



PARLIAMOCI CHIARO

Manualetto di stile
a cura della Struttura
Speciale di Supporto Stampa
della Giunta Regionale

INDICE

INTRODUZIONE	3
1.ESISTE UN MODO MIGLIORE PER DIRE LE COSE?	5
- Pianificare il testo	8
- Organizzare le informazioni	9
- Scrivere il testo	9
- Rivedere il testo	11
2. LE TESSERE DEL MOSAICO: FRASI E PAROLE	13
- Costruire le frasi	15
- Scegliere le parole	18
3. LA DURA LEGGE DI FARSI CAPIRE	23
- Acronimi	26
- Abbreviazioni	29
4. ANCHE L'OCCHIO VUOLE LA SUA PARTE	31
- Impaginazione dei documenti amministrativi	33
- Trattamento del testo	34
5. UN AMORE A PRIMA VISTA	37
- I documenti: così ci piacciono di più	39
- Dalla posta... alla modulistica	40
GLOSSARIO	43
BIBLIOGRAFIA MINIMA DI RIFERIMENTO	46
DIRETTIVE DI RIFERIMENTO	47

Introduzione

Trasparenza e chiarezza sono ormai considerati elementi indispensabili per garantire efficienza e qualità all'azione amministrativa. Per questo, la pubblica amministrazione è chiamata a dedicare sempre più attenzione al modo di comunicare, preferendo un linguaggio semplice e comprensibile a tutti.

"Parliamoci Chiaro" tenta di rispondere a queste esigenze ponendosi come strumento di rapida consultazione per sciogliere tutti i piccoli dubbi su come presentare le informazioni, organizzare le frasi e scegliere il linguaggio più adeguato.

Con questa iniziativa la Struttura Speciale di Supporto Stampa intende dare un contributo al miglioramento e alla semplificazione del linguaggio amministrativo, con particolare riferimento al contenuto della direttiva del Ministro della Funzione Pubblica dell'8 Maggio 2002 sulla "Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi".

l'attuazione del piano di comunicazione annuale e misurarne l'efficacia.

8. IL LINGUAGGIO

Il Dipartimento della funzione pubblica ha già promosso e realizzato, a partire dai primi anni '90, progetti dedicati alla semplificazione del linguaggio amministrativo usato nei contatti con i cittadini. L'opinione pubblica, ma anche le amministrazioni, si aspettano ulteriori sforzi per combattere e rendere il cosiddetto "burocratese" più chiaro ed accessibile e la comunicazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione più snella ed efficace. La comunicazione delle pubbliche amministrazioni deve soddisfare i requisiti della chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e correttezza dell'informazione. Questo obiettivo dovrà essere perseguito anche con l'impiego dei nuovi strumenti informatici.

Il Dipartimento della funzione pubblica attiverà nei prossimi mesi, presso la struttura di missione, un servizio di consulenza il cui scopo sarà di assistere le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici a riscrivere atti e documenti, a migliorare la qualità della comunicazione per renderla più semplice e comprensibile a tutti i cittadini ed utenti dei servizi pubblici. L'obiettivo sarà di quello di rendere ufficiali le regole della semplificazione e di promuoverne la diffusione in tutte le amministrazioni.

9. LE RISORSE

Le amministrazioni si impegnano a individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione e informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali.



ESISTE UN MODO MIGLIORE PER DIRE LE COSE?

di Manuela D'Alessio



Compito di un' Amministrazione attenta è anche quello di trovare il modo migliore di comunicare ed essere comprensibile. Per riuscirci, l'Ente deve mettersi in discussione rinnovando e aggiornando il proprio linguaggio.

E' sbagliato credere che la lingua scritta sia, per sua natura, imm modificabile. E' vero, invece, che può avere modificazioni proprie o subire influenze dalla lingua parlata. In quest'ultimo caso si tratta spesso di mode o "tormentoni" passeggeri che resistono poco tempo e che sono pertanto trascurabili. Altri modi di dire, invece, possono assumere una 'dignità' da lingua scritta e trovare piena collocazione nei testi. In ogni caso, il bisogno di chiarezza e di semplicità dovrebbe sempre incoraggiare i cambiamenti della lingua scritta, anche nella Pubblica Amministrazione .

Esistono, infine, aspetti generali che sono sempre validi e che meritano grande attenzione come, ad esempio, l'organizzazione logico-concettuale del testo; il modo in cui vengono selezionati, ordinati e discussi concetti ed idee.

Quest'ultimo punto è decisivo. Usare parole semplici, senza tener conto di un ordine logico-concettuale, può rendere la comunicazione scarsamente efficiente. Ma non basta. Perché la comunicazione sia realmente efficace occorre capire chi sono i DESTINATARI e avere chiaro l'OBIETTIVO che si vuole raggiungere.

Nel caso delle amministrazioni pubbliche il destinatario è il CITTADINO, che fa parte di una generalità ampia e indistinta.

PIANIFICARE IL TESTO

Scegliere il destinatario: a chi scrivo?

Esistono due tipi di destinatari (cittadini, ed altre istituzioni), due tipi di comunicazione (interna ed esterna) e, conseguentemente due tipi di testo. Nel caso di una comunicazione interna ci rivolgiamo ad altri uffici della stessa amministrazione (comunicazione verticale) o ad altre amministrazioni pubbliche (comunicazione orizzontale).

Nel caso di una comunicazione esterna parliamo ai cittadini. In entrambi i casi, la chiarezza e la semplicità devono essere criteri guida irrinunciabili.

Selezionare il contenuto: cosa scrivo?

Per scrivere bene occorre "pensare in modo chiaro" e avere tutte le informazioni utili ad esprimere un determinato concetto. Conoscere poco un argomento o, paradossalmente, conoscerlo troppo, è un limite alla chiarezza e alla semplicità.

Fissare l'obiettivo: perché scrivo?

Altro punto chiave per una comunicazione efficace è quello di conoscere lo scopo della comunicazione. Un testo può servire per informare, per sollecitare, per chiedere: è chiaro quindi che testi con scopi diversi dovrebbero differenziarsi tra loro.

ORGANIZZARE LE INFORMAZIONI

Raccogliere le informazioni: non dare nulla per scontato.

Prima di organizzare le informazioni dobbiamo raccoglierne il maggior numero possibile e selezionarle, tenendo solo quelle davvero indispensabili. Dobbiamo sempre chiarire ogni riferimento e non dare per scontate nozioni più o meno note.

Prendere appunti: sintetizzare l'informazione.

