

**CARTA DEI SERVIZI
DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI P.P.C.
DELLA PROVINCIA DI ALESSANDRIA**

Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Alessandria delinea le modalità di erogazione dei propri servizi al fine di favorire un rapporto diretto tra l'Ordine, gli iscritti ed eventuali soggetti terzi.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e/o nell'eventualità di variazioni di carattere organizzativo.

1. Che cos'è la Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti PPC AL

La Carta dei Servizi è così strutturata:

- una parte statica di descrizione dell'Ente, con validità pluriennale,
- una parte "variabile" composta da alcune schede contenenti informazioni che possono variare anche con cadenza annuale.

La parte "variabile" con le schede annuali riporta:

- gli standard di prestazione del servizio e i relativi indicatori,
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti attraverso la valutazione delle schede di reclamo,
- informazioni ed aggiornamenti.

2. Come contattare l'Ordine degli Architetti PPC AL

SEDE:

Via Guasco, 47 – 15121 Alessandria

e-mail: architetti@alessandria.archiworld.it

PEC: oappc.alessandria@archiworldpec.it

Tel. 0131.231273

Orari:

- Lunedì 15.00-18.00
- da martedì a venerdì 9.00 – 12.00

Sito internet: <https://www.ordinearchitettialessandria.it/>

3. Organizzazione e funzione dell'Ordine

L'Ordine è dotato di autonomia finanziaria, poiché riceve i mezzi di finanziamento direttamente dagli iscritti. L'Ordine fissa autonomamente le risorse finanziarie necessarie per il suo funzionamento e, di conseguenza, l'importo dei contributi da richiedere ai suoi iscritti. Il contributo annuale che gli iscritti versano all'Ordine, ai sensi dell'art. 37 punto 4 del R.D. 2357/1925, e degli artt. 7 e 14 del D.L.L. 382/1944 si compone di:

- una quota di competenza dell'Ordine medesimo, definito quale contributo annuale per l'iscrizione all'Albo e forma primaria di finanziamento dell'Ordine,
- una quota di competenza del Consiglio Nazionale, definita quale tassa per il suo funzionamento (somma che l'Ordine incassa e rimette annualmente al CNAPPC)

In base al D.L. 31 agosto 2013, n. 101, convertito nella L. 30 ottobre 2013, n. 125, art. 2, 2 commi 2 e 2 bis, gli Ordini ed i relativi organismi nazionali non sono gravanti sulla finanza pubblica, e si adeguano, con regolamenti propri e tenendo conto delle relative peculiarità, ai principi del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

All'art. 2 bis comma.2 del D.Lgs. 33/2013, come modificato ed integrato dal D.lgs. 97/2016, si specifica, alla lett. a), che la disciplina prevista per le P.A. si applica anche, in quanto compatibile, agli ordini professionali, in tal modo sancendo che l'Ordine non è una P.A. che può essere ricompresa tra quelle di cui all'art. 1 co. 2 D.Lgs. 165 2001, proprio perché non è soggetta a misure di finanza pubblica. L'Ordine è soggetto alla vigilanza del Ministero della Giustizia.

I riferimenti normativi disciplinanti l'attività e l'organizzazione dell'Ordine APPC della Provincia di Alessandria sono pubblicati e consultabili sulla home page del sito nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Le attribuzioni assegnate all'Ordine sono individuate dall'art. 5 della L. 1395/23 e dall'art. 37 del RD 2537/1925 e dal DPR 137/2012:

- la formazione, la revisione annuale e la pubblicazione dell'Albo;
- la definizione del contributo annuo dovuto dagli iscritti;
- amministrazione dei proventi e delle spese con compilazione di un bilancio preventivo e di un conto consuntivo annuale;
- a richiesta, formulazione di parere, sulle controversie professionali e sulla liquidazione di onorari e spese;
- vigilanza per la tutela dell'esercizio della professione e per la conservazione del decoro dell'Ordine;

- repressione dell'uso abusivo del titolo di Architetto, Pianificatore, Paesaggista e Conservatore e dell'esercizio abusivo della professione, ove occorra mediante denuncia all'Autorità Giudiziaria;
- rilascio di pareri eventualmente richiesti da Pubbliche Amministrazioni su argomenti attinenti alla professione di Architetto, Pianificatore, Paesaggista e Conservatore;
- organizzazione della formazione professionale continua.

