

SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2004/ 2005

TITOLO DELLA TESI:

**"Comunicazione e tecnologia nella Pubblica Amministrazione.
L'esperienza dello Sportello Unico del Comune di Fasano (BR)."**

di Serena Ambriola

email serena.ambriola@libero.it

SINTESI:

La comunicazione pubblica è quella comunicazione realizzata da una pubblica amministrazione, sia centrale che periferica, la quale pubblicizza le attività, le funzioni nonché l'identità stessa dell'amministrazione, utilizzando tutti i media a disposizione, dalle bacheche alle nuove tecnologie. A partire dagli anni Novanta, la comunicazione cambia valenza per diventare risorsa strategica, in grado di modificare quella chiusura autoreferenziale, che costituiva il freno maggiore a qualsiasi intervento innovatore. Lo scenario si apre con le leggi 142/90 e 241/90, le quali stabiliscono rispettivamente maggiore autonomia locale e maggiore trasparenza e semplicità nell'attività amministrativa. A rendere ancor più efficace il contenuto sollecitato da queste due leggi, viene emanato, dapprima, il decreto legislativo 29/93 del Presidente della Repubblica, il quale stabilisce l'obbligo per ogni amministrazione di dotarsi di un ufficio relazioni con il pubblico; successivamente le quattro leggi Bassanini, le quali pongono in atto una serie di interventi al fine di innovare, anche attraverso l'applicazione delle nuove tecnologie, il ruolo delle amministrazioni pubbliche ed il loro rapporto con i cittadini. A rafforzare, poi questi principi, sarà la prima legge quadro sulla comunicazione pubblica, la n. 150/2000, la quale introduce una serie di finalità atte a favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di ammodernamento delle amministrazioni. Ammodernamento che

si realizza, soprattutto grazie allo sviluppo delle nuove tecnologie ITC, in particolare dei portali e delle reti civiche, attraverso le quali è possibile consentire la realizzazione di nuovi modelli organizzativi gestionali relazionali, per l'erogazione dei servizi on-line e per il miglioramento dei rapporti con i cittadini-utenti. E' in un simile scenario di trasformazioni, che si inserisce il tentativo di riforma amministrativa, avvenuto in Puglia, ad opera del Comune di Fasano, il quale ha aderito al progetto Cantieri per l'anno 2004, promosso dal Formez e dalla Funzione Pubblica. In particolare il progetto, intitolato "Un Comune per tutti" ha come obiettivo finale la creazione di un front office integrato, sia fisico che virtuale, e con decentramento delle competenze. Esso prevede essenzialmente cinque fasi: Nuova organizzazione; Sistemazione logistica; Innovazione tecnologica; Formazione integrata del personale e Piano di comunicazione. Attraverso l'utilizzo di intervista a risposta aperta, ho analizzato poi, quelli che sono stati i problemi ed i propositi di tutti coloro che hanno preso parte a tale iniziativa, dal sindaco al personale impiegato, in quanto coinvolto in primis, nel cambiamento di suddetta strategia progettuale, il cui eventuale successo evidenzierà la riqualifica dell'ente erogatore al servizio del cittadino.

BIBLIOGRAFIA:

- AMERICIONI R., CHIANESE A., PALMIERI I., RUSSO V. (a cura di) (2004), *"La qualità negli enti locali: come progettare e realizzare lo Sportello Unico per l'impresa e il cittadino"*, Edipi, Milano
- BATTISTELLI F. (a cura di) (2002), *"La cultura delle amministrazioni tra retorica e innovazione"*, Franco Angeli, Milano
- BAZZAN G. (1997), *"Pubblica Amministrazione e cittadino-cliente. Dalla 241 alla riforma Bassanini"*, Vannini, Gussago (BS)
- BONAZZI G. (2002), *"Come studiare le organizzazioni"*, il Mulino, Bologna
- CAPOCCHI A. (2003), *"Il Processo di E-government nel Sistema delle Amministrazioni Pubbliche"*, Giuffrè, Milano
- CANNAVO' L. (2002), *"Teoria e pratica degli indicatori nella ricerca sociale" (vol. I Teorie e problemi della misurazione sociale)*, LED, Milano
- CARETTI P. (2001), *"Diritto dell'informazione e della comunicazione. Stampa, radiotelevisione, telecomunicazioni, teatro e cinema"*, Il Mulino, Bologna
- D'ALBERGO E., VASELLI P. (1997), *"Un'amministrazione imprenditoriale?"* Edizioni Seam
- DE NARDIS P. (a cura di) (1998), *"Le nuove frontiere della sociologia"*, NIS, Roma
- FACCIOLI F. (2000), *"Comunicazione pubblica e cultura del servizio. Modelli, attori, percorsi"*, Carocci editore, Roma
- FEDELE M. (1998), *"Come cambiano le amministrazioni pubbliche"*, Laterza, Roma-Bari
- FEDELE M. (2002), *"Il management delle politiche pubbliche"*, Laterza, Roma-Bari
- FIORENTINI G. (1995), *"Il marketing dello Stato"*, Editrice Bibliografica
- FIORENTINI G. (1990), *"Amministrazione pubblica e cittadino. Le relazioni di scambio"*, EGEA, Milano
- GIANNINI M. S. (1981), *"Istituzioni di diritto amministrativo"*, Giuffrè, Milano
- GRANDI R. (2001), *"La comunicazione pubblica, Teorie, casi, profili normativi"*, Carocci, Roma
- GREGORIO A. (a cura di) (1995), *"La comunicazione di interesse generale"*, Il Mulino, Bologna
- GREGORIO A. (2001), *"La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni"*, Maggioli editore, Rimini
- INIZIATIVA "I SUCCESSI DI CANTIERE" (2004), promossa dal dipartimento Funzione Pubblica, Formez e Forum, approvazione piano "Un Comune per tutti", città di Fasano (BR)
- IORI A. (a cura di) (1994), *"Il servizio trasparente. La comunicazione al pubblico nei servizi: come progettare e organizzarla"*, Franco Angeli, Milano
- LEVI N. (a cura di) (2004), *"Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche"*, Edizioni Scientifiche Italiane Spa, Roma
- MANCINI P. (1996), *"Manuale di comunicazione pubblica"*, Laterza, Bari
- ROLANDO S. (1995), *"La comunicazione pubblica in Italia. Realtà e prospettive di un settore strategico"*, Editrice Bibliografica, Milano
- ROLANDO S. (2001), *"Teorie e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo Stato sovraordinato alla sussidiarietà"*, Etas, Milano
- ROVINETTI A. (2002), *"Diritto di parola. Strategia, professioni, tecnologia della comunicazione pubblica"*, Il Sole 24 ORE, II edizione
- STATERA G. (1996), *"La ricerca sociale. Logica, strategie, tecniche"*, SEAM, Roma,

