



Le Conseil général

Charte

des droits et
des responsabilités
de l'utilisateur



www.gard.fr

Avec la *Charte des Droits et des Responsabilités de l'utilisateur*, le Conseil général prend l'engagement de mieux vous servir.

“UN ACCUEIL PROFESSIONNEL, ATTENTIF ET RESPECTUEUX”

Sans aucune discrimination, le Conseil général vous accueille et peut vous faire accompagner par un personnel formé et compétent, dans le respect de votre intégrité, de votre identité.

Selon des règles d'impartialité et de neutralité, vous êtes reconnu-e dans votre individualité et bénéficiez d'un égal accès et traitement, quelle que soit votre situation.

L'administration est tenue à un devoir de réserve et de secret professionnel. Ce que vous dites reste confidentiel, dans la limite des dispositions légales.

“UNE RÉPONSE ADAPTÉE ET EFFICACE”

Le Conseil général s'engage à vous apporter une réponse la plus adaptée possible, en fonction de vos attentes et de vos besoins. Si votre demande ne correspond pas aux missions de l'administration départementale, vous serez orienté-e vers le partenaire compétent.

L'administration met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour vous accompagner et vous soutenir dans vos démarches et vos projets en prenant en compte votre situation.

Lorsque cela est nécessaire, les actions à mener font l'objet d'un contrat dont les objectifs sont définis avec vous.

Cette charte est fondée sur les valeurs de la citoyenneté. Elle nous engage collectivement dans une démarche de qualité et de responsabilité.

“UN DEVOIR D’INFORMATION”

Le Conseil général vous assure une information claire et compréhensible sur vos droits, vos démarches et, le cas échéant, sur le fonctionnement des services, ainsi que sur les différents partenaires vers lesquels nous pouvons vous orienter. Les divers documents et supports de communication sont mis à votre disposition pour faciliter vos relations avec les services.

Vous bénéficiez d’un accès aux informations ou aux documents qui vous concernent dans le respect des dispositions législatives et réglementaires.

Le Conseil général s’engage à répondre à toute demande que vous formulez dans un délai approprié. Toute réponse défavorable comportera une information sur les voies de recours possible.

“UNE PARTICIPATION CONSTRUCTIVE À L’AMÉLIORATION DE NOS POLITIQUES”

Le 4 février 2010, le Conseil général a adopté une charte de la participation citoyenne.

Au travers d’instances spécialisées, le Conseil général s’engage à promouvoir votre expression.

Au cours de l’évaluation régulière des politiques publiques que mène l’administration, le Conseil général prévoit d’associer les citoyens. Ainsi vous pourrez contribuer à l’amélioration des services qui vous sont destinés.

“ÉGALITÉ, ÉCHANGES, INFORMATION, DROITS, LIBERTÉ”

Le Conseil général du Gard exerce ses missions sur tout le département, en veillant à préserver l'égalité, la transparence et l'accessibilité des services pour tous les Gardois.

Cette charte des droits et responsabilités vous est destinée. Elle signe notre engagement pour un service public de qualité et une écoute attentive de vos attentes et vos besoins.

Cette démarche vers la qualité se traduit d'abord par le respect de vos droits et l'amélioration continue des conditions d'accueil et de réponse à vos demandes.

Elle doit également faire appel à un sens partagé des responsabilités, à notre capacité commune et réciproque, administration et usagers, à être ensemble les acteurs d'un service public durable et efficace.

Vous pouvez compter sur notre engagement, comme nous comptons sur votre participation à l'évolution du service public départemental. Car avant d'être usager, vous êtes citoyen du Gard.

Le Président du Conseil général du Gard
Vice-président de la Région Languedoc-Roussillon

Conseil général du Gard
3, rue Guillemette
30044 Nîmes Cedex 9
Tél. 04 66 76 76 76

