

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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2: Riqualificazione Urbana e del Territorio

Servizio 5- Rilascio permesso di costruire ex art.18 DPR 380/2001 come recepito dall'art.1 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti: dal lunedì' al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 - venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%		Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di permessi rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di permessi pervenute	80%	80%	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	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	30 giorni		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e 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	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 su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<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	90%		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	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle certificazioni richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2: Riqualificazione Urbana e del Territorio

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 popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti : dal lunedì' al venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00 -Ritiro documenti :lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Informazioni sulle pratiche:mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 - Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	90%		Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	90%	90%	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%		per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul 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 sul 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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
Efficacia	<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	90%		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	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle certificazioni richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2: Riqualificazione Urbana e del Territorio

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti: dal lunedì' al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore x settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%		Monitoraggio interno annuale	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%	90%	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	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	100%		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e 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	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 su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<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%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle certificazioni richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2: Riqualificazione Urbana e del Territorio

Servizio 8 :Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo.

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli: dal lunedì' al venerdì' dalle 9,00 alle 13,00-mercoledì' dalle 15,30 alle 17,00	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		Per ciascuna richiesta di parere pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione dell'istanza al momento del rilascio del parere salvo interruzioni per richieste di documentazione suppletiva	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	80%	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul 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 sul sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Monitoraggio interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle pratiche esitate	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		Conteggio delle richieste integrative di certificazioni	NO

