



# COMUNE DI MOTTOLA

PROVINCIA DI TARANTO

CARTA DEI SERVIZI

*(EDILIZIA PRIVATA)*

SETTORE GESTIONE DEL TERRITORIO

SPORTELLO UNICO

*SPORTELLO UNICO EDILIZIA – SUE*

*SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE – SUAP*

## **LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI**

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio Urbanistico e dello Sportello Unico e le garanzie che sono offerte a coloro che li utilizzano.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e di seguito descritti:

#### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

#### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

#### **Imparzialità**

Il Comune di Mottola eroga i servizi ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

#### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

#### **Partecipazione**

Il Comune di Mottola si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorire il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

#### **Efficacia ed Efficienza**

Il Comune di Mottola pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

**Chiarezza e Cortesia**

Il Comune di Mottola assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

**Informazione**

Il Comune di Mottola considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alla modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

## **SOMMARIO**

### **IL SERVIZIO URBANISTICO (SUE) E LO SPORTELLO UNICO (SUAP)**

Sede dei Servizi

### **CONOSCERE I SERVIZI URBANISTICO E SPORTELLO UNICO**

Finalità dei Servizi

Descrizione dei Servizi

Organigramma dei Servizi

Struttura interna dei Servizi

### **OPERATIVITÀ DEI SERVIZI URBANISTICO E SPORTELLO UNICO**

Calendario di apertura

Ricevimento del pubblico

Presentazione di una pratica edilizia

Tariffe e modalità di versamento

### **ATTUAZIONE DEI PRINCIPI GENERALI NEL CONTESTO DEI SERVIZI**

Cortesìa e disponibilità

Eguaglianza e imparzialità

Continuità

Partecipazione

Efficienza e efficacia

Chiarezza e identificabilità

### **OBIETTIVI DEI SERVIZI**

Informazione agli utenti

Raggiungimento di alti livelli di integrazione delle procedure

Rapporti con gli utenti

### **IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION**

### **MODULISTICA**

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

## **IL SERVIZIO URBANISTICO (SUE) E LO SPORTELLO UNICO (SUAP)**

### **Sede del Servizio**

Il Servizio (SUE e SUAP) ha sede presso il Comune di Mottola situato in P.zza XX Settembre

## **CONOSCERE IL SERVIZIO URBANISTICO (SUE) E LO SPORTELLO UNICO (SUAP)**

### **Finalità del Servizio**

Il Servizio Urbanistico SUE (Sportello unico Edilizia) e lo Sportello Unico SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) sono il punto di riferimento del cittadino, dei professionisti e delle imprese per autorizzare qualsiasi tipo di intervento o attività edilizia nel territorio della città di Mottola ad esclusione dell'edilizia 'libera' e per richiedere informazioni su tutta l'attività edilizia. I Servizi curano tutti i rapporti fra il privato, il Comune e gli enti e/o i soggetti tenuti a pronunciarsi in merito all'intervento edilizio.

### **Descrizione dei Servizi**

Il Servizio Urbanistico - SUE - è il *back office* che conduce l'istruttoria tecnica e le procedure di autorizzazione dei titoli edilizi necessari alla trasformazione degli immobili di proprietà privata della città di Mottola. Il Servizio assicura lo sviluppo e la salvaguardia del territorio in conformità alle politiche urbanistiche comunali garantendo l'integrazione delle attività ed il coordinamento della progettazione e del controllo sul territorio.

Il Servizio garantisce inoltre l'efficacia del controllo diretto sul territorio e le legittimità delle trasformazioni edilizie ed urbanistiche svolgendo, parallelamente all'attività istruttoria, l'attività di prevenzione e contrasto delle violazioni delle normative di settore in conformità alla normativa tecnico-edilizia in vigore.

Il servizio provvede all'irrogazione delle sanzioni per l'abusivismo edilizio e gestisce le attività di contenzioso con la Pubblica Amministrazione.

Il servizio svolge attività istruttoria relativa alle pratiche edilizie come nel dettaglio sotto specificato.

Per le procedure inerenti il contenzioso e nella repressione dell'abusivismo edilizio il Servizio svolge le proprie mansioni in collaborazione con il Comando di Polizia Locale.

Una parte rilevante dell'attività interna al Servizio è dedicata all'orientamento dei cittadini nella corretta presentazione dei titoli edilizi anche al fine di semplificare l'*iter* autorizzativo/comunicativo e di rendere efficace la presentazione di tali comunicazioni e/o titoli edilizi.

