

# Carta dei Servizi all'Edilizia CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 1° SEMESTRE 2024

#### **INDICE**

# TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

# 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: Condono 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

#### CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 1: Città Storica

Servizio 1: Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica

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

Dimensione/	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
Fattori qualità				(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo		5 ore /sett.		
Accessibilità	Accessibilità  Accessibilità multicanale	deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	28%	10 ore /sett.		
		Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.		
Tamanasti, ita	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg.	n. di certificati rilasciati / n. tot. di richieste pervenute	100%			
Tempestività	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%	30 giorni		
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	15 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%			

# Carta dei Servizi all'EDILIZIA CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 1: Città Storica

Servizio 2: Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016

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

Dimensione/	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO	
Fattori qualità				(valore pro	grammato)	(valore reso)	STANDARD	
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo	14%	5 ore /sett.			
Accessibilità	•	deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%	24/24			
	Accessibilità multicanale	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni			
	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%	30 giorni			
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni				
Trasparenza	Procedure di contatto	aggiornamento delle procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni				
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni				
	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%				
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%				
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%				

#### Carta dei Servizi all'EDILIZIA

#### CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 1: Città Storica

Servizio 3: Accertamenti di conformità ex art.14 L.R. 16/2016 e art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001

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

#### COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE Standard Standard Risultati Dimensione/ **VERIFICA RISPETTO** Generale Specifico ottenuti Sottodimensioni **Descrizione Indicatore Formula Indicatore** Fattori qualità **STANDARD** (valore programmato) (valore reso) ricevimento utenze 14% 5 ore /sett. n. giornate lavorative con apertura assicurata allo Accessibilità fisica Accessibilità sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali) deposito istanze 100% 24/24 Accessibilità multicanale Ricevimento su appuntamento on-line n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati 6% 2 ore /sett. tempo massimo di 60 gg. ex artt.36 e 37 commi n. di atti espletati entro il tempo previsto / n. tot. richieste Tempi medi di rilascio 90% 60 giorni 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 Tempestività tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami Tempi medi di risposta su 90% 30 giorni presentazione del reclamo alla risposta reclamo pervenuti Pubblicazione sul sito web delle informazioni n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web Responsabili 5 giorni riguardanti il responsabile del procedimento Pubblicazione su sito web delle informazioni Procedure di contatto n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 5 giorni Trasparenza riguardanti le modalità di contatto pubblicazione su sito web della tempistica n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web Tempistiche di risposta 10 giorni programmata - 15 gg. Eventuali spese a carico Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 10 giorni dell'utente carico del'utente n. di pratiche evase conformemente (alla norma di Conformità Utilizzo di moduli predeterminati riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di 100% stanze pervenute n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza **Efficacia** Affidabilità pertinenza della prestazione erogata 5% rispetto al servizio svolto n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in Compiutezza esaustività della prestazione erogata 90% possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute

#### CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 1: Città Storica

Servizio 4: Rilascio certificati di abitabilità e agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016

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

Dimensione/		Descrizione Indicatore		Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
Fattori qualità	Sottodimensioni		Formula Indicatore	(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo	14%	5 ore /sett.		
Accessibilità	Accessionna jisica	deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	28%	10 ore /sett.		
	Accessibilità multicanale	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	entro 60 gg dalla richiesta ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%	60 giorni		
	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%	30 giorni		
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
Trasparenza	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%			

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana

Servizio 5 Rilascio permesso di costruire ex art.18 DPR 380/2001 come recepito dall'art.1 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore pro	Standard Specifico ogrammato)	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti:dal lunedi' al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore per settimana	(10.00)	
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di permessi rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di permessi pervenute	80%	80%		
rempestivita	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			
	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			
Trasparenza	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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			
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

# CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 202 TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana

Servizio 6 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 per cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell'edilizia economica e popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio

#### 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
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti : dal lunedi' al venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00 -Ritiro documenti :lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Informazioni sulle pratiche:mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -Venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12.30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	(valore pro	29 ore per settimana	(valore reso)	
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	90%			
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%		
rempestivita	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%			
	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			
Trasparenza	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			
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



Rapporto di Rendicontazione 8 di 18

#### CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana

Servizio 7 Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R.16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata

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

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- Accettazione documenti:dal lunedi' al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore x settimana			
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%				
Town actività	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%			
Tempestività	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%				
	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				
Trasparenza	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				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni				
	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				
	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%				
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%				
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%				

#### CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore pr	ogrammato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli: dal lunedi' al venerdi' dalle 9,00 alle 13,00-mercoledi' dalle 15,30 alle 17,00	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%			
Tanana shirithà	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%			
Tempestività	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		
	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			
Trasparenza	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			
i i aspaienza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%			

