



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

CARTA DEI SERVIZI

COMUNE DI ASCOLI PICENO



Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 412 del 13/12/2022



Comune di Ascoli Piceno

RICERCA CIVILE E ALTA GIURISPRUDENZA



CARTA DEI SERVIZI

U.O.A. AVVOCATURA



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un'informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Equità fiscale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"
- Legge n.273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A." (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 "Qualità dei servizi pubblici"
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni"
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 "Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti"
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.".

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) "comunicazione interna", realizzata nell'ambito dell'Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) "comunicazione esterna", rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) "informazione", rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:



Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.



Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Equità fiscale dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Avvocatura e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Avvocatura si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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.



L'U.O.A. AVVOCATURA SI PRESENTA

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).

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



MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	tel.: 0736/298342 – 298299 - 298215
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

Il Servizio è ubicato in Piazza Arringo 7, 63100 Ascoli Piceno - 2° piano.

Gli uffici sono accessibili sia attraverso vano scala che ascensore.

Il personale del Servizio Equità fiscale è composto così come di seguito specificato:

Dirigente di riferimento:		
DOTT VINCENZO PECORARO	tel.: 0736/298939	<i>email:</i> segretariogenerale@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
AVV. LUCIA IACOBONI Cura il contenzioso relativo all'attività della PM	tel.: 0736/298342	<i>email:</i> l.iacoboni@comune.ap.it
AVV. MARCELLA TOMBESI Cura le questioni di diritto del lavoro e di diritto civile e, in via esclusiva, gli affari di diritto tributario	tel.: 0736/298299	<i>email:</i> 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	tel.: 0736/298215	<i>email:</i> m.merlini@comune.ap.it

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 due 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 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 gg 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	Garantito, implementabile attraverso hardware e software di gestione più evoluti



			tempi di esecuzione, iscrizione telematica dei ricorsi	
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
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazioni da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: 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/vertenze	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi delle vertenze/istruttorie all'interesse e alla difesa dell'Ente	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Le informazioni vengono diffuse e fornite nei limiti imposte dalla normativa sulla privacy in considerazione della peculiarità del servizio. Apposita relazione sullo stato delle vertenze/rischio di soccombenza viene trasmessa all'Ente periodicamente.	Tutto il processo delle vertenze/istruttorie è a disposizione degli organi preposti dall'Amministrazione ad averne accesso. Gli incarichi per la costituzione interna e esterna in giudizio pubblicati sull'albo pretorio e sito comunale	Garantito



		Ampia informazione viene data invece a livello di tipologia/numeri/statistiche		
	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

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale, il Responsabile del' U.O.A Avvocatura produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità deiservizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
2. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
3. 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.

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 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria



5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

ACQUILA CIVILE AL NUOVO SERVIZIO DEL CITTADINO MODERNO



CARTA DEI SERVIZI

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona

AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 22



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata. Questa Carta descrive i principi fondamentali dell’Ambito Territoriale Sociale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- D.lgs 267/2000, Testo Unico Enti Locali;
- Legge 328/2000 per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali;
- DGR 337/2001 Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali – Istituzione degli ambiti territoriali;
- DGR 592/2002 Modifica alla DGR n. 337/2001;
- Delibera della Giunta Regionale n. 1688/2004 Approvazione linee guida per la predisposizione dei piani triennali di ambito sociale;
- DGR 551/2006 Approvazione delle Linee guida per la riorganizzazione istituzionale degli ambiti territoriali sociali;
- DGR 107/2008 Piano sociale 2008-2010 Partecipazione, tutela dei diritti, programmazione locale in un processo di continuità, stabilizzazione e integrazione delle politiche di welfare;
- Legge regionale m. 17 del 22 novembre 2010 modifiche alla Legge Regionale n.13 del 20 giugno 2003 “Riorganizzazione del Servizio Sanitario Regionale”;

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: “i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici”. La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L’Ambito organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l’uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’Amministrazione comunale s’ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero “strumento del popolo”.

Imparzialità

Gli operatori dell’ATS 22 si impegnano a svolgere l’attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.



Continuità

L'Ambito si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Ambito si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori dell'Ambito si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

L'ATS 22 considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

OBIETTIVI

Gli obiettivi degli Ambiti Territoriali Sociali, in vista di un sistema integrato di servizi, sono:

- Dotare tutti i territori di una rete di servizi essenziali che garantiscano parità di accesso ai cittadini



- Creare le condizioni per l'integrazione dei servizi, guardando non solo alla costruzione organica del rapporto tra sanitario e sociale, ma al più ampio sistema di welfare (politiche del lavoro, casa, istruzione, formazione, ambiente etc.)
- Favorire l'attuazione degli indirizzi della programmazione nazionale e regionale
- Favorire l'esercizio associato delle funzioni sociali da parte dei comuni ed una gestione unitaria della rete dei servizi.

L'AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 22 SI PRESENTA

L'articolo 19 della legge 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - GU n. 265 del 13 Novembre 2000 - assegna ai Comuni Associati, definiti AMBITI TERRITORIALI SOCIALI, il compito di tutelare i diritti della popolazione attraverso la definizione (d'intesa con l'Asur) di un Piano di Zona degli interventi sociali e socio sanitari.

La L.R.328/2000 ha segnato una vera svolta nell'organizzazione dei servizi sociali ed ha imposto cambiamenti significativi nella loro gestione. Essa, riaffermando con forza che i Comuni sono i titolari dei servizi sociali, li chiama ad una pianificazione e programmazione in forma associata e in relazione con altri soggetti del territorio, sia pubblici che privati.

Lo scopo principale è quello di riuscire a dare risposte più adeguate ed efficaci ai bisogni dei cittadini mettendo in sinergia le risorse esistenti ed integrando i servizi evitando sovrapposizioni di competenze. L'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è uno dei 23 ambiti delle Marche e riunisce i Comuni di Acquasanta Terme, Arquata del Tronto, Ascoli Piceno (Comune Capofila), Folignano, Maltignano, Montegallo, Palmiano, Roccafluvione, Venarotta.

L'Ambito come organismo non ha attualmente personalità giuridica, per cui le funzioni gestionali sono svolte da un Comune capofila, nel caso dell'ATS 22 è Ascoli Piceno.

Nella Regione Marche sono stati istituiti (con la DGR 337/2001, poi modificata dalla seguente DGR 592/2002) 24 Ambiti Territoriali Sociali, oggi 23, corrispondenti ai Distretti Sanitari o a loro multipli fino a coincidere, in qualche caso, con l'intero territorio della Zona Territoriale dell'ASUR Marche.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'AMBITO

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona
Dirigente Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ambito Territoriale Sociale 22
Coordinatore Ambito Territoriale Sociale 22 Dott. Domenico Fanesi

La struttura organizzativa dell'Ambito è composta da:

- Comitato dei Sindaci
- Coordinatore di Ambito
- Ufficio di Piano
- Staff

COMITATO DEI SINDACI

Ogni Ambito Territoriale Sociale provvede alla costituzione del Comitato dei Sindaci composto dai Sindaci di tutti i Comuni ricadenti nell'Ambito stesso.

Il Comitato elegge il presidente e adotta tutti i provvedimenti necessari al proprio funzionamento.

Il Comitato dei Sindaci è il soggetto politico di riferimento ed è l'organo deputato a:

- ✓ definire le modalità istituzionali e le forme organizzative gestionali più adatte alla organizzazione dell'Ambito e della rete dei Servizi
- ✓ individuare l'Ente Locale capofila;
- ✓ nominare il Coordinatore d'Ambito e istituire l'Ufficio di Piano;
- ✓ definire le forme di collaborazione fra i Comuni e l'Azienda Sanitaria di riferimento, i contenuti degli accordi di programma, le eventuali forme di collaborazione tra ambiti diversi;



- ✓ elaborare ed approvare il Piano di Zona istituendo, a tal fine, l'apposito tavolo di concertazione per garantire il coinvolgimento dei soggetti pubblici e privati;
- ✓ elaborare ed approvare il Bilancio Sociale;
- ✓ approvare il Programma delle Attività Territoriali del Distretto per la parte relativa all'integrazione socio-sanitaria.
- ✓ garantire un adeguato coordinamento politico con gli amministratori dei Comuni in modo da superare logiche localistiche e promuovere una visione allargata delle politiche di welfare;
- ✓ intervenire su tutte le politiche sociali territoriali ricadenti sul territorio dell'Ambito.

COORDINATORE DI AMBITO

Il Coordinatore di Ambito, è un professionista del sociale scelto dal Comitato dei Sindaci tra gli iscritti ad un apposito Registro Regionale, il quale svolge funzioni di coordinamento nella costruzione del Piano di Zona attivando rapporti, relazioni ed attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale.

Il Coordinatore di Ambito:

- cura, in collaborazione con l'Ufficio di Piano e col Direttore di Distretto, la redazione della proposta del Piano di Zona e del Bilancio Sociale in base alle linee espresse dal Comitato dei Sindaci e concertate con le diverse realtà territoriali;
- svolge compiti di coordinamento del processo di costruzione del Piano attivando rapporti, relazioni e attività di concertazione, sulla base delle indicazioni dei Sindaci dei Comuni dell'Ambito Territoriale di riferimento;
- svolge funzioni di monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano di Zona segnalando al Comitato dei Sindaci eventuali difficoltà in ordine agli obiettivi definiti nel Piano;
- supporta il Comitato dei Sindaci nella organizzazione e nel coordinamento degli Uffici di Promozione Sociale;
- coordina e cura le attività di raccolta dati;
- promuove il coordinamento dei percorsi formativi all'interno dell'Ambito Territoriale;
- promuove l'attivazione della integrazione socio-sanitaria attuata in base alle indicazioni nazionali e regionali e del Comitato dei Sindaci;
- coordina i referenti pubblici individuati dai Comuni per i singoli settori di intervento (infanzia e adolescenza, handicap, politiche giovanili, anziani, etc.) e i referenti del privato sociale e del volontariato in funzione dello sviluppo della rete;
- partecipa alle riunioni del Comitato dei Sindaci.

UFFICIO DI PIANO

In base alle Linee Guida approvate dalla Regione Marche, dell'Ufficio di Piano fanno parte almeno i responsabili dei servizi sociali dei Comuni facenti parte dell'Ambito Territoriale Sociale; questo significa che possono essere chiamati a farne parte anche altri soggetti e risorse professionali e umane.

L'Ufficio di Piano è lo "strumento tecnico" che collabora con il Coordinatore d'Ambito per:

- elaborare la proposta di Piano di Zona, garantire una programmazione condivisa su tutto il territorio e assicurare una regolamentazione omogenea della rete dei servizi sociali;
- predisporre ed elaborare progetti da inserire nel Piano di Zona curandone la fase attuativa-gestionale (accordi di programma, convenzioni, etc.);
- predisporre gli strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione delle singole azioni progettuali, dei servizi e degli interventi.

STAFF

Lo staff supporta il Coordinatore d'Ambito al fine di raggiungere ed attuare gli obiettivi programmatici individuati nel piano di Zona e negli annessi Progetti Settoriali. Lo staff è il nucleo che attiva i processi di pianificazione d'Ambito e che parallelamente dà avvio alla fase organizzativa concreta.

Attualmente lo staff dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 è composto da 11 figure professionali.



MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

L'Ambito è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Giusti 5 - 63100 Ascoli Piceno. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di un ascensore a norma servente ogni piano.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00
- martedì dalle 16.00 alle 17.00

Il personale dell'Ambito è composto così come di seguito specificato (aggiornato dopo l'approvazione della delibera n. 412 del 13/12/2022):

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298559	<i>email:</i> p.cicarelli@comune.ap.it
Coordinatore dell'ATS 22:		
DOTT. DOMENICO FANESI	tel.: 0736 298500	<i>email:</i> d.fanesi@comune.ap.it
Assistenti sociali		
DOTT.SSA FEDERICA AMABILI	tel.: 0736 298524	<i>email:</i> f.amabili@comune.ap.it
DOTT.SSA CLAUDIA CALVARESI	tel.: 0736 298509	<i>email:</i> cl.calvaresi@comune.ap.it
DOTT.SSA MARTA CESARONI	tel.: 0736 298512	<i>email:</i> m.cesaroni@comune.ap.it
DOTT.SSA GIULIA GUZZI	tel.: 0736 298601	<i>email:</i> g.guzzi@comune.ap.it
DOTT.SSA JESSICA LUCHETTA	c/o Comune di Maltignano tel.: 0736 304122 c/o Comune di Acquasanta Terme tel.: 0736 801264	<i>email:</i> j.luchetta@comune.ap.it
DOTT.SSA GIULIA MARINANGELI	tel.: 0736 298602	<i>email:</i> g.marinangeli@comune.ap.it
DOTT.SSA TALITA RUCCHI	tel.: 0736 298533	<i>email:</i> t.rucchi@comune.ap.it
DOTT.SSA CLAUDIA SCIAMANNA	tel.: 0736 298561	<i>email:</i> c.sciamanna@comune.ap.it
DOTT. ALESSANDRO SCOTELLARO	c/o Comune di Folignano tel.: 0736 399706 c/o Comune di Arquata del Tronto tel.: 0736 809122	<i>email:</i> a.scotellaro@comune.ap.it



DOTT.SSA JOSENEIA TALAMONTI	c/o Comune di Ascoli Piceno tel.: 0736 298439 c/o Comune di Montegallo tel.: 0736 806122 c/o Comune di Palmiano tel.: 0736 362142	<i>email:</i> j.talamonti@comune.ap.it
DOTT.SSA ALESSIA TOMASSETTI	tel.: 0736 298515	<i>email:</i> a.tomassetti@comune.ap.it
DOTT.SSA BEATRICE TRAINI	tel.: 0736 298603	<i>email:</i> b.traini@comune.ap.it
Personale amministrativo		
DOTT.SSA CHIARA GALLI	tel.: 0736 298509	<i>email:</i> c.galli@comune.ap.it
TIZIANA SERIO	tel.: 0736 298506	<i>email:</i> t.serio@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298506- 561 – 500 – 509 – 524
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti 5 - 63100 Ascoli Piceno
PEO	ambitosociale22@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/12126

I PROGETTI

➤ ANZIANI

Assegni di cura" per le famiglie che svolgono funzioni assistenziali rivolte ad anziani non autosufficienti: sono destinatari dell'assegno di cura gli anziani non autosufficienti residenti nel territorio dei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n. 22 che permangono nel proprio contesto di vita e di relazioni attraverso interventi di supporto assistenziale gestiti direttamente dalle loro famiglie o con l'aiuto di assistenti familiari privati in possesso di regolare contratto di lavoro, nell'ambito di un programma complessivo di assistenza domiciliare, predisposto dal Servizio Sociale di residenza, in accordo con le Unità Valutative Integrate per i casi di particolare complessità.

➤ DISABILI

Servizi di sollievo: è un Servizio volto alla realizzazione di un percorso progettuale a supporto delle famiglie di persone con difficoltà di salute mentale ed è collegato con un'ampia rete di servizi: sociali, sanitari, lavorativi, ricreativi, culturali e di socializzazione. Gli obiettivi sono: favorire l'autonomia personale e familiare, prevenire l'ampliarsi della cronicità e contrastare l'isolamento, facilitare l'emersione del sommerso, costruendo un sistema di interventi – grazie alla rete dei servizi - a supporto delle famiglie e coinvolgendo la comunità nella cultura della solidarietà. I Servizi di Sollievo svolgono le seguenti attività:

- Servizio di accoglienza, ascolto e informazione;
- Attività ricreative e di socializzazione in sede e fuori sede;
- Attività laboratoriali e corsi tematici;



- Sostegno educativo a domicilio;
- Attività di informazione e sensibilizzazione.

➤ IMMIGRATI

Il servizio oltre a facilitare la comunicazione tra cittadini immigrati e pubbliche amministrazioni, garantisce l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio e promuove percorsi di inclusione, al fine di sviluppare una solida cultura di cittadinanza responsabile in una prospettiva multiculturale.

