



Associazione Italiana
Amministratori Enti Locali
Seminario del 23 maggio -Gangi



**Le attività di informazione e di comunicazione istituzionale
delle pubbliche amministrazioni e il ruolo degli enti locali**

Relatore prof. Luigi M. Sanlorenzo





"La Pubblica Amministrazione è l'unico ponte che può unire i cittadini ai propri diritti fondamentali ed alla propria identità collettiva: se tale ponte non è facile da praticare e su di esso, specie i più deboli, non incontrano persone portatrici di competenza e di capacità relazionale, viene posta in crisi la credibilità dello Stato e dei suoi rappresentanti e nascono, tragicamente, poteri alternativi."



Essere Classe Dirigente, qui ed ora



Tre suggestioni tra Arte, Filosofia e Scienza del Management





Mimesys



Caravaggio, Narciso, 1597, Palazzo Barberini, Roma

Nel linguaggio filosofico:

Mimesi
Copia
Passività

Nel linguaggio Psicologico:

Rispecchiamento
Narcisismo
Osessione
Solitudine

Nel linguaggio Organizzativo:

Autoreferenzialità
Potere
Isolamento
Accentramento





G.Sciuti, I funerali di Timoleone, 1874, GAM, Palermo

Mèthexis

Nel Linguaggio Filosofico: comunicazione e partecipazione dei valori nelle cose

Nel linguaggio Psicologico: convocazione, consenso, sentimento

Nel Linguaggio Organizzativo: partecipazione, coinvolgimento, mobilitazione





J.L.David, *Il Giuramento della Pallacorda*, 1791, Museo di Versailles

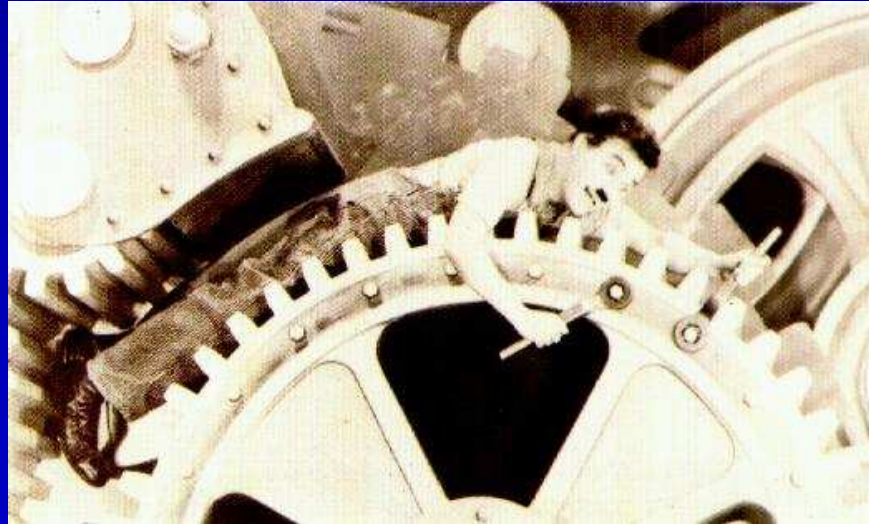
Parusia

Nel Linguaggio Filosofico: piena manifestazione dei valori nelle cose

Nel linguaggio Psicologico: palingenesi, cambiamento, rivelazione

Nel Linguaggio Organizzativo: consapevolezza di missione e di ruolo



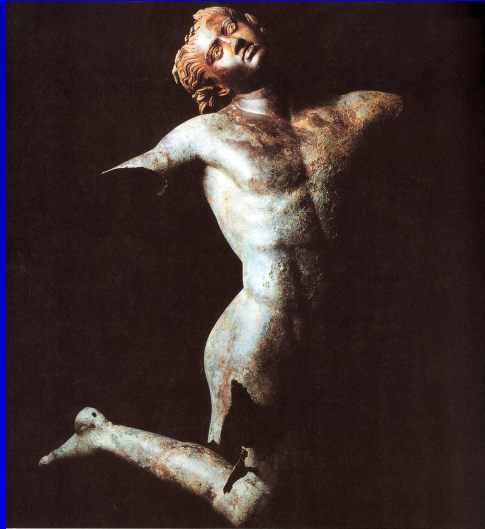


La prima modernità ha avuto come centro la fabbrica, la trasformazione delle materie prime, i prodotti materiali.

Per far questo ha dovuto artificializzare il mondo (il tempo, lo spazio, le capacità individuali, i desideri ed i moventi delle persone) riducendone la complessità.

*Enzo Rullani Ca' Foscari - Venezia
riprendendo l'introduzione di Giuseppe De Rita al
36[^] Rapporto Censis sulla Situazione del Paese*





La seconda modernità sposta il baricentro del sistema produttivo dalla macchina all'uomo, dalla prescrizione, alla comunicazione e alla conoscenza, Essa riconosce la complessità come realtà del mondo.”

*Enzo Rullani Ca' Foscari - Venezia
riprendendo l'introduzione di Giuseppe De Rita al
36^ Rapporto Censis sulla Situazione del Paese*





Le fonti del cambiamento coincidono ormai con svolte epocali che si stanno determinando a seguito di:

nuovi assetti demografici

colossali concentrazioni economiche

radicale mutamento dell'apprendimento
in ogni settore

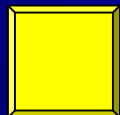


**Il vantaggio competitivo di ogni organizzazione
sarà funzione della specifica capacità di apprendere
molte informazioni da pochi segnali, spesso non chiari,
e saper trasformare tali informazioni in:**

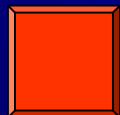
mappe cognitivo/interpretative

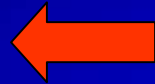


strategie previsive



organizzazioni “leggere”



