



ORDINE DEGLI **ARCHITETTI, PIANIFICATORI, PAESAGGISTI E CONSERVATORI** DI ROMA E PROVINCIA

## **Carta dei Servizi**

# **Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori di Roma e Provincia**

**Rev. 01/2017 del 18/01/2017**



## INDICE

<b>1</b>	<b>CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>MISSION DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>L'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b><i>Albo, sezioni, settori, titoli professionali e competenze .....</i></b>	<b>6</b>
<b>3.2</b>	<b><i>Contatti.....</i></b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>STRUTTURA DELL'OAR.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b><i>Organigramma.....</i></b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b><i>Consiglio dell'Ordine .....</i></b>	<b>10</b>
<b>4.2.1</b>	<b><i>Commissioni Consultive .....</i></b>	<b>10</b>
<b>4.2.1.1</b>	<b><i>Commissione Concorsi .....</i></b>	<b>10</b>
<b>4.2.1.2</b>	<b><i>Commissione Specifiche (Parcelle).....</i></b>	<b>10</b>
<b>4.2.2</b>	<b><i>Comitati .....</i></b>	<b>10</b>
<b>4.2.2.1</b>	<b><i>CTS – Casa dell'Architettura .....</i></b>	<b>11</b>
<b>4.2.2.2</b>	<b><i>CTS – Formazione.....</i></b>	<b>11</b>
<b>4.3</b>	<b><i>Consiglio di Disciplina .....</i></b>	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b><i>Uffici dell'Ordine .....</i></b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>SERVIZI AGLI ISCRITTI.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1</b>	<b><i>Area Iscritti .....</i></b>	<b>14</b>
<b>5.2</b>	<b><i>Sportello on line .....</i></b>	<b>17</b>
<b>5.3</b>	<b><i>Consulenze in sede .....</i></b>	<b>17</b>
<b>5.4</b>	<b><i>Vidimazione Parcelle.....</i></b>	<b>18</b>
<b>5.5</b>	<b><i>Visure .....</i></b>	<b>18</b>
<b>5.6</b>	<b><i>Progetto Monitor .....</i></b>	<b>18</b>
<b>5.7</b>	<b><i>Libreria e Casa Editrice.....</i></b>	<b>19</b>
<b>5.8</b>	<b><i>Biblioteca.....</i></b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>OBBLIGHI DELL'ISCRITTO.....</b>	<b>20</b>
<b>6.1</b>	<b><i>Norme di deontologia .....</i></b>	<b>20</b>
<b>6.2</b>	<b><i>Variazioni dell'Albo .....</i></b>	<b>20</b>
<b>6.3</b>	<b><i>Quota di Iscrizione .....</i></b>	<b>21</b>
<b>6.4</b>	<b><i>Formazione.....</i></b>	<b>21</b>



<b>6.5</b>	<b><i>Timbro Professionale e Norme Regolamentari per il suo uso</i></b> .....	<b>22</b>
<b>7</b>	<b>GLI OBIETTIVI DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA</b> .....	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ</b> .....	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>TUTELA E PARTECIPAZIONE</b> .....	<b>25</b>
<b>9.1</b>	<b><i>Reclami, proposte, suggerimenti</i></b> .....	<b>25</b>
<b>9.2</b>	<b><i>Comunicazione</i></b> .....	<b>25</b>
<b>10</b>	<b>REVISIONE E AGGIORNAMENTO</b> .....	<b>25</b>

Allegato 1 Modello “Segnalazione e Spunti di Miglioramento



## 1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA

La Carta dei Servizi (di seguito CdS) risponde ad una duplice esigenza:

- fissare principi e regole nel rapporto tra l'**Ordine degli Architetti e PPC di Roma e Provincia** (di seguito **OAR**) e gli iscritti che usufruiscono dei servizi offerti dall'**OAR**, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;
- definire la mission dell'**OAR** e identificare le tappe del processo di miglioramento.

La CdS costituisce uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti dall'**OAR** siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La CdS è aggiornata periodicamente (annualmente in occasione del Riesame della Direzione) per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

Lo svolgimento delle attività istituzionale dell'**OAR** si ispira ai seguenti "principi fondamentali" enunciati nel DPCM del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVit:

- **Trasparenza:** l'**OAR** promuove la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, e l'**OAR** si impegna a mantenere aggiornate, complete, integre e facilmente accessibili le informazioni.
- **Eguaglianza:** l'**OAR** eroga i propri servizi garantendo parità di trattamento tra gli utenti, pur riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali.
- **Imparzialità:** l'**OAR** eroga i propri servizi garantendo neutralità rispetto agli utenti, ossia si impegna ad eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
- **Continuità:** l'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore
- **Diritto di scelta:** quando il servizio è erogato da più soggetti, l'**OAR** fornisce all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi
- **Partecipazione:** l'**OAR** promuove e garantisce il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio
- **Efficacia ed efficienza:** l'**OAR** eroga i propri servizi ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti

L'**OAR** ricerca inoltre il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della propria struttura organizzativa attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità pienamente rispondente ai requisiti presenti nella Norma UNI EN ISO 9001.



## 2 MISSION DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA

L'OAR è istituito ai sensi dell'art. 1 del R.D. n.2537 del 23 ottobre 1925 ed è retto da un Consiglio composto da 15 consiglieri eletti che rimangono in carica quattro anni (durata attuale quadriennio 2013 – 2017).

Le funzioni istituzionali dell'OAR si possono così riassumere:

- Tenuta e revisione dell'Albo degli iscritti; **governo deontologico della professione\***; tutela delle funzioni proprie della professione; espressione di pareri su materie che riguardano la categoria professionale; **rilascio visto di congruità su prestazione professionali\***.

**\*Il DPR 137 del 07.08.2012 su "Riforma degli ordinamenti professionali" ha introdotto importanti novità per quanto riguarda alcuni compiti dell'Ordine e adempimenti riguardanti gli architetti; di seguito le principali novità introdotte:**

- **I visti di congruità sono rilasciati unicamente per incarichi conseguiti fino al 24.01.2012**
- **Il governo deontologico è demandato al Consiglio di Disciplina, con specifica autonomia rispetto al Consiglio dell'Ordine**

Oltre ai compiti istituzionali suindicati, l'OAR, nel corso della sua storia, ha attivato autonomamente una serie di iniziative e di servizi per supportare l'attività professionale degli iscritti, mentre dal 1 gennaio 2014, l'OAR si impegna a gestire, realizzare e controllare il percorso di **aggiornamento e sviluppo professionale continuo**.

