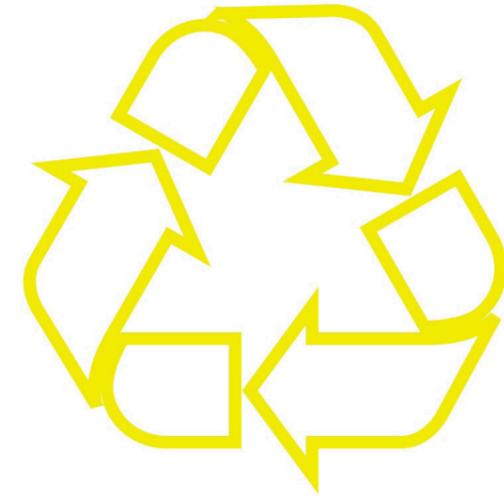


Carta dei servizi



Servizio Ambiente e Igiene Urbana



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

IL SERVIZIO AMBIENTE E IGIENE URBANA SI PRESENTA

Nel Comune di Ascoli Piceno, il Servizio Ambiente fa parte del Settore 7.

Si occupa delle funzioni inerenti alla tutela ambientale e l'igiene pubblica, con particolare riferimento alle seguenti attività e procedimenti: predisposizione delle ordinanze sindacali contingibili e urgenti in tema di emergenze sanitarie e di igiene pubblica; collaborazione nel controllo dei servizi di igiene integrata svolti dalla società Ascoli Servizi Comunali; istruttoria dei procedimenti di bonifica dei siti contaminati (parte IV, Titolo V, D.Lgs. 152/06), dei procedimenti conseguenti all'abbandono di rifiuti (art.192 D.Lgs. 152/06) nonché a segnalazioni di amianto in strutture residenziali o insediamenti produttivi.

Cura il rilascio dei titoli abilitanti in materia di gestione dei rifiuti, delle emissioni in atmosfera e delle emissioni sonore in deroga, di utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamento e delle acque di vegetazione dei frantoi, nonché la gestione dei procedimenti relativi alle Autorizzazioni Uniche Ambientali.

Cura le incombenze inerenti al fenomeno del randagismo, nonché il servizio di derattizzazione e disinfestazione del territorio comunale, di edifici scolastici ed altre strutture comunali.

Si occupa, infine, del controllo degli impianti termici esistenti nel territorio comunale, effettuando gli accertamenti e le ispezioni necessari all'osservanza delle norme sul contenimento dei consumi di energia nell'esercizio e manutenzione degli impianti e per la riduzione dell'inquinamento atmosferico.

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

L'attività del Servizio Ambiente trova i principali interlocutori nell'utenza privata, di cui raccoglie istanze e segnalazioni per gli interventi sul territorio, nonché nelle attività produttive per il rilascio dei titoli abilitativi in materia ambientale.

Importante il rapporto istituzionale con la Provincia di Ascoli Piceno e con la Regione Marche per le attività autorizzative, con il Servizio Polizia Municipale per l'azione di controllo e repressione degli illeciti ambientali, con l'ARPAM e l'ASUR per il supporto istruttorio in materia ambientale ed igienico - sanitaria.

QUADRO LEGISLATIVO – LE NORME FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 (cd. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (cd. Norme in materia ambientale).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO AMBIENTE E IGIENE URBANA

SETTORE 7 – PIANIFICAZIONE, URBANISTICA, PROGETTI SPECIALI E TRANSIZIONE DIGITALE	
Dirigente	Ing. Maurizio Piccioni
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO AMBIENTE E IGIENE URBANA	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Dott.ssa Maria Sara Massoni
SEDE	
<p>Il Servizio Ambiente 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. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di un ascensore a norma servente ogni piano e di una reception, comune a tutti gli Uffici dei diversi Settori presenti, competente ad indirizzare il cittadino/utente fino agli uffici d'interesse.</p>	
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	
<p>Lunedì e mercoledì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.</p>	

