



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO PER LA RICOSTRUZIONE NEI TERRITORI
DELL'ISOLA D'ISCHIA INTERESSATI DAL SISMA DEL 21 AGOSTO 2017

Decreto n. 1457 del 12 ottobre 2022

Servizio Assistenza Sisma Ischia ai cittadini, agli uffici tecnici dei comuni e di altri enti pubblici, ai professionisti e alle imprese nei territori dell'isola d'Ischia interessati dal sisma del 21 agosto 2017 in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 13 dell'ordinanza n. 17 del 31 maggio 2022. Determinazioni.

Il Commissario Straordinario del Governo per la ricostruzione nei territori dell'Isola d'Ischia interessati dall'evento sismico del 21 agosto 2017, On.le Avv. Giovanni Legnini, nominato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 2022, registrato dalla Corte dei Conti il 14 febbraio 2022 al n.323;

Visto il decreto legge 28 settembre 2018 n. 109, convertito in legge n. 130 del 16 novembre 2018 (G.U. n. 269 del 19.11.2018), recante "Disposizioni urgenti per la città di Genova, la sicurezza della rete nazionale delle infrastrutture e dei trasporti, gli eventi sismici del 2016 e del 2017, il lavoro e le altre emergenze" (d'ora in avanti "decreto legge n. 109 del 2018");

Vista l'ordinanza n. 17 del 31 maggio 2022 recante le "*Misure per la semplificazione e l'accelerazione degli interventi per la ricostruzione privata degli immobili danneggiati dal sisma del 2017 nei Comuni dell'isola di Ischia.*";

Visto in particolare l'articolo 13 della citata ordinanza n. 17 del 2022, il quale al comma 1 prevede che "*La Struttura commissariale assicura un servizio di assistenza e consulenza ai professionisti, agli uffici tecnici dei comuni ed ai cittadini.*";

Vista l'ordinanza n. 19 del 6 ottobre 2022, recante "*Organizzazione della Struttura del Commissario straordinario per la ricostruzione nei territori dell'isola di Ischia interessati dal sisma del 21 agosto 2017*", in particolare l'articolo 5, comma 4, lettera aa), nella parte in cui assegna all'Unità Organizzativa "Ricostruzione privata" il compito di "*curare la gestione del Servizio Assistenza Sisma, provvedendo all'assegnazione e risoluzione di quesiti e istanze di ricostruzione privata rivolte alla Struttura commissariale, anche attraverso la predisposizione di FAQ, pareri e circolari da pubblicare sul sito del Commissario straordinario*";

Dato atto che attraverso il predetto servizio di assistenza e consulenza si persegue l'obiettivo di fornire ai cittadini, alle pubbliche amministrazioni coinvolte a vario titolo nella gestione della ricostruzione, ai professionisti e alle imprese indicazioni per una uniforme interpretazione ed applicazione delle disposizioni commissariali;

Rilevata l'opportunità di organizzare le richieste di assistenza per area tematica, dedicando uno spazio apposito sul sito istituzionale del Commissario straordinario, all'interno del quale pubblicare le risposte ai quesiti più frequenti, i pareri giuridici derivanti dall'interpretazione delle norme commissariali nonché circolari esplicative, ed un ulteriore spazio dedicato alla pubblicazione di guide per l'utilizzo degli strumenti informatici messi a disposizione dalla Struttura commissariale e della modulistica;

Rilevata la necessità di tracciare ogni richiesta di assistenza proveniente dal territorio in maniera da produrre materiale informativo atto a sistematizzare i quesiti posti in documenti



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO PER LA RICOSTRUZIONE NEI TERRITORI DELL'ISOLA D'ISCHIA INTERESSATI DAL SISMA DEL 21 AGOSTO 2017

anche a valenza generale e di indirizzo, al fine di evitare la reiterazione della domanda e il margine interpretativo discrezionale;

Considerato che il servizio di assistenza sarà espletato attraverso:

-Assistenza telefonica: è dedicato a tale attività un tecnico della Struttura che si occupi in giorni prestabiliti alla ricezione delle richieste di assistenza telefonica;

