

Carta  
dei  
servizi

Carta  
dei  
servizi



## Servizio Gestione Amministrativa Patrimonio



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

Il patrimonio del Comune di Ascoli Piceno comprende beni immobili di diversa natura: beni del demanio pubblico, beni del patrimonio indisponibile e beni del patrimonio disponibile.

I **beni comunali soggetti a regime del demanio pubblico** sono destinati, per loro natura o per le caratteristiche loro conferite dalle leggi, a soddisfare prevalenti interessi della collettività. Si tratta dei beni disciplinati agli artt. 822 e 824 del Codice Civile.

Fanno parte del **patrimonio indisponibile** i beni non soggetti a regime di demanio destinati, comunque, ai fini istituzionali dell'Ente e al soddisfacimento di interessi pubblici, finché permanga tale destinazione. Appartengono, a titolo esemplificativo, a questa categoria: i palazzi e, in genere, gli immobili adibiti ad uffici e pubblici servizi, compresi i magazzini per servizi comunali, gli impianti sportivi, le sedi espositive, museali, i teatri e le biblioteche, i parcheggi pubblici, gli edifici scolastici ivi comprese le palestre annesse.

Tali beni sono prioritariamente utilizzati per il conseguimento di finalità istituzionali dell'ente ed il loro utilizzo prevede l'obbligo di mantenimento dei beni medesimi. Possono essere concessi a terzi per usi compatibili con le predette finalità istituzionali, mediante atti di diritto pubblico e, in particolare, con atto di concessione amministrativa.

I **beni disponibili** sono quelli non destinati a fini istituzionali del Comune di Ascoli Piceno, posseduti in regime di diritto privato e utilizzati prioritariamente al fine di garantire un'entrata economica all'Ente. Tali beni possono quindi essere concessi in uso a terzi tramite contratti di diritto privato previsti dal Codice Civile.

Il patrimonio immobiliare del Comune di Ascoli Piceno è caratterizzato dalla propria estensione ed eterogeneità. Lo stesso, infatti, annovera al suo interno: ristoranti, alberghi, cinema, appartamenti, negozi, il civico mattatoio, case rurali, terreni e quant'altro.

Lo stesso, inoltre, è in continua trasformazione, in quanto può accadere che il Comune si trovi ad avere nel proprio patrimonio aree e/o edifici che non sono più necessari o utili per le proprie attività istituzionali e che, quindi, possono essere venduti o dati in locazione, oppure immobili che possono essere riconvertiti o utilizzati in diverso modo.

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa della gestione amministrativa di tutti i predetti immobili e, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, della tenuta e dell'aggiornamento dell'inventario comunale dei beni immobili. In particolare, per quanto riguarda la gestione amministrativa, il predetto Servizio provvede alla predisposizione degli atti giuridici necessari, che non rientrano nella competenza di altro Servizio, per l'acquisto, la vendita, la locazione, il comodato, la concessione e le convenzioni relative agli immobili di proprietà comunale.

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.

### ► **GESTIONE IMMOBILIARE FABBRICATI ABITATIVI**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa della gestione amministrativa e contabile dei fabbricati abitativi di proprietà comunale che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica. I predetti fabbricati sono locati a persone in emergenza abitativa, previa assegnazione effettuata dall'Ufficio Politiche Abitative, in collaborazione con le assistenti sociali, come da Regolamento comunale n. 45 del 29/09/2020 per le assegnazioni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e per gli interventi connessi a situazioni di emergenza abitativa.

In altri casi, i fabbricati abitativi sono concessi in locazione, prendendo come riferimento i canoni risultanti dall'equo canone.

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio approva gli schemi di contratto e, in collaborazione con l'Ufficio preposto, stipula i contratti, dispone eventuali proroghe di quelli in essere, provvede alla comunicazione all'Ufficio medesimo delle risoluzioni anticipate. È a disposizione dell'utenza per la ricezione delle segnalazioni di guasti o disservizi che si verificano negli stabili, per poi smistarle al Servizio Tecnico competente. Cura la redazione dei verbali di consegna e restituzione degli immobili e, dopo aver accertato il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattualmente assunte, procede allo svincolo della cauzione. Effettua il controllo dello stato dei pagamenti con verifiche contabili periodiche, sollecitando gli eventuali morosi. In caso di morosi recidivi, si dà corso alla procedura legale per il rilascio dell'alloggio e il contestuale recupero del credito.

