

VERBALE D'INTESA

Il giorno *28 settembre 2002*, presso la Sede centrale dell'Inail di P.le Pastore n. 6 - Roma - la Delegazione trattante di parte pubblica e le Organizzazioni sindacali a livello nazionale si sono incontrate per la rivisitazione del modello organizzativo della Funzione Comunicazione.

Le parti, preso atto dell'attuale architettura organizzativa dell'Ente nel cui ambito si svolge la Funzione Comunicazione ed in particolare dei precedenti interventi (delibera consiliare n. 96/2002; Ordine di Servizio D.G. n. 6/2002; nota del 24 aprile 2002) con i quali sono state poste in essere le iniziali necessarie condizioni per l'applicazione nell'Ente del quadro normativo esterno di riferimento (Legge n. 150/2000 e DPR n. 422/2001), ritengono necessario, pur confermando l'assetto generale della funzione stessa, rivisitarne alcuni aspetti, al fine di dare piena attuazione alle disposizioni legislative sopra citate, attuando specifici interventi organizzativi con ricadute sulla componente "Personale".

In particolare le parti, esaminato l'allegato documento predisposto in merito dall'Amministrazione - che forma parte integrante del presente verbale - ne condividono l'impianto generale, con particolare riguardo alla impostazione data dall'Istituto, in applicazione della disciplina citata, della funzione Comunicazione, con la distinzione delle attività di Informazione ai Mass Media, Comunicazione Istituzionale e Strategica e Comunicazione Diffusa e con la esclusione di quest'ultima dalla sfera di operatività della Legge n. 150/2000 e dei consequenziali obblighi anche formativi imposti.

Inoltre, fermo restando l'attuale struttura ed attribuzioni della DCC, nel cui ambito opera l'Ufficio Stampa per lo svolgimento dell'attività di informazione istituzionale ai mass media, si conviene che tale attività al momento non registra le condizioni per essere istituita sul territorio con funzioni autonome.

Le parti, infine, concordano con l'articolazione del modello di Funzione "Comunicazione", così come delineato nel documento allegato, e con le relative modalità di espletamento, fermo restando che la definizione del progetto di reingegnerizzazione dei processi e delle funzioni, allo stato in corso di svolgimento potrà comportare la rivisitazione e l'aggiornamento del modello stesso

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

CGIL *Roberto Mammola*

CISL *Roberto Mammola*

UIL *Augusto Della Morte*

CSA di CISAL FIALP *Roberto Mammola*

R.d.B. *In In*

LA DELEGAZIONE

Roberto Mammola

Roberto Mammola

Roberto Mammola

Roberto Mammola

DIREZIONE CENTRALE RISORSE UMANE

Ufficio Innovazione Organizzativa

DOCUMENTO DI LAVORO

Modello Organizzativo

della

Funzione Comunicazione

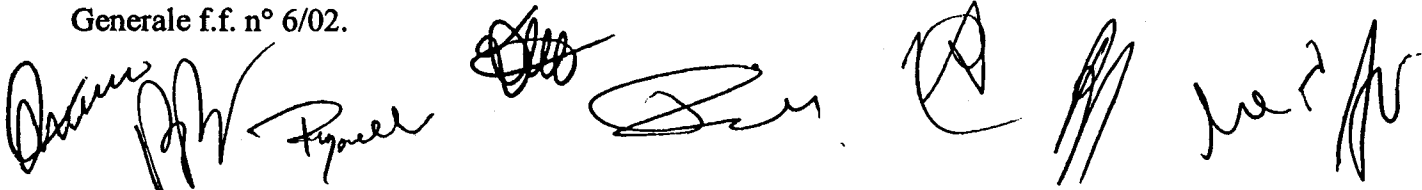
1. Premessa

L'entrata in vigore della legge n°150/00 e del D.P.R. n.422/01, ha comportato la necessità di rivedere l'assetto organizzativo della Funzione Comunicazione, attraverso l'istituzione dell'Ufficio Stampa e la previsione dell'U.R.P. a livello regionale.

