

CITTA' DI PESCARA



CARTA DEI SERVIZI DEGLI UFFICI

- Protocollo Generale
- Albo Pretorio
- Messaggi Notificatori
- Centralino



SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	3
PREMESSA	3
REQUISITI DELLA CARTA	3
RIFERIMENTI NORMATIVI GENERALI	3
RIFERIMENTI AMMINISTRATIVI DEL COMUNE DI PESCARA	4
PROTOCOLLO GENERALE.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
CONTATTI	6
SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE.....	6
FATTORI DI QUALITA'	7
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	7
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO PROTOCOLLO	8
TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI	9
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	10
OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO.....	10
ALBO PRETORIO – CASA COMUNALE.....	11
PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	11
CONTATTI	12
FATTORI DI QUALITÀ	12
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	12
LIVELLO DI RICETTIVITÀ	12
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI	15
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	15
OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO.....	15
MESSI NOTIFICATORI	16
PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	16
CONTATTI	17
FATTORI DI QUALITÀ	17
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	17
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	18
TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	18
INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI	19
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	19
OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO.....	19
CENTRALINO.....	20
PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	20
CONTATTI	20
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	21
TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	21
RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	22
OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO.....	22



LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La carta dei servizi di Protocollo Generale, Albo pretorio, Messi Notificatori e Centralino del Comune di Pescara è un fondamentale strumento di vicinanza tra l'Amministrazione ed il cittadino che guida quest'ultimo alla scoperta di quelle che sono le attività del Comune ed in particolare a conoscere meglio gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni o per usufruire di servizi. Non è quindi una semplice guida ai servizi comunali ma è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini al fine di tutelare i diritti di quest'ultimi, proponendo un "patto" che pone le basi ad un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Il linguaggio facilmente accessibile e immediatamente comprensibile la caratterizzano insieme alle indicazioni sugli standard qualitativi dei servizi che l'Ente offre e che svolgono la funzione di linea guida per lo svolgimento del lavoro da parte degli operatori comunali.

REQUISITI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi degli Uffici di Protocollo Generale, Albo Pretorio, Messi Notificatori e Centralino del Comune di Pescara ha ad oggetto le funzioni che questi uffici svolgono. Si tratta di uffici inseriti nell'Area Città Intelligente precisamente nel Settore Innovazione Sicurezza e Partecipazioni.

Attraverso questa Carta il Comune stabilisce un patto con i cittadini fornendo loro informazioni e assumendo impegni circa il mantenimento degli standard operativi di qualità in essa riportati, assicurando la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti, chiarendo i diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e i diritti e le opportunità dei cittadini stessi, mediante un costante e continuo confronto dinamico indirizzato al miglioramento continuo delle relazioni che si instaurano tra la Pubblica Amministrazione e la cittadinanza offrendo al cittadino gli strumenti necessari per verificarne il rispetto.

Copia della Carta sarà disponibile all'utenza, in formato cartaceo, presso l'ufficio Relazioni al Pubblico dell'Ente e presso ognuno degli uffici indicati riportati nel documento e sul sito del Comune di Pescara nella Sezione trasparenza.

Sarà cura del responsabile della posizione organizzativa che ricomprende tutti i suddetti uffici aggiornarne regolarmente i contenuti nel caso si presentino modifiche o variazioni significative.

RIFERIMENTI NORMATIVI GENERALI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 (c.d. Direttiva Ciampi) recante " Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ;
- Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009 "Attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15 del 4 marzo 2009, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari pubblici ";
- Art. 8 del Decreto legge n. 1 del 24 gennaio 2012 coordinato con la legge di conversione n. 27 del 24 marzo 2012;



- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 241 del 7 agosto del 1990 " Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 " Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, adottato il 27 aprile 2016, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 24 maggio dello stesso anno ed operativo a partire dal 25 maggio 2018;
- Decreto Legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 "Codice dei beni culturali e paesaggistici";
- Decreto Legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 2013 " Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 dicembre 2013 " regole tecniche in materia di sistema di conservazione";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 novembre 2014 "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni;

RIFERIMENTI AMMINISTRATIVI DEL COMUNE DI PESCARA

- Statuto del Comune di Pescara pubblicato sul Sito del Comune di Pescara nella Sezione Statuto e Regolamenti;
- Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi dell'Ente pubblicato sul Sito del Comune di Pescara nella Sezione Statuto e Regolamenti;
- Manuale di Gestione del Protocollo Informatico, dei documenti e dell'Archivio del Comune di Pescara pubblicato sul Sito del Comune di Pescara nella Sezione Statuto e Regolamenti;



PROTOCOLLO GENERALE

Gli uffici del protocollo generale, della posta in partenza e l'archivio di deposito sono collocati al Piano terra del Palazzo di città in Piazza Italia, 1.

