

e non sa esprimersi" tradisce il suo ruolo istituzionale e si allontana dal servizio al cittadino. E non c'è dubbio che ognuno di noi ha avuto più volte esperienza di questa triste realtà.

Lo sforzo compiuto dei Governi della Repubblica nel tentativo di rinnovare il linguaggio delle pubbliche amministrazioni nei rapporti con i cittadini è ormai quasi decennale. Qualche risultato è stato pure ottenuto: l'iniziativa del comune di Carpi a proposito del bollo virtuale è un esempio – sicuramente non unico – di buona amministrazione e di attenzione ai bisogni dei cittadini. Tuttavia lo sforzo per un linguaggio più semplice e chiaro contro il "burocratese" è ancora in atto. Una direttiva del ministro della Funzione Pubblica, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 28 marzo 2002, richiama infatti i valori contenuti nella legge sulla comunicazione ed obbliga i vertici delle pubbliche amministrazioni ad attuarla. Per questo, dopo aver richiamato i principali obiettivi che devono essere perseguiti, stabilisce le modalità operative per il coordinamento delle varie attività di comunicazione. In particolare, viene sottolineato come sia strategico puntare su siti Internet e Reti Civiche, oramai divenuti strumenti fondamentali della comunicazione, soprattutto nell'ottica della rapidità di soddisfazione delle richieste degli utenti. Ma importante e decisiva diventa anche l'attività degli uffici stampa, che dovranno occuparsi della redazione di comunicati sull'attività istituzionale delle amministrazioni, organizzare eventi e conferenze stampa, dotarsi di newsletter periodica rivolta agli utenti, redigere comunicati stampa.



Alla figura del portavoce, invece, è affidato un ruolo chiave nell'organizzazione: il suo compito sarà quello di potenziare le attività di collegamento con gli organi di informazione, naturalmente in stretta relazione con il vertice aziendale. Decisive e fondamentali saranno anche le attività di formazione del personale finalizzate alla comprensione ed alla sensibilizzazione del problema della



la comunicazione.

Ugualmente rilevante sarà il lavoro da compiere nell'ambito della semplificazione del linguaggio amministrativo usato nei rapporti con i cittadini, nella consapevolezza che ogni termine difficile ed ogni fase troppo complicata allontana le persone dalla comprensione di un problema, di una situazione, di un atto.

Già don Lorenzo Milani, nel lontano 1956, aveva detto che la parola era la chiave fatata capace di aprire ogni porta. Per troppo tempo essa è stata piuttosto la formula per compiere sortilegi capaci di chiudere tutte le porte della comprensione ed il latinorum con il quale abbiamo iniziato questo nostro resoconto è la sintesi di questo atteggiamento.

Speriamo di essere davanti ad una svolta, finalmente decisiva.

ATTI PUBBLICI - ESITI DI CONVEGNI, SEMINARI, CONFERENZE, DIBATTITI

Solo in pochi ne possono trovare il tempo di partecipare ma se detti atti sono messi in un dominio (Rete Civica di una Pubblica Amministrazione e/o sito di privati) si consentirà ai cittadini una democratica e proficua forma di partecipazione. Il mettere in rete NON comporta particolari oneri, anzi, consente di risparmiare tonnellate di carta, riducendo l'abbattimento di alberi, l'importazione di legno per carta, il consumo di carburante necessario alla produzione della carta, al relativo trasporto e postalizzazione dei relativi documenti cartacei.

In parole povere, se i cittadini lo chiederanno con insistenza, avremo

- + TRASPARENZA
- + PARTECIPAZIONE
- INQUINAMENTO
- SUDDITI
- + CITTADINI

