

## 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 loriguardano, 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 il Libero Consorzio Comunale 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** - Il Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta 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** - Il Libero Consorzio Comunale di Caltanissetta 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.