➤ MINORI E FAMIGLIA

Centro antiviolenza: è lo sportello che offre gratuitamente supporto e sostegno a tutte le donne vittime di ogni forma di sopruso e violenza. Finanziato dalla Regione Marche, co-finanziato dagli Ambiti XXII, XXI, XXIII, XXIV, con la collaborazione dell'ASUR Area Vasta 5 (Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto) è gestito dall'Associazione On The Road Onlus di Martinsicuro. Vengono offerti:

- Colloqui d'accoglienza diretta e consulenza telefonica per individuare i primi bisogni ed elaborare il possibile progetto di autonomia e accompagnamento diretto alla fuoriuscita dalla situazione di pericolo e violenza;
- Colloqui informativi di carattere legale e consulenza;
- Counselling e assistenza psicologica;
- affiancamento ed accompagnamento nella proiezione di servizi socio sanitari e facilitazione nell'attivazione della rete di supporti territoriale.

Progetto affido familiare: Con l'affido familiare è possibile offrire sostegno e aiuto ad un bambino/a o un ragazzo/a e alla sua famiglia che vivono in una situazione di temporanea difficoltà. È possibile vivere un'esperienza di solidarietà coinvolgente e profonda, accogliendo un minore nella propria casa e percorrendo insieme un tratto di vita.

➤ MULTI AREA

Progetto POR FSE Marche 2014-2020: muove dall'obiettivo di innalzare il livello di offerta di quei territori che presentano valori molto bassi di fruizione in relazione alla popolazione residente. Le finalità dell'intervento mirano al:

- miglioramento dell'accesso ai servizi e dell'attività di presa in carico attraverso la progressiva implementazione a livello regionale dello standard di PUA (Punto Unico di Accesso);
- miglioramento delle potenzialità degli utenti svantaggiati, con particolare riferimento a quelli presi in carico dal Servizio Sociale Professionale, attraverso l'offerta di opportunità di inserimento in percorsi di inclusione attiva (quali ad esempio corsi di formazione professionale, tirocini, ecc.);
- miglioramento dell'offerta di servizi socio-educativi extrascolastici alle famiglie con figli minorenni che possano favorire il mantenimento degli equilibri tra vita familiare e partecipazione delle donne e degli uomini all'interno del mercato del lavoro.

Servizio Civile Universale: rappresenta un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese.

Home Care Premium: L'Ambito Territoriale Sociale 22 ha aderito al Progetto Home Care Premium 2019 con lo scopo di sostenere l'assistenza domiciliare della persona con disabilità sul territorio. Riconosce due tipi di prestazione:

- **Prestazione prevalente**: contributo economico in favore del beneficiario, per il pagamento di un'assistente familiare regolarmente assunta.
- **Prestazioni integrative**: contributo economico a rimborso di prestazioni integrative (Servizio Sollievo, OSS, Educatore, Centro Diurno, Fisioterapia, Supporti/Ausili, Psicologo, logopedista, attività sportive).



➤ POVERTÀ E INCLUSIONE

Reddito di cittadinanza: è un sostegno economico finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro e all'inclusione sociale.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Ambito Territoriale Sociale 22 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.

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 Ambito Territoriale Sociale 22, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

REGOLAZIONE E GESTIONE DEL TERRITORIO



CARTA DEI SERVIZI

Settore 3 – Politiche per il benessere della persona

UFFICIO PROTOCOLLO



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Protocollo e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Equaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo



e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Protocollo dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Protocollo e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti. La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Protocollo si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione. La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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.

IL SERVIZIO PROTOCOLLO SI PRESENTA



Nell'ambito del Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona si colloca il Servizio Protocollo.

Presso il Palazzo Arengo ha sede uno sportello per la consegna a mano di istanze, documenti, comunicazioni indirizzati al Sindaco, organi del Comune o altri uffici comunali.

Si occupa della corretta produzione e conservazione del registro giornaliero di protocollo, nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti. Cura il buon funzionamento degli strumenti e dell'organizzazione delle attività di registrazione di protocollo, di gestione dei documenti e dei flussi documentali. Organizza il sistema di gestione dei flussi, che comprende la registrazione e la classificazione dei documenti, lo smistamento e l'assegnazione alle unità organizzative responsabili, la costituzione e la repertoriatura dei fascicoli, l'individuazione dei responsabili della conservazione dei documenti e dei fascicoli nella fase corrente. Ha la tenuta e l'aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico. Effettua la selezione periodica dei documenti e lo scarto o trasferimento nella separata sezione d'archivio del materiale destinato alla conservazione permanente. Definisce i livelli di accesso ai documenti archivistici e regola le forme di consultazione interna ed esterna dell'archivio, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO PROTOCOLLO

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona
Dirigente Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ufficio Protocollo
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa Dott.ssa Donatella Felici

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio Protocollo è ubicato al piano terra della sede comunale dell'Ente, presso il Palazzo Arengo, situato in Piazza Arringo 7, ad Ascoli Piceno. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di cartellonistica e assenza di barriere architettoniche.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì 10.00 – 12.00;
- martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17:00;

Il personale del Servizio Protocollo è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298559	<i>email:</i> p.ciccarelli@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT. SSA DONATELLA FELICI	tel.: 0736 298911	<i>email:</i> d.felici@comune.ap.it
Referente del Servizio:		
DOTT.SSA SIMONA VALLORANI	tel.: 0736 298244	<i>email:</i> s.vallorani@comune.ap.it
Addetti allo sportello:		
IORELLA VELLEI	tel.: 0736 298332	<i>email:</i> f.vellei@comune.ap.it
BARBARA VIRGULTI	tel.: 0736 298274	<i>email:</i> b.virgulti@comune.ap.it
Addetti alla protocollazione:		
MICHELA CICONI	tel.: 0736 298233	<i>email:</i> m.cicconi@comune.ap.it
CINZIA GIANNELLI	tel.: 0736 298294	<i>email:</i> c.giannelli@comune.ap.it



Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298559 – 911 – 244 – 332 – 274 - 294
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo 7 - 63100 Ascoli Piceno – Piano terra
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina istituzionale sito	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4813

SERVIZI OFFERTI

➤ **Protocollo della corrispondenza in arrivo**

Per inoltrare domande, presentare documenti, ecc. al Comune ci sono diverse possibilità:

- consegna diretta allo sportello del Protocollo;
- invio tramite casella di posta istituzionale (non certificata) allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. Le comunicazioni inviate con questo sistema vengono gestite dall'Ufficio Protocollo e quindi assegnate all'ufficio di volta in volta competente.
- Invio all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Comune allegando una scansione sia della domanda con firma autografa sia di un documento di identità di chi firma. In questo caso l'inoltro del documento ha validità giuridica solo se effettuato a sua volta da un indirizzo di PEC.

➤ **Ritiro atti presso la casa comunale**

La Casa Comunale è il luogo dove vengono depositati e conservati gli atti comunali, giudiziari, esattoriali che non riescono ad essere notificati ai destinatari (persone, società o enti) perché risultano assenti. Le modalità di ritiro sono diverse a seconda del tipo di atto da ritirare.

Nel caso di ricezione di un avviso di deposito dall'Agenzia Entrate – Riscossioni, dai messi notificatori del Comune di Ascoli Piceno o dal Tribunale di Ascoli Piceno è necessario presentarsi allo sportello con:

- l'avviso di deposito inviato con raccomandata A/R
- carta d'identità o altro documento di riconoscimento

Nel caso si presenti allo sportello una persona diversa dall'intestatario dell'avviso di deposito, dovrà presentare anche:

- fotocopia carta identità dell'intestatario dell'avviso
- atto di delega con documento del delegato

➤ **Ricerca documenti presso l'archivio comunale**

Presso l'archivio è mantenuta tutta la produzione cartacea dell'Ente e che è visionabile per ricerche previa richiesta di accesso agli atti nelle diverse formule ammesse.

Il procedimento regola le modalità per l'esercizio del diritto di accesso agli atti amministrativi che è garantito dall'Amministrazione comunale a chiunque ne abbia interesse, secondo le previsioni della normativa vigente, allo scopo di attuare il principio di pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa, nel contemperamento con il diritto alla riservatezza di terzi. Il diritto di accesso può essere esercitato attraverso la presa visione o la richiesta di copia dei documenti amministrativi.

Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta informale, oppure mediante istanza scritta o formale. La richiesta informale, anche verbale, viene esaminata ed evasa immediatamente quando appare



evidente che non esistano soggetti controinteressati il cui diritto alla riservatezza potrebbe essere leso dall'accoglimento dell'istanza. L'istanza formale è presentata nei seguenti casi:

- quando non è possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, per la natura o la quantità dei documenti coinvolti;
- quando sorgono dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite;
- quando sorgono dubbi sulla accessibilità del documento;
- in tutti i casi in cui esistano soggetti, individuati o facilmente individuabili, potenzialmente controinteressati all'immediato accoglimento dell'istanza.
- Il responsabile del procedimento è quello individuato dal servizio al quale è rivolta l'istanza.

L'Amministrazione comunale di Ascoli individua nell'archivio una funzione essenziale per garantire la certezza, la semplificazione e la trasparenza dell'agire amministrativo, il reperimento delle informazioni affidabili sotto il profilo giuridico, la tutela della memoria storica dell'Ente e il diritto di tutti i cittadini all'accesso all'informazione, alla formazione permanente ed allo sviluppo della conoscenza. Attenzione sempre crescente è rivolta al potenziamento delle risorse informative dell'archivio e dell'integrazione tra l'archivio cartaceo tradizionale e i fondi fotografici orali e audiovisivi degli archivi informatici.

➤ Tesserini di caccia

Il tesserino regionale venatorio è un mezzo di controllo delle quantità e delle specie abbattute e permette di cacciare per un numero di giornate pari a quelle a disposizione di ogni cacciatore per l'intera stagione venatoria. I cittadini che intendono praticare la caccia devono essere in possesso, oltre al porto d'armi e alla licenza di caccia, anche del tesserino venatorio rilasciato dal Comune di residenza.

Il tesserino è personale e riporta:

- L'indicazione della forma di caccia prescelta tra quelle definite dalla Legge regionale 12/01/1994, n.3, art. 28, comma 3.
- Dell'ambito territoriale caccia (ATC) a cui il cacciatore è iscritto.

Il tesserino venatorio potrà essere ritirato direttamente dal cacciatore o da un suo delegato (munito di delega e documento) previa esibizione del porto d'armi per uso di caccia, del tesserino "giallo" (allegato al porto d'armi) e della ricevuta dei versamenti richiesti.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Protocollo 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	Apertura al pubblico per 5 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
	Accessibilità di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da 5 dipendenti, 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 variabile a seconda della quantità di persone che accedono all'ufficio. In genere, il tempo di attesa è minimo.	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti i dipendenti dell'ufficio svolgono giornalmente e costantemente il servizio attraverso canali telematici quali pec/ peo / web 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)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
	Efficienza	Tempestività 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.
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
	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



- 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 Protocollo, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

RICERCA CONSAIGLIO E AZIONE SECONDO GLI ATTI DELLA REGIONE



CARTA DEI SERVIZI

Settore 3 – Politiche per il benessere della persona

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione. Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata. Questa Carta descrive i principi fondamentali dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna” → realizzata nell’ambito dell’ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna” → rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti; viene attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione” → è rivolta ai cittadini e si realizza attraverso mezzi di comunicazione di massa



(stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture. L'amministrazione comunale definisce ruoli e competenze ai servizi per la gestione delle attività di comunicazione - informazione individuando nei seguenti uffici competenze e responsabilità:

- URP
- Ufficio Stampa

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione attraverso i suoi servizi organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio l'URP adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale dell'URP sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia



- ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole.

Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte dell'URP dei principi descritti, il cittadino può presentare un reclamo al Responsabile dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'URP con le attività messe in campo e dei servizi offerti agli utenti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che l'URP intende mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono descritte le azioni attuate dal comune in riferimento alla valutazione del gradimento cittadino dei servizi offerti, e utilizzare i dati raccolti come base per proporre azioni di miglioramento. La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente nel momento in cui si presentano novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che si tende a migliorare continuamente.



OBIETTIVI

Il Comune di Ascoli Piceno ha posto molta attenzione nell'URP in quanto considerato primo canale tra l'ente e il cittadino. Deve facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi tramite la propria competenza ed empatia. In particolare le sue attività sono finalizzate a:

- a) illustrare le attività e funzionamento del Comune, dando informazioni sui settori e servizi che operano all'interno dell'ente;
- b) informare i cittadini sulle attività istituzionali, eventi e iniziative;
- c) 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;
- d) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni;
- e) accogliere le richieste dei bisogni dei cittadini, prendere nota dei reclami e suggerimenti.



L'URP SI PRESENTA



Il personale addetto al servizio URP è tenuto ad ascoltare le richieste del cittadino e a fornire risposte; svolge le attività di comunicazione interna ed esterna previste dalla legge 150/2000, e pertanto l'URP:

- promuove la comunicazione interna e i principi della comunicazione istituzionale;
- informa, attraverso il front-office e il sito internet comunale, il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni; indi agevola l'attività di orientamento e d'accesso agli uffici comunali.
- fornisce informazione sui procedimenti e la partecipazione agli stessi;
- assiste gli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi;
- supporta l'utenza, previo ricevimento di istruzioni da parte dei servizi interessati ai procedimenti amministrativi, attraverso la distribuzione e la compilazione della relativa modulistica per la fruizione dei servizi comunali.
- rilascia specifici certificati per conto degli uffici responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA), salvo essere nominato esso stesso RPA, previo apposito atto di attribuzione;
- garantisce la trasparenza e la partecipazione di tutti i cittadini all'attività amministrativa, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Amministrazione; agevola il diritto di accesso, fornendo ai cittadini la relativa modulistica (a seconda della tipologia di accesso), informazioni su come reperirla online, su come compilarla e sui servizi responsabili dei procedimenti;
- raccoglie i registri degli accessi inviati dai singoli uffici comunali per la pubblicazione sul sito istituzionale;
- raccoglie suggerimenti, reclami, segnalazioni, proposte, elogi, dichiarazioni e petizioni; a tal proposito, gestisce e monitora le segnalazioni degli utenti fino all'esito delle stesse, a seguito di riscontro da parte degli uffici destinatari delle suddette, ai quali resta in capo l'onere del feedback all'URP della loro evasione/risoluzione;
- ascolta e rileva i fabbisogni e le attese degli utenti e condivide i risultati con gli uffici interessati;



- verifica la qualità dei servizi attraverso sondaggi, interviste, erogazione di questionari, in collaborazione con i servizi interessati; raccoglie i risultati dei questionari inviati dai servizi comunali e provvede alla pubblicazione degli esiti sul sito comunale;
- cura l'aggiornamento del sito internet comunale;
- provvede mediante l'utilizzo dei social network alla diffusione delle informazioni;
- ospita, all'interno della propria sede, il personale di altri uffici comunali o delle associazioni che abbiano preso accordi con l'Amministrazione per offrire servizi aggiuntivi, ove previsto;
- pubblica su richiesta dei servizi brevi messaggi sui pannelli informatici, a scritte scorrevoli, dislocati agli ingressi della città. Non compete all'URP la manutenzione tecnica degli stessi e delle apparecchiature di trasmissione testi.

IN SINTESI

ATTIVITÀ	OBIETTIVO DEL SERVIZIO
Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti e di canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia	Facilitare l'applicazione delle norme e delle procedure amministrative
Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari Enti esterni	Agevolare l'accesso ai servizi pubblici
Rendere noti funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della fruizione dei servizi erogati nella presente Carta, strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e migliorato	Facilitare e instaurare un rapporto partecipato e proattivo del cittadino
Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto del cittadino ed il continuo sviluppo della comunicazione interna	Ridurre il numero dei reclami
Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione della performance ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico	Definire azioni di miglioramento

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Settore Politiche per il Benessere della Persona - Servizio Protocollo, URP, Ufficio Stampa e Trasparenza
Dirigente Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile di posizione organizzativa del servizio Dott.ssa Donatella Felici



Il personale accoglie l'utenza nei box allestiti in un'area open space:



Al front office:		
CARPANI DONATELLA	tel.: 0736 298969	<i>email:</i> d.carpani@comune.ap.it
PAOLETTI MARIO	tel.: 0736 298910	<i>email:</i> m.paoletti@comune.ap.it
Al back office (Comunicazione istituzionale):		
NARDI FRANCO	tel.: 0736 298929	<i>email:</i> f.nardi@comune.ap.it

Sede

L'URP è collocato al piano terra del Palazzo dell'Arengo in un locale facilmente accessibile e raggiungibile agevolmente e libero da barriere architettoniche; in tale spazio si svolgono tutte le attività di amministrazione attiva a contatto con il cittadino.

