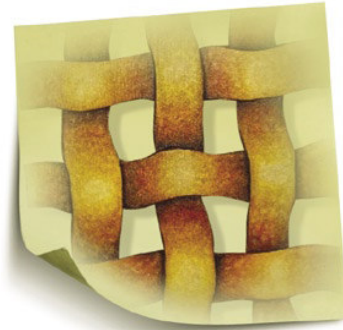


2. IL TESTO

2.1 IL TESTO COME ATTO COMUNICATIVO

La parola “testo” deriva dalla lingua latina, precisamente da *textum* “tessuto”, participio passato del verbo *texere*, che significa “tessere”.

Come, infatti, il tessuto si ottiene tramite l'intreccio dei fili a telaio, dall'unione di ordito e di trama secondo un procedimento ordinato, così anche il testo, orale o scritto che sia, è un tutto unico costituito di parole tra loro legate insieme secondo precise regole: quelle proprie della lingua usata per parlare o per scrivere – regole grammaticali, di organizzazione dei significati delle parole, di comunicazione. Metaforicamente, quindi, il testo è il tessuto linguistico di un discorso.



Il testo è un messaggio che si svolge attorno ad un argomento centrale, nel quale le informazioni – di senso compiuto – sono organizzate in maniera coerente per raggiungere uno scopo determinato. Rivela le intenzioni del mittente e, per avere efficacia comunicativa, deve corrispondere alle attese del destinatario.

I linguaggi del testo

Un testo può utilizzare vari tipi di linguaggi:

- **verbale:** lingua naturale
- **non verbale:** disegni, simboli, suoni, gesti, odori, sapori (segnali stradali, note musicali, segnali di fumo, ...)
- **speciale:** braille, alfabeto per i sordomuti o marittimo, ...
- **misto:** linguaggio verbale e linguaggi non verbali (fumetto, video, film, pubblicità, danza, ipertesto, ...) insieme.

Il testo che utilizza il linguaggio verbale può essere:

- **orale:** *discorso, conversazione, lezione, telefonata, ...* Lo svolgimento della comunicazione è affidato non solo alla parola, ma anche alla mimica facciale e all'atteggiamento del corpo
- **scritto:** *circolare, avviso, lettera, articolo, tema, romanzo, racconto, e-mail, ...* La comunicazione è affidata prevalentemente alla lingua; acquista maggiore efficacia se arricchita con immagini e altri accorgimenti grafici.



Anche se i vari tipi di testo si propongono differenti finalità e presentano aspetti diversi nella disposizione e organizzazione delle loro parti (gerarchia testuale), nelle scelte lessicali e sintattiche ogni testo deve possedere alcune caratteristiche generali precise, indipendentemente dal suo specifico obiettivo. Deve, cioè, essere unitario, completo, adeguato, coerente e coeso.

2.2 IL TESTO SCRITTO

Il testo scritto è un atto comunicativo di grande rilevanza e può essere senza dubbio definito l'atto comunicativo per eccellenza: in diritto, ad esempio, gli atti più importanti devono essere scritti.



Può avere diverse estensioni: una parola, una frase, più frasi, fino ad arrivare a un trattato o a un romanzo.

Requisiti fondamentali

Unitarietà – il testo deve presentare unitarietà rispetto al tema principale; è delimitato da **“confini”** – con un inizio e una fine riconoscibili tra cui si sviluppa il corpo centrale – e le sue parti sono svolte nel rispetto di rapporti logici e cronologici.

I confini del testo sono variabili: se è formato da una sola parola, i confini sono rappresentati dalla prima e dall'ultima lettera della stessa; se, invece, il testo è composto di più parole, i confini sono dati dalla prima e dall'ultima parola.

Tutti gli elementi che compongono il testo devono rispondere allo stesso scopo e sviluppare un tema principale, centrale, intorno al quale ruotano altri eventuali argomenti.

Completezza – il testo, lungo o breve che sia, deve contenere tutte le informazioni necessarie: deve, in altre parole, essere esauriente e compiuto.

Questo è un elemento essenziale e fa sì che il prodotto finale sia una unità ben costruita e connessa in ogni sua parte: i temi sono organizzati tra loro in modo da evidenziare con equilibrio lo scopo e l'argomento centrale del testo.

Coerenza – il testo si deve sviluppare senza contraddizioni rispetto all'argomento centrale, rispettando la sequenza logica tra le informazioni e la successione temporale degli eventi, senza "buchi" informativi. Deve essere coerente per i significati espressi e per lo stile seguito. Così, ad esempio, non si può essere molto sintetici all'inizio della composizione, per poi dilungarsi eccessivamente in seguito.

Coesione – tutte le parti del testo devono essere collegate l'una all'altra da legami ben precisi, soprattutto grammaticali. La costruzione deve seguire il meccanismo della progressione dell'informazione, per cui ogni nuova nozione è introdotta da ciò che è stato scritto in precedenza.

Infine, il testo deve essere **adeguato** rispetto al destinatario, alla situazione e al canale, altrimenti perde efficacia comunicativa.

Le tipologie

Secondo lo scopo e le esigenze comunicative di chi scrive, si possono produrre testi molto vari, per lunghezza, per contenuto, per struttura, per stile.

L'unione di tali elementi genera diversi tipi di testo. I principali sono

- **descrittivo-narrativi:** sono i testi che descrivono, osservano, narrano (*trattati, opuscoli tecnico-scientifici, opere letterarie, romanzi, novelle, racconti*)
- **informativo-espositivi:** forniscono informazioni, notizie, dati, espongono, analizzano (*avvisi, orari, istruzioni, verbali, cronache, comunicati, riassunti, relazioni, biografie*)
- **argomentativi:** argomentano, dimostrano, espongono tesi e ragionamenti (*temi, testi scientifici, discorsi politici e propagandistici, memorie difensive*)
- **regolativi:** prescrivono, ordinano, impongono e regolano comportamenti (*cartelli di divieto, leggi, concessioni, regolamenti, circolari, istruzioni*)
- **persuasivi:** tendono a convincere e a modificare il comportamento del destinatario (*messaggi pubblicitari, discorsi politici e propagandistici*).

Generalmente, i testi amministrativi rientrano nella tipologia dei

regolativi o informativi, spesso sono testi misti, contenenti sia regole sia notizie.

2.3 LA STRUTTURA

La struttura del testo è l'organizzazione interna delle parti di cui è composto, secondo precise relazioni. Tali relazioni possono essere di tipo sequenziale, una dopo l'altra, o gerarchico, alcune subordinate alle altre. Fanno parte della struttura anche l'impaginazione, i titoli, i sottotitoli, ecc. Generalmente, ogni tipologia di testo è caratterizzata da una propria struttura, anche se alcuni elementi sono ricorrenti: uno di questi è il titolo.



Il titolo

È un elemento sicuramente molto utile, soprattutto per i testi estesi, perché ne agevola la comprensione. Rappresenta il primo contatto con chi legge.

Funzioni

- Fornisce le informazioni essenziali sul contenuto del testo
- Agevola la ricerca, anche con strumenti informatici, del testo.

Caratteristiche

- Precede sempre il testo
- È sintetico, ma contiene le informazioni indispensabili per capire immediatamente il contenuto del testo a cui si riferisce
- È evidenziato con accorgimenti grafici particolari che variano: carattere diverso da quelli del testo, in neretto, grassetto, al centro o a sinistra, isolato da spazi bianchi, ...

Nei libri il titolo si trova sulla copertina, sul dorso e sul frontespizio interno.

Si distinguono:

- **titoli informativi** – riportano sinteticamente e in modo secco le informazioni essenziali del testo, come nel seguente esempio:

“Convocazione del Consiglio provinciale in seduta straordinaria”

- **titoli ad effetto** – tendono a incuriosire il lettore, richiamando la sua attenzione con giochi di parole, metafore, uso particolare della punteggiatura e, nello stesso tempo, forniscono in sintesi la notizia o l'informazione principale. Sono costruiti, soprattutto in campo giornalistico, seguendo molteplici tecniche, quali:
 - sostituzione del verbo con un nome astratto
 - eliminazione del verbo
 - uso di metafore
 - uso di termini ed espressioni straniere
 - frasi spezzate con eliminazione dei nessi
 - uso di neologismi.

Ecco alcuni esempi:

“Le vette della tecnologia sono sempre più alte” (una metafora per il titolo di un testo che illustra le potenzialità della nuova tecnologia introdotta nell'Ente)

“Benvenuto a bordo” (una metafora per il titolo di un testo indirizzato ai nuovi assunti)

“La nuova intranet: lo tsunami della comunicazione organizzativa” (un neologismo – tsunami – per il titolo di un testo che spiega come l'intranet aziendale possa cambiare il sistema di comunicazione e dei processi di lavoro)

Negli atti amministrativi o nelle comunicazioni amministrative la funzione del titolo è assolta dall'“oggetto”.

