

# Come scrivere i contenuti: filosofia e regole

## **“BP-OR-03 - Regole di linguaggio efficace” del kit di riuso del progetto PON-GOV “SPRINT”**

Per conto di: Progetto europeo

Nadia Colombo <i>Redatto</i>	Nadia Colombo <i>Verificato e autorizzato</i>	6/3/2020 <i>Data d'emissione</i>	1 <i>Revisione</i>
Commessa <i>Commessa</i>	Protocollo <i>Protocollo</i>	Pagina 1 di 22	

Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà della GLOBO srl. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, ad eccezione di quanto espressamente consentito della GLOBO srl.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

La GLOBO srl governa i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "General data protection regulation (GDPR)".

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate al link [www.globogis.it/qualitaepriacy](http://www.globogis.it/qualitaepriacy) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Accogliendo la raccomandazione dell'Unione Europea nell'ambito della certificazione ambientale, che suggerisce di *"migliorare l'efficienza ambientale di un'impresa consentendole di avere una conoscenza reale degli aspetti ambientali più rilevanti nella propria attività"*, questo documento è impaginato per essere stampato in modalità fronte e retro.

## SOMMARIO

0	STORIA DELLE REVISIONI	3
1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	3
1.1	Scopo	3
1.2	Campo d'applicazione	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	CONTENUTI	5
4.1	La filosofia cittadino-centrica	5
4.2	Lo stile di scrittura	6
4.3	Le regole redazionali	7
4.3.1	Bando ai refusi!	7
4.3.2	Bando al burocrate!	7
4.3.3	Organizzare il testo	7
4.3.4	Maiuscole e minuscole	7
4.3.5	Lettere accentate maiuscole e simboli	8
4.3.6	Punteggiatura	8
4.3.7	Citare leggi e decreti	10
4.3.8	Inserire leggi e decreti	11
4.3.9	Inserire cifre e somme	11
4.3.10	Immagini	11
4.3.11	Inserire nomi di persone, indirizzi e numeri di telefono	12
4.3.12	Paragrafi collassabili	12
4.3.13	Sigle	12
4.4	Da cosa è composto un procedimento	13
4.5	Come si crea un procedimento	14
4.5.1	Action	14
4.5.2	Procedure	17
4.5.3	Document	20

## 0 STORIA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Redatto	Descrizione
0	22/10/2019	Nadia Colombo	Prima versione del documento
1	6/3/2020	Nadia Colombo	Revisione del documento

## 1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo

Questo documento descrive ed elenca le regole che devono essere rispettate quando si crea un qualunque contenuto o si scrive un qualunque testo all'interno dello sportello telematico polifunzionale in modo che tutti i redattori o gli amministratori del portale abbiano un vademecum unico e condiviso.

## 1.2 Campo d'applicazione

Questo documento è una guida teorica alla creazione di contenuti all'interno dello sportello telematico.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- *Codice dell'amministrazione digitale* (Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 da ultimo integrato e modificato dal Decreto Legislativo 13 dicembre 2017, n. 217)
- *Amministrazione trasparente* (art. 9 Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33)
- *Disposizioni per garantire ai cittadini di accedere a tutti i dati, i documenti ed i servizi in modalità digitale* (Legge 7 agosto 2015, n. 124)
- *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici* (Legge 9 gennaio 2004, n. 4 aggiornata dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n.106)
- *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni* (Legge 7 giugno 2000, n. 150)

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

- *URN*: Uniform Resource Name
- *Codice IPA*: indice dei domicili digitali che è stato assegnato a quella Pubblica Amministrazione

## 4 CONTENUTI

### 4.1 La filosofia cittadino-centrica

Lo sportello telematico polifunzionale è stato realizzato su misura del cittadino sia dal punto di vista grafico che da quello linguistico.

Affinchè lo sportello telematico possa essere utilizzato con facilità, gli utenti devono infatti essere in grado di comprendere immediatamente i contenuti, trovare rapidamente quello che cercano e orientarsi tra i contenuti proposti.

È per questo motivo che all'interno dello sportello telematico scriviamo in modo semplice e chiaro per parlare il linguaggio del cittadino e per raggiungere indistintamente tutti gli utenti, evitando il cosiddetto "burocratese", spesso presente nei contesti della Pubblica Amministrazione, che può diventare una barriera all'accesso e alla fruizione di tutte le informazioni.

Un linguaggio semplice è un ingrediente indispensabile per rendere i servizi della Pubblica Amministrazione più efficaci e inclusivi.

## 4.2 Lo stile di scrittura

Ogni contenuto è scritto con uno stile semplice, chiaro, breve e conciso.

È dunque consigliato:

- evitare frasi e paragrafi troppo lunghi, soprattutto perché i testi si trovano online e sono spesso letti attraverso lo schermo di uno smartphone o di un tablet. Per suddividere le informazioni consigliamo di usare i link o i paragrafi collassabili (vedi paragrafo successivo)
- sostituire i termini complessi con parole più semplici o comprensibili a tutti, stando attenti a non perdere il significato di ciò che si comunica
- evitare perifrasi e parole arcaiche (es. "ad uopo", "nelle more di"). Meglio scegliere le parole più comuni e più utilizzate nei contesti quotidiani
- evitare le nominalizzazioni, cioè l'uso di parole che finiscono in "-zione" o "-mento": sono parole derivate da verbi che rendono più difficile il testo. Consigliamo, piuttosto, di usare i verbi in forma attiva
- evitare di scrivere la stessa informazione in punti diversi del sito o del testo, altrimenti è difficile mantenerli aggiornati
- ridurre l'uso di termini tecnici o stranieri: se è necessario riportarli nel testo, è bene accompagnarli dall'apposita definizione, spiegazione o traduzione
- evitare le tautologie, cioè la ripetizione dello stesso concetto con parole diverse, e le ridondanze
- ridurre l'uso di sigle e abbreviazioni: anche in questo caso, se è necessario riportarle nel testo, è bene riportare la dicitura per esteso almeno una volta all'interno del documento
- esplicitare sempre il soggetto della frase e non utilizzare le forme impersonali dei verbi (si raccomanda, si pubblica, ecc.)
- utilizzare immagini, grafici ed elenchi puntati per scandire e chiarire meglio le informazioni
- organizzare i contenuti in modo chiaro e logico, inserendo una singola idea o informazione per paragrafo e partendo dal generale per poi entrare sempre di più nel dettaglio man mano si prosegue con la lettura.

