

Attraverso la messa appunto di questo strumento si sono costruite le basi per favorire il confronto e la collaborazione reciproca, grazie alla possibilità prevista di consultare *on-line* i dati e consentire interconnessioni tra richiedenti e offerenti.

Se è innegabile che l'istituzione degli URP possa di per sé essere sufficiente a fornire risposte adeguate alle esigenze informative manifestate dalla società civile, sarà da rivalutare anche il ricorso ad altri strumenti: gli uffici stampa, ad esempio, svolgono attività di informazione diretta prevalentemente ai media.

Finora tali uffici sono stati utilizzati quasi esclusivamente per attività di informazione istituzionale o comunicazione politica.

GLI ALTRI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE: SPORTELLI UNICI, RETI CIVICHE, INTERNET

Si è visto in precedenza come, durante il biennio 1998-1999, il legislatore delegato abbia indicato il collegamento delle attività degli uffici e il dovere di comunicazione interna ed esterna quali principi indefettibili nell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche.

La comunicazione come principio fondamentale di organizzazione

Ma l'implementazione di un corretto sistema di informazione istituzionale non è che uno degli aspetti in cui si manifesta con maggiori risultati il processo di informatizzazione delle pubbliche amministrazioni.

Altri strumenti che tendono a rendere l'attività amministrativa più snella, efficiente ed interconnessa (e quindi più idonea ad operare in modo trasparente) sono: le rete unitaria delle P.A. (di cui si è già accennato in precedenza), la rete G-NET (che tende a rendere più snella la comunicazione fra i principali centri decisionali delle amministrazioni), il protocollo informatico e la firma digitale (si rammenti che nell'ottobre del 1998 è stato emanato il regolamento n. 428 che reca norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche).

L'esigenza principale perseguita nel corso dell'anno è stata quella di rendere il sistema di comunicazione/informazione strumentale al conseguimento dei principali interessi dei cittadini e delle imprese.

La scelta di puntare sull'unificazione delle procedure necessarie ad installare, spostare, ampliare un impianto produttivo è stato uno degli elementi più innovativi delle riforme di questi anni. .

Il d.lgs. 31 marzo 1998, n. 112, affida ai Comuni tutte le funzioni amministrative relative all'autorizzazione e alla localizzazione degli impianti produttivi, istituendo presso i Comuni stessi lo sportello unico per lo svolgimento di tali funzioni e semplificando la relativa procedura amministrativa.

Comunicazione e semplificazione: l'esperienza degli sportelli unici

In base a tale previsione normativa, in forma singola o associata è prevista l'istituzione dello Sportello Unico per le imprese.

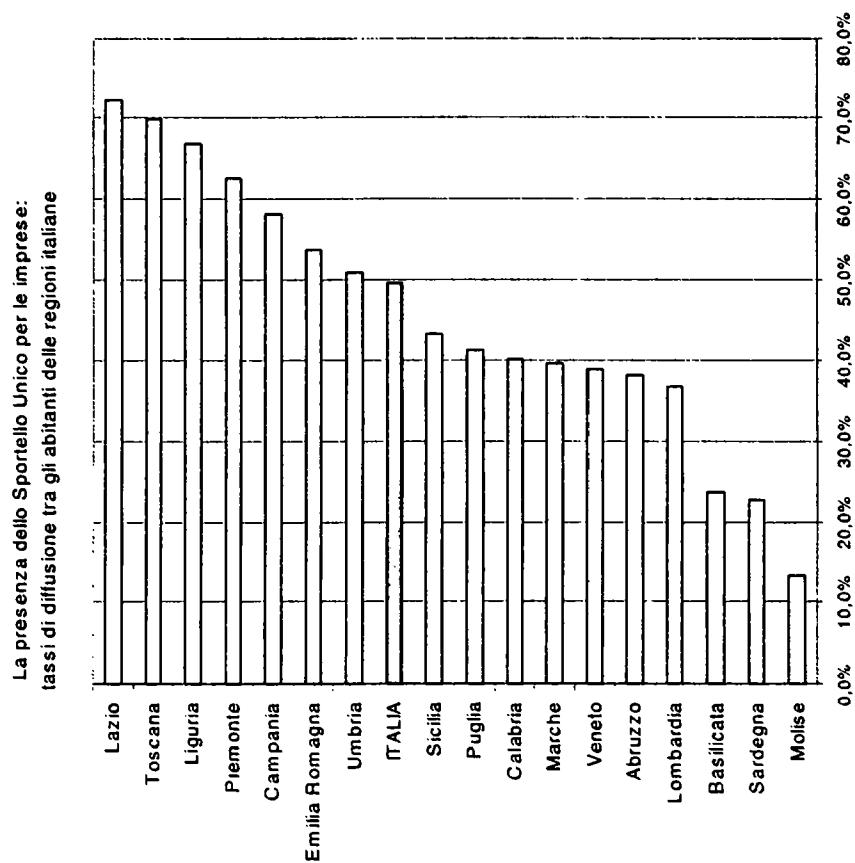
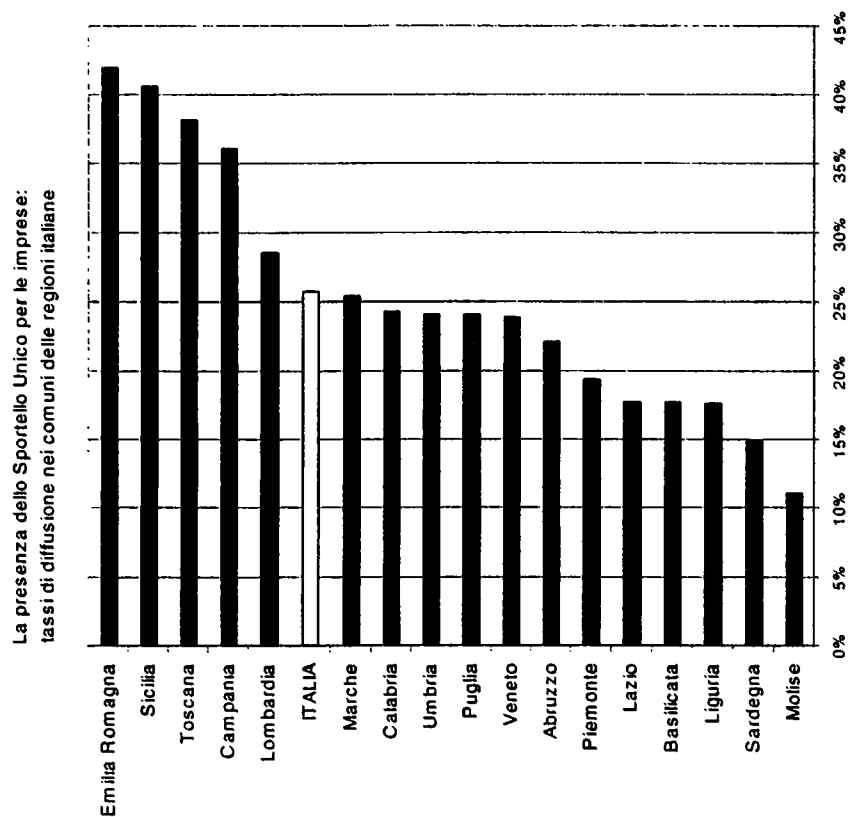
Questo assicura un unico responsabile del procedimento, al quale l'imprenditore potrà rivolgersi per richiedere tutte le informazioni e le autorizzazioni necessarie alla attività che intende intraprendere.

