

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogazione dei propri servizi, il Comune di Bolzano si ispira ad offrire i propri servizi nel rispetto dei principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994.

### **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio avviene secondo il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti ai quali vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento in assenza di discriminazione di ogni genere o natura. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, origine etnica o geografica, lingua, religione e opinioni politiche o per altre forme discriminatorie.

### **Imparzialità**

L'offerta di servizi nei confronti dei propri utenti avviene nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità**

Il servizio viene garantito in modalità continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di eventuali irregolarità o interruzioni, regolate dalle norme del settore, saranno adottate misure che arrechino il minor disagio possibile.

### **Diritto di scelta**

Se previsto dalla normativa vigente, gli utenti hanno diritto di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio cittadino.

### **Efficienza ed efficacia**

L'offerta del servizio avviene nel rispetto dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti. Il Comune individua a tal fine soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

### **Accessibilità**

Il servizio è offerto a chiunque indipendentemente da limitazioni tecnologiche o ambientali del servizio o dalla presenza di eventuali disabilità fisiche, sensoriali, cognitive da parte degli utenti.

### **Trasparenza**

L'informazione rispetto ai servizi, alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio è chiara e tempestiva, nel rispetto dei principi di trasparenza.

## **Partecipazione**

È garantita la partecipazione degli utenti sia in termini di tutela che di miglioramento al servizio. I cittadini utenti possono inviare reclami, segnalazioni e suggerimenti a cui verrà dato riscontro nei tempi indicati. Periodicamente sono promosse rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

## **Informazione**

All'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

## **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Bolzano si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei valori dell'ascolto, del rispetto e della cortesia nei confronti dei propri utenti.