



## **RISTRUTTURARE LA LEGGE 150/2000 PER DARE AI CITTADINI UNA PA IN GRADO DI COMUNICARE**

**I punti irrinunciabili per restituire ai cittadini italiani nella dimensione europea e internazionale una base normativa per l'esercizio dei propri diritti a partecipare alla vita pubblica attivando le strutture di comunicazione e informazione nella PA:**

- **Azione precettiva e mandatoria per la creazione all'interno della PA, con accesso tramite percorso concorsuale, di strutture per la comunicazione e l'informazione con sistema di sanzioni certe ed efficaci per la mancata applicazione della legge.**
- **Raccordo con le esperienze europee e internazionali sul fronte della comunicazione e dell'informazione all'interno della PA come realizzazione dei principi costituzionali nella piena realizzazione dell'imparzialità dell'Amministrazione e per la gestione di fenomeni socioeconomici su vasta scala.**
- **No alla proliferazione di ulteriori profili rispetto a quelli del comunicatore pubblico e del giornalista istituzionale nei quali possono essere ricomprese e declinate tutte le abilità che articolano le funzioni e l'utilizzo di strumenti, pur restando incardinate nei percorsi formativi essenziali e nei riferimenti deontologici.**
- **Primato della funzione pubblica della comunicazione e dell'informazione per la PA (anche in forma aggregata o associata per gli enti più piccoli) rispetto alla comunicazione politica del vertice dell'Amministrazione esercitata attraverso la figura del Portavoce, ingaggiabile inderogabilmente solo in quegli enti che si siano già dotati di strutture di comunicazione e informazione.**

---

L'Associazione Italiana Comunicazione Pubblica e Istituzionale, rappresentando i professionisti che nella PA e per la PA si occupano di comunicazione e informazione, è stata chiamata a far parte del Gruppo di Lavoro su Riforma della comunicazione pubblica e social media policy nazionale, promosso presso il Ministero della PA e incardinato nel IV Piano OGP Italia.

Frutto di un lavoro non sempre continuo, omogeneo e compositivo, il Gruppo di Lavoro ha prodotto un documento che, ben lontano dall'essere l'espressione compiuta di una analisi e di una visione totalmente condivisa, rappresenta ad oggi una proposta solo di alcuni punti utili ad aprire il tema di un aggiornamento della normativa relativa a comunicazione e informazione della PA all'interno dell'ordinamento giuridico italiano, offrendo semmai al lavoro del Parlamento un elemento di stimolo verso un approfondimento.

Nondimeno l'Associazione Italiana Comunicazione pubblica e Istituzionale, nata nel 1990 per dare forma e sostanza ai valori democratici espressi dai principi fondamentali della Carta Costituzionale repubblicana, partendo dai contenuti dell'esito dei lavori del GdL, evidentemente parziale e mancante in toto dell'esplorazione dei cardini di una social media policy nazionale, individua come elementi essenziali per

una qualsivoglia piena realizzazione di una comunicazione e informazione della PA per il presente e per il futuro i quattro punti in premessa.

Il comunicatore pubblico italiano, immerso nella prospettiva della costruzione della dimensione europea, esercita - all'interno delle Pubbliche Amministrazioni o per le Pubbliche Amministrazioni - un ruolo determinante per la costruzione della comunità, declinando esperienze e competenze, frutto del percorso formativo e dell'adesione ai principi deontologici della professione, contribuendo in maniera sostanziale al buon funzionamento e al progressivo miglioramento dell'attività della PA in termini di innovazione, sviluppo della fiducia da parte dei cittadini, sostegno alle politiche pubbliche, definizione del linguaggio e utilizzo degli strumenti più efficaci per gli obiettivi della PA. Per formazione e ruolo rappresenta inoltre la miglior garanzia per i cittadini per l'esercizio del diritto alla partecipazione alla vita democratica della comunità e del Paese, attraverso l'attivazione di tutte le leve utili al buongoverno.

Interpretando compiutamente il proprio mandato contribuisce a orientare la Pubblica Amministrazione verso gli obiettivi ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile, in quanto l'azione di comunicazione pubblica, impegnata a rimuovere le distanze e le diffidenze dei cittadini verso le istituzioni, lavora per consolidare la consapevolezza delle persone nella direzione di una società più equa, democratica, reciprocamente rispettosa. In un contesto pubblico i processi di innovazione - dalla comunicazione ai servizi, digitali e non - devono servire ad innescare dinamiche inclusive, di allargamento continuo della platea di coloro che esercitano diritti, fruiscono di prestazioni, accedono a dati, documenti e informazioni, interagiscono con la PA in modo proficuo, trasparente ed equo, prendono la parola e collaborano ai processi decisionali.

Integrazione, trasversalità, multidisciplinarietà nel modo di pianificare e di funzionare sono obbligatorie per ottenere risultati e impatti significativi - quantitativi, qualitativi, rendicontabili - sulla vita delle persone, per abilitare una "sfera pubblica" evoluta, generativa, partecipata e sostenibile, che è insieme digitale e fisica anche nella nostra esperienza quotidiana.