Dopo aver raccolto le informazioni possiamo sintetizzarle in appunti, in questo modo avremo un quadro subito chiaro e completo.

Fare la scaletta: dare ordine al disordine.

Sulla base degli appunti, possiamo preparare una scaletta che tenga conto dell'obiettivo, del destinatario e del testo. In seguito daremo ordine agli argomenti secondo criteri di rilevanza.

Le informazioni saranno presentate secondo una gerarchia che va dal generale al particolare. Riassumendo, chi legge deve trovare, per prima cosa, informazioni principali e generali.

SCRIVERE IL TESTO

Scegliere la forma linguistica: dare una veste verbale alle idee.

Per scrivere un testo coerente seguiamo la scaletta delle informazioni, non possiamo certo trascrivere tutto quello che ci viene in mente!

La stesura dei punti della scaletta, organizzati in paragrafi, renderà immediatamente comprensibile e gestibile l'argomento trattato. Per fare ciò, possiamo seguire alcuni accorgimenti pratici:

- a) esplicitare l'oggetto del testo
- b) dare tutte le informazioni necessarie ("chi?", "che cosa?", "quando?", "dove?", "perché/come?")
- c) ordinare le informazioni secondo criteri gerarchici
- d) raggruppare le informazioni in blocchi coerenti
- e) non dare nulla per scontato
- f) badare alla coerenza del testo

Esempio: Se parliamo di riduzioni di tasse dichiareremo:

- 1) la legge o l'articolo cui si fa riferimento
- 2) chi ha diritto alla riduzione (in generale, e a che tipi di condizioni, in particolare)
- 3) quanto spetta di riduzione (in percentuale, al minimo, al massimo)
- 4) su quali e quante voci si può applicare la riduzione
- 5) durata e limiti temporali del provvedimento
- 6) riferimenti legislativi o normativi
- 7) note esplicative e fonti varie

RIVEDERE IL TESTO

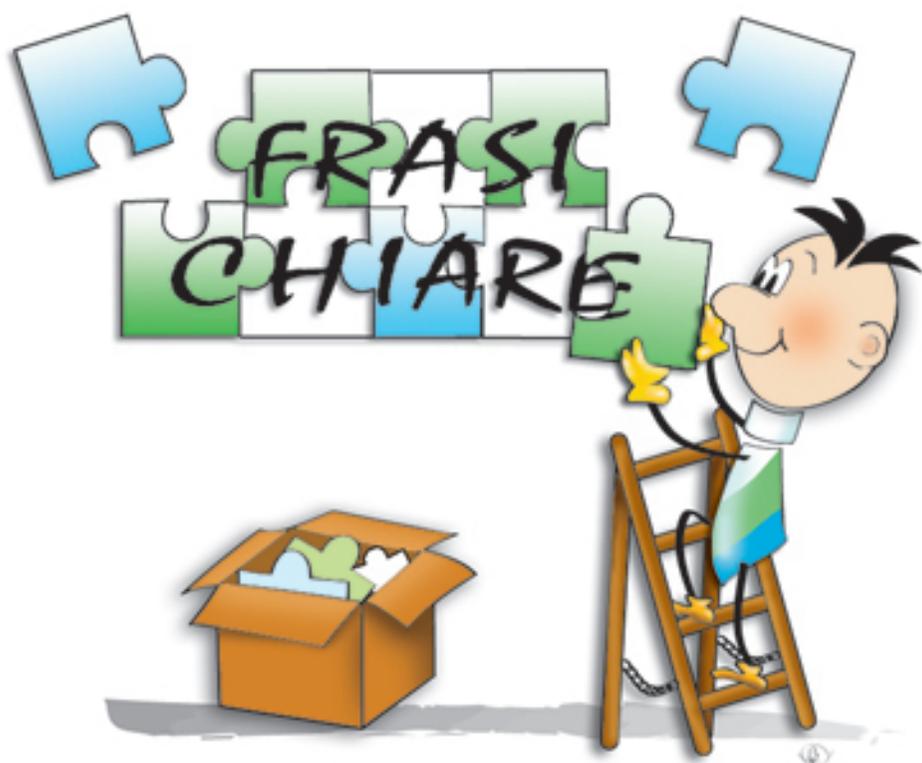
Controllare tutto: non si finisce mai di migliorare.

Dopo aver scritto il testo, ricordiamoci di verificare che siano stati rispettati i parametri logico-concettuali, la sintassi (costruire le frasi) e il lessico (scegliere le parole) che ci eravamo imposti. Se necessario, riscriviamo da capo le frasi troppo lunghe o poco chiare. Rileggiamo ancora una volta il testo. Infine, facciamolo leggere anche ad altre persone.



LE TESSERE DEL MOSAICO: FRASI E PAROLE

di Roberta Copersino e Emiliano Germani



COSTRUIRE LE FRASI

Organizzare e legare le parole in frasi è come disporre in ordine logico le tessere di un mosaico: la sintassi fa proprio questo.

Un testo è più facile da leggere e da capire se le sue frasi sono:

a) **Brevi**

non superano le 20-25 parole e danno una sola informazione principale per frase;

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
Qualora dal controllo dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, il dichiarante decade dai benefici conseguiti sulla base della dichiarazione non veritiera, fermo restando quanto previsto dall'art.26 della legge 4 gennaio 1968, n.15, in materia di sanzioni penali.	Chi rilascia una dichiarazione falsa, anche in parte, perde i benefici descritti e subisce sanzioni penali.Art.26, legge n.15 del 4.1.68

b) **Semplici e lineari:**

costituite da una sola proposizione con un soggetto, verbo e qualche complemento;

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
Le modalità per l'assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni prevedendo comunque che il trattamento economico degli interessati non può in nessun caso essere inferiore a quello tabellare delle qualifiche di riferimento né superiore a quello in godimento del personale (...)	Le modalità per l'assunzione a contratto sono definite dalle singole amministrazioni e prevedono un preciso trattamento economico degli interessati. Il trattamento economico non può essere previsto dalle tabelle delle qualifiche di riferimento né superiore a quello goduto dal personale (...)

c) Affermative

più chiare di quelle negative perché più dirette;

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
Se l'interessato non svolge lavoro dipendente la pensione non avrà alcuna riduzione.	La pensione subirà riduzioni solo se l'interessato svolge anche un lavoro dipendente.

d) con verbi di forma attiva

la forma attiva esprime sempre il soggetto e il complemento oggetto in maniera più diretta e più chiara;

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
L'imposta deve essere corrisposta mediante versamento su apposito conto corrente postale intestato al concessionario.	I cittadini devono versare l'imposta sull'apposito conto corrente postale intestato al concessionario..... via..... Cap.....Città.....c/c postale n.....
Detto obbligo è stato voluto dal legislatore a tutela del consumatore.	Il legislatore ha voluto tale obbligo per tutelare il consumatore.

e) con modi e tempi semplici

tra i modi verbali usiamo l'indicativo e se possibile scegliere congiunzioni di uso più comune (se, anche se, perché, quando, ecc).

