

Formez PA



Governo Italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione*



Il cittadino al centro



Prof. Sergio Talamo

Direttore Area comunicazione e servizi al cittadino di Formez PA
Responsabile Trasparenza
Responsabile Linea Amica



“Perché i grandi quando parlano, anzi quando scrivono, mettono parole che non si capiscono? Alla mia scuola invece di dire ‘domani i bambini vanno in gita’ hanno scritto ‘nella giornata di domani i bambini si recheranno in località... presso... si prega di voler restituire firmata l'autorizzazione in calce’. Hanno scritto ‘in calce’, capisci papà?”

Nina, 7 anni.



Trasparenza, un secolo di impegni solenni

CHI L'HA DETTO ?

La casa di vetro ... *Camera dei deputati 1908*

Camera dei deputati 2014 - Ogni centesimo speso ...

La Trasparenza utile ... una vita più semplice per i cittadini ...
se le leggi non arrivano ai cittadini non riformano il Paese ...
aprile e novembre 2014

Il nuovo ruolo del cittadino-utente

- Legge 241/1990 sull'accesso agli atti e trasparenza «limitata»
- URP - D. lgs. 29/1993
- Lotta al burocratese (ministro Cassese 1993-94)
- Leggi 59 e 127/97 – 191/98 – 50/99 (leggi Bassanini su semplificazione, decentramento amministrativo e sussidiarietà)
- Legge 150/2000 e dpr 422/2001 sulla comunicazione pubblica
- Direttive Customer Satisfaction e Qualità 2004 e 2005
- Legge 15/2005: la trasparenza «estesa», architrave dell'azione amministrativa
- Codice Amministrazione Digitale 2005
- Legge 69/2009: trasparenza «estesa» (retribuzioni dirigenti e assenza personale)
- D.l. 150/2009 (Riforma Brunetta: performance-emoticons-trasparenza totale...)
- Legge anticorruzione 190/2012
- Legge su Trasparenza 33/2013 e accesso civico
- DI 90/2014 Riforma Madia ...

Fra diritto, dovere e opportunità

25 anni in 5 concetti

- Trasparenza = habitus della PA
- Trasparenza = partecipazione del cittadino
- Nascono funzione di ascolto / diritto all'ascolto (il “cittadino attivo”)
- Ascolto e trasparenza come funzioni organizzative
- Per le PA comunicazione e trasparenza **da dovere a opportunità**

COMUNICAZIONE PUBBLICA da dove veniamo

IN PRINCIPIO FU

- **Comunicazione unidirezionale:**
comunicati stampa, house organ e sportelli al pubblico
--- erogazione da uno a molti senza interesse al feedback

POI

- **Il web ... autoreferente**, ovvero il sito-vetrina
- **La sperimentazione della multimedialità ...** cioè gli effetti speciali
- **La trasparenza-adempimento ...** la mistica del sito perfetto

... e il famigerato server che si rompe!

«Nemici» mai sconfitti
una volta per tutte



La nuova comunicazione pubblica

Servizi al Cittadino + Trasparenza Comunicativa

Focus sul cittadino e citizen satisfaction come metodo

- 1. Standard di servizio: personalizzazione e presa in carico*
- 2. Trasparenza della Signora Maria*

LO STANDARD DI SERVIZIO DI LINEA AMICA

Non più solo risposta ma anche “affiancamento” del cittadino in tutte le sue esigenze verso il mondo pubblico. **Dalla risposta alla prestazione.**

Customer care: non solo cortesia e neppure solo cortesia più competenza.

- a) attenzione meticolosa ed ostinata all’esito finale (**presa in carico**) --- ruolo fondamentale del Back Office;
- b) attenzione al quadro complessivo dei rapporti fra ‘quel’ cittadino e la PA (**personalizzazione del servizio**). *Come un “medico di famiglia” che, oltre a dare il farmaco e una minima diagnosi, addirittura ... visita il paziente o almeno gli chiede se quel dolore è poi sparito e se ci sono altri problemi o sofferenze in corso.*
- c) ----- *tempistica e tracciabilità: metodo del 5 – 5 – 5*





In riferimento a quanto in oggetto indicato, la Signoria Vostra è tenuta a presentarsi presso lo scrivente ufficio per il ritiro dei certificati anagrafici. Cogliamo l'occasione per ricordarle che i certificati anagrafici sono soggetti al tributo del bollo ai sensi degli artt. 1 e 4 della tariffa dell'imposta di bollo annessa al DPR 26 ottobre 1972, n. 642, come sostituita dal decreto del Ministero delle Finanze 20 agosto 1992.

