PUBBLICAZIONE

CITTÁ DI PINEROLO

Città Metropolitana di Torino

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

n. 50 del 18/02/2015

OGGETTO: **SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA - MODIFICA CARTA DEI SERVIZI SUE - APPROVAZIONE OBBLIGO UTILIZZO USO MUDE.**

Provv. In.	Cat. cls.	F.A.	Int.	I.	L.
50 GC 15	10/10.04	10/15			

L'anno **duemilaquindici,** addì **diciotto,** del mese di **febbraio**, alle ore **9,30** nella solita sala delle adunanze, regolarmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale, nelle persone dei Signori:

Cognome e Nome	Carica	Presente	Assente
BUTTIERO Eugenio	Sindaco	X	
CLEMENT Gian Piero	Assessore	X	
BONI Agnese	Assessore	X	
AGLIODO Franco	Assessore	X	
PIVARO Paolo	Assessore	X	
MAGNANO Franco	Assessore	X	
PISANIELLO Angelo	Assessore	X	
FALZONI Roberta	Assessore	X	
		Totale Presenti:	8
		Totale Assenti:	

Assiste alla seduta il Segretario Generale Dott.ssa Annamaria LORENZINO.

n. 50/del 18/02/2015

OGGETTO: SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA MODIFICA; CARTA DEI SERVIZI SUE- APPROVAZIONE; OBBLIGO UTILIZZO USO MUDE.

A relazione dell'Assessore all'Urbanistica

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:
- l'articolo 5 del D.P.R. n. 380/2001 e s.m.i., stabilisce che: "*Le amministrazioni comunali*", ... "*provvedono*",..... "*a costituire un ufficio denominato sportello unico per l'edilizia, che cura tutti i rapporti fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto della richiesta di permesso o denuncia di inizio attività*";
- con deliberazione della Giunta Comunale in data 08/07/2003, n. 279, esecutiva, era stato istituito, nell'ambito del Settore Urbanistica, lo Sportello Unico per l'Edilizia di cui facevano parte il personale della sezione Edilizia Privata e, limitatamente alle istruttorie relative agli interventi di edilizia convenzionata, il personale del settore Edilizia Pubblica;
- la legge 134 del 2012 ha introdotto delle modifiche al Testo Unico dell'Edilizia; in particolare, ha inserito gli art. 1 bis ed 1 ter con cui il legislatore ha confermato che il SUE rappresenta l'unico punto di accesso per il privato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso che fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte;
- il successivo comma 2, sempre del citato art. 5, definisce le competenze di tale ufficio, in particolare destinandolo:
"a) alla ricezione delle denunce di inizio attività e delle domande per il rilascio di permessi di costruire e di ogni altro atto di assenso comunque denominato in materia di attività edilizia, ivi compreso il certificato di agibilità, nonché dei progetti approvati dalla Soprintendenza ai sensi e per gli effetti degli articoli 36, 38 e 46 del decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490; (ora artt. 23, 33 e 39, decreto legislativo n. 42 del 2004 - n.d.r.).

b) a fornire informazioni sulle materie di cui al punto a), anche mediante predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi normativi, che consenta a chi vi abbia interesse l'accesso gratuito, anche in via telematica, alle informazioni sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure previste dal presente regolamento, all'elenco delle domande presentate, allo stato del loro iter procedurale, nonché a tutte le possibili informazioni utili disponibili;

c) all'adozione, nelle medesime materie, dei provvedimenti in tema di accesso ai documenti amministrativi in favore di chiunque vi abbia interesse ai sensi dell'articolo 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché delle norme comunali di attuazione;

d) al rilascio dei permessi di costruire, dei certificati di agibilità, nonché delle certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimentali a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale, edilizio e di qualsiasi altro tipo comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio;

e) alla cura dei rapporti tra l'amministrazione comunale, il privato e le altre amministrazioni chiamate a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto dell'istanza o denuncia, con particolare riferimento agli adempimenti connessi all'applicazione della parte II del testo unico."