Prima di scrivere qualsiasi contenuto, occorre mettersi nei panni dell'utente e chiedersi di che cosa ha bisogno. Suggeriamo di rispondere sempre alle domande essenziali (chi, cosa, dove, come e quando) e di non scrivere più di quanto serve: le persone hanno poco tempo, quindi occorre essere precisi e non aggiungere complessità.

Ultimo, ma non meno importante, è bene revisionare e rileggere ogni contenuto (anche da persone diverse o in momenti diversi della giornata) per evitare errori di battitura o ortografia.

## 4.3 Le regole redazionali

Avere delle regole redazionali ben precise da seguire significa, non solo scrivere in modo chiaro ed efficace, ma anche avere uno standard che tutti i redattori possono seguire per scrivere nello stesso identico modo e stile.

In qualunque testo o contenuto presente all'interno dello sportello telematico sono rispettate le seguenti regole redazionali.

### 4.3.1 Bando ai refusi!

I refusi e gli errori d'ortografia sono sempre fastidiosi, in particolare in un sito istituzionale. Danno un'impressione di sciatteria, disordine e di complessiva scarsa accuratezza del lavoro.

Consigliamo di copiare il testo in MS Word e verificare che non ne sia scappato nemmeno uno!

### 4.3.2 Bando al burocratese!

Usate un linguaggio semplice e comprensibile, frasi brevi, evitate l'uso di tecnicismi. L'obiettivo del sito è quello di comunicare, non quello di mostrare la propria sapienza! È possibile trovare materiale interessante sul sito [www.pacto.it](http://www.pacto.it) dal quale è stata tratta la guida alla redazione degli atti amministrativi.

Per comprendere al meglio cosa significa evitare il "burocratese", consigliamo di leggere l'articolo "L'antilingua" Italo Calvino.

### 4.3.3 Organizzare il testo

È opportuno che i paragrafi siano giustificati.

L'uso dell'interruzione di riga (*shift+invio*) mantiene il paragrafo unito e veicola un concetto diverso dall'interruzione di paragrafo (*invio*).

Evitare l'abuso del testo in grassetto e del testo sottolineato, che devono essere usati per dare evidenza di parti di testo effettivamente significative: un intero paragrafo in grassetto non evidenzia nulla!

In questo paragrafo **lo sguardo cade qui!**

### 4.3.4 Maiuscole e minuscole

Bisognerebbe evitare l'abuso dell'uso delle lettere maiuscole. L'uso delle maiuscole non contribuisce a rendere più comprensibili i testi e, a volte, costituisce un errore.

Intere parole scritte in caratteri maiuscoli, nel mondo Internet sono il simbolo di "[flaming](#)": il modo di gridare degli utenti del web.

Sull'abuso delle lettere maiuscole, consigliamo di leggere anche il bellissimo [racconto breve](#) di Dino Buzzati.

Qui di seguito trovate, invece, un estratto tratto da un buon testo di grammatica.

*Delle sigle abbiamo già detto.*

*Aziende, partiti, enti, istituti: si usa la maiuscola solo per la prima parola: Banca nazionale dell'agricoltura, Azienda autonoma strade, Partito repubblicano italiano ecc. (da cui le sigle Bna, Aas, Pri, ecc.).*

Minuscoli vanno i nomi come via, piazza, palazzo, teatro: piazza Maggiore, palazzo Chigi, teatro San Carlo. Ma attenzione: chiesa resta minuscolo se ci si riferisce all'edificio, la chiesa di San Giovanni, si usa la maiuscola invece se ci si riferisce all'istituzione: la Chiesa copta, la Chiesa cattolica, la Chiesa battista; stesso criterio per ordine che va maiuscolo se ci si riferisce a un'organizzazione professionale o cavalleresca: l'Ordine dei giornalisti, l'Ordine al merito della Repubblica.

Istituzioni e organi dello Stato: intanto Stato va sempre scritto con la iniziale maiuscola, se non altro per distinguerlo dal participio passato del verbo essere. Così vanno maiuscoli Senato, Camera dei deputati, Parlamento, Repubblica, Consiglio regionale, provinciale, comunale. Mentre minuscoli sono l'onorevole, il senatore, il presidente, il ministro soprattutto se seguiti dal nome o dalla qualifica. Vanno anche minuscoli: governo, ministero, prefettura, comune, prefetto, sindaco. Per cui si scriverà Repubblica italiana, il presidente della Repubblica, il presidente Ciampi, il ministero della Pubblica Istruzione, il Consiglio dei ministri, il Consiglio regionale. A proposito di regione si scriverà «La Regione toscana ha organizzato un convegno sull'arte», ma «la Toscana è la regione dove probabilmente sono concentrate più opere d'arte che in ogni altra parte del mondo».

Destra e Sinistra quando si riferiscono a schieramenti politici vanno scritti con la lettera maiuscola, con la minuscola se ci si riferisce alle mani.

Paese va scritto maiuscolo quando ci si riferisce a una nazione, minuscolo se ci si riferisce a un villaggio.

I punti cardinali vogliono la minuscola: nord, sud, nordest (tutto attaccato e senza trattino), ma se si riferisce a una regione specifica si userà la maiuscola: «Siamo di fronte a uno scontro tra Oriente e Occidente», ma «il sole sorge a oriente e tramonta a occidente»; «Gli industriali del Nordest sono scontenti e criticano la legge sull'immigrazione», ma «soffiava un forte vento da nordest».

I nomi geografici comuni: mare, fiume, monte andranno scritti con la minuscola, a meno che non siano parte del nome, come il Monte Bianco, il Fiume delle Perle. Lo stesso criterio si applica ai nomi di edifici come la Casa Bianca e ai nomi di Stati: Arabia Saudita, Stati Uniti d'America.

