

DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

via del Sudario, 49
00186 Roma
TEL 06 6899 7226
FAX 06 6899 7078
E-MAIL
chiaro@funzionepubblica.it

Gruppo di lavoro
Roberto Contessi
(responsabile editoriale
di "Slam Notizie"),
Maria Teresa de Stefano,
Eugenio Falcone,
Alfredo Fioritto,
Massimo Prampolini,
Sabrina Salvatore,
Filippo M. Salvo,
Mauro Trotta.

Segreteria
Anna Maria Martino

Progetto grafico
Ettore Festa

[www.funzionepubblica.it/
chiaro](http://www.funzionepubblica.it/chiaro)



**DIPARTIMENTO DELLA
FUNZIONE PUBBLICA
per l'efficienza delle
amministrazioni**

Comunicare in modo Chiaro!

di Sabrina Salvatore*

Dal mese di maggio è operativo il progetto "Chiaro!" con il quale un gruppo di esperti fornisce assistenza alle amministrazioni per semplificare il linguaggio burocratico. Questo aspetto della semplificazione è stato oggetto, nel corso degli ultimi anni, di diverse iniziative che hanno prodotto eccellenti risultati. Il progetto "Chiaro!" vuole migliorare la qualità del linguaggio ed estendere al maggior numero possibile di amministrazioni i risultati già raggiunti. Gli strumenti e le attività previsti sono molteplici e si svilupperanno nel corso dei prossimi due anni.

Anzitutto è stata varata una direttiva dal Ministro Franco Frattini che contiene regole sulla logica, sulla struttura e sul linguaggio dei testi scritti dalle amministrazioni; di conseguenza, le amministrazioni dovrebbero adottare uno stile semplice e chiaro che consenta ai cittadini una comprensione, e dunque un controllo immediato, sulle comunicazioni che sono loro dirette. Con la direttiva, l'obiettivo della semplificazione del linguaggio diventa una scelta formale dello Stato italiano; tutte le amministrazioni, nel tempo, dovranno abbandonare lo stile attuale per uno nuovo basato sulla chiarezza e sulla semplicità.

Per facilitare le amministrazioni in tale compito sarà a loro disposizione, sul sito del Dipartimento della funzione pubblica (www.funzionepubblica.it), un servizio di assistenza in linea che a richiesta collaborerà alla riscrittura dei testi amministrativi fornendo le necessarie indicazioni o anche l'integrale riscrittura di alcuni testi. Inoltre, sarà predisposto un *Manuale degli atti amministrativi* che conterrà esempi di testi di grande importanza per le amministrazioni. Infine, per verificare i risultati raggiunti e per premiare le amministrazioni che più si saranno impegnate in questo processo di semplificazione, sarà organizzato il premio "Chiaro!".

Per chiudere, due parole su "Slam notizie" che, periodicamente, fornirà informazioni sul progetto e sarà sede del dibattito sulla semplificazione del linguaggio, ospitando il contributo di esperti (linguisti, giuristi, comunicatori, ecc.) e delle pubbliche amministrazioni che vorranno segnalare le proprie esperienze in questo settore. Il bollettino sarà consultabile su www.funzionepubblica.it/chiaro e conterrà una apposita sezione dedicata al *documento del mese*, in cui si fornirà la riscrittura di un atto particolarmente significativo che potrebbe essere adottato dalle amministrazioni.

*Coordinatrice del progetto "Chiaro!"

"Chiaro!" e il Giro d'Italia

di Roberto Contessi

La ripartenza di un progetto sulla semplificazione del linguaggio amministrativo assomiglia ad un Giro d'Italia. Anzitutto è simile per la cadenza, nel senso che, come il Giro si corre in più edizioni, anche il progetto sulla semplificazione del linguaggio amministrativo è alla terza edizione. E, come ogni volta, siamo tutti sul filo della partenza, giovani, meno giovani, a lustrare le nostre biciclette un po' per fare bella figura. Un po' perché ci crediamo e sappiamo correre.