- al comma 3 vengono individuati gli uffici con cui lo Sportello Unico per l'Edilizia deve interfacciarsi per ottenere i pareri per rilasciare il Permesso di Costruire o altro titolo abilitativo;

Ritenuto necessario integrare detto provvedimento a seguito delle nuove disposizioni legislative in materia di pratiche edilizie;

A fronte delle competenze assegnate dalla legge allo Sportello Unico per l'Edilizia, fanno parte dello stesso anche la sezione Gestione urbanistica, la sezione Tutela del Territorio e la sezione Pianificazione urbanistica;

Ritenuto approvare contestualmente la "carta dei servizi" al fine di dotarsi di uno strumento di guida al cittadino dei servizi resi;

Vista la deliberazione della Giunta Comunale n. 131 del 20/04/2011 con cui il Comune di Pinerolo ha aderito al progetto MUDE, allo scopo di adottare una modulistica informatizzata per tutti i Comuni aderenti, unificare i sistemi informativi di gestione delle pratiche edilizie conseguendo per la Regione Piemonte un unico sistema di interfaccia utente-amministrazione pubblica;

Visto l'art. 49 della legge regionale n. 56/77 con cui viene disposto che: "La richiesta o la presentazione dei titoli abilitativi edilizi e la trasmissione delle comunicazioni in materia di edilizia avvengono in via telematica, in adempimento del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82";

Rilevata la necessità di incentivare l'uso gli strumenti dell'amministrazione digitale parte dei professionisti del settore e degli Uffici Comunali in coerenza di quanto previsto dal D.P.R 380/01, della legge regionale n. 56/77 procedendo con gradualità alla gestione informatizzata dei titoli edilizi;

Dato atto che, nel corso del procedimento non sono state comunicate situazioni di conflitto d'interesse da quanti hanno curato l'istruttoria e/o espresso pareri, per la valutazione sull'eventuale necessità di astensione ex art. 6 bis della legge n. 241/1990;

Vista la Legge Regionale 56/77 ed s.m.i;

Visto il D.P.R. n. 380/2001 e s.m.i.;

Visto l'art. 48 del decreto legislativo 18.8.2000, n. 267;

Visto il parere favorevole espresso sulla proposta di adozione della presente deliberazione dal Dirigente dell'Urbanistica f.f., ing. Antonio Morrone, in ordine alla sola regolarità tecnica;

Con voti unanimi espressi nelle forme previste dall'art. 11 del Regolamento per il funzionamento della Giunta Comunale,

DELIBERA

1) di date atto che lo Sportello Unico per l'Edilizia è composto da tutto il personale del settore Urbanistica, personale tecnico ed amministrativo addetto alla ricezione, istruttoria, rilascio dei titoli abilitativi e di tutti i documenti ed atti necessari per l'assenso degli interventi richiesti da privati, Enti ed Associazioni; faranno parte perciò dello Sportello Unico per l'Edilizia i dipendenti assegnati alle sezioni: SUE propriamente detta, sezione Gestione urbanistica, sezione Tutela del Territorio, sezione Pianificazione urbanistica;

2) di approvare la carta dei servizi SUE nel testo allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

3) di disporre che al fine di incrementare la gestione informatizzata delle pratiche dal primo marzo 2015, il Comune di Pinerolo accetterà la presentazione delle CIL esclusivamente ed obbligatoriamente in formato informatizzato tramite la procedura MUDE;

4) di disporre che sempre per incrementare l'uso dello strumento informatico a far data dal primo luglio 2015 il Comune di Pinerolo accetterà la presentazione di DIA, SCIA e Permessi Di Costruire esclusivamente ed obbligatoriamente in formato informatizzato tramite la procedura MUDE;

5) di disporre che, in conformità all'art. 125 del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, la presente deliberazione, contestualmente all'affissione all'albo pretorio, sia trasmessa in elenco ai capigruppo consiliari;

6) di dichiarare, a voti unanimi espressi nei modi di legge, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, a fronte dell'imminente decorrenza della presentazione delle CIL tramite MUDE.

CITTÀ di PINEROLO

SETTORE URBANISTICA SUAP
Sportello Unico per l'Edilizia
Tel. 0121 361262 - Fax. 0121 361345
avataneos@comune.pinerolo.to.it
SA

CARTA DEI SERVIZI SUE

INDICE

Introduzione 2
Obiettivo primario del servizio. 2
Attività del servizio 2
Oggetto del servizio 3
SEZIONE SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA 3
SEZIONE GESTIONE URBANISTICA 4
SEZIONE TUTELA DEL TERRITORIO 4
SEZIONE PIANIFICAZIONE URBANISTICA 5
Orari d'accesso al pubblico SUE: 5
Personale operante: 6
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio 6
TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE 6
TEMPESTIVITA' E CONTINUITÀ 6
ACCESSIBILITA', EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ 6
EFFICACIA TECNICA, CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ 6
EFFICIENZA ED EFFICACIA 7
SODDISFAZIONE UTENTE, CORTESIA E DISPONIBILITÀ 7
Strumenti necessari per attuare i principi fondamentali 7
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 7
COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI 7
INFORMAZIONI AGLI UTENTI 7
RAPPORTI CON GLI UTENTI 8

Introduzione

Gli uffici comunali che si occupano di "pratiche edilizie" svolgono numerosi e importanti servizi in rapporto diretto con i cittadini. Migliaia di persone si rivolgono ogni anno a questi uffici per ottenere le autorizzazioni previste dalla legge per i vari interventi edilizi. Gli utilizzatori di questi servizi sono prevalentemente i professionisti e gli imprenditori particolarmente attrezzati al rapporto con i tecnici comunali, ma sono anche numerosissimi i semplici cittadini che richiedono informazioni o che affrontano, non senza difficoltà, procedure che a loro appaiono particolarmente oscure.

In tutti i casi si tratta di costruire un rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione per affrontare e risolvere nel migliore dei modi un "problema" ogni volta diverso, sempre importante spesso urgente.

Chi lo deve risolvere è il tecnico comunale ogni volta costretto ad una specifica interpretazione delle norme, sempre oberato da mille pratiche, spesso considerato come un burocrate ostile.

Si costituisce così un rapporto che rischia di apparire, agli uni e agli altri, arido e perfino conflittuale, all'interno di un quadro legislativo assai complesso e talvolta perfino farraginoso.

Ai fini di evitare tali disguidi e permettere uno stabile rapporto con i cittadini affinché loro stessi vengano a conoscenza dei loro diritti, in maniera dettagliata e analitica, viene proposta la seguente Carta dei Servizi, specifica per la sportello unico per l'edilizia.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Pinerolo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti. La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza. In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Obiettivo primario del servizio.

L'obiettivo primario del servizio è 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.

Attività del servizio

Lo Sportello Unico per l'Edilizia si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi.

Inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.

Oggetto del servizio

SEZIONE SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA

Istruttoria Pratiche edilizie PDC semplici e convenzionati.
Istruttoria pratiche SUAP .
Istruttoria Dia.
Istruttoria Cil.
Istruttoria Scia.
PAS.
Richiesta e verifica DURC ditte incaricate esecuzione lavori.
Verifica inizio lavori e predisposizione di ordinanze di sospensione nel caso di inizi lavori non completi o Durc non regolari.
Trasmissione all'ASL copie inizio lavori per le verifiche di competenza.
Verifica fine lavori.
Verifica richieste di agibilità.
Rilascio dichiarazioni di agibilità.
Verifica a campione delle agibilità presentate con sopralluogo in loco.
Sopralluogo per le attività economiche che lo richiedono ai fini del rilascio in tempi brevi dell'agibilità.
Istruttoria, deliberazioni ed atti per il convenzionamento (asservimento e dismissione a pubblico uso aree e realizzazione di opere a scomputo oneri).
Verifica conteggio oneri, rateizzazione e fideiussioni.
Contributi edifici di culto (verifica istruttoria ed atti deliberativi per ammissione al contributo e trasmissione richieste in Regione).
Verifiche previste dall'art. 60 del REC per gli inizi lavori.
Nulla osta comunali.
Pareri richiesti dall'ufficio commercio.
Autorizzazioni per l'abbattimento alberi come previsto dal regolamento del verde.
Nulla osta per il posizionamento arredi e ombrelloni per i locali di somministrazione.
Verifica Scia insegne/dehors.
Istruttoria concessioni cimiteriali (edicole funerarie).
Rilascio autorizzazioni cimiteriali d'ufficio (incisioni).
Verifica pratiche vincolo art. 45 NTA.
Rimborso oneri.
Svincoli agricoli.
Svincolo vincoli Tognoli in particolare (e comunque svincoli di ogni tipo).
Svincolo polizze fideiussorie in generale.
Mantenimento e gestione dell'archivio.
Accesso agli atti per le pratiche edilizie.
Deposito frazionamenti.
Anagrafe tributaria.
Trasmissione camera di commercio di dichiarazioni di conformità.
Concessione proroghe sui permessi di costruire.
Volturazioni delle pratiche edilizie.
Verifica ottenimento CPI nei casi in cui è necessario.
Ordinanze di adeguamento nei casi in cui il CPI non è conforme.
Introitio diritti di segreteria e di ricerca pratiche edilizie.
Notifiche atti.
Dichiarazioni per regolarità edilizia.
Collaborazione con i legali in caso di cause

CONDONI

Condono edilizio (nuovi condoni edilizi ai sensi del D.L.269/03 per gli abusi commessi entro il 31/03/2003 e conclusione delle domande di sanatoria presentate al Comune per sanare gli abusi edilizi entro il 31.12.1993 e con la precedente L.47/85).

