

**RIFLESSIONE SULL'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE AI FINI DEL PERSEGUIMENTO DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO.
COMPITI DEL REFERENTE ALLE PUBBLICHE RELAZIONI E DEL CONSIGLIERE DI FIDUCIA.**



Pubbliche relazioni- Inquadramento normativo

La Legge 150 del 2000 istituzionalizza la Comunicazione pubblica, che viene riconosciuta esplicitamente dall'apparato normativo italiano. Ecco i principi fondamentali, le strutture, le figure professionali introdotte e le prospettive di riforma a cui sta lavorando un Tavolo insediato presso la Funzione pubblica.

La normativa sulla comunicazione pubblica: la Legge 150/2000

La Legge 150 del 2000 sulla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" rappresenta, ad oggi, il caposaldo normativo della comunicazione pubblica. Si tratta infatti della prima, e per ora unica, legge quadro sulla comunicazione pubblica. Con essa la comunicazione pubblica si istituzionalizza, ottiene dunque un riconoscimento esplicito e una legittimità dall'apparato normativo italiano, mentre al contempo viene distinta dalle altre attività amministrative. Vengono definiti gli strumenti e i soggetti della comunicazione pubblica, inoltre la legge presenta la Comunicazione, o meglio l'Informazione, come una risorsa indispensabile e uno degli elementi principali dell'attività di una Pubblica Amministrazione.

Come precisato all'articolo 1 della Legge l'orizzonte di riferimento per le attività di informazione e comunicazione istituzionale è la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Facendo esplicito riferimento a questi concetti, la legge si ispira quindi agli stessi principi espressi nella riforma della PA, che si riverberano nelle attività di comunicazione e di informazione istituzionale.

A tale proposito l'art. 1 è il manifesto dell'intero impianto legislativo. È infatti espresso chiaramente come:

Le disposizioni della presente legge, in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplinano le attività di informazione e di comunicazione delle amministrazioni pubbliche

Differenze tra informazione e comunicazione nella PA

Sempre all'interno dell'articolo 1 della L.150/2000, precisamente al comma 4, vengono esplicitamente distinte le attività di informazione e le attività di comunicazione realizzate dalle amministrazioni pubbliche.

L'attività di informazione

È destinata ai mezzi di comunicazione di massa e si realizza attraverso la stampa, i canali audiovisivi e gli strumenti telematici a disposizione. Ha il compito di consentire una diffusione omogenea e coerente dell'immagine dell'Ente. Quest'ultima viene continuamente costruita e rinnovata attraverso la narrazione e la divulgazione: della propria attività, dei servizi offerti, delle policy, delle normative e della cultura di riferimento della PA.

L'attività di comunicazione

Questa si divide a sua volta in: comunicazione esterna e comunicazione interna.

La comunicazione **esterna** si rivolge: ai cittadini, alle altre amministrazioni, agli altri enti, alle imprese e alle associazioni. È attraverso la comunicazione esterna, dunque, che si contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio, inoltre essa costituisce un canale permanente di ascolto e di verifica di qual è livello di soddisfazione del cliente/utente. Questo aspetto risulta particolarmente rilevante in quanto, in questo modo, l'organizzazione ha la possibilità di adeguare di volta in volta il servizio offerto alle indicazioni ricevute dagli utenti.

La comunicazione **interna**, invece, è complementare e funzionale alla comunicazione esterna, ma è rivolta al pubblico appartenente all'organizzazione di riferimento (come dipendenti e collaboratori).

Finalità delle attività di comunicazione e informazione

Sempre all'interno dell'articolo 1 della L. 150/2000, in particolare al comma 5, vengono individuate le seguenti finalità per le attività di comunicazione e informazione delle amministrazioni:

- favorire la conoscenza delle leggi al fine di facilitarne l'applicazione;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici promuovendone la conoscenza;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure;
- favorire la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- favorire processi interni di modernizzazione degli apparati;
- sensibilizzare su temi di interesse pubblico e sociale;
- illustrare le attività e il funzionamento delle istituzioni;
- promuovere l'immagine delle amministrazioni e dell'Italia in Europa e nel mondo, dando visibilità a eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

Viene così chiarito il ruolo delle attività di comunicazione e di informazione e viene evidenziata la loro importanza per il funzionamento delle stesse amministrazioni pubbliche nel rapporto con i soggetti interni ed esterni.

Le strutture e le figure professionali introdotte

All'interno della legge 150 del 2000 vengono dunque specificate le figure professionali coinvolte nelle attività di comunicazione e informazione: l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP), l'Ufficio stampa e il Portavoce (figura di nuova introduzione). La legge assegna, ad ognuna di queste figure, precise responsabilità, definendo così un netto passaggio da una fase artigianale a una fase professionale della comunicazione pubblica.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP, definito nell'Art. 8, si occupa delle attività di **comunicazione** rivolte ai cittadini (singoli e associati), alle imprese e gli altri enti. È compito di questo ufficio garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, ma anche agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e verificare la qualità dei servizi, compreso il gradimento da parte degli utenti. Infine, questa figura deve garantire la reciproca informazione e il coordinamento tra sé e gli altri uffici dell'ente, ma anche con gli Urp di altre amministrazioni. L'Urp quindi si rivela essere particolarmente importante in quanto esso svolge sia funzioni di comunicazione esterna, sia di comunicazione interna.

