

# SENZA GIRI DI PAROLE

MANUALE PER SCRIVERE CHIARO E INFORMARE I CITTADINI



LE SCHEDE INFORMATIVE

*Hanno collaborato:*

Francesca Tocco, Domenica Pavanello, Bianchini Graziella, Pepino Luciana,  
le colleghe dell'URP del Comune di Ivrea, le colleghe dell' URP della Provincia di Torino e  
della Provincia di Novara, l'URP Regione sede di Alessandria.

## **Pubblicazione a cura della Regione Piemonte**

Direzione Comunicazione Istituzionale della Giunta Regionale  
**Direttore Luciano Conterno**

Settore Relazioni con il Pubblico (URP)  
**Dirigente Roberto Corgnati**

Coordinamento editoriale  
Marzia Marangon

*Ringraziamenti:*

Alessandro Lucchini e Anna Anelli	<a href="http://www.palestradellascrittura.it">www.palestradellascrittura.it</a>
Alessandra Farabegoli	<a href="http://www.alessandrafarabegoli.it">www.alessandrafarabegoli.it</a>
Alessandro Scuratti	<a href="http://www.comunicaresulweb.com">www.comunicaresulweb.com</a>
Enti della Rete Polis Piemonte	

Stampa:



*Le informazioni contenute nella pubblicazione sono aggiornate al mese di agosto 2013.  
Nel corso dell'anno potrebbero intervenire variazioni rispetto a quanto riportato.*

## **INDICE**

Introduzione

**1. Le 10 regole per scrivere chiaro** **7**

**2. Le quattro abilità** **8**

Chiarezza

Sintesi

Struttura

Orientamento al lettore

**3 . Le parole chiave** **10**

**4. Scriviamo (e riscriviamo) le schede** **11**

Argomento

Titolo

Descrizione

Dove rivolgersi

Data di scadenza

Riferimenti normativi

A chi rivolgersi

Sito

Note

Data memo

Promemoria

Documenti collegati

**5. Controlliamo: la check list** **18**

**6. Pubblica amministrazione e social network** **20**

Scheda di sintesi sul metodo CRG - Calibrazione, Ricalco, Guida

**7. Siti utili** **23**

<b>8. Le schede: esempi di riscrittura n. 1 e n. 2</b>	<b>22</b>
<b>APPENDICE 1</b>	
<b>Informazioni tecniche per usare meglio la procedura Sportello</b>	<b>28</b>
<b>APPENDICE 2</b>	
<b>Il glossario</b>	<b>33</b>

## INTRODUZIONE

Un'informazione è utile solo se è chiara e completa.

La Rete Polis Piemonte è composta da operatori che lavorano in uffici e sportelli aperti al pubblico. Usiamo una piattaforma per condividere e diffondere schede informative che spiegano come si presenta una domanda in un ufficio pubblico e indicano a chi rivolgersi per avere notizie più dettagliate su attività e servizi.

Ci siamo dati regole comuni per usare un linguaggio semplice e realizzare schede snelle, chiare e utili per i cittadini. Successivamente abbiamo applicato i criteri di scrittura efficace anche alle **e-mail** e ai **moduli di domanda**.

Il Manuale *“Senza giri di parole”* raccoglie la nostra esperienza: è suddiviso in tre parti e in questa ci occupiamo appunto delle **schede**.

Un grazie a tutte le persone che hanno collaborato, aspettiamo idee e spunti per migliorare!

Per saperne di più sulla Rete Polis Piemonte

<http://www.regione.piemonte.it/urp/polispiemonte.htm>

Le schede informative sono pubblicate su [www.sistemapiemonte.it/polis](http://www.sistemapiemonte.it/polis)



## 1. LE 10 REGOLE PER SCRIVERE CHIARO

La direzione da prendere è quella di una scrittura che si fa sempre più snella, che punta all'efficacia: testi semplici, essenziali, che vanno dritti al punto.

In sintesi:

1. **Scrivi parole brevi** e fai risparmiare tempo a chi legge (*rapido* invece di *tempestivo*; *uso* invece di *utilizzo*, *mobili* invece di *masserizia*, *negozio* invece di *esercizio commerciale*...)
2. **Usa termini semplici**, concreti e di uso comune (*pagare* invece di effettuare il versamento; *fare* o *sviluppare*, invece di *implementare*)
3. **Esprimi lo stesso concetto con le stesse parole** (un *congresso* è sempre un *congresso*, non un *convegno*, o un *workshop*, o un *meeting*, o un *simposio*...)
4. **Rendi lineari le frasi** e usa lo schema **soggetto - verbo - complemento oggetto**
5. **Accorcia le frasi**, al massimo 20-25 parole
6. **Scegli un linguaggio positivo**, con affermazioni, semplici e dirette (invece di *non va dimenticato che*, meglio usare *ricorda di*...)
7. **Preferisci i verbi all'indicativo** e con tempi semplici (usa *presente*, *passato prossimo*, *imperfetto*, *futuro semplice*, tutto il resto complica inutilmente), evita le nominalizzazioni (invece di *effettuare un cambiamento*, scrivi *cambiare*). Meglio usare un verbo all'infinito piuttosto che i sostantivi frequentativi (quelli che finiscono in *-zione*), più "pesanti". Invece di *per la costituzione dell'associazione...*, meglio scrivere *per costituire un'associazione*...)
8. **Sì agli elenchi** quando c'è da presentare una serie di elementi. Usa i numeri o le lettere se c'è una priorità (negli altri casi vanno bene i trattini, i pallini e i quadratini)
9. **Riduci le sigle, le parole straniere o le espressioni gergali, i latinismi. Espandi gli acronimi** soprattutto quelli poco conosciuti (es: BCE Banca centrale europea)
10. **Inserisci "parole chiave"** per farti trovare dai motori di ricerca

## 2. LE QUATTRO ABILITÀ

La prima abilità che deve sviluppare chi scrive è la **chiarezza**.

Esser chiari significa ridurre i disturbi della comprensione, smontare le costruzioni contorte e sciogliere le formule specialistiche, pesanti in tutti i linguaggi settoriali, specie nel *burocratese*.

La seconda abilità è la **sintesi**.

Saper dire di più, scrivendo di meno. Eliminare tutte le parole inutili. Tagliare, asciugare, strizzare all'osso.

La terza abilità sta nell'**organizzare la struttura**.

Il testo diventa un'area geografica inizio - corpo - fine.

Si usa la struttura BLOT (the Bottom Line on Top), detta anche della "piramide rovesciata": scrivi subito la cosa più importante che devi dire, vai subito al nocciolo del discorso, poi scendi nei dettagli. Questo vale per ogni porzione di testo, a partire dal titolo.

La quarta abilità è la **capacità di orientare il testo al lettore**.

Scrivendo è utile porsi le tre domande chiave: chi è il lettore? Che cosa gli serve sapere e in quale sequenza? Quali sono le informazioni che ritiene più importanti? Pensiamo a chi legge come a una persona, non come a un target. Parliamogli in modo diretto e facciamogli riconoscere le informazioni più importanti.

## Esempio:

### **Regione Piemonte - Installazione di impianti termici con generazione separata**

*Lo Stato, con la legge 11 dicembre 2012, n. 220, ha modificato l'art. 1118 del Codice Civile prevedendo la possibilità, per il condominio, di rinunciare all'utilizzo dell'impianto di riscaldamento centralizzato, purchè dal distacco non derivino notevoli squilibri di funzionamento nè aggravii di spesa per gli altri condomini. Nonostante questa modifica normativa, in Piemonte, seppur sia garantito il diritto a rinunciare all'utilizzo dell'impianto di riscaldamento centralizzato, non è consentita, in edifici con più di quattro unità abitative, la conseguente installazione di impianti termici con generazione di calore separata (autonomi). Rimangono comunque validi i casi di deroga previsti dalla d.g.r. n. 46-11968/2009 ai punti 1.4.10, 1.4.12, 1.4.14 e 1.4.15.*

Ora riscriviamo applicando i principi e le abilità:

### **Regione Piemonte - Distacco dal riscaldamento condominiale**

In Piemonte chi abita in condomini con impianti di riscaldamento centralizzati può chiederne il distacco, se questo non comporta spese o malfunzionamenti per gli altri condomini.

Nota bene: è vietato comunque installare impianti termici autonomi (con generazione di calore separata) in edifici con più di quattro alloggi.

### 3. LE PAROLE CHIAVE

*Scrivere è soprattutto riscrivere.*

È una frase di Italo Calvino. Ma è anche la nostra esperienza comune.

Nel nostro lavoro non solo scriviamo: riscriviamo moltissimo, testi nostri o di altri. È lì che impariamo: riscrivendo progetti, verbali, delibere, lettere, slide, pagine web.

È lì che riflettiamo sui significati e soprattutto sugli effetti che avranno le nostre parole. È lì che ci ricordiamo che le nostre parole rappresentano, per quanto fedelmente riescano a farlo, le nostre idee. È lì che pensiamo soprattutto ai **come**, dopo aver fatto luce sui **che cosa**.

Se sostituiamo il gesto liberatorio del buttare il vecchio, a lavoro finito, con il confronto tra il prima e il dopo la cura, possiamo imparare ancora di più, rendendo più consapevoli le nostre scelte linguistiche.

