Formez PA

Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione

Trasparenza Comunicativa

New public communication social media and transparency

#PA social

www.pasocial.info

UNISALENTO - Lecce 18 maggio 2018

Sergio Talamo

Docente in comunicazione, giornalismo pubblico e trasparenza
Giornalista professionista - collaboratore Il Sole 24 Ore
Direttore Comunicazione Editoria Trasparenza Relazioni Esterne - Resp. Privacy FORMEZ PA
Ministero per la Semplificazione e la PA – Presidenza Consiglio dei Ministri www.formez.gov.it

Dalla 241/90 siamo arrivati fin qui

- **«FOIA italiano»** (d.lgs 97/2016) = Trasparenza totale

accesso non più limitato dall'interesse soggettivo, cioè specifico e diretto, come nella legge 241/1990, né agli atti per cui le pa hanno obbligo di pubblicazione, come nell'art 5 dlgs 33/2013

- Articolo 95 CCNL Funzioni Centrali
- Articolo 59 CCNL Istruzione e Ricerca
- Articolo 18bis CCNL Funzioni Locali – *impugnazione FNSI per mancato coinvolgimento contra legem*
- Articolo 13 CCNL Sanità

Verso profilo unitario Giornalismo pubblico

Formez PA

1 – IL CONCEPT E GLI STRUMENTI DELLA NUOVA COMUNICAZIONE PUBBLICA

DALLA LEGGE 150 ALLA CITIZEN SATISFACTION PARTECIPATA

2 – LA RIFORMA DELLA PA E L'INFORMAZIONE TRASPARENTE

IL «FOIA» ITALIANO: OVVERO LA CASA DI VETRO E LA SIGNORA MARIA

3 – RIVOLUZIONE SOCIAL

TEMPO REALE E DIALOGO A DUE VIE: IL CITTADINO ATTIVO

4 – IL NUOVO GIORNALISMO PUBBLICO

DAI CONTRATTI COLLETTIVI I NUOVI PROFILI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE NELLA PA

La PA e la Signora Maria

Il cinema racconta …

Formez PA

Comunicazione: dalle origini ai 4 step

- Comunicazione come **linea retta**: le origini e la tentazione costante
- Comunicazione come **flusso**: la conquista e i rischi di un flusso ipertrofico e sproporzionato
- Comunicazione **a due vie**
- Comunicazione come **circolo autoevolutivo**

La comunicazione deve "passare"

base è la comunicazione interpersonale

Lo schema comunicativo generale

Emittente → → → → Ricevente
codice - canale - contenuto (rumore)

Lo schema comunicativo circolare ed evolutivo

Ricevente → → Emittente → → Ricevente
codice - canale - contenuto (rumore)

-------- **approccio customer oriented (no product – no marketing)**

Formez PA

Operazione nostalgia 1 - L'altro ieri

- **"Addetto stampa", professionista solo di fatto**

  - ***Funzioni fiduciarie***
  - ***Dal burocratese all'italiano***
  - ***Contatti con i giornalisti***
  - ***Regista più del cerimoniale che della comunicazione***

- **Il giornalista pubblico praticamente non esisteva**

Operazione nostalgia 2 - Ieri

- **La legge 150/2000 e il Dpr 422/2001**

- ***Due settori rigorosamente distinti, Uffici Stampa ed Urp + Portavoce***
- ***Il giornalista «di carta», il patto sull'immagine e la comunicazione alle spalle dell'utente***
- ***Il web come sfondo e il sito-vetrina***
- ***Le funzioni «didattiche» della 150... e le aperture subito «richiuse» della circolare 7 febbraio 2002***

- **a) Il riconoscimento istituzionale ma... b) il cittadino passivo; c) la separazione delle funzioni come metodo**

Il cittadino-utente: in marcia da 27 anni

- **Legge 241/1990**
- **URP** dlgs. 29/1993
- **Direttiva PCM 27-1-1994** su qualità e carte servizi
- **Lotta al burocratese** (ministro Cassese 1993-94)
- Leggi 59 e 127/97 – 191/98 – 50/99 (**leggi Bassanini**)
- **Legge 150/2000 e dpr 422/2001** sulla comunicazione pubblica
- **Direttive Customer Satisfaction e Qualità** 2004 e 2005
- **Legge 15/2005**
- Codice Amministrazione Digitale (**CAD**) 2005
- **Legge 69/2009**
- **D.l. 150/2009** (Riforma Brunetta)
- **Legge anticorruzione** 190/2012 e decreto attuativo 39/2013
- **Legge su Trasparenza** 33/2013 e accesso civico
- Dl 90/2014 - l. 124/2015 **Riforma Madia** delega rif trasparenza

- **Dl 97/2016: Freedom of informaction act italiano**

+ delibere Anac dicembre 2016 e circolare 2/2017 FP

- **Dlgs su digitalizzazione** che riforma il CAD del 2005

Formez PA

Oggi: la Riforma PA «a 3 punte»

Legge 124/2015 e 22 decreti attuativi

- PA digital first – cittadinanza digitale
- Trasparenza totale = accesso civico generalizzato
- Performance «partecipata»

✓ Rilevazione dei bisogni del cittadino - citizen satisfaction - e centralità del giudizio ai fini del riorientamento del servizio: Carte e Standard

Cittadino e burocrazia, 10 momenti del round ☺

1. *“il dottore è fuori stanza”*
2. *“mi dispiace ma non è di mia competenza”*
3. *“scusi … la metto in attesa”*
4. *“il sistema oggi non risponde, abbiamo già informato la Telecom”*
5. *“il link del sito è rotto, lo so, abbiamo già informato i nostri tecnici”*
6. *“no, non le so dire nulla, deve aver parlato con una mia collega”*
7. *“mi mandi una richiesta via mail o meglio un fax”*
8. *tu tuuuu … tu tuuuu … tu tuuuu ...*
9. *tu tuuuu… tu tuuuu… “gli uffici sono aperti dal lunedi al venerdì dalle ore …”*
10. *“ se vuole informazioni su ... prema 1 “ ... (dopo 10 minuti e 7 passaggi): “ se vuole parlare con un operatore prema 9 “ … - click, cade la linea*

2 – LA RIFORMA DELLA PA E L'INFORMAZIONE TRASPARENTE

IL «FOIA» ITALIANO: OVVERO LA CASA DI VETRO E LA SIGNORA MARIA

Oggi … La trasparenza fa notizia …

Formez PA

Trasparenza e Comunicazione della PA spina dorsale della democrazia

Articolo 97 Costituzione: I pubblici uffici sono organizzati...
in modo che siano assicurati
il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Quando un superiore pubblico interesse non imponga un momentaneo segreto, la casa dell'amministrazione dovrebbe essere di vetro
(Filippo Turati, 1908)

Per la nostra gente, il volto della Repubblica è quello che si presenta nella vita di tutti i giorni: l'ospedale, il municipio, la scuola, il tribunale, il museo
(Sergio Mattarella, 3 febbraio 2015)

Formez PA

Ma…

La domanda

Ma…

Alfonso Celotto alias dott. Amendola

“Vado all’Urp per chiedere il Cup e consegnare il Durc al Rup (o al Sirce????)”

“Il Mise ha chiesto al Mit di acquisire il concerto del Mattm su proposta del Mef, sentito il Dagl della Pcm”

Formez PA

Quasi quasi ...

ASSEMBLEA LUNEDI 12
DICEMBRE 2016 ORE 19
STUDIO
AMMINISTRATORE IN
VIA ETNA N.9.
NON MANCATE LE
ASSEMBLEE DESERTE
SONO SOLDI BUTTATI

La nuova PA, un arco con 4 frecce...

- Gestione proattiva della Trasparenza totale
- Comunicazione pubblica multimediale e social -- - nuovo Giornalismo pubblico
- Il Cittadino digitale attivo: PA digital first
- Partecipazione civica

… e una direzione: il «fare insieme»

<u>Networking + cittadino informatore/cogestore</u>

Trasparenza 33/2013: eravamo incagliati in questo punto

Sistema imperniato su **obblighi di pubblicazione**

come leva del «**controllo diffuso** delle attività pubbliche»

Art. 1 e Art. 5

I compiti del Responsabile Trasparenza

→ Controlla l'adempimento degli obblighi di pubblicazione

→ Assicura la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate

→ Segnala i casi di mancato o rimandato adempimento degli obblighi di pubblicazione

→ Aggiorna il programma triennale per la trasparenza e integrità

→ Controlla ed assicura la regolare attuazione dell'accesso civico ed è anche responsabile del «danno di immagine dell'ente»…

Mancava qualcosa?

