Premessa generale

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.
Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.
Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Equità fiscale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”;
- Legge n. 273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n. 163);
- D. lgs. 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici”;

- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni";
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 "Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti";
- D. lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.".

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

a) "*comunicazione interna*":
realizzata nell'ambito dell'Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;

b) "*comunicazione esterna*":
rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;

c) "*informazione*":
rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.).
Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le due strutture.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

► *Eguaglianza*

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

► *Legalità*

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

► *Imparzialità*

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

► *Continuità*

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- con pubblicazione sul sito Internet *www.comune.ap.it* nella relativa sezione.

Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.
Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
- al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
- all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse;
- per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.
A tal proposito l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Equità fiscale dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Avvocatura e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.
La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Avvocatura si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.
La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

OBIETTIVI

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.
In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
e) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
h) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.