ARTICOLI E RIVISTE:

- GREGORIO A. (2002), *"La regola d'oro della comunicazione"*, in www.urp.it
- GREGORIO A. (2004), *"Un nuovo modo di amministrare. Dal modello bipolare al modello dell'amministrazione condivisa"*, Relazione introduttiva alla "Convenzione nazionale della sussidiarietà", al Centro Congressi Frentani, Roma
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Dipartimento Informazione ed Editoria, *"Informazione e comunicazione, Le dominanti della normativa vigente in Italia"*, collana "Società e Istituzioni".
- DEMARCO M. (2005), *"Verifichiamo la trasparenza degli uffici. Il giorno della verità"*, Corriere del Mezzogiorno, anno VI, n. 7
- "Comunicazione esterna: come l'ente dialoga con i cittadini-utenti"*, 2004, in www.urpdegliurp.it
- BARRA CARACCILO L., DE FRANCISCO E., SEVERINI G., *"Il bluff Bassanini. Che grande riforma, non funziona!"*, in www.liberalfondazione.it/archivio/FL3.htm
- "Comunicazione è cittadinanza"* (2000), in www.urp.it
- DOSSIER EUROPA, *"I grandi temi dell'Europa. Il futuro dell'Unione"*, in www.politichecomunitarie.it
- DOSSIER EUROPA, *"La strategia di informazione e comunicazione dell'Unione Europea. Informare il grande pubblico"*, in www.europa.formez.it/informazione.html
- DOCUMENTO EUROPA (2004), *"Una rete internazionale collegherà tutte le sedi diplomatiche italiane nel mondo"*, in www.itportal.it

Principali atti normativi:

- LEGGE 8 GIUGNO 1990, n. 142, *Ordinamento delle autonomie locali.*
- LEGGE 7 AGOSTO 1990, n. 241, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 344 DEL 11 OTTOBRE 1991, *Regolamento per il diritto di accesso alle informazioni.*
- DECRETO LEGISLATIVO 3 FEBBRAIO 1993, n.29, *Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego.*
- CIRCOLARE DEL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA 27 APRILE 1993, *Istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità.*
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 GENNAIO 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 OTTOBRE 1994, *Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico.*

LEGGE 15 MARZO 1997, n. 59, *Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle Regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa.*

LEGGE 15 MAGGIO 1997, n. 127, *Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.*

LEGGE 16 GIUGNO 1998, n. 191, *Modifiche ed integrazioni alle leggi 15 marzo 1997, n. 59 e 15 maggio, n. 127, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle Pubbliche Amministrazioni.*

LEGGE 8 MARZO 1999, n. 50, *Delegificazione e testi unici di norme concernenti procedimenti amministrativi. Legge di semplificazione 1998.*

LEGGE 7 GIUGNO 2000, n.150, *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.*

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 SETTEMBRE 2000, *Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato.*

REGOLAMENTO RECANTE NORME PER LA DETERMINAZIONE DEI TITOLI D'ACCESSO ALLE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE E DI COMUNICAZIONE E PER L'INDIVIDUAZIONE E LA DISCIPLINA DEGLI INTERVENTI FORMATIVI, *ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 giugno 2000, n.150, recante la disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni. In G.U. 7 febbraio 2001.*

COMUNICAZIONE 27 GIUGNO 2001, n. 354, *Un nuovo quadro di cooperazione per le attività di politica dell'informazione e della comunicazione nell'Unione Europea.*

COMUNICAZIONE 2 LUGLIO 2002, n. 350, *Una strategia di informazione e comunicazione per l'Unione Europea.*

Siti internet consultati:

<http://www.funzionepubblica.it>

<http://www.formez.it>

<http://www.forumpa.it>

<http://www.compa.it>

<http://www.cantieripa.it>

<http://www.urpdegliurp.it>

<http://www.webmagazine.urp.it/Database/urpdegliurp/pubblicando>

<http://www.ancitel.it>

<http://www.sspal.it>

<http://www.normeinrete.it>

<http://www.protocollo.gov.it>

<http://www.upi.it>

<http://www.mininterno.it/salastampa/msalastampa.htm>

<http://www.avvenireeuropa.it>