

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

## TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3: SPORTELLO AUTONOMO CONCESSIONI EDILIZIE-Ufficio Autonomo Concessioni Edilizie

### 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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledì' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata dell'ufficio /n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	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 giorni	90 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	SI
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	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	Responsabili	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	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	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%	90%	Monitoraggio annuale interno	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	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 AUTONOMO CONCESSIONI EDILIZIE-Ufficio Autonomo Concessioni Edilizie**

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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledì' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	60 giorni	60 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento del rilascio	SI
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	25 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	Responsabili	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	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento sul sito web	NO
Efficacia	Conformità	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%	90%	Monitoraggio annuale interno	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	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 AUTONOMO CONCESSIONI EDILIZIE-Ufficio Autonomo Concessioni Edilizie**

**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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledì' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	Monitoraggio interno annuale	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	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	60 giorni	60 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	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	Responsabili	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	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	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%	100%	Monitoraggio interno annuale	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%	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 AUTONOMO CONCESSIONI EDILIZIE-Ufficio Autonomo Concessioni Edilizie**

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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledì' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	Monitoraggio interno annuale	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	30 giorni	30 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	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	Responsabili	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	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	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%	90%	Monitoraggio annuale interno	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	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 AUTONOMO CONCESSIONI EDILIZIE-Ufficio Autonomo Concessioni Edilizie**

**Servizio 13- Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme**

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	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledì' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	Conteggio di tutti i giorni lavorativi di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	70%	70%	Monitoraggio annuale interno	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	30 giorni	30 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	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	Responsabili	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	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	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	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	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%	90%	Monitoraggio annuale interno	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	Conteggio dei reclami accolti in rapporto alle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	Conteggio delle certificazioni integrative richieste	NO

