

# PIANO DI ATTUAZIONE PER LA PROMOZIONE DELLA LINGUA FRIULANA ALL'INTERNO DEGLI ENTI APPARTENENTI AL COMPARTO UNICO PUBBLICO IMPIEGO E DELLA SANITÀ DEL FRIULI - VENEZIA GIULIA

## PREMESSA

La Pubblica Amministrazione tocca quotidianamente la vita dei cittadini, che interagiscono con i servizi pubblici in molteplici occasioni. La presenza del friulano in quanto lingua minoritaria nei servizi resi dalla Pubblica Amministrazione, dunque, rappresenta un importante fattore di legittimazione nonché un elemento essenziale per favorirne sviluppo ed utilizzo.

La legislazione regionale regola l'uso pubblico della lingua friulana al Capo II della L.R. 29/2007, indicando nel **Piano Generale di Politica Linguistica** lo strumento di riferimento per tutte le pubbliche amministrazioni. L'approvazione del **nuovo PGPL 2021-2025** apre la strada all'applicazione di una strategia operativa articolata in azioni diversificate che potranno favorire il maggiore uso della lingua friulana nel comparto del pubblico impiego, garantendo così ai cittadini il pieno esercizio dei propri diritti linguistici da un lato e dall'altro contribuendo ad una sempre più ampia diffusione della lingua nel servizio pubblico.

Come riportato anche dal PGPL 2021-2025, in generale negli ultimi anni sono stati compiuti passi significativi nell'attuazione della normativa di tutela del friulano e del suo uso pubblico. L'ARLeF - che gode di un osservatorio privilegiato attraverso lo Sportello regionale per la lingua friulana, operativo dal 2017 con una sede centrale cui si sono aggiunte nel 2019 quattro sedi periferiche sul territorio - ha visto sicuramente crescere nel tempo, seppur lentamente, il numero di enti locali che vi si rivolgono per richiedere consulenza linguistica e di traduzione. Rispetto al numero di soggetti pubblici potenzialmente interessati, è però una crescita ancora limitata sia per numero di richiedenti che di tipologia e quantità di materiali per i quali viene richiesta la consulenza. Va altresì sottolineato che le amministrazioni, in particolare quelle comunali, sono interessate dalla cronica mancanza di personale e di fondi, fattori che indubbiamente contribuiscono a porre un freno alle azioni di diffusione della lingua friulana.

Se da un lato quindi è ancora limitato il numero di Enti che richiedono consulenza, nonostante le sollecitazioni esercitate attraverso gli Sportelli, dall'altro si rileva però che in particolare nell'ultimo biennio vi sono state PA virtuose che hanno fatto un uso significativo della lingua friulana, avvalendosi della consulenza linguistica e di traduzione dell'ARLeF. Ciò sottolinea come l'azione di promozione e disseminazione costantemente esercitata dall'Agenzia, stia favorendo una crescita di consapevolezza e la conseguente valorizzazione della lingua da parte dei soggetti pubblici

Tra i recenti esempi di buone pratiche, si citano:

- per gli Enti locali: il Comune di Tavagnacco e il Comune di Udine, che hanno siglato con l'ARLeF una convenzione di collaborazione volta a garantire la presenza del friulano all'interno delle proprie strutture e dei servizi offerti. Il Comune di Udine, ad esempio, nell'ultimo anno ha in particolar modo promosso presso i propri principali siti museali sia il plurilinguismo visivo che quello audio, mettendo a disposizione dei cittadini pannelli esplicativi e audioguide in lingua friulana;
- enti regionali: l'Agenzia regionale per il diritto allo studio (ARDIS) e l'Ente tutela patrimonio ittico (ETPI), e i cui siti internet sono dotati di versione in lingua friulana, aggiornata in maniera costante;
- altri enti: la Soprintendenza Archeologia, Belle arti e Paesaggio del Friuli Venezia Giulia, che con regolarità diffonde i propri comunicati stampa in lingua friulana.

