



# Carta del Servizio Edilizia

1. Obiettivo primario del servizio.....	2
3. Oggetto del servizio .....	2
4. Modalità di accesso e fruizione.....	2
5. Destinatari .....	2
6. Orari d'accesso al pubblico.....	3
7. Ubicazione degli uffici.....	3
8. Personale operante nel servizio .....	3
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio.....	3
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali .....	4
11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio.....	6
12. Valutazione e aggiornamento della Carta.....	6

## **1. Obiettivo primario del servizio**

L'obiettivo primario del servizio Edilizia Privata è la gestione del territorio comunale attuata attraverso il controllo e la promozione della qualità architettonica di tutti gli interventi edilizi da effettuare sia nel patrimonio edilizio esistente, ottenuto attraverso un corretto recupero, sia nel nuovo, ottenuto attraverso un pianificato e ordinato sviluppo, il tutto nel rispetto delle normative vigenti.

## **2. Attività del servizio**

Il servizio Edilizia Privata si occupa degli interventi effettuati dai privati cittadini controllando che gli stessi:

- Siano conformi alla legislazione vigente in materia edilizia;
  - Siano in linea con la normativa di pianificazione locale vigente,
- e per ogni singolo intervento ne segue la procedura, sia amministrativa che esecutiva, attraverso il controllo sulla correttezza sia documentale che in fase di esecuzione. Il servizio è preposto al rilascio dei provvedimenti amministrativi in materia edilizia e rilascia le informazioni necessarie per gli interventi in ambito edilizio e relative procedure.

## **3. Oggetto del servizio**

- Redazione di atti e provvedimenti di ogni singolo procedimento amministrativo in materia edilizia;
- Rilascio di certificazioni in ambito edilizio;
- Accoglimento e accettazione della documentazione inerente a pratiche edilizie per interventi e progetti su fabbricati e per ogni ambito ricompreso nella materia edilizia;
- Vigilanza, controllo e accertamenti relativi ad interventi eseguiti e comunque presenti sul territorio;
- Gestione e controllo della documentazione d'archivio inerente alla materia e gestione delle ricerche d'archivio e accesso agli atti;
- Servizio di consulenza e front office.

## **4. Modalità di accesso e fruizione**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Consulenza e informazioni generali;
- Consulenza e informazioni di natura sia tecnica che amministrativa (per gli ambiti di competenza);
- Ritiro pratiche, certificazioni e documenti.

Oltre che di persona, le informazioni possono essere anche richieste sia telefonicamente che per posta elettronica.

## **5. Destinatari**

Chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche inerenti al servizio, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì: dalle ore 10.00 alle ore 13.00 su appuntamento - consulenza - accesso agli atti e ricerche d'archivio.

Mercoledì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – consulenza tecnici e cittadini

Sabato: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – consulenza tecnici e cittadini

## 7. Ubicazione degli uffici

Settore Edilizia Privata

Residenza Municipale III piano

Via Naldi, 2 – 48013 Brisighella (RA)

Telefono: 0546/994 408 (Responsabile Settore); 424 (sismica, CDU, idoneità alloggiative);  
433 (pratiche edilizie); 434 (paesaggistica e ambiente)

Fax: 0546/994431

e-mail: [edilizia@comune.brisighella.ra.it](mailto:edilizia@comune.brisighella.ra.it)  
[ep@comune.brisighella.ra.it](mailto:ep@comune.brisighella.ra.it)

## 8. Personale operante nel servizio

N. 4 persone

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) PARTECIPAZIONE

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, nel rispetto, comunque, dell'osservanza della normativa di riferimento;
- 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.

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, ovvero anche programmate, saranno comunicate tempestivamente 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;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, ai soggetti coinvolti;
- nei casi più significativi, anche mediante comunicazione agli organi di stampa locali.

### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore Edilizia Privata impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle norme;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

I dipendenti del Servizio Edilizia Privata ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Responsabile del Settore 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.

Lo stesso Responsabile 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.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, specialmente 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 garantiscono inoltre all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## **10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

### **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 Settore di riferimento promuove la costituzione di una Conferenza di Servizio, allo scopo di costituire un dispositivo, a riunione programmata, destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.c (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

### **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Settore Edilizia 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, ove necessario, 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 dallo stralcio della norma pertinente ovvero dal suo Titolo, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile del Settore 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, attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

### **a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari**

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal responsabile di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

### **b) procedure di reclamo o segnalazione**

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio, ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi del Comune di Brisighella. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente/capo settore del settore.

### **c) procedure di registrazione interna delle anomalie**

Il Responsabile del Settore, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi.

## 11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che questo servizio si impegna a raggiungere e migliorare:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI</b>	Risposte a richieste di informazioni su: - pratiche edilizie; - pianificazione generale e particolareggiata inerente all'intervento edilizio oggetto di interesse; - procedure paesaggistiche; - normative di settore; - disposizioni di legge	Tempo massimo: - se verbale o telefonico: entro i tempi del colloquio (30 min.) - se scritto (e-mail, altro): 3 giorni
	Ricerche d'archivio a seguito di accesso agli atti	Tempo massimo: - per sola visione: 7 giorni - per estrazione copie: 15 giorni

## 12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del Settore produce un Rapporto di valutazione sulla Carta, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti del Rapporto di valutazione, il Responsabile del Settore aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, dandone informazione al Sindaco o all'Assessore di competenza.

---

## IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA ( Sportello unico per l'edilizia )

---

### ●1. 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.

### ●2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio edilizia privata (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.

### ●3. OGGETTO DEL SERVIZIO

Titoli edilizi e provvedimenti - Certificazioni di Agibilità, inagibilità, avvenuta demolizione - Accoglimento di documenti e comunicazioni - Sopralluoghi - Accesso alle pratiche edilizie - Verifica degli interventi - Consulenza in materia urbanistico–edilizia.

### ●4. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE

Informazioni generali - Informazioni tecniche semplici - Ritiro e consegna pratiche.

### ●5. DESTINATARI

Chiunque desideri ottenere informazioni

### ●6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Martedì e Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 - Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

### ●7. UBICAZIONE DEGLI UFFICI

Settore Urbanistica Sezione Edilizia Privata  
Vicolo Ponchielli 1 (laterale Via X Luglio) – 45100 ROVIGO  
Telefono: 0425/206 418 Fax: 0425/206 429 - e-mail: [edilprivata@comune.rovigo.it](mailto:edilprivata@comune.rovigo.it)

### ●8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO

N.12 persone.

### ●9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Partecipazione - Continuità - Efficienza ed Efficacia - Eguaglianza ed Imparzialità - Cortesia e Disponibilità - Chiarezza ed Identificabilità

### ●10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

Semplificazione delle procedure - Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici - Informazioni agli utenti - Rapporti con gli utenti.

### ●11. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

### ●12. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Accessibilità dell'utenza - Gestione pratiche - Trasparenza ed accesso agli atti - Attività di semplificazione e coordinamento - Informazioni all'utenza - Formazione professionale delle risorse umane - Verifica dell'attività svolta.

### ●13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il Responsabile del servizio Edilizia Privata produce un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione: risultati dell'attività, esiti delle indagini di soddisfazione, reclami, eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile del servizio Edilizia privata, d'intesa con il dirigente del Settore Urbanistica aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore all'Urbanistica e Territorio.