Mancava l'accesso «diffuso» che può rendere possibile il controllo diffuso.

Soprattutto, **mancava il compito di rilevare, e quindi capire davvero, cosa il cittadino *desidera*, *percepisce*, *usa*.**

«La mistica del sito perfetto»

Si rendeva necessario operare per rendere la trasparenza non un adempimento ma una funzione davvero fruita dal cittadino:

---------- LA TRASPARENZA COMUNICATIVA

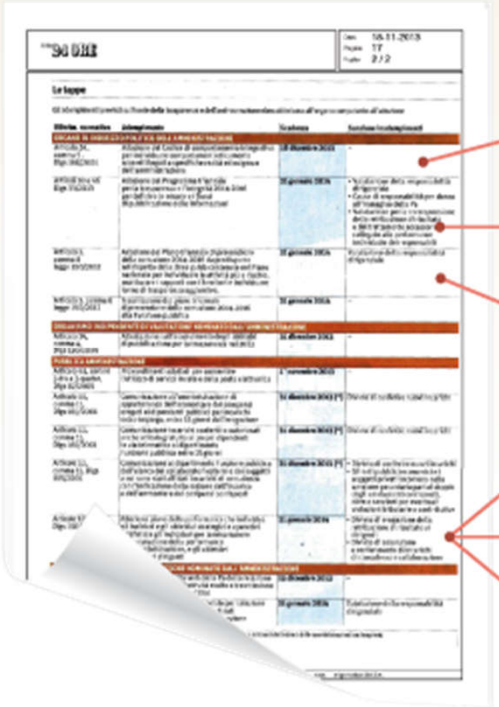
Trasparenza accountability + standard di servizio: verso il modello Open.

Dal canto loro le PA erano inchiodate dalla mole di adempimenti

La normativa sulla Trasparenza

Ambiziosa ma imperniata su **271 adempimenti !**

La CIVIT poi ANAC: controlli su circa 21 – poi su circa 100



Adozione del Codice di comportamento integrativo per individuare comportamenti eticamente scorretti legati a specifiche realtà ed esigenze dell'amministrazione.

Adozione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 per definire le misure e i flussi di pubblicazione delle informazioni.

Adozione del piano triennale di prevenzione della corruzione 2014-2016 da predisporre nel rispetto delle linee guida contenute nel Piano nazionale per individuare le attività più a rischio, monitorare i rapporti con i fornitori ed individuare forme di trasparenza aggiuntiva.

e altro..

Formez PA

La Trasparenza nella 124/2015

--- i contenuti della delega ---

- **entro sei mesi**

- **ambito soggettivo** di applicazione degli obblighi

- previsione di misure organizzative, **anche ai fini della valutazione dei risultati** per la pubblicazione di informazioni su:
  - le fasi dei procedimenti aggiudicazione ed esecuzione **appalti pubblici**;
  - **il tempo medio di attesa per le prestazioni sanitarie**

- **riduzione e concentrazione oneri**

- **precisazione contenuti e procedimento** adozione Piano nazionale anticorruzione e Piani di prevenzione della corruzione

- **razionalizzazione e precisazione obblighi di pubblicazione nel sito istituzionale**, ai fini di eliminare le duplicazioni

(*continua…*)

Un percorso partecipato

- collaborazione fra istituzioni
- intervento società civile
- temi sul tavolo: silenzio-rifiuto; costi per il cittadino; necessità di specificare «chiaramente» i documenti oggetto di accesso; eccezioni catalogate; rifiuto motivato; ricorso non solo al Tar

- v. in particolare ANAC e Consiglio di Stato

Decreto 97, ovvero FOIA italiano o della Trasparenza totale

MAGGIO 2016

- *"Decreto legislativo recante revisione e semplificazione delle disposizioni ... (in gioco ben 3 leggi)*
- **nozione di accesso civico non più limitata dall'interesse soggettivo, cioè specifico e diretto, come nella legge 241/1990, né agli atti per cui le pa hanno obbligo di pubblicazione, come nell'articolo 5 del decreto 33/2013**

Formez PA

La normalità della trasparenza e le eccezioni - 1

- Il principio del "controllo diffuso" (articolo 1 del 33) resta l'architrave del sistema, ma da oggi passa per vie molto più ampie: **viene in pratica stabilita la "normalità della trasparenza".**
- Ciò significa che ogni atto delle pubbliche amministrazioni deve essere conoscibile, e **le eccezioni a tale principio sono espressamente elencate** (linee-guida Anac e Garante privacy).

Risposta motivata entro 30 giorni e ricorso contro il rifiuto - 2

- **la risposta al cittadino** richiedente dovrà pervenire entro 30 giorni con provvedimento "espresso e motivato", e il rifiuto, sempre motivato, dovrà riguardare un pregiudizio "concreto" alla tutela di interessi pubblici o privati
- In caso di rifiuto, **il ricorso** può essere rivolto, oltre che al Tar, anche al responsabile trasparenza o al difensore civico
- **L'accesso civico è gratuito**, salvo i costi materiali di riproduzione degli atti

Ambito di applicazione - 3

La trasparenza totale coinvolge:

- Enti pubblici
- Società partecipate
- fondazioni e associazioni di dimensioni medio-grandi con finanziamento pubblico prevalente, sottoposti alla stessa disciplina prevista per le pa «in quanto compatibili» e «limitatamente ai dati e ai documenti inerenti attività di pubblico interesse disciplinate dal diritto nazionale o dall'UE»

Unificazione piani corruzione e trasparenza

- PTPCT entro 31 gennaio
- Sezione trasparenza chiaramente identificabile e «atto organizzativo fondamentale» con soggetti responsabili varie fasi pubblicazione dati: altrimenti il Piano si considera non pubblicato
- Obiettivi strategici trasparenza
- Legame organico con gli altri strumenti di pianificazione e in particolare con la performance ☺
- Unico responsabile salvo casi motivati ☹

Qualità dei dati: roba da giornalisti

---------- Ribadito art 6 del 33:

- **integrità**
- **costante aggiornamento**
- **completezza**
- **tempestività**
- **semplicità di consultazione**
- **comprensibilità**
- **omogeneità**
- **facile accessibilità**
- **conformità a documenti originali**
- **indicazione della provenienza**
- **riutilizzabilità**

La trasparenza sui servizi

- Modifiche all'art 32 del 33/2013 (art 28 del 97/2016)

- «Le pa e i gestori di servizi pubblici sono tenuti a pubblicare le carte dei servizi
- Destinatari: tutti i soggetti che erogano servizi pubblici
- Co. 2: pubblicazione costi contabilizzati e relativo andamento
- Il vulnus: abrogazione lettera b): pubblicazione dati su tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente

Linee Guida Anac esclusioni e limiti - 1

I Tre Accessi

Accesso documentale disciplinato dal capo V della legge 241/1990

Accesso civico di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione

Accesso generalizzato di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza

«chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti...»

Linee Guida Anac - 2

Ratio della riforma: trasparenza-accountability

- promuovere la partecipazione al dibattito pubblico
- Trasparenza-architrave PA: condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali e dell'amministrazione aperta
- UE - Trattato di Lisbona: diritto di accesso = trasparenza dell'azione dell'Unione e strumento di controllo democratico
- «Come previsto nella legge 190/2012, il principio della trasparenza costituisce, **inoltre,** misura fondamentale per le azioni di prevenzione e contrasto anticipato della corruzione»

Linee Guida Anac - 3

LE ECCEZIONI: INTERPRETAZIONE RESTRITTIVA

Linee Guida trattano la "definizione delle esclusioni e dei limiti" all'accesso civico generalizzato

Trasparenza e accessibilità come regola: limiti ed esclusioni da interpretarsi restrittivamente

Accesso semplice e accesso generalizzato: radice comune, binari differenti, bilanciamento di interessi caso per caso

Linee Guida Anac - 4

Indicazioni operative generali

- **una disciplina organica e coordinata delle tre tipologie di accesso**

- «**la concentrazione della competenza a decidere** sulle richieste di accesso **in un unico ufficio** (dotato di risorse professionali adeguate, che si specializzano nel tempo, accumulando *know how* ed esperienza), che, ai fini istruttori, dialoga con gli uffici che detengono i dati richiesti» ---------- v. Help telematico unico Trasparenza

Formez PA

Linee Guida Anac - 5

Accesso generalizzato esteso ma ...