Si occupano della gestione della corrispondenza in entrata e dell'invio in uscita di quella cartacea del Comune di Pescara, del servizio di protocollazione degli atti e della loro diffusione negli uffici competenti. Curano inoltre direttamente la gestione di una parte degli archivi comunali di deposito. L'archivio del Comune Pescara per la restante parte è conservato: a) in outsearing ad un conservatore documentale esterno autorizzato dalla Soprintendenza dei Beni Culturali della Regione Abruzzo, b) per la parte storica è conservata presso l'Archivio di Stato di Pescara c) per la conservazione digitale ad un conservatore esterno abilitato a questo servizio per legge.

Le operazioni di protocollazione vengono eseguite attraverso la registrazione al protocollo informatico delle informazioni fondamentali relative al contenuto, alla forma, al mittente o all'autore dell'istanza ed all'ufficio destinatario. Mediante il protocollo informatico dell'Ente la quasi totalità dei documenti viene acquisita integralmente in formato digitale, con la scansione del formato cartaceo, oppure con l'acquisizione del formato elettronico o informatico, assicurandone una rapida destinazione al servizio competente. Ogni documento riceve l'assegnazione un solo numero progressivo per ogni anno di riferimento che serve ad identificare lo stesso con l'aggiunta di un codice di classificazione. Nel caso di consegna del documento cartaceo a mano, su richiesta del cittadino, viene rilasciata una " Ricevuta di Registrazione del Protocollo" o un timbro recante la dicitura "Ricevimento posta Città di Pescara" con la data di ricezione. In presenza di allegati il timbro viene posto unicamente sulla prima pagina, della copia della documentazione appena consegnata, in possesso del cittadino.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Eguaglianza ed Imparzialità:** L'erogazione dei servizi degli uffici di protocollo generale - posta in partenza ed archivio di deposito effettuata dal Comune di Pescara si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto tra il cittadino e l'ufficio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Ogni cittadino va quindi trattato dai componenti dell'ufficio adottando criteri di obiettività, giustizia, oggettività e imparzialità. Gli uffici si impegnano a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Vengono adottati i provvedimenti utili e necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi che si dovessero presentare.
- **Continuità:** Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.
- **Partecipazione:** Gli uffici garantiscono la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dagli stessi o da terzi ad esso riconducibili, sia per favorire la collaborazione della stessa cittadinanza.
- **Chiarezza e trasparenza:** Gli uffici si impegnano a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione dei servizi.
- **Efficacia ed efficienza:** Gli uffici si impegnano a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.



CONTATTI

I numeri diretti degli uffici del protocollo sono i seguenti:

Tel. 085/4283297 - 085/4283065 - 085/4283215

Gli orari di apertura al pubblico dello sportello di front-office sono i seguenti:

Mattina:

Dal lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Pomeriggio:

Martedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Nel periodo estivo gli orari di apertura al pubblico non subiscono variazioni.

SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE

Protocollo generale - front office: Si occupa della ricezione di qualsiasi tipo di richiesta da inviare al Comune di Pescara (tranne quelle del Servizio dello Sportello Unico dell'Edilizia per le quali è prevista la ricezione tramite procedura telematica) e la ricezione della posta tramite gli operatori postali ed i corrieri.

Protocollo generale - back office: Si occupa della protocollazione di tutta la documentazione pervenuta al Comune di Pescara.

