



UNIONE DEI COMUNI PARTE MONTIS

Gonnostramatza – Masullas – Mogoro – Pompu – Simala – Siris

VADEMECUM PER I RAPPORTI TRA GLI UFFICI DELL'UNIONE E I CITTADINI

Introduzione

Il presente vademecum ha lo scopo di fornire linee guida per i rapporti tra gli uffici pubblici e i cittadini, al fine di garantire una comunicazione efficace, trasparente e rispettosa.

Principi fondamentali

➤ Accoglienza e cortesia

- Ogni cittadino ha diritto a essere accolto con cortesia, rispetto e disponibilità.
- Il personale comunale deve garantire un clima di ascolto e dialogo costruttivo.
- Le richieste vanno trattate con imparzialità e senza discriminazioni.

➤ Chiarezza e trasparenza

- Le informazioni fornite devono essere chiare, semplici e comprensibili.
- Gli uffici devono garantire la massima trasparenza su procedimenti, tempi, costi e documentazione.
- Deve essere assicurata la possibilità di accedere agli atti e ai procedimenti che li riguardano.

➤ Comunicazione efficace

- L'uso di strumenti digitali (PEC, e-mail, sito web, sportello online) deve facilitare l'accesso ai servizi.
- È importante mantenere aggiornato il sito istituzionale con avvisi, modulistica e contatti.
- I canali ufficiali devono essere utilizzati per diffondere notizie e aggiornamenti in modo tempestivo.

➤ Rispetto dei tempi

- I tempi di risposta devono essere il più possibile contenuti e sempre comunicati al cittadino.



UNIONE DEI COMUNI PARTE MONTIS

Gonnostramatza – Masullas – Mogoro – Pompu – Simala – Siris

-
- Devono essere rispettate le scadenze previste dalla legge o indicate nei procedimenti.

➤ *Accessibilità*

- I servizi devono essere accessibili anche a cittadini con disabilità, fragilità o bisogni specifici.
- È garantita la possibilità di supporto e mediazione nei casi di particolare difficoltà.

➤ *Privacy e riservatezza*

- Tutti i dati personali sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).
- Gli uffici garantiscono la protezione delle informazioni sensibili o riservate.

➤ *Valutazione e miglioramento*

- È promossa la partecipazione dei cittadini attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami.
- L'amministrazione si impegna a valutare periodicamente la qualità dei servizi offerti.

Approvato con delibera di G.C. n. del 40 11/12/2025