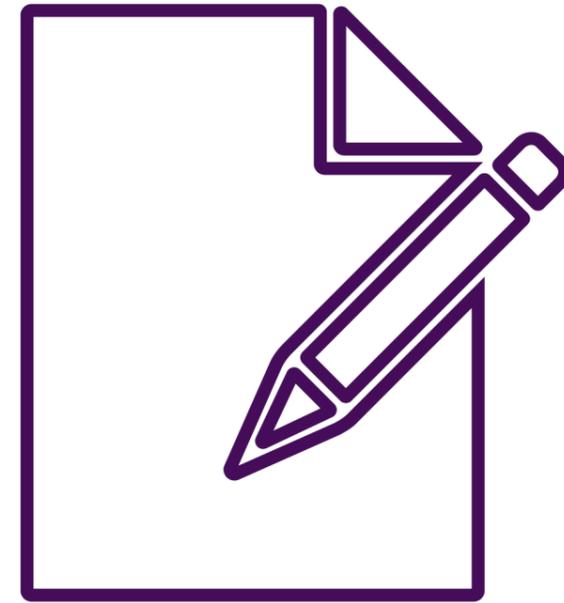


Carta  
dei  
servizi

Carta  
dei  
servizi



## Ufficio Protocollo



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



Nell'ambito del Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona si colloca il Servizio Protocollo.

Presso il Palazzo Arengo ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni indirizzati al Sindaco, organi del Comune o altri uffici comunali.

Si occupa della corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Cura il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali. Organizza il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione alle unità organizzative responsabili, la costituzione e la repertoriatura dei fascicoli, l'individuazione dei responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente. Ha la tenuta e l'aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico. Effettua la selezione periodica dei documenti e lo scarto o trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione permanente. Definisce i livelli di accesso ai documenti archivistici e regola le forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali.

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.

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO PROTOCOLLO**

<b>SETTORE 3 – POLITICHE PER IL BENESSERE DELLA PERSONA</b>	
Dirigente	Dott. Paolo Ciccarelli
<b>STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO PROTOCOLLO</b>	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Dott.ssa Donatella Felici
<b>SEDE</b>	
<p>Il Servizio Protocollo è ubicato al piano terra della sede comunale dell'Ente, presso il Palazzo Arengo, situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno.          Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di cartellonistica e assenza di barriere architettoniche.</p>	
<b>ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	
<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.          I martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.</p>	

**IL PERSONALE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO**

<b>DIRIGENTE</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>E-MAIL</b>	
Dott. Paolo Ciccarelli	<i>p.ciccarelli@comune.ap.it</i>	
<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Dott.ssa Donatella Felici	0736 298911	<i>d.felici@comune.ap.it</i>

<b>REFERENTE DEL SERVIZIO</b>		
<b>TELEFONO</b>	0736 298294	
<b>ADDETTI ALLO SPORTELLO</b>		
<b>TELEFONO</b>	0736 298332	0736 298274
<b>ADDETTI ALLA PROTOCOLLAZIONE</b>		
<b>TELEFONO</b>	0736 298244	

<b>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>CONTATTO DI RIFERIMENTO</b>
Telefono	0736 298(559) – (911) – (244) – (332) – (274) – (294)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 Piano terra 63100 Ascoli Piceno
PEO	<i>protocollo@comune.ap.it</i>
PEC	<i>comune.ap@pec.it</i>
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4813">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4813</a>

### ► **PROTOCOLLAZIONE DELLA CORRISPONDENZA IN ARRIVO**

Per inoltrare domande, presentare documenti, ecc. al Comune ci sono diverse possibilità:

- consegna diretta allo sportello del Protocollo;
- invio tramite casella di posta istituzionale (non certificata) allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. Le comunicazioni inviate con questo sistema vengono gestite dall'Ufficio Protocollo e quindi assegnate all'ufficio di volta in volta competente;
- invio all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Comune allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. In questo caso l'inoltro del documento ha validità giuridica solo se effettuato a sua volta da un indirizzo di PEC.

### ► **RITIRO ATTI PRESSO LA CASA COMUNALE**

La Casa Comunale è il luogo dove vengono depositati e conservati gli atti comunali, giudiziari, esattoriali che non riescono ad essere notificati ai destinatari (persone, società o enti) perché risultano assenti. Le modalità di ritiro sono diverse a seconda del tipo di atto da ritirare.