Considerato il parere relativo alla regolarità tecnica ai sensi e per gli effetti dell'art... come rinnovato dalla legge... il cui testo definitivo è disponibile e archiviato negli atti di codesto ufficio, si concede al sig. Tizio il permesso ad edificare in località... previa autorizzazione della documentazione ivi richiesta

Il summenzionato Tizio dopo aver preso visione degli atti all'uopo predisposti, ha perfezionato l'espletamento della procedura di cui sopra.



...ED ECCO LA FACCIA CHE FA LA SIGNORA MARIA





ACCESSO CIVICO

È il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente nei casi in cui l'Autorità ne abbia omessa la pubblicazione sul proprio sito web istituzionale. Il diritto di accesso civico è disciplinato dall'art 5 del d.lgs. n. 33/2013. L'Autorità nazionale anticorruzione ha adottato uno specifico regolamento per l'attuazione del d.lgs. n. 33/2013 e per l'accesso civico.

Partiamo da 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

Manca qualcosa?

Manca 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... oltre a risarcimento del danno, anche non patrimoniale, applicazione di sanzioni amministrative, responsabilità penale...*
- *v. accesso civico in circolare 2/2013 DFP su trasparenza: «Chiunque può vigilare, attraverso il sito web istituzionale, non solo sul corretto adempimento formale degli obblighi di pubblicazione, ma soprattutto sulle finalità e le modalità di utilizzo delle risorse pubbliche»*
- *in più: le informazioni devono essere complete, di facile consultazione, comprensibili e formato tale da poter essere riutilizzate*

Il focus sul cittadino nella Normativa, nelle direttive e nelle circolari ... che scontano l'effetto Educazione Civica

Nelle norme e nelle circolari ...

- Trasparenza = comunicazione percepita al cittadino su dati di spesa ma anche su delivery servizi
- Trasparenza = performance
- Performance = responsabilità dei dirigenti e parametro di valutazione del merito e delle carriere

Gli obiettivi del PTTI devono essere coordinati con gli obiettivi programmati per la performance

PTTI, PTPC + piano comunicazione

in evidenza la prestazione pubblica complessiva della PA rispetto all'utente

Uffici comunicazione refugium peccatorum o trincea dei migliori?

Necessaria svolta su gestione funzioni comunicative

- valorizzare cultura dell'ascolto e del risultato
- ripensare l'URP come struttura di linee legata al back office degli uffici, i cui feedback spingono a riorientare il servizio – *v. modello Abruzzo Aperto*
- Trasparenza – Comunicazione ruoli gemelli --- legame forte con la performance complessiva
- Comunicatori come agenti della citizen satisfaction/ communication manager

LA TRASPARENZA COMUNICATIVA

Tavolo di confronto e iniziativa sulla Comunicazione come funzione pubblica garante della Trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni.

Costruire, non demolire: non dimentichiamo che partiamo dalla «scuola dell'interesse legittimo»

Mission del Tavolo

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.**

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

Sono seduti al Tavolo

... grandi enti che fanno già parte del Network di Linea Amica, Regioni, Province, Comuni, organismi associativi come l'Associazione della Comunicazione Pubblica e la FERPI ed esperti del settore



... virtualmente **TUTTI I COMUNICATORI ITALIANI**



Gli obiettivi del Tavolo

Una gestione delle policy di Trasparenza che riconosca ai comunicatori pubblici, in tandem con i responsabili Trasparenza quando non coincidenti con essi, il ruolo di verificatori dell’impatto della trasparenza nelle P.A. , di “ponte” fra PA e cittadini, di attuatori e garanti della soddisfazione del cliente; di agenti della citizen satisfaction - di communication manager.

Le indagini di Customer Satisfaction(precedenti, contemporanee e successive all’azione) come sensori della percezione, dei desiderata e della effettiva fruizione, “garanti” della Trasparenza intesa come performance di valore pubblico. Quindi: *Sondaggi, Focus Group e strumenti di rilevazione della CS anche via web e a costo zero.*

Standard di servizio per le prestazioni comunicative al cittadino, sul modello di “personalizzazione e presa in carico” della Carta dei Servizi di Linea Amica.

