

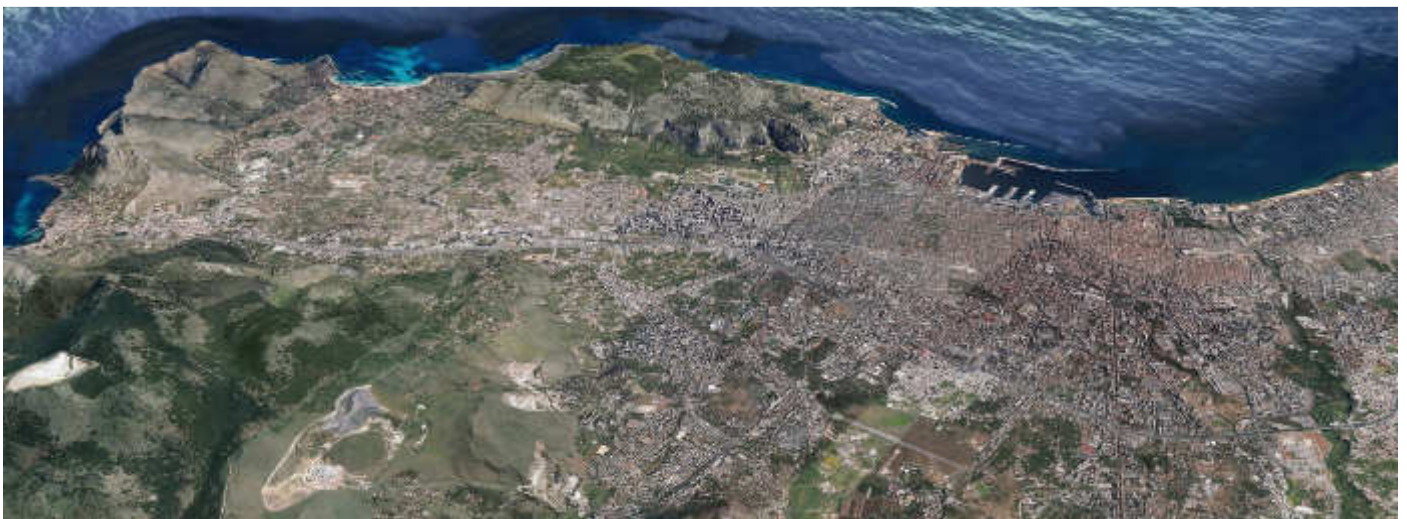


**COMUNE DI PALERMO**

**CARTA DEI SERVIZI**

*all'Attività Edilizia di iniziativa privata  
nel Territorio*

---



Aggiornata a Dicembre 2016

## INDICE

### Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

### A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

### B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio

Il Servizio ha come finalità la gestione del territorio urbano in ordine sia al recupero e al miglioramento dell'edificato esistente che allo sviluppo del nuovo attraverso l'attuazione e il rispetto degli strumenti quali il PRG e i Piani Particolareggiati Esecutivi.

2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

Le attività poste in essere nell'ambito dei servizi descritti in questa Carta, sono distribuite e organizzate in quattro Uffici dell'Amministrazione secondo l'attuale assetto organizzativo:

- 1) Ufficio Città Storica- con sede in Foro Umberto I° (*servizi da 1 a 4*)
- 2) Staff del Capo Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e del Territorio- Unità organizzative: 1) Commissione Comunale di Vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo; 2) Programmazione, monitoraggio, coordinamento, processo di realizzazione opere pubbliche, social housing ed edilizia convenzionata, con sede in via Ausonia 69 (*servizi da 5 a 8*)
- 3) Ufficio Sportello Unico per l'Edilizia (*servizi da 9 a 13*)
- 4) Ufficio Condonò Edilizio con sede in via Ausonia 69 (*servizi da 14 a 15*)

<b>AREA TEMATICA 1</b>	<b>Città Storica</b>
servizio n. 1	Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica
servizio n. 2	Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica
servizio n. 3	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001, nel territorio della Città Storica
servizio n. 4	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica
<b>AREA TEMATICA 2</b>	<b>Riqualificazione Urbana e del Territorio</b>
servizio n. 5	Rilascio di permesso di costruire ex art. 18 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
servizio n. 6	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
servizio n. 7	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 per cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell' edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio.
servizio n. 8	Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo da inoltrare alla Questura per le autorizzazioni