Sarà poi carico di questa struttura dotata di un archivio informatizzato prendere contatti e dialogare con le altre amministrazioni, ed emettere un unico provvedimento finale che riassume tutti i permessi e le autorizzazioni previste.

L'apertura dello Sportello Unico per le imprese nei comuni italiani per ripartizione geografica, alla data del 31/12/1999 (Sono escluse dalla rilevazione le regioni Val d'Aosta, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia)

Ripartizione geografica	Comuni con Responsabile Nominato	% comuni con Responsabile Nominato su totale comuni rilevati	Comuni con S.U.	% comuni con S.U. su totale comuni rilevati	Abitanti serviti da S.U.	% abitanti di comuni con S.U. su totale abitanti dei comuni rilevati
Nord Ovest (1)	676	28,0%	567	23,5%	5.939.669	48,6%
Nord Est (1)	383	42,2%	278	30,6%	3.840.286	46,0%
Centro	287	32,8%	225	25,7%	6.690.229	65,4%
Sud	542	35,2%	398	25,9%	5.383.502	45,9%
Isole	260	38,1%	180	26,4%	1.976.744	36,9%
ITALIA	2.148	33,5%	1.648	25,7%	23.830.430	49,8%

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI



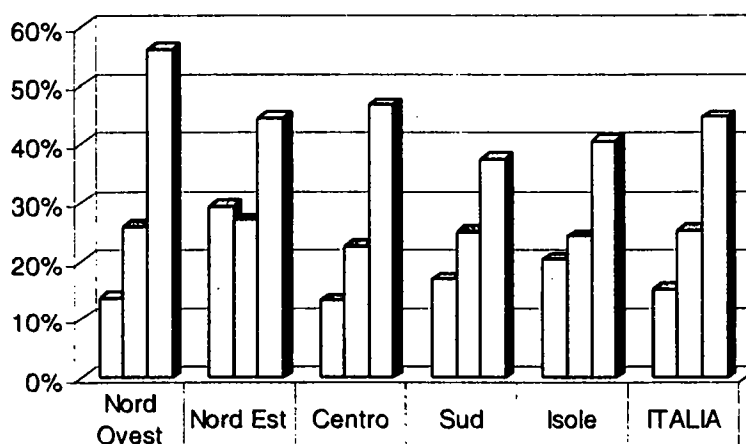
Alla fine del 1999 lo Sportello Unico per le imprese era presente in un quarto dei comuni (25,7%) e serviva la metà della popolazione (49,8%).

Tuttavia il responsabile dello Sportello Unico era stato individuato in un terzo dei Comuni (33,5%).

Le regioni del Centro-Italia presentavano i tassi di diffusione tra la popolazione più elevati (65,4%) mentre nelle isole tale percentuale si riduceva di molto (36,9%).

Il tasso di diffusione nei comuni, che denota lo sforzo crescente espresso dalle differenti P.A. nell'aderire al dettato normativo, è superiore alla media in cinque grandi Regioni ripartite sull'intero territorio nazionale: Emilia-Romagna, Sicilia, Toscana, Campania e Lombardia.

L'apertura dello
Sportello Unico
per le imprese per classe
di ampiezza dei comuni