Le *vie a senso unico* sono davvero poche: la lingua italiana è talmente ricca e variegata che una frase può essere sempre resa più snella, così come è possibile usare termini diversi e più chiari per spiegare lo stesso concetto.

Proviamoci!

**É indispensabile usare le parole che più sono nella mente dei lettori**, cambiare il vocabolario delle parole usate dalla Pubblica Amministrazione con parole più semplici e comprensibili. Teniamo conto che l'uso sapiente di parole "significative" e di sinonimi velocizza il funzionamento dei motori di ricerca e potenzia le funzionalità della Piattaforma Sportello. Facciamo qualche esempio:

<i><b>esercizio commerciale</b></i>	➔	<b>negozio</b>
<i><b>rete viaria</b></i>	➔	<b>strade</b>
<i><b>recesso</b></i>	➔	<b>rinuncia</b>
<i><b>vidimare</b></i>	➔	<b>autenticare</b>
<i><b>liquidare</b></i>	➔	<b>pagare</b>

 Fare il **"copia ed incolla"** da altri testi è un metodo che porta a pessimi risultati soprattutto se le fonti da cui attingiamo sono leggi e atti amministrativi. Spesso il testo che viene "copiato ed incollato" e non trascritto direttamente nei campi genera errori nella decodifica fatta dalla procedura: occorre rileggere sempre la scheda prima di pubblicarla!

## 4. SCRIVIAMO (E RISCRIVIAMO) LE SCHEDE

Ecco le indicazioni da seguire per chi inserisce, aggiorna o riscrive una scheda informativa utilizzando la piattaforma telematica "Sportello", all'interno della quale il testo viene organizzato in "campi".

Prima di inserire nuove informazioni, è bene verificare che nel sistema non esista già una scheda con le stesse notizie o schede che forniscano informazioni diverse e contraddittorie. Per cercare e trovare più velocemente, tra le migliaia presenti, la scheda che ci interessa è meglio valorizzare non soltanto il campo "testo libero" ma anche altri campi di ricerca (es.: l'argomento).

Dopo aver scritto una scheda bisognerebbe farla leggere da un campione di persone diverse per età, provenienza, ambito di lavoro.

Se il testo non viene compreso, bisogna lavorarci sopra, cercare di capire cosa non funziona e riscriverlo.

### Argomento

È la suddivisione in macro-aree delle attività svolte dagli enti. Classifichiamo la scheda scegliendo l'argomento più attinente.

### Titolo

È il titolo della scheda ed è il testo che appare a chi effettua una ricerca.

 Inserire prima di tutto il nome dell'Ente

(es.: Regione Piemonte, Comune di Bra, Agenzia delle Entrate,...).

- Usiamo uno stile fresco e diretto, rispettando la sequenza: destinatario e poi oggetto dell'informazione. Non occorre seguire tale schema se i destinatari sono chiaramente individuabili o se l'iniziativa è rivolta alla globalità dei cittadini (es. "Creare impresa: mettersi in proprio - MIP").
- È indispensabile individuare le parole "giuste", cioè le "parole chiave" per facilitare la ricerca delle informazioni da parte degli operatori e dei lettori.
- Si potrebbe anche mettere il punto di domanda nel titolo (es.: Sai tutto sull'IMU?) e dare la risposta nella descrizione.
- I riferimenti normativi vanno solo nel campo apposito, non nel titolo, né nella descrizione.
- Limitiamo i termini tecnici, le sigle e i vocaboli in lingua straniera (e/o facciamoli seguire dalla traduzione in italiano).

Esempio: meeting => riunione, stage => tirocinio, workshop => laboratorio.



Non lasciamo schede con attività, bandi e finanziamenti scaduti o non attivi.

La scheda che ha ancora un suo valore “informativo” può essere lasciata e diffusa ma va riscritta per renderla attuale.

Può essere utile o necessario inserire il riferimento ad un anno o ad una data nel titolo della scheda (es. Regione Piemonte - Piano d’azione per l’energia - Bando per il 2013): ricordiamoci però che chi legge la scheda nel 2014 sarà portato a considerarla superata o comunque non aggiornata!

### **Esempio:**

*Titolo della Scheda con il bando aperto*

Regione Piemonte - Piano d’azione per l’energia – Bando per il 2013 - Agevolazione alla diffusione di impianti termici a fonte rinnovabile escluse le biomasse

*Titolo della Scheda a bando scaduto*

Regione Piemonte - Impianti termici a fonte rinnovabile: misure per enti ed imprese (Piano d’azione per l’energia)

### **Descrizione**

Contiene le informazioni di dettaglio che completano quelle indicate nel titolo della scheda.

- L’ordine ideale è quello che fa risaltare il nucleo principale dell’informazione. Tutte le altre informazioni vengono dopo.
- Poche sigle e parole tecniche, evitare il latino e le parole straniere.
- Usiamo con parsimonia la “d” eufonica che si appone in genere alle congiunzioni (ed, od).
- Usiamo i punti elenco sempre dove è utile; numeri o lettere solo quando c’è una priorità evidente, o l’esigenza di richiamare le voci più sotto (situazione da limitare il più possibile). Ottimi anche gli elenchi orizzontali (due punti e testo di seguito, con virgole o punti e virgola).
- Invitiamo l’utente ad approfondire i link con frasi tipo: “il testo completo è disponibile su...”. Usiamo un tono colloquiale e gradevole rivolgendoci direttamente al lettore. Diamo un’informazione completa senza appesantirla: parole semplici, pochi aggettivi, pochi avverbi, poche ridondanze.

- Tutte le informazioni principali stanno qui: evitiamo di metterne alcune nelle note solo perché qui lo spazio è limitato.

**Sintesi!** Abbiamo 500 caratteri per questo campo: la massima densità informativa va raggiunta con costruzioni essenziali e parole significative.

Se abbiamo bisogno di contare i caratteri usiamo le funzioni di Microsoft Word o Open Office Writer.

#### Esempio:

##### **invece di scrivere così:**

*La Regione Piemonte predispone annualmente un programma di contributi per la tutela e valorizzazione delle lingue storiche del Piemonte, in particolare piemontese ed occitano. Sono ammesse a contributo: ricerche linguistiche e toponomastiche, rassegne musicali. Possono presentare domanda di contributo Comuni, Comunità montane, Enti, Istituti e Associazioni.*

##### **meglio scrivere così:**

Comuni, Comunità montane, Enti, Istituti e Associazioni che tutelano le lingue storiche in Piemonte possono ricevere un contributo dalla Regione Piemonte. Sono ammesse al contributo: - ricerche linguistiche e toponomastiche - rassegne musicali.

## Dove rivolgersi

È la sezione che contiene nome e recapiti dell'ente e dell'ufficio "responsabili" della materia. È fondamentale compilare tutti i campi della sezione, rispettando il più possibile questa impostazione:

intranet.rupar.piemonte.it

**Polis Piemonte - sportello telematico per le informazioni al cittadino**

home | contatti | schede | uffici | questionari | memo | utenti | strutture | help

Operatore: **FRANCESCA TOCCO** | Tipo struttura: **URP - Ufficio relazioni con il pubblico** | Nome struttura: **URP - Ufficio Relazioni con il pubblico - Sede di Alessandria** | Ente: **REGIONE PIEMONTE** | Comune: **ALESSANDRIA** | Struttura informativa n. 34 [chiudi sessione](#)

home > uffici > ricerca > risultato > **visualizza**

**UFFICI**

[inserisci ufficio](#) | [ricerca ufficio](#)

**Visualizza ufficio**

numero ufficio	1317
nome ente	REGIONE PIEMONTE
nome ufficio	DIREZIONE 5, AFFARI ISTITUZIONALI E AVVOCATURA - SETTORE SEGRETERIA DELLA GIUNTA REGIONALE
regione	PIEMONTE
provincia	TORINO
comune	TORINO
cap	10122
indirizzo	Piazza Castello, 165
telefono	011 4321311
fax	011 4323878
e-mail	<a href="mailto:direzioneB05@regione.piemonte.it">direzioneB05@regione.piemonte.it</a>
sito web	<a href="http://www.regione.piemonte.it">www.regione.piemonte.it</a>
elenco schede associate	Scheda 2548 - REGIONE PIEMONTE - ATTI DELLA GIUNTA: RICHIESTA DI COPIA INTEGRALE (ACCESSO AGLI ATTI)

[stampa i dati visualizzati](#)

Il sito web da indicare è quello dell'home page del sito ufficiale dell'ente/società. N.B. il *link* per approfondimenti sulla materia va inserito nella sezione apposita (Sito).

## Data di scadenza e Scadenza

Sono campi che specificano l'ambito temporale delle iniziative descritte nella scheda. Sono alternativi.

Data di scadenza: va compilato se è possibile individuare una data precisa (es.: 25/03/2013)

Scadenza: va usato se è necessario indicare più date o concetti riguardanti la scadenza o ulteriori dettagli (es.: entro le ore 12 del 25 marzo 2013 - es.: il bando per l'anno 2013 è scaduto).



Non confondere questi campi con quello della data memo che è un "allarme" da inserire per ricordarsi di verificare o aggiornare la scheda.

### Riferimenti normativi

Qui si indicano le leggi e gli atti a cui si collega l'iniziativa descritta nella scheda: sempre e solo in questo campo, non nel titolo né nella descrizione dell'iniziativa. Scegliamo solo le norme aggiornate, utili per i destinatari e che chiariscono aspetti fondamentali dell'attività. Vanno citati sempre gli atti che contengono moduli di domanda e le istruzioni tecniche.

