

Servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione delle Utenze e del Calore

16

I servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione delle Utenze e del Calore

Il servizio Tecnico Manutentivo del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore fa parte del Settore 6 e provvede alla manutenzione edilizia ed impiantistica degli edifici pubblici (scuole, uffici, edifici culturali e socio assistenziali, impianti sportivi, ecc.) di proprietà o gestiti dall'Amministrazione Comunale. Nello specifico attua le seguenti attività:

- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici, antintrusione e videosorveglianza, antincendio ed ascensori mediante affidamento all'Operatore Economico "Consorzio Stabile CMF-CPM" individuato a seguito di adesione alla convenzione stipulata con la Stazione Unica Appaltante Marche (SUAM). La durata dell'affidamento è di 4 anni e scadrà il 01/05/2027;
- Gestione degli impianti di climatizzazione estiva ed invernale mediante affidamento all'Operatore Economico "R.T.I. Engie Servizi S.p.A." individuato a seguito di adesione alla convenzione stipulata con Consip denominata "Sistema Integrato Energia 4" (SIE4). La durata dell'affidamento è di 6 anni e scadrà il 31/12/2029 ed include anche opere di investimento per la riqualificazione delle Centrali Termiche del Comune. La gestione prevede la fornitura del vettore energetico per gli Impianti Termici integrati alla Climatizzazione Invernale, la gestione conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti per la Climatizzazione Invernale e per la produzione di Acqua Calda Sanitaria (ACS), la gestione conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli Impianti per la Climatizzazione Estiva, ivi compresa l'assunzione del ruolo di Terzo Responsabile.
- Manutenzione ordinaria degli impianti idraulici e degli elementi edilizi degli immobili comunali, compresi il civico cimitero di Borgo Solestà e gli altri 13 cimiteri delle frazioni, che viene eseguita in gestione diretta attraverso l'opera prestata dalle maestranze alla dipendenza dell'Amministrazione Comunale, mentre per la manutenzione straordinaria viene affidata di volta in volta ad Operatori Economici disponibili sul mercato.

- Coordinamento delle attività che si svolgono all'interno dei cimiteri comunali, in collaborazione con i servizi cimiteriali del Comune, che consistono:
 - a) nelle operazioni cimiteriali e nella cura del verde i cui "Servizi cimiteriali e di supporto della funzionalità dei cimiteri comunali" sono affidati alla RTI SERVICE ONE SRL (mandataria) – URCIUOLI CREMAZIONI S.R.L. (mandante) fino al 31/03/2028,
 - b) alla gestione delle lampade votive attualmente affidata all'Operatore Economico "G. Paoli Elettroimpianti S.r.l. Unipersonale" fino al 31/12/2025,
 - c) alla manutenzione ordinaria e straordinaria del Forno Crematorio tramite la ditta "Biagi Impianti Termici S.r.l." incaricata fino al 14/05/2026.
- Sorveglianza e vigilanza degli edifici pubblici effettuata mediante l'Operatore Economico "RTI Vigilanza Picena con l'esecuzione di ronde esterne ed interne agli edifici comunali, la telesorveglianza, la manutenzione degli impianti di trasmissione allarmi e la vigilanza armata in occasione di particolari eventi.
- Gestione delle utenze idriche ed elettriche, rispettivamente con il "Consorzio Idrico Intercomunale del Piceno" e con la Società "A2A ENERGIA S.p.a." a seguito di adesione alla Convenzione con Consip "Energia Elettrica 21" (le utenze gas sono gestite direttamente da "Engie Servizi S.p.A." nell'ambito della gestione degli impianti di climatizzazione).
- Gestione del contratto di concessione degli impianti di illuminazione pubblica con la Società "Ascoli Servizi Comunali S.r.l." titolare del servizio che si avvale quale soggetto operativo-gestionale della società "Opera Light S.r.l.". Il concessionario provvede alla manutenzione ordinaria degli impianti di pubblica illuminazione.

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:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- 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;
- 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;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.



Destinatari ed interlocutori

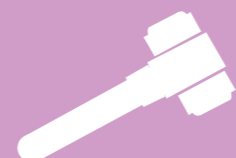
Il Servizio Tecnico Manutentivo del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore e la relativa Struttura operativa hanno come destinatari una serie di soggetti con i quali interagisce il cui elenco esemplificativo e non esaustivo viene di seguito riportato:

- privati cittadini;
- istituzioni scolastiche
- ditte individuali e società;
- cooperative;
- raggruppamenti temporanei di impresa e consorzi;

- liberi professionisti singoli e associati;
- enti pubblici;
- associazioni;
- circoli ricreativi.

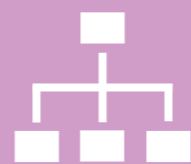


Quadro legislativo di riferimento



- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e ss. mm. ii (c.d. Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali);
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii (c.d. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 e ss mm. ii (c.d. Codice dei contratti pubblici);
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e ss. mm. ii (Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro)
- 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);
- Decreto Legge n. 76/2020, convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020 e ss. mm. ii. (c.d. Decreto semplificazioni);
- Decreto Legge n. 77/2021, convertito con modificazioni in Legge n. 108/2021 e ss. mm. ii. (c.d. 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);
- Decreto legislativo 82/2005 e ss. mm. ii. (c.d. Codice dell'amministrazione digitale).

