

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale l'Istituto individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente.

L'Istituto si impegna ad assicurare, trasparenza in termini di informativa e reclami; tempestività nell'erogazione delle prestazioni; accessibilità alle informazioni; adeguatezza alle esigenze del cittadino e alle norme e regolamenti; affidabilità nel rispetto dei principi e degli impegni assunti.

Mette in atto un'azione di costante monitoraggio dei livelli di erogazione della prestazione e del processo di produzione del servizio attraverso indagini periodiche, per valutare il livello di soddisfazione dell'utenza, e la gestione dei reclami.

L'erogazione dei servizi all'utenza avviene nel rispetto di standard di qualità, definiti per ciascuna prestazione, che traducono i principi guida in indicatori chiari e riferiti alle principali caratteristiche delle prestazioni.

L'Istituto ha scelto di pubblicare Carte dei servizi monotematiche; l'elenco delle pubblicazioni verrà successivamente implementato.

- Documentazione
- [Carta dei Servizi delle prestazioni creditizie](#)
- [Carta dei servizi delle prestazioni sociali](#)