

## **LA COMUNICAZIONE**

<b>11 LA COMUNICAZIONE.....</b>	<b>112</b>
<b>11.1 GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO .....</b>	<b>112</b>
11.1.1 Il sostegno allo sviluppo degli Urp e della comunicazione istituzionale.....	113
11.1.2 Rilevazione sullo stato di attuazione degli URP .....	113
<b>11.2 SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.....</b>	<b>113</b>

## **11 LA COMUNICAZIONE**

L'opera di modernizzazione della pubblica amministrazione finalizzata a realizzare una amministrazione meno costosa, ma anche più vicina ai cittadini, assegna un ruolo importante alla comunicazione istituzionale.

Per questo è significativo che questi ultimi dieci anni, caratterizzati da provvedimenti di riforma per il cambiamento e l'innovazione delle pubbliche amministrazioni, si siano conclusi con l'approvazione di una legge, la legge 7 giugno 2000 n. 150 sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, che va inequivocabilmente a collocare anche il sistema di comunicazione pubblica come strumento di cambiamento.

Con la legge 150, la comunicazione nelle pubbliche amministrazioni non solo viene definitivamente legittimata, ma diventa obbligo istituzionale e non più funzione aggiuntiva ed estranea ai processi organizzativi delle singole istituzioni. La comunicazione diventa quindi un'attività al pari delle altre, un vero e proprio servizio che, per le sue caratteristiche di trasversalità può influenzare positivamente l'intera organizzazione perché, rendendola pubblica non solo nella sua natura, ma anche nella sua conoscibilità, la obbliga a funzionare meglio e a interagire anche al suo interno.

Tra gli elementi che qualificano la legge vi è senz'altro la valorizzazione delle competenze necessarie per gestire attività, strumenti e funzioni ed il valore della formazione quale momento fondamentale per individuare nuove professionalità e garantirne qualità e livello.

Il regolamento attuativo della legge 150, in fase di perfezionamento, prevede l'individuazione dei titoli per l'accesso del personale da utilizzare per le attività di informazione e comunicazione e gli interventi formativi e di aggiornamento necessari per la conferma nella funzione del personale che già svolge attività di informazione e comunicazione.

### **11.1 GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Gli uffici per le relazioni con il pubblico, previsti dall'art.12 del d.lgs.29/93, costituiscono uno dei soggetti principali del processo di cambiamento in atto nei rapporti tra amministrazione e cittadino.

La missione degli urp si è evoluta per soddisfare una duplice esigenza: in primo luogo, dare veste istituzionale alla emergente cultura della trasparenza amministrativa e della qualità dei servizi- di cui le leggi 241/90 e 142/90 erano state i primi capisaldi, in secondo luogo, fornire uno strumento organizzativo ad una accresciuta sensibilità nel campo della comunicazione istituzionale e del rapporto tra amministrazioni pubbliche e cittadini.

I compiti di informazione, di garanzia di accesso, di ascolto delle esigenze degli utenti e di verifica della loro soddisfazione, di promozione, di innovazione e semplificazione, affidati dal legislatore a questi uffici, sono stati al contempo il completamento di un percorso istituzionale ed un rinnovato impulso a strategie più avanzate nel campo della comunicazione pubblica.

Il ruolo strategico degli urp è stato rafforzato dalla legge 150/2000. Questa prevede l'introduzione di specifiche professionalità e indica una più ampia articolazione di compiti e funzioni. Di conseguenza le amministrazioni sono chiamate a ridisegnare l'organizzazione degli urp in adesione ai contenuti e requisiti di qualità organizzativa e funzionale derivanti dalla nuova disciplina. I compiti e le funzioni elencati all'art.8 della legge, possono essere riferiti a tre ambiti principali. Il primo è quello delle prestazioni che devono garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e partecipazione e devono agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti. Il secondo è quello organizzativo per la promozione di sistemi di interconnessione telematica, il coordinamento delle reti civiche e per garantire la reciproca informazione tra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti

nella amministrazione, nonché tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. Il terzo è quello di ascolto per attuare processi di verifica della qualità dei servizi resi e di gradimento degli stessi da parte dell'utenza.

### **11.1.1 Il sostegno allo sviluppo degli Urp e della comunicazione istituzionale.**

Il Dipartimento ha sostenuto la politica di sviluppo degli Urp e della comunicazione istituzionale principalmente attraverso Urp degli Urp, che è una iniziativa nata nel 1998 sulla base delle indicazioni fornite dalla Commissione per l'attuazione della normativa degli articoli 11 e 12 del d.l.gs.29/93. La conduzione strategica dell'iniziativa è del Dipartimento, mentre la sua realizzazione operativa è in partnership con la Regione Emilia Romagna.

La finalità del progetto Urp degli Urp è quella di costruire una rete di servizio per gli operatori e i responsabili degli Uffici per le relazioni con il pubblico e, più in generale, per tutti gli enti pubblici che vogliono realizzare o migliorare attività di comunicazione pubblica, marketing dei servizi, customer satisfaction, sistemi qualità. I servizi offerti da Urp degli Urp comprendono sia di uno sportello presidiato da operatore al quale le amministrazioni possono rivolgersi per avere informazioni e microconsulenze, sia di uno sportello "telematico" accessibile attraverso il sito web di Urp degli Urp.

(si veda scheda allegata)

### **11.1.2 Rilevazione sullo stato di attuazione degli URP**

In connessione con la normativa di riforma di cui alla legge 150/2000, si è reso necessario disporre di un quadro aggiornato sullo stato di attuazione degli uffici per le relazioni con il pubblico e sulla loro corrispondenza alla qualità funzionale richiesta dalla legge quadro di riforma. Nei primi mesi del 2001 è stata pertanto realizzata una rilevazione, che ha interessato 3.925 unità istituzionali con 5.634 unità organizzative indagate, sulla attuale consistenza degli urp. La rilevazione fornisce un quadro completo sia sotto il profilo quantitativo –numero degli urp istituiti in relazione al numero e tipologia di amministrazioni coinvolte e caratteristiche anagrafiche degli urp esistenti - che sotto il profilo qualitativo – informazioni relative alla tipologia di funzioni svolte, alle metodologie di comunicazione utilizzate, all'organizzazione, alle risorse umane e tecnologiche disponibili (si veda scheda allegata)-.

## **11.2 SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

Anche in Italia, come nei principali paesi avanzati, la semplificazione del linguaggio amministrativo è uno dei tasselli dell'avanzato processo di riforma dei rapporti amministrazione-cittadino. Rendere più semplice e chiara la comunicazione scritta (con i cittadini e con le altre amministrazioni) produce effetti rilevanti sul piano dei rapporti tra amministrazioni e cittadini favorendo la comunicazione e soprattutto dando maggiore certezza al diritto.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha perseguito l'obiettivo di rendere più semplice e chiaro il linguaggio che le pubbliche amministrazioni usano nella loro comunicazione con i cittadini attraverso alcune specifiche iniziative. Sono stati messi a punto percorsi formativi specifici per il personale delle pubbliche amministrazioni e sono stati erogati corsi di formazione. È stato redatto un vero e proprio manuale per la semplificazione del linguaggio amministrativo, "Manuale di stile" corredato del relativo software. In particolare il manuale fornisce consigli di natura linguistica, giuridica e grafica per il perseguimento di almeno tre obiettivi: abituare chi scrive a progettare il messaggio; abituare chi scrive a pensare in primo luogo al destinatario finale del proprio lavoro; avvicinare l'amministrazione ai cittadini.