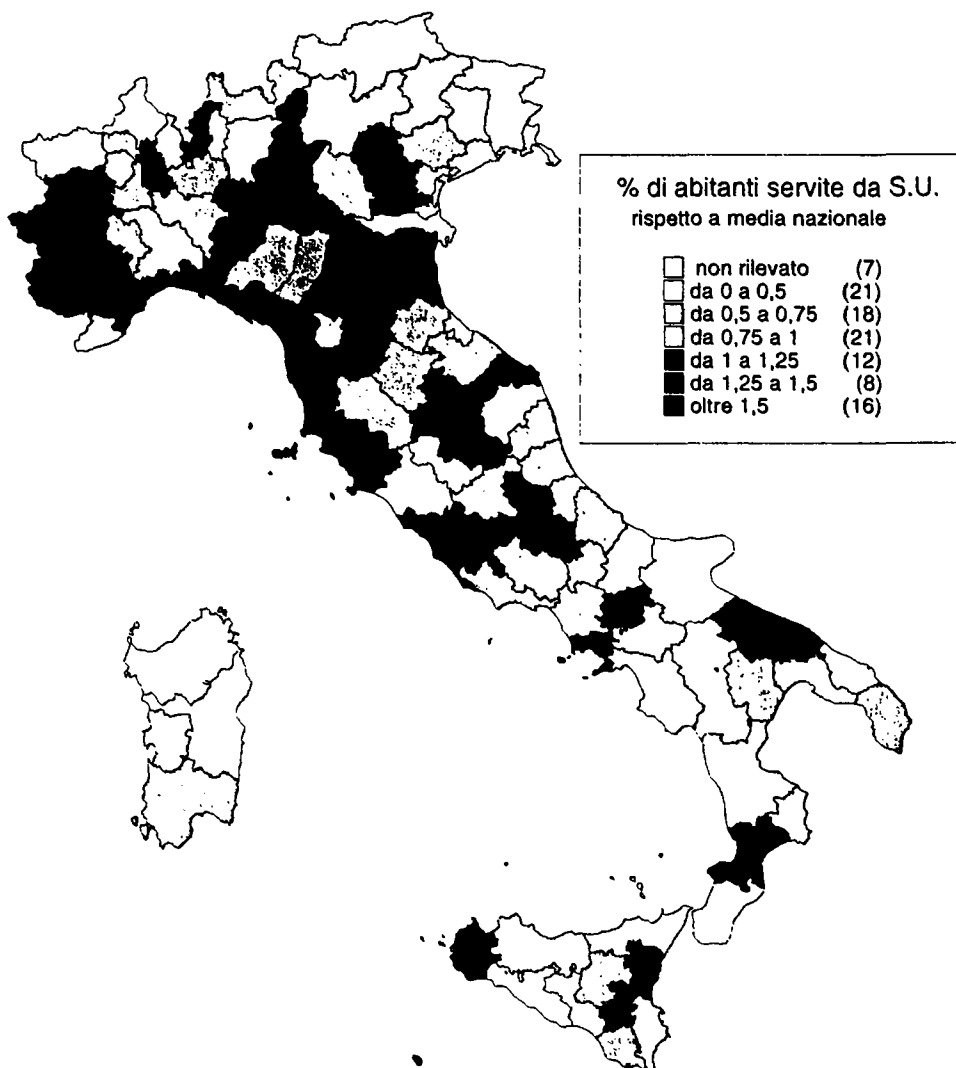


□ % comuni con S.U. su com. rilev. (fino a 1.000 abit.)	13,8%	29,4%	13,2%	16,9%	20,4%	15,2%
□ % comuni con S.U. su com. rilev. (da 1.000 a 10.000 abit.)	26,1%	27,1%	22,7%	25,0%	24,3%	25,3%
□ % comuni con S.U. su com. rilev. (oltre 10.000 abit.)	56,1%	44,4%	46,8%	37,3%	40,5%	44,7%

Le differenze tra le percentuali di popolazione servita e le percentuali di comuni in cui è presente lo Sportello Unico sono riconducibili alle differenti strutture demografiche riscontrabili sul territorio.

In generale la percentuale di Comuni che già al 31/12/99 avevano avviato lo Sportello Unico per le imprese è correlata all'ampiezza demografica dei Comuni: il 15,2% nei Comuni piccolissimi, il 25,3% in quelli medio-piccoli, il 44,7% nei Comuni con oltre 10.000 abitanti. Nel 2000 il *trend* di crescita sarà più che confermato.

La cartina evidenzia la percentuale di cittadini servita in rapporto al dato nazionale.



In 16 province – soprattutto del Centro-Nord - la percentuale di popolazione servita dagli Sportelli Unici è superiore di oltre il 50% rispetto al dato nazionale (il 49,8% appunto), mentre in 21 province situate soprattutto nel Centro-Sud e nelle isole quella percentuale è minore della metà del dato nazionale.

Già operanti in via sperimentale in alcune città sono, inoltre, gli sportelli polifunzionali, nati parallelamente agli Uffici per le relazioni con il pubblico (progetto finalizzato Funzione Pubblica anni 1994/96), con lo scopo primario di mettere in collegamento, in via telematica, le amministrazioni pubbliche e con il conseguente obiettivo di evitare al cittadino inutili peregrinazioni tra uffici pubblici.

Il progetto
finalizzato degli
sportelli
polifunzionali

Infine, cenno a parte meritano le reti civiche, che rappresentano nel contesto sociale italiano sistemi informativi telematici locali di aree geograficamente delimitate (comune, area metropolitana, provincia, comunità montana, ecc.), ai quali partecipano in modo attivo, come produttori oltre che fruitori di informazioni, tutti i soggetti presenti nell'area stessa: enti locali e altre istituzioni, sindacati, associazioni, imprese, cittadini.

Le reti civiche, fenomeno al contempo di comunicazione istituzionale e di partecipazione civica reale, da realtà limitate all'iniziativa spontanea e amatoriale di piccoli gruppi di quartiere, sono state nel tempo integrate all'interno dell'offerta di servizi pubblici ai propri cittadini da parte delle amministrazioni locali. Dai dati dell'ultimo Rapporto Rur-Censis-Assinform 1999 si evince che la diffusione delle reti civiche in Italia è un fenomeno in forte crescita, intrecciandosi con l'estensione della quantità e della qualità della presenza della P.A. su internet.

La rete può avere una utilità reale, se riesce ad essere una banca dati alla quale attingere informazioni in tempo reale e uno sportello interattivo per i cittadini; essa può diventare il cuore della trasparenza; in tal senso, internet appare fondamentale per far conoscere all'esterno l'attività della P.A. e per far comunicare all'interno gli apparati.

La presenza di P.A. sulla rete, con propri siti, può avere ripercussioni in termini di comunicazione esterna (permette l'accesso reale alle informazioni) ed in termini di comunicazione interna (obbliga gli uffici a fornire i documenti e a dare le informazioni).

LA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO / UTENTE E L' OBIETTIVO DELLA QUALITA' PERCEPITA

Il conseguimento di livelli minimi di servizio in termini quali-quantitativi e la piena misurabilità delle *performance* mediante parametri comparabili preferibilmente a livello comunitario sono fra gli obiettivi principali di un approccio all'attività amministrativa finalizzata prima di tutto al gradimento del cliente .