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico – Comune di Ascoli Piceno P.zza Arringo, 7

63100 Ascoli Piceno

Orario di apertura al pubblico dell'URP

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 – martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00



Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298910-916-969-917
Di persona	Piazza Arringo, 7 - Piano terra
Posta ordinaria	Comune di Ascoli Piceno - Piazza Arringo,7 - 63100 Ascoli Piceno
E-mail	urp@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Sito servizi	www.comune.ap.it sezione uffici e servizi

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP e i propri utenti ed migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dall'URP 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 – di obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Garantito, con possibile miglioramento attraverso un piccolo allineamento sulla pavimentazione
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	14 ore settimanali	Accessibilità limitata causa Covid*
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure online	Tutti gli operatori dello sportello sono disponibili alle segnalazioni telefoniche, per quelle online ci sono altri 2 dipendenti dedicati	Soddisfatto: riscontro telematico a segnalazioni, suggerimenti e reclami tramite mail e social, servizio Sportello, riscontro telefonico
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle	- Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto Segnalazioni inoltrate ai settori e, a seconda dei



	segnalazioni e ai reclami	all'URP - Tempo di risposta a segnalazioni e reclami di altri settori		casi, ad altri Enti, entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento; eventuali solleciti in caso di ritardo nella risposta
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	2 dipendenti dedicati al front office e 1 al back office	Soddisfatto. n. 0 reclami e n.7 elogi
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del per-sonale	Quotidiana Tutti a turno almeno una volta all'anno	Soddisfatto Formazione costante giornaliera del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 20 minuti	Limitazioni sportello causa Covid*
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori front office, back office e centralino	Adeguate programmazione dei turni del personale presso le postazioni (soprattutto in periodo Covid)	Limitazioni sportello causa Covid*
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto. I risultati dell'indagine di soddisfazione sono pubblicati nel sito (pagina Urp)
	Cortesia (capacità di ascolto ed empatia)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio cordiale e personalizzato	Valutazione buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto. I risultati dell'indagine di soddisfazione sono pubblicati nel sito (pagina Urp)
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro	Soddisfatto

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile dell'URP produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
3. i reclami indirizzati al servizio erogato dall'URP presentati direttamente o indirettamente dagli utenti;
4. eventuali anomalie riscontrate.



Il rapporto è esaminato in un incontro a seguito del quale il Responsabile dell'URP aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della presente Carta dei Servizi, in linea con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione Comunale.

L'URP 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 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, 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

L'URP 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'URP, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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 unificata 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 URP ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.



Comune di Ascoli Piceno

MUNICIPALITÀ CENTRALE DEL VALLE DEL Tevere PER ATTIVITÀ EMPRESARIALI



CARTA DEI SERVIZI

Settore 6 – Ricostruzione Sisma, SUE, Patrimonio

SERVIZIO RICOSTRUZIONE PUBBLICA SISMA



Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e



qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;

2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Ricostruzione Sisma dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Ricostruzione Sisma e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Ricostruzione Sisma si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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
- e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- f) 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;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- i) 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.



IL SERVIZIO RICOSTRUZIONE PUBBLICA SISMA SI PRESENTA

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 Sisma. Il servizio Ricostruzione 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 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 al 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);

DESTINATARI ED INTERLOCUTORI

Il Servizio Ricostruzione 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, ed 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

- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- la 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);
- il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss mm. ii (cd. Codice dei contratti pubblici);
- il 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).
- il Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (cd decreto semplificazioni);
- il 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 e urbanistica, da osservarsi nella esecuzione di opere di edilizia scolastica;
- il Decreto Legge 17 ottobre 2016, n. 189 e ss.mm e ii. (Interventi urgenti in favore delle popolazioni colpite dal sisma del 24 agosto 2016);
- l'Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 33 del 33 dell'11 luglio 2017;
- l'Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 56 del 10 maggio 2018;
- l'Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 86 del 24 gennaio 2020;
- l'Ordinanza del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 109 del 23 dicembre 2020;
- l'Ordinanza Speciale del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 3 del 6 maggio 2021;
- l'Ordinanza Speciale del Commissario Straordinario Ricostruzione n. 31 del 31 dicembre 2021;
- il Decreto VCOMMS16 n. 2 del 05/01/2018;
- l'Accordo per l'esercizio dei compiti di alta sorveglianza del 02/02/2021;
- il Protocollo Quadro di Legalità sottoscritto in data 26/07/2017;
- il 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 SISMA

Settore 6 – Ricostruzione Sisma, SUE, SUAP, Ambiente
Dirigente Arch. Ugo Galanti
Struttura Operativa Ufficio Ricostruzione Sisma
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa dei Servizi Ing. Rosanna Gabrielli

Il personale predisposto accoglie l'utenza nella reception per poi essere indirizzata al servizio di competenza:





MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio Ricostruzione Sisma è ubicato al piano secondo della sede comunale distaccata dell'Ente, presso il Pio Istituto Sacro Cuore di Gesù, situato in Viale Vellei n. 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.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico, **previo appuntamento**, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Martedì dalle 15:30 alle 17:30;
- Mercoledì dalle 11.00 alle 13:00;
- Giovedì dalle 15:30 alle 17:30;

Il personale del Servizio Ricostruzione Sisma è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
ARCH. UGO GALANTI	tel.: 0736 298457	<i>email:</i> u.galanti@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
ING. ROSANNA GABRIELLI	tel.: 0736 298453	<i>email:</i> r.gabrielli@comune.ap.it
Istruttori direttivi tecnici		
ING. SILVIA LUZI	tel.: 0736 298424	<i>email:</i> s.luzi@comune.ap.it
ARCH. VALENTINA TROLI	tel.: 0736 298419	<i>email:</i> v.troli@comune.ap.it
Istruttore amministrativo		
GEOM. EMANUELE COLLETTA	tel.: 0736 298414	<i>email:</i> e.colletta@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298414 – 419 – 424 – 453 - 457
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 - 63100 Ascoli Piceno – Piano secondo
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina istituzionale sito	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 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 3 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 quattro tecnici, 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. 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 informazioni da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: 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 Sisma produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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 Ricostruzione 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



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



CARTA DEI SERVIZI

Settore 6 – Ricostruzione Sisma, SUE, Patrimonio

SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali dell’Ufficio “Sportello Unico per l’Edilizia” e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

Il quadro normativo di riferimento per l’elaborazione della presente Carta dei Servizi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza ed diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture



di comunicazione e informazione;

b) "comunicazione esterna", rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;

c) "informazione", rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici all'URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Equaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Lo Sportello Unico per l'Edilizia si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

Lo Sportello Unico per l'Edilizia costituisce l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso, che fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche Amministrazioni, comunque coinvolte.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;



2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Ricostruzione Sisma dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dello Sportello Unico per l'Edilizia alcuni dati delle attività e dei servizi offerti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che lo Sportello Unico per l'edilizia si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione. La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.



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.



LO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA SI PRESENTA

Lo Sportello Unico per l'Edilizia viene istituito con l'obiettivo di offrire agli utenti un unico referente con il quale interloquire per la realizzazione di interventi edilizi, assolvendo nel contempo anche ad una fondamentale funzione informativa per il cittadino che ad essa potrà rivolgersi per ricevere documentazione e chiarimenti in materia di edilizia nonché per il rilascio di certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo, comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio. Lo Sportello Unico per l'Edilizia accetta le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con modalità telematica e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento.

Il processo di informatizzazione in atto, prevede quale **modalità esclusiva** per la presentazione e gestione delle pratiche edilizie quella in formato digitale attraverso il portale <http://sportellounico.comuneap.gov.it/sue>.

La presentazione delle pratiche edilizie in formato digitale sulla piattaforma indicata assicura una maggiore trasparenza dell'attività amministrativa, la riduzione dei tempi di istruttoria e la dematerializzazione delle procedure e delle pratiche edilizie.

Il procedimento edilizio interamente informatizzato con la piattaforma applicativa descritta assicura, altresì, la riduzione degli spazi di discrezionalità dell'azione amministrativa, divenendo così un efficace strumento di efficacia dell'azione amministrativa e di prevenzione della corruzione.

I SERVIZI OFFERTI DAL S.U.E. SONO:

- Autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie o socio-sanitarie
- Autorizzazione all'installazione di infrastrutture per impianti radioelettrici
- Autorizzazione alla coltivazione di cava
- Autorizzazione alla proroga del permesso di costruire
- Autorizzazione alla realizzazione di una struttura destinata alla erogazione di prestazioni sanitarie o socio-sanitarie
- Autorizzazione alla voltura del permesso di costruire
- Autorizzazione paesaggistica
- Certificato di destinazione urbanistica
- Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata (Cila)
- Permesso di costruire
- Rilascio del Permesso di costruire in sanatoria
- Rinnovo del Permesso di Costruire
- Accesso agli atti Edilizia Privata
- Segnalazione certificata di agibilità
- SCIA per l'esposizione di pubblicità di esercizio
- Segnalazione Certificata di Inizio Attività Edilizia (S.C.I.A.)
- Verifica dei requisiti igienico-sanitari (Idoneità Alloggio)
- Vigilanza Edilizia (Esposti e verbalizzazione opere abusive; Contenzioso edilizio e rapporti con Avvocatura);
- Visto di deposito su frazionamenti
- Verifica a campione su SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività) e CILA (Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata);
- Valutazioni preventive, conferenze di servizi, pareri normativi;
- Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, telefonicamente e mediante canali



telematici;

- Ricevimento di utenza fisica a sportello;
- Assistenza alla piattaforma telematica per l'invio di istanze digitali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

Settore 6 – Ricostruzione Sisma, SUE, Patrimonio
Dirigente Arch. Ugo Galanti
Struttura Operativa Ufficio "Sportello Unico per l'Edilizia"
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa del Servizio Dott. Nazzareno Rosa

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Lo Sportello Unico per l'Edilizia è sito nella sede comunale distaccata di Via Giusti n. 5 di Ascoli Piceno.

Dirigente:		
ARCH. UGO GALANTI	tel.: 0736 298503	<i>email:</i> u.galanti@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT. NAZZARENO ROSA	tel.: 0736 298569	<i>email:</i> n.rosa@comune.ap.it
Istruttori tecnici:		
GEOM. MAURIZIO BONIFAZI	tel.: 0736 298470	<i>email:</i> m.bonifazi@comune.ap.it
ING. PIO CANNELLA	tel.: 0736 298517	<i>email:</i> p.cannella@comune.ap.it
ARCH. MICHELE CELANI	tel.: 0736 298242	<i>email:</i> mi.celani@comune.ap.it
GEOM. MARCO DE ANGELIS	tel.: 0736 298555	<i>email:</i> m.deangelis@comune.ap.it
ING. EUGENIA DI FILIPPO	tel.: 0736 298537	<i>email:</i> e.difilippo@comune.ap.it
ARCH. FABRIZIO FILIPPONI	tel.: 0736 298555	<i>email:</i> fa.filipponi@comune.ap.it
ARCH. GRETA GIULIONI	tel.: 0736 298584	<i>email:</i> g.giulioni@comune.ap.it
ARCH. ANGELA GIOVANNA LEUZZI	tel.: 0736 298511	<i>email:</i> g.leuzzi@comune.ap.it
GEOM. SALADINO MASCITTI	tel.: 0736 298516	<i>email:</i> s.mascitti@comune.ap.it
ING. FRANCESCO SANTINI	tel.: 0736 298505	<i>email:</i> f.santini@comune.ap.it
Istruttori amministrativi:		
COSTANZA PAOLETTI	tel.: 0736 298558	<i>email:</i> c.paoletti@comune.ap.it
ALESSANDRA PIERANUNZI	tel.: 0736 298508	<i>email:</i> a.pieranunzi@comune.ap.it
GABRIELLA RIVA	tel.: 0736 298570	<i>email:</i> g.riva@comune.ap.it
Sportello Sue - Accesso agli atti:		
VINCENZA NOVELLI	tel.: 0736 298519	<i>email:</i> v.novelli@comune.ap.it



ROSANNA PUCCI	tel.: 0736 298522	<i>email:</i> r.pucci@comune.ap.it
Per l'accesso ai precedenti digitali presentati dopo il 2017 (per appuntamento)		
MARIO DORINZI	tel.: 0736 29852	<i>email:</i> @comune.ap.it

Previa richiesta ed appuntamento sono consentiti ingressi contingentati per l'accesso agli atti dell'archivio del Servizio presso il Palazzo Colucci. Sono consentiti, sempre presso la sede del palazzo Colucci, appuntamenti concordati via mail o telefono con i singoli referenti dei procedimenti del Servizio SUE.

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298503 – 569 – 470 – 558 - 519
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti n. 5 - 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	sue.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4754

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra lo Sportello Unico per l'Edilizia 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	Ubicazione	Presenza di uffici al piano secondo.	Accesso agevolato	Garantito
	Accessibilità fisica	Tramite prenotazione	Variabile in base alle prenotazioni	Accessibilità limitata causa Covid
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>online</i>	Tutti gli operatori sono disponibili telefonicamente	Soddisfatto



	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli aggiornati	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il Servizio come richiesto)	Adeguata informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa	In base al procedimento	Soddisfatto
Trasparenza	Tempistica di risposta	Tempo di risposta come da procedimento.	Come da procedimento	Soddisfatto

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente il Responsabile dello Sportello Unico per l'Edilizia si produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nel quale si indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
3. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
4. 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.

Lo Sportello Unico per l'Edilizia 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 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 Ricostruzione 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica ✉ urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



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



CARTA DEI SERVIZI

**Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali
e Transizione Digitale**

SERVIZIO URBANISTICA E SIT



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di esecuzione e fornitura.

La carta che ha carattere volontario, descrive i principi fondamentali del Servizio Urbanistica e Sit e si ispira ai principi fondamentali della Direttiva del P.C.M. 27/01/1994, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 22 febbraio 1994, n. 43.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”;
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163);
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59 – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente della Repubblica del 21 settembre 2001, n.422 “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.
- Decreto Legislativo del 30 marzo 2001, n.165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”;
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”;
- Dlgs 25 maggio 2016, n. 97 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”.



- Determinazione ANAC n. 1310 del 28/12/2016 “Prime linee guida recanti indicazioni sull’attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016”;
- Delibera ANAC 1309 28.12.2016: “Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all’Accesso Civico di cui all’art. 5 c. 2 del Dlgs. 33/2013 (FOIA – Freedom Of Information Act)”;
- Determinazione ANAC n. 241 del 08/03/2017 Linee guida recanti indicazioni sull’attuazione dell’art. 14 del d.lgs. 33/2013 “Obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo e i titolari di incarichi dirigenziali” come modificato dall’art. 13 del d.lgs. 97/2016.
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"; Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- d) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- e) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- f) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: “i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici”. La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L’Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l’uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’Amministrazione comunale s’ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".



Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita



un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Urbanistica e SIT dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata in funzione a modifiche di vario genere, di tipo organizzativo, dovute a nuovi riferimenti normativi, o a standard qualitativi che tenderanno al miglioramento nel corso degli anni.

La Carta dei Servizi è composta da una prima parte rappresentata dai principi fondamentali e i riferimenti normativi che l'Amministrazione Comunale e più in dettaglio il Servizio di riferimento, s'impegnano a rispettare per il raggiungimento degli obiettivi prefissati al fine di una corretta erogazione dei servizi pubblici; nella parte centrale sono descritte le competenze del Servizio Urbanistica e Sit, la struttura organizzativa, le finalità, gli standard di qualità; nella parte finale la definizione degli strumenti di monitoraggio e di valutazione degli standard, i reclami e suggerimenti, l'inserimento di allegati e lista dei procedimenti.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

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.



IL SERVIZIO URBANISTICA E SIT (SISTEMI INFORMATIVI TERRITORIALI) SI PRESENTA

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 informativi territoriali), 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.

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

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

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 n. 16 - 63100 - Ascoli Piceno (AP).