Infatti, dall'analisi della normativa, emerge che le attività riconducibili alla Funzione di Comunicazione sono:

- a) L'attività di **informazione ai mass media** in relazione a temi di interesse pubblico e sociale afferenti, principalmente, le attività istituzionali dell'Ente e finalizzate alla promozione dell'immagine dell'Istituto ed alla sua costante qualificazione nella percezione dell'opinione pubblica e dei suoi interlocutori politici ed istituzionali.

Alla predetta attività è preposto l'Ufficio Stampa istituito con Ordine di Servizio del Direttore Generale f.f. n° 6/02.



- b) L'attività di **comunicazione istituzionale e strategica** rivolta ai cittadini ed agli utenti e finalizzata alla facilitazione della partecipazione procedimentale, all'accesso ai documenti amministrativi ed alla semplificazione dell'attività amministrativa.

All'attività di cui sopra sono stati preposti i processi comunicazione degli Uffici P.O.C. regionali che¹ espletano la funzione di U.R.P. regionale.

- c) L'attività di " **comunicazione diffusa** " finalizzata alla promozione all'interno dell'Ente di un processo comunicativo ed informativo fluido ed efficace per la cui piena operatività l'Istituto ha attivato, già dal maggio 2000, tutte le iniziative volte a creare professionalità specializzate in tale ambito.

All'attività di cui trattasi sono dedicate, in via non esclusiva, le risorse che hanno partecipato ai percorsi formativi correlati all'attività di cui sopra.

In considerazione delle motivazioni sopra esposte ed al fine di dare piena attuazione alle disposizioni legislative, si ritiene necessario realizzare la rivisitazione dell'assetto organizzativo della funzione in oggetto, attuando gli interventi di seguito riportati relativi al modello organizzativo con le correlate ricadute sulla componente del personale.

2. Quadro normativo di riferimento

La legge 150/00, è finalizzata sia a razionalizzare l'attività di comunicazione ed informazione nell'ambito della P.A. sia a professionalizzare il personale dedicato a tali attività.

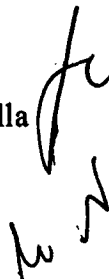
Quest'ultimo obiettivo è perseguito attraverso:

- l'individuazione delle figure professionali idonee ai fini dell'espletamento dell'attività di cui trattasi: dirigenti e categorie collegate nonché funzionari dell'area C (fase a regime);

Così come delineato con nota del 24 aprile 2002 dell'Ufficio Innovazione Organizzativa della D.C.P.O.C.



2



- la statuizione dei titoli necessari per l'accesso a tali funzioni (fase a regime);
- la previsione di una formazione specifica per il personale già adibito a tale attività qualora non in possesso dei titoli previsti dalla normativa che dovrà consistere in corsi di formazione specifici² (fase transitoria).

I predetti corsi formativi dovranno essere effettuati entro 24 mesi dall'entrata in vigore del predetto Regolamento ed hanno una durata variabile a seconda dell'anzianità di servizio maturata nella funzione informativa e/o comunicativa e della posizione ordinamentale rivestita.

3. Analisi Organizzativa

L'attività informativa rivolta al pubblico è finalizzata alla realizzazione concreta degli obiettivi di trasparenza dell'azione amministrativa e di facilitazione dell'esercizio del diritto di accesso ai procedimenti ed ai documenti amministrativi; sulla base di tale criterio, sono state individuate le strutture competenti a svolgere la predetta attività e le risorse da dedicarvi.

