



CITTÀ DI POMEZIA

PROVINCIA DI ROMA

**SEMPLICE!**

*guida per la  
semplificazione  
del linguaggio  
amministrativo*

2008/2009

# CHE COS'E' “SEMPLICE!”

E' un progetto che, in base alla direttiva del'8/5/2002 del Ministero della Funzione Pubblica, propone semplici regole per facilitare la comunicazione tra cittadini e amministrazione.

# DI COSA PARLEREMO

- Regole di scrittura di un testo amministrativo
- Immagine grafica coordinata
- Comunicazione telefonica
- Il front office

# COSA VOGLIAMO RAGGIUNGERE

- Migliorare la qualità della comunicazione tra amministrazione e cittadini
- Chiarire quali sono i diritti e i doveri
- Avvicinare l'amministrazione ai cittadini e creare un nuovo rapporto

# Regole di scrittura...

- Definire il contenuto del testo e l'obiettivo da raggiungere
- Individuare e tenere presente il nostro destinatario
- Struttura giuridica e costruzione logica del testo
- Verificare la completezza e correttezza delle informazioni (5W)
- Usare note, allegati e tabelle
- Rileggere il testo e verificarne la semplicità



# ...altre semplici regole

Scrivere frasi brevi!

Un testo è  
chiaro se le  
sue frasi non  
superano le  
20-25 parole!

# Cosa dobbiamo fare?

- Ogni frase deve comunicare una sola informazione!
- Quando “traduciamo” il burocratese, se ci troviamo di fronte ad una frase troppo lunga, dobbiamo usare la punteggiatura per “spezzarla”
- Avremo così un documento comprensibile

# Usare parole del linguaggio comune

## Testo originale

L'Ufficio Trattamento  
Economico in indirizzo,  
cesserà la corresponsione  
degli emolumenti a decorrere  
dal 1° maggio 2001

## Testo “semplificato”

Dal 1° maggio 2001 il nostro  
Ufficio sospenderà i pagamenti

<b>Invece di scrivere..</b>	<b>Meglio scrivere..</b>
cesserà	sospenderà
emolumenti	pagamenti

# Usare i verbi in forma attiva e affermativa

Frase in  
forma  
negativa

Non sono esonerati  
dalla presentazione  
della dichiarazione  
dei redditi



Fraasi più  
incisiva in  
forma attiva

Devono presentare la  
dichiarazione dei  
redditi

# Un esempio

## Testo originale:

Di quanto sopra, io Segretario rogante ho ricevuto il presente atto, scritto con mezzi meccanici da persona di mia fiducia e parte a mano da me personalmente su 4 fogli dei quali occupa i primi 3 per intero e fino qui del contratto, atto che viene da me letto alle parti i quali, avendolo riscontrato pienamente conforme alla loro volontà, dichiarano di accettarlo e, pertanto, assieme a me lo sottoscriviamo come appresso, unitamente agli allegati di cui viene omessa la lettura avendo le parti medesime dichiarato di averne preso conoscenza.

# Caratteristiche del testo

- Numero di parole: 90
- Numero frasi: 1
- Numero tecnicismi: 2 (segretario rogante, parte)
- Sequenza di parole senza un verbo in forma esplicita:  
“scritto con mezzi meccanici da persona di mia fiducia e parte a mano da me personalmente su 4 fogli”
- Soggetti cancellati, sostituiti da locuzioni avverbiali:  
di cui viene omessa
- Concordanze errate: alle parti i quali
- Assenza del capoverso, punto fermo e punteggiatura
- mezzo meccanico      *invece di*      macchina da scrivere  
  come appreso        *invece di*      di seguito  
  unitamente         *invece di*      insieme

## Testo riscritto:

Il contratto occupa 4 pagine ed è stato compilato, nelle parti scritte a mano, dal sottoscritto, Eugenio Verdi. I signori Mario Rossi e Luca Neri lo hanno letto e dichiarano di accettarlo, avendolo riscontrato pienamente conforme alla loro volontà. I documenti allegati non sono stati letti, perché i signori Rossi e Neri affermano di conoscerli.

Sia il contratto, sia i documenti allegati vengono firmati dal sottoscritto, da Mario Rossi e da Luca Neri.