TABELLA 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

Servizio 9- Rilascio permesso di costruire ex art.10 DPR 380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore pro	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
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 gg.	90 gg.	90 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
rempesuvita	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Паѕрагенда	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	93%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	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%	90%	90%	



TABELLA 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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. 16/201

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore pro	grammato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	60 giorni	60 giorni	60 giorni	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo		n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	25 giorni	25 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	91%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	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%	90%	90%	



TABELLA 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

Servizio 11- Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R.16/2016

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,				(valore pro	grammato)	(valore reso)	STANDARD
Acces Accessibilità  Acces  Temp  Tempestività  Respon  Proce  Trasparenza  Temp  Event	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
Tomportività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	60 giorni	60 giorni	60 giorni	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
Tempestività		tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	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 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
Efficacia	Conformità	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	100%	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%	30%	30%	



TABELLA 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

Servizio 12- Autorizzazioni allo scarico in fogna

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità  Accessibilità  Accessibilità  Tempi me Tempi me su reclami				(valore pro	grammato)	(valore reso)	
Accessibilità  Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	95%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	10%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere ertificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	90%	



TABELLA 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

Servizio 13- Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

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 all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	70%	70%	96%	
Townsethiità	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	Formula indicatore non coerente con lo standard generale
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	Echerale
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	10 gg.	
	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	5 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	90%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	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%	90%	90%	



# Carta dei Servizi all'EDILIZIA CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1º SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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 pro	grammato)	(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%			
	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%			
	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%		
Tempestività	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			
	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			
Trasparenza	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamento del G.A.	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%			



Rapporto di Rendicontazione 16 di 18

# Carta dei Servizi all'EDILIZIA CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

#### TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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/	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
Fattori qualità				(valore pro	grammato)	(valore reso)	STANDARD
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%			
	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%			
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%			
	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			
	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			
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 giorni			
	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			
	Conformità	utilizzo di modelli predeterminati	n°certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n.istanze pervenute	90%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n.di reclami accolti/n.di richieste pervenute	10%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in possesso dell'Amministrazione/n.totale richieste pervenute	80%			



Rapporto di Rendicontazione 17 di 18

# **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 monitorati => n. 164

Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute: 1° SEMESTRE 2024

dei 164 standards di qualità riferiti ai 15 Servizi descritti nella Carta:

n. 44 standard risultano completamente rispettati pari al 26,35%

n. 123 standard risultano non valutabili pari al 73,65%





# Carta dei Servizi all'Edilizia CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 2° SEMESTRE 2024

#### **INDICE**

# TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

# Servizi mappati nella Carta n. 16:

#### 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 certificati di destinazione urbanistica fuori del perimetro della Città Storica

Servizio n. 6 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. 7 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. 8 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. 9 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. 10 Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016

Servizio n. 11 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. 12 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. 13 Autorizzazione allo scarico in fogna

Servizio n. 14 Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

#### Area Tematica 4: Condono Edilizio:

2 Servizio n. 15 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

2 Servizio n. 16 Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R. 380/2001

Rapporto di Rendicontazione 2 di 19

Servizio 1: Rilascio di certificati di destinazione urbanistica nel territorio della Città Storica

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

Dimensione/	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
Fattori qualità				(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo	14%	5 ore /sett.		
Accessibilità		deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	28%	10 ore /sett.		
	Accessibilità multicanale	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.		
T	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg.	n. di certificati rilasciati / n. tot. di richieste pervenute	100%			
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo		n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	15 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		_	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%			



Servizio 2: Rilascio di permesso di costruire ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016

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

Dimensione/	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Standard Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO	
Fattori qualità				(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD	
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo	14%	5 ore /sett.			
Accessibilità	Accessibilità Jisica	deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%	24/24			
	Accessibilità multicanale	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. ex art. 10 comma 1 D.P.R.380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni			
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta		90%	30 giorni			
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni				
Trasparenza	Procedure di contatto	aggiornamento delle procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni				
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni				
	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%				
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%				
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%				



Servizio 3: Accertamenti di conformità ex art.14 L.R. 16/2016 e art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001

