



*Città di Crotona*

***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI***

Principi fondamentali



## *COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI*

La Carta dei servizi è il "*patto scritto*" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Crotona e il cittadino-utente.

Il fine della carta dei servizi è quello di porre il cittadino al centro dell'attività dell'amministrazione comunale seguendo i seguenti principi fondamentali:

- di legalità, in quanto l'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili;
- di eguaglianza e imparzialità, intese come garanzia di equità di trattamento nell'erogazione dei servizi nei confronti di tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- di efficienza ed efficacia, intese come rispetto di standard di qualità nell'erogazione dei servizi e di osservanza dei tempi previsti.
- di chiarezza, trasparenza e cortesia, intese come diritto del cittadino di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, i nomi dei responsabili, ed i nominativi a cui rivolgersi per chiarimenti.
- di partecipazione, intesa come diritto di accesso agli atti amministrativi e come possibilità attraverso proposte, segnalazioni, suggerimenti e reclami di migliorare i servizi erogati.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

## *Principi fondamentali*

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### *❖ Eguaglianza*

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

### *❖ Trasparenza*

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.

### *❖ Partecipazione*

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

### *❖ Cortesia*

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e garantisce l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

### *❖ Efficienza ed Efficacia*

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### *❖ Sicurezza e riservatezza*

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.