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Martedì dalle 15:30 alle 17:30;
- Mercoledì dalle 11.00 alle 13:00;
- Giovedì dalle 15:30 alle 17:30;



Il personale del Servizio Ricostruzione Sisma è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
ING. MAURIZIO PICCIONI	tel.: 0736 298449	<i>email:</i> m.piccioni@comune.ap.it
Direttore Tecnico – P.O. Alta Professionalità:		
ING. MAURIZIO PICCIONI	tel.: 0736 298449	<i>email:</i> m.piccioni@comune.ap.it
Istruttori tecnici		
ING. CLAUDIA MARCONI	tel.: 0736 298476	<i>email:</i> c.marconi@comune.ap.it
ARCH. FRANCO BARTOLINI	tel.: 0736 298426	<i>email:</i> f.bartolini@comune.ap.it
GEOM. MAURIZIO BONIFAZI	tel.: 0736 298470	<i>email:</i> m.bonifazi@comune.ap.it
GEOM. CORRADO CORIMBI	tel.: 0736 298468	<i>email:</i> c.corimbi@comune.ap.it
GEOM. GUSTAVO CERRETI	tel.: 0736 298490	<i>email:</i> g.cerreti@comune.ap.it
GEOM. CESARE DEL GRANDE	tel.: 0736 298402	<i>email:</i> c.delgrande@comune.ap.it
Istruttore disegnatore		
SIG.RA TIZIANA QUAGLIA	tel.: 0736 298437	<i>email:</i> t.quaglia@comune.ap.it
Istruttori amministrativi		
RAG. ROBERTO RITI	tel.: 0736 298432	<i>email:</i> r.riti@comune.ap.it
SIG.RA NORMA PICONI	tel.: 0736 298460	<i>email:</i> n.piconi@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298449 – 476 – 437 – 432
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 - 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/18577

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:

1. 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 nell' home page del sito comunale: https://sit.comune.ap.it/portale_1/Default.aspx
2. 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>



3. 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>

4. offre supporto tecnico e fornisce all'utenza informazioni verbali necessarie per la corretta presentazione dell'istanza

I PRINCIPALI PROCEDIMENTI DEL SERVIZIO URBANISTICA - SIT

1. 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.

2. Istruttorie sulla Pianificazione Urbanistica Comunale d'iniziativa privata:

lottizzazioni - Piani di recupero - Proposte urbanistiche.

3. Istruttorie Certificati di Destinazione Urbanistica:

4. 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.

5. Istruttorie vincolistiche:

aggiornamento catasto incendi, aggiornamento vincoli sovrainposti (Piano di Assetto Idrogeologico - Codice dei Beni culturali - Siti d'Importanza Comunitaria - Zone di Protezione Speciale - Aree floristiche)

6. Istruttorie toponomastiche:

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

7. 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.

8. 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 di informazione	Numero di personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è composto da sette 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	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici



			dei tempi di esecuzione	
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 Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: 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
Trasparenza	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
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
Comunicazione tra i vari servizi	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	<ul style="list-style-type: none">• 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:

1. i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati nella tabella degli "Standard di qualità deiservizi" con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti esplicandone le cause e proponendo i correttivi sull'attività della struttura organizzativa;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. eventuali anomalie riscontrate.
5. 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 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 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA



CARTA DEI SERVIZI

**Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali
e Transizione Digitale**

SERVIZIO AMBIENTE E IGIENE URBANA



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Ambiente e Igiene Urbana e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle
2. modalità di erogazione del servizio;
3. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
4. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica



si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Ambiente e Igiene Urbana dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Ambiente e Igiene Urbana e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Ambiente e Igiene Urbana si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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;
- f. 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;



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

- g. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- h. promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- i. 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.



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.

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)

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.

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

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

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 n. 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.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico, previo appuntamento, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- lunedì e mercoledì dalle 10.00 alle 12.00,
- giovedì dalle 15.30 alle 17.30

Il personale del Servizio Ambiente è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
ING. MAURIZIO PICCIONI	tel.: 0736 298449	<i>email:</i> m.piccioni@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA MARIA SARA MASSONI	tel.: 0736 298451	<i>email:</i> s.massoni@comune.ap.it
Istruttore direttivo tecnico		
DOTT.SSA FRANCESCA ACCIACCAFERRI	tel.: 0736 298464	<i>email:</i> f.acciaccaferri@comune.ap.it
Segreteria		
SIG.RA AMEDEA OTTAVI	tel.: 0736 298465	<i>email:</i> a.ottavi@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298449 – 451 – 464 – 465
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 - 63100 Ascoli Piceno – Piano secondo
PEO	ambiente@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18579

PRINCIPALI 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”.

Sono esclusi dalla tutela i comportamenti rumorosi in luoghi privati diversi dai circoli privati, quando non attengono alla sfera pubblicistica, causati ad esempio da strepiti di animali, radio e tv, utilizzo di strumenti musicali per diletto, giochi di bambini, immissioni prodotte da sorgenti di rumore occasionali, non ripetibili, imprevedibili etc., ferme restando in tali casi le disposizioni di cui all’art. 659 del Codice Penale e di cui all’art. 844 del Codice Civile, per gli aspetti relativi alla normale tollerabilità.

L’ufficio non è competente per i problemi causati da attività rumorose all’interno dei condomini: in questi casi la persona che si ritiene danneggiata potrà richiedere l’intervento dell’Amministratore e/o attivare un procedimento in sede civile presso l’Autorità Giudiziaria.

Nei casi in cui l’ufficio è competente, i cittadini possono presentare la segnalazione scritta. Per consentire un esame corretto della problematica segnalata e rendere il procedimento più rapido, si dovrà compilare l’apposito modulo ove si forniranno tutte le informazioni relative all’inquinamento acustico (causa dell’inquinamento, soggetto responsabile della sorgente sonora rumorosa, periodo, orari): Ricevuto l’esposto, l’ufficio potrà trasmettere l’esposto agli enti competenti, attivare gli organi di controllo, avviare un procedimento finalizzato all’adozione di un provvedimento conformativo/inibitorio, accertati i presupposti.

➤ **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/wp-content/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

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l’obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Ambiente ed 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 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 tre unità, 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. Il servizio è svolto nella 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
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



	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguate informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito
Efficienza	Risposta a segnalazioni e reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di ulteriori 30 per questioni di particolare complessità. 90 giorni per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale	Garantito
	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi fissate dalla legge	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Le informazioni sui procedimenti e sulle attività del servizio sono pubblicate sul sito web del comune	Garantito
	Tempistica di diffusione e aggiornamento	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito
Rassicurazione	Riservatezza	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	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:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA



CARTA DEI SERVIZI

**Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e
Transizione Digitale**

**SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E
ATTIVITÀ PRODUTTIVE**



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio “Suap, Promozione Commercio e Attività Produttive” e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;



2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera l'informazione tempestiva ed efficace fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio "Suap, Promozione Commercio e Attività Produttive" dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei servizi al cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Suap, Promozione Commercio e Attività Produttive e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Suap, Promozione Commercio e Attività Produttive si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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;



Comune di Ascoli Piceno

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

- 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.



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

IL SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE SI PRESENTA

È attualmente collocato a Palazzo dell'Arengo, ingresso B – front office e ricevimento pubblico in Via Tornasacco.



Il Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive è collocato nel Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e Transizione Digitale. Con l'entrata in vigore del DPR n. 160 del 7 settembre 2010 viene adottato il Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) nasce come strumento di semplificazione amministrativa per snellire i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utenza ed assicura al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri uffici comunali e/o delle amministrazioni pubbliche comunque coinvolte nello stesso procedimento amministrativo. Ogni pratica deve dunque essere presentata e gestita esclusivamente in modalità telematica garantendo l'interoperabilità tra i vari soggetti pubblici interessati. Sono esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento gli impianti e le infrastrutture energetiche, le attività connesse all'impiego di sorgenti ionizzanti e di materie radioattive, gli impianti nucleari e di smaltimento di rifiuti radioattivi, le attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi, nonché le infrastrutture strategiche e gli insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e seguenti del decreto legislativo 12/4/2006, n.163. La disciplina del SUAP prevede un procedimento automatizzato (nel caso in cui le attività siano soggette alla disciplina della SCIA) ed un procedimento ordinario in presenza di istanze di parte sulle quali l'amministrazione ha potere discrezionale (artt.7 e 8 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n.160). L'Amministrazione Comunale, con Delibera di Giunta numero 74 del 19 maggio 2017, in attuazione delle normative vigenti, ha stabilito che, a partire dal 01/07/2017, per la presentazione delle istanze e per la gestione di tutti i procedimenti e dei connessi endo-procedimenti



affendenti alle Attività Economiche -Produttive, debba essere utilizzata obbligatoriamente la piattaforma portale SUAP, <http://sportellounico.comune.ap.it/suap>, configurando così una gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive esclusivamente digitale. Le linee guida per la gestione del SUAP sono consultabili e scaricabili alla home page del portale SUAP AP. I procedimenti attivi, per settore e tipologia, le modalità operative e le informazioni utili sono pubblicate alla pagina:

https://sportellounico.comune.ap.it/suap/?page_id=924

Il Servizio SUAP e la gestione dell'attività sono certificati dal Bureau Veritas ai sensi della norma UNI ISO 9001:2015 - N° Certificato IT303025 – 1 – Campo di applicazione: Erogazione del servizio SUAP.

DESTINATARI ED INTERLOCUTORI

Il Servizio ha come destinatari una serie di soggetti: Cittadino – utente, imprenditori e imprese commerciali, imprese artigiane, società, consorzi, cooperative, raggruppamenti temporanei di imprese, liberi professionisti, singoli, associati, 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;

QUADRO LEGISLATIVO DI RIFERIMENTO

- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (*cd. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*);
- la 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*);
- il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss mm. ii (*cd. Codice dei contratti pubblici*);
- il 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*).
- il Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (*cd decreto semplificazioni*);
- il Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (*cd decreto semplificazioni bis*);
- il Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n.160, "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;
- il codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82; - la Legge 7 agosto 2015, n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- il Decreto legislativo 25 novembre 2016, n. 222 "Individuazione di procedimenti oggetto di autorizzazione, segnalazione certificata di inizio di attività (SCIA), silenzio assenso e comunicazione e di definizione dei regimi amministrativi applicabili a determinate attività e procedimenti, ai sensi dell'articolo 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124";
- il Protocollo Quadro di Legalità sottoscritto in data 26/07/2017;
- il Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (*cd. Codice dell'amministrazione digitale*);



IN SINTESI

Per tutta l'attività del Servizio, la normativa di riferimento, i procedimenti, la tempistica, le modalità di gestione consultare il portale SUAP AP: <https://sportellounico.comune.ap.it/suap/>

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO SUAP, PROMOZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Settore 7 – Pianificazione, Urbanistica, Progetti Speciali e Transizione Digitale
Dirigente Ing. Maurizio Piccioni
Struttura Operativa Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività produttive
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa Dott.ssa Cinzia Mascetti

Gli uffici hanno uno spazio dedicato alle attività di front office e ricevimento utenza



MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio è ubicato al piano terra, ingresso B del Palazzo dell'Arengo, 63100 Ascoli Piceno. Gli uffici sono accessibili sia da Piazza Arringo che da Via Tornasacco, accesso dedicato al front office e ricevimento del pubblico.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico, **previo appuntamento**, sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Martedì dalle 15:00 alle 17:00;
- Giovedì dalle 15:00 alle 17:00;



Il personale del Servizio SUAP, promozione commercio e attività produttive è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
ING. MAURIZIO PICCIONI	tel.: 0736 298449	<i>email:</i> m.piccioni@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA CINZIA MASCETTI	tel.: 0736 298262	<i>email:</i> c.mascetti@comune.ap.it
Personale assegnato al Servizio:		
RITA BEVILACQUA	tel.: 0736 298269	<i>email:</i> r.bevilacqua@comune.ap.it
CINZIA CALVARESÌ	tel.: 0736 298303	<i>email:</i> c.calvaresi@comune.ap.it
ANTONELLA CECI	tel.: 0736 298254	<i>email:</i> a.ceci@comune.ap.it
VALERIANO CINELLI	tel.: 0736 298268	<i>email:</i> v.cinelli@comune.ap.it
BARBARA PIRRI	tel.: 0736 298267	<i>email:</i> b.pirri@comune.ap.it
CRISTINA TRAVAGLINI	tel.: 0736 298302	<i>email:</i> cr.travaglini@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298269 – 267 – 303 – 254 – 268
Di persona – previo appuntamento	Comune di Ascoli Piceno – Via Tornasacco - 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	suap.ap@pec.it
Portale SUAP AP	https://sportellounico.comune.ap.it/suap/
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive 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 due giorni alla settimana 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 sei addetti, 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. Il servizio è svolto nella maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutto il personale svolge giornalmente e costantemente il servizio preferibilmente attraverso canali telematici quali pec/peo/web/portale /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	Numero di reclami relativi al servizio erogato nell'anno solare	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste che pervengono all'ufficio	Garantito: Nessun reclamo



Efficacia	richiesto)			
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard prefissati)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Check list e liste di controllo delle attività	Il servizio, in merito alla tempestività, si attiene alle procedure individuate dal Sistema di Gestione di Qualità	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso pubblicazione sul portale, informativa, modulistica, email	Il sistema di gestione è certificato e tutta l'attività è pubblicata attraverso il portale SUAP AP	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
	Cortesìa	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 Suap, Promozione Commercio e Attività Produttive, produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:



1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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 SUAP, Promozione Commercio e Attività Produttive, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



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



CARTA DEI SERVIZI

**Settore 4 – Bilancio, Equità Fiscale, Farmacie e Servizi al
Cittadino**

SERVIZIO EQUITÀ FISCALE



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Equità fiscale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
2. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
3. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;



2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Equità fiscale dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Equità fiscale e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Equità fiscale si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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
- e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- f) 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;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e
- i) iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- j) 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.



IL SERVIZIO EQUITÀ FISCALE SI PRESENTA



Il Servizio comunale Equità Fiscale è collocato appartiene al Settore 4 – Bilancio, Equità fiscale, Farmacie e Servizi al Cittadino. È situato in Via della Repubblica, n. 24 - 4° piano (presso sede CIIP).

Eroga i servizi relativi a:

- *Gestione e riscossione della Tassa rifiuti (TARI)*

In applicazione delle disposizioni contenute nella Delibera Arera 15/2022/R/rif ed Allegato A, sul sito istituzionale nella sezione dedicata alla TARI, sarà pubblicata a breve “La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani”;

- *Gestione e riscossione dell'Imposta municipale propria (IMU);*
- *Gestione e riscossione del Tributo per i servizi indivisibili (TASI), dovuto dall'anno 2014 fino all'anno 2019;*
- *controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei tributi comunali (TARI, IMU E TASI).*

Il Concessionario **ABACO S.p.A**, relativamente alla gestione dei c.d. “**tributi minori**”, quali l'Imposta comunale sulla pubblicità (ICP), i Diritti sulle pubbliche affissioni, la Tassa di occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) e la Tassa rifiuti giornaliera (TARIG), sostituiti dal 1° gennaio 2020 dal Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria, eroga i seguenti servizi:

- *Gestione e riscossione del Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria;*
- *Gestione e riscossione imposta comunale sulla pubblicità (ICP) dovuta fino all'anno 2020;*
- *Gestione e riscossione diritti sulle pubbliche affissioni dovuti fino all'anno 2020;*
- *Gestione e riscossione tassa di occupazione spazi ed aree pubbliche (TOSAP) dovuta fino all'anno 2020;*
- *Gestione e riscossione tassa rifiuti giornaliera (TARIG) dovuta fino all'anno 2020;*
- *Controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei c.d. “tributi minori”.*



La sede degli uffici è in Viale Marcello Federici 80 c/o Comando Polizia Locale - 63100 Ascoli Piceno.

La carta dei servizi del concessionario Abaco S.p.a. è disponibile al seguente link:
<https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6835>

È inoltre attivo presso il concessionario ABACO S.p.A. il portale del Contribuente. Il servizio è on-line e garantisce l'accessibilità, la fruibilità dei servizi e la semplificazione degli adempimenti tributari.

Il collegamento diretto al portale del contribuente è il seguente: <https://www.abacospa.it/it/portale-del-contribuente.php>

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO EQUITÀ FISCALE

Settore 4 – Bilancio, Equità fiscale, Farmacie e Servizi al Cittadino
Dirigente Dott.ssa Cristina Mattioli
Struttura Operativa Servizio Equità fiscale
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa Dott.ssa Isabella Paci

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio è ubicato in Via della Repubblica, 24 – 4° piano (presso sede CIIP), 63100 Ascoli Piceno.
Gli uffici sono accessibili sia attraverso vano scala che ascensore.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10:00 alle 12:00;
- Giovedì dalle 15:00 alle 17:00;

Il personale del Servizio Equità fiscale è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
DOTT.SSA CRISTINA MATTIOLI	tel.: 0736/298746	email: c.mattioli@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA ISABELLA PACI	tel.: 0736/298709	email: i.paci@comune.ap.it
Personale:		
ELENA MARZO	tel.: 0736/298719	email: e.marzo@comune.ap.it
ENRICO FEDELE	tel.: 0736/298711	email: e.fedele@comune.ap.it



GIULIA TARLI	tel.: 0736/298700	<i>email: g.tarli@comune.ap.it</i>
LOREDANA DI ALESSANDRO	tel.: 0736/298710	<i>email: l.dialessandro@comune.ap.it</i>
MASSIMO ACCORSI	tel.: 0736/298705	<i>email: m.accorsi@comune.ap.it</i>
MAURIZIO FIORAVANTI	tel.: 0736/298706	<i>email: ma.fioravanti@comune.ap.it</i>
REMO ORSINI	tel.: 0736/298703	<i>email: r.orsini@comune.ap.it</i>
ROBERTA FERIOZZI	tel.: 0736/298224	<i>email: r.feriozzi@comune.ap.it</i>
ROBERTA GALANTI	tel.: 0736/298708	<i>email: r.galanti@comune.ap.it</i>
SIMONETTA COLLINA	tel.: 0736/298701	<i>email: s.collina@comune.ap.it</i>
VINCENZO RANELLI	tel.: 0736/298702	<i>email: v.ranelli@comune.ap.it</i>

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	tel.: 0736 298 700-701-702-703-719 per IMU-TASI tel.: 0736 705-708-710-706-711 per TARI
Di persona – previo appuntamento	Comune di Ascoli Piceno – Via della Repubblica 24 - 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/4761

Attraverso il Servizio Equità Fiscale il contribuente può:

- ricevere tutte le informazioni generali relative alla propria posizione tributaria, verificando lo stato dei pagamenti dovuti ed effettuati;
- ottenere informazioni sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazione degli adempimenti tributari. Tali informazioni sono altresì sempre consultabili e scaricabili accedendo alla sezione “tributi” del sito istituzionale dell’Ente;
- dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
- ottenere informazioni sulle possibili riduzioni degli importi dovuti e su eventuali agevolazioni/esenzioni;



- in caso di accertamento tributario, disporre di una serie di strumenti normativamente previsti per evitare l'instaurazione di un contenzioso con l'Amministrazione comunale o incorrere nella riscossione coattiva del tributo. Tali strumenti mirano ad assicurare il giusto equilibrio tra la pretesa dell'Ente impositore, da un lato, i diritti del contribuente dall'altro.

Si tratta in particolare di:

- Autotutela
- Acquiescenza
- Accertamento con adesione
- Reclamo/Mediazione
- Conciliazione giudiziale
- applicare il ravvedimento operoso, che permette al contribuente di sanare violazioni commesse prima dell'inizio da parte dell'Ente di verifiche, ispezioni o altre attività amministrative di accertamento;
- ottenere informazioni sulla possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi dovuti, sulla base di quanto previsto nel Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali.

SERVIZI EROGATI

➤ Servizio imposta municipale propria – IMU e Servizio tributo per i servizi indivisibili - TASI

Rivolgendosi al Servizio è possibile:

- sapere chi deve pagare, quando e come;
- conoscere le ipotesi di riduzione o esenzione previste dalle disposizioni vigenti;
- sapere cosa fare in caso di acquisto o vendita, costituzione di diritto reale, variazione delle quote di possesso, variazioni catastali, diritto ad applicazione di aliquote agevolate e per qualsiasi situazione che comporta una variazione dell'imposta dovuta.

Il tempo di evasione delle comunicazioni trasmesse è stimato in n. 7 giorni dalla trasmissione. In caso di complessità della pratica o nei periodi di scadenza degli adempimenti in cui vi è maggiore affluenza di comunicazioni o istanze, il riscontro avviene entro 30 giorni. Le e-mail e le Pec trasmesse dagli utenti vengono evase dal Servizio Equità Fiscale secondo l'ordine cronologico di acquisizione delle stesse al protocollo dell'Ente. Nelle fasce orarie dedicate allo sportello fisico, gli operatori saranno disponibili compatibilmente con le esigenze determinate dalla presenza di cittadini/contribuenti allo sportello negli orari sopra previsti. Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- inagibilità o inabitabilità ed inutilizzo causa terremoto;
- comodato d'uso gratuito a parente;
- rimborsi;
- compensazioni;
- agevolazioni per residenti in istituti sanitari;
- annullamento/rettifica avvisi accertamento;
- richieste di riduzione per fabbricati dichiarati inagibili o inabitabili;
- dichiarazioni canone concordato;
- dichiarazioni sostitutive ai fini ICI IMU TASI;
- richieste di accesso agli atti.



➤ Servizio **tassa rifiuti – TARI**

Rivolgendosi al Servizio è possibile avere informazioni:

- per sapere chi deve pagare, quanto, quando e come
- per sapere cosa fare in caso di nuova disponibilità o rilascio di locali, trasferimenti da un locale ad un altro, variazione di superficie o di tariffa
- per usufruire di riduzioni o esenzioni
- relativamente alla propria posizione inerente all'applicazione del tributo TARI

Per consultare l'apposita *Carta dei servizi della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*, prevista dalle disposizioni contenute nella Deliberazione Arera 444/2019/R/RIF è necessario selezionare sul sito istituzionale dell'Ente la sezione "Gestione dei rifiuti – Portale Trasparenza".

Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- dichiarazioni per le utenze domestiche;
- dichiarazione per le aree scoperte e i locali diversi dalle abitazioni (utenze non domestiche);
- presentazione di denunce di cessazione;
- riduzioni della tariffa unitaria;
- agevolazioni speciali per le utenze domestiche per valori "ISEE" del nucleo familiare;
- dichiarazioni sostitutive;
- richieste di annullamento e rettifica avvisi di accertamento;
- richieste di rimborso;
- richieste di pagamento rateizzato;
- riduzione non residenti pensionati convenzione con Italia;
- richieste di accesso agli atti.

➤ **Servizi di controllo dell'evasione e riscossione coattiva dei tributi**

Rivolgendosi al Servizio è possibile:

- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per infedele o omessa denuncia e successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni su avvisi di accertamento notificati per insufficiente, omesso, tardivo pagamento e successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- consegnare documentazione utile alla revisione totale o parziale dell'avviso di accertamento notificato e dei successivi provvedimenti di riscossione coattiva;
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria;
- richiedere eventuale rateizzazione del debito, compatibilmente con i requisiti previsti dal regolamento comunale sulla riscossione coattiva;
- conoscere le possibilità esistenti per evitare il contenzioso tributario.



Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- richieste di annullamento o rettifica di avvisi di accertamento notificati;
- richieste di accertamento con adesione;
- provvedimenti di discarico quote indebite affidate in riscossione coattiva.

➤ **Servizio di rateizzazione**

Rivolgendosi agli sportelli del Servizio Equità Fiscale è possibile:

- richiedere il pagamento in forma dilazionata degli avvisi di accertamento notificati, compatibilmente con le disposizioni indicate nel Regolamento per la riscossione coattiva, disponibile nella sezione “Regolamenti” del sito istituzionale e consultabile al link: <https://www.comune.ap.it/comune/regolamenti>;
- acquisire la modulistica prevista per la presentazione della domanda e le informazioni sulla documentazione necessaria;
- presentare la propria richiesta di pagamento in forma rateizzata.

Il Servizio è operativo per fornire informazioni e relativa modulistica in merito a:

- richieste di pagamento rateizzato di avvisi di accertamento IMU-TASI-TARI.

➤ **Ravvedimento operoso**

Il contribuente ha la possibilità di regolarizzare in via spontanea, con riduzione delle sanzioni, la propria posizione in caso di mancato, insufficiente versamento o in caso di omessa o infedele dichiarazione ricorrendo allo strumento del ravvedimento operoso.

È possibile regolarizzare in via spontanea le violazioni ed omissioni prima che le stesse siano constatate o siano iniziati accessi, ispezioni, verifiche od altre attività amministrative di accertamento da parte dell'Ente, di cui il contribuente abbia avuto formale conoscenza. La sanzione è ridotta nelle seguenti misure:

- entro il quattordicesimo giorno dalla data di scadenza del versamento, la sanzione è pari al 0,1% (1/10 dell'1%) giornaliero per ogni giorno di ritardo. Ad esempio, se la regolarizzazione avviene il quarto giorno, la sanzione sarà pari a: $0,1\% \times 4 = 0,4\%$; se la regolarizzazione avviene invece il quattordicesimo

giorno, la sanzione sarà pari a: $0,1\% \times 14 = 1,4\%$

- dal quindicesimo giorno dalla normale scadenza ed entro 30 giorni dalla stessa la sanzione è pari al 1,5% (1/10 del 15%)
- oltre il trentesimo giorno dal termine fissato per il versamento ed entro 90 giorni dal medesimo termine la sanzione è pari al 1,67% (1/9 del 15%)
- oltre il novantesimo giorno dal termine fissato per il versamento ed entro un anno dal medesimo termine la sanzione è pari al 3,75% (1/8 del 30%)
- a 1/10 del minimo di quella prevista per l'omissione della presentazione della dichiarazione, se questa viene presentata con ritardo non superiore a novanta giorni dalla data di scadenza
- a 1/7 del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni avviene entro due anni dall'omissione o dall'errore
- ad 1/6 del minimo se la regolarizzazione degli errori e delle omissioni avviene oltre due anni dall'omissione o dall'errore



Il pagamento della sanzione ridotta deve essere eseguito contestualmente alla regolarizzazione del pagamento del tributo. Sull'imposta dovuta (al netto delle sanzioni) vanno poi calcolati gli interessi legali in funzione dei giorni intercorrenti tra il termine di legge entro cui doveva essere eseguito il versamento o la dichiarazione e la data in cui si esegue la regolarizzazione. Se l'atto di accertamento è già stato notificato, il ravvedimento non è più possibile. Il pagamento e la regolarizzazione di cui sopra non precludono l'inizio o la prosecuzione di accessi, verifiche o altre attività amministrative di controllo e accertamento da parte dell'Ente.

➤ **Istituti deflattivi del contenzioso tributario**

Il contribuente che riceve un accertamento fiscale dispone di tutta una serie di strumenti, normativamente previsti, per evitare di instaurare un contenzioso con l'Ente impositore o incorrere nella riscossione coattiva dei tributi. Questi strumenti mirano ad assicurare il giusto equilibrio tra la pretesa erariale, da un lato, e i diritti del contribuente dall'altro. Si tratta in particolare di:

- Acquiescenza
- Accertamento con adesione
- Reclamo/Mediazione
- Conciliazione giudiziale

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Equità Fiscale 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 4 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 dodici dipendenti in grado di fornire chiarimenti e informazioni sui tributi e sulle procedure facenti capo il Servizio	Garantito
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	L'accesso allo sportello aperto al pubblico è immediato. I tempi di attesa sono determinati dal numero di utenti in coda. I tempi di attesa sono sempre nulli quando il servizio è reso previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	Tutti gli operatori del Servizio svolgono giornalmente e costantemente la propria attività attraverso canali telematici e telefonici. Il Servizio dispone di uno sportello telefonico e di uno sportello	Garantito, implementabile attraverso sensibilizzazione dell'utenza verso l'uso di strumenti telematici



			telematico attivo via pec e via mail.	
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 Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Costante	Garantito: 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 delle attività e dei procedimenti	Il servizio è attento, nello sviluppo delle varie fasi dei procedimenti di competenza, alla corrispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato in relazione alle disponibilità economiche assegnate	Garantito
	Modalità di diffusione delle	Massima diffusione attraverso informativa, spazi	Atti, affidamenti, informazioni, modulistica, recapiti	Garantito



Trasparenza	informazioni	web, modulistica, brochure	ed indirizzi del sono costantemente resi pubblici attraverso l'albo pretorio, il sito web del comune attraverso l'apposita sezione dedicata al Servizio	
	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 Equità fiscale produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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.



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Equità fiscale, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica ✉ urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA



CARTA DEI SERVIZI

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona

SERVIZIO POLITICHE SOCIALI



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un'informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio “Politiche Sociali” e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l'istituzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Legge n.273 dell'11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell'ambito dell'Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Equaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle
2. modalità di erogazione del servizio;
3. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
4. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e



3. qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Politiche Sociali dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione del servizio Politiche Sociali e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Politiche Sociali si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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
- e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- f) 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;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la



- h) conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- i) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- j) 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.



IL SERVIZIO POLITICHE SOCIALI SI PRESENTA

Il servizio, per quanto attiene ai Servizi sociali, progetta e coordina, nel rispetto del budget e degli indirizzi dell'Amministrazione, interventi di carattere assistenziale rivolti a categorie definite della popolazione come anziani, nomadi, extracomunitari, minori, portatori di handicap, tossicodipendenti ecc., curando direttamente alcuni progetti e svolgendo il ruolo di coordinamento per quelli proposti e gestiti da terzi, con l'eventuale controllo dell'utilizzo dei finanziamenti stanziati, in collegamento con altri Enti a vario titolo coinvolti. Coordina le attività e i servizi realizzati dalle Assistenti Sociali che operano in materia di assistenza domiciliare e servizi sociali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO POLITICHE SOCIALI

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona
Dirigente Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ufficio Politiche Sociali
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa Dott. Anna Maria Galanti

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Il Servizio Politiche Sociali è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente, situato in Via Giusti 5 - 63100 Ascoli Piceno. Il raggiungimento del servizio è agevolato dalla presenza di un ascensore a norma servente ogni piano.

ELENCO DEI PROCEDIMENTI

Il Servizio si occupa principalmente dei seguenti procedimenti:

- Abbattimento barriere architettoniche negli edifici privati
- Accoglienza disabili in Istituto
- Assegno di maternità
- Assegno per il nucleo familiare con tre figli minori
- Assistenza domiciliare anziani
- Assistenza domiciliare disabili
- Assistenza domiciliare indiretta
- Assistenza educativa domiciliare disabili
- Assistenza scolastica per l'autonomia, socializzazione e comunicazione a favore di alunni disabili
- Bonus sociale per il disagio fisico
- Casa Albergo "F. Ferrucci"
- Centri estivi
- Centro diurno Colibrì
- Centro diurno per malati di Alzheimer "Il Girasole"
- Interpretariato per sordi
- Interventi a favore delle persone in situazione di difficoltà
- Interventi a favore di marchigiani all'estero
- Interventi per i minori
- Istituti di accoglienza per anziani
- Progetti di Servizio Civile Regionale
- Servizio domiciliare educativo per i minori
- Soggiorni Climatici Estivi per Anziani
- Tirocini di inclusione sociale (TIS)



Per quanto riguarda la sfera delle politiche abitative i procedimenti al servizio del cittadino sono:

- Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica - Alloggi popolari
- Contributi regionali per l'acquisto della prima casa
- Edilizia agevolata
- Erogazione contributi a sostegno della locazione privata
- Fondo per inquilini morosi incolpevoli

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

Ufficio Assistenti Sociali

- Lunedì - mercoledì - venerdì dalle 8:30 alle 12:30.

