

Carta
dei
servizi

Carta
dei
servizi



Ufficio Organi Istituzionali



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

L'UFFICIO ORGANI ISTITUZIONALI SI PRESENTA

L'ufficio Organi Istituzionali si colloca all'interno della sfera di competenza del Segretario Generale.

COMPETENZE

L'Ufficio ha la funzione di supportare il Segretario Generale nello svolgimento dei compiti che gli sono assegnati dalla legge, nonché prestare supporto a livello tecnico, operativo, gestionale agli Organi di governo dell'Ente nell'azione amministrativa, svolgendo, quindi, un'importante funzione di raccordo tra Organi elettivi e la dirigenza dell'Ente.

Fanno capo all'Ufficio Organi Istituzionali il presidio degli organi amministrativi (Giunta e Consiglio) attraverso la gestione delle sedute di Giunta e Consiglio, l'attività di perfezionamento degli atti deliberativi, il supporto al Presidente del Consiglio, ai Consiglieri comunali, alle Commissioni consiliari, alla Conferenza dei Capigruppo.

Nello specifico, l'Ufficio Organi Istituzionali si occupa di:

- a) collaborare con il Segretario Generale nello svolgimento di approfondimenti giuridici volti a garantire la regolarità dell'azione amministrativa;
- b) coordinare e gestire le attività di funzionamento della Giunta Comunale, la convocazione delle sue sedute e la stesura degli ordini del giorno;
- c) perfezionare le deliberazioni della Giunta Comunale e provvedere alla loro numerazione, pubblicazione all'Albo Pretorio e successiva trasmissione dell'elenco atti ai Capigruppo Consiliari;
- d) svolgere attività di supporto al Presidente del Consiglio e agli organi del Consiglio Comunale;
- e) coordinare e gestire tutte le attività di funzionamento del Consiglio, compresa la sua convocazione e la stesura dell'ordine del giorno, della Conferenza dei Capigruppo, delle Commissioni Consiliari Permanenti e dell'Ufficio di Presidenza;
- f) fornire attività di supporto alla verbalizzazione nel corso delle sedute di Consiglio comunale, registrando i movimenti dei Consiglieri in aula e i loro interventi;
- g) formalizzare gli atti approvati dal Consiglio Comunale, provvedendo alla loro numerazione e all'eventuale inserimento di modifiche conseguenti a emendamenti, indicando i Consiglieri presenti alla seduta e l'esito della votazione;
- h) pubblicare le deliberazioni del Consiglio comunale all'Albo Pretorio;
- i) curare la stesura dei registri di Interrogazioni e mozioni;

- j) pubblicare ai fini della trasparenza, dei dati relativi ai titolari di incarichi politici del Comune, di cui all'art. 14 del D. Lgs. 33/2013;
- k) svolgere gli adempimenti connessi all'elezione, convalida, insediamento ed eventuale surroga dei Consiglieri comunali;
- l) gestire le richieste di accesso agli atti dei Consiglieri ai sensi dell'art. 43, D.Lgs 267/2000;
- m) curare la pubblicazione all'Albo Pretorio e l'archiviazione a sistema delle determinazioni dirigenziali di tutti i settori dell'Ente;
- n) nell'ambito della disciplina dei controlli interni, svolgere gli adempimenti relativi all'attività di controllo successivo di regolarità amministrativa degli atti, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs 267/2000;
- o) sostenere una costante interrelazione con gli altri settori dell'Ente al fine di supportare le attività propedeutiche allo svolgimento delle funzioni deliberative di Consiglio e Giunta.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SEDE DELL'UFFICIO ORGANI ISTITUZIONALI

SETTORE SEGRETARIO GENERALE	
Segretario Generale	Dott. Vincenzo Pecoraro
STRUTTURA OPERATIVA UFFICIO ORGANI ISTITUZIONALI	
Responsabile incaricata di Posizione Organizzativa	Silvia Giudici
	Daniela Piciacchia
	Gianni Forlini
	Giancarlo Tassoni

SEDE
Il Servizio è collocato al piano secondo della Palazzina B – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno L'accesso all'ufficio è agevolato dalla presenza di un ascensore al piano.
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. I martedì e i giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

IL PERSONALE DELL'UFFICIO ORGANI ISTITUZIONALI

DIRIGENTE		
NOMINATIVO	E-MAIL	
Dott. Vincenzo Pecoraro	segretariogenerale@comune.ap.it	
RESPONSABILE DEL SERVIZIO		
NOMINATIVO	TELEFONO	E-MAIL
Silvia Giudici	0736 298227	s.giudici@comune.ap.it
Daniela Piciacchia	0736 298323	d.piciacchia@comune.ap.it
Gianni Forlini	0736 298235	g.forlini@comune.ap.it
Giancarlo Tassoni	0736 298203	g.tassoni@comune.ap.it

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	CONTATTO DI RIFERIMENTO
Telefono	0736 298227
Di persona	Comune di Ascoli Piceno – Piazza Arringo, 7 63100 Ascoli Piceno
PEO	segreteriagenerale@comune.ap.it
PEC	segreteria.generale.ap@pec.it
Pagina sito istituzionale	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15747

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l’obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l’Ufficio Organi Istituzionali 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 dall’Ufficio 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	Secondo piano	Accesso agevolato	Garantito

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	Personale operante nel servizio	Il personale impiegato nel servizio è in grado di adempiere ai procedimenti e fornire chiarimenti e suggerimenti sulle procedure sulle pratiche	Garantito, con possibilità di futura implementazione di personale
	ACCESSIBILITÀ E TEMPISTICA	Tempo di attesa per risposta pareri intersettoriali	Il tempo di attesa per le risposte al pubblico in presenza o al telefono è pressoché nullo	Garantito

ACCESSIBILITÀ	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 tempi di esecuzione	Garantito: nessun reclamo formale
	AFFIDABILITÀ (CAPACITÀ DI PRESTARE IL SERVIZIO COME RICHIESTO)	Numero di reclami relativi ai servizi erogati	Rispondere tempestivamente a tutte le richieste/esigenze	Garantito: nessun reclamo formale
EFFICACIA	CONFORMITÀ (CAPACITÀ DI OFFRIRE PRODOTTI CHE CORRISPONDANO AGLI STANDARD PREFISSATI)	Adeguate informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Garantito
		Formazione e aggiornamento del personale	Costante	Formazione costante del personale su procedure e iniziative dell'Ente

EFFICIENZA	TEMPESTIVITÀ E LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ	Cronoprogramma	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	Il servizio è attento, nello sviluppo delle fasi	Garantito
TRASPARENZA	MODALITÀ DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	Massima diffusione attraverso informativa, spazi web, modulistica, brochure	Tutti i processi/ referti sono costantemente pubblicati all'albo pretorio, nonché sul sito web del comune nella sezione Amministrazione Trasparente	Garantito
	TEMPISTICA DI DIFFUSIONE, RISPOSTA E AGGIORNAMENTO	Frequenza degli aggiornamenti	Costante	Garantito

RASSICURAZIONE	RISERVATEZZA	GDPR	Pieno rispetto del regolamento sulla privacy ai sensi del GDPR	Garantito
	CORTESIA	Personale in grado di fornire un servizio cordiale, collaborativo e personalizzato	Valutazione ottima	Garantito
COMUNICAZIONE TRA I VARI SERVIZI	INTERFACCIA DI COMUNICAZIONE	Modalità interfaccia di comunicazione all'interno dei Servizi comunali e di altri Enti	Creazione di una mappatura delle competenze all'interno del Servizio per agevolare una formazione lavorativa mirata	Collaborazione e interrelazione con altri Servizi comunali e con altri Enti

Su richiesta del Segretario Generale, il funzionario incaricato dell'Ufficio Organi Istituzionali 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;
- 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 funzionario incaricato 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 del Nucleo di Valutazione.

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:

- contatto telefonico ai numeri 0736 298(939) – (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.