

LA INFORMACION ADMINISTRATIVA EN ITALIA

Por VITO LUPO

SUMARIO: La información administrativa en Italia hasta 1945.—La información administrativa en Italia inmediatamente después de la guerra.—Finalidad de la información administrativa italiana.—Instrumentos y técnica de la información administrativa en Italia.—La actividad informativa de las distintas administraciones italianas.

La información administrativa en Italia hasta 1945

EL fervor con que los dirigentes políticos y administrativos han emprendido en Italia una serie de estudios e iniciativas para mejorar las relaciones con el ciudadano, considerado en su aspecto de célula de la gran estructura social, o en el de consumidor de los servicios públicos, representa un fenómeno reciente advertido inmediatamente después de la guerra y, en la actualidad, despierta la atención general de todo el país.

No podemos compartir la opinión de los investigadores que ven en este nuevo estilo social el natural desarrollo de una costumbre secu-

lar, mantenida constantemente por los que buscan el favor popular; por ello no presentaremos en este proceso de transformación, del que somos protagonistas, ningún artículo importado de tierras de ultramar.

Lo cierto es que la Italia de la postguerra se encontró ante un nuevo orden que surgió al cambiar la situación política, social y económica, y que influyó favorablemente en todos los aspectos de su vida colectiva.

Los largos periodos de sujeción, el sometimiento de provincias enteras al dominio extranjero y el régimen absolutista que «niega todo derecho autónomo al pueblo» y exalta el autoritarismo, invasor de los derechos del ciudadano, retrasaron el establecimiento de un sistema democrático de relaciones públicas.

La Administración pública conservó durante demasiado tiempo la estructura interna y el aspecto externo del castillo medieval. Mientras que la legislación administrativa evolucionaba, las costumbres sociales se estancaban en un desolador inmovilismo que se agravó en el periodo comprendido entre las dos guerras mundiales.

La fusión del pueblo y del príncipe *legibus solutos* en un único organismo estatal como todo intento de reforma para mejorar las relaciones públicas y, especialmente, la información pública eran anulados por un resucitado paternalismo. Esta última, aun siendo eficaz, sólo pretendía hacer prevalecer las opiniones e intereses de la autoridad, sometiendo al individuo a un orden social preestablecido.

La información administrativa en Italia inmediatamente después de la guerra

De los escombros de la última guerra, la Administración pública italiana salió con el orgullo de haber resistido el hundimiento general, no por la solidez de sus estructuras, sino más bien por la heroica voluntad de sus funcionarios.

Se impuso entonces la necesidad de una reforma que intentase consolidar las estructuras del edificio estatal que iba a ponerse al servicio del público. De esta forma fueron levantados los cimientos de la mutua confianza entre el Estado y el ciudadano.

La Constitución, que entró en vigor el 1 de enero de 1948, consiguió finalmente la plenitud del estado de derecho.

El hacer a los ciudadanos partícipes de la acción administrativa, mediante un sistema democrático de relaciones, y, particularmente

con eficientes canales de comunicación, es, desde ahora, no sólo una conveniencia política o social, sino, por encima de todo, un deber jurídico.

Finalidad de la información administrativa en Italia

En Italia, lo mismo que ocurre en todo el mundo económico, la empresa persigue hoy también fines sociales, y, por ello, en el campo de la administración pública, el ciudadano y el Estado deben desarrollar una labor que redunde en beneficio individual y colectivo.

Se intentó establecer este espíritu de colaboración situando a los dos protagonistas de la actuación administrativa, es decir, al ciudadano y a la Administración, en condiciones de informarse recíprocamente sobre sus propias exigencias. Con la información se intenta eliminar los peligrosos fenómenos de la incomprensión, la desconfianza y la sospecha que con frecuencia ponen al ciudadano y a la Administración pública frente a frente.

La información tiene también la misión de hacer conocer al ciudadano italiano las exigencias de la actuación administrativa. Se ha observado que aumenta notablemente el número de los que se dan cuenta de las dificultades que la Administración debe superar para cumplir su cometido. La función pública, que en la postguerra fué objeto de frecuentes y duros ataques, ha de suavizar la tensión de la opinión pública, tan influida por la crítica hostil y por el sarcasmo de la prensa, el teatro y algunas incendiarias tribunas políticas.

La Administración intenta lograr no sólo la confianza, sino también una justa comprensión, por medio de un eficiente sistema de información a los administrados.

La actividad informativa que se desarrolla sistemáticamente en Italia con el fin de favorecer la expansión y comprensión recíproca entre la Administración pública y el grupo o individuo administrados, logra un indudable efecto formativo incluso sobre los destinatarios de los servicios públicos. La información se ha revelado como un eficaz instrumento de educación cívica al acelerar la formación de la conciencia de los deberes y de los «derechos propios y de los demás», creando así ese espíritu de solidaridad social que fortalece los fundamentos de la convivencia civil. Este proceso formativo ofrece muchas veces a la Administración la posibilidad de mejorar sus leyes y su actuación. Por ello, todas las oficinas informativas italianas que orgánicamente forman parte de las oficinas de relaciones públi-

cas disponen de medios de comunicación que van de abajo arriba, y del interior al exterior.

Pero la comunicación dirigida al individuo o a una colectividad no es la única finalidad del proceso de información administrativa.

Los organismos administrativos italianos realizan el servicio informativo por medio del rendimiento pleno y eficaz de dos canales de comunicación: el de transmisión y el de recepción. Cada canal tiene instrumentos propios para captar las situaciones de hecho, hasta llevarlas a un nivel de organización más elevado, para que allí puedan ser satisfechos más ampliamente los sujetos de la información administrativa.

Instrumentos y técnica de la información administrativa en Italia

Los instrumentos específicos utilizados en la Administración pública italiana, a fin de establecer un sistema eficiente de información que responda satisfactoriamente a las justas exigencias del público, han experimentado un proceso de adaptación para amoldarse a la situación de nuestra sociedad.

Algunos instrumentos, que se tomaron prestados al extranjero, fueron soslayados al demostrarse que eran inadecuados.

La elección de los instrumentos que deben servir a la información es resultado de una prolongada observación sobre las causas de las disfunciones administrativas y del disgusto que ello ocasiona en el público. La visita «guiada», el concepto de la «casa de cristal» y otros medios instrumentales de la información, tienen su origen en aquellos restos de actitud crítica que el público heredó de la sociedad individualista, hoy en decadencia por fortuna. Es necesario curar y sanar ese estado de malestar de quienes, arrastrados por una obsesión individualista y deseos de conseguir la consideración personal, reprochan a la Administración pública ese comportamiento que se llamó «tratamiento formal e impersonal».

Se utilizan también otros medios especiales para tratar esas situaciones de «distancia psicológica» o de desconfianza que siente el ciudadano italiano respecto al Estado centralizado.

La elección de los instrumentos adecuados estará influida por la finalidad del «mensaje» que el «sujeto promotor» transmite al «sujeto receptor».

Sabiendo que a la información le interesa raramente la iniciativa con carácter contingente como la campaña propagandística, mientras

que muestra profundo y duradero interés en las iniciativas que tienden a la formación y persuasión, puede decirse que la Administración italiana, persiguiendo estos fines, ha adquirido el carácter de una entidad sociológica especial. El concepto de organización de servicios públicos, que antes estaba limitado al desarrollo de las funciones específicas de cada sector administrativo, comprende hoy la tarea de formación y de información del ciudadano. Se trata de una actividad complementaria que encuentra en la colectividad interesada, —en ciertos casos la más amplia, la nacional— la misma intensidad utilitaria que está unida al desarrollo de las funciones institucionales.

Informar al ciudadano como individuo, o a grupos de individuos, sobre la forma en que se llega al «producto administrativo terminado», que es el servicio público; explicar los esfuerzos, las dificultades que la organización debe superar en interés del público; declarar lealmente los límites que existen para su capacidad humana, destruyendo así el mito y la pretensión de un nivel de perfección imposible, éste es el nuevo espíritu que mueve la actuación de la Administración pública.

La información administrativa ofreció al ciudadano italiano la posibilidad de penetrar en la organización, de mirar, a través de las «paredes de cristal», el interior de la empresa pública para conocer su historia, el aspecto económico financiero y los elementos mismos que en ella operan.

Un conocimiento somero de la vida administrativa no hubiese hecho posible el vivo interés actual que la prensa cotidiana y técnica demuestra respecto a los problemas de la Administración pública.

La información administrativa se lleva a todos los estratos sociales de la población, utilizando los medios de «comunicación de masa o casi-masa». Los contactos personales, directos o indirectos, que logran el mayor conocimiento y valoración de las situaciones individuales o de grupos pequeños, integran la comunicación de masa.

Dejando a un lado el encuentro personal o el «contacto cara a cara», que es indudablemente el mejor instrumento, por su fuerza de persuasión, que el sujeto promotor puede ejercer, pero que produce un efecto limitado en el sujeto receptor, la Administración italiana utiliza en sus comunicaciones todos los instrumentos empleados por cualquier organización moderna.

Como decíamos antes, no sólo influyen en la elección del instrumento la naturaleza y finalidad del mensaje, sino también la causa que lo motiva, como dificultades de investigación e interpretación de las reglas normativas, la ignorancia de la conducta administrativa, etc.

Una presentación clara de los instrumentos informativos tiene que agruparse en tres fases: medios de prensa, medios radiotelevisivos y visuales y medios auditivos.

