

Carta  
dei  
servizi

Carta  
dei  
servizi



## Servizio Equità Fiscale

---



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

Il Servizio comunale Equità Fiscale è collocato appartiene al Settore 4 – Bilancio, Equità fiscale, Farmacie e Servizi al Cittadino. È situato in Via della Repubblica, n. 24 - 4° piano (presso sede CIIP).

Eroga i servizi relativi a:

- ▶ gestione e riscossione della Tassa rifiuti (TARI);
- ▶ In applicazione delle disposizioni contenute nella Delibera Arera 15/2022/R/rif ed Allegato A, sul sito istituzionale nella sezione dedicata alla TARI, sarà pubblicata a breve "La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani";
- ▶ gestione e riscossione dell'Imposta municipale propria (IMU);
- ▶ gestione e riscossione del Tributo per i servizi indivisibili (TASI), dovuto dall'anno 2014 fino all'anno 2019;
- ▶ controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei tributi comunali (TARI, IMU E TASI).

Il Concessionario ABACO S.p.A, relativamente alla gestione dei c.d. "tributi minori", quali l'Imposta comunale sulla pubblicità (ICP), i Diritti sulle pubbliche affissioni, la Tassa di occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) e la Tassa rifiuti giornaliera (TARIG), sostituiti dal 1° gennaio 2020 dal Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, eroga i seguenti servizi:

- ▶ gestione e riscossione del Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria;
- ▶ gestione e riscossione imposta comunale sulla pubblicità (ICP) dovuta fino all'anno 2020;
- ▶ gestione e riscossione diritti sulle pubbliche affissioni dovuti fino all'anno 2020;
- ▶ gestione e riscossione tassa di occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) dovuta fino all'anno 2020;
- ▶ gestione e riscossione tassa rifiuti giornaliera (TARIG) dovuta fino all'anno 2020;
- ▶ controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei c.d. "tributi minori".

La carta dei servizi del concessionario Abaco S.p.a. è disponibile al seguente link:

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6835>

È inoltre attivo presso il concessionario ABACO S.p.A. il portale del Contribuente. Il servizio è on-line e garantisce l'accessibilità, la fruibilità dei servizi e la semplificazione degli adempimenti tributari.

Il collegamento diretto al portale del contribuente è il seguente:

<https://www.abacospa.it/it/portale-delcontribuente.php>

#### 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.

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

<b>SETTORE 4 – BILANCIO, EQUITÀ FISCALE, FARMACIE E SERVIZI AL CITTADINO</b>	
Dirigente	Dott.ssa Cristina Mattioli
<b>STRUTTURA OPERATIVA SERVIZIO EQUITÀ FISCALE</b>	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	
<b>SEDE</b>	
Il Servizio è ubicato in Via della Repubblica, 24 – 4° piano (presso sede CIIP), 63100 Ascoli Piceno. Gli uffici sono accessibili sia attraverso vano scala che ascensore.	
<b>ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO</b>	
Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.	

**IL PERSONALE DEL SERVIZIO EQUITÀ FISCALE**

<b>DIRIGENTE</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>E-MAIL</b>	
Dott.ssa Cristina Mattioli	<i>c.mattioli@comune.ap.it</i>	
<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>

<b>PERSONALE</b>		
<b>TELEFONO</b>		
0736 298 705	0736 298 719	0736 298 708
0736 298 706	0736 298 711	0736 298 701
0736 298 703	0736 298 700	0736 298 702
0736 298 224	0736 298 710	

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO	
Telefono	IMU-TASI	0736 298(700) - (701) - (702) - (703) - (719)
	TARI	0736 705(708) - (710) - (706) - (711)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via della Repubblica, 24 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/4761">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4761</a>	

Attraverso il Servizio Equità Fiscale il contribuente può:

- ricevere tutte le informazioni generali relative alla propria posizione tributaria, verificando lo stato dei pagamenti dovuti ed effettuati;
- ottenere informazioni sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazione degli adempimenti tributari. Tali informazioni sono altresì sempre consultabili e scaricabili accedendo;
- alla sezione “tributi” del sito istituzionale dell’Ente;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- ottenere informazioni sulle possibili riduzioni degli importi dovuti e su eventuali agevolazioni/esenzioni.

In caso di accertamento tributario, disporre di una serie di strumenti normativamente previsti per evitare l’instaurazione di un contenzioso con l’Amministrazione comunale o incorrere nella riscossione coattiva del tributo. Tali strumenti mirano ad assicurare il giusto equilibrio tra la pretesa dell’Ente impositore, da un lato, i diritti del contribuente dall’altro.