L'indicazione della data di pubblicazione dell'atto o della legge sul Bollettino ufficiale non è più rilevante e appesantisce la lettura.

### A chi rivolgersi

É la sezione in cui indicare i nomi, i recapiti telefonici, l'e-mail della persona responsabile (Referente) di quel servizio e che si occupa della materia.



É importante inserire tutti i dati, anche l'orario (di apertura) dell'ufficio. Vanno indicati sempre il luogo preciso e la presenza di eventuali barriere architettoniche.

A chi rivolgersi		
<b>referente 1</b>	nominativo	Franca Bertone per richiedere le deliberazioni
	telefono	011 4322773
	e-mail	franca.bertone@regione.piemonte.it
<b>referente 2</b>	nominativo	Stefania Fava per i decreti del Presidente della Giunta regionale
	telefono	011 4322305
	e-mail	stefania.fava@regione.piemonte.it
<b>orario</b>	dal lun al ven ore 9.30-12	
<b>sito</b>	<a href="http://www.regione.piemonte.it/urp/accesso_atti.htm">http://www.regione.piemonte.it/urp/accesso_atti.htm</a>	
<b>note</b>	Per i recapiti delle Direzioni regionali consultare <a href="http://www.regione.piemonte.it/governo/org/index.htm">www.regione.piemonte.it/governo/org/index.htm</a> . Alle domande inviate per posta/fax/e-mail allegare	
Altre informazioni		

Ci sono schede che riportano nel campo “dove rivolgersi” genericamente la dicitura Province, ASL, Centri per l’impiego, ecc : per aiutare il lettore è meglio allegare un *file* o un *link* con i relativi indirizzi. E ricordarsi che devono essere costantemente aggiornati!

### **Sito**

È il campo in cui inserire il *link* che pubblica informazioni supplementari o modulistica relativa ai contenuti illustrati nella scheda.

Facciamo riferimento solo a pagine web stabili e aggiornate, di siti ufficiali e istituzionali: è in gioco la responsabilità dell’informazione.

### **Note**

È un campo da usare solo se necessario, per informazioni aggiuntive (es. le modalità per accedere a un certo servizio o contributo). Le informazioni determinanti per la comprensione vanno nei campi alti della scheda: ricordiamo che le note stanno al fondo della scheda e saranno lette solo dai lettori molto interessati al tema.

### **Data memo**

E’ una data “di allarme” da inserire per ricordarsi di verificare o aggiornare la scheda.

### **Promemoria**

Consente di inserire le istruzioni riservate agli operatori delle strutture informative. Non confondiamo questo campo con quello delle NOTE: il contenuto del promemoria è visualizzabile solo da chi utilizza l’applicativo e non è pubblicato nella stampa rilasciata al pubblico.



Usiamo questo campo per inserire le parole chiave (*tags*) attinenti la scheda, magari racchiudendole in una parentesi: facilita il lavoro del motore di ricerca.

Nel caso in cui poi una scheda sia stata inserita un po’ forzatamente in un certo argomento, scriviamo nel promemoria anche gli argomenti vicini e attinenti (per esempio: se la scheda sulle barriere architettoniche è stata inserita nell’argomento politiche del territorio, inseriamo nel promemoria anche la parola politiche sociali).

### **Documenti collegati**

Alleghiamo sempre alla scheda *file* che rimandano a bandi, tabelle, indirizzi, dati, modulistica, linee guida che completano la scheda informativa.

Se sono numerosi, raccogliamo i riferimenti normativi in un unico file e indichiamo direttamente i link di banche dati ufficiali.

Per esempio: <http://arianna.consiglioregionale.piemonte.it/> per le leggi e i regolamenti regionali; il sito [Regione Piemonte - Bollettino Ufficiale](#) per deliberazioni della Giunta regionale, determinazioni dirigenziali, comunicati, bandi; [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it) per gli atti dello Stato (utilizzando il collegamento stabile).

Gli allegati vanno ordinati in base all'importanza per il lettore.

Verifichiamo periodicamente:

- la correttezza e l'aggiornamento dei dati
- la provenienza e l'autorevolezza della fonte
- il funzionamento dei link correlati alla pagina

L'allegato è utile solo se il lettore capisce subito che tipo di documento troverà nel file o nel link quindi evitiamo formule astratte e generiche, del tipo "tabella.exe", o "informazioni-utili.doc". Nel nominare i files:

- usiamo parole significative che rimandano al titolo e alla descrizione
- evitiamo i caratteri accentati e apici nella denominazione dei file, per evitare problemi di visualizzazione
- controlliamo che la dimensione del file non superi i 50 mega.

Ecco un esempio:

Dettaglio della scheda informativa	
<b>Argomento</b>	sviluppo economico
<b>Titolo</b>	REGIONE PIEMONTE: NELLA BOTTEGA SCUOLA GLI ARTIGIANI INSEGNANO IL MESTIERE AI GIOVANI
<b>Descrizione</b>	I giovani tra i 18 e i 35 anni motivati a lavorare nel campo dell'artigianato artistico, tipico, tradizionale e di qualità possono chiedere di fare formazione nelle Botteghe scuola. Il giovane svolge un tirocinio teorico e lavorativo di sei mesi, condotto da maestri e imprenditori di Eccellenza Artigiana. Durante il tirocinio l'artigiano percepisce un rimborso spese e il giovane una borsa di studio. Gli abbinamenti con le Botteghe sono disposti da un'apposita Agenzia formativa.
<b>Scadenza</b>	Il bando è scaduto il 22 aprile 2013
<b>Dove rivolgersi</b>	nome ente: REGIONE PIEMONTE
	nome ufficio: DIREZIONE 16, ATTIVITÀ PRODUTTIVE - SETTORE PROMOZIONE, SVILUPPO E DISCIPLINA DELL'ARTIGIANATO
	indirizzo: Via Pisano, 6 (TO)
	telefono: 011 4321494
	fax: 011 4324982
	e-mail: <a href="mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it">artigianato.artistico@regione.piemonte.it</a>
	sito web: <a href="http://www.regione.piemonte.it">http://www.regione.piemonte.it</a>
<b>Orario</b>	dal lun al ven 9-12.30
<b>A chi rivolgersi</b>	nominativo: GINA GIOIELLO
	telefono: 011 4323541
	e-mail: <a href="mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it">artigianato.artistico@regione.piemonte.it</a>
	nominativo: ALESSANDRA MAGNINO
	telefono: 011 4323980
	e-mail: <a href="mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it">artigianato.artistico@regione.piemonte.it</a>
<b>Sito web di riferimento</b>	<a href="http://www.regione.piemonte.it/artigianato/botteghe.htm">http://www.regione.piemonte.it/artigianato/botteghe.htm</a>
<b>Documenti collegati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">Bando Botteghe scuola.pdf</a> </li> <li>&gt; <a href="#">Modulo domanda Botteghe scuola.pdf</a> </li> <li>&gt; <a href="#">Modulo segnalazione giovane.pdf</a> </li> <li>&gt; <a href="#">Approvazione progetto Botteghe scuola.pdf</a> </li> <li>&gt; <a href="#">Testo unico sull'artigianato.doc</a> </li> <li>&gt; <a href="#">Graduatoria imprese ammesse.PDF</a> </li> </ul>

## 5. CONTROLLIAMO: LA CHECK LIST

Vi proponiamo uno strumento per rivedere o controllare le schede informative.

<sup>1</sup> **Legenda:** 4 buono 3 sufficiente 2 migliorabile 1 scarso

Scheda: numero e proprietario	Data	Aggiornata a...	Revisione a cura di...
<b>Verifiche</b>	Check <sup>1</sup>	Note	
<b>Chiarezza ed efficacia</b>	1 - 2 - 3 - 4		
Ortografia, grammatica, punteggiatura (verifica errori)			
Fraasi di massimo 25 parole			
Fraasi coordinate al posto delle subordinate (non più di due coordinate per periodo)			
Parentesi e incisi (usati al minimo)			
Verbi attivi e in forma positiva			
Modi e tempi verbali semplici			
Verbi al posto delle nominalizzazioni (es: lavorare al posto di lavorazione)			
Parole brevi, semplici, comuni, concrete			
Parole coerenti (uso della stessa parola per esprime lo stesso concetto)			
Parole tecniche (se usate sono spiegate)			
Acronimi e sigle (pochi e spiegati)			
Elenchi (usati quando sono presenti serie di valori)			
<b>Incisività del titolo</b>			
Titolo breve e significativo			
Titolo che contiene le parole chiave (il destinatario riconosce subito ciò che la scheda illustra)			
<b>Qualità delle informazioni</b>			
Complete e utili a chi legge (adatte al destinatario, e con tutte le info necessarie)			
Precise e aggiornate			
Senza ripetizioni			

<sup>1</sup> **Legenda:** 4 buono 3 sufficiente 2 migliorabile 1 scarso

Scheda N°	Data	Aggiornata il...	Revisione a cura di...
<b>Verifiche</b>	<b>Check<sup>1</sup></b>	<b>Note</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<b>1 - 2 - 3 - 4</b>		
Contiene tutte le informazioni importanti			
Lo stile è fresco e immediato			
<b>DOVE RIVOLGERSI</b>			
I nomi degli UFFICI sono aggiornati			
Tutti i campi sono compilati			
Indirizzo (scritto per esteso)			
Telefono e fax (prefisso separato da 1 spazio)			
Sito web: indirizzo della home dell'ente (senza http://)			
<b>SCADENZA E RIFERIMENTI NORMATIVI</b>			
Contiene informazioni sulla scadenza (non è usato per altro)			
Riferimenti normativi (indicati e utili)			
<b>A CHI RIVOLGERSI</b>			
Compilato completamente			
Sito (il collegamento è corretto e si apre)			
<b>NOTE E PROMEMORIA</b>			
Le note contengono informazioni secondarie (non sono usate per altro)			
Promemoria (indica le parole chiave)			
<b>ALLEGATI</b>			
Nome del file (semplice da capire per il destinatario e che rimanda direttamente al contenuto dell'allegato)			
Utili e aggiornati			
Si aprono senza problemi			
Ordinati secondo l'interesse per il lettore			
<b>STAMPA SCHEDA IN PDF</b>			
Senza caratteri strani, layout coerente			

## 6. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SOCIAL NETWORK

Per molte persone (e non solo per i giovani) **Facebook, Twitter, Google plus** sono l'unica fonte di informazione: invece di comprare il giornale scorrono i post (le notizie) pubblicati sulle "bacheche" leggendo e commentando le notizie.

