

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

E' un patto tra l'Amministrazione e i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

Il Comune di Simaxis

potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi, denominata pure Carta della Qualità, costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Riferimenti normativi delle carte dei Servizi sono: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994; i principi della Costituzione della Repubblica italiana, della normativa vigente, dello Statuto del Comune di Simaxis e dei Regolamenti comunali vigenti.

La carta dei servizi ha una duplice finalità:

a disposizione dei cittadini destinatari di atti autoritativi;

la
a disposizione del consumatore tout court, cioè del fruitore di beni e servizi in relazione ai quali, ritenendo che il mercato possa convenientemente soddisfare la domanda, i poteri pubblici non intervengono, né erogando, direttamente o indirettamente, il servizio, né dettando una specifica regolamentazione.

come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il

pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta.