



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Basilicata
Ufficio III - Ambito Territoriale di Potenza

Al personale dell'Ufficio III A.T. di Potenza
SEDE

E, p.c. al Dirigente Coordinatore
dell'USR Basilicata - Ufficio I
drba@postacert.istruzione.it

OGGETTO: Il linguaggio della Pubblica Amministrazione - Linee guida per la comunicazione con l'utenza e con gli interlocutori esterni

La Pubblica Amministrazione è chiamata a dedicare sempre più attenzione al modo di comunicare con la propria utenza, preferendo l'utilizzo di un linguaggio chiaro, diretto e comprensibile. Si tratta di un'esigenza sempre più avvertita dai cittadini e strettamente legata al principio della trasparenza, elemento ormai indispensabile per garantire la qualità dell'azione amministrativa.

Premettendo che non c'è una regola fissa e prestabilita sul corretto scrivere amministrativo, con la presente nota si vogliono dare alcune indicazioni per un uso chiaro e semplice del linguaggio da utilizzare per comunicare con l'utenza e con altri interlocutori esterni.

Prima di tutto, il linguaggio deve essere sintetico e conciso, flessibile, efficace e comprensibile a tutti i destinatari, diretti e indiretti, evitando complessità superflue e inutili, lontane dalla comunicazione corretta e attuale. Si raccomanda, quindi, di usare frasi brevi con i verbi alla forma attiva, di evitare le doppie negazioni, di utilizzare il lessico tecnico evitando, quindi, tecnicismi forzati e il periodare artificioso.

È opportuno essere sintetici (eliminare gli argomenti superflui), concisi (eliminare le parole superflue) e chiari (operare un'attenta selezione degli argomenti).



- **Alcuni termini che potrebbero essere facilmente sostituiti con altri di linguaggio comune**

termini e frasi molto utilizzate	sostituire dove possibile con
accusare ricevuta	comunicare la ricezione un documento
acquisire agli atti	archiviare
ai fini di	per
ai sensi di	secondo, in base a, per, come
all'uopo	al bisogno
altresì	anche, inoltre
a titolo di	come
come da allegato facsimile	come da facsimile allegato
con apposito provvedimento	con successivo decreto (indicare il tipo di atto)
condizione ostativa	impedimento
di anni 65	di 65 anni
diniego	rifiuto
differimento	rinvio
ecc...	e così via
in ordine a	su, sulla
in ottemperanza	come prevede
interloquire	parlare
invero	in realtà, in effetti
istanza	richiesta
licenziare	trasmettere
le SS.LL. sono pregate di indicare	vi chiediamo di indicare
mancato accoglimento	rifiuto
nonché	e anche, inoltre, e
nota	lettera
ottemperare	rispettare
ove	dove, se
ovvero	oppure, cioè, o
per il tramite	attraverso
riscontro	risposta
si informa la S.V.	La informiamo
sottoscrivere	firmare
suddetto	sopraindicato, nominato precedentemente



- **Uso della punteggiatura**

Il punto e virgola ;	micro tema collegato al tema principale
I due punti :	spiegano, illustrano. Da usare prima di un elenco se hanno un senso esplicativo di collegamento
La virgola ,	da non utilizzare tra soggetto e predicato, tra complemento del verbo e verbo e tra nome e complemento del nome
Punti di sospensione [...]	Utilizzare solo tre punti come <i>omissis</i> [...]
Virgolette “ ”	Limitarne l'uso
Apostrofo ‘	Esempio: dell'8 marzo è corretto, è preferibile però scrivere del giorno 8 marzo
Punto esclamativo !	Da non utilizzare in un testo amministrativo

- **Altro**

Citazioni	“ ” o <i>corsivo</i>
Corsivo	si usa per indicare un titolo (es. un romanzo, un quadro, un film) o per le parole straniere di uso comune
Grassetto	Va bene per indicare una scadenza
Parole latine	Utilizzare solo se insostituibili
Maiuscola di rispetto	Utilizzare senza esagerazioni (es. segnalare, la S.V., lo Scrivente)
Sigle	Devono essere comprensibili a chi legge; bisogna spiegarle al primo utilizzo

In conclusione, è necessario ricordarsi di scrivere chiedendosi sempre per chi e a chi si sta comunicando ossia scrivere “con gli occhi di chi legge”.

LA DIRIGENTE

- *Debora INFANTE*-

Firmato digitalmente ai sensi del c.d. Codice dell'Amministrazione Digitale e norme ad esso connesse

APPROFONDIMENTI

- Direttiva 7 febbraio 2002 attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni - Dipartimento della Funzione Pubblica
<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/06-02-2002/direttiva>
- Direttiva 8 maggio 2002 sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi - Dipartimento della Funzione Pubblica
<http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/16872.pdf>
- Direttiva 24 ottobre 2005 in materia di semplificazione del linguaggio - Dipartimento della Funzione Pubblica
<http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/16769.pdf>

Linee guida realizzate dal dott. Luigi Botte, Funzionario USR Basilicata – Ufficio III A.T. di Potenza, in seguito alla frequenza del corso SNA “Il linguaggio dell'amministrazione” - 2019