



## **COMUNICATORE PUBBLICO E ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE E ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **Le proposte dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale per i profili professionali nelle strutture di comunicazione**

La Legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

Tale valorizzazione deve trovare concretizzazione nella costituzione di un profilo professionale per gli operatori addetti, con ruoli di responsabilità e/o di supporto, della funzione di comunicazione.

Poiché l'Aran dovrà stipulare un contratto collettivo nazionale quadro con le Organizzazioni sindacali, previo un confronto con le Associazioni rappresentative dei comunicatori e dei giornalisti, l'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, propone, per quanto riguarda l'area delle strutture di comunicazione (URP, sportelli polifunzionali, reti civiche, informagiovani, sportelli del cittadino, ecc.) l'individuazione di due profili professionali: quello del *comunicatore pubblico* e quello dell'*addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico*.

#### **Comunicatore pubblico**

E' il responsabile dell'organizzazione e dirige le strutture di comunicazione.

In particolare è responsabile:

- dell'elaborazione dei progetti, dei piani di comunicazione e di marketing, in accordo con gli organismi e le strategie dell'ente
- dell'elaborazione delle campagne informative;
- del coordinamento delle attività di comunicazione interna ed esterna;
- dell'indirizzo e coordinamento delle attività di front e back office;
- della presentazione di progetti di riorganizzazione per il miglioramento delle procedure e processi interni ed esterni;

- del coordinamento delle procedure relative alle segnalazioni, reclami, proposte e suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti;
- della garanzia dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati (ai sensi delle Leggi 241/90 e 675/96) anche con interventi formativi ed informativi;
- della semplificazione delle attività e dei procedimenti amministrativi;
- della predisposizione di indagini sulla qualità percepita dei servizi, anche in collaborazione con le strutture qualità;
- della pianificazione di programmi formativi per la comunicazione;
- della promozione e sviluppo dei progetti e iniziative nel campo dei new media, per il miglioramento dei servizi agli utenti;
- della promozione di processi di comunicazione interistituzionale anche con l'interconnessione delle banche dati e lo stretto coordinamento degli URP dei diversi Enti;
- della progettazione e promozione di sistemi integrati di comunicazione pubblica e privata finalizzati allo sviluppo del territorio;
- della promozione e diffusione, nell'ambito dell'ente, della cultura della comunicazione;
- della comunicazione interna: diffusione della mission, delle strategie, degli obiettivi, e trasmissione dell'identità dell'ente, per accrescere il senso di appartenenza dei dipendenti;
- della gestione della Customer satisfaction;
- dell'analisi dei fabbisogni territoriali e progettazione e gestione delle azioni di valorizzazione e promozione del territorio;
- della gestione delle relazioni con enti, istituzioni e imprese;
- della promozione e sviluppo di iniziative per la creazione di reti e la gestione di rapporti interattivi con i cittadini utenti;
- della definizione dei progetti esecutivi on line e identificazione di nuovi canali di sviluppo;
- della gestione delle relazioni con i fornitori di contenuti e l'area informatica;
- della valutazione delle attività e analisi della loro coerenza con gli standard qualitativi dell'ente.

Il Comunicatore pubblico dovrà essere inquadrato nell'**area dirigenziale** o nella più elevata **categoria prevista dagli attuali contratti** a seconda della complessità o meno della struttura individuata nel regolamento di organizzazione dell'Ente, ai sensi della Legge 150/2000 e tenendo conto, anche, delle dimensioni dell'Ente stesso.

Tale principio, nella fase transitoria di applicazione della norma, è valido anche per coloro che pur non avendo i titoli hanno sanato la loro posizione per effetto degli strumenti forniti dalla legge 150 e dal relativo regolamento.

### **Addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico**

E' colui che presiede il front e il back office nelle strutture di comunicazione.

E' responsabile:

- dello svolgimento delle attività di competenza del front e del back office;
- dei procedimenti per la concreta attuazione dei diritti all'accesso e partecipazione ai sensi della Legge 241/90;
- della realizzazione e implementazione delle banche dati informative sui servizi, prestazioni ed organizzazione dell'ente;
- della realizzazione del materiale informativo comunicazionale per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'Ente;
- dell'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti;
- della rilevazione dei bisogni e delle attese degli utenti;
- della proposizione di soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi;
- dell'analisi dei fabbisogni del territorio;
- dell'utilizzo delle tecniche di customer care;
- dell'implementazione delle banche dati sui servizi informativi;
- della funzione di interfaccia con l'utenza attraverso i nuovi strumenti multimediali (siti istituzionali, call center, sportelli virtuali);
- della cooperazione per la progettazione e la realizzazione dei servizi offerti in rete e per la promozione on-line delle attività dell'Ente;
- del controllo qualità delle informazioni e dei contenuti, rendendo più possibile omogenei i codici linguistici utilizzati.

*Le ultime tre funzioni elencate rappresentano competenze integrative. Queste ultime richiedono specifiche conoscenze tecniche per lo svolgimento di attività altamente innovative. Si può quindi ipotizzare che questo profilo professionale abbia un percorso formativo che gli assicuri la conoscenza di nuove tecniche atte a padroneggiare tutti i processi delle P.A. nel settore della comunicazione on line.*

L'addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico dovrà essere inquadrato a seconda delle complessità delle strutture individuate nel regolamento di organizzazione dell'Ente, come previsto dall'art 2 co. 4 del Dpr 422/2001.

*Approvato all'unanimità dall'Assemblea Nazionale  
di venerdì 23 giugno 2006*