Gli standard di servizio e la misurabilità delle *performance*

La soddisfazione dell'utente rappresenta la base del nuovo sistema di relazioni tra cittadino e amministrazione, in relazione ai nuovi diritti di partecipazione. La migliore concretizzazione dell'attenzione rivolta verso il cittadino considerato un cliente della P.A. è la "Carta dei servizi", una sorta di decalogo dei diritti e doveri che le amministrazioni debbono rispettare nell'erogazione dei servizi di utilità generale.

Le Carte dei servizi

Il largo ricorso allo strumento della Carta dei servizi conferma lo sforzo effettuato dalle amministrazioni per adeguare i livelli delle prestazioni fornite alle esigenze di una collettività sempre più attenta alle modalità di utilizzo delle risorse drenate attraverso la leva fiscale.

Ciò nonostante, la qualità delle prestazioni fornite dalla gran parte dei gestori non è migliorata in modo sensibile. I trasporti locali, ad esempio, continuano oggi a rappresentare – in gran parte d'Italia – uno dei problemi di maggiore sofferenza per i cittadini.

In generale, si ha la sensazione che le finalità non siano state raggiunte, se non marginalmente, quanto a capacità di incidenza sul livello dei servizi.

Non mancano, in sintesi, nodi critici nella costruzione di una attitudine rivolta alla soddisfazione delle amministrazioni.

Vi è una definizione ancora oltremodo prudentiale degli *standard* di qualità dei servizi ed un impiego tuttora embrionale di strumenti di *customer satisfaction* nelle amministrazioni.

Tuttavia, la proliferazione delle Carte dei servizi è, certamente, un segnale incoraggiante: dimostra, se non altro, la vitalità e la voglia di cambiare che anima parte non indifferente degli apparati pubblici e dei gestori di servizio pubblico.

Durante il 1998, in assenza di una normativa organica sugli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività amministrativa, il ricorso allo strumento delle Carte, così come definite dalla legge n. 273 del 1995, è risultato lo strumento principale attraverso cui definire gli *standard* di riferimento dell'attività di servizio delle P.A.

La successiva normativa, (d.lgs. 28/5/1999) ha stabilito che i servizi pubblici vengano erogati con modalità che includano la partecipazione, anche in forma associata, dei cittadini e il loro coinvolgimento nelle procedure di valutazione e definizione degli *standard*.

Tale diritto di partecipazione e, *a fortiori*, il diritto all'erogazione di servizi pubblici essenziali secondo adeguati *standard* qualitativi sono assistiti dalle tutele previste dalla legge n. 281/98.

La legge (rubricata come "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti") detta una serie di importanti principi in materia di rapporti fra P.A. e cittadini sia intesi come singoli, che come collettività esponenziali rappresentative. Essa, in particolare, stabilisce che è diritto fondamentale dei consumatori ed utenti quello di ottenere l'erogazione di servizi pubblici secondo modelli prestabiliti (e determinati secondo principi di partecipazione democratica) di qualità e di efficienza.

La medesima legge, inoltre, determina i casi in cui le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite in apposito elenco sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, superando una lunga fase in cui tale determinazione era avvenuta essenzialmente ad opera della magistratura amministrativa.

L'istituzione, ad opera della legge, del "Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti", nell'ambito del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, costituisce un ulteriore tassello sulla via della costruzione di un effettivo sistema di partecipazione democratica nelle attività concernenti la prestazione dei servizi pubblici.

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E SEMPLIFICAZIONE DOCUMENTALE

Il fine del miglioramento del rapporto fra P.A. e società civile non può che passare anche attraverso il miglioramento delle attività che più di frequente interessano la vita di relazione dei cittadini e delle imprese.

Nel corso del biennio è proseguito con decisione il cammino della semplificazione delle certificazioni amministrative, avviato con la legge n.127/97, con l'approvazione della legge n. 191 del 16 giugno 1998 e del DPR n. 403 del 20 ottobre 1998 ("Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della L. 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative") che dà, appunto, esecuzione ai principi di semplificazione documentale contenuti nella c.d. "legge Bassanini n. 2".

Il DPR 403/98
sulla
semplificazione
delle certificazioni

Il decreto n. 403/98, in primo luogo, ha esteso i casi di utilizzo delle dichiarazioni sostitutive di certificazioni, prevedendo nove casi ulteriori rispetto a quelli di cui alla legge 15/68, art. 2.

Inoltre lo stesso decreto ha accresciuto i casi di utilizzo delle dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, stabilendo che (fatte salve le eccezioni espressamente previste per legge) nei rapporti con la P.A. e con i concessionari di pubblici servizi, tutti gli stati, fatti e qualità personali per cui non è ammessa la dichiarazione sostitutiva di certificazione possano essere comprovati dall'interessato, a titolo definitivo, mediante il ricorso alla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui all'articolo 4 della predetta legge 15/68.

Per ampliare al massimo il ricorso a tali snelle forme di documentazione, il DPR n.403/98 ha stabilito che le dichiarazioni sostitutive possono essere presentate anche contestualmente all'istanza e sono sottoscritte dall'interessato in presenza del dipendente addetto.

Il responsabile del procedimento, identificato ai sensi dell'articolo 5 della legge 241/1990 è comunque competente a ricevere la documentazione.

La norma stabilisce altresì che costituisce violazione dei doveri d'ufficio la mancata accettazione della dichiarazione sostitutiva nei casi in cui le norme di legge o di regolamento ne consentono la presentazione in luogo della produzione di atti di notorietà.

Si riconosce inoltre che in materia di dichiarazioni sostitutive si applicano per i cittadini dell'UE le stesse norme valide per i cittadini italiani, mentre per i cittadini extra UE residenti in Italia le dichiarazioni sostitutive possono essere utilizzate limitatamente a stati, fatti e qualità personali certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani.

Si rafforza ancora il principio (peraltro già contenuto nella l. 241/90) dell'obbligo per la P.A. di acquisire direttamente da altre amministrazioni pubbliche i documenti necessari all'esercizio della propria attività; a tal fine è sufficiente la semplice indicazione da parte dell'interessato dell'amministrazione che conserva il documento occorrente.