L'OAR ha deciso di garantire la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei propri iscritti, attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi organizzativi e attraverso il mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione Aziendale.

**3 L'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA****3.1 Albo, sezioni, settori, titoli professionali e competenze**

Ai sensi del **D.P.R. 328 del 5.01.2001** l'albo è diviso in **due sezioni A e B** e in **settori** come di seguito riportati:

<b>ALBO</b>			
<b>SEZIONE</b>	<b>SETTORE</b>	<b>TITOLO PROFESSIONALE</b>	<b>COMPETENZA PROFESSIONALE</b>
<b>A</b>	Architettura	Architetto	Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione A - settore "architettura", ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1, comma 2, restando immutate le riserve e attribuzioni già stabilite dalla vigente normativa, le attività già stabilite dalle disposizioni vigenti nazionali ed europee per la professione di architetto, ed in particolare quelle che implicano l'uso di metodologie avanzate, innovative o sperimentali.
	Pianificazione territoriale	Pianificatore territoriale	Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione A - settore "pianificazione territoriale": <b>a)</b> la pianificazione del territorio, del paesaggio, dell'ambiente e della città; <b>b)</b> lo svolgimento e il coordinamento di analisi complesse e specialistiche delle strutture urbane, territoriali, paesaggistiche e ambientali, il coordinamento e la gestione di attività di valutazione ambientale e di fattibilità dei piani e dei progetti urbani e territoriali; <b>c)</b> strategie, politiche e progetti di trasformazione urbana e territoriale.
	Paesaggistica	Paesaggista	Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione A - settore "paesaggistica": <b>a)</b> la progettazione e la direzione relative a giardini e parchi; <b>b)</b> la redazione di piani paesistici; <b>c)</b> il restauro di parchi e giardini storici, contemplati dalla legge 20 giugno 1909, n. 364, ad esclusione delle loro componenti edilizie.
	Conservazione dei beni architettonici ed ambientali	Conservatore dei beni architettonici ed ambientali	Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione A - settore "conservazione dei beni architettonici ed ambientali": <b>a)</b> la diagnosi dei processi di degrado e dissesto dei beni architettonici e ambientali e la individuazione degli interventi e delle tecniche miranti alla loro conservazione.



<b>ALBO</b>			
<b>SEZIONE</b>	<b>SETTORE</b>	<b>TITOLO PROFESSIONALE</b>	<b>COMPETENZA PROFESSIONALE</b>
<b>B</b>	Architettura	Architetto iunior	<p>Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione B, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1, comma 2, restando immutate le riserve e attribuzioni già stabilite dalla vigente normativa per il settore "architettura":</p> <p><b>a)</b> le attività basate sull'applicazione delle scienze, volte al concorso e alla collaborazione alle attività di progettazione, direzione dei lavori, stima e collaudo di opere edilizie, comprese le opere pubbliche;</p> <p><b>b)</b> la progettazione, la direzione dei lavori, la vigilanza, la misura, la contabilità e la liquidazione relative a costruzioni civili semplici, con l'uso di metodologie standardizzate;</p> <p><b>c)</b> i rilievi diretti e strumentali sull'edilizia attuale e storica.</p>
	Pianificazione	Pianificatore iunior	<p>Formano oggetto dell'attività professionale degli iscritti nella sezione B, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1, comma 2, restando immutate le riserve e attribuzioni già stabilite dalla vigente normativa per il settore "pianificazione":</p> <p><b>a)</b> le attività basate sull'applicazione delle scienze volte al concorso e alla collaborazione alle attività di pianificazione;</p> <p><b>b)</b> la costruzione e gestione di sistemi informativi per l'analisi e la gestione della città e del territorio;</p> <p><b>c)</b> l'analisi, il monitoraggio e la valutazione territoriale ed ambientale;</p> <p><b>d)</b> procedure di gestione e di valutazione di atti di pianificazione territoriale e relativi programmi complessi</p>



### 3.2 Contatti

**Sede:** Piazza Manfredo Fanti 47, 00185 Roma

**Centralino:** 0697604560

**Fax:** 0697604561

**E-mail:** [protocollo@architettiroma.it](mailto:protocollo@architettiroma.it);

**Posta Elettronica Certificata:** [ordine@pec.architettiroma.it](mailto:ordine@pec.architettiroma.it);  
[presidente@pec.architettiroma.it](mailto:presidente@pec.architettiroma.it);

