



Tribunale di Bologna

n. 79 Provv.

Il servizio al cittadino

1. VALORI

- Fiducia:** usiamo il massimo rispetto nell'occuparci della vostra situazione personale e provvediamo alle vostre richieste in maniera responsabile.
- Integrità:** svolgiamo la nostra professione in maniera onesta, affidabile, dignitosa e trasparente.
- Professionalità:** nel nostro mestiere osserviamo i più elevati standard etici e professionali.
- Imparzialità:** usiamo cortesia in ogni evenienza nei rapporti con il pubblico, in conformità ai nostri standard di servizio.

2. STANDARD DI SERVIZIO

- Strutture:** le strutture disponibili sono accessibili e sicure. Le indicazioni presenti sono chiare e visibili per dirigerVi ed assistervi. Vi forniamo prime informazioni all'ingresso. I cancellieri e gli operatori di questo tribunale si identificano chiaramente all'utenza.
- Corrispondenza:** vi forniamo informazioni tempestive e comprensibili, identificando il nostro nome e la localizzazione del tribunale.
- Consulenza legale:** le informazioni che forniamo riguardano solo le procedure di competenza del cancelliere. Non siamo autorizzati a fornire consulenza legale.
- Per venirci incontro e rendere più veloce il servizio nell'interesse dell'utenza:** trattate il nostro staff con educazione e rispetto. Per rendere più facile il nostro lavoro forniteci informazioni oneste, accurate ed aggiornate. L'ufficio iscrizione a ruolo rileva le domande "rituali" corredate dagli atti e conformi alle disposizioni tributarie, secondo le norme processuali e regolamentari.

3. COMMENTI E FEEDBACK

I Vostri commenti sono i benvenuti, giocano un ruolo molto importante nel mettere in luce i nostri punti di forza e quelli in cui possiamo migliorare. Se non siete soddisfatti dello standard di servizio che vi abbiamo fornito, fatecelo sapere. Eventualmente rivolgendosi al direttore di cancelleria dr.ssa Rosalba Palazzi ovvero, se lo desiderate, facendo un reclamo scritto al dirigente dr.ssa Elena Barca.

Bologna, 16 maggio 2011

f.to gli addetti ai servizi al pubblico del Tribunale civile di Bologna

Visto, Il Presidente del Tribunale
F.to dr. Francesco Scutellari

Il dirigente
F.to Elena Barca