



Scrivere in maniera oscura significa:
negare un diritto
ostacolare il rispetto delle leggi
ampliare in modo improprio la discrezionalità di chi interpreta e attua

MANUALE SEMPLIFICAZIONE TESTI
per la comunicazione comunale scritta verso i cittadini

allegato al Regolamento sulla Comunicazione pubblica
approvato con delibera del Consiglio Comunale n.61 del 27 luglio 2010
e modificato con delibera del Consiglio Comunale n.109 del 23/12/2010

INDICE

Prefazione	pag.
Chiarezza	pag.
Sintesi:	pag.
Completezza	pag.
Lessico	pag.
Sintassi	pag.
Punteggiatura.....	pag.
Grafica e impaginazione	pag.
Normativa e Bibliografia.....	pag.

P R E F A Z I O N E

La comunicazione è la trasmissione di un messaggio da un mittente a un destinatario. Questa trasmissione avviene tramite un codice (il linguaggio); ecco perché è indispensabile che sia il mittente che il destinatario conoscano bene questo codice, altrimenti la comunicazione sarà erronea, distorta o nulla.

Tutto ciò è ancora più importante se il mittente è una Pubblica Amministrazione e il destinatario i cittadini. Infatti per la Pubblica Amministrazione comunicare bene non è soltanto un'opportunità, è prima di tutto un dovere, così come per il cittadino ricevere la comunicazione è un diritto.

Questo Manuale contiene le istruzioni per la semplificazione del linguaggio nei testi amministrativi del Comune di Monterotondo. E' stato redatto attraverso indicazioni pratiche, privilegiando casi ed esempi concreti. Le frecce indicano ciò che si deve scrivere in sostituzione di ciò che non si deve scrivere.

“Dove trionfa l’antilingua – l’italiano di chi non sa dire “ho fatto” ma deve dire “ho effettuato” – la lingua viene uccisa.” (Italo Calvino, *Una pietra sopra*, Einaudi Torino, 1980)

CHIAREZZA

titolo/oggetto: è un elemento importantissimo; deve contenere tutte le “parole chiave” e niente di più, cioè riassumere il contenuto e non il riferimento normativo.

struttura del testo: se è a carattere informativo preferite la costruzione rovesciata a piramide, cioè prima la notizia, poi i dettagli e gli approfondimenti. Le informazioni più generali devono precedere quelle particolari; i casi generali devono precedere le eccezioni.



ogni frase deve contenere una sola informazione

i riferimenti alle norme vanno scritti a parte, in apposite note a piè di pagina o tabelle.

le date delle scadenze vanno sempre esplicitate: MAI scrivere “entro 60 giorni dalla data di pubblicazione”

le informazioni contenute nel testo devono essere coerenti tra loro

privilegiate la modulistica: quando sono richieste delle dichiarazioni, predisponete un modulo da far compilare (vedi Grafica a pag. 12)

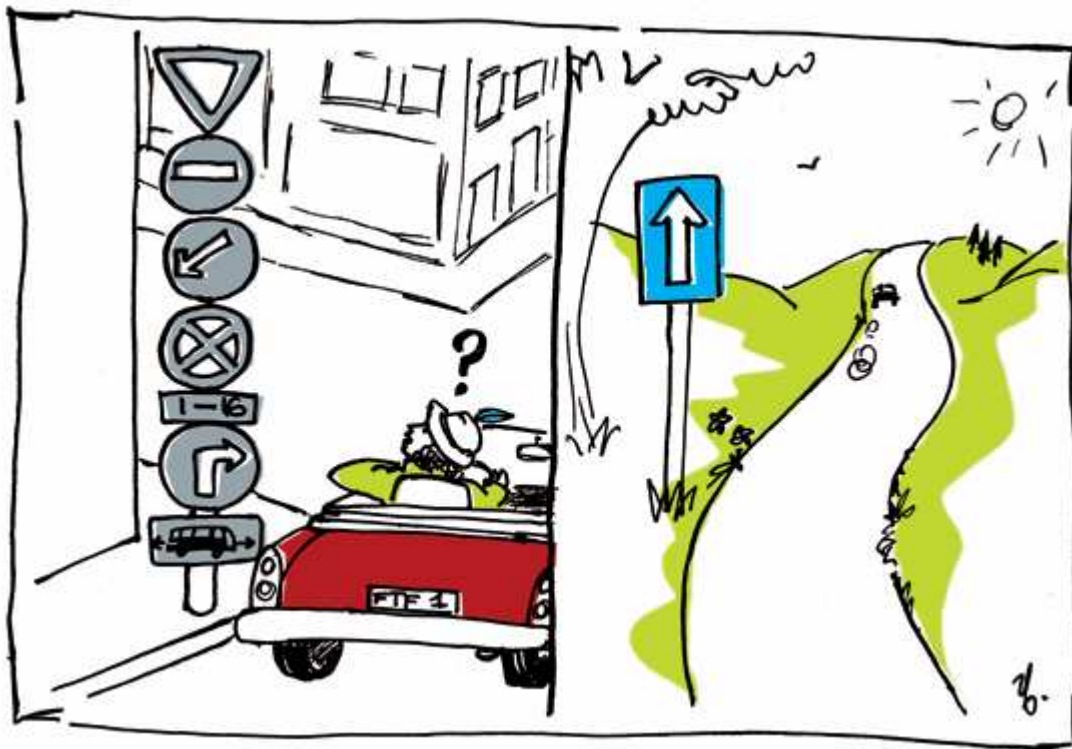
qualora possibile, privilegiate l’inserimento di indice e paragrafi, ma che non abbiano una sottostruttura troppo articolata (al massimo 3 livelli)