Uffici amministrativi

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00

Il personale del Servizio Politiche Sociali è composto così come di seguito specificato aggiornato dopo l'approvazione della delibera n. 412 del 13/12/2022):

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298559	<i>email: p.cicarelli@comune.ap.it</i>
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA ANNA MARIA GALANTI	tel.: 0736 298575	<i>email: a.galanti@comune.ap.it</i>
Assistenti sociali		
DOTT.SSA LUIGINA BITTI	tel.: 0736 298507	<i>email: l.bitti@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA LAVINIA CASAROLA	tel.: 0736 298533	<i>email: l.casarola@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ALESSANDRA FERRI	tel.: 0736 298531	<i>email: a.ferri@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA MOIRA GIACCAGLIA	tel.: 0736 298581	<i>email: m.giaccaglia@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ADRIANA MIGLIORI	tel.: 0736 298540	<i>email: a.migliori@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA MARIA ELENA ORSINI	tel.: 0736 298510	<i>email: m.orsini@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA MARIA ELISA PATACCA	tel.: 0736 298578	<i>email: m.patacca@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA MARIA CHIARA PROIETTI	tel.: 0736 298501	<i>email: mc.proietti@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA RITA RIPANI	tel.: 0736 298580	<i>email: r.ripani@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA CARLA ROSATI	tel.: 0736 298532	<i>email: c.rosatii@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ALESSANDRA ROSSI	tel.: 0736 298265	<i>email: al.rossi@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ALESSIA SERRAO	tel.: 0736 298535	<i>email: a.serrao@comune.ap.it</i>
Personale amministrativo		
DOTT.SSA PAOLA SCATASTA	tel.: 0736 298593	<i>email: p.scatasta@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ALESSANDRA CROCE	tel.: 0736 298586	<i>email: a.croce@comune.ap.it</i>
DOTT.SSA ISADORA NEPI	tel.: 0736 298549	<i>email: i.nepi@comune.ap.it</i>
RITA DE VITI	tel.: 0736 298530	<i>email: r.deviti@comune.ap.it</i>
CLAUDIO FELICETTI	c/o Casa Albergo Ferrucci tel.: 0736/2442505	
BARBARA GALANTI	tel.: 0736 298562	<i>email: b.galanti@comune.ap.it</i>
ANNA PAOLA GRANATO	tel.: 0736 298536	<i>email: a.granato@comune.ap.it</i>
SERGIO MARCELLI	tel.: 0736 298544	<i>email: s.marcelli@comune.ap.it</i>
GIOVANNA MIGNINI	tel.: 0736 298539	<i>email: g.mignini@comune.ap.it</i>
RAFFAELE QUINZI	tel.: 0736 298585	<i>email: r.quinzi@comune.ap.it</i>
LILIANA LOREDANA TOCCACELI	tel.: 0736 298595	<i>email: l.toccaceli@comune.ap.it</i>



NORETTA VILLA	tel.: 0736 298502	
Servizio interpretariato non udenti		
SANDRA FELICIONI	tel.: 0736 298513	<i>email: s.felicioni@comune.ap.it</i>

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298539 – 502 – 585 – 530 – 595 - 562
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti 5 - 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/IDPa gina/5720

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Politiche Sociali 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.

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Politiche Sociali produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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 Politiche Sociali, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)



Comune di Ascoli Piceno

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



Comune di Ascoli Piceno

MEDAGLIA D'ORO AL VALORI MILITARI PER ATTIVITÀ PARTIGIANA



CARTA DEI SERVIZI

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona

**SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E
UNIVERSITÀ**



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio “Ricostruzione Sisma” e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.
- Legge Regionale del 13 Maggio 2003, n. 9 - Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge Regionale 12 aprile 1995, n. 46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti"
- Regolamento Regionale del 22 Dicembre 2004, n. 13-Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie di cui alla L.R. 13 Maggio 2003, n. 9

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l'azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l'Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla



normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle
2. modalità di erogazione del servizio;
3. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
4. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore



semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;

2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Diritto allo Studio e Università dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione dell'Ufficio Diritto allo Studio e Università e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Diritto allo Studio e Università si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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
- e) amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- f) 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;

g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;

i) 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.



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

IL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ SI PRESENTA

Il Servizio cura la realizzazione di iniziative e manifestazioni culturali da realizzarsi in ambito scolastico, predisposizione proposta annuale dell'assetto della rete scolastica, bandi e graduatorie per i buoni libri e per le borse di studio.

L'attività del Servizio è volta ad assicurare la regolare frequenza scolastica sul territorio comunale mediante trasporto degli alunni secondo calendario scolastico, gli autisti del servizio sono anche a disposizione per l'effettuazione delle uscite scolastiche richieste dagli Istituti Comunali.

Gestisce direttamente gli Asili Nido e il servizio di refezione scolastica. In particolare le attività inerenti a servizi per la preparazione e somministrazione di pasti per i fruitori dei servizi di asilo nido, scuola dell'Infanzia e scuola Primaria a tempo pieno; gestione dei servizi educativi e ludici nelle tre sedi degli asili nido comunali.

➤ **NIDI D'INFANZIA COMUNALI "Lo Scarabocchio" – "Zerotre" – "Lo Scoiattolo"**

Il Nido d'Infanzia è un servizio rivolto alla prima infanzia che ha l'obiettivo di offrire alle famiglie un luogo di formazione, di cura e di socializzazione, nella prospettiva di consentire al bambino il raggiungimento del benessere psicofisico e dell'armonico sviluppo delle potenzialità cognitive, affettive, motorie e relazionali, mediante interventi che favoriscano l'autonomia del bambino, assicurando un'attenta vigilanza, le necessarie cure igieniche, la predisposizione dell'ambiente e la scelta delle proposte educative adeguate alle varie fasi di sviluppo e in rapporto alle diverse fasce di età dei bambini.

Gli asili nido comunali in funzione sono 3 e precisamente:

- Nido d'Infanzia "**LO SCARABOCCHIO**" in Via Buonarroti tel. 0736/259745



- Nido d'Infanzia "**LO SCOIATTOLO**" in Via delle Verbene n.3 tel. 0736/41754





- Nido d'Infanzia "ZERO TRE" in Via Enna tel. 0736/41960



Il Servizio Nido d'Infanzia è un servizio educativo per i bambini e le bambine da tre mesi a tre anni dove l'educazione è intesa come introduzione del bambino ad un rapporto appassionato con la realtà per imparare a riconoscerne il significato. È un luogo di vita quotidiana, di gioco e apprendimento attivo, di esperienze e relazioni ricche e significative.

Fornisce una risposta ai bisogni della famiglia che viene affiancata e sostenuta nell'educazione dei figli ed è sempre valorizzata come fonte di identità anche per ricercare il percorso educativo e il cammino di crescita più adeguati a ogni bambino.

Le educatrici collaborano con la famiglia nell'accompagnare il bambino nel cammino di crescita, per questo il Nido d'Infanzia, può ritenersi un efficace strumento pedagogico al servizio della famiglia stessa che sceglie, per i propri figli, una proposta formativa e didattica a cui aderisce e con cui si implica.

Il Nido d'infanzia offre ai bambini un luogo di socializzazione e di stimolo alle loro potenzialità affettive, sociali e cognitive contando su interventi educativi che sostengono l'espressione della loro iniziativa e creatività ed aiutano anche ad accettare i piccoli insuccessi quotidiani.

Il Servizio si basa sui seguenti principi:

- ✓ **CENTRALITÀ DELLA PERSONA** → Ogni bambino è unico e irripetibile con il suo temperamento, le sue inclinazioni e le sue esigenze. Il Nido d'Infanzia è un luogo capace di accogliere il bambino nella sua totalità per valorizzarne e realizzare le naturali potenzialità e stimolare l'interesse per la realtà nei suoi molteplici aspetti;
- ✓ **UGUAGLIANZA** → L'uguaglianza si fonda sul riconoscimento delle diversità. Essere diversi è una ricchezza per tutti e quindi è nella diversità che al Nido d'Infanzia, devono essere garantiti gli stessi diritti;
- ✓ **DIRITTO DI ACCESSO** → Il Nido d'Infanzia è aperto a tutti i residenti nel Comune di Ascoli Piceno, sebbene sia in itinere il procedimento per apportare alcune modifiche al vigente Regolamento tra cui l'abolizione del requisito della residenza, che degraderà a criterio preferenziale ai fini della graduatoria di ammissione, senza discriminazioni di razza, religione, sesso, lingua, condizioni psicofisiche e socio economiche, favorendo l'inserimento dei bambini con svantaggio psico-fisico e sociale segnalati dai servizi territorialmente competenti;
- ✓ **RISPOSTA AI BISOGNI E AI DESIDERI** → Il bambino, come ogni persona, ha il diritto di essere ascoltato nei suoi bisogni e nei suoi desideri. Nel Nido d'Infanzia si garantisce l'ascolto e l'osservazione di ciascun bambino per favorire il suo benessere;
- ✓ **DIRITTO AL BENESSERE E ALLA SALUTE** → La salute del singolo bambino e della comunità dei bambini accolti nel servizio viene tutelata accogliendo ed integrando le indicazioni ricevute dalle famiglie, dall'A.S.U.R. A.V. 5 di Ascoli Piceno e dai pediatri di base;



- ✓ **GARANZIA DI CONTINUITÀ** → Molto importante per il bambino è l'inserimento in un contesto sociale con relazioni affettive stabili; ciò viene garantito dalla stabilità del gruppo dei pari e soprattutto dalla presenza continua, nel tempo, delle medesime figure educative;
- ✓ **PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE E TRASPARENZA** → Per una gestione partecipata viene favorita la collaborazione della famiglia in ogni occasione di conoscenza, di programmazione e verifica del servizio. Gli incontri e i colloqui con le famiglie sono continui, soprattutto nella fase di inserimento, per dare possibilità di conoscere e condividere il Progetto Educativo, discutere ed acquisire fiducia nel servizio. Nei tre Nidi d'Infanzia comunali è presente un registro, sistematicamente aggiornato, in cui vengono indicati i nominativi dei bambini presenti o assenti;
- ✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY** → I dati personali e le immagini dei bambini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Foto e filmati su ciò che i bambini fanno potranno essere utilizzati, previa autorizzazione dei genitori, esclusivamente nell'ambito di iniziative educative e culturali. Tutti gli operatori del servizio sono tenuti al segreto d'ufficio.

Per tutte e tre le strutture la gestione del servizio educativo è esternalizzata, in quanto la cooperativa Virtus Coop di Ascoli Piceno si è aggiudicata la gara di appalto per l'affidamento del servizio educativo con determinazione dirigenziale n. 1280 del 03/05/2019, con scadenza nel mese di luglio 2022 con opzione di rinnovo biennale sino al mese di luglio 2025. Il personale ausiliario solo nella prima struttura è comunale, in quanto allo Zerotre e allo Scoiattolo sono dipendenti del Gestore esterno.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Possono essere iscritti all'Asilo Nido i bambini che siano già nati e che non abbiano superato il trentesimo mese al momento dell'iscrizione.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le iscrizioni sono aperte ogni anno dal 1° al 31 maggio. La graduatoria di ammissione delle domande di iscrizione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. I termini per la presentazione di nuove domande di iscrizione si riaprono dal 1° settembre al 30 aprile dell'anno successivo.

La domanda deve essere presentata compilando l'apposito modulo di ammissione. Al modulo deve essere allegato il documento relativo all'informativa sul trattamento dei dati personali debitamente compilato scaricabile in questa sezione o recandosi presso il Servizi Asili Nido dalle ore 9,00 alle ore 11,00. La domanda dovrà essere corredata anche di ISEE per poter determinare il pagamento della retta mensile.

TEMPI DI RISPOSTA DEL SERVIZIO

Per le domande inoltrate entro il 31 maggio la graduatoria di ammissione viene approvata con determinazione dirigenziale entro il 15 luglio. Le ammissioni, regolarmente accettate, vengono effettuate a partire dal mese di settembre in corrispondenza della data stabilita per l'apertura dei nidi. Nel caso in cui, conclusa l'ammissione dei bambini inseriti nelle graduatorie, si rendessero disponibili ulteriori posti si procederà all'inserimento dei bambini che hanno fatto domanda nel corso dell'anno seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle domande.

CRITERI PER LA FORMULAZIONE DELLA GRADUATORIA

Le graduatorie verranno formate sulla base di punteggi attribuiti seguendo le regole appresso indicate.

Condizioni genitori

genitori entrambi occupati t.p./genitore monoparentale occupato t.p.	punti 13
genitori di cui uno lavoratore a t.p. e uno p.t. o precario	punti 9
genitori entrambi lavoratori precari o tempo parziale	punti 7
genitori di cui uno lavoratore (t.p., p.t. o precario) e l'altro non occupato	punti 4



genitori entrambi non occupati

punti 2

Condizioni familiari particolari

genitori con familiare convivente riconosciuto invalido al 100%

punti 3

Ai fini del presente regolamento con il termine “precario” deve intendersi il lavoratore assunto con contratto a tempo determinato di durata non superiore a 6 mesi. Anche i lavoratori occasionali sono considerati “precari”.

Per “non occupati” si intendono i disoccupati, le casalinghe, i cassintegrati, i lavoratori in mobilità, gli studenti, gli inabili al lavoro con riconoscimento di assegno di accompagnamento.

Priorità

In caso di parità di punteggio vale la seguente condizione di priorità:

- minor reddito familiare
- ordine cronologico di presentazione della domanda;

Permanendo la parità si procede mediante sorteggio a cui saranno invitate le famiglie interessate.

GLI ORARI

Il servizio erogato in favore degli utenti è del tipo:

- “tempo pieno” con orario 7,45 – 16,30;
- “part-time” con orario 7,45 – 15,30;
- “part-time” con orario 7,45 – 14,00.

Specificatamente l’orario di accoglienza del bambino è stabilito dalle ore 7,45 alle ore 9,30. Durante il periodo di inserimento, gli orari di ingresso e uscita sono concordati fra genitori ed educatrici in funzione del buon andamento dell’inserimento stesso. Al di fuori di questo particolare momento è invece opportuno che siano rispettati gli orari di ingresso e uscita.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì di ogni settimana, escluse le ricorrenze civili e religiose riconosciute. Nei giorni feriali (escluso il sabato) del periodo natalizio e pasquale il servizio è funzionante. Per il mese di luglio, l’Amministrazione può disporre il funzionamento di una o più strutture, a seconda del numero delle richieste presentate e secondo le compatibilità di bilancio, fermo restando che la frequenza nel mese di luglio è riservata ai bambini che hanno frequentato i Nidi d’Infanzia comunali fino al mese di giugno.

Il personale dell’ufficio Asili Nido è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298579	<i>email:</i> p.cicarelli@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA CRISTIANA GENOVESE	tel.: 0736 298876	<i>email:</i> c.genovese@comune.ap.it
Istruttori amministrativi		
SILVANA PARADISI	tel.: 0736 298876	<i>email:</i> s.paradisi@comune.ap.it
ELENA SESTILI	tel.: 0736 298877	<i>email:</i> e.sestili@comune.ap.it



Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298579 – 876 – 877
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti,5 - 63100 Ascoli Piceno
PEO	protocollo@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina istituzionale sito	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15424

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'Ufficio Asili Nido 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.

