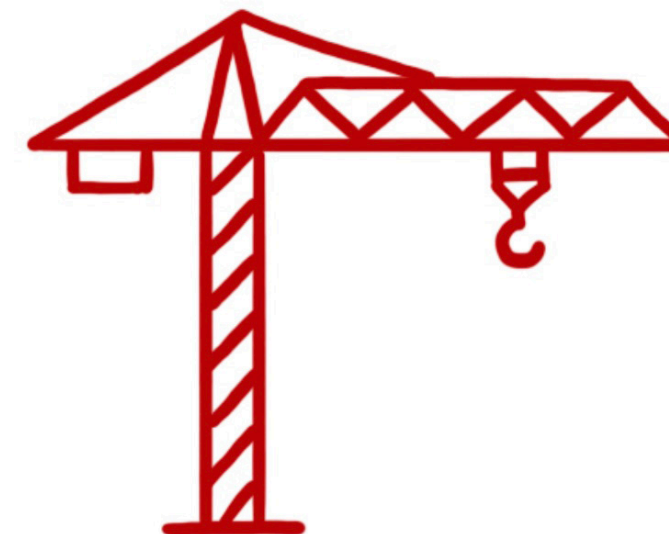


Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



Servizio Ricostruzione Pubblica Sisma



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

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).

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.

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

SETTORE 6 – RICOSTRUZIONE SISMA, SUE, PATRIMONIO	
Dirigente	Arch. Ugo Galanti
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO RICOSTRUZIONE PUBBLICA SISMA	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa dei Servizi	Ing. Rosanna Gabrielli
SEDE	
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.	
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 RICOSTRUZIONE PUBBLICA SISMA

DIRIGENTE	
NOMINATIVO	E-MAIL
Arch. Ugo Galanti	u.galanti@comune.ap.it

RESPONSABILE DEL SERVIZIO	
TELEFONO	0736 298453
ISTRUTTORI DIRETTIVI TECNICI	
TELEFONO	
0736 298424	0736 298457
0736 298419	
ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO (referente)	
TELEFONO	0736 298414

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(414) – (419) – (457) – (424) – (453)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – viale Vellei, 16 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/11656

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 RESE	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	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	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 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;
- 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.