più di altre merita di essere ripensata e rilanciata è quella della comunicazione pubblica. Nella nuova concezione di prestazione pubblica insita nella Riforma, infatti, la comunicazione con il cittadino assume un ruolo decisivo. Non a caso, la circolare sulla Trasparenza in via di emanazione da parte del ministero Pa attribuisce enorme rilevanza al "dialogo con i richiedenti". Vediamo nel merito questo punto, particolarmente centrato e, in prospettiva, motore di una sterzata verso la Pa "customer oriented". "Il d.lgs. n. 33/2013, come modificato dal d.lgs. n. 97/2016 - si legge nella bozza di circolare, che è stata in consultazione pubblica fino al 19 maggio - pone a carico delle pubbliche amministrazioni l'obbligo di erogare un servizio conoscitivo, che consiste nel condividere con la collettività il proprio patrimonio di informazioni... Per realizzare questo obiettivo e, più in generale, le finalità di partecipazione e accountability proprie del c.d. modello FOIA, è auspicabile che le amministrazioni si adoperino per soddisfare l'interesse conoscitivo su cui si fondano le istanze di accesso, evitando atteggiamenti ostruzionistici. Ai fini della adeguata trattazione di ciascuna istanza, dovrebbe ritenersi necessaria l'instaurazione di un 'dialogo cooperativo' con il richiedente". Balza agli occhi la novità assoluta di un'interpretazione della trasparenza che vincola le Pa non solo a comunicare in modo chiaro, tempestivo ed esaustivo, non solo a rispondere alle richieste senza trucchi, rinvii o burocratese, ma addirittura a collaborare con il cittadino per raggiungere "insieme" il risultato della comunicazione trasparente. Ancora più esplicito il seguito di tale passaggio: "L'amministrazione dovrebbe comunicare con il richiedente, in particolare, nei seguenti momenti: a) "tempestivamente, subito dopo la presentazione dell'istanza" (per vari adempimenti come il rilascio di una ricevuta, ma anche per sanare vizi formali della richiesta e anche chiedere chiarimenti di merito); b) "entro il termine di conclusione del procedimento" (per "comunicare al richiedente la decisione motivata in ordine alla sua istanza", con la trasmissione dei dati e documenti richiesti, in caso di accoglimento, o per comunicare le ragioni del diniego e i mezzi di riesame e di ricordo esperibili, in caso di rigetto).

### **La trasparenza comunicativa**

A questo incisivo pacchetto di indicazioni di "trasparenza comunicativa", lontanissima dai formalismi così tipici della PA, si aggiunge un forte richiamo alle media relations: "Occorre tener conto della particolare rilevanza, ai fini della promozione di un dibattito pubblico informato, delle istanze di accesso provenienti da giornalisti e organi di stampa o da organizzazioni non governative, cioè da soggetti riconducibili alla categoria dei social watchdogs". E vi è anche un paragrafo che sollecita la "pubblicazione proattiva". In pratica, una vera anticipazione della domanda: "Per agevolare l'esercizio del diritto di accesso e promuovere il buon andamento nella gestione delle istanze, si raccomanda alle amministrazioni di valorizzare la possibilità di pubblicare informazioni anche diverse da quelle oggetto di pubblicazione obbligatoria. In particolare, la pubblicazione proattiva appare fortemente auspicabile quando si tratti di informazioni di evidente interesse pubblico o che siano comunque oggetto di istanze ricorrenti: ad esempio, quando si tratti di dati o documenti richiesti più di tre volte da soggetti diversi".

## **La legge 150/2000 e la sua revisione**

Siamo di fronte, come si può notare, ad una potenziale svolta sul punto nevralgico del “front office” della pubblica amministrazione, a tutt’oggi regolato da una legge di 17 anni fa, la 150/2000, nata quando il web era ancora a livelli primordiali e nelle amministrazioni i siti erano delle vetrine statiche e in alcun modo interattive. L’impianto della 150 era peraltro sbilanciato a favore dei rapporti con la stampa rispetto a quelli con gli utenti, nonché imperniato su una rigida divisione di ruoli - Ufficio Stampa, Urp e portavoce - piuttosto irrealista già all’epoca, ed oggi del tutto superata dalla necessità di un lavoro di squadra per gestire al meglio un progetto comunicativo ambizioso come quello delineato dal Foia e dalle successive Linee Guida e circolari applicative.

In questa prospettiva, è molto diffusa nella comunità dei comunicatori pubblici italiani la tensione verso una revisione della legge 150, una “legge 151” che realizzi una definizione organizzativa razionale ed efficiente della nuova comunicazione all’interno delle Pa, Una sorta di “codice unico della comunicazione pubblica”, capace di superare la dispersione delle energie che spesso oggi caratterizza le attività all’interno delle singole Pa, nelle quali le azioni comunicative sembrano rispondere, più che a disegni strategici, ad una sorta di “volontariato istituzionale”. Un modello interessante viene dalla rete #PASocial, il coordinamento dei comunicatori che opera a Palazzo Chigi e che propende per un utilizzo sempre più diffuso e professionale dei social media nella PA. Secondo le linee di lavoro di #PASocial - di cui si parlerà il 24 maggio in un evento al ForumPA 2017 - in attesa di una auspicabile revisione normativa, una moderna organizzazione della comunicazione dovrebbe presidiare, con le necessarie professionalità, “5 desk” diversi: *a)* i contatti con il pubblico e, per connessione logica, la gestione dell’accesso civico (che peraltro la legge riserva anche agli Urp); *b)* la redazione delle notizie, il trattamento delle informazioni e i rapporti con i media; *c)* le analisi di citizen satisfaction in riferimento alle Carte dei servizi e la rilevazione sistematica del feedback del cittadino, nonché le azioni tese a favorire la partecipazione civica (anche attraverso consultazioni pubbliche regolate); *4)* le campagne di comunicazione e l’organizzazione di eventi; *e)* la comunicazione interna a fini di circolazione delle informazioni e team building.

## **Osservazioni finali**

È una visione della comunicazione pubblica come parte integrante della trasparenza totale, che si basa, come ricorda la bozza di circolare di palazzo Vidoni, soprattutto sul “dialogo collaborativo” con il cittadino. Certamente la riorganizzazione della comunicazione pubblica è uno dei nodi da cui dipende l’effettivo impatto di una Riforma di portata generale come quella varata negli anni 2014-2016.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

<http://www.quotidianoentilocali.ilsole24ore.com/art/sviluppo-e-innovazione/2017-05-19/la-comunicazione-pubblica-servizio-trasparenza-totale-pasocial-proposte-riorganizzazione-121345.php?uuid=AECuDRPB&cmpid=nlqelpa>