

Carta  
dei  
servizi

# Carta dei servizi



## Servizio Urbanistica e SIT

---



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

Il Servizio Urbanistica e SIT si occupa della pianificazione urbanistica territoriale del Comune di Ascoli Piceno, tramite l'applicazione dello strumento principale che è il Piano Regolatore Generale, adeguato alla pianificazione sovra comunale e vincolistica, redige varianti, attua i procedimenti per l'approvazione dei piani attuativi comunali e privati, recepisce la pianificazione della zona industriale delimitata ad ovest del territorio comunale, gestita dall'Ente Piceno CONSIND (Consorzio per lo Sviluppo Industriale delle Valli del Tronto, dell'Aso e del Tesino) accessibile al seguente link: <https://www.picenoconsind.com/it/>, segue i procedimenti di Valutazione Ambientale Strategica degli strumenti urbanistici per quanto di competenza ed attua il coordinamento delle opere di urbanizzazione. Il Servizio unitamente ad altri Servizi comunali garantisce la salvaguardia, l'efficacia del controllo diretto sul territorio e la legittimità delle trasformazioni urbanistiche nel rispetto della normativa di Settore e del regolamento edilizio comunale.

Il Servizio Urbanistica e SIT, nello spirito di collaborazione e nella metodologia di gestione adottata dal Comune di Ascoli Piceno, che prevede una sinergia unitaria e di collegamento tra i vari Settori comunali collabora inoltre con altri Servizi tecnici per la redazione di opere pubbliche e altre progettazioni di rilievo per la città di Ascoli Piceno. Il SIT (Sistema Informativo Territoriale) è stato accorpato al Servizio Urbanistica, ed è coadiuvante delle performance dei vari Servizi costituenti la struttura organizzativa comunale e soprattutto dello standard qualitativo nell'erogazione del servizio pubblico. Il SIT, avvalendosi di programmi GIS, si occupa della rappresentazione progettuale e della creazione e aggiornamento banca dati cartografici, toponomastici, urbanistici, vincolistici, raccoglie dati originati da altri Servizi comunali e di altri Enti per la realizzazione di database da mettere a disposizione del fruitore del servizio pubblico e dell'intero impianto organico comunale.

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. Il personale del Servizio Urbanistica e SIT, con le metodologie perfezionate nel tempo, s'impegna affinché i principi dell'ascolto, comunicazione, informazione e soddisfazione dell'utente fruitore, siano applicati con efficienza; il Servizio si è contraddistinto nei periodi temporali caratterizzati da eventi calamitosi straordinari come nel caso del sisma anno 2016, prodigandosi nel mettere in atto i procedimenti di competenza, tramite un lavoro di squadra gestito e diretto dal Dirigente e Direttore tecnico con lo scopo di sostenere una valida fruizione del servizio pubblico.

Gli obiettivi sono quindi rivolti a favorire il rapido decorso delle pratiche collegate all'iter procedurale di altri Servizi comunali interni e di altri Enti.

Al servizio possono accedere sia tecnici che privati cittadini nelle modalità che preferiscono, in presenza, telefonicamente o telematicamente; si specifica che a causa dell'evento sismico anno 2016, il Servizio Urbanistica e SIT è stato trasferito insieme ad altri Servizi tecnici presso una Sede distaccata che non dispone di sala riunioni, l'immobile è comunque dotato di ascensore per cui, nonostante la mancanza di spazi adeguati al ricevimento, qualora il cittadino voglia recarsi presso il Servizio Urbanistica e SIT, i colloqui con spiegazioni tecniche, di natura urbanistica, vincolistica, cartografica, toponomastica vengono garantiti all'interno degli uffici, in un'atmosfera di cordialità e semplicità.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO URBANISTICA E SIT

