



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

Modulo 4 – La comunicazione pubblica

Lezione 2.4.2. – La Legge 150 del 2000 sulla Comunicazione pubblica

Introduzione

In questo video illustreremo i principi guida della Legge 150 del 2000 sulla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”, cioè della prima (e a tutt’oggi unica) Legge quadro sulla Comunicazione pubblica.

Vedremo, dunque, che, questa Legge:

- istituzionalizza la Comunicazione pubblica, che viene riconosciuta esplicitamente dall’apparato normativo italiano, distinguendosi dalle altre attività amministrative;
- si ispira ai principi di trasparenza ed efficacia, che sono alla base della riforma della PA e diventano quindi anche l’orizzonte di riferimento per le attività di informazione e comunicazione istituzionale.

Comunicazione e informazione nella PA

Partiamo dall’Articolo 1, comma 4 della Legge 150 del 2000, che individua e distingue le attività di informazione e le attività di comunicazione realizzate dalle Amministrazioni.

Per quanto riguarda le **attività di informazione**, queste sono destinate ai mezzi di comunicazione di massa e si realizzano attraverso:

- stampa;
- audiovisivi;
- e strumenti telematici.

L’attività d’informazione consente una diffusione omogenea e coerente dell’immagine aziendale, attraverso la divulgazione della propria attività, servizi, policy, normative e cultura di riferimento.

L’**attività di comunicazione**, invece, si divide, a sua volta, in:

- comunicazione esterna;
- e comunicazione interna.

Vediamole in dettaglio...

Comunicazione esterna

La **comunicazione esterna** si rivolge ai cittadini, ad altre Amministrazioni o Enti, Imprese o Associazioni.

Contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente. In questo modo l’organizzazione può adeguare di volta in volta il servizio offerto.

Comunicazione interna

La **comunicazione interna**, invece, è complementare e funzionale alla comunicazione esterna, ma è rivolta, come dice la parola stessa, al pubblico interno all'organizzazione (dipendenti e collaboratori).

Finalità delle attività di comunicazione e informazione

Prendiamo adesso in considerazione il comma 5 della Legge 150.

Questo comma individua le seguenti finalità per le attività di comunicazione e informazione delle Amministrazioni:

- favorire la conoscenza delle Leggi, al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento delle Istituzioni;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- favorire la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- sensibilizzare su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- promuovere l'immagine delle Amministrazioni e dell'Italia in Europa e nel mondo, dando visibilità a eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Le strutture e le figure professionali

Per quanto riguarda, poi, le figure professionali, la legge 150 del 2000 specifica quali figure sono coinvolte nelle attività di comunicazione ed informazione (introducendo anche la nuova figura del Portavoce).

La Legge assegna ad ognuna di queste figure precise responsabilità, segnando così il passaggio ad una fase professionale della Comunicazione pubblica.

Vediamo insieme figure e compiti.

- **L'URP**, Ufficio per le relazioni con il pubblico (Art. 8), si occupa delle attività di comunicazione rivolte ai cittadini (singoli e associati), le imprese e gli altri Enti.
L'URP deve:
 - garantire i diritti di informazione, accesso e partecipazione;
 - agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini;
 - verificare la qualità dei servizi e il gradimento da parte degli utenti;
 - garantire la reciproca informazione e il coordinamento tra sé e gli altri uffici dell'Ente, ma anche con gli URP di altre Amministrazioni.L'URP, quindi, svolge sia funzioni di comunicazione esterna, che di comunicazione interna.
All'articolo 6 della Legge si precisa che le attività di comunicazione sono svolte, oltre che dall'URP, anche da analoghe strutture come gli Sportelli per il cittadino, gli Sportelli unici della Pubblica Amministrazione, gli Sportelli polifunzionali e gli Sportelli per le imprese.
- **L'Ufficio stampa** (Art. 9) si occupa delle attività di informazione. Al contrario dell'URP è un organo facoltativo, non obbligatorio. La legge riconosce alle Amministrazioni la possibilità di dotarsi di un Ufficio stampa in forma associata.
È diretto da un capo Ufficio stampa ed è formato da addetti stampa, tutti iscritti all'Albo nazionale dei giornalisti (professionisti o pubblicisti). L'Ufficio stampa, sulla base delle direttive impartite dall'organo di vertice dell'Amministrazione, cura i collegamenti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'Amministrazione.

- **Il Portavoce** (Art. 7) è una figura facoltativa, così come l'Ufficio stampa, e può essere anche esterno all'Amministrazione. Anche il Portavoce si occupa delle attività di informazione, ma a differenza dell'Ufficio stampa è un collaboratore diretto dell'organo di vertice dell'Amministrazione di cui segue i rapporti di carattere politico-istituzionale con gli organi di stampa. Per il Portavoce non è previsto un percorso di formazione, né specifici requisiti professionali.

La legge precisa che sia il Portavoce, che il personale dell'Ufficio stampa non possono, per tutta la durata dell'incarico, esercitare attività nei settori radiotelevisivo, del giornalismo, della stampa e delle relazioni pubbliche.

Comunicazione istituzionale e Comunicazione politica

In pratica la Legge 150, introducendo la nuova figura del Portavoce, distingue la comunicazione istituzionale (svolta dall'Ufficio stampa) dalla comunicazione politica (svolta appunto dal Portavoce). Quest'ultimo ha una relazione fiduciaria con il vertice dell'Ente e comunica, agli organi di informazione, scelte, orientamenti e strategie.

D'altro canto, questa impostazione restituisce autonomia all'Ufficio stampa, che risulta al servizio dell'Amministrazione e non degli amministratori, mentre il Portavoce fa riferimento diretto al vertice degli Enti.

Forme, strumenti e prodotti per la Comunicazione pubblica

Per quanto riguarda infine gli strumenti, l'articolo 2 della Legge 150 indica i mezzi da utilizzare per le attività di informazione e comunicazione.

Oltre a programmi di comunicazione istituzionale non pubblicitaria, si citano anche:

- Pubblicità;
- distribuzioni o vendite promozionali;
- affissioni;
- manifestazioni;
- partecipazione a fiere e congressi;
- gli strumenti grafico-editoriali;
- le strutture informatiche;
- gli Sportelli;
- le Reti civiche;
- le iniziative di comunicazione integrata e sistemi telematici multimediali.

Particolarmente interessante è quest'ultimo passaggio, che cita l'integrazione delle diverse attività di comunicazione e l'utilizzo degli strumenti on-line nella comunicazione istituzionale.

Conclusioni

Bene, siamo giunti alla fine.

Vi ricordo che in questo video abbiamo approfondito la Legge 150 del 2000. In particolare, questa Legge:

- fissa i confini normativi della Comunicazione pubblica, che viene individuata nelle attività d'informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- riconosce la comunicazione come elemento qualificante del nuovo sistema di relazioni tra Amministrazioni e cittadini;



- distingue e riconosce il ruolo degli Uffici stampa e degli URP;
- introduce la figura del Portavoce;
- riconosce un rapporto inscindibile tra la comunicazione interna e quella esterna;
- valorizza le diverse professioni e le competenze necessarie per gestire attività, strumenti e funzioni;
- assegna un ruolo centrale alla formazione del personale addetto alla Comunicazione pubblica.

Prima di chiudere, una nota finale su quanto detto. La legge non prevede sanzioni per le Istituzioni inadempienti. E questo è un punto critico, che ha portato alla mancata applicazione della norma da parte di molte Amministrazioni.