- Distinzione fra “documenti e dati”
- No a richiesta esplorativa
- No a domanda di accesso per un numero «irragionevole» di documenti
- No a obbligo di rielaborare i dati ai fini dell’accesso generalizzato

Linee Guida Anac - 6

Eccezioni assolute e relative: punto-chiave del FOIA

(art. 5 bis, co. 1,2,3 dlgs 97)

- **le pa, rispettivamente, devono o possono rifiutare l'accesso generalizzato**

ASSOLUTE

imposte da una norma di legge per "tutelare interessi prioritari e fondamentali": in sintesi, segreto di Stato e "altri casi previsti dalla legge", fra cui quelli già previsti dalla legge 241 (art. 24 comma 1)

RELATIVE

quando le amministrazioni dimostrano che la diffusione dei dati, documenti e informazioni richiesti potrebbe determinare un "probabile pregiudizio concreto ad alcuni interessi pubblici e privati di particolare rilievo giuridico", (tutti espressamente indicati sia pure per "titoli")

Linee Guida Anac - 7

Le eccezioni assolute (articolo 5 bis comma 3)

- **Segreto di Stato**

(art. 39 della legge 3 agosto 2007, n. 124)

- **Altri casi di divieto di accesso o divulgazione previsti dalla legge**

ivi compresi i casi in cui l'accesso è subordinato dalla disciplina vigente al rispetto di specifiche modalità o limiti, inclusi quelli di cui all'art. 24, comma 1, della legge n. 241 del 1990.

Co. 2. Le singole pubbliche amministrazioni individuano le categorie di documenti ... sottratti all'accesso ai sensi del comma 1**: punto molto delicato perché si sovrappone al 97. Anac permette l'applicazione di questa norma solo per le pa che hanno già il regolamento ex Dpr 352/1992 2 fino al 2017.**

Linee Guida Anac - 8

Le eccezioni relative (articolo 5 bis co. 1 e 2)

Possibile lesione di interessi pubblici

- Sicurezza pubblica e ordine pubblico; Sicurezza nazionale; Difesa e questioni militari; Relazioni internazionali; Politica e stabilità finanziaria ed economica dello Stato; Condizioni di indagini sui reati e loro perseguimento; Regolare svolgimento di attività ispettive

Possibile lesione di interessi privati

- Limiti derivanti dalla protezione dei dati personali; Libertà e segretezza della corrispondenza; Interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi proprietà intellettuale, diritto d'autore e segreti commerciali

- **Catalogo di eccezioni potenzialmente negatorio della trasparenza**
- **La legge impone valutazione "caso per caso", bilanciando gli interessi**
- **Anac valuta ognuna in dettaglio ognuna delle fattispecie**

Linee Guida Anac - 9

Raccomandazioni

1) preciso nesso di causalità
2) l'accesso in forma differita o parziale
3) scelta che, "pur non oltrepassando i limiti di ciò che può essere ragionevolmente richiesto, più favorevole al richiedente"
4) la motivazione del diniego all'accesso in ogni caso "congrua e completa": vantaggio per le pa, il cittadino, il giudice

Linee Guida Anac - 10

Consultazione ma anche ... diktat finale

- Fino al 28 novembre 2016 possibile inviare ad Anac propri contributi, scaricando il modulo sul suo sito

- Monito finale Linee guida: "A partire dal 23 dicembre 2016 deve essere data immediata applicazione all'istituto dell'accesso generalizzato, con valutazione caso per caso richieste presentate"

1. **adottare "soluzioni organizzative" come quelle indicate (l'ufficio unico per la trasparenza)**
2. **adottare "una disciplina sull'accesso"**
3. **istituire "presso ogni amministrazione un registro delle richieste di accesso presentate, per tutte le tipologie di accesso".**

Linee Guida Anac: le FAQ

Le faq del FOIA

- Chi può presentare istanza di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del d. lgs. n. 33/2013?
- È necessario motivare?
- Con quale modalità?
- A chi deve essere indirizzata?
- Cosa si deve indicare nell'istanza?
- Bisogna pagare?
- Il soggetto destinatario è obbligato a darne comunicazione a eventuali soggetti controinteressati?
- Quali sono i termini procedurali dell'accesso civico?
- Esistono rimedi alternativi al ricorso al giudice nel caso di rifiuto o mancata risposta da parte dell'amministrazione?
- L'ente destinatario della richiesta può chiedere un parere al Garante privacy?
- È possibile in ogni caso ricorrere al giudice?

Il ruolo dei TAR e altre variabili

- ✓ Pronunce importanti su estensione effettiva del diritto di accesso. Esempi: assenze del dipendente e effettività dell'appalto
- ✓ La richiesta «massiva» ...
- ❖ Importanza per i giornalisti
- ❖ Giurisprudenza in evoluzione ... in attesa del Consiglio di Stato?
- ❖ La scommessa della PA che si auto-regola anche grazie alla comunicazione

Ora la sfida del controllo sui servizi: Circolare Funzione Pubblica 2/2017

- ✓ Dialogo con i richiedenti (v. il Tar della Puglia)
- ✓ Pubblicazione proattiva
- ✓ Rapporti con i media e i social watchdogs (v. il caso del Comune di Roma)

➢ Contro la burocrazia dell'attesa che considera poco chiare le leggi ma non tiene conto di circolari e linee guida ...

Formez PA

La svolta sui mezzi di comunicazione.... ma anche sui fini!

... «Per gli stessi motivi, le pubbliche amministrazioni sono invitate a valorizzare il dialogo con le comunità di utenti dei *social media* (Facebook, Twitter, ecc.). I richiedenti spesso rendono pubbliche su questi mezzi di comunicazione le domande di accesso generalizzato da essi presentate. In questi casi, e comunque quando si tratti di informazioni di interesse generale, è opportuno che anche le amministrazioni utilizzino i medesimi canali a fini di comunicazione»

Che fare della trasparenza totale?