Il decreto stabilisce anche che in tutti i casi in cui la P.A. procedente acquisisce direttamente certificazioni relative a stati, fatti e qualità personali presso l'amministrazione competente per la loro certificazione, il certificato può essere sostituito da qualsiasi documento idoneo ad assicurare la certezza della sua fonte di provenienza.

Vengono facilitate anche le forme di trasmissione di dati e documenti: la norma stabilisce che i documenti trasmessi ad una pubblica amministrazione tramite fax, o con altro mezzo telematico o informatico idoneo ad accertare la fonte di provenienza del documento, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale attraverso il sistema postale.

Il DPR. 403/98 non trascura l'aspetto della sicurezza ed attendibilità dei documenti acquisiti in forme così snelle: esso, infatti, stabilisce che le P.A. svolgano, anche su campione, idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive, con rinvio alle disposizioni del codice penale per i casi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci rese alle amministrazioni pubbliche.

Nel corso del biennio, l'Ispettorato del Dipartimento della Funzione Pubblica ha effettuato numerose ispezioni - 129 nel solo 1999 - per verificare lo stato di adeguamento da parte delle amministrazioni ai principi di semplificazione documentale imposti dalla l. 127/97.

L'indagine dell'Ispettorato Funzione Pubblica sull'attuazione della l. 127/97

Al termine di tali verifiche è stato riscontrato che in molti casi la modulistica utilizzata dalle amministrazioni non risultava ancora aggiornata alle novità introdotte dalla l. 127/97, artt. 2 e 3, continuando a prevedere la richiesta di certificati, anziché segnalare che i certificati possono essere sostituiti da dichiarazioni degli interessati, non più soggette ad autenticazione della firma.

A tal fine, con apposita circolare, si è prescritto che i dirigenti e i funzionari responsabili dei servizi delle P.A. provvedano ad un puntuale monitoraggio sulla concreta e corretta applicazione delle norme sulla semplificazione procedurale.

L'Ispettorato, inoltre, ha fornito risposte e chiarimenti a 850 quesiti, pervenuti da parte di soggetti privati, oltre che da amministrazioni pubbliche, in tema di delimitazione del campo di applicabilità delle norme sulla semplificazione.

Nonostante alcuni punti d'ombra, quindi, risulta che le nuove norme sulla documentazione amministrativa stiano dando numerosi frutti.

Dal 1999, il progetto "Semplifichiamo" del Dipartimento della Funzione Pubblica sta monitorando alcuni aspetti dello stato di attuazione delle "leggi Bassanini", e in particolare l'andamento quantitativo dei certificati e delle autentiche di firma in 23 città campione, che rappresentano un bacino di circa 9,5 milioni di cittadini.

I risultati del progetto "Semplifichiamo" e i dati quantitativi

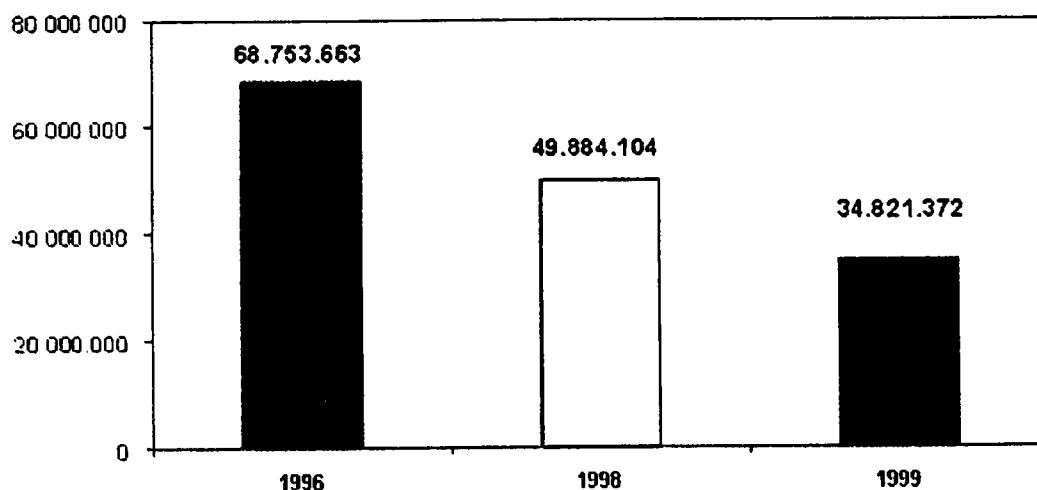
Data la rappresentatività del campione, è possibile desumere dai dati del progetto "Semplifichiamo" proiezioni valide per l'intera scala nazionale.

Particolarmente interessanti appaiono due dati:

- la riduzione (assoluta e percentuale) delle certificazioni richieste agli uffici anagrafici;
- la riduzione (assoluta e percentuale) delle autentiche di firma richieste agli uffici anagrafici.

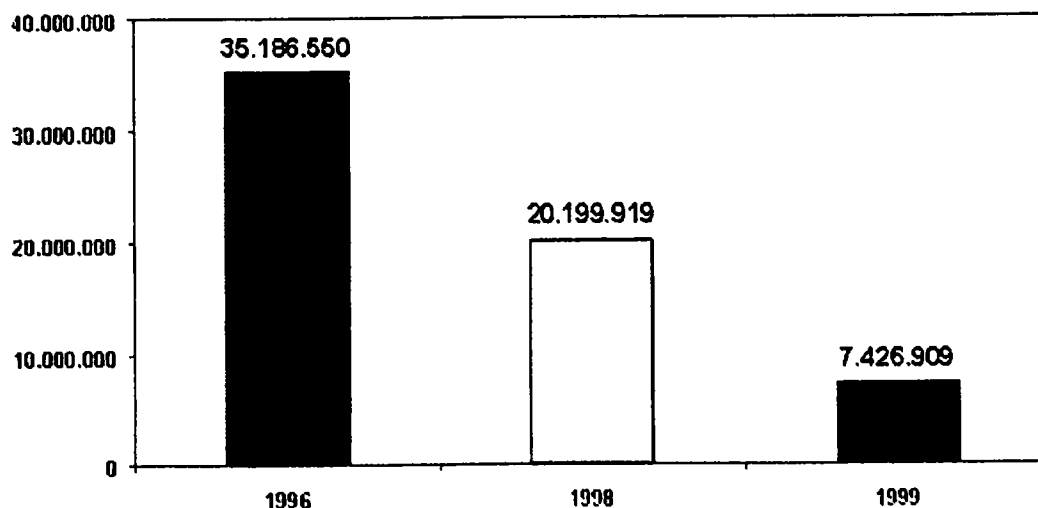
I risultati della rilevazione sono rappresentati nel grafico che segue:

Numero certificazioni anni 1996/1998/1999 (stima dato nazionale su base campionaria)



Nel 1999 le certificazioni rilasciate dalle anagrafi si sono ridotte del 50 % rispetto al 1996. Tradotto in cifre significa che mentre nel 1996 le anagrafi comunali italiane "producevano" 68 milioni di certificati, nel 1998 ne hanno prodotti 49 milioni e nel 1999 34 milioni.

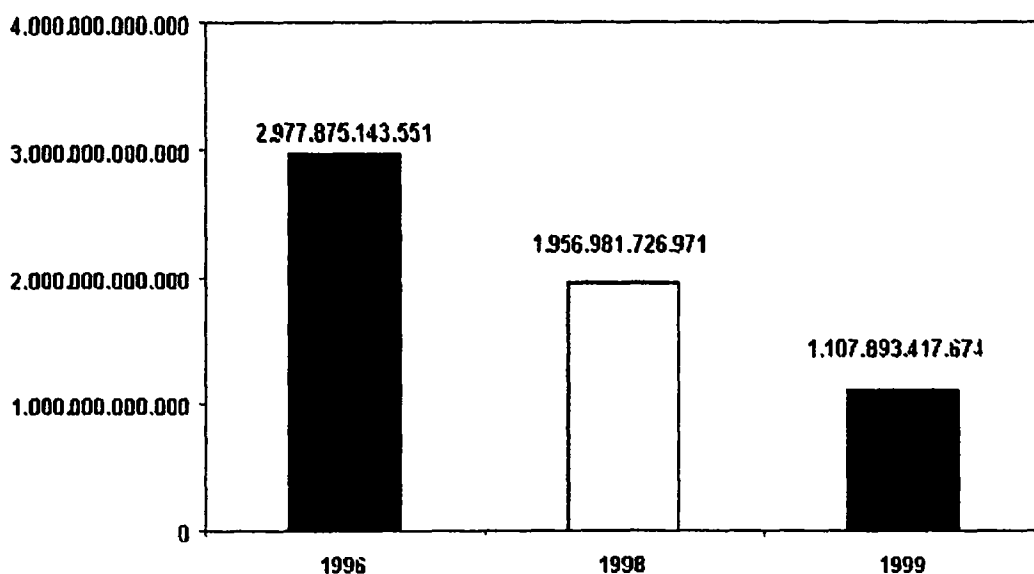
Numero delle autentiche di firma anni 1996/1998/1999 (stima dato nazionale su base campionaria)



Tra il 1996 e il 1999 le autentiche di firma sono diminuite del 79,5% (da 35 a 7,5 milioni), nel mese di gennaio il decremento ha toccato l'85%.

Nell'ambito della stessa rilevazione (progetto "Semplifichiamo") si sono anche stimati i risparmi che i cittadini e le imprese hanno conseguito grazie agli strumenti della semplificazione procedimentale: il progetto Semplifichiamo ha stimato che la spesa sostenuta dagli italiani per le certificazioni e per le autentiche di firma è passata dai 2.977 miliardi del 1996 ai 1.107 del 1999⁴.

Costi sostenuti dai cittadini per certificati e autentiche di firma - anni 1996, 1998 e 1999

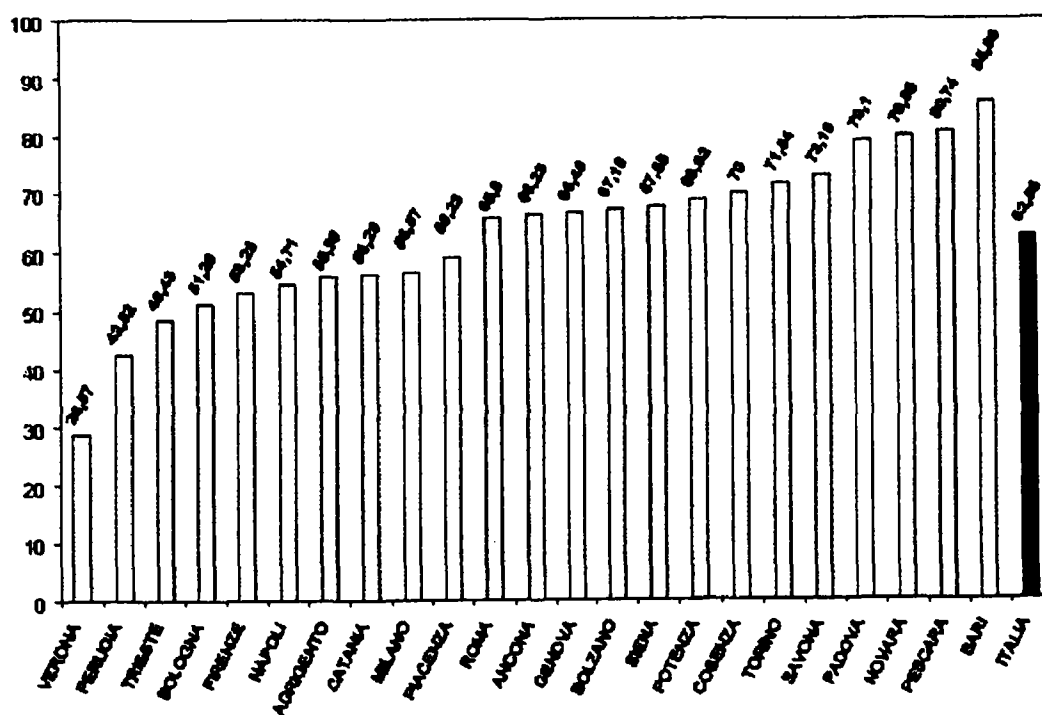
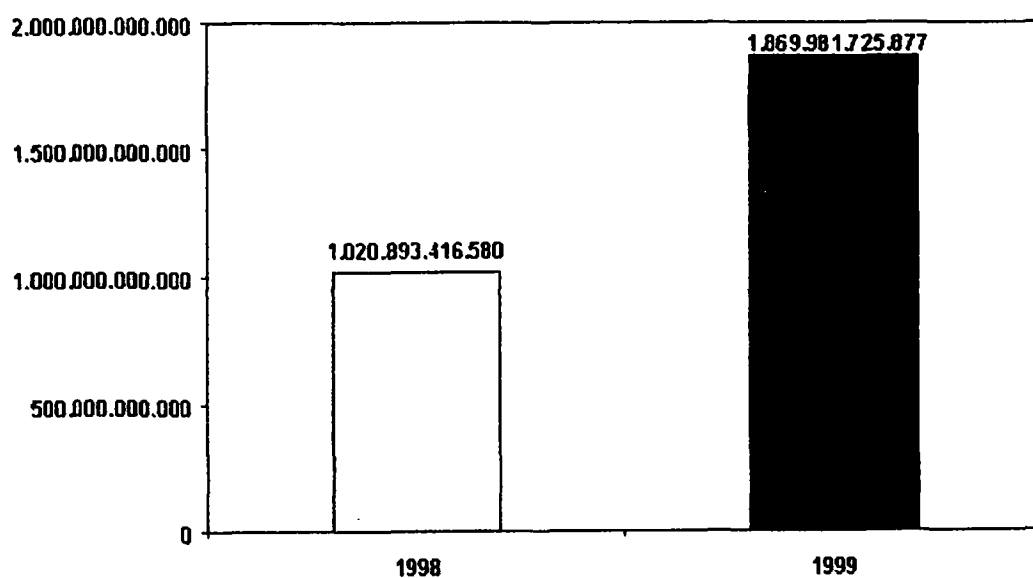


