



Carta dei Servizi Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti

nella Carta dei servizi Anno 2021

+ *Servizi mappati nella Carta n. 15:*

Area Tematica 1: Città Storica:

- Servizio n. 1 Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica
- Servizio n. 2 Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica
- Servizio n. 3 Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001, nel territorio della Città Storica
- Servizio n. 4 Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016, nel territorio della Città Storica

Area Tematica 2: Riqualificazione urbana e del territorio:

- Servizio n. 5 Rilascio di permesso di costruire ex art. 18 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
- Servizio n. 6 Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata.
- Servizio n. 7 Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 per cooperative edilizie e/o Imprese che

hanno realizzato interventi nell'ambito dell'edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio.

- Servizio n.8 Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di vigilanza sui locali di pubblico spettacolo da inoltrare alla Questura per le autorizzazioni

Area Tematica 3: Sportello Unico per l'Edilizia:

- Servizio n.9 Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016
- Servizio n. 10 Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016. e art. 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001
- Servizio n. 11 Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 L.R. 16/2016
- Servizio n. 12 Autorizzazione allo scarico in fogna
- Servizio n. 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

Area Tematica 4: Condo Edilizio:

- Servizio n. 14 Concessioni e autorizzazioni in condono L.R.47/1985, legge 724/1994 e legge 326/1983 attraverso la perizia di cui all'art.28 della L.R. 16/2016
- Servizio n. 15 Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R. 380/2001

**Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021**

Per i servizi da 1 a 7 non è stato possibile effettuare alcuna verifica in quanto i dati non sono pervenuti sia per il 1° che per il 2° semestre 2021.



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana Servizio 8 Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo.

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00-mercoledì dalle 15,30 alle 17,00	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%		Solo Appuntamenti 100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		100%
		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	80%	30 giorni	0/0
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		5GG	
	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		5GG	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			DATO NON RESO
	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		5GG	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%		0/0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 3
 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

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamenti - Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	90%	90%	90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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 gg.	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10 gg.	
	<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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		10 gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		85%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	Parzialmente rispettato
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 3
 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

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 su appuntamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore x settimana	Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		60%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	90%	90%	90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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 su web	5 giorni		5 gg.	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10gg.	
	<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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		10gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		15%	Parzialmente rispettato



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 3

Servizio 12 Autorizzazioni allo scarico in fogna

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	90%		75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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 gg.	
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 su web	5 giorni		5 gg.	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 gg.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10 gg.	
	<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 su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		10gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	Parzialmente rispettato
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere ertificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 3

Servizio 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per adontamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	70%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	70%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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 gg.	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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 gg.	
	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 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10gg.	
	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		10gg.	
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%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	Parzialmente rispettato
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 4

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.17 L.R. 4/2003 e art.28 L.R. 16/2016

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	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%		Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 270 giorni dall'avvio del procedimento art.17 L.R. 4/2003; rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 90 giorni dall'avvio del procedimento art.28 L.R. 16/2016	n° 270 giorni per la produzione di concessioni/dinieghi ai sensi art.17 L.R. 4/2003; n° 90 giorni per la produzione di concessioni/dinieghi ai sensi art.28 L.R. 16/16	80%	80%	80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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		30gg.	
Trasparenza	Responsabili	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		5gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	5 giorni		5gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni		10gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni		10gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. concessioni rilasciate ed assentite e dinieghi, pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamento del G.A.	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Il titolo rilasciato, ovvero lo spirare del termine temporale previsto come decorrenza dell'efficacia dall'art.17 della L.R.4/2003 e dall'art.28 della L.R.16/2016 determina compiutezza ed efficacia del titolo edilizio.	90%		90%	



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2021 Area Tematica 4
 Servizio 15 Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/20016

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	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 Condo 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%		Solo appuntamenti on-line	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	rilascio certificati di agibilità per concessioni in condono edilizio entro 60 giorni dall'avvio del procedimento (coincidente con il deposito dell'istanza di parte)	Media annuale dei tempi di rilascio dei certificati	80%		80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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		30gg.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n.giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 giorni		10gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	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		10gg.	
Efficacia	Conformità	utilizzo di modelli predeterminati	n° certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n. Istanze pervenute	90%		78%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	10%		5%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in possesso dell'Amministrazione/n. totale richieste pervenute	80%		80%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana

Servizio 8 Rilascio pareri di agibilità temporanea da parte della Commissione Comunale di Vigilanza sui locali e luoghi di pubblico spettacolo.