## IL PIANO OPERATIVO

### **1. Agire per obiettivi circoscritti, facendo leva sulle buone pratiche**

Le buone pratiche precedentemente riportate sono il frutto di una collaborazione che si è via via rafforzata grazie alla condivisione di obiettivi comuni e in virtù del rapporto fiduciario instauratosi tra Ente pubblico e ARLeF quale soggetto erogatore di servizi di consulenza. In particolare, si rileva che la **sottoscrizione di un protocollo di intesa** consente di programmare in modo mirato la concreta attuazione della politica linguistica all'interno dell'Ente, favorendo azioni maggiormente incisive e migliorando la relazione tra i soggetti coinvolti.

Con l'obiettivo di innescare nel tempo una sorta di "effetto a catena", che permetta di influenzare positivamente sempre più Enti, si propone di **individuare un primo nucleo di soggetti pubblici con cui siglare un protocollo di intesa** al fine di coordinare molteplici azioni e instaurare un dialogo fiduciario. Sarà così più facile promuovere una buona presenza del friulano nella vita della singola PA coinvolta e dei cittadini a cui questa si rivolge, e al contempo far sì che tali buone pratiche "contaminino" altre amministrazioni pubbliche.

**Nel caso degli Enti locali, saranno individuati in ogni territorio afferente ad uno Sportello (quindi sede centrale + 4 sedi periferiche) due Comuni di diversa dimensione. Ciò determinerà il coinvolgimento di un primo nucleo di 10 Comuni, più i due con cui è già stato sottoscritto un protocollo.**

Tra questi, se possibile, saranno inclusi i Comuni di Gorizia, Aquileia, San Vito al Tagliamento e Tolmezzo che ospitano ciascuno uno Sportello periferico e beneficiano quindi della presenza in loco dell'operatore linguistico. In generale, la diversa dimensione dei comuni coinvolti permetterebbe di dimostrare come il ruolo della PA nella promozione e diffusione della lingua friulana non sia legato appunto alla dimensione, quanto alla consapevolezza, all'impegno e alla fattiva collaborazione dell'amministrazione.

Nel mentre, con riferimento ai Protocolli in essere coi Comuni di Udine e Tavagnacco, lo Sportello prenderà contatto con i 2 Comuni per individuare i progetti specifici da attuare nel 2022 e relativo cronoprogramma).

Analogamente, lo Sportello prenderà contatto con le 3 aziende sanitarie site in territorio friulano per pianificare una analoga attività di introduzione della lingua friulana, soprattutto sui supporti visivi e, se possibile, sui siti internet.

Lo Sportello, infine, si renderà disponibile a supportare le varie Direzioni regionali nelle attività previste dal PGPL secondo le indicazioni che saranno fornite dal Servizio lingue minoritarie, competente a coordinare le varie Direzioni nell'attuazione del PGPL.

### **2. Il coinvolgimento e la formazione di amministratori e personale**

Per favorire in maniera crescente l'utilizzo della lingua friulana nella PA, risulta fondamentale coinvolgere e formare le persone che vi operano a diverso titolo.

*Amministratori locali:* rappresentano un primo importante anello di trasmissione valoriale. Dalla loro **conoscenza** della normativa e **consapevolezza** dell'importanza dell'uso del friulano nella PA dipende non solo l'effettiva attivazione di azioni atte ad incrementarne l'utilizzo, ma anche la consapevolezza, l'atteggiamento e la disponibilità del personale chiamato a metterle in pratica. Per il ruolo che esercitano, amministratori e dirigenti determinano l'indirizzo delle attività svolte dagli uffici e quindi anche l'utilizzo del friulano quale riconoscimento di un diritto linguistico e strumento che facilita la comunicazione empatica tra amministrazione e cittadino.

Fermo restando che l'attività di formazione diretta è posta dal PGPL in capo all'ACLiF (con finanziamento ARLeF):

- a) Lo Sportello prenderà contatto con l'ACLiF stessa per pianificare e monitorare le attività di formazione finanziate dall'ARLeF;
- b) Lo Sportello prenderà contatto con ANCI per verificare se sia possibile inserire un modulo relativo alle predette tematiche nell'ambito di altre iniziative di formazione dell'ANCI stessa.