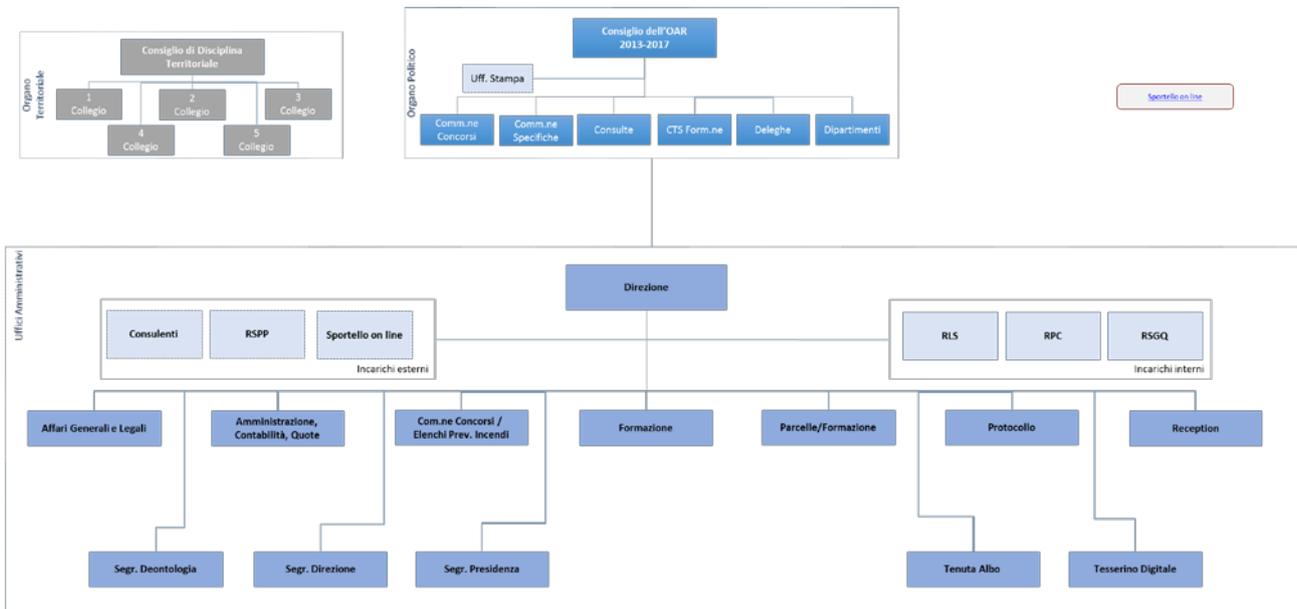
**Codice fiscale:** 80053110583

<i>Orari di apertura al pubblico</i>	<i>mattina</i>	<i>pomeriggio</i>
lunedì	9.00 - 13.00	14.30 - 16.30
martedì	9.00 - 13.00	-
mercoledì	9.00 - 13.00	14.30 - 16.30
giovedì	9.00 - 13.00	-
venerdì	9.00 - 13.00	-



## 4 STRUTTURA DELL'OAR

### 4.1 Organigramma





## 4.2 Consiglio dell'Ordine

I 15 consiglieri che compongono il Consiglio dell'Ordine sono eletti dagli iscritti all'Ordine mediante votazione ai sensi del DPR 169/2005 e durano in carica 4 anni.

Il Consiglio esercita collegialmente le attribuzioni conferitegli dalla legge

I consiglieri operano per il raggiungimento degli scopi istituzionali sia mediante lo svolgimento delle funzioni in seno al Consiglio sia mediante l'espletamento di incarichi individuali conferiti dal Consiglio medesimo.

Nello svolgimento degli incarichi i consiglieri esercitano le loro funzioni in piena autonomia organizzativa e di funzionamento, nei limiti e con le modalità di volta in volta stabiliti dal Consiglio avvalendosi delle risorse umane ed economiche all'uopo destinate dal Consiglio.

Nel corso dello svolgimento degli incarichi i consiglieri, ove richiesto, informano il Consiglio sull'andamento dei lavori; alla conclusione redigono relazioni finali con eventuali proposte da sottoporre al Consiglio.

Per l'attuale composizione del consiglio consultare la seguente pagina

<http://ordine.architettilroma.it/consiglio/>

### 4.2.1 Commissioni Consultive

Al fine di approfondire o monitorare particolari questioni, il Consiglio ha deliberato l'istituzione di Commissioni formate da consiglieri e, ove consentito, da membri esterni

#### 4.2.1.1 Commissione Concorsi

La commissione si occupa della predisposizione di bandi nel momento in cui un Ente banditore intenda proporre un'iniziativa congiunta con l'Ordine. Si occupa inoltre di analizzare la congruità di altri bandi segnalati dagli iscritti banditi da altri Enti.

#### 4.2.1.2 Commissione Specifiche (Parcelle)

Il rilascio di pareri sulle controversie professionali e liquidazione degli onorari e delle spese, agli Architetti iscritti all'Albo, è di esclusiva competenza del Consiglio dell'Ordine a norma del comma 3 dell'art. 5 della legge 24/6/23 n. 1395.

La competenza è limitata ai pareri sulle parcelle degli iscritti all'Albo della circoscrizione territoriale su cui ha giurisdizione l'Ordine anche se relative a prestazioni professionali svolte fuori circoscrizione.

### 4.2.2 Comitati

I **Comitati** attualmente presenti sono CTS – Casa dell'Architettura e CTS della Formazione



#### 4.2.2.1 *CTS – Casa dell’Architettura*

Pianificazione e programmazione delle attività della Casa dell’Architettura

Al comitato scientifico della Casa dell’Architettura, oltre alla definizione degli indirizzi generali dell’attività, spetta anche il compito di scegliere e incaricare i curatori delle singole attività o un curatore che programmi l’intera attività di un settore.

<http://www.casadellarchitettura.it/>

#### 4.2.2.2 *CTS – Formazione*

Comitato Tecnico Scientifico atto alla progettazione e verifica dell’attività didattica, su input delle sette aree tematiche presenti sulle Linee Guida del CNA, la coerenza di determinati argomenti, fabbisogni formativi, individuati mediante opportune analisi, proposte esterne, contributi di aziende del settore.

Il CTS, inoltre definisce le linee Guida della formazione, elabora il POF e stabilisce le forme di verifica sui corsi e sulla formazione in genere. Infine il CTS ha la responsabilità di verificare l’accreditamento dei corsi, e valutare le domande di esonero.



#### *4.3 Consiglio di Disciplina*

Il Consiglio di disciplina dell'Ordine degli Architetti PPC di Roma e provincia è stato nominato dal Presidente del Tribunale di Roma in data 17.2.2014, nell'ambito di un elenco di auto-candidature trasmessa dall'Ordine. Il Consiglio si è insediato il 4 marzo 2014.

Il Consiglio di disciplina opera in piena autonomia e indipendenza rispetto al Consiglio dell'Ordine, che è tenuto a dare il sostegno organizzativo in termini di personale di segreteria, di locali, di investimenti per le spese di notifica, assicurative ecc.

Per l'attuale composizione visitare la pagina

<http://ordine.architettilroma.it/professione/rapporto-sull-attivita-consiglio-disciplina/>



## 4.4 Uffici dell'Ordine

<b>Ufficio</b>	<b>Contatti</b>	<b>Ufficio</b>	<b>Contatti</b>
Affari Generali	0697604518	Quote-cassa	06 97604521
Amministrazione e Contabilità	06 97604511	Reception	0697604504
Direzione	06 97604505	Commissioni/prevenzioni incendi	06 97604519
Firma digitale	06 97604529	Segreteria Consiglio di Disciplina	06 97604532
<b>Formazione –</b> Rapporti con Enti ed informazioni	06 97604512	Segreteria direzione	06 97604522
<b>Formazione –</b> Esoneri	06 97604543	Segreteria presidenza	06 97604507-08
<b>Formazione –</b> Verifica Crediti	06 97604530	Specifiche (parcelle)	06 97604510
<b>Formazione –</b> Riconoscimento crediti a posteriori	06 97604510	Tenuta Albo / Iscrizioni	06 97604509
Protocollo	06 97604520		



## 5 SERVIZI AGLI ISCRITTI

### 5.1 Area Iscritti

Sul SITO WEB: <http://ordine.architettriroma.it> attraverso l'accesso alla sezione "Area Iscritti" [www.architettriroma.it/areaiscritti](http://www.architettriroma.it/areaiscritti), previa registrazione, si accede ai numerosi servizi on line.

