

. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel perseguire la qualità del servizio l'Amministrazione si pone come obiettivo principale **la soddisfazione del cittadino** nel rispetto dei principi di: per informazioni dettagliate, procedure e modulistica ad apposite schede disponibili:

· *Partecipazione e Trasparenza*

Al fine di promuovere forme di partecipazione, si garantisce **il diritto all'informazione** consentendo la **partecipazione** e la **collaborazione** dei cittadini. Si garantisce la semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente affinché il cittadino possa esercitare il diritto di accesso ai documenti amministrativi che lo riguardano, il diritto a presentare segnalazioni, proposte, reclami.

· *Continuità*

L'Amministrazione Comunale, per quanto di sua competenza e responsabilità, si impegna a garantire la regolarità e la continuità nel tempo dei servizi erogati, salvo cause di forza maggiore.

· *Efficacia*

L'Amministrazione è tesa ad un continuo miglioramento dei servizi erogati impegnandosi ad adottare le soluzioni più idonee per il raggiungimento di tale scopo.

· *Uguaglianza e Imparzialità*

Tutti i cittadini sono considerati uguali di fronte all'Amministrazione, senza discriminazioni di alcun genere, e ad essi viene garantita parità di trattamento a parità di situazioni e condizioni individuali.

· *Cortesie e disponibilità*

L'Amministrazione si impegna affinché i dipendenti si comportino sempre in modo cortese e disponibile, ascoltando le richieste dei cittadini per poterle soddisfare al meglio.

In caso di mancato rispetto dei principi elencati l'Amministrazione si impegna a predisporre meccanismi di tutela per il cittadino.

. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

L'Amministrazione Comunale considera **l'informazione efficace e tempestiva** un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e un modo più corretto per consentire al cittadino di esprimere le proprie opinioni, reclami, proposte e per condividere i propri obiettivi.

Gli strumenti per perseguire ciò sono:

- ❖ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP -;
- ❖ Il sito istituzionale www.comune.cilavegna.pv.it nel quale si possono trovare dettagliate informazioni relative sia al Comune (attività svolte dai singoli uffici, orari di apertura, durata dei procedimenti, etc.) sia ad altri Enti di pubblica utilità;
- ❖ Giornalino "Cilavegna é.....non solo asparagi" con cadenza bimestrale;
- ❖ Campagne informative;
- ❖ Pubblicazione mediante affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo (opuscoli, bandi, avvisi, etc.)