Anche per i tempi verbali, è preferibile ricorrere a quelli più usati nella lingua parlata: il presente, il passato prossimo e il futuro semplice.

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
Qualora il concessionario non rispetti le modalità previste...	...Se il concessionario non rispetta le modalità previste...
Vanno qui indicate le indennità di fine rapporto(...) comprendendosi nell'ammontare da dichiarare anche le somme risultanti dalla...	Il/La dichiarante deve indicare qui le indennità di fine rapporto (...). Inoltre, nell'ammontare da dichiarare, deve includere anche le somme che risultino dalla...

SCEGLIERE LE PAROLE

La lingua italiana comprende dalle 90.000 alle 120.000 parole. In realtà, nella vita di tutti i giorni utilizziamo solo un ristretto numero di parole (circa 7.000), quelle che tutti conosciamo e riusciamo a comprendere. Questo vocabolario "ristretto" è la base del cosiddetto linguaggio comune.

Accanto al linguaggio comune esistono però numerosi linguaggi specifici, quelli tipici di particolari ambiti lavorativi, che sono ricchi di termini tecnici complicati e parole poco comuni. Per questo, solo pochi riescono a comprenderli.

Il linguaggio della Pubblica Amministrazione è un classico esempio di linguaggio specifico, reso complicato dal sovraccarico di tecnicismi, parole arcaiche e formule complicate.

A volte, il ricorso a questi termini è indispensabile per la specificità degli argomenti e dei temi trattati. Spesso, invece, si tratta solo di scarsa attenzione alla necessità di comunicare in modo semplice e chiaro. E' buona regola utilizzare quelle parole che sono conosciute e capite da tutti, e non solo dagli addetti ai lavori.

Alcune regole fondamentali:

Un testo è chiaro e comprensibile se usa parole che tutti possono capire. Quando scriviamo è quindi utile tenere a mente alcune regole fondamentali che riguardano il vocabolario.

Usiamo soprattutto parole del linguaggio comune, quello di tutti i giorni. Preferiamo le parole semplici e conosciute, piuttosto che quelle rare, colte o arcaiche.

Esempio:

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
interloquire ottemperare apporre eccepire diniego differimento esperimento (di una gara) attergere disdettare	parlare rispettare mettere contestare rifiuto rinvio svolgimento scrivere dietro (il documento) disdire

Sostituiamo le perifrasi e i giri di parole con termini semplici e concreti.

Esempio:

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
mancato accoglimento condizione ostativa dare comunicazione apporre la firma	rifiuto impedimento comunicare firmare

Limitare l'uso di termini tecnici. Se sono proprio indispensabili, spieghiamone sempre il significato. Alcune parole del linguaggio giuridico andrebbero utilizzate solo se indispensabili alla validità legale del documento. Altrimenti è bene sostituirle.

Esempio:

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
oblazione istanza ingiunzione	pagamento richiesta ordine

Evitiamo le parole straniere, i latinismi e i grecismi. Utilizziamo l'equivalente italiano.

Esempio:

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
de iure de facto stage planning meeting	di diritto di fatto seminario piano incontro/riunione/convegno

Evitiamo le formule solenni e le frasi fatte.

Esempio:

Invece di scrivere così	è meglio scrivere così
in ossequio a in ottemperanza ci pregiamo di informare la S. V. è fatto obbligo a chiunque di la Signoria Vostra istanza corredata di	secondo come prevede La informiamo tutti devono Lei domanda completa di

Facciamo attenzione all'uso di sigle e abbreviazioni. Quando le usiamo per la prima volta, spieghiamone sempre il significato.

Fonte per le tabelle: (a cura di) Alfredo Fioritto, *Manuale di Stile*, Dipartimento della Funzione Pubblica, 1997 Il Mulino



LA DURA LEGGE DI FARSI CAPIRE

di Manuela D'Alessio



La nostra buona volontà può servire a migliorare il livello di comprensione del linguaggio amministrativo, ma ci sono ostacoli duri da rimuovere. La **complessità**: il linguaggio burocratico risulta complicato perché specifico (soprattutto giuridico). L'**oscurità**: i termini legislativi, spesso presenti nei documenti, sono difficili da capire. La **formalità**: negli atti amministrativi compaiono formule fisse imposte dalla legge. La **circolarità**: il lavoro ripetitivo incoraggia i dipendenti all'uso di un linguaggio standard e abitua alla replicazione di atti, documenti e lettere secondo esempi precedenti.

In breve, nei testi si fa spesso ricorso all'uso di termini tecnici di natura giuridica, termini che non possono essere sostituiti con sinonimi di immediata comprensione o che richiedono lunghe perifrasi.

In questi casi la spiegazione può essere inserita in una nota alla fine del testo o si può rimandare ad un glossario tecnico.

ACRONIMI

Per capire e farsi capire è fondamentale conoscere. E allora sciogliamo gli ultimi dubbi, e anche gli acronimi più comuni*.

ACI (Automobil Club d'Italia)

ACRA (Agenzia Consiglio Regionale d'Abruzzo)

AFORA (Accreditamento Formazione e Orientamento Regione Abruzzo)

AGI (Agenzia Giornalistica Italiana)

ANAS (Azienda – ora Ente- Nazionale Autonoma delle Strade)

ANCI (Associazione Nazionale Comuni italiani)

ANSA (Agenzia Nazionale Stampa Associata)

API (Associazione Piccole Imprese)

APTR (Azienda di Promozione Turistica Regionale)

A.R.A.EN (Agenzia Regionale Abruzzo Energia)

ARET (Azienda Regionale Edilizia e Territorio)

ARIT (Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica)

ARPA (Autolinee Regionali Pubbliche Abruzzesi)

ARTA (Agenzia Regionale Tutela dell'Ambiente)

ARSSA (Agenzia Regionale per i Servizi di Sviluppo Agricolo)

AS.FOR. (Associazione per la Formazione)

ASIP (Azienda Speciale di Innovazione e Promozione)

ASL (Azienda Sanitaria Locale)

BIT (Borsa Internazionale del Turismo)

BURA (Bollettino Ufficiale Regione Abruzzo)

CAF (Centro Assistenza Fiscale)

