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**

2014 FORUM PA

Dai '10 del 900 agli anni nostri

CHI L'HA DETTO ?

La casa di vetro …

Ogni centesimo speso …

La Trasparenza utile …

Il nuovo ruolo del cittadino-utente

- Legge 241/1990 sull'accesso agli atti
- URP - D. lgs. 29/1993
- Lotta al burocratese (ministro Cassese 1993-94)
- Legge 150/2000
- Direttive Customer Satisfaction e Qualità 2004 e 2005
- D.l. 150/2009 (Riforma Brunetta: performance-emoticons-trasparenza…)
- Legge anticorruzione 190/2012
- Legge su Trasparenza 33/2013 e accesso civico

---- Trasparenza e partecipazione del cittadino: nascono funzione di ascolto / diritto all'ascolto (il "cittadino attivo")

Formez PA

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

Per noi la nuova comunicazione pubblica è

Dopo il 1993, il 1994, il 2000, il 2004-2005…

2014-2015

Servizi al Cittadino e Trasparenza Comunicativa

La trasparenza della Signora Maria

Trasparenza Comunicativa

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'OUIV, 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»…

Formez PA

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

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.

Trasparenza Comunicativa

Formez PA

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

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…

INPS
Agenzia Entrate
ENEA
INCAIL
MIUR
MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI
Ministero dello Sviluppo Economico
MIT
REGIONE LAZIO
Regione Umbria
REGIONE CAMPANIA
REGIONE ABRUZZO
ACI
COMUNE DI FIRENZE
COMUNE DI BOLOGNA
Comune di Ascoli Piceno
FERPI

… virtualmente

TUTTI I COMUNICATORI ITALIANI

Trasparenza Comunicativa

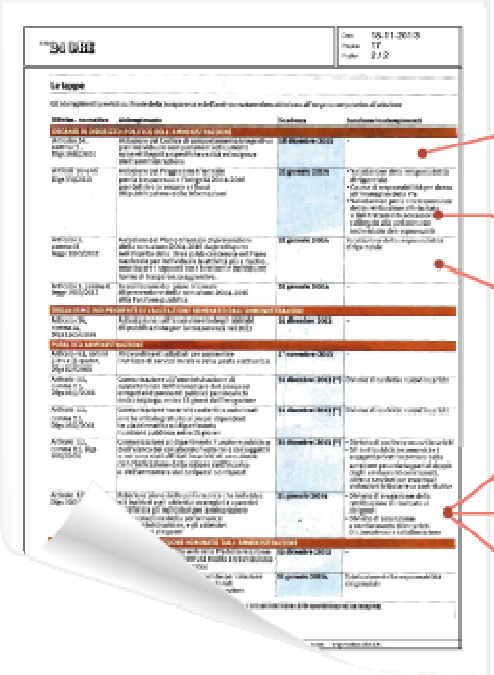
Formez PA

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

La normativa sulla Trasparenza

Avanzata ed illuminata, ma imperniata su **271 adempimenti !**

Ecco le tappe:



Adozione del Codice di comportamento integrativo per individuare comportamenti eticamente scorretti legati a specifiche realtà ed esigenze nell'amministrazione.

Adozione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per definire le misure e i flussi di pubblicazione delle informazioni.

Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 da predisporre nel rispetto delle linee guida contenute nel Piano nazionale per individuare le attività più a rischio, monitorare i rapporti con i fornitori ed individuare forme di trasparenza aggiuntiva.

e altro..

Trasparenza Comunicativa

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.

Formez PA

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

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 2014 e consentirà un confronto dei migliori esempi sul territorio

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

I webinar sulla Trasparenza Comunicativa: altri 2 da febbraio sul sito Formez.

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

Trasparenza Comunicativa

LO STANDARD DI SERVIZIO DI LINEA AMICA

Linea Amica ha perfezionato uno "standard di servizio" che le conferisce un ruolo non solo di risposta ma anche di "affiancamento" del cittadino in tutte le sue esigenze verso il mondo pubblico. **Dalla risposta alla prestazione**.

La customer care di Linea Amica non è solo cortesia e neppure solo cortesia più competenza.

"Cura del cliente" significa un approfondimento del quesito posto dal cliente unito a due requisiti:

a) attenzione meticolosa ed ostinata all'esito finale (**presa in carico**);

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.*

Formez PA

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

Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Prof. Sergio Talamo

Tel. 068489-3274
Mobile: 329/0522483
stalamo@formez.it

Follow us on twitter @sergiotalamo