

Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Trapani

Via G.B. Fardella, 16 - 91100 Trapani
Tel. 0923.540177 - Fax 0923.20807
C.F. 80005670817
www.architettitrapani.it

email. info@architettitrapani.it - architetti@trapani.archiworld.it - PEC. oappc.trapani@archiworldpec.it



CARTA DEI SERVIZI

**ORDINE DEGLI ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI
DELLA PROVINCIA DI TRAPANI**



Sommario

Presentazione

1. Che cos'è la Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti
 2. Come contattare l'Ordine degli Architetti
 3. Finalità e missione
 4. I principi di erogazione del servizio
 5. L'attività dell'Ordine degli Architetti e della Fondazione
 6. Gli obiettivi dell'Ordine degli Architetti
 7. Gli standard e gli impegni di Qualità
 8. Tutela e partecipazione
- Allegati



Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Trapani(OAPPC_TP) descrive le modalità di erogazione dei propri servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto tra l'Ordine e i propri iscritti. La Carta, che nasce dalla volontà del Consiglio, 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 dell'Ordine degli Architetti

La struttura della Carta dei Servizi consiste in:

- una parte fissa di descrizione dell'OAPPC_TP, con validità pluriennale,
- una parte "variabile" composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno

La parte "variabile" con le schede annuali riporta:

- gli standard di prestazione del servizio e i relativi valori di miglioramento,
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti,
- i progetti speciali per l'anno in corso,
- informazioni ed aggiornamenti.

2. Come contattare l'Ordine degli Architetti

SEDE: via G.B. Fardella, 16 – 91100 Trapani.

e-mail: info@architettitrapani.it - segreteria@architettitrapani.it - architetti@trapani.archiworld.it

PEC posta elettronica certificata: oappc.trapani@archiworldpec.it

Tel. 0923 540177 – Fax 0923 20807

Orari di apertura al pubblico:

Lunedì e Mercoledì dalle 15:00 alle 18:00

Martedì dalle 10:00 alle 13:30

Giovedì dalle 10:00 alle 13:30

Venerdì dalle 10:00 alle 13:30

Ricevimento al pubblico: in presenza o inviando una mail a segreteria@architettitrapani.it

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



3. Finalità e missione

L' Ordine degli Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Trapani (OAPPC_TP) è stato istituito nel 1978 ai sensi del REGIO DECRETO 23.10.1925 N.2537 – G.U. 15.02.1926 n. 37. I suoi compiti istituzionali sono la tenuta dell'Albo degli architetti iscritti, la vigilanza sulla correttezza dell'esercizio professionale, il rilascio di pareri alla pubblica amministrazione. Dal 1 gennaio 2014, l'Ordine e il Consiglio Nazionale Architetti Pianificatori Paesaggisti e Conservatori (CNAPPC) cooperano, in accordo con le rispettive competenze, alla gestione realizzazione e controllo dei programmi di aggiornamento e sviluppo professionale continuo degli iscritti.

L' OAPPC_TP e la Fondazione Architetti nel Mediterraneo “Francesco La Grassa” (fondazione di diritto privato senza fini di lucro, di cui l’OAPPC_TP è fondatore) partecipano alla diffusione della cultura architettonica con 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. La Fondazione Architetti di Trapani viene costituita nel 2014 come ente strumentale dell'Ordine degli Architetti di Trapani, con lo scopo della *valorizzazione della professione dell’architetto così come configurata dall’Ordinamento professionale. Tale scopo sarà realizzato attraverso l’istruzione e costante aggiornamento tecnico-scientifico e culturale dell’architetto, l’individuazione di specializzazioni all’interno della professione, la promozione e l’attuazione di ogni iniziativa diretta all’istruzione ed alla formazione professionale degli aspiranti Architetti.*

4. I principi di erogazione del servizio

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi: L’OAPPC_TP riconosce l’importanza del ruolo istituzionale affidatogli nel rispettare i requisiti cogenti e le esigenze di tutti i propri iscritti, pertanto a questo scopo s’impegna a garantire:

- la conformità del servizio ai requisiti;
- il miglioramento della propria immagine nel contesto territoriale e nazionale;
- la corretta gestione del personale attraverso l’attività di formazione e la rivalutazione periodica delle risorse.



5. L'Attività dell'Ordine degli Architetti

	SERVIZIO	DESCRIZIONE	UFFICIO DI RIFERIMENTO	REFERENTI	PUNTO INFORMATIVO	ACCESSO
SERVI	ALBO	Iscrizioni, re-iscrizioni, trasferimenti a/daltr Ordine, cancellazioni, sospensioni, elenchi speciali	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP Info su sito web	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30 Sez. "Professione" Sez. "Modulistica"
	DEONTOLOGIA	Codice deontologico della professione/procedimenti disciplinari	Segreteria	Arch. Santa Lina Caldarone MAIL: segreteria@architettitrapani.it PEC: oappc.trapani@archiworldpec.it	Segreteria OAPPC_TP Info su sito web	Su appuntamento Telefonicamente 0923 540177
	FORMAZIONE	Organizzazione corsi e seminari accreditati su tematiche legate alla professione dell'architetto Rilascio dei crediti formativi	Segreteria	Arch. Giovanna Etiopia info@architettitrapani.it +39 338 1526812	Segreteria OAPPC_TP Formazione sito web http://portaleservizi.cnappc.it	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
	PARCELLE PROFESSIONALI	Rilascio pareri sulla liquidazione di onorari e spese, rilascio pareri su contratti	Segreteria	Arch. Giuseppe Giammarinaro info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP Info su sito web	Su appuntamento Telefonicamente 0923 540177 +39 349 6660700



