



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

Modulo 4 – La comunicazione pubblica

Pillola 2.4. – La comunicazione esterna ed interna nella PA

Introduzione

Bene, accomodiamoci e prestiamo attenzione che oggi Lot ci parla delle differenze tra Comunicazione interna ed esterna della Pubblica Amministrazione.

Tu Lot sei pronto?

Certo, come vi ha già anticipato Carlo, oggi chiariremo:

- le figure preposte alla informazione e comunicazione nella PA;
- le funzioni specifiche dell'URP;
- le caratteristiche della comunicazione interna.

Ok, cominciamo...

La PA informa e comunica

La **Legge 150 del 2000** sulla Comunicazione pubblica per la prima volta, in ambito italiano, distingue tra attività di:

- informazione;
- e attività di comunicazione (interna ed esterna) delle Amministrazioni.

La stessa Legge individua anche le strutture e le professionalità che se ne devono occupare.

Chi informa e chi comunica nella PA?

Ma chi è preposto alla informazione e comunicazione all'interno della PA?

Partiamo chiarendo alcuni concetti chiave:

- l'informazione all'interno della PA è affidata all'Ufficio stampa e al Portavoce
- destinatari dell'informazione sono esclusivamente i mezzi di comunicazione di massa
- la comunicazione, invece, è affidata all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
- destinatari delle comunicazioni sono tutti i soggetti coinvolti e interessati alle attività dell'Amministrazione (dipendenti e collaboratori, altre Amministrazioni o Enti, cittadini, Imprese, Associazioni della società civile, ecc.)

Le funzioni dell'URP

L'Ufficio relazioni con il pubblico è stato istituito dal **Decreto Legislativo n. 29 del 1993**.

Bisogna però attendere la **Legge 150 del 2000** affinché diventi obbligatorio in quanto struttura dedicata alle attività di comunicazione esterna ed interna dell'Amministrazione.

In pratica, l'URP deve:

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione;
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle Amministrazioni;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e occuparsi del coordinamento delle reti civiche;
- verificare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, la qualità dei servizi e il gradimento da parte degli utenti;
- garantire la reciproca informazione con le altre strutture operanti nell'Amministrazione, nonché fra gli Uffici per le relazioni con il pubblico delle varie Amministrazioni.

La Comunicazione esterna

L'URP, quindi, come abbiamo visto, si occupa della comunicazione esterna dell'Ente.

Vediamo meglio cosa significa comunicazione esterna, prendendo a riferimento la **Direttiva Baccini del 2005** sulla semplificazione del linguaggio. Secondo questa Direttiva, la comunicazione esterna serve a:

- spiegare il funzionamento dell'Istituzione;
- illustrare le novità di riforme e di norme;
- riferire su servizi, opportunità ed eventi;
- avviare, infine, delle campagne di sensibilizzazione civile.

La Comunicazione interna

L'URP, tuttavia, è responsabile anche della comunicazione interna dell'Amministrazione.

Riprendendo anche in questo caso la Direttiva Baccini del 2005, la comunicazione interna serve a:

- rafforzare l'identità delle Pubbliche Amministrazioni;
- favorire il funzionamento della loro struttura;
- sollecitare la consapevolezza dei processi;
- promuovere di conseguenza anche una migliore comunicazione esterna.

I "come" della comunicazione interna

Questi concetti appena illustrati erano, tuttavia, già presenti nella "Direttiva Frattini" del 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione delle PA.

Questa Direttiva è fondamentale in quanto:

- assegna alle attività di comunicazione interna un ruolo centrale, in quanto è ritenuta una leva fondamentale per una comunicazione efficace;
- sottolinea la necessità di un forte coordinamento tra comunicazione interna ed esterna;
- sottolinea che una buona comunicazione interna si fonda sulla circolazione delle informazioni su attività e processi lavorativi, oltre che sul coinvolgimento del personale nei cambiamenti organizzativi;
- ricorda l'importanza delle tecnologie informatiche e delle banche dati nei flussi di comunicazione interna.

I "perché" della Comunicazione interna

Date queste premesse, la comunicazione interna:



- consente di costruire al meglio l'identità di un'Amministrazione;
- favorisce la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico;
- contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica.

Conclusioni

Bene, con questo ho terminato la mia dissertazione sulla Comunicazione pubblica.

Vi ricordo che abbiamo trattato:

- le differenze tra comunicazione interna ed esterna;
- le funzioni dell'URP;
- i come ed i perché della comunicazione interna.

Spero di essere stato esaustivo e di avere chiarito a tutti voi le idee su questo interessante e piuttosto recente aspetto della PA!