Attraverso i "mi piace" e i "commenti" è possibile intercettare bisogni, fornire un servizio, cogliere opportunità.

Decine di amministrazioni pubbliche italiane stanno investendo su queste piattaforme per informare e per farne uno strumento di partecipazione. E' una grande opportunità che presenta anche rischi e costi supplementari se affrontata con improvvisazione e senza strategia: il *web* può essere utilizzato come *vetrina* o invece come *dispenser* di servizi. La tentazione di fermarsi al primo livello di uso è molto forte.

La comunicazione va modulata in base alle caratteristiche di ciascuno strumento. Facebook permette di inserire contenuti ampi, la pubblicazione diretta di foto, video, link. Twitter è invece caratterizzato da una comunicazione sintetica: 140 caratteri per inserire l'informazione (118 se si inseriscono *link*).

Quando si "scrive social" è indispensabile essere concisi e diretti.

In particolare quando si scrivono dei *post* (notizie):

### **punta su un titolo convincente**

Scrivi usando parole chiave e che attirano l'attenzione. Bisogna far capire subito il vantaggio che si ottiene e/o incuriosire.

### **il testo e la lunghezza del post sono fondamentali**

Certo dipende dal tipo di informazione. Se è necessario e lo strumento lo permette ci si può dilungare un pò: l'importante è che il testo rappresenti "*un discorso completo sul prodotto*"

### **usa le immagini**

Nei post funzionano meglio, perché dicono più di mille parole, spiegano "a colpo d'occhio".

## Scrivi, commenta, interagisci

- pubblicare post solo su argomenti utili, sensati e che si conoscono bene
- mettersi nei panni del lettore
- riflettere bene prima di rispondere
- usare la tecnica del ricalco (vedi metodo CRG - Calibrazione, Ricalco, Guida)
- smorzare i toni ma non essere freddi
- essere gentili e professionali
- considerare il punto di vista altrui
- se mancano delle informazioni per rispondere e si ha bisogno di tempo per raccoglierle dirlo chiaramente
- non dare nulla per scontato
- cancellare i commenti solo se offensivi o completamente fuorvianti rispetto al contesto
- usare i commenti e le critiche per migliorare il servizio
- ringraziare e salutare sempre

### **COS'È LA NETIQUETTE**

Il vocabolo deriva dall'inglese *network* (rete) e da quello francese *étiquette* (buona educazione). È un insieme di regole che disciplinano il comportamento di chi usa Internet, utilizzando *e-mail*, *social*, *forum*, *blog* e *mailing list*. Il rispetto della *netiquette* non è imposto da alcuna legge. Il discostarsi da queste "tradizioni" e regole di comportamento comporta però una generale disapprovazione da parte degli altri utenti della rete, seguita da un isolamento del soggetto "maleducato" e talvolta dalla richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati per compiere atti contrari ad essa. Sono considerati atti contrari alla *netiquette* fare *spam* (l'invio di messaggi multipli e indesiderati) e l'invio di *e-mail* senza indicare l'oggetto.

A questo punto guadagniamo la fiducia del nostro lettore.

Ricalchiamo il suo stile comunicativo e quando abbiamo creato una sintonia, guidiamolo verso il nostro obiettivo: in sintesi, usiamo il metodo **CRG - Calibrazione, Ricalco, Guida**.

### **METODO CRG - CALIBRAZIONE, RICALCO, GUIDA.**

#### **Calibrazione**

Raccogliamo informazioni su chi ci scrive: come scrive, che cosa vuole da noi, qual è il suo stato d'animo. Quali scelte ce lo rivelano:

- scelte verbali (lessico: verbi, sostantivi, aggettivi, avverbi...)
- scelte paraverbali (tono, stile, fluidità, ritmo, punteggiatura)
- scelte non verbali (grafica, formattazione, maiuscole...)

#### **Ricalco**

È un processo di rispecchiamento: in pratica adattiamo il nostro stile espressivo a quello usato dal nostro interlocutore. Qui si crea la fiducia, che è il presupposto per la fase di guida.

In questa fase individuiamo quali parti del suo testo ci conviene "ricalcare" per entrare in buona relazione.

Gli elementi da ricalcare

- formule di apertura e chiusura
- i nomi di persona
- uso degli spazi
- la lunghezza dei periodi
- i canali espressivi

#### **! Attenzione: non conviene ricalcare:**

- i toni duri, rigidi, freddi
- gli errori di ortografia e sintassi
- l'abuso di maiuscole (scrivere in maiuscolo... significa URLARE)

#### **Guida**

Grazie alla tecnica del ricalco, abbiamo creato una sintonia.

Muoviamoci in questa direzione.

Nella fase di Guida, smettiamo di ricalcare il nostro interlocutore e conduciamolo verso i nostri obiettivi. Con questo intento, scriviamo la risposta.

## 7. SITI UTILI

Vocabolario della lingua italiana	<a href="http://www.treccani.it/vocabolario">www.treccani.it/vocabolario</a>
Regole sulla punteggiatura	<a href="http://www.accademiadellacrusca.it/">www.accademiadellacrusca.it/</a>
Sinonimi/contrari	<a href="http://garzantilinguistica.sapere.it">garzantilinguistica.sapere.it</a>
Sinonimi/contrari	<a href="http://www.sapere.it/sapere/dizionari.html">www.sapere.it/sapere/dizionari.html</a>
Uso della lingua italiana	<a href="http://dizionari.corriere.it/dizionario-si-dice/index.shtml">http://dizionari.corriere.it/dizionario-si-dice/index.shtml</a>
Grammatica italiana	<a href="http://www.dizionario-italiano.it/grammatica-italiana">www.dizionario-italiano.it/grammatica-italiana</a> <a href="http://www.accademiadellacrusca.it">www.accademiadellacrusca.it</a> (FAQ e motore di ricerca)
Dizionario on line	<a href="http://dizionari.zanichelli.it/antiburocratese/">http://dizionari.zanichelli.it/antiburocratese/</a>
Beppe Severgnini	<a href="http://www.beppevergnini.com/consigli/">http://www.beppevergnini.com/consigli/</a>
Urpdegliurp – Rete degli URP	<a href="http://www.urp.it/index.jsp">http://www.urp.it/index.jsp</a>
Scrittura professionale	<a href="http://www.palestradellascrittura.it">www.palestradellascrittura.it</a>
Netiquette	<a href="http://it.wikipedia.org/wiki/Newsgroup">http://it.wikipedia.org/wiki/Newsgroup</a>
Manuale di buonsenso in rete	<a href="http://www.alessandrafarabegoli.it">www.alessandrafarabegoli.it</a>
Comunicare sul web	<a href="http://comunicaresulweb.com">http://comunicaresulweb.com</a>
Dati su facebook	<a href="http://vincos.it/osservatorio-facebook/">http://vincos.it/osservatorio-facebook/</a>
Luisa Carrada	<a href="http://www.mestierediscrivere.com/">http://www.mestierediscrivere.com/</a>
Umberto Santucci	<a href="http://www.mestierediscrivere.com/uploads/files/mappe_mentali.pdf">http://www.mestierediscrivere.com/uploads/ files/mappe_mentali.pdf</a>
Softonic (E-mail)	<a href="http://articoli.softonic.it/destinatari-email-campi-a-cc-ccn-bcc">http://articoli.softonic.it/destinatari-email-campi-a-cc-ccn-bcc</a>
Riccardo Esposito	<a href="http://mysocialweb.it">http://mysocialweb.it</a>
Daniele Imperi	<a href="http://pennablu.it/">http://pennablu.it/</a>
Roberta Zanella	<a href="http://copyimput.blogspot.it/">http://copyimput.blogspot.it/</a>

### Su Twitter:

Scrittura efficace	<a href="https://twitter.com/scritturaE">@scritturaE</a>
Scrittura creativa	<a href="https://twitter.com/scrittura">@scrittura</a>
Storytelling	<a href="https://twitter.com/TorinoStorytelling">@TorinoStorytelling</a>
Scrittura, web, social	<a href="https://twitter.com/treWsitiweb">@treWsitiweb</a>
Pennamontata	<a href="https://twitter.com/Pennamontata">@Pennamontata</a>

## 8. LE SCHEDE: ESEMPI DI RISCrittURA

Esempio n.1

### **SCHEDA PRIMA DELLA RISCrittURA**

**Titolo:** REGIONE PIEMONTE - LA COMMISSIONE CONSULTIVA PER LE NOMINE DEL CONSIGLIO REGIONALE

**Descrizione:** Per le nomine di competenza del Consiglio Regionale, la Commissione ha il compito di verificare la rispondenza dei requisiti personali dei candidati, raccogliere gli elementi di valutazione che ritiene necessari e, per i casi di rilevante importanza, procedere all'audizione del candidato. La mancata presentazione del candidato all'audizione produce di diritto la decadenza della candidatura, salvi gravi e comprovati motivi di giustificazione.