Nel caso di ricezione di un avviso di deposito dall'Agenzia Entrate – Riscossioni, dai messi notificatori del Comune di Ascoli Piceno o dal Tribunale di Ascoli Piceno è necessario presentarsi allo sportello con:

- l'avviso di deposito inviato con raccomandata A/R;
- carta d'identità o altro documento di riconoscimento.

Nel caso si presenti allo sportello una persona diversa dall'intestatario dell'avviso di deposito, dovrà presentare anche:

- fotocopia carta identità dell'intestatario dell'avviso;
- atto di delega con documento del delegato.

### ► **RICERCA DOCUMENTI PRESSO L'ARCHIVIO COMUNALE**

Presso l'archivio è mantenuta tutta la produzione cartacea dell'Ente e che è visionabile per ricerche previa richiesta di accesso agli atti nelle diverse formule ammesse.

Il procedimento regola le modalità per l'esercizio del diritto di accesso agli atti amministrativi che è garantito dall'Amministrazione comunale a chiunque ne abbia interesse, secondo le previsioni della normativa vigente, allo scopo di attuare il principio di pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa, nel contemperamento con il diritto alla riservatezza di terzi. Il diritto di accesso può essere esercitato attraverso la presa visione o la richiesta di copia dei documenti amministrativi.

Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta informale, oppure mediante istanza scritta o formale. La richiesta informale, anche verbale, viene esaminata ed evasa immediatamente quando appare evidente che non esistano soggetti controinteressati il cui diritto alla riservatezza potrebbe essere leso dall'accoglimento dell'istanza. L'istanza formale è presentata nei seguenti casi:

- quando non è possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, per la natura o la quantità dei documenti coinvolti;
- quando sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite;
- quando sorgono dubbi sulla accessibilità del documento;
- in tutti i casi in cui esistano soggetti, individuati o facilmente individuabili, potenzialmente controinteressati all'immediato accoglimento dell'istanza;
- il responsabile del procedimento è quello individuato dal servizio al quale è rivolta l'istanza.

L'Amministrazione comunale di Ascoli individua nell'archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento delle informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'Ente e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione permanente ed allo sviluppo della conoscenza. Attenzione sempre crescente è rivolta al potenziamento delle risorse informative dell'archivio e dell'integrazione tra l'archivio cartaceo tradizionale e i fondi fotografici orali e audiovisivi degli archivi informatici.

### ► **TESSERINI DI CACCIA**

Il tesserino regionale venatorio è un mezzo di controllo delle quantità e delle specie abbattute e permette di cacciare per un numero di giornate pari a quelle a disposizione di ogni cacciatore per l'intera stagione venatoria. I cittadini che intendono praticare la caccia devono essere in possesso, oltre al porto d'armi e alla licenza di caccia, anche del tesserino venatorio rilasciato dal Comune di residenza.

Il tesserino è personale e riporta:

- l'indicazione della forma di caccia prescelta tra quelle definite dalla Legge regionale 12/01/1994, n.3, art. 28, comma 3;
- l'ambito territoriale caccia (ATC) a cui il cacciatore è iscritto.

Il tesserino venatorio potrà essere ritirato direttamente dal cacciatore o da un suo delegato (munito di delega e documento) previa esibizione del porto d'armi per uso di caccia, del tesserino "giallo" (allegato al porto d'armi) e della ricevuta dei versamenti richiesti.

#### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Protocollo e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

CLASSE DI QUALITÀ	SOTTOCLASSE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD – OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE	RISULTATO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ FISICA E UBICAZIONE	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui due anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie

ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ DI INFORMAZIONE	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	ACCESSIBILITÀ E TEMPISTICA	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

<b>EFFICACIA</b>	AFFIDABILITÀ (CAPACITÀ DI PRESTARE IL SERVIZIO COME RICHIESTO)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDANO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
<b>EFFICIENZA</b>	TEMPESTIVITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	CRITERI DI ECONOMICITÀ E RISPARMIO	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito



<b>TRASPARENZA</b>	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	TEMPISTICA DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
<b>RASSICURAZIONE</b>	RISERVATEZZA	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	CORTESIA	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito



## MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Protocollo produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai

bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici; presenza o meno di barriere architettoniche; raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e delle responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del Servizio; competenza e professionalità degli operatori allo sportello; comportamento degli operatori; inconvenienze riscontrate; correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni; adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti; facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti; giudizio generale sul Servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **completezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Protocollo, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) – (916) – (969) – (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: [urp@comune.ap.it](mailto:urp@comune.ap.it);
- posta ordinaria;
- servizio online: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.