

Tavolo sulla Trasparenza Comunicativa

Confronto e iniziativa sulla comunicazione come funzione pubblica garante della trasparenza delle PA

*Resoconto dell'incontro del 3 ottobre 2013
Ministero PA e Semplificazione - Palazzo Vidoni, Roma*

Il 3 ottobre 2013, su iniziativa di Formez PA e sotto la direzione del Dipartimento della Funzione Pubblica, **si è svolto a Palazzo Vidoni, a Roma, il secondo incontro del Tavolo sulla Trasparenza Comunicativa** - *Confronto e iniziativa sul tema della Comunicazione come funzione pubblica garante della Trasparenza delle PA.* Il primo incontro si era tenuto il 23 luglio scorso.

Al Tavolo hanno da subito 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 **Comuni** come quelli di Firenze ed **organismi associativi** come l'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e la **FERPI** (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana), ed **esperti** del settore. Sono in corso adesioni di altre amministrazioni, in particolare Enti Locali.

All'incontro sono intervenuti:

- per il Dipartimento della Funzione Pubblica Anna Maria Ambrosini, Davide D'Amico, Simonetta Pasqua, Emilio Simonetti, Maria Rita Mirante;
- per Formez PA Sergio Talamo, Maria Teresa Tedeschi, Roberto Santi, Giampaolo Conti, Irene Torrente, Laura Manconi, Angela Creta, Ubaldo Proto, Lucio Lussi;
- per il Comune di Firenze Antonio Meola e Patrizia De Rosa;
- per INPS Marco Barbieri (anche in rappresentanza FERPI);
- per INAIL Stefania Buccarella, Alessandro Pastorelli, Lucia Tosi;
- per ENEA Diana Savelli;
- per Associazione Italiana Comunicazione Pubblica Maria Elisa Borrelli;
- esperti: Ernesto Belisario, Luciano Hinna.

L'incontro del 3 ottobre faceva seguito a quello di **insediamento del Tavolo**, il **23 luglio 2013**, di cui si riportano le **issues principali**.

- Tutti gli strumenti che la recente legislazione sulla PA mette in rilievo come veicoli di trasparenza e di efficienza 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**.
- In particolare **la Trasparenza**, valore che può sensibilmente rafforzare il rapporto di fiducia fra PA e cittadino, deve essere declinata non come un nuovo adempimento amministrativo senza legame con la percezione e la effettiva fruizione da parte dell'utenza, ma come una **funzione squisitamente comunicativa**, quindi calibrata sul destinatario: il pubblico dei cittadini.

- Si è quindi individuato il **Comunicatore pubblico quale figura centrale delle politiche di Trasparenza**, che dovrebbe - quando non coincide con esso - affiancare il Responsabile per la Trasparenza per costruire una strategia complessiva che, attraverso la necessaria mediazione tra uffici della stessa amministrazione e tra l'amministrazione stessa ed i cittadini-utenti, produca i risultati attesi, **cioè la reale interazione del cittadino con i nuovi dati che la PA mette a disposizione del pubblico.**

Il 23 luglio sono emerse anche **le prime proposte:**

- allargare il tavolo 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;
- discutere su proposte concrete per realizzare un documento che faccia da "base" per l'**atto di indirizzo della FP sulle nuove funzioni della comunicazione, declinate come elementi determinanti al fine di rendere la Trasparenza una funzione effettivamente percepita e imperniata sulla customer satisfaction;**
- tenere in autunno un evento virtuale che coinvolga la categoria dei comunicatori nel confronto;
- arrivare entro il 2013 a definire il documento.

Incontro Tavolo 3 ottobre 2013
Il metodo di lavoro e la ROAD MAP PER LA TRASPARENZA COMUNICATIVA

All'incontro, aperto da Sergio Talamo (Formez PA), hanno preso la parola: Simonetta Pasqua, Davide D'Amico, Emilio Simonetti, Anna Maria Ambrosini (DFP), Antonio Meola (Comune di Firenze), Maria Teresa Tedeschi (Formez PA), Marco Barbieri (Inps), Maria Luisa Borrelli (Associazione Comunicazione Pubblica), Luciano Hinna, Ernesto Belisario (esperti).

Talamo, Direttore Comunicazione e Servizi al cittadino di Formez PA e responsabile di Linea Amica,- aprendo i lavori ha ribadito che **il Tavolo ha come obiettivo che le azioni adottate nei Piani Triennali per la Trasparenza siano calibrate sui desiderata dell'utente, sulla sua percezione della Trasparenza e sulla sua effettiva fruizione (misurazione dell'impatto).**

Talamo ha concluso il suo intervento introduttivo sollecitando tutti i presenti a presentare, dopo l'incontro, delle proposte scritte utili per definire una prima bozza di atto da sottoporre al DFP. Tale richiesta è stata rinnovata anche da Simonetta Pasqua del DFP. L'Associazione della Comunicazione Pubblica ha già consegnato una Nota con delle proposte operative, e così il prof. Luciano Hinna.