CONSULENZA in materia urbanistico edilizia.

Ricevimento pubblico due volte la settimana (TECNICI) e tre volte la settimana per lo sportello segreteria.

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:
- informazioni generali;
- informazioni tecniche, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato;
- ritiro e consegna pratiche (Sezione Amministrativa).

Appuntamenti con l'Assessore all'Urbanistica.

SEZIONE GESTIONE URBANISTICA

Attuazione dei piani di edilizia economica e popolare.
Gestione interventi di edilizia residenziale pubblica all'interno di iniziative complesse.
Gestione dei bandi: predisposizione del bando (per gli interventi senza finanziamento pubblico), raccolta domande, verifica dei requisiti, formazione delle graduatorie.
Gestione degli interventi: assegnazione dell'area, predisposizione della convenzione e del capitolato, verifica dei requisiti oggettivi dell'intervento, verifica dei requisiti soggettivi dei beneficiari finali, approvazione dei quadri tecnico-economici e provvedimenti di liquidazione degli acconti e dei saldi, verifica dei prezzi di cessione, dei canoni di locazione e dei conteggi di revisione prezzi, verifica prelazioni.
Recupero maggiori costi di esproprio.
Perizie nei contenziosi per la determinazione delle indennità di esproprio.
Cessione aree già concesse in diritto di superficie.
Sostituzione delle convenzioni relative alle aree cedute in diritto di proprietà.
Edilizia convenzionata esistente: controllo atti di cessione e contratti di locazione, autorizzazioni alla vendita ed alla locazione, risposta alle offerte di cessione in prelazione, determinazione prezzi di cessione, controllo requisiti acquirenti e inquilini, consulenza ai cittadini ed ai notai.
Consulenza tecnica in materia del valore delle aree ai fini dell'Imposta Comunale sugli Immobili.
Procedure relative alle domande di esame delle bozze di strumenti urbanistici esecutivi di iniziativa privata e loro varianti.
Procedure relative alle domande di approvazione di strumenti urbanistici esecutivi di iniziativa privata e loro varianti.
Approvazione e stipulazione delle convenzioni.
Rimozione dei vincoli relativi alla terminazione del prezzo massimo di cessione e del canone di locazione ai sensi del comma 49 bis, art. 31, legge 448/1998.
Sostituzione delle convenzioni stipulate con le cooperative a proprietà indivisa al fine di consentire la cessione degli immobili.
Verifica dell'idoneità alloggiativa per extracomunitari e rilascio certificati.
Rilascio certificati di destinazione urbanistica.

OPERE DI URBANIZZAZIONE:

Nomina dei collaudatori da individuare in seguito alla predisposizione di un elenco di Professionisti a questo dedicati.
Verifica dei collaudi in corso d'opera e verifiche sui cantieri.
Risposta a lettere di richieste di danni o osservazione sulle opere di urbanizzazione.
Escussione polizze fideiussorie.

SEZIONE TUTELA DEL TERRITORIO

Rilascio parere ai sensi ex art. 49, comma 15, della L.R. 56/77 e s.m.i.
Rilascio autorizzazioni paesaggistiche (procedura "normale" ai sensi dell'articolo 146 del D.Lgs. n. 42 del 22.01.2004 e della L.R. n. 32 DEL 01.12.2008 e s.m.i., procedura per opere il cui impatto è valutato mediante documentazione semplificata in attuazione dell'art. 3 del D.P.C.M. 12 dicembre 2005, procedura "lieve entità'" ai sensi a norma dell'art. 146, comma 9, del D.Lgs. 22.01.2004, n. 42 e s.m.i. e D.P.R. 09/07/2010 n. 139).

ABUSI EDILIZI

Controllo dell'attività edilizia per tutti gli esposti presentati dove è segnalata la presenza di un abuso edilizio.
Verifiche e coinvolgimento nelle verifiche di tutti gli enti interessati (ARPA, ASL, Regione, Procura).
Ordinanze di messa in pristino (ove necessario) e le ingiunzioni di pagamento delle relative sanzioni.
Ingiunzioni forzose.
Dichiarazioni di inagibilità ai fini IMU
Ordinanze per la messa in sicurezza in caso di segnalazione da parte dell'ASL della mancanza dei requisiti igienico sanitari.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Contributi eliminazione barriere architettoniche legge 13/1989.

Sopralluoghi da trasmettere all'ASL per concedere in utilizzo gratuito attrezzature per handicap.