Una parte delle attività prevede il contatto telefonico con tutti i tecnici istruttori ed i responsabili di procedimento del Servizio. L'attività di orientamento preventivo, è condotta attraverso verifiche con i tecnici del Servizio preventivamente della presentazione dei titoli e/o attraverso consulenze telefoniche e costituisce un importante momento di semplificazione e qualificazione del processo istruttorio.

Il fulcro dell'attività interna al Servizio è costituito dal controllo di merito a tutti i procedimenti previsti dalla normativa tecnico-edilizia- vigente.

I principali procedimenti gestiti sono:

- permesso di costruire;
- segnalazione certificata di inizio attività - S.C.I.A. - in alternativa al permesso di costruire;
- segnalazione certificata di inizio attività - S.C.I.A.;
- comunicazione di inizio lavori asseverata - C.I.L.A. -;

- comunicazione di inizio lavori - C.I.L. -;
- segnalazione certificata di agibilità;
- accertamento di compatibilità paesaggistica per opere eseguite in assenza o difformità dell'autorizzazione paesaggistica;
- autorizzazione vincolo idrogeologico;
- parere vincolante della Commissione Locale per il Paesaggio - CLP – ai sensi dell'art. 49 della L.R. 56/77;
- autorizzazione per l'installazione di impianti pubblicitari, tende da sole, dissuasori su aree private e per la distribuzione volantini;
- autorizzazione per la posa dehors stagionale o permanente;
- strumenti urbanistici esecutivi;
- certificato di destinazione urbanistica;
- contributo per il superamento delle barriere architettoniche;
- contributo a favore degli edifici di culto;
- passo carrabile;
- vigilanza urbanistica-edilizia;
- vigilanza ambientale;
- certificato di idoneità alloggio per cittadini extracomunitari;
- rilascio certificato di inagibilità;
- deposito frazionamenti;
- restituzione del contributo di costruzione;
- denuncia opere strutturali – zona sismica 4;
- piano colore;
- determinazione contributo di costruzione/monetizzazione per attività edilizia;

Il controllo è operato a tavolino o a video attraverso sistemi di controllo supportati in modo parziale o integrale da tecnologie digitali attraverso sistema di gestione interno.

Alla presentazione dei procedimenti allo SUE sono acquisiti dallo stesso, nel caso in cui non siano già allegati all'istanza, i pareri esterni e nulla osta degli enti che costituiscono elemento di subordine per la legittimità degli interventi oggetto di istanza, attraverso conferenza asincrona, come stabilito dalle norme vigenti in materia.

Lo Sportello Unico - SUAP - è il *back office* che conduce l'istruttoria tecnica e le procedure di autorizzazione dei titoli edilizi necessari alla trasformazione degli immobili che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e di tutti i procedimenti relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività, ivi compresi quelli di cui al decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

Una parte rilevante dell'attività interna allo Sportello Unico è dedicata all'orientamento dei cittadini nella corretta presentazione dei procedimenti anche al fine di semplificare l'*iter* autorizzativo e di rendere efficace la presentazione degli stessi.

Una parte delle attività prevede il contatto telefonico con tutti i tecnici istruttori ed i responsabili del procedimento dei singoli comuni associati.

L'attività di orientamento preventivo è condotta attraverso verifiche preliminari alla presentazione dei procedimenti attraverso il sistema informatico "*portale impresainungiorno*" consulenze telefoniche e/o front-office costituendo un importante momento di semplificazione e qualificazione del processo istruttorio.

Il fulcro dell'attività interna allo Sportello Unico è costituita dal controllo ed aggiornamento a tutti i procedimenti previsti dalla normativa tecnico-edilizia-ambientale.

L'attività di controllo e regolamentazione specifica da parte dello Sportello Unico, oltre i procedimenti edilizi ed urbanistici, riguarda le autorizzazioni allo scarico, le AUA, prevenzione incendi e la regolamentazione delle trasformazioni delle attività economiche.

I servizi di accesso al SUAP ovvero di presentazione titoli e di sportello informativo sono gestiti dal sistema informatico "*portale impresainungiorno*".

