

INTRODUZIONE

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è un documento che descrive i servizi erogati dall'Amministrazione comunale. E' molto di più di una semplice guida ai servizi perché con essa l'Amministrazione si impegna verso i cittadini a rispettare le modalità, i tempi e i livelli di qualità del servizio indicati nel documento. Rappresenta, infatti, una sorta di "patto-contratto" che l'Ente stipula con i suoi cittadini, con il quale si impegna a rispettare le indicazioni in essa contenute.

Ha il proprio fondamento normativo nella legge n. 273 dell'11 luglio 1995, successivamente abrogata e sostituita dal decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, e pone in primo piano il Cittadino inteso come "cittadino-utente", titolare di diritti riconosciuti e tutelati dall'ordinamento.

A cosa serve la carta dei servizi:

- a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati,
- ad avvicinare e quindi far partecipare gli utenti all'attività amministrativa,
- a tutelare i diritti degli utenti da possibili disservizi.

Cosa contiene la carta dei servizi:

- informazioni utili riguardo alle attività dei vari uffici comunali,
- la descrizione dei servizi forniti ai cittadini,
- i tempi e le modalità di erogazione dei servizi.

La Carta dei servizi del comune di Ponteranica riguarda tutti i servizi comunali offerti ai cittadini. E' suddivisa in tante sezioni quanti sono i servizi erogati.

Tutte le sezioni della Carta si ispirano ai seguenti principi:

- Partecipazione dell'utente ai procedimenti perché possa tutelare il proprio diritto alla corretta utilizzazione del servizio.
- Uguaglianza e Imparzialità: gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività.
- Continuità: il servizio, nel rapporto diretto con gli utenti, è garantito in modo continuo.
- Trasparenza: gli atti sono accessibili nelle modalità stabilite dalla legge. E' possibile conoscere il responsabile del singolo procedimento ed i tempi di conclusione dello stesso.
- Efficienza ed Efficacia: I Servizi si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo di miglioramento secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative e procedurali.
- Semplificazione: i Servizi si impegnano sul fronte della semplificazione amministrativa, al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dell'utenza.

Con la Carta dei servizi l'Amministrazione ha voluto fare un ulteriore passo nella direzione della trasparenza e dell'innalzamento della qualità dei servizi. La Carta sarà periodicamente aggiornata per renderla sempre attuale nell'ottica di un miglioramento continuo e pubblicata sul sito internet del Comune www.comune.ponteranica.bg.it nella sezione "Amministrazione trasparente".