

Che cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è il documento con il quale il Comune di Teramo si assume una serie di impegni nei confronti dei propri cittadini circa i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità degli stessi, i meccanismi di partecipazione e le modalità di tutela previste per il cittadino stesso.

Non si tratta di una semplice guida, ma è un vero e proprio “patto” con la cittadinanza. Il presente documento può essere considerato una sorta di “contratto” che l’Ente stipula con i suoi cittadini, dichiarando i propri obiettivi, riconoscendo specifici diritti al cittadino stesso, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi del servizio e prevedendo eventuali possibilità di reclami.

La Carta dei Servizi è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 denominata “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Con la sua stesura l’Ente cerca di sintonizzarsi sulle aspettative del cittadino in termini di qualità del servizio erogato e stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna di non scendere.

La Carta dei servizi è anche un esercizio di trasparenza, infatti attraverso di essa l’Ente comunica senza filtri ai cittadini i propri obiettivi in termini di qualità del servizio.

Il presente documento viene considerato dal Comune di Teramo un traguardo strategico, in quanto: da un lato, è uno strumento di garanzia per i cittadini, che sono i principali interlocutori dell’Ente, e dall’altro è uno strumento per migliorare costantemente il lavoro svolto dal Comune, i servizi offerti e gli obiettivi posti.

La Carta diventa anche un modo per effettuare un’attività di autovalutazione del lavoro svolto da parte dell’Ente e di misurazione dei risultati ottenuti.

Il presente documento deve tendere alla corretta definizione di qualità intesa come rapporto fra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cittadino. In questo senso la Carta si pone dunque due obiettivi:

1. dare garanzie ai cittadini rispetto sia alla soddisfazione delle loro aspettative e sia agli standard minimi di servizio garantito
2. promuovere il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti

In sintesi la Carta dei Servizi è:

- Uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- Un impegno dell’Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- Uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- Un punto di partenza per un miglioramento costante delle proprie performance

Principi fondamentali

I principi ai quali il Comune di Teramo si ispira nell'erogazione dei suoi servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogare i propri servizi il Comune di Teramo si impegna a garantire equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Efficacia ed efficienza:** l'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza ricercando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.
- **Trasparenza ed accesso:** viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso un sito web sempre aggiornato (www.comune.teramo.it) e l'URP del Comune sito in Piazza Orsini, 3 a Teramo (Tel. 0861/324200, e-mail: urp@comune.teramo.it).
- **Partecipazione:** il Comune garantisce una partecipazione attiva dei cittadini al fine di migliorare i servizi da esso stesso erogati. Chiunque, infatti, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami all'URP del Comune di Teramo, oppure tramite il sito web dell'Ente, www.comune.teramo.it, che mette a disposizione degli utenti il servizio di customer satisfaction denominato "Mettiamoci la faccia". Quest'ultimo garantisce un elevato livello di partecipazione del cittadino. Infatti vi è la possibilità di esprimere un giudizio ed eventuali suggerimenti su tutti i servizi/uffici dell'Ente.
- **Continuità:** gli uffici del Comune di Teramo garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.
Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizio variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:
 - comunicati agli organi di informazione locale
 - sito web del Comune di Teramo
 - profilo Facebook del Comune di Teramo
 - segnaletica negli uffici

Vision

La vision esprime cosa aspira a raggiungere un'amministrazione. Nel caso del Comune di Teramo la vision è semplice, ma estremamente funzionale: tutta l'attività dell'Ente deve tendere verso una significativa evoluzione della macchina comunale, al fine di renderla più snella, veloce, efficiente, efficace e capace di soddisfare i bisogni di tutti i cittadini.

Mission

La Mission definisce lo scopo di un'organizzazione. A tal proposito il Comune di Teramo si pone l'obiettivo di far tendere ogni servizio, attività e decisione verso la soddisfazione della cittadinanza, il rispetto dei suoi diritti e il benessere dell'intera comunità.

Valori

I Valori sono le attitudini, le idee e le politiche al quale i servizi si ispirano e ai quali l'Ente si attiene. I valori del Comune di Teramo sono:

o **Uguaglianza**: implica il rispetto dell'amministrazione dei diritti di ogni cittadino e rifiuta ogni situazione che possa creare discriminazione;

o **Efficienza**: implica il perseguimento da parte dell'Ente della migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Comporta, inoltre, puntualità di adempimento di doveri e obblighi oltre alla ricerca di economicità nelle prestazioni e nei servizi resi.