**Dove rivolgersi:** REGIONE PIEMONTE - CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE  
COMMISSIONE CONSULTIVA PER LE NOMINE

Via Arsenale, 15 (TO)

Telefono: 011 5757 557

Fax: 011 5757 446

Sito web: [www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it)

Referente: TIZIANA ZANIOLO

Telefono 011 5757 557

E-mail: [tiziana.zaniolo@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:tiziana.zaniolo@consiglioregionale.piemonte.it)

Sito: [www.consiglioregionale.piemonte.it/9/assemblea/altrecom/index.htm](http://www.consiglioregionale.piemonte.it/9/assemblea/altrecom/index.htm)

### **Riferimenti normativi:**

Statuto della Regione Piemonte (art. 37) approvato con Legge regionale statutaria n. 1 del 4 marzo 2005 pubblicata sul supplemento straordinario al n. 9 del BUR del 7 marzo 2005.

Regolamento interno del Consiglio Regionale (art. 21) approvato con Deliberazione C.R. n. 269-33786 del 24 luglio 2009 pubblicata sul supplemento ordinario n. 1 al BUR n. 40 del 8 ottobre 2009;

Legge Regionale n. 39 del 23 marzo 1995.

**Note:** Per le nomine di competenza della Giunta Regionale, la Commissione verifica la rispondenza delle nomine stesse e sul rispetto della rappresentanza delle minoranze. Al tal fine, la Giunta Regionale trasmette alla Commissione lo schema del provvedimento con gli elementi necessari alle verifiche di competenza della Commissione stessa.

## **SCHEDA RISCRIITTA**

**Titolo:** REGIONE PIEMONTE - COME SI PRESENTA LA CANDIDATURA PER ESSERE NOMINATI NEGLI ENTI A PARTECIPAZIONE REGIONALE

**Descrizione:** Per essere nominati nei consigli di amministrazione di enti a partecipazione regionale, si fa richiesta scritta al Presidente del Consiglio Regionale del Piemonte. Le cariche da ricoprire, i requisiti e i termini per presentare la domanda sono pubblicati sul sito [www.cr.piemonte.it/](http://www.cr.piemonte.it/). La Commissione per le nomine esamina la richiesta ed esprime un parere. La nomina avviene solo dopo il voto favorevole del Consiglio Regionale.

**Dove rivolgersi:** REGIONE PIEMONTE - CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE  
COMMISSIONE CONSULTIVA PER LE NOMINE

Via Arsenale, 15 (TO)

Telefono: 011 5757 557

Fax: 011 5757 446

Sito web: [www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it)

Referente: TIZIANA ZANIOLO

Telefono: 011 5757 557

E-mail: [tiziana.zaniolo@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:tiziana.zaniolo@consiglioregionale.piemonte.it)

Sito: [www.consiglioregionale.piemonte.it/9/assemblea/altrecom/index.htm](http://www.consiglioregionale.piemonte.it/9/assemblea/altrecom/index.htm)

### **Riferimenti normativi:**

Statuto della Regione Piemonte (art. 37)

Regolamento interno del Consiglio Regionale (art. 21)

Legge Regionale n. 39 del 23 marzo 1995

### **Note:**

L'elenco dei nominati viene pubblicato due volte l'anno (entro il 31 marzo ed entro il 30 settembre) sul Bollettino ufficiale della Regione Piemonte.

### **Promemoria:**

( organi, collegiali, amministrazione, sindaci, revisori dei conti, istituti, diritto, aziende, consorzi, comitati, società, vicepresidente, organismo, curriculum, proposte, candidato, strumentali, amministratore delegato, direttore, designazione, ineleggibilità, pubblico, privato )

## Esempio n. 2

### **SCHEDA PRIMA DELLA RISCRIITTURA**

**Titolo:** REGIONE PIEMONTE: PROGETTO BOTTEGA SCUOLA - ASSE I.3 LINEA DI INTERVENTO - BANDO PER LA PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE DELLE IMPRESE DELL'ECCELLENZA ARTIGIANA PER L'EDIZIONE 2012-2013.

**Descrizione:** E' un'iniziativa sostenuta dalla Regione per avvicinare i giovani disoccupati e inoccupati alle imprese artigiane tramite una serie di attività di orientamento propedeutiche e di supporto allo svolgimento di un tirocinio in azienda della durata di sei mesi

sotto la guida di un maestro artigiano presso aziende qualificate dal marchio "Piemonte Eccellenza Artigiana". E' destinata ai giovani che vedono nell'artigianato di qualità una concreta prospettiva professionale.

**Data scadenza:** 22/04/2013

**Dove rivolgersi:** REGIONE PIEMONTE - DIREZIONE 16 - ATTIVITÀ PRODUTTIVE - SETTORE PROMOZIONE, SVILUPPO E DISCIPLINA DELL'ARTIGIANATO

Piazza Nizza, 44 - 10126 TORINO (TO)

Telefono: 011 4321494

Fax: 011 4324982

E-mail: [artigianato.artistico@regione.piemonte.it](mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it)

Sito web: [www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it)

Referente: GINA GIOIELLO

Telefono 011 432-3541

E-mail [artigianato.artistico@regione.piemonte.it](mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it)

Orario: dal lunedì al ven 9-12.30

Sito: <http://www.regione.piemonte.it/artigianato/botteghe.htm>

### **Riferimenti normativi:**

Legge Regionale n. 1 del 2009 (Testo unico sull'artigianato)

Deliberazione della Giunta Regionale n. 30-4822 del 22 ottobre 2012 pubblicata sul n. 49 del BUR del 6 dicembre 2012 (Approvazione progetto Botteghe scuola)

Determinazione Dirigenziale n. 99 del 11 marzo 2013 pubblicata sul n. 11 del BUR del 14 marzo 2013 (Approvazione bando e modulistica per la presentazione delle candidature)

**Note:** Si tratta di un percorso strutturato e personalizzato capace di garantire una metodologia di trasferimento di professionalità dall'imprenditore al giovane, applicabile da subito ai settori dell'artigianato di qualità finora riconosciuti, ma in prospettiva trasferibile a tutti i settori dell'artigianato artistico, tipico e tradizionale.

## **SCHEDE RISCRIITTA**

**Titolo:** REGIONE PIEMONTE: NELLA BOTTEGA SCUOLA GLI ARTIGIANI INSEGNANO IL MESTIERE AI GIOVANI

**Descrizione:** I giovani tra i 18 e i 35 anni motivati a lavorare nel campo dell'artigianato artistico, tipico, tradizionale e di qualità possono chiedere di fare formazione nelle botteghe scuola. Il giovane svolge un tirocinio teorico e lavorativo di sei mesi, condotto da maestri e imprenditori di Eccellenza Artigiana. Durante il tirocinio l'artigiano percepisce un rimborso spese e il giovane una borsa di studio. Gli abbinamenti con le botteghe sono disposti da un'apposita Agenzia formativa.

**Data scadenza:** 22/04/2013

**Dove rivolgersi:** REGIONE PIEMONTE - DIREZIONE 16 - ATTIVITÀ PRODUTTIVE - SETTORE PROMOZIONE, SVILUPPO E DISCIPLINA DELL'ARTIGIANATO

Piazza Nizza, 44 - 10126 TORINO (TO)

Telefono: 011 4321494 fax: 011 4324982

E-mail: [artigianato.artistico@regione.piemonte.it](mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it)

Sito web: [www.regione.piemonte.it](http://www.regione.piemonte.it)

Referente: GINA GIOIELLO

Telefono 011 4323541

E-mail: [artigianato.artistico@regione.piemonte.it](mailto:artigianato.artistico@regione.piemonte.it)

Orario: dal lunedì al venerdì ore 9 -12.30

Sito: <http://www.regione.piemonte.it/artigianato/botteghe.htm>

### **Riferimenti normativi:**

Legge Regionale n. 1 del 2009 (Testo unico sull'artigianato).

Deliberazione della Giunta Regionale n. 30-4822 del 22 ottobre 2012 (Approvazione progetto botteghe scuola).

Determinazione Dirigenziale n. 99 del 11 marzo 2013 (Approvazione bando e modulistica per la presentazione delle candidature).

