

## SETTORE TRASFORMAZIONI EDILIZIE

# Carta di Qualità dei Servizi

1. Cos'è la Carta dei Servizi, cosa contiene e a cosa serve .....	pag 02
2. Presentazione del Settore.....	pag 03
3. Sportello Unico per l'Edilizia.....	pag 03
4. Contatti, recapiti e orari d'accesso al pubblico .....	pag 04
5. Standard SUE.....	pag 05
6. Uffici di Piano e Progettazione.....	pag 06
7. Contatti, recapiti e orari d'accesso al pubblico.....	pag 07
8. Standard Uffici di Piano e Progettazione.....	pag 08
9. Qualità e valutazione.....	pag 09
 Moduli per segnalazioni e reclami.....	 pag 10

### **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 il Settore Trasformazioni Edilizie 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 gli Uffici, i servizi offerti e gli impegni che vengono assunti nei confronti degli utenti effettivi o potenziali.

### **Cosa contiene**

La Carta dei servizi contiene una descrizione di massima dei compiti del Settore Trasformazioni Edilizie, dei diritti e doveri del personale e dell'utente, dei servizi erogati, degli standard di qualità offerti e dei progetti di miglioramento che persegue.

### **A cosa serve**

La Carta dei servizi serve agli utenti per conoscere gli standard di qualità offerti 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 soddisfazione sono anche rilevati con periodiche rilevazioni effettuate attraverso questionari/interviste. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

## **1. Presentazione del Settore**

Il Settore Trasformazioni Edilizie è articolato in due strutture interconnesse, "SUE" ( Sportello Unico per l'Edilizia) e "Uffici di Piano e Progettazione"

### **1A. SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)**

#### **1A.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 comunicazioni e denunce asseverate (C.I.L., C.I.L.A., S.C.I.A., S.C.A.) 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, delle domande per il rilascio dei permessi di costruire e dei relativi atti autorizzativi ;
  - consultazione telematica della documentazione disponibile in formato digitale;

#### **1A.2. Obiettivi**

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

### **1A.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

### **1A.4. Attività e destinatari**

Le competenze specifiche dello 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;
- all'istruttoria di pratiche incardinate presso il SUAP soli fini urbanistico-edilizio;
- alla indizione e partecipazione alle conferenze di servizio.

### **1A.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 e dalle 16.30 alle ore 17.30 è aperta la Segreteria per la ricezione e la protocollazione degli atti ed istanze.

### **1A.6. Contatti**

Telefono 089 662415

Fax 089 661235

E-mail [m.iovane@comune.salerno.it](mailto:m.iovane@comune.salerno.it)

PEC [m.iovane@pec.comune.salerno.it](mailto:m.iovane@pec.comune.salerno.it)

## 1A.7. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto dello Sportello Unico per l'Edilizia sono indicati nel prospetto di seguito riportato e, 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, anche fuori dagli orari ordinari di ricevimento del pubblico.

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE E SUPPORTO	TERMINE NORMATIVA	TERMINE IMPEGNO
PERMESSO PER COSTRUIRE	r: CASABURI VINCENZO r: IULIANO GERARDO r: LANDI GABRIELLA r: LAURENZA ERNESTO r: PALLADINO LUCA r: ROMANO MICHELE	Entro 60 giorni dalla richiesta viene formulata la proposta -parere ed entro 30 giorni il procedimento viene concluso	Rilascio mediamente in 86 giorni dalla richiesta del titolo edilizio
S.C.I.A. ( segnalazione certificata inizio attività)	r: CURCIO MARTINO s: GIACENTO FRANCO s: MONDELLO RAFFAELE s: NOSENZO MASSIMILIANO	Con il deposito presso la segreteria inizio immediato lavori con verifica dell'istanza nei successivi 30 giorni	Chiusura della procedura mediamente in 28 giorni dalla protocollazione della SCIA
C.I.L.A. ( comunicazione inizio lavori asseverata)	r: CURCIO MARTINO s: GIACENTO FRANCO s: MONDELLO RAFFAELE s: NOSENZO MASSIMILIANO	Con il deposito presso la segreteria inizio immediato lavori con verifica dell'istanza nei successivi 30 giorni	Verifica delle comunicazioni entro i tempi di cui al DPR n. 380/2001
S.C.A. ( segnalazione certificata agibilità)	r: GIORDANO GIUSEPPE r: NOSCHESI LUIGI	La S.C.A. deve essere depositata entro 15 giorni dalla fine dei lavori. Entro 30 giorni successivi il procedimento è concluso	Chiusura della procedura mediamente in 28 giorni dalla protocollazione della SCA

## **1B. Uffici di Piano e Progettazione**

### **1B.1. Presentazione generale**

La struttura svolge compiti che afferiscono prevalentemente la gestione tecnico-amministrativa del Piano Urbanistico Comunale e la progettazione urbanistica delle sue varianti, nonché la progettazione architettonico-urbanistica di programmi urbani di rilievo strategico ad iniziativa comunale.

I servizi resi dagli Uffici sono in prevalenza diretti alle altre strutture dell'Ente mentre per quanto attiene la fornitura diretta di servizi al pubblico, essi sono resi se non per limitate attività, per lo più connesse alla fase formativa-approvativa degli strumenti urbanistici. Dell'avvio di tale procedimento viene infatti operata una ampia divulgazione nella fase propositiva, nonché una puntuale informazione, in particolare rivolta ai soggetti interessati secondo le vigenti leggi, di recente ampliate a metodologie informatiche che utilizzano il sito web dell'Ente.

L'operato degli Uffici, che sovente trova conclusione in programmi e progetti facenti capo, per la loro realizzazione, a strutture interne dello stesso o di altri Settori, è caratterizzato da un complesso lavoro di studio, analisi dei processi trasformativi territoriali ed aggiornamento professionale. Pertanto le connesse attività poste in essere non possono agevolmente essere ricondotte in termini quantitativi, ovvero rigidamente ascritte ai singoli uffici, che spesso interagiscono per il conseguimento di particolari obiettivi assegnati dall'Amministrazione.

### **1B.2. Obiettivi**

Gli Obiettivi perseguiti nella erogazione dei servizi sono:

- a) garantire il rispetto dei principi di trasparenza, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, mediante la semplificazione dei procedimenti di programmazione e pianificazione;
- b) perseguire l'efficienza dei servizi resi;
- c) mirare alla razionalizzazione della spesa complessiva diretta e indiretta, entro i limiti delle risorse assegnate;
- d) cercare di attuare il migliore utilizzo delle risorse umane, assicurandone la formazione e lo sviluppo professionale;
- e) tendere alla riduzione dei tempi di definizione delle procedure, senza diminuzione dell'efficienza e della qualità del risultato.

### **1B.3. Attività e destinatari**

-attività di **programmazione** che implicano:

il monitoraggio sullo stato di attuazione del Piano Urbanistico tramite acquisizione delle informazioni relative alla progressiva realizzazione degli Piani Urbanistici Attuativi, delle iniziative di copianificazione provinciale

anche tramite la partecipazione a tavoli di lavoro, dell'evoluzione del quadro normativo vincolistico sul territorio, nonché la adozione di adempimenti in applicazione dell'attività programmatica urbanistica approvata dall'Ente.

**-attività di progettazione urbanistica che implicano:**

la redazione di Varianti e/o adeguamenti dei vigenti strumenti urbanistici, di Piani di edilizia pubblica (PEEP e PIP) con particolare riferimento a quelli di edilizia sociale, nonché approfondimenti e pareri sulle previsioni di opere pubbliche previste dal PUC, allorquando vengano redatti i progetti esecutivi da parte di altri Settori del Comune;

**-attività di comunicazione ed informazione sui processi di trasformazione della città che comprendono:**

- attività informativa relativa alla gestione procedimentale di varianti al Piano Urbanistico Comunale, finalizzata a promuovere il confronto e la partecipazione dei Soggetti competenti in materia ambientale, Enti ed in generale cittadini, già dalla fase preliminare del progetto urbanistico;
- attività informativa relativa alla gestione procedimentale di Piani Urbanistici Attuativi finalizzata a promuovere il confronto e la partecipazione dei cittadini interessati, già dalla fase preliminare del progetto urbanistico, nonché l'acquisizione dei pareri e n.o. previsti dalla Legge;
- rilascio di documenti di indirizzo e/o di riscontro a quesiti ed osservazioni provenienti da privati interessati a procedimenti urbanistici e/o dagli uffici del Settore, nell'ottica della possibile attività partecipativa e della più ampia divulgazione del vigente quadro normativo urbanistico.
- attività divulgativa dei processi di trasformazione urbana operata anche in confronti e/o approfondimenti di studio con altri Enti ed in particolare con l'Università degli Studi di Salerno-facoltà di Ingegneria, sotto forma di relazioni, documentazioni grafiche di carattere disciplinare all'uopo predisposte dall'Ufficio, ovvero opportunità di partecipazione a stages offerti agli studenti interessati.
- Sviluppo e gestione del Sistema Informativo Territoriale in accordo con il Settore Sistemi Informativi e dei servizi di interscambio e divulgazione delle banche dati correlate, sia internamente che esternamente, all'Amministrazione.

**1B.4. Recapiti, orari e modalità di accesso**

La Sede degli Uffici di Piano e Progettazione è ubicata in Via G. Guarna n. 13 84100 Salerno; tel. 089.663900.

Il Direttore del Settore è l'arch. Maria Maddalena Cantisani.

Il responsabile degli Uffici di Piano e Progettazione è l'arch. Filomena Daraio.

Tel.: 089 663900; Fax: 089 661295

Gli orari di apertura al pubblico sono: martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 17.30

Per contattare gli Uffici di Piano e Progettazione l'indirizzo mail è:  
f.daraio@comune.salerno.it

### 1B.5. . Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

Di seguito si elencano sinteticamente i principali prodotti/servizi erogati al pubblico, svolti quindi a domanda individuale di cittadini e/o enti pubblici e privati, le loro caratteristiche e i tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento.

Attività/Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati	Termine massimo di conclusione del procedimento
	PUC e Varianti	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta (è possibile effettuare il download del PUC al link: <a href="http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4953&amp;stile=2&amp;ti=1">http://www.comune.salerno.it/client/scheda.aspx?scheda=4953&amp;stile=2&amp;ti=1</a> )
CONDIVISIONE INFORMAZIONI TERRITORIALI	piani attuativi di iniziativa pubblica curati dal Settore	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
RILASCIO URBANISTICI	FILES procedure di gara curate dal Settore	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
ACCESSO AGLI ATTI E RILASCIO COPIE	studi di base (specialistici e/o di Settore) del PUC	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	rilascio files dwg della cartografia di base del territorio comunale	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
	rilascio files dwg delle aree della perequazione relative ai comparti privati	entro 7 giorni dalla protocollazione della richiesta
<p>-accesso e visione degli atti è un servizio gratuito per tutti;                      -rilascio di file dwg su supporti digitali forniti dai richiedenti è gratuito per gli Enti Pubblici e per i proponenti i Comparti edificatori ed è a pagamento per i privati;                      -rilascio copie cartacee è a pagamento per tutti;</p>		

## 2. Qualità e valutazione

### 2.1 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 Settore s'impegna a raggiungere e migliorare. A tal uopo è stata prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento che sarà proposto periodicamente negli Uffici di ricevimento dell'utenza o attraverso la piattaforma Simel ovvero attraverso il Web.

### 2.2 Valutazione e aggiornamento della Carta

La Carta di qualità dei servizi sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Periodicamente potrà essere allegata anche 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.

## 3. 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 23 dicembre 2016.



**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](mailto: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.*

AL COMUNE DI SALERNO

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Roma-Palazzo di Città

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):

SÌ

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.