### ► **LOCAZIONI COMMERCIALI**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa delle locazioni commerciali soggette ad IVA. Si tratta della gestione di locali adibiti ad uffici commerciali, sedi di associazioni, esercizi pubblici, negozi.

Questa gestione prevede la predisposizione dei contratti, la redazione degli atti di accertamento per le entrate a bilancio, la spedizione di solleciti di pagamento e l'eventuale redazione di piani di rientro.

Al verificarsi della disponibilità di locali e posti auto, l'Ufficio Patrimonio si occupa della predisposizione di bandi pubblici per la loro assegnazione, dopo aver fatto stimare al competente Ufficio Tecnico del Patrimonio il valore locativo del bene.

In caso di incongruenza della situazione reale dell'immobile alle risultanze catastali, provvede a segnalare e a richiederne la sistemazione all'ufficio tecnico di competenza.

### ► **GESTIONE ALTRI STABILI**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio, per quanto riguarda i locali ubicati all'interno di condomini, provvede al pagamento delle spese condominiali, previa comunicazione degli importi dovuti da parte dell'Ufficio Tecnico del Patrimonio che si occupa di mantenere contatti con l'Amministratore e di curare tutti quei rapporti necessari per la gestione di locali situati in un condominio.

### ► **GESTIONE TERRENI COMUNALI**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio, nella gestione dei terreni comunali, è disponibile alla risoluzione di problematiche afferenti la proprietà, come ad esempio la costituzione di servitù di passaggio.

Si occupa, altresì, della gestione dei terreni agricoli di proprietà comunale, attraverso la predisposizione di bandi di gara per l'assegnazione dei beni, la redazione e la stipula di contratti agrari, con l'assistenza delle Associazioni Sindacali di Categoria.

Provvede anche alla gestione degli orti sociali, mediante la predisposizione di manifestazioni d'interesse e l'assegnazione a titolo gratuito degli stessi ad associazioni senza scopo di lucro, nonché alla redazione di bandi per la raccolta delle olive.

### ► **GESTIONE LOCALI CONCESSI AD ASSOCIAZIONI CON CONCESSIONI, COMODATI O CONVENZIONI**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio cura la valorizzazione degli immobili comunali o parte di essi, attraverso la predisposizione di contratti di comodato, concessione o convenzioni con associazioni cittadine, che operano a favore del territorio comunale, quale sede per lo svolgimento di attività in favore della cittadinanza. L'Amministrazione ha tra i suoi obiettivi quello di incentivare un utilizzo concordato e congiunto tra le associazioni che hanno tutte un'unica finalità: operare senza scopo di lucro a favore della collettività con servizi complementari all'attività comunale. In tal modo si cerca di incentivare l'associazionismo sul territorio e fornire servizi tramite la rete di volontariato da riscoprire come risorsa per un progresso sociale ed umano, in coerenza con quanto previsto dal vigente Codice del Terzo Settore.

Il Servizio segue l'istruttoria delle domande delle associazioni, supportandole nella preparazione dell'istanza e, su impulso della Giunta comunale, predispone gli atti relativi per la stipula di convenzioni, concessioni e comodati.

È in itinere la redazione di uno specifico Regolamento che consentirà di effettuare più agevolmente le assegnazioni di immobili anche alle associazioni del Terzo Settore.

Quest'ultime possono rivolgersi al Servizio Amministrativo del Patrimonio per lo svolgimento delle pratiche relative all'ufficio e per la segnalazione di guasti o disservizi che si verificano nei locali concessi.

### ► VENDITA E ACQUISIZIONE DEGLI IMMOBILI COMUNALI

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio provvede alla vendita e acquisizione degli immobili comunali, in conformità a quanto previsto nel Regolamento comunale per l'alienazione del patrimonio immobiliare (C.C. n. 69 del 21/12/2011).

