

## **Direttiva no. 01/17**

### **Importanza della comunicazione di servizio**

Per comunicazione di servizio si intende, in generale, un breve testo scritto o messaggio verbale rivolto agli addetti ai lavori di un determinato settore per una specifica problematica.

Di recente si è denotato che alcuni settori della ns. Pubblica amministrazione hanno omesso di esternare una comunicazione completa, su problemi di una certa rilevanza, nei riguardi dei potenziali interessati interni. Il tutto ha portato a scelte sicuramente non condivise e, magari, anche discutibili. Per cercare di ovviare a questo problema di comunicazione interna, da parte di alcuni servizi, si è voluto con questa direttiva toccare con mano l'argomento specifico della comunicazione e, nella stessa, della obbligatoria e corretta via di servizio per esaustivamente informare. Questo, come si diceva, soprattutto al cospetto di una problematica di una certa rilevanza.

#### **In generale sull'importanza della comunicazione e della via di servizio quale canale per farla adeguatamente e positivamente fruire all'interno del nostro Comune**

La comunicazione nelle organizzazioni ha, per sua stessa natura, un ruolo fondamentale nel processo di pianificazione e controllo; comunicando si coordina e si finalizza l'azione di operatori e manager per conseguire risultati, si valuta un collaboratore, si formula una decisione condivisa, si trova una soluzione ad una problematica, si risolve un conflitto.

#### **La comunicazione interna, parte integrante dell'organizzazione**

La comunicazione mette in relazione le parti di un sistema, definisce connessioni che gli danno un valore nuovo. Si tratta quindi di rendere riconoscibili e quindi definibili e affrontabili anche gli aspetti più strettamente connessi con tutti gli elementi del sistema.

#### **Le rappresentazioni della comunicazione interna**

Gli ambiti di intervento trovano la loro visibilità in alcune rappresentazioni della comunicazione interna che rendono più semplice il loro riconoscimento e la progettazione del miglioramento.

Nello specifico:

##### **1° rappresentazione: La comunicazione funzionale**

È la comunicazione necessaria all'organizzazione per produrre risultati rispetto agli obiettivi che si è data. La comunicazione funzionale definisce i processi, le loro fasi, i flussi reali e i bisogni di informazione e relazione in ingresso e in uscita, le elaborazioni effettuate, gli strumenti, gli eventuali software e moduli utilizzati, le professionalità degli addetti, le abitudini consolidate virtuose, ridondanti, dispersive o inutili, il contenuto informativo e relazionale funzionale o disfunzionale prodotto dall'ambiente.

##### **2° rappresentazione: La comunicazione professionale**

È la comunicazione finalizzata al riconoscimento, alla definizione e al mantenimento di status, al potenziamento delle competenze dei vari ruoli professionali. Definisce i soggetti per tipologia professionale, bisogni e aspettative, modalità di relazione e di scambio informativo interno e con la comunità professionale più ampia.

### **3° rappresentazione: La comunicazione gerarchica**

È la comunicazione che serve a definire la mappa delle responsabilità e del riconoscimento di status nell'organizzazione. Trova le sue espressioni nelle definizioni formali (organigramma, mappa delle responsabilità, ecc.), nello stile di gestione, negli approcci relazionali, nelle ritualità funzionali (riunioni, assemblee, ecc.), nei simboli di status.

### **4° rappresentazione: La comunicazione relazionale**

Per lo più affidata a modalità informali, definisce il riconoscimento, l'appartenenza, lo scambio, la risposta ai bisogni sociali delle persone. È fortemente connessa con i caratteri individuali, con i bisogni e le aspettative personali, ed è influenzata dalla cultura aziendale, dalla organizzazione e dall'ambiente di lavoro, dalla presenza o meno di altri fattori motivanti.

### **5° rappresentazione: La comunicazione dell'innovazione**

È la comunicazione che favorisce l'apertura ai contesti, lo scambio e l'acquisizione dell'innovazione. È determinata dalla cultura aziendale, dalle caratteristiche di apertura o di resistenza al cambiamento delle persone, dalla presenza di reti territoriali o settoriali, dalla comunicazione professionale, dal mercato del lavoro delle figure professionali, dagli obiettivi strategici.

### **Il valore aggiunto della comunicazione interna**

La comunicazione interna deve essere concepita come elemento fondante della struttura organizzativa del Comune di Bioggio. Senza comunicazione è impossibile che le parti di un sistema organizzativo come il nostro possano funzionare; essa, infatti, si propone come espressione, veicolo e come contesto per facilitare gli scambi all'interno del sistema e tra le parti interessate. Primo compito, dunque, della comunicazione interna è quello di fare da snodo di informazioni e dati ma anche di relazioni e rapporti fra i diversi soggetti interessati.

In questo modo la comunicazione interna permette all'organizzazione di raggiungere livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l'effetto positivo di ottenere gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso e più immediato.

### **LA VIA DI SERVIZIO**

Detto delle rappresentazioni della comunicazione interna, su cui si potrà condividere le diverse forme e significati, si vorrebbe ora focalizzarsi sull'importanza della via di servizio.

La via di servizio risulta dall'ordinamento del comando. Essa collega i singoli livelli di comando, senza ometterne alcuno.

Gli ordini, gli annunci, le proposte e le richieste passano tutti per la via di servizio. Comunicazioni destinate alla reciproca informazione e a stabilire relazioni dirette non sono vincolate alla via di servizio.

Se la mancanza di tempo o altre ragioni impongono deroghe alla via di servizio, le istanze omesse devono essere informate al più presto.

Si richiama l'obbligatorietà della comunicazione per la via di servizio quando una tematica raggiunge un certo grado d'importanza che richiama alla conoscenza da parte degli attori principali coinvolti. Nella nostra struttura – Comune, nel rispetto della sequenza gerarchica, la comunicazione obbligatoriamente deve essere presentata a:

- per la parte politica va: al Capodicastero di riferimento, con copia p.c. al Sindaco, che deve essere sempre in generale informato e ad un altro Capodicastero – Municipale o a tutto l'Esecutivo, se la comunicazione porta con sé informazioni importanti e sensibili per l'attività dei singoli;

- per la parte amministrativa: va al Segretario comunale, con copia al Funzionario dirigente del singolo Servizio o di altri Servizi, sempre in un contesto di rendere partecipe per conoscenza di uno specifico tema.

**Quindi d'ora innanzi, al cospetto di una certa situazione, con una certa rilevanza, vige l'obbligo della via di servizio. Quindi di una celere comunicazione al Capodicastero di riferimento, con copia p.c. al Sindaco, e ad altro ev. Municipale interessato dal tema. Una copia della comunicazione va anche inviata al segretario comunale ed al altro funzionario dirigente di servizio potenzialmente interessato/coinvolto.**

Ringrazio per l'attenzione e la sicura collaborazione e porgo il mio più sentito saluto.

Il segretario comunale:

M. Perlasca

Bioggio, 9 giugno 2017