IL PERSONALE DEL SERVIZIO PROTOCOLLO

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

RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Dott.ssa Maria Sara Massoni	0736 298 451	<i>s.massoni@comune.ap.it</i>
ISTRUTTORE DIRETTIVO TECNICO		
TELEFONO	0736 298 464	
SEGRETERIA		
TELEFONO	0736 298 465	

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298(449) - (451) - (464) - (465)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 piano secondo 63100 Ascoli Piceno
PEO	<i>ambiente@comune.ap.it</i>
PEC	<i>comune.ap@pec.it</i>
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18579

SERVIZI OFFERTI

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti e delle loro caratteristiche. La descrizione completa, gli aggiornamenti sulle attività e sui procedimenti di competenza del servizio sono consultabili sul sito web istituzionale www.comune.ap.it nella sezione uffici e servizi.

► TUTELA DA RUMORE

L'ufficio ha il compito di:

- ricevere le segnalazioni dei cittadini per disturbi causati da attività o attrezzature rumorose;
- curare i procedimenti amministrativi nei casi di inquinamento acustico accertato da ARPAM;
- rilasciare i nulla osta per l'esercizio di attività rumorosa per pubblici esercizi, discoteche, circoli privati e altri luoghi di ritrovo non temporanei;
- rilasciare le autorizzazioni in deroga ai limiti acustici per manifestazioni temporanee in luogo pubblico o aperto al pubblico e per attività di cantiere.

L'ufficio è competente ad attivare procedimenti per inquinamento acustico solo nel caso in cui l'inconveniente segnalato sia dovuto a rumore prodotto da impianti, attrezzature etc. connessi con esigenze produttive, commerciali o professionali alla luce di quanto previsto dal DPCM 14/11/1997 relativo alla "Determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore".

► TUTELA DEL SUOLO E DELLE ACQUE

Per tutela del suolo si intende la tutela e salvaguardia del territorio e delle acque.

L'ufficio, si occupa in particolare delle attività di:

- abbandono di rifiuti e attività di bonifica;
- autorizzazioni allo scarico in suolo o in corpo idrico superficiale delle acque reflue domestiche, laddove di competenza;
- esposti e segnalazioni relative a problematiche ambientali in tema di rifiuti, scarichi, amianto.

► GESTIONE SERVIZIO INTEGRATO RIFIUTI

È affidata alla società partecipata Ascoli Servizi Comunali, concessionaria del servizio pubblico locale "RSU integrato, verde pubblico, illuminazione pubblica stradale". Il servizio, che comprende raccolta e trasporto rifiuti, lavaggio e spazzamento strade, viene espletato dalla società Ecoinnova, socio operativo di Ascoli Servizi Comunali.

La Carta della qualità del servizio vigente è consultabile al link:

<https://www.ecoinnovasrl.it/wpcontent/uploads/2021/09/CARTA-QUALITA-SERVIZI-Ascoli-Piceno.pdf>

COSTI

Le tariffe per diritti di segreteria ed altre tariffe di competenza del Servizio Ambiente sono consultabili al link:

<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6058>

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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 3 giorni alla settimana di cui uno 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 3 unità, 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 nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	ACCESSIBILITÀ MULTICANALE	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti svolgono le mansioni 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
	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
EFFICACIA	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDONO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali



EFFICIENZA	TEMPISTICITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Registrazione dei protocolli informatici dell'Ente e relativa scansione della documentazione	La protocollazione avviene in giornata per la documentazione pervenuta tramite strumenti informatici; per la documentazione presentata a mano la protocollazione è immediata	Garantito
	CRITERI DI ECONOMICITÀ E RISPARMIO	Tracciamento della corretta gestione della protocollazione	Il servizio è attento, nello svolgimento della protocollazione e tutti i processi sono monitorati e reperibili	Garantito
TRASPARENZA	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti gli aggiornamenti riguardanti l'ufficio Protocollo sono pubblicati costantemente sul sito web istituzionale	Garantito
	TEMPISTICITÀ 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 Ambiente e Igiene Urbana 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'Ufficio relazioni con il Pubblico 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);
- **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 Ambiente e Igiene Urbana, 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.