Vorremo che, come il giro ciclistico, anche il Progetto "Chiaro!" passasse in tutta Italia, preferibilmente non solo nelle grandi metropoli ma nelle amministrazioni di tutte le province, di tutti i comuni, e sarebbe un bel risultato avere un contatto – almeno uno – da ogni amministrazione. Da Castiglione Fiorentino a Soverato, da Gallipoli a Fondi, per poi salire a Ferrara, poi Gallarate, magari Limone Piemonte fino a Udine. Insomma spingeremo, ci affanneremo per mandare in bicicletta tutta l'Italia, in modo che ogni amministrazione almeno provi a tentare la strada di uno stile comunicativo efficace. Certamente, molte province e molti comuni, molti enti e amministrazioni, saranno già a buon punto ma anche con loro vorremmo confrontarci. Questo è un invito ma anche una proposta di lavoro seria. Certo, il Giro ciclistico è accompagnato da polemiche in questi ultimi anni, dicono che gli atleti usano sostanze eccessive, che fanno bene per una corsa e fanno male per la vita. Anche questo paragone, però, è interessante. Se dovessimo spiegare perché il linguaggio delle amministrazioni è così duro e spigoloso, potremmo dire che a volte i testi dei sindaci, dei dirigenti sono eccessivi: troppo verbosi, troppe forme oramai cristallizzate, troppe leggi citate che vengono inserite solo per abitudine. Sono pratiche che possono servire per concludere il testo del giorno, per sbrigare l'ordina-

Un progetto per il Ministero

di
Carla Porta

Dirigente
Ufficio IV
Servizio centrale
per gli Affari
generali
IV Dipartimento
Ministero
dell'Economia
e finanze

Il progetto *Semplificazione del linguaggio amministrativo* è nato su impulso di Luigi Fiorentino, direttore generale del Servizio centrale del ministero, ed è stato svolto dando l'incarico all'associazione *Carta semplice*. Il periodo di collaborazione è durato dieci mesi, dal maggio 2000 fino al febbraio 2001, ed il progetto ha previsto tre passi:

- formazione del personale
- analisi e riscrittura di alcuni atti
- realizzazione di una guida per progettare e scrivere atti e documenti amministrativi.

La parte di formazione ha riguardato, in un primo momento, quattro giornate, divise in due sessioni, per sensibilizzare alle tecniche di semplificazione giuridica, linguistica e grafica un gruppo di quaranta partecipanti. Il personale è stato scelto tutto con una qualifica medio-alta. In un secondo momento, con alcuni partecipanti, che avevano dimostrato un particolare interesse durante le sessioni di formazione, è stato costituito un gruppo di lavoro. Il gruppo ha individuato e condiviso i criteri di scelta degli atti da analizzare e da rivedere sia nei contenuti, sia nella struttura giuridica, sia nella forma grafica. Inoltre, il gruppo ha svolto delle esercitazioni di riprogettazione e riscrittura di alcuni documenti e le sue proposte sono state analizzate ed approvate dagli esperti di *Carta semplice*.

Il primo obiettivo finale del progetto consisteva nel produrre una Guida per la redazione degli atti e documenti amministrativi, che fosse a disposizione di tutto il personale e che fosse pubblicata nei siti Web istituzionali. Il secondo obiettivo era invece quello di diffondere uno stile asciutto ed efficace di redazione degli atti, tramite la formazione di un gruppo che fosse esempio concreto sul posto di lavoro. L'idea è quella per cui le idee innovative non si impongono, ma si diffondono a partire da un innesto mirato su un gruppo motivato. In un certo senso, gli stili innovativi si diffondono come virus benefici all'interno di strutture molto grandi e difficili da raggiungere in modo capillare.

