

DIZIONARIO DEL CITTADINO

Presentazione

Il Dizionario del cittadino nasce dall'esigenza di avvicinare l'Amministrazione comunale ai reali bisogni dei cittadini, attraverso l'uso di un linguaggio semplice, trasparente e comprensibile. Spesso, infatti, quando il cittadino consulta il sito web del Comune o legge un avviso comunale, incontra parole che appartengono al linguaggio giuridico - amministrativo, di cui non conosce il significato e che rendono più difficile l'accesso ai servizi che la Pubblica Amministrazione mette a sua disposizione.

Anche alla luce delle recenti direttive sulla semplificazione del linguaggio amministrativo, il Comune di Carbonia ha pensato di offrire ad ogni cittadino questo nuovo strumento per aiutarlo a comprendere il significato dei termini ed espressioni linguistiche, di uso non comune, presenti nel sito ufficiale e nei principali documenti prodotti dall'Amministrazione (ordinanze, deliberazioni, bandi, avvisi comunali, ecc.), favorendo, in questo modo, una concreta partecipazione della popolazione alle attività dell'Amministrazione comunale.

Il Dizionario del cittadino è pubblicato nel sito comunale www.comune.carbonia.ci.it, il testo delle definizioni sarà collegato (tramite link) a diversi contenuti del sito.

Per la sua stesura si è ritenuto utile iniziare dalla spiegazione di quelle parole che sono state indicate dagli stessi dipendenti comunali, come poco conosciute, difficili o addirittura incomprensibili per i cittadini che a loro si rivolgono giornalmente.

All'implementazione del Dizionario collaboreranno, poi, gli stessi cittadini, in quanto viene loro chiesto di compilare un questionario al cui interno potranno indicare nuove parole di cui vorrebbero conoscere il significato, nonché quelle la cui spiegazione non risulti sufficientemente chiara.

Il questionario rappresenta, quindi, un utile strumento per valutare la *customer satisfaction* dei cittadini, ossia per comprendere il livello di gradimento dell'iniziativa e individuare le eventuali azioni correttive, da attuare per migliorare la qualità del servizio reso.

Il questionario viene distribuito presso lo Sportello Informazioni, all'interno del Front Office comunale, e sarà scaricabile dal sito web ufficiale.