

Trasparenza e comunicazione armi spuntate senza il territorio. Un vademecum di azioni inclusive

28 settembre 2015

Sergio Talamo

Direttore Area comunicazione e Servizi al Cittadino Formez PA.

**Giornalista professionista e collaboratore Il Sole 24 Ore - Quotidiano enti locali e PA Docente in
Trasparenza, comunicazione pubblica e giornalismo**

Valore del networking: «fare insieme»

- **Ciò che la legge dice di fare**
 - **... e ciò che non dice di non fare**
- **il team building chiave del successo**
- **ruolo centrale del back office specializzato: i referenti interni alla pa**
- **comunicazione = azione in comune**

La Trasparenza e la Comunicazione della PA spina dorsale della democrazia

*«Dove un superiore pubblico interesse non imponga un segreto momentaneo,
la casa dell'amministrazione dovrebbe essere di vetro»
(Filippo Turati, 1908)*

*«Ogni centesimo speso dalla PA deve essere visibile on line da parte di tutti...
... Questo non significa semplicemente il Freedom of Information Act,
ma un meccanismo di rivoluzione nel rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione
tale per cui il cittadino può verificare giorno dopo giorno
ogni gesto che fa il proprio rappresentante»
(Matteo Renzi, 24 febbraio 2014)*

*«La Trasparenza utile ... una vita più semplice per i cittadini ...
Se le leggi non arrivano ai cittadini non riformano il Paese»
(Marianna Madia, aprile e novembre 2014)*

*«Penso alla Pubblica Amministrazione, che possiede competenze di valore ma che deve declinare i principi
costituzionali, adeguandosi alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie
e alle sensibilità dei cittadini, che chiedono partecipazione, trasparenza,
semplicità degli adempimenti, coerenza nelle decisioni...*

*Per la nostra gente, il volto della Repubblica è quello che si presenta nella vita di tutti i giorni: l'ospedale, il
municipio, la scuola, il tribunale, il museo. Mi auguro che negli uffici pubblici
e nelle istituzioni possano riflettersi, con fiducia, i volti degli italiani»
(Sergio Mattarella, 3 febbraio 2015)*

Trasparenza 2013: siamo fermi 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**

Mancava qualcosa?

Mancava 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»...

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.

Operare per rendere la trasparenza non un adempimento ma una funzione davvero fruita e percepita dal cittadino.

LA TRASPARENZA COMUNICATIVA

La normativa sulla Trasparenza

Avanzata ed illuminata, ma imperniata su 271 adempimenti !

Ecco le tappe:

271 ADDETI

Del. 106/11/2013
 Italia IT
 n. 271

Le tappe

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 aggluntiva.

e altro..

La Trasparenza nella 124/2015

- 1. Il Governo è delegato ad adottare, **entro sei mesi** dalla data di entrata in vigore della presente legge, uno o più decreti legislativi recanti disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33,
 - a) ridefinizione e precisazione dell'**ambito soggettivo** di applicazione degli obblighi e delle misure in materia di trasparenza;
 - b) previsione di misure organizzative, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, **anche ai fini della valutazione dei risultati**, per la pubblicazione nel sito istituzionale dell'ente di appartenenza delle informazioni concernenti:
 - 1) le fasi dei procedimenti di aggiudicazione ed esecuzione degli appalti pubblici;
 - 2) **il tempo medio di attesa per le prestazioni sanitarie** di ciascuna struttura del Servizio sanitario nazionale;
 -
 - c) **riduzione e concentrazione degli oneri gravanti in capo alle amministrazioni pubbliche**, ferme restando le previsioni in materia di verifica, controllo e sanzioni;
 - d) **precisazione dei contenuti e del procedimento** di adozione del Piano nazionale anticorruzione, dei piani di prevenzione della e) **razionalizzazione e precisazione degli obblighi di pubblicazione nel sito istituzionale, ai fini di eliminare le duplicazioni**

(continua...)

Comunicazione pubblica: a cavallo fra due epoche

- **150/2000 nella PA semi-tradizionale**
 - Due settori distinti, uffici stampa ed Urp (l'unificazione della mission comunicativa fallisce regolarmente)
 - Il giornalista «di carta» e il patto alle spalle dell'utente
- **Normativa 2009-2015 (anzi, 2016...) nella PA open**
 - Pianificazione unica di trasparenza, comunicazione e performance
 - Il giornalista «social» e la comunicazione a due vie

La trasparenza comunicativa e partecipata

Trasparenza e comunicazione non possono limitarsi all'emissione di dati e di messaggi

Trasparenza = comunicazione

Esempi

- Milano 20mila cittadini che ricostruiscono dopo la devastazione
- Roma campagna Gassman
- Toscana Pop up lab

- le istituzioni prendono forma solo “con” le persone: non solo città pulite o rianimate ma efficienza e legalità

Comunicazione = azione in comune

veicolo dell'informazione di utilità generale che oggi viaggiano sulle ali di leggi molto avanzate e di tecnologie in continua evoluzione.

al centro dell'azione comune **il Territorio**

Solo se coinvolto il territorio può coinvolgere – 1

MIX DI AZIONI INCLUSIVE

- ✓ Implementazione di **un'indagine di customer satisfaction (con questionario strutturato) rivolta agli utenti dell'Urp** per valutarne i bisogni in termini di trasparenza e servizi offerti dalla Regione
- ✓ Organizzazione di una serie di **incontri con le amministrazioni del territorio** al fine di condividere esperienze e sviluppare azioni sinergiche in materia di trasparenza comunicativa
- ✓ Attivazione di **nuovi canali che mettano il cittadino al centro dell'azione amministrativa** e favoriscano la dimensione dell'ascolto e la partecipazione attiva (es. creazione di uno spazio virtuale dove i cittadini possono dialogare con la Regione, presentare segnalazioni, suggerimenti e proposte)

Solo se coinvolto il territorio può coinvolgere – 2

- ✓ Promozione di **iniziative e/o eventi regionali che valorizzino la Trasparenza e la Partecipazione** attraverso l'utilizzo dei canali social e/o la diretta streaming (in caso di eventi)
- ✓ Lancio di una **consultazione pubblica** (da veicolare attraverso il portale istituzionale e altri strumenti di comunicazione) attraverso la quale i cittadini possano esprimere l'interesse verso i contenuti su cui essere maggiormente informati
- ✓ **Form online** (da inserire, ad esempio, nella sezione Amministrazione Trasparente) attraverso cui suggerire alla Regione un nuovo riuso dei dati aperti disponibili e/o nuovi dataset da condividere

----- **Modello Toscana:** coworking pubblico-privato monitorato e finanziato

- ✓ ... *la creatività al potere: **Iniziative di Trasparenza Comunicativa e di servizio: eS. Hellothisismyname***



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



FormezPA

Ed ecco cosa c'è oltre gli open data, il Foia italiano e i social...



Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Prof. Sergio Talamo
Tel. 068489-3274
Mobile: 329/0522483
stalamo@formez.it