

Carta
dei
servizi

Carta dei servizi



Servizio Cultura e Turismo



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



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. 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 Cultura e Turismo 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.

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:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti;
- e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- f) 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;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- i) 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 DELL'UFFICIO RICOSTRUZIONE SISMA

SETTORE 2 – PROMOZIONE, MARKETING TERRITORIALE E PERSONALE

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

STRUTTURA OPERATIVA SERVIZIO CULTURA E TURISMO

Funzionario EQ responsabile del Servizio	Dott.ssa Valeria Zeppilli
--	---------------------------

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio Cultura e Turismo è collocato al primo piano del Palazzo dei Capitani 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.

Servizio Cultura e Turismo – Piazza del Popolo, 10
63100 Ascoli Piceno

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

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

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

IL PERSONALE DEL SERVIZIO CULTURA E TURISMO

DIRIGENTE

NOMINATIVO

Dott.ssa Patrizia Celani

E-MAIL

p.celani@comune.ap.it

RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Dott.ssa Valeria Zeppilli	0736 298790	va.zeppilli@comune.ap.it
PERSONALE AMMINISTRATIVO ASSEGNATO AL SERVIZIO CULTURA E TURISMO		
TELEFONO		
0736 298220	0736 298712	0736 298827

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(777) - (785) (Front-office) 0736 298(790) - (712) - (220) - (827)
Di persona	Piazza del Popolo – Palazzo dei Capitani – Piano primo
Posta ordinaria	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	cultura@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18568

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio cultura e turismo 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	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure tramite mail	Tutti i dipendenti del Servizio Cultura e Turismo sono disponibili per informazioni telefoniche e tramite mail	Soddisfatto: riscontro tramite mail e telefono
	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	CORTESIA (CAPACITÀ DI ASCOLTO ED EMPATIA)	Presenza di personale in grado di fornire un servizio cordiale	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile del Servizio Cultura e Turismo produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nel 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 presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
- eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile del Servizio Cultura e Turismo 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 Cultura e Turismo 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);
- **completezza 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;
- 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.