CCIAA (Camera di Commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura)

CID (Centro Informazione Disoccupati)

CIAPI (Centri Interaziendali di Addestramento Professionale per l'Industria)

CIG (Centri Informagiovani)

CIG (Cassa Integrazione Guadagni)

*gli acronimi in elenco sono stati scelti tra quelli più usati nei documenti amministrativi

CIO (Centri di Informazione e Orientamento)
CIOFS (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane)
CIPA (Centro Istruzione Professionale Agricola)
CISI (Centro Investimento Sviluppo Industriale)
CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro)
CNIPA (Consorzio Nazionale Istruzione Professionale ed Artigiana)
CNOS/FAP (Centro Nazionale Opere Salesiane - Formazione
Aggiornamento Professionale)
CO.CO.CO. (contratto di Collaborazione Coordinata e Continuativa)
CON.S.I.P. (Concessionaria Servizi Informativi Pubblici)
CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa)
CO.RE.COM (Comitato Regionale Comunicazione)
CORECO (Comitato Regionale di Controllo)
CPI (Centri Provinciali per l'Impiego)
CREI (Comitato Regionale Emigrati Italiani)
CREL (Consiglio Regionale dell'Economia e del Lavoro)
CRESA (Centro Studi e Ricerche Economico Sociali Abruzzesi)
CRI (Commissione Regionale per l'Impiego)
CRO (Coordinamento Regionale per l'Orientamento)
CSA (Centri Servizi Amministrativi)
CTS (Centro Turistico Studentesco)
CUAF (Cassa Unica Assegni Familiari)
CUP (Commissione Unica Provinciale)
DI (Distretti Industriali)
DOCUP (Documento Unico di Programmazione)
ENFAP (Ente Nazionale per la Formazione e l'Addestramento
Professionale)
EURES (European Employment Services)
FE.NA.S.A.P. (Federazione Nazionale Strutture Assistenza Pubblica)
FI.R.A. (Finanziaria Regionale Abruzzese)
FP (Formazione Professionale)
IAT (Ufficio Informazione Accoglienza Turistica)
ICI (Imposta Comunale Immobili)
INAIL (Istituto Nazionale per le Assicurazioni contro gli Infortuni
sul Lavoro)

INPDAP (Istituto Nazionale Previdenza per i Dipendenti della Amministrazione Pubblica)
INPS (Istituto Nazionale Previdenza Sociale)
IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza)
IRAP (Imposta Regionale Attività Produttive)
IRIPA (Istituto Regionale per l'Incremento della Professionalità in Agricoltura)
ISFOL (Istituto per la Formazione Professionale dei Lavoratori)
ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica)
ME.T.A.M. (Mercato Telematico Abruzzo e Molise)
NIRA (Nodo Internet Regione Abruzzo)
ORML (Osservatorio Regionale sul Mercato del Lavoro)
PA (Pubblica Amministrazione)
POR (Programma Operativo Regionale)
PMI (Piani Mediterranei Integrati)
PMI (Piccole e Medie Imprese)
PIT (Progetti Integrati Territoriali)
R.I.C.A.MA (Rationale for Integrated Coastal Area Management)
RI.P.A.M. (Riqualificazione per le Pubbliche Amministrazioni)
SCICA (Sezioni Circoscrizionali per l'Impiego e il Collocamento in Agricoltura)
SIL (Sistema Informativo Lavoro)
SLL (Sistemi Locali del Lavoro)
SPI (Promozione e Sviluppo Imprenditoriale)
TAR (Tribunale Amministrativo Regionale)
UPI (Unione Province d'Italia)
UPLMO (Uffici Provinciali del Lavoro e della Massima Occupazione)
URLMO (Uffici Regionali del Lavoro e della Massima Occupazione)
URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
UTA (Unità Territoriale Agricoltura)
VIA (Valutazione di Impatto Ambientale)

ABBREVIAZIONI di testi normativi

dec. decisioni

d.p.c.m. decreto del Presidente del Consiglio dei ministri

d.pres.giunta reg. decreto del Presidente della Giunta regionale

d.p.r. decreto del Presidente della Repubblica

d.ass.reg. decreto dell'assessore regionale

d.l. decreto legge

d.lgs decreto legislativo

d.lgt. decreto luogotenenziale

d.m. decreto ministeriale

del.cons.reg. deliberazione del Consiglio regionale

del.giunta reg. deliberazione della Giunta regionale

det.dir. determina dirigenziale

dir. Direttive

l.r. legge regionale

l. legge statale

o. ordinanza

racc. raccomandazioni

r.d.l. regio decreto legge

reg. regolamento

t.u. testo unico



ANCHE L'OCCHIO VUOLE LA SUA PARTE

di Roberta Copersino



I sistemi di video scrittura mettono a disposizione di chi scrive enormi possibilità di scelte grafiche e tipografiche.

Neretti, sottolineature, corsivi, caratteri, grandezza del corpo, elenchi sono solo alcuni esempi di tali possibilità e possono aiutare a focalizzare l'attenzione.

Una lettera, ad esempio, ha uno stile e delle regole diverse da un avviso al pubblico perché differenti sono i contenuti, la modalità di comunicazione, l'attenzione e le aspettative del lettore. Quindi, la chiarezza della struttura logica dell'informazione scritta deve essere accompagnata da una presentazione grafica altrettanto chiara.

IMPAGINAZIONE DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

Pagina e struttura: l'organizzazione del testo è il primo atto che compiamo quando scriviamo. La comunicazione al pubblico deve colpire l'osservatore in modo tale che si soffermi sui dati essenziali della comunicazione.

Quindi facciamo in modo che l'occhio cada sulle informazioni principali e via via su quelle secondarie.

La gabbia di impaginazione: è quella struttura di linee invisibili che organizza il testo sulla pagina, in genere è preimpostata, ma si può modificare in base al documento.

I caratteri tipografici: una volta impostata la gabbia dovremo inserire il testo scegliendo un carattere. Non esiste una regola per preferire un carattere ad un altro. Per i testi preferiamo usare un solo tipo di carattere. Se, ad esempio, si inserisce un testo con un carattere con le grazie, ossia con un raccordo tra le aste verticali e le linee orizzontali (M,d), un secondo carattere dovrà essere senza grazie (M,d).

TRATTAMENTO DEL TESTO

Tondo (a): il testo deve essere scritto di norma in carattere 'tondo chiaro', cioè il carattere normale di una serie, possibilmente i caratteri con grazie.