I risparmi per i cittadini rispetto al 1996, cioè prima delle leggi Bassanini, sono stati stimati rispettivamente in 1.020 miliardi per il 1998 e in 1.869 miliardi per il 1999.

Nel 2000 i dati mostrano un ulteriore miglioramento: nel mese di gennaio la riduzione delle certificazioni tocca il 62 % rispetto al 1996. E' un dato particolarmente positivo, sicuramente legato alla rilevanza, in questo mese, delle pre-iscrizioni scolastiche.

⁴ il costo è stato stimato dal Progetto Semplifichiamo, considerando che il tempo medio (comprensivo degli spostamenti) impiegato dal cittadino per ottenere un certificato o un'autentica di firma è di 45 minuti, come rilevato da un sondaggio effettuato su 2000 cittadini in 15 anagrafi

Risparmi per i cittadini rispetto al 1996 negli anni 1998 e 1999



Quanto esposto consente di apprezzare la particolare efficacia che hanno avuto le norme che prevedono che Comuni, Motorizzazioni Civili, scuole ed università debbano richiedere solo autocertificazioni.

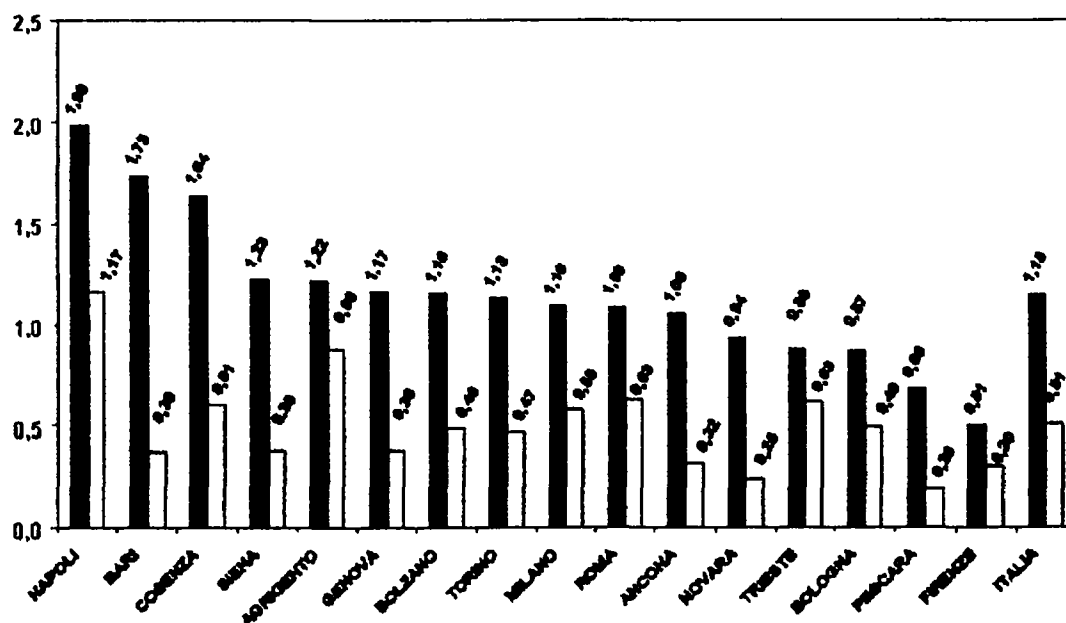
Si può inoltre ipotizzare che questa riduzione sia dovuta anche al positivo effetto della grande attenzione dedicata alle nuove norme dalla stampa.

Da questi dati emerge che è maturato un cambiamento significativo nella cultura e nei comportamenti delle amministrazioni e del personale. E' cresciuta la consapevolezza che l'applicazione delle nuove norme è ormai ineludibile. E' cambiata anche la conoscenza dei propri diritti da parte dei cittadini che hanno percepito il messaggio innovativo delle nuove norme e ne hanno richiesto, in modo diffuso, l'applicazione.