All'art. 6 della Legge, inoltre, si precisa che le attività di comunicazione sono svolte anche da analoghe strutture (come gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali e gli sportelli per le imprese), che collaborano all'attività dell'URP.

L'Ufficio stampa

Questo organo, definito nell'Art. 9, si occupa invece delle attività di **informazione**. Al contrario dell'URP è un organo facoltativo e le Amministrazioni Pubbliche non sono tenute a dotarsene. La legge, inoltre, riconosce alle amministrazioni la possibilità di dotarsi di un ufficio stampa in forma associata, così da ridurre costi e complessità.

L'Ufficio stampa è diretto da un capo ufficio stampa ed è formato da addetti stampa iscritti all'albo nazionale dei giornalisti (professionisti o pubblicisti). L'ufficio stampa, sulla base delle direttive impartite dall'organo di vertice dell'amministrazione, cura i collegamenti con gli altri organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione.

Il consigliere di fiducia

Al Consigliere di fiducia ci si può rivolgere per eventuali segnalazioni su episodi di discriminazione, molestie sessuali e morali o casi di mobbing. La sua azione è ispirata all'**articolo 1 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**:

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, detta anche Carta di Nizza e proclamata il 7 Dicembre 2000 esordisce all'art. 1 con l'affermazione secondo la quale "la dignità umana è inviolabile. Essa deve essere rispettata e tutelata".

La salvaguardia della dignità umana è posta addirittura antecedentemente alla "tutela del diritto alla vita per ogni individuo" sancita nell' art. 2 del trattato, a dimostrazione dell'eccezionale significanza e rilievo di tale valore.

Il Consigliere di fiducia ha il compito di favorire il dialogo all'interno dell'organizzazione, nell'ottica di promuovere il benessere dei lavoratori, e collaborare nel garantire un ambiente di studio e di vita scolastica sereno.

Il servizio è volto alla prevenzione e alla soluzione di situazioni discriminanti, anche nei confronti degli studenti, che hanno il diritto di vivere il mondo universitario privo da situazioni di disagio.

A scanso di equivoci e a dispetto del nome, il Consigliere/a di fiducia (a volte definito consulente di fiducia) non è un organo consultivo che dispensa pareri al management nel quadro di un rapporto fiduciario, ma una "parte imparziale" deputata a raccogliere nell'organizzazione lavorativa segnalazioni riguardo atti di discriminazione, molestie sessuali e morali, vicende di mobbing e porre ad esse concreto rimedio, con tecniche di prevenzione e di risoluzione.

Per **discriminazione** si intende ogni tipo di discriminazione, sia diretta che indiretta, e quindi qualsiasi disposizione, criterio, prassi, atto, patto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole discriminando le persone in ragione del genere, dell'appartenenza etnica, della razza, della religione, dell'orientamento sessuale, delle opinioni personali e politiche, dell'handicap, dell'età, o di altri fattori.

Per **molestia sessuale** si intende la richiesta di favori sessuali, e/o proposte indesiderate di prestazioni a contenuto sessuale, e/o atteggiamenti o espressioni verbali e non verbali degradanti aventi ad oggetto la sfera personale della sessualità rivolti ad una persona, a prescindere dal suo sesso o orientamento sessuale.

Per **molestia morale o psicologica** si intende ogni comportamento indesiderato, fisicamente o psicologicamente suscettibile di creare un ambiente ostile, umiliante, degradante o offensivo dell'integrità psicofisica della persona, o che può causare danni all'immagine di sé o alla professionalità dell'individuo. nonché ogni forma di ritorsione contro chiunque denunci comportamenti configuranti molestia, inclusi i testimoni dell'evento lesivo.

Per mobbing si intende una forma di violenza morale o psichica nell'ambito del contesto lavorativo, attuato dal datore di lavoro o da dipendenti nei confronti di altro personale. Esso è caratterizzato da una serie di atti, atteggiamenti o comportamenti diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico ed abituale, aventi connotazioni aggressive denigratorie e vessatorie tali da comportare un'afflizione lavorativa idonea a compromettere la salute e/o la professionalità e la dignità del dipendente sul luogo di lavoro, fino all'ipotesi di escluderlo dallo stesso contesto di lavoro.

Si è quindi in presenza di una sorta di "sentinella di situazioni di disagio lavorativo" deputata alla loro composizione e risoluzione, in applicazione di un Codice di condotta interno che configura regole sostanziali e procedurali dirette ad informare e guidare la sua azione di assistenza.