

## **Circolare del 27 aprile 1993, n. 17/93** **Ministro per la Funzione Pubblica**

(G.U 6-5-93, n.104, Serie generale)

### **Articolo 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 <sup>1</sup>** **Istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità.**

#### **1. Ufficio per le relazioni con il pubblico**

L'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 <sup>2</sup>, concernente razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, dispone che le amministrazioni, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, istituiscano uffici per le relazioni con il pubblico nell'ambito della propria struttura e nel contesto della ridefinizione delle unità organiche.

A tali uffici sono attribuite le seguenti competenze:

servizi all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge n. 241/1990;

informazioni all'utenza relative agli atti ed allo stato dei procedimenti;

ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

promozione ed attuazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture.

Un adeguato supporto informativo allo svolgimento delle predette attività è assicurato dalla istituzione, prevista dall'art. 11 del citato decreto legislativo n. 29/1993 <sup>3</sup>, di « Servizi polifunzionali di accesso alle amministrazioni pubbliche » sulla base di modelli e sistemi di interconnessione definiti dall'Autorità per l'informatica nella P.A. di cui al decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, utilizzando le risorse finanziarie previste dall'art. 26 della legge 11 marzo 1988, n. 67, per la realizzazione di progetti finalizzati.

Al fine di favorire una compiuta ed omogenea attuazione del disposto dell'art. 12 del decreto legislativo n. 29/1993 <sup>4</sup>, lo scrivente Dipartimento propone di seguito un « modello » di organizzazione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico al quale le amministrazioni potranno fare riferimento, con gli opportuni adattamenti in funzione delle dimensioni, delle risorse e delle esperienze maturate, nonché dell'attività svolta e del relativo assetto organizzativo.

#### ***Livello dell'ufficio***

L'ufficio per le relazioni con il pubblico è istituito come unità organica centrale con funzioni di promozione, programmazione, organizzazione e coordinamento, la quale, compatibilmente con la struttura delle amministrazioni, può articolarsi in unità operative periferiche.

Ad esso è preposto un dirigente appartenente al più elevato livello previsto dall'ordinamento dell'amministrazione, al quale è affidata la responsabilità di organizzare, con carattere di forte sinergia ed integrazione, l'attività delle « aree » in cui si articola l'ufficio.

Ai sensi dell'art. 12, terzo comma, del decreto legislativo n. 29/1993 <sup>5</sup>, le amministrazioni avranno cura di assegnare all'ufficio, nell'ambito delle vigenti dotazioni organiche, personale con idonea qualificazione in campo commerciale e con elevata capacità di relazione con il pubblico.

Al fine di garantire un primo, omogeneo impatto con la nuova normativa, sarà opportunamente adeguato il programma di formazione attualmente operativo presso la Scuola superiore della pubblica amministrazione in materia di comunicazione.

#### ***Struttura dell'ufficio***

---

<sup>1</sup> Ora articolo 11, D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

<sup>2</sup> Vedasi nota 1.

<sup>3</sup> Ora articolo 10, D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

<sup>4</sup> Vedasi nota 1.

<sup>5</sup> Ora articolo 11, comma 3, D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

L'ufficio introduce presso le amministrazioni pubbliche una nuova funzione, destinata a riprodurre al loro interno quella utile dialettica che nell'azienda oppone l'area commerciale a quella della produzione, con il fine di concorrere a riorientare le attività pubbliche dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali apprezzati dall'utenza.

Di norma, l'ufficio per i rapporti con il pubblico si articola, quindi, in due distinte aree di attività, fortemente integrate:

#### ***Area « analisi e ricerche sull'utenza »***

Rappresenta la « superficie di contatto » dell'amministrazione con l'utenza, di cui valuta sistematicamente il grado di soddisfazione dei servizi pubblici e l'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi, analizzando i risultati di studi, ricerche e sondaggi ed utilizzando, quale supporto informativo, banche dati automatizzate.

L'attività dell'area è funzionale alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione ed alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo procedurale ed operativo dell'amministrazione.

#### ***Area « comunicazione »***

Progetta ed attua, secondo il disposto dell'art. 12, quarto comma, del decreto legislativo n. 29/1993<sup>6</sup> e sulla base delle informazioni prodotte dall'area « analisi e ricerche sull'utenza », nonché delle proprie competenze professionali, iniziative di comunicazione di pubblica utilità volte ad assicurare, attraverso l'utilizzazione degli opportuni strumenti (grafici, editoriali, audiovisivi, radiotelevisivi, telematici, multimediali, pubblicitari, di comunicazione istituzionale integrata e connessa ad eventi), ai fini di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture.