I nomi dei giorni della settimana e dei mesi vanno scritti con la minuscola come i nomi dei popoli: francesi, inglesi, ottentotti ecc. ma si può scrivere i Romani e i Greci se ci si riferisce agli antichi e non ai moderni.

#### 4.3.5 Lettere accentate maiuscole e simboli

Questo paragrafo è dedicato a chi vuole fare il copia/incolla per scrivere correttamente eventuali caratteri speciali: È Ì Ò Ù À <sup>2</sup> ± © ® <sup>a</sup>

#### 4.3.6 Punteggiatura

##### ▪ Virgola

Spazi: prima della virgola non c'è lo spazio, dopo la virgola c'è lo spazio.  
Esempio:

Harry si stiracchiò, inforcò gli occhiali e scese dal letto.

##### ▪ Punto

Spazi: valgono le stesse regole della **virgola**.

Dopo il punto va la lettera maiuscola.



Esempio:

*Harry si guardò intorno. Non vide anima viva.*

- **Due punti**

Spazi: dopo i due punti va lo spazio. \_Solo\_ se seguite la convenzione francese, lo spazio va anche prima dei due punti. Altrimenti no.

Esempio:

*Ecco quello che vide: al centro della Sala Grande, dodici abeti...*

- **Punto e virgola**

Spazi: valgono le stesse regole dei **due punti**.

Dopo il punto e virgola \_non\_ va la lettera maiuscola.

Esempio:

*Corse per diversi minuti, ma presto si accorse di essere stanco, dunque si fermò; si accasciò a terra.*

- **Puntini di sospensione**

Spazi: Dopo i puntini di sospensione va lo spazio; prima no. Potete anche decidere di omettere lo spazio dopo i puntini di sospensione, purché rispettiate la vostra decisione lungo tutto il testo.

I puntini di sospensione sono sempre e solo \_tre\_ (3). Mai di più, e mai di meno.

Esempio:

*Forse... forse avrebbe fatto bene a far finta di niente... magari poi, un giorno...*

- **Punto esclamativo**

Spazi: Prima del punto esclamativo non va lo spazio, dopo sì.

Il punto esclamativo va sempre battuto singolarmente. Coppie e triplette e sfilze infinite di punti esclamativi non sono ammesse.

Dopo il punto esclamativo va la lettera maiuscola, eccezion fatta per le esclamazioni che si susseguono, specialmente nei dialoghi.

Esempio:

*Una sorpresa! Davvero non l'avrebbe mai immaginato.*

Esempio 2:

*Non è possibile! non ci credo! è impossibile!*

- **Punto interrogativo**

Spazi: valgono le stesse regole del **punto esclamativo**.

Il punto interrogativo va sempre battuto singolarmente. Coppie e triplette e sfilze infinite di punti interrogativi non sono ammesse.

Per accentuare un punto interrogativo, accetto (come convenzione di Acciofanfiction) un punto esclamativo vicino. '?!' o '!?'.

Dopo il punto interrogativo va la lettera maiuscola, eccezion fatta per le domande che si susseguono, specialmente nei dialoghi.

Esempio:

*Che cosa avrebbe fatto dunque? Scappare di certo non poteva.*

Esempio 2:

*Davvero? ma che dici? è proprio così?*

- **Parentesi**

Spazi: Per la parentesi di apertura, lo spazio va prima e non dopo. Per la parentesi di chiusura, lo spazio non va prima ma dopo.

Le parentesi usate nella scrittura sono le parentesi tonde.

Esempio:

*Un grande albero (o più che altro una carcassa di cartone) era situato al centro della Sala Grande.*

- **Virgolette**

Spazi: valgono le stesse regole delle **parentesi**.

Le virgolette possono essere doppie " o singole ' (che sono lo stesso segno dell'apostrofo).

Esempio:

*Aveva appena finito di leggere "La Storia Infinita" di Michael Ende.*

- **Apostrofo**

Spazi: per gli apostrofi che congiungono due parole, lo spazio non va né prima né dopo. Per gli apostrofi che troncano una singola parola (es: un po') va lo spazio dopo.

Esempio:

*L'altra volta se n'era andata un po' prima perché doveva essere a casa presto.*

- **Trattino**

Spazi: il trattino, usato negli incisi, vuole uno spazio prima e uno dopo. Il trattino che taglia le parole a metà o che taglia i discorsi vuole solo lo spazio dopo. Il trattino del dialogo vuole solo lo spazio dopo.

Esempio:

*Hermione non voleva che accadesse quello che stava per accadere - davvero non lo voleva - ma cos'altro avrebbe potuto fare?*

Esempio 2:

*"Io non intendevo dire que-" ma si bloccò.*

#### 4.3.7 Citare leggi e decreti

Le leggi e i decreti devono essere citati nella forma "canonica":

- nome per esteso del tipo di norma
- data nella forma gg/mm/aaaa
- virgola
- n. numero della legge
- virgola
- numero dell'articolo nella forma "art. 1"
- virgola
- eventuale numero del comma nella forma "com. 1"
- eventuale descrizione della norma in corsivo.

La forma canonica prevede le seguenti abbreviazioni:

- art.
- com.
- let.
- num.

Le partizioni sono separate da con una virgola seguita da spazio e le numerazioni bis, ter, quater ecc. sono separate dal riferimento con il segno -

È opportuno inserire un hyperlink alla pagina relativa alla legge citata.

Esempi utili:

- [Legge regionale 03/02/2010, n. 6, art. 1, com. 1](#) *Testo unico delle leggi regionali in materia di commercio e fiere*
- [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, art. 65, com. 1, let. c-bis](#)
- [Regolamento regionale \(Regione Lombardia\) 27/10/2015, n. 9, all. 1, tab. B](#) *Canoni di concessione per aree in acqua e a terra – demanio lacuale*
- [Decreto legislativo 07/03/2005, n. 82, art. 65 e seguenti](#)
- [Regolamento comunale 16/05/1997, n. 25](#)

#### 4.3.8 Inserire leggi e decreti

Per le norme nazionali l'hyperlink al sito [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it) viene generato automaticamente, una volta inseriti tipo, numero e data del provvedimento. Per la normativa regionale e comunitaria il link al testo della norma deve essere inserito manualmente nel campo apposito.