**Note:** La formazione prevede:

- 1) un periodo di orientamento di 150 ore
- 2) un tirocinio lavorativo di 6 mesi sotto la guida di un maestro artigiano che ha la possibilità di segnalare il giovane

### **Promemoria:**

La graduatoria è provvisoria (si può ricorrere). Verificare la situazione graduatoria con i referenti interni alla data memo. (artigianato, tradizionale, tipico, alimentare, legno, vetro, ceramica, qualità, mestieri, corso, oro, ragazzo, apprendista )

## APPENDICE 1

### INFORMAZIONI TECNICHE PER USARE MEGLIO LA PROCEDURA SPORTELLO

#### Come si fa ad inserire un “ufficio”?

Bisogna collegarsi alla procedura ed entrare nella sezione uffici.

La funzione “inserisci ufficio” consente l’inserimento dei dati per identificare e poi inserire un nuovo “ufficio”.

The screenshot shows the 'intranet.rupar piemonte.it' website interface. At the top, there is a navigation menu with links: home, contatti, schede, uffici, questionari, memo, utenti, strutture, help. Below the menu, the user's current session information is displayed: Operatore: DARIO GALLO OPERATORE CSI | Tipo struttura: URP - Ufficio relazioni con il pubblico | Nome struttura: URP - Ufficio Relazioni con il pubblico - Sede di Torino | Ente: REGIONE PIEMONTE | Comune: TORINO | Struttura informativa n. 1. A 'chiudi sessione' button is also visible. The breadcrumb trail reads: home > uffici > inserisci. The main heading is 'UFFICI', with sub-links for 'inserisci ufficio' and 'ricerca ufficio'. The 'Inserisci ufficio' form includes a note: 'I campi contrassegnati con l'asterisco (\*) sono obbligatori'. The form fields are: 'nome ente' (dropdown menu with 'Selezionare un ente'), 'nome ufficio (\*)' (text input), 'regione' (dropdown menu with 'Selezionare una regione'), 'provincia' (dropdown menu with 'Selezionare una provincia'), 'telefono', 'fax', 'e-mail', and 'sito web' (all text input fields). At the bottom of the form, there are buttons for 'annulla', 'salva i dati', and 'vai'.

Quando si parla di “ufficio”, si intende un’entità composta da diversi dati :

- nome ente: identifica l’ente a cui appartiene l’ufficio;
- nome ufficio: dato obbligatorio;
- regione, provincia, comune e c.a.p. del luogo di ubicazione dell’ufficio;
- indirizzo, telefono, fax, e-mail, sito web.

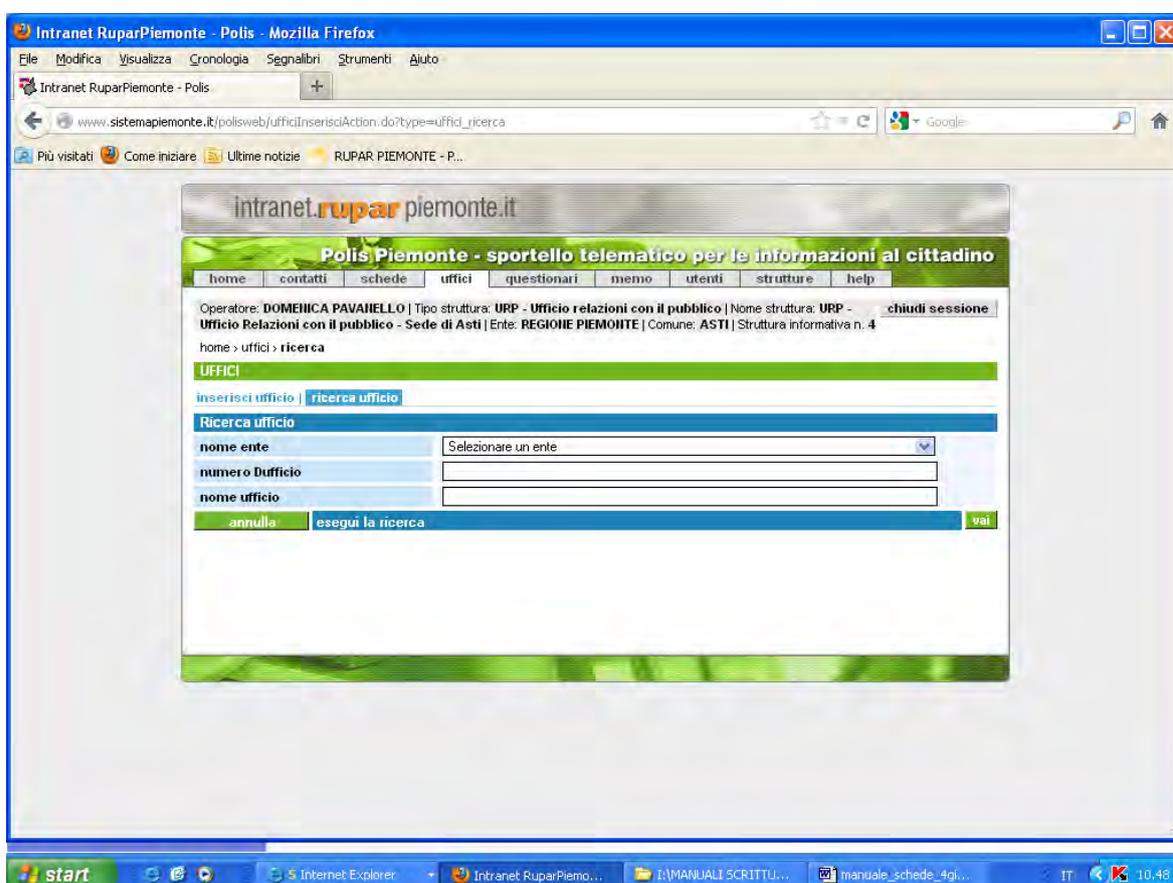
Al fondo della pagina di inserimento sono presenti due pulsanti:

- **“annulla”**, per ripulire la pagina dai valori inseriti e ricominciare l’inserimento dei dati relativi all’ufficio;
- **“salva i dati”**, per confermare e registrare i dati inseriti. Se si preme **“salva i dati”** il sistema presenta la pagina di **riepilogo inserimento ufficio**, contenente i dati dell’ufficio appena inserito. Al fondo della pagina sono presenti i pulsanti **“stampa i dati visualizzati”**, che consente di generare una stampa con tutte le informazioni relative all’ufficio, ed **“esegui nuovo inserimento”**, che attiva la funzione di inserimento di un nuovo ufficio richiamando direttamente la pagina di inserimento.

### Come si fa la ricerca di un ufficio?

La ricerca degli uffici si fa entrando nella sezione **“uffici”** della procedura e compilando preventivamente alcuni campi, in modo da limitare il numero di elementi identificati dalla ricerca.

I campi utilizzabili come filtri di ricerca sono **nome ente**, **numero ufficio** e **nome ufficio**.



Al fondo della pagina di ricerca sono presenti due pulsanti:

- **“annulla”**, per ripulire la pagina dai valori inseriti e reinserire dall’inizio i dati utili per la ricerca;
- **“esegui la ricerca”**, per attivare la funzione di ricerca.

Se i criteri impostati identificano un insieme di uffici, al termine della ricerca il sistema presenta la pagina contenente il **risultato della ricerca uffici**.

L’elenco degli uffici individuati è ordinato per numero identificativo decrescente ed è suddiviso in pagine che comprendono ciascuna **10 elementi**; per ogni elemento sono evidenziati i seguenti **dati identificativi**:

- **numero ufficio;**
- **nome ufficio;**
- **comune, provincia, telefono.**

Una volta selezionato l’ufficio al quale si vuole accedere, è possibile:

- **visualizzare** i dati relativi all’ufficio selezionato, premendo il pulsante **“visualizza”**. Si accede alla pagina di visualizzazione ufficio, scegliendo un ufficio e premendo ‘visualizza’, dalla quale è possibile stampare tutti i dati dell’ufficio (pulsante **“stampa i dati visualizzati”**) oppure ritornare alla pagina con il risultato della ricerca (pulsante **“indietro”**); se l’ufficio è già associato ad una o più schede di lavoro, nel campo **elenco schede associate** sono evidenziati i numeri identificativi delle schede collegate;
- **modificare** i dati relativi all’ufficio selezionato, premendo il pulsante **“modifica”**. Si accede alla pagina di modifica ufficio, scegliendo un ufficio e premendo ‘modifica’, in cui è possibile apportare gli aggiornamenti necessari ai dati dell’ufficio. Al fondo della pagina di modifica sono presenti i pulsanti **“indietro”**, per ritornare alla pagina con il risultato della ricerca, **“annulla”**, per ripulire la pagina dai valori inseriti e ricominciare la modifica dei dati relativi all’ufficio, **“conferma i dati”**, per confermare e registrare i dati modificati. Se si preme **“conferma i dati”** il sistema presenta la pagina di riepilogo modifica ufficio, contenente i dati dell’ufficio appena modificato. Al fondo della pagina sono presenti i pulsanti **“stampa i dati visualizzati”**, che consente di

generare una stampa con tutte le informazioni relative all'ufficio, "**indietro**"; che consente di ritornare alla pagina di modifica dell'ufficio per effettuare ulteriori aggiornamenti, "**torna all'elenco**", che consente di ritornare alla pagina con l'elenco aggiornato degli uffici. La modifica di un ufficio è notificata via e-mail alla casella di servizio [polis@regione.piemonte.it](mailto:polis@regione.piemonte.it);

- eliminare fisicamente dalla base dati l'ufficio selezionato, premendo il pulsante elimina; al termine dell'operazione l'ufficio eliminato non è più ripristinabile in alcun modo.