Fermo restando il ruolo del Consiglio e del Consiglio di Disciplina, l'operatività si attua attraverso il lavoro delle Commissioni consultive, dei Gruppi di Lavoro e della Segreteria.

Per lo svolgimento delle attività presso l'Ordine sono impiegati n.2 dipendenti (di cui uno part-time). A supporto dell'attività dell'Ordine e nell'ottica di ottenere la massima specializzazione e competenza, si elencano i seguenti soggetti terzi con cui l'Ordine ha rapporti di collegamento e rapporti funzionali:

- Revisore dei Conti
- Consulente del Lavoro
- Avvocati

Lo svolgimento delle attività istituzionali e le competenze sono regolate oltre che dalla normativa nazionale di riferimento anche dai regolamenti interni approvati dal Consiglio e/o dall'Assemblea degli iscritti. I componenti del Consiglio svolgono la loro attività in modo volontaristico senza percepire alcun gettone di presenza. Vengono riconosciuti solo ed esclusivamente rimborsi spese chilometrici per le sedute di Consiglio e rimborsi per spese di trasferimento ai consiglieri nel caso in cui partecipino, previa autorizzazione del Consiglio, ad eventi o riunioni connesse con l'attività ordinistica.

4. I principi di erogazione del servizio

L'Ordine degli Architetti P.P.C. della Provincia di Alessandria, riconoscendo l'importanza del proprio ruolo istituzionale nel rispettare le esigenze di tutti gli iscritti e dei cittadini, si impegna ad assicurare:

- la conformità del servizio agli standard di qualità;
- il miglioramento della propria immagine nel contesto sia a livello provinciale che nazionale;
- la corretta gestione del personale attraverso l'attività di formazione e la rivalutazione periodica delle risorse.

5 L'attività dell'Ordine Architetti P.P.C. AL

	<i>Servizio</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Ufficio di riferimento</i>	<i>Responsabile o Referente</i>	<i>Punto informativo</i>	<i>Accesso</i>
<i>Servizi Istituzionali</i>	Albo	iscrizioni, re-iscrizioni, trasferimenti, cancellazioni, elenchi speciali, consultazione on-line Albo professionale	Segreteria	Consigliere Segretario	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail
					Sito internet	Sezione Modulistica Sezione Albo iscritti
	Deontologia	Codice deontologico e Regolamenti interni	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 e su appuntamento con il Presidente
					Sito internet	Sezione Deontologia
	Procedimenti disciplinari	Indagini e procedimenti disciplinari	Segreteria	Presidente Consiglio di disciplina	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 e su appuntamento con il Presidente CdD
					Sito internet	Sezione Consiglio di disciplina
	Formazione	Programmazione PDF, organizzazione corsi, rilascio crediti, valutazione autocertificazioni	Segreteria	Consigliere Responsabile	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail / tramite Portale Formazione
					Sito internet	Sezione Formazione
	Liquidazione Parcelle	Rilascio pareri di congruità e liquidazione parcelle	Segreteria	Presidente Commissione Parcelle	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00
					Sito internet	Sezione Comm. Parcelle
Rilascio pareri	Rilascio pareri attinenti lo svolgimento della professione o competenze professionali	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 su appuntamento / via mail	
Riscossione quote	Quota iscrizione annuale	Segreteria	Consigliere Tesoriere	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00	
<i>Servizi extra Istituzionali</i>	Consulenza Previdenziale	Consulenza a carattere generico	Segreteria	Nodo Periferico Inarcassa	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail
		Consulenze specifiche legate alle singole posizioni		Delegato Inarcassa		su appuntamento / via mail
	Consulenza legale	Consulenza legale agli iscritti su argomenti inerenti la professione	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 su appuntamento