#### 4.3.9 Inserire cifre e somme

Per scrivere somme in euro occorre rispettare queste indicazioni:

- riportare sempre i centesimi
- usare la virgola come separatore decimale
- usare il punto fermo come separatore per le migliaia
- inserire il simbolo € dopo la cifra, separato da uno spazio unificatore (&nbsp;) (<maiusc> + <spazio>)
- non trascrivere la cifra in lettere tra parentesi.

Esempio: 10.000,78 €

#### 4.3.10 Immagini

Una pagina che includa un'immagine rappresentativa del contenuto è più gradevole e leggibile.

Nell'economia della pagina l'immagine non deve occupare troppo spazio e deve inserirsi armonicamente nel testo, che la deve circondare.

Le immagini di copertina devono essere più grandi di **200x200** pixel, quelle più grandi di **300x300** pixel verranno ridimensionate.

Per inserire un'immagine nel testo è necessario caricarla utilizzando la barra degli strumenti del campo di testo nel quale si sta scrivendo.

Nell'inserire un'immagine si deve porre attenzione a non violare i diritti d'autore. Nel caso si utilizzino immagini recuperate da libri od articoli si raccomanda di citare la fonte.

È importante ricordarsi sempre di ridimensionare le immagini prima di usarle nelle pagine!

#### 4.3.11 Inserire nomi di persone, indirizzi e numeri di telefono

Sarebbe da evitare il più possibile l'inserimento di nomi di persone, indirizzi e numeri di telefono all'interno delle pagine. Il rischio che questi cambino è molto elevato, e inseguire i cambiamenti praticamente impossibile.

Quando ci sia necessità di fare riferimento a persone, siano queste interne o esterne al Comune, meglio riferirsi alla loro funzione e inserire un collegamento alla relativa pagina del sito istituzionale.

Analogo ragionamento deve essere fatto per gli Enti.

**No:** Arch. Massimo Casanova (035.399.618)

**Sì:** Responsabile [Segreteria generale](#)

**No:** ALER, via Mazzini, 32/A 24128 Bergamo

**Sì:** ALER Bergamo

#### 4.3.12 Paragrafi collassabili

Per organizzare e distribuire al meglio le informazioni all'interno di un testo (soprattutto quando quest'ultimo è corposo) è utile creare i cosiddetti "paragrafi collassabili", cioè delle porzioni di testo che il lettore può aprire o chiudere a piacimento, nel caso in cui voglia o non voglia approfondire determinati sottoargomenti di quella pagina.

Per creare i paragrafi collassabili, occorre scrivere il seguente codice:

**<details>**

**<summary>**Titolo del paragrafo collassabile: clicca qui per maggiori informazioni**</summary>**

**<p>**Testo del paragrafo collassabile: lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum**</p>**

**</details>**

#### 4.3.13 Sigle

La sigla è la sequenza delle lettere iniziali di una serie di nomi, enti, ditte o termini scientifici (es. SLI = Società Linguistica Italiana).

Secondo l'[Accademia della Crusca](#), sulla grafia delle sigle ci sono punti di incertezza sull'uso delle maiuscole (o minuscole) e sull'inserimento del punto tra una lettera e l'altra.

Anche se non esistono regole precise, l'uso quotidiano ha fissato alcuni criteri che abbiamo scelto di seguire per scrivere le sigle:

- devono essere scritte con tutte le lettere maiuscole
- non deve essere inserito il punto fermo dopo ciascuna lettera.

Esempio: IBM, BMW, WWF

## 4.4 Da cosa è composto un procedimento

Per rispettare la filosofia cittadino-centrico, ogni contenuto dello sportello telematico è stato organizzato affinché l'utente possa iniziare la sua esperienza digitale cercando un bisogno da soddisfare.

Con il proseguire della navigazione, lo sportello telematico guida e accompagna l'utente verso il soddisfacimento del proprio bisogno, indicandogli cosa deve fare e fornendogli le informazioni che desidera.

Ogni procedimento presente all'interno dello sportello telematico è quindi composto da:

- *Action* – è una porzione di testo che racconta all'utente in cosa consiste il servizio che ha selezionato o a cui è interessato. Una *Action* rappresenta un bisogno che una persona, in quanto cittadino o professionista, deve soddisfare (andare a scuola, sposarsi, pagare l'IMU, accedere a una casa di riposo, chiedere un permesso di costruire, ecc.)
- *Procedure* – è una sezione che riporta le informazioni di dettaglio per la presentazione della pratica. Una *Procedure* rappresenta ciò che la Pubblica Amministrazione chiede al cittadino per poter soddisfare il suo bisogno. La *Procedure* è sempre collegata a una *Action* e nella visualizzazione della pagina appare in fondo alla descrizione della *Action*, sotto la voce "Servizi". A una *Action* può corrispondere anche più di una *Procedure* e una *Procedure* può essere collegata a più *Action*
- *Document* – è il modulo o l'allegato che l'utente deve compilare o inviare per chiedere alla Pubblica Amministrazione di riferimento di attivare un servizio. Il *Document* è il mezzo che contiene tutte le informazioni che il cittadino deve fornire all'Ente e di cui l'Ente necessita per prendere in carico la richiesta del cittadino. Il *Document* è sempre collegato a una *Procedure*.

## 4.5 Come si crea un procedimento

Per ciascuno degli elementi elencati nel paragrafo precedente, occorre fare attenzione alla compilazione di alcuni campi affinché il contenuto venga creato in modo corretto.

### 4.5.1 Action

La Action è composta dai seguenti campi:

- **Titolo**

È sempre scritto con un verbo al modo infinito, tempo presente, perché rappresenta un bisogno, quindi un'azione che l'utente vorrebbe compiere.

