



STATO MAGGIORE DELLA MARINA

Ufficio Relazioni con il Pubblico

SUGGERIMENTI PER UN USO MIGLIORE DELLA CORRISPONDENZA E-MAIL

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dello Stato Maggiore Marina desidera fornire a tutti i suoi potenziali interlocutori alcune indicazioni e metodologie per migliorare l'efficacia del Servizio offerto, attraverso l'esperienza maturata e l'adozione di alcune semplici regole di gestione delle e-mail, che permetteranno di garantire un servizio più rapido e puntuale a vantaggio dell'utenza.

1. Nel predisporre la vostra e-mail uno degli aspetti più importanti a cui prestare attenzione è l'indicazione dell'**oggetto del messaggio**. L'oggetto è una delle prime cose che sarà valutata e, di conseguenza, se non è fedele al corpo della richiesta, rende più complessa e lenta la predisposizione della risposta.
2. Per comporre l'oggetto di una e-mail formale, suggeriamo di prestare attenzione ai seguenti aspetti:
 - **essere espliciti**: l'oggetto deve far comprendere in modo chiaro qual è il "tema" generale del messaggio;
 - **essere brevi e concisi** per facilitare una celere comprensione dell'argomento;
 - **non andare fuori tema**: l'oggetto non deve discostarsi dal messaggio presente nel corpo dell'e-mail.
3. L'**organizzazione del corpo del messaggio** deve sviluppare e descrivere in modo dettagliato l'argomento indicato nell'oggetto.
4. Per strutturare il corpo del messaggio suggeriamo di prestare attenzione ai seguenti aspetti:
 - **andare dritti al punto**;
 - **essere concisi**;
 - **fare ordine nel testo**: il modo migliore per farlo è quello di organizzare il corpo del messaggio in paragrafi;
 - **segnalare l'eventuale presenza di allegati e loro contenuto**.
5. Per completezza, suggeriamo di indicare sempre un recapito alternativo, preferibilmente telefonico, in modo da poter essere facilmente ricontattati dal nostro personale per eventuali chiarimenti laddove necessario; Si eviti altresì l'inoltro della stessa richiesta contemporaneamente su canali diversi quali, ad esempio, le mail ordinarie e quelle certificate (es. mail pec o legalmail) in quanto ciò non farebbe altro che appesantire la trattazione della pratica.
6. Infine, se si utilizzano le mail certificate per l'inoltro di specifiche richieste, è quanto mai opportuno indicare un recapito mail ordinario o telefonico alternativi, in modo che questo Ufficio possa ricontattarvi o informarvi più rapidamente. Si tenga presente che la gestione e la risposta alle mail certificate richiede maggiori attenzioni procedurali e può avvenire solo con lettera formale, che necessita di tempi di trattazione più lunghi.

Sperando che questi suggerimenti possano risultare utili per un servizio migliore e più celere da parte del nostro Ufficio R.P., auguriamo a tutti coloro che ci seguono Buon Vento!