Attraverso:

- la registrazione nel protocollo generale informatico dell'Ente di tutta la documentazione cartacea pervenuta all'ufficio di front-office del Protocollo generale;
- la scansione di tutta la documentazione cartacea registrata;
- provvede, qualora i settori ne facciano richiesta, a posizionare la posta cartacea nelle caselle di posta intestate ai singoli settori;
- la registrazione nel Protocollo generale informatico di tutte le pec ricevute all'indirizzo del Comune: **protocollo@pec.comune.pescara.it**;
- lo smistamento della documentazione che i cittadini inviano all'Ente utilizzando il sistema di protocollazione on-line presente nella sezione servizi on-line sul sito della Città di Pescara;
- la registrazione dei fax ricevuti al numero 085/4283663;

In questo ultimo periodo si sta dando impulso all'utilizzo delle pec e al servizio di protocollazione on-line in modo che queste forme di comunicazione tra l'amministrazione ed il cittadino possano sempre più rafforzare la loro prevalenza rispetto allo strumento cartaceo.

Ufficio posta in partenza: Riceve giornalmente tutta la posta cartacea, (anche gli atti giudiziari) dai vari uffici dell'Ente, già imbustata, indirizzata e recante il numero di protocollo, accompagnata dalla relativa distinta di posta in partenza di settore.

Provvede dal lunedì al venerdì a spedire la stessa tramite operatore postale.

Provvede a coadiuvare i vari uffici nella ricerca dell'iter di spedizione della posta.



Provvede allo smistamento della posta, non ritirata, inesitata e delle cartoline di ricevimento delle raccomandate e degli atti giudiziari nelle relative caselle postali dei singoli settori/servizi.

Ufficio archivio: gestisce, nei tempi di legge, le richieste che pervengono di visione o riproduzione in copia della documentazione in esso contenuto.

FATTORI DI QUALITA'

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio strettamente collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio la tempestività nella fornitura del servizio). E' quindi un elemento indispensabile per poter percepire la qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità riferiti a gli uffici di protocollo generale, posta in partenza ed archivio di deposito individuati in questa carta dei servizi al cittadino sono i seguenti:

- livello di ricettività
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- tempi nell'erogazione dei servizi
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

L'indicatore è uno strumento che viene utilizzato per rilevare un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore che deriva da un compromesso tra quella che è l'analisi dei trend storici nell'offerta del servizio e quanto l'utenza si aspetta di ricevere.

Livello di ricettività

L'indicatore che è stato individuato per misurare il livello di ricettività degli uffici di protocollo generale - posta in partenza ed archivio di deposito del Comune di Pescara siti in Piazza Italia sono rappresentati dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

UFFICIO	ORE DI APERTURA AL PUBBLICO
Protocollo generale - front office	24 ore settimanali
Protocollo generale - back office	29 ore settimanali
Ufficio posta in partenza	19 ore settimanali
Ufficio archivio (collegato al back office del protocollo)	29 ore settimanali



Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli uffici di protocollo generale - posta in partenza del Comune di Pescara sono situati al piano terra del Palazzo di Città e sono tutti facilmente accessibili dalla cittadinanza.

Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi

Si è cercato con il tempo di ampliare e diversificare le modalità di accesso al servizio di protocollazione dei documenti destinati al Comune di Pescara e renderlo fruibile esternamente attraverso l'invio delle pec e del servizio di protocollazione online. Si sta cercando di sostenere sempre più impulso all'utilizzo delle pec e al servizio di protocollazione on-line in modo che queste forme di comunicazione tra l'amministrazione ed il cittadino diventino possano sempre più prevalenti rispetto allo strumento cartaceo.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO PROTOCOLLO

Rivolgendosi al front-office del protocollo dove è possibile consegnare ogni tipologia di documentazione cartacea rivolta all'Ente	Si riceve qualsiasi documento cartaceo che si intende far pervenire Comune di Pescara ad esclusione: <ul style="list-style-type: none">▪ di quelle del Servizio dello Sportello Unico dell'Edilizia per le quali è prevista la ricezione tramite procedura telematica)▪ di materiale pubblicitario▪ ogni altra istanza o documento per la quale di volta in volta gli altri uffici del Comune di Pescara stabiliscono una diversa modalità di invio rispetto alla consegna cartacea
Invio mediante operatori postali e corrieri	I documenti inviati per questo tramite vengono ricevuti nelle ore di apertura dei giorni lavorativi dall'ufficio di front - office del protocollo del Comune di Pescara
Pec istituzionale dell'Ente	Mediante invio di pec al seguente indirizzo di posta certificata: protocollo@pec.comune.pescara.it
Servizio di protocollazione on-line del Comune di Pescara	Accedendo al seguente link: https://pescara.comune-online.it/web/home/protocollo-generale
Fax	085/4283663



TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UFFICIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO (GG)	NOTE
Protocollo generale (back - office)	Documentazione ricevuta a mano dal front office del protocollo	Registrazione nel protocollo informatico dell'Ente e relativa scansione della documentazione	In giornata o al massimo entro 14 ore lavorative successive	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Protocollo generale (back - office)	Documenti pervenuti tramite gli operatori postali o i corrieri	Registrazione nel protocollo informatico dell'Ente	In giornata o al massimo entro 14 ore lavorative successive	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Protocollo generale (back - office)	Documenti pervenuti tramite pec o fax	Registrazione nel protocollo informatico dell'Ente	In giornata o al massimo entro 14 ore lavorative successive	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Protocollo generale (back - office)	Richiesta dati o informazioni relative a registrazioni di protocollo (dal luglio 2018)	Risposta al cittadino	Immediata al momento della richiesta	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Protocollo generale (back - office)	Richiesta dati o informazioni relative a registrazioni di protocollo (antecedenti luglio 2018)	Risposta al cittadino	In giornata	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Archivio Generale	Richiesta di visione o copia dei documenti conservati all'interno dell'archivio di deposito per la parte presente nel Servizio Protocollo	Risposta al cittadino	Entro due settimane lavorative, con l'ausilio del personale dei settori di riferimento	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Le modalità di accesso all'ufficio di front-office del protocollo generale è riportato nell'adeguata cartellonistica all'ingresso dell'ufficio e sul sito internet del Comune di Pescara.

Il servizio di protocollazione on-line è sempre disponibile sul sito del Comune di Pescara al seguente link:

<https://pescara.comune-online.it/web/home/protocollo-generale>



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è una segnalazione di difformità tra quanto previsto nella presente carta di qualità dei servizi e quanto effettivamente erogato dagli uffici. I reclami dei cittadini, come anche i suggerimenti, possono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo:

- in forma scritta, tramite servizio postale o a mano, corredata di una copia del documento di identità ed indirizzata al Responsabile del Servizio Protocollo o tramite pec al seguente indirizzo:

protocollo@pec.comune.pescara.it

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi preposti dagli uffici di protocollo generale - posta in partenza ed archivio di deposito Comune di Pescara per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- ampliare le fonti di informazione sui servizi offerti;
- incentivare l'utilizzo di strumenti informatici come la pec e la modalità di protocollazione on-line;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti della cittadinanza;
- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni segnalati dagli utenti, attraverso la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nel pieno rispetto dei principi di legalità ed equità.



L'ufficio Albo pretorio-casa comunale è collocato al Piano terra del Palazzo di città in Piazza Italia.

Alla casa comunale vengono conservati atti di tipo amministrativo, giudiziario e tributario destinati ai cittadini, che (messi comunali, vigili urbani, ufficiali di stato civile, ufficiali giudiziari, messi notificatori speciali dell'Agenzia dell'Entrate, agenti di riscossione, ed altre figure) non sono riusciti a consegnare ai destinatari per mancata reperibilità degli stessi. Inoltre provvede a custodire la documentazione riferita ai domicili eletti. Tali atti possono essere riconsegnati dal personale addetto della casa comunale:

- ai cittadini ai quali sono destinati, mediante esibizione di un documento di identità in corso di validità;
- a un loro delegato che presenta un proprio documento d'identità oltre alla delega scritta ed una fotocopia del documento d'identità del destinatario dell'atto. Entrambi i documenti di identità devono essere in corso di validità.

La consegna dell'atto in entrambi i casi avviene al momento.

L'ufficio albo pretorio provvede inoltre alla pubblicazione on-line di atti o altri documenti di cui viene richiesta la pubblicazione da soggetti che la normativa prevede, per il tempo che gli stessi indicano, per essere portati a conoscenza del pubblico per disposizioni di legge. Tali documenti da pubblicare pervengono all'Albo pretorio dopo essere stati registrati nel protocollo generale dell'Ente. Pervengono in modalità cartacea o attraverso documenti in formato elettronico o informatico.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Eguaglianza ed Imparzialità:** L'erogazione dei servizi da parte dell'ufficio Albo pretorio - casa comunale del Comune di Pescara si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto tra il cittadino e l'ufficio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Ogni cittadino va quindi trattato dai componenti dell'ufficio adottando criteri di obiettività, giustizia, oggettività e imparzialità.

