

La comunicazione ha assunto nell'epoca moderna un'importanza strategica, poiché è divenuta strumento fondamentale per il miglioramento della Qualità dei servizi pubblici. Tale affermazione si basa su una molteplicità di trasformazioni verificatesi a livello istituzionale, sociale e nell'ambito dei rapporti tra società e P.A.. In particolare ci riferiamo:

ad un'accresciuta e diffusa consapevolezza dei diritti di cittadinanza, stimolati dalla riforma del Titolo V, ed in particolare dalla valorizzazione del principio di sussidiarietà, richiamato dall'art 118 della Costituzione, che mira a responsabilizzare maggiormente i sistemi delle autonomie locali nei confronti dei cittadini;

al rafforzamento del vertice politico e amministrativo, avvenuto con la riforma dei sistemi elettorali e dei meccanismi di attribuzione degli incarichi dirigenziali.

Tali mutamenti hanno inciso profondamente sui sistemi organizzativi, portando a nuove configurazioni di relazioni, maggiormente personalizzate, tra cittadino ed istituzione.

In tale ambito, la comunicazione ha assunto un ruolo di primo piano per l'agire amministrativo, divenendo strumento di governo della complessità organizzativa e sociale, per elaborare e attuare politiche pubbliche sempre più eterogenee e articolate.

Con la L. n. 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni), il legislatore affida alla P.A. l'ambizioso obiettivo di rispondere ai bisogni plurimi di una società complessa ed articolata, mediante un processo di adeguamento della strategia organizzativa e comunicativa ai bisogni del contesto di riferimento.

Sul solco tracciato dalla L. n. 150/00 si pone la Direttiva sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni del 2002, che definisce gli obiettivi affidati dal legislatore alle Pubbliche Amministrazioni, al fine di garantire al cittadino un'informazione trasparente per l'accesso ai prodotti-servizi, strutturati attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna, capace di evolversi ed adattarsi in ragione delle esigenze di contesto. Più segnatamente, la Direttiva si propone di raggiungere le seguenti finalità:

sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;

gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media nuovi e tradizionali);

realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni;

formazione e valorizzazione del personale impegnato nelle attività di informazione e comunicazione;

ottimizzazione, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione, dell'impiego delle risorse finanziarie.

Attraverso tale Direttiva il legislatore assegna gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio alle organizzazioni pubbliche, con l'obiettivo di favorire un radicale ed efficace processo di cambiamento della P.A., orientato alla soddisfazione dei bisogni della collettività, il quale potrà realizzarsi solo garantendo: trasparenza, partecipazione ed efficienza organizzativa.

Fonte: leggioggi.it

[Joomla SEO powered by JoomSEF](#)