Si tratta in particolare di:

- autotutela;
- acquiescenza;
- accertamento con adesione;
- reclamo/Mediazione;
- conciliazione giudiziale;
- applicare il ravvedimento operoso, che permette al contribuente di sanare violazioni commesse prima dell’inizio da parte dell’Ente di verifiche, ispezioni o altre attività amministrative di accertamento;
- ottenere informazioni sulla possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi dovuti, sulla base di quanto previsto nel Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali.

#### SERVIZI EROGATI

#### ► SERVIZIO IMPOSTA MUNICIPALE PROPRIA – IMU E SERVIZIO TRIBUTO PER I SERVIZI INDIVISIBILI - TASI

Rivolgendosi al Servizio è possibile:

- sapere chi deve pagare, quando e come;
- conoscere le ipotesi di riduzione o esenzione previste dalle disposizioni vigenti;
- sapere cosa fare in caso di acquisto o vendita, costituzione di diritto reale, variazione delle quote di possesso, variazioni catastali, diritto ad applicazione di aliquote agevolate e per qualsiasi situazione che comporta una variazione dell’imposta dovuta.

Il tempo di evasione delle comunicazioni trasmesse è stimato in n. 7 giorni dalla trasmissione. In caso di complessità della pratica o nei periodi di scadenza degli adempimenti in cui vi è maggiore affluenza di comunicazioni o istanze, il riscontro avviene entro 30 giorni. Le e-mail e le Pec trasmesse dagli utenti vengono evase dal Servizio Equità Fiscale secondo l’ordine cronologico di acquisizione delle stesse al protocollo dell’Ente. Nelle fasce orarie dedicate allo sportello fisico, gli operatori saranno disponibili compatibilmente con le esigenze determinate dalla presenza di cittadini/contribuenti allo sportello neglioni sopra previsti. Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- inagibilità o inabitabilità ed inutilizzo causa terremoto;
- comodato d'uso gratuito a parente;

- rimborsi;
- compensazioni;
- agevolazioni per residenti in istituti sanitari;
- annullamento/rettifica avvisi accertamento;
- richieste di riduzione per fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili;
- dichiarazioni canone concordato;
- dichiarazioni sostitutive ai fini ICI IMU TASI;
- richieste di accesso agli atti.

#### ► **SERVIZIO TASSA RIFIUTI – TARI**

Rivolgendosi al Servizio è possibile avere informazioni:

- per sapere chi deve pagare, quanto, quando e come;
- per sapere cosa fare in caso di nuova disponibilità o rilascio di locali, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa;
- per usufruire di riduzioni o esenzioni;
- relativamente alla propria posizione inerente all'applicazione del tributo TARI.

Per consultare l'apposita Carta dei servizi della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, prevista dalle disposizioni contenute nella Deliberazione Arera 444/2019/R/RIF è necessario selezionare sul sito istituzionale dell'Ente la sezione "Gestione dei rifiuti – Portale Trasparenza".

Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- dichiarazioni per le utenze domestiche;
- dichiarazione per le aree scoperte e i locali diversi dalle abitazioni (utenze non domestiche);
- presentazione di denunce di cessazione;
- riduzioni della tariffa unitaria;
- agevolazioni speciali per le utenze domestiche per valori "ISEE" del nucleo familiare;
- dichiarazioni sostitutive;
- richieste di annullamento e rettifica avvisi di accertamento;
- richieste di rimborso;
- richieste di pagamento rateizzato;
- riduzione non residenti pensionati convenzione con Italia;
- richieste di accesso agli atti.

#### ► **SERVIZI DI CONTROLLO DELL'EVASIONE E RISCOSSIONE COATTIVA DEI TRIBUTI**

Rivolgendosi al Servizio è possibile:

- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per infedele o omessa denunciae successiviprovvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per insufficiente, omesso, tardivopagamento esuccessivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamentonotificato e deisuccessivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria;
- richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dal regolamento comunalesulla riscossione coattiva;
- conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario.

Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- richieste di annullamento o rettifica di avvisi di accertamento notificati;
- richieste di accertamento con adesione;
- provvedimenti di discarico quote indebite affidate in riscossione coattiva.

#### ► **SERVIZIO DI RATEIZZAZIONE**

Rivolgendosi agli sportelli del Servizio Equità Fiscale è possibile:

- richiedere il pagamento in forma dilazionata degli avvisi di accertamento notificati, compatibilmente con le disposizioni indicate nel Regolamento per la riscossione coattiva, disponibile nella sezione "Regolamenti" del sito istituzionale e consultabile al link:

<https://www.comune.ap.it/comune/regolamenti>;

- acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e le informazioni sulladocumentazione necessaria;
- presentare la propria richiesta di pagamento in forma rateizzata.

Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- richieste di pagamento rateizzato di avvisi di accertamento IMU-TASI-TARI.

## ► RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente ha la possibilità di regolarizzare in via spontanea, con riduzione delle sanzioni, la propria posizione in caso di mancato, insufficiente versamento o in caso di omessa o infedele dichiarazione ricorrendo allo strumento del ravvedimento operoso.

È possibile regolarizzare in via spontanea le violazioni ed omissioni prima che le stesse siano constatate o siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche od altre attività amministrative di accertamento da parte dell'Ente, di cui il contribuente abbia avuto formale conoscenza. La sanzione è ridotta nelle seguenti misure:

- entro il quattordicesimo giorno dalla data di scadenza del versamento, la sanzione è pari al 0,1% (1/10 dell'1%) giornaliero per ogni giorno di ritardo. Ad esempio, se la regolarizzazione avviene il quarto giorno, la sanzione sarà pari a:  $0,1\% \times 4 = 0,4\%$ ; se la regolarizzazione avviene invece il quattordicesimo giorno, la sanzione sarà pari a:  $0,1\% \times 14 = 1,4\%$ ;
- dal quindicesimo giorno dalla normale scadenza ed entro 30 giorni dalla stessa la sanzione è pari al 1,5% (1/10 del 15%);
- oltre il trentesimo giorno dal termine fissato per il versamento ed entro 90 giorni dal medesimo termine la sanzione è pari al 1,67% (1/9 del 15%);
- oltre il novantesimo giorno dal termine fissato per il versamento ed entro un anno dal medesimo termine la sanzione è pari al 3,75% (1/8 del 30%);
- a 1/10 del minimo di quella prevista per l'omissione della presentazione della dichiarazione, se questa viene presentata con ritardo non superiore a novanta giorni dalla data di scadenza;
- a 1/7 del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni avviene entro due anni dall'omissione o dall'errore;
- ad 1/6 del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni avviene oltre due anni dall'omissione o dall'errore.

Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo. Sull'imposta dovuta (al netto delle sanzioni) vanno poi calcolati gli interessi legali in funzione dei giorni intercorrenti tra il termine di legge entro cui doveva essere eseguito il versamento o la dichiarazione e la data in cui si esegue la regolarizzazione. Se l'atto di accertamento è già stato notificato, il ravvedimento non è più possibile. Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento da parte dell'Ente.

## ► ISTITUTI DEFLATTIVI DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO

Il contribuente che riceve un accertamento fiscale dispone di tutta una serie di strumenti, normativamente previsti, per evitare di instaurare un contenzioso con l'Ente impositore o incorrere nella riscossione coattiva dei tributi. Questi strumenti mirano ad assicurare il giusto equilibrio tra la pretesa erariale, da un lato, e i diritti del contribuente dall'altro.

Si tratta in particolare di:

- acquiescenza;
- accertamento con adesione;
- reclamo/Mediazione;
- conciliazione giudiziale.

### STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Equità Fiscale 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	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 4 giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento

ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ DI INFORMAZIONE	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 12 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti, informazioni sui tributi e sulle procedure facenti capo il servizio	Garantito
	ACCESSIBILITÀ E TEMPISTICA	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	L'accesso allo sportello aperto al pubblico è immediato. I tempi di attesa sono determinati dal numero di utenti in co- da. I tempi di attesa sono sempre nulli quando il servizio è reso previo appuntamento	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutti gli operatori del Servizio svolgono giornalmente e costantemente la propria attività attraverso canali telematici e telefonici. Il Servizio dispone di uno sportello telefonico e di uno sportello telematico attivo via pec e via email	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

EFFICACIA	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 informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
EFFICIENZA	TEMPESTIVITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	CRITERI DI ECONOMICITÀ E RISPARMIO	Cronoprogramma delle opere	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma per fasidell'opera, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
		Tracciamento della corretta gestione delle fasi delle attività e dei procedimenti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle varie fasi dei procedimenti di competenza, alla corrispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato in relazione alle disponibilità economiche assegnate	Garantito

<b>TRASPARENZA</b>	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Atti, affidamenti, informazioni, modulistica, recapiti ed indirizzi del sono costantemente resi pubblici attraverso l'albo pretorio, il sito web del comune attraverso l'apposita sezione dedicata al Servizio	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 Equità Fiscale 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 barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza 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).

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

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 Equità Fiscale, 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.