- **Art 10 comma 9 dlgs 33/2013:**

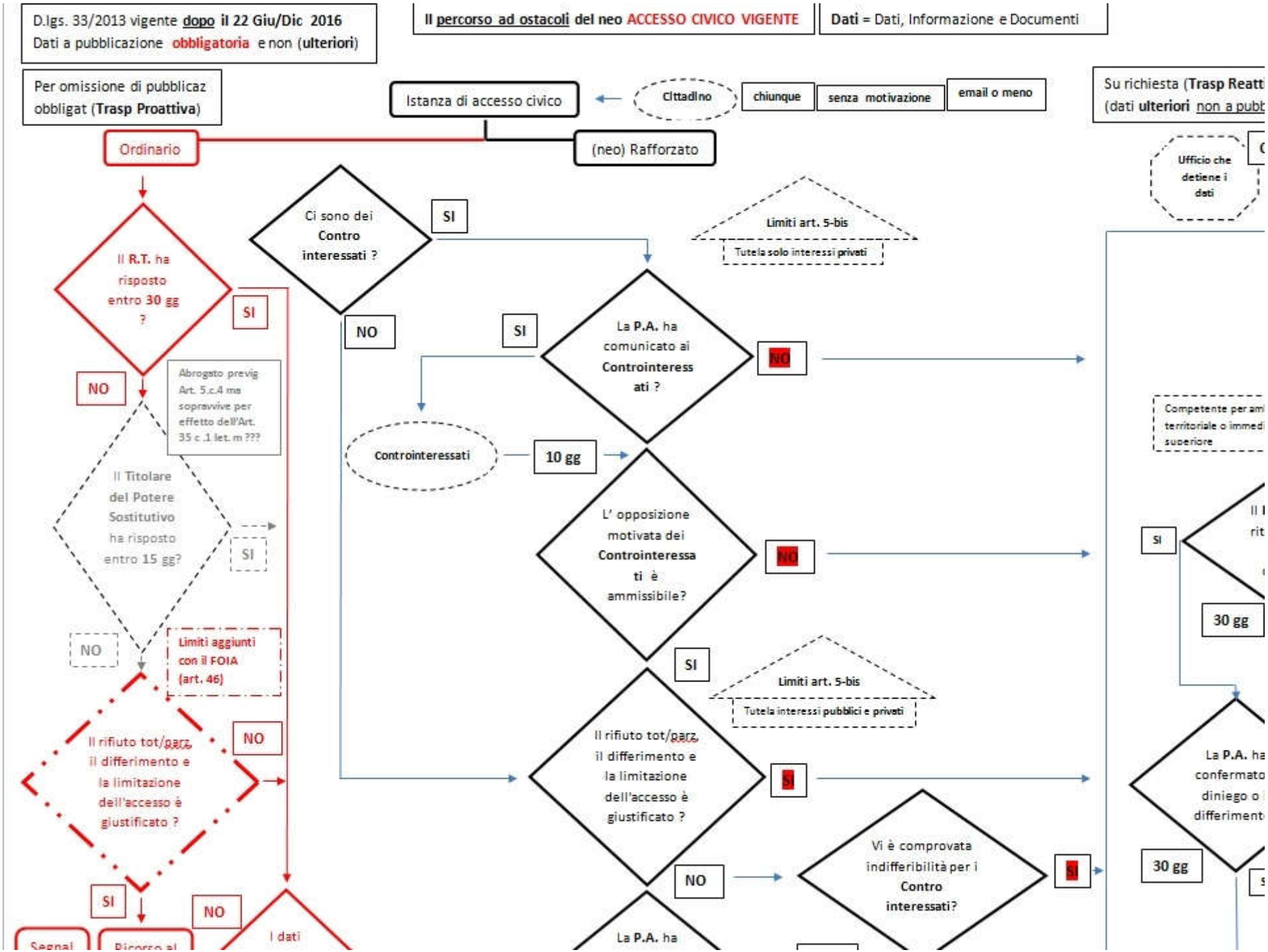
  Dobbiamo considerare la trasparenza "come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi"

+ richiamo in Linee Guida Anac

Misurazione + miglioramento gestione + comunicazione = rapporto cittadini

DAL SITO MINISTERO PA:

"Se non si misurano i risultati, non è possibile distinguere i successi dai fallimenti. Se non si distinguono i successi, non è possibile premiarli. Se non è possibile riconoscere gli insuccessi, non è possibile correggerli. Se si possono dimostrare i risultati, si può guadagnare il supporto dell'opinione pubblica".


D.lgs. 33/2013 vigente dopo il 22 Giu/Dic 2016
Dati a pubblicazione obbligatoria e non (ulteriori)
Il percorso ad ostacoli del neo ACCESSO CIVICO VIGENTE
Dati = Dati, Informazione e Documenti
Per omissione di pubblicaz obbligat (Trasp Proattiva)
Istanza di accesso civico
Cittadino
chiunque
senza motivazione
email o meno
Su richiesta (Trasp Reatt
(dati ulteriori non a pubb
Ordinario
(neo) Rafforzato
Ufficio che detiene i dati
Ci sono dei Contro interessati ?
SI
NO
Limiti art. 5-bis
Tutela solo interessi privati
Il R.T. ha risposto entro 30 gg ?
SI
NO
Abrogato previg Art. 5.c.4 ma sopravvive per effetto dell'Art. 35 c .1 let. m ???
La P.A. ha comunicato ai Controinteressati ?
SI
NO
Controinteressati
10 gg
Competente per am territoriale o immedi superiore
Il Titolare del Potere Sostitutivo ha risposto entro 15 gg?
SI
NO
L' opposizione motivata dei Controinteressati è ammissibile?
NO
SI
30 gg
Limiti aggiunti con il FOIA (art. 46)
Limiti art. 5-bis
Tutela interessi pubblici e privati
Il rifiuto tot/parz, il differimento e la limitazione dell'accesso è giustificato ?
NO
SI
La P.A. ha confermato diniego o differiment
30 gg
Vi è comprovata indifferibilità per i Contro interessati?
SI
NO
SI
NO
Segnal
Ricorso al
I dati
La P.A. ha

3 – RIVOLUZIONE SOCIAL

TEMPO REALE E DIALOGO A DUE VIE: IL CITTADINO ATTIVO

I numeri del boom

- **Quasi 2 miliardi di utenti attivi su Facebook al mese**
- **Oltre 1 miliardo su Whats App**
- **Circa 1 miliardo su Youtube**
- **Circa 1 miliardo su Messenger**
- **Oltre 500 milioni su Instagram**
- **Oltre 300 milioni su Twitter**
- **Oltre 300 milioni su Snapchat**
- **Oltre 100 milioni su Telegram**
- **Oltre 100 milioni su Linkedin**

- **in Italia** il 40 per cento dei cittadini usa Facebook e gli utenti attivi sui social superano i 31 milioni
- in pole position Youtube e Facebook, fra le chat Whats App e Messenger, in crescita Telegram

La scalata e l'inciampo dei social

- **Dopo carta, homepage, motori di ricerca**
- **I social luogo di informazione, scambio e formazione delle opinioni**
- **"La PA deve stare dove sono i cittadini"** (#Pasocial)
- **Fake e Far West, i social alla sbarra:** ***ma non nel sistema pubblico, a patto che...***

I social nel buon senso …
e nelle norme positive

- *la trasparenza della carta e la trasparenza delle app e delle chat*

- articolo 2 decreto 97 sulla trasparenza
- articolo 3 decreto 179 di riforma del Codice dell'Amministrazione Digitale
- Indicazioni di Agid, Anac e Consiglio di Stato
- Art 8 Circolare 2/2017 FP
- ---------- **oltre l'effetto vetrina**

Ecco le norme scritte per la Signora Maria

- Diritto di godere di una **piena "cittadinanza digitale",** cioè poter interagire per via tecnologica con le amministrazioni per ottenere servizi di qualità certificata da uno standard e costantemente controllabili

- Diritto di **"verificare, anche da remoto**, i tempi di risposta e lo stato di avanzamento di ogni specifico procedimento, nonché di individuare l'ufficio e il funzionario responsabile"

- Diritto di "**essere riconosciuto" dalla sua "identità digitale" e di essere coinvolto attraverso la sua partecipazione** diretta all'azione amministrativa, o perlomeno esser messo in condizione di farlo.

- **articolo 10 comma 9 del dlgs 97: trasparenza "come una dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici da adottare con le carte dei servizi"**

Agid - Linee guida Siti e Servizi e ruolo dei social

- **“Il servizio è realizzato e diffuso attraverso gli strumenti e i canali effettivamente utilizzati dai cittadini”**
- Servizio nei siti istituzionali, ma nei social diffusione e monitoraggio efficacia
- **«Il cittadino deve essere posto al centro della progettazione di un servizio ... coinvolto in tutte le fasi dello sviluppo»**
- In tema di user experience: **«I servizi devono essere costantemente disponibili su tutti i dispositivi più usati. Occorre progettare servizi pensando che verranno fruiti mediante dispositivi mobili»**

L'effetto-vetrina: tecnologie al bivio

- **I social e la PA: rivoluzione irreversibile?** Non è detto
- Ostacoli psicologici e organizzativi
- Rischi di uso vecchio di mezzi nuovi se non prevale approccio "citizen oriented"
- Il passato: siti, web tv-tele-assessore, multimedialità sterile …

Il Bug dell' improvvisazione: i social senza regole

Andrea Marrucci

La Social Media Policy

'Patto' con cui faccio sapere ai cittadini che i canali sono aperti (critiche, suggerimenti) ma li informo anche sulle condizioni.

- SMP come "carta dei servizi dei social"

+ Social Media Policy Interna - fattore di team building

Formez PA

I punti-chiave della SMP

Principali punti del Patto:

- Tone of voice (no insulti, turpiloquio, minacce, discriminazioni)
- rispetto della privacy
- tempi di risposta garantiti dall'ente
- piano editoriale: stile, immagini, brevità, interattività

- **+ ampio spazio al cittadino-informatore**

Roma - Social media policy Atac

1) I commenti pubblicati dovranno essere **attinenti l'argomento del post** a cui si riferiscono.
2) I commenti non attinenti (off-topic) saranno rimossi dall'Amministratore della pagina.