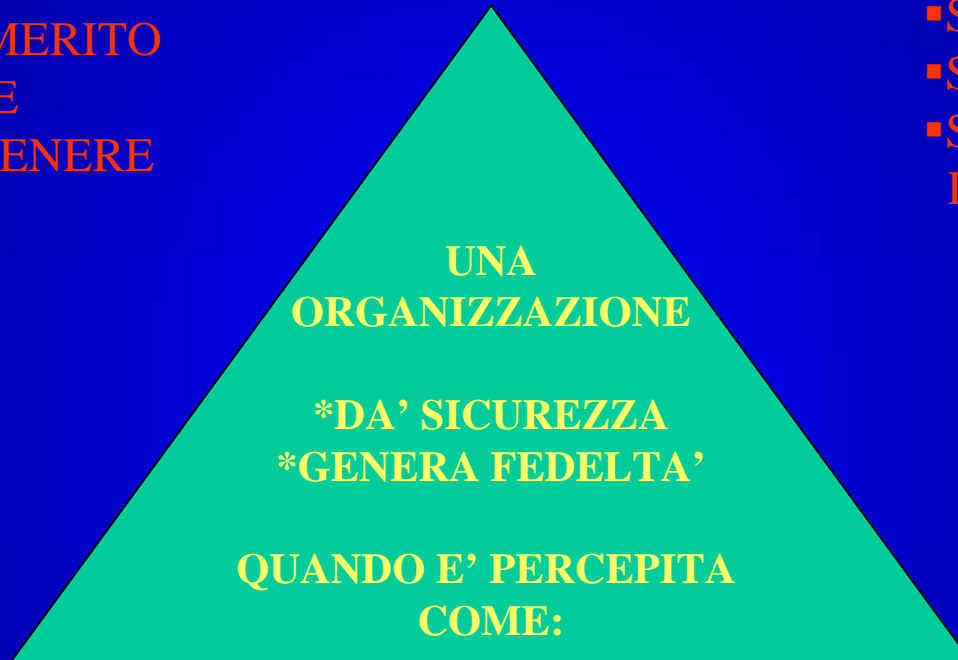


COMPETITIVA



- VALORIZZA RISORSE
- RICONOSCE IL MERITO
- SA APPRENDERE
- SA FAR APPARTENERE

- SA CONFRONTARSI
- SA VALUTARSI
- SA CAMBIARE
- SA FAR DESIDERARE DI APPARTENERVI



CONSAPEVOLE

COMPETENTE

- MUTAMENTI/SFIDE
- PROCESSI
- BISOGNI

- AUTONOMA
- RESPONSABILE
- CREATIVA/FLESSIBILE





L'organizzazione pubblica è il prodotto
delle credenze e dei valori di una
Società:

- da esse è determinata
- ad esse risponde



DE-LOCALIZZAZIONE

Richiesta di qualità diffusa

CONOSCENZA
sé/realtà/strumenti

COMUNICAZIONE
cose/persona/strategie



DE - CENTRAMENTO

Richiesta di efficienza diffusa

AUTONOMIA

poteri/territori
spesa/funzioni

COMPETITIVITA'

enti/organismi
prestazioni/risultati

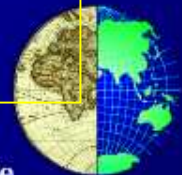


POLI - ARCHIA

Domanda di efficacia diffusa

SUSSIDIARIETA'
risposta vicina
alla domanda

CONCERTAZIONE
attori sociali sullo stesso
piano programmatico



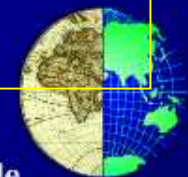
Effetti dell'insoddisfazione dei servizi della P.A.

IERI

OGGI

- Protesta silenziosa
- Rassegnazione
- “Mugugno”
- Sensazione di impotenza
- Dimensione di sudditanza
- Nascita di poteri alternativi
- Distanza tra Paese legale e reale
- Isolamento dei pubblici funzionari
- Degrado della convivenza
- Crescita della devianza
- Marginalità nazionale ed internazionale

- Protesta esplicita e refluenze sul consenso e sul quadro politico
- Organizzazione del dissenso
- Tutela del “consumatore”
- Sensazione di riappropriazione
- Dimensione di proprietà pubblica
- Pretesa di risposte incidenti
- Riavvicinamento tra norme e risultati
- Revisione dei criteri di reclutamento e sviluppo professionale e VDR
- Qualità della vita da aspirazione a condizione per lo sviluppo
- Contenimento della devianza



Asse della leadership

VISION

scouting

saper essere

essere

Asse del tempo

TURBOLENZA

INSTABILITA'

STABILITA'

eseguire

saper fare

saper far fare

MISSION

Asse della managerialità



Un'organizzazione può considerarsi in buona salute se:

1. Allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente
2. Pone obiettivi espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative
3. Riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità
4. Ascolta le istanze dei dipendenti (istanze reciproche)
5. Mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro
6. E' presente un basso livello di conflittualità
7. Stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo e collaborativo



Un'organizzazione può considerarsi in buona salute se:

8. Assicura scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporta l'azione verso gli obiettivi

9. Assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale

10. Fa in modo che le esigenze lavorative si armonizzino con le risorse, le aspettative e le capacità dei dipendenti

11. Stimola, nei dipendenti, il senso di utilità sociale contribuendo a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire ai risultati comuni

12. Previene gli infortuni e i rischi professionali

13. E' aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale





La comunicazione pubblica

Dalla L. 7.6.2000 n. 150 alla Legge Delega 4..2009 n. 15





Statuto Comunale art. 6

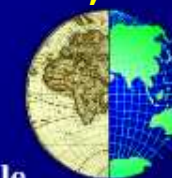
Diritto di informazione

1. Un'informazione esauriente e imparziale sulle attività del Comune è un diritto riconosciuto e garantito a tutti i cittadini, singoli e associati. Essa è presupposto fondamentale per un'effettiva partecipazione popolare.
2. Le comunicazioni ai cittadini sono affisse, a cura del Segretario generale, all'Albo Pretorio.