### ► RAPPORTI CON L'UTENZA E CON GLI ALTRI SERVIZI

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento che lo richieda, apposita modulistica per la presentazione delle istanze;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che tratta la pratica;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento;
  - l'indicazione esplicita, in ogni atto di diniego, dell'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Allo scopo di favorire il decorso veloce delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Amministrativo del Patrimonio favorisce azioni di coordinamento intersettoriale allo scopo di meglio razionalizzare l'attività tra uffici, al fine di rendere l'azione amministrativa efficiente ed efficace.

La gestione degli edifici di proprietà comunale non abitativi e commerciali viene effettuata direttamente dal Servizio Amministrativo del Patrimonio, al quale l'utente, nel caso riscontri dei guasti di natura straordinaria, deve farne segnalazione. Il Servizio in parola provvederà tempestivamente a trasmetterla al Servizio Tecnico affinché vengano effettuati gli interventi manutentivi del caso.

Per quanto riguarda le locazioni, i comodati e la vendita degli immobili comunali, gli aspetti tecnici vengono valutati in collaborazione con il Servizio Tecnico che deve fornire planimetrie, dati catastali, relazioni tecniche e rilasciare parere anche in merito alla stima degli immobili in vendita, nonché all'importo dei canoni di locazione attivi e passivi. Prima di addivenire alla stipula di convenzioni, locazioni o comodati, occorre che il Servizio Tecnico dichiari agibile ed abitabile un dato locale, fornendo altresì le certificazioni di legge necessarie.

Le persone interessate all'acquisto di uno o più immobili comunali, inseriti nel Piano delle alienazioni e Valorizzazioni patrimoniali, possono presentare domanda di acquisto a seguito di pubblicazione di bando di asta pubblica, seguendo tutte le indicazioni dettagliate fornite dal bando stesso e/o chiedendo informazioni direttamente al Servizio Amministrativo del Patrimonio.

### SEDE DELL'UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA PATRIMONIO

#### SEDE

L'Ufficio del Servizio Amministrativo del Patrimonio si trova in Viale Vellei, 16 63100 Ascoli Piceno.

#### MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante l'accesso agli uffici, si erogano le seguenti prestazioni:

- consegna modulistica – reperibile anche sul sito;
- informazioni generali – ad esempio:
  - adeguamento canoni all'ISTAT,
  - disdetta locazioni,
  - istanze di rateizzo,
  - segnalazioni problematiche amministrative,
  - cessione contratti di locazione,
  - rinnovo e/o rilascio concessioni,
  - subentri,
  - pagamenti utenze in seguito a riparto spese,
  - estrazione copia contratti di locazione e atti amministrativi.

Il personale del Servizio Amministrativo del Patrimonio è, inoltre, a disposizione del pubblico su appuntamento, prenotabile di persona o telefonicamente.

#### ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE DELL'UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA PATRIMONIO**

<b>DIRIGENTE</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>E-MAIL</b>	
Arch. Ugo Galanti	<i>u.galanti@comune.ap.it</i>	
<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO</b>		
<b>NOMINATIVO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Dott.ssa Vittoria Modena	0736 298542	<i>v.modena@comune.ap.it</i>
<b>ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI</b>		
<b>TELEFONO</b>		
0736 298514	0736 298403	0736 298538

<b>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>CONTATTO DI RIFERIMENTO</b>
Telefono	0736 298(542) – (514) – (403) – (538)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 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/4826">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4826</a>

**STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Gestione Amministrativa Patrimonio 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	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD – OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE
LIVELLO DI RICETTIVITÀ	ORARIO	Apertura al pubblico ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• martedì: 15:30 - 17:30</li> <li>• mercoledì: 10:00 - 12:00</li> <li>• giovedì: 15:30 - 17:30</li> </ul>
		Apertura al pubblico straordinaria	Su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
	ACCOGLIENZA	Presenza operatore al telefono	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Si per 36 ore settimanali
TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	RATEIZZAZIONE DEL DEBITO	Tempo max di espletamento della pratica	30 giorni
	PREDISPOSIZIONE CONTRATTI	Tempo intercorrente tra l'aggiudicazione definitiva o l'atto deliberativo di assegnazione del locale e la predisposizione del contratto	30 giorni

## MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Gestione Amministrativa Patrimonio 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'URP acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

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

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi,

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

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

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

- **accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **trasparenza sulle responsabilità del servizio** (individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **compiutezza 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 Gestione Amministrativa Patrimonio, 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.