Suggerimento

Di solito, dopo il titolo non si mette il punto.

2.3.1 LA STRUTTURA CLASSICA

È un modello di struttura del testo, caratterizzata dalla sequenza lineare e logica di tre parti:

- introduzione
- esposizione
- conclusione.

La struttura classica, essendo facilmente adattabile a qualsiasi testo, è normalmente usata dalle pubbliche amministrazioni nei propri scritti: dalla



lettera, alla circolare, alla relazione, al contratto, all'atto amministrativo, ai regolamenti.

Così, nella deliberazione dell'organo politico la parte d'introduzione e di esposizione è data dal preambolo – che di solito è molto lungo – e quella conclusiva è data dalla decisione.

Ha, tuttavia, scarsa efficacia comunicativa: spesso avviene che il destinatario, prima di arrivare a leggere ciò che gli interessa, vale a dire ciò che l'amministrazione ha deciso sul suo conto, si è perso nel lungo elenco di richiami e citazioni legislative, di pareri e così via.

Per migliorare la comprensibilità e l'efficacia comunicativa del testo, si propone di costruirlo usando uno schema diverso, più immediato, simile a quello tipico dello stile giornalistico, secondo la sequenza:

- informazione principale (la notizia, ciò che si vuole far sapere)
- approfondimenti
- informazioni aggiuntive (chiarimenti).

In questo caso il titolo svolge un ruolo chiave: per attrarre immediatamente il lettore, deve essere un "titolo ad effetto".



Questo schema presenta molteplici vantaggi:

- consente di avere le informazioni essenziali anche interrompendo la lettura
- riesce a catturare l'attenzione del lettore
- gli dà subito un senso di concretezza e di utilità
- risponde all'esigenza di un "consumo rapido" ormai imposto da Internet.

Tale struttura è ancora poco conosciuta e poco usata all'interno della pubblica amministrazione, ma sarebbe invece di grande utilità per presentare un progetto o una relazione al politico, per scrivere una lettera indirizzata al personale o ai cittadini, per produrre un avviso al pubblico. Qualche comune italiano l'ha adottata come struttura di testo più efficace per servizi tradizionalmente

ancorati alla più spinta comunicazione burocratica. Così, vi sono avvocati comunali che usano questo schema per scrivere il testo di sintesi che accompagna le memorie difensive presentate nel percorso processuale: in questo modo il giudice può formarsi un primo giudizio sul caso e, successivamente, se ce n'è bisogno, approfondire, senza essere costretto da subito a scorrere pagine e pagine di scritti.

Comunicare meglio può rendere più veloce la macchina della giustizia?

Suggerimento

È consigliabile usare sempre tale struttura nei testi amministrativi, in particolare per quelli destinati al web, per le comunicazioni di servizio, per le circolari rivolte al personale, per le comunicazioni ai cittadini.

2.3.2 ANALISI DI ALCUNI TESTI AMMINISTRATIVI

Le pubbliche amministrazioni producono molti tipi di testo: libri, leggi, regolamenti, circolari, atti amministrativi, lettere, cartelli stradali, manifesti promozionali, avvisi, riviste, verbali, comunicati stampa, moduli, depliant, ...

Ai fini della semplificazione del linguaggio burocratico, si limita l'analisi del testo di:

- regolamenti
- atti amministrativi
- lettere
- circolari
- modulistica.



Regolamenti⁴

I regolamenti amministrativi sono testi la cui struttura è caratterizzata per una suddivisione in articoli e in commi.

L'articolo

È l'unità base del regolamento: le disposizioni in esso contenute devono avere una propria autonomia concettuale secondo il criterio della progressione logica dell'argomento trattato.

Gli articoli hanno una propria intestazione e una numerazione progressiva anche nel caso di articolo unico.

⁴ Tratto dalla Circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 2 maggio 2001, n. 1/1.1.26/10888/9.92. Guida alla redazione dei testi normativi.

Il comma

Ogni articolo si divide in commi. Il comma ha contenuto omogeneo e termina con il punto e a capo. I commi sono contrassegnati con numeri cardinali progressivi seguiti dal punto (esempio: 1., 2., ...) anche nel caso di comma unico.