3) **Saranno rimossi dall´Amministratore** tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
- hanno un contenuto politico o propagandistico; mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro; presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso; presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

4) le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni e/o reclami. Per tali finalità restano a disposizione i canali di customer care già attivi (sito internet, numero telefonico). **Tuttavia la redazione web raccoglierà le segnalazioni dei clienti coerenti con la policy per tentare di restituire un feedback positivo coinvolgendo i servizi.**

E-mail: social@atac.roma.it

La comunicazione social - 1

Social, 5 decisive novità

1) La comunicazione diventa a due vie ed in tempo reale --- staff di "redattori operativi"
2) La comunicazione social implica l'interrogabilità dell'ente --- prendere in esame la domanda concreta del cittadino come se si trovasse al tradizionale sportello (c'è chi ha parlato di "Urp virtuali")

La comunicazione social - 2

3) Con i social il servizio pubblico è valutabile

--- pianificazione dell'ente diventa modulare, flessibile e soprattutto condivisa

4) L'informazione e la sua agenda di priorità diventano "diffuse" --- ciò che comunica il dipendente informatore può anche "valere" meno di ciò che pubblica l'utente

5) La regola diventa l'interazione fra gli utenti

La comunicazione social taglia-costi

- Antidoto naturale al soffocamento della comunicazione imposto dai tagli ai bilanci delle strutture pubbliche. Via social oggi possibile anche **abbattere drasticamente i costi della fruizione di eventi collettivi**
- **-- "live" anche sui social: il Remoto è la nuova dimensione della partecipazione**

La comunicazione social per l'accesso immediato oltre i Tre Accessi Anac

Accesso documentale disciplinato dal capo V della legge 241/1990

Accesso civico di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione

Accesso generalizzato di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza

"chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti…"
- ***con i social può farlo nella sostanza, sempre e senza formalismo***

In diretta live dal Regno Unito

“qualsiasi informazione che deve essere rilasciata in base al Foia è rivolta al mondo intero”

LE 10 FRECCE DEI SOCIAL NELLA PA

LinkedIn nuovo strumento di selezione del personale nelle PA e di «comunicazione strategica»

Ad es. Comune di Milano, Formez PA, Team per la trasformazione digitale, Garante Privacy, Mipaaf, Ice…

Formez PA

WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger: la scelta di una comunicazione immediata e «calda» tramite le chat

Ad es. Comune di Ancona, Comune di Cagliari, Brescia Mobilità, Miur, Mef, Difesa, Mipaaf, Agenzia Entrate…

Fare comunità tra PA e con i cittadini: le community per unire le persone e calibrare i messaggi, amplificandone gli effetti

Ad es. ATS Bergamo, Comune di Padova…

Utilizzo del visual: infografiche, dirette, storie, spesso sviluppate in house

Ad es. Garante Privacy, Mibact, Difesa, Demanio, Auditorium Parco della Musica, Maxxi...

Non basta esserci, serve esserci «bene»: la necessità di modelli condivisi e di social media policy

Non basta esserci, serve esserci «bene»: la necessità di modelli condivisi e di social media policy

La nuova comunicazione, antidoto fondamentale contro le fake news. Con uso professionale dei social, le PA punto di riferimento anche sulle nuove piattaforme.

L'importanza delle fonti, i tempi di pubblicazione delle notizie e i codici redazionali

Esserci per tutti: la necessità di non dimenticare l'accessibilità

Social media al servizio della Trasparenza: pubblicazione di dati o documenti richiesti dai cittadini, pubblicazione proattiva

Gestione dei comportamenti offensivi: dalla «dottrina Gianni Morandi» al ban, le scelte possibili

Instagram, il social della rappresentazione: uso che umanizza le attività di back office

Ad es. Presidenza del Consiglio, Vigili del Fuoco, Regione Puglia, Comune di Trieste, Comune di Napoli…

La burocrazia? E' fuori la porta

«Scaltritosi nel furto legale e burocratico, a tutto riuscirete fuorché ad offenderlo. Lo chiamate ladro, finge di non sentirvi. Gridate che è un ladro, vi prega di mostrargli le prove. E quando gliele mostrate: 'Ah, dice, ma non sono in triplice copia!'» (Ennio Flaiano)

4 – IL NUOVO GIORNALISMO PUBBLICO

DAI CONTRATTI COLLETTIVI I NUOVI PROFILI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE NELLA PA

Il Giornalista Pubblico: i “5 desk” della nuova comunicazione pubblica

- *i contatti con il pubblico e, per connessione logica, la gestione dell’accesso civico (che la legge riserva anche agli Urp)*
- *la redazione delle notizie, il trattamento delle informazioni e i rapporti con i media*
- *le analisi di citizen satisfaction in riferimento alle Carte dei Servizi e la rilevazione sistematica del feedback del cittadino, nonché le azioni tese a favorire la partecipazione civica (anche attraverso consultazioni pubbliche regolate)*
- *le campagne di comunicazione e l’organizzazione di eventi*
- *la comunicazione interna a fini di circolazione delle informazioni e team building*

Ufficio Comunicazione Stampa e Servizi al Cittadino

- *collegamento funzionale al vertice politico-amministrativo;*
- *coordinamento unitario con la presenza nel team di:*

  - *Social Media Manager e relativo gruppo di lavoro (Social media team)*
  - *Responsabile Ufficio stampa e relativo gruppo di lavoro*
  - *Responsabile Citizen Satisfaction e Partecipazione civica e relativo gruppo di lavoro (evoluzione dell'Urp)*
  - *Responsabile campagne ed eventi e relativo gruppo di lavoro*
  - *Responsabile comunicazione interna e relativo gruppo di lavoro*

- *necessario collegamento della comunicazione alle funzioni di trasparenza in una logica di lavoro con obiettivi comuni*
- *necessario collegamento alle funzioni di digitalizzazione (manager digitale-difensore civico) in una logica di lavoro con obiettivi comuni*
- *l'adozione di Social Media Policy come documenti integranti i piani di comunicazione*

Il team building e i referenti

- Ufficio Trasparenza e Anticorruzione
- Comunicazione: Urp, uffici stampa o altre strutture
- Referenti degli uffici (modelli Milano e Napoli)

5 desk e un'unica direzione di marcia

- Accesso civico
- Informazione (v. modello DPA)
- Citizen satisfaction (tutorial DFP)
- Eventi e campagne
- Comunicazione interna

❖ I social media come strumento trasversale)

La comunicazione social per l'accesso immediato oltre i Tre Accessi Anac

Accesso documentale disciplinato dal capo V della legge 241/1990

Accesso civico di cui all'art. 5, comma 1, del decreto trasparenza, ai documenti oggetto degli obblighi di pubblicazione

Accesso generalizzato di cui all'art. 5, comma 2, del decreto trasparenza

"chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti…" - con i social può farlo nella sostanza, sempre e senza formalismo

Comune di Napoli
Pubblicato da Pietro Citarella [?] · 10 gennaio alle ore 15:23

Il vincitore esporrà la sua opera nella stazione Vanvitelli della Metropolitana: il premio "Raffaele Pezzuti" dedicato alla creatività dei giovani talenti dell'arte visiva agli esordi quest'anno ha per tema "Napoli: Nuovi luoghi".

Spazio alla creatività: un premio per giovani artisti
Il vincitore esporrà la sua opera nella stazione Vanvitelli della...
YOUTUBE.COM

copertura: 1877 persone — Metti in evidenza il post

Mi piace · Commenta · Condividi

Commenti più rilevanti

Condivisioni: 3

Scrivi un commento...

