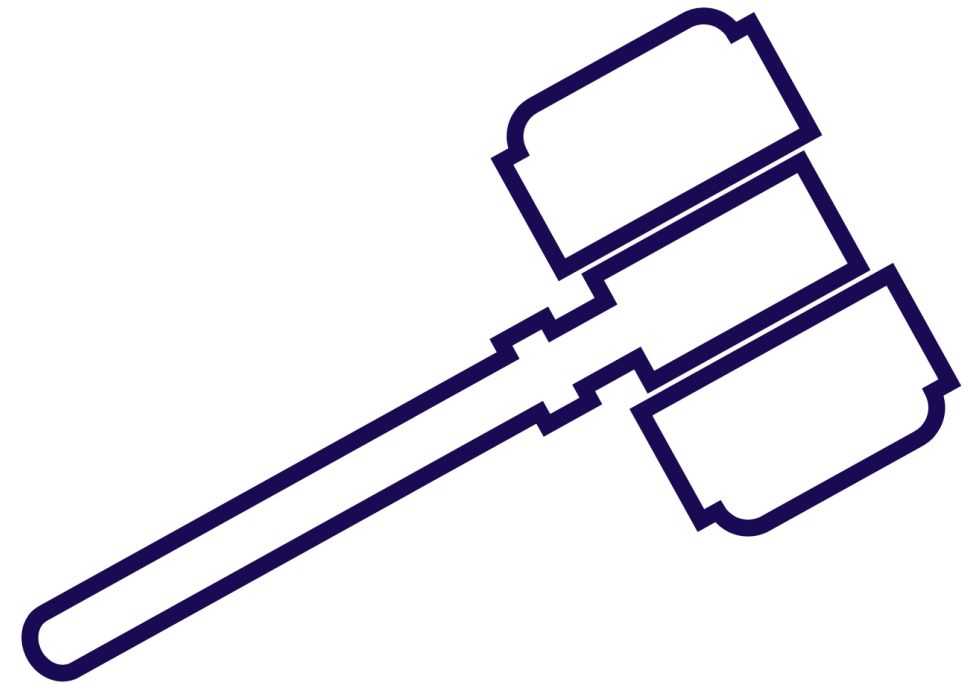


Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



U.O.A. Avvocatura



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

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).

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 amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- e) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

- g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- h) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.

ATTIVITÀ E PROGETTI

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.

► **COORDINAMENTO DEL GIL – SINISTRI SOTTO FRANCHIGIA**

Dal 1/05/2015, l'Avvocatura cura:

- il patrocinio del contenzioso derivante dalla gestione interna dei sinistri sotto franchigia;
- fornisce consulenza legale e coordina il Gruppo di Lavoro Intersettoriale (GIL) istituito con delibera di Giunta Comunale n. 122/2015;

- stipula le convenzioni di negoziazione assistita;
- gestisce la parte amministrativa e contabile relativa alla definizione dei sinistri con i terzi e con le Compagnie di riferimento.

► **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.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'AVVOCATURA

U.O.A. AVVOCATURA	
Dirigente di riferimento	Dott. Vincenzo Pecoraro
STRUTTURA OPERATIVA U.O.A. AVVOCATURA	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	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.	

IL PERSONALE DEL SERVIZIO EQUITÀ FISCALE

DIRIGENTE DI RIFERIMENTO		
NOMINATIVO	E-MAIL	
Dott. Vincenzo Pecoraro	segretariogenerale@comune.ap.it	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Avv. Lucia Iacoboni	0736 298342	l.iacoboni@comune.ap.it
Cura il contenzioso relativo all'attività della PM		

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Avv. Marcella Tombesi Cura le questioni di diritto del lavoro e di diritto civile e, in via esclusiva, gli affari di diritto tributario	0736 298299	m.tombesi@comune.ap.it
Dott.ssa Marzia Merlini Responsabilità amministrativa dell'attività dell'Avvocatura e pone in essere tutti gli adempimenti amministrativi e contabili connessi a tutte le attività sopra specificate con delega alla sottoscrizione degli atti	0736 298215	m.merlini@comune.ap.it

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

CONTATTO DI RIFERIMENTO

Telefono	0736 298(342) – (299) – (215)
Di persona (previo appuntamento)	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it lucia.iacoboni@pec.it avvmarcellatombesi@puntopec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4753

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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.

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	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 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
EFFICACIA	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

Su richiesta 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.

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 dell'O.I.V.

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;
- 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.