Il regolamento può anche essere suddiviso in sezioni superiori all'articolo, che comprendono uno o più articoli.

In ordine decrescente sono:

- Libro** – comprende una o più parti
- Parte** – comprende uno o più titoli
- Titolo** – comprende uno o più capi
- Capo** – comprende uno o più articoli e può essere eventualmente suddiviso in sezioni.

Suggerimenti

1. *Deregolamentazione – ricorrere al regolamento in pochi casi e abbandonare l'abitudine di adottarne uno per disciplinare ogni singola attività dell'ente; soprattutto, non fare del regolamento una replica di altre leggi o altri regolamenti*
2. *Testi brevi – pochi articoli*
3. *Allegati – eventuali elenchi, tabelle, prospetti, normativa di riferimento e note vanno inseriti come allegati al testo.*

Atti amministrativi

“Gli atti amministrativi sono quei documenti scritti dalle amministrazioni che hanno una particolare rilevanza per i cittadini. Questi documenti possono, infatti, modificare sensibilmente diritti e doveri dei cittadini...”⁵ e incidere sul loro diritto alla privacy. Per questo motivo è indispensabile che siano scritti in modo chiaro, semplice, comprensibile, facendo attenzione a non ledere la riservatezza dei dati personali⁶. In particolare, è possibile utilizzare questi dati solo se pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità dell'atto, mentre va evitata l'ingiustificata diffusione dei dati sensibili o giudiziari⁷. In questi casi, nella redazione dell'atto

⁵ Tratto da “Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche” a cura di Alfredo Fioritto – Dipartimento della Funzione Pubblica – anno 1997

⁶ È considerato dato personale qualunque informazione relativa a persone, enti o associazioni identificate o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione.

⁷ È considerato:

- dato sensibile qualunque dato personale che possa rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale;
- dato giudiziario qualunque dato personale che possa rivelare la storia giudiziaria o la qualità di imputato o di indagato della persona.

amministrativo è opportuno usare accorgimenti che consentono l'oscuramento dei dati (come l'"omissis") o il loro inserimento in un testo a parte, citato nell'atto stesso, così da salvaguardare contemporaneamente l'esigenza di completezza e legittimità dell'atto con quella di tutela della privacy.

Il ricorso a queste tecniche è obbligatorio nel caso di dati sulla salute, perché la legge ne vieta tassativamente la diffusione.

Nella struttura si ritrovano gli stessi elementi di una circolare o di una lettera: intestazione, data, oggetto, firma; la particolarità riguarda il testo, che deve contenere la decisione (ciò che l'ente ha stabilito nel caso concreto) e la motivazione (obbligatoria per questo tipo di documenti).

Tali atti sono caratterizzati da una struttura fissa, rigida, codificata e tramandata nel tempo, considerata immutabile, in cui gli elementi tipici, ciascuno dei quali corrisponde ad un blocco di testo, sono disposti secondo la sequenza:

intestazione → oggetto → preambolo/premessa → motivazione
→ dispositivo/decisione → luogo → sottoscrizione/firma

In realtà, non esiste un obbligo di legge o di regolamento in tal senso. Pertanto, per migliorare l'efficacia comunicativa del testo, è possibile modificare la sequenza, coniugando così le esigenze di legittimità dell'atto con quelle della semplificazione.

Alcune amministrazioni hanno già sperimentato tale innovazione, proponendo, dopo l'intestazione e l'oggetto, la decisione e, di seguito, la motivazione, le procedure da seguire (documenti da presentare, ufficio dove recarsi, ...), il luogo, la data, la sottoscrizione/firma.

Per maggiore chiarezza, ogni blocco di testo può essere accompagnato da un titolo. Questi accorgimenti rendono l'atto più leggibile per il destinatario.

Intestazione

Indica da dove proviene l'atto, l'autore e l'autorità che lo emana. Nell'intestazione devono essere presenti, quindi, tutte le informazioni istituzionali, a cominciare dal marchio e dal logotipo, costanti e standard, sempre posizionato nella stessa parte di spazio.

Come si presenta

Negli atti collegiali (deliberazioni):

- la denominazione dell'organo collegiale deliberante (Giunta, Consiglio, ...)
- il nome di chi ha partecipato alla seduta, con precisazione dei

presenti e degli assenti per attestare il raggiungimento del quorum necessario per la validità dell'atto.