Buonasera chiedo scusa ma delle graduatorie del servizio civile non si sa nulla? Quando usciranno? Grazie
Mi piace · Rispondi · Invia messaggio · 2 s

Comune di Napoli Buongiorno. Le graduatorie provvisorie sono state pubblicate ad ottobre 2017 e sono disponibili in questa pagina http://www.comune.napoli.it/.../Serve.../L/IT/IDPagina/33825. Non abbiamo ancora ricevuto dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale l'omologazione per procedere alla pubblicazione delle graduatorie definitive.
1
Mi piace · Rispondi · Commento di Pietro Citarella [?] · 2 s

@ComuneNapoli Bongiorno, we (University students from Amsterdam) are trying to contact you, but our e-mails are rejected and do not reach the Comune Napoli. What is the appropriate way to request for a meeting? We are researching street art in your city next week. Cordiali Saluti
Traduci dalla lingua originale: inglese
1

Comune di Napoli
@ComuneNapoli

In risposta a

Hi Arjan! You can write to this email: creativitaurbana@comune.napoli.it

Traduci dalla lingua originale: inglese

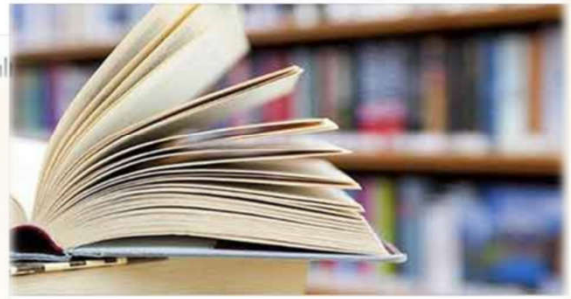
13:43 - 10 gen 2018

1 Mi piace

1

Comune di Napoli
Pubblicato da Pietro Citarella [?] · 16 gennaio alle ore 12:51

Elenco studenti ammessi al contributo a parziale rimborso della spesa sostenuta per l'acquisto dei libri di testo per l'anno scolastico 2017/2018.



Aree tematiche - Scuola ed Educazione - Elenco studenti ammessi al contributo a parziale rimborso della spesa sostenuta per l'acquisto dei libri di testo per l'anno...
COMUNE.NAPOLI.IT

copertura: 2552 persone — Metti in evidenza il post

Mi piace · Commenta · Condividi

11 — Commenti più rilevanti

Condivisioni: 5

Scrivi un commento...

DOPO QUANTO TEMPO VERRANNO LIQUIDATI
Mi piace · Rispondi · Invia messaggio · 2 s

Comune di Napoli Buongiorno Vincenzo. Occorrerà aspettare il termine del 14/02/2018, entro cui è possibile presentare ricorsi e/o osservazioni avverso la mancata ammissione al beneficio.
1
Mi piace · Rispondi · Commento di Pietro Citarella [?] · 1 s

Art. 8 e norme dei contratti collettivi

Dopo l'articolo 8 circolare 2/2017 applicativa del FOIA (d.lgs 97/2016)...

- **Articolo 95** CCNL Funzioni Centrali
- **Articolo 59** CCNL Istruzione e Ricerca
- **Articolo 18bis** Funzioni Locali
- **Articolo 13** CCNL Sanità

Articolo 95
Contratto-Funzioni Centrali

- "Opportuno valorizzare e migliorare le attività di informazione e di comunicazione"

- Approccio risente dell'impianto old style del 2000, ma funzioni moderne e sovrapponibili

- Verso una professionalità unitaria

Comunicazione ...

- ✓ Per il settore “comunicazione”, infatti, si fa riferimento a “gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell’utenza ed agli obiettivi dell’amministrazione; definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale; raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nell’ottica dell’attuazione delle disposizioni di materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall’Amministrazione e del loro funzionamento”.

… e Informazione

- ✓ «gestione e coordinamento dei processi di informazione sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'Amministrazione; promozione e cura dei collegamenti con gli organi di informazione; individuazione e/o implementazione di soluzioni innovative e di strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'amministrazione; gestione degli eventi, dell'accesso civico e delle consultazioni pubbliche".

Profili e professionalità giornalistica

- specialista della comunicazione istituzionale
- specialista nei rapporti con i media
- giornalista pubblico
- "L'istituzione dei profili di cui al presente articolo potrà essere oggetto di ulteriore approfondimento nell'ambito dei lavori della commissione di cui all'art. 12, anche in relazione alle modalità specifiche di adesione alle casse previdenziali e di assistenza dei giornalisti, alla definizione dei percorsi formativi, ad eventuali e specifiche modalità di articolazione dell'orario di lavoro"

Articolo 59
Contratto Istruzione e Ricerca

- premessa comune con le Funzioni Centrali, “nel quadro dei processi di innovazione del lavoro pubblico, le parti ritengono opportuno valorizzare e migliorare le attività di informazione e di comunicazione svolte dalle pubbliche amministrazioni”, parte subito il modello innovativo, perché si prevede “una specifica area professionale ‘Informazione e comunicazione’.

Articolo 59 - Modello innovativo

➢ Prevista Area Informazione e Comunicazione

------- ed ecco i Contenuti professionali:

a) gestione e coordinamento dei processi di comunicazione e informazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza e agli obiettivi dell'amministrazione;

b) definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale;

c) raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni in materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento;

d) promozione e cura dei collegamenti con gli organi di informazione;

e) individuazione e/o implementazione di soluzioni innovative e di strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'amministrazione;

f) gestione degli eventi, dell'accesso civico e delle consultazioni pubbliche

Come nell'art. 95 ...
«code contrattuali» di grande rilievo

- ✓ rimando a "ulteriori approfondimenti ... anche in relazione alle modalità specifiche di adesione alle casse previdenziali e di assistenza dei giornalisti, alla definizione dei percorsi formativi, ad eventuali e specifiche modalità di articolazione dell'orario di lavoro".

16 anni fa: direttiva Frattini
7 febbraio 2002

Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

- **Uffici stampa, Urp e Portavoce: "Promuoverne il pieno raccordo operativo sotto forma di coordinamento e attraverso una adeguata struttura organizzativa".**

… La comunicazione interna e la produzione di messaggi complessi verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pa

… dimensione complessiva e integrata della comunicazione

Le amministrazioni devono:

1. garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato;
2. pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promuovendo nuove relazioni con i cittadini;
3. ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna".

Sui Profili professionali: "L'individuazione e la regolamentazione delle tipologie professionali... sono affidate alla contrattazione collettiva con le organizzazioni sindacali rappresentative sul territorio nazionale delle categorie professionali"

Articolo 18bis
Contratto Funzioni Locali

Istituzione nuovi profili per le attività di comunicazione e informazione

- ✓ Profili professionali di cui al comma 1 nelle categorie del vigente sistema di classificazione del personale, secondo le declaratorie ed i relativi requisiti culturali e professionali di cui all'allegato A del CCNL del 31.3.1999, in relazione alla complessità dei compiti, nonché al livello di autonomia, responsabilità e competenza professionale...

- ✓ Nell'ottica di garantire la coerenza delle prestazioni lavorative con i modelli organizzativi degli enti, questi ultimi individueranno, anche per ciascuno dei settori suindicati e tenuto conto dei rispettivi fabbisogni, "profili professionali", che definiscano la tipologia della prestazione lavorativa, le specifiche competenze richieste, nonché i requisiti culturali e professionali necessari per l'espletamento delle relative attività, tenendo conto anche della normativa di settore.

- ✓ Pertanto, tenuto conto del sistema di classificazione del personale di cui al CCNL del 31.3.1999, il comma 5 definisce i "contenuti professionali di base" delle attività di informazione e di comunicazione, in relazione ai quali gli enti procederanno alla definizione dei profili di cui al comma 1.

Articolo 18bis
Contratto Funzioni Locali – 2

I suddetti contenuti professionali di base sono così articolati e definiti:

a) Settore Comunicazione
Categoria D - Gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza ed agli obiettivi dell'amministrazione, definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale, gestione degli eventi istituzionali, raccordo dei processi di gestione dei siti internet, nonché delle comunicazioni digitali WEB e social, anche nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni di materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Amministrazione e del loro funzionamento.
Profili di riferimento: specialista della comunicazione istituzionale.
b) Settore Informazione
Categoria D - Gestione e coordinamento dei processi di informazione sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'Amministrazione; promozione e cura dei collegamenti con gli organi di informazione; individuazione e/o implementazione di soluzioni innovative e di strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'amministrazione; gestione degli eventi stampa, dell'accesso civico e delle consultazioni pubbliche.
Profili di riferimento: specialista nei rapporti con i media, giornalista pubblico.