Il secondo obiettivo, quello più ambizioso, è difficile da verificare sull'immediato. D'altro canto, però, la Guida per la redazione degli atti è stata realizzata e contiene le regole e i suggerimenti per scrivere in modo semplice ed elegante. Tali sono i testi amministrativi che corrispondono a due caratteristiche: *corretti* dal punto di vista giu-



MINISTERO DELL'ECONOMIA
E DELLE FINANZE

DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE
DEL PERSONALE E DEI SERVIZI DEL TESORO

I Quaderni dell'Innovazione

IL PROGETTO
PER LA SEMPLIFICAZIONE
DEL LINGUAGGIO AMMINISTRATIVO

a cura di ALFREDO FIORITTO

4

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO

ridico ed *efficaci* dal punto di vista comunicativo. Alla fine del lavoro, è stato stilato un documento finale, che raccoglie tutta l'esperienza del progetto e che ha ricevuto una buona visibilità: questo costituisce un terzo obiettivo non dichiarato ma molto importante. Il documento è stato pubblicato nella collana editoriale *Quaderni dell'innovazione*, a cura del Servizio centrale per gli Affari Generali e la qualità dei processi e dell'organizzazione del ministero dell'Economia e finanze; inoltre, è stato pubblicato nel sito dello stesso ministero all'indirizzo www.tesoro.it/amministrazione_generale/documenti e nel sito www.cantieripa.it del dipartimento della Funzione pubblica. Il progetto ha partecipato alla selezione dei Cento progetti 2001-2002 ed è stato segnalato. Per questo, dal 20 giugno 2002 è citato fra le *best practices* nel sito www.cipa.net del Foromez con il titolo *Semplificare il linguaggio della P.A.*

Istruzioni per l'uso: dal testo di partenza...

di Roberto Contessi

Il documento originale appartiene al Comune di Lucca e fa parte dell'archivio che è consultabile sul sito di "Chiaro!". È stato riscritto da un linguista, un giurista ed un grafico che hanno lavorato in gruppo e ha richiesto due prove in bozza e un documento finale. I commenti di lavoro che riportiamo aiutano a capire che tipo di intervento è stato condotto.

Il testo di partenza è privo di alcuni elementi fondamentali nella comunicazione delle informazioni, mentre gli altri elementi non sono organizzati in modo efficace:

- manca il destinatario
- il mittente è impaginato centrale, come se fosse il titolo del documento
- le informazioni di giustificazione della correttezza giuridica del documento vengono prima del contenuto.

Il nuovo documento, invece, presenta lo spazio della pagina divisa in tre parti:

- informazioni di servizio
- contenuto
- informazioni tecniche

Il primo terzo del foglio è dedicato ad indicare mittente, destinatario, protocollo, data e oggetto. Il secondo terzo ospita il contenuto, che è diviso per pacchetti informativi, in modo da dare un titolo per ogni parte. I due titoli sono: Certificazione e Attenzione. Il secondo titolo, in particolare, intende agganciare l'occhio del lettore rispetto ad un'informazione decisiva, cioè la validità del certificato. Come un dolce, il latte o la carne anche



COMUNE DI LUCCA

Settore Dipartimentale 7 - Edilizia Privata
U.O. 7.2 - CONCESSIONI EDILIZIE e PIANI ATTUATIVI

Certificazione di Destinazione Urbanistica (ai sensi dell'articolo 18 Legge 28.2.1985 n.47)

Il Dirigente

Vista l'istanza Protocollo Generale n° #protocollo# del #dataini# inoltrata da #richiedente# residente in #cittarich#

Vista la documentazione agli atti,

Vista l'articolo n° 18 della Legge 28.2.1985 n° 47;

Visto il P.R.G.C. vigente approvato con atto di G.R.T. n° 585 del 8.6.1998;

Viste le Norme Tecniche di Attuazione di P.R.G.C.;

Certifica

Che i terreni posti in Lucca e contraddistinti al Nuovo Catasto Terreni nel foglio #foglio catastale# dal mappale #mappale catastale# sono totalmente/parzialmente compresi in zona classificata nelle relative Norme Tecniche di Attuazione ai seguenti articoli :

Certifica altresì

Che a seguito dell'adozione del Piano Strutturale, avvenuta con atto C.C. n° 188 del 28.12.2000, i terreni sopraindicati sono compresi nella zona interessata dalla salvaguardia di cui all'art. 65 della normativa "S7".

Il presente certificato ha validità limitata ad un anno dalla data del rilascio, salvo che non intervengano nel frattempo modifiche agli strumenti urbanistici od alla legislazione nazionale o regionale inerente la materia.

