

Marzo **2018**

CITTA' DI GUIDONIA MONTECELIO

AREA V URBANISTICA E P.T.



[**CARTA DEI SERVIZI S.U.E.**]

La presente Carta dei Servizi descrive in sunto i servizi all'utenza presso lo Sportello Unico per l'Edilizia.

INDICE

Che cos'è la Carta dei Servizi	4
Carta del Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia)	5
Obiettivo primario del servizio	5
Attività del servizio	5
Oggetto del servizio	5
Modalità di accesso e fruizione	6
Destinatari	6
Orari d'accesso al pubblico	6
Ubicazione degli uffici	6
Personale operante nel servizio	6
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	7
Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	8
Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	10

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Guidonia Montecelio si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Carta del Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia)

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.

2. Attività del servizio

Il servizio edilizia privata (Sportello Unico per l'Edilizia) si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi.

Inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.

3. Oggetto del servizio

a) TITOLI EDILIZI E PROVVEDIMENTI

- Permesso di Costruire (per nuova costruzione, ristrutturazione, ampliamento, modifica di destinazione d'uso con opere dei fabbricati, residenziali, commerciali, direzionali, produttivi ed agricoli);
- Permesso a Costruire in Sanatorio (Condoni edilizi L.47/85; L. 724/94; D.L. 269/03).
- Accertamenti di Conformità ai sensi della L. 380/01

b) CERTIFICAZIONI DI

- Agibilità (richiesta presentata al termine dei lavori di nuova costruzione o di ristrutturazione, necessaria per poter utilizzare l'edificio e per la stipula dei contratti di fornitura energia elettrica, Acqua, gas e telefono);
- inagibilità;
- avvenuta demolizione.

c) ACCOGLIMENTO DI DOCUMENTI E COMUNICAZIONI

- S.C.I.A. Segnalazione Certificata di Inizio Attività (comunicazione per tutti i tipi di intervento non soggetti ad attività edilizia libera o a Permesso di Costruire. In alcuni casi di nuova costruzione o ristrutturazione può sostituire il Permesso di Costruire. Con la S.C.I.A. il proprietario rende noto l'inizio dei lavori nei successivi 30 giorni);
- acquisizione di pareri di enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle

stesse;

- d) SOPRALLUOGHI** sia per verbale inizio lavori sia di altro tipo di competenza dell'Edilizia privata.
- e) ACCESSO ALLE PRATICHE EDILIZIE** (informazioni sullo stato delle pratiche, sui tipi di intervento e sulle opere in corso); copie e visure di atti: elaborati grafici, provvedimenti rilasciati, elenchi concessioni, stralcio PRG, regolamenti, normative.
- f) VERIFICA DEGLI INTERVENTI** per la predisposizione dei provvedimenti in materia di controllo edilizio del territorio da parte della Sezione Amministrativa.

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio;
- Ritiro e consegna pratiche (Sezione Amministrativa).

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento con il Dirigente d'Area, che può essere richiesto al seguente numero:

- 0774/301393 – Ufficio Segreteria (Ricevimento Giovedì previo appuntamento)

5. Destinatari

- a. privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b. chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

6. Orari d'accesso al pubblico

- Martedì (solo pomeriggio): dalle ore 15.00 alle ore 17.00 (solo per accesso agli atti, visure e copie di documenti) ;
- Giovedì (solo mattina): dalle ore 9.00 alle ore 12.30 (ricevimento tecnici e accesso agli atti,visure e copie di documenti).

7. Ubicazione degli uffici

Area V – Urbanistica e Pianificazione del Territorio

Sezione Edilizia Privata

Piazza Matteotti, n.20 (Torre Civica - primo piano) - 00012 Guidonia Montecelio (RM)

Telefono: 0774/3011 (centralino generale del comune) Tel./Fax: 0774/301.393

PEC: urbanistica.amministrativa@pec.guidonia.org ; praticheonlineareaiv@pec.guidonia.org ;
urbanistica.ambientale@pec.guidonia.org

8. Personale operante nel servizio

N. 10 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Edilizia Privata";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'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 sia 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 i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori del Servizio Edilizia privata ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del Servizio Edilizia Privata si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) attiva ogni anno almeno tre gruppi di lavoro, composti dagli operatori del servizio e da un certo numero di utenti selezionati o da loro rappresentanti. Ciascun gruppo di lavoro è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di produrre:

- a) il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- b) il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- c) la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9, lett. f ;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9, lett. a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
 - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9, lett. b);
 - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Responsabile del Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile del Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Guidonia Montecelio. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo Sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio Edilizia Privata (S.U.E.) sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) 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.

Qualora il tecnico progettista incaricato o il richiedente stesso non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, tecnici e richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

TABELLA DEI PROCEDIMENTI E DEI TEMPI DI ATTESA

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) e supporto (S)	Termine previsto della normativa	Termine di impegno
PERMESSO DI COSTRUIRE	R: Geom. Cocchieri, Geom. Iannilli, Geom. Pusateri; Dirigente Area V;	90 gg silenzio/assenso	60 gg

SEGNALAZIONE DI INIZIO ATTIVITA' (S.C.I.A.)	R: Geom. Cocchieri, Geom. Iannilli, Geom. Pusateri;	30 gg silenzio/assenso	30 gg
CERTIFICATO DI AGIBILITA'	R: Dirigente Area V S: Geom. Carloni	30 gg	10 gg
DEPOSITO SUI FRAZIONAMENTI (art.18 L.47/85)	S: Geom. Carloni R: Dirigente Area V	non specificato	3 gg
CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA	S: Geom. Carloni R: Dirigente Area V	30 gg	7 gg
SOPRALLUOGO DI VARIO TIPO	R: Dirigente Area V	30 gg	10 gg
CERTIFICATO ALLOGGIATIVO	S: Giammaria R: Dirigente Area V	30 gg	10 gg
ATTESTAZIONE TITOLO ABILITATIVO	R: Dirigente Area V	non specificato	10 gg