In relazione ai propri fabbisogni, le amministrazioni potranno definire altresì profili per la categoria C, tenendo conto delle declaratorie previste per tale categoria

Articolo 13 Contratto Sanità

Istituzione nuovi profili per le attività di comunicazione e informazione

1. Nel quadro dei processi di innovazione del lavoro pubblico, al fine di valorizzare e migliorare le attività di informazione e di comunicazione svolte dalle pubbliche amministrazioni, sono previsti profili professionali idonei a garantire l'ottimale attuazione dei compiti e funzioni connessi alle suddette attività.

2. Tenuto conto del sistema di classificazione del personale di cui all'allegato 1 del CCNL del 7.4.1999 come modificato dall'Allegato 1 del CCNL integrativo del 20.9.2001 e dall'Allegato 1 del CCNL del 19.4.2004, il comma 3 definisce i "contenuti professionali di base" delle attività di informazione e di comunicazione.

3. In linea con quanto previsto nei precedenti commi, i suddetti contenuti professionali di base, nell'ambito del ruolo professionale, sono così articolati e definiti:

a) Settore Comunicazione

Categoria D

Gestione e coordinamento dei processi di comunicazione esterna ed interna in relazione ai fabbisogni dell'utenza ed agli obiettivi dell'Azienda o Ente, definizione di procedure interne per la comunicazione istituzionale, raccordo i processi di gestione dei siti internet, nell'ottica dell'attuazione delle disposizioni di materia di trasparenza e della comunicazione esterna dei servizi erogati dall'Azienda o Ente e del loro funzionamento.

Profili di riferimento: specialista della comunicazione istituzionale.

Articolo 13 Contratto Sanità - 2

b) Settore Informazione

Categoria D

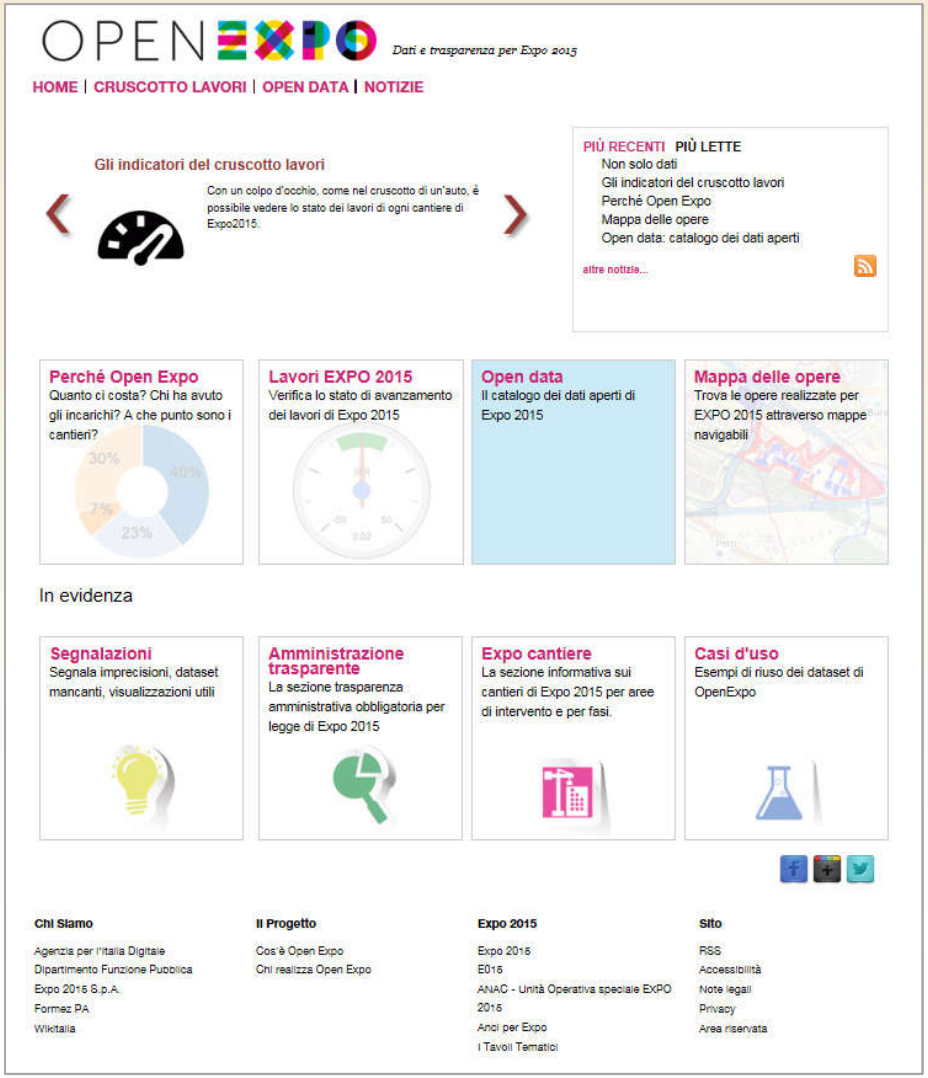
Gestione e coordinamento dei processi di informazione sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'Azienda o Ente; promozione e cura dei collegamenti con gli organi di informazione; individuazione e/o implementazione di soluzioni innovative e di strumenti che possano garantire la costante e aggiornata informazione sull'attività istituzionale dell'Azienda o Ente; gestione degli eventi, dell'accesso civico e delle consultazioni pubbliche.

Profili di riferimento: specialista nei rapporti con i media, giornalista pubblico.

La contrattazione spinge la legge

- Il valore strategico dei profili
- Commissione paritetica e tavolo con FNSI
- Commissione Funzione Pubblica
- ----------verso la legge 151

Formez PA


OPENEXPO
Dati e trasparenza per Expo 2015
HOME | CRUSCOTTO LAVORI | OPEN DATA | NOTIZIE
Gli indicatori del cruscotto lavori
Con un colpo d'occhio, come nel cruscotto di un'auto, è possibile vedere lo stato dei lavori di ogni cantiere di Expo2015.
PIÙ RECENTI PIÙ LETTE
Non solo dati
Gli indicatori del cruscotto lavori
Perché Open Expo
Mappa delle opere
Open data: catalogo dei dati aperti
altre notizie...
Perché Open Expo
Quanto ci costa? Chi ha avuto gli incarichi? A che punto sono i cantieri?
Lavori EXPO 2015
Verifica lo stato di avanzamento dei lavori di Expo 2015
Open data
Il catalogo dei dati aperti di Expo 2015
Mappa delle opere
Trova le opere realizzate per EXPO 2015 attraverso mappe navigabili
In evidenza
Segnalazioni
Segnala imprecisioni, dataset mancanti, visualizzazioni utili
Amministrazione trasparente
La sezione trasparenza amministrativa obbligatoria per legge di Expo 2015
Expo cantiere
La sezione informativa sui cantieri di Expo 2015 per aree di intervento e per fasi.
Casi d'uso
Esempi di riuso dei dataset di OpenExpo
Chi Siamo
Agenzia per l'Italia Digitale
Dipartimento Funzione Pubblica
Expo 2015 S.p.A.
Formez PA
Wikitalia
Il Progetto
Cos'è Open Expo
Chi realizza Open Expo
Expo 2015
Expo 2015
E015
ANAC - Unità Operativa speciale EXPO 2015
Anci per Expo
I Tavoli Tematici
Sito
RSS
Accessibilità
Note legali
Privacy
Area riservata

Formez PA

Il giornalista pubblico nell'era della PA open

- ***Funzioni-base (tradizionali): notiziabilità e relazioni*** Media relations, siti, newsletter, comunicazione interna, eventi, networking ecc.
- **Social caring:** comunicazione a due vie e riorientamento del servizio: social media team (Milano)
- **Customer care Standard di servizio** e **citizen satisfaction**
- Gestione **Rete dei referenti territoriali**
- Fruizione **contenuti on demand (es. dirette streaming)**
- **Trasparenza** e **piattaforme open «oltre il 33»**

Le esperienze

- Terremotocentroitalia.it
- Hub Bologna
- Agenzia delle Entrate
- Brescia Mobilità
- Decoro urbano ed Epart...

