

accedo ai servizi



Presentazione del servizio

1. Presentazione generale

Il SUE (Sportello Unico per l'Edilizia) - **art. 5 D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia**) svolge le seguenti attività:

- comunicazione e diffusione delle informazioni in materia di edilizia privata attraverso il sito web del Comune nel link Servizio Trasformazioni Edilizie;
- ricezione delle denunce asseverate (C.I.L., D.I.A., S.C.I.A. e CERTIFICATI DI AGIBILITA') e delle domande per il rilascio dei permessi di costruire;
- fornire informazioni specifiche agli utenti in merito agli interventi edilizi, supporto ai tecnici sui vincoli normativi, regolamentari e pianificatori, permettendo a chiunque di venire a conoscenza degli adempimenti da svolgere per eseguire un intervento edilizio, dell'iter delle pratiche, ponendosi l'obiettivo del rispetto dei termini procedurali;
- gestione tramite il sistema integrato "SIMEL" della Documentazione Edilizia in formato digitale e cartaceo per la:
 - consultazione telematica dei dati di repertorio delle denunce asseverate (C.I.L., D.I.A., S.C.I.A.), delle domande per il rilascio dei permessi di costruire e di agibilità e dei relativi atti autorizzativi ;
 - consultazione telematica della documentazione disponibile in formato digitale;

2. Obiettivi

- 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 sempre 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.

3. Performance

- ✚ GESTIONE INFORMATIZZATA NELL'AMBITO DI SIMEL DI TUTTI I PROCEDIMENTI PER LE PRATICHE URBANISTICHE
- ✚ VERIFICA E CONTROLLO DEL REGOLARE E PUNTUALE DELLE ENTRATE DOVUTE PER LE PRATICHE URBANISTICHE.
- ✚ SNELLIMENTO E MIGLIORAMENTO DELL'ITER BUROCRATICO PER IL RILASCIO DEL PERMESSO A COSTRUIRE E RIDUZIONE DEI TEMPI TECNICI PER IL RILASCIO DELLO STESSO
- ✚ SNELLIMENTO E MIGLIORAMENTO DELL'ITER BUROCRATICO PER LE (DIA E SCIA) PRESENTATE
- ✚ GESTIONE INFORMATIZZATA DELLE ENTRATE NELL'AMBITO DI SIMEL PER PERMESSI A COSTRUIRE, SCIA, DIA E RATEIZZAZIONI
- ✚ RECUPERO DELL'EVASIONE E DELL'ELUSIONE NELL'AMBITO DELLE PRATICHE EDILIZIE

4. Attività e destinatari

Le competenze specifiche del Servizio Trasformazioni Edilizie (SUE) sono indirizzate a cittadini, liberi professionisti, imprese, PP.A e, sono finalizzate:

- all'organizzazione e gestione delle Sportello Unico per l'Edilizia;
- al rilascio e controllo pratiche edilizie – urbanistiche;
- alla gestione delle procedure per il rilascio dei Permessi di Costruire;
- alle determinazioni degli accertamenti di conformità urbanistico – edilizia alle norme vigenti ed alle modalità esecutive fissate nei titoli edilizi abilitanti gli interventi;
- all'acquisizione dei pareri preventivi;
- al rilascio dei certificati di agibilità;
- agli accertamenti in ottemperanza art. 24, comma 3, DPR 380/2001;
- all'istruttoria di pratiche incardinate presso il SUAP soli fini urbanistico-edilizio;
- alla partecipazione alle conferenze di servizio.

5. Recapiti, orari e modalità di accesso

Gli Uffici del SUE sono ubicati al piano IV del Palazzo di Città in Via Roma, e riceve il pubblico:

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

Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e 16.30 alle ore 17.30;

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 è aperta la Segreteria per la ricezione degli atti

6. Contatti:

Telefono 089 662415

Fax 089 661235

E-mail m.iovane@comune.salerno.it

PEC m.iovane@pec.comune.salerno.it

Ulteriori indicazioni e download per la modulistica

<http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=687&stile=2&ti=1>

7. Adozione di standard della qualità del servizio.

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

Tempo di attesa per protocollazione di pratiche	Tempo di attesa per presentazione integrazioni documentali	Comunicazione del RDP Per istanze presentate allo sportello	Disponibilità di un appuntamento dalla richiesta on-line o telefonica
Attesa massima 10 minuti	Attesa massima 15 minuti	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 4 giorni lavorativi

E' stata 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 migliorie, 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=687&stile=2&ti=1>

8. 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.

9. Varie 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 di 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 per segnalare reclami su eventuali disservizi riscontrati nei servizi pubblici erogati dal Comune di Salerno 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, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, a cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e intere legittimi. 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.

HIPOCRATICA
CIVITAS

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.
Grazie per la collaborazione.