



Comune di Quarto d'Altino Termini e Condizioni di Servizio

I servizi

I servizi messi a disposizione dall'Ente sono descritti attraverso pagine web dedicate ("schede servizio") disponibili nella sezione "Servizi" del sito istituzionale dell'Ente. Nei casi in cui il servizio sia fruibile in modalità digitale la scheda servizio mette a disposizione un link "Accedi al servizio"; nei casi in cui il servizio sia fruibile allo sportello comunale la scheda fornisce le informazioni sulla sede e, se disponibile, il link alla funzione di prenotazione appuntamento. In altri casi viene messo a disposizione il modulo da compilare per ottenere il servizio. Ciascuna scheda riporta sempre i riferimenti dell'ufficio responsabile, con indicazione della sede, dei contatti e degli orari di apertura al pubblico.

Principi fondamentali

L'accesso e l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: l'accesso e la modalità di fruizione sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione;
- Imparzialità: l'erogazione del servizio avviene in base a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Cortesia e disponibilità: il personale comunale si impegna ad erogare il servizio operando con correttezza, cortesia e disponibilità, come previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle P.A.;
- Inclusione sociale: l'erogazione del servizio è improntata all'inclusione sociale di tutti gli utenti;
- Efficienza ed efficacia: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza;
- Protezione dei dati personali: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto della privacy e dei dati personali;
- Legalità: l'erogazione del servizio avviene nel rispetto delle indicazioni e degli obblighi previsti dalla normativa vigente e indicata nella scheda servizio.

Costi del servizio

Alcuni servizi hanno carattere gratuito, altri prevedono costi o imposte associate al servizio come indicato nella scheda servizio ("Costi"). In questo caso possono prevedere forme di agevolazione o di esenzione, anch'esse riportate nella scheda del servizio. In altri casi un servizio può comportare l'accredito di importi secondo le procedure e le modalità definite.

Funzionamento del servizio

La richiesta dei servizi può essere presentata direttamente dalle persone beneficiarie o - nei casi previsti - mediante delega. Le modalità di funzionamento di ciascun servizio e dei relativi procedimenti amministrativi sono realizzate nel rispetto della normativa e sono descritte nella scheda del servizio, che riporta indicazioni sugli utenti destinatari del servizio ("A chi è rivolto"), sulle modalità di fruizione ("Come fare"), sulle condizioni di accesso al servizio ("Cosa serve"), sui benefici (Cosa si ottiene), sui tempi di erogazione del servizio ("Tempi e scadenze")

