



COMUNE DI SAN GREGORIO MAGNO

PROVINCIA DI SALERNO

Piazza Municipio - tel. 0828/955244 - fax 0828/955332 C.F. 82001770658
p.IVA 02025280658

<http://www.comune.sangregoriomagno.sa.it>

e-mail: affarigenerali@comune.sangregoriomagno.sa.it

P.E.C. aa.gg.sangregoriomagno@asmepec.it

Carta dei servizi pubblici

È documento, la cui approvazione è stata proposta nel corso dei negoziati per il Trattato di Amsterdam, che dovrebbe contenere i principi posti alla base dell'esercizio del **servizio pubblico** nonché i diritti fondamentali degli utenti.

Nella Carta dei servizi pubblici dovrebbero essere disciplinati i seguenti aspetti dell'esercizio di un servizio pubblico:

- ✓ la continuità del servizio;
- ✓ la qualità;
- ✓ la sicurezza dell'approvvigionamento;
- ✓ la parità di accesso;
- ✓ il prezzo ragionevole;
- ✓ l'accettabilità sotto il profilo sociale, culturale ed ambientale.

L'Amministrazione comunale nell'erogazione dei Servizi Pubblici assume come standard di qualità quattro dimensioni fondamentali, anche sulla base delle indicazioni della Civit (ora Anac):

- Accessibilità
- Tempestività
- Trasparenza
- Efficacia ed efficienza

L'Amministrazione Comunale si ispira, altresì, ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dal Settore attribuito per competenza, si basa sul principio di eguaglianza di tutti i cittadini, in base al quale le regole che caratterizzano i rapporti tra cittadini e amministrazione sono uguali per tutti, a prescindere da razza, sesso, religione, opinioni politiche, etc.

Viene inoltre prestata particolare attenzione nei riguardi dei cittadini portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei riguardi dei cittadini vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere dei comportamenti in linea con le prestazioni richieste senza farsi condizionare da fattori emotivi o di conoscenza personale.

Continuità

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzione, tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore. Vengono adottati tempestivamente i provvedimenti atti a ridurre al minimo la durata del disservizio.

Efficacia ed efficienza

Uno degli obiettivi maggiormente perseguiti dagli uffici è quello di ricercare il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo.