



## Area 2 - LA PA INTERAGISCE CON GLI STAKEHOLDERS E CURA L'ACCOUNTABILITY

### Modulo 4 – La comunicazione pubblica

#### Lezione 2.4.1. – Comunicazione pubblica: definizione e normativa

##### Introduzione

In questo video parleremo della Comunicazione pubblica, analizzandone i diversi sviluppi.

Per questo vedremo:

- cosa si intende per Comunicazione pubblica;
- e le principali iniziative normative che, a partire dagli anni 90 del secolo scorso e fino alla Legge 150 del 2000, hanno legato la nascita della Comunicazione pubblica in Italia alla riforma della PA e ai connessi obiettivi di trasparenza, partecipazione e qualità del servizio pubblico.

##### Che cos'è la Comunicazione pubblica

Partiamo dalla definizione di “Comunicazione pubblica”.

In realtà, non esiste una definizione universalmente condivisa, tuttavia possiamo partire dall'analisi dei due termini che la compongono.

Il primo termine, “**comunicazione**”, implica non la semplice trasmissione unidirezionale di un messaggio, ma la condivisione e la relazione tra diversi soggetti.

Poi c'è l'aggettivo “**pubblica**”, riferito sia all'oggetto della comunicazione (argomenti di pubblico interesse per la comunità), che ai suoi attori.

Mettendo insieme le due cose, quindi, ci si può riferire alla Comunicazione pubblica come all'insieme dei processi comunicativi che vedono coinvolte le Istituzioni Pubbliche e i loro stakeholder (cittadini, imprese, associazioni). Attraverso queste attività si realizzano in particolare i principi di trasparenza, accesso, partecipazione che, insieme agli obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, costituiscono lo scopo prioritario dell'azione amministrativa.

Ma vediamo come si è arrivati all'odierna Comunicazione pubblica.

##### Comunicazione pubblica e riforma della PA

Nel 1979, il Rapporto Giannini (“Rapporto sui principali problemi della Amministrazione dello Stato”) individuò nella comunicazione uno degli strumenti indispensabili per aprire le Amministrazioni ai cittadini, rendendole di fatto accessibili e trasparenti.

##### Comunicazione pubblica negli anni '90

Ma è solo a partire dal 1990 che il concetto di Comunicazione pubblica evolve di pari passo con un processo di riforma che vuole ridisegnare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, mettendo al centro:

- efficacia amministrativa;
- semplificazione;

- qualità del servizio;
- trasparenza.

In questi anni, dunque, la comunicazione assume un ruolo strategico, in quanto in grado di garantire al cittadino il diritto all'informazione e alla partecipazione.

#### Gli anni '90: Il diritto di accesso

Dopo aver introdotto il concetto di Comunicazione pubblica legato a quello di riforma della PA, vediamo, in sintesi, le leggi che, a partire dal 1990 e fino alla Legge 150 del 2000, hanno segnato questo percorso.

Partiamo dalle **Leggi 142/90 e 241/90**, fondamentali perché introducono il diritto all'informazione e il diritto all'accesso ai documenti amministrativi. Nel dettaglio:

- La **Legge 8 giugno 1990, n. 142** (Ordinamento delle autonomie locali) riconosce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di essere informati e il diritto di accesso agli atti amministrativi di Province e Comuni (il riferimento è il capo III, Art. 7 che si intitola "Azione popolare, diritti d'accesso e di informazione dei cittadini").
- La **Legge 7 agosto 1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi") pone la comunicazione al servizio dei principi di trasparenza e di accesso alla documentazione amministrativa. Questa Legge, in particolare, riprende i contenuti sulla partecipazione e sulla trasparenza e li estende a tutti gli Enti pubblici. Seguendo i dettami di questa Legge:
  - i cittadini hanno diritto ad accedere ai documenti amministrativi e a conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo stato dei procedimenti che li riguardano;
  - le Amministrazioni, invece, hanno l'obbligo di comunicare l'avvio di un procedimento e i suoi riferimenti (ad es. oggetto e termini).

#### Gli anni '90: La nascita degli URP

Una diretta conseguenza dell'affermarsi del diritto all'informazione e del principio di trasparenza è la nascita di nuovi uffici e figure professionali appositamente dedicati.

Per questo, nel 1993, il Decreto Legislativo n. 29 all'art.12 istituisce gli URP (Uffici per le relazioni con il pubblico). Successivamente, poi, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 fissa i principi per il loro funzionamento.