Corsivo (a): ha un significato preciso e non può essere usato al posto del tondo. Usiamo il corsivo per i titoli di libri, di film e di opere d'arte, per le parole straniere e, raramente, per le parole a cui si vuole dare evidenza. Scegliamo pure per le didascalie e i commenti.

Neretto (a): lo usiamo per elementi definiti nella pagina, come le numerazioni di capoversi o i tioletti. Evitiamo l'uso del neretto dentro testi composti in tondo.

Maiuscolo (A): Evitiamo il maiuscolo nei testi correnti. Utilizziamo, invece, per titoli molto brevi (quattro o cinque parole).

Spaziature: nell'impaginazione del testo curiamo le spaziature, sia orizzontali che verticali.

- Per la spaziatura verticale (l'interlinea) non si dovrà scendere sotto il 120% del corpo che stiamo usando. Ad esempio, se stiamo usando un carattere con corpo da 10 punti dovremo utilizzare una interlinea di almeno 12 punti.

$$\frac{A \text{ (10 pt) corpo del carattere}}{\downarrow \text{ (12 pt) interlinea}} \\ B$$

Altrettanto importante è la lunghezza della riga, sempre in rapporto all'altezza del carattere: righe lunghe necessitano di una interlinea più ampia.

- La spaziatura orizzontale, cioè lo spazio tra lettere e parole, è una tipica funzione dei sistemi di desktop publishing. In linea di principio, su righe lunghe è bene giustificare il testo, mentre su linee corte è preferibile il testo a bandiera.

Capoversi: possiamo evidenziare i capoversi di un testo o con uno spazio supplementare nella prima riga di un paragrafo, o da una interlinea maggiore tra l'ultima riga di un paragrafo e la prima del nuovo. I due sistemi sono alternativi.

Elenchi: gli elenchi contenuti all'interno di un paragrafo devono essere subito riconoscibili in quanto informazione secondaria. Pertanto il testo dell'elenco sarà rientrato rispetto alla linea di testo che lo anticipa.



UN AMORE A PRIMA VISTA

di Manuela D'Alessio



Anche se scriviamo in maniera chiara e semplice potrebbe non bastare. A chi non è capitato di cestinare una lettera o di leggere controvoglia un documento perché scritto con caratteri troppo piccoli? Non è un caso che alcuni nascondano proprio nelle minuscole clausole dei contratti informazioni che non vogliono far notare. Infatti un testo scritto con caratteri poco leggibili e con un corpo assai ridotto scoraggia la lettura.

I DOCUMENTI : COSI' CI PIACCIONO DI PIU'

Scelta dei caratteri.

Per essere chiari e leggibili è preferibile usare un unico carattere, evitando sovrapposizione di stili. Un Courier, un Times, un Arial andranno più che bene per la redazione dei documenti.

E' anche vero, però, che all'interno di ogni testo esiste una gerarchia di valori funzionale al contenuto: un titolo andrà evidenziato di più di una nota a fondo pagina. In questi casi si può usare il maiuscolo, senza dimenticare che anche il 'corpo' ha la sua importanza. Infatti, il maiuscolo da solo non basta a dare più visibilità ad una parola rispetto al minuscolo, se quest'ultimo è di un corpo superiore.

Esempio:

CAPITOLATO (maiuscolo, arial 11)

capitolato (minuscolo, arial 14)

Possiamo rendere la consultazione di un testo più facile se utilizziamo i blocchi grafici, ossia dei box che racchiudono le informazioni. Questo sistema è utile solo se riusciamo a strutturare il testo in blocchi di contenuto diverso.

DALLA POSTA...

Gli elementi che troviamo in un documento di corrispondenza sono spesso gli stessi di molti altri documenti amministrativi.

Intestazione: indichiamo l'ente che emette il documento, l'ufficio specifico, l'indirizzo, i recapiti (tel e fax), il nome del responsabile. Completiamo con logo e logotipo.

Data: in posizione ben visibile.

Protocollo: dobbiamo indicare tutti i riferimenti indispensabili per identificare il documento.

Destinatari: riportiamo l'indirizzo completo e rivolgiamoci secondo le regole della cortesia (Gentile signora o signore).

Contenuto: indichiamo sinteticamente il contenuto del documento, evitando abbreviazioni. Negli atti amministrativi è bene prevedere anche altre voci come Decisione, Motivazione, Procedure, Note.

Oggetto: se usiamo carta prestampata pensiamo alla possibilità di utilizzare un carattere del computer che differenzi a colpo d'occhio il contenuto, ma anche la data e il protocollo.

Firma: va accompagnata sempre dalla qualifica del funzionario, anche a costo di ripetere informazioni già date nell'intestazione.

...ALLA MODULISTICA

La Pubblica Amministrazione produce una gran quantità di moduli e formulari, per tutti vale la stessa regola:

- chiedere solo le informazioni essenziali
- controllare che i fornitori che preparano la modulistica rispettino criteri di chiarezza e semplicità
- usare il formato Uni A4 (210 mm x 297 mm), più comodo di altri per l'archiviazione, il trasporto, la consultazione
- prevedere una gabbia: un margine bianco sufficientemente ampio per una rilegatura a sinistra

- anche i margini destro, inferiore e superiore devono essere posti ad almeno 3 cm dal foglio, per evitare che si esca fuori dal margine o che sia poco leggibile il testo
- per intestazione, contenuto, carattere vale quanto detto per la corrispondenza, inoltre è preferibile lasciare ampi spazi di scrittura e, per i codici alfanumerici, delle guide verticali che separino lettere e numeri (come di solito avviene per il codice fiscale)
- non dovrà esserci nessun dubbio su quale sia la riga corrispondente alla domanda
- specificare se la data richiesta è quella di compilazione o di presentazione
- chiarire che per firma leggibile si intende nome e cognome scritto di pugno dal cittadino e non la sigla
- per moduli a lettura ottica indicare in breve come selezionare le risposte (crocetta, puntino), diversamente l'elaborazione automatica dei dati potrebbe essere falsata
- infine, il modulo è chiaro quando non necessita di istruzioni particolari per la compilazione

GLOSSARIO

di Roberta Copersino

Allineamento: può essere orizzontale o verticale ed indica il modo di organizzazione grafica di scrittura.

Back-up: nella terminologia dei computer indica la copia di riserva di un file eseguita su una memoria di massa, che può essere un disco rigido o hard disk oppure un floppy disk.

Carattere: forma di una lettera.

Cd-rom: compact disk - read only memory, detti comunemente Cd. Disco di sola lettura.