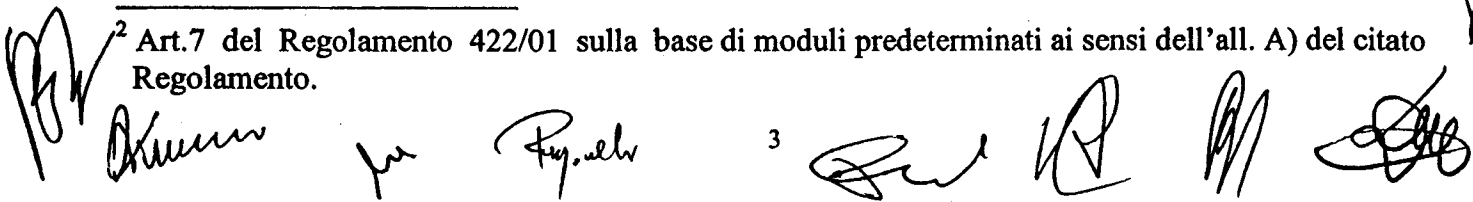
Come precedentemente esplicitato, l'ambito oggettivo di applicazione della normativa di cui alla l.150/00 incide sulle Strutture dell'Istituto, a livello Centrale ed a livello Regionale, in relazione a:

a) la funzione di informazione istituzionale e strategica;

In tale ambito si è inteso rafforzare l'attività di informazione ai mass media attraverso l'istituzione, a livello Centrale, dell'Ufficio Stampa; per quanto concerne le Strutture Regionali, non sussistono, allo stato, le condizioni necessarie per attuare una simmetrica istituzione di specifiche funzioni deputate allo scopo, funzioni che sono espletate e continueranno ad esserlo all'interno dell'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Controllo.

b) la funzione U.R.P.

² Art.7 del Regolamento 422/01 sulla base di moduli predeterminati ai sensi dell'all. A) del citato Regolamento.

 A series of handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page. On the left, there is a large signature. Below it, there are several smaller signatures and initials, including one that appears to be 'F. P. P.' and another that looks like '3'. On the right side, there are more signatures, including a large one that looks like 'A' and another that looks like 'D'.

In relazione a tale aspetto, considerata la sfera operativa e gli ambiti attuativi della normativa come sopra specificati, si è ritenuto necessario rafforzare la funzione di U.R.P. Centrale della Direzione Centrale Comunicazione potenziandone, anche, il ruolo di impulso e coordinamento, ed attribuire, a livello regionale, la funzione di U.R.P. all'Ufficio P.O.C..

Invece, a livello Sub-regionale, l'attuale assetto funzionale dell'U.R.P. di Sede si pone quale front-line operativo e concretizza un modello in cui il concetto di accoglienza è immediatamente e contestualmente produttivo, prefiggendosi la finalità primaria di semplificare la trattazione delle pratiche (anche di particolare rilevanza e delicatezza per le quali è stata prevista un'apposita sala riservata).

La predetta attività pur non rientrando nella sfera di operatività della normativa in disamina la quale, invece, connota la Funzione di Comunicazione sulla base di caratteristiche prettamente tecniche, non è avulsa dal progetto di " comunicazione diffusa " caratterizzato, principalmente, dall'esigenza di giungere all'elaborazione di prodotti finali che, ancorché istituzionali, siano completi ed affidabili in termini di efficacia comunicativa.

Sulla base di quanto esposto, il Modello Organizzativo di seguito delineato definisce più dettagliatamente ambiti funzionali, attività e competenze.

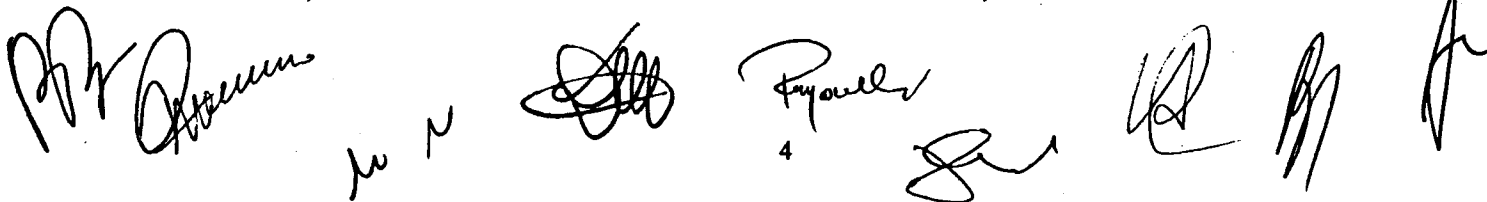
4. Modello Organizzativo

A) Strutture

A.1. Livello Centrale

Il Direttore Centrale Comunicazione provvederà ad individuare l'articolazione per processi che riterrà idonea all'espletamento delle attività di comunicazione istituzionale e strategica ed, in particolare, di quelle riconducibili alla funzione di U.R.P. Centrale.

