

COMUNE DI PERUGIA

**Settore Governo e Sviluppo del Territorio e dell'Economia
U.O. EDILIZIA PRIVATA**

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA

INTRODUZIONE

- Cos'è la carta dei servizi
- A cosa serve
- Cosa contiene
- Come utilizzarla

DESCRIZIONE DELLA U.O. EDILIZIA PRIVATA

- Compiti istituzionali

EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Descrizione dei servizi offerti
- Standard di qualità per i servizi offerti
- Rapporti con l'utenza
- Progetti di miglioramento

ALLEGATI

- Modello di reclamo
- Questionario soddisfazione clienti

PREMESSA

La pubblica amministrazione è oggi coinvolta in un grande cambiamento culturale che interessa soprattutto la gestione ed erogazione dei servizi pubblici; sempre più, infatti, si diffonde l'idea della necessità di offrire ai cittadini servizi in grado di soddisfare le loro aspettative e di migliorare effettivamente la qualità della vita.

Il Comune di Perugia ha ottenuto in data 27.04.2004 la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 della Unità Operativa Edilizia Privata in quanto struttura che eroga servizi caratterizzati da un forte impatto sullo sviluppo del territorio cittadino. La stessa certificazione è stata mantenuta nei trienni successivi.

La U.O. Edilizia Privata ha il compito prioritario di garantire ai cittadini e ai professionisti che operano nel territorio comunale un servizio di qualità competitivo a livello regionale, in grado di fornire risposte adeguate e allo stesso tempo garantire il rispetto delle regole e l'utilizzo di strumenti di verifica e controllo.

La certificazione di qualità non è un punto di arrivo ma una tappa di un percorso in continua evoluzione; per questo motivo la Carta dei Servizi rappresenta un momento di un processo che sarà continuamente verificato e migliorato.

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti.

Fine essenziale della Carta è il miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'amministrazione che eroga il servizio, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione.

Con questa Carta la U.O. Edilizia Privata si impegna a fornire un servizio rispondente ai suoi compiti istituzionali e rispettoso di precisi standard di qualità.

La Carta è quindi uno strumento per far conoscere l'Unità Operativa Edilizia Privata, i servizi da essa offerti e gli impegni che si assume nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

Cosa contiene

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti della U.O. Edilizia Privata, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti e dei progetti di miglioramento che la U.O. intende perseguire.

A cosa serve

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti dalla U.O. Edilizia Privata e per inoltrare eventuali reclami, quando questi standard non vengano rispettati.

L'azione del reclamo è da considerare un'attività finalizzata al miglioramento del servizio offerto, direttamente avviata dall'utente.

La gestione dei reclami serve quindi a verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente, al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi.

Le aspettative degli utenti e il loro grado di soddisfacimento sono anche rilevati con periodiche rilevazioni effettuate attraverso questionari/interviste.

(La Carta dei servizi ha validità annuale e sarà aggiornata entro il 30/12 di ogni anno.)

DESCRIZIONE DELLA U.O. Edilizia Privata

Compiti Istituzionali

La normativa in materia edilizia ha sempre attribuito ai Comuni tutte le funzioni in materia di rilascio di atti riguardanti la trasformazione edilizia ed urbanistica del territorio comunale. Sono inoltre sottoposte al controllo comunale le Segnalazioni Certificate di inizio attività (SCIA) riguardanti particolari interventi edilizi e le Comunicazioni inizio lavori (CIL) aventi ad oggetto gli interventi edilizi di cui al comma 2 art. 7 Legge Regionale n. 1/2004.

Il Comune di Perugia ha da sempre istituito una apposita Unità Operativa, che oggi si chiama Edilizia Privata, con il compito di provvedere a tutte le incombenze di competenza comunale in materia di edilizia privata.

L'U.O. Edilizia Privata cura quindi il procedimento teso al rilascio dei titoli abilitativi e delle autorizzazioni ambientali, svolgendo tutti gli adempimenti connessi, effettua verifiche sulle SCIA presentate, provvede al rilascio dei certificati di agibilità, gestisce i controlli relativi ad eventuali abusi edilizi che interessano tutto il territorio comunale e nel caso di riscontro in loco dell'abuso edilizio compiuto emette i provvedimenti sanzionatori ai sensi della legge.

Ulteriori compiti assegnati alla U.O. sono il rilascio dei titoli abilitativi a sanatoria di opere abusive ai sensi dell'art. 31 Legge 47/85, della Legge 724/94 (condono edilizio), il rilascio di certificati di rispondenza alloggio per lavoratori extracomunitari e la cura del procedimento di accesso atti per la documentazione in materia edilizia exL.241/90 e ss.mm. e ii..