Il personale del comparto pubblico impiego (Regione, enti locali, sanità): il dipendente pubblico entra in diretto contatto con il cittadino. E quindi una figura che va adeguatamente:

- 1) sensibilizzata, affinché non percepisca il bilinguismo come un sovraccarico di lavoro ma come un diritto e un'opportunità;
- 2) formata, attraverso percorsi culturali e linguistici specifici.

Fermo restando che l'attività di formazione diretta è posta dal PGPL in capo all'ACLiF (con finanziamento ARLeF):

- a) lo Sportello prenderà contatto con l'ACLiF stessa per pianificare e monitorare le attività di formazione finanziate dall'ARLeF;
- b) lo Sportello prenderà contatto con gli enti che organizzano corsi per il pubblico impiego (per Regione, enti locali e sanità) per verificare se sia possibile inserire uno o più moduli relativi alle predette tematiche nell'ambito di altre iniziative di formazione degli enti stessi.

Con riferimento a quanto stabilito per il personale del comparto pubblico impiego, la formazione dovrà tener conto delle specificità delle diverse categorie di professionisti del Comparto a cui è indirizzata, con particolare riguardo a:

- a) personale amministrativo e con mansioni di frontoffice che dovrà essere incentivato ad acquisire/migliorare una competenza linguistica del friulano sia orale che scritta, da utilizzare nell'attività di relazione con il pubblico. Andranno quindi previsti:
  - corsi di lingua per l'autoapprendimento, in modalità online e articolati su almeno due livelli (principiante e intermedio);
  - specifica attività di formazione/promozione volta a far loro conoscere/utilizzare le tecnologie e gli strumenti informatici già disponibili, quali: GDBtf e relativa app, COF, Tastiera friulana, Jude, etc., così come le versioni in friulano dei canali FB, Telegram etc.;
  - specifica attività volta a sottolineare l'importanza dell'utilizzo del friulano nel loro specifico contesto professionale;
- b) personale sociosanitario che potrà analogamente essere incentivato alla formazione di cui sopra per migliorare le proprie competenze linguistiche, ma al quale andrà indirizzata anche una specifica attività volta a sottolineare l'importanza dell'utilizzo del friulano nel loro specifico contesto professionale. Si pensi a quanti operano a contatto con persone fragili quali anziani, malati, famiglie in difficoltà o persone in condizioni di disagio, con i quali è fondamentale sviluppare un'empatia linguistica. Una buona pratica da tenere a riferimento è senz'altro rappresentata dai corsi di formazione attivati dall'ARLeF per il personale delle aziende sanitarie operanti nei reparti materno infantili nell'ambito del progetto *Cressi cun plui lenghis*. E questa una formazione somministrata in presenza, perché rivolta a un numero ristretto di operatori. La formazione per il personale sociosanitario potrà invece essere somministrata attraverso webinar, con il coinvolgimento di esperti, per facilitare la più ampia presenza di una categoria che include un alto numero di addetti che lavora su turni.

In generale, il riconoscimento di **crediti formativi** rappresenterà un importante incentivo per favorire la partecipazione dei dipendenti ai corsi, la cui strutturazione dovrà quindi prevedere la formulazione di test ai fini della valutazione finale.

Negli enti particolarmente strutturati (in primis, la Regione), sarebbe opportuno prevedere il coinvolgimento nei corsi anche del personale che coordina i contenuti e i materiali informativi e promozionali bilingui (notiziari e bollettini, depliantistica relativa ai servizi erogati, materiali informativi, allestimenti, comunicati stampa, post social, etc.).

### **3. La creazione di strumenti che assicurano al cittadino l'esercizio del diritto linguistico**

Al fine di garantire il diritto linguistico ai cittadini friulanofoni che interagiscono con la PA, andrà prevista la realizzazione e implementazione di:

#### **a) MODULI E DOCUMENTAZIONE ad uso frequente per gli uffici / il cittadino**

- previa verifica della modulistica di maggior uso da parte dei cittadini a prescindere dall'ente, potrà essere predisposta la versione in lingua friulana (o versione bilingue) di modulistica standard (autocertificazione, richiesta patrocinio, etc....);
- poiché ai sensi della L. 482/99 è possibile celebrare il rito civile del matrimonio in lingua friulana, sarà fornita a tutti i Comuni friulanofoni la traduzione degli articoli del Codice civile che vengono letti in occasione della celebrazione, invitandoli a rendere noto ai cittadini l'esistenza di tale opportunità.

La modulistica sarà messa a disposizione dei cittadini da parte dei Comuni in forma digitalizzata attraverso i propri siti web.

Parallelamente, l'ARLeF raccoglierà la modulistica più frequentemente utilizzata in una sezione dedicata del proprio sito web, componendo una sorta di "catalogo" che sarà via via implementato anche sulla base delle richieste specifiche che giungeranno al proprio servizio di traduzione/consulenza linguistica.

#### **b) LINGUA FRIULANA SUI SITI WEB**

Lo Sportello stabilirà una collaborazione continuativa con INSIEL, società ICT in house della Regione F-VG che realizza gran parte dei siti degli enti locali, al fine di garantire per tutti i Comuni di area friulanofona la possibilità di inserire una medesima pagina standard con informazioni generali sulla lingua friulana (più eventuali informazioni specifiche sul territorio), sugli strumenti linguistici disponibili (ad es. Jude, GDBTF, Tastiere furlane...) e alcune "Gnovis" che, in sostanza, riprende in modo automatico le news in lingua friulana presenti sul sito ARLeF. In questa fase, quindi, non si procederà alla traduzione dei siti Internet, salvo diverse decisioni inerenti indicativamente ai 12 enti locali con cui vige un protocollo di intesa e le aziende sanitarie che già presentano un sito plurilingue.

Lo Sportello stabilirà una collaborazione continuativa con la Struttura della Regione che coordina il sito InTRANet Regionale al fine di creare una apposita sezione del sito con informazioni sugli applicativi utilizzabili per la lingua friulana (Jude, GDBTF, Tastiere furlane...), più informazioni normative e link alla modulistica e alle Gnovis ARLeF.

Lo stesso andrà fatto nella sezione "Autonomie locali" del sito internet regionale.

Infine, andrà contattato il Servizio lingue minoritarie al fine di pianificare l'implementazione di una sezione del sito regionale inerente alle lingue minoritarie, con un approfondimento anche sulla lingua friulana (di competenza dello Sportello).

### **c) CARTELLONISTICA INTERNA BILINGUE E BILINGUISMO AUDIO e VIDEO**

Il diritto linguistico del cittadino si esercita anche attraverso il bilinguismo visivo e audio/video.

Andrà quindi promosso l'adeguamento della segnaletica in tal senso, ovvero di:

- cartelli, insegne, scritte esterne, supporti visivi e ogni altra indicazione di pubblica utilità esposta al pubblico negli immobili sede di uffici nel territorio friulanofono;
- comunicazione visiva su monitor (quali ad esempio i messaggi informativi diffusi nelle sale di aspetto delle aziende sanitarie);
- segnaletica esterna e interna per i mezzi di trasporto (es. gli scuolabus);
- realizzazione di messaggi vocali sia di tipo informativo che di tipo turistico (si veda il caso di audioguide museali precedentemente riportato).

Il PGPL prevede specifiche azioni in capo all'ACLiF per svolgere una attività di ricognizione della situazione esistente negli enti locali e nelle aziende sanitarie. Lo Sportello, quindi, si coordinerà con ACLiF per giungere entro breve alla predetta ricognizione, segnalando quali cartelli sono sostituibili senza o con modica spesa, e quali invece necessitano di un investimento. Successivamente, potrà essere valutata da ARLeF la creazione di una specifica linea di finanziamento, oltre che la messa a disposizione delle diverse amministrazioni di un vademecum riportante esempi di cartellonistica di diversa tipologia: targhe esterne uffici (es. presidenza, direzione generale, URP, ufficio tecnico, protocollo, ufficio didattico, sala riunioni, etc.); indicazione dei piani e delle modalità per raggiungerli (piano terra, primo piano... ascensore, scale, etc.); etc. Il sito dell'ARLeF dedicherà a questa tematica una sezione, dove gli esempi di segnaletica potranno essere implementati nel tempo, anche sulla base delle richieste specifiche che giungeranno al proprio servizio di traduzione/consulenza linguistica.