I principali procedimenti gestiti sono:

- procedimenti automatizzati
- procedimenti ordinari
- collaudi
- varianti urbanistiche
- pareri per chiarimenti tecnici
- convocazione e gestione Conferenze di servizi
- rilascio provvedimento autorizzatorio conclusivo.

Presso il SUAP, l'Utente può:

Ricevere informazioni e consulenza sulla modulistica da seguire per avviare, nel territorio comunale, un'attività produttiva riguardante:

- Attività di produzione di beni e servizi: pubblici esercizi (bar, ristorante, cafeteria . . .); distributori di carburanti, edicole, farmacie, centri gioco, ludoteche, baby parking, strutture ricettive, agenzie di viaggio, agenzia di affari, ecc;
- Attività agricole: agriturismo, vendita prodotti agricoli, ecc.;
- Attività commerciali: attività di vicinato, sotto i 250 mq. ; attività commerciali di media e grande distribuzione; commercio di prodotti per mezzo di apparecchi automatici; commercio elettronico; spacci interni; vendita per corrispondenza, television o altri sistemi di comunicazione, vendita a domicilio; attività itinerante; commercio su aree pubbliche di posteggio;
- Attività artigianali: alcolici, alimentari, autoscuole, autofficine, ascensori, barbieri e parrucchieri, centri estetici, carrozzerie, fisioterapisti, fotografi, idraulici, gommisti, gelaterie, impianti elettrici, impianti sportive, idraulici, massaggiatori, pasticcerie, pizzerie, taxi, trasporti, ecc.;
- Attività turistiche alberghiere: alberghi, servizi B&B Bad and Breakfast, affittacamere, case e appartamenti per vacanza (C.A.V.) , case per ferie, campeggi, ostelli per la gioventù, turismo rurale, villaggi turistici, ecc.;
- Agenzia di affari – ex art.115 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS);
- Strutture sanitarie ex Lege Regionale n. 10/2006;
- Servizi resi dalle banche e dagli intermediary finanziari;
- Servizi di telecomunicazione;

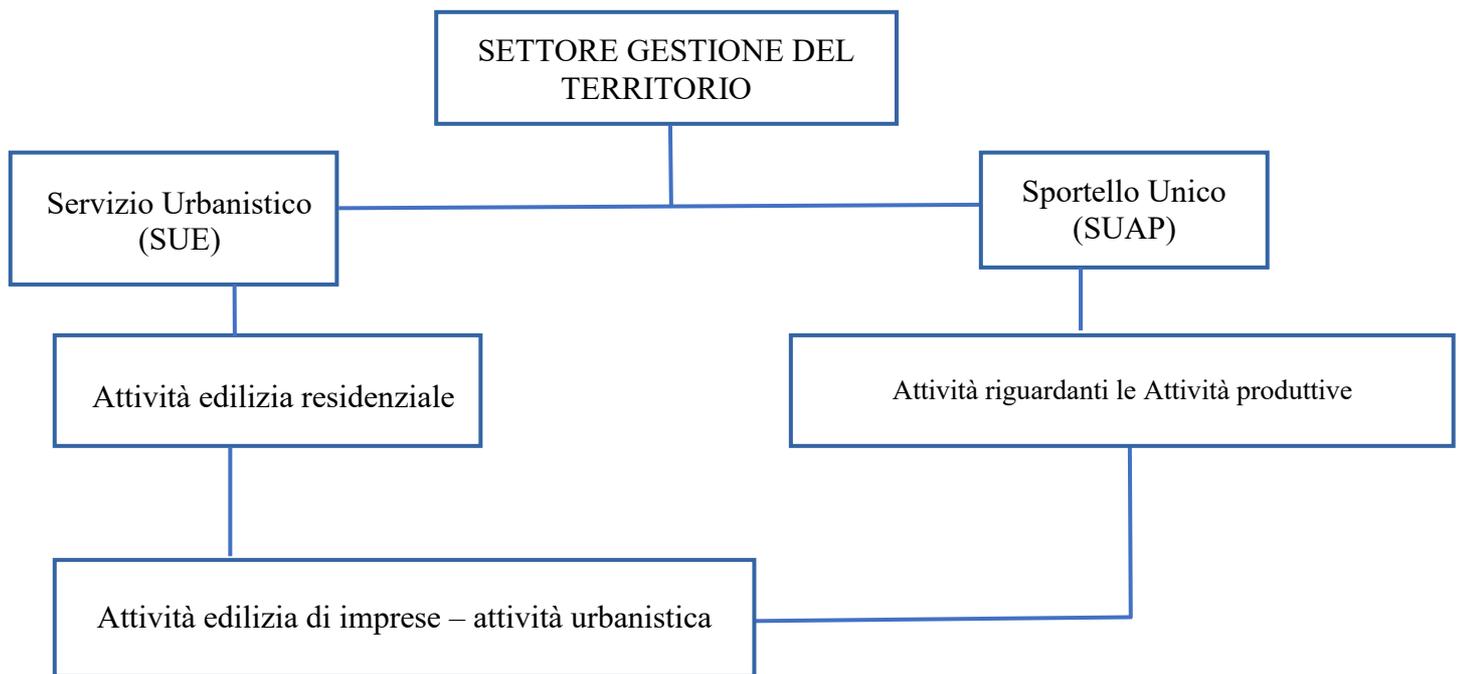
Inoltre, l'Utente può:

Ricevere informazioni e consulenza sulle modalità da seguire per avviare, nel territorio comunale:

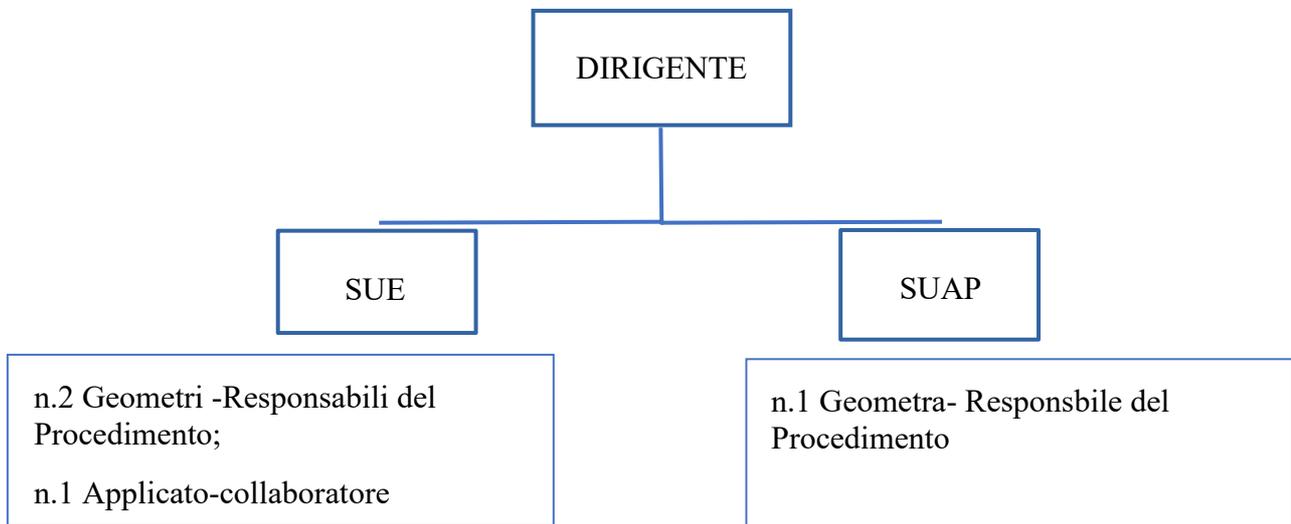
- interventi edilizi relativi a fabbricati da destinare ad attività produttive (realizzazione, ampliamento, trasformazione, cambio di destinazione d'uso con opera o senza opere, fusion, ecc.), presentati da persone fisiche o imprese;
- interventi edilizi relativi a fabbricati da destinare ad attività produttive (realizzazione, ampliamento, trasformazione, cambio di destinazione d'uso con opera o senza opera, fusione, ecc.) ivi compresa l'edilizia residenziale, qualora sia presentati da imprese (Società, Ditte individuali ecc.);
- Presentare la richiesta di collaudo o autocollaudo delle opere realizzate;
- Accogliere le Dichiarazioni Uniche per l'Avvio di Attività Produttive (DUAPP) riguardo gli interventi edilizi, secondo i procedimenti previsti dalla normativa regionale;

- Richiedere informazioni sullo stato delle pratiche;
- Richiedere un parere preventivo sulla conformità del progetto preliminare con i vigenti strumenti di pianificazione urbanistica e paesistica.