L'ufficio si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Si adottano tutti i provvedimenti utili e necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi che si dovessero presentare.

- **Continuità:** Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.

- **Partecipazione:** L' Albo pretorio - casa comunale garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dagli stessi o da terzi ad esso riconducibili, sia per favorire la collaborazione della stessa cittadinanza.

- **Chiarezza e trasparenza:** L'Albo pretorio - casa comunale si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione dei servizi offerti.

- **Efficacia ed efficienza:** L' Albo pretorio - casa comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.



CONTATTI

Il numero diretto dell'ufficio albo pretorio-casa comunale del Comune di Pescara è il seguente:
Tel. 085/4283291
(per informazioni su modalità di pubblicazione, di ritiro atti e di possibilità di delega al ritiro atti)

Gli orari di apertura al pubblico dello sportello sono i seguenti:

Mattina:

Dal lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30

Pomeriggio:

Martedì e Giovedì dalle ore 15,30 alle ore 17,00

Nel periodo estivo gli orari di apertura al pubblico rimangono invariati.

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio strettamente collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio la tempestività nella fornitura del servizio). E' quindi un elemento indispensabile per poter percepire la qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità riferiti all'ufficio Albo pretorio - casa comunale, individuati in questa carta dei servizi al cittadino sono i seguenti:

- livello di ricettività
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- presenza di più canali di accesso ai servizi
- tempi nell'erogazione dei servizi
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'indicatore è uno strumento che viene utilizzato per rilevare un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore che deriva da un compromesso tra quella che è l'analisi dei trend storici nell'offerta del servizio e quanto l'utenza si aspetta di ricevere.

LIVELLO DI RICETTIVITÀ

L'indicatore che è stato individuato per misurare il livello di ricettività dell'ufficio di Albo pretorio - casa comunale del Comune di Pescara situato in Piazza Italia è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

UFFICIO	ORE DI APERTURA AL PUBBLICO
Albo pretorio - Casa comunale	23 ore settimanali



Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

L'ufficio Albo pretorio - casa comunale del Comune di Pescara è situato al piano terra del Palazzo di Città e non presenta difficoltà di accesso alla cittadinanza.

Presenza di più canali di accesso ai servizi

Modalità di accesso ai servizi offerti dall'ufficio Albo pretorio - casa comunale	
Mediante utilizzo dei canali per accedere al servizio di protocollazione generale si acquisisce la documentazione di cui viene richiesta la pubblicazione all'Albo pretorio: - pec istituzionale dell'Ente (protocollo@pec.comune.pescara.it) - consegna a mano documentazione cartacea presso il front-office dell'ufficio protocollo - invio mediante operatori postali e corrieri al Protocollo generale dell'Ente	Si riceve qualsiasi tipo di documentazione prevista dalla normativa che possa essere oggetto di pubblicazione sull'albo pretorio on-line del Comune di Pescara che per disposizione di legge devono essere portati a conoscenza del pubblico mediante questa forma di pubblicità. Tali atti devono essere accompagnati da una nota che contiene: - l'oggetto dell'atto da pubblicare; - la data di inizio e di fine pubblicazione o il numero di giorni che devono decorrere dalla data di inizio pubblicazione; - la specifica norma di legge o di regolamento che prevede la pubblicazione all'Albo pretorio on line; - l'assunzione di responsabilità ai sensi del D.lgs 196/2003 in merito alla pertinenza e non eccedenza dei dati contenuti negli atti da pubblicare ed al rispetto della normativa sulla privacy; - l'indirizzo al quale dovrà essere inoltrato il referto di avvenuta pubblicazione.
Gli ufficiali giudiziari dell'UNEP provvedono al deposito di atti con relativa distinta presso una cassetta collocata internamente all'ingresso principale del Comune di Pescara	Si ricevono gli atti giudiziari che saranno oggetto di custodia per l'eventuale riconsegna ai cittadini destinatari. La distinta di accompagnamento dei suddetti atti viene registrata al protocollo generale.
Gli ufficiali di stato civile provvedono al deposito di atti di cancellazione anagrafica o istanze di rigetto (residenze e domicili) che possono essere riconsegnati agli utenti durante i venti giorni di deposito.	Buste chiuse contenenti i provvedimenti di cancellazione o istanze di rigetto di pratiche anagrafiche.
I dipendenti dell'ufficio messi notificatori del Comune di Pescara consegnano atti che vanno depositati ai sensi dell'art. 140 c.p.c. e ai sensi dell'art. 143 del c.p.c. e pubblicati e depositati ai sensi dell'art. 60 del c.p.c.	Buste chiuse contenenti gli atti che vanno depositati e nel caso di pubblicazione accompagnata da una distinta di pubblicazione redatta dal messo notificatore.
Custodia della documentazione postale per i cittadini che eleggono domicilio presso la segreteria del Comune di Pescara o di quei cittadini senza fissa dimora.	Buste chiuse indirizzate ai cittadini appartenenti alle indicate categorie.



TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UFFICIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO (GG)	NOTE
Albo Pretorio - Casa Comunale	Documentazione ricevuta a mano dal front-office del protocollo	Pubblicazione in albo pretorio on-line	Nella giornata di ricezione della documentazione dal protocollo generale	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative.
Albo Pretorio - Casa Comunale	Documenti pervenuti tramite pec	Pubblicazione in albo pretorio on-line	Nella giornata di ricezione nella casella di posta delle attività denominata Albo pretorio nel protocollo generale	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Albo Pretorio - Casa Comunale	Documentazione ricevuta a mano dal front-office del protocollo (ufficiali giudiziari dell'UNEP, messi speciali dell'Agenzia dell'Entrate, messi di altri agenti di riscossione) o da altri uffici comunali (messi notificatori, vigili urbani e ufficiali di stato civile)	Riconsegna della documentazione al cittadino intestatario o ad un suo delegato	Riconsegna immediata	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Albo Pretorio - Casa Comunale	Documentazione custodita per i cittadini che hanno eletto domicilio presso la segreteria comunale o senza fissa dimora	Riconsegna della documentazione al cittadino intestatario o ad un suo delegato	Riconsegna immediata	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative



ACCESSO ALLE INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Le modalità di accesso all'ufficio di front-office del protocollo generale è riportato nell'adeguata cartellonistica all'ingresso dell'ufficio e sul sito internet del Comune di Pescara.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è una segnalazione di difformità tra quanto previsto nella presente carta di qualità dei servizi e quanto effettivamente erogato dagli uffici. I reclami dei cittadini, come anche i suggerimenti, possono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo:

- in forma scritta, tramite servizio postale o a mano, corredata di una copia del documento di identità ed indirizzata al Responsabile del Servizio Protocollo o tramite pec al seguente indirizzo:

protocollo@pec.comune.pescara.it

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi preposti dall' ufficio Albo pretorio - casa comunale del Comune di Pescara per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti della cittadinanza;
- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni segnalati dagli utenti, attraverso la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nel pieno rispetto dei principi di legalità ed equità.



MESSI NOTIFICATORI

L'ufficio MESSI notificatori è collocato al Piano terra del Palazzo di città in Piazza Italia.

L'attività di notificazione è un atto fondamentale con il quale i MESSI del Comune di Pescara danno conoscenza legale di un provvedimento mediante la consegna dell'atto al destinatario, secondo precise e codificate modalità da riportare nella relata di notifica. Il messo comunale provvede a notificare atti emessi dagli uffici del Comune di Pescara oltre che da altri Enti della pubblica Amministrazione (in primis Agenzia delle Entrate, Prefettura, INPS, Questure, etc.) non esclusi da specifiche norme di legge (art. 10 L.265/1999), atti finanziari (art.60 D.p.r. 600/1973), infrazioni al Codice della Strada (art. 201 Cds tranne il caso ex art. 126 bis del C.d.s), atti del contenzioso tributario (artt. 16 e 17 del D.p.r. 546/1992). Il messo notificatore provvede alla notifica degli atti della propria amministrazione, di accertamento dei tributi locali e quelli afferenti le procedure esecutive di cui al R.d. 639/1910, ingiunzione fiscale, fermo amministrativo gli atti di invito al pagamento delle entrate extratributarie del proprio Ente. La competenza territoriale del Messo comunale coincide con il territorio della Città di Pescara. Non rientrano nelle competenze del messo comunale né la notifica di cartelle esattoriali (in mancanza di una preventiva specifica convenzione stipulata con l'Agenzia delle Entrate art. 26 D.p.r. 602/1973) né atti di procedimenti penali. Inoltre il Messo notificatore comunale non notifica atti per soggetti privati la cui competenza è dell'Ufficiale giudiziario.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Eguaglianza ed Imparzialità:** L'erogazione dei servizi da parte dell'ufficio MESSI notificatori del Comune di Pescara si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini. Le regole che determinano il rapporto tra il cittadino e l'ufficio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. Ogni cittadino va quindi trattato dai componenti dell'ufficio adottando criteri di obiettività, giustizia, oggettività e imparzialità.