### Caratteristiche del testo:

Numero parole: 73

Numero frasi: 4

Comune di Montelepre  
Assessorato all'Urbanistica

Intestazione

Piazza Garibaldi, 4  
68154 Montelepre (FO)  
Tel (0256) 125 456

Data

Segreteria dell'Assessore  
Orario al pubblico:  
Lunedì e giovedì ore 10-12

6 febbraio 1997

Protocollo n. 1238/97

Protocollo

Destinatario

Gentile Signor  
Tizio Cai  
Via Mazzini, 56  
68154 Montelepre (FO)

Oggetto

Oggetto: Osservazioni al Nuovo Piano Regolatore del Comune

Contenuto

Gentile Signor Cai,

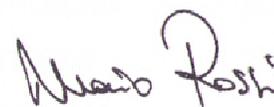
grazie per le sue proposte di miglioramento del Nuovo Piano Regolatore del nostro Comune. Non so ancora se potremo accettare tutte le sue proposte.

I tecnici che hanno elaborato il piano valuteranno tutte le osservazioni entro il 15 maggio 1997.

Da quel giorno i verbali delle riunioni saranno esposti al Comune e i cittadini avranno 30 giorni per eventuali ricorsi.

La ringrazio per il suo contributo al piano regolatore.

Firma



Mario Rossi  
Assessore all'Urbanistica

# Utilizzare “bene” i programmi di scrittura

I software per la video scrittura sono un grande patrimonio per il dipendente P.A.



Un patrimonio di cui bisogna avere parsimonia utilizzando al meglio, senza abusarne, i vari strumenti per la focalizzazione dell'attenzione.



Un testo “pulito” è sempre visivamente leggibile e coerente.

# IMMAGINE COORDINATA DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Obiettivo: creare un format comune per la comunicazione dell'Amministrazione Comunale per dare alla città un sistema identità e un'immagine coordinata in ogni sua forma

*“Un territorio non è solo un agglomerato di case, strade, industrie ma è soprattutto un concetto identitario, uno spazio fisico e simbolico, in grado di generare senso di appartenenza”*

# Come fare:

recupero della simbologia araldica e definizione  
del logo

- Prima



CITTA' DI POMEZIA

(Provincia di Roma)

Settore 2 – Demografico e I.T.C.