## Organigramma dei Servizi SUE e SUAP



### Struttura interna dei Servizi:



**OPERATIVITÀ DEL SERVIZIO URBANISTICO (SUE)**  
**E DELLO SPORTELLO UNICO (SUAP)**

SUE:

Attraverso il Servizio è possibile:

- ricevere chiarimenti o interpretazioni sul quadro normativo vigente in tema tecnico edilizio
- valutare in via preventiva la conformità agli strumenti urbanistici di interventi di trasformazione del territorio
- ricevere informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure, sulle tariffe, sull'*iter* istruttorio delle istanze, sulle sedute o sui pareri della Commissione Locale per il Paesaggio e della Commissione Edilizia
- ricevere chiarimenti o interpretazioni normative sulla documentazione amministrativa
- avanzare richiesta di accesso agli atti per le pratiche *in-iter* con motivate ragioni da parte dei detentori di un interesse legittimo ai sensi di quanto previsto dalla L. 241/90 e s.m.i
- ricevere interpretazioni e chiarimenti riguardo ai provvedimenti locali e dirigenziali in materia urbanistica-edilizia
- ricevere assistenza alla compilazione della modulistica necessaria alla presentazione delle pratiche edilizie che è reperibile attraverso il sistema informatico “portale impresainungiorno” all’indirizzo <https://www.impresainungiorno.gov.it/>;

SUAP:

Attraverso lo Sportello Unico è possibile:

- ricevere chiarimenti sul quadro normativo vigente in materia di attività produttive e degli impianti necessari al loro svolgimento;
- ricevere informazioni sugli adempimenti necessari per le procedure e sull'*iter* istruttorio delle istanze;
- avanzare richiesta di accesso agli atti con motivate ragioni da parte dei detentori di un interesse legittimo ai sensi di quanto previsto dalla L. 241/90 e s.m. e i.;
- ricevere assistenza alla compilazione della modulistica necessaria alla presentazione delle pratiche attraverso il sistema informatico “portale impresainungiorno” all’indirizzo <https://www.impresainungiorno.gov.it/>;

## **Calendario di apertura**

Responsabile del Settore V - Gestione del Territorio: Arch. Claudio Certini , riceve previo appuntamento

SUE:

segreteria aperta con i seguenti orari:

martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00; mercoledì e venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30

responsabili del procedimento:

geom. Carlo Notaristefano;

geom. Rocco Lorenzo Luisi

sig.ra Antonietta Carriero

SUAP:

è aperto con i seguenti orari:

martedì dalle ore 15,30 alle ore 18,00; mercoledì e venerdì dalle ore 10,30 alle ore 12,30

responsabile del procedimento:

geom. Luigi Monaco

L'Amministrazione si impegna a informare tempestivamente le eventuali sospensioni dei servizi erogati dal *back office*

## **Ricevimento del pubblico**

Al Servizio Urbanistico e allo Sportello Unico possono accedere sia tecnici che privati cittadini. I colloqui sono di natura tecnica ed orientativa; vertono sull'applicazione dei regolamenti e sulle procedure.

## **Presentazione di una pratica:**

SUE:

è possibile procedere all'inoltro delle pratiche esclusivamente in forma digitale tramite apposite sezioni dedicate al portale SUE all'indirizzo: <https://www.comune.mottola.ta.it/>;

La presentazione di documentazione in forma cartacea all'ufficio Protocollo del Comune è accettata esclusivamente per le integrazioni delle pratiche di condono edilizio.

Si ricorda che l'esecuzione di trasformazioni sul territorio possono non essere assoggettate ad alcun titolo edilizio (edilizia libera), ma devono essere sempre eseguite sulla base della conoscenza degli strumenti urbanistici vigenti. A partire dagli interventi di manutenzione straordinaria, l'esecuzione di opere edilizie necessita di procedure progressivamente più complesse, a partire dalla Comunicazione di Inizio Lavori (CIL) fino alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA), la Segnalazione Certificata di Inizio Attività alternativa al permesso di costruire (SCIA Alt.), il Permesso di Costruire (PDC) o al Permesso di Costruire Convenzionato (PCC).

SUAP:

è possibile procedere all'inoltro delle pratiche esclusivamente in forma digitale tramite apposite sezioni dedicate al portale SUAP all'indirizzo: <https://www.comune.mottola.ta.it/>;

Con le suddette modalità è altresì possibile presentare documenti e/o atti integrativi spontaneamente o su richiesta dello SUAP.