L'attività di " comunicazione diffusa ", non correlata alla sopracitata finalità continuerà ad essere svolta, nelle Strutture Centrali ed in via non esclusiva, dalle risorse centrali che hanno



M N Fayoull

sviluppato gli idonei percorsi formativi le quali, per le motivazioni esposte in premessa, non sono coinvolte dalla normativa in analisi e dal relativo obbligo formativo.

A.1.1. La Direzione Centrale Comunicazione

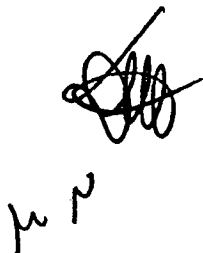
Per quanto concerne la funzione comunicativa ed informativa, ricollegata, anche, alla funzione U.R.P. – in relazione alla pianificazione degli obiettivi ed agli aspetti più strettamente operativi – la stessa è svolta, a livello centrale, dalla Direzione Centrale Comunicazione attraverso la realizzazione delle attività sotto indicate:

- indirizzo normativo in materia di rapporti con il pubblico;
- indirizzo in tema di realizzazione concreta degli obiettivi di trasparenza dell'azione amministrativa e di facilitazione dell'esercizio del diritto di accesso ai procedimenti ed ai documenti;
- marketing in tema di prodotti informativi anche con riferimento alla valorizzazione ed integrazione delle banche dati;
- assistenza e monitoraggio delle Unità territoriali per l'espletamento dell'attività comunicativa ed informativa;
- programmazione e governo delle attività del Contact Center;
- governo del sito dell'Istituto;
- produzione di prodotti comunicativi ed informativi;



A.1.2. Le Strutture Centrali

Le Strutture Centrali sono i naturali centri di imputazione per la realizzazione concreta del modello di comunicazione diffusa; sulla base di tale obiettivo è stato avviato il progetto " Contact Center ", progetto di rilevante importanza e che impatta fortemente con diverse funzioni dell'Istituto.



Raymond

5



In tale ottica il progetto di “ comunicazione diffusa “ è caratterizzato dall’esigenza di giungere all’elaborazione di prodotti finali che, ancorché istituzionali, siano completi ed affidabili in termini di efficacia comunicativa e di attuare un sistema omogeneo e strutturato di comunicazione all’interno delle singole Strutture Centrali.

Gli attori della comunicazione diffusa sono tutti i soggetti individuati secondo la logica assunta per la definizione dei Gruppi Redazionali nell’ambito del progetto per l’attivazione del Contact Center.

In tale ambito è contemplata, anche, la figura del Content Master, il cui compito è di:

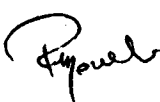
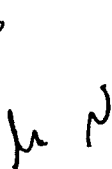
- coadiuvare il Capo Redattore nella definizione dell’offerta informativa ed i Responsabili dei Contenuti per la determinazione e pianificazione delle attività redazionali;
- fornire una consulenza specialistica in relazione alla definizione della struttura e delle modalità di erogazione dei contenuti informativi;
- collaborare con i Redattori per la realizzazione dei prodotti comunicativi, pianificando ed organizzando l’uso integrato dei diversi canali di comunicazione a disposizione della Struttura.

A.2 Livello Territoriale

La funzione U.R.P. è collocata nell’Ufficio Programmazione Organizzazione e Controllo come di seguito delineato; gli U.R.P. Regionali, oltre all’attività di comunicazione istituzionale e strategica rivolta ai cittadini ed agli utenti - finalizzata alla facilitazione della partecipazione procedimentale, all’accesso ai documenti amministrativi ed alla semplificazione dell’attività amministrativa - svolgono attività di indirizzo per le Strutture sub-regionali, in raccordo con l’U.R.P. centrale.