ACCESSIBILITÀ

- assenza di barriere architettoniche
- parcheggio adiacente alla zona perimetrale con possibilità di accedere al cortile privato della struttura
- cancelli e portoni con chiusure di sicurezza

DIVERSIFICAZIONE SPAZI

Spazi Esterni

- presenza di recinzione perimetrale
- presenza di giochi diversificati

Spazi Interni

- separazione fra aree con diverso utilizzo controllabili a vista dagli operatori
- presenza di servizi interni quali: cucina, lavanderia e guardaroba
- materiale esposto con cura ad altezza adeguata per i bambini

SPAZI QUOTIDIANI

Area Accoglienza

- presenza spazio accoglienza gradevole, con sedie anche per adulti
- armadietto personalizzato per contenere gli oggetti personali di ciascun bambino
- presenza bacheca per l'esposizione di avvisi, comunicazioni, foto, periodicamente aggiornata

Sala Pranzo

- zona pranzo separata dagli spazi gioco con superfici lavabili di arredi e pareti
- tavoli e sedie adeguate al numero e dimensioni ai bambini frequentanti
- presenza di piani di appoggio, con stoviglie facilmente raggiungibili per evitare di lasciare incustoditi i bambini
- biancheria da tavola monouso fornita dal Servizio
- stoviglie monouso adeguate al tipo di utilizzo e per favorire l'autonomia dei bambini

Angolo della Nanna

- stanza con possibilità di oscurarla
- un letto personale e personalizzato per ciascun bambino
- ambiente curato, ordinato, pulito quotidianamente con attenzione particolare agli oggetti personali di ciascun bambino



- biancheria fornita dal Centro per l'Infanzia e periodicamente lavata
- possibilità di diffusione musicale di apposite ninne – nanne per conciliare il riposo

Bagni

- rispetto piano di lavoro quotidiano per garantire la massima igiene dei locali e attrezzature
- uso di carta per i fasciatoi, guanti monouso, asciugamani e biancheria da bagno monouso con garanzia di almeno un cambio al mattino ed uno al pomeriggio e all'occorrenza

SPAZI GIOCO

Spazi e Arredi

- spazi gioco separati nelle diverse sezioni
- presenza di almeno 3 angoli a "tema" nelle sezioni medi e grandi
- presenza di tane, casette, capanne e spazi per il relax e "stare soli"
- arredi nei quali riporre i giochi a misura di bambino
- ripiani e scaffali per contenere materiali che devono essere tenuti fuori dalla portata dei bambini
- materiale di gioco e didattico adeguato al numero ed età dei bambini per giochi simbolici, per la lettura, per giochi motori e cognitivi, etc.
- viene previsto l'utilizzo di giochi di legno o materiali naturali
- viene garantita la sicurezza dei giochi e dei materiali (atossicità, manutenzione continua, rispetto normativa negli oggetti acquisitati, etc.)
- i giochi in materiali lavabili vengono periodicamente lavati, gli altri vengono periodicamente sostituiti

SERVIZI

- locali per il personale separati dalle zone di soggiorno dei bambini
- spogliatoio e servizi igienici per adulti collocati in zone adiacenti ed in numero sufficiente
- cucina, lavanderia e guardaroba interni con attrezzature a norma
- spazio per riunioni e colloqui

ACCESSO

Graduatorie

- criteri di ammissione trasparenti
- comunicazione di ammissione al Nido a ciascuna famiglia interessata

Orari

- il Centro fornisce un servizio qualificato per 8.45 ore al giorno
- opzioni di frequenza compatibili con i bisogni di bambini e famiglia
- orario di arrivo flessibile (dalle 07.45 alle 9.30)
- è garantita l'informazione per chiusure eccezionali: se non dettate da urgenza, vengono fornite con congruo anticipo
- continuità dell'offerta del servizio anche nei periodi natalizi e pasquali in almeno una struttura
- organizzazione dei servizi integrativi per il periodo estivo; il Servizio Asili nido si impegna a garantire la continuità educativa per i bambini che lo frequentano.

REQUISITI PROFESSIONALI

Qualificazione del Personale

- Il comune garantisce la formazione e l'aggiornamento in servizio con un progetto che affronta vari argomenti fra i quali quelli riguardanti la sicurezza, la salute e l'igiene



PREVENZIONE

Prevenzione Malattie

- è obbligatorio il certificato medico per l'ammissione al Nido e per la riammissione dopo malattia (da presentare dopo 5 giorni di assenza continuativa dal servizio)
- viene data comunicazione tempestiva al genitore di malattia del figlio
- vengono informate subito le famiglie che utilizzano il servizio e l'A.S.U.R. n. 13 per i provvedimenti necessari in caso di epidemia

SICUREZZA

Piani di Evacuazione

- viene esposto il Piano di Evacuazione completo di indicazioni
- viene organizzata almeno una evacuazione simulata all'anno

Educazione alla Sicurezza

- viene garantita informazione anche scritta sulle modalità di prevenzione incidenti

IGIENE

Igiene della Cucina e degli Ambienti

- è garantita la pulizia quotidiana degli ambienti, degli arredi e attrezzature secondo il piano HACCP ed il piano di lavoro previsto per gli operatori di appoggio

QUALITA' PROFESSIONALE

- è garantita la qualifica di cuoco

MENU'

Dieta adeguata

- la dieta è bilanciata e varia, elaborata dalla nutrizionista del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della A.S.U.R. AV 5 che tiene conto della stagionalità, della tradizione locale e delle diverse culture
- il menù viene confezionato secondo quanto indicato nel piano di autocontrollo (HACCP)
- viene favorita l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali

EDUCAZIONE

Educazione alla Salute e alla sana Alimentazione

- viene garantita l'informazione sui principi alimentari seguiti per elaborare il menù e sull'utilizzo di alimenti biologici

CURA DELLE QUOTIDIANITA'

Cura del momento del pasto

- il personale è in numero adeguato secondo rapporti numerici medi 1/7, conosce il bambino, le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa
- il personale è adeguatamente vestito e dotato di misure igieniche preventive (cuffie, camice, calzari)

Rispetto dei ritmi del bambino

- gli educatori di riferimento seguono il pranzo dei bambini loro affidati, rispettando i loro tempi, costruendo assieme alla Famiglia un rapporto di fiducia

Autonomia

- vengono messe in atto tutte le misure atte a favorire l'espressione delle competenze e l'autonomia di ciascun bambino



QUALITA' PROFESSIONALE E DIMENSIONAMENTO DEL GRUPPO

Personale in numero adeguato; rispetto del rapporto educatori bambini secondo quanto previsto dal regolamento attuativo della normativa regionale

- in media una educatrice ogni 7 bambini
- riferimento stabile per bambini e genitori di gruppo (ogni 7 bambini) e di sezione, in particolare attraverso l'Educatrice di riferimento che conosce il bambino e le sue peculiarità e garantisce un rapporto di fiducia e continuità educativa con particolare attenzione alle quotidianità del pasto, sonno e cambio
- è prevista la sostituzione di educatrici titolari assenti quando si superano i rapporti numerici educatori/bambini stabiliti

QUALITA' RELAZIONALE

Inserimento graduale a piccoli gruppi

- gli inserimenti vengono preventivamente progettati
- viene predisposto un ambiente per un inserimento rilassante ed ordinato
- si provvede ad una personalizzazione dell'inserimento per favorire l'ambientamento
- con particolare viene proposta la quotidianità del pranzo e del sonno

Tempo con i genitori

- sono garantite riunioni di informazione sul Centro per l'Infanzia prima dell'inserimento
- è prevista la presenza di una figura per sezione e di uno "spazio genitori" per informare in tempo reale i genitori sullo "stare" del loro bambino durante l'esperienza delle prime separazioni
- le educatrici e la Referente sono a disposizione dei genitori per qualsiasi esigenza o problema

➤ REFEZIONE SCOLASTICA

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Ascoli Piceno si occupa di preparare e distribuire circa 280.000 pasti all'anno, di cui circa 12.000 diete speciali, che vengono consumati dai bambini iscritti ai Nidi d'infanzia comunali e dagli alunni iscritti alle Scuole dell'Infanzia e Primarie a tempo pieno.

Il servizio di ristorazione scolastica è attivo a partire dal mese di settembre per tutti gli utenti dei servizi per l'infanzia e per tutti gli alunni delle scuole primarie a tempo pieno.

La gestione del servizio di ristorazione è affidata in appalto tramite una procedura di evidenza pubblica. Al gestore è fatto obbligo di svolgerlo in conformità a quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto, compreso dei relativi allegati, alle Tabelle dietetiche e menù e alle Tabelle merceologiche delle derrate alimentari.

GLI OBIETTIVI

- Curare l'efficacia del servizio;
- garantire la qualità del servizio;
- garantire la partecipazione;
- rilevare la soddisfazione.

Gli obiettivi concreti che ci prefiggiamo di raggiungere:

- Parità dei diritti. Si assicura la parità dei diritti a tutti gli utenti sia nel rapporto con l'Amministrazione comunale, sia nell'accesso al servizio e nella qualità del servizio fornito secondo le specifiche esigenze in caso di necessità di diete speciali.
- Servizio continuo e regolare. Si assicura un servizio regolare e continuo. In caso di eventi eccezionali (interruzione di acqua, elettricità, mancate o errate consegne di derrate ecc), è previsto un "Pasto d'emergenza" che consente di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.
- La partecipazione e la trasparenza nella gestione. Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica secondo le modalità definite e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami.



- La rilevazione della soddisfazione. La rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, e quindi della qualità percepita, avviene attraverso appositi questionari di customer satisfaction oppure attraverso la compilazione on line da parte dei rappresentanti delle Commissioni mensa dei genitori.

GLI ATTORI E LE COMPETENZE

I soggetti che operano nell'ambito del servizio sono:

✓ UFFICIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

L'Ufficio si occupa degli aspetti tecnici ed organizzativi del servizio di ristorazione scolastica, gestisce i rapporti con la Ditta che gestisce il servizio di ristorazione e con il competente Servizio SIAN (Igiene, alimentazione e nutrizione) della locale ASUR AV 5. Collabora ed interagisce con la Commissione Mensa e con i Dirigenti scolastici.

✓ DITTA DI RISTORAZIONE

Si occupa della preparazione e della somministrazione dei pasti, attraverso la gestione delle cucine e dell'approvvigionamento delle materie prime alimentari, della manutenzione e pulizia degli spazi scolastici adibiti a cucina e refettorio e locali annessi oltre che di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita promossa dal Settore.

✓ COMMISSIONE MENSA

Con deliberazione del Consiglio comunale n. 46, in data 11/11/2014, è stato adottato il Regolamento della Commissione mensa al cui art. 3 vengono disciplinate le modalità elettive dei componenti della Commissione mensa dei singoli ISC, nonché indicate le loro specifiche attribuzioni.

La CM è sostanzialmente costituita da rappresentanti dei genitori degli alunni iscritti al servizio di mensa scolastica e da rappresentanti dei docenti/educatori, eletti e/o nominati ufficialmente dagli Organismi scolastici. Si tratta di un organismo preposto alla valutazione e al miglioramento della qualità del servizio di ristorazione scolastica che il Comune fornisce agli alunni delle scuole site sul suo territorio, nonché interlocutore e partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare ai fini della promozione di scelte alimentari salutari fra tutti i genitori e l'intera comunità scolastica.

MENÙ

Le tabelle dietetiche sono state elaborate dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione AV5 Asur Marche e sono comprensive di menù riportante gli ingredienti principali, le grammature suddivise per fascia d'età. Il menù ruota su 5 settimane e ha una versione primavera-estate ed una autunno-inverno. La versione primavera-estate è in vigore per tutta la durata dell'ora legale. Altresì il menù autunno-inverno si adotta per tutta la durata dell'ora solare. In ogni modo il menù viene calendarizzato e mensilmente pubblicato sul sito istituzionale <https://www.comune.ap.it>. Il menù è stato redatto sulla base delle Linee di Indirizzo Nazionali per la Ristorazione Scolastica recepite dalla Regione Marche con DGR.

Ogni pasto è costituito da un primo, secondo, contorno, pane e frutta. In giorni prestabiliti saranno presenti "piatti unici", antipasti di verdure e un dolce a fine pasto. Dovrà essere rispettata la variabilità delle forniture di frutta e verdura indicate nel menù validato e allegato al capitolato d'appalto.

È necessario impedire la somministrazione di una seconda porzione, soprattutto del primo piatto, per evitare un apporto eccessivo di calorie e per modificare le abitudini alimentari, nell'ambito della prevenzione dell'obesità.

In ogni caso, il Comune verifica:

- il rispetto del menù validato (menù e grammature) e di quanto previsto nel capitolato d'appalto;
- il rispetto dei requisiti di prodotti previsti nelle schede merceologiche.

Il menù, valutato e validato dal SIAN AV5 –Asur Marche, ha un periodo di validazione "sul campo" della durata di 3 mesi trascorsi i quali sarà possibile effettuare modifiche nell'ottica di un miglioramento del Servizio di Refezione Scolastica e di soddisfazione dell'utente. Le richieste di variazione/modifiche nello specifico caso dovranno essere supportate da un monitoraggio del consumo del pasto oggettivo e riscontrabile. Tali richieste devono essere inoltrate dalla Amministrazione Comunale al SIAN.



Il Servizio garantisce la presenza di un professionista abilitato che ha il compito di elaborare le diete speciali e adeguare il menù provvedendo alla sostituzione degli alimenti/ingredienti sulla base delle richieste di diete speciali pervenute, sia per motivi sanitari che per motivi etico-culturali-religiosi.

Il personale dell'ufficio Refezione Scolastica è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298579	<i>email:</i> p.cicarelli@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT. CRISTIANA GENOVESE	tel.: 0736 298876	<i>email:</i> c.genovese@comune.ap.it
Istruttori amministrativi		
ROBERTO FIORAVANTI	tel.: 0736 298871	<i>email:</i> r.fioravanti@comune.ap.it
RITA AURELI	tel.: 0736 298872	<i>email:</i> r.aureli@comune.ap.it
FRANCESCA NESPECA	tel.: 0736 298873	<i>email:</i> f.nespeca@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298579 – 876 – 871 – 872 - 873
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti,5 - 63100 Ascoli Piceno
PEO	mense.scolastiche@comune.ap.it
PEC	comune.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4804

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Gli standard di qualità offerti dal servizio sono:

- documentazione dei controlli;
 - puntualità del pranzo servito nell'orario stabilito con i Dirigenti Scolastici e con i Responsabili dei Servizi per l'Infanzia;
 - rispetto del menù giornaliero e comunicazione all'utenza in merito a eventuale variazione effettuata, con indicazione della motivazione;
 - risposta ai reclami entro 30 gg. dalla ricezione;
 - trasparenza nella gestione attraverso la pubblicazione ed il costante aggiornamento dei documenti pubblicati sul sito istituzionale del comune di Ascoli Piceno;
 - gradibilità dei cibi rilevata dalla Ditta di ristorazione mediante il monitoraggio degli scarti;
 - predisposizione della dieta speciale entro 10 giorni lavorativi a partire dalla presentazione della richiesta e relativa protocollazione;
- uso di prodotti biologici, di prodotti tipici locali ed a marchio di qualità e uso delle materie prime provenienti da filiera corta e locali, in quanto fattori di sostenibilità ambientale e di tutela della biodiversità;
- uso di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale (stoviglie, piatti, tovaglioli), privilegiando materiali riutilizzabili e l'utilizzo di detersivi ad alta biodegradabilità;
 - consumo di acqua di rete in sostituzione dell'acqua in bottiglia di plastica;
 - valorizzazione e sviluppo di percorsi e iniziative di educazione alimentare per alunni, famiglie ed insegnanti;
 - recupero di eccedenze di cibo, prioritariamente in collaborazione con Associazioni impegnate nell'ambito della solidarietà sociale e al contempo a valenza ambientale, in quanto azione tesa alla riduzione del rifiuto.

Gli alimenti utilizzati nelle cucine interne alle scuole e nelle cucine centralizzate, oltre i livelli di prestazione generale del servizio, devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti dal



Capitolato d'appalto con i quali ne viene garantita l'attuazione. Il pasto è accompagnato dal consumo di acqua di rete.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DEL SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO E UNIVERSITÀ

Settore 3 – Politiche per il Benessere della Persona
Dirigente Dott. Paolo Ciccarelli
Struttura Operativa Ufficio Asili Nido e Refezione Scolastica
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa dei Servizi Dott.ssa Cristiana Genovese

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE UFFICIO

Il servizio Diritto allo Studio e Università è ubicato nella sede comunale distaccata dell'Ente situato in Via Giuseppe Giusti n. 5, 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.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di accesso al pubblico sono garantiti nelle seguenti fasce orarie:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00;
- martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Diritto allo Studio e Università produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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



novantaè 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 Diritto allo Studio e Università, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.



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



CARTA DEI SERVIZI

Settore 6 – Ricostruzione Sisma, SUE, Patrimonio

SERVIZIO GESTIONE AMMINISTRATIVA

PATRIMONIO



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Vuole essere, in sintesi, uno strumento per rendere visibile il costante e tempestivo lavoro di aggiornamento che può riguardare modifiche normative, organizzative, procedurali, logistiche, ecc. che si cela dietro un’informazione completa e aggiornata.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio “Gestione Amministrativa Patrimonio” e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

QUADRO NORMATIVO

La presente carta dei servizi ha come riferimento il seguente quadro normativo:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- DPCM 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Legge n.273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della P.A.” (conversione in Legge del D.L. 12 maggio 1995 n.163)
- D.lgs. 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n.59" – art.11 “Qualità dei servizi pubblici”
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Direttiva 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Presidenza del Consiglio di Ministri Dipartimento della Funzione Pubblica Direttiva 24 marzo 2004 “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie Direttiva 27 luglio 2005 “Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti”
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.”.
- Legge Regionale del 13 Maggio 2003, n. 9 - Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge Regionale 12 aprile 1995, n. 46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti"
- Regolamento Regionale del 22 Dicembre 2004, n. 13-Requisiti e modalità per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie di cui alla L.R. 13 Maggio 2003, n. 9

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE PUBBLICA E DI INFORMAZIONE

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’Ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti ed attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le 2 strutture.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone: "i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici e per assicurare i diritti di partecipazione e informazione tutti i servizi comunali devono attenersi ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'Amministrazione organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i Cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità. Garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. Il principio di Legalità rappresenta la massima garanzia di libertà, tale principio impone infatti a tutti il pieno rispetto della legge, che è il vero "strumento del popolo".