La *prensa* está considerada, con justicia, como el medio más adecuado para la difusión de la información administrativa, pues llega a una gran cantidad de público y consigue ser retenida en la memoria. La Administración italiana recurre frecuentemente a la prensa, incluso por el menor coste que supone en comparación con los restantes medios.

En el grupo de la prensa están comprendidas: publicaciones sobre la vida administrativa, boletines, guías, comunicaciones en la prensa diaria y periódica, carteles y diarios murales, opúsculos, monografías, octavillas.

El *grupo de medios radiotelevisivos y visuales* comprende: radio, televisión, películas y diapositivas, ferias, visitas dirigidas.

Entre los *medios auditivos* se señalan: reuniones y congresos, discursos y conferencias, teléfono.

Es oportuno señalar las características que poseen estos instrumentos en la administración práctica, dejando para el capítulo siguiente la descripción del uso que las diferentes administraciones italianas dan a cada uno de ellos.

Las publicaciones técnicas más comunes en la Administración pública italiana son los *boletines*, las *revistas técnicas* y otros periódicos de diferente tipo. Todas tienden a lograr una mayor y recíproca comprensión y un respeto más profundo entre el organismo estatal y el público, a través de estos contactos, forzosamente indirectos, debido al volumen del complejo administrativo.

Los boletines están divididos generalmente en dos partes: una, dedicada a la legislación específica, y la otra, a la administración del personal; a pesar de estar destinados a la circulación interior, ofrecen al público una amplia visión de la vida administrativa, mediante una mejor formación profesional del personal que se dedica a las relaciones externas, o facilitándole la consulta de las fuentes legales y normativas.

Las revistas técnicas, que en general disponen de cuerpos de redacción de altas categorías y responsabilidad, ayudados por elementos ajenos a la Administración, contienen una parte dedicada a la doctrina y otra a la documentación. Preparan el perfeccionamiento legislativo, tratando de argumentos interesantes, y ofrecen, especialmente a los profesionales, valiosas colecciones de normas, circulares, decisiones y soluciones a las cuestiones planteadas.

No creemos oportuno detenernos sobre esa publicación especial, cuyo título, *House organ*, no encontró aún en Italia una clara y fiel traducción, y que es considerada en todos los ambientes laborales italianos como un instrumento de relaciones humanas más que de relaciones públicas. *House organ*, en efecto trata, para los mismos elementos que actúan en la organización administrativa, de los problemas administrativos de carácter interno que sólo indirectamente pueden interesar al público.

En lo que se refiere a mejorar las relaciones con el público, presentan un especial interés los ejemplares exclusivos o «números únicos», que se publican en Italia con ocasión de celebraciones especiales, lujosamente editados. Mayor importancia, por la frecuencia de su publicación, tienen los libritos, opúsculos y volúmenes que, en la Administración italiana, tienen la misión de ilustrar la historia de determinados sectores, ciertas iniciativas y los programas a desarrollar.

Desde hace casi un decenio, prácticamente todas las administraciones estatales italianas publican anualmente un volumen que puede considerarse entre los mejores instrumentos de información al público: la relación anual de las actividades desarrolladas. Cualquiera que quiera tener una idea sobre la acción administrativa realizada en Italia, no puede prescindir de consultar estos volúmenes, de los que se pretende una mayor difusión. Estas publicaciones han demostrado ser sumamente útiles, incluso para los parlamentarios, pues constituyen un documento inexpugnable de la eficiencia o de las lagunas de la Administración pública.

Algunas administraciones, las militares en particular, utilizan frecuentemente «bandos» con el fin de comunicar al público noticias de cumplimientos obligatorios, como reclutamiento de las quintas, así como solicitudes para prestaciones voluntarias, como el reclutamiento de voluntarios. Estos mismos medios se utilizan también para operaciones excepcionales por parte del Ministerio del Tesoro, con ocasión de emisión de bonos, o por el Ministerio de Sanidad en situaciones especiales de sanidad pública, etc.

Hay que añadir que las noticias contenidas en las «bandos» son también hechas públicas en forma de «comunicados de prensa» por parte de los diarios.

Es raro que la Administración pública italiana haga uso de carteles, con aspecto publicitario, ya que todos los organismos estatales son contrarios a ellos.

Entre los *medios radiotelevisivos y visuales*, el que con más frecuencia se utiliza por la Administración italiana es la *radio*, pues

aun teniendo en cuenta lo perecedero de las comunicaciones radiofónicas, presenta las ventajas de la difusión y eficiencia del mensaje. A través de este instrumento no sólo se transmiten noticias, sino también «servicios», que explican al público la actividad, dificultades y lagunas de la Administración pública. La televisión se utiliza también a este propósito. No es raro que la Administración resulte el blanco de una saludable sátira por parte de este medio radiotelevisivo, pidiéndole que modernice sus procedimientos y sus métodos complicados, lentos o anacrónicos.

De notable interés y utilidad son los «servicios» que se ofrecen al público con ocasión de la aprobación de disposiciones legislativas que revisten una particular importancia. Las bases y finalidades de la disposición se exponen de una forma muy clara para que cada ciudadano pueda entenderlas y regular sus actividades según las nuevas disposiciones.

El cinematógrafo interviene raramente como instrumento de información administrativa. Excepción hecha de las diapositivas especiales, de las que se hace uso en algunas ocasiones por su poco coste, buena presentación y apreciable eficacia, en Italia no existen antecedentes de películas de corto o largo metraje en el campo de la Administración pública, sea por motivos económicos o por las dificultades que habría que superar para que fueran acogidas adecuadamente por parte de las masas a las que fueran destinadas.

Además es indudable que si una película responde a una finalidad exclusivamente administrativa, no podrá despertar el interés general. La Administración podría recurrir con más frecuencia a los cortometrajes, porque, si están realizados con tacto y soltura, pueden muy bien encontrar buena acogida en las salas cinematográficas corrientes, o ser incluidos en los programas de televisión.

La Administración pública italiana no ha sabido hasta ahora utilizar el instrumento de la «feria» para interesar al público en su organización y solicitar su participación crítica. Sólo algunas administraciones como las de Correos, Telecomunicación, Ferrocarriles del Estado y pocas otras más, informaron con cierta frecuencia al público sobre sus procedimientos administrativos por este medio o participando en exposiciones de análogo significado, organizadas en el extranjero.

Un instrumento que no se limita al proceso de las simples comunicaciones, sino que está investido de toda la actividad y espíritu de las relaciones públicas, es el de la *open house* —«casa abierta»—, que en Italia logró algunos resultados, en forma de visitas dirigidas. Este específico medio de comunicaciones excede de

las comunes reglas de acogida del público, ya que la información administrativa se dedica, casi siempre, a comisiones extranjeras o a organizaciones que tienen un interés especial, cultural o profesional, en el conocimiento de la vida administrativa.

A la correcta y eficaz utilización de los *medios auditivos*, que en Italia son los de más difusión, presta una ayuda preciosa la semántica, que, haciendo accesible el significado de las palabras, hace previsibles las reacciones del público receptor.

Tienen una particular importancia las reuniones y convenciones de estudio, en las que participan funcionarios de todos los niveles: sindicalistas, profesionales o ciudadanos comunes, interesados en los problemas administrativos. Estos instrumentos, que constituyen un perfecto sistema de comunicación de doble canal, han demostrado ser de gran utilidad, especialmente por el intercambio de experiencias y de opiniones, y no es raro que acaben originando propuestas de ley para perfeccionar la acción administrativa.

Los volúmenes que suelen publicarse, al término de estas manifestaciones, son la demostración del esfuerzo general realizado para lograr la mejora de los servicios públicos, y, por consecuencia, de las relaciones públicas.

Las conferencias pueden emplearse también útilmente, pero, lo mismo que los discursos, son empleadas en Italia más por los políticos que por los técnicos. Merecen especial mención, por su mayor frecuencia, las conferencias de prensa, a las que se recurre para aclarar argumentos que no han sido estructurados completamente o para explicar, en momentos psicológicos excepcionales, situaciones o finalidades administrativas.

La conferencia de prensa, radiotelevisada o cara al público, se confía a personas de gran experiencia y prestigio, y logra resultados muy satisfactorios. Las conferencias leídas se dan normalmente en Italia en ocasiones solemnes o en reuniones con carácter rigurosamente científico.

El debate, aunque pueda alcanzar amplias áreas de opinión pública, es menos frecuente en los sectores administrativos. A pesar de ello, tuvieron lugar algunos, solicitados por las organizaciones sindicales. La experiencia italiana no aconseja la utilización de ese instrumento que, basándose en situaciones psicológicas que surgen de tesis opuestas y tendencias dispares, impide que se llegue a esa objetiva y serena búsqueda de la verdad que es indispensable en la vida administrativa.

De mayor utilidad es la entrevista, vehículo eficaz de información

que, en los problemas que se tratan, aclara los aspectos menos conocidos y de mayor interés.

El teléfono puede considerarse el más importante de todos los medios. Por la intensidad de su uso, debido al dinamismo de nuestra época, e influido por el sorprendente progreso científico y tecnológico de nuestros tiempos, está considerado por la Administración pública italiana como el más económico, directo y eficaz canal de información.

Se utiliza para las informaciones dirigidas al público o para las que proceden de éste, y entre todas las formas de comunicación, es la que cumple su cometido con más rapidez.

A cada oficina de relaciones públicas y, especialmente, a cada oficina de información, se le asigna en Italia un servicio telefónico, con personal técnico que posea dotes especiales de cortesía, equilibrio, buena pronunciación y los requisitos imprescindibles en una labor dedicada a elevar el prestigio de la Administración.

Es interesante saber que en cada ministerio funciona una oficina de prensa, a la que están confiadas las relaciones con la prensa, el servicio de documentación y la redacción y distribución de comunicados y de ciertas publicaciones que rebasan las tareas desarrolladas por las oficinas administrativas o por las de relaciones públicas. La coexistencia de las oficinas de relaciones públicas no supone que a las oficinas de prensa se les prive de algunas de sus naturales funciones. Por el contrario, las sitúa en grado de desarrollar, con exclusiva competencia técnica, difíciles, importantes o delicadas misiones, que constituyen los fundamentos en los que debe apoyarse un sistema eficiente de informaciones administrativas.

La atención que prestan los organismos administrativos italianos a la eficiencia de los canales de información *por parte del público* ha adquirido un particular interés en estos últimos veinte años.

Esto es consecuencia del nuevo orden nacido en Italia, que sitúa, entre los principios fundamentales de la Constitución, el de la soberanía del pueblo, el de la igualdad de derechos de todos los ciudadanos y, especialmente, el de su participación en la organización política, económica y social del país.

Un ciudadano puede participar en esta organización informando, de forma espontánea o previa petición, a la Administración pública sobre la realidad de las necesidades colectivas. La información por un solo canal se podría transformar fácilmente en una fuerza de presión o de imposición, que no reflejaría, de ningún modo, la imagen de la Administración.

La prospección de la opinión pública es considerada, indudablemente, condición indispensable para conocer los males que afligen a la Administración italiana y para mejorar los servicios públicos.

Esta búsqueda no debe ser casual ni provocada por acontecimientos de excepción, sino continua y coordinada por un organismo especial, que en Italia es la Oficina para la Reforma de la Administración pública.

La investigación de los hechos, que a veces se realiza utilizando los mismos instrumentos destinados a la información al público (como, por ejemplo, el conocimiento de la prensa diaria y periódica, de las transmisiones radiotelevisadas y la participación en congresos y debates públicos) dispone de medios propios para la información del público a la Administración.

Uno de los instrumentos más eficaces usados en Italia para la información ascendente es el sistema de «sugerencias», que logra la mejor colaboración del público.

Como se verá en el capítulo siguiente, en Italia se utiliza más la forma de «sugerencia libre» que la de «sugerencia dirigida», pues aquélla asegura una mayor y más eficiente colaboración del público. La segunda se usa algunas veces en el interior de la Administración para solicitar la participación del personal en el perfeccionamiento de un determinado servicio o de una determinada idea normativa.

El sistema de sugerencias, que sucedió al de «buzón de ideas», que en Italia no tuvo éxito, fué estimulado por la constitución de un fondo para premios, que se conceden a los autores de las sugerencias que, a juicio de una especial Comisión de técnicos, se consideren de mayor utilidad para mejorar los servicios públicos.

Todos los que participaron en esta nueva modalidad de concurso recibieron una carta de agradecimiento del ministro.

Las quejas del público son recogidas en Italia por la Oficina de Relaciones Públicas, cuando se refieren a cuestiones generales de carácter organizativo, o por la Oficina de Organización, si han sido motivadas por anomalías en los servicios o por una conducta administrativa contraria al espíritu democrático. La severidad con la que se examinan estas manifestaciones de descontento o de posible fricción demuestra la importancia que la Administración italiana concede a las quejas. De ellas puede derivarse una solícita revisión de métodos de trabajo anticuados y de procedimientos lentos y complicados o la adopción de medidas punitivas contra los responsables de un comportamiento censurable.

La reclamación, que forma parte de las reacciones de descontento público, aunque no alcance las características de un agravio que

haya de ser tratado según las normas de lo contencioso-administrativo, supone una situación psicológica aún más vidriosa, y requiere una intervención más urgente y, si fuese necesario, aún más rígida.

Otra fuente de la información ascendente es la resultante del organismo inspector que, en su misión de remover irregularidades y deficiencias, asumiendo todos los elementos de juicio que se comunican a las altas esferas directivas, de donde emanan las normas generales para la conducta administrativa, debe mantener contactos también con el público, que puede ofrecer con frecuencia indicaciones muy útiles. Estas intervenciones alcanzan, algunas veces, carácter de verdaderas entrevistas.

No se puede cerrar este rápido resumen de los instrumentos de información utilizados por la Administración italiana sin aludir brevemente a la cuidadosa atención que las oficinas de relaciones públicas dedican a la recepción del público.

En la mayor parte de las oficinas se prepararon locales idóneos, con las naturales limitaciones impuestas por el presupuesto. El personal, que mantiene contactos continuos con el público, recibe una formación especial, completada por la asistencia a cursillos de capacitación, que se organizan con cierta frecuencia.

La actividad informativa de las distintas administraciones italianas

Todas las administraciones del Estado han desarrollado en Italia durante estos últimos veinte años, una actividad más o menos intensa de relaciones públicas, especialmente en el campo de la información.

Expondremos aquí brevemente la actuación de aquellos sectores administrativos, de los que se ha podido recoger una documentación lo suficientemente extensa.

Entre los servicios de la PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS, tienen especial importancia los de *información*, propiedad literaria, artística y científica. Estos servicios, en los que toman parte incluso los agregados de prensa en los municipios cabeza de partido, informan objetivamente al público sobre las actividades del Estado, informándose a su vez sobre los problemas y orientaciones de la opinión pública. Las administraciones públicas son informadas diariamente sobre cuanto se publica o difunde por medio de la prensa nacional y extranjera o por los restantes instrumentos de comu-

nicación de masas. Con este objeto, se publican en varios idiomas *resúmenes de la prensa italiana* diaria y periódica, y *resúmenes de la prensa extranjera*.

La Presidencia del Consejo se encarga también de la redacción de un *boletín de emisiones de radio* que recoge las principales noticias transmitidas por las emisoras extranjeras.

Acabada la somera exposición sobre la información receptiva de la Presidencia del Consejo de Ministros, es preciso destacar que el instrumento fundamental de la información activa de la misma Presidencia es la revista mensual *Vita Italiana*, que publica amplias y documentadas noticias sobre las actividades desarrolladas por el Parlamento, el Gobierno y las entidades públicas, despertando el interés general sobre los aspectos políticos, económicos y culturales de la vida nacional. En la revista, que se publica en cinco lenguas: italiana, inglesa, francesa, española y alemana, escriben varias firmas sobre distintos acontecimientos y sobre la labor del Consejo de Ministros. Otra publicación importante, pero de carácter fotográfico, es la revista *Italia*, también en cinco lenguas.

El suplemento *Vita Italiana*, que se distribuye en forma de *manifiesto mural* y recoge mensualmente las noticias que más interesan a la colectividad nacional, logró una importancia destacada, alcanzando los 60.000 ejemplares.

El servicio de información de la Presidencia del Consejo utiliza también medios audiovisuales: producción de cortometrajes, difundidos en varias lenguas para el extranjero y cinematógrafos rodantes, que llevan hasta los lugares más humildes el testimonio de la gradual elevación del nivel de vida italiano. Los efectos informativos y formativos de esta última iniciativa, son muy importantes. El mismo Servicio de Información se cuida de difundir en Italia y en el extranjero fotografías que reproducen personalidades y acontecimientos importantes en la vida nacional.

En el campo cultural, reviste particular interés la publicación periódica *Libri e Riviste d'Italia*.

LA OFICINA PARA LA REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN. Nació inmediatamente después de la guerra para adaptar las estructuras, leyes, métodos de trabajo, factores humanos y costumbres de los diferentes sectores administrativos a las nuevas exigencias de un país que marchaba hacia el progreso social, económico y tecnológico, y dedicó siempre una gran parte de sus esfuerzos a mejorar las relaciones con el público.

Puede decirse que el objetivo final de la actividad de investigación, estudio, propulsión y elaboración legislativa desarrollada por la Ofi-

cina de Reforma en el campo de la renovación administrativa, fué el de crear un nuevo sistema de relaciones entre el Estado y el ciudadano. Por tratarse de un asunto de elevada categoría, no puede ser incluido en el campo de las relaciones públicas. Sin embargo será preciso tener presente que el marco natural de la materia informativa es el de las Relaciones Públicas y, por tanto, el de la Oficina de Organización y Métodos.

A partir del 30 de marzo de 1954, y con el fin de dar mayor publicidad a los actos externos de la Administración pública, el presidente del Consejo de Ministros aconsejaba el establecimiento de diarios murales, la publicación de noticias periódicas y, para ofrecer en el menor tiempo posible la información necesaria al ciudadano interesado, expresó la oportunidad de constituir adecuadas «Oficinas Informativas» en cada ministerio.

El 12 de diciembre de 1955, tras la creación en cada sector, por medio de unos especiales cursos de información de grupos de funcionarios expertos, el ministro para la Reforma Administrativa invitó a todas las administraciones públicas a organizar unas oficinas de organización y métodos, con la misión de establecer buenas relaciones entre la Administración y los administrados cuidando de forma especial el sector informativo.

Con el tiempo, estas oficinas fueron calurosamente recomendadas mediante numerosísimas circulares emitidas por la Oficina para la Reforma.

Un hecho notable en la vida de esa oficina lo proporciona la circular de 1955, por la que el ministro para la Reforma, con el fin de estimular las iniciativas que tendiesen a mejorar la actuación administrativa y las relaciones públicas, invitaba a todos los funcionarios estatales a que le presentasen «sugerencias», que serían premiadas en el caso de evidenciarse su utilidad.

Por esta iniciativa se propusieron 916 sugerencias de las que 41 obtuvieron altas recompensas en dinero y en agradecimiento.

Otras circulares indicaron la necesidad de constituir racionalmente las oficinas de información que, desorganizadas, supondrían un grave peligro de división entre la Administración y el público.

Una de las actividades más importantes de la Oficina para la Reforma fué introducir en el nuevo Estatuto de los funcionarios civiles del Estado una valiosa norma sobre «comportamiento en servicio» en la relación con el público. En la regulación jurídica precedente no existía ninguna norma que ofreciese una orientación definida sobre la conducta del empleado. Pero el artículo 13 del nuevo Estatuto, al definir las relaciones sociales que nacen en la

fase de distribución de los bienes producidos o en la de utilización de los servicios, establece que el comportamiento del empleado hacia el público debe ser «tal que establezca una completa confianza y sincera colaboración entre los ciudadanos y la Administración».

Sería extremadamente dificultoso seleccionar las numerosas iniciativas de la Oficina para la Reforma, que demuestran la labor realizada para mejorar las relaciones con el público y, especialmente, la información en los dos sentidos.

Se presentarán algunos ejemplos típicos, a título informativo, relativos al problema de la información y al más amplio de las relaciones públicas.

Se ha realizado recientemente un feliz experimento sobre la información receptiva. El ministro Preti, con una circular del 24 de marzo de 1964, ha organizado un concurso con premios, para las sugerencias relativas a la simplificación de los procedimientos administrativos. La participación en el concurso no se ha limitado, como se hacía en otro tiempo, a los sectores técnicos, que muchas veces no pueden realizar su propio examen con una autocrítica objetiva.

El diagnóstico más objetivo de los males que afligen a un organismo, tanto físico como administrativo, es el que se deriva de la descripción sintomatológica de las disfunciones o anomalías y esta descripción sólo se corresponde plenamente con la realidad si procede directamente del individuo enfermo, es decir, en el campo de la investigación administrativa, del administrado, que es el individuo al que van destinados los servicios públicos. No se prohibió que los empleados participasen en el concurso con la finalidad de que las sugerencias pudiesen presentar los múltiples aspectos de la experiencia humana.

Entre las normas que regulaban el concurso, conviene recordar la que limitaba el campo de las sugerencias a la actividad de las administraciones del Estado, según fueran centrales o periféricas; la que obligaba a indicar concretamente las propuestas de innovaciones, explicando su utilidad para ahorrar tiempo, medios y dinero, y la que concedía premios, con un mínimo de 50.000 liras, y un máximo de 150.000, y en casos excepcionales, incluso de 500.000, a las sugerencias consideradas merecedoras de ellos. En la circular se incluía un modelo para la redacción de sugerencias.

El concurso, acogido con gran fervor por la prensa, atrajo la atención de todo el país. Unos 2.106 concursantes, entre empleados públicos y particulares, presentaron sugerencias, que alcanzaban a todas las administraciones estatales. Las sugerencias premiadas

— 120 — se refieren a las siguientes administraciones: Tesoro (18), Hacienda (16), Exterior (15), Defensa (10), Justicia (8), Obras Públicas (7), Instrucción Pública (5), Correos (3), Agricultura (2), Transportes (8), Marina Mercante (1), otras administraciones (27).

Muchas de ellas pueden considerarse estudios de gran interés en materia de derecho administrativo o de ciencia de la Administración. La Comisión examinadora creada al efecto, además de premiar 115, solicitó la atención de las administraciones interesadas sobre otras 135.

En el campo de las informaciones al público, la Oficina para la Reforma utiliza la prensa diaria y periódica, manteniendo continuos contactos con ellas por medio de su eficiente Oficina de Prensa.

La revista *Problemi della pubblica Amministrazione* ha sido sustituida por la publicación periódica de Documentos de Estudio.

Igualmente se publica el album de los funcionarios civiles del Estado —en su categoría rectora— que es el primer documento importante sobre la consistencia numérica del personal y que puede constituir un fértil campo de acción para profundizar las investigaciones sociológicas.

Una comisión interministerial, en la Oficina para la Reforma, está estudiando actualmente una propuesta presentada por el Ministerio del Interior, sobre la creación, en vía experimental, de oficinas provinciales de relaciones públicas en las prefecturas de la República, unidas telefónicamente con todas las restantes oficinas de la misma capital de provincia, y dotadas de salas de espera, confortablemente instaladas, que tendrán, donde sea posible, una sucursal de correos, habilitada para todos los servicios.

A estas oficinas, que cumplirán un horario más extenso de servicios y ofrecerán mayor asistencia al público, estarán encomendadas las siguientes tareas:

Proporcionar detalladas informaciones a los ciudadanos en las cuestiones prácticas que les interesen; aceptar peticiones, notificaciones, recursos o exposiciones que se dirijan a cualquier oficina pública de la provincia.

La iniciativa no ha obtenido todavía el pleno consentimiento de algunas administraciones, sea por la natural resistencia que surge debida al respeto a la tradición, o por obstáculos de carácter técnico o jurídico.

Un ejemplo de la intensa actividad de la Oficina para la Reforma con objeto de mejorar las relaciones entre el Estado y el ciudadano, lo proporciona, además de la labor que desarrolla para lograr la descentralización autárquica y jerárquica con la aplicación de con-

cretas normas constitucionales, un proyecto de ley, cuya aprobación parece bastante próxima. Versa sobre la documentación administrativa, y pretende simplificar sus complejos procedimientos «a fin de hacer más diligente la actuación de los organismos burocráticos y menos onerosas las obligaciones de los ciudadanos». El proyecto de ley establece que, en lugar de los certificados exigidos por las disposiciones vigentes, se pueden presentar simples declaraciones firmadas por el interesado, a fin de documentar algunos de los requisitos exigidos, como el de nacionalidad, residencia, títulos profesionales, situación familiar, etc. La nueva norma tiende a crear una situación de mayor confianza y colaboración entre la Administración y el ciudadano. Otras normas facilitan y, en algunos casos, casi anulan la legalización y comprobación de las firmas.

Al hablar de la Oficina para la Reforma, que dedica su esfuerzo al progreso de la Administración, en virtud de las exigencias del público, se ha seguido un criterio meramente explicativo; resulta imposible exponer todas las iniciativas realizadas o actualmente en curso.

El MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES tiene una limitada afluencia de público, siendo sus interlocutores normales los funcionarios de las representaciones extranjeras. Para sus reducidas tareas informativas le basta con el «Servicio de Información» que desarrolla solamente algunas de las actividades de las que se habló en el capítulo anterior. Las representaciones en el extranjero, especialmente las consulares, a las que se dirige el público con los más diversos motivos, disponen de eficientes servicios informativos.

El MINISTERIO DEL BALANCE, de reciente creación, inició una serie de importantes publicaciones sobre programación, desarrollando, con el mismo tema, una intensa y variada actividad de carácter científico y divulgativo.

El MINISTERIO DE COMERCIO CON EL EXTERIOR publica un *Boletín semanal de Información sobre el Comercio Exterior*, un *Boletín mensual de Legislación arancelaria* y desarrolla un eficiente servicio de información, especialmente sobre disposiciones de carácter valorativo, por medio de las cámaras de comercio, asociaciones y entidades de elevada categoría en la organización bancaria. Los contactos con el público se realizan de forma directa y personal y mediante reuniones de consulta, de modo que queda asegurado un continuo intercambio de ideas. En este sector son muy frecuentes las sugerencias del público, que llegan a través de las asociaciones de alto nivel, de entidades o de empresas privadas, o por medio de entrevistas con los expertos. Dado el carácter técnico de los problemas

tratados por este ministerio, las visitas del público, facilitadas por una oficina especializada, se realizan a los diferentes departamentos competentes según las materias.

El MINISTERIO DE DEFENSA dispone, en el gabinete del ministro, de una Oficina de Prensa y de tres Oficinas de Documentación, establecidas en las tres administraciones de Ejército, Marina y Aire.

Dichas oficinas redactan los opúsculos, informes y diferentes comunicaciones, destinados a la información.

Existen también los agregados de prensa en los mandos militares más importantes, que facilitan la difusión de noticias procedentes de la sede central, o difunden directamente las informaciones que interesan a las respectivas fuerzas armadas.

La Oficina de Prensa comenta los aspectos y el alcance de los diferentes problemas militares de mayor interés público, por medio de comunicados, transmisiones radiofónicas y televisadas, manteniendo contactos diarios con los organismos de la información pública para que estén en condiciones de responder con exactitud a cuantos soliciten información sobre asuntos militares (cumplimiento del servicio militar, prórrogas en el mismo, pensiones, recompensas por hechos de armas, etc.) Esa misma oficina tiene a su cargo varias publicaciones, que son distribuidas gratuitamente a los interesados, editadas por las regiones militares, comandancias de marina, organismos militares, etc. Una de ellas, recientemente editada, es la que trata sobre *El servicio militar obligatorio*.

Otra fuente de información sobre los problemas y actividades militares, es la constituida por los pasquines y bandos, en ocasiones de importancia histórica o patriótica, los servicios radiofónicos o televisados, diarios, octavillas, opúsculos o cuadernos de cultura militar.

