



## **CARTA DEI SERVIZI EDILIZIA PRIVATA**

La Carta dei Servizi può essere definita come lo strumento attraverso il quale l'Amministrazione comunale può informare i propri utenti sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti; essa si configura pertanto come un importante strumento di trasparenza ed informazione, volto ad orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Le finalità principali delle carte dei servizi sono, da una parte, agevolare il cittadino nel corretto uso dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione, dall'altra porre gli utenti nella condizione di controllare la qualità delle prestazioni, attraverso l'attribuzione di un vero e proprio potere di controllo secondo gli indicatori-standard dichiarati nella carta.

In particolare l'Amministrazione comunale, in qualità di ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino;
- verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto degli standard adottati, assicurando al cittadino la specifica tutela attraverso forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

Questa Carta dei Servizi stabilisce le modalità di erogazione del servizio di Edilizia Privata, descrivendone le procedure e gli standard di qualità e ponendo al centro della propria attività la soddisfazione dei cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto ed una maggiore comunicazione tra il settore ed i suoi utenti, sia di fornire informazioni chiare ed esaustive circa i servizi offerti.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

La nostra Carta si ispira ai seguenti principi:

## **1) EGUAGLIANZA**

L'Ufficio Edilizia garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti, a prescindere da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche;

## **2) IMPARZIALITÀ**

Il comportamento degli operatori è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia;

## **3) SEMPLIFICAZIONE**

Il Servizio si ispira a criteri di semplificazione mediante l'adozione delle soluzioni più funzionali alle esigenze del cittadino;

## **4) CONTINUITÀ**

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore sono comunicate agli utenti nei seguenti modi:

- con affissione di cartelli agli ingressi degli uffici;
- tramite pubblicazione sul sito internet del Comune.

## **5) EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Ufficio Edilizia impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, nel senso di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire eventuali disservizi.

## **6) PARTECIPAZIONE**

I cittadini hanno il diritto di conoscere il funzionamento dell'Ufficio e dei progetti in corso di attuazione, e possono altresì esprimere la propria opinione e presentare riflessioni e suggerimenti in merito.

## **IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

L'obiettivo principale del Servizio Edilizia Privata è la gestione del territorio urbano, volta a promuovere il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.

Gli obiettivi che il servizio intende perseguire sono:

- migliorare la qualità dei servizi resi nel rispetto dei principi di trasparenza ed efficacia;
- perfezionare il contatto diretto con il cittadino presso gli uffici;
- potenziare le forme di comunicazione per via telematica, utilizzando il SIT .

## **ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

Il Servizio Edilizia Privata svolge diverse tipologie di attività.

### **Rilascia titoli edilizi e provvedimenti quali:**

- permessi di costruire (per nuova costruzione, ristrutturazione, ampliamento)
- condoni edilizi

### **Rilascia certificazioni di:**

- Destinazione Urbanistica/D'Uso;
- Idoneità alloggiativa per cittadini extracomunitari;

### **Accoglie documenti e comunicazioni inerenti:**

- S.C.I.A. (Segnalazione Certificata di Inizio Attività), S.C.I.A. alternativa al Permesso di Costruire, S.C.I.A. per agibilità, C.I.L.A. (Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata), C.I.L.(Comunicazione di inizio lavori), SCIA Vincolo Idrogeologico, Richiesta Autorizzazione Vincolo Idrogeologico SCIA procedimenti speciali; CILA procedimenti speciali;
- C.O.I. (Comunicazione Opere Interne realizzate prima del 16/03/1985 oppure tra il 17/03/85 ed il 01/01/05)
- Comunicazioni di lavori di manutenzione ordinaria;
- Integrazioni alle pratiche edilizie;
- Dichiarazioni di conformità degli impianti;
- Deposito progetto impianto elettrico/altri impianti;
- Proroghe di inizio/fine lavori;
- Rateizzazione oneri;
- Richieste di accesso agli atti;
- Deposito cemento armato;
- Deposito sismica;

- Deposito certificato di collaudo strutturale;

**Riceve in modalità on-line le seguenti pratiche:**

- SCIA;
- CILA;
- SCIA Alternativa al Permesso di Costruire;
- SCIA per Agibilità;
- Permesso di Costruire;
- Comunicazione di Fine Lavori.

