CARTA DEI SERVIZI

Adottando la Carta dei servizi, il Comune si impegna a rendere migliore la propria azione amministrativa ed a fornire servizi di qualità ai propri cittadini-utenti, nel rispetto di quei principi sui quali l'Ente stesso deve fondarsi e cioè: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, chiarezza, efficienza ed efficacia. Questi principi trovano conferma nelle indicazioni contenute nella normativa vigente ed esprimono gli specifici valori ai quali il Comune ispira la propria attività.

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti fra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

Il Comune ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi e le corrispondenti norme regolatrici.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa. In tali casi, il Comune deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra gli utenti e la pubblica amministrazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti; fare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Comune dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza (cioè l'adeguata organizzazione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche per il perseguimento dei risultati migliori) e l'efficacia (cioè l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di questo obiettivo.