Il Decreto 29, in particolare, specifica che l'URP svolge le sue funzioni anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche.

Questo è un elemento importantissimo, in quanto l'adozione delle nuove tecnologie ICT diventa, a partire da questi anni, un tema centrale sia nel percorso di riforma della PA, che nell'ambito della Comunicazione pubblica.

#### Gli anni '90: Compiti degli URP

Prima di proseguire, vediamo un attimo in dettaglio i compiti specifici dell'URP.

L'URP, come abbiamo già accennato, è una struttura organizzativa dedicata esclusivamente alle attività di relazione, comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini. La sua funzione è di:

- assicurare i diritti di accesso e partecipazione sanciti dalle Legge 241/1990;
- garantire la conoscenza di servizi, strutture e normative;

- informare gli utenti sullo stato dei procedimenti;
- ascoltare e interpretare i bisogni dell'utenza (attraverso il monitoraggio delle richieste e indagini di customer satisfaction);
- formulare proposte di miglioramento.

### Gli anni '90: Le Leggi Bassanini

Ritornando al nostro excursus storico sulla Comunicazione pubblica, il 1997 e 1998 sono gli anni delle leggi Bassanini (cioè le L. 59/97, 127/97, 191/98), che hanno come obiettivo la riforma della Pubblica Amministrazione.

I contenuti centrali di queste Leggi sono:

- il principio di sussidiarietà;
- la semplificazione delle procedure;
- la riforma dei procedimenti amministrativi;
- la riorganizzazione degli uffici.

In questo contesto, la comunicazione deve accompagnare e sostenere i processi di semplificazione e di snellimento dell'attività amministrativa.

### La Legge 150/2000

Infine, bisogna soffermarsi sulla Legge 150 del 2000 sulla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

Questa è la prima Legge quadro sulla Comunicazione istituzionale e, ancora oggi, non è stata introdotta una normativa che la sostituisca o la aggiorni.

In dettaglio, questa Legge:

- stabilisce la differenza tra informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- regola le relative attività;
- distingue tra attività di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, attività di comunicazione esterna e attività di comunicazione interna;
- precisa le finalità che devono ispirare l'azione delle Istituzioni pubbliche in campo comunicativo;
- precisa le strutture che sono chiamate a gestire tali attività e cioè Urp, Ufficio stampa, Portavoce.

### Dopo la L. 150: I requisiti professionali e la Direttiva Frattini

Come abbiamo detto, la Legge 150 del 2000 prevede specifiche strutture per le attività di comunicazione e informazione nelle Amministrazioni.

Ma quali requisiti professionali devono avere le persone impiegate in queste strutture?

A fissarli interviene il Regolamento di attuazione n. 422 del 21 settembre 2001, che fissa anche i percorsi formativi per il personale che già svolge queste attività.

I titoli fissati per lavorare come comunicatore all'interno degli URP sono un diploma di laurea in Scienze della Comunicazione, Relazioni pubbliche o altre con indirizzi assimilabili, titoli di perfezionamento o master in comunicazione.

Per lavorare negli Uffici stampa, invece, è richiesta l'iscrizione negli elenchi dei professionisti e dei pubblicisti dell'Albo nazionale dei giornalisti.



Infine, bisogna citare la “Direttiva Frattini” del 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle PA. Questa Direttiva richiama e precisa alcuni punti della Legge 150, e cioè:

- introduce la necessità di un coordinamento tra le diverse strutture di informazione e comunicazione (Urp, Ufficio Stampa e Portavoce);
- prevede la programmazione annuale di tali attività in un apposito Piano di comunicazione;
- assegna alle attività di comunicazione interna un ruolo centrale, come leva fondamentale per una comunicazione efficace;
- evidenzia l’importanza degli strumenti di comunicazione online e del “parlare chiaro”, combattendo il “burocratese” per migliorare la comunicazione tra Amministrazione e cittadini.

### Conclusioni

Bene, siamo giunti alla fine di questo breve excursus, in cui abbiamo sintetizzato le principali finalità della Comunicazione pubblica a partire dagli anni 90.

Abbiamo visto che la Comunicazione è necessaria per:

- garantire un’informazione trasparente, esauriente e affidabile sull’operato delle Amministrazioni;
- pubblicizzare le informazioni sui servizi e consentirne l’accesso;
- rendere coscienti i cittadini sui meccanismi decisionali e sui loro diritti;
- favorire la partecipazione e il dialogo con i cittadini;
- ottimizzare l’efficienza e l’efficacia dei prodotti-servizi e dei processi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.