La pagina si compone di due sezioni:

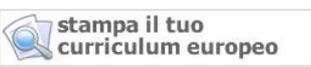
- a SINISTRA un elenco di ultime notizie di interesse, tra cui:

NOTIZIA	DESCRIZIONE
<b>Formazione continua</b> 	La piattaforma che consente ai professionisti di gestire e monitorare la propria posizione formativa.
<b>Fattura elettronica</b> 	Dal 31 marzo 2015 vige l'obbligo di fatturazione elettronica nei confronti delle PPAA utilizzando il sistema di interscambio SDI per la trasmissione di tutte le fatture dirette alle PPAA. Tale sistema di interscambio è una procedura informatica in grado di ricevere le fatture sotto forma di file con le caratteristiche della fattura PA e, successivamente, di inoltrarle alle Amministrazioni destinatarie. Il corretto recapito è garantito dal "Codice Unico di Ufficio" da indicarsi sulla fattura elettronica. Il codice dell'OAR è <b>UFS9W6</b> .
<b>Tesserino digitale</b> 	Il nuovo tesserino dell'Ordine degli Architetti P.P.C. di Roma e provincia viene fornito in formato badge, ed è dotato di un Certificato di Firma Digitale, uno strumento che permette la sottoscrizione di documenti digitali con validità giuridica equiparabile a una firma autografa.
<b>Dettaglio posizione contabile degli iscritti</b> 	I bollettini Mav per il pagamento delle quote di iscrizione sono comprensivi anche delle eventuali morosità arretrate. L'iscritto può consultare la propria posizione contabile dettagliata collegandosi alla pagina: /areaiscritti/quote/
<b>Sportello Consulenze online</b> 	L'Ordine degli Architetti P.P.C. di Roma e provincia propone un modo più facile, più diretto e rapido per usufruire delle Consulenze gratuite riservate agli iscritti.
<b>Posta elettronica certificata PEC</b> 	L'Ordine Architetti di Roma, nell'ambito del progetto di modernizzazione dei sistemi di comunicazione, fornisce gratuitamente agli iscritti che ne facciano richiesta una casella di Posta Elettronica Certificata.



NOTIZIA	DESCRIZIONE
<b>Iscrizione elenchi per Commissioni Consultive, giudicanti e collaudatori cemento armato</b> 	Per candidarsi nelle commissioni consultive comunali, commissioni giudicanti (art. 84 del d. lgs 163/06) e negli elenchi Collaudatori Cemento Armato occorre compilare o aggiornare il proprio profilo professionale, all'interno dell'Area Iscritti, spuntando l'opzione prescelta nella sezione "Autorizzazioni"
<b>Europa Concorsi</b> 	L'Ordine degli Architetti PPC di Roma e Provincia ha stipulato un accordo con "Europaconcorsi", società di servizi leader nell'informazione professionale per architetti, al fine di garantire, ai propri iscritti, l'accesso in forma assolutamente gratuita ai bandi integrali dei concorsi. <a href="http://europaconcorsi.com/login">http://europaconcorsi.com/login</a>

- a DESTRA una serie di link che rimandano alle seguenti aree:

AREA	DESCRIZIONE
<b>Modifica i tuoi dati personali</b> 	Aggiornare i propri recapiti e consultare la propria posizione contabile dettagliata <a href="http://www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx">www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx</a>
<b>Gestisci l'ufficio e la posizione formativa</b> 	Aggiornare i propri dati amministrativi e tenere sotto controllo la propria posizione <a href="http://www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx">www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx</a>
<b>Gestisci il tuo profilo professionale</b> 	Spazio dedicato per dare maggiore visibilità alle proprie esperienze professionali <a href="http://www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx">www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx</a>
<b>Pubblica le immagini dei tuoi progetti</b> 	Spazio per dare risalto e sottoporre all'attenzione del Progetto Monitor P dei propri progetti <a href="http://www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx">www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx</a>
<b>Stampa il tuo Curriculum europeo</b> 	Uno strumento per tenere costantemente aggiornato e in linea il proprio profilo professionale, organizzato secondo lo schema del Curriculum Europeo Europass, opportunamente adattato alle esigenze di un architetto <a href="http://www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx">www.architettiroma.it/areaiscritti/index.aspx</a>



AREA	DESCRIZIONE
<b>Normativa e Giurisprudenza on line</b> 	Una banca dati sempre aggiornata di norme nazionali e regionali, e sentenze inerenti il territorio, la professione, l'urbanistica, l'edilizia e tutto quanto ad essi correlato  <a href="http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/normativa/">http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/normativa/</a>
<b>PEC</b> 	Posta Elettronica Certificata a seguito dell'iscrizione viene attivata una casella di Posta Elettronica Certificata (PEC), obbligatoria in base alla Legge 28 gennaio 2009, n. 2, che ha lo stesso valore legale di una raccomandata con ricevuta di ritorno. A tale indirizzo saranno trasmesse le comunicazioni istituzionali dell'Ordine. In caso di cancellazione, dimissione o trasferimento dal nostro Ordine, la casella PEC sarà disdetta d'ufficio e unilateralmente, così come la Firma digitale  <a href="http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/pec/index.html">http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/pec/index.html</a>
<b>Firma Digitale</b> 	A seguito dell'iscrizione viene rilasciata la nuova tessera di iscrizione, in formato smart card, dotata di firma digitale (per sottoscrivere documenti informatici) e di certificato di autenticazione (per autenticarsi ai siti web)  <a href="http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/firmadigitale/">http://o2.architettiroma.it/areaiscritti/firmadigitale/</a>
<b>Sportello on-line per le consulenze</b> 	Propone un modo più facile, più diretto e rapido per usufruire delle Consulenze gratuite riservate agli iscritti. Lo Sportello on-line è un canale interattivo fra gli iscritti e l'Ordine. Per diminuire le distanze e trovare risposte alle domande più frequenti sulla professione (appalti/concorsi, deontologia, fiscale, lavori pubblici, legale (urbanistica/edilizia, amministrativo/lavoro, contenziosi, diritto d'autore, mobilità e trasporti, parcelle, procedure edilizie e urbanistiche, prevenzione incendi, previdenza, sicurezza sul lavoro, acustica ambientale, beni culturali, web, etc). Per i riferimenti si veda § 5.1  <a href="http://www.architettiroma.it/sportello/">http://www.architettiroma.it/sportello/</a>
<b>Europa Concorsi</b> 	L'Ordine degli Architetti PPC di Roma e Provincia ha stipulato un accordo con "Europaconcorsi", società di servizi leader nell'informazione professionale per architetti, al fine di garantire, ai propri iscritti, l'accesso in forma assolutamente gratuita ai bandi integrali dei concorsi.  <a href="http://europaconcorsi.com/login">http://europaconcorsi.com/login</a>



