

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.

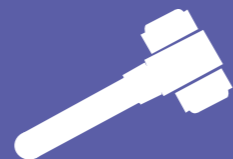


Interlocutori e destinatari

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"> Garantire l’attuazione degli interventi nel rispetto delle milestone e dei target del PNRR e delle altre fonti di finanziamento; Tracciare e gestire ogni singola fase dell’opera pubblica, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite
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>	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDP_agina/25235

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;
- 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