Dalla pagina con il risultato della ricerca è possibile, inoltre, generare un file excel contenente l'insieme dei dati relativi agli uffici compresi nell'elenco (pulsante "scarica in excel").

Infine, è possibile eseguire una nuova ricerca, premendo il pulsante "esegui nuova ricerca".

### **Come si associa una scheda ad un ufficio?**

L'operazione serve per inserire correttamente i dati che compariranno nel dove rivolgersi della scheda:

- Dopo essersi collegati, entrare nella sezione UFFICI. Compilare il campo "ricerca ufficio" che attiva la pagina di ricerca degli uffici già inseriti;
- si impostano i criteri di ricerca dell'ufficio desiderato, che costituirà il riferimento a cui rivolgersi, e si preme il pulsante "esegui la ricerca";
- nella pagina relativa al risultato della ricerca sono visualizzati, su singole righe di riepilogo, i dati identificativi degli uffici già inseriti (numero ufficio, nome ufficio, comune, provincia, telefono);
- se tra gli uffici già inseriti è presente quello desiderato, lo si seleziona e si preme su "visualizza";
- nella pagina di visualizzazione dell'ufficio scelto sono riportati gli estremi identificativi delle eventuali altre schede di lavoro già associate all'ufficio;
- nella pagina di visualizzazione ufficio, si preme "associa alla scheda" per creare il collegamento dell'ufficio con la scheda di lavoro corrente: l'applicativo

riporta l'utente alla pagina di inserimento della scheda, nella quale il campo dove rivolgersi risulta valorizzato con il nome dell'ufficio che è stato appena associato;

- in caso di errore, è possibile cancellare il legame scheda-ufficio creato: nella pagina di inserimento scheda, accanto al pulsante "ricerca ufficio" è presente il pulsante "elimina associazione", il quale consente di ripulire il campo dove rivolgersi dal valore che vi è stato inserito;
- se l'ufficio ricercato non è già presente nel sistema, si effettua il normale inserimento di un nuovo ufficio e, al termine dell'inserimento, dalla pagina di riepilogo inserimento ufficio, si effettua l'associazione ufficio-scheda utilizzando il pulsante "associa alla scheda".
- Ricorda che l'ufficio è composto da un "nome ente" selezionabile tra le voci presenti in elenco e da un "nome ufficio" che deve essere obbligatoriamente compilato e che specifica appunto il nome dell'Ufficio. ( es : nome ente: COMUNE DI BRA - nome ufficio: ufficio tecnico). Al termine di ogni operazione è indispensabile premere il tasto "conferma"

## APPENDICE 2

### IL GLOSSARIO



#### **Abilitazione**

Riconoscimento ufficiale del possesso dei requisiti necessari per svolgere una determinata attività.

#### **Abrogazione**

Abolizione, con apposito provvedimento, di ciò (norma, atto amministrativo, ecc.) che era stato precedentemente emanato.

#### **Accesso agli atti**

Diritto dei cittadini di consultare e avere una copia dei documenti amministrativi.

#### **Addizionale**

Tassa o imposta supplementare aggiunta a una già prevista.

#### **Adempimento**

Obbligo di svolgere un'attività.

#### **Aggiudicazione**

Atto amministrativo con cui viene dichiarato il vincitore di una gara d'appalto per la costruzione di un'opera pubblica o per la fornitura di beni o servizi.

#### **Albo dei fornitori**

Elenco di imprese che vendono beni o servizi alle pubbliche amministrazioni.

#### **Albo pretorio**

L'Albo pretorio espone gli atti amministrativi che devono essere conosciuti dai cittadini. Dal 1 gennaio 2011 deve essere messo a disposizione on line sulla home page dei siti degli enti pubblici.

#### **Aliquota**

Percentuale, stabilita dalla legge, che si applica a un determinato importo per ottenere l'imposta da pagare.

#### **Annullamento**

Atto amministrativo o giudiziario che elimina un atto precedente non conforme alla legge per la presenza di vizi.

## **Appalto**

Procedura con cui una parte (appaltatore) affida a una persona o a un'impresa (appaltante o committente) la costruzione o la gestione di un'opera o di un servizio.

## **Asta pubblica**

Metodo per la stipulazione dei contratti di appalto da parte della pubblica amministrazione.

## **Attestato**

Documento con cui la pubblica amministrazione rende ufficiale un fatto.

## **Atto amministrativo**

Atto giuridico emanato da un organo della pubblica amministrazione.

## **Atto notorio**

(o atto di notorietà): dichiarazione che una persona fa sotto la propria responsabilità davanti a un pubblico ufficiale.

## **Autenticare**

Riconoscere con dichiarazione scritta ufficiale che qualcosa è autentico.

## **Autocertificazione**

Dichiarazione di stati, fatti qualità, scritta e firmata su carta semplice, da presentare al posto dei certificati rilasciati da un ufficio pubblico.

## **Autorizzazione**

Documento che dichiara che l'autorità competente ha concesso il permesso per esercitare una determinata attività, dopo aver verificato che questa non contrasti con esigenze di pubblico interesse.

## **Autotutela**

Principio giuridico per il quale le amministrazioni pubbliche possono annullare, modificare o revocare propri atti senza chiedere il consenso dei cittadini interessati.



## **Bando**

Avviso della pubblica amministrazione per far conoscere a tutti i cittadini che si svolgerà una gara o un concorso (bando di gara o bando di concorso). Di norma la comunicazione è pubblicata sulla gazzetta ufficiale o sul bollettino ufficiale.

## **Base imponibile**

La somma di tutti i redditi che permetta il calcolo per il pagamento delle imposte.

## **Beneficiario**

Persona alla quale si fa o si dà qualcosa.

## **Bollettino Ufficiale della Regione (BUR)**

Pubblicazione periodica curata dalla regione, in cui sono riportate le leggi, i bandi, gli atti amministrativi più importanti.

## **Bollo**

1. Timbro che rende ufficiale un documento.
2. Marca che dimostra il pagamento di un'imposta.



## **Canone**

Somma di denaro da pagare periodicamente per l'utilizzo di un bene o di un servizio.

## **Capitolato**

Documento in cui sono descritti gli obblighi (di natura giuridica e tecnica) di chi deve realizzare un appalto pubblico.

## **Cartella esattoriale**

Atto con cui la pubblica amministrazione ordina al cittadino di pagare una tassa o una imposta.

## **Circolare**

Comunicazione scritta che, all'interno di un'organizzazione, viene inviata per dare istruzioni o chiarimenti.

## **Concessione**

Provvedimento con cui la pubblica amministrazione dà a un privato il potere di esercitare funzioni di interesse pubblico o gli attribuisce diritti che prima non aveva.

## **Concorso pubblico**

Gara indetta da enti pubblici per l'assunzione di personale o per il conferimento di un appalto.

## **Conguaglio**

Somma di denaro che risulta dalla differenza tra quanto è stato pagato e quanto si doveva effettivamente pagare.

## **Consorzio**

Insieme di persone o enti che si associano per raggiungere un fine comune. È uno dei metodi utilizzati dai comuni per fornire ai cittadini i servizi di cui necessitano.

## **Convenzione**

Accordo o contratto tra la pubblica amministrazione e un privato o tra più amministrazioni pubbliche.

## D

### **Decorrenza**

(o termine di decorrenza): data in cui un atto comincia ad avere effetto.

### **Delibera**

(o deliberazione): atto con cui viene espressa la volontà di un'assemblea o di un organo.

### **Deroga**

Eccezione rispetto a una regola.

### **Detrazione**

Importo di denaro da sottrarre al totale.

### **Dichiarazione sostitutiva**

Dichiarazione del cittadino che sostituisce un certificato.

### **Difensore civico**

Persona che riceve i reclami dei cittadini sul cattivo funzionamento degli uffici pubblici, svolge indagini e segnala i casi di mala amministrazione.

### **Differimento**

Rinvio di un termine (data di scadenza, data di entrata in vigore, ecc.) ad una data più lontana.

### **Diffida**

Avviso con cui la pubblica amministrazione ordina ad un soggetto di fare o non fare qualcosa.

### **Disdetta**

Atto con cui una persona comunica a quella con cui ha stipulato un contratto, che non vuole rinnovarlo.

## E

### **Erogare**

Pagare o mettere a disposizione una somma di denaro o un'attività.

### **Esercizio finanziario**

Periodo di tempo (che normalmente coincide con l'anno solare) al quale si fa riferimento per la redazione dei bilanci pubblici.

### **Esposto**

Atto mandato a un ufficio per protestare contro qualcosa o per denunciare un fatto accaduto.

## **Espropriazione**

Procedimento con cui la pubblica amministrazione toglie a un privato, dietro indennizzo, un bene per destinarlo a un fine pubblico.

## **Estratto**

Documento che riproduce in tutto o in parte un atto originale.



## **Fattura**

Documento che deve essere rilasciato da chi vende una merce o da chi svolge una certa attività, come attestazione dell'avvenuto lavoro.

## **Fideiussione**

Contratto con cui una parte (fideiussore) si impegna a garantire il pagamento del debito di un altro al creditore.

