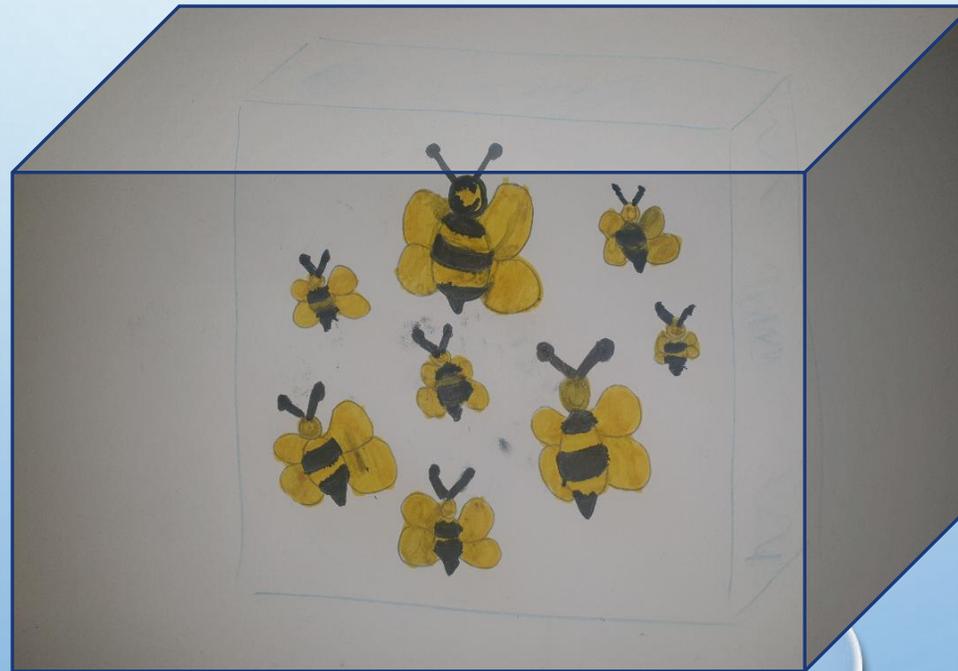


LA COMUNICAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL PERIODO DI MASSIMA EMERGENZA PANDEMICA.

Alessandro Terradura
Giornalista
CISL FP Capo
Redattore IL PREVIDENTE
INPS Ufficio Stampa fino al 2021
Web Content Editor
Redattore House Organ
Pubblicista a Contratto SFMagazine
Responsabile Relazioni Esterne
Archivio FC CRISPOLTI





LA COMUNICAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE NEL PERIODO DI MASSIMA EMERGENZA PANDEMICA.

LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE NELLA PA NEL PERIODO DI MASSIMA ESPLOSIONE DELLA PANDEMIA, SIA SUL VERSANTE INTERNO VERSO I PROPRI DIPENDENTI, SIA SUL VERSANTE ESTERNO, NEL RAPPORTO CON I MEDIA, PER FORNIRE INFORMAZIONI, SERVIZIO E UNA DIFESA ADEGUATA PER L'IMMAGINE ISTITUZIONALE.

LA COMUNICAZIONE

OGNI COMPORTAMENTO UMANO HA VALORE DI MESSAGGIO, CON LA PECULIARITÀ DI NON PRESENTARE UN SUO OPPOSTO, OSSIA UN NON COMPORTAMENTO!

TUTTI COMUNICHIAMO QUALCOSA, NON SOLO CON LE PAROLE DI UN DISCORSO O DI UN INTERVENTO, COMUNICHIAMO CON LO SCRITTO, CON I GESTI, ANCHE CON LA MIMICA FACCIALE. E' UN BISOGNO INNATO QUELLO DI RELAZIONARCI CON L'ALTRO.

MA QUANTO DI QUELLO CHE COMUNICHIAMO VIENE RECEPITO COME NOI VOLEVAMO, INTENZIONALMENTE, ESPRIMERLO?

COMUNICARE SIGNIFICA RACCOGLIERE E SCAMBIARE INFORMAZIONI, CONOSCENZE, NECESSITÀ, ATTEGGIAMENTI, EMOZIONI, PERCEZIONI TRA SOGGETTI COINVOLTI IN UN DETERMINATO CONTESTO ORGANIZZATIVO SU TEMATICHE COMUNI.

