

Audizione del Segretario Generale della Conferenza Stefano Rolando al Ministero per la Funzione Pubblica in ordine all'attuazione della legge 150/2000 sulle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni

Il 17 gennaio 2002 – come altri rappresentanti di enti, istituzioni e associazioni – Il Segretario generale della Conferenza prof. Stefano Rolando è stato invitato dal Gabinetto del Ministro della Funzione Pubblica ad esporre considerazioni riguardo alla problematica della annunciata direttiva del governo per migliorare il processo di accompagnamento attuativo della legge 150/2000.

Da un lato un'audizione dell'esperto (professore di *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, all'Università IULM di Milano), dall'altro lato anche del rappresentante tecnico di un segmento istituzionale – il sistema regionale – che, in materia di legge 150, ha già espresso a suo tempo alcune riserve attuative.

Come sistema delle assemblee regionali le osservazioni effettuate hanno riguardato i seguenti punti:

- apprezzamento per l'insistenza del Ministro nel voler applicare la legge, perché essa è comunque un principio forte di legittimazione professionale e di rilancio organizzativo della funzione;
- suggerimento di cautela nella stesura della direttiva circa l'applicabilità al sistema regionale dell'intero profilo dell'articolato di legge, puntando sulla accoglibilità dei principi generali e rinviando – pur nel raccordo sinergico con gli elementi quadro dei profili organizzativi – alla potestà legislativa delle stesse Regioni (o comunque alla loro autonomia organizzativa) di individuare adattamenti specifici in ordine ai modelli, alla relazione tra le funzioni, alla concreta attuazione dei processi formativi;
- sollecitazione a fornire, prima dell'emanazione, la bozza di direttiva ai presidenti delle Conferenze sia dei Consigli regionali (Roberto Louvin) sia (qui di intesa con il collega Marcello Mochi Onori, segretario generale di quest'altro organismo) delle Giunte regionali (Enzo Ghigo), affinché si possa fornire un parere espressione di una sicura rappresentatività del circuito dei responsabili degli Esecutivi e dei Legislativi delle Regioni italiane.

Circa i punti di merito letti, invece, dall'esperto della materia, le osservazioni hanno riguardato necessità di dare spessore e approfondimento a problematiche che la legge traccia in modo lacunoso o debole. In particolare:

- il profilo del **coordinamento** delle diverse funzioni che il perimetro della materia (e della stessa legge) individua – ovvero media relation, urp, sito, organizzazione eventi, analisi dell'utenza – debbono trovare, salvo la figura del portavoce a diretto riporto del vertice politico, un momento di sollecitato alto coordinamento perché esso è garanzia di efficacia, trasversalità, programmabilità, razionalità gestionale e soprattutto di influenza nei processi decisionali e nei ritorni organizzativi;
- l'accartocciamento che la legge fa delle **funzioni dell'urp** (analisi dell'utenza, accesso, comunicazione come prodotto e come servizio, sportello interattivo) deve – nella direttiva – essere finalmente materia di dispiegamento interpretativo, senza paura di orientare questi uffici anche verso la nuova denominazione di "uffici marketing e comunicazione";
- la **contrattualizzazione** non deve vedere forzature (soprattutto da parte della componente dei giornalisti) in una fase in cui si è raggiunto il principio di introduzione dello specialismo (foriera di nuove innovazioni di cui le pubbliche amministrazioni hanno bisogno), in cui la prudenza a non creare picchi e valli nelle retribuzioni è garanzia di uno sviluppo applicativo della legge armonizzato anche con altre aree funzionali delle amministrazioni stesse;

- la **valutazione** (obbligo cassato dal legislatore rispetto al testo della proposta originaria dell'allora onorevole Frattini) deve ritrovare una sua strada attraverso l'incoraggiamento a pratiche diffuse, autorevoli (cioè riferendosi a soggetti terzi e imparziali), creando eventualmente raccordi e dibattiti per la più efficace e condivisa parametrizzazione;
- la spinta ad una cultura tecnologica è importante perché la relazione diretta con l'utenza (che è uno dei problemi di superamento della strozzatura mediatica della comunicazione istituzionale) deve trovare sbocchi ampi e una forte alfabetizzazione interna alle amministrazioni; ma con l'avvertenza che l'*e-government* (efficienza della macchina) non è tutto e che le istituzioni devono avere anche adeguati programmi di *e-democracy* (avvicinamento istituzioni-cittadini).