## **Fondi strutturali**

Fonte di finanziamento prevista in parte con risorse comunitarie e in parte con risorse nazionali per fornire programmi alle regioni in ritardo di sviluppo (obiettivo 1), alle zone con problemi strutturali (obiettivo 2) e per le politiche di occupazione e formazione (obiettivo 3).



## **Gara**

Metodo utilizzato dalla pubblica amministrazione per scegliere l'impresa o la persona più adatta a realizzare un'opera o svolgere un servizio.

## **Graduatoria**

Elenco di soggetti che, in base a criteri stabiliti, viene predisposto dalla pubblica amministrazione al termine di un procedimento.



## **Illecito amministrativo**

Comportamento contrario alla legge punito con una sanzione amministrativa.

## **Imponibile**

Base del reddito su cui viene calcolato l'ammontare dell'imposta.

## **Imposta**

Importo di denaro da pagare allo stato o ad altro ente pubblico che permette una rendita destinata alle spese per la collettività.

## **Inadempimento**

Qualcosa che si aveva il dovere giuridico di fare e non si è fatto.

## **Incompetenza**

Situazione che si verifica quando un atto amministrativo è approvato da un organo diverso da quello previsto dalla legge.

## **Indennità**

Importo di denaro che la pubblica amministrazione paga in specifici casi previsti dalla legge, indipendentemente dalla retribuzione.

## **Ingiunzione**

Ordine.

Insolvenza

Situazione in cui si trova il debitore quando non può pagare i propri debiti.

## **Interesse di mora**

Somma di denaro aggiuntiva, proporzionabile ai giorni di ritardo, che il debitore è tenuto a dare in caso di pagamento effettuato dopo la data stabilita.

## **Istanza**

Domanda diretta a un'autorità per ottenere qualcosa.

## **Istruttoria**

Insieme delle attività svolte da un ufficio della pubblica amministrazione o da un giudice che portano alla conclusione del procedimento.



## **Legislatura**

Periodo di durata in carica del parlamento e del consiglio regionale che intercorre da un'elezione all'altra.

## **Legittimità**

Corrispondenza di un atto alle norme di legge.

## **Licenza**

Atto amministrativo che permette a un privato di svolgere un'attività.

## **Licitazione privata**

Uno dei metodi utilizzati dalla pubblica amministrazione per scegliere un'impresa più adatta per l'affidamento di un appalto.



### **Mandato di pagamento**

Ordine impartito dalla pubblica amministrazione ad una banca o alla tesoreria per pagare un soggetto per suo conto.

### **Mora**

Ritardo nell'effettuazione di un obbligo.



### **Non conformità**

Mancanza di uno o più requisiti, in relazione a quelli previsti da una legge o da un atto amministrativo.

### **Notificazione**

Mezzo processuale con cui si comunica al destinatario il contenuto di un atto giudiziario, di una citazione o di un ricorso.

### **Nulla osta**

Atto con il quale un'amministrazione afferma che non esistono ostacoli nel compimento di una determinata attività.



### **Oblazione**

Pagamento di un importo di denaro relativo ad una contravvenzione.

### **Occupazione d'urgenza**

Provvedimento con cui una pubblica amministrazione si appropria di terreno o di un altro bene privato per realizzare un'opera di pubblica utilità.

### **Omissione**

Non compiere atti ai quali si è obbligati dalla legge o da un contratto.

### **Onere**

Comportamento imposto dalla legge per ottenere un vantaggio o per esercitare un diritto.

### **Oneri deducibili**

Spese, indicate dalla legge, che si possono sottrarre al reddito per calcolare le imposte da pagare.

### **Opere pubbliche**

Costruzioni di interesse pubblico, finanziate e realizzate da enti pubblici.

## **Opposizione**

Atto con cui un soggetto manifesta una volontà di resistenza ad un provvedimento emanato dalla pubblica amministrazione.

## **Ordinanza**

Atto emanato da un'autorità amministrativa per risolvere situazioni di necessità e urgenza.

## **Ottemperanza**

Osservanza di un obbligo o di una disposizione.



## **Patrocinio**

Riconoscimento, da parte di una pubblica amministrazione, del valore di un'iniziativa da vari punti di vista (culturale, ricreativo, sociale, sportivo, ecc). Tale riconoscimento consente di utilizzare il logo dell'ente nel materiale informativo e pubblicitario dell'iniziativa.

## **Patrocinio legale gratuito**

Assistenza legale gratuita garantita dallo stato ai cittadini che non possono permetterselo.

## **Pendenza**

Situazione in cui un diritto non produce i suoi effetti perché non si sono ancora verificate le condizioni richieste.

## **Perenzione**

Provvedimento amministrativo che elimina dall'elenco dei residui, i debiti anteriori ai due o tre anni antecedenti.

## **Persona giuridica**

Espressione che indica in genere organizzazioni collettive, considerate soggetti distinti dalle persone fisiche che le compongono, dotate di capacità giuridica e titolari di diritti e doveri.

## **Piano regolatore generale**

Atto con cui il comune decide come utilizzare un proprio territorio.

## **Pratica**

Insieme dei documenti relativi a uno stesso caso.

## **Prelazione**

Quando la legge, a parità di condizioni, preferisce un soggetto rispetto ad un altro per l'acquisto di un bene.

## **Prescrizione**

Perdita di un diritto, nel caso in cui una persona non lo utilizzi per un periodo di tempo determinato dalla legge.

### **Previdenza sociale**

Insieme delle attività che la pubblica amministrazione utilizza a sostegno dei cittadini bisognosi, in caso di assistenza necessaria.

### **Procedimento amministrativo**

Insieme degli atti e delle operazioni attuate dalla pubblica amministrazione allo scopo di adottare un provvedimento finale.

### **Procedura**

Insieme di leggi che regolano una determinata attività.

### **Promulgazione**

Atto formale con cui viene emanata una legge dopo l'approvazione.

### **Proroga**

Atto che serve a prolungare un termine.

### **Protocollo**

Numero assegnato dalla pubblica amministrazione per identificare i documenti amministrativi.

### **Provvedimento**

Atto con cui la pubblica amministrazione decide.



### **Quietanza**

Ricevuta di pagamento.



### **Rapporto giuridico**

Relazione tra due o più persone da cui derivano diritti e obblighi reciproci.

### **Ratificare**

Approvare, confermare.

### **Recesso**

Rinuncia.

### **Responsabile del procedimento**

Dipendente pubblico con il compito di curare un procedimento amministrativo e al quale ci si può rivolgere per avere informazioni su di esso.

**Rettifica**

Atto che ne corregge uno precedente.

 **Retroattivo**

Valevole anche per il passato.

 **Revoca**

Atto amministrativo con il quale viene eliminato un precedente atto amministrativo considerato invalido per la presenza di vizi.

 **Ricorso**

Atto con cui un soggetto richiede ad un'autorità di esaminare una data situazione al fine di ottenere un provvedimento.

 **Ritenuta**

Parte di stipendio del dipendente trattenuta dal datore di lavoro e versata direttamente allo stato come acconto delle imposte dovute dalla persona che ha prestato servizio lavorativo.

 **Ruolo esattoriale**

Elenco contenente i nomi delle persone che devono pagare i tributi.

 **Sanatoria**

Atto della pubblica amministrazione che regolarizza delle situazioni contrarie alla legge.

 **Sanzione amministrativa**

Conseguenza giuridica che in alcuni casi può essere applicata direttamente dalla pubblica amministrazione quando si viola una norma.

 **Silenzio**

Comportamento di una pubblica amministrazione che si astiene dalla parola o dal dialogo in relazione ad un quesito posto da un privato entro un certo termine stabilito da legge. In alcuni casi il silenzio è considerato come un accoglimento (silenzio assenso), in altri casi come un rifiuto (silenzio diniego).

 **Sovrattassa**

Importo di denaro che si somma ad una tassa o ad una imposta ordinaria già a carico del contribuente.

 **Sovrimposta**

Importo di denaro da rendere in aggiunta ad una imposta non pagata o pagata in ritardo.

### **Statuto**

Atto che determina i principi fondamentali di organizzazione e di funzionamento per la costituzione di uno stato, un ente pubblico, un'associazione.

### **Stipulare**

Firmare un contratto.



### **Tassa**

Somma di denaro da versare allo stato o ad altro ente pubblico per il pagamento di un servizio.

### **Tesoreria**

Banca presso cui sono titolari di un conto corrente tutti gli enti pubblici che hanno rapporti finanziari con lo stato.

### **Trascrizione**

Annotazione di determinati atti giuridici in appositi registri pubblici.

### **Trasparenza**

E' la possibilità di accedere alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività della pubblica amministrazione che devono essere disponibili anche on line.

### **Tributo**

Somma di denaro, sottoforma di tassa o imposta, da pagare allo stato o ad altri enti pubblici.



### **Usi civici**

Beni appartenenti ai cittadini di un determinato comune, gestiti dal comune stesso.

### **Usucapione**

Uno dei modi di acquistare la proprietà o un altro diritto su di un bene mobile o immobile, possedendolo per un determinato periodo di tempo stabilito dalla legge.

### **Usufrutto**

Uso di un bene di cui non si ha la proprietà in quanto appartenente ad altro soggetto.

**Vidimare**

Mettere un timbro o una firma su un documento per dargli validità.

**Visto**

Autenticazione mediante firma.

**Voltura**

Trasferimento di un contratto o di un atto da una persona ad un'altra.





*Collana le Relazioni*