

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

Resoconto dell'incontro del 23 luglio 2013 - Palazzo Vidoni, Roma

Il 23 luglio 2013, su iniziativa di Formez PA e sotto la direzione del Dipartimento della Funzione Pubblica, **si è insediato a Palazzo Vidoni, a Roma, il Tavolo sul tema della Comunicazione come funzione pubblica garante della Trasparenza delle PA.**

Al Tavolo hanno aderito grandi enti che fanno già parte del Network di Linea Amica, quali INPS, Agenzia delle Entrate, INAIL ed ENEA. A questi si sono aggiunti organismi associativi come l'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica, la FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) ed esperti come Ernesto Belisario e Luciano Hinna.

Sono intervenuti:

per il Dipartimento della Funzione Pubblica Anna Maria Ambrosini, Davide D'Amico, Simonetta Pasqua

per Formez PA Sergio Talamo, Salvatore Marras, Maria Teresa Tedeschi e Giampaolo Conti.

per INPS Marco Barbieri ed Alessandra Fornaci (anche in rappresentanza FERPI).

per INAIL Vincenzo Paesano, Mario Recupero e Lucia Tosi.

per ENEA Diana Savelli e Susanna Del Bufalo.

per Associazione Italiana Comunicazione Pubblica Maria Elisa Borelli.

esperto: Ernesto Bellisario.

Ha aperto il Tavolo il dott. Sergio Talamo, Direttore dell'Area Comunicazione e Servizi al cittadino di FORMEZ PA e responsabile di Linea Amica.

Tutti i partecipanti al Tavolo hanno ringraziato dell'invito, ritenendo estremamente opportuna questa iniziativa, così come il necessario riferimento al Ministero della PA, che non a caso ospita e dirige i lavori.

Negli interventi introduttivi si è evidenziato che tutti gli strumenti che la legislazione mette in rilievo come veicoli di trasparenza e di efficienza sono in senso lato strumenti comunicativi, che necessitano di una specifica professionalità. 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.

Sergio Talamo ha introdotto ponendo **al Tavolo tre domande** dalle quali partire per sviluppare la discussione.

- 1) Pensiamo che l'attuale sistema legislativo in materia di performance, trasparenza, customer e cultura del risultato basata sul gradimento dell'utente sia applicato in modo soddisfacente?
- 2) La comunicazione pubblica è oggi una funzione riconosciuta ed efficace?
- 3) La comunicazione può avere un ruolo utile per l'applicazione e la realizzazione dei principi indicati nel punto 1?

Si è concordato sul “no” alle prime due domande e si è quindi ragionato sulla terza, partendo dal presupposto che prima ancora di “comunicare trasparenza” è necessario capire quale sia la trasparenza che interessa davvero al cittadino. Serve quindi una figura professionale incaricata di **rilevare e garantire l’effettiva fruizione delle informazioni da parte dell’utente.**

Si sono succeduti diversi interventi: **Pasqua, Ambrosini, Barbieri, Borelli, Marras, Belisario e Tedeschi.**

Dalla discussione sono emersi diversi punti di criticità ma anche diverse interessanti analisi che si riportano in sintesi di seguito.

La funzione della comunicazione e del Comunicatore Pubblico, anche e soprattutto in materia di trasparenza, non può che essere una **funzione trasversale all’interno dell’amministrazione.** E proprio questa sua trasversalità la obbliga ad un duro lavoro di mediazione tra i diversi uffici che spesso, anche nell’applicazione della Legge 150/2000, si è scontrato con forti resistenze che hanno fatto percepire la comunicazione come un ulteriore adempimento per l’amministrazione. Invece, in questo particolare momento storico, anche l’impiegato o il funzionario di un ufficio tecnico spesso si trova ad assumere un ruolo nel confronto con il cittadino; la comunicazione non può non tener conto di questo.

E’ stato poi evidenziato con decisione che il comunicatore pubblico, dipendente dell’amministrazione di appartenenza e incaricato di comunicare e rendere conto al cittadino dei risultati gestionali del suo ente, non può che essere **un professionista**, evitando, come successo in passato, che la funzione sia affidata a personale non preparato ed in modo casuale, travisando così la “trasversalità” della funzione intesa come azione disorganica, generica e approssimativa.

E’ stato sottolineato che **l’equilibrio fra “autonomia” professionale e “integrazione”** è uno dei problemi centrali, ma anche che con un forte lavoro di squadra tra comunicatore e vertici dell’amministrazione questo aspetto può essere sicuramente affrontato e superato. Questa forza dovrà derivare dalla volontà dell’Amministrazione a comunicare ed a farlo in modo trasparente, anche perché oggi ha gli strumenti per imporre questa scelta: norme, linee guida, direttive stanno andando tutte in questa direzione. Si tratta di individuare un nuovo strumento di indirizzo per la comunicazione da produrre dopo un confronto concreto e collettivo, e poi rendere effettivo con un atto.

E’ stato suggerito di tenere sempre in considerazione che non è necessario esclusivamente comunicare ma che anche avere un ritorno del successo di quanto comunicato. Gli strumenti e le piattaforme tecnologiche consentono proprio questo. I **dati aperti**, inoltre, sono strumenti necessari per realizzare l’interazione tra domanda (richieste del cittadino) ed offerta, e stimolare non solo conoscenza ma anche partecipazione e collaborazione.

Sono poi emersi alcuni aspetti da valorizzare e **le prime proposte.**

- allargare il tavolo anche ad alcune **amministrazioni locali** che sono per loro natura più a contatto con le reali esigenze del cittadino;
- comunicare l’avvio del Tavolo, ognuno con i suoi strumenti, tradizionali, web e social;
- dopo questo primo incontro, vedersi a scadenza mensile concentrandosi sulle **proposte concrete per realizzare il documento che faccia da “base” per un atto di indirizzo della FP** sulle nuove funzioni della comunicazione in materia di trasparenza e customer satisfaction;
- tenere **in autunno un evento**, anche virtuale, che coinvolga la categoria dei

- comunicatori nel confronto;
- **arrivare entro il 2013 a definire il documento** in modo da precedere, a fini di integrarne la redazione e i contenuti, la data del 31 gennaio 2014 indicata dalla CIVIT come termine per la presentazione dei Piani Triennali per la Trasparenza

E' stato suggerito quindi di utilizzare il Programma Triennale della Trasparenza e l'integrità del quale si dovranno dotare tutte le amministrazioni come mezzo nel quale le amministrazioni potrebbero inserire alcuni aspetti legati alla Comunicazione Pubblica ed alla ridefinizione del comunicatore pubblico, e che l'obiettivo del tavolo potrebbe essere proprio questo.

Nella chiusura dei lavori Sergio Talamo ha ringraziato vivamente i partecipanti, sottolineando l'importanza e il valore della presenza dei dirigenti della FP e ribadendo che con questa iniziativa si intende aiutare la PA a **non tornare indietro dalla linea della cultura del risultato a quella della mera immagine o, peggio ancora, del solo adempimento.**