



**Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2022**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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: Condominio Edilizio:

☑ Servizio n. 14 Concessioni e autorizzazioni in condominio 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 condominio 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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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							
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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		deposito istanze		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.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg.	n. di certificati rilasciati / n. tot. di richieste pervenute	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	90%	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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							
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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		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.		
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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		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.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 gg. ex artt.36 e 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001	n. di atti espletati entro il tempo previsto / n. tot. richieste 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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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

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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		deposito istanze		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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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

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- Accettazione documenti:dal lunedì' al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdì' 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			
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			
	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			
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%			
	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%			



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli - Accettazione documenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - Ritiro documenti : lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Informazioni sulle prestazioni erogate: dal lunedì alle 17,30. Venerdì dalle ore 9,30	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	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%		
	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%			
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			
	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			
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%			
	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%			

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022 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							
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- Accettazione documenti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì dalle 15,30 alle 17,30 -venerdì 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%			
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%		
	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%			
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			
	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			
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%			
	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%			

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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
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		5GG	
	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	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%	
	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%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022
 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>appuntamento on line</u>	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
	Accessibilità multicanale	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	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%	90%	75%	
	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	
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		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	90%		75%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		15%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		80%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022
 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	<u>solo appuntamenti 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%	
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%	
	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%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 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		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 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	90%		85%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		85%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022
 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	solo app. 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%		70%	
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%	
	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%	
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		5 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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 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%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		15%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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	solo app. on line	
		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%		80%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	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.	
	Tempi medi di risposta su reclamo						
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		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 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	90%		80%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere ertificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		80%	

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022
 Servizio 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o pattafirme

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 app. 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%		70%	
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%		70%	
	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.	
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		5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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 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	90%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022

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		30 GG.	
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		5 GG.	
	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		5 GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito WEB	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 sul sito WEB	10 giorni		10 GG.	
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%	
	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
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1 semestre 2022
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 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 ONLINE	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		30 GG.	
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		5 GG.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni		5 GG.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	10 giorni		10 GG.	
	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		10 GG.	
Efficacia	Conformità	utilizzo di modelli predeterminati	n°certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n.istanze pervenute	90%		78%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n.di reclami accolti/n.di richieste pervenute	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste concluse senza richiedere certificazioni in possesso dell'Amministrazione/n.totale richieste pervenute	80%		80%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

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 2022 :

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

-  n. 65 sono stati completamente rispettati pari al 39,63%
-  n. 9 sono stati parzialmente rispettati pari al 5,49%
-  n. 90 i dati non sono pervenuti o non sono coerenti con la formula indicatore pari al 54,88%



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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: Condomo 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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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

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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		deposito istanze		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.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 30 gg.	n. di certificati rilasciati / n. tot. di richieste pervenute	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	90%	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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							
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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		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.		
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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		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.		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 60 gg. ex artt.36 e 37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001	n. di atti espletati entro il tempo previsto / n. tot. richieste 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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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

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	ricevimento utenze	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	14%	5 ore /sett.		
		deposito istanze		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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile 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			
	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 dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
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%			
	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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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

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- Accettazione documenti: dal lunedì' al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdì' 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			
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			
	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			
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%			
	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%			



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti : dal lunedì' al venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,30. Mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00 -Ritiro documenti :lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00. Informazioni sulle pratiche:mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 -Venerdì' 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	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%		
	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%			
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			
	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			
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%			
	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%			

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 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							
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- Accettazione documenti:dal lunedì' al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30-mercoledì' dalle ore 15,00 alle ore 17,00- Ritiro documenti: lunedì', mercoledì' e venerdì' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Informazioni sulle pratiche: mercoledì' dalle 15,30 alle 17,30 -venerdì' 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%			
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%		
	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%			
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			
	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			
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%			
	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%			

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%		100%	
	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		//	
	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	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		//	
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%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%		100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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	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%	
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%	75%	
	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%		75%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		15%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		90%	

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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%	
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%	
	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%	
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%		80%	
	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%		90%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 appuntamenti 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%	
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%	
	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%	
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%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		15%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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	Solo appuntamenti on-line	
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%		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		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%		80%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere rettificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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	Solo appuntamenti on-line	
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	70%		70%	
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%		70%	
	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%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%			
	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%			
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%		
	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			
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			
	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			
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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di concessioni rilasciate ed assentite, annullate o revocate in autotutela o su pronunciamiento 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%			

Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 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			
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			
	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			
Efficacia	Conformità	utilizzo di modelli predeterminati	n°certificazioni rilasciate conformemente alle norme e alle procedure standard/ su n.istanze pervenute	90%			
	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%			



Carta dei Servizi all'EDILIZIA
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

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:**
2° semestre 2022 :

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

	n.	47	Standards sono stati completamente raggiunti pari al	28,66%
	n.	7	Standards sono stati parzialmente raggiunti pari al	4,27%
	n.	110	Standards sono risultati non valutabili pari al	67,07%