



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

# Carta dei Servizi



# INDICE



10

Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

22

Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione

34

Ufficio Organi Istituzionali

42

Servizio Eventi, Cultura e Turismo, Quintana e Teatri

52

Servizio Politiche Sociali

64

Ambito Territoriale Sociale 22

86

Servizio Diritto allo Studio e Università

110

Servizio Protocollo

124

Ufficio Relazioni con il Pubblico

136

Servizio Tributi

152

Servizi Demografici

162

Servizio SUAP - Promozione Commercio, Attività Produttive e Occupazione suolo

174

Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma

188

Sue - Sisma Ricostruzione Privata

198

Gestione Amministrativa del Patrimonio

212

Servizio Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore

226

Servizio Ambiente e Igiene Urbana

238

Servizio Urbanistica e SIT

252

Servizio Rigenerazione (ITI) e Pinqua 75

266

Servizio Pinqua 15

280

Protezione Civile

# Premessa generale

## ► Caratteristiche della carta

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un'informazione completa e aggiornata. Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Equità fiscale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

## ► Quadro normativo

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"
- Legge n. 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A." (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n. 163)
- D. lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" – art. 11 "Qualità dei servizi pubblici"

- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Presidenza del Consiglio di Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni"
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 "Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti"
- D. lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A."

## ► Attività di comunicazione pubblica e di informazione

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) "comunicazione interna", realizzata nell'ambito dell'Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) "comunicazione esterna", rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) "informazione", rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le due strutture.

## ► Principi fondamentali della carta dei servizi

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

#### ■ Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

#### ■ Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

#### ■ Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

#### ■ Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- con pubblicazione sul sito Internet [www.comune.ap.it](http://www.comune.ap.it) nella relativa sezione.

#### ■ Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
- al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di

semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;

- all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

#### ■ Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
- per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

#### ■ Chiarezza e cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

#### ■ Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### ■ Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Equità fiscale dei principi descritti,

nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

## ► Linee guida alla consultazione

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Avvocatura e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti. La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Avvocatura si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione. La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

## ► Obiettivi

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;

- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

# Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

# 01

## Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo si presenta

L'Avvocatura è organizzata in *struttura autonoma* alle *dirette ed esclusive dipendenze del Sindaco* (art. 1 regolamento avvocatura civica approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 231/2014), nel rispetto dei principi di autonomia e indipendenza sanciti dalla legge professionale (art. 23 L. n. 247/2012) e dal regolamento degli avvocati iscritti nell'elenco speciale approvato dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ascoli Piceno in data 30/06/2011.

Nell'esercizio delle loro funzioni gli Avvocati rappresentano l'Ente verso l'esterno e *rispondono esclusivamente al Sindaco* che conferisce loro apposito mandato alle liti e provvede alla valutazione dei professionisti anche ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato.

L'attività dell'Avvocatura è informata ai principi di *autonomia e indipendenza* dagli organi istituzionali e burocratici e gli Avvocati esercitano le funzioni loro proprie in via esclusiva e con sostanziale estraneità all'apparato amministrativo (artt. 1 e 2 del regolamento).



L'Avvocatura Comunale provvede alla tutela legale dei diritti e degli interessi del Comune mediante:

- ▶ attività consultiva;
- ▶ attività di patrocinio legale.

In conformità ai principi di cui all'art. 23 della L.F. l'Avvocatura:

- dal 1/05/2015 coordina il Gruppo di Lavoro Intersettoriale per la gestione interna dei sinistri sotto franchigia;
- partecipa ai gruppi di studio nominati dal Sindaco, dalla Giunta o dal Segretario Generale per fornire supporto legale in qualsiasi materia e collabora nella predisposizione di regolamenti comunali;
- è competente alla riscossione dei crediti collegati ai procedimenti afferenti alla Corte dei Conti ai sensi dell'art. 214, c.1 del Dlgs 174 del 26/8/2016;
- in forza del regolamento contenente le norme sulla tutela legale e il rimborso delle spese legali ai dipendenti e amministratori dell'Ente approvato con delibera di Giunta Comunale n. 148/2020 gestisce il procedimento e liquida le somme;
- provvede attraverso apposite azioni esecutive al recupero dei crediti inerenti alle spese legali spettanti ai legali e, in quota parte, all'Ente stesso, secondo le modalità previste dal Regolamento.

## ▶ Attività consultiva - prevenzione del contenzioso

La funzione consultiva costituisce una forma di assistenza tecnica complementare alla rappresentanza processuale e difesa del Comune in giudizio; essa assicura la collaborazione con gli organi e gli uffici del Comune al fine della soluzione di questioni tecnico-giuridiche e interpretative delle norme legislative, statutarie e regolamentari idonea a indirizzare preventivamente lo svolgimento dell'azione amministrativa sul piano della legalità e correttezza in qualsiasi materia di competenza del Comune.

L'attività consultiva e di prevenzione del contenzioso viene svolta mediante:

- la formazione di pareri pro-veritate esclusivamente al Sindaco, alla Giunta Comunale, al Presidente del Consiglio Comunale, al Segretario Generale e ai Dirigenti;
- cura la gestione delle controversie stragiudiziali e degli arbitrati;
- assiste e rappresenta l'Ente nelle procedure di mediazione in materia civile, tributaria e commerciale;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 comma 1 bis della L. n. 162/2014 l'Avvocatura stipula le convenzioni di negoziazione assistita;
- esprime il proprio parere in merito alla promozione, abbandono, rinuncia o transazione dei giudizi, predispone transazioni giudiziali d'intesa con le strutture organizzative interessate per materia.

## ▶ Attività di patrocinio legale

L'Avvocatura provvede alla tutela legale dei diritti e degli interessi del Comune secondo le regole proprie della rappresentanza in giudizio anche ai sensi dell'art. 84 c.p.c.:

- cura il contenzioso civile, amministrativo, penale, tributario e di lavoro, provvedendo alla rappresentanza e difesa in giudizio dell'Ente innanzi a tutti gli organi giurisdizionali, ivi comprese le Magistrature Superiori;
- assiste e rappresenta l'Ente anche nel processo penale ai fini della costituzione di parte civile.

## ▶ Portafoglio assicurativo e coordinamento del GIL sinistri sotto franchigia

Il Servizio Portafoglio Assicurativo e Coordinamento del GIL si occupa di gestire tutte le polizze assicurative dell'Ente: RCT/O, RCA, Infortuni, Patrimoniale, All Risks dalla parte amministrativa alla parte operativa con la gestione dei sinistri.

I sinistri sotto franchigia vengono gestiti dal 1/05/2015 internamente da un gruppo di lavoro denominato GIL istituito con Delibera di Giunta n. 122/2015.

All'interno del GIL l'Avvocatura fornisce pareri legali, cura il patrocinio del contenzioso derivante dalla gestione interna dei sinistri sotto franchigia e stipula le convenzioni di negoziazione assistita e le mediazioni. Il Coordinatore del GIL gestisce la parte amministrativa e contabile relativa alla definizione dei sinistri con i terzi e con le Compagnie di riferimento.



## Struttura organizzativa e sede dell'Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

### Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

Dirigente di riferimento	Dott. Vincenzo Pecoraro
--------------------------	-------------------------

### Struttura operativa Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Avv. Lucia Iacoboni Avv. Marcella Tombesi Dott.ssa Marzia Merlini
---	---

### Sede

Il Servizio è ubicato in Piazza Arringo, 7 – 63100 Ascoli Piceno, al piano secondo. Gli uffici sono accessibili sia attraverso vano scala che ascensore.

## ► Partecipazione a gruppi di studio e collaborazione redazione regolamenti

Ai sensi dell'art. 4 del regolamento l'Avvocatura partecipa ai gruppi di lavoro nominati dal Sindaco, dalla Giunta o dal Segretario Generale con funzioni specifiche di consulenza e supporto legale e collabora per la redazione dei regolamenti comunali, tra i quali, a titolo esemplificativo:

- Gruppo di Lavoro per il canone concessorio non ricognitore;
- Gruppo di Lavoro per la internalizzazione delle procedure di recupero dei crediti;
- Gruppo di Lavoro per il CAS (Contributo di Autonoma Sistemazione – terremoto).

## ► Riscossione crediti erariali

Con deliberazione n. 66/2019 la Giunta Comunale ha attribuito all'Avvocatura la competenza per la riscossione dei crediti collegati ai procedimenti afferenti alla Corte dei Conti e all'esecuzione delle sentenze di condanna ai sensi dell'art. 214, c.1 del Dlgs 174 del 26/8/2016.

## ► Tutela legale e rimborso delle spese legali ai dipendenti e amministratori

Con deliberazione di Giunta n. 148/2020 è stato approvato il Regolamento Comunale contenente le norme disciplinanti la tutela legale e il rimborso delle spese legali ai dipendenti e amministratori dell'Ente. L'Avvocatura comunale ne cura l'iter legale e amministrativo, dal recepimento dell'istanza e della nomina del legale da parte dei dipendenti/amministratori, verifica e parere di congruità delle spese e del diritto al rimborso, liquidazione del rimborso quando dovuto.

## ► Recupero crediti inerenti alle spese legali

A seguito di sentenza l'Avvocatura si occupa del puntuale pagamento delle spese legali da parte delle parti soccombenti dovute ai legali e in quota parte, come previsto dal Regolamento, all'Ente, mediante azioni esecutive quali la diffida, il precetto, il decreto ingiuntivo, pignoramento e la messa a ruolo.



## Il personale del servizio Avvocatura, Servizio Amministrativo e Portafoglio Assicurativo

### Dirigente di riferimento

<i>Nominativo</i>	<i>e-mail</i>
Dott. Vincenzo Pecoraro	segretariogenerale@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

<i>Nominativo</i>	<i>telefono</i>	<i>e-mail</i>
Avv. Lucia Iacoboni  Cura il contenzioso relativo all'attività della PM	0736 298342	l.iacoboni@comune.ap.it



# Standard di qualità dei servizi

<i>Nominativo</i>	<i>telefono</i>	<i>e-mail</i>
Avv. Marcella Tombesi	0736 298299	m.tombesi@comune.ap.it
Cura le questioni di diritto del lavoro e di diritto civile e, in via esclusiva, gli affari di diritto tributario		
Dott.ssa Marzia Merlini	0736 298215	m.merlini@comune.ap.it
Responsabilità del Portafoglio Assicurativo e della relativa attività amministrativa e contabile. Responsabilità amministrativa dell'Avvocatura, pone in essere tutti gli adempimenti amministrativi e contabili e di recupero crediti connessi a tutte le attività sopra specificate.		

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Avvocatura 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.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<i>Telefono</i>	0736 298(342) – (299) – (215)
<i>Di persona (previo appuntamento)</i>	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it lucia.iacoboni@pec.it avvmarcellatombesi@puntopec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4753">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4753</a>

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura del servizio e disponibilità intersettoriale	Apertura e disponibilità tutti i giorni della settimana in orario lavorativo e anche fuori orario lavorativo	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento o da remoto
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 1 funzionario e 2 avvocati in grado di adempiere ai procedimenti e fornire chiarimenti e pareri sulle pratiche e sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per risposta pareri intersettoriali	Il tempo di attesa per il riscontro di denunce di sinistri, di pareri scritti e/o orali è di 2/3 giorni lavorativi. Il tempo di attesa per iscrizione di giudizi, mediazioni, negoziazioni è determinato da norme di legge. Il tempo di attesa per le risposte al pubblico in presenza o al telefono è pressoché nullo.	Garantito

Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/web/videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione, iscrizione telematica dei ricorsi	Garantito, implementabile attraverso hardware e software di gestione più evoluti
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato proveniente da soggetti esterni o interni	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste generiche o di accesso agli atti che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo formale
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle vertenze e delle pratiche RCT	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ai termini disposti dalla legge in fase di resistenza, ai dettami dell'amministrazione in fase di azione	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi delle istruttorie e delle vertenze	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi delle istruttorie e delle vertenze all'interesse e alla difesa dell'Ente	Garantito

Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Le informazioni vengono diffuse e fornite nei limiti imposti dalla normativa sulla privacy in considerazione della peculiarità del servizio. Apposita relazione sullo stato delle vertenze/rischio di soccombenza viene trasmessa all'Ente periodicamente. Ampia informazione viene data invece a livello di tipologia/numeri/statistiche	Tutto il processo delle vertenze e delle istruttorie è a disposizione degli organi preposti dall'Amministrazione ad averne accesso. Gli incarichi per la costituzione interna ed esterna in giudizio pubblicati sull'albo pretorio e sito comunale.	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR e implicita per legge nella tipologia della materia trattata	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale e collaborativo	Valutazione in base ai giudizi a livello intersettoriale	Garantito



## Monitoraggio e impegno al miglioramento

Surrichiesta del Segretario Generale, il Responsabile dell'U.O.A. Avvocatura 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;
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

## 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 dell'U.O.A. Avvocatura, 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.

# Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione

# 02

## Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione si presenta

- In ambito **'Anticorruzione'**, funge da supporto alle attività del Responsabile Anticorruzione, individuate dalla legge 6 novembre 2012 n. 190 quali, in particolare:
  - assistenza ai Dirigenti/E.Q. per l'informatizzazione della mappatura dei processi;
  - monitoraggio degli adempimenti relativi agli obblighi anticorruzione, monitoraggio sull'attuazione e sull'idoneità delle relative misure di trattamento del rischio;
  - supporto al RPC e coordinamento per la compilazione del questionario Anac sul PTPC;
  - definizione annuale degli obiettivi strategici anticorruzione e trasparenza e direttive al RPCT per l'elaborazione della sottosezione rischi corruttivi e trasparenza del PIAO;
  - predisposizione della Sezione Piao inerente il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della **'Trasparenza'** e allegati;
  - responsabile della pubblicazione di tutti i dati di competenza, sul sito comunale nella sezione trasparenza amministrativa, ai sensi del D.Lgs 33/2013.
- Per la **'Programmazione'** si occupa di coordinamento e supporto alla dirigenza per le funzioni inerenti l'intero ciclo di gestione della performance, come disciplinato dalla legge e dal regolamento dell'Ente, predisponendo:
  - il Documento Unico di Programmazione, in collaborazione con il Servizio Finanziario;
  - il Piano Esecutivo di Gestione/il Piano della Performance/il Piano dettagliato degli Obiettivi, sostituiti dal PIAO, strumenti fondamentali di programmazione della gestione in cui vengono individuati, in particolare, rispettivamente gli obiettivi strategici e gli obiettivi specifici dell'Ente.
- In merito ai **'Controlli'**, si occupa di garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa svolgendo attività di supporto metodologico ed operativo al Segretario Generale, principalmente, ai seguenti compiti:
  - valutazione della dirigenza e del personale dipendente con relativa predisposizione del referto della relazione sulla performance;

- predisposizione semestrale del referto del controllo strategico diretto a valutare l'adeguatezza delle scelte compiute in sede di attuazione di piani, programmi ed altri strumenti di indirizzo politico;
- predisposizione semestrale del referto del controllo di gestione, volto a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e l'efficacia, l'efficienza ed il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei predetti;
- azione di supporto e coordinamento per la compilazione del Questionario della Corte dei Conti sul funzionamento del sistema di gestione dei controlli interni;
- Per la **'Formazione'** si occupa di progettare e attuare una serie di iniziative di attività formativa volte a valorizzare le capacità dei dipendenti valorizzando la formazione quale strumento determinante per il conseguimento di adeguate politiche amministrative e strategiche; nello specifico:
  - gestione in termini amministrativi e organizzativi delle iniziative formative di natura trasversale;
  - gestione in termini amministrativi della 'Giornata della Trasparenza';
  - collaborazione con il Servizio Risorse Umane e Benessere Organizzativo con la trasmissione del registro delle presenze ai fini dell'annotazione nella banca dati di ogni dipendente dei percorsi formativi e di aggiornamento di cui ha fruito;
  - supporto ai Settori dell'Ente per la programmazione e gestione dei corsi specialistici;
  - aggiornamento annuale del Piano formativo (ora PIAO) sulla scorta della valutazione dei risultati della formazione dell'anno precedente, dei nuovi fabbisogni emersi e della disponibilità finanziaria;
  - coordinamento, monitoraggio e valutazione dei processi formativi, gestione dei costi della formazione trasversale;
  - raccolta delle candidature/adesioni ai corsi.
- Per le attività di **'Segreteria'** si occupa di:
  - supportare il Nucleo di Valutazione, costituito ex art. 90 D.Lgs 267/2000, per le funzioni ad esso assegnate, per quanto di competenza, previste dall'art. 14 D.Lgs 150/2009 e dal Regolamento dell'Ente;
  - assistenza alle attività del Segretario Generale come ad es. convocazioni e gestione appuntamenti;
  - attività di segreteria delle commissioni consiliari "Statuto e Regolamenti" e "Controllo e Garanzia";
  - gestione amministrativa delle risorse economiche della segreteria del Sindaco con predisposizione dei relativi atti amministrativi (determine,

- delibere, decreti...);
- rendicontazione di risorse economiche come le spese di rappresentanza per la Corte dei Conti;
- compilazione del conto annuale, del rendiconto annuale;
- supporto al Segretario Generale e coordinamento dei vari Servizi dell'Ente per tematiche varie;
- coordinamento dei Lavoratori di Pubblica Utilità (LPU);
- coordinamento dei tirocinanti del progetto PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex alternanza scuola lavoro);
- supporto tirocini universitari, sulla base delle rispettive convenzioni stipulate con gli Enti interessati, curate e predisposte dal Servizio gestito dalla sottoscritta;
- gestione e vidimazione del registro associazioni, ai sensi e per gli effetti del D.M. 14.2.1992 e D.M. 16.11.1992.



## Obiettivi

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.

In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;

- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

Tirocinio curriculare	È possibile svolgere, presso i Servizi dell'Ente, tirocini curriculari ossia stage per acquisire un primo contatto con il mondo del lavoro e per l'acquisizione di crediti formativi, a completamento del proprio percorso universitario. I tirocini curriculari prevedono una convenzione tra l'Ente Ospitante e l'Ente Promotore. La richiesta di tirocinio va inoltrata al Servizio nelle seguenti modalità: • via e-mail: <a href="mailto:segretariogenerale@comune.ap.it">segretariogenerale@comune.ap.it</a> • via posta elettronica certificata a: <a href="mailto:comune.ap@pec.it">comune.ap@pec.it</a> • a mano all'ufficio Protocollo in Piazza Arringo, 7 Riferimento sito comunale: <a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/22998">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/22998</a>
Vidimazione registro volontariato	Le Associazioni di volontariato devono presentare la richiesta di vidimazione dei registri aderenti e consegnare il registro da bollare al Servizio nella seguente modalità: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ed anche il martedì e il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00. Riferimento sito comunale: <a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21229">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21229</a>

## I principali procedimenti in sintesi



## Struttura organizzativa e sede del servizio Anticorruzione, Programmazione Controlli e Formazione

Attività	Descrizione/obiettivi
Lavoro di Pubblica Utilità	I cittadini, che sono stati condannati per guida in stato di ebbrezza, possono richiedere di scontare la pena svolgendo Lavoro di Pubblica Utilità (LPU) presso questa Amministrazione. Per chiedere di svolgere un Lavoro di Pubblica Utilità, va scaricato il modulo di richiesta di ammissione nella sezione "Documenti allegati e modulistica scaricabile" sulla seguente pagina del sito comunale: <a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13257">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13257</a>
Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola-Lavoro)	I PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola-Lavoro) sono attività rivolte agli studenti che frequentano l'ultimo triennio delle scuole secondarie di secondo grado. Il Comune di Ascoli Piceno offre l'opportunità di svolgere Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento - PCTO (ex Alternanza Scuola Lavoro) nella propria amministrazione durante l'anno scolastico o nel periodo estivo. La richiesta, firmata dal dirigente scolastico, deve essere presentata con l'indicazione degli obiettivi, dell'ambito o del settore di interesse, del numero di studenti e del periodo di svolgimento, al servizio, nelle seguenti modalità: • via e-mail: <a href="mailto:segretariogenerale@comune.ap.it">segretariogenerale@comune.ap.it</a> • via posta elettronica certificata a: <a href="mailto:comune.ap@pec.it">comune.ap@pec.it</a> • a mano all'ufficio Protocollo in Piazza Arringo n. 7 Riferimento sito comunale: <a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/I">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/I</a>

### Settore Segretario Generale

Segretario Generale/Dirigente

Dott. Vincenzo Pecoraro

### Struttura operativa

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Dott.ssa Valeria Vagni

### Sede

Il Servizio è collocato al piano secondo del Palazzo dell'Arengo – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno  
È accessibile sia attraverso vano scala che ascensore.

### Orario di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.  
Il martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

## Modalità di accesso e fruizione



Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>Telefono</i>	0736 - 298939
<i>Di persona</i>	Piazza Arringo, 7 – Secondo Piano
<i>Posta ordinaria</i>	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno (AP)
<i>E-mail</i>	segretariogenerale@comune.ap.it v.vagni@comune.ap.it formazione@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Sito servizio</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/17274">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/17274</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione 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 mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione	Secondo piano	Accesso agevolato	Garantito
	Accessibilità fisica	Apertura del servizio e disponibilità intersettoriale	Apertura e disponibilità tutti i giorni della settimana in orario lavorativo e anche fuori orario lavorativo	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento o da remoto
	Accessibilità di informazione	Personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è in grado di adempiere ai procedimenti e fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure sulle pratiche	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per risposta pareri intersettoriali	Il tempo di attesa per le risposte al pubblico in presenza o al telefono è pressoché nullo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/web/ videocall con la massima resa dei Garantito, implementabili attraverso hardware e software di gestione più evoluti tempi di esecuzione, iscrizione telematica	Garantito: nessun reclamo formale
	Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi ai servizi erogati	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste/esigenze

Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito: nessun reclamo formale
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i processi/ referti sono costantemente pubblicati sull'albo pretorio, su specifici siti 8ES (Funzione Pubblica), nonché sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione, risposta e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesìa	Personale in grado di fornire un servizio cordiale, collaborativo e personalizzato	Valutazione ottima	Garantito
Comunicazione tra i vari servizi	Interfaccia di comunicazione	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti	Creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata	Collaborazione e interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti



## Monitoraggio e impegno al miglioramento

Su richiesta del Segretario Generale, il Responsabile del Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione 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;
- 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, 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 del Nucleo di Valutazione.



## 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.

Ognicittadinopuòpresentareall'URPreclamiosegnalazionisull'erogazione del servizio da parte del Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione, 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(939) – (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 Servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

# Ufficio Organi Istituzionali

# 03

## L'ufficio Organi Istituzionali si presenta

L'ufficio Organi Istituzionali si colloca all'interno della sfera di competenza del Segretario Generale.

## Competenze

L'Ufficio ha la funzione di supportare il Segretario Generale nello svolgimento dei compiti che gli sono assegnati dalla legge, nonché prestare supporto a livello tecnico, operativo, gestionale agli Organi di governo dell'Ente nell'azione amministrativa, svolgendo, quindi, un'importante funzione di raccordo tra Organi elettivi e la dirigenza dell'Ente. Fanno capo all'Ufficio Organi Istituzionali il presidio degli organi amministrativi (Giunta e Consiglio) attraverso la gestione delle sedute di Giunta e Consiglio, l'attività di perfezionamento degli atti deliberativi, il supporto al Presidente del Consiglio, ai Consiglieri comunali, alle Commissioni consiliari, alla Conferenza dei Capigruppo.

Nello specifico, l'Ufficio Organi Istituzionali si occupa di:

- collaborare con il Segretario Generale nello svolgimento di approfondimenti giuridici volti a garantire la regolarità dell'azione amministrativa;
- coordinare e gestire le attività di funzionamento della Giunta Comunale, la convocazione delle sue sedute e la stesura degli ordini del giorno;
- perfezionare le deliberazioni della Giunta Comunale e provvedere alla loro numerazione, pubblicazione all'Albo Pretorio e successiva trasmissione dell'elenco atti ai Capigruppo Consiliari;
- svolgere attività di supporto al Presidente del Consiglio e agli organi del Consiglio Comunale;
- coordinare e gestire tutte le attività di funzionamento del Consiglio, compresa la sua convocazione e la stesura dell'ordine del giorno, della Conferenza dei Capigruppo, delle Commissioni Consiliari Permanenti e dell'Ufficio di Presidenza;
- fornire attività di supporto alla verbalizzazione nel corso delle sedute di Consiglio comunale, registrando i movimenti dei Consiglieri in aula e i loro interventi;

- formalizzare gli atti approvati dal Consiglio Comunale, provvedendo alla loro numerazione e all'eventuale inserimento di modifiche conseguenti a emendamenti, indicando i Consiglieri presenti alla seduta e l'esito della votazione;
- pubblicare le deliberazioni del Consiglio comunale all'Albo Pretorio;
- curare la stesura dei registri di Interrogazioni e mozioni;
- pubblicare ai fini della trasparenza, dei dati relativi ai titolari di incarichi politici del Comune, di cui all'art. 14 del D. Lgs. 33/2013;
- svolgere gli adempimenti connessi all'elezione, convalida, insediamento ed eventuale surroga dei Consiglieri comunali;
- gestire le richieste di accesso agli atti dei Consiglieri ai sensi dell'art. 43, D.Lgs 267/2000;
- curare la pubblicazione all'Albo Pretorio e l'archiviazione a sistema delle determinazioni dirigenziali di tutti i settori dell'Ente;
- nell'ambito della disciplina dei controlli interni, svolgere gli adempimenti relativi all'attività di controllo successivo di regolarità amministrativa degli atti, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs 267/2000;
- sostenere una costante interrelazione con gli altri settori dell'Ente al fine di supportare le attività propedeutiche allo svolgimento delle funzioni deliberative di Consiglio e Giunta.

## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Organi Istituzionali



<b>Settore Segretario Generale</b>	
Segretario Generale	Dott. Vincenzo Pecoraro
<b>Struttura operativa ufficio Organi Istituzionali</b>	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Silvia Giudici
	Daniela Piciacchia
	Gianni Forlini
	Giancarlo Tassoni

### Sede

Il Servizio è collocato al piano secondo della Palazzina B – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno  
L'accesso all'ufficio è agevolato dalla presenza di un ascensore al piano.

### Orario di apertura al pubblico

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.  
I martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



## Il personale dell'ufficio Organi Istituzionali

### Dirigente

Nominativo	Email
Dott. Vincenzo Pecoraro	segretariogenerale@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Silvia Giudici	0736 298227	s.giudici@comune.ap.it
Daniela Piciacchia	0736 298323	d.piciacchia@comune.ap.it
Gianni Forlini	0736 298235	g.forlini@comune.ap.it
Giancarlo Tassoni	0736 298203	g.tassoni@comune.ap.it

### Modalità di accesso ai servizi

### Contatto di riferimento

*Telefono*

0736 298227

*Di persona*

Comune di Ascoli Piceno –  
Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli  
Piceno

*PEO*

segreteriagenerale@comune.ap.it

PEC	segreteria.generale.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15747">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15747</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Ufficio Organi Istituzionali 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 dall'Ufficio mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione	Secondo piano	Accesso agevolato	Garantito
	Accessibilità fisica	Apertura del servizio e disponibilità intersettoriale	Apertura e disponibilità tutti i giorni della settimana in orario lavorativo e anche fuori orario lavorativo	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento o da remoto
	Accessibilità di informazione	Personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è in grado di adempiere ai procedimenti e fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure sulle pratiche	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per risposta pareri intersettoriali	Il tempo di attesa per le risposte al pubblico in presenza o al telefono è pressoché nullo	Garantito

Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito: nessun reclamo formale
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi ai servizi erogati	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste/esigenze	Garantito: nessun reclamo formale
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative dell'Ente
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i processi/ referti sono costantemente pubblicati all'albo pretorio, nonché sul sito web del comune nella sezione Amministrazione Trasparente	Garantito
	Tempistica di diffusione, risposta e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Personale in grado di fornire un servizio cordiale, collaborativo e personalizzato	Valutazione ottima	Garantito

Comunicazione tra i vari servizi	Interfaccia di comunicazione	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti	Creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata	Collaborazione e interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti
----------------------------------	------------------------------	--	---	---



## Suggerimenti e reclami

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale, il funzionario incaricato dell'Ufficio Organi Istituzionali 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;
- 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 funzionario incaricato 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, 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 del Nucleo di Valutazione.

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 dell'U.O.A. Avvocatura, 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(939) – (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.

# Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri

# 04

## Il servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri si presenta

L'Ufficio contribuisce alla definizione delle linee di sviluppo culturale dell'Amministrazione garantendo l'organizzazione e la realizzazione delle iniziative programmate e dei progetti da attuare. Collabora con l'Assessorato nel valutare le diverse proposte di attività e progetti da realizzare in collaborazione con enti, associazioni culturali o altri organismi anche privati operanti sul territorio al fine di creare sinergie di rete finalizzate a creare occasioni di sviluppo culturale, economico e sociale. La cultura è asse fondamentale delle politiche dell'Amministrazione Comunale e rappresenta il volano articolato e pluripartecipato per il rilancio economico e sociale della comunità e del territorio. L'ufficio garantisce la promozione delle attività e delle stagioni teatrali, liriche, concertistiche, di danza da realizzarsi presso il Teatro Romano, il Teatro Ventidio Basso, il Teatro dei Filarmonici e in altri spazi e contenitori comunali destinati alle attività culturali, oltre che la realizzazione di eventi di intrattenimento e altra natura sulle pubbliche piazze e vie. L'ufficio sovrintende alla gestione dei siti museali cittadini (Pinacoteca civica, Forte Malatesta, Museo dell'Arte Ceramica e Galleria d'Arte Contemporanea "Osvaldo Licini"), cura i rapporti e i progetti di collaborazione con i siti della rete museale del territorio e la realizzazione degli eventi espositivi proposti direttamente dal Comune, nonché da altri soggetti, sempre che gli stessi siano in linea con gli indirizzi generali perseguiti dalla Amministrazione. L'ufficio interviene anche a supporto di iniziative culturali promosse e realizzate da soggetti terzi in attuazione delle linee di indirizzo fissate dall'Amministrazione.

Il Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri rilascia le concessioni d'uso per l'utilizzo da parte di terzi di sale e spazi siti all'interno dei contenitori comunali adibiti a conferenze e convegni, spettacoli dal vivo e iniziative simili, più in generale a manifestazioni culturali, istituzionali o altro uso autorizzabile ai sensi delle regolamentazioni vigenti. Per quanto concerne le competenze in materia di turismo, l'ufficio progetta e coordina le iniziative di accoglienza e/o di promozione turistica gestendo allo scopo anche il punto di accoglienza visitatori sito in Piazza Arringo.

Tra le attività di competenza figura anche la gestione dei rapporti con organismi, associazioni cittadine o altri soggetti che operano in ambito culturale, con la finalità di agevolare e supportare quelle attività che abbiano affinità, complementarietà e pertinenza con i programmi e progetti previsti nel programma di mandato dell'Amministrazione e nel DUP. Le associazioni culturali rappresentano, infatti, un patrimonio collettivo e culturale di valore inestimabile, autentica energia creativa in movimento, luoghi d'incontro tra persone, possibilità di confronto tra culture e generazioni, promozione e diffusione della cultura in tutte le sue forme.

Il Servizio si occupa, inoltre, della gestione amministrativa della manifestazione Quintana e di tutte le incombenze collegate tra cui i rapporti con i sestieri. Infine, cura l'organizzazione dell'evento, del rapporto con le sei Associazioni dei Sestieri cittadini, con l'Associazione ASD Giostra della Quintana e con tutte le Federazioni nazionali coinvolte (FIGS, FISE, AMRS, AIA, FISB, FICR, FITARC). Organizza le manifestazioni che si svolgono nelle piazze e vie del centro della città e al Campo dei Giochi, seguendo tutti gli iter amministrativi necessari e la relativa organizzazione tecnica.

- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;



### Struttura organizzativa e sede del servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri

#### Settore 1 – Polizia Locale

Dirigente	Dott. Patrizia Celani
-----------	-----------------------

#### Struttura operativa Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Dott.ssa Valeria Zeppilli
---	---------------------------

#### Modalità di accesso e fruizione

Il Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri è dislocato tra Palazzo dei Capitani in piazza del Popolo e Palazzo dell'Arengo in piazza Arringo, in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente e liberi da barriere architettoniche; in tali spazi si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino.

## Orari di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00;
- martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;

## Il personale del servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri



### Dirigente

Nominativo	Email
Dott.ssa Patrizia Celani	p.celani@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Valeria Zeppilli	0736 298790	va.zeppilli@comune.ap.it

### Personale del Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri

#### Telefono

0736 298220	0736 298712	0736 298827
0736 298247	0736 298236	0736 298223

### Modalità di accesso ai servizi

### Contatto di riferimento

#### Telefono

0736 298(777) - (785) (Front-office)  
0736 298(790) - (712) - (220) - (827)  
(247) - (236) - (223)

#### Di persona

- Piazza del Popolo – Palazzo dei Capitani – Piano primo
- Piazza Arringo - Palazzo dell'Arengo - Piano terra

Posta ordinaria	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT / IDPagina/25232">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT / IDPagina/25232</a>



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al primo piano	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	5 ore settimanali	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	Tutti i dipendenti del Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri sono disponibili per informazioni telefoniche e tramite mail	Soddisfatto: riscontro tramite mail e telefono

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissato)	Adeguata informazione da parte dei dipendenti	Quotidiana	Soddisfatto Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno almeno una volta all'anno	
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere al servizio al pubblico	Entro 10 minuti	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di moduli per la richiesta delle sale	Costante e aggiornata	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle mail per informazioni inerenti il servizio	Tempo di risposta	Entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto
Rassicurazione	Cortesìa (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto

- 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;
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri 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 Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri 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.

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile del Servizio Eventi, Cultura, Turismo, Quintana e Teatri produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nel quale indica:

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

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti. Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



L'URP 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 dell'URP, 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 8,00 -14,00; martedì e giovedì dalle 8,00 -14,00 e dalle 14,30 -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 URP ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

# Servizio Politiche Sociali

# 05

## Il servizio Politiche Sociali si presenta

Il Servizio Politiche Sociali organizza ed eroga, nel rispetto del budget e degli indirizzi dell'Amministrazione, gli interventi a favore di coloro che vivono in situazione di difficoltà personale e di svantaggio nel rispetto dei principi generali enunciati nella normativa nazionale e regionale vigente, Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e L.R. 32/2014 "Sistema regionale integrato dei servizi sociali a tutela della persona e della famiglia".

Scopo degli interventi socio-assistenziali e socio-sanitari promossi dall'Ente è la promozione, il mantenimento e il recupero del benessere dei cittadini nonché il pieno sviluppo della persona all'interno del contesto familiare e sociale.



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:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

### Settore 3 – Politiche per il benessere della persona

Dirigente	Dott. Paolo Ciccarelli
-----------	------------------------

### Struttura operativa ufficio Politiche Sociali

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Dott.ssa Anna Maria Galanti
---	-----------------------------

### Sede

Il Servizio Politiche Sociali è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Berardo Tucci, 3 – 63100 Ascoli Piceno, presso lo stabile della Casa Albergo "Ferrucci".

### Orario di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

### Ufficio assistenti sociali

- lunedì dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
- mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:30;
- venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

### Uffici amministrativi

- lunedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00;
- martedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00;
- mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 11:00;
- giovedì dalle ore 9:00 alle ore 11:00;
- venerdì dalle ore 9:00 alle ore 11:00.



## Elenco degli interventi

Il Servizio si occupa principalmente dei seguenti interventi:

- servizio di assistenza domiciliare ad anziani non autosufficienti, adulti e minori con disabilità;
- servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli studenti con disabilità;

- servizio di assistenza educativa domiciliare a minori e persone con disabilità;
- servizio di interpretariato per persone non udenti;
- elaborazioni e attuazioni di progetti di vita individuali personalizzati e partecipati richiesti dalle persone in condizione di disabilità;
- erogazione di contributi economici per la realizzazione dei progetti regionali di "Vita indipendente", per la disabilità gravissima, per interventi riabilitativi per persone affette da disturbi dello spettro autistico;
- compartecipazione alla spesa della quota sociale per l'accoglienza di persone con disabilità o anziane non autosufficienti presso strutture residenziali;
- erogazione dei fondi statali per l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici privati;
- compartecipazione alla spesa della quota sociale a carico degli utenti frequentanti i Centri socio educativi riabilitativi diurni (CSER);
- realizzazione di tirocini di inclusione sociale rivolti a persone con disabilità, in collaborazione con gli enti pubblici e le imprese del territorio, in aderenza alla vigente normativa;
- bonus sociale per il disagio fisico;
- sostegno di ogni forma di genitorialità sociale che possa poi risolversi nella disponibilità all'accoglienza temporanea e all'adozione di minori disagiati, non accompagnati o allontanati dalle famiglie, anche attraverso interventi di promozione dell'istituto dell'affidamento/appoggio familiare ed erogazione di contributi economici;
- segnalazioni/indagini/interventi su mandato dell'Autorità giudiziaria;
- predisposizione di progetti di sostegno per minori a rischio di emarginazione o devianza conseguenti a problematiche relazionali, sociali ed economiche;
- inserimento in strutture residenziali di minori allontanati dal proprio ambiente familiare in aderenza ai provvedimenti dell'Autorità giudiziaria;
- contributi economici alle famiglie per la frequenza di centri estivi/attività estive;
- funzionamento di laboratori ludici ricreativi di cui alla progettualità della ludoteca del riuso denominata "Riù" dove, attraverso la dimensione del gioco e il recupero dei materiali da riciclare, si ha la possibilità di sperimentare un percorso di crescita individuale e di gruppo valorizzando e stimolando la fantasia e la creatività dei bambini;
- erogazione di contributi economici a sostegno di persone e famiglie per il superamento delle situazioni di disagio economico e sociale;

- erogazione del bonus "nuove nascite" a favore delle famiglie residenti per il sostegno alla natalità;
- assegno di maternità;
- funzionamento di un servizio di pronto intervento sociale per rispondere alle situazioni di minori in fragilità evidenziate dalle forze dell'ordine;
- funzionamento della Casa Albergo per anziani autosufficienti "F. Ferrucci";
- attività socio-ricreative per la terza età (laboratori, corsi di formazione, attività ludiche volte a favorire il benessere degli utenti e la loro socializzazione) nonché per l'invecchiamento attivo;
- organizzazione di soggiorni estivi a favore di persone anziane autosufficienti;
- erogazione di contributi economici ai circoli sociali/ricreativi per anziani per la realizzazione di progettualità finalizzate alla promozione di azioni di contrasto alla solitudine della popolazione anziana;
- concessione di contributi a enti del Terzo settore per la realizzazione di interventi di contrasto della privazione economico-sociale e per l'inclusione attiva.

Per quanto riguarda la sfera delle politiche abitative i procedimenti al servizio del cittadino sono:

- assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, alloggi popolari, o di edilizia agevolata;
- contributi regionali per l'acquisto della prima casa;
- erogazione contributi a sostegno della locazione privata;
- fondo per inquilini morosi incolpevoli.

# Il personale del servizio Politiche Sociali



(aggiornato dopo l'approvazione della delibera n. 412 del 13/12/2022)

Dirigente		
Nominativo	Email	
Dott. Paolo Ciccarelli	p.ciccarelli@comune.ap.it	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione		
Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Anna Maria Galanti	0736298575	a.galanti@comune.ap.it
Assistenti Sociali		
Telefono		
0736 298507	0736 298533	0736 298531
0736 298581	0736 298540	0736 298510
0736 298578	0736 298501	0736 298580
0736 298532	0736 298265	0736 298535

Personale amministrativo		
Telefono		
0736 298593	0736 298586	0736 298549
0736 298530	0736298505	0736 298562
0736 298536	0736 298544	0736 298539
0736 298585	0736 298595	0736 298502
Servizio interpretariato non udenti		
Telefono	0736 298513	

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>Telefono</i>	0736 298(539) – (502) – (585) – (530) – (595) – (562)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Via Berardo Tucci, 3 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/5720">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/5720</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Politiche Sociali 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.

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.

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



- Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Politiche Sociali 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.



## 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 Politiche Sociali, 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.

# Ambito Territoriale Sociale 22

# 06

## L'ambito Territoriale Sociale 22 si presenta

L'articolo 19 della legge 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - GU n. 265 del 13 Novembre 2000 - assegna ai Comuni Associati, definiti AMBITI TERRITORIALI SOCIALI, il compito di tutelare i diritti della popolazione attraverso la definizione (d'intesa con l'A) di un Piano di Zona degli interventi sociali e socio sanitari.

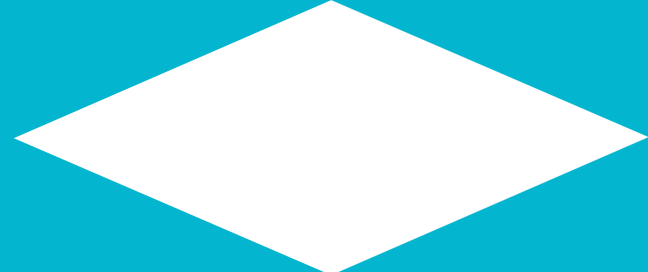
La L.R.328/2000 ha segnato una vera svolta nell'organizzazione dei servizi sociali ed ha imposto cambiamenti significativi nella loro gestione.

Essa, riaffermando con forza che i Comuni sono i titolari dei servizi sociali, li chiama ad una pianificazione e programmazione in forma associata e in relazione con altri soggetti del territorio, sia pubblici che privati.

Lo scopo principale è quello di riuscire a dare risposte più adeguate ed efficaci ai bisogni dei cittadini mettendo in sinergia le risorse esistenti ed integrando i servizi evitando sovrapposizioni di competenze.

L'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è uno dei 23 ambiti delle Marche e riunisce i Comuni di Acquasanta Terme, Arquata del Tronto, Ascoli Piceno (Comune Capofila), Folignano, Maltignano, Montegallo, Palmiano, Roccafluvione, Venarotta.

L'Ambito come organismo non ha attualmente personalità giuridica, per cui le funzioni gestionali sono svolte da un Comune capofila, nel caso dell'ATS 22 è Ascoli Piceno. Nella Regione Marche sono stati istituiti (con la DGR 337/2001, poi modificata dalla seguente DGR592/2002) 24AmbitiTerritorialiSociali, oggi23, corrispondenti ai Distretti Sanitari o a loro multipli fino a coincidere, in qualche caso, con l'intero territorio della Zona Territoriale dell'ASUR Marche.



Gli obiettivi degli Ambiti Territoriali Sociali, in vista di un sistema integrato di servizi, sono:

- Dotare tutti i territori di una rete di servizi essenziali che garantiscano parità di accesso ai cittadini
- Creare le condizioni per l'integrazione dei servizi, guardando non solo alla costruzione organica del rapporto tra sanitario e sociale, ma al più ampio sistema di welfare (politiche del lavoro, casa, istruzione, formazione, ambiente etc.)
- Favorire l'attuazione degli indirizzi della programmazione nazionale e regionale
- Favorire l'esercizio associato delle funzioni sociali da parte dei comuni ed una gestione unitaria della rete dei servizi.

## Struttura organizzativa e sede dell'Ambito Territoriale Sociale 22



Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona
Dirigente: Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ambito Territoriale Sociale 22
Coordinatore Ambito Territoriale Sociale 22 Dott. Domenico Fanesi

La struttura organizzativa dell'Ambito è composta da:

- Comitato dei Sindaci
- Coordinatore di Ambito
- Ufficio di Piano
- Staff

Ogni Ambito Territoriale Sociale provvede alla costituzione del Comitato dei Sindaci composto dai Sindaci di tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito stesso. Il Comitato elegge il presidente e adotta tutti i provvedimenti necessari al proprio funzionamento.

Il Comitato dei Sindaci è il soggetto politico di riferimento ed è l'organo deputato a:

- definire le modalità istituzionali e le forme organizzative gestionali più adatte alla organizzazione dell'Ambito e della rete dei Servizi;
- individuare l'Ente Locale capofila;
- nominare il Coordinatore d'Ambito e istituire l'Ufficio di Piano;
- definire le forme di collaborazione fra i Comuni e l'Azienda Sanitaria di riferimento, i contenuti degli accordi di programma, le eventuali forme di collaborazione tra ambiti diversi;
- elaborare ed approvare il Piano di Zona istituendo, a tal fine, l'apposito tavolo di concertazione per garantire il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati;
- elaborare ed approvare il Bilancio Sociale;
- approvare il Programma delle Attività Territoriali del Distretto per la parte relativa all'integrazione socio-sanitaria.
- garantire un adeguato coordinamento politico con gli amministratori dei Comuni in modo da superare.
- logiche localistiche e promuovere una visione allargata delle politiche di welfare;
- intervenire su tutte le politiche sociali territoriali ricadenti sul territorio dell'Ambito.



## Coordinatore di ambito

Il Coordinatore di Ambito, è un professionista del sociale scelto dal Comitato dei Sindaci tra gli iscritti ad un apposito Registro Regionale, il quale svolge funzioni di coordinamento nella costruzione del Piano di

Zona attivando rapporti, relazioni ed attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale.

Il Coordinatore di Ambito:

- cura, in collaborazione con l'Ufficio di Piano e col Direttore di Distretto, la redazione della proposta del Piano di Zona e del Bilancio Sociale in base alle linee espresse dal Comitato dei Sindaci e concertate con le diverse realtà territoriali;
- svolge compiti di coordinamento del processo di costruzione del Piano attivando rapporti, relazioni e attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale di riferimento;
- svolge funzioni di monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano di Zona segnalando al Comitato dei Sindaci eventuali difficoltà in ordine agli obiettivi definiti nel Piano;
- supporta il Comitato dei Sindaci nella organizzazione e nel coordinamento degli Uffici di Promozione Sociale;
- coordina e cura le attività di raccolta dati;
- promuove il coordinamento dei percorsi formativi all'interno dell'Ambito Territoriale;
- promuove l'attivazione della integrazione socio-sanitaria attuata in base alle indicazioni nazionali e regionali e del Comitato dei Sindaci;
- coordina i referenti pubblici individuati dai Comuni per i singoli settori di intervento (infanzia e adolescenza, handicap, politiche giovanili, anziani, etc.) e i referenti del privato sociale e del volontariato in funzione dello sviluppo della rete;
- partecipa alle riunioni del Comitato dei Sindaci.

## Ufficio di piano



In base alle Linee Guida approvate dalla Regione Marche, dell'Ufficio di Piano fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale; questo significa che possono essere chiamati a farne parte anche altri soggetti e risorse professionali e umane.

L'Ufficio di Piano è lo "strumento tecnico" che collabora con il Coordinatore d'Ambito per:

- elaborare la proposta di Piano di Zona, garantire una programmazione condivisa su tutto il territorio e assicurare una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali;
- predisporre ed elaborare progetti da inserire nel Piano di Zona curandone la fase attuativa-gestionale (accordi di programma, convenzioni, etc.);
- predisporre gli strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione delle singole azioni progettuali, dei servizi e degli interventi.



## Staff

Lo staff supporta il Coordinatore d'Ambito al fine di raggiungere ed attuare gli obiettivi programmatici individuati nel piano di Zona e negli annessi Progetti Settoriali. Lo staff è il nucleo che attiva i processi di pianificazione d'Ambito e che parallelamente dà avvio alla fase organizzativa concreta. Attualmente lo staff dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è composto da 11 figure professionali.



## Modalità di accesso e fruizione

L'Ambito è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Berardo Tucci, 3 - 63100 Ascoli Piceno. Gli uffici sono collocati al piano terra dell'edificio.

# Orari di apertura al pubblico



Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00
- martedì dalle 16.00 alle 17.00

Il personale dell'Ambito è composto così come di seguito specificato:

Dirigente		
Nominativo	Telefono	Email
Dott. Paolo Ciccarelli	0736298559	p.ciccarelli@comune.ap.it
Coordinatore dell'ATS 22		
Nominativo	Telefono	Email
Dott. Domenico Fanesi	0736 298 500	d.fanesi@comune.ap.it
Assistenti sociali		
Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Federica Amabili	0736 298 524	f.amabili@comune.ap.it
Dott.ssa Chiara Benigni	0736 298 523	c.benigni@comune.ap.it
Dott.ssa Luigina Bitti	0736 298 543 c/o Punto Unico Accesso (PUA) 0736 358112	l.bitti@comune.ap.it
Dott.ssa Claudia Calvaresi	0736 298 509 c/o Comune di Roccafluvione: 0736 365953 c/o Comune di Venarotta: 0736 801264	cl.calvaresi@comune.ap.it

Dott.ssa Federica Castelli	0736 298 602 c/o Comune di Folignano: 0736 399706 c/o Comune di Arquata del Tronto: 0736 809122	f.castelli@comune.ap.it
Dott.ssa Giulia Guzzi	0736 298 601	g.guzzi@comune.ap.it
Dott.ssa Giulia Silvestri	0736 298 943	giu.silvestri@comune.ap.it
Dott.ssa Joseneia Talamonti	c/o Comune di Ascoli Piceno: 0736 298439 c/o Comune di Montegallo: 0736 806122 c/o Comune di Palmiano: 0736 362142	j.talamonti@comune.ap.it
Dott.ssa Alessia Tomassetti	0736 298 515	a.tomassetti@comune.ap.it
Dott.ssa Beatrice Traini	0736 298 506	b.traini@comune.ap.it
Dott.ssa Cinzia Travaglini	c/o Comune di Maltignano: 0736 304122 c/o Comune di Acquasanta Terme: 0736 801264	ci.travaglini@comune.ap.it

Personale amministrativo		
Nominativo	Telefono	Email
Dott. Stefano Di Cesare	0736 298 561	s.dicesare@comune.ap.it
Dott.ssa Katia Pasquali	0736 298 603	k.pasquali@comune.ap.it
Dott.ssa Barbara Pirri	0736 298 549	b.pirri@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736 298(500) – (561) – (603) – (549) – (506)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Berardo Tucci, 3 63100 Ascoli Piceno
PEO	ambitosociale22@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	<a href="https://ats22.marche.atsit.it/">https://ats22.marche.atsit.it/</a>

## I progetti



### ► Anziani

L'ATS XXII mira a sostenere una politica incentrata sul mantenimento della persona nel suo contesto ambientale in modo da evitare il più possibile la perdita delle relazioni interpersonali e sostenere la famiglia, se presente, nel percorso di cura e assistenza del componente familiare. Non sempre però la famiglia è in grado di affrontare individualmente le difficoltà legate alla cura della persona anziana non autosufficiente, sia dal punto di vista economico, sia per il peso-impegno che ne consegue. Si cerca pertanto di incrementare la rete dei **servizi di solidarietà e del volontariato** proprio per aiutare la persona fragile e la sua famiglia nel percorso di intervento e **sostegno dell'anziano**.

**Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani (SAD)** Rivolto alle persone **over 65 con disabilità**, sole e residenti sul territorio dell'ATS XXII.

Il servizio è finalizzato a **sostenere l'anziano** nell'autonomia delle azioni della vita quotidiana, **prevenire** o **rimuovere problematiche socio-assistenziali**, favorire la sua permanenza nel proprio contesto di vita, evitare l'istituzionalizzazione e supportarlo in relazione alle difficoltà che la sua condizione determina.

- Forme di contribuzione economica per l'assistenza domiciliare**
- **Assegno di cura**, per le famiglie che svolgono funzioni assistenziali rivolte ad anziani non autosufficienti: sono destinatari dell'assegno di cura gli anziani non autosufficienti residenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 che permangono nel proprio contesto di vita e di relazioni attraverso interventi di supporto assistenziale gestiti direttamente dalle loro famiglie o con l'aiuto di assistenti familiari privati in possesso di regolare contratto di lavoro, nell'ambito di un programma complessivo di assistenza domiciliare, predisposto dal Servizio Sociale di residenza, in accordo con le Unità Valutative Integrate per i casi di particolare complessità.
  - **Disabilità gravissima e contributo caregiver collegato ad essa.**
  - **Centro Semiresidenziale**, Centro Diurno "Il Girasole", rivolto a **persone con Alzheimer o altra Demenza** nella fase medio-lieve della malattia, offre occasioni di socializzazione e programmi di trattamento terapeutico, al fine di mantenere il più a lungo possibile le capacità cognitive residue degli anziani sostenendo le loro autonomie funzionali in un contesto extra-domiciliare, nonché offrendo un **servizio di sollievo dalla cura per i caregiver primari**.

### ► Disabilità

I servizi/contributi erogati dall'ATS22, sono rivolti alle persone in condizione di disabilità ai sensi della **Legge 104/92** di età compresa, tra gli 0 e i 65 anni.

Tra i principali interventi possiamo indicare:

- **Semiresidenziali:** Centri Socio Educativi Riabilitativi a ciclo diurno rivolti a persone con compromissioni delle autonomie funzionali
- **Residenziali:** il servizio opera al fine di garantire, a persone con disabilità l'integrazione della retta
- **Servizio di Educativa Domiciliare**
- **Servizio di Assistenza Domiciliare**
- **Servizio di inclusione scolastica:** attraverso l'attivazione dell'assistenza all'autonomia alla socializzazione e comunicazione, nelle scuole di ogni ordine e grado
- **Centri estivi**  
-Voucher finalizzati alla frequentazione di centri estivi per minori con disabilità di età compresa tra i 4 ed i 17 anni (per i residenti ad Ascoli Piceno)

- Centro Estivo organizzato dall'Associazione "Michele per Tutti"

- Centro Estivo

■ **Progetto Dopo di Noi:** finalizzato a garantire la massima autonomia e indipendenza, benessere e inclusione alle persone con disabilità quando viene meno il sostegno familiare.

■ **Di integrazione lavorativa:** attraverso i tirocini di inclusione sociale (ex Borsa lavoro) è un percorso di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzato all'inclusione sociale, all'autonomia e alla riabilitazione delle persone prese in carico dai servizi sociali e/o dai servizi sanitari competenti.

■ **Interpretariato per sordi**

## ► Minori e famiglia

■ **Centro anti-violenza:** è lo sportello che offre gratuitamente supporto e sostegno a tutte le donne vittime di ogni forma di sopruso e violenza. Finanziato dalla Regione Marche, cofinanziato dagli Ambiti XXII, XXI, XXIII, XXIV, con la collaborazione dell'AST 5 (Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto) è gestito dall'Associazione On The Road Onlus di Martinsicuro. Vengono offerti:

- colloqui d'accoglienza diretta e consulenza telefonica per individuare i primi bisogni ed elaborare il possibile progetto di autonomia e accompagnamento diretto alla fuoriuscita dalla situazione di pericolo e violenza;

- colloqui informativi di carattere legale e consulenza;

- counselling e assistenza psicologica;

- affiancamento ed accompagnamento nella proiezione di servizi socio sanitari e facilitazione nell'attivazione della rete di supporti territoriale.

■ **Progetto affido familiare:** con l'affido familiare è possibile offrire sostegno e aiuto ad un bambino/a o un ragazzo/a e alla sua famiglia che vivono in una situazione di temporanea difficoltà. È possibile vivere un'esperienza di solidarietà coinvolgente e profonda, accogliendo un minore nella propria casa e percorrendo insieme un tratto di vita.

*L'ATS 22 Marche, interviene a sostegno dei minori e delle loro famiglie con interventi di prevenzione, supporto e tutela.*

Per perseguire tali finalità il lavoro del **servizio sociale** è finalizzato ad effettuare l'analisi del bisogno sulla base della quale progettare gli interventi più opportuni volti a potenziare le risorse familiari, affinché vengano rimosse le condizioni di temporanea difficoltà, **vengano rinforzate le parziali capacità genitoriali** e, laddove necessario si individui un ambiente esterno alla famiglia che garantisca al minore il **diritto ad un sano sviluppo psico-fisico**. -

**Tra i principali interventi possiamo indicare:**

- presa in carico con interventi di ascolto, analisi dei bisogni, e progettazione;
- interventi di tutela disposti dall'autorità giudiziaria;
- inserimenti in tutela dettati dalla rilevata emergenza conseguente all'accertato dallo stato di abbandono;
- servizio di educativa domiciliare;
- attivazione di incontri protetti disposti dall'Autorità giudiziaria;
- coordinamento di attività di prevenzione con i centri di ascolto nelle scuole;
- attivazione Progetto PIPPI (intervento di prevenzione dell'istituzionalizzazione del minore rivolto a famiglie vulnerabili);
- presa in carico e progettazione di interventi per Minori Stranieri Non Accompagnati;
- coordinamento con soggetti del terzo settore operanti nell'ambito di servizi educativi /ricreativi rivolti ai minori.

Al fine di adeguarsi alla DGR 394/2019 della Regione Marche, l'ATS XXII fa parte del Coordinamento Pedagogico Territoriale (CPT) allo scopo di costruire un sistema integrato di educazione e di istruzione e garantire pari opportunità educative rivolte a tutti i bambini e bambine nella prima infanzia (0-6 anni).

## ► Soggetti in situazione di disagio

Il settore afferente alle politiche e gli interventi per contrastare la povertà e il disagio è molto ampio ed eterogeneo e richiede un complesso insieme di interventi e azioni da porre in atto.

Affinché un individuo, in situazione di rischio, non precipiti in condizioni di totale deprivazione, povertà ed isolamento, è necessario agire su più fronti:

- casa
- lavoro
- sostegno psicologico e sanitario
- scolarizzazione e professionalizzazione
- contesto territoriale e rete relazionale

La normativa nazionale e regionale ha definito strumenti offrendo indicazioni rispetto agli interventi da attuare, mediante finanziamenti ad hoc al fine di contrastare il disagio sociale; in particolare si prevedono interventi urgenti per le situazioni di povertà estrema e per la lotta all'esclusione sociale.

Si opera attraverso Assistenti Sociali che prendono in carico le richieste di aiuto e formulano progetti individualizzati di intervento, sostenendo la persona nella fase contingente, favorendo l'utilizzo degli strumenti necessari al processo di consapevolezza ed autodeterminazione di ciascuno.

Gli interventi attuati per favorire l'inclusione sociale di adulti in difficoltà sono raggruppabili nelle seguenti aree:

- sostegno economico per finalità straordinarie e di prima necessità;
- accoglienza abitativa urgente e temporanea in strutture recettive;
- attivazione delle realtà territoriali preposte alla fornitura di beni di prima necessità;
- affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
- attivazione di tirocini di inclusione sociale;
- promozione di percorsi di emancipazione e benessere;

## ► Sportelli sociali

L'ATS XXII ha messo in rete 9 sportelli sociali dislocati nei Comuni dell'ATS 22, che a vario titolo, si adoperano per creare condizioni d'inclusione sociale più favorevoli nel territorio. L'obiettivo è quello di individuare, attraverso una concertazione partecipata tra tutti gli attori sociali coinvolti, pubblici e privati, soluzioni in relazione alle diverse tipologie di bisogni emergenti. Vengono perciò attuati vari interventi di:

- prevenzione, tramite attività informativa e formativa
- sensibilizzazione
- segretariato sociale
- sostegno all'inclusione sociale, tramite orientamento ed affiancamento nella ricerca attiva del lavoro

In questa area si inserisce anche la presa in carico dei beneficiari dell'Assegno di Inclusione, che per problematiche varie afferiscono per competenza al servizio sociale.

## ► PUA - Punto Unico di Accesso

Modalità di accesso: i cittadini residenti nei Comuni facenti parte l'ATS 22 potranno mettersi in contatto con l'Assistente Sociale referente per il PUA utilizzando i contatti di seguito e recandosi presso la sede preposta. L'accesso è gratuito.

- Via degli Iris, 1 – (sede distretto sanitario)
- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08:30 alle ore 14:30
- Tel: 0736 358112

Il Punto Unico di Accesso rappresenta il modello organizzativo di accesso unitario e universalistico ai servizi sociali, sanitari e sociosanitari, finalizzato ad avviare, superando la settorializzazione degli interventi, percorsi di risposta appropriati alla complessità delle esigenze di tutela della salute della persona, rivolti in particolare a coloro che presentano bisogni che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale. Si configura, pertanto, come primo contatto a disposizione del cittadino, finalizzato ad attuare pari opportunità d'accesso alle informazioni e ai servizi da parte di coloro che ne abbiano necessità.

### *Funzioni del PUA:*

- orientare le persone e le famiglie sui diritti alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale e sulle modalità per accedere ad esse, ferma restando l'equità nell'accesso ai servizi, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti più deboli;
- agevolare l'accesso unitario alle prestazioni sociali, socio-sanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale, favorendo l'integrazione tra i servizi sociali e quelli sanitari;
- avviare la presa in carico, mediante la preavutazione integrata socio-sanitaria funzionale all'identificazione dei percorsi sanitari, socio-sanitari o sociali appropriati;
- monitorare le situazioni di fragilità sociale e sanitaria, con l'obiettivo di poter creare percorsi preventivi e di diagnosi precoce rispetto all'insorgere della situazione problematica o dello stato di bisogno;

- segnalare le situazioni connesse con bisogni socio-sanitari complessi per l'attivazione della valutazione multidimensionale e multidisciplinare per una presa in carico integrata.

#### **Le attività del PUA sono articolate su due livelli:**

- funzioni di front office: accesso in termini di accoglienza, informazione, orientamento e accompagnamento;
- funzioni di back office: preavvalutazione, avvio della presa in carico, identificazione dei percorsi assistenziali e attivazione dei servizi, monitoraggio e valutazione dei percorsi attivati.

## ► **Assegno di inclusione**

L'Assegno di inclusione è la nuova misura nazionale di contrasto alla povertà, alla fragilità e all'esclusione sociale delle fasce deboli attraverso percorsi di inserimento sociale, nonché di formazione, di lavoro e di politica attiva del lavoro che decorre dal 1° gennaio 2024.

L'Assegno di inclusione è una misura di sostegno economico, inclusione sociale e professionale rivolta ai nuclei familiari con:

- minori;
- persone in condizione di disabilità;
- persone con almeno 60 anni di età;
- persone in condizione di svantaggio e inseriti in programmi di cura e assistenza dei servizi socio-sanitari territoriali certificati dalla pubblica amministrazione.

#### **Requisiti**

Inoltre, devono sussistere:

#### **Requisiti economici: (Verificati da INPS)**

- ISEE in corso di validità non superiore a 9.360 euro – Ordinario – Corrente – Minori;
- reddito Familiare: 6 mila euro per la nuova scala di equivalenza o 7560 euro per over 67 o con necessità di sostegno elevato o molto elevato;
- patrimonio immobiliare e mobiliare.

#### **Requisiti di residenza e soggiorno (verificati dai Comuni)**

- cittadino dell'Unione o suo familiare che sia titolare del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente, ovvero cittadino di paesi terzi in possesso del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo.

- residente in Italia da almeno 5 anni di cui gli ultimi 2 in maniera continuativa. La residenza in Italia al momento della domanda non solo per il richiedente ma anche per tutti i componenti che rientrano nella scala di equivalenza.

#### **Incompatibilità**

Il beneficiario dell'assegno di inclusione deve essere in possesso:

- mancata sottoposizione a misure cautelari personali;
- mancata sottoposizione a misure di prevenzione;
- mancanza di sentenze definitive di condotta o adottate ai sensi dell'art 444 e seguenti del codice di procedure penale (patteggiamenti), intervenute nei dieci anni precedenti la richiesta (pena non inferiore a un anno di reclusione o sostitutivi).
- nessun membro del nucleo familiare tenuto agli obblighi ADI deve risultare disoccupato a seguito di dimissioni volontarie nei 12 mesi precedenti alla presentazione della domanda;
- adempimento all'obbligo scolastico per coloro che hanno un'età tra i 18 e i 29 anni (che rientrano nella scala di equivalenza) o essere iscritti e frequentare percorsi di istruzione per adulti di primo livello.

La domanda di Assegno di inclusione può essere presentata con modalità telematiche sul portale INPS, o tramite Caf o patronati.

L'Assegno di inclusione sarà erogato attraverso la Carta di inclusione, uno strumento di pagamento elettronico ricaricabile. L'assegno di inclusione si compone di due parti:

1. Un'integrazione del reddito familiare fino a una soglia (quota A)
2. Un sostegno per i nuclei residenti in abitazione in locazione con contratto registrato (quota B)

Il beneficio decorre dal mese successivo a quello di sottoscrizione, da parte del richiedente, del Patto di Attivazione Digitale (PAD).

Il contributo è concesso per un periodo massimo di 18 mesi, trascorsi i quali può essere rinnovato, previa sospensione di 1 mese, per un periodo di 12 mesi (allo scadere rinnovabili per ulteriori 12).

#### **Supporto per la formazione e il lavoro**

Il Supporto per la formazione e il lavoro – (SFL) è una nuova misura di attivazione al lavoro, mediante la partecipazione a progetti di formazione, di qualificazione e riqualificazione professionale, di orientamento, di accompagnamento al lavoro e di politiche attive al lavoro, nonché mediante la partecipazione ai progetti utili alla collettività (PUC) o al servizio civile universale, attiva dal 1° settembre 2023.

L'ente che si occupa della gestione delle pratiche di SFL è il Centro per l'impiego territoriale.

Possono accedere al Supporto per la formazione e il lavoro i singoli componenti dei nuclei familiari, di età compresa tra 18 e 59 anni, che non hanno i requisiti per accedere all'Assegno di inclusione, che hanno un valore dell'ISEE familiare non superiore a euro 6.000 annui, oltre ai requisiti di cittadinanza, soggiorno, permanenza e requisiti reddituali.

Il Supporto può essere richiesto con modalità telematica all'INPS e avrà una durata massima di 12 mesi non rinnovabili.

All'interno di un nucleo familiare beneficiario dell'Assegno di inclusione i componenti che non rientrano nella scala di equivalenza possono presentare domanda di SFL

## ► Tirocini di inclusione sociale

Il tirocinio di inclusione sociale è un percorso di orientamento, formazione e inserimento/reinserimento finalizzato all'inclusione sociale, all'autonomia e alla riabilitazione delle persone prese in carico dai servizi sociali e/o dai servizi sanitari competenti.

Per "presa in carico" si intende la funzione esercitata dal servizio sociale professionale e/o sanitario in favore di un persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio.

Il tirocinio di inclusione sociale si realizza sulla base di un Progetto di Tirocinio di Inclusione Sociale (Progetto TIS) che definisce gli obiettivi da conseguire nonché le modalità di attuazione.

Vengono attivati attraverso una Convenzione sottoscritta tra soggetto promotore e soggetto ospitante.

### **Modalità di accesso all'intervento**

L'accesso all'intervento TIS avviene sulla base di un progetto individualizzato predisposto con l'utente dai servizi sanitari competenti e/o dal servizio sociale professionale.

Tale progetto verrà redatto su apposita modulistica e sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti: il soggetto promotore, il soggetto ospitante, il soggetto titolare della presa in carico, il tirocinante e il tutor dell'ente ospitante.

### **TIS finanziati PR FSE+ 2021/27 Regione Marche Asse Inclusione Sociale OS 4.h. "Tirocini di Inclusione Sociale"**

I Tirocini di Inclusione Sociale (TIS) costituiscono un valido strumento per agevolare l'inclusione sociale, l'autonomia e la riabilitazione di persone "fragili" e portatori di "bisogni complessi", prese in carico dai servizi sociali competenti dei comuni dell'ATS XXII, di età compresa tra i 16 e i 67 anni e persone soggette a provvedimento dell'Autorità giudiziaria limitativo/restrittivo della libertà personale. La proposta per avvio di un TIS è inviata dai servizi sociali professionali dei Comuni dell'ATS XXII, a seguito di una presa in carico dell'assistente sociale del comune di residenza.

### **Tirocini di Inclusione Sociale DGR 593/2018 – Area Disabili**

Il tirocinio si realizza sulla base di un Progetto di Tirocinio di Inclusione Sociale concordato fra il soggetto che ha in carico il tirocinante, il soggetto promotore, il soggetto ospitante ed il tirocinante, che definisce gli obiettivi da conseguire nonché le modalità di attuazione.

I destinatari dei progetti TIS sono le persone prese in carico dal servizio sociale professionale e/o sanitario competente e vengono individuati sulla base della valutazione multidisciplinare dei competenti servizi sanitari territoriali (es. DSM, STDP, UMEA) e dal Servizio Sociale Professionale dei Comuni dell'ATS XXII, di età compresa tra i 16 e i 64 anni.

L'avvio del tirocinio viene valutato in sede di equipe multidisciplinare, composta dai referenti Case Manager dei servizi sanitari (UMEA/DSM), i referenti del servizio sociale professionale dei Comuni dell'ATS 22 e i referenti per i TIS dell'ATS 22.

L'equipe approva l'avvio del singolo TIS previa verifica, da parte del referente del servizio sociale professionale del Comune di residenza, della disponibilità finanziaria.

## ► Servizio Civile Universale

Rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

## ► Home Care Premium

L'Ambito Territoriale Sociale 22 ha aderito al Progetto Home Care Premium 2025, un progetto innovativo di Assistenza Domiciliare a cui l'INPS destina parte delle risorse del Fondo Gestione Unitaria Prestazioni Creditizie e Sociali. Home Care Premium realizza una forma di intervento mista, con il coinvolgimento di Ambiti Territoriali Sociali e/o Enti pubblici, che si impegnano a prendere in carico i soggetti non autosufficienti residenti nella propria competenza territoriale. Il programma si concretizza nell'erogazione, da parte dell'Istituto, di contributi economici mensili – cd. "prestazioni prevalenti" – finalizzati al rimborso di spese sostenute per l'assunzione di un assistente domiciliare in favore di soggetti non autosufficienti, maggiori d'età o minori, disabili in condizione di non autosufficienza.

Riconosce due tipi di prestazione:

- prestazione prevalente: contributo economico in favore del beneficiario, per il pagamento di un'assistente familiare regolarmente assunta;
- prestazioni integrative: servizi professionali domiciliari finalizzati a migliorare l'autonomia personale nelle attività di vita quotidiana, effettuati da terapeuta occupazionale, servizi professionali di terapia della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, servizi professionali di psicologia e psicoterapia, servizi professionali di biologia nutrizionale, servizi professionali di fisioterapia, servizi professionali di logopedia, servizi specialistici effettuati dall'educatore professionale sociosanitario o dall'educatore professionale socio pedagogico, servizi di oss e/o os, servizi professionali di infermieristica.

## ► OS 4.K - Progetti di Potenziamento degli ATS

Con Deliberazione di Giunta Regionale n. 202 del 22/2/2023 e con Deliberazione di Giunta Regionale n.1086 del 17/07/2023, ad oggetto Documento attuativo del programma regionale (PR) Fondo Sociale Europeo Plus (FSE +) 2021-2027, sono stati approvati i criteri e attribuiti i fondi relativi agli interventi di seguito dettagliati. L'intervento OS 4.K. è volto a garantire la continuità all'azione di potenziamento delle funzioni

degli ATS avviata con la programmazione FSE2014/2020, volte a promuovere la permanenza a domicilio delle persone fragili, prevenendone l'istituzionalizzazione, in sintonia con le strategie delle recenti normative nazionali in materia di non autosufficienza e disabilità.

## ► PNRR

Attuatori delle seguenti linee:

- Missione 5 - Componente 2 - Investimento 1 - Sostegno alle persone vulnerabili e prevenzione dell'istituzionalizzazione- Sub investimento 1.1.1. Sostegno alla capacità genitoriale e prevenzione della vulnerabilità delle famiglie e dei bambini;
- Missione 5, Componente 2, Investimento 1.2 "Percorsi di autonomia per persone con disabilità";
- Missione 5 "Inclusione e Coesione", Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore Sub-investimento 1.1.3 "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità";
- Missione 5 "Inclusione e Coesione", Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore Sub-investimento 1.1.4 rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del burnout tra gli operatori sociali.

## ► Altre progettualità

- Educare in Comune - Social Smart City;
- H2o l'elemento unificante – Age in action;
- Non soli ma Solidali;



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Ambito Territoriale Sociale 22 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.

## 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 Ambito Territoriale Sociale 22, 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 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
- 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.

# Servizio Diritto allo Studio e Università



## Il servizio Diritto allo Studio e Università si presenta

Il Servizio cura la realizzazione di iniziative e manifestazioni culturali da realizzarsi in ambito scolastico, predisposizione proposta annuale dell'assetto della rete scolastica, bandi e graduatorie per i buoni libri e per le borse di studio.

L'attività del Servizio è volta ad assicurare la regolare frequenza scolastica sul territorio comunale mediante trasporto degli alunni secondo calendario scolastico, gli autisti del servizio sono anche a disposizione per l'effettuazione delle uscite scolastiche richieste dagli Istituti Comunali.

Gestisce direttamente gli Asili Nido e il servizio di refezione scolastica. In particolare le attività inerenti a servizi per la preparazione e somministrazione di pasti per i fruitori dei servizi di asilo nido, scuola dell'Infanzia e scuola Primaria a tempo pieno; gestione dei servizi educativi e ludici nelle tre sedi degli asili nido comunali.

### ► Nidi d'infanzia comunali "Lo Scarabocchio" – "Zerotre" – "Lo Scoiattolo"

Il Nido d'infanzia è un servizio rivolto alla prima infanzia che ha l'obiettivo di offrire alle famiglie un luogo di formazione, di cura e di socializzazione, nella prospettiva di consentire al bambino il raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, motorie e relazionali, mediante interventi che favoriscano l'autonomia del bambino, assicurando un'attenta vigilanza, le necessarie cure igieniche, la predisposizione dell'ambiente e la scelta delle proposte educative adeguate alle varie fasi di sviluppo e in rapporto alle diverse fasce di età dei bambini.

Gli asili nido comunali in funzione sono 3 e precisamente:

Nido d'infanzia "Lo Scarabocchio" in Via Buonarroti (tel. 0736/259745)

Nido d'infanzia "Lo Scoiattolo" in Via delle Verbene 3 (tel. 0736/41754)

Nido d'infanzia "Zero Tre" in Via Enna (tel. 0736/41960)

Il Servizio nido d'infanzia è un servizio educativo per i bambini e le bambine da tre mesi a tre anni dove l'educazione è intesa come introduzione del bambino ad un rapporto appassionato con la realtà per imparare a riconoscerne il significato. È un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche e significative.