**Effettua attività di ricevimento del pubblico**, composto sia da tecnici che da privati cittadini, ed in particolare:

- Rilascia informazioni e chiarimenti;
- Fornisce consulenza tecnico-amministrativa;
- Raccoglie le diverse richieste;
- Consente il pagamento di oneri di costruzione, diritti di segreteria, bolli ed altri importi tramite POS.

**UBICAZIONE ED ORARI DEGLI UFFICI**

Gli Uffici di Edilizia Privata si trovano al Quinto Piano del Palazzo Comunale ubicato in Piazza Europa n.1 e sono aperti con i seguenti orari:

MARTEDI' 08:00-17:30 (a luglio ed agosto 08:30-12:00)

GIOVEDI' 08:30-12:00

SABATO 08:30-11:15

Il funzionario responsabile è il Geom. Luciano CALLEGARI (tel. 0187/727307, [callegari.edilizia@comune.sp.it](mailto:callegari.edilizia@comune.sp.it)).

**GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITA'**

Il servizio edilizia privata persegue l'obiettivo del continuo miglioramento delle proprie attività. Per questo motivo sono stati individuati una serie di indicatori che quantificano e misurano il livello di qualità nell'erogazione dei servizi.

Questi indicatori prendono il nome di "standard" e sono costruiti in modo tale da permettere ai cittadini di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto previsto dagli standard stessi e quanto effettivamente offerto.

Gli standard di qualità qui proposti vengono annualmente aggiornati.

**SERVIZI DI EDILIZIA PRIVATA****Responsabile Geom. Luciano Callegari tel.0187 727307 – fax 0187 727489****e-mail: callegari.edilizia@comune.sp.it**

| ATTIVITA'  | MODALITA' DI AVVIO | MODALITA' DEL PROC.    | TEMPI DI CONCLUSIONE                                 |
|--|--------------------|------------------------|--|
| Deposito progetto legge 10/91 art.28                 | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito |
| Deposito D.M. 37/2008                                | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito |
| Certificato di Destinazione Urbanistica              | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | 0-10 giorni  |
| Certificato d'Uso                                    | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | 10 giorni  |
| Certificati edifici ante 40                          | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | Immediato  |
| Certificazioni Idoneità Alloggiativa                 | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | 30 giorni  |
| Deposito conformità impianti ai fini della sicurezza | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito |
| SCIA   | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato  |
| SCIA alternativa al permesso di costruire            | Istanza di parte   | Silenzio Assenso       | Immediato  |
| SCIA per agibilità                                   | Istanza di parte   | Silenzio Assenso       | Immediato  |
| CILA   | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato  |
| CIL  | Istanza di parte   | Silenzio assenso       | Immediato  |
| SCIA vincolo idrogeologico                           | Istanza di parte   | Silenzio Assenso       | Immediato  |
| Richiesta Autorizzazione Vincolo Idrogeologico       | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | 60 giorni  |
| CILA Procedimenti Speciali                           | Istanza di parte   | Silenzio Assenso       | Immediato  |
| SCIA Procedimenti Speciali                           | Istanza di parte   | Silenzio Assenso       | Immediato  |
| Permesso di Costruire                                | Istanza di parte   | Provvedimento espresso | 120 giorni   |

|  |                  |                        |  |
|--|------------------|------------------------|--|
| Permesso di Costruire in Adeguamento                     | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 120 giorni   |
| Permesso di Costruire in Sanatoria                       | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 120 giorni   |
| Proroghe Inizio Lavori                                   | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 30 giorni  |
| Proroghe Fine Lavori                                     | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 30 giorni  |
| Rateizzazione Oneri                                      | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio del calcolo rateale e comunicazione all'ufficio tributi per la riscossione delle rate |
| Parere terre e rocce da scavo                            | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato invio all'Arpal ente preposto al rilascio del parere come da convenzione in corso              |
| Volture Permesso di Costruire                            | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 30 giorni  |
| C.O.I. ante 2005 art.22 L.R. 16/2008                     | Istanza di parte | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione  |
| C.O.I. ante 1985 art.22 L.R. 16/2008                     | Istanza di parte | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione  |
| Comunicazione opere ante 67 art.48 L.R.16/2008           | Istanza di parte | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione  |
| Regolarizzazione opere interne eseguite dopo il 31/12/04 | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 10 giorni. Rilascio attestato di avvenuta esecuzione opere   |
| Comunicazione inizio lavori permesso di costruire        | Istanza di parte | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione  |
| Comunicazione lavori di manutenzione ordinaria           | Istanza di parte | Silenzio assenso       | Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione  |
| Richiesta di accesso agli atti                           | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 0-30 giorni  |
| Deposito cemento armato                                  | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio di attestazione avvenuto  |

|  |                  |                        |   |
|--|------------------|------------------------|---|
|  |                  |                        | deposito  |
| Deposito sismica                             | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito                              |
| Deposito certificato di collaudo strutturale | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito                              |
| Deposito relazione a struttura ultimata      | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito                              |
| Denuncia tardiva opere di cemento armato     | Istanza di parte | Provvedimento espresso | Immediato rilascio di attestazione avvenuta denuncia e invio verbale alla Procura |
| Condono edilizio                             | Istanza di parte | Provvedimento espresso | 30 giorni   |

## I RAPPORTI CON I CITTADINI

### Valutazione dei servizi da parte dei cittadini

Al fine di favorire l'ascolto e la soddisfazione dei cittadini, il Servizio Edilizia Privata effettua periodicamente (di norma ogni 2 anni) una rilevazione della Customer Satisfaction, ossia del grado di soddisfazione dei propri utenti: attraverso la somministrazione di un questionario si cerca di conoscere e dare valore al punto di vista del cittadino, allo scopo di modellare i servizi sui suoi bisogni e sulle sue attese, rafforzando la fiducia e la percezione che le prestazioni ricevute siano coerenti con i bisogni espressi e le risorse richieste.

Il questionario, distribuito presso lo Sportello Unico per l'Edilizia, viene articolato in quattro sezioni:

- la prima sezione raccoglie informazioni sul campione intervistato (categoria di appartenenza, attività svolta, frequenza e scopo delle visite allo Sportello);
- la seconda sezione rileva la soddisfazione degli utenti sugli aspetti tecnici del servizio, con particolare riferimento al modo di svolgimento, i tempi di conclusione ed il livello di coinvolgimento nel procedimento; inoltre vengono richieste eventuali criticità e suggerimenti circa gli aspetti procedurali da migliorare;
- la terza sezione comprende le domande inerenti l'accessibilità al servizio, (orari di apertura, locali, tutela della privacy, esaustività della cartellonistica interna) ed indaga sulla qualità percepita del Sistema Informativo Territoriale;

- la quarta ed ultima sezione riguarda la professionalità degli addetti allo sportello ed il rapporto con l'utenza e raccoglie dati sulla cortesia, sull'assistenza fornita e sulla chiarezza della modulistica; le ultime due domande sono relative ad eventuali aspetti da migliorare e ad un giudizio complessivo del servizio.

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

## **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

L'Ufficio Edilizia è a disposizione per accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti dalla Carta; il reclamo, inteso come denuncia di un malfunzionamento di un servizio o di un comportamento inefficiente nel rapporto con l'utenza, o la segnalazione, nella forma di comunicazione, suggerimento o apprezzamento dei servizi offerti, devono essere formulati:

- in modo preciso;
- per iscritto;
- con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il settore interessato ha l'obbligo di rispondere entro 30 giorni.

Il reclamo o la segnalazione possono essere inoltrati:

- all'URP
- direttamente al Servizio Edilizia (tramite e-mail all'indirizzo [callegari.edilizia@comune.sp.it](mailto:callegari.edilizia@comune.sp.it), via fax al n. 0187/727489, di persona nei giorni di apertura al pubblico)
- on line, accedendo al link <http://www.comune.sp.it/servizionline/segnalazionireclami> e seguendo le istruzioni riportate.

Il dirigente del Servizio Edilizia

Avv.Laura NIGGI

Giugno 2014

(Aggiornamento 21 dicembre 2017)