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

#### COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE Standard Standard Risultati Dimensione/ VERIFICA RISPETTO Generale **Specifico** ottenuti Sottodimensioni **Descrizione Indicatore Formula Indicatore** Fattori qualità **STANDARD** (valore programmato) (valore reso) 14% 5 ore /sett. ricevimento utenze n. giornate lavorative con apertura assicurata allo Accessibilità fisica Accessibilità sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali) 24/24 deposito istanze 100% Accessibilità multicanale Ricevimento su appuntamento on-line n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati 6% 2 ore /sett. tempo massimo di 60 gg. ex artt.36 e 37 commi n. di atti espletati entro il tempo previsto / n. tot. richieste 90% Tempi medi di rilascio 60 giorni 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 pervenute Tempestività Tempi medi di risposta su tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami 90% 30 giorni reclamo presentazione del reclamo alla risposta pervenuti Pubblicazione sul sito web delle informazioni Responsabili n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 5 giorni riguardanti il responsabile del procedimento Pubblicazione su sito web delle informazioni Procedure di contatto n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 5 giorni Trasparenza riguardanti le modalità di contatto pubblicazione su sito web della tempistica Tempistiche di risposta n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 10 giorni programmata - 15 gg. Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a Eventuali spese a carico n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web 10 giorni dell'utente carico del'utente n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di Conformità Utilizzo di moduli predeterminati 100% stanze pervenute n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza **Efficacia** Affidabilità 5% pertinenza della prestazione erogata rispetto al servizio svolto n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in 90% Compiutezza esaustività della prestazione erogata possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute

Servizio 4: Rilascio certificati di abitabilità e agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016

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

Dimensione/				Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD
	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo	14%	5 ore /sett.		
Accessibilità	Accessibilità Jisica	deposito istanze	sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	28%	10 ore /sett.		
	Accessibilità multicanale	Ricevimento su appuntamento on-line	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	6%	2 ore /sett.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	entro 60 gg dalla richiesta ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dalla L.R. 16/2016	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%	60 giorni		
	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%	30 giorni		
	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
Trasparenza	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata - 15 gg.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	90%			



AREA TEMATICA 2: Riqualificazione Urbana e del Territorio

Servizio 5: Rilascio di certificati di destinazione urbanistica fuori del perimetro della Città Storica

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Sottodimensioni Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica Accessibilità multicanale	line	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%	36 ore /sett.	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	20 gg. certificati ordinari 5 giorni lavorativi certificati urgenti 30 gg certificati storici	Tempi medi in giorni, dalla ricezione dell'istanza al rilascio del certificato	20 gg		29gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Idalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	100%	
Respo	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Trasparenza	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico del'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Conformità		n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	
Efficacia	Affidabilità	nertinenza della prestazione	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione	n. di richieste concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'Amministrazione/tot.richieste pervenute	95%		95%	

Servizio 6: Rilascio permesso di costruire ex art.18 DPR 380/2001 come recepito dall'art.1 per cooperative edilizie e/o Imprese che intendono realizzare edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore pro	Standard Specifico grammato)	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti:dal lunedi' al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore per settimana		
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 90 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di permessi rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di permessi pervenute	80%	80%		
·	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			
	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			
Trasparenza	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			
·	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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			
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

Servizio 7: 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 per cooperative edilizie e/o Imprese che hanno realizzato interventi nell'ambito dell'edilizia economica e popolare e/o sovvenzionata in assenza di titolo edilizio

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore		Standard Specifico		VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti : dal lunedi' al venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00 -Ritiro documenti :lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Informazioni sulle pratiche:mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -Venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	(valore pro	grammato)  29 ore per settimana	(valore reso)	
		Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	90%			
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%		
rempestivita	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%			
	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			
Trasparenza	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			
ii aspaieiiza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità p	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

Servizio 8: Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R.16/2016 per cooperative edilizie e/o Imprese che abbiano realizzato edilizia di tipo economico e popolare e/o sovvenzionata

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore prog	grammato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti:dal lunedi' al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledi' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedi', mercoledi' e venerdi' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledi' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdi' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	85%	29 ore x settimana		
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	80%			
Towns and stab	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%		
Tempestività	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%			
	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			
_	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			
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità Efficacia	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

Servizio 9: 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli: dal lunedi' al venerdi' dalle 9,00 alle 13,00-mercoledi' dalle 15,30 alle 17,00	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	(valore pro	ogrammato)	(valore reso)	
Town askinish	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%			
Tempestività	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		
	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			
Trasparenza	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			
Hasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%			

Servizio 10- Rilascio per	messo di costruire ex art.10	DPR 380/2001 come modificato dalla L.R. 16/201	1.6				
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico ogrammato)	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore pro	grammatoj	(valure resu)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
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 gg.	90 gg.	90 gg.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	93%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	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%	90%	90%	

izio 11- Accertamer	iti di conformità ex art.14 L.	R.16/2016 ed ex art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/	2001 recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016				
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore pro	grammato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	60 giorni	60 giorni	60 gg.	
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	25 giorni	25 gg.	
	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Tuesmanana	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	91%	
Efficacia Af	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	10%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	90%	90%	90%	

pervenute

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore pr	ogrammato)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con i responsabili, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla n. di certificati rilasciati entro il tempo presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio pervenute  tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla n. risposte effettuate entro il tempo previsto a giorni 30 giorni	60 giorni	60 giorni	60 gg.		
rempestivita	Tempi medi di risposta su reclamo		30 giorni	30 gg.			
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	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 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
Efficacia	Conformità	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	100%	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%	30%	30%	