Il titolare del presente certificato è tenuto a verificare, all'atto del rilascio, inesattezze od omissioni che vi fossero contenute.

Lucca 17 novembre 2001

Il Collaboratore Tecnico

Per Delega del Dirigente
L'Istruttore Direttivo

... al testo di arrivo

un certificato scade e questo deve essere ben segnalato. L'ultimo terzo ospita in nota le informazioni tecniche – il *visto*, *visto*, *visto*, nel documento originale – e le informazioni che appesantirebbero e svierebbero l'attenzione del lettore per capire il documento.

Dunque, il testo che occupa la parte centrale della pagina è quello fondamentale per capire di cosa stiamo parlando ed è raccolto sotto il titoletto *Certificazione*.

Notate che il documento di arrivo non usa sigle (PRGC, GRT) se non le indica per esteso la prima volta che occorrono. Inoltre, cerca di controllare la lunghezza delle frasi che peraltro erano abbastanza brevi anche nel testo originale. Ricordiamo che un testo aumenta la sua chiarezza se mantiene i periodi sotto le 25 parole.

Infine, il documento di arrivo indica in modo chiaro chi compie l'azione di certificazione, vale a dire il dirigente o il responsabile che poi sarà la persona che firmerà l'atto. Vale a dire chi se ne assumerà la responsabilità. Confrontate, qui e per altri casi, la direttiva Fratini dell'8 maggio 2002.

Ultima osservazione: notate come il grassetto è usato solo per titoli e titoletti e come le maiuscole sono usate in modo sobrio.

Nonostante gli accorgimenti presi, il lettore osserverà come il testo, seppur migliorato in molti aspetti, mantiene una sua spigolosità. È importante sempre ricordare che l'operazione di scrittura controllata aiuta la chiarezza ma non è un'operazione meccanica. In alcuni casi la resa è più felice, in altri lo è meno.



COMUNE DI LUCCA

SETTORE DIPARTIMENTALE 7. EDILIZIA PRIVATA

Unità organizzativa 7.2. Concessioni edilizie e piani attuativi

Via Cesare Battisti – Palazzo Santini, 55100 Lucca

Chiaro!

Protocollo n.554

Lucca, 20 marzo 2002

Signor Mario Rossi
Via delle Mura, 1
55100 Lucca

Oggetto

Certificato di destinazione urbanistica¹

Certificazione

Il responsabile del settore certifica che i terreni indicati dal Sig. Mario Rossi, inseriti nel Nuovo catasto dei terreni del Comune di Lucca nel foglio n.10 dal mappale n.333, sono totalmente compresi nella zona C del Piano regolatore generale (PRG) di Lucca². Per questo, secondo gli articoli 4,5 e 6 delle Norme tecniche di attuazione del PRG, su questi terreni è possibile costruire edifici per abitazione. Le costruzioni devono avere le seguenti caratteristiche:

- un'altezza massima di 12 metri
- un volume pari a 1 metro cubo per ogni metro quadrato di superficie.

Per conoscere tutte le altre caratteristiche è possibile consultare il PRG e le Norme tecniche di attuazione nel nostro Ufficio tecnico.

Il responsabile del settore certifica anche che questi terreni, dopo l'adozione del Piano strutturale³, sono compresi in una zona di salvaguardia come previsto dall'art.65 della normativa "S7"⁴.

Attenzione

Questo certificato è valido per un anno salvo che il Piano regolatore o le norme tecniche non vengano, nel frattempo, modificati.

Il tecnico
Franco Rosi

Il responsabile dell'Ufficio
Paola Bianchi

1. Secondo l'articolo 18 della legge 28.02.1985, n.47.

2. Approvato dalla Giunta regionale toscana, con la delibera n° 585 dell'8.06.1998.

3. Avvenuta con la delibera del Consiglio Comunale n° 188 del 28.12.2000.

4. Queste norme di salvaguardia possono essere consultate nel nostro Ufficio tecnico.

Perché insistere sul linguaggio?

di Massimo Prampolini*

Segue dalla prima pagina

"Chiaro!" e il Giro d'Italia

di Roberto Contessi

rio, ma sono esempi che non portano frutti. Che fanno male all'immagine e alla cassa della pubblica amministrazione. Allontanano il cittadino e fanno spendere soldi in ricorsi, contestazioni, decreti applicativi, francobolli, avvocati di difesa, telefonate di chiarimento anche tra colleghi: ma qui, tu, cosa intendevi dire?

