

## **DIE GRUNDSÄTZE**

Bei der Erbringung seiner Dienstleistungen orientiert sich die Stadt Bozen an der Bereitstellung ihrer Dienstleistungen im Einklang mit den in der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27.01.1994 festgelegten Prinzipien.

### **Gleichheit**

Die Erbringung des Dienstes erfolgt nach dem Prinzip der Gleichheit der Rechte der Nutzer/-innen. Es darf niemand aufgrund des Geschlechts, der Rasse, der Religion, der politischen Meinung oder aufgrund eines anderen Merkmals diskriminiert werden.

### **Unparteilichkeit**

Die Stadt Bozen garantiert die Bereitstellung der Dienstleistungen gegenüber ihren Nutzern/-innen unter Berücksichtigung der Kriterien von Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit.

### **Kontinuität**

Die Stadt Bozen garantiert die kontinuierliche, regelmäßige und unterbrechungsfreie Erbringung der Dienstleistung. Im Falle von Unregelmäßigkeiten oder Unterbrechungen, die durch die jeweiligen Normen geregelt sind, werden Maßnahmen ergriffen, um geringstmögliche Unannehmlichkeiten zu verursachen.

### **Recht auf freie Entscheidung**

Sofern es die geltenden Bestimmungen vorsehen, haben die Nutzer/-innen das Recht, zwischen den Dienstleistern zu wählen. Das Wahlrecht betrifft insbesondere die auf dem Gebiet verteilten Dienstleistungen.

### **Effizienz und Effektivität**

Das Dienstleistungsangebot erfolgt unter Beachtung der Effizienz und Wirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen. Zu diesem Zweck ermittelt die Gemeinde technologische, organisatorische und verfahrenstechnische Lösungen, die für diesen Zweck geeignet sind.

### **Zugänglichkeit**

Der Dienst wird allen Personen angeboten, unabhängig von technologischen oder umgebungsbedingten Einschränkungen des Dienstes oder von eventuellen körperlichen, sensorischen oder kognitiven Behinderungen der Nutzer/-innen.

### **Transparenz**

Die Informationen zu den Diensten, Verfahren, Fristen und Kriterien für die Erbringung der Dienstleistung sind klar und zeitnah und entsprechen den Grundsätzen der Transparenz.

## **Teilnahme**

Der kontinuierliche Dialog mit den Nutzern/-innen wird durch folgende Maßnahmen sichergestellt. Die Teilnahme der Nutzer/-innen wird sowohl im Hinblick auf den Schutz als auch auf die Verbesserung des Dienstes gewährleistet. Bürger/-innen können Beschwerden, Meldungen und Vorschläge einreichen, auf die innerhalb der angegebenen Fristen eine Antwort gegeben wird. Periodisch werden Umfragen zur Zufriedenheit der Nutzer/-innen hinsichtlich der Qualität der angebotenen Dienstleistungen durchgeführt.

## **Information**

Den Nutzern/-innen wird eine klare, vollständige und zeitnahe Information über die Verfahren, Fristen und Kriterien der Dienstleistungserbringung gewährleistet.

## **Klarheit und Höflichkeit**

Die Stadt Bozen verpflichtet sich, die Dienstleistung unter Wahrung der Werte des Zuhörens, des Respekts und der Höflichkeit gegenüber ihren Nutzern/-innen zu erbringen.