Imparzialità

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme che regolano ogni settore in tutte le fasi di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'Ufficio si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio saranno adottate tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

1. con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
2. con pubblicazione sul sito Internet www.comune.ap.it nella relativa sezione.

Partecipazione

L'Amministrazione si mette a disposizione dei cittadini offrendo delle prestazioni che semplificano il rapporto tra utente, territorio e istituzioni. Favorisce un rapporto collaborativo in modo da garantire la partecipazione alle prestazioni e la tutela del diritto alla corretta erogazione dei servizi.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

1. al momento dell'ingresso nell'ufficio confrontandosi con il personale sui contenuti e sulle
2. modalità di erogazione del servizio;
3. al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando reclami o fornendo suggerimenti verbali;
4. all'espressione del livello di soddisfazione e di qualità del servizio reso attraverso i questionari di gradimento. Gli esiti delle valutazioni verranno esaminati al fine del miglioramento della qualità.

Efficacia ed Efficienza

Il Servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

1. per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
2. per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle



regole. Si garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Chiarezza e Cortesia

Gli operatori del Comune di Ascoli Piceno si impegnano a garantire un'esposizione corretta delle informazioni necessarie e a utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare attenzione alle spiegazioni dei termini tecnici. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Ascoli Piceno considera fondamentale l'informazione tempestiva ed efficace come mezzo per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

A tal fine l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Tutela

In caso di violazione da parte del servizio Gestione Amministrativa Patrimonio dei principi descritti, nonché di mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, il cittadino può presentare un reclamo per tramite dell'URP il quale avrà cura di avviare la procedura per l'attivazione di azioni correttive.

LINEE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE

Dopo una breve introduzione sui principi e sui valori fondamentali che l'Amministrazione ricerca nell'erogazione dei Servizi al Cittadino, la Carta dei Servizi riporta la descrizione del servizio Gestione Amministrativa del Patrimonio e pubblica alcuni dati delle attività e dei servizi svolti.

La parte centrale della Carta illustra gli standard di qualità che il servizio Gestione Amministrativa Patrimonio si impegna a mantenere nell'erogazione dei servizi e nella parte finale sono elencati i principali riferimenti normativi ispiratori della presente pubblicazione.

La Carta dei Servizi ha carattere periodico e potrà essere aggiornata nel momento in cui si presenteranno novità nell'erogazione dei servizi, nuovi riferimenti normativi, cambiamenti di tipo organizzativo o modifiche di vario genere, comprese quelle degli standard di qualità, che tenderanno ad essere sempre migliorati.

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;
- f) 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;
- g) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- h) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e



Comune di Ascoli Piceno

MEGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

- iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- i) 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.



IL SERVIZIO GESTIONE AMMINISTRATIVA PATRIMONIO SI PRESENTA

Il patrimonio del Comune di Ascoli Piceno comprende beni immobili di diversa natura: beni del demanio pubblico, beni del patrimonio indisponibile e beni del patrimonio disponibile.

I beni comunali soggetti a regime del demanio pubblico sono destinati, per loro natura o per le caratteristiche loro conferite dalle leggi, a soddisfare prevalenti interessi della collettività. Si tratta dei beni disciplinati agli artt. 822 e 824 del codice civile.

Fanno parte del patrimonio indisponibile i beni non soggetti a regime di demanio destinati, comunque, ai fini istituzionali dell'Ente e al soddisfacimento di interessi pubblici, finché permanga tale destinazione. Appartengono, a titolo esemplificativo, a questa categoria: i palazzi e, in genere, gli immobili adibiti ad uffici e pubblici servizi, compresi i magazzini per servizi comunali, gli impianti sportivi, le sedi espositive, museali, i teatri e le biblioteche, i parcheggi pubblici, gli edifici scolastici ivi comprese le palestre annesse.

Tali beni sono prioritariamente utilizzati per il conseguimento di finalità istituzionali dell'ente ed il loro utilizzo prevede l'obbligo di mantenimento dei beni medesimi. Possono essere concessi a terzi per usi compatibili con le predette finalità istituzionali, mediante atti di diritto pubblico e, in particolare, con atto di concessione amministrativa.

I beni disponibili sono quelli non destinati a fini istituzionali del Comune di Ascoli Piceno, posseduti in regime di diritto privato e utilizzati prioritariamente al fine di garantire un'entrata economica all'Ente. Tali beni possono quindi essere concessi in uso a terzi tramite contratti di diritto privato previsti dal Codice Civile.

Il patrimonio immobiliare del Comune di Ascoli Piceno è caratterizzato dalla propria estensione ed eterogeneità. Lo stesso, infatti, annovera al suo interno: ristoranti, alberghi, cinema, appartamenti, negozi, il civico mattatoio, case rurali, terreni e quant'altro.

Lo stesso, inoltre, è in continua trasformazione, in quanto può accadere che il Comune si trovi ad avere nel proprio patrimonio aree e/o edifici che non sono più necessari o utili per le proprie attività istituzionali e che, quindi, possono essere venduti o dati in locazione, oppure immobili che possono essere riconvertiti o utilizzati in diverso modo.

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa della gestione amministrativa di tutti i predetti immobili e, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, della tenuta e dell'aggiornamento dell'inventario comunale dei beni immobili. In particolare, per quanto riguarda la gestione amministrativa, il predetto Servizio provvede alla predisposizione degli atti giuridici necessari, che non rientrino nella competenza di altro Servizio, per l'acquisto, la vendita, la locazione, il comodato, la concessione e le convenzioni relative agli immobili di proprietà comunale.

UBICAZIONE

L'Ufficio del Servizio Amministrativo del Patrimonio si trova al 1° piano del Palazzo Marcucci sito in Via Giusti n. 5 – 63100 Ascoli Piceno.

I SERVIZI OFFERTI

➤ Gestione immobiliare fabbricati abitativi

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa della gestione amministrativa e contabile dei fabbricati abitativi di proprietà comunale che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica. I predetti fabbricati sono locati a persone in emergenza abitativa, previa assegnazione effettuata dall'Ufficio Politiche Abitative, in collaborazione con le assistenti sociali, come da Regolamento comunale n. 45 del 29/09/2020 per le assegnazioni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e per gli interventi connessi a situazioni di emergenza abitativa.

In altri casi, i fabbricati abitativi sono concessi in locazione, prendendo come riferimento i canoni risultanti dall'equo canone.



Il Servizio Amministrativo del Patrimonio approva gli schemi di contratto e, in collaborazione con l'Ufficio preposto, stipula i contratti, dispone eventuali proroghe di quelli in essere, provvede alla comunicazione all'Ufficio medesimo delle risoluzioni anticipate. È a disposizione dell'utenza per la ricezione delle segnalazioni di guasti o disservizi che si verificano negli stabili, per poi smistarle al Servizio Tecnico competente.

Cura la redazione dei verbali di consegna e restituzione degli immobili e, dopo aver accertato il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattualmente assunte, procede allo svincolo della cauzione. Effettua il controllo dello stato dei pagamenti con verifiche contabili periodiche, sollecitando gli eventuali morosi. In caso di morosi recidivi, si dà corso alla procedura legale per il rilascio dell'alloggio e il contestuale recupero del credito.

➤ **Locazioni commerciali**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio si occupa delle locazioni commerciali soggette ad IVA. Si tratta della gestione di locali adibiti ad uffici commerciali, sedi di associazioni, esercizi pubblici, negozi.

Questa gestione prevede la predisposizione dei contratti, la redazione degli atti di accertamento per le entrate a bilancio, la spedizione di solleciti di pagamento e l'eventuale redazione di piani di rientro.

Al verificarsi della disponibilità di locali e posti auto, l'Ufficio Patrimonio si occupa della predisposizione di bandi pubblici per la loro assegnazione, dopo aver fatto stimare al competente Ufficio Tecnico del Patrimonio il valore locativo del bene.

In caso di incongruenza della situazione reale dell'immobile alle risultanze catastali, provvede a segnalare e a richiederne la sistemazione all'ufficio tecnico di competenza.

➤ **Gestione altri stabili**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio, per quanto riguarda i locali ubicati all'interno di condomini, provvede al pagamento delle spese condominiali, previa comunicazione degli importi dovuti da parte dell'Ufficio Tecnico del Patrimonio che si occupa di mantenere contatti con l'Amministratore e di curare tutti quei rapporti necessari per la gestione di locali situati in un condominio.

➤ **Gestione terreni comunali**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio, nella gestione dei terreni comunali, è disponibile alla risoluzione di problematiche afferenti la proprietà, come ad esempio la costituzione di servitù di passaggio.

Si occupa, altresì, della gestione dei terreni agricoli di proprietà comunale, attraverso la predisposizione di bandi di gara per l'assegnazione dei beni, la redazione e la stipula di contratti agrari, con l'assistenza delle Associazioni Sindacali di Categoria.

Provvede anche alla gestione degli orti sociali, mediante la predisposizione di manifestazioni d'interesse e l'assegnazione a titolo gratuito degli stessi ad associazioni senza scopo di lucro, nonché alla redazione di bandi per la raccolta delle olive.

➤ **Gestione locali concessi ad associazioni con concessioni, comodati o convenzioni**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio cura la valorizzazione degli immobili comunali o parte di essi, attraverso la predisposizione di contratti di comodato, concessione o convenzioni con associazioni cittadine, che operano a favore del territorio comunale, quale sede per lo svolgimento di attività in favore della cittadinanza. L'Amministrazione ha tra i suoi obiettivi quello di incentivare un utilizzo concordato e congiunto tra le associazioni che hanno tutte un'unica finalità: operare senza scopo di lucro a favore della collettività con servizi complementari all'attività comunale. In tal modo si cerca di incentivare l'associazionismo sul territorio e fornire servizi tramite la rete di volontariato da riscoprire come risorsa per un progresso sociale ed umano, in coerenza con quanto previsto dal vigente Codice del Terzo Settore.



Il Servizio segue l'istruttoria delle domande delle associazioni, supportandole nella preparazione dell'istanza e, su impulso della Giunta comunale, predispone gli atti relativi per la stipula di convenzioni, concessioni e comodati.

È in itinere la redazione di uno specifico Regolamento che consentirà di effettuare più agevolmente le assegnazioni di immobili anche alle associazioni del Terzo Settore.

Quest'ultime possono rivolgersi al Servizio Amministrativo del Patrimonio per lo svolgimento delle pratiche relative all'ufficio e per la segnalazione di guasti o disservizi che si verificano nei locali concessi.

➤ **Vendita e acquisizione degli immobili comunali**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio provvede alla vendita e acquisizione degli immobili comunali, in conformità a quanto previsto nel Regolamento comunale per l'alienazione del patrimonio immobiliare (C.C. n. 69 del 21/12/2011).

➤ **Rapporti con l'utenza e con gli altri servizi**

Il Servizio Amministrativo del Patrimonio adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento che lo richieda, apposita modulistica per la presentazione delle istanze;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che tratta la pratica;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento;
 - l'indicazione esplicita, in ogni atto di diniego, dell'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

Allo scopo di favorire il decorso veloce delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Amministrativo del Patrimonio favorisce azioni di coordinamento intersettoriale allo scopo di meglio razionalizzare l'attività tra uffici, al fine di rendere l'azione amministrativa efficiente ed efficace.

La gestione degli edifici di proprietà comunale non abitativi e commerciali viene effettuata direttamente dal Servizio Amministrativo del Patrimonio, al quale l'utente, nel caso riscontri dei guasti di natura straordinaria, deve farne segnalazione. Il Servizio in parola provvederà tempestivamente a trasmetterla al Servizio Tecnico affinché vengano effettuati gli interventi manutentivi del caso.

Per quanto riguarda le locazioni, i comodati e la vendita degli immobili comunali, gli aspetti tecnici vengono valutati in collaborazione con il Servizio Tecnico che deve fornire planimetrie, dati catastali, relazioni tecniche e rilasciare parere anche in merito alla stima degli immobili in vendita, nonché all'importo dei canoni di locazione attivi e passivi. Prima di addivenire alla stipula di convenzioni, locazioni o comodati, occorre che il Servizio Tecnico dichiari agibile ed abitabile un dato locale, fornendo altresì le certificazioni di legge necessarie.

Le persone interessate all'acquisto di uno o più immobili comunali, inseriti nel Piano delle alienazioni e Valorizzazioni patrimoniali, possono presentare domanda di acquisto a seguito di pubblicazione di bando di asta pubblica, seguendo tutte le indicazioni dettagliate fornite dal bando stesso e/o chiedendo informazioni direttamente al Servizio Amministrativo del Patrimonio.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

- Mercoledì dalle 10:00 alle 12:00
- Martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30



MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante l'accesso agli uffici, si erogano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali: ad esempio adeguamento canoni all'Istat, disdetta locazioni, istanze di rateizzo, segnalazioni problematiche amministrative, cessione contratti di locazione, rinnovo e/o rilascio concessioni, subentri, pagamenti utenze in seguito a riparto spese, estrazione copia contratti di locazione e atti amministrativi;
- Consegna modulistica, che è reperibile anche sul sito.

Il personale del Servizio Amministrativo del Patrimonio è, inoltre, a disposizione del pubblico su appuntamento, che può essere richiesto personalmente o telefonicamente.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il personale del servizio Gestione Amministrativa del Patrimonio è composto così come di seguito specificato:

Dirigente:		
DOTT. PAOLO CICCARELLI	tel.: 0736 298579	<i>email:</i> p.cicarelli@comune.ap.it
Responsabile del servizio:		
DOTT.SSA VITTORIA MODENA	tel.: 0736 298542	<i>email:</i> v.modena@comune.ap.it
Istruttori amministrativi		
LUISA ACQUISTUCCI	tel.: 0736 298514	<i>email:</i> l.acquistucci@comune.ap.it
ADRIANO RENDINA	tel.: 0736 298546	<i>email:</i> a.rendina@comune.ap.it
LAURA CORRADETTI	tel.: 0736 298538	<i>email:</i> l.corradetti@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
Telefono	0736-298579 – 542 – 514 – 546 - 538
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Via Giusti,5 - 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/4826

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il servizio Gestione Amministrativa Patrimonio 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	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard – obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria Apertura al pubblico straordinaria	Mercoledì dalle 10:00 alle 12:00 Martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30 Su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
	Accoglienza	Presenza operatore al telefono Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	Sì Sì per 36 ore settimanali
Tempi di erogazione dei servizi	Rateizzazione del debito	Tempo max di espletamento della pratica	30 giorni
	Predisposizione contratti	Tempo intercorrente tra l'aggiudicazione definitiva o l'atto deliberativo di assegnazione del locale e la predisposizione del contratto	30 giorni

MONITORAGGIO E IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO

Su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Gestione Amministrativa Patrimonio produce un rapporto di valutazione sulla Carta dei Servizi, nella quale indica:

1. 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;
2. gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti (da reperire presso l'URP);
3. i reclami indirizzati al servizio erogato presentati direttamente o indirettamente dagli utenti tramite l'URP;
4. 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 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



Comune di Ascoli Piceno

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni cittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte del Servizio Gestione Amministrativa Patrimonio, 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:

1. contatto telefonico ai numeri 0736-298910-916-969-917 (lunedì-mercoledì e venerdì 8,00-14,00; martedì e giovedì dalle 8,00-14,00 e dalle 14,30-17,30)
2. consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni)
3. posta elettronica → urp@comune.ap.it
4. posta ordinaria
5. 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.