E' seguito **un articolato dibattito che così si riassume.**

- Il Piano Nazionale Anticorruzione, recentemente approvato, contiene chiare indicazioni sulla necessità della trasparenza della consultazione degli uffici interni della varie amministrazioni, degli stakeholders e dei cittadini.
- Per quanto sia importante l'approvazione del Piano Nazionale Anticorruzione, la trasparenza non può circoscriversi nel perimetro dell'anticorruzione: la comunicazione, non a caso, è essenziale nella prima funzione, non

- necessariamente nella seconda.
- Il Tavolo ritiene necessario superare il concetto di “trasparenza normativa”: la norma dice cosa deve essere reso pubblico e come, la PA deve indicare come esplicitare i processi ed intervenire su questi in funzione delle richieste del cittadino.
 - Per rendere effettivo il ruolo della comunicazione, va però riconosciuta con atto della FP l’esistenza della famiglia professionale della comunicazione pubblica; in seguito, l’ascolto va reso un momento strutturato di raccolta dei feedback rispetto alle politiche adottate.
 - La Trasparenza va quindi legata strettamente alle analisi di Customer Satisfaction.
 - Le piccole amministrazioni non sempre sono attrezzate per l’applicazione degli strumenti innovativi più volte citati (indagini di Customer Satisfaction, focus group ecc.) e che il Dipartimento della Funzione Pubblica – anche attraverso strumenti come Linea Amica - dovrebbe attivarsi come amministrazione di supporto a quelle più piccole e con meno risorse.
 - La Trasparenza che interessa il cittadino è quella che riguarda la delivery sui servizi, mentre quella organizzativa può restare, almeno in parte, una prerogativa delle amministrazioni per migliorare l’accountability e la performance.
 - La legislazione vigente, a partire dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, è un’opportunità perché prevede che la trasparenza incentivi la partecipazione: l’articolo 10 del decreto infatti, pone la trasparenza come strumento per la valutazione delle performance.

Art. 10: “Gli obiettivi indicati nel Programma triennale sono formulati in collegamento con la programmazione strategica e operativa dell’amministrazione, definita in via generale nel Piano della performance e negli analoghi strumenti di programmazione previsti negli enti locali” e poi “Le amministrazioni pubbliche garantiscono la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della performance.”

- Il cittadino deve quindi essere al centro del sistema, rendendo fruibili modelli che funzionino per tutte le amministrazioni, evitando tuttavia una eccessiva standardizzazione.
- E’ fondamentale interpretare la Trasparenza anche in termini di usabilità e di chiarezza del linguaggio, valori tanto solennemente affermati quanto spesso dimenticati dalla PA italiana. I dati poco fruibili o poco chiari sono una violazione del diritto all’informazione.

Tavolo: metodo di lavoro

Il lavoro che il Tavolo sulla Trasparenza Comunicativa si prefigge di svolgere si inserisce naturalmente nelle linee fissate dalla legge, dalle direttive e dalle linee guida finora prodotte dal Parlamento, dal Ministro della PA e dalla Civit.

Se la Trasparenza è funzione comunicativa, il Comunicatore è ritenuto idoneo come verificatore–audit delle politiche di trasparenza presso il cittadino: un **rilevatore della percezione, dei desiderata e della effettiva fruizione**, un “garante” della Trasparenza intesa come performance di valore pubblico. Sembra opportuno quindi che, da parte loro, le amministrazioni tengano conto del *feedback* dei cittadini attraverso quegli strumenti professionali che già appartengono al bagaglio del Comunicatore

pubblico: **Sondaggi, Focus Group e strumenti di rilevazione - anche via web e a costo zero - della Customer Satisfaction.**

In questo contesto, **il Dipartimento della Funzione Pubblica**, come riportato nella circolare 2/2013, assume un **ruolo di coordinamento** con un “*monitoraggio finalizzato all’implementazione della strategia di prevenzione della corruzione e supporta le amministrazioni nell’organizzazione degli adempimenti di trasparenza*”. Tale ruolo, quindi, identifica il DFP come ente idoneo ad emanare un atto di indirizzo, nelle forme da definire, che orienti l’interpretazione della Trasparenza e il ruolo delle attività comunicative.

Le azioni da intraprendere potrebbero essere supportate anche da strutture consolidate già in azione per conto del DFP, che interagiscono per loro natura sia con il cittadino che con le amministrazioni (**cf. Linea Amica**). Un supporto specializzato per la PA in grado di orientare in particolar modo le amministrazioni più piccole, che non possono per motivi di organico ed economici, provvedere autonomamente alle nuove funzioni di CS.

La Road Map

E’ stato infine delineato **il percorso che il Tavolo seguirà** per pervenire ad una Bozza di Atto di Indirizzo della FP sulla Trasparenza Comunicativa:

- 1) **INFORMAZIONE e DIFFUSIONE**: resoconto dell’incontro, news e servizio video sui siti delle amministrazioni coinvolte nel Tavolo;
- 2) **PROPOSTE**: invio da parte dei partecipanti entro 3 settimane di proposte concrete da condividere ed integrare nel documento finale, che faccia riferimento anche agli strumenti innovativi di Customer già ideati ed utilizzati dal Dipartimento della Funzione Pubblica;
- 3) **COINVOLGIMENTO** di altre PA attraverso confronto e discussione sulla piattaforma Funzione Pubblica-Formez Innovatori PA;
- 4) **LANCIO DI UN PREMIO** (può essere una nuova edizione de LA PA CHE SI VEDE, premio FP-Formez che ha già alle spalle 7 edizioni) per valorizzare la capacità comunicativa delle PA in materia di Trasparenza;
- 5) **PROSSIMO INCONTRO**, a dicembre, promosso e trasmesso in streaming sul web.