## 5.2 Sportello on line

Si riporta la schematizzazione delle aree tematiche dello Sportello on line, con relativi riferimenti.

<b>Appalti, concorsi e gare</b> Consulenti: Comm. Concorsi Ref. Area: F. Pede(Com.Concorsi/Prev. Incendi)	<b>Beni Culturali</b> Consulenti: Dip. BBCC Avv. J. Gallo Curcio Ref. Area: M. R. Traversi (Protocollo)	<b>Catasto</b> Consulenti: Geom. A. Cremonesi Ref. Area: Ra. D'Urbano (Parcelle)	<b>Cert. Energetica</b> Consulenti: Arch. B. Salsedo Ref. Area: M. Taddei (Segr.Deontologia)	<b>Concorsi Estero</b> Consulenti: Arch. F. Kuntz Ref. Area: F. Pede (Com. Concorsi/Prev. Incendi)
<b>Deontologia</b> Consulenti: Deontologia Avv. E. Dante Ref. Area: S. Miarelli (Affari Generali e Legali)	<b>Fiscale</b> Consulenti: Dott. G. Ricotta Dott. Rocchi Ref. Area: Ro. D'Urbano (Amministrazione, Contabilità, Quote)	<b>Lavori Pubblici</b> Consulenti: Arch. A. Montenero Ref. Area: M. R. Traversi (Protocollo)	<b>Legale (Contenziosi, eserc. prof.le)</b> Consulenti: Avv. G. Spadafora Ref. Area: S. Miarelli (Affari Generali e Legali)	<b>Legale (Diritto amm.vo e del lavoro)</b> Consulenti: Avv. Tardella Ref. Area: S. Miarelli (Affari Generali e Legali)
<b>Legale (Diritto d'autore)</b> Consulenti: Avv. P. Ilardi Ref. Area: S. Miarelli (Affari Generali e Legali)	<b>Legale (Urbanistica ed Edilizia)</b> Consulenti: Avv. S. Bellomia Ref. Area: M. R. Traversi (Protocollo)	<b>Mobilità e trasporto</b> Consulenti: Arch. M. Fagioli Ref. Area: M. Taddei (Segr.Deontologia)	<b>Parcelle</b> Consulenti: Comm. Specifiche Geom. A. Desina Ref. Area: Ra. D'Urbano (Parcelle)	<b>Procedure Edilizie e Urbanistiche</b> Consulenti: Arch. R. De Stefanis Ref. Area: M. R. Traversi (Protocollo)
<b>Prevenzione Incendi</b> Consulenti: Arch. G. Callocchia Ref. Area: F. Pede (Com.Concorsi/Prev. Incendi)	<b>Previdenza INARCASSA</b> Consulenti: Avv. M. P.Gentili Ref. Area: Ra. D'Urbano (Parcelle)	<b>Sicurezza sul lavoro</b> Consulenti: Ing. Di Pasquale Ref. Area: M. R. Traversi (Protocollo)	<b>Statica e Strutture</b> Consulenti: Arch. G. Picchi Ref. Area: M. Taddei (Segr.Deontologia)	<b>Formazione permanente</b> Consulenti: CTS/ Arch. Mancuso Ref. Area: A. Santucci

## 5.3 Consulenze in sede

Le consulenze in sede sono lo strumento tradizionale ed istituzionale attraverso il quale l'Ordine garantisce l'erogazione del servizio di tutela della professione e del rilascio dei pareri.

E' possibile, previo appuntamento, avere gratuitamente una consulenza nelle seguenti materie:

- Fiscale
- Inarcassa
- Legale (Amministrativo)
- Legale (Civilistica)
- Legale (Edilizia ed Urbanistica)
- Legale (Recupero Crediti)
- Parcelle
- Sicurezza sul Lavoro
- Sportello Brevetti
- Sportello SUET

Per appuntamenti rivolgersi alla Reception dell'Ordine o telefonare al numero 0697604504 durante gli orari di apertura al pubblico.



#### 5.4 Vidimazione Parcelle<sup>1</sup>

A richiesta, l'Ordine attraverso la preventiva istruttoria di una competente commissione, fornisce un visto di congruità sulle parcelle professionali dei propri iscritti relative ad incarichi professionali con data di conferimento antecedente il 24 gennaio 2012.

La modulistica è disponibile sul sito: <http://ordine.architettriroma.it/modulistica.aspx>

Il servizio è fornito in forma gratuita per importi di parcella fino a €. 20.000,00 e per parcelle superiori con l'applicazione di una tassa pari all'1% ma comunque fino ad un massimo di €.3000,00 e con un diritto fisso di €. 13,00 solo per i visti di congruità ad uso giudiziario.