Negli atti monocratici (determinazioni, ordinanze, decreti):

- la denominazione dell'organo monocratico (Presidente dell'ente, dirigente, responsabile del procedimento, ...).

In ogni caso la provenienza dell'atto deve essere certa e chiara.

Oggetto

Indica sinteticamente il contenuto dell'atto. Deve essere scritto in modo chiaro per consentire a chi legge di comprendere immediatamente l'argomento trattato.

Caratteristiche

- **Sinteticità** – poche parole per riassumere il contenuto della decisione
- **Chiarezza** – il contenuto della decisione deve emergere in modo trasparente
- **Completezza** – la brevità non deve andare a scapito della completezza, quindi l'oggetto deve contenere gli elementi essenziali della decisione e, in caso sia prevista una spesa, l'eventuale importo della stessa
- **Riservatezza** – deve essere formulato in modo da tutelare le esigenze di riservatezza dei dati personali
- **Corrispondenza** – quanto indicato nell'oggetto deve corrispondere al contenuto della decisione.

Contenuto

L'oggetto deve specificare gli elementi essenziali della decisione:

- la tipologia di atto amministrativo (autorizzazione, concessione, licenza, ...)
- il destinatario
- la "situazione" (bene o comportamento o fatto) a cui l'atto si riferisce
- la normativa applicata.

Suggerimenti

1. *Formulare l'oggetto dopo la stesura finale dell'atto*
2. *L'oggetto deve essere chiaro, non criptico rispetto al contenuto dell'atto: nella formulazione vanno evitate le espressioni generiche o le semplici indicazioni di numeri e date di atti.*

Esempi

“Parziale modifica e integrazione all'allegato B della D.G.P. n. 111111 del 1.1.2000 e s.m.i.” (oggetto incomprensibile)

“Società X: provvedimenti” (oggetto generico)

Preambolo o premessa

È la parte dell'atto in cui è indicata una serie di elementi – dal richiamo di norme e atti all'esposizione di fatti e accertamenti istruttori – nella quale, spesso, è compresa anche la motivazione.

Contenuto

Il preambolo deve indicare con chiarezza:

- il percorso istruttorio seguito
- l'acquisizione dei pareri e delle attestazioni a garanzia del rispetto di obblighi di legge e/o di regolamento e degli elementi utili o necessari per la decisione
- le modalità dell'eventuale avvenuta partecipazione al procedimento da parte degli interessati
- la sequenza logica seguita nella decisione
- la normativa di riferimento, elencata secondo un ordine gerarchico e cronologico.

Formule caratteristiche

In genere, anche se non delimitato formalmente da un inizio e da una fine ben precisi, il preambolo si configura come quella sezione introduttiva del testo, nella quale si possono individuare tre blocchi – iniziale, intermedio (motivazione) e finale – ognuno caratterizzato da formule ed espressioni tipiche:

Parte iniziale

Premesso che

richiama gli elementi – di fatto o di diritto – che hanno avviato il procedimento amministrativo (richiesta di parte o d'ufficio, il verificarsi di un fatto, una normativa da applicare, ...)

Dato atto che

attesta elementi obiettivi – senza valutazioni o giudizi – che esistono o si sono realizzati dentro l'ente; c'è, quindi, un riscontro diretto e immediato da parte di chi emana l'atto

Preso atto che

è analoga alla precedente, con la differenza che in questo caso l'autorità che emana l'atto non attesta, ma apprende o registra in modo mediato elementi obiettivi che esistono o si realizzano esternamente all'ente

Accertato che – Riscontrato che – Verificato che – Constatato che

sono simili alle due precedenti, in quanto attestano o registrano elementi obiettivi, senza alcuna valutazione discrezionale; se ne differenziano, in quanto la conoscenza di tali elementi è frutto di un'attività d'indagine

Rilevato che

introduce la motivazione: l'organo che adotta l'atto esprime una prima valutazione su elementi accertati

Di solito, gli atti istruttori sono indicati secondo l'ordine cronologico

Parte intermedia – motivazione

Ritenuto opportuno che – Considerato necessario che – Valutato che

descrivono il contenuto della motivazione

Parte finale

Visto – Richiamato

introducono la normativa – leggi, regolamenti, circolari, direttive, statuti, deliberazioni – applicata per l'adozione dell'atto

Hanno la funzione di:

- garantire che l'atto sia stato adottato nel rispetto della legge
- informare in modo esauriente il destinatario riguardo al quadro normativo di riferimento, in base al quale la decisione è stata presa.