Cerca del Servicio de Información al público, que proporciona a los solicitantes noticias de índole militar, se han creado en el Ministerio de Defensa, para cada una de las Fuerzas Armadas «Oficinas de Información» con carácter especial.

Los organismos militares regionales ofrecen al público una cuidadosa información, especialmente dedicada a los sectores que tienen mayor contacto con los ciudadanos. (Distritos militares. Leva y selección. Hospitales militares.)

En lo que respecta a las regiones militares—organismos a través de los que se realiza un permanente contacto entre el Ejército y los ciudadanos—, está en tramitación un nuevo sistema normativo que, basándose en los criterios más avanzados de metodología administrativa, renovará profundamente la actividad de aquellas en lo que

se refiere a los procedimientos internos y a los sistemas de trabajo, haciéndolos más ágiles y eficientes y más satisfactorios para el público.

Este nuevo sistema normativo, unido al potencial de la organización técnica, conseguirá que se puedan satisfacer en breve las crecientes exigencias de los ciudadanos, tanto en el sector informativo como en el certificante.

El MINISTERIO DE FINANZAS. En materia de relaciones con el público tiene mayor experiencia. Por orden ministerial de 1955, se creó, adjunto a la Intervención de Hacienda, el Servicio de Relaciones Públicas.

La tarea primordial del servicio consiste en dar a las relaciones con los ciudadanos una atmósfera de confianza y comprensión.

Este servicio debe, entre otras cosas, difundir entre los contribuyentes el conocimiento de las leyes tributarias y los cumplimientos administrativos que de las mismas se derivan; aclarar, en general, cuando estén canceladas las tributaciones; recoger los informes y advertencias de los contribuyentes y de las organizaciones sobre el funcionamiento de los órganos de la Administración financiera y, en el caso que fuese necesario, conseguir la intervención de los organismos inspectores competentes y del ministerio; mantener frecuentes contactos con los organismos estatales de la provincia, las asociaciones sindicales o entidades de categoría, los profesionales y las empresas impositoras, para recoger—sobre la situación económico-financiera, de las diferentes actividades o de los sectores activos—datos, propuestas, elementos y noticias útiles que difundir, con observaciones propias, a los competentes organismos centrales y periféricos de la Administración; establecer contactos de continua y cordial colaboración con las delegaciones locales de Hacienda para solucionar todas las dificultades que surjan de la aplicación de las normas fiscales; recoger observaciones, sugerencias, propuestas, advertencias y puntos de vista sobre la marcha de las oficinas y su funcionamiento.

Además de la enseñanza de las técnicas de Relaciones Públicas en los diferentes cursos que se celebran en la Escuela Central Tributaria, el Ministerio de Hacienda se ocupa de la publicación de una serie de volúmenes de la colección «La Administración financiera al servicio de la colectividad»; de opúsculos destinados a aclarar el alcance de ciertas obligaciones tributarias, así como la compleja organización de la Administración financiera; de explicar, por medio de la prensa, comunicaciones radiadas, reuniones, conferencias y convenciones, las disposiciones financieras de más interés y la labor

que la Administración desarrolla para crear una conciencia tributaria que responda realmente a las exigencias de la colectividad; de la creación de un premio anual de un millón de liras para la mejor contribución a los estudios de finanzas públicas; de la creación de diplomas de beneficencia (con las medallas correspondientes, según los casos, de oro, plata y bronce) a favor de aquellos que, por medio de estudios o con la propia actividad, se hayan hecho merecedores de estas distinciones por parte de la Administración financiera.

Además, el Servicio de Relaciones Públicas de la Administración financiera, en el ámbito de su metódica compulsión de solicitudes y exigencias más urgentes de los ciudadanos contribuyentes, ha realizado, con ayuda del Centro de Sociología Empírica de la Facultad de Ciencias Estadísticas, Demográficas y Actuariales de la Universidad de Roma, una *encuesta dorológica* para investigar la actitud del público y su opinión sobre ciertos aspectos y servicios de la misma Administración financiera, con el objeto de poder realizar después una adecuada introspección, programada y organizada, que le permita poder adaptarse a las justificadas pretensiones de los ciudadanos. Mediante esta encuesta se ha llegado al resultado de que, en Italia, la totalidad de los ciudadanos ignoran a lo que ascienden los gastos del Estado, y el 74 por 100 desconoce cuáles son los impuestos directos y cuáles los indirectos.

Entre los empresarios, funcionarios de Hacienda y profesionales liberales, el 4 por 100 indicó aproximadamente la importancia de los gastos del Estado; el 40 por 100 no supo señalar un solo impuesto directo, y el 80 por 100 no conocía la incidencia de la presión tributaria sobre la renta nacional. Considerando que el 60 por 100 de los entrevistados declaró leer revistas económicas y publicaciones especializadas, se concluyó que, dada la dificultad especial de esta materia, es preciso mejorar la información y, al mismo tiempo, la formación del ciudadano. (Encuestas análogas realizadas en otros países han ofrecido resultados del mismo tipo.)

Hasta el 31 de diciembre de 1964, en varias Intervenciones de Hacienda se publicaron *boletines* periódicos de información tributaria.

A partir de 1 de enero de 1965, cesó la publicación de estos boletines, ya que, en la misma fecha, salió la revista *Tributi*, con alcance nacional, a fin de que la información llegara—superando los límites territoriales y técnicos— a las oficinas, entidades interesadas y a los contribuyentes, con más amplitud de miras y uniformidad de criterio.

Además, la Intervención de Finanzas por la inmediata divulgación en el ámbito local de las normas tributarias y del cumplimiento que éstas prescriben, sigue valiéndose de la colaboración de los órganos

de prensa locales y, particularmente, de los boletines de las Cámaras de Comercio, Industria y Agricultura.

EL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO informa ampliamente al público sobre su estructura orgánica, con extensos manuales de consulta.

La actividad más importante que desarrolló recientemente este Ministerio ha sido la relativa a los procedimientos para lograr la descentralización de los servicios. Proporcionó amplia información al público, mediante noticias reproducidas por la prensa diaria y publicadas íntegramente en la *Gazzeta Ufficiale della Repubblica Italia*, y en el *Bolletino Ufficiale*.

El MINISTERIO DEL INTERIOR concedió un interés especial al problema de la información administrativa.

Organizó una Oficina de Información a la entrada del ministerio, en un local de bastante amplitud, donde existe un personal especialmente adiestrado para cada una de las direcciones generales, encargado de orientar al público y de proporcionarle la información solicitada. A este personal se le ha confiado el material apropiado para hacer llegar las peticiones, recogidas por las oficinas de cada respectiva dirección general, al departamento competente y al funcionario encargado de solucionarlas, así como al lugar preciso (piso y despacho) donde se encuentra el citado funcionario. Estos empleados tienen acceso a la comunicación telefónica con los restantes departamentos del ministerio, para poder solicitar toda clase de aclaraciones y especificaciones.

Una vez en contacto con el ciudadano, el personal de esta oficina puede proporcionarle la información más detallada y dirigirle directamente al funcionario competente, evitando el desordenado errar del público de una oficina a otra y las interminables esperas en los antedespachos. En lo que se refiere a la información sobre las gestiones en curso, se ha revelado de especial utilidad la conexión telefónica que facilita a los interesados el rápido conocimiento de los informes solicitados.

Los locales del ministerio han sido provistos de avisos y otros sistemas indicadores para orientar al público visitante hacia las diferentes oficinas.

Está en vías de llevarse a cabo en este ministerio una iniciativa muy interesante, anexa a los servicios de recepción: la difusión de un opúsculo ilustrativo de la actuación administrativa desarrollada por el ministerio. El manual constará de dos partes: una general, y otra especial. La primera tratará de la organización de los servicios, tareas fundamentales y atribuciones de cada oficina central y peri-

férica subdivididas, según la esfera de actividades reservadas a cada una de las direcciones generales. La parte especial, articulada según las competencias de las distintas direcciones generales, contendrá la detallada descripción de los procedimientos llevados a cabo por los servicios que se solicitan con más frecuencia con la documentación de las previsiones máximas sobre el tiempo necesario para realizar las gestiones, así como los procedimientos administrativos y jurídicos que puedan utilizarse para alcanzar una decisión de la Administración.

Será útil ofrecer más detalles sobre las iniciativas particulares realizadas en el campo de la información administrativa por los distintos sectores del Ministerio del Interior.

La Dirección General de Asuntos Generales y de Personal se ocupó de recoger ordenadamente toda la legislación de importancia sobre los servicios fundamentales de la Administración del Interior, así como normas reglamentarias y circulares. Se trata de una publicación de gran envergadura, que comprende 18 volúmenes, en los que puede hallarse en primer lugar una parte que concierne a la cronología legislativa y que se refiere a los servicios del Interior, de 1825 en adelante, y otra, donde se recogen las normas vigentes que regulan el servicio. Publicó también un opúsculo que explica las atribuciones de las distintas direcciones generales del ministerio y los departamentos donde están recogidas también las normas sobre organización de archivos en la Administración central y en las provinciales.

En la misma dirección general ha sido establecido un servicio de carácter permanente para la recogida de sugerencias del personal sobre modificaciones en el trabajo, con vistas a simplificar o mejorar su funcionamiento.

Esta iniciativa fué adoptada en 1957, y dada a conocer al personal por una circular. La misma dirección general publica un opúsculo sobre las relaciones humanas y públicas. Al principio estaba dedicado a los participantes en los cursos profesionales de perfeccionamiento, y después fué difundido entre todas las oficinas centrales y regionales de la Administración, a fin de que constituyera una guía para el mejoramiento de los contactos entre la Administración y el público.

La Dirección General de la Administración Civil procede a informar al público mediante «pasquines», con ocasión de consultas electorales, sobre las modalidades a seguir para participar en las votaciones. Durante las elecciones, de acuerdo con la RAI y la TV, se organizó un sistema informativo radio-televisado que estuvo comunicando permanentemente los resultados parciales y definitivos, tanto sobre el porcentaje de votantes, como sobre los votos conseguidos por las diferentes candidaturas, ofreciendo también a los ciudadanos,

antes de las elecciones, detalladas instrucciones sobre los sistemas y modalidades prácticas de votación.

La Dirección General de Asuntos del Culto y la de Fondos para el Culto, también informan minuciosamente a su público especial, que es el clero.

La Dirección General de Servicios Contra Incendios y Protección Civil, de acuerdo con las características de sus servicios que atañen directamente al interés del ciudadano por estar dirigidos a la tutela de las personas y al cuidado de los bienes, da a conocer al público noticias y datos sobre su propia actividad, sobre los resultados conseguidos, sobre los programas que se preparan, etc. La actividad que se desarrolla en este sector es múltiple, y va desde la difusión de revistas, opúsculos y publicaciones exclusivas, hasta la realización de películas, documentos fotográficos, etc.: número exclusivo sobre los bomberos; opúsculo ilustrado sobre la demostración «Alba Prima», desarrollada en la Italia meridional el 10 de julio de 1964; film documental sobre el mismo ejercicio; evolución histórica de los medios extintores de incendios; exposición nacional de obras de arte figurativo, modelístico y fotográfico, realizada por miembros del Cuerpo Nacional de Bomberos; revista mensual *Servicios Contra Incendios y Protección Civil*, editada bajo los auspicios del Ministerio del Interior; noticiario de la Dirección General de los Servicios Contra Incendios; relación informativa sobre las actividades de la organización; opúsculo sobre las Escuelas Centrales Contra Incendios; número exclusivo sobre el 40 Curso para alumnos de bomberos voluntarios auxiliares; estadística anual de las intervenciones realizadas por el Cuerpo Nacional de Bomberos; film documental sobre la manifestación técnico-profesional realizada el 31 de octubre con ocasión de ser concedida la medalla de plata al estandarte del Cuerpo Nacional de Bomberos.

La Dirección General de Archivos del Estado, con objeto de dar la mayor difusión a las nuevas normas que regulan la organización administrativa de los servicios de su competencia, ha dirigido la publicación impresa de la obra *La Ley sobre los Archivos*, que constituye un corpus completo de la legislación archivera italiana.

Este volumen del que se hicieron 5.000 ejemplares, fué enviado a todos los departamentos estatales, principales entidades públicas no estatales, a los propietarios privados de archivos de interés histórico, a los libreros anticuarios, a los dueños de comercios donde se realizan subastas, y a las carterías.

Por otra parte, la Administración de los Archivos del Estado ha difundido en el último decenio el conocimiento de un sector especial

suyo: el del servicio de fotocopias, encuadernación y restauración, mediante iniciativas de diversos tipos y categorías. Con ocasión de la segunda concentración de especialistas, sugerida en 1956 por el Consejo de Europa, para el estudio de la unificación de medios de investigación archivera y bibliográfica, organizó la «Feria experimental de la industria italiana del microfilm», que se celebró en Roma.

La Feria —visitada por las once delegaciones extranjeras, por numerosos grupos de funcionarios de todos los ministerios, invitados por el ministerio de Reforma y por las entidades públicas más importantes, guiados todos por los funcionarios del Centro Microfotográfico— fué abierta al público en unión de los laboratorios técnicos del mismo centro. Se hizo un catálogo de los expositores concurrentes, prolongado por una información sobre el servicio de fotocopias de los Archivos del Estado.

Con ocasión del IV Congreso archivero internacional, que se celebró en Estocolmo el año 1960, la Administración de Archivos del Estado, presentó un folleto: *Reseña sobre los Archivos del Estado*, en el que se tratan los problemas de reproducción fotográfica de documentos y el servicio de microfilm de los archivos. Se publicó también una obra auxiliar para la documentación fotográfica profesional, que contiene las «normas relativas al servicio de documentación fotográfica y restauración».

La Administración de Archivos del Estado participó en el Congreso nacional sobre documentación e información científico-técnica, con una relación sobre «Medios para el conocimiento y salvaguardia del patrimonio documental custodiado en los Archivos del Estado». En la Feria que se realizó conjuntamente con este Congreso, se inauguró un *stand* del Servicio de Fotodocumentación y Restauración. Las fotografías, en esta ocasión obtenidas por el Servicio de Reportajes del Centro de Reproducciones Fotográficas, se publicaron en el número 1 del *Bolletino del Servizio de Fotodocumentazione y Restauro*.

La Dirección General de Seguridad Pública ha desarrollado notablemente su sección de información al público en estos últimos años, creando un auténtico diálogo para que los ciudadanos puedan conocer a la policía en su organización y funciones.

Los canales de que se sirve para tal objeto son los siguientes: publicaciones de carácter divulgativo; información por medio de la prensa diaria o periódica; exposiciones con ocasiones de festividades públicas o ferias con *stands* que ilustran las actividades de la policía; informes demostrativos sobre hombres y medios, entre los que hay que mencionar especialmente la participación en las manifestaciones que se celebraron en el centenario de la Unidad italiana (1961), en

la celebración de la fiesta de la Policía en Trieste, en 1962, y, en Roma, en 1963; en esta última ocasión fueron expuestos al público los medios técnicos de que se sirve la policía; cortometrajes difundidos en las salas cinematográficas; informaciones televisadas y una amplia acción divulgadora con ocasión del reclutamiento del personal para la seguridad pública.

El MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, que por su propia naturaleza es el más llamado a desarrollar una intensa actividad en el campo social, hace muchos años que, con la *Revista de Cooperación* y su «Reseña Laboral», informa al público sobre la orientación y preparación de los trabajadores en cuestiones de empleo de mano de obra, reglamentación de relaciones laborales y perfeccionamiento y modernización de los medios de previsión y asistencia social de los productores, haciendo propaganda de la idea cooperativa en la diaria labor de vigilancia y de conciliación de los propios organismos centrales y periféricos.

Estas publicaciones, por su contenido, que se dirige a documentar al lector sobre los problemas laborales, de previsión social y cooperativismo, dando cuenta de cómo son afrontados y resueltos por el legislador y traducidos en actuaciones de la Administración pública, han conquistado el favor del público que puede consultar dos colecciones periódicas que le ofrecen normas oficiales en las que apoyarse.

El mismo ministerio facilita directamente, o mediante sus organismos periféricos, informes sobre la actividad desarrollada por los diferentes servicios que pueden interesar al mundo laboral.

A cargo del Servicio central de la Inspección del Trabajo, ha sido redactado un opúsculo titulado: *¿Conoces la inspección laboral?* destinado a divulgar entre los trabajadores de menor nivel a los que se les proporciona gratuitamente noticias de máximo interés sobre objetivos, organización y funcionamiento de este organismo de vigilancia. Se repartieron unos 350.000 ejemplares de este opúsculo. El resultado de estas iniciativas puede considerarse absolutamente positivo, ya que después de la distribución del opúsculo aumentaron sensiblemente las peticiones de intervención de los inspectores laborales por parte de los trabajadores. A cargo del mismo servicio se hace pública una relación anual que suministra noticias detalladas sobre las actividades de vigilancia de la Inspección, redactada conforme a lo que dispone la convención número 81 de la OIT sobre las Inspecciones laborales.

El sector de Colocación de mano de obra tiene en su haber publicista la *Clasificación profesional*.

Es notable la importancia de esta publicación que ha conseguido agrupar de forma homogénea a los inscritos en las oficinas de colocación, destinándoles a las tareas para las que están mejor preparados. Este mismo sector de Colocación publica dos boletines de mucha difusión por las interesantes noticias que en ellos figuran: «El boletín trimestral *Estadísticas laborales* y el boletín semanal *Información para la colocación de los trabajadores*. Las informaciones de mayor interés sobre demandas y ofertas de empleos, requieren un total de 9.000 ejemplares semanales.

Particular relieve alcanza la emisión radiofónica «Crónicas sobre el trabajo italiano» que se transmite todos los jueves en el programa nacional de radio, a las 19,10 horas, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores.

Este espacio da a conocer a los trabajadores las principales noticias sobre las posibilidades de colocación en el territorio nacional y en el extranjero.

En el sector de Orientación y Perfeccionamiento profesional, se ha procedido a la publicación de dos importantes obras informativas destinadas al público: «Canteras para desocupados», «Canteras de trabajo al servicio de la arqueología» e «Informe sobre las conclusiones de la Comisión consultiva para la reorganización legislativa y administrativa de actividades sobre formación profesional de los trabajadores».

En el Ministerio de Trabajo funciona una oficina de información que puede proporcionar todas las noticias que le sean solicitadas por los ciudadanos interesados.

EL MINISTERIO DE CORREOS Y TELECOMUNICACIONES, que cumple en la vida social una labor de gran interés, ha dado un impulso notable a todas las actividades que tienen por objeto estrechar la colaboración entre el Estado y el ciudadano, interesando a la opinión pública en la importancia y significado de las realizaciones conseguidas en diferentes sectores por los servicios informativos, según el progresivo acoplamiento de los medios materiales y técnicos, y debido al aumento de exigencias en las necesidades modernas.

Entre las distintas iniciativas realizadas por el Ministerio de Correos y Telecomunicaciones merece citarse, en primer lugar, la de la creación de un modernísimo Centro de Información P. T. por teléfono, en Roma. La misión de este centro es informar a los usuarios para que utilicen con el mayor rendimiento los servicios postales y telegráficos, ofreciéndoles toda clase de informaciones sobre estos servicios, del modo más rápido y cómodo posible. El público puede ponerse directamente en comunicación con el centro marcando el

número 180. Además, en algunas de las empresas más importantes de la capital han sido instalados aparatos telefónicos, por medio de los cuales los usuarios pueden ponerse en comunicación, gratuita y directa, sin tener siquiera que marcar el número con el centro de informaciones.

Los funcionarios de dicho centro, que tienen a su disposición casilleros rodantes de fácil consulta, facilitan inmediatamente la información solicitada. En el caso de que la petición suponga una investigación poco común, se toma nota del número del teléfono del solicitante, al que se comunica la información poco tiempo después.

Para darse una idea de la importancia del centro, diremos que el número diario de las peticiones telefónicas, en ciertas épocas, supera al millar.

Se estudia la creación de centros análogos en las ciudades italianas más importantes.

Con la utilización de todos los medios posibles—prensa, radio, televisión, cine, folletos, manifiestos, matasellos de propaganda en la correspondencia—, en varias ocasiones llevó a cabo una intensa actividad informativa, dirigiendo a los usuarios sugerencias, recomendaciones e invitaciones a la colaboración, para hacer mejores los servicios.

Con objeto de facilitar lo más posible los servicios, se pone a disposición de los usuarios material sencillo y cómodo de consulta, como tarifas y folletos de bolsillo, opúsculos y guías explicativas de los diferentes servicios.

Entre las publicaciones más interesantes para la divulgación de los medios utilizados por la administración postal italiana y extranjera, hay que destacar la obra editada con ocasión de la I Feria de la Exposición Postal, celebrada en Roma en 1956.

Para los Juegos Olímpicos de Roma se realizaron y difundieron varias publicaciones de carácter informativo sobre los servicios postales y telegráficos.

Actualmente se está llevando a cabo una amplia campaña de información y de formación para la normalización de la correspondencia, a fin de mejorar la utilización de máquinas electrónicas que ponen señas y sellos, de reciente funcionamiento en las oficinas postales de ferrocarriles de las más importantes ciudades italianas.

Ha sido favorablemente comentado por la prensa el éxito alcanzado por la iniciativa de la Administración de concentrar en la Dirección Central de Asuntos Generales todas las cartitas que, con ocasión de las Navidades, fueron dirigidas por los niños a «Papá Noël»,

o a la «Befana», etc., a las que se respondió por medio de una postal especialmente destinada para ellos.

De acuerdo con el Ministerio de Instrucción Pública, se han organizado visitas de estudiantes de escuelas e institutos de segundo grado a las oficinas y establecimientos postales y de telecomunicación:

En las relaciones con el público, finalmente, se intentó seleccionar y valorar los motivos de disgusto más frecuentes, a fin de adoptar, con la urgencia debida, los procedimientos adecuados para eliminar sus causas.

La Administración de Correos y Telecomunicación está siempre presente en las importantes manifestaciones de ferias y exposiciones para asesorar al público visitante, y a los técnicos económicos sobre la ayuda insustituible que suponen los servicios postales y de telecomunicación en el incremento del comercio y tráfico con el interior y exterior.

Además de la participación en las exposiciones de interés nacional e internacional que se desarrollan todos los años en el territorio nacional (Feria INTERCOM de Génova, Feria de Levante, Feria de Milán, Feria de Ancona, etc.) y el envío de material a las numerosas exposiciones filatélicas; la Administración construye sus propios *stands* y pabellones con ocasión de ferias y exposiciones en el extranjero que revisten particular importancia y valor por su especialización y por los temas de que tratan.

A tal respecto, recordaremos la participación en la Feria «Italia en Viena», celebrada del 31 de octubre al 22 de noviembre de 1964, con motivo de las celebraciones económico-culturales, organizadas por el Gobierno austriaco.

Otra importante participación demostrativa en el extranjero es la que se está organizando con la construcción de un *stand* italiano en Munich, para la I Feria Internacional de Transportes y Comunicaciones (25 de junio al 3 de octubre de 1965).

La ADMINISTRACIÓN DEL TESORO hace tiempo que creó una Oficina Central de Relaciones Públicas, con la misión de hacer posibles la estimación, simpatía y colaboración entre ciudadanos y funcionarios, agregando a la estructura administrativa de las oficinas centrales y periféricas, nuevas y especiales técnicas, fundamentadas en la información verídica y en el mutuo respeto entre el público y el personal. A esta oficina está ligada una red de oficinas y encargados de relaciones públicas, situados en la periferia.

A fin de dar a conocer al público la posibilidad de servirse de estos encargados en las dudas referentes a los asuntos del Tesoro, se recurrió a la prensa nacional y local que, en varias ocasiones y

con notables resultados, ha destacado con complacencia, la iniciativa emprendida para lograr un directo y leal diálogo entre la Administración y los ciudadanos.

La organización provincial de la actividad de Relaciones Públicas, tiene sus oficinas en las Direcciones Provinciales del Tesoro, de Milán, Nápoles, Roma y Turín. En todas las demás provincias, bajo designación de los respectivos directores, se han nombrado «Corresponsales de Relaciones Públicas».

Para poder llevar a cabo su misión, los encargados de relaciones públicas establecieron, desde un principio, contactos directos con las autoridades locales, asociaciones de pensionados civiles y de guerra, prensa y emisoras de radio de cada lugar. Existe a este respecto una copiosa documentación, constituida principalmente por las inserciones que se hicieron en los diarios, que correspondieron plenamente a las esperanzas que se pusieron en la colaboración de la prensa para difundir y divulgar las informaciones que les fueron proporcionadas.

En cuanto a la actividad informativa y publicitaria, los corresponsales, en colaboración franca y leal con los jefes de departamento, dieron curso a una apreciable serie de propuestas y sugerencias para activar los procedimientos, coordinadas y elevadas a los servicios competentes por la Oficina Central de Relaciones Públicas, a fin de que los técnicos de la Dirección General los llevaran a cabo o, al menos, procediesen a su inmediato estudio.

En el ámbito de los servicios centrales está en vías de creación una red de encargados de relaciones públicas, con la misión de situar a la opinión pública en condiciones de conocer, apreciar y utilizar los servicios que la Administración del Tesoro puede prestar.

El año 1964 asistió, en el campo de la información, a las siguientes iniciativas: dos convenios de estudios en los que participaron eminentes funcionarios, profesionales y ciudadanos de empresas privadas; una relación estadística de datos referentes a la situación general de las direcciones provinciales del Tesoro; diferentes iniciativas para intensificar los contactos con la prensa, las autoridades y las asociaciones más importantes, en un clima de cordialidad, mediante el intercambio periódico de informaciones. La prensa, en particular, dió amplia divulgación a las noticias concernientes a las disposiciones sobre mejora de pensiones pasivas, anuncio de concursos y cuantas noticias son útiles para el administrado.

También las emisoras locales contribuyeron a la difusión de las noticias más interesantes proporcionadas por los corresponsales de Relaciones Públicas.

Las propuestas y sugerencias de las diferentes direcciones provinciales demostraron que existía un considerable número de iniciativas y un enorme deseo de participar activamente en la investigación para simplificar los procedimientos de trabajo y los servicios.

Se llevaron a cabo encuestas de opinión en algunas direcciones provinciales (Bari, Ravenna, Grosseto, Viterbo). El éxito alcanzado confirmó la oportunidad de desarrollar, cada vez con mayor intensidad, estos provechosos contactos con la opinión pública y con las asociaciones de alta categoría.

Se halla en estudio la organización de un Convenio de Relaciones Públicas, con las siguientes tesis: ¿Cuál es el sistema actual de relaciones entre la Administración pública y el ciudadano?; ¿qué fallos existen en el mismo?; ¿qué es lo que pide el público al funcionario y a los empleados del Tesoro?, (encuesta por medio de sondeos). ¿Cómo pueden mejorarse las mencionadas relaciones? Posibilidades que existen para facilitar al público el acceso a los documentos fundamentales. Formas y medios de publicidad para estos documentos—particularmente del Tesoro—. Cómo realizar una labor persuasiva frente al usuario. Código de la cortesía. Comportamiento del funcionario.

LOS FERROCARRILES DEL ESTADO tienen un gran interés en el establecimiento y sostenimiento de buenas relaciones públicas, ya que son esencialmente una gran empresa prestadora de servicios públicos, con carácter preferentemente social, y la situación de competencia en la que hoy trabajan despierta la atención de la opinión pública.

Las informaciones receptivas, especialmente las relativas a horarios o composición de trenes, llegan a la Administración de Ferrocarriles tramitadas por organismos que pueden considerarse como los mejores intérpretes de las diferentes categorías de usuarios: Cámaras de Comercio, empresas turísticas, gobernadores, alcaldes y algunos organismos mixtos en que están representados diversos sectores, el periodístico entre otros.