ESEMPIO: *Chiedere il risarcimento danni, Occupare suolo pubblico, Cambiare residenza, Accedere al servizio di telesoccorso*

- **Immagine**

Deve essere caricata obbligatoriamente un'immagine che rispetti le dimensioni 300x200 o 200x300. È inoltre obbligatorio compilare il campo "Testo alternativo" perché è un campo che rispetta i dettami della Legge Stanca, sull'accessibilità dei siti per le persone con disabilità.

Solitamente, nel "Testo alternativo" copiamo esattamente ciò che è stato scritto nel campo "Titolo". L'importante è che ciò che venga scritto nel "Testo alternativo" sia rappresentativo e chiarificatore di ciò che è rappresentato nell'immagine (esattamente come ci obbliga a fare la Legge Stanca).

- **Body**

È la descrizione del procedimento. Contiene tutte le informazioni descrittive del procedimento (in cosa consiste, come funziona, su quali norme si fonda, da dove nasce) ed eventuali collegamenti ipertestuali ai principali riferimenti normativi che vengono citati.

- **Approfondimenti**

È una sezione in cui è possibile inserire ulteriori informazioni per approfondire tematiche strettamente collegate al procedimento che stiamo descrivendo. Gli approfondimenti possono essere scritti in paragrafi differenti a seconda dell'argomento trattato, infatti ogni approfondimento è composto da un "Titolo" e da un campo di testo dove inserire le informazioni. I paragrafi degli approfondimenti servono per spezzare la descrizione del procedimento, evitando che questa diventi troppo lunga, e per permettere al lettore di scegliere cosa leggere. Nella visualizzazione della pagina, infatti, gli approfondimenti appaiono come paragrafi collasati che possono essere aperti dal lettore a suo piacimento/interesse.

Consigliamo di scegliere un titolo breve, conciso, accattivante e chiaro per ciascun approfondimento che si aggiunge.

- **Requisiti soggettivi**

In questa sezione devono essere riportati gli eventuali requisiti soggettivi che devono essere posseduti da colui che vuole avviare quel tipo di procedimento. Per *requisiti soggettivi* s'intendono i requisiti morali e professionali previsti dall'articolo 71 del Decreto Legislativo n. 59/2010 e l'assenza di pregiudizi ai sensi della legge antimafia.

- **Requisiti oggettivi**

In questa sezione devono essere riportati gli eventuali requisiti oggettivi che devono essere rispettati nei locali o strutture in cui si intende svolgere il procedimento che si sta avviando. Per *requisiti oggettivi* s'intendono le caratteristiche fisico-materiali previste dalle norme igienico-sanitarie, edilizie ed urbanistiche vigenti in materia.

- **Descrizione personalizzata**

In questa sezione possono essere inserite delle peculiarità riguardanti l'ente a cui appartiene lo sportello telematico. Questa sezione infatti è disconnessa dagli aggiornamenti standard e automatici che invece caratterizzano tutte le altre sezioni di una Action. Questa sezione è appunto definita "personalizzata" perché la Pubblica Amministrazione proprietaria del portale può decidere di popolare o meno con qualunque tipo di contenuto che riguarda una particolarità del proprio Ente e che sia svincolato da quanto riporta una legge nazionale o sovracomunale. L'aggiornamento automatico dei contenuti dello sportello telematico sovrascriverà e modificherà ogni sezione della Action, ad eccezione della sezione "Descrizione personalizzata" proprio perché è una sezione pensata e costruita ad hoc per le esigenze/informazioni non previste da uno standard nazionale di una specifica/singola Pubblica Amministrazione.

- **File allegati**

Con questa funzione è possibile aggiungere documenti di approfondimento rispetto al procedimento trattato nella Action.

Sono accettate le seguenti tipologie di documenti: pdf, doc, docx, xls, xlsx, zip, jpg. I file devono avere una dimensione massima di 50 MB.

Sulla porzione di destra di una Action, inoltre, troviamo questi altri campi:

- **Aree tematiche**

In questo campo possono essere inserite le aree tematiche afferenti al procedimento che stiamo descrivendo. Numerose aree tematiche sono già create e definite all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuove. Per inserire un'area tematica nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere l'area tematica prescelta: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quella corretta che comparirà automaticamente all'interno del campo.

Alcuni esempi di aree tematiche sono: *Ambiente, Casa, Certificati e documenti, Cultura e tempo libero*, ecc. Tutte le aree tematiche disponibili all'interno dello sportello telematico si possono visualizzare nel menu in alto a sinistra dell'home page, sotto la voce "Aree tematiche". Le aree tematiche sono un ulteriore filtro o tipologia di ricerca che l'utente può sfruttare per trovare con più facilità il servizio a cui è interessato all'interno dello sportello telematico.

- **Profili utente**

In questo campo possono essere inserite le tipologie di utente interessate dal procedimento che si sta trattando nella Action. Numerosi profili utenti sono già stati definiti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuovi. Per inserire una tipologia di profilo utente nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere del profilo utente prescelto: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare



quello corretto che comparirà automaticamente all'interno del campo. Alcuni esempi di profili utente sono: *Anziano, Automobilista, Bambino, Consumatore, Disabile, Donna*, ecc. Tutte le tipologie di profili utente disponibili all'interno dello sportello telematico si possono visualizzare nel menu in alto a sinistra dell'home page, sotto la voce "Io sono...". I profili utente sono un ulteriore filtro o tipologia di ricerca che l'utente può sfruttare per trovare con più facilità il servizio a cui è interessato all'interno dello sportello telematico.