Attività	Obiettivo del servizio
Gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria degli elementi edilizi e degli impianti tecnologici degli immobili comunali e dei cimiteri	Garantire la sicurezza e la piena fruibilità delle strutture agli utenti
Gestione delle utenze intestate all'Amministrazione Comunale	Garantire un corretto utilizzo delle utenze evitando i consumi superflui
Gestione, coordinamento, programmazione, progettazione, esecuzione degli interventi manutentivi relativi al patrimonio edilizio comunale	Tracciare e gestire ogni singola fase dell'intervento di manutenzione, anche al fine di evitare possibili infiltrazioni di attività illecite
Gestione e manutenzione degli impianti di pubblica illuminazione	Garantire il giusto grado di illuminamento delle strade e delle aree pubbliche nel rispetto della normativa vigente evitando i consumi superflui
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
Sorveglianza e vigilanza degli edifici comunali	Garantire la sicurezza degli edifici pubblici prevenendo possibili furti o danneggiamenti al patrimonio comunale



Settore 6 – Ricostruzione Sisma

Dirigente Arch. Ugo Galanti

Struttura operativa ufficio Manutenzione del Patrimonio

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione Geom. Roberto Lazzarini

Sede

L'ufficio dei Servizi Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore 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

Orari di apertura al pubblico

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

- martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30;
- mercoledì dalle ore 11:00 alle ore 13:00;
- giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

Il personale del servizio Ambiente e Igiene Urbana



Dirigente

Nominativo	Telefono	Email
Arch. Ugo Galanti	0736 298 457	u.galanti@comune.ap.it

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Nominativo	Telefono	Email
Geom. Roberto Lazzarini	0736 298 418	r.lazzarini@comune.ap.it

Modalità di accesso ai servizi

Contatto di riferimento

<i>Telefono</i>	0736 298(418) - (423) - (450)
<i>Di persona</i>	Comune di Ascoli Piceno – Viale Vellei, 16 piano 2° - 63100 Ascoli Piceno
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/18520



Standard di qualità dei servizi

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra il Servizio Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore 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	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 3 tecnici, in grado di fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale tecnico e/o amministrativo
	Accessibilità di intervento	Numero di operai qualificati operanti nel servizio	Il personale addetto agli interventi di piccola manutenzione è composta da 4 operai, in grado di intervenire in ambito edile ed idraulico	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	Accessibilità e tempistica	Tempo di attesa per ricevimento del pubblico	Il tempo di attesa per il ricevimento del pubblico è spesso nullo. Il servizio è svolto nelle maggior parte dei casi previo appuntamento	Garantito
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione	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
	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
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard prefissati)	Adeguatezza informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative comunali

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Programmazione degli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione	Il servizio in merito alla tempestività, si attiene ad un cronoprogramma degli interventi pianificati conciliandolo con le attività impreviste che si rendono necessarie per sopravvenute esigenze e criticità	Garantito
	Criteri di economicità e risparmio	Tracciamento della corretta gestione degli interventi di manutenzione	Il servizio è attento alla gestione delle risorse finanziarie attribuite programmando gli interventi di manutenzione da attuare dando priorità alle situazioni di criticità ed emergenza	Garantito
Trasparenza	Modalità di diffusione delle informazioni	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutto il processo che riguarda l'attività svolta nell'ambito del servizio è costantemente pubblicata 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 Direttore Generale o del Dirigente, il Responsabile del Servizio Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore 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 Direttore Generale o del Dirigente del Servizio, un report indicando eventuali criticità riscontrate, affinché vengano segnalati i relativi adempimenti agli uffici interessati. Eventuali inadempimenti e/o omissioni saranno inseriti nel report che verrà utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

Indagini di customer satisfaction



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

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

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

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

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

- **Accessibilità delle informazioni** (orario di apertura, facilità di accesso al servizio, accoglienza dell'ambiente);
- **Tempestività dell'erogazione** (tempi di attesa allo sportello);

- **Trasparenza dei tempi e costi di erogazione** (tempi di erogazione delle prestazioni con relativi costi);
- **Trasparenza sulle responsabilità del servizio** (Individuazione degli operatori e delle competenze del servizio);
- **Correttezza con l'utente** (professionalità e cortesia del personale);
- **Affidabilità del servizio** (completezza delle informazioni erogate e disponibilità di modulistica adeguata);
- **Compiutezza del servizio** (erogazione completa del servizio);
- **Reclami e segnalazioni** (facilità nell'effettuare reclami o proporre suggerimenti).

- 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.

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 Tecnico Manutentivi del Patrimonio, dei Cimiteri, della Pubblica Illuminazione, delle Utenze e del Calore, 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;