L'evoluzione sociodemografica e l'innovazione tecnologica intervenute negli ultimi vent'anni suggeriscono l'opportunità di un aggiornamento della Legge 150/2000, che rappresenta una pietra miliare nello sviluppo delle attività di informazione e di comunicazione delle Amministrazioni Pubbliche. Aggiornamento che non può non partire dall'ineludibile riconoscimento della comunicazione come una delle leve principali per l'esercizio della funzione pubblica, capace di produrre sviluppo, alimentare le relazioni tra cittadini e istituzioni, la costituzione di reti collaborative e partecipative, rendere efficaci, efficienti ed economici gli investimenti in servizi al cittadino e alle imprese.

Una comunicazione pubblica che innova, mantenendo salde le proprie finalità, non può essere guidata dall'offerta tecnologica del momento, ma deve essere capace di gestire i nuovi media e i nuovi ambienti tecnologici con un approccio olistico, per formare comunità competenti, a partire da quelle costituite dal personale delle istituzioni pubbliche.

Una partecipazione efficace della comunicazione pubblica al cambiamento e alla modernizzazione del Paese passa anche dalla sua capacità di promuovere l'innovazione civica, sostenuta da policies e pratiche - comunicative, relazionali e organizzative - di amministrazione condivisa e collaborativa, obiettivo, questo, connaturato al DNA della comunicazione pubblica, fino dalla sua nascita, che si arricchisce oggi di pratiche nuove o rinnovate, anche grazie alla trasformazione digitale in atto.

Straordinariamente lungimirante nella traiettoria del progressivo utilizzo sempre più massivo delle tecnologie digitali, la Legge 150 del 2000 contiene in sé in massima parte gli elementi qualificanti di una moderna e attuale comunicazione e di una informazione erogate dalle Amministrazioni Pubbliche.

La pandemia da Covid-19 e il dilagare delle fake news rendono manifesta la necessità per la Pubblica Amministrazione di dotarsi di strutture per la comunicazione e l'informazione capaci di sviluppare un lavoro in rete che superi i confini statali e si innesti nel processo di integrazione europea, calando così fin nel più

minuscolo ente pubblico il lavoro condotto a livello comunitario e internazionale nella lotta alla disinformazione, al potenziamento dell'erogazione dei servizi, alla raccolta della soddisfazione del cittadino verso tempi e modalità dell'erogazione delle prestazioni.

La ristrutturazione della 150 del 2000 potrebbe concentrarsi su un aggiornamento terminologico e sulla rimodulazione delle attività finalizzate all'erogazione dei servizi del sistema pubblico anche nella prospettiva della trasformazione digitale, comunque già ricompresa nella norma oggetto della "ristrutturazione".

Il primo, necessario e improcrastinabile intervento di aggiornamento della norma, modificabile con una nuova norma frutto di un auspicabile ampio consenso parlamentare, è rappresentato dall'esplicitare precettivamente l'istituzione in tutte le Amministrazioni Pubbliche (ivi comprese le società partecipate e gli enti pubblici economici), delle strutture per la comunicazione e l'informazione, anche in forma aggregata, individuando un termine perentorio di adeguamento e un quadro di sanzioni certe ed efficaci per la mancata applicazione della norma. E' infatti da rintracciare in questa lacuna – in cui le "PA possono istituire" invece di "devono dotarsi entro il" - se l'Italia, pur essendosi dotata di una legge per l'istituzione delle strutture di comunicazione e informazione per la PA ne sia, a vent'anni dall'entrata in vigore, ancora in massima parte sfornita.

Sul tema dei profili è irrinunciabile, per garantire ai cittadini l'esercizio del diritto a essere adeguatamente informati e partecipi dei principi costituzionali, il mantenimento di quelli esistenti: il comunicatore e il giornalista, con i loro percorsi formativi (in atto per i comunicatori, in fieri per quanto attiene ai giornalisti) e i rispettivi solidi fondamenti deontologici, rappresentano la garanzia per la piena realizzazione degli obiettivi delle Pubbliche Amministrazioni in termini di comunicazione e informazione. L'eventuale sviluppo di ulteriori abilità specifiche sono un indispensabile arricchimento del patrimonio proprio delle rispettive qualificazioni professionali dei comunicatori e dei giornalisti - che per formazione e aggiornamento continuo obbligatorio sono già allineati all'utilizzo evoluto di tutte le piattaforme web e social, nonché dei big data - così da contribuire a migliorare l'efficacia delle funzioni attraverso l'utilizzo di una gamma sempre maggiore di strumenti.