Motivazione

È il collegamento imprescindibile tra istruttoria e decisione.

La legge impone che gli atti amministrativi, ad eccezione di quelli normativi e a contenuto generale, siano motivati.

Finalità

- Verifica del rispetto dei limiti della discrezionalità dell'amministrazione
- Informazione ai destinatari dell'atto sulle ragioni che impongono la restrizione delle rispettive sfere giuridiche o che ne impediscono l'ampliamento
- Valutazione ed eventuale contestazione delle scelte dell'amministrazione da parte dell'interessato
- Facilitazione del sindacato di legittimità da parte del giudice amministrativo.

Caratteristiche

- **Chiarezza** – deve esplicitare con completezza e senza ambiguità i motivi della decisione
- **Completezza ed esaustività** – deve indicare tutte le ragioni, di fatto e di diritto, della decisione
- **Adeguatezza e non contraddittorietà** – i motivi indicati devono essere ragionevoli, equilibrati e, soprattutto, coerenti con la decisione.

Contenuto

Deve precisare chiaramente i motivi che hanno portato alla decisione. In particolare:

- i presupposti di fatto
- gli interessi coinvolti
- le ragioni giuridiche in base alle quali è stata presa la decisione.

Nella motivazione deve essere indicata la ragione per cui l'autorità che adotta l'atto si discosta dal risultato istruttorio presentato dal responsabile del procedimento.

Nel caso di provvedimento di rigetto della domanda, la motivazione deve anche precisare le ragioni per le quali le osservazioni presentate dall'interessato non sono state accolte.

Se le ragioni della decisione risultano da un altro atto dell'amministrazione richiamato nella decisione stessa, insieme alla comunicazione di quest'ultima deve essere indicato e reso disponibile anche l'atto richiamato.

Suggerimento

In genere, la motivazione si trova inserita all'interno del preambolo, ma, per la sua importanza e per esigenze di chiarezza comunicativa, andrebbe evidenziata e differenziata dal restante testo.

Dispositivo o decisione

È la parte a contenuto precettivo dell'atto, nella quale deve essere indicato con la massima precisione che cosa l'amministrazione ha deciso nel caso concreto.

In genere, tale parte è introdotta dalla parola:

delibera	→	per le deliberazioni
determina	→	per le determinazioni dirigenziali
ordina	→	per le ordinanze
decreta	→	per i decreti

Contenuto

Il dispositivo deve contenere:

- una manifestazione di volontà, o di scienza, o di conoscenza, oppure una valutazione o un giudizio, secondo il tipo di atto
- l'indicazione degli eventuali dati contabili e del visto di copertura finanziaria della spesa
- i soggetti a cui l'atto deve essere comunicato o notificato o trasmesso
- il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere (per gli atti notificati al destinatario)
- i riferimenti per l'esecuzione dell'atto
- i riferimenti per l'esecutività dello stesso.

Suggerimenti

1. *Nel caso di decisioni che comportano adempimenti da parte del destinatario, è bene prevedere una parte – staccata dal dispositivo e ben evidenziata – dedicata a tutte le informazioni necessarie o utili: che cosa, come, quando, dove egli deve o può fare*
2. *I punti in cui si concretizza il dispositivo devono essere sempre numerati, concisi, essenziali e chiari.*

Luogo

È il luogo di adozione dell'atto. Coincide con quello della firma dell'atto – nel caso di atto monocratico – o con quello dell'avvenuta votazione, verifica e proclamazione del relativo esito – nel caso di deliberazioni di organi collegiali.

Data

È la data di adozione dell'atto e indica il giorno in cui è stato adottato.

Sottoscrizione o firma

Gli atti amministrativi, per essere validi, devono sempre contenere la firma del soggetto che ha l'autorità di adottarli.

Lo spazio riservato alla firma deve sempre essere preceduto dall'indicazione del nome e cognome del soggetto che può e deve firmare e della carica da questo rivestita.

Lettere

Per una comunicazione coerente, omogenea e riconoscibile è auspicabile che tutti gli uffici dell'ente scrivano le lettere dirette sia all'interno sia all'esterno seguendo le stesse regole redazio-

nali. Di solito, la struttura della corrispondenza ha uno schema caratterizzato dai seguenti elementi:

- intestazione
- data
- protocollo
- destinatario
- oggetto
- contenuto
- firma
- piè di pagina.