---------- DOCUMENTARSI

- Volume Pasocial (Francesco Di Costanzo)
- E book in progress Formez SOCIAL NETWORK E PA, dalla formazione ai consigli per l'uso
- Account Nuovacomunicazione su Twitter
- I webinar Formez on demand i
- Quotidiano Enti locali e PA + PA24 – su: comunicazione, social, trasparenza, digitalizzazione, partecipazione civica --- *kw sergio talamo*

10 webinar sulla nuova comunicazione pubblica

Corso "La PA a due vie: comunicazione, trasparenza e uso strategico dei social media"

1) Trasparenza e comunicazione pubblica nella Riforma PA

2) Webinar sull'utilizzo di Twitter. Le esperienze della Regione Marche e del Mibact.

3) Lezione in presenza sull'utilizzo di Facebook ed esercitazioni pratiche.

4) Webinar di confronto con i partecipanti sull'uso di Facebook e feedback esercitazioni.

5) Webinar sull'utilizzo di Telegram. Le esperienze del Miur e del Comune di Lecce.

6) Webinar sull'utilizzo di Youtube. L'esperienza dell'Inail

7) Webinar sull'utilizzo di WhatsApp. L'esperienza del Comune di Ancona.

8) Multimedialità: l'uso delle piattaforme social per le dirette streaming e la diffusione dei contenuti multimediali.

9) Webinar su Open data e accountability.

10) Webinar sul ruolo dei social media nei processi partecipativi online. Le dinamiche sociali di aggregazione attraverso i social media: le social street.

I webinar Formez

- Oltre 400 già disponibili on demand
- circa 30mila partecipanti solo nel 2016 e nel 2017

✓ **7 febbraio 2018**
Trasparenza comunicativa e partecipativa

✓ **8 febbraio 2018**
Accountability: rendere conto ai cittadini attraverso i dati

✓ **9 febbraio 2018**
Nuovo giornalismo pubblico e uso dei social media nella Pubblica Amministrazione

Formez PA

6 febbraio 2018: i protagonisti

OECD
BETTER POLICIES FOR BETTER LIVES

Federazione Nazionale Stampa Italiana
FNSI
SINDACATO UNITARIO DEI GIORNALISTI ITALIANI

ITALIA
OPEN GOV

PAsocial
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
PER LA NUOVA COMUNICAZIONE

Miur, Mipaaf, Difesa, Vigili del Fuoco, Mef

Oltre 200 colleghi per 100 amministrazioni

16mila in diretta FB

Formez PA

#PAsocial

www.pasocial.info - FB - Twitter - Instagram - Telegram - Youtube

La road map: Ancona 6 ottobre

Formez PA

PAsocial al FORUMPA 2018

- 📌 Ufficio comunicazione, stampa e servizi al cittadino. Come organizzare la nuova comunicazione pubblica
- 📌 Scrivere per web, social e chat: strumen...ti, linguaggi, tempi della nuova comunicazione pubblica
- 📌 Social media policy, privacy, dialogo: come gestire e organizzare l'interazione con il cittadino
- 📌 Nuova comunicazione pubblica: rivoluzione in corso. Obiettivi raggiunti e impegni futuri

Formez PA

6 giugno Pasocialday in 17 città

LE 10 FRECCE DEI SOCIAL NELLA PA

Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione

FormezPA

PAsocial
ASSOCIAZIONE NAZIONALE PER LA NUOVA COMUNICAZIONE

Ecco la squadra dell'ebook in progress

Prefazioni di
Nicoletta Santucci, Luisa Calindro

Introduzioni di
Sergio Talamo, Francesco Di Costanzo

Contributi di
Monia Alessandrini, Giuseppe Ariano, Carlo Caroppo, Francesca Cecconi, Fabrizio Cesari, Claudia Cichetti, Pietro Citarella, Angela Creta, Roberta Crudele, Roberto D'Alessio, Gianluca Garro, Emiliano Germani, Sandro Giorgetti, Laura Manconi, Giulia Marconi, Andrea Marrucci, Sergio Mazzei, Myriam Mereu, Alessandra Migliozzi, Gabriele Palamara, Mirko Palmieri, Francesco Piero Paolicelli, Francesco Scialacqua, Rosa Tinnirello, Antonella Tollis, Michele Troianiello, Barbara Ulisse, Piero Zilio, Angelo Zito

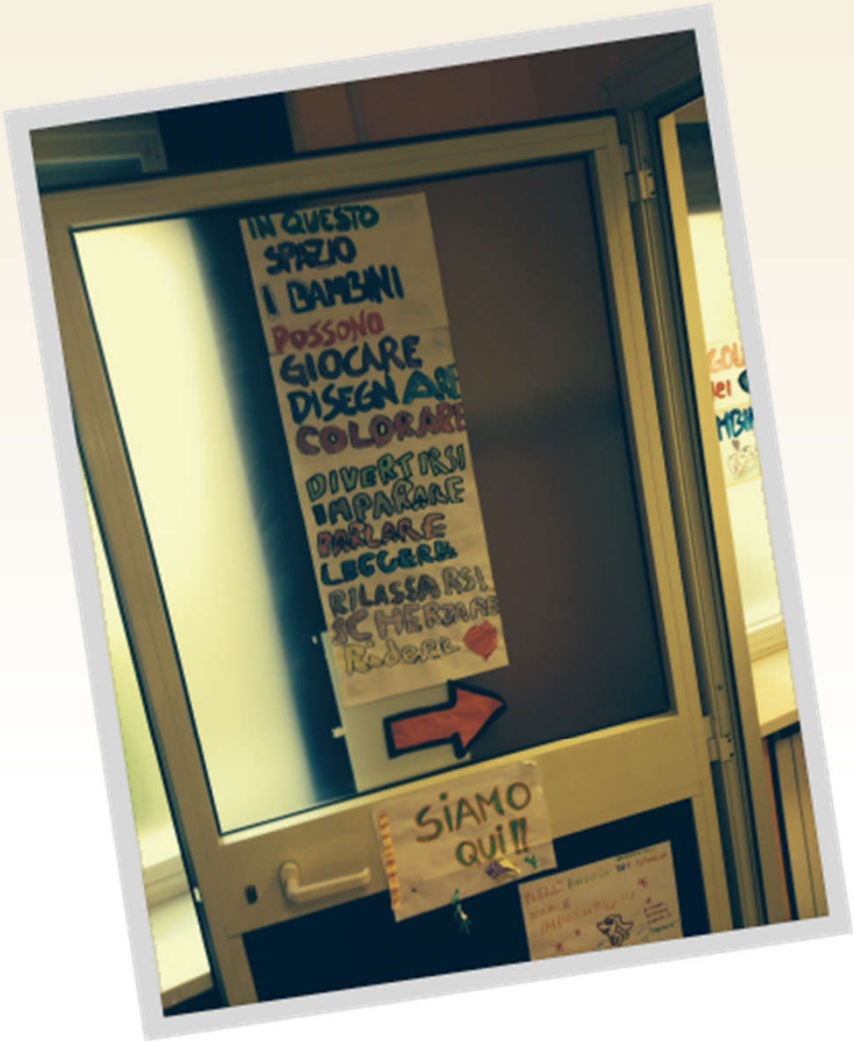
La PA è responsabilità

*NON FARE CIO' CHE LA LEGGE DICE DI FARE MA CIO' CHE LA LEGGE **NON VIETA** DI FARE*

"Se sono mobilitato in una situazione, questa situazione è la mia. E' quindi insensato pensare di rammaricarsi, perché nulla di estraneo ha deciso di ciò che proviamo, di ciò che viviamo, di ciò che siamo. Io sono, in realtà, responsabile di tutto"

(Jean Paul Sartre, 1943)

Ed ecco cosa c'è oltre gli open data, il Foia italiano, i social …
La realtà aumentata dell' <u>approccio citizen first</u>



La PA e la Signora Maria

Il cinema racconta …

Formez PA

Grazie a tutti, andiamo avanti insieme

Prof. Sergio Talamo

Tel. 068489-3274
Mobile: 329/0522483
stalamo@formez.it

Follow us on twitter @sergiotalamo