SINTESI

preferite frasi brevi, massimo 15 parole, mai più di 40 parole

evitate le parole inutili:

esempio: il termine entro e non oltre il quale devono essere presentate le domande è il 31 gennaio 2011 → scadenza presentazione domanda: 31 gennaio 2011



COMPLETEZZA

per identificare le informazioni che non devono mancare: rispondete alle 7 domande (cosa, chi, quando, dove, come, perché, quanto?) cioè domandatevi a chi è rivolto il testo, per quale motivo, etc.: è un invito, un avviso, un orario, un verbale, una relazione, un regolamento, una circolare, una richiesta, un sollecito, un' informativa, una sanzione, un modulo di richiesta di un servizio, etc.

Domandatevi cosa potrebbe chiedervi il lettore e verificate che ci sia la risposta ad ogni domanda.

LESSICO

scegliete le parole del linguaggio comune; ricordatevi che i programmi di videoscrittura offrono il vocabolario dei sinonimi (in Word: Strumenti/Lingua/Thesaurus)

preferite le parole brevi

limitate le abbreviazioni e le sigle, tranne quando la sigla è più conosciuta del nome per esteso (ad esempio ICI); se la sigla è ripetuta più volte nel testo: la prima volta si scrive per esteso e tra parentesi la sigla, e le volte successive solo la sigla

limitate i termini tecnico-specialistici o quando è necessario ricorrete a note esplicative:

sostituite i termini di seguito indicati:

affidente	→ relativo a, che riguarda
affinchè	→ perché
altresì	→ anche/inoltre/ancora
apporre	→ mettere
apportare	→ aggiungere, inserire
atteso	→ premesso
avere facoltà	→ potere
avere luogo	→ svolgersi
avverso	→ contro
benché	→ anche se
comprovare	→ provare
condizione ostativa	→ impedimento
conferire i rifiuti	→ deporre i rifiuti
congiuntamente	→ insieme a
corresponsione	→ pagamento
dar corso	→ avviare, eseguire
demandare	→ affidare, delegare
devolvere	→ dare, assegnare, trasferire
depenare	→ cancellare
detenere	→ avere, possedere

dichiarazioni mendaci	→ dichiarazioni false
differire	→ rinviare
diniego	→ rifiuto
documentazione	→ documenti
domicilio	→ indirizzo
eccepire	→ contestare
emanare	→ pubblicare, diffondere
emolumenti	→ compensi
encomio	→ lode
esibire	→ mostrare
esperimento (di una gara)	→ svolgimento (di una gara)
essere in grado di fare q.	→ poter fare q.
essere in possesso di	→ avere
essere tenuto a	→ dovere
esternalizzare	→ affidare all'esterno
evento morboso	→ malattia
fattispecie	→ caso
giungere	→ arrivare
ingiunzione	→ ordine
in data	→ il
interloquire	→ parlare
istanza	→ richiesta
oblazione	→ pagamento
obliterare	→ timbrare o annullare
omettere	→ non leggere
ottemperare	→ adempiere, eseguire, rispettare
opportunità occupazionali	→ posti di lavoro
ottemperare a q.	→ rispettare q.
ovvero:	se usato per precisare → cioè, se usato come disgiunzione → oppure, altrimenti
preposto	→ incaricato
produrre documenti	→ presentare documenti
recarsi	→ andare
riscontro	→ risposta

segnaletica	→ segnali
sottoscrivere	→ firmare
successivamente	→ dopo
tempistica	→ tempi, scadenze
tipologia	→ tipo
utente	→ cittadino, beneficiario, destinatario, richiedente
veritiero	→ vero
vertente	→ che riguarda

preferire le congiunzioni più comuni

preliminarmente	→ prima
previo	→ dopo aver
qualora	→ quando
testè	→ poco fa, appena

evitate espressioni complesse

al fine di, con l'obiettivo di, allo scopo di	→ per
a mezzo di	→ tramite
con riferimento a, in merito a, per quanto attiene a	→ circa, riguardo
di concerto con	→ insieme a, d'accordo con
in calce	→ in fondo
in caso contrario	→ altrimenti
insieme a	→ con
alla data odierna	→ oggi
in considerazione del fatto che	→ poiché
in ottemperanza a quanto previsto	→ come previsto
in ragione	→ a causa
nel caso in cui, semprechè, purchè, ove, a condizione che, nell'eventualità che	→ se
nell'ipotesi che ciò si verifichi	→ in tal caso
porre in essere	→ attuare
ravvisata la necessità di	→ poiché è necessario
restare in attesa	→ aspettare, attendere
successivamente alla data del	→ dopo il

rinunciate a perifrasi (giri di parole) non necessarie

condizione ostativa	→ impedimento
provvedimento esecutivo di rilascio	→ sfratto
mancato accoglimento	→ rifiuto

preferite i verbi ai sostantivi

apporre la firma	→ firmare
avviare un'investigazione su	→ investigare
con l'eliminazione di	→ eliminando
dare comunicazione	→ comunicare
effettuare il riesame di	→ riesaminare
effettuare un cambiamento	→ cambiare
portare a conoscenza	→ informare
prendere conoscenza	→ conoscere
prendere visione	→ vedere, leggere, consultare
prendere in considerazione	→ considerare
prendere in esame	→ esaminare
prendere una decisione	→ decidere
procedere all'annullamento	→ annullare
provvedere al pagamento	→ pagare
provvedere al rinnovo di	→ rinnovare
realizzare un'analisi di	→ analizzare

limitate le parole straniere, tranne quelle di uso corrente, soprattutto nel campo dell'informatica

meeting	→ riunione/incontro/progetto
planning	→ piano
project manager	→ direttore del progetto
stage	→ seminario

limitate gli aggettivi e gli avverbi

meglio la ripetizione dei termini che l'uso di pronomi personali, aggettivi dimostrativi o sinonimi

meglio ripetere nel testo le informazioni già contenute nell'oggetto e nella carta intestata

evitate arcaismi:

dianzi	→ poco prima
all'uopo	→ allo scopo
conviventi more uxorio	→ coppie conviventi
in ossequio a	→ secondo
in ottemperanza a	→ come prevede
istanza corredata di	→ domanda completa di
Signoria Vostra, Ella	→ Lei

evitate latinismi:

de iure	→ di diritto
de facto	→ di fatto
ope legis	→ in forza di legge, per legge
sine die	→ in data non definita
nelle more di	→ in attesa di

evitate doppia negazione

non impossibile	→ possibile
senza negare	→ affermare

SINTASSI

servitevi soprattutto del modo indicativo

esempio: qualora la data di scadenza coincidesse con un giorno festivo, i termini di presentazione delle domande verrebbero prorogati al primo giorno successivo → se la data di scadenza coincide con un giorno festivo, le domande potranno essere presentate il giorno dopo

preferite la forma attiva

esempio: le copie possono essere richieste dai cittadini → i cittadini possono chiedere le copie

limitate l'uso della costruzione impersonale, cioè preferite indicare il soggetto

limitate gli incisi

preferite le frasi affermative

esempio: persone diverse dall'intestatario dell'utenza non possono presentare richiesta di riduzione → solo l'intestatario dell'utenza può presentare richiesta di riduzione

preferite il lettore come soggetto anziché come oggetto

PUNTEGGIATURA:

La punteggiatura è uno strumento fondamentale, sia per il senso del contenuto che per la facilità di lettura. chiarezza del testo, quindi deve essere bene utilizzata.

limitate l'uso della barra obliqua (/) perché genera ambiguità; in alcuni casi significa sia l'uno che l'altro (esempio: anno scolastico 2010/11) in altri casi significa o l'uno o l'altro (esempio: e/o)

punto, virgola, due punti, punto e virgola, punto interrogativo ed esclamativo: sono attaccati alla parola che precede e separati con uno spazio dalla parola che segue

le parentesi si usano sempre in coppia e sono attaccate al testo che racchiudono; la parentesi di apertura è separata di uno spazio dalla parola che precede, e quella di chiusura è separata di uno spazio dalla parola che segue; la punteggiatura che segue una parentesi di chiusura è attaccata alla parentesi

le virgolette da usare nel testo sono basse « » o alte “ ”, rispettivamente di apertura e di chiusura; si usano sempre in coppia e hanno le stesse regole di scrittura delle parentesi

i trattini hanno uno spazio prima e uno dopo, salvo nel caso di parole composte dove sono attaccati alla parola che precede e a quella che segue



preferite andare a capo dopo il punto

GRAFICA E IMPAGNAZIONE

non abusate di maiuscolo, sottolineature, corsivi, diversità di caratteri

caratteri corpo 12 o 14


mai più di 2 caratteri nello stesso testo, preferibilmente Times New Roman per il testo (carattere con le grazie o romano o sans serif) e Arial per il titolo (carattere a bastone o senza grazie o sans serif)

spaziatura orizzontale: per frasi corte: a bandiera, cioè Allinea a sinistra 
per frasi lunghe: Giustifica 

lasciate spazio bianco nella pagina: facilita la lettura ed esalta i concetti

per i moduli usate: i box, esempio:

cognome e nome



i divisori, esempio: * * * * *

i punti elenco da crociare soprattutto quando le opzioni di una risposta sono determinate, cioè soltanto alcune; esempio:

- celibe/nubile
- coniugato/a
- separato/a
- divorziato
- vedovo/a

Alla fine del vostro lavoro di scrittura rileggere sempre il testo, anche per evitare impaginature errate derivanti dal copia-incolla.

NORMATIVA DI SETTORE

- Presidenza Consiglio Ministri Dipartimento Funzione Pubblica “Manuale di stile “ a cura di A.Fioritto - ed.Il Mulino Bologna 1997
- Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi - Presidenza Consiglio Ministri Dipartimento Funzione Pubblica 8 maggio 2002
- Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni – Presidenza Consiglio Ministri Dipartimento Funzione Pubblica 24 ottobre 2005
- Legge 18 giugno 2009 n.69, art.3, comma 2.

BIBLIOGRAFIA

- “Semplificare il linguaggio burocratico” di Aurora Lucarelli - Uff.Comunicazione e URP Emilia Romagna 2001
- “Trenta regole per scrivere testi amministrativi chiari” di Michele A.Cortellazzo e Federica Pellegrino – Guida agli Enti Locali 2002
- “Come ci si rivolge al cittadino?” di Michele A.Cortellazzo – Guida agli Enti Locali 2003
- “Obiettivo farsi capire” - Servizio Comunicazione Comune di Cremona, ottobre 2004
- “Parliamoci chiaro” - Struttura Speciale di Supporto Stampa della Giunta Regionale Abruzzo 2005
- “Chiariamoci! Regole, suggerimenti e consigli di buona scrittura pubblica” - Provincia di Genova 2005
- “Sopravvivere alla pubblica amministrazione – guida alla semplificazione del linguaggio ovvero sfida al burocrate” - Assessorato alla Comunicazione della Provincia di Perugia 2008
- “Meglio scrivere così” - URP Rete Polis Regione Piemonte 2008
- “Guida alla semplificazione del linguaggio dei testi e delle comunicazioni pubbliche” - Servizio Comunicazione del Comune di Trieste 2009
- “Sinossi dei manuali di redazione di testi amministrativi e normativi” di Francesca Morandi Roma 2009
- “How to write clearly” - Commissione Europea 2010