Classificazione dei caratteri: è la suddivisione dei caratteri in famiglie in base al disegno; la famiglia è identificata dalle caratteristiche stilistiche. All'interno di ogni famiglia ci sono molti caratteri composti dalle serie complete.

Corpo: indica la dimensione di un carattere.

Corsivo: carattere inclinato.

Digitale: dall'inglese digit: cifra. Il computer gestisce sequenze numeriche in codice binario. Per questo motivo è necessario che qualunque informazione sia tradotta in questa forma per poter essere elaborata.

Dtp: acronimo di desktop publishing, letteralmente 'editoria da tavolo'. Indica un sistema che permette di gestire tutte le operazioni di impaginazione: trattamento del testo delle immagini, dei segni grafici. La caratteristica del dtp è la capacità di presentare sul video la simulazione della pagina stampata.

Editing: lavoro redazionale che viene fatto su un testo per uniformarlo a criteri tipografici, linguistici, stilistici.

Griglia: è la trama invisibile su cui si ordina la pagina stampata. Nel gergo comune si usa il termine gabbia.

Interlinea: lo spazio tra le linee di testo che si misura in punti tipografici. Si dice sterlinato quando un testo in cui l'interlinea è pari al corpo del carattere e interlinato quando è superiore.

Layout: schema di progetto che precede lo sviluppo definitivo di uno stampato.

Logo, Logotipo: è la realizzazione in forma grafica del nome o dell'acronimo di un'impresa, un ente, una società. Il logo è solo il marchio (lo stemma della Regione), il logotipo è il marchio con il nome (stemma con scritto sopra o sotto Regione Abruzzo).

Ordine di composizione: il modo con cui si organizza il testo di una pagina. Gli ordini di composizione sono:

- Giustificato: il testo è allineato sia a destra che a sinistra.
- A bandiera: il testo è allineato solo sul lato sinistro.
- Centrato: il testo è allineato su un asse verticale.

Tastiera: strumento con cui l'operatore dialoga con il computer mediante l'invio di istruzioni.

BIBLIOGRAFIA MINIMA DI RIFERIMENTO

- A. Bandinelli, G. Lussu, R. Iacobelli, *Farsi un libro*, Biblioteca del vascello - Stampa alternativa, Roma 1990
- L. Blackwell, *Caratteri e tipografia del XX secolo*, Zanichelli, Bologna 1993
- G. Fioravanti, *Dizionario del grafico*, Zanichelli, Bologna 1993
- L. Fevre, H-J. Martin, *La nascita del libro*, Laterza, Roma Bari 1988
- S. Gregorietti, E. Vassalle, *La forma della scrittura. Tipologia e storia degli alfabeti dai Sumeri ai giorni nostri*, Feltrinelli, Milano 1988
- S.H. Steinberg, *Cinque secoli di stampa*, Einaudi, Torino 1962, 1984
- (a cura di) Alfredo Fioritto, *Manuale di stile*, Dipartimento della Funzione Pubblica, 1997 Il Mulino

DIRETTIVE DI RIFERIMENTO

Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi, 8/05/2002 - Dipartimento della Funzione Pubblica.

Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie, Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione, 20 dicembre 2002 - G.U. n.52 del 04/03/2003

Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 07/02/2002.

Direttiva sulla trasparenza dell'azione amministrativa e gestione elettronica dei flussi documentali - Ministero per l'innovazione e le tecnologie, 09/12/2002 - G.U. n.53 del 05/03/2003

**SEMPLIFICAZIONE DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO
PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA DIRETTIVA 7 FEBBRAIO 2002 ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

IL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA e per il coordinamento dei servizi di informazione e sicurezza

VISTA la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante "Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri"

VISTA il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

VISTA la legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

VISTA il decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n. 422, recante "Regolamento per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e comunicazione e disciplina degli interventi formativi";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 agosto 2001, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei Ministri in materia di funzione pubblica e di coordinamento dei servizi di informazione e sicurezza al Ministro senza portafoglio on. Dott. Franco Frattini";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2001, recante "Struttura di missione per la comunicazione e informazione ai cittadini";

VISTA la direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 13 dicembre 2001, sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni.

EMANA LA PRESENTE DIRETTIVA

PREMESSA

Con l'entrata in vigore della legge del 7 giugno 2000, n. 150, e l'emanazione del regolamento di attuazione del 21 settembre 2001, n. 422, le pubbliche amministrazioni dispongono di un nuovo indispensabile strumento per sviluppare le loro relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al loro interno e concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione.

La comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi.

Lo sviluppo delle attività legate alla comunicazione di impresa e alla pubblicità, in grado di determinare scelte organizzative e strategiche che influiscono positivamente sulla visibilità e sull'immagine aziendale e che coinvolgono trasversalmente tutto il processo produttivo, attraverso azioni di comunicazione interna, hanno accompagnato nel nostro Paese il percorso e la crescita delle imprese del settore privato e, recentemente, anche di alcune pubbliche amministrazioni.

La riforma della pubblica amministrazione, il federalismo e il rafforzamento dei livelli locali di governo, l'attuazione del principio di sussidiarietà e il conseguente nuovo orizzonte delle missioni delle amministrazioni, possono realizzarsi solo con il pieno consenso dei cittadini e delle imprese, degli operatori del settore pubblico, da coinvolgere attraverso opportuni ed adeguati processi di relazione e comunicazione.

FINALITA' E AMBITO DI APPLICAZIONE

Con questa direttiva il Dipartimento della funzione pubblica, in linea con la volontà del Governo di attuare un radicale

processo di cambiamento della Pubblica amministrazione, fornisce alle amministrazioni pubbliche, di cui all'art. 1, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n. 422, gli indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica.

La direttiva si propone di contribuire al perseguimento, da parte delle pubbliche amministrazioni, delle seguenti finalità:

- sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;

- gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi);

- realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni;

- formazione e valorizzazione del personale impegnato nelle attività di informazione e comunicazione;

- ottimizzazione, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione, dell'impiego delle risorse finanziarie.

Questa direttiva, pertanto, richiama e impegna la responsabilità dei vertici delle amministrazioni pubbliche all'applicazione della legge n. 150/2000 e alla definizione di strutture e risorse necessarie per:

- progettare e realizzare attività di informazione e comunicazione destinate ai cittadini e alle imprese;

- procedere ad una rinnovata ingegneria dei processi di

comunicazione interna e adeguare i flussi di informazione a supporto dell'attività degli uffici che svolgono attività di informazione e comunicazione, e il loro coordinamento, già individuati dalla legge n. 150/2000;

-produrre e fornire informazioni, promuovere eventi che, tenendo conto dei tempi e dei criteri che regolamentano il sistema dei media, possano tradursi in notizie per i mass media tradizionali e nuovi - come i giornali on-line - e altri mezzi di diffusione di notizie di interesse pubblico.