Otra fuente de información ascendente está constituida por la prensa, que hace diariamente una reseña, sometida a la atención de los distintos departamentos responsables, a los que compete la labor de examinar la posibilidad de acceder a determinadas demandas y por tanto de responder a los proponentes.

Otra vía de comunicación se encuentra en la organización que recoge y examina las reclamaciones del público. Pueden presentarse en las estaciones, al personal ferroviario y en las oficinas de información, o ser enviadas directamente a la Dirección General.

Finalmente se solicita en ocasiones la opinión del público por medio de un referéndum, relacionado con «concursos premiados», que se anuncian con ocasión de las ferias. Naturalmente, estas indicaciones se remiten después a las oficinas competentes, y las más interesantes son objeto de discusión en el seno de los organismos colegiados de las diferentes categorías (Consejo de Administración, presidido por el ministro; comités de directores de los servicios y departamentos, presididos por el director general; comités de ejercicio, presididos por jefes de departamento, etc.)

En lo que respecta al segundo aspecto, es decir, el contacto con el público o información del interior hacia el exterior, es más fácil de resumir pues, estas funciones son solicitadas casi exclusivamente a dos organismos. Uno es la Oficina de Publicidad del Servicio Comercial, ya citado, que se sirve, como es natural, de las técnicas propias de esta clase de comunicación. Puede discutirse si esta labor pertenece a las relaciones públicas o no, pero es una actividad que, aun considerándola conexas, hay que tener en cuenta. El otro organismo es la sección de «Relaciones de Empresa», que emplea todos los instrumentos y medios técnicos de la información.

Sus actividades pueden simplificarse como sigue:

a) *Actividades periodísticas y editoriales.*—Comprenden varias publicaciones divulgadoras, la compilación de artículos y notas destinados a la prensa nacional y extranjera, así como la colaboración ofrecida a los periodistas, que acuden con frecuencia y de buen grado a la oficina en cuestión.

La más importante de las publicaciones es una memoria anual, con fines de divulgación, que resume las actividades de la empresa, titulada «F. S. (y el año en que se publica)».

Al sector «Prensa» pertenecen también las conferencias de este carácter y entrevistas, en las que colabora generalmente la sección; publicación de *Voces del Carril*, periódico de la empresa, destinado no sólo al interior, sino también a la difusión exterior, mediante abono.

Se editan también por la empresa otras publicaciones más especializadas en exclusiva o en colaboración con organismos y entidades diversos: así, *Ingeniería Ferroviaria* (revista editada por la Escuela de Ingenieros Ferroviarios en colaboración con los F. S.); *Italia* (revista editada en colaboración por el ENIT y los F. S.); o *La Técnica Profesional* (editada por el ya mencionado CIFI, en colaboración con los F. S. y distribuida exclusivamente en el interior de la empresa),

Otras ediciones, generalmente no periódicas, están a cargo de los diferentes Servicios de la Empresa, cuando se presenta una oportunidad.

b) *Actividades fotocinematográficas.*— Normalmente, se realizan según el ritmo que imponen las disponibilidades financieras y de distribución, documentales cinematográficos, en blanco y negro o en color, destinados a la programación en las salas públicas.

Muchos se presentaron en festivales nacionales e internacionales. Casi todos fueron incluidos en los circuitos de distribución del CNP y del Ministerio de Instrucción Pública. Algunos están en el catálogo de la filмотeca del UIC (Union International des Chemins de fer) y de los distintos y numerosos ferrocarriles europeos.

Otra forma característica de información cinematográfica está constituida por el Cinediario F. S., noticiario de actualidades ferroviarias, destinado tanto al personal como al público. Algunas secuencias se dieron en noticiarios de difusión nacional o fueron retransmitidas por televisión.

Añadamos a ello las colaboraciones cinematográficas en obras ajenas, cuando tratan de asuntos ferroviarios. Obtuvo gran éxito una película en cinemascope sobre «Settebello» realizada por la Fox Film y distribuida en América.

Puede citarse también la ayuda prestada por la Fototeca, que suministra al año gratuitamente millares de fotografías para la prensa, ferias, documentación, etc., y que actualmente reúne más de 40.000 ejemplares en blanco-negro y color, archivados y clasificados.

c) *Actividades expositivas.*—En este sector es preciso señalar, en primer lugar el Museo Histórico Ferroviario.

También, la participación anual en las más importantes ferias de Italia y del extranjero.

Otras iniciativas son la organización de visitas a empresas por grupos de distintas clases (manifestación concreta del concepto de la «Casa de Cristal»), la concesión de distinciones honoríficas a los jubilados del servicio ferroviario, el «Manual para las nuevas tareas», etc., los «Arboles del recuerdo» para los accidentados en el trabajo, etc.

La EMPRESA DE MONOPOLIOS DEL ESTADO, a fin de conseguir los objetivos de su institución tiene que realizar su labor en el campo de la actividad industrial, para la producción y elaboración de los productos, y en el de la actividad comercial, para la adquisición de materias primas y auxiliares y la venta de los productos terminados.

La actividad netamente administrativa del monopolio alcanza, en proporción, una importancia reducida y sólo interesa—en el exterior de la organización—a ciertas categorías de ciudadanos, como cultivadores de tabaco, revendedores de géneros del monopolio, etcétera.

A diferencia de las ramas ordinarias de la Administración pública, el monopolio no tiene ocasión de dirigirse a la generalidad de los ciudadanos para darles cuenta de los preceptos legislativos y reglamentarios o aclarar cuanto concierne a los mismos.

Su actividad informativa se desarrolla en un aspecto particular dentro de un amplio programa de relaciones públicas, y tiende a interesar al ciudadano en los problemas de la empresa, haciéndole conocer los esfuerzos que constantemente lleva a cabo para mejorar la producción y abaratar los costes de elaboración.

En este sector, los contactos con la prensa se realizan a través de la Oficina de Prensa del gabinete del ministro de Hacienda.

A quienes trabajan en las ramas de economía y hacienda, a los organismos de prensa, universidades y distintas bibliotecas se envían diversos periódicos redactados por el monopolio. Uno de ellos es la *Revista Anual*, que describe los elementos esenciales de las actividades desarrolladas y los resultados conseguidos, con relación de datos e ilustraciones gráficas y fotográficas; el noticiario que, además de un medio de información de carácter trimestral, quiere ser un vehículo de ideas, opiniones, experiencias y estudios entre los funcionarios del monopolio; la estadística anual de consumo, que da cuenta, por regiones, provincias y distintos productos de la totalidad del tabaco vendido en el territorio nacional.

Las reclamaciones y quejas de los ciudadanos están relacionadas con la producción eventual de la empresa. El monopolio estudia atentamente la prensa nacional, a fin de recoger los elementos útiles de las orientaciones de los consumidores y sus preferencias, interviniendo en algunos casos para rectificar observaciones que no funden en hechos reales.

En la mitad del año 1964 se puso en funcionamiento, en varios lugares del territorio nacional un «Servicio especial de viajantes», compuesto por un grupo de funcionarios especializados con la misión de visitar las expendedorías y revendedores. Con ello se persiguen finalidades de promoción y de relaciones públicas, recogiendo al mismo tiempo, personalmente, las peticiones y eventuales protestas de los ciudadanos sobre la producción, y de los revendedores sobre las cuestiones puramente burocráticas.

La información administrativa en materia de distribución y venta de los géneros, la realiza el monopolio por medio de los inspectores regionales, encargados del servicio comercial de sus respectivas provincias.

Estas oficinas se ocupan de hacer llegar a los expendedores y, a través de éstos a los revendedores, las disposiciones y noticias que deben ser sometidas a su atención.

Por medio de los registros de inspectores y expendedorías, se recogen las informaciones útiles para las distintas categorías interesadas.

La EMPRESA NACIONAL AUTÓNOMA DE CARRETERAS desarrolla la información al público mediante comunicados de prensa, o proporcionando a los periódicos las noticias que puedan solicitar.

Se realizan documentales cinematográficos de las obras más importantes (actualmente de la construcción de la autopista Salerno-Reggio Calabria).

La EMPRESA ESTATAL DE SERVICIOS TELEFÓNICOS acostumbra a dar al público informaciones de divulgación, a través de publicaciones que suelen distribuirse con ocasión de muestras, ferias, congresos y otras manifestaciones.

La empresa participa sistemáticamente en las siguientes manifestaciones: Revista Electrónica y de Telecineradio (anualmente en el mes de junio en Roma-EUR); Convenciones Colombinas (asignados anualmente a los distintos sectores de las comunicaciones, se realizan cada cuatro años por término medio, en Génova, en el mes de octubre).

En las siguientes manifestaciones, la empresa participa con adecuados *stands*; Feria Internacional de Muestras de Milán, Feria de Levante de Bari, Feria del Mediterráneo, Feria Internacional de Messina, Feria de Cagliari, y otras de carácter regional.

En relación con las realizaciones de la televisión y la creciente importancia de las que se llevan a cabo merced al plan quinquenal en curso, la empresa tiene en programa la utilización de la radio, televisión y prensa para una difusión de noticiarios a fin de incrementar la utilización de sus servicios.

Este es el cuadro de actividades y programas desarrollados por la Administración pública en el campo de la información.

Es importante anotar que, debido a la labor de la Oficina de Reforma, está en curso una minuciosa revisión para mejorar los servicios de información administrativa.