						parere fornito via mail
	Consulenza Bandi LLPP	Supporto in merito alla valutazione Bandi	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 su appuntamento / via mail
	Consulenza Urbanistica	Consulenza agli iscritti in ambito urbanistico	Segreteria	Consigliere Responsabile	Segreteria	consulenza fornita via mail
Sito internet					Sezione FAQ Urbanistica	
	Consulenza prevenzione incendi	Consulenza agli iscritti su problematiche di applicazione normativa di prevenzione incendi	Segreteria	Presidente Commissione Sicurezza	Segreteria	consulenza fornita via mail
	Consulenza Sicurezza	Consulenza agli iscritti su problematiche di applicazione normativa sulla sicurezza cantieri	Segreteria	Presidente Commissione Sicurezza	Segreteria	consulenza fornita via mail
Sito internet					Sezione Commissione Sicurezza Sezione FAQ Sicurezza	
	Osservatorio Gare e Concorsi	Servizio di valutazione bandi di gara e concorsi	Segreteria	Presidente dell'Ordine / Referente DNSAI	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 su appuntamento / via mail
	Tirocinio professionale (in convenzione con il Politecnico di Torino)	Valutazione e gestione candidature soggetti ospitanti	Segreteria	Tutor Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail
Portale dedicato					Piattaforma gestionale soggetti ospitanti	
	Newsletter	Servizio di newsletter periodico di informazioni agli iscritti	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	via mail
Sito internet					Sezione Comunicazioni agli iscritti Sezione Ultime notizie	
	PEC	Attivazione e gestione PEC gratuite agli iscritti	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail
	Firma digitale	Convenzione con Aruba per acquisto firma a prezzi convenzionati	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 su appuntamento
	Area CTU	Aggiornamento periodico Elenco PEC	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00 / via mail
	Convenzioni	Convenzioni riservate agli iscritti per beni e servizi	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Sito internet	Sezione Convenzioni

	Timbro professionale per nuovi iscritti	Consegna gratuita del timbro professionale	Segreteria	Presidente del Consiglio dell'Ordine	Segreteria	lun. 14.30-18.00 da mar. a ven. 9.00-12.00
--	---	--	------------	--------------------------------------	------------	---

6. Gli obiettivi dell'Ordine Architetti P.P.C. AL

<i>Obiettivi dell'Ordine</i>	<i>Come raggiungerli</i>
Attenzione alle esigenze e requisiti degli iscritti e dei cittadini ed Enti Pubblici che si interfacciano con l'Ordine, valutandone il grado di soddisfazione	Analisi periodica del grado di soddisfazione degli iscritti tramite la gestione di eventuali reclami pervenuti
Stima dei risultati raggiunti	Utilizzo sistematico degli strumenti di miglioramento
Valorizzazione e coinvolgimento del personale dipendente allo scopo di mettere a frutto nuove strategie per migliorare organizzazione e servizi offerti	Organizzazione di riunioni periodiche all'interno dell'Ordine

7. Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione di servizi, l'Ordine Architetti PPC della Provincia di Alessandria ha individuato alcuni indicatori che permettono di misurare il livello di qualità delle attività svolte.

Nella tabella seguente si riportano gli indicatori riferiti a dette attività.

Gli standard di qualità valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

<i>Fattori di qualità</i>	<i>indicatore</i>	<i>Valore previsto</i>
Capacità di risposta (servizio iscrizione)	Numero di giorni che intercorrono dalla data di delibera di iscrizione alla data di inserimento nell'Albo	entro 10 giorni
Capacità di risposta (emissione certificati/dichiarazioni)	Numero di giorni che intercorrono dalla data di richiesta di certificato/dichiarazione alla data di emissione del documento	entro 10 giorni
Capacità di risposta (vidimazione parcelle)	Numero di giorni che intercorrono dalla data di richiesta (corredata di tutta la documentazione) alla data di ritiro della parcella vidimata	entro 60 giorni
Precisione e affidabilità	numero reclami pervenuti/utenti iscritti	1%

8. Tutela e partecipazione

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi ,possono avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami da presentare, utilizzando il modulo “Allegato 1”, ed inoltrarlo all’Ordine degli Architetti PPC della Provincia di Alessandria, Via Guasco, 47- 15121 Alessandria oppure via mail al seguente indirizzo: architetti@alessandria.archiworld.it

L’Ordine utilizzerà le eventuali segnalazioni pervenute per effettuare il periodico monitoraggio della qualità dei servizi offerti al fine di ottimizzare l’organizzazione e dell’erogazione dei servizi.

La presente carta dei servizi è presente sul sito internet alla voce Amministrazione Trasparente.

La Carta è sottoposta ad un aggiornamento periodico: ogni 2 (due) anni.

Allegato 1

Ordine degli Architetti P.P.C.
della Provincia di Alessandria

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO:

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:

DATA _____ FIRMA _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.