ATTENZIONE: Con l'entrata in vigore DPR n. 137 del 07.08.2012 su "Riforma degli ordinamenti professionali viene previsto l'obbligo per il professionista di pattuire per iscritto con il cliente, al momento del conferimento dell'incarico, il compenso per le prestazioni professionali. Ognuno potrà, pertanto, liberamente riferirsi ad un sistema di calcolo che ritiene congruo, sia esso tradizionale o personale purché il cliente ne sia consapevole, rendendo noto il grado di complessità dell'incarico e gli oneri ipotizzabili. Il professionista ha inoltre l'obbligo, ma solo a partire dal 15 agosto 2013, di indicare nel contratto l'esistenza di una assicurazione professionale. Fac simile di proposta di affidamento di incarico e preventivo: <http://ordine.architettriroma.it/modulistica-dellordine-degli-architetti-p-p-c-roma-provincia/>

#### 5.5 Visure

Consente attraverso la convenzione con la società Visura, l'estrazione di visure e mappe catastali secondo diversi parametri di ricerca, visure da conservatoria, report dettagliati su persone fisiche e giuridiche, visure ordinarie o storiche in CCIAA, assetti societari, protesti, atti costitutivi di società e consorzi e relativi atti modificativi, atti di trasferimento quote di s.r.l., atti di cessione d'azienda, bilanci societari d'esercizio e di liquidazione, procedure concorsuali, schede import-export, atti costitutivi, visure al P.R.A. [www.architettriroma.it/visure](http://www.architettriroma.it/visure)

#### 5.6 Progetto Monitor

**Progetto Monitor**, il cui scopo è la diffusione della conoscenza dell'architettura moderna e contemporanea, è attualmente composto dai seguenti moduli:

- Monitor/A (**archivi**): permette l'approfondimento e la conoscenza di parte dell'archivio storico dell'Ordine e di alcuni fondi archivistici di architetti conservati presso la sede dell'Ordine. Di questi ultimi è possibile la consultazione on line collegandosi a <http://www.architettriroma.it/monitor/A/>
- Monitor/D (**documentazione**) persegue l'obiettivo di informare in modo sintetico su quei professionisti che hanno costruito la storia dell'Ordine di Roma, compiendo 50 anni di professione. <http://www.architettriroma.it/monitor/d/>

---

<sup>1</sup> a seguito entrata in vigore della L. n. 27 del 24.03.2012 con la quale sono state abolite le tariffe professionali, il visto di congruità viene rilasciato dall'Ordine esclusivamente su parcelle relative ad incarichi professionali assunti prima dell'entrata in vigore D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 trasformato in legge n.27 del 24.03.2012, cioè prima del 24.01.2012



- Monitor/P (**progetti recenti**) un servizio di auto-pubblicazione dei propri progetti on-line, con la possibilità di partecipare alla selezione del Monitor/P che ogni mese viene premiata dalle redazioni delle principali riviste di architettura italiane. Si accede all'interno di Area Iscritti: [www.architettiroma.it/areaiscritti/progetti](http://www.architettiroma.it/areaiscritti/progetti)  
<http://www.architettiroma.it/monitor/p/>
- Monitor/W (**siti web**) un servizio che ha l'intento raccogliere e diffondere la produzione dell'intero panorama dei professionisti romani nella convinzione che esista, un numero molto esteso di opere di architettura di alto, se non altissimo livello professionale (opere realizzate e non, concorsi, etc). <http://o2.architettiroma.it/sitiweb/>

### 5.7 Libreria e Casa Editrice

La Libreria Casa dell'Architettura è nata nel 2003 su iniziativa dell'Ordine degli Architetti di Roma e provincia e si trova all'interno dell'Acquario Romano, sede della Casa dell'Architettura.

Diventata un punto di riferimento non solo per gli iscritti all'Ordine ma anche per gli studenti universitari e tutti gli appassionati di architettura, la Libreria vanta una notevole selezione di riviste internazionali specializzate nel settore di architettura, design e paesaggio, oltre ad un vasto assortimento di testi di interesse architettonico: monografie, saggi, tecnici, materiali, progettazione, interni, grafica e design, storia dell'architettura, giardini, paesaggio, guide e città, urbanistica e restauro, oltre ad un interessante assortimento di cartoleria ricercata e adatta al pubblico più esigente.

Oltre allo sconto del 10% per tutti gli iscritti all'Ordine degli Architetti di Roma e agevolazioni per gli studenti universitari, la Libreria offre la possibilità di ordinare testi non presenti nel bookshop e i numeri arretrati delle riviste più importanti italiane e internazionali.

Propone testi nuovi e aggiornati in linea con i corsi e i convegni di formazione organizzati dall'Ordine, ricerca testi rari e introvabili e offre la possibilità di mettere in vendita presso il bookshop pubblicazioni scritte da architetti e non solo.

Periodicamente promuove libri e idee regalo.

<http://libreria.casadellarchitettura.it/> - tel/fax 06/97604531 – apertura: lun.-ven. 9.30-17.30 gestisce anche un servizio di vendita on-line.

Agli iscritti è riservato uno sconto privilegiato sull'acquisto dei volumi.

La libreria è gestita dalla **AR EDIZIONI Srl**, società in house dell'Ordine.

### 5.8 Biblioteca

L'Ordine mette a disposizione dei propri iscritti una **biblioteca** di oltre 1200 fra testi e riviste di Architettura. I testi sono consultabili presso la sede dell'Ordine o disponibili in prestito per 30 giorni al massimo. Tutti gli architetti che vogliono donare una copia di una loro pubblicazione contribuiranno ad arricchire la biblioteca patrimonio di tutti gli iscritti.

Per saperne di più <http://www.architettiroma.it/biblio/>



## 6 OBBLIGHI DELL'ISCRITTO

### 6.1 Norme di deontologia

Il DPR 137 del 07.08.2012 su "Riforma degli ordinamenti professionali" ha introdotto importanti novità per quanto riguarda la deontologia. Presso gli Ordini professionali sono stati infatti istituiti i Consigli di disciplina territoriali, con specifica autonomia rispetto al Consiglio dell'Ordine.

Le nuove norme deontologiche sono in vigore dal 01.10.2016

<http://ordine.architettriroma.it/deontologia/>

### 6.2 Variazioni dell'Albo

In caso di cambiamento della propria residenza anagrafica è fatto obbligo chiedere il trasferimento ad altro Albo italiano competente per territorio, mediante:

- presentazione domanda in carta semplice rivolta al presidente dell'Ordine. Il modello è scaricabile dal nostro sito: <http://ordine.architettriroma.it/modulistica.aspx>
- Restituzione di tessera e timbro o eventuale impegno alla restituzione degli stessi (da indicare nella domanda) non appena ottenuta l'iscrizione al nuovo Ordine.

L'iscritto che chiede il trasferimento ad altro Ordine deve essere in regola con le quote di iscrizione a questo Ordine.

Si fa presente che la casella di Posta Elettronica Certificata sarà disdetta d'ufficio e unilateralmente e altrettanto sarà revocata la Firma digitale.