O **Trasparenza**: implica l'impegno di tutti i dipendenti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e immediata comprensione da parte di tutti i cittadini. Comporta, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltre che della chiarezza, delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

Tasse e Tributi

Le attività svolte dall'ufficio riguardano::

- Gestione TARI:
 - attività congiunta con lo sportello TEAM per la gestione del tributo;
 - analisi e verifica attività di accertamento, elaborazione ruoli coattivi e relativo contenzioso;
- Gestione IMU –TASI:
 - Tenuta banca dati, dichiarazioni e versamenti, istanze di rimborso e rateizzazioni
 - Elaborazione liste mancati pagamenti
 - Coordinamento e controllo ditta concessionaria per attività di accertamento e riscossione coattiva
- Gestione COSAP:
 - Tenuta banca dati, dichiarazioni e versamenti, istanze di rimborso e rateizzazioni
 - Elaborazioni liste mancati pagamenti
 - Coordinamento e controllo ditta concessionaria per attività di accertamento e riscossione coattiva
- Gestione PUBBLICITA' ED AFFISSIONI
 - attività congiunta con il concessionario per la gestione del tributo;
 - analisi e verifica attività di accertamento, elaborazione ruoli coattivi e relativo contenzioso
- assistenza ai contribuenti per i tributi;
- adozione regolamenti di competenza;
- collaborazione tecnico/amministrativa con l'Agenzia delle Entrate in materia di partecipazione agli accertamenti tributi erariali.

Orario di apertura al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Mercoledì chiuso

Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

Informazioni e modulistica disponibile in INTERNET <http://www.comune.teramo.it>

Sede degli Uffici: Via Vincenzo Irelli, 27 - 64100 Teramo TE - Piano I - Lato Destro

I servizi erogati riguardano:

Servizi erogati	Documentazione necessaria	Sede dell'Ufficio
TARI-TIA – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.		Sportello TIA-TARI , presso TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A., ubicato in Via del Vezzola n. 25. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none">• dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00• Mercoledì chiuso;• Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Recapiti utili: Tel. 0861 240987 Fax 0861 252971 Email: ufficiotia@teramoambiente.it

<p>TARI-TIA – Presentazione denuncia di iscrizione, cessazione o variazione (utenza domestica e non domestica)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP o presso lo Sportello della TE.AM. ◦ Allegati all'istanza: documentazione elencata nel modello e copia del documento di riconoscimento 	<p>Sportello TIA-TARI, presso TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A., ubicato in Via del Vezzola n. 25.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 240987 Fax 0861 252971 Email: ufficiotia@teramoambiente.it</p>
<p>TARI-TIA – Istanza di sgravio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Sportello TIA-TARI, presso TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A., ubicato in Via del Vezzola n. 25.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 240987 Fax 0861 252971 Email: ufficiotia@teramoambiente.it</p>
<p>TARI-TIA – Istanza di rimborso / compensazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP o presso lo Sportello della TE.AM. ◦ Allegati all'istanza: ricevute di versamento; altra documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Sportello TIA-TARI, presso TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A., ubicato in Via del Vezzola n. 25.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 240987 Fax 0861 252971 Email: ufficiotia@teramoambiente.it</p>
<p>TARI-TIA – Istanza di riesame/annullamento di avvisi di accertamento da mancati versamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Sportello TIA-TARI, presso TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A., ubicato in Via del Vezzola n. 25.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 240987</p>

		<p>Fax 0861 252971 Email: ufficiotia@teramoambiente.it</p>
<p>TARI-TIA – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente o presso lo Sportello CERIN. ◦ Allegati all’istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Cerin S.r.l., presso l’Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 324563 Fax 0861 324570 Email: tributi.teramo@cerinweb.it</p>
<p>TARI-TIA – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente o presso lo Sportello CERIN. ◦ Allegati all’istanza: copia del documento di riconoscimento 	<p>Cerin S.r.l., presso l’Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 324563 Fax 0861 324570 Email: tributi.teramo@cerinweb.it</p>
<p>IMU – TASI – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.</p>		<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>IMU – TASI – Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente, assistenza per il calcolo dell’imposta e per eventuale ravvedimento operoso.</p>		<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>IMU – TASI – Dichiarazione IMU- TASI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. 	<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore

		16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – Istanza ai fini dell’agevolazione per abitazione principale.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. ◦ Allegati all’istanza: Modello ISEE, copia del documento di riconoscimento. 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – Istanza ai fini dell’agevolazione per locazione.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. ◦ Allegati all’istanza: Copia contratto, copia del documento di riconoscimento. 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – Istanza ai fini dell’agevolazione per uso gratuito.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. ◦ Allegati all’istanza: copia del documento di riconoscimento. 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – Istanza ai fini dell’agevolazione per inagibilità o inabitabilità.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. ◦ Allegati all’istanza: copia del documento di riconoscimento. 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – ICI – Istanza di sgravio	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all’istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
IMU – TASI – ICI – Istanza di rimborso / compensazione / riversamento.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell’Ente, all’URP o presso l’Ufficio Tributi. 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Allegati all'istanza: ricevute di versamento; altra documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento. 	<p>11,00 alle ore 13,00</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>IMU – TASI – ICI – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente o presso lo Sportello CERIN. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento. 	<p>Cerin S.r.l., presso l'Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 324563 Fax 0861 324570 Email: tributi.teramo@cerinweb.it</p>
<p>IMU – TASI – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente o presso lo Sportello CERIN. ◦ Allegati all'istanza: copia del documento di riconoscimento. 	<p>Cerin S.r.l., presso l'Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 324563 Fax 0861 324570 Email: tributi.teramo@cerinweb.it</p>
<p>COSAP – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.</p>		<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>COSAP – Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente - Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)</p>		<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>COSAP – Istanza di sgravio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: 	<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27.</p> <p>Orario di apertura al pubblico:</p>

	documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento	<ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
COSAP – Istanza di rimborso / compensazione.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP o presso l'Ufficio Tributi. ◦ Allegati all'istanza: ricevute di versamento; altra documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
COSAP – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	Ufficio Tributi , ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Sito: www.comune.teramo.it
COSAP – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: copia del documento di riconoscimento 	Cerin S.r.l. , presso l'Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. Recapiti utili: Tel. 0861 324563 Fax 0861 324570 Email: tributi.teramo@cerinweb.it
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.		ICA S.r.l. , ubicato in Via Oberdan n. 49. Orario di apertura al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 • Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30. Recapiti utili: Tel. 0861 251918 Fax 0861 241872 Email: ica.teramo@icatributi.it
PUBBLICITA' ED	◦ Compilazione modulistica	ICA S.r.l. , ubicato in Via Oberdan

<p>AFFISSIONI – Attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento.</p>	<p>disponibile sul sito dell'Ente o presso lo Sportello ICA.</p>	<p>n. 49. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 • Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 251918 Fax 0861 241872 Email: ica.teramo@icatributi.it</p>
<p>PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di sgravio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di rimborso / compensazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione modulistica disponibile sul sito dell'Ente, all'URP o presso l'Ufficio Tributi. ◦ Allegati all'istanza: ricevute di versamento; altra documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>Ufficio Tributi, ubicato in Via Vincenzo Irelli n. 27. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 • Mercoledì chiuso; • Martedì e Giovedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30. <p>Sito: www.comune.teramo.it</p>
<p>PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: documentazione giustificativa; copia del documento di riconoscimento 	<p>ICA S.r.l., ubicato in Via Oberdan n. 49. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 • Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 251918 Fax 0861 241872 Email: ica.teramo@icatributi.it</p>
<p>PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Compilazione istanza in carta semplice. ◦ Allegati all'istanza: copia del documento di riconoscimento 	<p>ICA S.r.l., ubicato in Via Oberdan n. 49. Orario di apertura al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal Lunedì al Sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 • Martedì e Giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30. <p>Recapiti utili: Tel. 0861 251918</p>

		Fax 0861 241872 Email: ica.teramo@icatributi.it
--	--	--

Fattori, Indicatori e Standard di qualità

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Tributi, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

I fattori considerati sono i seguenti:

- o Livello di ricettività
- o Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico
- o Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- o Tempi nell'erogazione dei servizi

Livello di ricettività

L'indicatore utilizzato per misurare il livello di ricettività dell'Ufficio Tributi è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni dell'anno non festivi – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Gli standard di qualità che l'ufficio intende rispettare è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 11:00 alle ore 13:00
Mercoledì chiuso
Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:30

Per un totale complessivo 11 ore settimanali di apertura al pubblico.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza dei propri servizi, l'Amministrazione ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generici e standard specifici.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti dall'Amministrazione nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire.