LA COMUNICAZIONE

COMUNICARE UNA NOTIZIA COME IL COVID NON È STATO SEMPLICE, PERCHÉ LE IMPLICAZIONI DEL DOPO, DEL MINUTO SEGUENTE L'ANNUNCIO, DI TUTTO QUELLO CHE AVREBBE COMPORTATO IN TERMINI NON SOLO DI SALUTE, MA ANCHE DI MACRO ECONOMIA, DI LAVORO, DI FAMIGLIE AVEVA UN PESO SULL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE CHE NON POTEVA ESSERE LASCIATO AL CASO. ANDAVANO TROVATE LE SOLUZIONI IN ANTICIPO. COMPITO NON FACILE NELLO SENARIO CHE SI ANDAVA DELINEANDO.

QUESTO PROBABILMENTE È ANDATO A DISCAPITO DI UNA COMUNICAZIONE SEMPLICE, CHIARA E LINEARE. ABBIAMO ASSISTITO AD UNA STRATIFICAZIONE DI INFORMAZIONI NON SEMPRE UNIVOCHES E NON SEMPRE UNIDIREZIONALI, PERCHÉ A COMPLICARE IL QUADRO SONO INTERVENUTI ANCHE I SOCIAL, CHE PER LA LORO STESSA STRUTTURAZIONE, HANNO CONSENTITO, IN UN PRIMO MOMENTO, DI LA DESTABILIZZAZIONE E LA DESTRUTTURAZIONE DELLE COMUNICAZIONI UFFICIALI, E QUESTO AVVENIVA IN UN TEMPO CHE ERA IMMEDIATO RISPETTO ALLE COMUNICAZIONI DELLE AMMINISTRAZIONI CENTRALI, UNICA FONTE ATTENDIBILE PER ALTRO.

LA COMUNICAZIONE DELLA PA È ESSENZIALMENTE UNIDIREZIONALE.

L'AMMINISTRAZIONE COMUNICA INFORMAZIONI ALL'UTENZA TRAMITE LE CIRCOLARI, GLI AVVISI SUL PORTALE INTERNET, COMUNICA TRAMITE I PROVVEDIMENTI IN RISPOSTA ALLE ISTANZE DEL PUBBLICO, COMUNICA EVENTI, RISULTATI, EVIDENZE DI STUDI DI SETTORE TRAMITE CONVEGNI, TAVOLE ROTONDE E COMUNICATI STAMPA, MA È PIÙ UNA COMUNICAZIONE DEDICATA.

COMUNICA CON I PROPRI DIPENDENTI, INFORMANDOLI CIRCA INIZIATIVE, MODIFICHE ALL'ORDINAMENTO DEI SERVIZI, PROVVEDIMENTI SANITARI ETC. ETC.

LUNEDÌ 9 MARZO 2020

COMUNICARE LA PANDEMIA IN UNO STATO DI EMERGENZA SANITARIA

I PRIMI DUE CASI ITALIANI DELLA PANDEMIA SONO STATI CONFERMATI IL 30 GENNAIO 2020, QUANDO DUE TURISTI PROVENIENTI DALLA CINA SONO RISULTATI POSITIVI AL VIRUS. I TENTATIVI, MONDIALI, DI CONTENERE IL DILAGARE DEL CONTAGIO SONO VANI.

NELLA PA, L'ATTIVITÀ PROSEGUE, MA A RILENTO. IN TUTTI I SETTORI, DELLA SANITÀ, DELL'ISTRUZIONE, DELLA SICUREZZA E DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALE, ANCORA NON SI HA CONTEZZA DELLA GRAVITÀ DELLA SITUAZIONE SI CERCA DI FAR FRONTE ALLE ESIGENZE DELL'UTENZA MA LA TENSIONE È PERCETTIBILE.

SUL VERSANTE INTERNO DELLA PA, LE DOMANDE E LE LEGITTIME RICHIESTE DI SICUREZZA DEI DIPENDENTI, TROVANO UN ANCORA INSPIEGABILE SILENZIO. MOTIVATO DALL'INDECISIONE E DELLA MANCANZA DI UN PIANO DI AZIONE DEL GOVERNO. IN ASSENZA DI UN DPCM, NULLA SI MUOVE NESSUNO PRENDE INIZIATIVA.

LA SITUAZIONE È DI GRANDE CONFUSIONE, L'UTENZA CONTINUA A SPOSTARSI PER RAGGIUNGERE GLI UFFICI, INCURANTE DI UN ALLARME NON UFFICIALE MA PERCEPIBILE GIÀ A FINE GENNAIO, I DIPENDENTI CONTINUANO A SVOLGERE IL LORO DOVEREMA.

È UNA SITUAZIONE DI STALLO E DI ATTESA.

LUNEDÌ 9 MARZO 2020

COMUNICARE LA PANDEMIA IN UNO STATO DI EMERGENZA SANITARIA

- **9 MARZO** LA FIRMA DEL DECRETO E IL COMUNICATO A RETI UNIFICATE DEL PREMIER CONTE. *“NON CI SARÀ PIÙ UNA ZONA ROSSA, NON CI SARANNO PIÙ ZONA UNO E ZONA DUE, MA UN’ITALIA ZONA PROTETTA”.*
- **11 MARZO** È IL GIORNO DEL LOCKDOWN DELL’ITALIA.
- **22 MARZO** UN NUOVO DPCM FISSA NUOVI LIMITI: VENGONO CHIUSE ANCHE LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE NON ESSENZIALI O STRATEGICHE. RESTANO APERTI SOLO ALIMENTARI, FARMACIE, NEGOZI DI GENERI DI PRIMA NECESSITÀ E I SERVIZI ESSENZIALI. NESSUNO PUÒ SPOSTARSI DA UN COMUNE ALL’ALTRO SE NON PER COMPROVATE NECESSITÀ.

LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE COSA NON HA FUNZIONATO



IN REALTÀ NON HA FUNZIONATO IL NOSTRO SISTEMA DEMOCRATICO. O MEGLIO, NON C'È STATA UNA VOCE AUTOREVOLE IN GRADO DI OPERARE UNA SINTESI DELLE VARIE ISTANZE DEL PAESE, PARTITICHE, LOBBISTICHE, IMPRENDITORIALI, POPOLARI E SANITARIE.

SI È PRESO TEMPO, SI È PERSO TEMPO.

L'INTERVENTO MASSIVO DEGLI "OPINIONISTI DA SOCIAL" NON HA FATTO ALTRO CHE AUMENTARE LA CIRCOLAZIONE DI INFORMAZIONI NON VERIFICATE E CONTRADDITTORIE, CHE HANNO CONTRIBUITO A GENERARE CONFUSIONE.

FINO AL 9 MARZO 2020, C'È STATO UN BLACKOUT DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE. I MASS MEDIA COMUNICAVANO INFORMANDO DEGLI ACCADIMENTI, CREANDO ANCHE UN GIUSTIFICATO ALLARMISMO, LA CONTROPARTE ISTITUZIONALE, TROPPO PRESA NELL'ORGANIZZARE IL "DA FARSI", NON HA COMUNICATO NESSUNA DIRETTIVA.

UN PAESE IN PREALLARME NON SAPEVA COME COMPORTARSI.

COSA HA FUNZIONATO LA COMUNICAZIONE DELLA PA

**L'11 MARZO È IL GIORNO
DEL LOCKDOWN DELL'ITALIA.**

**L'11 MARZO È IL GIORNO IN
CUI LA PA HA INIZIATO A
FUNZIONARE DA REMOTO.**

MERITO DI UN SISTEMA ORGANIZZATIVO EFFICACE E DI UN SISTEMA INFORMATICO EFFICIENTE, E DI UNA COMUNICAZIONE CHIARA E TEMPESTIVA. AI SENSI DELLA L. 7 GIUGNO 2000, N. 150, L'ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE COMPRENDE, OLTRE ALLA COMUNICAZIONE ESTERNA E AI RAPPORTI CON I MEDIA, ANCHE LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE INTERNA.

ED È PROPRIO SU QUESTO VERSANTE CHE IL SISTEMA HA RETTO ALLA PERFEZIONE E HA SVOLTO IL PROPRIO MANDATO ISTITUZIONALE.