VERIFICA ED ASSEGNAZIONE NUMERI CIVICI.

SEZIONE PIANIFICAZIONE URBANISTICA

Nuovo Piano Regolatore Generale Comunale (P.R.G.C.), varianti generali e varianti strutturali (art. 15 L.R. 56/77 e s.m.i.)

Varianti parziali al P.R.G.C. ex art. 17 comma 5 L.R. 56/77 e s.m.i.

Varianti al P.R.G.C. ex art. 17 comma 12 L.R. 56/77 e s.m.i.

Varianti al PRGC ex art. 16 bis L.R. 56/77 e s.m.i.(Piano alienazioni e valorizzazioni comunali)

Strumenti urbanistici per l'attuazione del P.R.G.C.

Regolamenti comunali

Piano dei cimiteri

Catasto incendi

Cartografia e SIT

Pianificazione sovraordinata

Gestione archivio del Servizio

Piano di Zonizzazione Acustica

Orari d'accesso al pubblico SUE:

Orari d'accesso al pubblico SUE:

LUNEDI: 10,00-13,00;

MERCOLEDI': 14.30-17,30

VENERDI': 9,00-11,30

Orario ricevimento tecnici:

LUNEDI: 10,00-13,00;

MERCOLEDI': 14.30-17,30

Personale operante:

17 UNITA' di cui 5 amministrativi e 12 tecnici.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

Il materiale disponibile ai fini della predisposizione di una pratica è pubblicato sul sito.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto:

- a partecipare all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro, fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

TEMPESTIVITA' E CONTINUITÀ

Lo Sportello sarà il più possibile rispettoso dei tempi di legge e tempestivo nelle risposte al cittadino.

L'erogazione del servizio avviene di norma con tempestività, continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore,saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione,di norma nei seguenti modi:

•con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;

•pubblicate sul sito Internet del Comune;

ACCESSIBILITA', EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e libera accessibilità al servizio. Lo sportello offre possibilità di accesso diversificato per il libero cittadino e per i professionisti del settore, in quanto sono presenti orari di ricevimento del pubblico differenti (sportello e tecnici).

Si intende ridurre l'attesa del pubblico allo Sportello (coda) tramite il servizio di prenotazione on-line degli appuntamenti ed è possibile verificare on-line lo stato di avanzamento della pratica.

EFFICACIA TECNICA, CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Lo Sportello Unico per l'Edilizia impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

• per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente; tale miglioramento può avvenire anche tramite la gestione informatizzata e l'uso di strumenti collettivi gratuiti come ad esempio il MUDE;

• per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
- corretto, garantendo la conformità alle norme, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- capace di proporre soluzioni alternative (prevenzione conflitto);
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

SODDISFAZIONE UTENTE, CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

La soddisfazione dell'utente è anche segno di professionalità percepita.

Strumenti necessari per attuare i principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il servizio ha aderito al progetto MUDE, progetto di rilievo regionale che ha come obiettivi l'informatizzazione delle pratiche edilizie, l'uniformazione delle procedure e delle modalità di presentazione al fine di trovare una modalità univoca di comunicazione condivisa con gli Enti Superiori e gli Utenti.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il S.U.E. promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il S.U.E. adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;

- predispone, per ogni procedimento, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità;

- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica, in particolare comunicando esplicitamente: il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico; il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente; informa tempestivamente gli utenti della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio; indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il dirigente Responsabile del S.U.E predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Responsabile del Servizio S.U.E. attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari;
b) procedure di reclamo;
c) procedure di registrazione interna delle anomalie.

Del che si è redatto il presente verbale

IL SINDACO	IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: Eugenio BUTTIERO	F.to: Dr.ssa Annamaria LORENZINO

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio informatico del Comune in data odierna e, come prescritto dall'art. 124, comma 1 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, vi rimarrà per quindici giorni consecutivi.

Pinerolo, li - 9 MAR. 2015

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: Dr.ssa Annamaria LORENZINO

Il sottoscritto Segretario Generale, visti gli atti di ufficio

ATTESTA

che la presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno _____
decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3, del D.Lgs. n. 267 del 18.8.2000).

Pinerolo, li _____

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: _____

E' copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Pinerolo, li - 9 MAR. 2015

Città di Pinerolo

IL SEGRETARIO GENERALE
_____

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio informatico del Comune per quindici giorni consecutivi dal _____ al _____, come prescritto dall'art. 124, comma 1, del D.Lgs. 267/2000, senza reclami.

Pinerolo, li _____

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to: _____