Fornisce una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli ed è sempre valorizzata come fonte di identità anche per ricercare il percorso educativo e il cammino di crescita più adeguati a ogni bambino. Le educatrici collaborano con la famiglia nell'accompagnare il bambino nel cammino di crescita, per questo il nido d'infanzia, può ritenersi un'efficace strumento pedagogico al servizio della famiglia stessa che sceglie, per i propri figli, una proposta formativa e didattica a cui aderisce e con cui si implica. Il nido d'infanzia offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività ed aiutano anche ad accettare i piccoli insuccessi quotidiani. Il servizio si basa sui seguenti principi:

- **Centralità della persona:** ogni bambino è unico e irripetibile con il suo temperamento, le sue inclinazioni e le sue esigenze. Il Nido d'Infanzia è un luogo capace di accogliere il bambino nella sua totalità per valorizzarne e realizzare le naturali potenzialità e stimolare l'interesse per la realtà nei suoi molteplici aspetti;
- **Uguaglianza:** l'uguaglianza si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che al Nido d'Infanzia, devono essere garantiti gli stessi diritti;
- **Diritto di accesso:** il Nido d'Infanzia è aperto a tutti i residenti nel Comune di Ascoli Piceno, sebbene sia in itinere il procedimento per apportare alcune modifiche al vigente Regolamento tra cui l'abolizione del requisito della residenza, che degraderà a criterio preferenziale ai fini della graduatoria di ammissione, senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psicofisiche e socio economiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale segnalati dai servizi territorialmente competenti;
- **Risposta ai bisogni e ai desideri:** il bambino, come ogni persona, ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido d'Infanzia si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere;
- **Diritto al benessere e alla salute:** la salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'A.S.U.R. A.V. 5 di Ascoli Piceno e dai pediatri di base;
- **Garanzia di continuità:** molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili; ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua,

nel tempo, delle medesime figure educative;

- **Partecipazione, informazione e trasparenza:** per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio. Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono continui, soprattutto nella fase di inserimento, per dare possibilità di conoscere e condividere il Progetto Educativo, discutere ed acquisire fiducia nel servizio. Nei tre Nidi d'Infanzia comunali è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti;
- **Diritto alla privacy:** i dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.



## Obiettivi

Per tutte e tre le strutture la gestione del servizio educativo è esternalizzata, in quanto la cooperativa Virtus Coop di Ascoli Piceno si è aggiudicata la gara di appalto per l'affidamento del servizio educativo con determinazione dirigenziale n. 1280 del 03/05/2019, con scadenza nel mese di luglio 2022 con opzione di rinnovo biennale sino al mese di luglio 2025. Il personale ausiliario solo nella prima struttura è comunale, in quanto allo Zerotre e allo Scoiattolo sono dipendenti del Gestore esterno. 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:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

## Destinatari del servizio



Possono essere iscritti all'Asilo Nido i bambini che siano già nati e che non abbiano superato il trentesimo mese al momento dell'iscrizione.

## Modalità di iscrizione



Le iscrizioni sono aperte ogni anno dal 1° al 31 maggio. La graduatoria di ammissione delle domande di iscrizione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. I termini per la presentazione di nuove domande di iscrizione si riaprono dal 1° settembre al 30 aprile dell'anno successivo.

La domanda deve essere presentata compilando l'apposito modulo di ammissione. Al modulo deve essere allegato il documento relativo

all'informativa sul trattamento dei dati personali debitamente compilato scaricabile in questa sezione o recandosi presso il Servizi Asili Nido dalle ore 9:00 alle ore 11:00. La domanda dovrà essere corredata anche di ISEE per poter determinare il pagamento della retta mensile.



## Tempi di risposta del servizio

Per le domande inoltrate entro il 31 maggio la graduatoria di ammissione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. Le ammissioni, regolarmente accettate, vengono effettuate a partire dal mese di settembre in corrispondenza della data stabilita per l'apertura dei nidi. Nel caso in cui, conclusa l'ammissione dei bambini inseriti nelle graduatorie, si rendessero disponibili ulteriori posti si procederà all'inserimento dei bambini che hanno fatto domanda nel corso dell'anno seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.



## Criteri per la formulazione della graduatoria

Le graduatorie verranno formate sulla base di punteggi attribuiti seguendo le regole appresso indicate.

### Condizioni genitori:

- genitori entrambi occupati t.p./genitore monoparentale occupato t.p. (punti 13)
- genitori di cui uno lavoratore a t.p. e uno p.t. o precario (punti 9)
- genitori entrambi lavoratori precari o tempo parziale (punti 7)
- genitori di cui uno lavoratore (t.p., p.t. o precario) e l'altro non occupato (punti 4)
- genitori entrambi non occupati (punti 2)

### Condizioni familiari particolari:

- genitori con famiglie convivente riconosciuto invalido al 100% (punti 3)

### Priorità:

In caso di parità di punteggio vale la seguente condizione di priorità:

- minor reddito familiare
  - ordine cronologico di presentazione della domanda;
- Permanendo la parità si procede mediante sorteggio a cui saranno invitate le famiglie interessate.

## Gli orari



Il servizio erogato in favore degli utenti è del tipo:

- tempo pieno con orario 7:45 – 16:30;
- part-time con orario 7:45 – 15:30;
- part-time con orario 7:45 – 14:00.

Specificatamente l'orario di accoglienza del bambino è stabilito dalle ore 7,45 alle ore 9:30. Durante il periodo di inserimento, gli orari di ingresso e uscita sono concordati fra genitori ed educatrici in funzione del buon andamento dell'inserimento stesso. Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che siano rispettati gli orari di ingresso e uscita.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì di ogni settimana, escluse le ricorrenze civili e religiose riconosciute. Nei giorni feriali (escluso il sabato) del periodo natalizio e pasquale il servizio è funzionante. Per il mese di luglio, l'Amministrazione può disporre il funzionamento di una o più strutture, a seconda del numero delle richieste presentate e secondo le compatibilità di bilancio, fermo restando che la frequenza nel mese di luglio è riservata ai bambini che hanno frequentato i Nidi d'Infanzia comunali fino al mese di giugno.



## Il personale del servizio Diritto allo Studio e Università (asili nido)

### Dirigente

#### Nominativo

Dott. Paolo Ciccarelli

#### Email

p.ciccarelli@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

#### Nominativo

Dott.ssa Cristiana Genovese

#### Telefono

0736 298850

#### Email

c.genovese@comune.ap.it

### Istruttori amministrativi

#### Telefono

0736 298876

0736 298877

### Modalità di accesso ai servizi

#### Telefono

#### Di persona

#### PEO

#### PEC

#### Pagina sito istituzionale

### Contatto di riferimento

0736 298(850) - (876) - (877)

Comune di Ascoli Piceno –  
Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli  
Piceno

protocollo@comune.ap.it

comune.ap@pec.it

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15424>



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Ufficio Asili Nido 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.

## ► Accessibilità

- assenza di barriere architettoniche
- parcheggio adiacente alla zona perimetrale con possibilità di accedere al cortile privato della struttura
- cancelli e portoni con chiusure di sicurezza

## ► Diversificazione spazi

Spazi esterni:

- presenza di recinzione perimetrale
- presenza di giochi diversificati

Spazi interni:

- separazione fra aree con diverso utilizzo controllabili a vista dagli operatori
- presenza di servizi interni quali: cucina, lavanderia e guardaroba
- materiale esposto con cura ad altezza adeguata per i bambini

## ► Spazi Quotidiani

Area Accoglienza:

- presenza spazio accoglienza gradevole, con sedie anche per adulti
- armadietto personalizzato per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino
- presenza bacheca per l'esposizione di avvisi, comunicazioni, foto, periodicamente aggiornata

Sala Pranzo:

- zona pranzo separata dagli spazi gioco con superfici lavabili di arredi e pareti
- tavoli e sedie adeguate al numero e dimensioni ai bambini frequentanti
- presenza di piani di appoggio, con stoviglie facilmente raggiungibili per evitare di lasciare incustoditi i bambini
- biancheria da tavola monouso fornita dal Servizio
- stoviglie monouso adeguate al tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia dei bambini

Angolo della Nanna:

- stanza con possibilità di oscurarla
- un letto personale e personalizzato per ciascun bambino
- ambiente curato, ordinato, pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino
- biancheria fornita dal Centro per l'Infanzia e periodicamente lavata
- possibilità di diffusione musicale di apposite ninne – nanne per conciliare il riposo

Bagni:

- rispetto piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature
- uso di carta per i fasciatoi, guanti monouso, asciugamani e biancheria da bagno monouso con garanzia di almeno un cambio al mattino ed uno al pomeriggio e all'occorrenza

## ► Spazi gioco

Spazi e Arredi:

- spazi gioco separati nelle diverse sezioni
- presenza di almeno 3 angoli a "tema" nelle sezioni medi e grandi
- presenza di tane, casette, capanne e spazi per il relax e "stare soli"
- arredi nei quali riporre i giochi a misura di bambino
- ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini
- materiale di gioco e didattico adeguato al numero ed età dei bambini per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi, etc.
- viene previsto l'utilizzo di giochi di legno o materiali naturali
- viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto normativa negli oggetti acquisitati, etc.)

- i giochi in materiali lavabili vengono periodicamente lavati, gli altri vengono periodicamente sostituiti

## ► Servizi

- locali per il personale separati dalle zone di soggiorno dei bambini
- spogliatoio e servizi igienici per adulti collocati in zone adiacenti ed in numero sufficiente
- cucina, lavanderia e guardaroba interni con attrezzature a norma
- spazio per riunioni e colloqui

## ► Accesso

Graduatorie:

- criteri di ammissione trasparenti
- comunicazione di ammissione al Nido a ciascuna famiglia interessata

Orari:

il Centro fornisce un servizio qualificato per 8.45 ore al giorno

- opzioni di frequenza compatibili con i bisogni di bambini e famiglia
- orario di arrivo flessibile (dalle 07.45 alle 9.30)
- è garantita l'informazione per chiusure eccezionali: se non dettate da urgenza, vengono fornite con congruo anticipo
- continuità dell'offerta del servizio anche nei periodi natalizi e pasquali in almeno una struttura
- organizzazione dei servizi integrativi per il periodo estivo; il Servizio Asili nido si impegna a garantire la continuità educativa per i bambini che lo frequentano.

## ► Requisiti professionali

Qualificazione del Personale:

- Il comune garantisce la formazione e l'aggiornamento in servizio con un progetto che affronta vari argomenti fra i quali quelli riguardanti la sicurezza, la salute e l'igiene

## ► Prevenzione

Prevenzione Malattie:

- è obbligatorio il certificato medico per l'ammissione al Nido e per la riammissione dopo malattia (da presentare dopo 5 giorni di assenza continuativa dal servizio)

- viene data comunicazione tempestiva al genitore di malattia del figlio
- vengono informate subito le famiglie che utilizzano il servizio e l'A.S.U.R. n. 13 per i provvedimenti necessari in caso di epidemia

## ► Sicurezza

Piani di Evacuazione:

- viene esposto il Piano di Evacuazione completo di indicazioni
- viene organizzata almeno una evacuazione simulata all'anno
- Educazione alla Sicurezza
- viene garantita informazione anche scritta sulle modalità di prevenzione incidenti

## ► Igiene

Igiene della Cucina e degli Ambienti:

- è garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e attrezzature secondo il piano HACCP ed il piano di lavoro previsto per gli operatori di appoggio

## ► Qualità professionale

- è garantita la qualifica di cuoco

## ► Menù

Dieta adeguata:

- la dieta è bilanciata e varia, elaborata dalla nutrizionista del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della A.S.U.R. AV 5 che tiene conto della stagionalità, della tradizione locale e delle diverse culture
- il menù viene confezionato secondo quanto indicato nel piano di autocontrollo (HACCP)
- viene favorita l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali

## ► Educazione

Educazione alla Salute e alla sana Alimentazione:

- viene garantita l'informazione sui principi alimentari seguiti per elaborare il menù e sull'utilizzo di alimenti biologici

## ► Cura della quotidianità

Cura del momento del pasto:

- il personale è in numero adeguato secondo rapporti numerici medi 1/7, conosce il bambino, le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa
- il personale è adeguatamente vestito e dotato di misure igieniche preventive (cuffie, camice, calzari)

Rispetto dei ritmi del bambino:

- gli educatori di riferimento seguono il pranzo dei bambini loro affidati, rispettando i loro tempi, costruendo assieme alla Famiglia un rapporto di fiducia

Autonomia:

- vengono messe in atto tutte le misure atte a favorire l'espressione delle competenze e l'autonomia di ciascun bambino

## ► Qualità professionale e dimensionamento del gruppo

Personale in numero adeguato; rispetto del rapporto educatori bambini secondo quanto previsto dal regolamento attuativo della normativa regionale:

- in media una educatrice ogni 7 bambini
- riferimento stabile per bambini e genitori di gruppo (ogni 7 bambini) e di sezione, in particolare attraverso l'Educatrice di riferimento che conosce il bambino e le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa con particolare attenzione alle quotidianità del pasto, sonno e cambio
- è prevista la sostituzione di educatrici titolari assenti quando si superano i rapporti numerici educatori/bambini stabiliti

## ► Qualità relazionale

Inserimento graduale a piccoli gruppi:

- gli inserimenti vengono preventivamente progettati
- viene predisposto un ambiente per un inserimento rilassante ed ordinato
- si provvede ad una personalizzazione dell'inserimento per favorire l'ambientamento
- con particolare viene proposta la quotidianità del pranzo e del sonno

Tempo con i genitori:

- sono garantite riunioni di informazione sul Centro per l'Infanzia prima dell'inserimento
- è prevista la presenza di una figura per sezione e di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni
- le educatrici e la Referente sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema



## Refezione scolastica

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Ascoli Piceno si occupa di preparare e distribuire circa 280.000 pasti all'anno, di cui circa 12.000 diete speciali, che vengono consumati dai bambini iscritti ai Nidi d'infanzia comunali e dagli alunni iscritti alle Scuole dell'Infanzia e Primarie a tempo pieno.

Il servizio di ristorazione scolastica è attivo a partire dal mese di settembre per tutti gli utenti dei servizi per l'infanzia e per tutti gli alunni delle scuole primarie a tempo pieno. La gestione del servizio di ristorazione è affidata in appalto tramite una procedura di evidenza pubblica. Al gestore è fatto obbligo di svolgerlo in conformità a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto, compreso dei relativi allegati, alle Tabelle dietetiche e menù e alle Tabelle merceologiche delle derrate alimentari.



## Obiettivi

- curare l'efficacia del servizio;
- garantire la qualità del servizio;
- garantire la partecipazione;
- rilevare la soddisfazione.

Gli obiettivi concreti che ci prefiggiamo di raggiungere:

- Parità dei diritti. Si assicura la parità dei diritti a tutti gli utenti sia nel rapporto con l'Amministrazione comunale, sia nell'accesso al servizio e

nella qualità del servizio fornito secondo le specifiche esigenze in caso di necessità di diete speciali.

- Servizio continuo e regolare. Si assicura un servizio regolare e continuo. In caso di eventi eccezionali (interruzione di acqua, elettricità, mancate o errate consegne di derrate ecc), è previsto un "Pasto d'emergenza" che consente di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.
- La partecipazione e la trasparenza nella gestione. Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica secondo le modalità definite e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami.
- La rilevazione della soddisfazione. La rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, e quindi della qualità percepita, avviene attraverso appositi questionari di customer satisfaction oppure attraverso la compilazione on line da parte dei rappresentanti delle Commissioni mensa dei genitori.

## Attori e competenze



I soggetti che operano nell'ambito del servizio sono:

### ► Ufficio ristorazione scolastica

L'Ufficio si occupa degli aspetti tecnici ed organizzativi del servizio di ristorazione scolastica, gestisce i rapporti con la Ditta che gestisce il servizio di ristorazione e con il competente Servizio SIAN (Igiene, alimentazione e nutrizione) della locale ASUR AV 5. Collabora ed interagisce con la Commissione Mensa e con i Dirigenti scolastici.

### ► Ditta di ristorazione

Si occupa della preparazione e della somministrazione dei pasti, attraverso la gestione delle cucine e dell'approvvigionamento delle materie prime alimentari, della manutenzione e pulizia degli spazi scolastici adibiti a cucina e refettorio e locali annessi oltre che di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita promossa dal Settore.

### ► Commissione mensa

Con deliberazione del Consiglio comunale n. 46, in data 11/11/2014, è stato adottato il Regolamento della Commissione mensa al cui art. 3 vengono disciplinate le modalità elettive dei componenti della Commissione mensa dei singoli ISC, nonché indicate le loro specifiche attribuzioni.

La CM è sostanzialmente costituita da rappresentanti dei genitori degli alunni iscritti al servizio di mensa scolastica e da rappresentanti dei docenti/educatori, eletti e/o nominati ufficialmente dagli Organismi scolastici. Si tratta di un organismo preposto alla valutazione e al miglioramento della qualità del servizio di ristorazione scolastica che il Comune fornisce agli alunni delle scuole site sul suo territorio, nonché interlocutore e partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare ai fini della promozione di scelte alimentari salutari fra tutti i genitori e l'intera comunità scolastica.



## Menù

Le tabelle dietetiche sono state elaborate dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione AV5 Asur Marche e sono comprensive di menù riportante gli ingredienti principali, le grammature suddivise per fascia d'età. Il menù ruota su 5 settimane e ha una versione primavera-estate ed una autunno-inverno. La versione primavera-estate è in vigore per tutta la durata dell'ora legale. Altresì il menù autunno-inverno si adotta per tutta la durata dell'ora solare. In ogni modo il menù viene calendarizzato e mensilmente pubblicato sul sito istituzionale <https://www.comune.ap.it>. Il menù è stato redatto sulla base delle Linee di Indirizzo Nazionali per la Ristorazione Scolastica recepite dalla Regione Marche con DGR.

Ogni pasto è costituito da un primo, secondo, contorno, pane e frutta. In giorni prestabiliti saranno presenti "piatti unici", antipasti di verdure e un dolce a fine pasto. Dovrà essere rispettata la variabilità delle forniture di frutta e verdura indicate nel menù validato e allegato al capitolato d'appalto.

È necessario impedire la somministrazione di una seconda porzione, soprattutto del primo piatto, per evitare un apporto eccessivo di calorie e per modificare le abitudini alimentari, nell'ambito della prevenzione dell'obesità.

In ogni caso, il Comune verifica:

- il rispetto del menù validato (menù e grammature) e di quanto previsto nel capitolato d'appalto;
- il rispetto dei requisiti di prodotti previsti nelle schede merceologiche.

Il menù, valutato e validato dal SIAN AV5 –Asur Marche, ha un periodo di validazione “sul campo” della durata di 3 mesi trascorsi i quali sarà possibile effettuare modifiche nell’ottica di un miglioramento del Servizio di Refezione Scolastica e di soddisfazione dell’utente. Le richieste di variazione/modifiche nello specifico caso dovranno essere supportate da un monitoraggio del consumo del pasto oggettivo e riscontrabile. Tali richieste devono essere inoltrate dalla Amministrazione Comunale al SIAN.

Il Servizio garantisce la presenza di un professionista abilitato che ha il compito di elaborare le diete speciali e adeguare il menù provvedendo alla sostituzione degli alimenti/ingredienti sulla base delle richieste di diete speciali pervenute, sia per motivi sanitari che per motivi etico-culturali-religiosi.

## Il personale del servizio

### Diritto allo Studio e Università (refezione scolastica)



Dirigente		
Nominativo	Email	
Dott. Paolo Ciccarelli	p.ciccarelli@comune.ap.it	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione		
Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Cristina Genovese	0736 298850	c.genovese@comune.ap.it
Istruttori amministrativi		
Telefono		
0736 298874	0736 298875	0736 298873

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>Telefono</i>	0736 298(850) - (890) - (875) - (874) - (873)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	mense.scolastiche@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4808">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4808</a>



## Standard di qualità dei servizi

Gli standard di qualità offerti dal servizio sono:

- documentazione dei controlli;
- puntualità del pranzo servito nell’orario stabilito con i Dirigenti Scolastici e con i Responsabili dei Servizi per l’Infanzia;
- rispetto del menù giornaliero e comunicazione all’utenza in merito a eventuale variazione effettuata, con indicazione della motivazione;
- risposta ai reclami entro 30 gg. dalla ricezione;
- trasparenza nella gestione attraverso la pubblicazione ed il costante aggiornamento dei documenti pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Ascoli Piceno;
- gradibilità dei cibi rilevata dalla Ditta di ristorazione mediante il monitoraggio degli scarti;
- predisposizione della dieta speciale entro 10 giorni lavorativi a partire dalla presentazione della richiesta e relativa protocollazione;
- uso di prodotti biologici, di prodotti tipici locali ed a marchio di qualità e uso delle materie prime provenienti da filiera corta e locali, in quanto

- uso di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale (stoviglie, piatti, tovaglioli), privilegiando materiali riutilizzabili e l'utilizzo di detergenti ad alta biodegradabilità;
- consumo di acqua di rete in sostituzione dell'acqua in bottiglia di plastica;
- valorizzazione e sviluppo di percorsi e iniziative di educazione alimentare per alunni, famiglie ed insegnanti;
- recupero di eccedenze di cibo, prioritariamente in collaborazione con Associazioni impegnate nell'ambito della solidarietà sociale e al contempo a valenza ambientale, in quanto azione tesa alla riduzione del rifiuto.
- gli alimenti utilizzati nelle cucine interne alle scuole e nelle cucine centralizzate, oltre i livelli di prestazione generale del servizio, devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti dal capitolato d'appalto con i quali viene garantita l'attuazione. Il pasto è accompagnato dal consumo di acqua di rete.

## Struttura organizzativa e sede del servizio Diritto allo Studio e Università



### Settore 3 – Politiche per il benessere della persona

Dirigente	Dott. Paolo Ciccarelli
-----------	------------------------

### Struttura operativa ufficio asili nido e refezione scolastica

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Dott.ssa Cristina Genovese
---	----------------------------

### Modalità di accesso e fruizione

Il servizio Diritto allo Studio e Università è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno.

### Orario di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00;
- martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.



## Monitoraggio e impegno al miglioramento

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Diritto allo Studio e Università 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 barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

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

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);

- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **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 Diritto allo Studio e Università, 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.

# Servizio Protocollo

08

## Il servizio Protocollo si presenta

All'interno del Settore 3 "Politiche per il Benessere della Persona" si colloca il Servizio Protocollo. Presso il Palazzo Arengo (in piazza Arringo n. 7) ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni indirizzati al Sindaco, organi del Comune o altri uffici comunali. Il servizio si occupa, tra le altre; della corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti; cura il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali; organizza il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione alle unità organizzative responsabili. Fornisce indicazioni e coordina le attività degli uffici comunali per la costituzione e la repertoriatura dei fascicoli, l'individuazione dei responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente. Il Servizio, inoltre, cura l'aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico; effettua con la fattiva collaborazione degli uffici la selezione periodica dei documenti e lo scarto o trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione; definisce i livelli di accesso ai documenti archivistici e regola le forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali.



L'obiettivo del protocollo generale di un comune è gestire in modo ordinato e tracciabile tutti i documenti in entrata e in uscita, fungendo da registro pubblico obbligatorio che certifica la data di ricezione o spedizione di ogni atto, garantendo così validità giuridica, trasparenza e corretta circolazione all'interno dell'ente, grazie a procedure di registrazione, classificazione, smistamento e conservazione.

## Struttura organizzativa e sede dell' ufficio URP



<b>Settore 3 – Politiche per il benessere della persona</b>	
<b>Dirigente</b>	Dott. Paolo Ciccarelli
<b>Struttura operativa ufficio Protocollo</b>	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Dott.ssa Donatella Felici
<b>Sede</b>	
<p>Il Servizio Protocollo è ubicato al piano terra della sede comunale dell'Ente, presso il Palazzo Arengo, situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno.</p> <p>Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di cartellonistica e assenza di barriere architettoniche.</p>	
<b>Orario di apertura al pubblico</b>	
<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. I martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.</p>	

<b>Dirigente</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Email</b>	
Dott. Paolo Ciccarelli	p.ciccarelli@comune.ap.it	
<b>Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Email</b>
Dott.ssa Donatella Felici	0736 298911	d.felici@comune.ap.it
<b>Front office</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298336	0736 298274
	0736 298332	
<b>Back office</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298244	0736 298294

### Orario di apertura al pubblico del Protocollo

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 – martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

### Sede

Il Protocollo è collocato al piano terra del Palazzo dell'Arengo in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente.  
Protocollo – Comune di Ascoli Piceno P.zza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno

### Modalità di accesso ai servizi

### Contatto di riferimento

*Telefono*

0736 298(336) – (274) – (244) – (294)

*Di persona*

Comune di Ascoli Piceno –  
Piazza Arringo, 7 Piano terra  
63100 Ascoli Piceno

*PEO*

protocollo@comune.ap.it

*PEC*

comune.ap@pec.it

*Pagina sito istituzionale*

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4813>



## Servizi offerti

### ► Protocollo della corrispondenza in arrivo

Per inoltrare domande, presentare documenti, ecc. al Comune ci sono diverse possibilità:

- consegna diretta allo sportello del Protocollo;
- invio tramite casella di posta istituzionale (non certificata) allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. Le comunicazioni inviate con questo sistema vengono gestite dall'Ufficio Protocollo e quindi assegnate all'ufficio di volta in volta competente;
- invio all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Comune allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. In questo caso l'inoltro del documento ha validità giuridica solo se effettuato a sua volta da un indirizzo di PEC.