L'attività dello sportello SUAP-SUE è disciplinato dal regolamento disponibile nella apposite sezione dedicata al seguente indirizzo: <https://www.comune.mottola.ta.it/>;

### **Tariffe e modalità di versamento**

SUAP-SUE:

Con delibera di G.C. n. 150 in data 15/10/2019 sono state approvate le nuove tariffe per ogni singolo procedimento, le stesse sono entrate in vigore dal 1° gennaio 2020 e sono consultabili nella apposite sezione dedicate al seguente indirizzo: <https://www.comune.mottola.ta.it/>;

Il pagamento dei diritti di segreteria può essere effettuato tramite:

- versamento su: c.c.p. n. 50173350 intestato a tesoreria comunale di Mottola,
- bonifico bancario su c.c.p.: IT 43N076011580000050173350 (Poste Italiane) intestato a "Tesoreria Comunale di Mottola",
- pagamento on line pago PA.

### **ATTUAZIONE DEI PRINCIPI GENERALI NEL CONTESTO DEL SERVIZIO URBANISTICO E DELLO SPORTELLO UNICO**

#### **Cortesìa e disponibilità**

Il Responsabile del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) 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 dei servizi.

Il Responsabile del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) 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.

#### **Eguaglianza e imparzialità**

I lavoratori del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzione nei giorni e negli orari indicati al calendario di apertura del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) come richiamato al paragrafo "calendario di apertura".

Eventuali interruzioni nell'erogazione dei Servizi, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione, sul sito del comune di Mottola: <https://www.comune.mottola.ta.it>

#### **Partecipazione**

I destinatari del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) possono esercitare il diritto a partecipare nei seguenti ambiti:

1. l'erogazione del servizio (confrontandosi con i tecnici istruttori o con il responsabile del procedimento sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
2. il miglioramento del procedimento in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia.

Il diritto si esercita presentando memorie o note scritte, osservazioni alle quali il responsabile, il tecnico e/o il dirigente possono dare riscontro fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato dell'istruttoria del procedimento esercitando, ove ne ricorrano gli estremi, i diritti di accesso agli atti per visione e/o estrazione di copia così come disciplinato dalla Legge 241/90 e s.m.i. ed al corrispondente "Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti Amministrativi e per l'accesso ai documenti amministrativi da parte dei cittadini". Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore tecnico incaricato.

### **Efficienza e efficacia**

Il servizio Urbanistico e lo Sportello unico (SUE – SUAP) 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;
- per efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio Urbanistico e allo Sportello unico (SUE – SUAP) di essere:
  - corretti, garantendo la conformità alle norme vigenti;
  - favorevoli all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivi, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le esigenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolati, adottando accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

### **Chiarezza e identificabilità**

Gli operatori del servizio Urbanistico e dello Sportello unico (SUE – SUAP) 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 propria agevole identificabilità.

## **OBIETTIVI DEL SERVIZIO URBANISTICO E DELLO SPORTELLLO UNICO:**

### **Informazione agli utenti**

Il servizio Urbanistico SUE adotta strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- gestisce un sito informatico aggiornato continuamente in riferimento allo strumento urbanistico in vigore – P.R.G.C.;

- offre supporto tecnico e normativo all'utenza nella fase preliminare alla presentazione del procedimento;
- 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 richiesta di conformazione o integrazione dei procedimenti in modo integrale consentendo agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari al completamento e/o alla conformazione degli interventi e delle istanze. A tale proposito garantisce che ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio regolamentare enunciato di ogni propria comunicazione;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'*iter* istruttorio di una pratica comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile di procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico e le eventuali variazioni;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento;
- indica esplicitamente in ogni atto o diniego l'autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare;
- garantisce un *iter* istruttorio conforme alle norme ed alla pianificazione urbanistica comunale;
- segue, nell'esame dei titoli edilizi l'ordine cronologico senza alcuna variazione e/o eccezione;
- opera in piena adesione al nuovo quadro normativo dell'edilizia tracciato dalla normativa regionale e nazionale.