Qualora non si intenda rimanere iscritti all'Ordine occorre presentare le dimissioni dall'Albo mediante:

- presentazione domanda di dimissioni (in marca da bollo corrente) rivolta al Presidente dell'Ordine secondo lo schema scaricabile dal nostro sito: <http://ordine.architettriroma.it/modulistica.aspx>, consegnata di persona apponendo data e firma davanti all'incaricato di segreteria; oppure, se trasmessa per posta, con firma autenticata;
- restituzione di tessera e timbro (in caso di smarrimento del timbro e/o della tessera è necessario allegare copia della denuncia di smarrimento effettuata presso gli uffici di polizia);
- essere in regola con il pagamento delle quote di iscrizione all'Ordine.

**Per non incorrere nel pagamento della quota di iscrizione dovuta per l'anno successivo, le istanze di dimissioni devono essere presentate entro il 15 Dicembre di ciascun anno e devono essere, al momento della consegna, in regola con le modalità amministrativo-contabili previste.**

**Si fa presente che la casella di Posta Elettronica Certificata fornita dall'Ordine viene disdetta d'ufficio e unilateralmente e altrettanto viene revocata la Firma digitale entro i successivi 15 gg dalla data di delibera delle dimissioni**

A tal fine si consiglia di provvedere per tempo ad un salvataggio dei dati in essa contenuti, in quanto dopo la delibera di Consiglio viene inviata una comunicazione PEC di accettazione delle



dimissioni e a partire da tale comunicazione entro i 15 gg successivi, viene disabilitata la PEC, non permettendo più l'accesso alla casella PEC.

### 6.3 Quota di Iscrizione

L'iscritto è tenuto, per ciascun anno solare al pagamento di una quota di iscrizione all'Ordine, indipendentemente dal fatto che eserciti o meno la libera professione.

L'importo, la scadenza e la modalità di pagamento sono comunicati, tramite circolare, generalmente nel mese di gennaio di ogni anno e sono consultabili sul sito dell'Ordine accedendo all'area iscritti, nella sezione "dettaglio della posizione contabile degli iscritti". La quota è ridotta per i primi tre anni.

In caso di Dimissioni dall'Ordine, per non essere tenuti al pagamento della tassa di iscrizione per l'annualità successiva, **occorre presentare** formale istanza **entro il 15 di dicembre**, c/o gli Uffici dell'Ordine e restituire timbro e tessera, con la facoltà, qualora occorresse, di re-isciversi in qualsiasi momento. La modulistica relativa è reperibile al link:

<http://ordine.architettiroma.it/modulistica-dellordine-degli-architetti-p-p-c-roma-provincia/>

La quota è pagabile, nei termini di scadenza, tramite MAV bancario inviato a ciascun iscritto con l'indicazione dell'importo corrispondente all'anzianità di iscrizione.

**Il mancato pagamento delle quote da parte dell'iscritto da luogo, come sancito dalla normativa vigente, (art. 50 R.D. 23 ottobre 1925 n.2537) a procedimento disciplinare di sospensione dall'albo e in seguito al provvedimento di cancellazione con azioni di recupero crediti.**

### 6.4 Formazione

Il DPR 137 del 07.08.2012 su "Riforma degli ordinamenti professionali" in vigore dal 15 agosto 2012 ha introdotto importanti novità per quanto riguarda la **formazione rendendola obbligatoria per tutti gli iscritti all'Albo a partire dal 15 agosto 2013** (previo regolamento predisposto dal Consiglio Nazionale Architetti e approvato da Ministero). Lo stesso DPR affida agli Ordini professionali, anche se in via non esclusiva, il compito di organizzare la formazione permanente degli iscritti.

**Per i neo iscritti l'obbligo formativo decorre dall'anno successivo a quello di prima iscrizione.**

**Tutte le informazioni sono reperibili sul sito web dell'Ordine al link:**

[http://www.architettiroma.it/formazione/index\\_ext.aspx](http://www.architettiroma.it/formazione/index_ext.aspx)

**sezione: Eventi e corsi – formazione continua.**

A tale link è possibile trovare tutta l'offerta formativa (gratuita e a pagamento) erogata dall'Ordine di Roma.

Accedendo all'area iscritti con le proprie credenziali è possibile accedere, cliccando sulla prima notizia riportata a sinistra della pagina,



Formazione Continua

La piattaforma che consente ai professionisti di gestire e monitorare la propria posizione formativa. **Accedi al servizio**



alla piattaforma iM@teria sul quale è riportata la propria situazione in termini di crediti formativi maturati e l'offerta formativa.

### *6.5 Timbro Professionale e Norme Regolamentari per il suo uso*

All'atto dell'iscrizione, l'Ordine fornisce all'iscritto un timbro professionale che deve essere utilizzato secondo le seguenti indicazioni:

- 1) Ogni documento ed elaborato tecnico presentato dal professionista Architetto, Pianificatore, Paesaggista e Conservatore a privati, Enti, uffici, necessita dell'apposizione di un timbro ad inchiostro indelebile attestante che il Professionista che ha firmato l'elaborato possieda il requisito dell'iscrizione all'Albo prescritto dalla Legge.
- 2) Il timbro reca il nome del professionista, l'attestazione ed il numero di iscrizione all'Albo, Sezione e settore ai sensi dell'art. 15 del D.P.R. 5 giugno 2001 n. 328, e risponde al formato e alle caratteristiche stabilite dall'Ordine.
- 3) E' fatto divieto utilizzare timbri difformi da quelli di cui al punto 2)
- 4) L'uso del timbro di autenticazione, di cui al punto 1), che non sia stato dato in dotazione dall'Ordine può essere considerato infrazione, perseguibile col provvedimento disciplinare ai sensi dagli articoli 44 e 45 del R.D. 23 ottobre 1925 n. 2537, con l'applicazione delle sanzioni previste dalle Norme di Deontologia.
- 5) Qualora il professionista cessi di essere iscritto all'Albo per dimissioni o in seguito a provvedimento di cancellazione, dovrà all'atto stesso della presentazione della domanda di dimissioni o della comunicazione della relativa delibera di Consiglio dell'Ordine, riconsegnare il timbro.

## **7 GLI OBIETTIVI DELL'ORDINE DEGLI ARCHITETTI E PPC DI ROMA**

L'**OAR** ha deciso, quindi, di garantire la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei propri iscritti, attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi organizzativi.