<b>AREA TEMATICA 3</b>	<b>Sportello Unico per l'Edilizia</b>
servizio n. 9	Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016
servizio n. 10	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001
servizio n. 11	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016
servizio n. 12	Autorizzazione allo scarico in fogna
servizio n. 13	Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme
<b>AREA TEMATICA 4</b>	<b>Condono Edilizio</b>
servizio n. 14	Concessioni e autorizzazioni in condono L.R.47/1985, legge 724/1994 e legge 326/1983 attraverso la perizia di cui all'art.28 della L.R. 16/2016
servizio n. 15	Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R. 380/2001

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

## C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

## D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(FAQ)

# Cos'è la Carta dei Servizi

## Introduzione

La Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

## Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi al Cittadino all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio* descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di Titoli edilizi allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. In particolare la *Carta dei servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio* definisce le modalità per ottenere il provvedimento o Titolo Edilizio relativo alle richieste di Certificati di Destinazione Urbanistica nel Centro Storico, permessi di costruire ex art.10 comma 1 D.P.R. 380/2001 come modificato dalla L.R.16/2016, accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 e art.37 D.P.R.380/2001, certificati di agibilità ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R.16/2016, rilascio delle matricole per impianti ascensori e/o piattaforme e rilascio di autorizzazioni allo scarico in fogna.

Include i servizi relativi alle concessioni e autorizzazioni in condono ai sensi della L.R.47/1985, della legge 724/1994 e della legge 326/1983 attraverso la perizia di cui all'art.28 della L.R. 16/2016 e rilascia le agibilità su immobili da condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/2001.

Infine comprende il servizio di rilascio di parere di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo da inoltrare alla Questura per l'autorizzazione.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

## A. Norme e principi

### 1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi al Cittadino all'attività edilizia di iniziativa privata nel Territorio, si ispira ai seguenti principi:

#### Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

#### Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

#### Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

#### Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

#### Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

### 2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia - D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

- Altri riferimenti normativi consultabili al link: <http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=tabella&S=90>
- D.P.R. 380/2001 e L.R. 16/2016

## B. Presentazione del Servizio

### 1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

#### 1.1. Presentazione del Servizio al Cittadino per l'attività Edilizia nel Territorio

Il Servizio ha 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. Si occupa dell'attuazione del Piano Regolatore Generale e dei Piani Particolareggiati, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie, provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi e rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio e procedure connesse. In particolar modo diverse sono le tipologie di servizi e di attività nel settore edilizio, sia nella Città Storica che fuori da essa, che comportano richieste da parte dei cittadini e il rilascio di certificazioni, di titoli edilizi e degli altri provvedimenti elencati al punto B dell'Indice.

#### A chi si rivolge

Alle persone fisiche e giuridiche direttamente interessate al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.

#### Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi e Requisiti per l'accesso

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, in ambiente riservato;
- Ritiro e Richiesta provvedimenti

È possibile avere un confronto per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato per email ai seguenti indirizzi:

Per i servizi resi nell'ambito dell'Ufficio Città Storica (Servizi da 1 a 4 dell'Indice):

- [cittastorica.uo7@comune.palermo.it](mailto:cittastorica.uo7@comune.palermo.it) per ZTO "A" per Pianificazione Attuativa e Contributi Bandi 2002/2006
- [cittastorica.uo8@comune.palermo.it](mailto:cittastorica.uo8@comune.palermo.it) per ZTO "A" per "Netto Storico"
- [cittastorica.uo9@comune.palermo.it](mailto:cittastorica.uo9@comune.palermo.it) per ZTO "A" per Contributi L.R. 25/93

Orari di ricevimento pubblico: Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:30 ed il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.

Per i servizi resi nell'ambito dello Staff del Capo Area (Servizi da 5 a 8 dell'Indice):

[tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it](mailto:tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it)

[vigilanzapubblicospettacolo@comune.palermo.it](mailto:vigilanzapubblicospettacolo@comune.palermo.it)

Per i servizi resi nell'ambito dell'Ufficio Sportello Unico per l'Edilizia (Servizi da 9 a 13 dell'Indice):

[sportellounicoedilizia@comune.palermo.it](mailto:sportellounicoedilizia@comune.palermo.it)

Per i servizi resi nell'ambito dell'Ufficio Condono Edilizio (Servizi 14 e 15 dell'Indice):

[condonoedilizio@comune.palermo.it](mailto:condonoedilizio@comune.palermo.it)

#### Quanto costano i servizi

I costi variano da servizio a servizio e sono riportati nelle successive schede sull'articolazione in dettaglio, delle attività da 1 a 15

Per i servizi resi dall'Ufficio Città Storica e dall'Ufficio Sportello Unico per l'Edilizia i costi sono specificati nella Delibera di Giunta n. 87 del 31/08/2015



[http://superedi.comune.palermo.it/superedi//docs\\_1/norme/82053/diritti\\_istruttoria.pdf](http://superedi.comune.palermo.it/superedi//docs_1/norme/82053/diritti_istruttoria.pdf)

## 2. Articolazione in dettaglio, delle attività: *cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:*

### SERVIZI ATTIVITÀ EDILIZIA NEL TERRITORIO

servizio n. 1	Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica
servizio n. 2	Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica
servizio n. 3	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001, nel territorio della Città Storica
servizio n. 4	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica
servizio n. 5	Rilascio di permesso di costruire ex art. 18 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
servizio n. 6	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
servizio n. 7	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 per cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell' edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio.
servizio n. 8	Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo da inoltrare alla Questura per le autorizzazioni
servizio n. 9	Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016
servizio n. 10	Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001
servizio n. 11	Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016
servizio n. 12	Autorizzazione allo scarico in fogna
servizio n. 13	Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme
servizio n. 14	Concessioni e autorizzazioni in condono L.R.47/1985, legge 724/1994 e legge 326/1983 attraverso la perizia di cui all'art.28 della L.R. 16/2016
servizio n. 15	Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R. 380/2001

**Servizio 1: Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica**

**Finalità specifiche** L'Atto viene richiesto per gli immobili ricadenti nel territorio della Città Storica.

**Organizzazione** AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO CITTÀ STORICA  
Sportello Unico Edilizia Privata  
Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888  
pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it  
ord.:cittastorica@comune.palermo.it

**A chi è rivolto il servizio** Alle persone fisiche e giuridiche interessate al rilascio dei provvedimenti.

**Requisiti per l'accesso** Possono accedere al servizio i cittadini che abbiano interesse legittimo al rilascio del certificato.

**Cosa offriamo** Rilascio del Provvedimento

**Modalità di accesso fisica e telematica** Accesso fisico: Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Consultazione delle circolari affisse nelle bacheche degli Uffici -Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio  
L'interessato al rilascio del provvedimento può inoltrare la richiesta del certificato via PEC.  
Orari di ricevimento pubblico: Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:30 ed il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.

**Quanto costa e modalità per il pagamento** € 20,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- Ufficio Città Storica o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo.

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** È possibile effettuare il download della modulistica al seguente indirizzo:  
<https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58>  
o richiederli al SUE dell'Ufficio





**Servizio 2: Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene richiesto per realizzare gli interventi elencati all'art. 10, c.1 del DPR 380/01 come recepito con modifiche della L.R. 16/16.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO CITTÀ' STORICA Sportello Unico Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone fisiche e giuridiche direttamente interessate al rilascio dei provvedimenti.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene ad operare per suo conto.
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Consultazione delle circolari affisse nelle bacheche degli Uffici -Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:30 ed il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30 Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente per via telematica accedendo al sito <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Da € 100,00 a € 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo-Ufficio Città Storica o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 50460000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	Il servizio è reso esclusivamente per via telematica accedendo alla piattaforma superedi presente sul Sito Web Comune di Palermo. <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>

**Servizio 3: Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 e art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene richiesto per gli interventi già realizzati citati al comma 1 dell'art.14 L.R. 16/2016 e per quelli citati ai commi 1,2 e 3 dell'art.37 del D.P.R. 380/2001 recepito con l'art.1 della L.R. 16/2016
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO CITTÀ' STORICA Sportello Unico Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone fisiche e giuridiche direttamente interessate al rilascio dei provvedimenti.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene ad operare per suo conto.
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Consultazione delle circolari affisse nelle bacheche degli Uffici -Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio. Accesso multicanale: Il servizio viene reso esclusivamente per via telematica accedendo alla piattaforma <i>superedi</i> presente sul Sito Web Comune di Palermo. <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:30 ed il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Da 350,00 a € 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo-Ufficio Città Storica o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	Il servizio viene reso esclusivamente per via telematica accedendo alla piattaforma <i>superedi</i> presente sul Sito Web Comune di Palermo.

**Servizio 4: Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene richiesto ai sensi degli art. 24 e 25 del DPR 380/01 come recepito dell'art. 1 della L.R. 16/16.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Privata Foro Umberto I, 14- tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone fisiche e giuridiche direttamente interessate al rilascio dei provvedimenti.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene.
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Consultazione delle circolari affisse nelle bacheche degli Uffici -Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio. L'interessato al rilascio del provvedimento può inoltrare la richiesta del certificato via PEC. <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:30 ed il Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	€ 52,00 (ogni singola unità immobiliare) per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo-Ufficio Città Storica o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo.
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	È possibile effettuare il download della modulistica al seguente indirizzo: <a href="https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58">https://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58</a> o richiederli al SUE dell'Ufficio



**Servizio 5: Rilascio di permesso di costruire ex art. 18 D.P.R.380/2001 recepito con l'art.1 della L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene rilasciato per consentire la realizzazione degli interventi elencati all'art. 10, c.1 del DPR 380/01 come recepito con modifiche dalla L.R. 16/2016.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO STAFF DEL CAPO AREA TECNICA Unità organizzativa: Programmazione, Monitoraggio, Coordinamento, Processo di realizzazione opere pubbliche, social housing ed edilizia convenzionata Via Ausonia 69 tel 091/7401493 -0917401498 fax 091/7402608 pec: tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it ord.: tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata interessate al rilascio del provvedimento.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio. <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accettazione documenti:</i> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 Mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00</li> <li>- <i>Ritiro documenti:</i> lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00</li> <li>- <i>Informazioni sulle pratiche:</i> mercoledì dalle 15,30 alle 17,30 - Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.</li> </ul> Accesso multicanale: sito Web del Comune: il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	€ 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	E' possibile reperire la modulistica collegandosi a: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>



**Servizio 6: Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 ed ex art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 recepito dall'art.1 della L.R.16/2016, per cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell'edilizia economica e/o popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio.**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene richiesto per gli interventi già realizzati citati al comma 1 dell'art.14 L.R. 16/2016 e per quelli citati ai commi 1,2 e 3 dell'art.37 del D.P.R. 380/2001 recepito con l'art.1 della L.R. 16/2016
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO STAFF DEL CAPO AREA TECNICA Unità organizzativa: Programmazione, monitoraggio, coordinamento, processo di realizzazione opere pubbliche, social housing ed edilizia convenzionata Via Ausonia 69- tel 091/7401493 – 0917401498 fax 091/7402608 pec: <a href="mailto:tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it">tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it</a> ord.: <a href="mailto:tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it">tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell' edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata senza titolo e interessate al rilascio del provvedimento in sanatoria
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento in sanatoria
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale:</b>	Accesso fisico: presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accettazione documenti:</i> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 Mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00</li> <li>- <i>Ritiro documenti:</i> lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00</li> <li>- <i>Informazioni sulle pratiche:</i> mercoledì dalle 15,30 alle 17,30 - Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.</li> </ul> Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	€ 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	E' possibile reperire la modulistica collegandosi a <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>



**Servizio 7: Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene rilasciato ai sensi degli artt. 24 e 25 del DPR 380/01 come recepito dell'art. 1 della L.R. 16/2016.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO STAFF DEL CAPO AREA TECNICA Unità organizzativa: Programmazione, monitoraggio, coordinamento, processo di realizzazione opere pubbliche, social housing ed edilizia convenzionata Via Ausonia 69 -tel 091/7401493 091/7401498 fax 091/7402608 pec: <a href="mailto:tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it">tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it</a> ord.: <a href="mailto:tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it">tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it</a>
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata interessate al rilascio del provvedimento.
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accettazione documenti:</i> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 Mercoledì dalle ore 15:00 alle 17:00</li> <li>- <i>Ritiro documenti:</i> lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00</li> <li>- <i>Informazioni sulle pratiche:</i> mercoledì dalle 15,30 alle 17,30 - Venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.</li> </ul> Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	€ 52,00 (ogni singola unità immobiliare) per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 50460000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo.
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	E' possibile reperire la modulistica collegandosi a <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>

**Servizio 8: Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo da inoltrare alla Questura per l'autorizzazione.**

<b>Finalità specifiche</b>	Il servizio ha la finalità di consentire la realizzazione di spettacoli tramite la valutazione sull'attitudine all'uso e alla funzione dei locali e luoghi di pubblico intrattenimento e spettacolo ai sensi dell'art.80 del Testo Unico Leggi di Pubblica Sicurezza ed il rilascio dei pareri di agibilità temporanea da parte della apposita Commissione. Detti pareri sono poi inoltrati alla Questura per il rilascio dell'autorizzazione alla realizzazione di eventi di natura diversa, musicale, culturale, sportiva ecc...
<b>Organizzazione</b>	Il servizio si avvale di una unità organizzativa a supporto della Commissione Comunale appositamente istituita. Detta unità si occupa della ricezione delle istanze, della loro istruttoria e della convocazione della Commissione. AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO STAFF DEL CAPO AREA TECNICA Unità organizzativa: Commissione Comunale di vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo Via Ausonia 69 -tel 091/7401292 fax 091/7402608 pec: tecnicainfrastrutture@cert.comune.palermo.it ord.:tecnicainfrastrutture@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	A tutti i soggetti interessati ad organizzare spettacoli ed eventi in locali e luoghi della Città
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del titolo di legale rappresentante dell'azienda, società, ente interessati all'organizzazione ovvero essere delegati ad operare per conto degli stessi.
<b>Cosa offriamo</b>	Attività informativa sulla documentazione necessaria per l'ottenimento del parere e rilascio del parere.
<b>Modalità di accesso fisica</b>	Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da rilasciare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:00
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Diritti fissi di istruttoria come da delibera di Consiglio Comunale n.87/2015: € 200,00 per parere sulla richiesta di agibilità temporanea per luoghi e locali fino a 300 persone Euro 500,00 per parere sulla richiesta di agibilità temporanea per luoghi e locali oltre 301 persone. Modalità di pagamento: o tramite c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale di Palermo o a mezzo bonifico bancario alla Banca Nazionale del Lavoro Codice IBAN IT 19K0100504600000000218100
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	<a href="http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/modello">http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/modello</a> di richiesta parere alla commissione comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo <a href="http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/diritti">http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/diritti</a> di istruttoria commissione comunale di vigilanza.rtf <a href="http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/documentazione">http://servizionline.comune.palermo.it/portcitt/docs/documento/82053/documentazione</a> da produrre per il parere da sottoporre all'esame della commissione comunale di vigilanza sui locali di pubb.rtf



**Servizio 9: Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene rilasciato per la realizzazione degli interventi elencati all'art. 10, c.1 del DPR 380/01 come recepito con modifiche della L.R. 16/16.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA Tel.091-7401306- Fax 0917401596 Unità organizzativa: U.O.5 pec: ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it ord.:sue.uo5@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone giuridiche e fisiche interessate direttamente al rilascio dei provvedimenti ovvero essere delegati dal proprietario del bene
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene.
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi all'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (per appuntamento) – venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Da € 100,00 a € 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	L'attività viene svolta on-line sul portale Super@edi accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>



**Servizio 10: Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 e art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001**

<b>Finalità specifiche</b>	L'Atto viene richiesto per gli interventi già realizzati citati al comma 1 dell'art.14 L.R. 16/2016 e per quelli citati ai commi 1,2 e 3 dell'art.37 del D.P.R. 380/2001 recepito con l'art.1 della L.R. 16/2016
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA Unità organizzativa:U.O.7 Via Ausonia 69 tel 091/7401334 fax 091/7401335 Unità organizzativa:U.O.7 pec: edilizia_privata@cert.comune.palermo.it ord.:sue.uo7@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone giuridiche e fisiche interessate direttamente al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti tramite delega per conto delle stesse
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene.
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del Provvedimento
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Accesso fisico: Presentarsi all'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (per appuntamento) – venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Da 350,00 a € 500,00 per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 50460000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo. Oneri concessori ai sensi di legge adeguati alla D.C.C. 21/2016 ed imposte di bollo
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	L'attività viene svolta on-line sul portale Super@edi accedendo al sito: <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login</a>

**Servizio 11: Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016**

**Finalità specifiche** L'Atto viene rilasciato ai sensi degli art. 24 e 25 del DPR 380/01 come recepito dell'art. 1 della L.R. 16/16.

**Organizzazione** AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA  
Via Ausonia 69 tel 091/7401318 fax 091/7401316  
Unità organizzativa: U.O. Certificazioni di agibilità-abitabilità  
pec: ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it  
ord.:sue.uoab@comune.palermo.it

**A chi è rivolto il servizio** Alle persone giuridiche e fisiche interessate direttamente al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti tramite delega per conto delle stesse

**Requisiti per l'accesso** Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene

**Cosa offriamo** Rilascio del Provvedimento

**Modalità di accesso fisica e multicanale** Accesso fisico: Presentarsi all'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici  
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio  
Orari di ricevimento pubblico: mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (per appuntamento) - venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30  
Accesso multicanale: sito Web del Comune. Il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al sito:  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp?modo=login>

**Quanto costa e modalità per il pagamento** € 52,00 (ogni singola unità immobiliare) per diritti di istruttoria come nell'allegato A della D.G. 173/2016 da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo.

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** L'attività viene svolta on-line sul portale Super@edi accedendo al sito:  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login>

**Servizio 12: Autorizzazioni allo scarico in fogna**

**Finalità specifiche** L'atto viene rilasciato per l'immissione nella fognatura dinamica comunale dei liquami domestici

**Organizzazione** AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA  
Via Ausonia 69 tel 091/7401329  
Unità organizzativa: U.O. 3  
pec: ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it  
ord.:sue.uo3@comune.palermo.it

**A chi è rivolto il servizio** Alle persone giuridiche e fisiche interessate direttamente al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti tramite delega per conto delle stesse

**Requisiti per l'accesso** Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene

**Cosa offriamo** Rilascio del Provvedimento

**Modalità di accesso fisica e multicanale** Accesso fisico: Presentarsi all'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici  
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio  
Orari di ricevimento pubblico: mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (per appuntamento) – venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30  
Accesso multicanale: Sito Web Comune di Palermo per la modulistica  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp?modo=login>

**Quanto costa e modalità per il pagamento** Euro 75,00 per diritti di istruttoria da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 50460000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo.  
Costi allaccio quantificati e corrisposti all'AMAP

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** La modulistica on-line sul portale Super@edi accedendo al sito:  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login>  
La modulistica per l'erogazione del servizio è disponibile accedendo al link:  
<http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58>

**Servizio 13: Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme**

**Finalità specifiche** L'atto viene rilasciato per la messa in esercizio degli ascensori e dei montacarichi (art.12 del D.P.R. 162/99 e ss.mm.ii)

**Organizzazione** AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA  
Via Ausonia 69 tel 091/7401349 - fax 091/7401279  
Unità organizzativa: U.O.2  
pec: edilizia privata@cert.comune.palermo.it  
ord.:sue.uo2@comune.palermo.it

**A chi è rivolto il servizio** Alle persone giuridiche e fisiche interessate direttamente al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti tramite delega per conto delle stesse

**Requisiti per l'accesso** Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio ovvero essere delegati dal proprietario del bene

**Cosa offriamo** Assegnazione del numero di matricola degli ascensori

**Modalità di accesso fisica e multicanale** Accesso fisico: Presentarsi all'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da consegnare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici  
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio  
Orari di ricevimento pubblico: mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 (per appuntamento) – venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30.  
Accesso multicanale: Sito Web del Comune: il servizio viene reso esclusivamente in via telematica accedendo al link:  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp?modo=login>

**Quanto costa e modalità per il pagamento** Euro 75,00 per diritti di istruttoria da versare sul c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo- o mediante bonifico bancario Codice IBAN:IT 19K 0100 504600000000218100 intestato alla Tesoreria Comunale del Comune di Palermo piu' marca da bollo da 16,00 euro

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio** L'attività viene svolta on-line sul portale Super@edi accedendo al sito:  
<http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login>  
La modulistica per l'erogazione del servizio è disponibile accedendo al link:  
<http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58>



**Servizio 14: Rilascio concessioni edilizie in regime di condono edilizio o dinieghi su istanze di parte: ai sensi della L.47/85, L.724/94 e L.326/03 e perizie giurate ex art.17 L.R. 4/2003 e art.28 L.R. 16/2016.**

<b>Finalità specifiche</b>	Il servizio ha la finalità di istruire e verificare la documentazione e le necessarie integrazioni, ivi comprese le perizie giurate, gli allegati tecnici, effettuando verifiche della presenza di vincoli effettuando visure dei fotopiani. Verifica dei pagamenti delle oblazioni e degli oneri di concessione edilizia e di ogni ulteriore elaborato presentato e ritenuto indispensabile per il rilascio/diniego di concessione edilizia in regime di condono per le quali sono state presentate nei termini e nelle modalità stabili dalle leggi le istanze di parte per gli abusi edilizi commessi.
<b>Organizzazione</b>	Il servizio si avvale di una Unità Organizzativa tecnica specifica per le istruttorie ordinarie e per le istruttorie dei procedimenti all'attenzione della Procura della Repubblica e delle Autorità giudiziarie competenti nel Territorio, inoltre si avvale di UU.OO. Tecniche specifiche per la verifica delle perizie giurate incamerate secondo i requisiti di legge (art.17 L.R. 4/2003 e art.28 L.R. 16/2016) per il rilascio delle concessioni assentite o i dinieghi. AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE - UFFICIO CONDONO EDILIZIO. U.O. Condono edilizio -regime ordinario U.O. Condono edilizio -Perizie giurate art.17 L.R.4/03 U.O. Condono edilizio -Perizie giurate art.28 L.R.16/16 Via Ausonia 69 -tel 091/7401484 -091/7401242 pec: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it ord.:condonoedilizio@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone fisiche e giuridiche che hanno dimostrato interesse al rilascio dei provvedimenti di concessione /diniego in regime di condono edilizio
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio
<b>Cosa offriamo</b>	Attività informativa sulla documentazione necessaria per l'ottenimento della concessione edilizia.; ricevimento, istruzione e controllo delle perizie giurate.
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Presentarsi presso la sede dell'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da rilasciare al portierato per il rilascio del pass. Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:00; possibilità di presentazione delle perizie giurate per i tecnici accreditati e registrati mediante i servizi on-line <a href="mailto:SUPER@EDI">SUPER@EDI</a> con accesso diretto dal sito istituzionale comunale <a href="http://www.comune.palermo.it">www.comune.palermo.it</a> ,
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Diritti fissi di istruttoria approvati con deliberazione C.C. n.87/2015: Istruzione correlata alla comunicazione completamento opere ex art. 26L.R. 37/85 €250,00; <b>Modalità di pagamento:</b> tramite c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale di Palermo o a mezzo bonifico bancario alla Banca Nazionale del Lavoro Codice IBAN IT 19K0100504600000000218100 <b>VERSAMENTI A CONGUAGLIO PER OBLAZIONE</b> ai sensi del comma 41 dell'art. 32 del Decreto Legge 30 settembre 2003 n. 269, convertito in Legge 24 novembre 2003 n. 326 I versamenti a conguaglio per oblazione devono essere eseguiti nel seguente modo: Il 50% dell'importo dovuto (comprensivo degli interessi maturati) deve essere versato sul c/c postale n. 255000 intestato a Poste Italiane S.p.A. – Oblazione abusivismo edilizio, indicando nella causale del versamento: istanza di condono prot. ....del .....presentata da .....

**OVVERO**

sul c/c bancario n. 255000 intestato a “ Ente Poste Italiane – Poste Centro “ IBAN = IT50I0760103200000000255000 Beneficiario : Poste Italiane S.p.A Causale :istanza di condono prot..... del..... presentata da .....

Il 50% dell'importo dovuto (comprensivo degli interessi maturati) deve essere versato sul C/C n. 218100 di tesoreria della BNL – IBAN IT19K0100504600000000218100 , specificando nella causale del versamento: Oblazione al Capitolo 15176/70, istanza di condono prot. ....del ..... presentata da .....

***MODALITA' DI PAGAMENTO DEGLI ONERI CONCESSORI***

Versamento da effettuarsi a favore della BNL – IBAN IT19K0100504600000000218100, specificando nella causale del versamento: il Capitolo 15176/20, istanza di condono prot. ....del .....presentata da.....

**OVVERO**

sul C/C n. 15477904 intestato al Comune di Palermo – Servizio di Tesoreria – Tassa Concessioni Comunali – via Roma n. 291 – indicando nella causale del versamento: istanza di condono prot. ....del .....presentata da .....

**Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio**

E' prevista la modulistica scaricabile dal sito del Comune [www.comune.palermo.it](http://www.comune.palermo.it), sezione in sezione parte finale della home-page: sportello unico per l'edilizia. Presentazione on.line delle perizie giurate art. 28 L.R.16/16 per tecnici registrati su [SUPER@EDI](mailto:SUPER@EDI) utilizzando esclusivamente i modelli di perizie in linea.

**Servizio 15: Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/2001**

<b>Finalità specifiche</b>	Rilascio certificato di agibilità su istanza di parte per gli abusi sanati con condono edilizio ai sensi delle L.47/85, L.724/94 e L.326/03.
<b>Organizzazione</b>	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CONDONO EDILIZIO. U.O. Condono edilizio -regime ordinario U.O. Condono edilizio -Perizie giurate art.17 L.R.4/03 U.O. Condono edilizio -Perizie giurate art.28 L.R.16/16 U.O. Condono edilizio -rilascio agibilità ante 2014 Via Ausonia 69 -tel 091/7401484 -091/7401242 pec: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it ord.:condonoedilizio@comune.palermo.it
<b>A chi è rivolto il servizio</b>	Alle persone fisiche e giuridiche direttamente interessate al rilascio del certificato di agibilità
<b>Requisiti per l'accesso</b>	Essere in possesso del diritto reale sul bene oggetto del servizio
<b>Cosa offriamo</b>	Rilascio del certificato di agibilità
<b>Modalità di accesso fisica e multicanale</b>	Presentarsi presso l'Ufficio muniti di documento di riconoscimento da rilasciare al portierato per il rilascio del pass. Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio <u>Orari di ricevimento pubblico:</u> dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 Mercoledì dalle ore 15:30 alle 17:00 ;
<b>Quanto costa e modalità per il pagamento</b>	Diritti fissi di istruttoria approvati con deliberazione C.C. n.87/2015: Diritti fissi €52,00; per il rilascio versamento di €5,16 <b>Modalità di pagamento:</b> tramite c.c.p. 15685902 intestato alla Tesoreria Comunale di Palermo. Causale Rilascio certificato di agibilità
<b>Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio</b>	Modulistica disponibile allo Sportello Unico per l'edilizia <a href="http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp?modo=login">http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp?modo=login</a>

### 3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati, per ogni servizio descritto in questa Carta, nella relativa TABELLA 1 e sono stati organizzati e suddivisi tra:

**GENERALI** cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

**SPECIFICI** cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

## C. Rapporti con i cittadini

### 1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.



## 2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email) presso le sedi interessate.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

### 2.a *Suggerimenti e proposte di miglioramento* relativamente ai servizi citati in questa Carta

A chi rivolgersi	Al Dirigente del servizio e/o al responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento, i cui nominativi sono indicati nelle Tabelle 2
Come farli pervenire	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nelle Tabelle 2
Cosa succede	I suggerimenti e le proposte di miglioramento vengono esaminati prioritariamente dal responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento che ne valuta la ragionevolezza e li sottopone al vaglio del Dirigente che, se del caso, li accoglie predisponendo le necessarie direttive.

### 2.b *Segnalazioni* relative ai servizi citati in questa Carta

A chi rivolgersi	Al Dirigente del servizio e/o al responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento, i cui nominativi sono indicati nelle Tabelle 2
Come farli pervenire	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nelle Tabelle 2
Cosa succede	Le segnalazioni vengono esaminate prioritariamente dal responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento che ne accerta la validità e le sottopone al vaglio del Dirigente che, se del caso, le accoglie predisponendo le necessarie direttive

### 2.c *Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità* relativamente ai servizi citati in questa Carta

A chi rivolgersi	Al Dirigente del servizio e/o al responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento, i cui nominativi sono indicati nelle Tabelle 2
Come farli pervenire	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nelle Tabelle 2
Cosa succede	I reclami, riferiti agli impegni e standard di qualità indicati in questa Carta vengono esaminati prioritariamente dal responsabile della Unità organizzativa/resp. del procedimento che ne valuta la fondatezza- anche tramite un'attività di istruttoria presso l'unità organizzativa coinvolta nell'erogazione del servizio. Gli esiti di tale attività verranno sottoposti al vaglio del Dirigente che deciderà sull'eventuale accoglimento degli stessi. Al reclamante sarà data risposta via email o su cartaceo entro i tempi previsti. Non è stato predisposto apposito modulo per reclami. E' sufficiente in atto indicare le motivazioni che inducono l'utente a reclamare.

### 2.d *Rimborsi*

A chi rivolgersi	All'Ufficio che procede all'assegnazione al responsabile che deve istruire la pratica
Come farli pervenire	Via email, o cartaceo agli indirizzi riportati nelle Tabelle 2
Cosa succede	La richiesta di rimborso viene esaminata e istruita dal responsabile del procedimento presso l'unità organizzativa coinvolta nell'erogazione del servizio. Gli esiti di tale attività verranno sottoposti al vaglio del Dirigente che deciderà sull'accoglimento dell'istanza e sulla fondatezza della stessa. Al cittadino che chiede il rimborso sarà data risposta via mail o su cartaceo nei tempi stabiliti.



## *2.e Indagini di soddisfazione dell'utente*

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

## *2.f Utilizzo di tutte le informazioni*

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

## **D. Informazioni utili**

### **1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento**

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nelle TABELLA 2 riferite ad ogni servizio descritto in questa Carta

### **2. Cosa fare per.....- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.***

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

*Per i servizi resi dall'Ufficio Città Storica e dallo Sportello Unico per l'Edilizia*

*D. Come fare per compilare e inoltrare le istanze on line?*

R. Occorre collegarsi al sito <http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.jsp?modo=login>

Ulteriori informazioni possono essere assunte dal sito:

<http://superedi.Comune.palermo.it/superedi//docs-1/norme/82053/diritti-istruttoria.pdf>.