Piazza S. Benedetto da Norcia

Tel. 0691146407 – Fax 0691146437



COMUNE DI POMEZIA

PROVINCIA DI ROMA

SERVIZIO PERSONALE



*Città di Pomezia*

*Provincia di Roma*

*Settore 7° - Affari Generali*

# Come fare:

recupero della simbologia araldica e definizione del logo

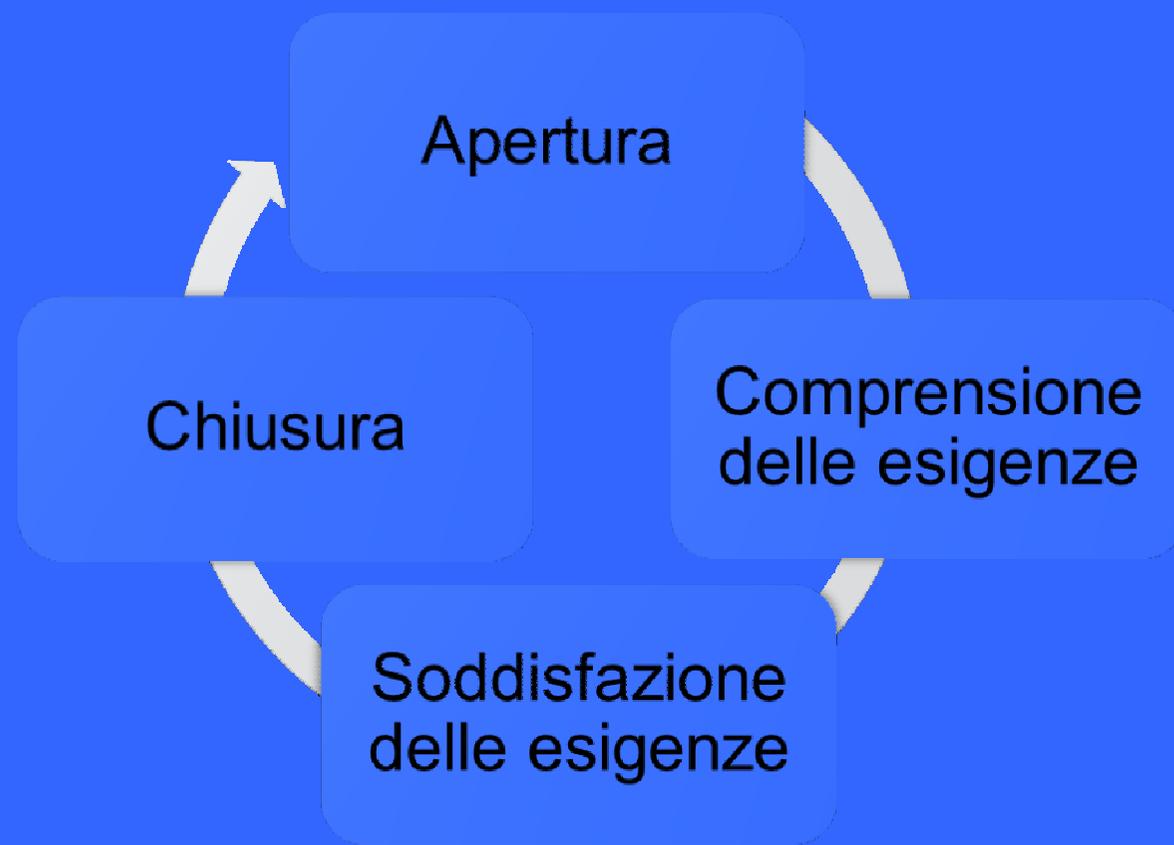
Adesso



# Raccomandazione per il trattamento del testo

- Preferire il font “Garamond” in tondo chiaro (normale)
- Utilizzare il *corsivo* per titoli (libri, film, ecc) o didascalie e commenti, in modo che il lettore sappia che sono informazioni collaterali. Raramente si usa per dare evidenza
- Preferire il **neretto/grassetto** per un livello di scrittura più generale (capoversi, titoletti). Non per dare evidenza ed evitare il *neretto corsivo*
- Il MAIUSCOLO va utilizzato con parsimonia e mai per testi correnti. I titoli in maiuscolo devono essere molto brevi

# La Comunicazione telefonica:le 4 fasi



# Apertura:

## Cosa fare

Identificare se stessi e/o quella dell'ufficio che riceve la chiamata

Essere cortesi e professionali

Pronti ad ascoltare

## Cosa non fare

Non voler rivelare il proprio nome

Dimostrare noia o nervosismo al telefono

Cercare di chiudere anzitempo la telefonata

# Comprensione delle esigenze

## Cosa fare



## Cosa non fare



# Soddisfazione delle esigenze

## Cosa fare



Dare informazioni esatte



Dare soluzioni alternative



Spiegare cosa si sta facendo per aiutare l'utente



Mantenere la calma e la pazienza

## Cosa non fare



Di far rimanere l'interlocutore in attesa con dei lunghi silenzi



Parlare in "gergo"



Ripetere una frase che non è stata compresa dall'utente utilizzando sempre le stesse parole.

# La Chiusura

## Cosa fare



## Cosa non fare



## Il FRONT OFFICE:

è lo sportello rivolto a pubblico che assiste l'utenza nell'erogazione dei servizi e promuove politiche d'informazione e comunicazione

- Mostrare cortesia e disponibilità
- Cercare di capire e soddisfare i bisogni dell'utente
- Utilizzare un linguaggio semplice e chiaro
- Fornire tutte le informazioni necessarie all'utente del servizio
- Annotare eventuali suggerimenti



# a cura di: Ufficio Comunicazione e Informazione

Via Monte D'Oro 2A, 00040 Pomezia

Tel. 06/91250509 fax 06/91250509 - 436

[ufficio.comunicazione@comune.pomezia.rm.it](mailto:ufficio.comunicazione@comune.pomezia.rm.it)

[a.cocozza@comune.pomezia.rm.it](mailto:a.cocozza@comune.pomezia.rm.it)

[a.pugliese@comune.pomezia.rm.it](mailto:a.pugliese@comune.pomezia.rm.it)

[s.mengozi@comune.pomezia.rm.it](mailto:s.mengozi@comune.pomezia.rm.it)

Fonti: Dipartimento della Funzione Pubblica "Manuale di stile", a cura di A. Fiorito, edizioni Il Mulino  
[www.funzionepubblica.it](http://www.funzionepubblica.it)