

Il Numero Verde 800-65.48.66 per i tributi

Quando, nel dicembre del 2000, si è affacciato il problema del recupero del gettito dell'ICI, la prima preoccupazione del Comune di Ferrara è stata quella di rendere il più possibile chiara e comprensibile dal cittadino questa operazione, cercando nello stesso tempo di evitargli code, perdite di tempo e lungaggini burocratiche che alla fine si traducono in insoddisfazione verso la macchina amministrativa.

I funzionari del Servizio Tributi del Comune di Ferrara, insieme ai tecnici di Mediatel hanno così messo a punto un meccanismo in grado di assistere il cittadino e di risolvere gran parte dei suoi problemi, al telefono. Possiamo affermare con sicurezza che il servizio messo a punto da Comune e Mediatel è stato uno dei primi del genere in Italia, ed ha dato lusinghieri risultati in termini numerici, ma anche di apprezzamento da parte dei cittadini, come potete vedere dall'allegato che contiene i numeri di quella prima esperienza.

Oggi quell'esperienza viene ripresa ed implementata, con servizi aggiuntivi, che vanno nella direzione intrapresa dal Comune di Ferrara, per arrivare alla realizzazione dell'Ufficio pubblico ideale.

Vediamo dunque nel dettaglio che cosa troverà il cittadino telefonando al **Numero Verde 800-65.48.66** che, lo precisiamo subito, è assolutamente gratuito per chi chiama, da qualunque parte si trovi e da ogni telefono.

A questo numero potranno rivolgersi tutti i cittadini che necessitano di informazioni su ICI, TARSU (Tassa rifiuti solidi urbani) e Imposta di pubblicità e diritti sulle Pubbliche affissioni. Dunque un numero di servizio, utile a cittadini e imprese, che funzionerà tutti i giorni, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 e il sabato e prefestivi dalle 8:00 alle 13:00. Nelle rimanenti ore entrano in funzione delle caselle vocali in grado di fornire una serie di notizie sul servizio erogato dal numero verde, sugli orari di funzionamento dello stesso, sugli orari degli sportelli comunali preposti e sulle principali incombenze tributarie.

Nel dettaglio per quanto concerne **Ici** e **Tarsu**, i cittadini potranno chiedere ogni tipo di informazione (per es. criteri di calcolo e applicazione, sulle aliquote, le date di scadenza e di versamento, dichiarazioni, denunce, ecc.).

Per quanto riguarda i **diritti sulle pubbliche affissioni** e l'**imposta sulle pubblicità**, gli operatori del Call Center, oltre a fornire tutte le informazioni utili al cittadino, lo aiuteranno a calcolare gli importi dovuti. Per cui potranno trovare risposta a tutti i problemi inerenti l'affissione di manifesti e locandine, le insegne di

esercizio e i cartelli stradali ed ogni altra forma di diffusione di messaggi pubblicitari.

Il numero verde provvederà anche alla pianificazione degli appuntamenti richiesti dai cittadini con gli uffici tributari e all'invio ai cittadini richiedenti di documenti e stampati tramite fax o e-mail, assistendoli nella compilazione della modulistica in dotazione del Servizio Tributi. Il numero verde fornirà, inoltre, informazioni sui tempi di attesa allo sportello di ogni ufficio tributario mediante l'utilizzo del salvatempo consultabile sulla rete civica del Comune di Ferrara.

Tutto questo, come si può facilmente dedurre, ha lo scopo di favorire il cittadino che si trova ad avere nel Numero Verde, uno sportello virtuale, nel senso che può chiedere ogni tipo di informazione senza muoversi da casa e soprattutto senza sottoporsi a code ed altre perdite di tempo.

La parola d'ordine sarà dunque quella di dare al cittadino un servizio puntuale e preciso, con operatori attenti, gentili e disponibili, che usino un linguaggio chiaro e comprensibile mettendosi sempre e del tutto dalla parte del cittadino.

I servizi resi ai cittadini attraverso il numero verde saranno costantemente monitorati dal Servizio Tributi allo scopo di utilizzare l'analisi come strumento di lavoro e di interpretazione dei bisogni degli utenti.