	RILASCIO PARERI	Rilascio pareri e/o informazioni attinenti allo svolgimento dell'attività professionale	Segreteria	Arch. Giuseppina Pizzo Presidente info@architettitrapani.it	Segreteria OAAPPC_TP Info su sito web	Su appuntamento Telefonicamente 0923 540177 +39 338 7047629
		Rilascio pareri attinenti alle compatibilità o alle competenze professionali	Segreteria	Arch. Giuseppina Pizzo Presidente info@architettitrapani.it	Segreteria OAAPPC_TP Info su sito web	Su appuntamento Telefonicamente 0923 540177 +39 338 7047629
SERVIZI INTEGRATIVI	PAGAMENTO QUOTE	Pagamento delle quote annuali di iscrizione	Amministrazione	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Amministrazione e Pagamenti on line	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30 Sezione "PAGOPA"
	CONSULENZA PREVIDENZIALE	Consulenza online riservata agli iscritti OAAPPC_TP su problematiche di ordine previdenziale a carattere generico (per consulenze specifiche, legate alle singole posizioni previdenziali, il servizio è gestito direttamente da Inarcassa)	Referente Inarcassa Arch. Giovanni Nuzzo +39 320 4737420	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAAPPC_TP	Su appuntamento Telefonicamente 0923 540177 +39 320 4737420



ALTRI SERVIZI	PEC	Rilascio PEC convenzione con Aruba s.p.a. agli iscritti OAPPC_TP	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP e info su sito web	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30 Sezione "Convenzioni"
	Erogazione Corsi e Seminari Formativi	Erogazione gratuita Frontale o FAD Sincrono/Asincrono, per gli iscritti OAPPC_TP	Sede e sito web http:\portaleservizi.cnappc.it	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
	EUROPACONCORSI	Abbonamento gratuito a servizio informativo sui concorsi di architettura in Italia e in Europa	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
	BETAFORMAZIONE	Abbonamento con tariffa convenzionata agli iscritti per erogazione corsi e seminari di formazione accreditati	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
	AMBULATORIO SAN MICHELE TRAPANI	Servizi diagnostici sulla prevenzione della salute con tariffa convenzionata agli iscritti	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30



EUREKA ENGINEERING s.r.l.	Abbonamento con tariffa convenzionata agli iscritti per erogazione corsi e seminari di formazione accreditati	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
NEWSLETTER OAPPC_TP	Newsletter Periodica di informazione per gli iscritti OAPPC_TP	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Sito web	Sezione "Newsletter"
CONVENZIONI COMMERCIALI	Convenzioni riservate agli iscritti OAPPC_TP per acquisto beni e servizi (CNS e Firma Digitale)	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Sito web	Sezione "Convenzioni"
INDIRIZZARIO	Rilascio in formato cartaceo dell'indirizzario degli iscritti	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30
CERTIFICATO ISCRIZIONE	Rilascio del certificato di iscrizione degli iscritti	Segreteria	Chiara Carbonari info@architettitrapani.it	Segreteria OAPPC_TP	Lunedì e Merc. 15:00 - 18:00 Martedì: 10:00 - 13:30 Giovedì: 10:00 - 13:30 Venerdì: 10:00 - 13:30



6. Gli obiettivi dell'Ordine degli Architetti

OBIETTIVI DELL'OAPPC_TP	COME VENGONO RAGGIUNTI
Attenzione alle esigenze e ai requisiti degli iscritti all'Ordine e dell'ambiente di riferimento (cittadini ed altri enti pubblici), valutandone periodicamente il grado di soddisfazione.	Analisi periodica del grado di soddisfazione degli iscritti e gestione di eventuali reclami.
Definizione di metodologie per valutare i risultati raggiunti.	Utilizzo costante degli strumenti di miglioramento.
Comunicazione e coinvolgimento di tutti: un impegno prioritario è, infatti, spingere il personale a lavorare insieme 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 di servizi, l'OAPPC_TP ha individuato alcuni "standard" che permettono agli iscritti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

Con il termine "standard" si intendono alcuni indicatori che misurano le attività svolte all'OAPPC_TP, in modo da garantire un livello di qualità più alto possibile.

Gli iscritti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard corrisponde effettivamente a quanto è stato offerto dall'OAPPC_TP.

Nella seguente tabella si riportano le attività svolte dall'OAPPC_TP con i relativi standard definiti. Gli standard di qualità valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

FATTORI DELLA QUALITA'	DESCRIZIONE DELLO STANDARD	VALORE PREVISTO
Capacità di risposta (servizio iscrizione)	N° gg che intercorrono dalla data di presentazione della richiesta alla data di inserimento nell'albo	30 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	0%



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 l'apposito modulo in allegato o presente sul sito web, ed inoltrarlo via mail a segreteria@architettitrapani.it.

L'OAPPC_TP utilizzerà le segnalazioni pervenute per effettuare il periodico monitoraggio della qualità dei servizi offerti volto al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

La presente carta dei servizi è diffusa all'ingresso della sede OAPPC_TP e sul sito internet nella sezione "*Amministrazione Trasparente > Servizi Erogati*".

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

Prima edizione

Data Adozione: 09/10/2024



Allegato 1

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

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 Istituto.

DATA _____

FIRMA _____