Lo Sportello, inoltre, prenderà contatto con la Direzione patrimonio della Regione per effettuare una ricognizione di tutta la cartellonistica interna ed esterna delle sedi regionali site in area friulanofona, predisponendo un Piano per giungere all'introduzione della segnaletica bilingue (o trilingue/quadrilingue nelle aree dove insistono altre minoranze). Tale attività va svolta coinvolgendo il Servizio lingue minoritarie, primo tramite verso tutte le Direzioni.

### **d) SEGNALETICA STRADALE BILINGUE**

Sara importante promuovere con continuità ulteriori azioni quale quella recentemente e positivamente intrapresa grazie al bando rivolto ai Comuni del territorio friulanofono per finanziare l'acquisto e l'installazione di segnaletica verticale bilingue di inizio/fine territorio comunale.

In particolare, lo Sportello prenderà contatto in forma continuativa con EDR, FVG Strade, Anas e Autovie Venete per redigere con essi un Piano da cui emerga quali sono i tratti di strada che rispettano e che non rispettano la L.R. 29/2007 con riferimento al bilinguismo visivo. Successivamente, assieme ai predetti enti, lo Sportello redigerà una stima dei costi per giungere alla completa sostituzione dei cartelli con quelli a norma.

Proseguirà inoltre l'attività di consulenza linguistica dell'ARLeF alle diverse amministrazioni interessate nella realizzazione di segnaletica di vario genere (stradale, turistica e di territorio, etc.).

#### **4. Comunicazione istituzionale e promozionale**

Nella comunicazione istituzionale e promozionale verso l'esterno, ogni PA può far crescere l'utilizzo del friulano grazie ai servizi di consulenza e traduzione messi a disposizione dall'ARLeF.

In tale settore saranno portate avanti essenzialmente 2 azioni:

- a) Per il tramite del Servizio lingue minoritarie, saranno presi contatti con le varie Direzioni regionali, gli enti regionali, le Aziende sanitarie e l'Azienda regionale di coordinamento per la salute che realizzano stabilmente **campagne di comunicazione su base regionale**, al fine di individuare e pianificare i materiali (manifesti, dépliant, spot audio/video...) da predisporre anche in lingua friulana;
- b) Sarà messo a disposizione di tutti i Comuni e degli enti regionali – per il tramite delle ore di grafica previste nel Contratto Ufficio Stampa e comunicazione integrata – un servizio gratuito di **restyling del logo dell'ente con l'inserimento della dicitura bilingue**. Tutti gli enti locali andranno contattati per proporre questo servizio.

**Entro 30 gg. dal ricevimento del presente Piano, lo Sportello redigerà apposito cronoprogramma delle predette azioni.**

#### **COMPITI DELLO SPORTELLO IN SINTESI**

##### **1. PROTOCOLLO DI INTESA**

Supporto per individuazione e sottoscrizione di un PROTOCOLLO DI INTESA con 10 ENTI LOCALI.

Pianificazione e attuazione dei Protocolli in essere con i Comuni di Udine e Tavagnacco (individuazione progetti specifici e cronoprogramma 2022).

Individuazione progetti specifici e cronoprogramma 2022 per azioni c/o AZIENDE SANITARIE site in territorio friulano.

##### **2. COINVOLGIMENTO FORMAZIONE**

###### **- Amministratori locali**

(Attività di formazione in capo all'ACLIF)

- a) Lo Sportello prenderà contatto con l'ACLIF per pianificare e monitorare le attività di formazione finanziate dall'ARLeF
- b) Lo Sportello prenderà contatto con l'ANCI per verificare una possibile collaborazione

###### **- Personale del comparto pubblico impiego (Regione, enti locali + sanità)**

(Attività di formazione in capo all'ACLIF)

- a) Lo Sportello prenderà contatto con l'ACLIF per pianificare e monitorare le attività di formazione finanziate dall'ARLeF
- b) Lo Sportello prenderà contatto con gli enti che organizzano corsi per il pubblico impiego (per Regione, enti locali e sanità) per verificare una possibile collaborazione