- **Uniform Resource Name (URN)**

Un Uniform Resource Name o URN è un URI che identifica una risorsa all'interno di un namespace, ma, a differenza del URL, non permette l'identificazione della locazione della risorsa stessa. All'interno dello sportello telematico, gli URN servono per identificare univocamente un contenuto e capire di che tipologia è. L'URN è composto da quattro parti suddivise da una particolare punteggiatura che deve essere rispettata in modo rigoroso:

***action:[c\_ipa]:[descrizione]:[dettagli]***

Di cui, in particolare:

- **action** corrisponde alla tipologia di contenuto/parte di procedimento che stiamo creando. Può essere action, procedure o document
- **[c\_ipa]** corrisponde al Codice IPA della Pubblica Amministrazione a cui appartiene lo sportello telematico, cioè l'indice dei domicili digitali che è stato assegnato a quella Pubblica Amministrazione. I Codici IPA di tutte le Pubbliche Amministrazioni sono raccolti su questo sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).  
 Spesso il [c\_ipa] è rappresentato da una dicitura generica, come *s\_italia* o *r\_lomb*: significa che questi contenuti non sono stati personalizzati per l'ente che possiede lo sportello telematico, ma si rifanno allo standard nazionale (*s\_italia*) o regionale (*r\_lomb*).  
 ESEMPIO: *c\_d358, c\_c806, c\_i951, c\_m340*
- **[descrizione]** corrisponde a una o due parole che descrivono che tipo di pratica si sta presentando. Se si usano due parole, esse devono essere separate da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: *certificati, rilascio.dati, procedimenti.amministrativi*
- **[dettagli]** corrisponde a una o più parole che descrivono in modo ancora più specifico il procedimento. Se si usano più parole, esse devono essere separate tra loro da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: *comunicare.pubblica.amministrazione, leva.militare, specchio.parabolico*

Dalla [descrizione] e dai [dettagli] è sempre necessario omettere eventuali articoli o preposizioni.

Tra le varie componenti dell'URN non devono esserci spaziature.

Riportiamo qui di seguito alcuni esempi di URN di Action (da notare l'utilizzo della punteggiatura):

- action:s\_italia:segnaletica.stradale;specchio.parabolico;installazione
- action:s\_italia:certificati;leva.militare



- action:c\_d358:centro.diurno.integrato
- action:c\_i951:animali;segnalare.presunto.maltrattamento

- **Sezione**

In questo campo occorre indicare la sezione tematica in cui si vuol rendere visibile quel procedimento. Le sezioni tematiche sono i "bottoni" presenti in home page dello sportello telematico. Numerose Sezioni sono già presenti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuove.

Per inserire una Sezione nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere della sezione prescelta: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quella corretta. Si può decidere di far comparire il procedimento anche in più di una Sezione: è sufficiente cliccare sulla voce "Aggiungi un altro elemento" per aggiungerne più di una.

Alcuni esempi di Sezioni sono: *Tutela degli animali, Edilizia, Servizi sociali, Polizia locale, ecc.*

- **Titolario**

In questo campo occorre indicare l'ufficio o l'area responsabile di quel procedimento. Grazie alla compilazione di questo campo, lo sportello telematico capisce a quale ufficio o ambito deve indirizzare la pratica e l'utente sa a quale ufficio deve eventualmente rivolgersi in caso di necessità o per chiedere aiuto o ulteriori chiarimenti.

Numerosi Titolari sono già presenti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuovi. Per inserire un Titolario nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere del titolario prescelto: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quello corretto.

Alcuni esempi di Titolari sono: *Tutela degli animali, Edilizia, Servizi sociali, Polizia locale, ecc.*

#### 4.5.2 Procedure

La Procedure è composta dai seguenti campi:

- **Titolo**

È sempre scritto con un sostantivo o la nominalizzazione che deriva dal verbo all'infinito utilizzato nel titolo della Action.

ESEMPIO:

- Titolo Action: *Trasmettere una "comunicazione generica"*  
 Titolo Procedure: *Trasmissione di una "comunicazione generica"*
- Titolo Action: *Accedere al centro socio educativo (CSE)*  
 Titolo Procedure: *Accesso al centro socio educativo (CSE)*
- Titolo Action: *Chiedere il rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*  
 Titolo Procedure: *Rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*

- **Approfondimenti**

È una sezione in cui è possibile inserire ulteriori informazioni di dettaglio strettamente collegate alla Procedure che stiamo descrivendo. Gli approfondimenti possono essere scritti in paragrafi differenti a seconda dell'argomento trattato, infatti ogni approfondimento è composto da un "Titolo"

e da un campo di testo dove inserire le informazioni. I paragrafi degli approfondimenti servono per spezzare la descrizione del procedimento, evitando che questa diventi troppo lunga, e per permettere al lettore di scegliere cosa leggere. Nella visualizzazione della pagina, infatti, gli approfondimenti appaiono come paragrafi collassati che possono essere aperti dal lettore a piacimento/interesse.

Consigliamo di scegliere un titolo breve, conciso, accattivante e chiaro per ciascun approfondimento che si aggiunge.

- **Descrizione personalizzata**

Esattamente come per le Action, in questa sezione possono essere inserite delle peculiarità riguardanti l'ente a cui appartiene lo sportello telematico. Questa sezione infatti è disconnessa dagli aggiornamenti standard e automatici che invece caratterizzano tutte le altre sezioni della *Procedure*. Questa sezione è appunto definita "personalizzata" perché la Pubblica Amministrazione proprietaria del portale può decidere di popolare o meno con qualunque tipo di contenuto che riguarda una particolarità del proprio ente. L'aggiornamento automatico dei contenuti dello sportello telematico sovrascriverà e modificherà ogni sezione della *Procedure*, ad eccezione della sezione "Descrizione personalizzata" proprio perché è una sezione pensata e costruita ad hoc per le esigenze/informazioni non previste da uno standard nazionale di una specifica/singola Pubblica Amministrazione.

- **Iter**

In questa sezione occorre indicare gli step o i passaggi che la gestione della pratica seguirà all'interno dell'ente prima che venga comunicato il riscontro finale o rilasciato il provvedimento finale.

- **Durata massima del procedimento amministrativo**

In questo campo occorre indicare la durata massima che potrebbe avere il procedimento, cioè il periodo di tempo massimo che il richiedente deve attendere prima di ricevere una risposta da parte della Pubblica Amministrazione a cui ha inviato la pratica. La durata massima è scritta riportando il numero dei giorni in cifra.