Lo Sportello Unico SUAP adotta strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- gestisce i procedimenti avvalendosi del portale "*portale impresainungiorno*" aggiornato continuamente in tema di normativa e procedure;
- offre supporto tecnico e normativo all'utenza nella fase preliminare alla presentazione del procedimento;
- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispone ogni richiesta di conformazione o integrazione dei procedimenti in modo integrale consentendo agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari al completamento e/o alla conformazione degli interventi e delle istanze. A tale proposito garantisce che ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio regolamentare enunciato di ogni propria comunicazione;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'*iter* istruttorio di una pratica comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile di procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico e le eventuali variazioni;
- il termine previsto per la chiusura del procedimento;
- indica esplicitamente in ogni atto o diniego l'autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare;
- segue, nell'esame delle comunicazioni/segnalazioni/istanze l'ordine cronologico senza alcuna variazione e/o eccezione;
- opera in piena adesione al nuovo quadro normativo vigente regionale e nazionale.

## **Raggiungimento di alti livelli di integrazione delle procedure**

SUE:

Il Servizio Urbanistico è impegnato nella Realizzazione del collegamento tra la fase pre-istruttoria e la fase istruttoria e tra il procedimento e l'endo-procedimento.

Nel caso del coinvolgimento di più enti si attiverà la procedura della conferenza di servizi in forma semplificata e in modalità asincrona come previsto dall'art. 14 bis della legge 241/90 e s. m. e i.

SUAP:

Lo Sportello Unico è impegnato nella ricerca della semplificazione procedimentale; nel caso del coinvolgimento di più enti/gestori competenti si attiverà la procedura della conferenza di servizi in forma semplificata e in modalità asincrona come previsto dall'art. 14 bis della legge 241/90 e s. m. e i.

## **Rapporti con gli utenti**

Il responsabile del Servizio Urbanistico e dello Sportello Unico predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo 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 dei servizi, il Responsabile del Servizio Urbanistico e dello Sportello Unico SUE - SUAP attiva i seguenti interventi:

- formazione continua del personale: sviluppo delle competenze tecniche interne dei Responsabili di Procedimento come esperti della materia tecnica edilizia-paesaggistica nonché nelle relazioni di competenza e nella correlazione con la materia urbanistica, paesaggistica, viabilistica, energetica ed antisismica;
- *Customer satisfaction*: conduzione di indagini sulla soddisfazione dei destinatari dei Servizi.

## **IMPEGNI DI QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION**

L'impegno del Servizio Urbanistico e dello Sportello Unico SUE - SUAP è quello di affermare l'identità e l'immagine dell'Amministrazione come guida per una strategia di trasformazione della città orientata ed alla qualità degli interventi edilizi gestiti dal privato e alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. A tal fine il Servizio Urbanistico e lo Sportello Unico SUE - SUAP si impegnano a svolgere attività sulla base delle proprie competenze tecniche interne ponendo al centro della propria azione un supporto adeguato e qualificato al processo di trasformazione degli immobili di proprietà privata ed alla buona relazione degli stessi con le aree pubbliche.

Al fine di favorire l'ascolto e la soddisfazione dei cittadini effettua periodicamente (di norma una volta l'anno) una rilevazione della customer satisfaction, ossia del grado di soddisfazione dei propri utenti: attraverso la somministrazione di un questionario si cerca di conoscere e dare valore al punto di vista del cittadino e del professionista allo scopo di modellare i servizi sui suoi bisogni e sulle sue attese, rafforzando la fiducia e la percezione che le prestazioni ricevute siano coerenti con i bisogni espressi e le risorse richieste.

Il questionario, viene distribuito presso il Servizio Urbanistico e lo Sportello Unico viene articolato

in quattro sezioni (vedi allegato).

I risultati delle indagini rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