#### - **Personale amministrativo e con mansioni di frontoffice**

- Corsi di lingua per l'autoapprendimento, in modalità online e articolati su almeno due livelli (principiante e intermedio)
- Specifica attività di formazione/promozione delle tecnologie e degli strumenti informatici disponibili
- Formazione per migliorare le competenze linguistiche con attenzione allo specifico contesto professionale

#### - **Personale sociosanitario**

- Formazione per migliorare le competenze linguistiche con attenzione allo specifico contesto professionale
- Modalità di somministrazione del corso: webinar

Test finale per il riconoscimento di **crediti formativi**

### **3. STRUMENTI PER I CITTADINI**

#### **a) MODULI E DOCUMENTAZIONE ad uso frequente per gli uffici / il cittadino**

- Verificare la modulistica di maggior uso da parte dei cittadini
- Predisporre la versione in lingua friulana (o versione bilingue)
- Fornire a tutti i comuni friulanofoni la traduzione degli articoli del Codice civile per la celebrazione del rito civile del matrimonio
- Rendere disponibile la modulistica:
  - in forma digitale sul sito web dell'Ente
  - in forma digitale sul sito web dell'ARLeF in una sezione dedicata

#### **b) SITI WEB IN LINGUA FRIULANA (INSIEL)**

- Stabilire una collaborazione continuativa con INSIEL per garantire per tutti i **Comuni** di area friulanofona la possibilità di inserire una medesima PAGINA STANDARD con informazioni generali sulla lingua friulana, informazioni sugli applicativi utilizzabili per la lingua friulana (Jude, GDBTF, Tastiere furlane...) e alcune "Gnovis" che riprendono in modo automatico le news in lingua friulana presenti sul sito ARLeF.
- Stabilire una collaborazione continuativa con la Struttura della Regione che coordina il sito **InTRANet Regionale** al fine di creare una apposita sezione del sito con informazioni sugli applicativi utilizzabili per la lingua friulana (Jude, GDBTF, Tastiere furlane...), più informazioni normative e link alla modulistica e alle Gnovis ARLeF. Lo stesso andrà fatto nella sezione "**Autonomie locali**" del sito internet regionale.
- Contattare il Servizio lingue minoritarie al fine di pianificare l'implementazione di una sezione del **sito regionale** inerente alle lingue minoritarie, con un approfondimento anche sulla lingua friulana (di competenza dello Sportello).

#### **c) CARTELLONISTICA INTERNA BILINGUE E BILINGUISMO AUDIO e VIDEO**

- L'ACLiF si occuperà di attivare una ricognizione della situazione esistente negli enti locali e nelle aziende sanitarie.
- L'ARLeF valuterà la creazione di una specifica linea di finanziamento.
- Realizzare un vademecum riportante esempi di cartellonistica di diversa tipologia da fornire alle amministrazioni.
- Integrare il sito dell'ARLeF con una sezione con gli esempi utili.
- Lo Sportello avvierà una collaborazione con la Direzione patrimonio della Regione per effettuare una ricognizione di tutta la cartellonistica interna ed esterna delle sedi regionali site in area friulanofona.

**d) SEGNALETICA STRADALE BILINGUE**

- Continuare la sensibilizzazione e la promozione presso gli Enti locali
- Coordinarsi con EDR, FVG Strade, Anas e Autovie Venete per redigere un Piano per individuare strade non conformi a L.R. 29/2007 e redigere una stima dei costi per la completa sostituzione dei cartelli.
- Proseguire la consulenza linguistica per la segnaletica stradale, turistica e di territorio, etc.

**4. COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E PROMOZIONE**

- a) Tramite il Servizio lingue minoritarie, coordinarsi con le varie Direzioni regionali, gli enti regionali, le Aziende sanitarie e l'Azienda regionale di coordinamento per la salute al fine di **individuare e pianificare i materiali di comunicazione da predisporre anche in lingua friulana.**
- b) Contattare tutti gli enti locali per proporre un servizio gratuito di **restyling del logo dell'ente con l'inserimento della dicitura bilingue.**