ESEMPIO: 30 giorni

Sulla porzione di destra di una *Procedure*, inoltre, troviamo questi altri campi:

- **Uniform Resource Name (URN)**

Un Uniform Resource Name o URN è un URI che identifica una risorsa all'interno di un namespace, ma, a differenza del URL, non permette l'identificazione della locazione della risorsa stessa. All'interno dello sportello telematico, gli URN servono per identificare univocamente un contenuto e capire di che tipologia è. L'URN è composto da quattro parti suddivise da una particolare punteggiatura che deve essere rispettata in modo rigoroso:

***procedure:[c\_ipa]:[descrizione]:[dettagli]***

Di cui, in particolare:

- **procedure** corrisponde alla tipologia di contenuto/parte di procedimento che stiamo creando. Può essere action, procedure o document

- **[c\_ipa]** corrisponde al Codice iPA della Pubblica Amministrazione a cui appartiene lo sportello telematico, ovvero l'indice dei domicili digitali che è stato assegnato a quella Pubblica Amministrazione. I Codici iPA di tutte le Pubbliche Amministrazioni sono raccolti su questo sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).  
 Spesso il [c\_ipa] è rappresentato da una dicitura generica, come *s\_italia* o *r\_lomb*: significa che questi contenuti non sono stati personalizzati per l'ente che possiede lo sportello telematico, ma si rifanno allo standard nazionale (*s\_italia*) o regionale (*r\_lomb*).  
 ESEMPIO: *c\_d358*, *c\_c806*, *c\_i951*, *c\_m340*
- **[descrizione]** corrisponde a una o due parole che descrivono che tipo di pratica si sta presentando. Se si usano due parole, esse devono essere separate da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: *certificati*, *rilascio.dati*, *procedimenti.amministrativi*
- **[dettagli]** corrisponde a una o più parole che descrivono in modo ancora più specifico il procedimento. Se si usano più parole, esse devono essere separate tra loro da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: *leva.militare*, *iscrizione.liste.elettorali*, *variazione*

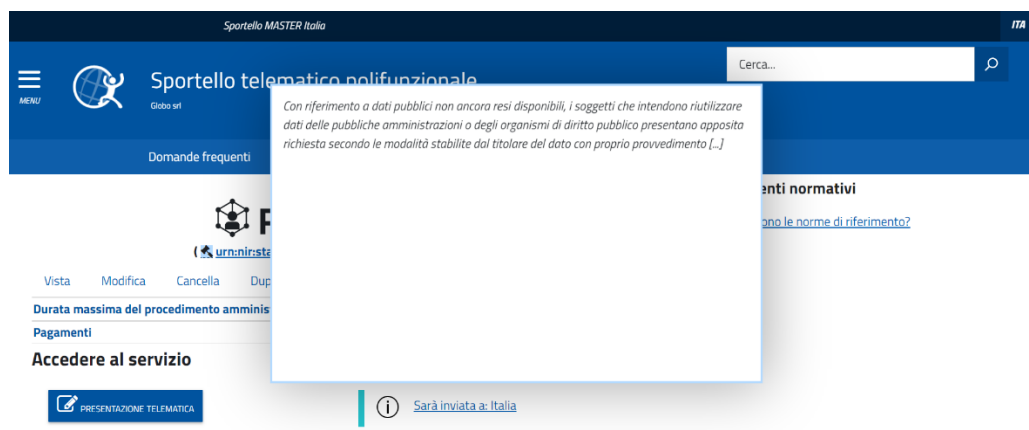
Dalla [descrizione] e dai [dettagli] è sempre necessario omettere eventuali articoli o preposizioni.

Tra le varie componenti dell'URN non devono esserci spaziature.

Riportiamo qui di seguito alcuni esempi di URN (da notare l'utilizzo della punteggiatura):

- *procedure:s\_italia:certificati;iscrizione.liste.elettorali*
- *procedure:s\_italia:illuminazione.votiva;attivazione*
- *procedure:s\_italia:telesoccorso;domanda*
- *procedure:c\_i951:rimborsamento.errato.versamento;domanda*
- **Legge istitutiva**  
 In questo campo occorre indicare la norma che regola il procedimento. Occorre riportare il riferimento alla legge istitutiva della procedura espressa in seguito alla convenzione di denominazione di Normeinrete. In caso di regolamento comunale occorre semplicemente scrivere "Regolamento comunale".  
 È sempre obbligatorio indicare la norma fondante del procedimento, altrimenti il procedimento non ha né senso, né motivo di esistere. Ogni procedimento deve essere sempre definito e istituito da una norma, qualunque essa sia: Legge regionale, Decreto legislativo, Regolamento comunale, ecc.  
 Nella visualizzazione della Procedure, la norma comparirà appena sotto il titolo della Procedure, in grassetto.
- **Testo istitutivo**  
 In questo campo è possibile riportare l'estratto testuale dell'articolo o del comma della norma che regola precisamente quel procedimento. Nella visualizzazione della pagina, questo elemento comparirà sotto forma di pop-up quando si colloca il cursore del mouse sopra il simbolo del martelletto presente prima della

citazione della norma. Questa funzione agevola la consultazione della norma da parte dell'utente.



- **Sezione**

In questo campo occorre indicare la sezione tematica in cui si vuol rendere visibile quel procedimento. Le sezioni tematiche sono i "bottoni" presenti in home page dello sportello telematico. Numerose *Sezioni* sono già presenti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuove. Per inserire una *Sezione* nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere della sezione prescelta: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quella corretta. Si può decidere di far comparire il procedimento anche in più di una *Sezione*: è sufficiente cliccare sulla voce "Aggiungi un altro elemento" per aggiungerne più di una. Solitamente, la *Sezione* di una *Procedura* corrisponde alla *Sezione* della relativa *Action*.

Alcuni esempi di *Sezioni* sono: *Tutela degli animali*, *Edilizia*, *Servizi sociali*, *Polizia locale*, ecc.

- **Titolario**

In questo campo occorre indicare l'ufficio o l'ambito responsabile di quel procedimento. Grazie alla compilazione di questo campo, lo sportello telematico capisce a qualche ufficio o ambito deve indirizzare la pratica e l'utente sa a quale ufficio deve eventualmente rivolgersi in caso di necessità o per chiedere aiuto o ulteriori chiarimenti. Numerosi *Titolari* sono già presenti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuovi. Per inserire un *Titolario* nell'apposito campo è sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere del titolare prescelto: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quello corretto.