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00-mercoledì dalle 15,30 alle 17,00	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%		Solo Appuntamenti 100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		100%
	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	80%	30 giorni	0/0	
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		5GG	
	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		5GG	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			DATO NON RESO
	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		5GG	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%		0/0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 3
 Servizio 9 Rilascio permesso di costruire ex art.10 DPR 380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016**

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	<u>SOLO</u> <u>APPUNTAMENTI</u> <u>ON-LINE</u>	
	Accessibilità multicanale	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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%	90%	70%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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		30GG.	
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		5GG.	
	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		5GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10GG.	
	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		10GG.	
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%		70%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		85%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 3
 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

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento - Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	SOLO APPUNTAMENTI ON-LINE	
	Accessibilità multicanale	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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	90%	90%	90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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		5GG.	
	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		5GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10GG.	
	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		10GG.	
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%		85%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	Parzialmente rispettato
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 3
 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

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 su appuntamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore x settimana	<u>SOLO</u> <u>APPUNTAMENTI</u> <u>ON-LINE</u>	
	Accessibilità multicanale	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		60%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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	90%	90%	90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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	100%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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		5GG.	
	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		5GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10GG.	
	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		10GG.	
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%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		15%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 3

Servizio 12 Autorizzazioni allo scarico in fogna

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	<u>SOLO</u> <u>APPUNTAMENTI</u> <u>ON-LINE</u>	
	Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	90%	75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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	30GG.	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto	
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	5GG.		
	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	5GG.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10GG.		
	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	10GG.		
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%	75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	5%	Parzialmente rispettato	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	75%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto	



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 3

Servizio 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o pattaforme

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	<u>SOLO</u> <u>APPUNTAMENTI</u> <u>ON-LINE</u>	
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	70%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	70%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	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		30GG.	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
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		5GG.	
	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		5GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		10GG.	
	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		10GG.	
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%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	Parzialmente rispettato
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 Area Tematica 4

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.17 L.R. 4/2003 e art.28 L.R. 16/2016

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	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%		SOLO APPUNTAMENTI ON-LINE	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 270 giorni dall'avvio del procedimento art.17 L.R. 4/2003; rilascio concessioni edilizie in sanatoria entro 90 giorni dall'avvio del procedimento art.28 L.R. 16/2016	n° 270 giorni per la produzione di concessioni/dinieghi ai sensi art.17 L.R. 4/2003; n° 90 giorni per la produzione di concessioni/dinieghi ai sensi art.28 L.R. 16/16	80%	80%	80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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		30GG.	
Trasparenza	Responsabili	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		5GG.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	5 giorni		5GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni		10GG.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni		10GG.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. concessioni rilasciate ed assentite e dinieghi, pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamento del G.A.	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Il titolo rilasciato, ovvero lo spirare del termine temporale previsto come decorrenza dell'efficacia dall'art.17 della L.R.4/2003 e dall'art.28 della L.R.16/2016 determina compiutezza ed efficacia del titolo edilizio.	90%		90%	



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno. 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2 semestre 2021 Area Tematica 4
 Servizio 15 Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/20016

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

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	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 Condo 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%		SOLO APPUNTAMENTI ON-LINE	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	rilascio certificati di agibilità per concessioni in condono edilizio entro 60 giorni dall'avvio del procedimento (coincidente con il deposito dell'istanza di parte)	Media annuale dei tempi di rilascio dei certificati	80%		80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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		30gg.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 giorni		10gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	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		10gg.	
Efficacia	Conformità	utilizzo di modelli predeterminati	n° certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n. istanze pervenute	90%		78%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	10%		5%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in possesso dell'Amministrazione/n. totale richieste pervenute	80%		80%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore in quanto non è espresso sotto forma di rapporto



Carta dei Servizi all'Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno. 2021

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità della Carta => n. 166**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 15 servizi della Carta:**

1° semestre 2021:

dei 166 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 44 standards (pari al 26,51%) risultano sostanzialmente rispettati;

 n. 4 standard (pari al 2,41%) risulta parzialmente rispettato;

 N. 118 standards (pari al 71,08%) nessuna valutazione è stata possibile in quanto i dati pervenuti non sono coerenti con lo standard prefissato o il dato non è stato fornito.

 **Standards di qualità della Carta => n. 166**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 15 servizi della Carta:**

2° semestre 2021:

dei 166 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

 n. 48 standards (pari al 28,92%) risultano sostanzialmente rispettati;

 n. 3 standard (pari al 1,81%) risulta parzialmente rispettato

 N. 115 standards (pari al 69,28%) nessuna valutazione è stata possibile in quanto i dati pervenuti non sono coerenti con lo standard prefissato o il dato non è stato fornito.