SETTORE 7 – PIANIFICAZIONE, URBANISTICA, PROGETTI SPECIALI E TRANSIZIONE DIGITALE	
Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO URBANISTICA E SIT	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Ing. Maurizio Piccioni
SEDE	
Il Servizio Urbanistica e SIT è inquadrato nel Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e Transizione Digitale ed è ubicato presso una Sede Distaccata del Comune di Ascoli Piceno, denominata "Pio Istituto del Sacro Cuore di Gesù", sita in Viale Sinibaldo Vellei, 16 – 63100 Ascoli Piceno (AP).	
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;</li> <li>• mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;</li> <li>• giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.</li> </ul>	

## IL PERSONALE DEL SERVIZIO URBANISTICA E SIT

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	<i>m.piccioni@comune.ap.it</i>

DIRETTORE TECNICO – P.O. ALTA PROFESSIONALITÀ		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Ing. Maurizio Piccioni	0736 298449	<i>m.piccioni@comune.ap.it</i>
ISTRUTTORI TECNICI		
TELEFONO		
0736 298476	0736 298426	0736 298470
0736 298468	0736 298490	0736 298402
0736 298405	0736 298330	0736 298452
ISTRUTTORE DISEGNATORE		
TELEFONO	0736 298437	
ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI		
TELEFONO	0736 298432	0736 298460

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(449) – (476) – (437) – (432)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 63100 Ascoli Piceno
PEO	<a href="mailto:protocollo@comune.ap.it">protocollo@comune.ap.it</a>
PEC	<a href="mailto:comune.ap@pec.it">comune.ap@pec.it</a>
Pagina sito istituzionale	<a href="https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577">https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577</a>

In sintesi, il Servizio Urbanistica e SIT adotta sistemi utili e in ottemperanza alla vigente legislazione per assicurare la totale informazione sui servizi erogati ed in particolare cura in collaborazione con il Servizio URP, che si occupa della gestione del sito internet comunale e il Servizio Coordinamento Informatico, che coordina le iniziative e le attività che riguardano l'utilizzo di nuove tecnologie informatiche:

- l'aggiornamento delle materie di competenza consistenti nelle basi cartografiche e toponomastiche, vincolistica comunale e sovracomunale, normativa e urbanistica, che sono pubblicate nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è pubblicato nella home page del sito comunale:  
[https://sit.comune.ap.it/portale\\_1/Default.aspx](https://sit.comune.ap.it/portale_1/Default.aspx)
- l'aggiornamento degli elaborati cartacei salvati con estensione pdf inerenti alla pianificazione urbanistica e relativi atti amministrativi di adozione e approvazione che sono pubblicati nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è la pagina web del Servizio Urbanistica e SIT:  
<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6205>
- l'aggiornamento della modulistica procedimentale del Servizio salvata con estensione pdf/A., pubblicata nel sito comunale. Il link di riferimento per gli utenti è la pagina web del Servizio Urbanistica e SIT:  
<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18577>
- offre supporto tecnico e fornisce all'utenza informazioni verbali necessarie per la corretta presentazione dell'istanza.

## I PRINCIPALI PROCEDIMENTI DEL SERVIZIO URBANISTICA – SIT

### ► ISTRUTTORIE SULLA PROGETTAZIONE E REDAZIONE DELLA PIANIFICAZIONE URBANISTICA COMUNALE D'INIZIATIVA PUBBLICA:

- piano Regolatore Generale;
- piano Regolatore Generale Cimiteriale;
- piani Particolareggiati Esecutivi;
- piani di Edilizia Economica Popolare;
- programmi di Riqualificazione Urbana;
- varianti urbanistiche;
- recupero Centri Storici;
- recepimento Pianificazione Urbanistica della zona industriale redatta dall'Ente Piceno CONSIND;
- opere pubbliche in collaborazione con altri Servizi comunali.

### ► ISTRUTTORIE SULLA PIANIFICAZIONE URBANISTICA COMUNALE D'INIZIATIVA PRIVATA:

- lottizzazioni;
- piani di recupero;
- proposte urbanistiche.