Regole redazionali per scrivere una lettera

Intestazione

Nell'intestazione, solitamente data dalla carta intestata dell'ente, devono essere presenti:

- il marchio e il logotipo istituzionale
- l'indicazione dell'unità organizzativa (area, servizio, ufficio, ...) da cui la lettera proviene (con caratteri più grandi rispetto a quelli del logotipo), inserita immediatamente sotto marchio e logotipo. Di solito, si usa il maiuscolo.

*Per l'uso del marchio, del logotipo istituzionale e dei loghi identificativi dell'attività o del servizio di chi scrive, è necessario seguire le indicazioni del **manuale d'immagine coordinata**⁸ – negli enti in cui è stato realizzato – o, in ogni caso, di regole comuni.*

Protocollo

È il numero che identifica il documento e riguarda la sua archiviazione; è collocato sotto l'intestazione in alto a sinistra.

In genere, la modalità di invio della lettera (esempio: "**RACCOMANDATA A.R.**") è indicata in alto a destra – in grassetto, ma senza sottolineatura – tra il protocollo e l'indirizzo del destinatario.

Destinatario

È indicato in alto a destra completo d'indirizzo.

1. È preferibile usare le abbreviazioni (esempio: *Egr. dott.*) solo nel caso di parole molto lunghe (esempio: *Spettabile si può abbreviare in Spett., dottoressa in dott.ssa*)

⁸ Dal sito www.urp.it "Il Manuale di immagine coordinata è uno strumento che regola in modo organico e vincolante l'uso degli strumenti di comunicazione, dal logo del Comune alla impostazione grafica della carta intestata, buste da lettera, biglietti da visita, cover fax ecc."

Per le **persone** è consigliabile **Egregio** (formale)/**Gentile** (informale e sempre se riferito alle signore).

Esempi

Egregio dottor Mario Rossi/Gentile dott.ssa Maria Bianchi Egregio Avvocato Mario Rossi/Gentile Signora Avvocato Maria Bianchi Gentile Signor Mario Rossi/Gentile Signora Maria Bianchi
--

Per gli **enti pubblici** è consigliabile **Al/Alla**.

Esempi

Alla Provincia di ...

All'Ufficio Comunicazione della Provincia di ...

2. Nell'indirizzo l'abbreviazione *c/o* ("presso" – dall'espressione inglese *care of*) può essere eliminata
3. Se la lettera va a una persona particolare, usare la formula "all'attenzione di" sotto l'indirizzo.

Esempio

Alla Provincia di ...

Piazza Italia, 11

06121 Perugia

all'attenzione di Maria Bianchi

Questioni di stile

Nelle comunicazioni interne indirizzate a più soggetti è doveroso indicare i nomi rispettando l'ordine imposto dal ruolo e dalla funzione dei destinatari: è scortese e sbagliato far precedere l'indicazione del responsabile dell'unità organizzativa superiore dall'indicazione del responsabile dell'unità organizzativa inferiore.

Ad esempio, se l'unità organizzativa superiore è il "Servizio" e quella inferiore è l'"Ufficio", in indirizzo è corretto indicare prima il "Responsabile del Servizio" e poi il "Responsabile dell'Ufficio" e non viceversa.

Oggetto

Se la lettera è personalizzata, in quanto rivolta a un determinato soggetto, è preferibile omettere l'oggetto.

La sua formulazione non dovrebbe impegnare più di due righe.

Se si usa la formula "Oggetto:", l'iniziale della prima parola del contenuto dell'oggetto va, secondo le regole della punteggiatura, scritta in minuscolo.

Esempio

Oggetto: approvazione schema di convenzione per...

e non

Oggetto: Approvazione schema di convenzione per...

Contenuto

1. Scegliere un carattere che consenta di differenziare il contenuto dalle altre parti della lettera
2. È preferibile usare un tono colloquiale e abbandonare le tradizionali formule burocratiche sia iniziali sia finali; soprattutto, evitare i rinvii all'oggetto nelle frasi di attacco testo (esempio: "Con riferimento alla nota in oggetto indicata...")
3. È in disuso l'iniziale maiuscola in "suo", "vi", "vostro", "le", quindi si può tranquillamente scrivere "... e vi ricordo che", "come le ho riferito a voce", "... per comunicarle che"
4. Non usare la forma impersonale, ma uscire allo scoperto: "V'informo che..." al posto di "S'informa che..."
5. Scrivere subito ciò che si vuol comunicare e proseguire con le altre informazioni, per catturare l'attenzione del lettore
6. Suddividere il testo in paragrafi, per facilitare la lettura.