TUTTI I DIPENDENTI SAPEVANO COSA FARE PER COLLEGARSI DA CASA. SAPEVANO USARE TUTTI I NUOVI APPLICATIVI PER CONTINUARE A SVOLGERE IL PROPRIO MANDATO.

IL VERSANTE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA È STATO PIÙ COMPLICATO DA ORGANIZZARE PER IL SERVIZIO ALL'UTENZA, E SI È PROVVEDUTO CON AVVISI SUL PORTALE, AVVISI AFFISSI FISICAMENTE SULLE SEDI DELLO STATO, INFORMATIVE AI PATRONATI E CAF, POTENZIAMENTO DEL SISTEMA DI CALL CENTER. OVVIAMENTE LA CONFUSIONE INIZIALE È STATA FISIOLÓGICA, IN UN PAESE IN CUI L'ALFABETIZZAZIONE DIGITALE È ANCORA LONTANA DALL'ESSERE RAGGIUNTA, MA IL SISTEMA HA RETTO L'IMPATTO INIZIALE E, A REGIME, È STATA IN GRADO DI ASSOLVERE AL PROPRIO MANDATO ISTITUZIONALE.

GESTIRE UN SERVIZIO IN UN PAESE IN LOCKDOWN CHE VUOLE RISPOSTE

LA PRESSIONE SUI FUNZIONARI DELLA PA

- UN PAESE FERMO HA BISOGNO DI SANITÀ, SICUREZZA E SCUOLA. LE FAMIGLIE HANNO BISOGNO DI BENI PRIMARI NEL MOMENTO IN CUI I REDDITI DA LAVORO SONO PRESSOCHÉ AZZERATI.
- LA SITUAZIONE È COMPLESSA E DIFFICILMENTE GESTIBILE, COME DEL RESTO LO È LA PANDEMIA CHE HA STRAVOLTO IL MONDO INTERO.
- LA RISPOSTA DEL GOVERNO SONO I SUSSIDI, L'ENTE INCARICATO DI EROGARLI È L'INPS.
- LA SCELTA NON A CASO RICADE SU QUESTO ISTITUTO. IN QUEL MOMENTO È L'UNICO IN GRADO, PER TECNOLOGIA, PER ORGANIZZAZIONE CAPILLARE, PER COMPLETEZZA DEL DATABASE E PER MOTIVAZIONE, DI POTER REGGERE L'ONDA D'URTO CHE MONTA DALL'11 MARZO.

GESTIRE UN SERVIZIO IN UN PAESE IN LOCKDOWN CHE VUOLE RISPOSTE

LA PRESSIONE SUI FUNZIONARI DELLA PA



“MODIFICARE L’APPROCCIO DELL’ORGANIZZAZIONE. CREDO CHE SIAMO STATI UNICI IN ITALIA. NON SOLO, UNICA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE A RICONVERTIRSI DA 0 A 100 IN OTTICA DI SMART WORKING.

VA RICORDATO CHE ERAVAMO AI PRIMI PASSI NEL LAVORO AGILE E PRIMA DEL COVID ERAVAMO ARRIVATI AL 10% DEL PERSONALE. NEL GIRO DI DUE MESI SIAMO ARRIVATI AL 95%.

SIAMO L’UNICA AMMINISTRAZIONE CHE ALMENO NEI PRIMI CINQUE-SEI MESI HA SOSTENUTO IL PESO DEL COVID DA SOLA. L’INPS HA RETTO I BONUS, LA CASSA INTEGRAZIONE, IL BONUS BABY SITTING E POI I VARI DECRETI DEL GOVERNO CHE CAMBIAVANO NORME, LEGGI, PROCEDURE.

TUTTO CIÒ CHE NON FUNZIONAVA ARRIVAVA AD ESSERE IMPUTATO ALL’INPS, PERCHÉ ULTIMO PEZZO DI UNA CATENA CHE PARTE DA LONTANO.

ESSERE RIUSCITI COMUNQUE A NON FAR SCOPPIARE LA RIVOLUZIONE, EROGANDO MILIARDI, È STATO UN RISULTATO STRAORDINARIO”.

