

# Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**  
**Area Tematica 1: Ufficio Città Storica**

**Area Tematica 1: Città Storica**

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
		deposito istanze		28%	10 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.		NO
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 30 gg.	n. di certificati rilasciati / n. tot. di richieste pervenute	100%		Viene calcolato il numero dei certificati rilasciati	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	15 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto a quelli pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%		Conteggio delle certificazioni integrative richieste	NO



# Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

**Area Tematica 1: Città Storica**

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
		deposito istanze		100%	24/24	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 90 gg. ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento del rilascio	SI
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	aggiornamento delle procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto a quelli pervenuti	NO
	<i>Compitezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute				



# Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

**Area Tematica 1: Città Storica**

**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**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
		deposito istanze		100%	24/24	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 gg. ex artt.36 e 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001	n. di atti espletati entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	90%	60 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento del rilascio	SI
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Monitoraggio interno annuale	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto a quelli pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	esaustività della prestazione erogata		Conteggio delle certificazioni integrative richieste	NO



# Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO**

**Area Tematica 1: Città Storica**

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
		deposito istanze		28%	10 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	entro 60 gg dalla richiesta ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%	60 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento del rilascio	SI
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto a quelli pervenuti	NO
	<i>Compitezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%		Conteggio delle certificazioni integrative richieste	NO

