



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che le ACLI Provinciali di Verona attraverso le proprie strutture operative assumono nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito per migliorare i servizi prestati.

Nella Carta dei Servizi sono descritte finalità, modi e criteri attraverso cui il servizio viene attuato e i diritti agli utenti nel rispetto dei doveri.

Le ACLI oggi lavorano prioritariamente per la tutela dei diritti dei Cittadini, cercando di individuare le loro esigenze e le aspettative, dando una risposta equilibrata compatibile e sostenibile dal punto di vista Sociale, Etico, Economico e Finanziario.

I servizi vengono erogati con i principi di eguaglianza, imparzialità di trattamento prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Il personale è tenuto ad operare con gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nella fruizione del servizio, garantendo lo svolgimento continuo e regolare delle proprie attività.

A garanzia di quanto dichiarato vi è il proprio impegno al mantenimento della certificazione di qualità dei servizi promossi, divenuto modo di agire degli operatori, attraverso l'applicazione di procedure ed obiettivi proprie del "Manuale per la Qualità".

Le ACLI si impegnano a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente, al fine di essere informate sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità dell'operato, per questo gli utenti possono presentare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio; nonché reclami nel caso in cui avessero riscontrato il mancato rispetto degli impegni che le ACLI hanno assunto nei loro confronti, secondo quanto indicato nella "Procedura di gestione del miglioramento continuo".

Diritti e doveri dell'utente

- L'utente delle Acli ha diritto a sentirsi all'interno degli uffici in un luogo accogliente sul piano fisico, sul piano umano;
- Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi offerti dalle ACLI nel rispetto dei diritti altrui, gli utenti devono osservare un contegno tale da non recarsi fastidio vicendevolmente;
- L'utente ha inoltre il dovere di rispettare gli ambienti, gli arredamenti e le attrezzature della struttura;
- L'utente ha diritto ad ottenere tutte le informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità con le quali può avere accesso a tali servizi, ad avere e a vedere chiaramente espressi gli orari di apertura nonché al rispetto dell'orario dell'appuntamento da lui fissato;
- L'utente ha il dovere di rispettare gli orari di apertura degli uffici e dei servizi e il giorno e l'orario del proprio appuntamento in caso gli sia stato fissato;
- L'utente ha diritto ad un rapporto con Acli di totale fiducia, trasparenza, correttezza, lealtà reciproca in modo da ottenere la migliore soluzione ai problemi posti agli operatori i quali sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili in merito al servizio offerto;
- L'utente ha diritto ad essere seguito da personale professionalmente aggiornato;
- Nel trattamento dei dati personali, l'utente ha diritto al rispetto della propria privacy come previsto dalla legge ed in particolare dal D.Lgs. 196/2003; nelle modalità di comportamento degli operatori e nella articolazione degli spazi.