### ► ISTRUTTORIE CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA

### ► ISTRUTTORIE DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (AREE P.E.E.P.):

- richiesta prezzo massimo di cessione per il corrispettivo dovuto al Comune sulla vendita di immobili ricadenti in aree cedute in diritto di superficie o proprietà;
- regolamento recante rimozione dai vincoli di prezzo gravanti sugli immobili costruiti in regime di edilizia convenzionata;
- regolamento per la determinazione del corrispettivo per la trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà.

### ► ISTRUTTORIE VINCOLISTICHE:

- aggiornamento catasto incendi;
- aggiornamento vincoli sovraimposti;
- piano di Assetto Idrogeologico;
- codice dei Beni culturali;
- siti d'Importanza Comunitaria;

- zone di Protezione Speciale;
- aree floristiche.

► **ISTRUTTORIE TOPONOMASTICHE:**

- revisione e aggiornamento della toponomastica comunale;
- assegnazione nuova numerazione civica;
- aggiornamento grafo stradale;
- aggiornamento cartografia.

► **ISTRUTTORIE PROCEDIMENTI SISMA 2016:**

- restituzione grafica digitale associata al database degli edifici, sia pubblici che privati, dell'intero territorio comunale danneggiati dal sisma 2016, il progetto è corredato delle varie fasi lavorative dall'inserimento dell'istanza di richiesta sopralluogo, al grado di rilevazione danno;
- istruttorie procedimenti atti amministrativi consistenti in ordinanze sindacali di sgombero immobile e revoca sgombero all'ultimazione dei lavori eseguiti sull'unità strutturale;
- procedimenti atti amministrativi per rimborso spese trasloco dovuto allo sgombero per gli immobili che hanno subito un certo grado di danno.

► **ISTRUTTORIE ATTI AMMINISTRATIVI:**

- accesso agli atti;
- atti deliberativi urbanistici;
- determinazioni;
- ordinanze sindacali.

“Si specifica che il Sisma 2016, ha impegnato e collegato, in un sistema relazionale coordinato, i vari Servizi comunali”.

**STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Urbanistica e SIT 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 E UBICAZIONE	Giorni e orario di apertura al pubblico e assenza di barriere architettoniche	Apertura al pubblico per 3 giorni alla settimana di cui due nella fascia pomeridiana per una maggiore fruibilità del servizio all'utenza interessata.  Struttura facilmente individuabile.	Garantito, con possibilità di usufruire del servizio anche fuori le fasce orarie, previo appuntamento.  Garantire spazi adeguati all'utenza sia per quanto concerne l'accessibilità, che per l'agevolazione generata dal concentrare più Servizi comunali in unica Sede.

ACCESSIBILITÀ	ACCESSIBILITÀ DI INFORMAZIONE	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 7 tecnici, un disegnatore e un amministrativo in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione 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	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge 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 dei progetti	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 dei progetti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi dei progetti, alla corrispondenza tra quanto progettato e quanto realizzato in relazione ai quadri economici	Garantito

<b>TRASPARENZA</b>	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i progetti sono pubblicati sul sito web del comune.	Garantito
	TEMPISTICA DI DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Maggior impegno nell'aggiornamento dei dati urbanistici, vincolistici, toponomastici e di altre competenze del Servizio da pubblicare nel sito web, per assicurare una continuità che generi efficienza del servizio erogato
<b>RASSICURAZIONE</b>	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

<b>COMUNICAZIONE TRA I VARI SERVIZI</b>	INTERFACCIA DI COMUNICAZIONE	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti a favore dell'utenza valorizzando le risorse interne	Convocazione tavoli tecnici, video conferenze con altre associazioni ed Enti, creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata che tende a valorizzare il personale addetto	Garantire con continuità da parte del personale tecnico un incremento progressivo dialogativo meno formale e più partecipato.  Promuovere un'incentivazione all'interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti.
---	------------------------------	---	--	---

#### MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Urbanistica e SIT 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 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 di barriere architettoniche; raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e delle 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, 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).



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 Urbanistica e SIT, 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](mailto: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.