L'ufficio si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Si adottano tutti i provvedimenti utili e necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi che si dovessero presentare.

- **Continuità:** Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.

- **Partecipazione:** L'ufficio mESSI garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dagli stessi o da terzi ad esso riconducibili, sia per favorire la collaborazione della stessa cittadinanza.

- **Chiarezza e trasparenza:** L'ufficio mESSI si impegna a garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione dei servizi offerti.

- **Efficacia ed efficienza:** L'ufficio mESSI si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.



CONTATTI

Il numero diretto dell'ufficio Messi notificatori del Comune di Pescara è il seguente:

Tel. 085/4283285 - 085/4283477

(per informazioni su ritiro atti e rapporti con Enti)

Gli orari di apertura al pubblico dello sportello sono i seguenti:

Mattina:

Dal lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00

Pomeriggio:

Martedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Nel periodo estivo gli orari di apertura al pubblico rimangono invariati.

FATTORI DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio strettamente collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio la tempestività nella fornitura del servizio). E' quindi un elemento indispensabile per poter percepire la qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità riferiti all'ufficio Messi Notificatori, individuati in questa carta dei servizi al cittadino sono i seguenti:

- livello di ricettività
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- presenza di più canali di accesso ai servizi
- tempi nell'erogazione dei servizi
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'indicatore è uno strumento che viene utilizzato per rilevare un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore che deriva da un compromesso tra quella che è l'analisi dei trend storici nell'offerta del servizio e quanto l'utenza si aspetta di ricevere.

Livello di ricettività

L'indicatore che è stato individuato per misurare il livello di ricettività dell'ufficio di Messi Notificatori del Comune di Pescara situato in Piazza Italia è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

UFFICIO	ORE DI APERTURA AL PUBBLICO
Ufficio Messi Notificatori	29 ore settimanali



MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'ufficio Messi Notificatori del Comune di Pescara è situato al piano terra del Palazzo di Città e non presenta difficoltà di accesso alla cittadinanza.

Presenza di più canali di accesso ai servizi

Modalità di accesso ai servizi offerti dall'ufficio Messi Notificatori	
Attraverso l'utilizzo dei canali per accedere al servizio di protocollazione generale si acquisisce la documentazione di cui viene richiesta la notifica all'ufficio Messi notificatori: - pec istituzionale dell'Ente (protocollo@pec.comune.pescara.it) - consegna a mano documentazione cartacea presso il front-office dell'ufficio protocollo - invio mediante operatori postali e corrieri al Protocollo generale dell'Ente	Si provvede alla registrazione cronologica degli atti pervenuti e alla loro successiva notifica nei termini di legge.

TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UFFICIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO (GG)	NOTE
Ufficio Messi Notificatori	Documentazione ricevuta a mano dal front-office del protocollo	Tempi di notifica	In media 10 gg lavorativi	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative.
Ufficio Messi Notificatori	Documenti pervenuti tramite pec	Tempi di notifica	In media 10 gg lavorativi	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative
Ufficio Messi Notificatori	Documentazione pervenuta dagli altri uffici del Comune di Pescara	Tempi di notifica	In media 10 gg lavorativi	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative



INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Le modalità di accesso all'ufficio dei messi notificatori è riportato nell'adeguata cartellonistica all'ingresso dell'ufficio e sul sito internet del Comune di Pescara.

RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è una segnalazione di difformità tra quanto previsto nella presente carta di qualità dei servizi e quanto effettivamente erogato dagli uffici. I reclami dei cittadini, come anche i suggerimenti, possono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo:

- in forma scritta, tramite servizio postale o a mano, corredata di una copia del documento di identità ed indirizzata al Responsabile del Servizio Protocollo o tramite pec al seguente indirizzo:

protocollo@pec.comune.pescara.it

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi preposti dall' ufficio Messi notificatori del Comune di Pescara per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi di apertura al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti della cittadinanza;
- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni segnalati dagli utenti, attraverso la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nel pieno rispetto dei principi di legalità ed equità.



L'ufficio Centralino è collocato al Piano rialzato del Palazzo di città in Piazza Italia ed ha il compito di smistamento delle telefonate ai competenti uffici dell'Ente a seconda delle richieste e delle esigenze dell'interlocutore.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **Eguaglianza ed Imparzialità:** L'erogazione dei servizi da parte dell'ufficio Centralino del Comune di Pescara si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini, adottando criteri di obiettività, giustizia, oggettività e imparzialità. prestando particolare attenzione nel rapporto diretto ai soggetti appartenenti a fasce sociali deboli. Si adottano tutti i provvedimenti utili e necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi che si dovessero presentare.
- **Continuità:** Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni tenendo opportunamente conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore.
- **Partecipazione:** L'ufficio Centralino garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dagli stessi o da terzi ad esso riconducibili, sia per favorire la collaborazione della stessa cittadinanza.
- **Chiarezza e trasparenza:** L'ufficio centralino si impegna ad offrire un servizio improntato sulla chiarezza e trasparenza.
- **Efficacia ed efficienza:** L'ufficio centralino si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

CONTATTI

Il numero diretto dell'ufficio Centralino del Comune di Pescara è il seguente:
Tel. 085/42831

Gli orari di apertura al pubblico dello sportello sono i seguenti:

Mattina:

Dal lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00

Pomeriggio:

Martedì e Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00

L'orario può subire variazioni nelle mattine del sabato o nei pomeriggi del lunedì e mercoledì dovuti a (ferie, assenza per malattia o altri motivi di forza maggiore).



INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio strettamente collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (ad esempio la tempestività nella fornitura del servizio). E' quindi un elemento indispensabile per poter percepire la qualità del servizio da parte dell'utenza. I fattori di qualità riferiti all'ufficio Centralino, individuati in questa carta dei servizi al cittadino sono i seguenti:

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Fattori di qualità

L'indicatore è uno strumento che viene utilizzato per rilevare un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore che deriva da un compromesso tra quella che è l'analisi dei trend storici nell'offerta del servizio e quanto l'utenza si aspetta di ricevere.

Livello di ricettività

L'indicatore che è stato individuato per misurare il livello di ricettività dell'ufficio Centralino del Comune di Pescara situato in Piazza Italia è rappresentato dalle ore settimanali di erogazione del servizio al pubblico.

UFFICIO	ORE DI APERTURA AL PUBBLICO
Ufficio Centralino	47 ore settimanali

TEMPI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

UFFICIO	TIPOLOGIA	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO (GG)	NOTE
Centralino	Smistamento delle telefonate agli uffici comunali	Risposta e relativo smistamento della chiamata	Risposta immediata	La tempistica è riferita ad ordinarie situazioni lavorative.

Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Le modalità di accesso al servizio del centralino del Comune di Pescara è riportato sul sito internet della Città di Pescara.



RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è una segnalazione di difformità tra quanto previsto nella presente carta di qualità dei servizi e quanto effettivamente erogato dagli uffici. I reclami dei cittadini, come anche i suggerimenti, possono pervenire direttamente all'Ufficio Protocollo:

- in forma scritta, tramite servizio postale o a mano, corredata di una copia del documento di identità ed indirizzata al Responsabile del Servizio Protocollo o tramite pec al seguente indirizzo: **protocollo@pec.comune.pescara.it**

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi preposti dall' ufficio Centralino del Comune di Pescara per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività del servizio offerto al pubblico;
- rispettare i tempi di erogazione del servizio;
- cortesia e disponibilità del personale nei confronti della cittadinanza;
- disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni segnalati dagli utenti, attraverso la capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nel pieno rispetto dei principi di legalità ed equità.