Alcuni esempi di *Titolari* sono: *Tutela degli animali*, *Edilizia*, *Servizi sociali*, *Polizia locale*, ecc.

### 4.5.3 Document

Il Document è composto dai seguenti campi:

- **Titolo**

Riprende sempre il titolo della relativa *Procedura*. È scritto con un sostantivo o una nominalizzazione e spesso inizia con "Domanda di" e prosegue con lo stesso titolo della *Procedura*.

ESEMPIO:

- Titolo Action: *Trasmettere una "comunicazione generica"*  
 Titolo Procedure: *Trasmissione di una "comunicazione generica"*  
 Titolo Document: *Comunicazione o trasmissione di documenti alla Pubblica Amministrazione*
- Titolo Action: *Accedere al centro socio educativo (CSE)*  
 Titolo Procedure: *Accesso al centro socio educativo (CSE)*  
 Titolo Document: *Domanda di accesso al centro socio educativo (CSE)*
- Titolo Action: *Chiedere il rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*  
 Titolo Procedure: *Rilascio di certificato di iscrizione alle liste elettorali*  
 Titolo Document: *Domanda di rilascio del certificato di iscrizione alle liste elettorali*

Anche per i Document di tipo allegato, i titoli sono scritti con sostantivi o nominalizzazioni. ESEMPIO: *Copia del documento d'identità*

- **Type of document**

In questo campo occorre definire la tipologia del documento. È possibile scegliere tra tre opzioni: modulo principale, modulo secondario, allegato.

- **Descrizione personalizzata per l'amministrazione**

Esattamente come per le Action e le Procedure, in questa sezione possono essere inserite delle peculiarità riguardanti l'ente a cui appartiene lo sportello telematico. Questa sezione infatti è disconnessa dagli aggiornamenti standard e automatici che invece caratterizzano tutte le altre sezioni della Procedure. Questa sezione è appunto definita "personalizzata" perché la Pubblica Amministrazione proprietaria del portale può decidere di popolare o meno con qualunque tipo di contenuto che riguarda una particolarità del proprio ente. L'aggiornamento automatico dei contenuti dello sportello telematico sovrascriverà e modificherà ogni sezione della Procedure, ad eccezione della sezione "Descrizione personalizzata" proprio perché è una sezione pensata e costruita ad hoc per le esigenze/informazioni non previste da uno standard nazionale di una specifica/singola Pubblica Amministrazione.

- **Codice**

In questo campo occorre inserire il codice che identifica univocamente quel modulo o quell'allegato. Il codice è solitamente composto da 9 o più lettere, scritte in maiuscolo e separate da un \_ (underscore) o un - (meno).

ESEMPIO: DOM\_DATI\_CART, RICH\_CONTRERO\_ASSOCIAZIONI\_ATTIVITA,  
 RICH\_MONUMENTO\_FUNEBRE

- **Uniform Resource Name (URN)**

Un Uniform Resource Name o URN è un URI che identifica una risorsa all'interno di un namespace, ma, a differenza del URL, non permette l'identificazione della locazione della risorsa stessa. All'interno dello sportello telematico, gli URN servono per identificare univocamente un contenuto e capire di che tipologia di contenuto si tratta.

L'URN è composto da quattro parti suddivise da una particolare punteggiatura che deve essere rispettata in modo rigoroso:

**document:[c\_ipa]:[descrizione]:[dettagli]**

Di cui, in particolare:

- **document** corrisponde alla tipologia di contenuto/parte di procedimento che stiamo creando. Può essere action, procedure o document
- **[c\_ipa]** corrisponde al Codice iPA della Pubblica Amministrazione a cui appartiene lo sportello telematico, ovvero l'indice dei domicili digitali che è stato assegnato a quella Pubblica Amministrazione. I Codici iPA di tutte le Pubbliche Amministrazioni sono raccolti su questo sito [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).  
 Spesso il [c\_ipa] è rappresentato da una dicitura generica, come s\_italia o r\_lomb: significa che questi contenuti non sono stati personalizzati per l'ente che possiede lo sportello telematico, ma si rifanno allo standard nazionale (s\_italia) o regionale (r\_lomb).  
 ESEMPIO: c\_d358, c\_c806, c\_i951, c\_m340
- **[descrizione]** corrisponde a una o due parole che descrivono che tipo di pratica si sta presentando. Se si usano due parole, esse devono essere separate da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: certificati, rilascio.dati, procedimenti.amministrativi
- **[dettagli]** corrisponde a una o più parole che descrivono in modo ancora più specifico il procedimento. Se si usano più parole, esse devono essere separate tra loro da un punto fermo (.)  
 ESEMPIO: leva.militare, iscrizione.liste.elettorali, variazione

Dalla [descrizione] e dai [dettagli] è sempre necessario omettere eventuali articoli o preposizioni.

Tra le varie componenti dell'URN non devono esserci spaziature.

Riportiamo qui di seguito alcuni esempi di URN (da notare l'utilizzo della punteggiatura):

- document:s\_italia:certificati;iscrizione.liste.elettorali
- document:s\_italia:illuminazione.votiva;attivazione
- document:s\_italia:telesoccorso;domanda
- document:c\_i951:rimborsamento.errato.versamento;domanda
- **Titolario**  
 In questo campo occorre indicare l'ufficio o l'ambito responsabile di quel procedimento. Grazie alla compilazione di questo campo, lo sportello telematico indirizza la pratica all'ufficio o all'ambito comunale corretto e l'utente sa a quale ufficio deve eventualmente rivolgersi in caso di necessità o per chiedere aiuto o ulteriori chiarimenti. Numerosi *Titolari* sono già presenti all'interno dello sportello telematico, ma è sempre possibile aumentarne o crearne di nuovi. Per inserire un *Titolario* nell'apposito campo è dunque sufficiente iniziare a scrivere le prime lettere del titolare prescelto: comparirà un elenco a tendina dal quale si potrà selezionare quello corretto.  
 Alcuni esempi di Titolari sono: *Tutela degli animali, Edilizia, Servizi sociali, Polizia locale*, ecc.