Formule d'apertura

Esempi

- 1) "Allegata alla presente si trasmette copia di quanto da Lei richiesto..."

può essere sostituita con

"Gentile Signor Rossi, sono lieto di inviarle copia di da lei richiesta..."

- 2) “Con la presente si comunica che lo scrivente ufficio ha provveduto ad avviare...”

può essere sostituita con

“Gentile Signor Rossi, la informo che abbiamo avviato...”

- 3) “Con la presente lo scrivente ufficio comunica agli intestati interessati che”

può essere sostituita con

“Gentili Signori, v’informo che ...”

- 4) “Facendo seguito alle intese per le vie brevi per invitare l’ufficio in indirizzo a...”

può essere sostituita con

“Come stabilito, v’invito a...”

Formule di chiusura con saluti

Evitare frasi del tipo “Ci è gradita l’occasione per porgerle...” oppure “Nell’attesa di ricevere un suo cortese cenno di riscontro alla presente, La saluto distintamente”: il riscontro non deve essere legato ai saluti, ma, se è necessario, va evidenziato con una frase dedicata come “... le sarei grato se ci facesse sapere il più presto possibile...”.

Suggerimenti per le formule di saluto

1. “*Distinti saluti*” per uno stile formale-freddo
2. “*Con i migliori saluti*” per uno stile formale-caldo
3. “*Cordiali saluti*” per uno stile informale.

Data

È la data della lettera. Deve essere collocata in modo ben visibile, di solito a sinistra, sotto il protocollo o sotto la formula del saluto, sempre preceduta dall’indicazione del luogo. È preferibile scrivere “Perugia, 10 giugno 2007” invece di “Perugia, li 10 giugno 2007” o “Perugia, 10/06/2007”.

Firma

È collocata in basso a destra dopo la data. Devono essere presenti, in successione:

- la carica o qualifica dell'autore
- il suo nome e cognome
- la sua firma autografa.

È preferibile l'indicazione della funzione in maiuscolo o maiuscolotto, riprendendo il carattere usato per la denominazione dell'unità organizzativa all'interno dell'intestazione, e del nome e cognome, con le sole iniziali in maiuscolo.

La disposizione del testo è centrata a destra.

Esempio

LA DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO Maria Rossi

Piè di Pagina

In tale spazio sono inserite le informazioni sull'ente, sull'unità organizzativa dalla quale la lettera proviene e sul responsabile del procedimento: indirizzo, riferimenti telefonici, e-mail, sito Internet,... È bene usare un corpo più piccolo di quello usato nell'intestazione o nel contenuto della lettera.

Circolari

La circolare è un testo destinato agli uffici interni dell'ente ed è redatta, generalmente dal vertice dirigenziale, per chiarire procedure e servizi, indicare le linee guida per lo svolgimento di particolari attività, definire le modalità di applicazione di leggi o regolamenti.

Di solito, assume la veste della lettera e ancora oggi è uno degli strumenti di comunicazione interna più usati.

La circolare spesso rappresenta l'esempio più evidente di burocratese, pertanto rischia di non raggiungere lo scopo per il quale è stata prodotta.

Nella redazione della circolare è importante:

1. evidenziare subito con chiarezza il tema e le ragioni della comunicazione
2. fare attenzione a non replicare le norme a cui la circolare si riferisce
3. evitare gli eccessi di riferimenti normativi sia nell'oggetto sia nel testo

4. scrivere frasi brevi, semplici, suddividendo il testo in blocchi omogenei per argomento.

Suggerimento

Prima di scriverla, definire chiaramente gli obiettivi che s'intendono perseguire e valutare anche se vi siano strumenti più efficaci per raggiungerli.

Modulistica

Tutte le pubbliche amministrazioni devono mettere a disposizione dei cittadini moduli e formulari semplici per la presentazione di domande o di dichiarazioni⁹.

La semplicità di un modulo è garantita da:

- struttura chiara e ben organizzata
- caratteri standard, semplici e ben leggibili
- grafica sobria, ma moderna e accattivante
- richiesta solo delle informazioni indispensabili, evitando qualsiasi ridondanza
- presenza di spiegazioni che facilitino la compilazione del modulo.

⁹ Art. 57, decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale.