

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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: Sportello Unico per l'Edilizia

Servizio 9- Rilascio permesso di costruire ex art.10 DPR 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)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di permessi rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di permessi 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	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>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 integrative richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: Sportello Unico per l'Edilizia

Servizio 10- 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

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- Mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento - Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		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>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 integrative richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: Sportello Unico per l'Edilizia

Servizio 11- Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della 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)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 su appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore x settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		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%	0,9	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%		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	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: Sportello Unico per l'Edilizia

Servizio 12- Autorizzazioni allo scarico in fogna

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- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamenti- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	90%		Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	NO
Tempestività	<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
	<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
Trasparenza	<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>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 integrative richieste	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: Sportello Unico per l'Edilizia

Servizio 13- Rilascio matricole impianti ascensori e/o pattafirme

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- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 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	70%		Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione dell'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	70%		Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	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	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>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 integrative richieste	NO