È importante dire che si può correre anche senza eccessi. Il nostro Giro d'Italia vorrebbe indicare dei buoni esempi di corsa – cioè di scrittura e organizzazione logica – ma per fare questo abbiamo bisogno che il Giro non lo corriamo solo noi. Invece di scrivere e correggere una lettera, un decreto, una multa, una tabella, solo per conto vostro, provate a spedirla al Progetto "Chiaro!". Vi accorgete che un testo tira l'altro, che un chiarimento ne suggerisce un altro; hai voluto la bicicletta? – diceva quel toscano di mio padre – Ora pedala.

La partenza del Progetto Chiaro suscita una domanda cui è difficile sottrarsi. Non si era già partiti dieci anni fa per un'analoga impresa? Non si era già avviato dal 1993 il processo che avrebbe portato prima alla pubblicazione del *Codice di stile*, e in seguito a quella del *Manuale di stile*? Non ci sono già i testi che, con diverso approfondimento, hanno messo in nero su bianco come ci si debba muovere per avere documenti amministrativi più comprensibili?

"Le cose non sembrano essere cambiate, – commenta salace un giornalista intervenuto all'apertura del Progetto Chiaro – i burocrati non demordono. Restano nel loro frasario impenetrabile e ostile. Che cosa non ha funzionato allora, per dover ricominciare adesso? E che cosa farete adesso diversamente da allora?"

La risposta è semplice, quanto la domanda è diretta. Continueremo a fare le stesse cose.

Riprenderemo a chiedere che vengano seguite le regole formulate allora, nel *Codice di stile* e nel *Manuale di stile*.

Ripeteremo con tenacia che cosa è necessario fare per avere cittadini che possano capire quello che leggono, amministratori che sappiano mettersi nei panni delle persone per le quali scrivono. Continueremo a fare le stesse cose, ma forti di maggiore esperienza. Insomma, insisteremo. È sufficiente insistere? Anche in questo caso la risposta è semplice. Insistere non è sufficiente, non garantisce il successo; ma è necessario. È l'unica via con la quale possiamo avviare processi virtuosi. La lingua delle amministrazioni non sfugge alle leggi che governano tutti i linguaggi: sono leggi in cui predominano forti condizioni d'inerzia. E le istituzioni possono opporre inerzia, resistenza al cambiamento più di un sistema naturale. Con la scienza e con la tecnica vinciamo la forza di gravità, facciamo volare aerei e siamo in grado di uscire dal guscio della nostra atmosfera. Né la scienza, né le tecniche sono, invece, sufficienti per vincere le abi-

tudini linguistiche, per farci uscire dal guscio dei canoni, dei nostri rituali comunicativi. Diffondere e consolidare un nuovo modo di comunicare sarà sempre una scommessa dai risultati incerti.

Ma gioca a favore dei processi di semplificazione una necessità di fatto: la complessità dei rapporti sociali, il groviglio di atti che quotidianamente incombono su ogni amministrato, producono reazioni e contropunte. Se non semplificheremo la comunicazione amministrativa ci perderemo in un labirinto di parole. Il bisogno di semplicità e d'immediatezza crea il terreno più adatto per far attecchire e diffondere la richiesta di procedure semplici, di un dialogo chiaro.

Questa necessità non deve trovarci impreparati. Il processo virtuoso può attivarsi e crescere se ad esso si mescolano dei catalizzatori, se si creano vortici di accelerazione. Il Progetto Chiaro ha questa funzione di acceleratore e di catalisi. Agli amministratori, alla vivacità degli amministratori, alle leggi spetterà il resto. C'è da fare molto per tutti.

*Dipartimento di Studi Linguistici e letterari
Università di Roma "La Sapienza"