In particolare l'**OAR** ha definito i seguenti ambiti di impegno prioritario che sono alla base degli obiettivi definiti periodicamente all'interno della Politica della Qualità:

- 1) mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2008;
- 2) controllo dei processi organizzativi al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza perseguibili per l'erogazione dei servizi agli iscritti, secondo quanto previsto dalle competenze istituzionali
- 3) accrescimento delle competenze professionali per il miglioramento dei servizi erogati.

La Politica dell'**OAR**, pertanto, si concretizza attraverso il rispetto dei seguenti elementi:

- conformità ai requisiti posti dalla norma ISO 9001:2008;



- costante monitoraggio e miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione della Qualità;
- documentazione, implementazione e diffusione della Politica della Qualità.

Gli obiettivi stabiliti dall'Ordine sono monitorati periodicamente attraverso gli Indicatori di Processo e sono commentati in sede di Riesame della Direzione.

L' **OAR**, inoltre, stabilisce le attività per assicurare il raggiungimento degli obiettivi definiti. La responsabilità di implementare le azioni concordate, la strategia e le date di completamento sono definite e monitorate al fine di intraprendere eventuali azioni correttive, preventive e/o di ulteriore miglioramento. Inoltre, in fase di Riesame annuale della Direzione saranno valutati i risultati raggiunti e saranno intraprese eventuali azioni correttive e/o di ulteriore miglioramento.

- 1) gestione della Formazione permanente finalizzata al riconoscimento dei crediti formativi anche in relazione agli adempimenti connessi alla chiusura del primo triennio formativo.
- 2) gestione degli adempimenti connessi alle procedure amministrative necessarie per il rinnovo del Consiglio dell'Ordine per il quadriennio 2017-2021
- 3) mantenimento della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2008. La strategia adottata dall' **OAR** per raggiungere tale obiettivo si declina nelle seguenti attività:
  - a. Gestione del Sistema (analisi delle registrazioni prodotte)
  - b. Pianificazione e conduzione Audit interno (gestione e realizzazione degli audit interni)
  - c. Gestione NC e miglioramenti (analisi delle anomalie e degli spunti di miglioramento emersi in occasione degli audit e dell'erogazione del servizio)
  - d. Superamento Audit di sorveglianza (gestione audit di terza parte)
- 4) controllo dei processi organizzativi al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza perseguibili. La strategia adottata dall' **OAR** per raggiungere tale obiettivo si declina nella seguente attività:
  - a. Calcolo semestrale degli indicatori
  - b. Analisi dei dati in occasione del Riesame della Direzione
- 5) accrescimento delle competenze professionali per il miglioramento dei servizi erogati. La strategia adottata dall'**OAR** per raggiungere tale obiettivo si declina nelle seguenti attività:
  - a. Verificare e valutare necessità formazione
  - b. Pianificare formazione
  - c. Valutare efficacia

**8 GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ**

<b>INDICATORI</b>	<b>METRICA</b>	<b>OBIETTIVO</b>
<b>Customer Satisfaction</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il totale delle valutazioni negative (sia consulenze in sede, che sportello on line) pervenute sul totale delle valutazioni effettuate dagli utenti	<b>≤ 15%</b>
<b>Customer Satisfaction – Reclami</b>	Analisi del rapporto percentuale del numero totale dei reclami pervenuti rapportato al numero degli iscritti attivi all’Albo	<b>≤ 5%</b>
<b>Customer Satisfaction – Sportello on line</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il totale delle valutazioni positive (pervenute attraverso i questionari sulla soddisfazione del servizio dello sportello on line) sul totale delle valutazioni effettuate dagli utenti	<b>≥ 90%</b>
<b>Customer Satisfaction – Consulenze in sede</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il totale delle valutazioni positive (pervenute attraverso i questionari compilati in sede sulla soddisfazione del servizio de) sul totale delle valutazioni effettuate dagli utenti	<b>≥ 90%</b>
<b>Erogazione del servizio – Iscrizioni</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il numero delle iscrizioni all’Albo concluse entro i 15 gg lavorativi in rapporto al totale delle istanze di iscrizione presentate	<b>≥ 90%</b>
<b>Erogazione del servizio – Parcelle</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il numero delle parcelle vistate entro i 30 gg lavorativi dalla consegna della pratica in rapporto al totale delle istanze presentate	<b>≥ 85%</b>
<b>Erogazione del servizio – Sportello on line</b>	Analisi del rapporto percentuale tra il numero dei quesiti evasi entro i 15 gg lavorativi in rapporto al totale dei quesiti evasi	<b>≥ 90%</b>
<b>Erogazione del servizio - Produttività</b>	Analisi del rapporto percentuale tra le giornate effettivamente lavorate dai dipendenti e i giorni lavorativi annui	<b>≥ 90%</b>



## **9 TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### *9.1 Reclami, proposte, suggerimenti*

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella CdS, possono avanzare reclami. L'**OAR** accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la Dott.ssa Silvia Miarelli in qualità di Responsabile Gestione Qualità.

Reclami puntuali o spunti di miglioramento possono essere presentati avvalendosi del modulo allegato, presente sul sito o disponibile alla reception. I moduli possono essere depositati alla reception oppure inviati ai seguenti recapiti:

- **Fax:** 06 97604561
- **e-mail:** [protocollo@architettiroma.it](mailto:protocollo@architettiroma.it)
- **PEC:** [ordine@pec.architettiroma.it](mailto:ordine@pec.architettiroma.it); [presidente@pec.architettiroma.it](mailto:presidente@pec.architettiroma.it)
- **Indirizzo:** Piazza Manfredo Fanti, 47 00185 Roma

L'**OAR** effettua un monitoraggio periodico dei reclami e delle segnalazione pervenute e si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare trattamenti correttivi in caso di reclami.

### *9.2 Comunicazione*

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

## **10 REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico (a cadenza annuale), in occasione del Riesame della Direzione.



## SEGNALAZIONI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

---

**Modalità di invio:**

Telefax: 06 97604561

e-mail: [protocollo@architettiroma.it](mailto:protocollo@architettiroma.it)

PEC: ordine@pec.architettiroma.it

Indirizzo: Piazza Manfredo Fanti, 47

00185 Roma

Segnalazione presentata da:

**Cognome, Nome:** \_\_\_\_\_

**N° matricola:** \_\_\_\_\_

**UFFICIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:**

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EVENTUALI SPUNTI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali saranno 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** \_\_\_\_\_