La direttiva, inoltre, pone all'attenzione dei dirigenti degli uffici stampa e degli Urp, così come delle analoghe strutture previste dalla legge n. 150/2000, la ricerca dell'efficienza e dell'efficacia nei processi di produzione della comunicazione, quale obiettivo della loro attività.

1. GLI OBIETTIVI

.Le pubbliche amministrazioni, attraverso gli uffici stampa, i portavoce e gli Urp e le analoghe strutture, devono:

1) garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato;

2) pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promuovendo nuove relazioni con i cittadini;

3) ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

Per consentire il pieno raggiungimento di questi obiettivi, le pubbliche amministrazioni devono:

1) dare avvio e sviluppo alle strutture deputate alla realizzazione delle attività di informazione, portavoce e ufficio stampa, e di comunicazione, ufficio per le relazioni con il pubblico;

2) promuoverne il pieno raccordo operativo sotto forma di coordinamento e attraverso una adeguata struttura organizzativa.

Inoltre, nella creazione dei nuovi profili professionali e delle nuove forme di organizzazione del lavoro pubblico e della sua

comunicazione interna, deve essere favorita la definizione di adeguati interventi formativi e di aggiornamento che promuovano operatori dell'informazione e comunicazione competenti e motivati.

Il Dipartimento della funzione pubblica, con la collaborazione delle associazioni professionali del mondo dell'informazione, della comunicazione e delle relazioni pubbliche, realizzerà un sistema di monitoraggio dell'applicazione della legge n. 150/2000 anche in vista di una programmazione di successivi interventi e direttive che avranno come obiettivo di rendere il settore coerente con la dimensione europea.

2. TIPOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

La legge n. 150/2000 indica quali figure capaci di realizzare le attività di informazione e comunicazione nell'amministrazione pubblica il portavoce e l'ufficio stampa, da un lato, e l'ufficio per le relazioni con il pubblico e analoghe strutture, dall'altro.

I due segmenti di attività individuati sono importanti, ma non singolarmente esaustivi della funzione di comunicazione la cui complessità si esprime sia attraverso la previsione di differenti tipologie professionali, sia attraverso attività che non si esauriscono nel front-office o nei rapporti con i media.

La comunicazione interna e la produzione di messaggi complessi verso l'esterno rappresentano momenti differenti della stessa funzione di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, e pertanto richiedono un coordinamento che nei governi, con efficacia, le interazioni e le sinergie.

Questa dimensione complessiva e integrata della comunicazione non può essere dimenticata né sottovalutata nell'attuazione della legge del 7 giugno 2000, n. 150.

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle loro strutture, le amministrazioni devono, inoltre, considerare centrali e decisivi gli strumenti interattivi della

comunicazione on line (Internet-intranet).

I processi organizzativi devono, conseguentemente, essere ridisegnati in relazione all'esigenza di sviluppare modalità interattive di comunicazione interna ed interistituzionale nei confronti dei cittadini.

Una buona comunicazione interna, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi, e il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio l'identità di un'amministrazione, favorisce la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica.

3. MODALITA' OPERATIVE: IL COORDINAMENTO DEGLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE

Le amministrazioni devono assicurare il raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione attivati, il portavoce, l'ufficio stampa e l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le analoghe strutture, devono prevedere forme organizzative di coordinamento delle loro attività per massimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione tra le azioni di comunicazione per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini.

Ciascuna amministrazione, quindi, potrà istituire al proprio interno una struttura di coordinamento, costituita dal direttore dell'Urp e delle analoghe strutture ove esistenti, dal direttore dell'ufficio stampa e dal portavoce se presente all'interno dell'amministrazione.

La struttura di coordinamento ha funzioni di programmazione, indirizzo e raccordo delle attività da realizzare.

Alla struttura di coordinamento spetta il compito di presentare al vertice dell'amministrazione, entro il 30 novembre di ogni anno, il programma delle iniziative di comunicazione.

Il programma deve contenere:

-la definizione degli obiettivi e della strategia della comunicazione integrata (azioni di comunicazione interna, esterna, on-line, pubblicitaria etc.);

-la descrizione delle singole azioni con l'indicazione dei tempi di realizzazione (calendarizzazione per fasi);

-la scelta dei mezzi di diffusione e il budget;

-la pianificazione delle attività di monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle azioni (sia in itinere al progetto sia ex post)

3.1. LA STRUTTURA DI MISSIONE PER L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI.

Per soddisfare l'esigenza di raccordo operativo e d'integrazione tra le strutture di informazione e comunicazione previste della legge del 7 giugno 2000, n. 150, il Dipartimento della funzione pubblica ha attivato un'apposita "Struttura di missione", con l'incarico di:

1) integrare le proprie attività di comunicazione ed informazione (ufficio stampa, Urp, sito web) coordinandole con l'ufficio del portavoce;

2) supportare le amministrazioni nell'attuazione delle norme per sviluppare e sperimentare azioni e progetti di comunicazione pubblica integrata.

La struttura di missione ha l'obiettivo di garantire l'attuazione della legge del 7 giugno 2000, n. 150, di monitorare l'attivazione di strutture di comunicazione integrata presso le amministrazioni, nonché di fornire consulenza alle amministrazioni anche per l'attività di formazione, limitatamente al settore della comunicazione.

Presso la struttura, inoltre, operano gruppi di lavoro specializzati sull'applicazione della legge e sull'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile da parte delle amministrazioni.

4. FUNZIONI DEGLI ORGANI DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE

Un moderno sviluppo dell'informazione e della comunicazione richiede un decisivo impegno delle amministrazioni.

Particolare attenzione deve essere posta ai compiti che la legge affida agli Urp, attraverso la realizzazione delle reti civiche e del sito Internet della pubblica amministrazione, nella loro funzione di relazione verso l'esterno. Essi svolgono infatti compiti di informazione, di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi stessi.

In questo contesto, gli uffici per le relazioni con il pubblico e le analoghe strutture devono poter ricorrere a procedure di comunicazione interna codificate ed efficaci per divenire il terminale di destinazione di atti e documenti che consentano sollecite ed esaurienti risposte alle richieste dei cittadini. Nei casi più complessi, gli Urp devono poter disporre della documentazione utile alla soddisfazione dell'utente entro un tempo ragionevole, comunque predeterminato dalle amministrazioni di appartenenza che individueranno, del pari, le sanzioni in caso di inadempienza o di ritardo nella risposta.