LA PRESSIONE SUI FUNZIONARI DELLA PA

“PERÒ VA DETTO CHE IN QUESTI ANNI LA STAMPA NON CI HA LASCIATO LAVORARE IN TRANQUILLITÀ E SOPRATTUTTO IN QUESTO ULTIMO ANNO L'INPS È DIVENTATO TERRENO DI SCONTRO NELLA BATTAGLIA POLITICA TRA GOVERNO E OPPOSIZIONE.

DICIAMO CHE ABBIAMO RISENTITO ANCHE DI QUESTO.

OLTRE ALLE DIFFICOLTÀ DATE DAL COVID-19 E ALL'ASSENZA DI PERSONALE, LO SCONTRO POLITICO NON HA CERTO AIUTATO”.



PEOPLE

**INPS
IL PERSONALE,
LA PROFESSIONALITÀ,
I GIOVANI**

Incontro con la dott.ssa Gabriella Di Michele

Direttore Generale INPS

di ALESSANDRO TERRADURA

“Siamo l'unica amministrazione che almeno nei primi mesi ha sostenuto il peso del Covid da sola

Il Presidente • Cgil Funzione Pubblica • Febbraio 2021, n. 35

PEOPLE

PEOPLE

Tempi strani quelli che stiamo vivendo, costantemente in bilico tra le necessità quotidiane e la paura per un contagio silente, insidioso, invisibile. Da un lato un Paese a terra.

...sa si è rotto o non si è mai capito perfettamente. ...a stampa, certa politica ...stissimo lavorando tutti

...non venire il dovuto. Il DUILC senza ...mento di rivoluzione. ...ende", e per me la spinta etica, il bi- ...per rendere sostenibili il Paese e la ...data molto forte.

...quello della Cgil. Edizione che a Ter- ...obiettivo di un progetto che a livello ...ILC.

...in un Ente che a livelli di complessità ...un bilancio della sua esperienza ...a?

...anti per spirito di servizio. Quando ...Y azioniamo da una lotta interna tra ...generale, dott. Cefis.

...e più fausti nella vita dell'Irps, cava- ...tare Direttore Generale. Con la mia ...dal territorio, riscoprire l'incarico di ...e, rappresentava già il top dei miei

...e in questi tre anni, avevo una visione ...ane. Quando il Presidente Boeri mi ...carico, ho atteso due mesi prima di ...di servizio, perché anche se il Presi- ...to: la mia figura professionale, sarei ...trata.

...blica • Febbraio 2021, n. 35

3

sterrante nel lavoro di squadra, ...andiamoci soli.

...tegrazione al bonus, senza di- ...aveva mai neanche ipotizza- ...massa di richieste di servizi e ...aps. Come istituto ritiene che ...ro compito per tutelare la per- ...vento di crisi?

...lo so, non sono io a dover gio- ...con occhi più benevoli di quan-

...che l'impossibile.

...re tutti i dipendenti dell'Istituto, ...ci crisi e festività. Abbiamo fatto ...il giro del solo mese di marzo ab- ...zionale di pc mobile, e siamo ri- ...ti per migliorarne la funzionalità. ...pc, con la paura della pandemia. ...zionata dalla lotta politica pe- ...e che l'Irps ha fatto quello che

...luzionali, in contanza di perdi- ...riuscita a gestire questa ultra-

...anzi sperimentato qualcosa che ...di Citalianza, cioè la liquidità ...in qualche modo in una prima ...ione 5 milioni di domande di in- ...una che liquidava centomila

...e la digitalizzazione a risolvere in ...stare l'assunzione di Emilia gio- ...divisione. Basti pensare che in ...due concorsi, non mi risulta che ...abbiano fatto.

...zioni sindacali e alla costruzione ...erito di gestire autonomamen- ...dal contratto autorizzato della

...avuto straggio e ci hanno segui- ...ti un lento concorso. Purtroppo, ...te questo è stato un altro gran- ...come, raggiunta proprio a luglio ...riati 3.500 ragazzi. Un momento

...uesato, l'ingerenza di stampa e ...e dell'Istituto?

...sono state. Certo tuttavia che la ...mia che ha la schiena dritta. ...ia dei collaboratori sono sempre ...i visiva), però va detto che in que- ...sto lavorare in tranquillità e so- ...ps è diventato terreno di scontro

MASS MEDIA

COMUNICARE E DIFENDERE LA P.A. - LE IMPLICAZIONI COVID.

