

## **Principi ispiratori**

La soddisfazione dei bisogni del cittadino è l'obiettivo primario di questo Ente che nell'erogazione dei propri servizi si impegna a rispettare principi fondamentali quali:

**IMPARZIALITA'** - L'Ente si impegna ad erogare servizi tenendo un comportamento obiettivo imparziale, garantendo il rispetto della privacy.

**DIRITTO DI SCELTA** - L'Ente si impegna, nel rispetto della normativa vigente, ad adottare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

**PARTECIPAZIONE** - L'Ente si impegna a garantire la massima esemplificazione delle procedure, la trasparenza nell'informazione, la facilitazione per l'accesso ai documenti amministrativi e agevolazione per la partecipazione del cittadino-utente al procedimento. A tal fine, riconosce al cittadino il diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano, di presentare i documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA** - L'Ente si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati ed avrà cura di migliorare continuamente il livello di efficienza ed efficacia del servizio. Per il raggiungimento di tale obiettivo la Provincia s'impegna a porre le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficiente senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati, impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

**CHIAREZZA E CORTESIA** - La Provincia e i propri dipendenti si impegnano a relazionarsi con il cittadino-utente con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti. In particolare pone la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna ad adeguare costantemente le modalità con le quali scambia informazioni con i cittadini.

**TRASPARENZA** - La Provincia considera la trasparenza fondamentale nella propria attività di erogazione dei servizi, un fattore di qualità che intende attuare attraverso la comunicazione, l'informazione e l'affidabilità. A tal fine si impegna a curare la comunicazione nel rapporto con l'utente, attraverso un'informazione esaustiva sulla natura dei servizi e sulla loro erogazione, resa dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, strumento di lavoro e comunicazione con l'utenza, operante presso la sede centrale di Viale Regina Margherita e attraverso l'individuazione dei responsabili del procedimento.

La carta dei servizi fa riferimento a tutte le normative vigenti in materia ed ai regolamenti interni specifici per settore di attività.