Come un medico è tale in funzione della propria missione di curare la salute di una persona, sia che lo faccia auscultando il torace di un paziente con lo stetoscopio o misurando il battito cardiaco al polso, sia che lo faccia utilizzando un sistema di telediagnostica o un neuronavigatore per intervenire chirurgicamente a distanza sul cranio di un paziente a migliaia di chilometri, così un giornalista è tale sia che rediga un testo per una testata cartacea, sia che utilizzi ipertesti e contenuti multimediali per postare sui social una storia relativa alla narrazione del proprio Ente. Così ancora, un comunicatore è tale sia che accolga di persona le istanze di un cittadino, esercitando empatia e fornendo indicazioni esaustive de visu, sia attivando una campagna social di sensibilizzazione sul cyberbullismo nelle scuole dopo aver steso un piano di comunicazione frutto del lavoro di analisi su rilevazioni e big data.

Le professioni e i profili, specie all'interno della Pubblica Amministrazione, essendo chiamati i funzionari pubblici a rispondere agli articoli 54 e 97 della Costituzione, sono sostenuti da solide basi deontologiche, imprescindibili argini contro l'arbitrio e l'interesse particolare. Comunicatori e giornalisti rispondono a precisi Codici deontologici che si armonizzano e si completano con i doveri del professionista che svolge una funzione pubblica. Essi garantiscono la terzietà rispetto alla politica all'interno dell'apparato pubblico.

Particolare importanza e tema di straordinaria delicatezza è infatti la responsabilità delle attività di comunicazione e informazione. Non sfugga pertanto che anche un post o un tag se emessi da una Pubblica Amministrazione sono assimilabili ad atti ufficiali.

Dal punto di vista organizzativo, la costituzione di un'Area unificata Comunicazione e Informazione in cui operino congiuntamente i profili del Comunicatore pubblico e del Giornalista istituzionale e a cui afferiscano tutte le attività specifiche per l'esercizio della funzione, e le relative competenze, attraverso il

ricorso a tutti gli strumenti di comunicazione istituzionale (tradizionali, digitali e social), secondo un'ottica di comunicazione integrata multidimensionale, è requisito fondamentale per garantire ai cittadini comunicazione e informazione pubblica di qualità percepibile ed effettiva.

Come gli altri canali e strumenti di interazione utilizzati anche le molteplici piattaforme social vanno inserite in una strategia di comunicazione pubblica e istituzionale complessiva dell'organizzazione, e devono essere governate da finalità etiche di informazione, di servizio, di tutela dei dati e di empowerment dei cittadini. Attività solo parzialmente gestibili e regolamentabili da social media policy, di singoli istituzioni o nazionale, dato che questi ambienti digitali appartengono a privati "over the top" che operano a livello planetario e con obiettivi aziendali propri, commerciali e non solo.

Il Responsabile dell'Area unificata Comunicazione e Informazione (funzionario o dirigente secondo il tipo di ente), in analogia con quanto avviene in altri Paesi, deve pertanto essere una figura con elevate competenze in coordinamento, pianificazione e gestione integrata delle attività di informazione e comunicazione istituzionale, in possesso di una laurea magistrale in scienze della comunicazione o discipline assimilate. Sarà necessario prevedere una fase transitoria che contribuisca a dotare i responsabili dell'Area unificata Comunicazione e Informazione, già in possesso dei titoli necessari all'esercizio della funzione, di competenze manageriali e di gestione di budget.

L'Area unificata Comunicazione e Informazione deve essere collocata in posizione organizzativa di staff tecnico al vertice dell'Amministrazione, e operare in stretta sinergia con altri uffici come quello Anticorruzione, con gli Organismi indipendenti di vigilanza, con il Responsabile per la transizione digitale.

La ristrutturazione della Legge 150 del 2000 è anche l'occasione per rimodulare l'istituto del Portavoce come ulteriore opportunità di sviluppo delle attività di comunicazione e informazione per una Pubblica Amministrazione. E' tuttavia imprescindibile emendare la normativa in vigore affinché possano dotarsi di un Portavoce solo le Pubbliche Amministrazioni che, ancorché in forma aggregata o associata, siano già dotate delle strutture e dei professionisti per la comunicazione e l'informazione. In nessun caso sarà possibile derogare. Questo al fine di garantire i diritti costituzionali dei cittadini a una corretta informazione e all'imparzialità dell'Amministrazione, nonché il primato della funzione pubblica rispetto alla comunicazione politica del vertice dell'Amministrazione.

I piccoli enti che dispongono di dotazioni organiche esigue potranno organizzarsi anche in forma aggregata o associata. Questo al fine di contribuire all'ineludibile percorso volto a garantire la sostenibilità economica dei servizi da parti degli enti (in particolar modo quelli territoriali) e di armonizzare nei territori messaggi e linguaggi della Pubblica Amministrazione.

L'intervento di ristrutturazione della Legge 150 del 2000 e la stesura di una social media policy potrebbero essere gli elementi prioritari di un lavoro parlamentare atto alla stesura di un Testo Unico sulla comunicazione e l'informazione in cui ricomprendere, sistematizzandoli, tutti gli interventi normativi del nostro ordinamento.

Roma, 10 giugno 2020