

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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 4: Condono Edilizio

Servizio 14: Rilascio concessioni edilizie in regime di condono edilizio o dinieghi su istanze di parte: ai sensi della L.47/85, L.724/94 e L.326/03 e perizie giurate ex art.28 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 fisico allo sportello front-office S.U.E. tutti i giorni lavorativi in orari diurni dal lunedì al venerdì e mercoledì anche in ore pomeridiane dalle ore 15,30 alle ore 17,30; gli uffici del Condono Edilizio sono aperti al pubblico il mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle 17,30 ed il venerdì dalle 9,00 alle 13,30.	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n.giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso-informazioni a carattere generale, prenotazioni di accesso per tecnici accreditati, appuntamenti on-line, accesso alla modulistica, prenotazioni per prendere visione di atti, per presentare perizie giurate, altro	n. dei giorni su base annua in cui il canale on-line risulta aggiornato e funzionante	100%		Monitoraggio annuale interno sul funzionamento dei canali di accesso	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 90 giorni dall'avvio del procedimento art.28 L.R. 16/2016	n° 90 giorni per la produzione di concessioni/dinieghi ai sensi art.28 L.R. 16/16	80%	80%	sistema di monitoraggio interno denominato "cruscotto"	SI
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Di norma la conflittualità è relativa all'attività giudiziaria e di controllo con il ricorso ai Tribunali (TAR, CGA, Procura della Repubblica, ecc.) per cui la fattispecie del reclamo è rara. Si individua il tempo di 30 gg. dalla data di presentazione del reclamo	Media annuale dei tempi di risposta a tutti i reclami pervenuti	30 giorni		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta all'invio della risposta	
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 sul sito 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 sul sito 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 sul sito 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 sul sito WEB	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.concessioni rilasciate ed assentite e dinieghi, pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/n.tot. di istanze pervenute	90%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamento del G.A.	90%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Il titolo rilasciato, ovvero lo spirare del termine temporale previsto come decorrenza dell'efficacia dall'art.28 della L.R.16/2016 determina compiutezza ed efficacia del titolo edilizio.	90%		Monitoraggio annuale interno	NO



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

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 4: Condono Edilizio

Servizio 15: Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/20016

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 fisico allo sportello front-office S.U.E. tutti i giorni lavorativi in orari diurni dal lunedì al venerdì e mercoledì anche in ore pomeridiane dalle ore 15,30 alle ore 17,30; gli uffici del Condono Edilizio sono aperti al pubblico il mercoledì pomeriggio dalle ore 15,30 alle 17,30 ed il venerdì dalle 9,00 alle 13,30.	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n.giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico su base annua	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso -informazioni a carattere generale, prenotazioni di accesso per i tecnici accreditati, appuntamenti on line, accesso alla modulistica	n. dei giorni su base annua in cui il canale on-line risulta aggiornato e funzionante	100%		monitoraggio interno sul funzionamento dei canali di accesso	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 90 giorni dall'avvio del procedimento art.28 L.R. 16/2016	n° 90 giorni per la produzione di concessioni/dimieghi ai sensi art.28 L.R. 16/16	80%		per ciascuna richiesta di certificato viene calcolato il tempo in giorni dal momento dell'avvio del procedimento al momento del rilascio del certificato	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo da immediato a non superiore a gg.30 dalla data del protocollo del deposito del reclamo (nota scritta, email, PEC).	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i 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.giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico	10 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di modelli predeterminati	n° certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n.istanze pervenute	90%		Monitoraggio annuale interno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n.di reclami accolti/n.di richieste pervenute	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in possesso dell'Amministrazione/n.totale richieste pervenute	80%		Conteggio delle richieste integrative di certificazioni	NO