A tale scopo, intrattiene sistematici rapporti con gli organismi ufficiali di comunicazione.

Cura l'accesso agli atti amministrativi da parte dell'utenza ai sensi della legge n. 241/1990 ed organizza presso gli uffici operativi periferici, sulla base delle specifiche e dei modelli di interconnessione definiti dall'Autorità per l'informatica nella P.A. e d'intesa con il Dipartimento della funzione pubblica e con i comitati metropolitani, « Servizi polifunzionali di accesso » finalizzati alla erogazione all'utenza di informazioni sugli atti e sullo stato dei procedimenti amministrativi.

## **2. Disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità svolte dalle amministrazioni dello stato.**

In attuazione delle disposizioni normative recate dall'art. 12, quarto comma, del decreto legislativo n. 29/1993<sup>7</sup>, le amministrazioni dello Stato attuano le iniziative di comunicazione di pubblica utilità di propria competenza avvalendosi del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri quale struttura centrale di servizio, secondo un piano annuale di coordinamento da sottoporre all'approvazione del Presidente del Consiglio dei Ministri.

A tali fini, le Amministrazioni dello Stato trasmettono annualmente al citato Dipartimento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, entro il 31 ottobre, un programma di realizzazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità da attuarsi l'anno successivo in relazione alla specifica attività istituzionale svolta dalle singole amministrazioni, corredato dalle necessarie indicazioni in ordine alla copertura finanziaria ed agli strumenti d'intervento di cui alle competenze, dell'« area comunicazione ».

I programmi di carattere pubblicitario dovranno essere corredati dalla documentazione prevista dall'art. 5 della legge n. 67/1987, anche al fine della prevista informazione alla commissione per la pubblicità della pubblica amministrazione ed al garante.

Il Dipartimento per l'informazione e l'editoria sottoporrà alla commissione di coordinamento istituita presso il Dipartimento della funzione pubblica, per un parere di merito, una coerente ipotesi di piano annuale di comunicazione che verrà successivamente sottoposto all'approvazione del Presidente del Consiglio dei Ministri.

Eventuali piani integrativi determinati da emergenze e/o da particolari sopravvenienze saranno trasmessi ed approvati con le stesse modalità.

Il Dipartimento per l'informazione e l'editoria svolgerà una costante attività di consulenza sia per gli aspetti di merito che procedurali nella fase di predisposizione dei programmi annuali da parte delle amministrazioni.

I rapporti, anche convenzionali, esistenti con l'Istituto Poligrafico dello Stato, con il servizio pubblico radiotelevisivo, con le agenzie di stampa e informazioni, e con altri enti costituiranno elementi di integrazione ed adeguamento dei programmi proposti dalle singole amministrazioni.

---

<sup>6</sup> Ora articolo 11, comma 4, D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.

<sup>7</sup> Vedasi nota 6.

### **3. Commissione di coordinamento**

Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri sarà istituita presso il Dipartimento della funzione pubblica una commissione di coordinamento per l'attuazione della normativa recata dagli articoli 11 e 12 del decreto legislativo n. 29/1993<sup>8</sup>, composta da rappresentanti del predetto Dipartimento, di quello per l'informazione e l'editoria, della Scuola superiore della pubblica amministrazione e dai responsabili degli uffici per le relazioni con il pubblico.

La commissione svolgerà attività consultiva relativa a:

coordinamento delle fasi di attuazione del modello organizzativo dell'ufficio per le relazioni con il pubblico;

definizione e aggiornamento dei programmi di formazione professionale;

parere sul piano annuale di comunicazione di pubblica utilità.

Lo scrivente Dipartimento resta a disposizione per eventuali richieste di delucidazioni o di ulteriori informazioni e rappresenta l'opportunità che le amministrazioni regionali e gli enti locali, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, assumano nella materia, pur con gli adattamenti dimensionali e qualitativi necessari, determinazioni sostanzialmente omogenee alle indicazioni fornite con la presente circolare, per favorire parità di prestazioni e di servizi nell'intero sistema pubblico.

Il Ministro: Sacconi

---

<sup>8</sup> Ora articoli 10 e 11, D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165.