-Servizio di etichettamento (ticketing): si tratta di un servizio *on line* per l'invio di quesiti raggiungibile direttamente dal sito istituzionale attraverso il quale è possibile inviare il quesito e verificare preventivamente le domande e risposte ricorrenti sul medesimo argomento. I quesiti sono tracciati attraverso l'assegnazione di un codice ticket, l'apertura della lavorazione e la conseguente predisposizione della risposta;

-FAQ: alle domande più frequenti e a quelle che affrontano temi di carattere generale viene data evidenza attraverso la pubblicazione del quesito e della relativa risposta; le Faq sono consultabili per argomento e anche attraverso la ricerca per parole chiave nonché nell'ambito del servizio ticketing in occasione della compilazione;

-Pareri giuridici, interpretazione della norma commissariale, circolari esplicative;

-Linee guida e Modulistica;

Ritenuto necessario istituire un gruppo di lavoro con competenze tecniche, giuridiche, informatiche e di comunicazione, che coinvolga il personale della Struttura commissariale;

Per quanto in premessa:

D E C R E T A

1. Di istituire, in attuazione delle disposizioni stabilite con l'articolo 13, comma 1, dell'ordinanza n. 17/2022, il Servizio Assistenza Sisma Ischia con la funzione di fornire ai cittadini, agli uffici tecnici dei comuni e di altri enti pubblici, ai professionisti e alle imprese, risposte ai quesiti, assistenza e consulenza sulla legislazione in materia di ricostruzione post sisma e sui profili attuativi e applicativi delle ordinanze commissariali.
2. Di stabilire che il servizio di cui al punto 1 è erogato con le seguenti modalità:
 - attraverso il servizio di supporto telefonico dedicato ed etichettamento;
 - attraverso la predisposizione di risposte ai quesiti frequenti (FAQ), di guide, di modulistica e circolari esplicative, pareri interpretativi della normativa primaria e secondaria.
3. Di stabilire, altresì, che il servizio di assistenza si articola in:
 - assistenza di 1° livello: mediante il servizio di tracciamento ed etichettamento (ticketing) dei quesiti, supporto telefonico, predisposizione FAQ, guide e modulistica, garantita dal personale della Struttura commissariale;
 - assistenza di 2° livello: mediante la predisposizione, da parte del dirigente e degli esperti della Struttura commissariale, di pareri giuridici e circolari esplicative.
4. Di istituire un gruppo di lavoro con competenze tecniche, giuridiche, informatiche e di comunicazione, che coinvolga il personale della Struttura commissariale, con il compito di provvedere:



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO PER LA RICOSTRUZIONE NEI TERRITORI DELL'ISOLA D'ISCHIA INTERESSATI DAL SISMA DEL 21 AGOSTO 2017

- alla gestione delle problematiche tecniche relative alla ricostruzione privata, delle imprese nell'anagrafe antimafia e per la predisposizione di FAQ, modulistica e linee guida;
 - alla gestione delle problematiche relative alle piattaforme informatiche in fase di predisposizione, per l'adeguamento del sito istituzionale e per la predisposizione di FAQ, modulistica e guide;
 - alla risoluzione delle problematiche relative ad interpretazioni delle norme commissariali e per la predisposizione di circolari esplicative e pareri interpretativi;
 - alla risoluzione delle problematiche relative alle misure in favore delle imprese danneggiate dal sisma.
5. Di stabilire che la risposta ai quesiti dovrà essere fornita nei tempi più brevi possibili e comunque entro 15 giorni.
 6. Di dare atto che al coordinamento del servizio in parola è preposto il Coordinatore dell'Unità Organizzativa "Ricostruzione privata".
 7. Di stabilire che la pubblicazione e diffusione comunicativa del materiale documentale avente valenza generale è curata dall'Ufficio Stampa commissariale, che provvede a individuare appositi spazi dedicati sul sito istituzionale.
 8. Di stabilire che il Servizio Assistenza Sisma Ischia sarà attivato con le modalità stabilite nel presente decreto a partire dal 20 ottobre 2022.
 9. Di pubblicare il presente decreto, ai sensi del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, sul sito istituzionale del Commissario straordinario nella sezione "amministrazione trasparente".

Il Commissario Straordinario

On. Avv. Giovanni Legnini