

Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



**Servizio Anticorruzione,
Programmazione,
Controlli e Formazione**



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

Il servizio Anticorruzione, Programmazione, Controlli e Formazione

- ▶ 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/P.O. 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 formative 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.

I PRINCIPALI PROCEDIMENTI IN SINTESI

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE/OBIETTIVI
Lavoro di Pubblica Utilità	<p>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.</p> <p>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:</p> <p>https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13257</p>
Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola-Lavoro)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• via e-mail: segretariogenerale@comune.ap.it• via posta elettronica certificata a: comune.ap@pec.it• a mano all'ufficio Protocollo in Piazza Arringo n. 7 <p>Riferimento sito comunale:</p> <p>https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/</p>

Tirocinio curriculare	<p>È possibile svolgere, presso i Servizi dell'Ente, tirocini curricolari 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.</p> <p>I tirocini curricolari prevedono una convenzione tra l'Ente Ospitante e l'Ente Promotore.</p> <p>La richiesta di tirocinio va inoltrata al Servizio nelle seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • via e-mail: segretariogenerale@comune.ap.it • via posta elettronica certificata a: comune.ap@pec.it • a mano all'ufficio Protocollo in Piazza Arringo, 7 <p>Riferimento sito comunale:</p> <p>https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/22998</p>
Vidimazione registro volontariato	<p>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.</p> <p>Riferimento sito comunale:</p> <p>https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21229</p>

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO

SETTORE SEGRETARIO GENERALE	
Segretario Generale/Dirigente	Dott. Vincenzo Pecoraro
STRUTTURA OPERATIVA	
Responsabile di Elevata Qualificazione del Servizio	Dott.ssa Valeria Vagni
SEDE	
<p>Il Servizio è collocato al piano secondo del Palazzo dell'Arengo – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno</p> <p>È accessibile sia attraverso vano scala che ascensore.</p>	
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	
<p>Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.</p> <p>I martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.</p>	

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 - 298939
Di persona	Piazza Arringo, 7 – Secondo Piano
Posta ordinaria	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno (AP)
E-mail	segretariogenerale@comune.ap.it v.vagni@comune.ap.it formazione@comune.ap.it

PEC	<i>comune.ap@pec.it</i>
Sito servizio	<i>https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/17274</i>

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	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	Garantito: nessun reclamo formale
	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDANO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adegua 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	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
	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

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.

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 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;
- 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.