<b>ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<p><b>Orientare</b> in merito all'applicazione della normativa tecnico-edilizia vigente in:</p> <p>a) casi teorici</p> <p>b) valutazioni di fattibilità (casi pratici)</p> <p>fornire interpretazioni applicative sulla interrelazione tra disposizioni locali, regionali e nazionali e risoluzioni dei casi più problematici</p>	<p>Ampiezza orario di ricevimento diretto con tecnici del SUE e dello SUAP.</p> <p>Ampiezza orario risposte telefoniche dei tecnici del SUE e dello SUAP.</p> <p>Formazione continua del personale tecnico-amministrativo.</p> <p>Accesso sito web progressivamente aggiornato con schede-prodotto di tutti i procedimenti gestiti</p>	<p>Garantire il ricevimento dei tecnici per almeno 3 ore al giorno per i servizi SUE e SUAP, e 4 ore al giorno dalle segreterie dei servizi SUE e SUAP</p> <p>Garantire il servizio di ricevimento telefonico continuo dal lunedì al venerdì.</p> <p>Garantire un'interfaccia competente dal personale tecnico-amministrativo in formazione continua sulla normativa di competenza.</p> <p>Aggiornare in modo permanente e continuo il sito web (SUE e SUAP)</p>
<p><b>Assicurare</b> la tempestiva attivazione della verifica del DURC</p>		<p>Invio richieste entro 5 giorni lavorativi</p>
<p><b>Rimborsare</b> tempestivamente il contributo di costruzione</p>	<p>Snellimento della procedura di rimborso oneri</p>	<p>Assicurare il rimborso oneri entro 30 gg lavorativi</p>
<p><b>Trasferire</b> il contributo da una pratica all'altra</p>	<p>Versatilità del versamento del contributo di costruzione</p>	<p>Assicurare il trasferimento dei contributi di costruzione (oneri e costo di costruzione)</p>
<b>ATTIVITA'</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
<p><b>Facilitare</b> il calcolo e la quantificazione del contributo di costruzione in sede preventiva e/o istruttoria</p>	<p>Ridurre l'aggravio di procedura derivante dall'errato calcolo del contributo di costruzione</p>	<p>Prevedere la possibilità di offrire il servizio di valutazione preventiva calcolo del contributo di costruzione interno a favore degli utenti</p>
<p><b>Incrementare</b> l'utilizzazione della conferenza dei servizi asincrona</p>	<p>Convocare conferenze dei servizi per l'acquisizione di pareri, nulla osta e autorizzazioni per la definizione dei procedimenti che coinvolgono più endoprocedimenti</p>	<p>Incentivare lo svolgimento della conferenza dei servizi in forma semplificata e asincrona</p>

<b>Semplificare</b> verbalizzazione nella conferenza dei servizi	Ridurre i tempi delle comunicazioni degli esiti e verbale della conferenza dei servizi	Garantire la verbalizzazione nella conferenza dei servizi per quanto possibile contestuale e comunque entro 5 gg. lavorativi
<b>Fornire</b> il CDU (certificato di destinazione urbanistica)	Ridurre i tempi di emissione del CDU di 5 giorni rispetto a quanto prescritto dalla legge	Emettere il certificato di destinazione urbanistica (CDU) entro 25 gg dalla richiesta

### **MODULISTICA**

Vedasi l'apposita Sezione del Sito Istituzionale del Comune di Mottola

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Ogni utente può presentare al Dirigente responsabile del Servizio Urbanistico e dello Sportello Unico ovvero al responsabile del procedimento o all'istruttore di supporto al procedimento, reclami in merito all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta Generale dei Servizi del Comune di Mottola. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso al protocollo e/o all'URP comunale.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax o per posta elettronica) e sottoscritto da colui che lo avanza.

In caso di presentazione formale, il Servizio risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 gg. 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 del settore in sede di redazione del piano annuale di miglioramento della qualità.

**La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata o modificata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.**

**COMUNE DI MOTTOLA**  
**SETTORE GESTIONE DEL TERRITORIO**  
**QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI RELATIVI**  
**ALL'ANNO 202\_\_**

<i>Quesiti</i>					<i>Valutazione</i>
	Età 16- 25	Età 26- 40	Età 41- 65	Età oltre	
<b>Valutazione completezza e chiarezza informazioni</b>					Molto positivo
					Positivo
					Negativo
					Molto negativo
					Non si esprime
<b>Valutazione competenza e professionalità operatori</b>					Molto positivo
					Positivo
					Negativo
					Molto negativo
					Non si esprime
<b>Valutazione disponibilità e cortesia</b>					Molto positivo
					Positivo
					Negativo
					Molto negativo
					Non si esprime
<b>Valutazione tempestività risposte/informazioni</b>					Molto positivo
					Positivo
					Negativo
					Molto negativo
					Non si esprime

Professioni utenza per fascia di età:

classi di età	lavoratore dipendente	pensionato	casalinga	disoccupato	libero professionista	non si esprime
26 - 40						
41 - 65						
Oltre 65						