Per ciascuna attività sono indicati:

o l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio

o gli standard di qualità – generici e specifici – che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

Servizi erogati	Indicatore	Standard generico	Standard specifico
TARI-TIA – Attività di consulenza e servizio al pubblico (Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento)	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	
TARI-TIA – Istanza di sgravio	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	45 giorni	60 giorni
TARI-TIA – Istanza di rimborso / compensazione.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	60 giorni	180 giorni
TARI-TIA – Istanza di riesame/annullamento di avvisi di accertamento da mancati versamenti.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	60 giorni
TARI-TIA – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	60 giorni
TARI-TIA – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	45 giorni
IMU – TASI – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	
IMU – TASI – Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente, assistenza per il calcolo dell'imposta e per eventuale ravvedimento operoso.	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	

IMU – TASI – ICI – Istanza di sgravio	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	30 giorni
IMU – TASI – ICI – Istanza di rimborso / compensazione / riversamento.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	60 giorni	180 giorni
IMU – TASI – ICI – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	60 giorni
IMU – TASI – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	20 giorni	30 giorni
COSAP – Attività di consulenza e servizio al pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	
COSAP – Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente - Compilazione modulistica (bollettini, dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi).	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	
COSAP – Istanza di sgravio	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	30 giorni
COSAP – Istanze di rimborso / compensazione.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	60 giorni	180 giorni
COSAP – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	60 giorni
COSAP – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	20 giorni	30 giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Attività di consulenza e servizio al	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	

pubblico - Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento.			
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Attività di informazione, ricezione dichiarazioni, richieste di affissione e versamento.	◦ Tempi necessari per la definizione	Contestuale alla richiesta	
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di sgravio	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	30 giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di rimborso / compensazione.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	60 giorni	180 giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza di riesame/annullamento di atti di accertamento, ingiunzioni e provvedimenti cautelari ed esecutivi inerenti il processo di riscossione coattiva.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	30 giorni	60 giorni
PUBBLICITA' ED AFFISSIONI – Istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento / ingiunzioni.	◦ Tempi necessari per istruire il procedimento	20 giorni	30 giorni

Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità degli ambienti e degli spazi destinati al ricevimento e all'attesa dei cittadini utenti sono i seguenti:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Sale di attesa	Presenza di una sala di attesa con sedie
	Segnaletica informativa	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna

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

Le fonti di informazioni si suddividono in tre tipologie:

- L'URP del Comune sito in P.zza Orsini, 3 a Teramo, che fornisce informazioni di primo livello a riguardo dei servizi erogati dall'Ente;
- L'ufficio Tasse e Tributi, sito in Via Vincenzo Irelli n. 27, Teramo, che eroga informazioni di secondo livello e i servizi stessi;

- Il sito web del Comune di Teramo www.comune.teramo.it che è costantemente aggiornato.

La voce dei cittadini

Per il Comune di Teramo è molto importante ascoltare le esigenze dei cittadini al fine di rimodulare i servizi erogati sulla base dei loro bisogni. A tal fine l'Ente si è dotato di strumenti e canali di ascolto. Tra questi:

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato a Piazza Orsini, 3 a Teramo e aperto dal Lunedì al Sabato dalle 9.00 alle 13.00. Nell'ufficio sopraindicato è possibile segnalare eventuali suggerimenti per migliorare i servizi e rendere più efficiente l'amministrazione comunale. Inoltre è possibile effettuare delle segnalazioni circa il malfunzionamento dell'Ente o gli interventi di manutenzione da eseguire sul territorio comunale. Il numero di telefono dell'ufficio è 0861/324200.
- Il sito del Comune di Teramo www.comune.teramo.it presenta la possibilità sia di mettersi in contatto con tutto il personale dell'Ente, grazie agli strumenti "Scrivi al Comune", "Contatti" e "Rubrica del personale", sia di effettuare delle operazioni di customer satisfaction grazie all'iniziativa "Mettiamoci la faccia". Tramite questo strumento è possibile esprimere il proprio giudizio su un ufficio, su un servizio o sul sito web utilizzando le faccine di colore verde, per un giudizio positivo, giallo, per un giudizio sufficiente e rosso, per un giudizio negativo. Oltre al giudizio, in caso di faccina rossa, si può esprimere anche la motivazione di tale insoddisfazione.