UNO STATO APERTO AL PUBBLICO

La road map del Tavolo

Riunioni in diretta streaming con analisi delle idee operative del Tavolo

Sulla **piattaforma innovatoripa.it** è attiva una comunità sulla Comunicazione Pubblica (circa 1.200 iscritti)

Il sito **comunicazionepubblica.formez.it** contiene tutti i materiali del Tavolo, notizie, documenti e rassegna stampa

L'ottava edizione del **Premio La PA che si vede**, dedicata alle **Esperienze di Trasparenza Comunicativa**, sarà svolta nel 2015 e consentirà un confronto dei migliori esempi sul territorio

La PA che si vede – Linea Amica video veicola tutti i prodotti multimediali del Tavolo (video, interviste ecc.)

I webinar sulla Trasparenza Comunicativa

I tutorial di **Migliora PA** sono dei veri percorsi guidati alla Citizen Satisfaction

Stiamo attrezzando **Linea Amica** (contact center 803001, mail e chat, www.lineaamica.gov.it) a fare da riferimento e supporto per la gestione della Trasparenza Comunicativa per le PA, in termini di supporto alla rilevazione della customer satisfaction

OGGI: fotografia in movimento

I **social** permettono ed impongono comunicazione a due vie ed in tempo reale, interrogabilità e valutabilità, nonché produzione diffusa dell'informazione – il flop delle PA sul social caring ...

Il **modello dell'amministrazione open** (openCoesione - openExpo) dilata i modelli e le prescrizioni del dl 33/2013; oltrepassa la lettera della legge interpretandone appieno la *ratio*

I **dati aperti sono sulla nuvola** e, proprio come quelli che sono sul satellite e ci fanno vedere tanti contenuti, diventano potenzialmente **semplici, accessibili e poco costosi**



Oltre gli effetti speciali, oltre il semplice efficientamento della logistica, l'anticorruzione e la Trasparenza "preventiva": verso la Trasparenza Utile

La domanda è:

- **Come fare perché queste potenzialità diventino utilità reali**, non restino cioè esibizione e declamazione, diventino uso quotidiano proprio come le app che geolocalizzano, confrontano e consigliano, fanno dialogare e decidere, fanno risparmiare denaro, tempo ed energie?
- Facciamo in modo che questa volta il mezzo NON sia il messaggio
- *Il Comune di Lecce chiede al cittadino: quali open data ti servono???*



Le esperienze Formez PA

- **Dati.gov.it** - on line dal 18 ottobre 2011 e visitato da circa 10.000 utenti unici mese
- **Open Expo 2015** su mandato Funzione Pubblica con Wikitalia-Agid-Sciamlab
- **Webinar** - in tutto superati i 20mila partecipanti quasi sempre in overbook
- **Profilo twitter @datigov.it**: 4.000 followers
- **Comunità su Innovatori.pa**:
- **TAO Dati** - Trasparenza attraverso gli opendata: percorso formativo
- **Contest Apps4Italy**



Ma com'è la situazione nel Cloud Computing della PA?

- Osservatorio Cloud & ICT della School of Management del Politecnico di Milano: diffusione del cloud nel settore pubblico frammentata ed in evidente ritardo. **Solo un ente su tre ha avviato un'iniziativa di public cloud, solo il 41% una di private cloud.**
- Gli ambiti maggiormente supportati sono gli affari generali (9%), la logistica e gli acquisti, la formazione e l'istruzione (8%).

---- nessuna comune percezione di metodologie,

---- nessuna comune strategia

Continui incidenti di percorso: vedi il caso del PRA e del Comune di Milano



Il percorso che trova maggiori consensi:

1 Roadmap per armonizzare i percorsi delle PA

2 Razionalizzazione datacenter anche per ridurre la montagna di denaro che costa l'ICT nel settore pubblico (10 miliardi per oltre 4mila "luoghi" da cui vengono erogati i servizi)



Ma soprattutto serve standardizzare a livello alto la qualità dei servizi erogati e la qualità percepita dal pubblico (Italia in basso nel ranking UE)

Cloud e dati open come leve verso gli standard di servizio

Le nuove sfide della PA sono accesso, partecipazione, guida alla delivery dei servizi, alfabetizzazione-affiancamento nella gestione dei servizi on line

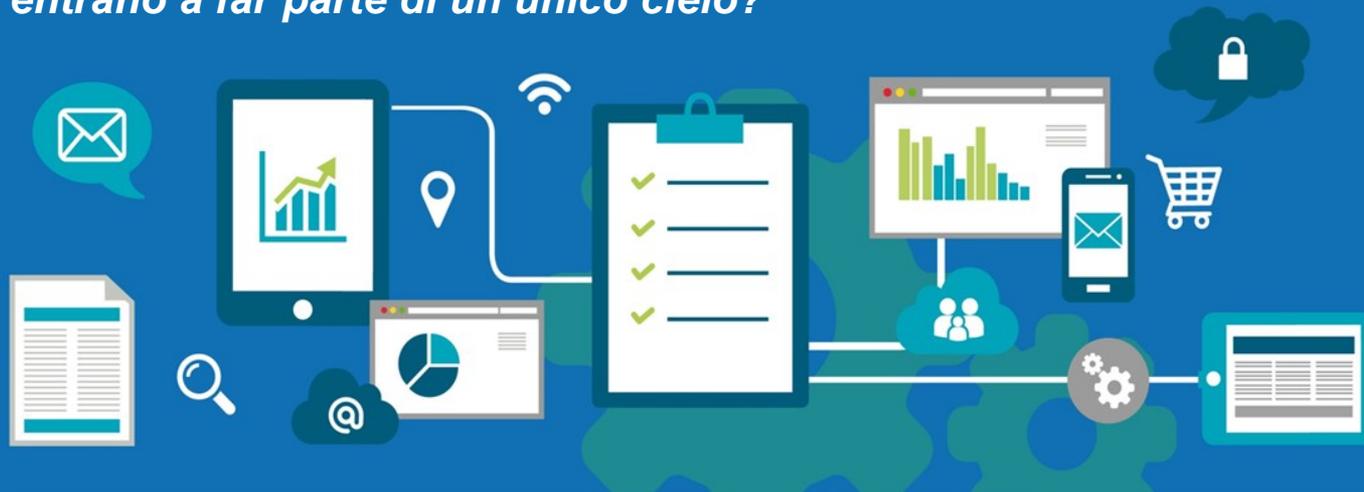
L'Amministrazione deve essere utile alla Signora Maria, che chiede:

- linguaggio chiaro
- supporto nell'uso delle tecnologie
- standard di servizio nell'accompagnamento fino alla soluzione del problema

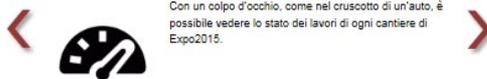
---- Il Caso Linea Amica

---- Gutgeld sulla Trasparenza nelle Regioni

La frontiera dell'anagrafe unica e l'identità digitale: *passando per la Nuvola le «stelle» della PA entrano a far parte di un unico cielo?*



Gli indicatori del cruscotto lavori



Con un colpo d'occhio, come nel cruscotto di un'auto, è possibile vedere lo stato dei lavori di ogni cantiere di Expo2015.

PIÙ RECENTI PIÙ LETTE

Non solo dati
Gli indicatori del cruscotto lavori
Perché Open Expo
Mappa delle opere
Open data: catalogo dei dati aperti

[altre notizie...](#)



Perché Open Expo

Quanto ci costa? Chi ha avuto gli incarichi? A che punto sono i cantieri?



Lavori EXPO 2015

Verifica lo stato di avanzamento dei lavori di Expo 2015



Open data

Il catalogo dei dati aperti di Expo 2015

Mappa delle opere

Trova le opere realizzate per EXPO 2015 attraverso mappe navigabili



In evidenza

Segnalazioni

Segnala imprecisioni, dataset mancanti, visualizzazioni utili



Amministrazione trasparente

La sezione trasparenza amministrativa obbligatoria per legge di Expo 2015



Expo cantiere

La sezione informativa sui cantieri di Expo 2015 per aree di intervento e per fasi.



Casi d'uso

Esempi di riuso dei dataset di OpenExpo



Chi Siamo

Agenzia per l'Italia Digitale
Dipartimento Funzione Pubblica
Expo 2015 S.p.A.
Formez PA
Wikitalia

Il Progetto

Cos'è Open Expo
Chi realizza Open Expo

Expo 2015

Expo 2015
E015
ANAC - Unità Operativa speciale EXPO 2015
Anci per Expo
I Tavoli Tematici

Sito

RSS
Accessibilità
Note legali
Privacy
Area riservata



Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Sergio Talamo

Prof. Sergio Talamo

Tel. 068489-3274

Mobile: 329/0522483

stalamo@formez.it

Follow us on
 **@sergiotalamo**