



COMUNE DI PALERMO

**CARTA DEI SERVIZI DEL
PATRIMONIO IMMOBILIARE**



Aggiornata a MARZO 2019

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Articolazione delle attività: Finalità, cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

servizio n. 1	Concessione beni demaniali
servizio n. 2	Concessione beni del patrimonio indisponibile
servizio n. 3	Concessione beni confiscati alla criminalità organizzata
servizio n. 4	Alienazione alloggi ERP
servizio n. 5	Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione

La *Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare* ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

2. Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare* descrive principalmente i servizi erogati ai cittadini in materia di offerta del patrimonio immobiliare comunale, da poter utilizzare, secondo la diversa tipologia, in concessione e/o locazione, sia ad uso abitativo e/o commerciale, che per finalità di carattere socio-culturale o assistenziale. Descrive altresì i servizi inerenti alle procedure di assegnazione degli immobili di edilizia pubblica residenziale e dei beni confiscati alla criminalità organizzata, alla produzione dei documenti reddituali da presentare a cura degli aventi diritto per la determinazione del canone di locazione/concessione. La Carta, inoltre, descrive le modalità per il rilascio di un'attestazione sulla proprietà comunale dei beni immobili situati nel territorio.

Più specificatamente, i Servizi offerti sono i seguenti, aggregati per tematiche omogenee: concessione/locazione di beni di natura demaniale e del patrimonio disponibile e indisponibile; servizi ERP; attestazione titolarità dei beni immobili comunali (edifici, strade e aree); assegnazione di alloggi ERP e beni confiscati alla criminalità organizzata; assegnazione in sanatoria di alloggi ERP.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La *Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare* si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti. **Imparzialità**

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto. **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio. **Chiarezza e trasparenza**

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere. **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Regolamento sulla gestione dei beni immobili di proprietà comunale approvato con deliberazione C.C. n.334/2008;
- Regolamento per la destinazione e l'utilizzo di beni confiscati alla criminalità organizzata
- D.P.R. n.1035/1972 Norme per l'assegnazione e la revoca nonché per la determinazione e la revisione dei canoni di locazione degli alloggi di ERP.

B. Presentazione dei Servizi

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi:

servizio n. 1	Concessione beni demaniali
servizio n. 2	Concessione beni del patrimonio indisponibile
servizio n. 3	Concessione beni confiscati alla criminalità organizzata
servizio n. 4	Alienazione alloggi ERP
servizio n. 5	Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

PRESENTAZIONE dei Servizi 1, 2 e 3: “*Concessione di beni di natura demaniale, del patrimonio indisponibile e di beni confiscati alla criminalità organizzata.*”

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Consentire una proficua utilizzazione, da parte di terzi, dei *beni demaniali e del patrimonio indisponibile* del Comune attraverso il rilascio di una concessione, procedure che di regola si espletano con appositi bandi, per il soddisfacimento di un pubblico interesse e/o per l’offerta di servizi utili alla collettività, anche commerciali. Per l’utilizzazione e la gestione dei beni confiscati alla criminalità organizzata è stato adottato dall’Amministrazione uno specifico regolamento.

A chi si rivolge:

A tutti i soggetti, persone fisiche e giuridiche, che abbiano un interesse all’uso dei beni immobili (demaniali e/o del patrimonio disponibile e indisponibile e dei beni confiscati) offerti in concessione dall’Amministrazione

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l’accesso:

Le informazioni sui servizi offerti sono fornite dal Settore delle Risorse Immobiliari del Comune, anche telefonicamente, per e-mail, PEC, posta (come indicato nell’ apposita sezione D relativa alle informazioni utili).

Di regola le modalità di offerta del servizio sono stabilite attraverso apposito bando pubblicato sul sito istituzionale, che contiene l’elenco dei beni offerti dall’Amministrazione e tutte le informazioni necessarie per partecipare alla selezione.

Organizzazione:

Settore delle Risorse Immobiliari – Servizio Gestione Beni Confiscati e Demanio - Via Astorino n.36 - 90146 Palermo – telefono 0917406418 – 6470.

Email: gestionebeniconfiscatidemanio@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve nei giorni di Martedì dalle ore 9,00 alle 13,00 ed il mercoledì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00

Quanto costa il servizio:

Il servizio non comporta alcun costo

PRESENTAZIONE del Servizio 4: “*Alienazione alloggi ERP*”

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Nell’ambito delle attività di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) assegnati dal Settore della Cittadinanza Solidale Servizio Dignità dell’Abitare, il Servizio è preposto alle attività di vendita dei suddetti immobili, offrendo al riguardo ogni utile supporto/informazione agli assegnatari.

A chi si rivolge:

A tutti gli assegnatari di alloggi ERP di proprietà comunale

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l’accesso:

Le informazioni sui servizi offerti sono fornite dal Settore delle Risorse Immobiliari del Comune, anche telefonicamente, per e-mail, PEC, posta (come indicato nell’ apposita sezione D relativa alle informazioni utili).

Organizzazione:

Settore delle Risorse Immobiliari – Dirigente di Settore - Via Astorino n.36 - 90146 Palermo – telefono 0917406407 – 6427.

Email: settoredellerisorseimmobiliari@comune.palermo.it

Pec: settoredellerisorseimmobiliari@cert.comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve nei giorni di Martedì dalle ore 9,00 alle 13,00 ed il mercoledì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,00

Quanto costa il servizio:

Il servizio non comporta alcun costo

PRESENTAZIONE del Servizio 5: “*Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)*”

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Consentire la conoscenza del patrimonio immobiliare comunale a tutti i soggetti che, a vario titolo, necessitano acquisire l’attestazione della titolarità pubblica, o meno, dei beni immobili oggetto di interesse (strade, aree, edifici).

A chi si rivolge:

A tutti i soggetti (persone fisiche e giuridiche) interessati, a vario titolo, alla conoscenza della titolarità pubblica o meno degli immobili oggetto di interesse (strade, aree, edifici)

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l’accesso:

Per ottenere il servizio è necessario presentare l'apposita istanza presso la sede dell'ufficio, ovvero inviata tramite posta elettronica normale o certificata, o a mezzo posta.

allegare il documento di riconoscimento di chi richiede l'attestazione

2) scansionare ed inviare la documentazione all'indirizzo di posta elettronica del Servizio Inventario inventario@comune.palermo.it o presentarla direttamente presso la sede del Servizio, o inviarla a mezzo posta.

Organizzazione:

Settore delle Risorse Immobiliari - Servizio Inventario – Via G. Astorino, 36 – 091.7406481 - 6490

E-mail: inventario@comune.palermo.it

Pec: inventario@cert.comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Quanto costa il servizio:

Il servizio è completamente gratuito.

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Eventuali segnalazioni e/o reclami potranno essere inoltrati all'URP del Comune di Palermo. Dalla ricezione della segnalazione/reclamo, l'Ufficio provvederà alla relativa istruttoria e al riscontro all'interessato.

Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.



D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio della Carta.

2. Cosa fare per.....- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte (R) ad alcune fra le domande (D) più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D. Come fare per sapere se l'edificio/strada/area, sito in Via_____ è di proprietà comunale?

R. Nella parte relativa alla presentazione del servizio inventario, sono riportati gli elementi di risposta che vengono forniti ai cittadini

D. Quanto tempo è necessario per il rilascio dell'attestazione?

R. Entro 45 gg. al massimo

D. Come mi perviene l'attestazione richiesta?

R. Tramite posta elettronica all'indirizzo mail indicato ovvero ritirandola direttamente presso la sede del servizio.