La funzione Comunicazione, qualora non sia già incardinata in un autonomo processo, dovrà essere collocata preferibilmente in uno dei seguenti processi: Pianificazione, Prevenzione o Formazione, inserendo una specifica linea di attività.

L’attività di “ comunicazione diffusa “ potrà, su valutazione del Direttore Regionale competente, non essere assorbita dal processo Comunicazione qualora si ritenga più conveniente



dedicarvi, in via non esclusiva, una o più risorse tra coloro le quali hanno partecipato agli idonei percorsi formativi e sono incardinate in processi diversi rispetto a quelli sopra indicati.

B) Personale

In considerazione del delineato quadro normativo di riferimento, il personale da dedicare alla funzione U.R.P. e coinvolto dall'obbligo formativo di cui al citato Regolamento, è individuabile tra i funzionari appartenenti all'area C.

Il personale già appartenente alla "rete dei comunicatori", ma che non opera nel processo comunicazione, continuerà a svolgere attività di supporto per gli aspetti comunicativi/informativi attinenti alla Struttura di appartenenza seguendo, anche, progetti specifici; ovviamente, sulla base dell'impostazione data dall'Istituto, le risorse che svolgono l'attività di comunicazione sopra indicata non sono coinvolte dalla normativa di cui alla l. 150/00 e del correlato obbligo formativo di cui al citato Regolamento.

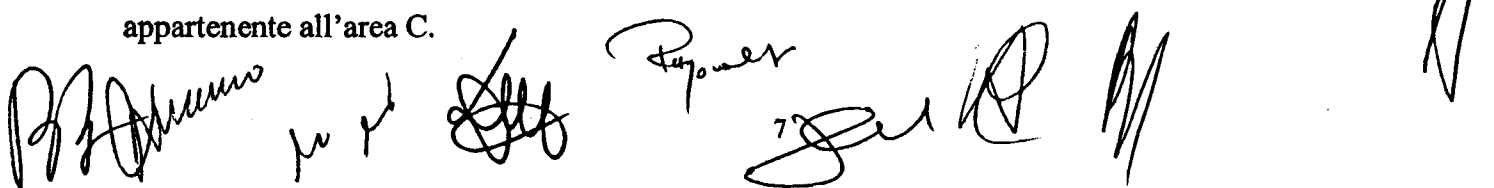
Per quanto concerne il personale appartenente all'area B, la normativa in analisi non prevede l'obbligatorietà del percorso formativo ma consente alle PP.AA. di erogare un idoneo percorso che permetta un adeguato livello di professionalizzazione nella materia; pertanto, in linea con gli obiettivi formativi dell'Ente, si ritiene opportuno che anche per il sopracitato personale vengano previsti dei percorsi formativi strutturati in relazione alla tipologia di attività che le risorse in questione svolgono.

- **A livello Centrale**

Il Direttore Centrale della Direzione Centrale Comunicazione valuterà, nell'ambito della propria dotazione di personale, il numero di risorse da dedicare all'attività di U.R.P. Centrale.

- **A livello Regionale**

Qualora la funzione comunicazione sia già incardinata in un autonomo processo si ritiene necessario dedicare a tale attività il titolare del processo comunicazione ed un'altra risorsa appartenente all'area C.

A series of handwritten signatures and initials are located at the bottom of the page. From left to right, there is a large signature, a set of initials, a signature that appears to be 'Pignone', another signature, a stylized 'A' or 'M' signature, and a final signature on the far right.

Qualora la funzione Comunicazione non sia incardinata in un autonomo processo dovranno esservi dedicate almeno due risorse appartenenti all'area C, di cui una in via esclusiva.

La risorsa appartenente alla posizione ordinamentale C4 avrà un ruolo di coordinamento tra la linea di attività comunicazione e le altre linee del processo di riferimento; la risorsa dedicata in via esclusiva, secondo l'ambito di competenza della posizione ordinamentale rivestita, potrà appartenere alla posizione ordinamentale C3 o C1 e sarà individuata dal Direttore Regionale sulla base delle esigenze della Struttura.

Luca
D'Amico

Regauer







