

accedo ai servizi

COMUNE DI SALERNO

SERVIZIO TRASFORMAZIONI URBANISTICHE



Carta di Qualità dei Servizi

HIPPOCRATICA
CIVITAS

Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato, o per qualsiasi altra esigenza rilevasi.

La Carta di qualità dei servizi erogati dal Servizio Trasformazioni Urbanistiche è pubblicata sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento del Servizio s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi del Servizio Trasformazioni Urbanistiche si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Lo scopo fondamentale della presente e specifica Carta dei Servizi è quello di far conoscere i servizi e le modalità di erogazione degli stessi offerti dal Servizio Trasformazioni Urbanistiche del Comune di Salerno, tramite la descrizione dei principi fondamentali e degli standard qualitativi posti a base dei servizi erogati; contestualmente, essa rappresenta un utile strumento di valutazione dell'operato degli Uffici, promuovendo le necessarie iniziative di miglioramento.

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche svolge le seguenti attività :

- predisposizione, stesura e semplificazione degli strumenti di pianificazione, programmazione e normativo urbanistico-edilizi; redazione, aggiornamenti e varianti al PUC e al RUEC (di intesa con il Settore Territorio Piani e Programmi);
- gestione tecnica e amministrativa dei Piani Urbanistici Attuativi - PUA di iniziativa privata, con rilascio dei relativi titoli abilitanti;
- presidenza ed assistenza alla Commissione Locale per il Paesaggio, finalizzata al rilascio delle Autorizzazioni Paesaggistiche, nonché irrogazione sanzioni pecuniarie ex D. Lgs n.42/2004;
- rilascio di certificazioni urbanistiche;
- definizione e gestione dei moduli convenzionali con soggetti pubblici e privati (convenzioni, protocolli d'intesa, accordi di programma);
- attività di controllo delle trasformazioni edilizie e di repressione dell'abusivismo, attraverso la verifica di conformità dei manufatti realizzati (ovvero in via di costruzione) alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitanti;
- emissione di ordinanze e irrogazioni di sanzioni amministrative, a seguito dell'attività di verifica della conformità urbanistica dei manufatti realizzati (ovvero in via di costruzione) alle modalità esecutive fissate nei titoli abilitanti;
- rilascio dei titoli abilitativi a sanatoria di opere abusive ai sensi delle Leggi 47/'85, 724/'94 e 326/'03;
- gestione dell'Archivio Storico Urbanistico.

2. Obiettivi

Obiettivi perseguiti nella erogazione dei servizi sono:

- a) perseguire l'efficienza dei servizi resi;

- b) mirare alla razionalizzazione della spesa complessiva diretta e indiretta, entro i limiti delle risorse assegnate;
- c) cercare di attuare il migliore utilizzo delle risorse umane, assicurandone la formazione e lo sviluppo professionale;
- d) tendere alla riduzione dei tempi di definizione delle procedure, senza diminuzione dell'efficienza e della qualità del risultato.

2. Performance

Le performance del Servizio Trasformazioni Urbanistiche sono di seguito illustrate:

- ✚ ATTUAZIONE DEGLI INDIRIZZI STRATEGICI DELL'ENTE RIVOLTI ALLA SODDISFAZIONE DELLA COLLETTIVITA' CON COINVOLGIMENTO DEI SOGGETTI INTERESSATI ATTRAVERSO FORME DI PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE; SNELLIMENTO E MIGLIORAMENTO DELL'ITER BUROCRATICO PER LA DEFINIZIONE DEI PUA PRIVATI.
- ✚ ADOZIONE DI CRITERI DI TRASPARENZA CON PUBBLICAZIONE DEGLI STRUMENTI URBANISTICI SUL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE ALLO SCOPO DI FAVORIRE FORME DIFFUSE DI CONTROLLO NEL RISPETTO DEL BUON ANDAMENTO E DELL'IMPARZIALITA' DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA.
- ✚ INSERIMENTO IN SIMEL (SISTEMA INFOMATICO INTEGRATO COMUNALE) DI TUTTE LE CONCESSIONI RILASCIATE .
- ✚ SNELLIMENTO E MIGLIORAMENTO DELL'ITER BUROCRATICO PER IL RILASCIO DEI CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA, CON RIDUZIONE DEI TEMPI TECNICI.
- ✚ AGGIORNAMENTO DELLE PAGINE WEB DEL SITO ISTITUZIONALE DELL'ENTE DI COMPETENZA DEL SERVIZIO, IN RELAZIONE ALLE CERTIFICAZIONI URBANISTICHE E ALLA PUBBLICAZIONE DELL'ELENCO MENSILE DELLE AUTORIZZAZIONI PAESAGGISTICHE RILASCIATE .
- ✚ SNELLIMENTO E MIGLIORAMENTO DELL'ITER BUROCRATICO PER L'EMISSIONE DI ORDINANZE E IRROGAZIONE SANZIONI AMMINISTRATIVE.
- ✚ INCREMENTO DELLA AZIONI DI VERIFICA DI CONFORMITA' DEI MANUFATTI AI TITOLI RILASCIATI, CON RIDUZIONE DEI TEMPI INTERCORRENTI DAL SOPRALLUOGO IN SITO ALLA STESURA DEI RAPPORTI E ALLA EMANAZIONE DI EVENTUALI ORDINANZE.

3. Attività e destinatari

Le competenze specifiche del Servizio Trasformazioni Urbanistiche (STU) sono indirizzate a cittadini, liberi professionisti, imprese, PP.AA., e sono svolte nei campi e nelle attività prima illustrate:

- nella stesura degli strumenti di pianificazione e di regolazione dell'attività urbanistico-edilizia di competenza comunale (PUC e RUEC), e delle loro varianti;
- nella adozione e approvazione dei PUA di iniziativa privata, e nel rilascio dei relativi titoli abilitanti;
- nella Presidenza ed assistenza della Commissione Locale per il Paesaggio, con il rilascio dei pareri paesaggistici e la emanazione delle Autorizzazioni

Paesaggistiche, nonché attraverso la irrogazione delle sanzioni pecuniarie ex D.Lgs n.42/2004;

- nella definizione e gestione dei moduli convenzionali con soggetti pubblici e privati (convenzioni, protocolli d'intesa, accordi di programma);
- nell'attività di controllo delle trasformazioni edilizie e di repressione dell'abusivismo attraverso la verifica di conformità dei manufatti realizzati o in via di costruzione ai titoli edilizi rilasciati o formatisi;
- nell'emissione di ordinanze e nella irrogazione di sanzioni amministrative, nell'ambito delle funzioni svolte nel campo del contrasto alle violazioni edilizie;
- nel rilascio di certificazioni urbanistiche,
- nel rilascio dei titoli abilitativi a sanatoria di opere abusive, ai sensi delle Leggi 47/'85, 724/'94 e 326/'03;
- nella gestione dell'Archivio Storico Urbanistico.

Modalità di erogazione dei servizi

5. Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli Uffici del Servizio Trasformazioni Urbanistiche sono ubicati al piano IV del Palazzo di Città in Via Roma, 1 e ricevono il pubblico:

Martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.30 alle ore 17.30

6. Presentazione e protocollo pratiche:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 è aperto il Protocollo per la ricezione degli atti

7. Contatti:

Telefono 089 /662498

Fax 089 661230

E-mail : r.dariento@comune.salerno.it

8. Pagamenti :

Il pagamento dei diritti previsti per i singoli servizi erogati può, alternativamente, essere effettuato con bollettino postale sul c.c.p. 77857928 intestato a Comune di Salerno – Servizio di Tesoreria – Urbanistica oppure tramite bonifico bancario alla Tesoreria comunale presso Filiale Banco di Napoli – corso Vittorio Emanuele,172 – Salerno – IBAN: IT32 I (lettera) 010 1015 2001 0000 0046 039

Ulteriori indicazioni e download per la modulistica all'indirizzo:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5090&stile=7&ti=61>

Gli standard della qualità del servizio

Il Servizio Trasformazioni Urbanistiche persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi.

Per questo motivo ha individuato una serie di indicatori che quantificano e misurano il livello di qualità garantito 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 indicato dagli standard e quanto effettivamente offerto.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati quindi individuati dei livelli minimi di qualità che questo Servizio s'impegna a raggiungere e migliorare.

INDIVIDUAZIONE QUALITA'	SPECIFICAZIONE QUALITA'	INDICATORE QUALITA'	OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI RESE
ACCESSIBILITA'	Ubicazione e accessibilità fisica	Localizzazione Uffici per il pubblico	Ubicazione a Palazzo di Città e assenza di barriere architettoniche
	Accessibilità fisica: orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	minimo n.8 ore settimanali di ricevimento del pubblico, e ricevimento utenza fuori orario nei giorni del lunedì, mercoledì e venerdì per problematiche particolari o urgenti, previo appuntamento

	Accessibilità multicanale	Informazioni preventive sui servizi resi e le modalità di erogazione	Sito web del Comune e del Servizio con informazioni e modulistica scaricabile
TRASPARENZA	Disponibilità e completezza materiali informativi	Pubblicazione strumenti urbanistici e normativi comunali	Aggiornamento in tempo reali delle modificazioni intervenute
	Informazioni e sostegno all'utilizzo dei servizi erogati	Informazioni e ausilio nella redazione delle istanze	Chiarezza e completezza delle istanze e eliminazione delle richieste di integrazione documentale
	Risposte alle segnalazioni e ai reclami	Tempistica di riscontro	Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità
EFFICACIA	Affidabilità (capacità di prestare il servizio richiesto)	Numero reclami "tollerati" nell'anno solare	Al massimo 3 per ogni cinquanta contatti
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Verifica dell'attività svolta attraverso indagine di soddisfazione dell'utenza	Indagine annuale
EFFICIENZA	Criteri di economicità e di risparmio	Riduzione tempi erogazione dei servizi	Riduzione del 5% annuo dei tempi della erogazione dei servizi
ATTENZIONE AI BISOGNI DELL'UTENZA	Disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti	Rilevazione note positive dei cittadini e rilevazioni reclami	Più di tre note positive e meno di dieci reclami scritti

E' stata pertanto prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Per accedere al questionario ed esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio ricevuto ovvero inviare suggerimenti per miglioramenti, si indica il seguente link da cui l'utente, nell'anonimato, può compilare ed inviare via email, il questionario:

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=5090&stile=7&ti=61>



Valutazione e aggiornamento della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- l'esito dell'indagine di soddisfazione;
- gli eventuali reclami presentati dagli utenti, ed accettati.

Suggerimenti e reclami

Per formulare suggerimenti - segnalazioni e reclami riferiti ai servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno, gli utenti possono rivolgersi anche all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), utilizzando i seguenti modelli predisposti allo scopo (Allegato n. 1 e 2).

Questa Carta della Qualità dei Servizi è aggiornata al 31 Luglio 2013



Allegato1

MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: Segnalazioni/Suggerimenti

Cognome _____ Nome _____
residente in _____ () via/piazza _____
n. _____ c.a.p. _____ telefono _____ cellulare _____

Segnalazione/proposte/suggerimenti *(scrivere in stampatello e con carattere leggibile, grazie):*

La risposta verrà fornita entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Come vuole essere contattato:

- per posta elettronica all'indirizzo e-mail.....
 via telefono al numero.....
 per posta ordinaria all'indirizzo:

via/piazza..... n..... C.A.P..... località.....
.....

Data,..... Firma.....

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una eventuale risposta alla sua segnalazione e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.
Grazie per la collaborazione.

Allegato 2

Modulo presentazione reclami

Gentile Utente, il presente modulo può essere utilizzato per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno e può essere presentato, debitamente compilato in ogni sua parte, attraverso una delle seguenti modalità:

- a mano, o spedito per posta al Comune di Salerno - Ufficio Relazioni con il Pubblico, Via Roma, Comune di Salerno, Via Roma - Palazzo di Città, 84100 Salerno o tramite posta elettronica all'indirizzo: urp@pec.comune.salerno.it

- a mano, o spedito per posta, o per fax o tramite posta elettronica direttamente al Dirigente responsabile del servizio interessato.

Il reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso, dettagliato e con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, e per facilitarne l'accertamento.

Non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime od esclusivamente offensive.

E' quindi indispensabile indicare nome, cognome e indirizzo: i dati saranno forniti solo agli uffici interni del Comune per il proseguimento della pratica.

A richiesta, i competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo entro 30 giorni dal suo ricevimento.

Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa o, comunque, di non immediata definizione, sarà inoltrata motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine ordinariamente non superiore a 30 giorni.

È fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi.

AL COMUNE DI SALERNO
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Roma-Palazzo di Città
SALERNO

OGGETTO: RECLAMO

Reclamo riferito al seguente Settore/Servizio _____ :

Oggetto del reclamo (descrivere i fatti oggetto di reclamo con le relative date)

Si desidera una risposta scritta (barrare se interessati):

SI

NO

Compilare con i propri dati anagrafici i seguenti campi:

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Comune _____ Cap. _____

Telefono: _____ E-mail _____

Luogo e data _____

Firma

Il Comune di Salerno La informa che i Suoi dati vengono raccolti per consentire una eventuale risposta al suo reclamo e che gli stessi verranno utilizzati esclusivamente in osservanza al D. Lgs. 196/2003.