Onde assicurare la più ampia diffusione delle notizie relative all'attività del Comune, degli enti ed aziende da esso dipendenti, l'Amministrazione si avvale dei mezzi di comunicazione di volta in volta ritenuti più idonei.

In particolare sarà pubblicato, con cadenza almeno trimestrale, il Bollettino del Comune, il quale conterrà:

- le relazioni del Sindaco rese al Consiglio comunale;
- la dichiarazione preventiva e il rendiconto delle spese per la campagna elettorale dei candidati e delle liste alle elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale, presentate con le modalità e nei termini stabiliti dal regolamento per la pubblicità della situazione patrimoniale dei titolari di cariche elettive;
- tutti gli atti a rilevanza generale dell'Amministrazione.



(art.1 legge 150/2000)

sono considerate attività di informazione e di comunicazione istituzionale quelle poste in essere in Italia o all'estero dai soggetti di cui al comma 2 e volte a conseguire:

- l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.



- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività delle istituzioni ed il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenze e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Le attività di informazione e di comunicazione istituzionale di cui alla presente legge non sono soggette ai limiti imposti in materia di pubblicità, sponsorizzazioni e offerte al pubblico.



I soggetti normati

Art.6 legge 150/2000

Le attività di **INFORMAZIONE** si realizzano attraverso:

- il portavoce
- l'ufficio stampa

Le attività di **COMUNICAZIONE** attraverso:

- l'ufficio per le relazioni con il pubblico,

nonché con analoghe strutture quali gli *sportelli per il cittadino*, gli *sportelli unici*, della pubblica amministrazione, gli *sportelli polifunzionali* e gli *sportelli per le imprese*.



Gli attori interni

(art.4 legge 150/2000)

Le amministrazioni pubbliche individuano, nell'ambito delle proprie dotazioni organiche, il personale da adibire alle attività di informazione e di comunicazione e programmano la formazione, secondo modelli formativi individuati dal regolamento di cui all'articolo 5 (rinvio al regolamento 21.9.2001 n.422)

(art.6 legge 150/2000)

Ciascuna amministrazione definisce, nell'ambito del proprio ordinamento degli uffici e del personale e nei limiti delle risorse disponibili, le strutture e i servizi finalizzati alle attività di informazione e comunicazione e al loro coordinamento, confermando, in sede di prima applicazione della presente legge, le funzioni di comunicazione e di informazione al personale che già le svolge.



REQUISITI DEL PERSONALE INTERNO (dpr 422/2001)

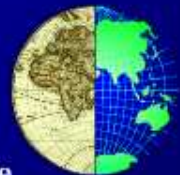
CAPO UFFICIO STAMPA

possesso dei titoli culturali previsti dai vigenti ordinamenti e disposizioni contrattuali in materia di accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni

possesso del requisito della iscrizione negli elenchi dei professionisti e dei pubblicisti dell'albo nazionale dei giornalisti di cui all'articolo 26 della legge 3 febbraio 1963, n. 69 ad eccezione del personale di cui all'articolo 16 del decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1967, n. 18, e successive modificazioni

COLLABORATORI CAPO UFFICIO STAMPA

Il requisito dell'iscrizione all'albo nazionale dei giornalisti e' altresì richiesto per il personale che, se l'organizzazione degli uffici lo prevede, coadiuva il capo ufficio stampa nell'esercizio delle funzioni istituzionali, anche nell'intrattenere rapporti diretti con la stampa e, in generale, con i media, ad eccezione del personale di cui all'articolo 16 del decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1967, n. 18, e successive modificazioni.



REQUISITI DEL PERSONALE INTERNO (dpr 422/2001)

Nessun requisito specifico e' richiesto per il personale diverso da quello di cui al comma 2.

