



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 genere, 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 e consultazione per via telematica, utilizzando il Sistema Informativo Territoriale (SIT), il Portale Istanze Online (IOL) ed il portale appuntamenti.

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;
- ☐ Tipologie d'intervento;
- ☐ Trasferimento pertinenzialità;
- ☐ Storicità dei titoli edilizi;
- ☐ Rilascio pareri preventivi (ex art.35 L.R.16/2008)

Accoglie documenti e comunicazioni inerenti:

- ☐ S.C.I.A. (Segnalazione Certificata di Inizio Attività);

- ☐ S.C.I.A. alternativa al Permesso di Costruire;
- ☐ C.I.L.A. (Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata);
- ☐ C.I.L. (Comunicazione di inizio lavori opere temporanee);
- ☐ C.O.I. (Comunicazione Opere Interne realizzate prima del 16/03/1985 oppure tra il 17/03/85 ed il 01/01/05) ai sensi dell'art.22 della L.R. 16/2008;
- ☐ Regularizzazione di Opere in difformità da titoli edilizi rilasciati prima del 1° settembre 1967 ai sensi dell'art.48 della L.R. 16/2008
- ☐ Comunicazioni di lavori di edilizia libera;
- ☐ Integrazioni alle pratiche edilizie;
- ☐ Dichiarazioni di conformità degli impianti;
- ☐ Deposito progetto impianto elettrico/altri impianti nell'ambito di procedimenti edilizi;
- ☐ Proroghe di inizio/fine lavori nell'ambito di procedimenti edilizi;
- ☐ Rateizzazione oneri;
- ☐ Richieste di accesso agli atti;
- ☐ Denuncia Sismica Integrata e Cemento Armato

Riceve in modalità on-line le seguenti pratiche e relativi adempimenti correlati:

- ☐ SCIA;
- ☐ CILA;
- ☐ SCIA Alternativa al Permesso di Costruire;
- ☐ C.I.L. (Comunicazione di inizio lavori opere temporanee);
- ☐ C.O.I. (Comunicazione Opere Interne realizzate prima del 16/03/1985 oppure tra il 17/03/85 ed il 01/01/05) ai sensi dell'art.22 della L.R. 16/2008;
- ☐ Regularizzazione di Opere in difformità da titoli edilizi rilasciati prima del 1° settembre 1967 ai sensi dell'art.48 della L.R. 16/2008
- ☐ Permesso di Costruire;
- ☐ Comunicazione di Inizio Lavori;
- ☐ Comunicazione di Fine Lavori;
- ☐ Comunicazione di sospensione dei lavori;
- ☐ Variazioni tecnici e imprese;
- ☐ Variazione anagrafica del titolare;
- ☐ Certificato di Destinazione Urbanistica e D'Uso;

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, fornendo supporto per l'utilizzo del portale Online;
- ☐ Emette ordinativi d'incasso PagoPA per il pagamento di oneri di costruzione, sanzioni edilizie, diritti di segreteria, bolli ed altri importi.

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 per il ricevimento in presenza con i seguenti orari:

SUE Sportello Unico dell'Edilizia – SU APPUNTAMENTO
MARTEDI' / GIOVEDI' 08:30-12:00

Archivio Edilizio
LUNEDI' / MARTEDI' / GIOVEDI' / VENERDI' 9:00-12:00

Il funzionario responsabile è il Geom. Andrea GIACOLETTO

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. Andrea GIACOLETTO			
ATTIVITA'	MODALITA'DI AVVIO	MODALITA' DEL PROC.	TEMPI DI CONCLUSIONE
Deposito progetto legge 10/91 art.28	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito
Deposito D.M. 37/2008	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito

Certificato di Destinazione Urbanistica	Istanza di parte	Provvedimento espresso	10 giorni
Certificato d'Uso	Istanza di parte	Provvedimento espresso	10 giorni
Certificati edifici ante 42	Istanza di parte	Provvedimento espresso	30 giorni
Deposito conformità impianti ai fini della sicurezza	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito
SCIA	Istanza di parte	Deposito	Eventuale divieto di prosecuzione dell'attività e/o conformazione
SCIA alternativa al permesso di costruire	Istanza di parte	Deposito	Eventuale divieto di prosecuzione dell'attività e/o conformazione
Permesso di Costruire	Istanza di parte	Provvedimento espresso	90 giorni
CILA	Istanza di parte	Deposito	Eventuale divieto di prosecuzione dell'attività e/o conformazione
CIL	Istanza di parte	Deposito	Eventuale divieto di prosecuzione dell'attività e/o conformazione
Permesso di Costruire per ricondurre ad uno stato di legittimità	Istanza di parte	Provvedimento espresso	90 giorni
Permesso di Costruire in Sanatoria	Istanza di parte	Provvedimento espresso	90 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 previa acquisizione di polizza fidejussoria a garanzia
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	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione

C.O.I. ante 1985 art.22 L.R. 16/2008	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione
Comunicazione opere ante '67 art.48 L.R.16/2008	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuta comunicazione
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	30 giorni – messa a disposizione per la visione ed eventuale estrazione di copie
Denuncia Sismica Integrata e C.A.	Istanza di parte	Deposito	Immediato rilascio di attestazione avvenuto deposito
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 tre sezioni:

la prima sezione raccoglie il tipo di indagine sintesi del progetto: Somministrazione questionario sul sito istituzionale e sul portale IOL (online) e allo sportello SUE (online e cartaceo). Destinatari: Tecnici-cittadini-operatori del settore Modalità di campionamento: online e cartaceo

la seconda sezione raccoglie gli Standard di Qualità e Valori obiettivo: Competenza degli operatori dello SUE; Capacità di risoluzione del problema; Tempi di risoluzione del problema o espletamento del servizio; Orario di apertura al pubblico; Confort dell'ambiente percepito; Qualità complessiva del servizio erogato.

la terza sezione raccoglie la Tempistica, progettazione, stesura, report, pubblicazione.

Inizio e fine progettazione dell'indagine (questionario)

Inizio e fine somministrazione

Inizio e fine report conclusivo

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ufficio Edilizia è a disposizione per 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;
- tempestivo
- circostanziato
- 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 Posta Elettronica Certificata PEC) all'indirizzo urbanistica.comune.laspezia@legalmail.it
- on line, accedendo al link <https://segnalazioni.comune.laspezia.it/> e seguendo le istruzioni riportate.

Il dirigente del Servizio Edilizia

Ing. Gianluca RINALDI