Molto significative sono state le modifiche apportate dalla Legge Regionale n. 8/201, in quanto a seguito della citata normativa l'organizzazione della U.O. Edilizia Privata ha subito importanti cambiamenti dovuti alla semplificazione e alla riduzione dei tempi per il procedimento di rilascio dei titoli abilitativi richiesti dalla stessa legge.

Tra le procedure che la U.O. Edilizia Privata gestisce vanno elencate alcune quali: rilascio dei permessi di costruire; rilascio delle autorizzazioni ambientali; rilascio dei certificati di agibilità; esecuzione dei controlli edilizi e relativa applicazione dei provvedimenti sanzionatori avverso gli abusi edilizi; gestione procedimento accesso atti ecc.

Nell'ambito delle procedure sopra indicate, l'Unità Operativa riceve le telefonate per la prenotazione degli appuntamenti al fine di effettuare in tempo reale l'istruttoria sia tecnica che amministrativa sulle domande di permessi di costruire e SCIA presentate, rilascia il provvedimento finale di accoglimento o di diniego del titolo abilitativo, fornisce informazioni sulle procedure, sulla documentazione necessaria e sullo stato delle pratiche, mette a disposizione la modulistica per la presentazione di domande e dichiarazioni sul sito internet del comune,.

COMUNE DI PERUGIA

Settore Governo e sviluppo del territorio e dell'economia

U.O Edilizia Privata

“Palazzo Grossi” P.zza Morlacchi n. 23 – 06100 – Perugia

Tel. 075/5771

e-mail i.moretti@comune.perugia.it

sito internet portal/comune.perugia.it

Conserva inoltre, nei propri archivi, le pratiche completate e gestisce le procedure di accesso agli atti (visure e rilascio di copie) ai sensi della L. n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Per poter svolgere tutti questi compiti l'U.O. Edilizia Privata dispone di vari uffici tra cui i principali sono:

- lo sportello – funzionante come Sportello per l'Edilizia - con apertura al pubblico (*front – office*) e ufficio interno (retrospartello/*back – office*) per la ricezione delle varie istanze e lo svolgimento delle incombenze ad esso assegnate dalla legge;
- gli uffici tecnici e amministrativi che curano l'iter procedurale per il rilascio dei titoli abilitativi e delle autorizzazioni ambientali con a capo due distinte posizioni organizzative responsabili dei diversi procedimenti;
- l'ufficio che cura il procedimento per il rilascio dei certificati di agibilità con a capo una posizione organizzativa responsabile che gestisce anche i tecnici addetti al controllo edilizio sul territorio comunale;
- l'ufficio che cura il procedimento relativo all'emissione dei provvedimenti repressivi e sanzionatori in presenza di abusi edilizi e che gestisce gli eventuali ricorsi al TAR dell'Umbria con a capo una posizione organizzativa responsabile;

Ulteriori addetti in carico presso la U.O. si occupano della segreteria della Commissione comunale per la qualità architettonica ed il paesaggio, delle varie mansioni proprie della segreteria del dirigente.

La normativa di riferimento relativa ai servizi offerti dalla U.O. Edilizia Privata è costituita principalmente dalla Legge Regionale "Norme per l'attività edilizia" n. 1/2004 e n. 21/2004 e s.m. e i., dal D.Lgs. 22.01.2004, n. 42 e da tutta la normativa edilizio-urbanistica comunale (Regolamento Edilizio e Testo Unico delle Norme di Attuazione del Piano Regolatore Generale).

EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione dei servizi offerti

Nell'andare ad erogare i servizi oggetto della Carta la U.O. deve impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- 1) **Eguaglianza di trattamento dei clienti/utenti**, senza distinzione alcuna, adeguando il trattamento stesso ai bisogni espressi da ogni singolo cliente/utente.
- 2) **Imparzialità**: i lavoratori del servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti dei clienti/utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **Semplificazione**: migliorare il rapporto della Pubblica Amministrazione con i privati cittadini e le imprese
- 4) **Continuità**: l'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni, durante tutti i giorni lavorativi.
Interruzioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici.
- 4) **Partecipazione**: il cliente/utente ha diritto di partecipare:
 - a) all'erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento (responsabile) e/o con l'istruttore tecnico o amministrativo incaricato (supporto), sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
 - b) al controllo consentito all'utente rispetto agli impegni che chi eroga il servizio pubblico si assume nei suoi confronti;
 - c) al miglioramento dei procedimenti in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza;
 - d) all'istruttoria del procedimento in cui è interessato, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come disciplinato dalla legge 241/90.Nell'esercizio di tali diritti il cliente/utente riceve l'assistenza del personale addetto allo svolgimento di tali mansioni.
- 5) **Efficienza ed efficacia**: la U.O. Edilizia Privata impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:
 - a) per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per il cliente/utente, sia per i lavoratori del servizio;
 - b) per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità delle norme;
 - favorevole al cliente/utente, interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

I miglioramenti di efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio sono perseguiti con le modalità e i processi stabiliti nel Manuale Qualità.

Gli strumenti per assicurare la garanzia di messa in opera dei principi fondamentali sono indicati nel seguente paragrafo.

STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Standard

Per ognuno dei procedimenti gestiti dalla U.O. Edilizia Privata sono indicati i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento e i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento (standard), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Per ogni istanza di ogni procedimento il responsabile o l'istruttore incaricato registrano in un apposito archivio:

- l'istruttore tecnico/amministrativo;
- il nome dell'utente;
- la data di presentazione dell'istanza;
- la data di eventuale interruzione dei termini;
- la data di eventuale ripresa della decorrenza dei termini;
- la data di conclusione del procedimento.

I dati di cui sopra sono sempre confrontabili con quelli riportati nei documenti ufficiali e formali dell'istruttoria.

2. Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure la U.O. Edilizia Privata ha attivato dei gruppi di lavoro, composti dagli operatori del servizio, il cui compito è quello di esaminare uno fra i procedimenti gestiti dalla U.O. con l'obiettivo di produrre la revisione della modulistica di supporto al cliente/utente per l'attivazione del procedimento esaminato, introducendo semplificazione, chiarificazione e standardizzazione ai sensi delle Norme ISO 9000: 2001.

3. Informazioni ai clienti/utenti

La U.O. Edilizia Privata adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei clienti/utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- a) gestisce previo appuntamento telefonico l'istruttoria che consiste nel fornire, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie al cliente/utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza in tempo reale;
- b) predispone e aggiorna, per ogni procedimento, apposita modulistica, presente sul sito web del Comune, che consenta ai clienti/utenti di individuare celermente e chiaramente i dati necessari alle presentazioni delle istanze;
- c) informa tempestivamente, con comunicazioni dirette agli Ordini professionali e con comunicazioni indirette alla generalità dei clienti/utenti, tramite affissioni nella bacheca dello Sportello, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- d) informa tempestivamente i clienti/utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio;

e) indica esplicitamente, in ogni atto di diniego o provvedimento sanzionatorio, l'autorità alla quale poter presentare ricorso e i termini entro cui poterlo fare.

4. Valutazione ed aggiornamento della Carta del Servizio

Annualmente il Dirigente della U.O. Edilizia Privata produce un Rapporto di valutazione della Carta del Servizio con indicazione:

- 1) dei tempi medi e delle variazioni riscontrate per gli adempimenti, indicando gli eventuali scostamenti negativi di singole istanze rispetto agli standard e rispetto ai tempi massimi previsti dalle leggi, annotandone le cause;
- 2) delle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico;
- 3) degli esiti delle indagini di soddisfazione dei clienti/utenti;
- 4) dei reclami presentati dai clienti/utenti.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Di seguito sono riportati alcuni standard di qualità relativi ai servizi offerti dalla U.O. Edilizia Privata, descritti nel paragrafo precedente.

Gli standard si riferiscono agli aspetti misurabili della qualità erogata.

Tali aspetti costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare un servizio sempre più rispondente alle aspettative degli utenti.

Tutti gli standard costituiti da tempi vengono calcolati a partire dal ricevimento della documentazione necessaria al proseguimento dell'istruttoria.

Gli standard di qualità che seguono sono valutati in funzione dell' organico della U.O. Edilizia Privata alla data di approvazione della carta, fatte salve eventuali e significative variazioni dell'organico stesso.

I nuovi standard di qualità verranno costituiti nel breve e nel medio periodo, ogni volta che i progetti di miglioramento saranno realizzati,.

SERVIZI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TEMPI DI LEGGE	TEMPI DI IMPEGNO
Sportello Unico Edilizia	Accesso al servizio	Tempo di apertura al pubblico dello Sportello	Giorni, orari	=====	Lun. e ven. ore 9.30-13.00; merc. ore 15.30-17.00
Informazione e assistenza	Accesso al servizio	Tempo di apertura al pubblico degli uffici	Giorni, orari	=====	Lun. e ven. ore 9.30-13.00; merc. ore 15.30-17.00

COMUNE DI PERUGIA

Settore Governo e sviluppo del territorio e dell'economia
U.O Edilizia Privata

“Palazzo Grossi” P.zza Morlacchi n. 23 – 06100 – Perugia

Tel. 075/5771

e-mail i.moretti@comune.perugia.it

sito internet portal/comune.perugia.it

Permesso di costruire	Rilascio/diniego del permesso di costruire	Tempo massimo intercorrente tra la protocollazione della pratica edilizia e il rilascio/diniego del permesso di costruire	Giorni	90	60
Rilascio delle autorizzazioni ambientali	Rilascio/diniego delle autorizzazioni ambientali	Tempo massimo intercorrente tra la protocollazione dell'istanza e il rilascio/diniego dell'autorizzazione	Giorni	30	30
Rilascio di certificati di agibilità	Rilascio/diniego di certificati di agibilità	Tempo massimo intercorrente la protocollazione dell'istanza e il rilascio/diniego del certificato	Giorni	45	45
Esecuzione dei controlli edilizi			Giorni	=====	Tempo reale da segnalazione ricevuta
Emissione di provvedimenti contro abusi edilizi	Emanazione del provvedimento	Tempo massimo intercorrente tra la registrazione del verbale e l'emissione del provvedimento definitivo	Giorni	=====	60
Rilascio di certificati rispondenza alloggio per lavoratori extracomunitari	Rilascio certificato	Tempo massimo di rilascio del certificato	Giorni	=====	45
Visione degli atti	Accesso al servizio	Tempo di apertura dell'Archivio	Giorni, orari	=====	Lun. e ven. ore 9.30-13.00; merc. ore 15.30-17.00
Rilascio copie di atti	Tempestività di risposta		Giorni	30	20

COMUNE DI PERUGIA

Settore Governo e sviluppo del territorio e dell'economia
U.O Edilizia Privata

"Palazzo Grossi" P.zza Morlacchi n. 23 – 06100 – Perugia

Tel. 075/5771

e-mail i.moretti@comune.perugia.it

sito internet portal/comune.perugia.it

					15/20
Gestione reclami	Efficienza	Tempo massimo fra la ricezione di un reclamo e la risposta all'utente	Giorni	30	30

RAPPORTI CON L'UTENZA

La U.O. Edilizia Privata si impegna a erogare i propri servizi secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno, ove possibile, ampiamente e preventivamente annunciati e l'amministrazione ed il personale si adopereranno attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa degli stessi.

La U.O. ritiene inoltre fondamentale fornire al cliente/utente la più completa informazione sui servizi offerti sia nella fase precedente alla presentazione della domanda che durante lo svolgimento del procedimento amministrativo.

In particolare, informazioni sui servizi della U.O. e sullo stato delle pratiche si possono reperire presso lo Sportello Unico per l'Edilizia, che ha sede a Palazzo Grossi (P.zza Morlacchi n. 23) ed è aperto al pubblico il lunedì e il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e mercoledì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.00.

In apposita pagina del sito Internet del Comune di Perugia (<http://portal.comune.perugia.it/>) è inoltre possibile scaricare la modulistica in uso presso l'Unità Operativa e nella pagina dedicata ai regolamenti comunali è inoltre possibile reperire il Regolamento Edilizio.

La presentazione delle domande avviene o previo appuntamento telefonico presso l'istruttore tecnico/amministrativo in tempo reale, o tramite presentazione dell'istanza all'archivio del Comune o attraverso l'invio per posta.

Tutti gli operatori dedicano particolare attenzione sia al momento della presentazione della pratica sia durante il procedimento amministrativo preferendo gli strumenti telematici più veloci ed efficaci.

Interazioni con gli utenti sono inoltre costituite:

1. Dalla distribuzione di **Questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari sono distribuiti a campioni di utenti dallo Sportello Unico per l'Edilizia periodicamente (in genere ogni anno); i dati raccolti sono rielaborati al fine di ottenere informazioni sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi forniti dalla U.O. ed elaborare di conseguenza progetti di miglioramento;
2. Dalla gestione dei **reclami**: qualunque espressione di insoddisfazione del cliente deve trovare una risposta da parte della U.O. Edilizia Privata. Per i reclami risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo dell'ufficio o sulla possibilità di un contatto immediato con altri uffici o enti (compresi i suggerimenti o le istanze legate a disservizi), l'operatore dello Sportello Unico per l'Edilizia provvede a dare immediata risposta all'utente. Gli altri tipo di reclami vengono registrati e gestiti secondo le procedure interne. Ad ogni reclamo scritto viene data risposta entro 30 giorni. La U.O. Edilizia Privata si impegna ad esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti, richieste d'informazione, eventuali reclami al fine di migliorare il funzionamento del servizio. I modelli (vedi allegato) per inoltrare i reclami sono disponibili presso lo Sportello Unico per l'Edilizia.

COMUNE DI PERUGIA

Settore Governo e sviluppo del territorio e dell'economia
U.O Edilizia Privata

“Palazzo Grossi” P.zza Morlacchi n. 23 – 06100 – Perugia

Tel. 075/5771

e-mail i.moretti@comune.perugia.it

sito internet portal.comune.perugia.it