Al fine di rendere gli Urp strumenti del cambiamento interno della Pubblica amministrazione, attraverso una funzione di marketing istituzionale e di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi, è opportuno che essi siano in grado di progettare e sviluppare azioni di studio e ricerca attraverso risorse umane in possesso delle competenze necessarie.

L'incarico di gestione delle reti civiche, assegnato dalla legge n. 150/2000 agli Urp, e del sito Internet, è destinato ad espandere la dimensione di questi uffici da semplice sportello di informazione al cittadino a terminali di banche dati.

Gli Urp devono pertanto essere in grado di svolgere più

funzioni e di corrispondere ad una domanda differenziata di servizi da parte del cittadino.

La stessa legge n. 150/2000 attribuisce all'ufficio stampa, prioritariamente, la gestione dell'informazione in collegamento con gli organi di informazione mezzo stampa, radiofonici, televisivi ed on line.

In particolare l'ufficio stampa, coordinato da un direttore di servizio, si occupa:

- della redazione di comunicati riguardanti sia l'attività dell'amministrazione e del suo vertice istituzionale sia quella di informazione, promozione, lancio dei servizi;
- dell'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa; della realizzazione di una rassegna stampa quotidiana o periodica, anche attraverso strumenti informatici;
- del coordinamento e della realizzazione della newsletter istituzionale e di altri prodotti editoriali.

Nelle amministrazioni locali di piccole dimensioni, per meglio ottimizzare le loro funzioni, gli uffici stampa, così come gli uffici per le relazioni con il pubblico, possono essere costituiti in forma consorziata tra enti locali che raggruppino una popolazione residente non inferiore a 25.000 unità.

A differenza dell'ufficio stampa e dei suoi compiti istituzionali, la figura del portavoce, presente nelle amministrazioni complesse, sviluppa un'attività di relazioni con gli organi di informazione in stretto collegamento ed alle dipendenze del vertice "pro tempore" delle amministrazioni.

5. LA FORMAZIONE

La legge del 7 giugno 2000, n. 150, e il regolamento del 21 settembre 2001, decreto del Presidente della Repubblica n. 422, e più specificatamente la direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 13 dicembre 2001, sulla "Formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni",

individuano nella formazione la chiave per migliorare la qualità delle prestazioni e per incentivare la motivazione del personale. La normativa offre alle amministrazioni i primi strumenti per adeguare, migliorare, selezionare - attraverso la definizione di percorsi di formazione ad hoc - le risorse umane già indirizzate o da indirizzare nei settori delle relazioni con i media (ufficio stampa e ufficio del portavoce) e con i cittadini (uffici delle relazioni con il pubblico e analoghe strutture). E' da tenere presente che le attività di informazione e comunicazione - svolte all'interno di queste strutture - sono considerate rilevanti per la concreta realizzazione di pratiche di buon governo.

Le norme sopraindicate sanciscono una parità dell'offerta formativa con la presenza di soggetti privati e di una cultura di mercato dal cui confronto e competizione deve derivare un miglioramento complessivo della qualità della formazione in questo settore.

La formazione, oltre ad avere il compito di professionalizzare le risorse umane, dovrà essere la leva primaria per rendere omogeneo il livello di preparazione e la capacità del personale impegnato nella comunicazione pubblica.

In considerazione di ciò le amministrazioni devono adottare programmi formativi per tutto il personale impegnato nell'attività di informazione e comunicazione come previsto dalle norme vigenti e dalla direttiva del 13 dicembre 2001.

L'attività formativa dei singoli dipendenti svolta nel periodo intercorso tra l'entrata in vigore della legge n. 150/2000 e la pubblicazione del regolamento (decreto del Presidente della Repubblica n. 422/2001), che rispetti i requisiti previsti dalle due norme, su richiesta delle amministrazioni di appartenenza, potrà essere validata da una commissione, istituita presso la struttura di missione del Dipartimento della funzione pubblica.

6. I NUOVI PROFILI PROFESSIONALI

L'individuazione e la regolamentazione delle tipologie professionali che opereranno negli uffici stampa, negli uffici per le relazioni con il pubblico e in strutture analoghe utilizzando strumenti di informazione e comunicazione tradizionali e nuovi, come indicato dall'art. 8, comma 3, ed art. 9, comma 5, della legge del 7 giugno 2000, n. 150, sono affidate alla contrattazione collettiva con le organizzazioni sindacali rappresentative sul territorio nazionale delle categorie professionali.

7. IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA'

Il Dipartimento della funzione pubblica ha già promosso e svilupperà in modo costante sondaggi, studi, ricerche e sperimentazioni finalizzate a:

1) monitorare lo stato di attuazione della legge del 7 giugno 2000, n. 150;

2) verificare le inadeguatezze da questa già rivelate nel lungo dibattito che ne ha accompagnato la pur necessaria approvazione (dall'esigenza di meglio definire gli ambiti delle singole professionalità, ai rilievi mossi anche in sede europea circa gli accessi a taluni ruoli ed uffici);

3) promuovere modelli e standard di riferimento che favoriscano la nascita e lo sviluppo di una cultura della comunicazione integrata nell'ambito delle pubbliche amministrazioni.

Nell'ambito di tale attività, che sarà sviluppata in collaborazione con le associazioni di categoria e gli ordini professionali dei comunicatori, delle relazioni pubbliche e dei giornalisti, grande attenzione verrà dedicata alla costruzione di tipologie professionali e modelli di valutazione delle professionalità della nuova comunicazione pubblica e dell'efficacia del loro agire. Si tratta di tenere sotto osservazione la qualità dei servizi e delle attività, di valutare le performance e "validare" i risultati.

Le amministrazioni, a tal fine, dovranno verificare, attraverso sondaggi, studi e ricerche, da affidare anche a soggetti privati,

10. OSSERVANZA DELLA DIRETTIVA

La dirigenza verrà valutata, ai sensi del decreto legislativo del 30 luglio 1999, n. 286, e del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165, anche alla luce dell'applicazione della presente direttiva. Pertanto i vertici dell'amministrazione, in sede di emanazione della direttiva annuale e degli indirizzi strategici, indicheranno le misure di comunicazione istituzionale da adottare e gli obiettivi da raggiungere in linea con il programma di governo dell'Amministrazione pubblica.

Roma, 7 febbraio 2002

Il Ministro: Frattini Registrato alla Corte dei conti
l'8 marzo 2002 Ministeri istituzionali
Presidenza del Consiglio dei Ministri,
registro n. 2, foglio n. 355