Servizio 13- Autorizzazioni allo scarico in fogna

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore pro	Standard Specifico ogrammato)	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	100%	100%	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione dell'istanza al completamento dell'istruttoria	n. di istruttorie completate / n. tot. richieste di autorizzazioni pervenute	30 giorni	30 giorni	30 gg.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	5 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni	10 giorni	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	95%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	10%	10%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere ertificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	90%	



Servizio 14- Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaform	Servizio 14- Rilascio matrio	icole impianti asce	ensori e/o piattaforme
---	------------------------------	---------------------	------------------------

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 all'ufficio: mercoledi' dalle ore 09,30 alle 12,30 per gli appuntamenti con il responsabile, dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per gli appuntamenti con il dirigente.	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%	05 ore per settimana	95,80%	
	Accessibilità multicanale	le richieste sono effettuate esclusivamente con accesso on-line	n. di richieste via web	70%	70%	96%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del l'erogazione della prestazione/servizio	n. di atti rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di matricole pervenute	30 giorni	30 giorni	30 gg.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	30 giorni	30 gg.	
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	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 giorni	5 gg.	
Trasparenza	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	5 giorni	10 gg.	
	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	.0 giorni 5 giorni 10 gg.	10 gg.	
	Conformità	utilizzo di moduli predeteminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%	90%	90%	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	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%	90%	90%	

Servizio 15 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 pro	grammato)	(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%			
	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%			
	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%		
Tempestività	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			
	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			
Trasparenza	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			
·	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	10 giorni			
	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			
	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%			
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamento del G.A.	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%			



Rapporto di Rendicontazione 17 di 19

#### Servizio 16: 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 Standard Standard Risultati ottenuti Specifico Generale Dimensione/ **VERIFICA RISPETTO** Sottodimensioni **Descrizione Indicatore** Formula Indicatore STANDARD Fattori qualità (valore programmato) (valore reso) accesso fisico allo sportello front-office S.U.E. tutti i giorni lavorativi in orari n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n.giorni diurni dal lunedì al venerdì e mercoledì anche in ore pomeridiane dalle ore programmati di apertura al pubblico su base annuale Accessibilità fisica 95% 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 Accessibilità Canali di accesso -informazioni a carattere generale, prenotazioni di accesso n. dei giorni su base annua in cui il canale on-line risulta Accessibilità multicanale per i tecnici accreditati, appuntamenti on line, accesso alla modulistica aggiornato e funzionante 100% rilascio certificati di agibilità per concessioni in condono edilizio entro 60 Media annuale dei tempi di rilascio dei certificati Tempi medi di rilascio 80% giorni dall'avvio del procedimento (coincidente con il deposito dell'istanza di **Tempestività** Tempi medi di risposta su tempo da immediato a non superiore a gg.30 dalla data del protocollo del Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami 30 giorni reclamo deposito del reclamo (nota scritta, email, PEC). pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del n.giorni necessari per l'aggiornamento sul web Responsabili 5 giorni servizio e del procedimento pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web Procedure di contatto 5 giorni Trasparenza ontatto Tempistiche di risposta pubblicazione su sito web della tempistica programmata giorni necessari per l'aggiornamento sul web 10 giorni Eventuali spese a carico oubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente n. giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del 10 giorni dell'utente ariffario delle spese a carico n°certificazioni rilasciate conformemente alle norme e Conformità utilizzo di modelli predeterminati alle procedure standard/ su n.istanze pervenute 90% Efficacia Affidabilità pertinenza della prestazione erogata n.di reclami accolti/n.di richieste pervenute 10% n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in Compiutezza esaustività della prestazione erogata possesso dell'Amministrazione/n.totale richieste 80%



# <u>LEGENDA</u> 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 monitorati => n. 164

Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute: 2° SEMESTRE 2024

dei \_\_\_\_\_ standards di qualità riferiti ai 16 Servizi descritti nella Carta:

	n.	63	standard sono risultati completamente raggiunti pari al	35,59%
--	----	----	---	--------

n.	1	standard sono risultati p	parzialmente raggiunti pari al	0,56%

n. 113 standard sono risultati non valutabili pari al 63,84%