LE PERSONE CHE AVEVANO PERSO IL REDDITO AVEVANO URGENTE BISOGNO DI LIQUIDITÀ, ANCHE SOLO PER FARE LA SPESA.

QUESTO CLIMA DI STALLO È STATO FIN DALLE PRIME BATTUTE CAVALCATO DAI MASS MEDIA, PRONTI A DENUNCIARE “IL CARROZZONE STATALE” DENIGRANDO, SOTTO LA PRESSIONE POLITICA E SOCIALE, I VERTICI DELLA PA E CHI CI LAVORAVA.

IN INPS, PRINCIPALE OBIETTIVO DEI MEDIA PROPRIO PERCHÉ ERA STATO DELEGATO DAL GOVERNO A SOSTENERE ECONOMICAMENTE PERSONE E IMPRESE, LA NECESSITÀ DI POTENZIARE LA COMUNICAZIONE PER DIFENDERE L'IMMAGINE DELL'ISTITUTO, LA PROFESSIONALITÀ DEI DIPENDENTI E POTENZIARE LA COMUNICAZIONE ALL'UTENZA, COME CONFERMATO DALLO STESSO DIRETTORE GENERALE INPS.

LA RETE DELLA COMUNICAZIONE INPS

- UN MODELLO DI RETE PROFESSIONALE BASATO SU UNA COPERTURA ESTESA A TUTTE LE FIGURE CHE IN INPS SONO COINVOLTE NEI PROCESSI DI COMUNICAZIONE: I GIORNALISTI DELLA DIREZIONE GENERALE, I RESPONSABILI URP, I COLLEGHI DELLE STRUTTURE CENTRALI DI COMUNICAZIONE, I REFERENTI DELLA COMUNICAZIONE DELLA DIREZIONE GENERALE, I RESPONSABILI REGIONALI INFORMAZIONI ISTITUZIONALI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO.
- UN REFERENTE PER OGNI REGIONE, CHE FA DA COLLETORE DELLE ISTANZE PROVINCIALI E LOCALI, UN REFERENTE PER OGNI DIREZIONE CENTRALE DA CUI ATTINGERE INFORMAZIONI CORRETTE E TEMPESTIVE CIRCA LA TOTALITÀ DEI PRODOTTI PER L'UTENZA (PENSIONI, INVALIDITÀ, CASSA INTEGRAZIONE, RISTORI, REDDITO DI CITTADINANZA ETC...).
- OGNI ATTO DI COMUNICAZIONE DELLA RETE AVVIENE SENZA LA MEDIAZIONE DI ATTORI O CORPI INTERMEDI. I SOGGETTI DELLA RETE COMUNICANO SENZA L'ATTIVITÀ MEDIATRICE DI STRUTTURE AZIENDALI APPOSITE.
- A LIVELLO CENTRALE VIENE POTENZIATA L'ATTIVITÀ DI RASSEGNA STAMPA, IL MONITORAGGIO DEGLI ARTICOLI E DEL SENTIMENT.

LA RETE DELLA COMUNICAZIONE INPS

NEI FATTI, QUESTO NUOVO MODO DI LAVORARE HA PERMESSO IN INPS LA REALIZZAZIONE DI UNA SORTA DI UFFICIO STAMPA DIFFUSO CAPILLARMENTE SUL TERRITORIO E COLLEGATO SENZA INTERMEDIARI ALL'ORGANIZZAZIONE CENTRALE.

QUESTA RETE DELLA COMUNICAZIONE VIGILE NEL MONITORARE ATTACCHI INGIUSTIFICATI, PRONTA NEL RISOLVERE DOVE POSSIBILE E ANCHE A SCUSARSI QUANDO LA SITUAZIONE LO RENDEVA NECESSARIO, HA PERMESSO LA PUBBLICAZIONE SUI QUOTIDIANI LOCALI E NAZIONALI DI CIRCA **DUECENTO REPLICHE**, NEL SOLO PERIODO CHE VA DA MARZO AD AGOSTO 2021, NEL PIENO DELLA PANDEMIA.