### ► Ritiro atti presso la casa comunale

La Casa Comunale è il luogo dove vengono depositati e conservati gli atti comunali, giudiziari, esattoriali che non riescono ad essere notificati ai destinatari (persone, società o enti) perché risultano assenti. Le modalità di ritiro sono diverse a seconda del tipo di atto da ritirare.

Nel caso di ricezione di un avviso di deposito dall'Agenzia Entrate – Riscossioni, dai messi notificatori del Comune di Ascoli Piceno o dal Tribunale di Ascoli Piceno è necessario presentarsi allo sportello con:

- l'avviso di deposito inviato con raccomandata A/R;
- carta d'identità o altro documento di riconoscimento.

Nel caso si presenti allo sportello una persona diversa dall'intestatario dell'avviso di deposito, dovrà presentare anche:

- fotocopia carta identità dell'intestatario dell'avviso;
- atto di delega con documento del delegato.

## ► Ricerca documenti presso l'archivio comunale

Presso l'archivio è mantenuta tutta la produzione cartacea dell'Ente e che è visionabile per ricerche previa richiesta di accesso agli atti nelle diverse formule ammesse. Il procedimento regola le modalità per l'esercizio del diritto di accesso agli atti amministrativi che è garantito dall'Amministrazione comunale a chiunque ne abbia interesse, secondo le previsioni della normativa vigente, allo scopo di attuare il principio di pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa, nel contemperamento con il diritto alla riservatezza di terzi. Il diritto di accesso può essere esercitato attraverso la presa visione o la richiesta di copia dei documenti amministrativi.

Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta informale, oppure mediante istanza scritta o formale. La richiesta informale, anche verbale, viene esaminata ed evasa immediatamente quando appare evidente che non esistano soggetti controinteressati il cui diritto alla riservatezza potrebbe essere lesa dall'accoglimento dell'istanza. L'istanza formale è presentata nei seguenti casi:

- quando non è possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, per la natura o la quantità dei documenti coinvolti;
- quando sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite;
- quando sorgono dubbi sulla accessibilità del documento;
- in tutti i casi in cui esistano soggetti, individuati o facilmente individuabili, potenzialmente controinteressati all'immediato accoglimento dell'istanza;
- il responsabile del procedimento è quello individuato dal servizio al quale è rivolta l'istanza.

L'Amministrazione comunale di Ascoli individua nell'archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento delle informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'Ente e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione permanente ed allo sviluppo della conoscenza. Attenzione sempre crescente è rivolta al potenziamento delle risorse informative dell'archivio e dell'integrazione tra l'archivio cartaceo tradizionale e i fondi fotografici orali e audiovisivi degli archivi informatici.

## ► Tesserini di caccia

Il tesserino regionale venatorio è un mezzo di controllo delle quantità e delle specie abbattute e permette di cacciare per un numero di giornate pari a quelle a disposizione di ogni cacciatore per l'intera stagione venatoria. I cittadini che intendono praticare la caccia devono essere in possesso, oltre al porto d'armi e alla licenza di caccia, anche del tesserino venatorio rilasciato dal Comune di residenza.

Il tesserino è personale e riporta:

- l'indicazione della forma di caccia prescelta tra quelle definite dalla Legge regionale 12/01/1994, n.3, art. 28, comma 3;
- l'ambito territoriale caccia (ATC) a cui il cacciatore è iscritto.

Il tesserino venatorio potrà essere ritirato direttamente dal cacciatore o da un suo delegato (munito di delega e documento) previa esibizione del porto d'armi per uso di caccia, del tesserino "giallo" (allegato al porto d'armi) e della ricevuta dei versamenti richiesti.



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Protocollo e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica e ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui due anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Protocollo produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

## Indagini di customer satisfaction



L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

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

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

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici; presenza o meno 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).

- 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.

## 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 Protocollo, 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);

# Ufficio Relazioni con il Pubblico



## L'URP si presenta

Il personale addetto al servizio URP è tenuto ad ascoltare le richieste del cittadino e a fornire risposte; svolge le attività di comunicazione interna ed esterna previste della legge 150/2000, e pertanto l'URP:

- promuove la comunicazione interna e i principi della comunicazione istituzionale;
- informa, attraverso il front-office e il sito internet comunale, il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni; inoltre agevola l'attività di orientamento e d'accesso agli uffici comunali.
- fornisce informazione sui procedimenti e la partecipazione agli stessi;
- assiste gli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi;
- supporta l'utenza, previo ricevimento di istruzioni da parte dei servizi interessati ai procedimenti amministrativi, attraverso la distribuzione e la compilazione della relativa modulistica per la fruizione dei servizi comunali.
- rilascia specifici certificati per conto degli uffici responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA), salvo essere nominato esso stesso RPA, previo apposito atto di attribuzione;
- garantisce la trasparenza e la partecipazione di tutti i cittadini all'attività amministrativa, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione; agevola il diritto di accesso, fornendo ai cittadini la relativa modulistica (a seconda della tipologia di accesso), informazioni su come reperirla online, su come compilarla e sui servizi responsabili dei procedimenti;
- raccoglie i registri degli accessi inviati dai singoli uffici comunali per la pubblicazione sul sito istituzionale;
- raccoglie suggerimenti, reclami, segnalazioni, proposte, elogi, dichiarazioni e petizioni; a tal proposito, gestisce e monitora le segnalazioni degli utenti fino all'esito delle stesse, a seguito di riscontro da parte degli uffici destinatari delle suddette, ai quali resta in capo l'onere del feedback all'URP della loro evasione/ risoluzione;
- ascolta e rileva i fabbisogni e le attese degli utenti e condivide i risultati con gli uffici interessati;



- verifica la qualità dei servizi attraverso sondaggi, interviste, erogazione di questionari, in collaborazione con i servizi interessati; raccoglie i risultati dei questionari inviati dai servizi comunali e provvede alla pubblicazione degli esiti sul sito comunale;
- cura l'aggiornamento del sito internet comunale;
- provvede mediante l'utilizzo dei social network alla diffusione delle informazioni;
- ospita, all'interno della propria sede, il personale di altri uffici comunali o delle associazioni che abbiano preso accordi con l'Amministrazione per offrire servizi aggiuntivi, ove previsto;
- pubblica su richiesta dei servizi brevi messaggi sui pannelli informatici, a scritte scorrevoli, dislocati agli ingressi della città. Non compete all'URP la manutenzione tecnica degli stessi e delle apparecchiature di trasmissione testi;
- rilascia i certificati di agevolazione del Trasporto pubblico locale

## Obiettivi



- Il Comune di Ascoli Piceno ha posto molta attenzione nell'URP in quanto considerato primo canale tra l'ente e il cittadino. Deve facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi tramite la propria competenza ed empatia. In particolare le sue attività sono finalizzate a:
  - illustrare le attività e funzionamento del Comune, dando informazioni sui settori e servizi che operano all'interno dell'ente;
  - informare i cittadini sulle attività istituzionali, eventi e iniziative;
  - 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;
  - favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
  - accogliere le richieste dei bisogni dei cittadini, prendere nota dei reclami e suggerimenti.

Attività	Obiettivo del servizio
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti e di canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia.	Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative.
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni.	Agevolare l'accesso ai servizi pubblici.
Rendere noti funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato.	Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino.
Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna.	Ridurre il numero dei reclami.

Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico.

Definire azioni di miglioramento.

## Struttura organizzativa e sede dell' ufficio URP



### Settore 3 - Politiche per il benessere della persona

**Dirigente**

Dott. Paolo Ciccarelli

### Struttura operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

**Nominativo**

**Telefono**

**Email**

Dott.ssa Donatella Felici

0736298911

d.felici@comune.ap.it

### Orario di apertura al pubblico dell'URP

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 – martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

### Sede

L'URP è collocato al piano terra del Palazzo dell'Arengo in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente e libero da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino. URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Comune di Ascoli Piceno P.zza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno

Il personale accoglie l'utenza nei box allestiti in un'area open space.

### Back e front office:

**Telefono**

0736 298 969

0736 298 910

### Ufficio comunicazione istituzionale - Nucleo grafica

**Telefono**

0736 298 929

### Centralino

0736 2981

### Modalità di accesso ai servizi

### Contatto di riferimento

*Telefono*

0736 298(910) - (916) - (969) - (917)

*Di persona*

Piazza Arringo, 7 - Piano terra

*Posta ordinaria*

Comune di Ascoli Piceno  
Piazza Arringo, 7 - 63100  
Ascoli Piceno

*Email*

urp@comune.ap.it

*PEC*

comune.ap@pec.it

*Sito servizi*

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4790>

# Standard di qualità

## dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP 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 dall'URP mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi.

La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica e ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 5 giorni alla settimana, di cui due anche nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/ peo/web con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito: nessun reclamo

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile dell'URP 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;
- i reclami indirizzati al servizio erogato dall'URP presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile dell'URP aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

L'URP 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 barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza e professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei, 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 relativamente al servizio Urp, 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



L'URP 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 dell'URP, 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 8,00 - 14,00; martedì e giovedì dalle 8,00 - 14,00 e dalle 14,30 - 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 URP ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

# Servizio Tributi

# 10

## Il servizio Tributi si presenta

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

Eroga i servizi relativi a:

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

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

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

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

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

È inoltre attivo presso il concessionario ABACO S.p.A. il portale del Contribuente. Il servizio è on-line e garantisce l'accessibilità, la fruibilità dei servizi e la semplificazione degli adempimenti tributari. Il collegamento diretto al portale del contribuente è il seguente:  
<https://www.abacospa.it/it/portale-delcontribuente.php>

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.



## Struttura organizzativa e sede del servizio Tributi

### Settore 4 – Bilancio, Farmacie e Servizi al Cittadino

Dirigente	Dott.ssa Cristina Mattioli
-----------	----------------------------

### Struttura operativa servizio Tributi

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	
---	--

### Sede

Il Servizio è ubicato in Via della Repubblica, 24 – 4° piano (presso sede CIIP), 63100 Ascoli Piceno. Gli uffici sono accessibili sia attraverso vano scala che ascensore.

### Orario di apertura al pubblico

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



## Il personale del servizio Tributi

### Dirigente

Nominativo	Email
Dott.ssa Cristina Mattioli	c.mattioli@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email

Personale assegnato al servizio		
<b>Telefono</b>		
0736 298 705	0736 298 719	0736 298 708
0736 298 706	0736 298 711	0736 298 701
0736 298 703	0736 298 700	0736 298 702
0736 298 224	0736 298 710	

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento	
<b>Telefono</b>	IMU-TASI	0736 298(700) - (701) - (702) - (703) - (719)
	TARI	0736 705(708) - (710) - (706) - (711)
<b>Di persona</b>	Comune di Ascoli Piceno – Via della Repubblica, 24 63100 Ascoli Piceno	
<b>PEO</b>	protocollo@comune.ap.it	
<b>PEC</b>	comune.ap@pec.it	
<b>Pagina sito istituzionale</b>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4761">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4761</a>	

- Attraverso il Servizio Equità Fiscale il contribuente può:
- ricevere tutte le informazioni generali relative alla propria posizione tributaria, verificando lo stato dei pagamenti dovuti ed effettuati;
  - ottenere informazioni sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazione degli adempimenti tributari. Tali informazioni sono altresì sempre consultabili e scaricabili accedendo alla sezione "tributi" del sito istituzionale dell'Ente;
  - dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
  - verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;

- ottenere informazioni sulle possibili riduzioni degli importi dovuti e su eventuali agevolazioni/esenzioni.  
In caso di accertamento tributario, disporre di una serie di strumenti normativamente previsti per evitare l'instaurazione di un contenzioso con l'Amministrazione comunale o incorrere nella riscossione coattiva del tributo. Tali strumenti mirano ad assicurare il giusto equilibrio tra la pretesa dell'Ente impositore, da un lato, i diritti del contribuente dall'altro. Si tratta in particolare di:
  - autotutela;
  - acquiescenza;
  - accertamento con adesione;
  - reclamo/Mediazione;
  - conciliazione giudiziale;
  - applicare il ravvedimento operoso, che permette al contribuente di sanare violazioni commesse prima dell'inizio da parte dell'Ente di verifiche, ispezioni o altre attività amministrative di accertamento;
  - ottenere informazioni sulla possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi dovuti, sulla base di quanto previsto nel Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali.



## Servizi erogati

### ► Servizio imposta municipale propria – IMU e Servizio tributo per i servizi indivisibili - TASI

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

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

- inagibilità o inabitabilità ed inutilizzo causa terremoto;
- comodato d'uso gratuito a parente;
- rimborsi;
- compensazioni;
- agevolazioni per residenti in istituti sanitari;
- annullamento/rettifica avvisi accertamento;
- richieste di riduzione per fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili;
- dichiarazioni canone concordato;
- dichiarazioni sostitutive ai fini ICI IMU TASI;
- richieste di accesso agli atti.

### ► Servizio tassa rifiuti – TARI

Rivolgendosi al Servizio è possibile avere informazioni:

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

Per consultare l'apposita Carta dei servizi della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, prevista dalle disposizioni contenute nella Deliberazione Arera 444/2019/R/RIF è necessario selezionare sul sito istituzionale dell'Ente la sezione "Gestione dei rifiuti – Portale Trasparenza". Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- dichiarazioni per le utenze domestiche;
- dichiarazione per le aree scoperte e i locali diversi dalle abitazioni (utenze non domestiche);

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

### ► Servizi di controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei tributi

Rivolgendosi al Servizio è possibile:

- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per infedele o omessa denuncia e successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento notificato e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria;
- richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dal regolamento comunale sulla riscossione coattiva;
- conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario.

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

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

### ► Servizio di rateizzazione

Rivolgendosi agli sportelli del Servizio Equità Fiscale è possibile:

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

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

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

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

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

## ► Ravvedimento operoso

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

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

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

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

## ► Istituti deflattivi del contenzioso tributario

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

Si tratta in particolare di:

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



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Equità Fiscale e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 4 giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 12 dipendenti, in grado di fornire chiarimenti, informazioni sui tributi e sulle procedure facenti capo il servizio	Garantito
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	L'accesso allo sportello aperto al pubblico è immediato. I tempi di attesa sono determinati dal numero di utenti in coda. I tempi di attesa sono sempre nulli quando il servizio è reso previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti gli operatori del Servizio svolgono giornalmente e costantemente la propria attività attraverso canali telematici e telefonici. Il Servizio dispone di uno sportello telefonico e di uno sportello telematico attivo via pec e via email	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle opere	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma per fasi dell'opera, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi delle attività e dei procedimenti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle varie fasi dei procedimenti di competenza, alla corrispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato in relazione alle disponibilità economiche assegnate	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Atti, affidamenti, informazioni, modulistica, recapiti ed indirizzi del sono costantemente resi pubblici attraverso l'albo pretorio, il sito web del comune attraverso l'apposita sezione dedicata al Servizio	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito



## Monitoraggio e impegno al miglioramento

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Equità Fiscale produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

## Indagini di customer satisfaction



L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

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

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

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

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti. Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



Per quanto concerne i suggerimenti e i reclami, l'ufficio predisposto è l'URP. Esso è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei cittadini.

Attraverso la funzione di ascolto l'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'URP ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Equità Fiscale, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) - (916) - (969) - (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: [urp@comune.ap.it](mailto:urp@comune.ap.it);
- posta ordinaria;
- servizio online: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.

# Servizi Demografici

## I servizi demografici si presentano

Per Servizi Demografici si intendono quegli uffici del Comune a cui sono demandate le funzioni di competenza statale delegate ai Sindaci ai sensi dell'articolo 54 del TUEL (Testo Unico degli Enti Locali). In primis l'Ufficio Anagrafe che si occupa della tenuta e aggiornamento del registro della popolazione residente (ANPR), e l'Ufficio di Stato Civile preposto alla gestione dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile – ANSC). Tra le funzioni svolte dai Servizi Demografici ci sono anche quelle relative alla Leva militare (la tenuta e aggiornamento delle liste di leva rimane un'attività periodicamente svolta dai Comuni anche dopo la legge 23 agosto 2004, n. 226 che ha sospeso dal 1° gennaio 2005 il servizio militare obbligatorio) e ai Servizi Statistici che producono, analizzano e diffondono dati demografici, sociali, economici e ambientali e sono integrati nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), svolgendo funzioni di raccolta dati per l'Istat. Nel novero degli Uffici ricompresi nei Servizi Demografici c'è anche l'ufficio Elettorale la cui funzione basilare è mantenere aggiornate costantemente le liste elettorali mediante revisioni semestrali, dinamiche e straordinarie (operazioni attraverso le quali si cancellano o si iscrivono gli elettori che emigrano, immigrano, perdono il diritto elettorale, riacquistano la capacità elettorale, acquisiscono la cittadinanza Italiana, cambiano l'indirizzo, acquistano la capacità elettorale). L'Ufficio elettorale, inoltre, provvede per la parte territoriale di competenza dell'Amministrazione Comunale all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali (elezioni politiche e amministrative) e referendarie. Provvede, altresì, alla tenuta ed aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, all'aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di Seggio elettorale e dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

Ai Servizi Demografici sono riconducibili altresì le funzioni dell'Ufficio Toponomastica, che cura prevalentemente le seguenti attività in collaborazione con il SIT: istruttoria dei provvedimenti di nuova denominazione di aree pubbliche, collocazione di segnaletica stradale indicante i toponimi mediante l'installazione di targhe nel rispetto del vigente regolamento comunale sulla toponomastica cittadina.

Dei Servizi Demografici fanno parte anche i Servizi Cimiteriali che svolgono funzioni conseguenti all'evento morte, che riguardano principalmente l'adozione dei provvedimenti concessori ed autorizzatori afferenti allo svolgimento dei funerali, trasporto funebre e sepoltura dei defunti nei cimiteri cittadini.

# Obiettivi



Obiettivo dei Servizi Demografici è il controllo e la gestione dell'Anagrafe della Popolazione Residente nel territorio comunale (registrazione delle iscrizioni mutazioni cancellazioni anagrafiche), dei Registri dello Stato Civile (redazione degli atti nascita, morte, matrimonio cittadinanza) ed il rilascio delle relative certificazioni, nonché la tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, dell'Albo delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale, il rilascio delle tessere elettorali e della certificazione necessaria per l'esercizio del diritto di voto. Infine la gestione, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, e l'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali e referendarie.

Per quanto riguarda il Servizio Statistica obiettivo è la raccolta dei dati statistici rilevati sul territorio Comunale, riferiti alla popolazione residente, alle abitudini di vita dei cittadini ed alle altre indagini campionarie previste dal Programma Statistico Nazionale, in conformità alle direttive dell'Istituto Centrale Statistica ISTAT. La finalità è quella di fornire dati e strumenti utili a orientare le scelte dell'Amministrazione, a tutti i livelli territoriali, supportando le attività di programmazione ed i processi decisionali che fanno capo alle Istituzioni competenti.

I Servizi cimiteriali hanno invece quale obiettivo la regolazione delle attività di sepoltura dei defunti nei luoghi preposti (cimiteri cittadini) e la gestione dei procedimenti autorizzatori e concessori, conseguenti all'evento morte, al fine di garantire sepoltura ai defunti, nel rispetto delle normative e regolamenti vigenti.

## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio URP



### Settore 4 - Bilancio, Farmacie e Servizi al Cittadino

Dirigente: Dott.ssa Cristina Mattioli

### Struttura operativa

Anagrafe, Stato Civile, Statistica, Toponomastica, Elettorale, Servizi Cimiteriali

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Dott.ssa Romina Pica

### Sede

Piazza Roberto Strulli - 63100 Ascoli Piceno

### Orario di apertura al pubblico

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00. Martedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



## Attività e Progetti - I principali procedimenti

### Anagrafe

- Attestazione di soggiorno per i cittadini comunitari
- Attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari
- Autentica di sottoscrizioni da apporre su istanze
- Autentica di fotografie
- Autenticazione delle sottoscrizioni degli atti di alienazione di beni mobili
- Cancellazione per irreperibilità accertata o per omessa dichiarazione dimora abituale
- Carta d'Identità Elettronica (C.I.E.)
- Certificati anagrafici
- Convivenze di fatto
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
- Iscrizione anagrafica cittadini dell'Unione Europea
- Iscrizione anagrafica cittadini extracomunitari
- Iscrizione anagrafica cittadini italiani (compresi cittadini AIRE, per quanto di competenza)
- Rilascio di certificazioni varie anche di natura storica
- Variazioni generalità e degli status di cittadini non italiani residenti

## ► Stato Civile

- Costituzione di Unioni Civili
- Separazioni e divorzi davanti all'Ufficiale di Stato Civile
- Riconoscimento della cittadinanza italiana ai discendenti di cittadini italiani (lure sanguinis)
- Richiesta di Cittadinanza italiana
- Ricerche storiche di Stato Civile e relativi certificati
- Pubblicazioni di Matrimonio
- Matrimonio Civile
- Dichiarazione di Nascita
- Dichiarazione di Morte
- DAT - Disposizioni anticipate di trattamento

## ► Statistica

- Rilevazioni per indagini del Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni
- Rilevazioni per indagini multiscopo (indagini su aspetti sociali) previste dal programma statistico nazionale
- Rilevazioni per indagini varie previste dal Programma Statistico Nazionale

## ► Leva

- Formazione della lista di leva e della tenuta e aggiornamento dei ruoli matricolari

## ► Servizio Elettorale

- Revisione e aggiornamento liste elettorali
- Rilascio Tessera Elettorale
- Rilascio tagliando aggiornamento Tessera Elettorale (per mutazione anagrafica)
- Rilascio certificazioni elettorali
- Autenticazione della sottoscrizione per accettazione candidatura elezioni
- Tenuta e aggiornamento Albo Scrutatore di Seggio Elettorale
- Aggiornamento Albo Presidente di Seggio Elettorale
- Aggiornamento Albo Giudici Popolari
- Gestione procedimenti elettorali per tutte le consultazioni popolari indette (elezioni amministrative, politiche e referendum)

- Iscrizione liste elettorali aggiunte per voto cittadini comunitari nelle elezioni Parlamento Europeo
- Iscrizione liste elettorali aggiunte per voto cittadini comunitari per elezioni amministrative comunali

## ► Servizi Cimiteriali

- Rilascio concessioni cimiteriali per acquisto loculi nei cimiteri cittadini
- Rilascio concessioni cimiteriali per acquisto di edicole funerarie aperte ed aree edificabili destinate alla realizzazione di cappelle nei cimiteri cittadini
- Autorizzazione al trasporto funebre nel territorio nazionale
- Autorizzazione al trasporto funebre all'estero (passaporto mortuario)
- Autorizzazione Inumazione e tumulazione
- Autorizzazione alla Cremazione
- Autorizzazione Estumulazione e riduzione e cremazione resti mortali
- Autorizzazione Estumulazione e traslazione resti o ceneri
- Autorizzazione Estumulazione e traslazione salma
- Autorizzazione Esumazione ordinaria
- Autorizzazione Esumazione straordinaria
- Autorizzazioni all'affido e dispersione ceneri
- Rimborso canoni cimiteriali per concessioni non fruite (restituzione loculo antecedentemente alla scadenza)

## ► Servizio Toponomastica

- Intitolazione di aree pubbliche e apposizione di lapidi/targhe commemorative
- Installazione di apposita segnaletica indicante i toponimi assegnati



## Il personale dei servizi Demografici

### Dirigente

#### Nominativo

Dott.ssa Cristina Mattioli

#### Telefono

0736 298746

#### Email

c.mattioli@comune.ap.it

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione		
Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Romina Pica	0736 298550	r.pica@comune.ap.it

Ufficio Anagrafe	Procedimenti	Telefono
<b>Operatori front-office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Carte d'identità</li> <li>■ Certificati anagrafici</li> <li>■ Dichiarazioni sostitutive atto notorio</li> <li>■ Autentiche firme e foto</li> </ul>	Sportello1: 0736298525 Sportello2: 0736298526 Sportello3: 0736298547
<b>Operatori back-office</b>	Info telefoniche Lunedì - venerdì 9.00 - 12.00	0736298576
<b>Operatori back-office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Residenze</li> <li>■ Variazioni anagrafiche</li> <li>■ Convivenze di fatto</li> <li>■ Certificati storici</li> <li>■ AIRE</li> </ul>	0736298552/545/ 556/534  0736298556 0736298563
<b>Accertatore anagrafico</b>	■ Accertamenti anagrafici	0736298263

Ufficio Stato Civile	Procedimenti	Telefono
<b>Operatori front-office</b>	■ Rilascio certificazioni	0736298583
<b>Operatori back-office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Atti nascita</li> <li>■ Morte</li> <li>■ Cittadinanza</li> <li>■ Matrimonio</li> <li>■ Unioni civili</li> <li>■ Pubblicazioni matrimonio</li> <li>■ Separazioni e divorzi</li> <li>■ Certificati storici</li> </ul>	0736298548/554/ 564/572

Servizi Cimiteriali	Procedimenti	Telefono
<b>Operatori front-office</b>	Procedimenti di competenza (vedi sopra)	0736298527
<b>Operatori back-office</b>		0736298567/553/ 594

Ufficio Elettorale	Procedimenti	Telefono
<b>Responsabile elettorale</b>	Procedimenti di competenza (vedi sopra)	0736298589
<b>Operatori back-office</b>		0736298563

## **Modalità di accesso e fruizione**

Per l'accesso ai servizi e l'attivazione dei procedimenti di competenza è possibile recarsi di persona presso gli uffici dei Servizi Demografici – negli orari di apertura degli sportelli in Piazza Roberto Strulli.

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi Demografici 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. Per innalzare i livelli di qualità ed offrire al cittadino standard più elevati i Servizi Demografici stanno implementando le attività incluse nel progetto di digitalizzazione che, attraverso l'utilizzo delle App e piattaforme dedicate consente di comunicare in maniera più rapida ed efficace con il cittadino e di erogare digitalmente i servizi richiesti.

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Il livello di qualità dei servizi viene monitorato attraverso indagini di Customer Satisfaction che periodicamente vengono effettuate mediante la somministrazione negli uffici di questionari di gradimento che consentono di rilevare eventuali criticità e avviare processi di miglioramento nell'erogazione dei servizi medesimi. 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.



## Suggerimenti e reclami

Ognicittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dei Servizi al Cittadino, 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 tel. 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.

# Servizio SUAP - Promozione Commercio, Attività Produttive e Occupazione suolo



## Il servizio SUAP - Promozione Commercio, Attività Produttive e Occupazione suolo si presenta

È attualmente collocato a Palazzo dell'Arengo, ingresso B – front office e ricevimento pubblico in Via Tornasacco.

Il Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive è collocato nel Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e Transizione Digitale. Con l'entrata in vigore del DPR n. 160 del 7 settembre 2010 viene adottato il Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) nasce come strumento di semplificazione amministrativa per snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utenza ed assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e/o delle amministrazioni pubbliche comunque coinvolte nello stesso procedimento amministrativo. Ogni pratica deve dunque essere presentata e gestita esclusivamente in modalità telematica garantendo l'interoperabilità tra i vari soggetti pubblici interessati. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento gli impianti e le infrastrutture energetiche, le attività connesse all'impiego di sorgenti ionizzanti e di materie radioattive, gli impianti nucleari e di smaltimento di rifiuti radioattivi, le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi, nonché le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e seguenti del decreto legislativo 12/4/2006, n. 163. La disciplina del SUAP prevede un procedimento automatizzato (nel caso in cui le attività siano soggette alla disciplina della SCIA) ed un procedimento ordinario in presenza di istanze di parte sulle quali l'amministrazione ha potere discrezionale (art. 7 e 8 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160). L'Amministrazione Comunale, con Delibera di Giunta numero 74 del 19 maggio 2017, in attuazione delle normative vigenti, ha stabilito che, a partire dal 01/07/2017, per la presentazione delle istanze e per la gestione di tutti i procedimenti e dei connessi endo-procedimenti afferenti alle Attività Economiche-Produttive, debba essere utilizzata obbligatoriamente la piattaforma portale SUAP, <https://suap.regione.marche.it/ascolipiceno/>, configurando così una gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive esclusivamente digitale.

Le linee guida per la gestione del SUAP sono consultabili e scaricabili alla home page del portale SUAP AP. I procedimenti attivi, per settore e tipologia, le modalità operative e le informazioni utili sono pubblicate alla pagina: <https://suap.regione.marche.it/ascolipiceno/>

Il Servizio SUAP e la gestione dell'attività sono certificati dal Bureau Veritas ai sensi della norma UNI ISO 9001:2015 – N° Certificato IT303025 – 1 – Campo di applicazione: Erogazione del servizio SUAP.

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.

In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;

- 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.



## Destinatari ed interlocutori

Il Servizio ha come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, imprenditori e imprese commerciali, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati, Enti Pubblici ed Associazioni.

Di seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di soggetti che interagiscono con il Servizio:

- privati cittadini;
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;
- enti pubblici;
- liberi professionisti;
- associazioni.



## Quadro legislativo - le norme fondamentali di riferimento

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (c.d. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii (c.d. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss mm. ii (c.d. Codice dei contratti pubblici);

- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore (c.d. Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);
- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (c.d. Decreto semplificazioni);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (c.d. Decreto semplificazioni bis);
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n.160, "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133";
- Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
- Legge 7 agosto 2015, n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- Decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 222, "Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124";
- Protocollo Quadro di Legalità sottoscritto in data 26/07/2017;
- Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (c.d. Codice dell'amministrazione digitale).

## In sintesi



Per tutta l'attività del Servizio, la normativa di riferimento, i procedimenti, la tempistica, le modalità di gestione consultare il portale SUAP AP:  
<https://suap.regione.marche.it/ascolipiceno/>



## Struttura organizzativa e sede del servizio SUAP - Promozione Commercio, Attività Produttive e Occupazione suolo

### Settore 5 – Programmi Complessi

Dirigente

Ing. Milena Coccia

### Struttura operativa servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Dott.ssa Cinzia Mascetti

Gli uffici hanno uno spazio dedicato alle attività di front office e ricevimento utenza.

### Sede

Il Servizio è ubicato al piano terra della sede comunale dell'Ente, presso l'ingresso B del Palazzo Arengo, situato in Piazza Arringo, 7, ad Ascoli Piceno.

Gli uffici sono accessibili sia da Piazza Arringo sia da Via Tornasacco, accesso dedicato al front office e ricevimento del pubblico.

### Orari di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00;
- giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



<b>Dirigente</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Email</b>	
Ing. Milena Coccia	m.coccia@comune.ap.it	
<b>Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Email</b>
Dott.ssa Cinzia Mascetti	0736 298262	c.mascetti@comune.ap.it
<b>Personale assegnato al servizio</b>		
<b>Telefono</b>		
0736 298269	0736 298303	0736 298254
0736 298268	0736 298267	0736 298302

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<b>Telefono</b>	0736 298(269) – (267) – (303) – (254) – (268)
<b>Di persona (previo appuntamento)</b>	Comune di Ascoli Piceno – Via Tornasacco 63100 Ascoli Piceno
<b>PEO</b>	protocollo@comune.ap.it
<b>PEC</b>	suap.ap@pec.it
<b>Portale SUAP AP</b>	<a href="https://suap.regione.marche.it/ascolipiceno/">https://suap.regione.marche.it/ ascolipiceno/</a>
<b>Pagina sito istituzionale</b>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752">https://www.comune.ap.it/flex/ cm/pages/ServeBLOB.php/L/ IT/IDPagina/4752</a>

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 2 giorni alla settimana nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 6 addetti, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo/web/portale/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguatezza informazione da parte degli operatori  Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana  Costante	Garantito  Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Check list e liste di controllo delle attività	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle procedure individuate dal Sistema di Gestione di Qualità	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica, e-mail	Il sistema di gestione è certificato e tutta l'attività è pubblicata attraverso il portale SUAP AP	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

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. 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.

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive 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.

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.

Ognicittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive, 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.

# Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma



## Il servizio Ricostruzione Pubblica Sisma si presenta

Temporaneamente dislocato presso il Pio Istituto del Sacro Cuore di Gesù.

Nell'ambito del Settore 6– Ricostruzione Sisma, SUE, Patrimonio, si colloca il Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma.

Il servizio Ricostruzione Pubblica Sisma è stato costituito successivamente alla gestione emergenziale degli eventi sismici del 2016, inizialmente con la programmazione delle attività preliminari quali: sopralluoghi, coordinamento con la struttura Regionale di Protezione Civile, organizzazione delle attività necessarie all'attuazione degli interventi di messa in sicurezza negli edifici pubblici e privati finalizzati alla salvaguardia della pubblica incolumità.

Il Servizio è inquadrato come Servizio Tecnico designato alla programmazione, gestione ed attuazione delle opere pubbliche finanziate con Fondi Sisma destinati alla ricostruzione, facendo riferimento a quanto disciplinato sia dalle Ordinanze generali che dalle Ordinanze Speciali emanate dal Commissario straordinario del Governo per la ricostruzione Sisma 2016. Tra le principali attività che riguardano il Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma, si evidenziano: la programmazione, gestione, controllo e monitoraggio delle procedure necessarie all'attuazione degli interventi destinati al recupero dell'edilizia scolastica, sedi municipali ed altri edifici di proprietà comunale.

Più nello specifico le attività svolte sono le seguenti:

- supporto al RUP nella gestione di tutte le fasi della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva;
- coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione e collaudo degli interventi di manutenzione straordinaria o nuove costruzioni, inerente il patrimonio pubblico con particolare riferimento al patrimonio edilizio scolastico;
- revisione tecnica, verifica e controllo delle strutture che necessitano di modifiche, manutenzioni o altro intervento tecnico nel rispetto delle apposite normative in materia di prevenzione e per la sicurezza degli utenti;

- controllo, verifiche tecniche, acquisizione di pareri e redazione di atti necessari nella gestione del patrimonio edilizio scolastico;
- individuazione di bandi utili al reperimento dei necessari finanziamenti da destinare all'Edilizia Scolastica;
- gestione e monitoraggio dei finanziamenti legati alla Ricostruzione pubblica e post sisma degli edifici scolastici ed edifici di proprietà comunali, tramite piattaforme SOSE, SISMAPP e SIGEF;
- monitoraggio e rendicontazione di opere di edilizia scolastica finanziate dal MIUR, PNRR ed altri fondi Regionali o Ministeriali;
- monitoraggio della spesa attraverso l'aggiornamento della Banca Dati della Pubblica Amministrazione (BDAP).

- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

## Obiettivi

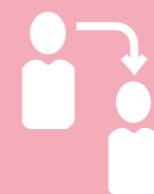


Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.

In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;



## Destinatari ed interlocutori

Il Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, istituzioni scolastiche, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati e, in raggruppamenti, Enti Pubblici ed Associazioni.

Di seguito, un elenco esemplificativo e non esaustivo di soggetti che interagiscono con il Servizio:

- privati cittadini;
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;
- enti pubblici;
- liberi professionisti;
- associazioni;
- istituzioni scolastiche.

## Quadro legislativo di riferimento



- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii. (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii. (cd. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (cd. Nuovo Codice dei contratti pubblici);
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii. (cd. Codice dei contratti pubblici);
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);
- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (cd. Decreto semplificazioni);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (cd. Decreto semplificazioni bis);
- Decreto Ministeriale 18 dicembre 1975 e ss. mm. ii. (Norme tecniche aggiornate relative all'edilizia scolastica, ivi compresi gli indici di funzionalità didattica, edilizia ed urbanistica, da osservarsi nella esecuzione di opere di edilizia scolastica);
- Decreto Legge 17 ottobre 2016, n. 189 e ss. mm. ii. (Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dal sisma del 24 agosto 2016);
- Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 33 dell'11 luglio 2017;
- Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 56 del 10 maggio 2018;
- Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 86 del 24 gennaio 2020;
- Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 109 del 23 dicembre 2020;
- Ordinanza Speciale del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 3 del 6 maggio 2021;
- Ordinanza Speciale del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 31 del 31 dicembre 2021;

- Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 137 del 29 marzo 2023;
- Decreto VCOMMS16 n. 2 del 05/01/2018;
- Accordo per l'esercizio dei compiti di alta sorveglianza del 02/02/2021;
- Protocollo Quadro di Legalità sottoscritto in data 26/07/2017;
- Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (cd. Codice dell'amministrazione digitale).



## In sintesi

Attività	Obiettivo del servizio
Interventi di recupero post sisma del patrimonio edilizio scolastico (ordinanza speciale)	Garantire la sicurezza e la piena fruibilità delle strutture scolastiche agli utenti
Corretta gestione di coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione delle opere pubbliche relative al recupero del patrimonio edilizio comunale	Tracciare e gestire ogni singola fase dell'opera pubblica, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite
Monitoraggio e rendicontazione dei finanziamenti destinati al patrimonio pubblico e scolastico	Garantire la massima trasparenza, sia ai cittadini - utenti, che alle Istituzioni, della corretta gestione delle risorse pubbliche

## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Ricostruzione Pubblica Sisma



<b>Settore 6 – Ricostruzione Sisma</b>	
Dirigente	Arch. Ugo Galanti
<b>Struttura operativa Ufficio Ricostruzione Pubblica Sisma</b>	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Ing. Silvia Luzi
<b>Sede</b>	
Il Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma è ubicato al piano terra della sede comunale distaccata dell'Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in viale Vellei, 16, ad Ascoli Piceno.	
<b>Orario di apertura al pubblico dell'URP</b>	
Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;</li> <li>■ mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;</li> <li>■ giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.</li> </ul>	

## Il personale del servizio Ricostruzione Pubblica Sisma



<b>Dirigente</b>	
<b>Nominativo</b>	<b>Email</b>
Arch. Ugo Galanti	u.galanti@comune.ap.it

<b>Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione</b>		
<b>Telefono - email</b>	0736298424 - s.luzi@comune.ap.it	
<b>Istruttore Amministrativo (referente)</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298414	
<b>Funzionari tecnici</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298419	0736 298457

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<i>Telefono</i>	0736 298(414) – (419) – (457)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – viale Vellei, 16 Piano Terra 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/11656">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/11656</a>

# Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per tre giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da cinque tecnici, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nella maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori  Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana  Costante	Garantito  Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle opere	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma per fasi dell'opera, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dell'opera	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dell'opera, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutto il processo dell'opera pubblica, dalle gare di progettazione agli affidamenti, ai lavori, sono costantemente pubblicate sull'albo pretorio, nonché sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma 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. 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 le 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 relativamente al servizio URP, 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 Ricostruzione Pubblica Sisma, 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.

# SUE - Sisma Ricostruzione Privata

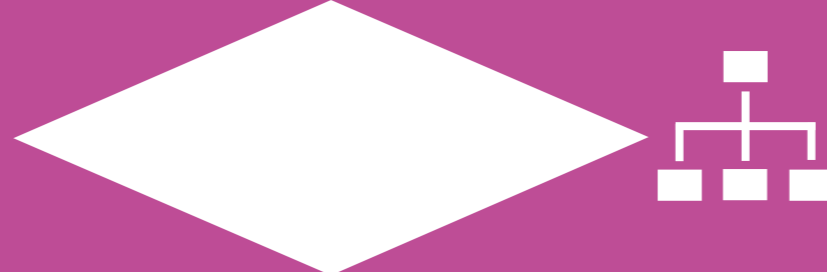
# 14

## Il SUE - Sisma Ricostruzione Privata si presenta

Lo Sportello Unico per l'Edilizia viene istituito con l'obiettivo di offrire agli utenti un unico referente con il quale interloquire per la realizzazione di interventi edilizi, assolvendo nel contempo anche ad una fondamentale funzione informativa per il cittadino che ad essa potrà rivolgersi per ricevere documentazione e chiarimenti in materia di edilizia nonché per il rilascio di certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo, comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio. Lo Sportello Unico per l'Edilizia accetta le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con modalità telematica e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento. Il processo di informatizzazione in atto, prevede quale modalità esclusiva per la presentazione e gestione delle pratiche edilizie quella in formato digitale attraverso il portale <http://sportellounico.comuneap.gov.it/sue>.

**La presentazione delle pratiche edilizie** in formato digitale sulla piattaforma indicata assicura una maggiore trasparenza dell'attività amministrativa, la riduzione dei tempi di istruttoria e la dematerializzazione delle procedure e delle pratiche edilizie. Il procedimento edilizio interamente informatizzato con la piattaforma applicativa descritta assicura, altresì, la riduzione degli spazi di discrezionalità dell'azione amministrativa, divenendo così un efficace strumento di efficacia dell'azione amministrativa e di prevenzione della corruzione.

## I servizi offerti dal S.U.E sono:



## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio SUE - Sisma Ricostruzione Privata

- ▶ Autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie o socio-sanitarie
- ▶ Autorizzazione all'installazione di infrastrutture per impianti radioelettrici
- ▶ Autorizzazione alla coltivazione di cava
- ▶ Autorizzazione alla proroga del permesso di costruire
- ▶ Autorizzazione alla realizzazione di una struttura destinata alla erogazione di prestazioni sanitarie o socio-sanitarie
- ▶ Autorizzazione alla voltura del permesso di costruire
- ▶ Autorizzazione paesaggistica
- ▶ Certificato di destinazione urbanistica
- ▶ Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata (Cila)
- ▶ Permesso di costruire
- ▶ Rilascio del Permesso di costruire in sanatoria
- ▶ Rinnovo del Permesso di Costruire
- ▶ Accesso agli atti Edilizia Privata
- ▶ Segnalazione certificata di agibilità
- ▶ SCIA per l'esposizione di pubblicità di esercizio
- ▶ Segnalazione Certificata di Inizio Attività Edilizia (S.C.I.A.)
- ▶ Verifica dei requisiti igienico-sanitari (Idoneità Alloggio)
- ▶ Vigilanza Edilizia (Esposti e verbalizzazione opere abusive; Contenzioso edilizio e rapporti con Avvocatura);
- ▶ Visto di deposito su frazionamenti
- ▶ Verifica a campione su SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) e CILA (Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata);
- ▶ Valutazioni preventive, conferenze di servizi, pareri normativi;
- ▶ Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, telefonicamente e mediante canali telematici;
- ▶ Ricevimento di utenza fisica a sportello;
- ▶ Assistenza alla piattaforma telematica per l'invio di istanze digitali.

### Settore 6 – Ricostruzione Sisma

Dirigente

Arch. Ugo Galanti

### Struttura operativa Ufficio "Sportello Unico per l'Edilizia"

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Dott. Nazzareno Rosa

### Modalità di accesso e fruizione

Lo Sportello Unico per l'Edilizia è sito nella sede comunale distaccata di corso Mazzini, 43 di Ascoli Piceno.



## Il personale dell'ufficio SUE - Sisma Ricostruzione Privata

### Dirigente

Nominativo

Email

Arch. Ugo Galanti

u.galanti@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo

Telefono

Email

Dott. Nazzareno Rosa

0736 298 569

n.rosa@comune.ap.it

<b>Istruttori tecnici</b>		
<b>Telefono</b>		
0736 298 470	0736 298 517	0736 298 242
0736 298 555	0736 298 537	0736 298 590
0736 298 584	0736 298 511	0736 298 516
0736 298 505		
<b>Istruttori amministrativi</b>		
<b>Telefono</b>		
0736 298 558	0736 298 508	0736 298 570
<b>Sportello S.U.E - accesso agli atti</b>		
<b>Telefono</b>		
0736 298 519	0736 298 522	
<b>Per l'accesso ai precedenti digitali presentati dopo il 2017 (per appuntamento)</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298 521	

Previa richiesta ed appuntamento sono consentiti ingressi contingentati per l'accesso agli atti dell'archivio del Servizio presso il Palazzo Colucci. Sono consentiti, sempre presso la sede del palazzo Colucci, appuntamenti concordati via mail o telefono con i singoli referenti dei procedimenti del Servizio SUE.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<i>Telefono</i>	0736 298(470) - (558) - (519)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Corso Mazzini, 43 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	sue.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4754">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4754</a>



## Standard di qualità dei servizi

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano secondo	Accesso agevolato	Garantito
	Accessibilità fisica	Tramite prenotazione	Variabile in base alla prenotazioni	Accessibilità limitata causa covid
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure online	Tutti gli operatori sono disponibili telefonicamente	Soddisfatto
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Soddisfatto

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa	In base al procedimento	Soddisfatto
Trasparenza	Tempistica di risposta	Tempo di risposta come da procedimento	Come da procedimento	Soddisfatto

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile dello Sportello Unico per l'Edilizia si produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

- i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità dei servizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.



## Indagini di customer satisfaction

L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

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

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

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli

operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

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

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

Ognicittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Ricostruzione Sisma, 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.

## 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.

# Gestione Amministrativa del Patrimonio

# 15

## Il servizio Gestione Amministrativa del Patrimonio si presenta

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 rientrino 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.

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.

In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.



## Servizi offerti

### ► 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, predisporre gli atti relativi per la stipula di convenzioni, concessioni e comodati.

È stato approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 102 del 19/12/2024 il Regolamento per la disciplina dell'uso del patrimonio immobiliare comunale che consentirà di effettuare più agevolmente le assegnazioni di immobili. 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;
- predisporre, 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 addvenire 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 Immobiliari, 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 del 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.

### Orario 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 del Patrimonio

### Dirigente

#### Nominativo

Arch. Ugo Galanti

#### Email

u.galanti@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

#### Nominativo

Dott.ssa Vittoria Modena

#### Telefono

0736 298542

#### Email

v.modena@comune.ap.it

<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>
<i>Telefono</i>	0736 298(542) – (514) – (403) – (538)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<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).



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.

# Servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione delle Utenze e del Calore

# 16

## I servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione delle Utenze e del Calore

Il servizio Tecnico Manutentivo del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore fa parte del Settore 6 e provvede alla manutenzione edilizia ed impiantistica degli edifici pubblici (scuole, uffici, edifici culturali e socio assistenziali, impianti sportivi, ecc.) di proprietà o gestiti dall'Amministrazione Comunale. Nello specifico attua le seguenti attività:

- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici, antintrusione e videosorveglianza, antincendio ed ascensori mediante affidamento all'Operatore Economico "Consorzio Stabile CMF-CPM" individuato a seguito di adesione alla convenzione stipulata con la Stazione Unica Appaltante Marche (SUAM). La durata dell'affidamento è di 4 anni e scadrà il 01/05/2027;
- Gestione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale mediante affidamento all'Operatore Economico "R.T.I. Engie Servizi S.p.A." individuato a seguito di adesione alla convenzione stipulata con Consip denominata "Sistema Integrato Energia 4" (SIE4). La durata dell'affidamento è di 6 anni e scadrà il 31/12/2029 ed include anche opere di investimento per la riqualificazione delle Centrali Termiche del Comune. La gestione prevede la fornitura del vettore energetico per gli Impianti Termici integrati alla Climatizzazione Invernale, la gestione conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti per la Climatizzazione Invernale e per la produzione di Acqua Calda Sanitaria (ACS), la gestione conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti per la Climatizzazione Estiva, ivi compresa l'assunzione del ruolo di Terzo Responsabile.
- Manutenzione ordinaria degli impianti idraulici e degli elementi edilizi degli immobili comunali, compresi il civico cimitero di Borgo Solestà e gli altri 13 cimiteri delle frazioni, che viene eseguita in gestione diretta attraverso l'opera prestata dalle maestranze alla dipendenza dell'Amministrazione Comunale, mentre per la manutenzione straordinaria viene affidata di volta in volta ad Operatori Economici disponibili sul mercato.

- Coordinamento delle attività che si svolgono all'interno dei cimiteri comunali, in collaborazione con i servizi cimiteriali del Comune, che consistono:
  - a) nelle operazioni cimiteriali e nella cura del verde i cui "Servizi cimiteriali e di supporto della funzionalità dei cimiteri comunali" sono affidati alla RTI SERVICE ONE SRL (mandataria) – URCIUOLI CREMAZIONI S.R.L. (mandante) fino al 31/03/2028,
  - b) alla gestione delle lampade votive attualmente affidata all'Operatore Economico "G. Paoli Elettroimpianti S.r.l. Unipersonale" fino al 31/12/2025,
  - c) alla manutenzione ordinaria e straordinaria del Forno Crematorio tramite la ditta "Biagi Impianti Termici S.r.l." incaricata fino al 14/05/2026.
- Sorveglianza e vigilanza degli edifici pubblici effettuata mediante l'Operatore Economico "RTI Vigilanza Picena con l'esecuzione di ronde esterne ed interne agli edifici comunali, la telesorveglianza, la manutenzione degli impianti di trasmissione allarmi e la vigilanza armata in occasione di particolari eventi.
- Gestione delle utenze idriche ed elettriche, rispettivamente con il "Consorzio Idrico Intercomunale del Piceno" e con la Società "A2A ENERGIA S.p.a." a seguito di adesione alla Convenzione con Consip "Energia Elettrica 21" (le utenze gas sono gestite direttamente da "Engie Servizi S.p.A." nell'ambito della gestione degli impianti di climatizzazione).
- Gestione del contratto di concessione degli impianti di illuminazione pubblica con la Società "Ascoli Servizi Comunali S.r.l." titolare del servizio che si avvale quale soggetto operativo-gestionale della società "Opera Light S.r.l.". Il concessionario provvede alla manutenzione ordinaria degli impianti di pubblica illuminazione.

## Obiettivi

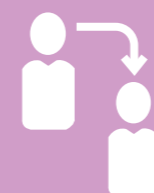


Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione.

In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.



## Destinatari ed interlocutori

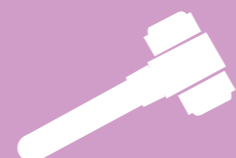
Il Servizio Tecnico Manutentivo del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di soggetti con i quali interagisce il cui elenco esemplificativo e non esaustivo viene di seguito riportato:

- privati cittadini;
- istituzioni scolastiche
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;

- liberi professionisti singoli e associati;
- enti pubblici;
- associazioni;
- circoli ricreativi.



## Quadro legislativo di riferimento



- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (c.d. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii (c.d. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e ss mm. ii (c.d. Codice dei contratti pubblici);
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 , n. 81 e ss. mm. ii (Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro)
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 (Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore);
- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (c.d. Decreto semplificazioni);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (c.d. Decreto semplificazioni bis);
- Decreto Ministeriale 18 dicembre 1975 e ss.mm.ii., (Norme tecniche aggiornate relative all'edilizia scolastica, ivi compresi gli indici di funzionalità didattica, edilizia e urbanistica, da osservarsi nella esecuzione di opere di edilizia scolastica);
- Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (c.d. Codice dell'amministrazione digitale).

Attività	Obiettivo del servizio
Gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli elementi edilizi e degli impianti tecnologici degli immobili comunali e dei cimiteri	Garantire la sicurezza e la piena fruibilità delle strutture agli utenti
Gestione delle utenze intestate all'Amministrazione Comunale	Garantire un corretto utilizzo delle utenze evitando i consumi superflui
Gestione, coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione degli interventi manutentivi relativi al patrimonio edilizio comunale	Tracciare e gestire ogni singola fase dell'intervento di manutenzione, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite
Gestione e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione	Garantire il giusto grado di illuminamento delle strade e delle aree pubbliche nel rispetto della normativa vigente evitando i consumi superflui
Monitoraggio e rendicontazione dei finanziamenti destinati al patrimonio pubblico e scolastico	Garantire la massima trasparenza, sia ai cittadini - utenti, che alle Istituzioni, della corretta gestione delle risorse pubbliche
Sorveglianza e vigilanza degli edifici comunali	Garantire la sicurezza degli edifici pubblici prevenendo possibili furti o danneggiamenti al patrimonio comunale



### Settore 6 – Ricostruzione Sisma

Dirigente Arch. Ugo Galanti

### Struttura operativa ufficio Manutenzione del Patrimonio

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione Geom. Roberto Lazzarini

### Sede

L'ufficio dei Servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore è ubicato al piano secondo della sede comunale distaccata dell'Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in Viale Vellei n. 16, ad Ascoli Piceno

### Orari di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

## Il personale del servizio Ambiente e Igiene Urbana



### Dirigente

Nominativo	Telefono	Email
Arch. Ugo Galanti	0736 298 457	u.galanti@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Geom. Roberto Lazzarini	0736 298 418	r.lazzarini@comune.ap.it

### Modalità di accesso ai servizi

### Contatto di riferimento

<i>Telefono</i>	0736 298(418) - (423) - (450)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 piano 2° - 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18520">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18520</a>



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 3 giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 3 tecnici, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità di intervento	Numero di operai qualificati operanti nel servizio	Il personale addetto agli interventi di piccola manutenzione è composta da 4 operai, in grado di intervenire in ambito edile ed idraulico	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	I tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguatezza informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione degli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma degli interventi pianificati conciliandolo con le attività impreviste che si rendono necessarie per sopravvenute esigenze e criticità	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione degli interventi di manutenzione	Il servizio è attento alla gestione delle risorse finanziarie attribuite programmando gli interventi di manutenzione da attuare dando priorità alle situazioni di criticità ed emergenza	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutto il processo che riguarda l'attività svolta nell'ambito del servizio è costantemente pubblicata sull'albo pretorio, nonché sul sito web del Comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Direttore Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore 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 Direttore 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).

- 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.

## 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 Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore, 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 Ambiente e Igiene Urbana

## Il servizio Ambiente e Igiene urbana si presenta

Nel Comune di Ascoli Piceno, il Servizio Ambiente fa parte del Settore 6. Si occupa delle funzioni inerenti alla tutela ambientale e l'igiene pubblica, con particolare riferimento alle seguenti attività e procedimenti: predisposizione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti in tema di emergenze sanitarie e di igiene pubblica; collaborazione nel controllo dei servizi di igiene integrata svolti dalla società Ascoli Servizi Comunali; istruttoria dei procedimenti di bonifica dei siti contaminati (parte IV, Titolo V, D.Lgs. 152/06), dei procedimenti conseguenti all'abbandono di rifiuti (art.192 D.Lgs. 152/06) nonché a segnalazioni di amianto in strutture residenziali o insediamenti produttivi.

Cura il rilascio dei titoli abilitanti in materia di gestione dei rifiuti, delle emissioni in atmosfera e delle emissioni sonore in deroga, di utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento e delle acque di vegetazione dei frantoi, nonché la gestione dei procedimenti relativi alle Autorizzazioni Uniche Ambientali.

Cura le incombenze inerenti al fenomeno del randagismo, nonché il servizio di derattizzazione e disinfestazione del territorio comunale, di edifici scolastici ed altre strutture comunali.

Si occupa, infine, del controllo degli impianti termici esistenti nel territorio comunale, effettuando gli accertamenti e le ispezioni necessari all'osservanza delle norme sul contenimento dei consumi di energia nell'esercizio e manutenzione degli impianti e per la riduzione dell'inquinamento atmosferico.



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:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.



L'attività del Servizio Ambiente trova i principali interlocutori nell'utenza privata, di cui raccoglie istanze e segnalazioni per gli interventi sul territorio, nonché nelle attività produttive per il rilascio dei titoli abilitativi in materia ambientale.

Importante il rapporto istituzionale con la Provincia di Ascoli Piceno e con la Regione Marche per le attività autorizzative, con il Servizio Polizia Municipale per l'azione di controllo e repressione degli illeciti ambientali, con l'ARPAM e l'ASUR per il supporto istruttorio in materia ambientale ed igienico - sanitaria.

## Quadro legislativo - le norme fondamentali di riferimento

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 (cd. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (cd. Norme in materia ambientale).

## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Ambiente e Igiene Urbana

### Settore 6 – Ricostruzione Sisma

Dirigente

Arch. Ugo Galanti

### Struttura operativa ufficio Ambiente e Igiene Urbana

Responsabile con incarico di Elevata  
Qualificazione

Dott.ssa Maria Sara Massoni

<b>Sede</b>
Il Servizio Ambiente è ubicato al piano secondo della sede comunale distaccata dell'Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in Viale Vellei, 16 ad Ascoli Piceno. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di un ascensore a norma servente ogni piano e di una reception, comune a tutti gli Uffici dei diversi Settori presenti, competente ad indirizzare il cittadino/utente fino agli uffici d'interesse.
<b>Orari di apertura al pubblico</b>
Lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<i>Telefono</i>	0736 298(541) - (451) - (464) - (465)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 piano secondo 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	ambiente@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18579">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18579</a>

## Il personale del servizio Ambiente e Igiene Urbana



## Servizi offerti

<b>Dirigente</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Email</b>	
Arch. Ugo Galanti	u.galanti@comune.ap.it	
<b>Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Email</b>
Dott.ssa Maria Sara Massoni	0736 298 451	s.massoni@comune.ap.it
<b>Istruttore direttivo tecnico</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298 464	
<b>Segreteria</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298 465	

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti e delle loro caratteristiche. La descrizione completa, gli aggiornamenti sulle attività e sui procedimenti di competenza del servizio sono consultabili sul sito web istituzionale [www.comune.ap.it](http://www.comune.ap.it) nella sezione uffici e servizi.

### ► Tutela da rumore

L'ufficio ha il compito di:

- ricevere le segnalazioni dei cittadini per disturbi causati da attività o attrezzature rumorose;
- curare i procedimenti amministrativi nei casi di inquinamento acustico accertato da ARPAM;
- rilasciare i nulla osta per l'esercizio di attività rumorosa per pubblici esercizi, discoteche, circoli privati e altri luoghi di ritrovo non temporanei;
- rilasciare le autorizzazioni in deroga ai limiti acustici per manifestazioni temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico e per attività di cantiere.



L'ufficio è competente ad attivare procedimenti per inquinamento acustico solo nel caso in cui l'inconveniente segnalato sia dovuto a rumore prodotto da impianti, attrezzature etc. connessi con esigenze produttive, commerciali o professionali alla luce di quanto previsto dal DPCM 14/11/1997 relativo alla "Determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore".

## Tutela del suolo e delle acque

Per tutela del suolo si intende la tutela e salvaguardia del territorio e delle acque. L'ufficio, si occupa in particolare delle attività di:

- abbandono di rifiuti e attività di bonifica;
- autorizzazioni allo scarico in suolo o in corpo idrico superficiale delle acque reflue domestiche, laddove di competenza;
- esposti e segnalazioni relative a problematiche ambientali in tema di rifiuti, scarichi, amianto.

## Gestione servizio integrato rifiuti

È affidata alla società partecipata Ascoli Servizi Comunali, concessionaria del servizio pubblico locale "RSU integrato, verde pubblico, illuminazione pubblica stradale". Il servizio, che comprende raccolta e trasporto rifiuti, lavaggio e spazzamento strade, viene espletato dalla società Ecoinnova, socio operativo di Ascoli Servizi Comunali.

La Carta della qualità del servizio vigente è consultabile al link:

<https://www.ecoinnovasrl.it/wp-content/uploads/2021/09/CARTA-QUALITA-SERVIZI-Ascoli-Piceno.pdf>

## Costi



Le tariffe per diritti di segreteria ed altre tariffe di competenza del Servizio Ambiente sono consultabili al link:

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6058>

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per 3 giorni alla settimana di cui uno nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 3 unità, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti svolgono le mansioni preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo / web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

- gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
- i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.



## Indagini di customer satisfaction

L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

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

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Ambiente e Igiene Urbana 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;

del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

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

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

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).



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 Ambiente e Igiene Urbana, 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.

# Servizio Urbanistica e SIT

# 18

## il servizio Urbanistica e SIT si presenta

Il Servizio Urbanistica e SIT si occupa della pianificazione urbanistica territoriale del Comune di Ascoli Piceno, tramite l'applicazione dello strumento principale che è il Piano Regolatore Generale, adeguato alla pianificazione sovra comunale e vincolistica, redige varianti, attua i procedimenti per l'approvazione dei piani attuativi comunali e privati, recepisce la pianificazione della zona industriale delimitata ad ovest del territorio comunale, gestita dall'Ente Piceno CONSIND (Consorzio per lo Sviluppo Industriale delle Valli del Tronto, dell'Aso e del Tesino) accessibile al seguente link: <https://www.picenoconsind.com/it/>, segue i procedimenti di Valutazione Ambientale Strategica degli strumenti urbanistici per quanto di competenza ed attua il coordinamento delle opere di urbanizzazione. Il Servizio unitamente ad altri Servizi comunali garantisce la salvaguardia, l'efficacia del controllo diretto sul territorio e la legittimità delle trasformazioni urbanistiche nel rispetto della normativa di Settore e del regolamento edilizio comunale.

Il Servizio Urbanistica e SIT, nello spirito di collaborazione e nella metodologia di gestione adottata dal Comune di Ascoli Piceno, che prevede una sinergia unitaria e di collegamento tra i vari Settori comunali collabora inoltre con altri Servizi tecnici per la redazione di opere pubbliche e altre progettazioni di rilievo per la città di Ascoli Piceno. Il SIT (Sistema Informativo Territoriale) è stato accorpato al Servizio Urbanistica, ed è coadiuvante delle performance dei vari Servizi costituenti la struttura organizzativa comunale e soprattutto dello standard qualitativo nell'erogazione del servizio pubblico. Il SIT, avvalendosi di programmi GIS, si occupa della rappresentazione progettuale e della creazione e aggiornamento banca dati cartografici, toponomastici, urbanistici, vincolistici, raccoglie dati originati da altri Servizi comunali e di altri Enti per la realizzazione di database da mettere a disposizione del fruitore del servizio pubblico e dell'intero impianto organico 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. Il personale del Servizio Urbanistica e SIT, con le metodologie perfezionate nel tempo, s'impegna affinché i principi dell'ascolto, comunicazione, informazione e soddisfazione dell'utente fruitore, siano applicati con efficienza; il Servizio si è contraddistinto nei periodi temporali caratterizzati da eventi calamitosi straordinari come nel caso del sisma anno 2016, prodigandosi nel mettere in atto i procedimenti di competenza, tramite un lavoro di squadra gestito e diretto dal Dirigente e Direttore tecnico con lo scopo di sostenere una valida fruizione del servizio pubblico.

Gli obiettivi sono quindi rivolti a favorire il rapido decorso delle pratiche collegate all'iter procedurale di altri Servizi comunali interni e di altri Enti. Al servizio possono accedere sia tecnici che privati cittadini nelle modalità che preferiscono, in presenza, telefonicamente o telematicamente; si specifica che a causa dell'evento sismico anno 2016, il Servizio Urbanistica e SIT è stato trasferito insieme ad altri Servizi tecnici presso una Sede distaccata che non dispone di sala riunioni, l'immobile è comunque dotato di ascensore per cui, nonostante la mancanza di spazi adeguati al ricevimento, qualora il cittadino voglia recarsi presso il Servizio Urbanistica e SIT, i colloqui con spiegazioni tecniche, di natura urbanistica, vincolistica, cartografica, toponomastica vengono garantiti all'interno degli uffici, in un'atmosfera di cordialità e semplicità.



### Settore 7 – Rigenerazione urbana

Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
-----------	------------------------

### Struttura operativa ufficio Urbanistica e SIT

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Ing. Maurizio Piccioni
---	------------------------

### Sede

Il Servizio Urbanistica e SIT è inquadrato nel Settore 7 – Rigenerazione urbana ed è ubicato presso una Sede Distaccata del Comune di Ascoli Piceno, denominata "Pio Istituto del Sacro Cuore di Gesù", sita in Viale Sinibaldo Vellei, 16 – 63100 Ascoli Piceno (AP).

### Orari di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.



### Dirigente

Nominativo	Telefono	Email
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it

<b>Direttore tecnico – Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione</b>		
<b>Nominativo</b>	<b>Telefono</b>	<b>Email</b>
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it
<b>Istruttori tecnici</b>		
<b>Telefono</b>		
0736 298476	0736 298426	0736 298470
0736 298468	0736 298490	0736 298402
0736 298405	0736 298330	0736 298452
<b>Istruttore disegnatore</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298437	
<b>Istruttori amministrativi</b>		
<b>Telefono</b>	0736 298432	0736 298460

<b>Modalità di accesso ai servizi</b>	<b>Contatto di riferimento</b>
<i>Telefono</i>	0736 298(449) – (476) – (437) – (432)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577</a>

In sintesi, il Servizio Urbanistica e SIT adotta sistemi utili e in ottemperanza alla vigente legislazione per assicurare la totale informazione sui servizi erogati ed in particolare cura in collaborazione con il Servizio URP, che si occupa della gestione del sito internet comunale e il Servizio Coordinamento Informatico, che coordina le iniziative e le attività che riguardano l'utilizzo di nuove tecnologie informatiche:

- l'aggiornamento delle materie di competenza consistenti nelle basi cartografiche e toponomastiche, vincolistica comunale e sovracomunale, normativa e urbanistica, che sono pubblicate nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è pubblicato nella home page del sito comunale: [https://sit.comune.ap.it/portale\\_1/Default.aspx](https://sit.comune.ap.it/portale_1/Default.aspx)
- l'aggiornamento degli elaborati cartacei salvati con estensione pdf inerenti alla pianificazione urbanistica e relativi atti amministrativi di adozione e approvazione che sono pubblicati nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è la pagina web del Servizio Urbanistica e SIT: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6205>
- l'aggiornamento della modulistica procedimentale del Servizio salvata con estensione pdf/A., pubblicata nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è la pagina web del Servizio Urbanistica e SIT: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577>
- offre supporto tecnico e fornisce all'utenza informazioni verbali necessarie per la corretta presentazione dell'istanza.



## I principali procedimenti del servizio Urbanistica e SIT

### ► Istruttorie sulla progettazione e redazione della pianificazione urbanistica comunale d'iniziativa pubblica

- piano Regolatore Generale;
- piano Regolatore Generale Cimiteriale;
- piani Particolareggiati Esecutivi;
- piani di Edilizia Economica Popolare;
- programmi di Riqualificazione Urbana;
- varianti urbanistiche;
- recupero Centri Storici;

- recepimento Pianificazione Urbanistica della zona industriale redatta dall'Ente Piceno CONSIND;
- opere pubbliche in collaborazione con altri Servizi comunali.

### ► Istruttorie sulla pianificazione urbanistica comunale d'iniziativa privata

- lottizzazioni;
- piani di recupero;
- proposte urbanistiche.

### ► Istruttorie certificati di destinazione urbanistica

### ► Istruttorie di edilizia residenziale pubblica (aree P.E.E.P.)

- richiesta prezzo massimo di cessione per il corrispettivo dovuto al Comune sulla vendita di immobili ricadenti in aree cedute in diritto di superficie o proprietà;
- regolamento recante rimozione dai vincoli di prezzo gravanti sugli immobili costruiti in regime di edilizia convenzionata;
- regolamento per la determinazione del corrispettivo per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà.

### ► Istruttorie vincolistiche

- aggiornamento catasto incendi;
- aggiornamento vincoli sovraimposti:
- piano di Assetto Idrogeologico;
- codice dei Beni culturali;
- siti d'Importanza Comunitaria;
- zone di Protezione Speciale;
- aree floristiche.

### ► Istruttorie toponomastiche

- revisione e aggiornamento della toponomastica comunale;
- assegnazione nuova numerazione civica;
- aggiornamento grafo stradale;
- aggiornamento cartografia.

### ► Istruttorie procedimenti sisma 2016

- restituzione grafica digitale associata al database degli edifici, sia pubblici che privati, dell'intero territorio comunale danneggiati dal sisma 2016, il progetto è corredato delle varie fasi lavorative dall'inserimento dell'istanza di richiesta sopralluogo, al grado di rilevazione danno;
- istruttorie procedimenti atti amministrativi consistenti in ordinanze sindacali di sgombero immobile e revoca sgombero all'ultimazione dei lavori eseguiti sull'unità strutturale;
- procedimenti atti amministrativi per rimborso spese trasloco dovuto allo sgombero per gli immobili che hanno subito un certo grado di danno.

### ► Istruttorie atti amministrativi

- accesso agli atti;
- atti deliberativi urbanistici;
- determinazioni;
- ordinanze sindacali.

"Si specifica che il Sisma 2016, ha impegnato e collegato, in un sistema relazionale coordinato, i vari Servizi comunali".



## Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Urbanistica e SIT e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica e ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico e assenza di barriere architettoniche	Apertura al pubblico per 3 giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata. Struttura facilmente individuabile.	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento. Garantire spazi adeguati all'utenza sia per quanto concerne l'accessibilità, che per l'agevolazione generata dal concentrare più Servizi comunali in unica Sede.
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 7 tecnici, un disegnatore e un amministrativo in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma dei progetti	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dei progetti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dei progetti, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochurei	Tutti i progetti sono pubblicati sul sito web del comune.	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Maggior impegno nell'aggiornamento dei dati urbanistici, vincolistici, toponomastici e di altre competenze del Servizio da pubblicare nel sito web, per assicurare una continuità che generi efficienza del servizio erogato
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito
Comunicazione tra i vari servizi	Interfaccia di comunicazione	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti a favore dell'utenza valorizzando le risorse interne	Convocazione tavoli tecnici, video conferenze con altre associazioni ed Enti, creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata che tende a valorizzare il personale addetto	Garantire con continuità da parte del personale tecnico un incremento progressivo dialogativo meno formale e più partecipato. Promuovere un'incentivazione all'interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti.

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Urbanistica e SIT 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).

- 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.

## 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 Urbanistica e SIT, 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);

# Il servizio Rigenerazione (ITI) e Pinqu75



## Il servizio Rigenerazione (ITI) e Pinqua75 si presenta

Nell'ambito del Settore 7 – Rigenerazione Urbana, si colloca il Servizio Rigenerazione (ITI) e PINQUA75.

Il Servizio è inquadrato come Servizio Tecnico designato alla programmazione, gestione ed attuazione delle opere pubbliche finanziate con Fondi PNRR (programmi P.I.N.Qu.A. Misura 5 Componente 2 Intervento 2.3 ID – 543 “FormedellAbitare#inAscoli” e Rigenerazione Urbana Misura 5 Componente 2 Intervento 2.1) e I.T.I. (PR FESR MARCHE 2021/2027 – PR MARCHE FSE+ 2021/2027)

### ► PNRR P.I.N.Qu.A. Misura 5 Componente 2 Intervento 2.3 ID – 543 “FormedellAbitare#inAscoli”

Con Decreto Interministeriale n. 395 del 16.09.2020, il Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibile, il ministero dell'economia e il Ministro per i beni e le attività culturali e per il turismo hanno pubblicato le “Procedure per la presentazione delle proposte, i criteri per la valutazione e le modalità di erogazione dei finanziamenti per l'attuazione del “Programma innovativo nazionale per la qualità dell'abitare”. Con Delibera di Giunta n. 103 del 06.04.2021 il Comune di Ascoli Piceno ha approvato la proposta progettuale denominata “formedellAbitare#inAscoli” e la relativa candidatura quale progetto pilota ad alto rendimento, ai sensi dell'articolo 14 del Decreto Interministeriale n. 395 del 16.09.2020. Con decreto numero 383 del 7 ottobre 2021 il Ministro delle infrastrutture e della mobilità sostenibile ha approvato l'elenco delle proposte ammesse a finanziamento previa accettazione dei termini recati dal PNRR; il Comune, è stato ammesso a finanziamento per la realizzazione della strategia urbana della città di Ascoli Piceno “formedellAbitare#inAscoli” per un importo complessivo di risorse PINQuA pari ad euro € 75.087.853,90; il progetto “formedellAbitare#inAscoli” concorrerà al soddisfacimento del target di livello europeo M5C2-20 consistente nel sostegno a 86 unità abitative (in termini sia di costruzione che di riqualificazione), coprendo circa 57.252,50 metri quadrati di spazi pubblici.

### ► I.T.I. (PR FESR MARCHE 2021/2027 – PR MARCHE FSE+ 2021/2027)

Con decreto del dirigente posizione di funzione della direzione programmazione integrata risorse comunitarie e nazionali n. 36 del 26

marzo 2024 la Regione Marche aveva preso atto delle risultanze delle attività della commissione di valutazione delle strategie territoriali ed impegnate le quote di risorse per l'assistenza tecnica in favore delle autorità urbane capofila; la proposta del Comune di Ascoli Piceno dal titolo dal titolo "H2O: l'elemento unificante" è risultata classificata al primo posto con 88,67 punti e per l'attuazione della strategia territoriale è stata assegnata al Comune di Ascoli Piceno la somma complessiva di 5.740.000 €.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- responsabilità del Progetto e supporto al RUP nella gestione di tutte le fasi della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva;
- coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione e collaudo degli interventi oggetto di finanziamento PNRR e ITI
- controllo, verifiche tecniche, acquisizione di pareri e redazione di atti necessari nella gestione delle procedure di tecniche relative agli interventi oggetto di finanziamento PNRR e ITI
- monitoraggio e rendicontazione della spesa attraverso l'aggiornamento della Banca Dati della Pubblica Amministrazione (BDAP) e l'aggiornamento periodico delle piattaforma REGIS (fondi PNRR) e SIGEF (fondi ITI)

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;

- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.



## Interlocutori e destinatari

Il Servizio Rigenerazione (ITI) e PINQUA75 e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati e, in raggruppamenti, Enti Pubblici, Associazioni, Università ed Enti di Ricerca. Si riporta di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo di soggetti che interagiscono con il Servizio:

- privati cittadini;
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;
- enti pubblici;
- liberi professionisti;
- associazioni;
- Università ed Enti di Ricerca

# Quadro legislativo di riferimento



- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii. (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii. (cd. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (cd. Nuovo Codice dei contratti pubblici);
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii. (cd. Codice dei contratti pubblici);
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (cd. Decreto semplificazioni bis);
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 14 dicembre 2021, n. 31, avente ad oggetto "Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021, n. 32, che contiene la "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (DNSH)";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 18 gennaio 2022, n. 4, recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – articolo 1, comma 1 del decreto-legge n. 80 del 2021 - Indicazioni attuative"
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 10 febbraio 2022, n. 9, "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Trasmissione delle Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 21 giugno 2022 n. 27, recante

- "Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)– Monitoraggio delle misure PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 11 agosto 2022, n. 30, recante "Procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 21 settembre 2022, n. 31, recante "Modalità di accesso al Fondo per l'avvio di opere indifferibili di cui all'articolo 26, commi 7 e 7-bis, del decreto-legge 17 maggio 2022, n. 50";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 17 ottobre 2022, n. 34, recante "Linee guida metodologiche per la rendicontazione degli indicatori comuni per il Piano nazionale di ripresa e resilienza";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 27 aprile 2023, n. 19, recante "Utilizzo del sistema ReGiS per gli adempimenti PNRR e modalità di attivazione delle anticipazioni di cassa a valere sulle contabilità di tesoreria NGEU";
- Decreto direttoriale del Coordinatore dell'Unità di Missione per il PNRR del 19 luglio 2022 prot. n. 800, che adotta il documento denominato Descrizione del Sistema di Gestione e Controllo del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti per le misure PNRR di competenza e la relativa manualistica allegata;
- Decreto-legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 aprile 2024, n. 56, recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)";
- Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 6 dicembre 2024 recante "Criteri e modalità per l'attivazione dei trasferimenti di risorse PNRR";
- Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del 3 maggio 2024, di variazione della Tabella A, allegata al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021, recante "Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione" e successive modificazioni e integrazioni;
- Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 6 dicembre 2024 recante "Criteri e modalità per l'attivazione dei trasferimenti di risorse

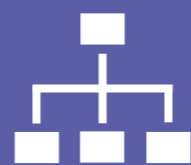
PNRR”, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale – Serie Generale – n. 3 del 4 gennaio 2025, con il quale si stabiliscono “i criteri e le modalità cui le amministrazioni titolari delle misure del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e i soggetti attuatori dei relativi interventi si attengono nel dare seguito agli adempimenti previsti dall’art. 18 -quinquies del decreto-legge 9 agosto 2024, n. 113, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 ottobre 2024, n. 143”;

## In sintesi



Attività	Obiettivo del servizio
Corretta gestione di coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione delle opere pubbliche finanziate con fondi PNRR e ITI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantire l’attuazione degli interventi nel rispetto delle milestone e dei target del PNRR e delle altre fonti di finanziamento;</li> <li>Tracciare e gestire ogni singola fase dell’opera pubblica, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite</li> </ul>
Monitoraggio e rendicontazione dei finanziamenti mediante le piattaforme REGIS (per fondi PNRR) e SIGEF (per fondi ITI – FESR-FSE)	Garantire la massima trasparenza, sia ai cittadini-utenti, che alle Istituzioni, della corretta gestione delle risorse pubbliche

## Struttura organizzativa e sede dell’ufficio Rigenerazione (ITI) e Pinqua75



Settore 7 – Rigenerazione Urbana	
Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni

## Struttura operativa ufficio Rigenerazione Urbana (ITI) e Pinqua75

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Ing. Claudia Marconi
---	----------------------

### Sede

Il Servizio RIGENERAZIONE (ITI) E PINQUA75 è ubicato al piano secondo della sede comunale distaccata dell’Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in viale Vellei, 16, ad Ascoli Piceno.

### Orario di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.



## Il personale del servizio Rigenerazione (ITI) e Pinqua75

### Dirigente

Nominativo	Email
Ing. Maurizio Piccioni	m.piccioni@comune.ap.it

### Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email

### Istruttori direttivi tecnici

#### Telefono

0736 298400	0736 298409	0736 298442
-------------	-------------	-------------

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>Telefono</i>	0736 298(476) – (400) – (409) – (442)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – viale Vellei, 16 - Piano Secondo 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP_agina/25235">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP_agina/25235</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio RIGENERAZIONE (ITI) E PINQUA75 e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per tre giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento

Accessibilità	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da quattro tecnici, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione e di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nella maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile e attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
Adeguate informazioni da parte degli operatori		Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali	
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle opere	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma per fasi dell'opera, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dell'opera	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dell'opera, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito

Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutto il processo dell'opera pubblica, dalle gare di progettazione agli affidamenti, ai lavori, sono costantemente pubblicate sull'albo pretorio, nonché sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

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. 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;

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio RIGENERAZIONE (ITI) E PINQUA75 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.

raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza 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 relativamente al servizio URP, 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).

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 Ricostruzione Pubblica Sisma, 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.

## 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

# Il servizio Pinqua15

# 2020

## Il servizio Pinqua15 si presenta

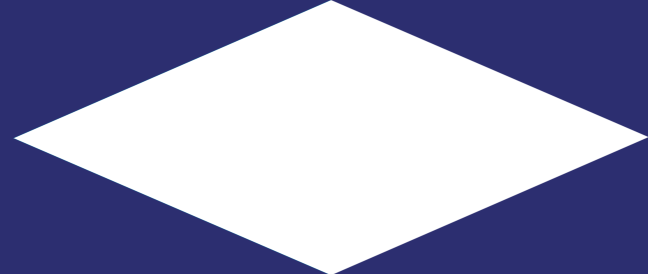
Nell'ambito del Settore 7 – Rigenerazione Urbana, si colloca il Servizio PINQUA15.

Il Servizio è inquadrato come Servizio Tecnico designato alla programmazione, gestione ed attuazione delle opere pubbliche finanziate con Fondi PNRR (programmi P.I.N.Qu.A. Misura 5 Componente 2 Intervento 2.3 ID –308 “Riabitare i Parchi” con deliberazione di Giunta Comunale n. 75 del 15/03/2021 è stata approvata la Proposta “RIABITARE I PARCHI” e in data 16/3/2021, prot. n.21610, è stata presentata l’istanza per la domanda di concessione di contributo cui è stato attribuito il codice ID 308.

Conseguentemente alla presentazione della proposta, il Comune di Ascoli Piceno è risultato beneficiario del finanziamento per un importo complessivo pari a € 14.952.550,00 (Decreto direttoriale n.804 del 20 gennaio 2022) suddivisi in più interventi ed in data 29/03/2022 è stata sottoscritta la convenzione dal Sindaco pro-tempore del Comune di Ascoli Piceno per la regolamentazione dei rapporti di attuazione, gestione e controllo relativi alla proposta ID – 308 del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) – missione M5C2 - componente C2 - investimento 2.3 – Programma innovativo nazionale per la qualità dell’abitare con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili – Dipartimento per le opere pubbliche, le politiche abitative e urbane, le infrastrutture idriche e le risorse umane e strumentali – Direzione generale per l’edilizia statale, le politiche abitative, la riqualificazione urbana e gli interventi speciali.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- responsabilità del Progetto e supporto al RUP nella gestione di tutte le fasi della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva;
- coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione e collaudo degli interventi oggetto di finanziamento PNRR
- controllo, verifiche tecniche, acquisizione di pareri e redazione di atti necessari nella gestione delle procedure di tecniche relative agli interventi oggetto di finanziamento PNRR
- monitoraggio e rendicontazione della spesa attraverso l’aggiornamento della Banca Dati della Pubblica Amministrazione (BDAP) e l’aggiornamento periodico delle piattaforma REGIS (fondi PNRR)



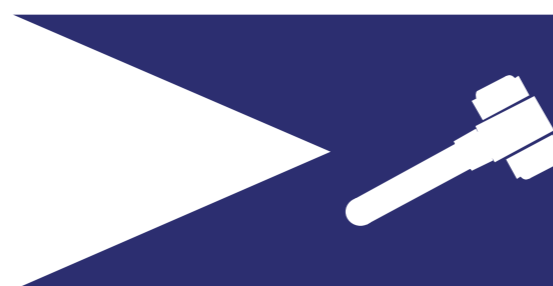
Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

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:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- 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.

Il Servizio PINQUA15 e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati e, in raggruppamenti, Enti Pubblici, Associazioni, Università ed Enti di Ricerca. Si riporta di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo di soggetti che interagiscono con il Servizio:

- privati cittadini;
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;
- enti pubblici;
- liberi professionisti;
- associazioni;
- Università ed Enti di Ricerca



## Quadro legislativo di riferimento

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii. (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii. (cd. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 (cd. Nuovo Codice dei contratti pubblici);
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss. mm. ii. (cd. Codice dei contratti pubblici);
- Decreto del Presidente della Repubblica 5 ottobre 2010, n. 207 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 per le parti ancora in vigore (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE);

- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (cd. Decreto semplificazioni);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (cd. Decreto semplificazioni bis);
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 14 dicembre 2021, n. 31, avente ad oggetto "Rendicontazione PNRR al 31.12.2021 - Trasmissione dichiarazione di gestione e check-list relativa a milestone e target";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 30 dicembre 2021, n. 32, che contiene la "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (DNSH)";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 18 gennaio 2022, n. 4, recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – articolo 1, comma 1 del decreto-legge n. 80 del 2021 - Indicazioni attuative";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 10 febbraio 2022, n. 9, "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) – Trasmissione delle Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 21 giugno 2022 n. 27, recante "Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)– Monitoraggio delle misure PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del dell'11 agosto 2022, n. 30, recante "Procedure di controllo e rendicontazione delle misure PNRR";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 21 settembre 2022, n. 31, recante "Modalità di accesso al Fondo per l'avvio di opere indifferibili di cui all'articolo 26, commi 7 e 7-bis, del decreto-legge 17 maggio 2022, n. 50";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 17 ottobre 2022, n. 34, recante "Linee guida metodologiche per la rendicontazione degli indicatori comuni per il Piano nazionale di ripresa e resilienza";
- Circolare del Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del Ministero dell'economia e delle finanze del 27 aprile 2023, n. 19, recante

"Utilizzo del sistema ReGiS per gli adempimenti PNRR e modalità di attivazione delle anticipazioni di cassa a valere sulle contabilità di tesoreria NGEU";

- Decreto direttoriale del Coordinatore dell'Unità di Missione per il PNRR del 19 luglio 2022 prot. n. 800, che adotta il documento denominato Descrizione del Sistema di Gestione e Controllo del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti per le misure PNRR di competenza e la relativa manualistica allegata;
- Decreto-legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 aprile 2024, n. 56, recante "Ulteriori disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)";
- Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 6 dicembre 2024 recante "Criteri e modalità per l'attivazione dei trasferimenti di risorse PNRR";
- Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato del 3 maggio 2024, di variazione della Tabella A, allegata al decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021, recante "Assegnazione delle risorse finanziarie previste per l'attuazione degli interventi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e ripartizione di traguardi e obiettivi per scadenze semestrali di rendicontazione" e successive modificazioni e integrazioni;
- Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 6 dicembre 2024 recante "Criteri e modalità per l'attivazione dei trasferimenti di risorse PNRR", pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale – Serie Generale – n. 3 del 4 gennaio 2025, con il quale si stabiliscono "i criteri e le modalità cui le amministrazioni titolari delle misure del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e i soggetti attuatori dei relativi interventi si attengono nel dare seguito agli adempimenti previsti dall'art. 18 -quinquies del decreto-legge 9 agosto 2024, n. 113, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 ottobre 2024, n. 143";

# In sintesi



Attività	Obiettivo del servizio
Corretta gestione di coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione delle opere pubbliche finanziate con fondi PNRR PINQUA	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Garantire l'attuazione degli interventi nel rispetto delle milestone e dei target del PNRR;</li><li>■ Tracciare e gestire ogni singola fase dell'opera pubblica, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite</li></ul>
Monitoraggio e rendicontazione dei finanziamenti mediante le piattaforme REGIS	Garantire la massima trasparenza, sia ai cittadini-utenti, che alle Istituzioni, della corretta gestione delle risorse pubbliche

## Orari di apertura al pubblico

Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.



## Il personale del servizio Pinqua15

## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Pinqua15



<b>Settore 7 – Rigenerazione Urbana</b>	
Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
<b>Struttura operativa ufficio Pinqua15</b>	
Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	
<b>Sede</b>	
Il Servizio PINQUA15 è ubicato al piano secondo della sede comunale distaccata dell'Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in viale Vellei, 16, ad Ascoli Piceno.	

## Dirigente

### Nominativo

Ing. Maurizio Piccioni

### Email

m.piccioni@comune.ap.it

## Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

### Nominativo

### Telefono

### Email

## Istruttori direttivi tecnici

### Telefono

0736 298415

0736 298404

0736 298469

0736 298434

## Modalità di accesso ai servizi

### Telefono

### Di persona

### PEO

## Contatto di riferimento

0736 298(476) – (415) – (404) – (469) – (434)

Comune di Ascoli Piceno – viale Vellei, 16 - Piano Secondo 63100 Ascoli Piceno

protocollo@comune.ap.it

PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP_agina/25238">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP_agina/25238</a>

## Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio PINQUA15 e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica	Giorni e orario di apertura al pubblico	Apertura al pubblico per tre giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da quattro tecnici, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione e di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nella maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito

Accessibilità	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i tecnici di settore svolgono giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/ videocall con massimizzazione dei tempi di esecuzione	Garantito, implementabile e attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici
	Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio
Efficacia		Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana
	Formazione e aggiornamento del personale		Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma delle opere	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma per fasi dell'opera, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
		Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dell'opera	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dell'opera, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutto il processo dell'opera pubblica, dalle gare di progettazione agli affidamenti, ai lavori, sono costantemente pubblicate sull'albo pretorio, nonché sul sito web del comune	Garantito
		Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito



Rassicurazione	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito
----------------	----------	---	--	-----------

## Monitoraggio e impegno al miglioramento



Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio PINQUA15 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.

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. 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 le 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 relativamente al servizio URP, 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).

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.

## 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 Ricostruzione Pubblica Sisma, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

# Protezione Civile



## La Protezione Civile si presenta

Il servizio Protezione Civile si occupa della promozione, del coordinamento e della valorizzazione del Gruppo Comunale di Protezione Civile, delle strutture e dei mezzi assegnati. È competente anche in caso di calamità sulla regolamentazione e il coordinamento dei servizi comunali di reperibilità e di pronto intervento alle dirette dipendenze del Sindaco.

L'Amministrazione Comunale della Città di Ascoli Piceno, nel rispetto della legislazione nazionale e regionale sulla Protezione Civile, è dotata del Piano Comunale di Emergenza di Protezione Civile (in seguito denominato Piano), redatto secondo le linee guida del Metodo "Augustus" elaborate dal Servizio Pianificazione ed Attività Addestrative del Dipartimento Nazionale di Protezione Civile e dalla Direzione Centrale della Protezione Civile e Servizi Logistici del Ministero dell'Interno. Il metodo "Augustus" si basa, non più sul censimento dei beni e servizi di Protezione Civile ma sul concetto della disponibilità delle risorse. Per realizzare quest'obiettivo sono state introdotte le Funzioni di Supporto (14 a livello provinciale e 9 a livello comunale) che definiscono i responsabili incaricati di fornire con immediatezza il supporto ad autorità ed enti coinvolti in "fase di emergenza" e di tenere vivo il piano attraverso esercitazioni e aggiornamenti in "tempo di pace". Con l'introduzione delle Funzioni di Supporto si raggiungono due obiettivi primari: a) conoscere la disponibilità delle risorse fornite da tutte le amministrazioni sia pubbliche che private; b) l'aggiornamento dei dati contenuti nel Piano attraverso il loro costante monitoraggio. Il Piano predispone le attività coordinate e le procedure che bisogna adottare per fronteggiare un evento calamitoso atteso sul territorio, impiegando tutte le risorse disponibili con efficienza ed efficacia, per consentire il superamento dell'emergenza e il ritorno alla normale condizione di vita. Per le motivazioni sopraelencate il Comune ha provveduto alla disposizione di una Sala Operativa a servizio della Protezione Civile, presso la Sede della **Polizia Locale sita in V.le Marcello Federici n. 80**, utile per un coordinamento adeguato nei casi di eventi di eccezionale gravità, dove il Servizio ha l'obbligo di rispondere con prontezza.

La formazione e l'informazione degli operatori comunali diventa una condizione indispensabile per la buona riuscita di una operazione di Protezione Civile, cui segue l'addestramento e l'informazione degli operatori di volontariato e di tutta la popolazione.

Il Piano è stato redatto attraverso l'analisi di alcuni fattori: - indagini conoscitive del territorio; - analisi e definizione dei rischi che insistono sul

territorio; - valutazione delle risorse disponibili; - organizzazione della gestione operativa dell'emergenza. Si vuole fornire uno strumento capace di definire gli eventi calamitosi che potrebbero interessare il territorio comunale, prevedere gli scenari che potrebbero scaturirne, organizzare le fasi operative ritenute necessarie per ridurre al minimo gli effetti dell'evento e designare in anticipo le persone cui dovranno essere assegnate le diverse responsabilità.

Il Sindaco del Comune di Ascoli Piceno, quale Autorità di Protezione Civile a livello comunale, organizza la risposta di Protezione Civile sul proprio territorio operando in base a quanto previsto nel presente Piano servendosi principalmente della struttura comunale e, se necessario, del Gruppo Comunale di Volontariato di Protezione Civile.

## Obiettivi



Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa.

L'Amministrazione Comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. Il personale della Protezione Civile, con le metodologie perfezionate nel tempo, con l'apporto fondamentale della collaborazione del Gruppo Volontari, s'impegna affinché i principi dell'ascolto, comunicazione, informazione e soddisfazione dell'utente fruitore, siano applicati con efficienza; la Protezione Civile si contraddistingue soprattutto nei periodi temporali caratterizzati da eventi calamitosi straordinari come nel caso di incendi boschivi del sisma anno 2016, da prodigandosi nel mettere in atto i procedimenti di competenza, tramite un lavoro di squadra gestito e diretto dal Dirigente e Funzionari Comunali, Gruppo Volontari, Personale Medico, Personale di Pronto Soccorso e Forze dell'Ordine di tutte le categorie, con lo scopo di sostenere un valido aiuto alla popolazione per il ripristino della normalità alla vita quotidiana.

Gli obiettivi sono quindi rivolti a favorire il rapido decorso delle pratiche collegate all'iter procedurale di altri Servizi comunali interni e di altri Enti.

Al servizio possono accedere sia tecnici che privati cittadini nelle modalità che preferiscono, in presenza, telefonicamente o telematicamente; si specifica che a causa dell'evento sismico anno 2016, il Servizio Urbanistica e Sit è stato trasferito insieme ad altri Servizi tecnici presso una Sede distaccata che non dispone di sala riunioni, l'immobile è comunque dotato di ascensore per cui, nonostante la mancanza di spazi adeguati al ricevimento, qualora il cittadino voglia recarsi presso il Servizio Urbanistica e Sit, i colloqui con spiegazioni tecniche, di natura urbanistica, vincolistica, cartografica, toponomastica vengono garantiti all'interno degli uffici, in un'atmosfera di cordialità e semplicità.



## Struttura organizzativa e sede dell'ufficio Protezione Civile

### Settore 7 – Rigenerazione Urbana

Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
-----------	------------------------

### Struttura operativa ufficio Protezione Civile

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione	Ing. Maurizio Piccioni
---	------------------------

### Modalità di accesso e fruizione

La Protezione Civile è inquadrata nel Settore 7 – Rigenerazione Urbana; la sala Operativa è ubicata presso La Sede della Polizia Locale in V.le Marcello Federici n. 80 – 63100 – Ascoli Piceno (AP); Altre postazioni presso una Sede Distaccata, denominata "Pio Istituto del Sacro Cuore di Gesù", sita in Viale Sinibaldo Vellei n. 16 - 63100 - Ascoli Piceno (AP).

### Orari di apertura al pubblico

La sala operativa può essere contattata tutti i giorni dalle 6:30 alle 24:00

### Gli orari di accesso al pubblico presso la sede di Viale Sinibaldo Vellei

Sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Lunedì dalle 9:00 alle 12:00;
- Giovedì dalle 15:00 alle 17:00;

## Il personale dell'ufficio Protezione Civile



### Dirigente

Nominativo	Telefono	Email
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it

### Direttore tecnico - Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	m.piccioni@comune.ap.it

### Sala operativa

Telefono	Email
0736 244674	c.marconi@comune.ap.it

### Funzionari

Nominativo	Telefono	Email
Geol. Francesca Acciaccaferri	0736 298464	f.acciaccaferri@comune.ap.it

### Istruttori

Nominativo	Telefono	Email
Francesco Lusek		f.lusek@comune.ap.it
Roberto Riti	0736 298432	r.riti@comune.ap.it

### Gruppo volontari

Email
gcvpcap@hotmail.com

### Modalità di accesso ai servizi

Telefono

### Contatto di riferimento

(0736- 244674 Sala operative)  
/ 0736-298464 - 432

Di persona

Comune di Ascoli Piceno –  
Viale Vellei, 16 - 63100 Ascoli  
Piceno

PEO

protocollo@comune.ap.it

PEC

comune.ap@pec.it

Pagina sito istituzionale

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20540>

In Sintesi la Protezione Civile adotta sistemi utili con la collaborazione del Gruppo volontari, altri Servizi Comunali, altri Enti e Forze dell'Ordine, in ottemperanza alla vigente legislazione per assicurare la totale informazione ai cittadini, presenza nel territorio ed immediata operatività in caso di calamità; si avvale di altri Servizi Comunali per:

- l'aggiornamento del sito internet comunale e il coordinamento informatico delle iniziative e attività gestionali che sono pubblicate nel sito comunale. il link di riferimento per gli utenti del sito comunale è di seguito indicato: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/20540>
- l'aggiornamento del Piano Protezione Civile per quanto concerne le strutture strategiche, le aree di occupazione nell'eventualità di casi calamitosi, posti di blocco e smistamento della popolazione e quindi delle basi cartografiche e toponomastiche, vincolistica comunale e sovracomunale, normativa e urbanistica, è pubblicato nel sito comunale al seguente link <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/25083>
- la predisposizione di un portale cartografico nel sito comunale che permette la consultazione speditiva del Piano Protezione Civile, si allega di seguito il link <https://apcom.maps.arcgis.com/apps/mapviewer/index.html?webmap=54548d49814c48f783d9eabfaaf2d5b2>



## Standard di qualità dei servizi

- la predisposizione della piattaforma multicanale di allertamento di Protezione Civile "Municipium Alert-Center, Il servizio MAC ("Municipium Alert Center") è rivolto ai cittadini e a tutti i soggetti interessati a conoscere ciò che accade all'interno del Comune, ovvero agli utilizzatori della città (i cosiddetti "city-user"), come studenti, lavoratori pendolari, turisti. Registrandosi al Servizio MAC, infatti, ogni cittadino/city-user potrà decidere con quali canali di comunicazione essere contattato dal Comune e indicare se ha particolari bisogni, sia logistici, sia sanitari. E' stata così predisposta la Safety Card, un documento che, in situazioni di emergenza, potrà essere condiviso con assistenti, soccorritori e strutture sanitarie. La Safety Card, debitamente compilata, offre un quadro completo e dettagliato delle esigenze e problematicità della singola Persona. Il modulo della Safety Card è scaricabile e, a discrezione della persona, può anche essere inviato digitalmente al Comune. Il link di registrazione al Servizio MAC è il seguente <https://alert.comune.ap.it/it/page/iscrizione-servizio-alert-di-protezione-civile-comunale>

Il Comune di Ascoli Piceno nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra la Protezione Civile e la cittadinanza e per migliorare costantemente il servizio offerto, 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.

## I principali procedimenti della Protezione Civile



- Aggiornamento del Piano Protezione Civile:** in funzione alle modifiche toponomastiche, cartografiche, urbanistiche e vincolistiche comunali e sovracomunali;
- Manutenzione della Sede Operativa e dei mezzi di soccorso e materiale:** attuazione delle revisioni e controllo di tutti i mezzi di pronto soccorso e del material in dotazione così da non avere problemi nell'immediatezza delle operazioni d'intervento;
- Coordinamento con altri Enti, Associazioni, Forze dell'Ordine e Prefettura:** contatti con le Associazioni di varie tipologie al fine della conoscenza di esigenze particolari per procedere con metodi specifici d'intervento;
- Istruttorie amministrative:** gestione e coordinamento del Gruppo Volontari, contatti con la cittadinanza, campagna informativa recepimento dei piani d'emergenza di altri Enti e Industrie RIR (Aziende a rischio incidente rilevante), redazione schede impianti rifiuti Aziende private.

Classe di qualità	Sottoclasse di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica e ubicazione	Giorni e orario di apertura al pubblico e assenza di barriere architettoniche	Contatti con la Sala Operativa tutti i giorni della settimana nella fascia oraria 6.30-24.00 Pomeridiana mattutina per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza facilmente individuabile.	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie. Garantire all'Utenza una Sede facilmente accessibile
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da due Funzionari, un amministrativo, dalla Polizia Municipale e dal Gruppo Volontari in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è nullo.	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/ peo / web/ videocall per ottimizzare i tempi di esecuzione	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: nessun reclamo
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Cronoprogramma dei progetti	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma, costantemente aggiornato ed allineato ai dettami normativi	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione delle fasi dei progetti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dei progetti, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i progetti sono pubblicati sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Maggior impegno nell'aggiornamento delle competenze del Servizio da pubblicare nel sito web, per assicurare una continuità che generi efficienza del servizio erogato
Rassicurazione	Riservatezza	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	Cortesia	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Garantito

Comunicazione tra i vari servizi	Interfaccia di comunicazione	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti a favore dell'utenza valorizzando le risorse interne	Convocazione tavoli tecnici, video conferenze con altre associazioni ed Enti, creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata che tende a valorizzare il personale addetto	Un incremento progressivo dialogativo meno formale e più partecipato. Promuovere un'incentivazione all'interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti
----------------------------------	------------------------------	---	--	---



## Monitoraggio e impegno al miglioramento

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile della Protezione Civile 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.



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 barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

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

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **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 Urbanistica e SIT, 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 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30);
- 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.



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