Agli uffici per le relazioni con il pubblico non puo' essere adibito personale appartenente ad aree di inquadramento inferiore alla B del contratto collettivo nazionale di lavoro per il comparto Ministeri o in aree equivalenti dei contratti collettivi nazionali di lavoro per i comparti di contrattazione riguardanti le altre amministrazioni pubbliche cui si applica il presente regolamento.



REQUISITI DEL PERSONALE INTERNO (dpr 422/2001)

In fase di prima applicazione del regolamento,

le amministrazioni possono confermare l'attribuzione delle funzioni di comunicazione di cui all'articolo 2 e di informazione di cui ai commi 1 e 2 dell'articolo 3

al personale dei ruoli organici che già svolgono tali funzioni.

La conferma può essere effettuata anche se il predetto personale è sfornito dei titoli specifici previsti per l'accesso, e, relativamente all'esercizio delle funzioni di informazione, in mancanza del requisito professionale della iscrizione all'albo nazionale dei giornalisti.



DIRETTIVA 7 febbraio 2002
Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

La comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi.



Finalita':

sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;

gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi);

realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualita' dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni;

formazione e valorizzazione del personale impegnato nelle attivita' di informazione e comunicazione;

ottimizzazione, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attivita' di informazione e comunicazione, dell'impiego delle risorse finanziarie.



Nuovi e più specifici obiettivi:

- progettare e realizzare attività di informazione e comunicazione destinate ai cittadini e alle imprese;
- procedere ad una rinnovata ingegneria dei processi di comunicazione interna e adeguare i flussi di informazione a supporto dell'attività degli uffici che svolgono attività di informazione e comunicazione, e il loro coordinamento, già individuati dalla legge 150/2000;
- produrre e fornire informazioni, promuovere eventi che, tenendo conto dei tempi e dei criteri che regolamentano il sistema dei media, possano tradursi in notizie per i mass media tradizionali e nuovi – come i giornali on-line - e altri mezzi di diffusione di notizie di interesse pubblico.



Raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione attivati, il Portavoce, l'Ufficio stampa e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e le analoghe strutture,

Vengono previste forme organizzative di coordinamento delle loro attività per

- massimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche
- creare sinergie ed integrazione tra le azioni di comunicazione per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini

Componenti:

- direttore dell' Urp e delle analoghe strutture ove esistenti,
- direttore dell'Ufficio Stampa
- Portavoce, se presente all'interno dell'amministrazione.

La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.



Alla struttura di coordinamento spetta il compito di presentare al Vertice dell'amministrazione

entro il 30 novembre di ogni anno, il Piano di Comunicazione.

contenente:

- la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on line, pubblicitaria etc);
- la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione per fasi);
- la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;
- la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post).



RETI CIVICHE

L'incarico di gestione delle Reti Civiche, assegnato dalla legge n.150/2000 agli Urp, e del sito Internet, è destinato ad espandere la dimensione di questi uffici da semplice sportello di informazione al cittadino a terminali di banche dati.

Gli Urp devono pertanto essere in grado di svolgere più funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino.



Riferimenti bibliografici e sul web

- A.Foglio, *Il Marketing pubblico*, Franco Angeli
- Negro, Susio, *La Qualità Totale nella Pubblica Amministrazione*, Sole 24Ore
- Gori, Vittadini, *Qualità e Valutazione nei servizi di pubblica utilità*, ETAS
- Falcone, Monea, Mordenti, *Le risorse umane negli enti locali*, Maggioli
- Arena G. *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli

www.funzionepubblica.it

www.controllinterni.it

www.compubblica.it

www.forumpa.it

www.municipia.it

www.funzionepubblica.it/chiaro/

www.anci.it

www.italia.gov.it

www.telepa.it

www.ferpi.it

www.forumpa.it

www.municipia.it

www.studiofor.it

www.urp.it

