ORDINE ARCHITETTI PPC
PROVINCIA DI MODENA

CARTA DEI SERVIZI

ORDINE DEGLI ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI DELLA PROVINCIA DI MODENA

Sommario

Presentazione

1. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. Come contattare l'Ordine
3. Finalità
4. I principi di erogazione del servizio
5. L'Attività dell'Ordine
6. Gli obiettivi dell'Ordine
7. Gli standard e gli impegni di qualità
8. Tutela e partecipazione

Allegati: modulo di reclamo

Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della provincia di Modena descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra l'Ordine e i propri iscritti.

La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni di carattere organizzativo.

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La struttura della Carta dei Servizi consiste in:
- una prima parte di descrizione dell'Ordine, con validità pluriennale;
- una seconda parte composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

La seconda parte con le schede annuali riporta:
- gli standard di prestazione del servizio e i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali del grado di soddisfazione degli utenti;
- informazioni ed aggiornamenti.

2. Come contattare l'Ordine

sede: Via Ungaretti 20 – 41123 Modena (c/o Area Officina Alfieri Maserati - Edificio 2C – 2° piano)
e-mail: ordine@ordinearchitetti.mo.it
PEC posta elettronica certificata: oappc.modena@archiworldpec.it
tel. 059/333929 (attivo dal lunedì al venerdì, ore 12:00 – 14:00)
fax 059/8341443
orario di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì, ore 10:00 – 14:00
sito internet: www.ordinearchitetti.mo.it

3. Finalità

L'Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Modena, costituito il 30 settembre 1986 dal Commissario Straordinario dott. arch. Roberto Mannocci, è un ente di diritto pubblico sotto il controllo del Ministero della Giustizia.

I suoi compiti istituzionali sono:
- tenuta dell'Albo degli iscritti;
- vigilanza sulla correttezza dell'esercizio professionale;
- rilascio di pareri alla Pubblica Amministrazione.

L'Ordine partecipa alla diffusione della cultura architettonica accordando il proprio patrocinio alle iniziative che sostengono le politiche e affrontano i temi della progettazione, realizzazione, comunicazione, formazione e innovazione in campo architettonico e, più in generale, della qualità della vita e dell'ambiente costruito. Il 20 aprile 1998 l'Ordine degli Architetti di Modena, costituiva la Fondazione degli Architetti di Modena, con lo scopo di gestire e dare corso al suo programma culturale e formativo e con l'obiettivo di rafforzare il ruolo sociale dell'architetto e di diffondere la cultura architettonica.

Se l'Ordine ha come compito primario la garanzia dell'esercizio professionale dei propri iscritti e il perseguimento dell'interesse collettivo e del cittadino, la Fondazione si occupa di valorizzare la professione dell'architetto, ideando e realizzando eventi culturali rivolti a promuovere l'architettura come disciplina al servizio della qualità della vita.

4. I principi di erogazione del servizio

L'Ordine degli Architetti della Provincia di Modena riconosce l'importanza del proprio ruolo istituzionale nel rispettare le esigenze di tutti gli iscritti e dei cittadini. A tal proposito, s'impegna a garantire:

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

5. Le attività dell'Ordine

ATTIVITA' ISTITUZIONALE:

	SERVIZIO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO	ACCESSO
ISTITUZIONALE	**ALBO**	Iscrizioni, re-iscrizioni, trasferimenti, cancellazioni, sospensioni, accesso agli atti	**Segreteria**	da lunedì a venerdì ore 10:00 / 14:00
			sito web	sezione ordine albo iscritti
	DEONTOLOGIA	Codici Deontologici degli architetti, pianificatori, paesaggisti e conservatori Regolamenti interni dell'Ordine	**Consiglio dell'Ordine**	
			sito web	sezione professione deontologia e norme di categoria
	PROCEDIMENTI DISCIPLINARI	Indagini e procedimenti disciplinari	**Consiglio di disciplina**	PEC
			Segreteria	da lunedì a venerdì ore 10:00 / 14:00
	PARCELLE	Verifica di congruità Opinamento parcelle Info su redazione parcelle	**Commissione Compensi**	su appuntamento
			sito web	sezione professione compensi
	PARERI	Pareri e/o informazioni attinenti svolgimento attività professionale Rilascio pareri attinenti compatibilità o competenze professionali	**Segreteria**	su appuntamento oppure richiesta tramite e-mail
			Consiglio dell'Ordine	
	ATTIVITÀ CONSIGLIO	Consultazione on-line di: - Verbali delle riunioni - Bilanci Preventivi e Consuntivi - Protocolli d'Intesa	**sito web**	sezione trasparenza

ATTIVITA' EXTRA-ISTITUZIONALE:

	SERVIZIO	DESCRIZIONE	RIFERIMENTO	ACCESSO
EXTRA ISTITUZIONALE	**NEWS-LETTER**	Newsletter settimanale di informazione per gli iscritti	**Segreteria**	invio automatico a tutti gli iscritti
	EUROPA CONCORSI	Informazione su concorsi e bandi di gara riservata agli iscritti	**sito web**	sezione servizi convenzioni
	DIVISARE	Consultazione archivio di architettura contemporanea	**sito web**	sezione servizi convenzioni
	BACHECA ANNUNCI	Pubblicazione di annunci per cercare o offrire collaborazione, oppure annunci vari relativi alla professione	**sito web**	sezione cerco/offro
	CONSULENZA PREVIDENZIALE	Consulenza su problematiche di natura previdenziale a carattere generico News da INARCASSA	**Nodo periferico INARCASSA presso Segreteria**	su appuntamento
	P.E.C.	Casella di posta elettronica certificata (PEC) gratuita per gli iscritti	**Segreteria**	su richiesta
	FIRMA DIGITALE – C.N.S. (Carta Nazionale dei Servizi)	Convenzione con Aruba PEC SpA per l'acquisto on-line della CNS – Carta Nazionale dei Servizi contenente certificato di Firma Digitale	**sito web**	sezione servizi convenzioni
	CONVENZIONI	Raccolta delle Convenzioni riservate agli iscritti	**sito web**	sezione servizi convenzioni
	ALBO ISCRITTI cartaceo	Elenco iscritti / Albo cartaceo	**Segreteria**	su richiesta (servizio a pagamento)
	ALBO ISCRITTI on-line	Consultazione on-line dell'Albo degli iscritti all'Ordine	**sito web**	sezione ordine albo iscritti
	AREA CTU	Iscrizione all'albo dei Consulenti del Tribunale di Modena PCT - Processo Civile Telematico Liquidazione on-line delle spese di giustizia	**sito web**	sezione professione area CTU

GRUPPI DI LAVORO:

Il Consiglio dell'Ordine degli Architetti P.P.C. congiuntamente alla Fondazione degli Architetti della provincia di Modena, consapevoli della grave crisi economica che ha colpito tutta la società italiana, ritengono di fondamentale importanza che l'obbligatorietà dell'aggiornamento professionale, sancita per legge, non diventi un business per enti di formazione più o meno qualificati, ma una effettiva opportunità per migliorare e perfezionare le proprie competenze tecniche e professionali, cercando, quanto più possibile, di ridurre costi a carico degli iscritti.

Premesso ciò, il Consiglio stesso propone di rinnovare la tradizionale forma di partecipazione alle commissioni, chiedendo la disponibilità degli iscritti, singolarmente o per gruppi di lavoro, a contribuire all'elaborazione del programma formativo articolato per AREE TEMATICHE.

Comuni a tutte le aree tematiche saranno:

- la qualità diffusa;
- l'eticità della responsabilità professionale.

Obiettivo comune ai gruppi di lavoro sarà l'organizzazione di EVENTI, CORSI, SEMINARI, ecc., attivando anche la collaborazione con altri enti (Pubbliche Amministrazioni, Università, ecc.) e altri Ordini Professionali (architetti di altre province, ingegneri, agronomi, ecc.).

Dettaglio dell'attività dei Gruppi di Lavoro:

GRUPPI DI LAVORO – AREE TEMATICHE	AREE TEMATICHE	DESCRIZIONE	ACCESSO
	1. **ARCHITETTURA, PAESAGGIO, DESIGN, TECNOLOGIA**	Il Gruppo di lavoro sulle tematiche architettura, paesaggio, design, tecnologia comprende anche l'organizzazione di conferenze e viaggi.	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	2. **GESTIONE DELLA PROFESSIONE**	Proposte da sviluppare - Miglioramento conoscenza dei sistemi di comunicazione e strumenti di uso corrente nell'attività professionale (hardware e software) - Sviluppo dei concetti di marketing da applicare all'attività professionale - Gestione dei rapporti con i clienti - Gestione economica dello studio - Creazione del sito web dello studio - Certificazione dei documenti on-line - Gestione efficace del cliente, nel rispetto delle norme deontologiche - Gestione di procedure complesse per l'accesso e la gestione di incarichi pubblici, project financing ecc. - Cassa di previdenza – INARCASSA - Politiche di genere e Pari opportunità - Giovani professionisti e avvio dell'attività professionale - Organizzazione dello studio professionale - CTU, CTP - LLPP	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	3. **DISCIPLINE ORDINISTICHE**	Organizzazione della formazione obbligatoria sull'esercizio della professione (onorari, contratti, assicurazione professionale, deontologia, etica e legalità).	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione

	4. **SOSTENIBILITÀ, ENERGIA RINNOVABILE, VALUTAZIONE ENERGETICA**	Il gruppo di lavoro Area_04 inizierà a lavorare sulle quattro tematiche principali (certificazione energetica, acustica, obiettivo nZEB, illuminotecnica architettonica) che hanno caratterizzato gli eventi formativi organizzati durante il quadriennio passato; altre sotto-aree potranno essere proposte durante gli incontri del gruppo di lavoro, cercando al contempo di stringere rapporti di collaborazione con aziende impegnate negli ambiti dell'efficienza energetica, riqualificazione del patrimonio edilizio esistente, innovazione di materiali e sistemi tecnologici.	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	5. **STORIA, RESTAURO, CONSERVAZIONE, RICOSTRUZIONE POST-SISMA**	Si distinguono due macro aree: 5.1 – Ricostruzione post-sisma (MODULO ROSSO) 5.2 – Restauro, Beni culturali e Paesaggio, RiUSo 5.1 – Area Ricostruzione post-sisma – Modulo Rosso Le attività in corso, più ampiamente descritte nella sezione dedicata, sono le seguenti: – Partecipazione ai Tavoli Tecnici Regionali; – Organizzazione di attività formative specifiche relative alle pratiche RCR della ricostruzione post-sisma; in collaborazione con ANCI e RER (Struttura Tecnica del Commissario delegato); – Partecipazione alla CONSULTA RICOSTRUZIONE avviata dal Comune di Mirandola; – Ascolto tecnico delle criticità della ricostruzione post-sisma, raccolta di problemi e casistiche complesse e segnalazione ai Tavoli tecnici. 5.2- Area Restauro, Beni culturali e Paesaggio, RiUSo – Organizzazione di attività formative sulle tematiche del Restauro e dei Beni Culturali e Paesaggio; – Attività in collaborazione con la Federazione Ordini Architetti Emilia Romagna sul tema del RiUSo	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	6. **STRUMENTI, CONOSCENZA, COMUNICAZIONE**	Proposte da sviluppare - Strumenti e linguaggi informatici - Lingua inglese per architettura - Fotografia	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	7. **URBANISTICA, AMBIENTE, PIANIFICAZIONE**	Commissione Urbanistica congiunta Ordine Architetti/Ordine Ingegneri	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione

	8. **ONSAI – Osservatorio Provinciale Bandi Servizi di Architettura e ingegneria**	ATTIVITÀ IN CORSO E PROPOSTE DA SVILUPPARE La Commissione ha come principale attività il monitoraggio e la valutazione dei bandi di gara ed indagini di mercato dei Comuni della provincia di Modena al fine di garantirne la regolarità e il rispetto dei requisiti di qualità e trasparenza con particolare riferimento ai bandi tipo redatti dal CNAPPC. (rimanderei al nostro sito dove sono pubblicati). A fronte dell'evidenziazione di irregolarità di contenuti e/o di procedure, l'Ordine potrà procedere presentando le proprie osservazioni alle stazioni appaltanti con l'obiettivo di ottenere la rettifica dei bandi pubblicati. Dovrà inoltre mantenere costante rapporto con l'Osservatorio Appalti della provincia per organizzare seminari di aggiornamento e formazione con i tecnici (RUP) delle PA. Ulteriore compito della Commissione è quello di curare ed aggiornare la Piattaforma ONSAI del CNAPPC.	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione
	9. **INTERNAZIONALIZZAZIONE**	Lavoro all'estero, Erasmus, ecc.	partecipazione aperta a tutti gli iscritti previa iscrizione

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

OBIETTIVI DELL'ORDINE	COME RAGGIUNGERLI
Attenzione alle esigenze e ai requisiti degli iscritti e dell'ambiente di riferimento (cittadini ed altri enti pubblici). Valutazione costante del loro grado di soddisfazione	Analisi periodica del grado di soddisfazione e gestione di eventuali reclami
Valutazione dei risultati raggiunti	Utilizzo costante degli strumenti di miglioramento
Coinvolgimento del personale al fine di mettere a frutto nuove idee per il miglioramento dell'organizzazione e del servizio	Realizzazione di riunioni periodiche all'interno della struttura

7. Gli standard e gli impegni di qualità

Per garantire una buona erogazione dei servizi, l'Ordine ha individuato alcuni indicatori (o standard) che misurano le attività svolte, in modo da verificare il livello di qualità.

Nella seguente tabella si riportano le attività svolte con i relativi standard definiti.

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

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE STANDARD	VALORE PREVISTO	RISULTATO EFFETTIVO
Capacità di risposta (servizio iscrizione)	n° gg che intercorrono dalla data di presentazione della richiesta alla data di inserimento nell'albo	20 gg	
Capacità di risposta (vidimazione parcelle)	n° gg che intercorrono dalla data di presentazione della richiesta alla data di evasione della pratica	30 gg	
Precisione e affidabilità	n° reclami pervenuti/utenti iscritti	1%	
Soddisfazione del Cliente	Percentuale di risposte positive nei questionari rivolti agli iscritti	90%	

8. Tutela e partecipazione

Gli utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei servizi possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti utilizzando l'apposito modulo da inviare a:

Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della provincia di Modena

Via Ungaretti 20 – 41123 Modena – c/o Area Officina Alfieri Maserati - Edificio 2C – 2° piano

oppure tramite e-mail: ordine@ordinearchitetti.mo.it

oppure tramite fax: 059 8341443

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

La presente carta dei servizi sarà pubblicata sul sito internet e diffusa attraverso la newsletter.

La Carta dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 (due) anni.

(La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio dell'Ordine di Modena)

ORDINE ARCHITETTI PPC
PROVINCIA DI MODENA

(Allegato 1)

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV._____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

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 e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Ordine.