Naturalmente in questo quadro positivo rimangono ancora resistenze e forti differenze tra una città e l'altra.

Oltre al monitoraggio della riduzione, si è calcolato il tasso di certificazione, vale a dire il numero dei certificati l'anno per cittadino. Se nel 1996 si "producevano" 1,15 certificati per abitante, nel 1999 siamo scesi a 0,5 certificati per abitante.

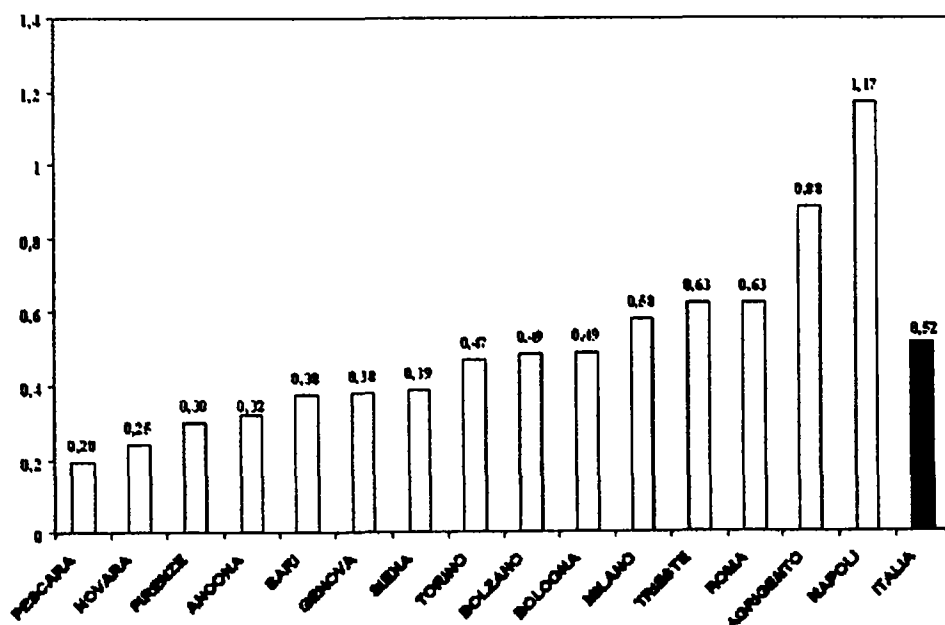
Raffronto numero di certificati per abitante (1996-1999)



Questo indicatore permette di valutare meglio la differenza tra una città e l'altra e offre lo spunto per alcune riflessioni: i migliori risultati raggiunti da alcune città

possono essere assunti come obiettivo di riferimento anche per le altre realtà. Questo valore-obiettivo si attesta attorno allo 0,2/0,3 certificati per abitante (un certificato ogni 5 anni) e corrisponde quasi esclusivamente alle certificazioni richieste dai soggetti privati come banche e assicurazioni.

Tasso di certificazione medio per abitante in 16 città – anno 1999



In conclusione, sulla base dei risultati fin qui raggiunti risulta realistico l'obiettivo che il Dipartimento della Funzione Pubblica persegue con grande determinazione di eliminare completamente la richiesta dei certificati ai cittadini da parte dei soggetti pubblici e di estendere ai privati (banche ed assicurazioni) la facoltà di avvalersi dell'autocertificazione come è stato proposto nell'ambito del disegno di legge annuale di semplificazione.

L'attività di monitoraggio – che il Dipartimento della funzione pubblica ha condotto correntemente negli ultimi anni affidandosi ad alcune società demoscopiche – ha evidenziato un gradimento crescente per l'opera di semplificazione: per l'anno 1999 il 49,4% della popolazione ha espresso apprezzamenti positivi. Ad esprimere un giudizio positivo sono soprattutto gli imprenditori che hanno apprezzato, in particolare, l'autocertificazione e l'introduzione dello Sportello Unico per le attività produttive.

Il monitoraggio del gradimento da parte dei cittadini

IL LINGUAGGIO BUROCRATICO E LA COMPENSIBILITA' NELL'ATTIVITA' NORMATIVA E AMMINISTRATIVA

Anche la semplificazione del linguaggio, la sua comprensibilità e il miglioramento qualitativo della normazione rientrano tra le misure di modernizzazione delle amministrazioni.

L'attuazione dei principi di imparzialità e buon andamento nell'azione amministrativa è venuta a riassumersi, alla luce della mutata concezione dei rapporti amministrazione-cittadini, nell'affermazione di un più generale e comprensivo principio di trasparenza, non solo della conduzione funzionale di ogni attività amministrativa, ma anche del modo (oltre che dai tempi) in cui il risultato dell'azione viene comunicato all'interessato.

Sul piano dei rapporti tra amministrazione e cittadini, la semplificazione del linguaggio favorisce la comunicazione e soprattutto deve mirare a dare maggiore certezza all'esercizio dei diritti.

L'immagine talvolta negativa o insoddisfacente che i cittadini hanno delle amministrazioni è certamente influenzata anche dal suo linguaggio estraneo al lessico correntemente in uso.

L'uso di un linguaggio più chiaro e vicino a quello usata dai cittadini potrà ulteriormente ridurre le distanze tra questi e le amministrazioni.

Naturalmente, semplificare non è facile.

La tendenza ad utilizzare formule e stili di linguaggio propri del gruppo di appartenenza si ritrova frequentemente in ogni campo di attività specialistica, senza preoccuparsi di rendere accessibile e facilmente comprensibile per tutti, o almeno per molti, quanto viene rappresentato.

Già a partire dal 1993, il Dipartimento della Funzione Pubblica si è fatto patrocinatore di studi e programmi diretti a diffondere alcune regole di comportamento utili a migliorare le relazioni interne ed esterne alle pubbliche amministrazioni attraverso la pubblicazione di un Codice di stile.

Il Codice di stile ha rappresentato il primo passo di una sfida lanciata contro gli "oscuri tecnicismi e formalismi" (la definizione è del prof. Giannini) del linguaggio giuridico-amministrativo, sfida che prevedeva, successivamente, la realizzazione di un