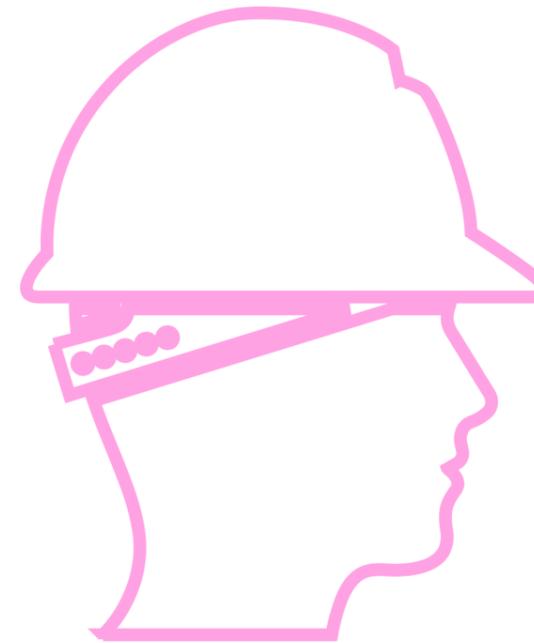


Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



**Sportello unico per
l'edilizia**



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

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 corso Mazzini, 43 di Ascoli Piceno.

IL PERSONALE DELLO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	EMAIL	
Arch. Ugo Galanti	<i>u.galanti@comune.ap.it</i>	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO:		
NOMINATIVO	TELEFONO	EMAIL
Dott. Nazzareno Rosa	0736 298 569	<i>n.rosa@comune.ap.it</i>
ISTRUTTORI TECNICI:		
TELEFONO		
0736 298 470	0736 298 517	0736 298 242
0736 298 555	0736 298 537	0736 298 590
0736 298 584	0736 298 511	0736 298 516
0736 298 505		

ISTRUTTORI AMMINISTRATIVI:		
TELEFONO		
0736 298 558	0736 298 508	0736 298 570
SPORTELLO SUE - ACCESSO AGLI ATTI:		
TELEFONO	0736 298 519	0736 298 522
PER L'ACCESSO AI PRECEDENTI DIGITALI PRESENTATI DOPO IL 2017 (PER APPUNTAMENTO)		
TELEFONO	0736 298 521	

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 298(470) - (558) - (519)
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Corso Mazzini, 43 63100 Ascoli Piceno
PEO	<i>protocollo@comune.ap.it</i>
PEC	<i>sue.ap@pec.it</i>
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 alla prenotazioni	Accessibilità limitata causa covid

CLASSE DI QUALITÀ	SOTTOCLASSE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD - OBIETTIVI DI QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI RESE	RISULTATO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
ACCESSIBILITÀ	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 informazioni 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, nella quale indica:

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

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

Il Servizio redige, su richiesta del Segretario Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

L'Ufficio relazioni con il Pubblico acquisisce annualmente le valutazioni dei cittadini circa la qualità dei servizi offerti, attraverso indagini di Customer Satisfaction, allo scopo di monitorare la qualità dei servizi stessi, impegnandosi a mettere in pratica tutte le attività possibili volte a migliorare il rapporto con l'utenza.

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi

ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione e i medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza, completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei documenti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Il Comune di Ascoli Piceno avvia delle indagini per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti, al fine di migliorare le prestazioni offerte dall'Amministrazione. Viene consegnato agli utenti un questionario anonimo sottoponendo dei quesiti che soddisfano i seguenti indicatori:

- **accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);
- **trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

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:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(910) - (916) - (969) - (917) (lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: urp@comune.ap.it;
- posta ordinaria;
- servizio online: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.

L'insieme dei reclami, delle segnalazioni e gli indicatori relativi alla gestione dell'erogazione del servizio da parte dell'URP entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi ed esaminati al fine del miglioramento della qualità.