



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti

nella Carta dei servizi ANNO 2019

✚ Servizi mappati nella Carta n. 15:

Area Tematica 1: Città Storica:

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

Area Tematica 2: Riqualificazione urbana e del territorio:

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

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

Area Tematica 3: Sportello Unico per l'Edilizia:

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

Area Tematica 4: Condono Edilizio:

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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Per i seguenti **Servizi Nessuna verifica possibile** in quanto non sono pervenuti i dati richiesti (tab. 3 riferite al 1° semestre).

- da 1 a 8 riferiti alle Aree tematiche 1 e 2
- da 14 a 15 dell'Area tematica 4

Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area Tematica 3 - Servizio 9 Rilascio permesso di costruire ex art.10 DPR 380/2001 come modificato dalla L.R. 16/2016

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per adontamento- Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	$\frac{2}{5}$	40%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		$\frac{15}{15}$	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		$\frac{53}{91}$	58%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni		0	-	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		3	-	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		2	-	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		5	-	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		2	-	
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{10}{38}$	26%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{100}{100}$	100%	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area Tematica 3 - Servizio 10 Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 ed ex art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento - Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	<u>54</u> 135	40%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		<u>25</u> 25	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	90%		<u>32</u> 32	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		<u>0</u> 0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		2		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		2		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		2		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		2		
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>23</u> 47	49%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>23</u> 47	49%	

**Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area Tematica 3 - Servizio 11 Rilascio certificati di agibilità ex artt.24 e 25 D.P.R.380/2001 come recepito dall'art.1 della L.R.16/2016**

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 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>54</u> 135	40%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		<u>0</u> 0		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%		<u>672</u> 672	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		0	-	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		2		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		2		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		5		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni		2		
Efficacia	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>672</u> 672	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		0		



**Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area Tematica 3 - Servizio 12 Autorizzazioni allo scarico in fogna**

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- 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	54	40%	
						135		
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%		0		
	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		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		2		
	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		2		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		5		
	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		2		
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%		26	49%	
					53			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		26	49%	
					53			

**Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area Tematica 3 - Servizio 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme**

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- 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	54 135	40%	
	Accessibilità multicanale	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	70%		48 0		
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%		37 48	77%	
	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		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		2		
	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		2		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni		5		
	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		2		
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%		48 48	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		48 48	100%	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 1: Città Storica

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

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ 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.		Dati non pervenuti
		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 - Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 1: Città Storica

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

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ 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.		Dati non pervenuti
		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 - Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

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 – Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 1: Città Storica

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

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ 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.		Dati non pervenuti
		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 – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 2: Riqualficazione 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 popolare e/o sovvenzionata

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti:dal 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	-		Dati non pervenuti
	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 – Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Area Tematica 2: Riqualficazione 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							
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	-	Dati non pervenuti
	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%		-	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Area Tematica 2: Riqualficazione Urbana

Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

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

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- Accettazione documenti:dal 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	-	Dati non pervenuti
	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 – Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 2: Riqualificazione Urbana

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

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	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%		-	Dati non pervenuti
	Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		
		<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	80%	30 giorni	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		-	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n.ro di istanze pervenute	50%		-	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		-	



**Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 3

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

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	-	Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		-	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%	-	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni			
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		-	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 3

Servizio 10 Accertamenti di conformità ex art.14 L.R.16/2016 ed ex art.37 commi 4,5 e 6 D.P.R. 380/2001 recepito dall'art.1 della L.R. 16/2016

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento -Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	-	Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		-	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 giorni lavorativi per l'erogazione dell'atto	n. atti resi entro il tempo previsto / n. tot. richieste pervenute	90%	90%	-	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		-	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		-	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 3

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

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 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	-	Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste sono effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	100%		-	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di certificati rilasciati entro il tempo previsto / n. tot. richieste di certificati pervenute	90%	90%	-	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		-	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
Efficacia	<i>Conformità</i>	Utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		-	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		-	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 3

Servizio 12 Autorizzazioni allo scarico in fogna

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli- 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	-	Dati non pervenuti
		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%		
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni			
		Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
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 – Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 3

Servizio 13 Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli- mercoledì' dalle ore 15,30 alle ore 17,30 per appuntamento- Venerdì' dalle ore 9,30 alle ore 12,30	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%	20 ore per settimana	-	Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Le richieste possono essere effettuate mediante accesso on-line	n. di richieste via web / n. tot. atti erogati in forma cartacea	70%		-	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		-	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni			
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10 giorni			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	10 giorni			
Efficacia	<i>Conformità</i>	utilizzo di moduli predeterminati	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		-	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		-	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 4

Servizio 14 Rilascio concessioni edilizie in regime di condono edilizio o dinieghi su istanze di parte: ai sensi della L.47/85, L.724/94 e L.326/03 e perizie giurate ex art.17 L.R. 4/2003 e art.28 L.R. 16/2016

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
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%		-	Dati non pervenuti
	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 pronunciamento del G.A.	90%		-	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Il titolo rilasciato, ovvero lo spirare del termine temporale previsto come decorrenza dell'efficacia dall'art.17 della L.R.4/2003 e dall'art.28 della L.R.16/2016 determina compiutezza ed efficacia del titolo edilizio.	90%		-	



Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area Tematica 4

Servizio 15 Rilascio agibilità su immobili oggetto di condono edilizio ex artt.24 e 25 del D.P.R.380/20016

Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di iniziativa privata nel Territorio							
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%		-	Dati non pervenuti
	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 – Anno 2019

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

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

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

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° semestre 2019:

dei 166 standards di qualità della Carta, sono stati forniti i dati solamente per n. 53 standard (pari al 31,93%), riferiti ai 5 Servizi dell'Area tematica 3 (dei 15 descritti nella Carta), che sono stati monitorati sulla base dei dati pervenuti, per i quali:

 –n. 40 standard (pari al 75,47%) sono stati sostanzialmente rispettati:

 lo standard sull'“**Accessibilità fisica**” non risulta pienamente rispettato (40% invece del 55%); Inoltre:

○ relativamente al **servizio 9:**

 lo standard sulla “**Tempestività – tempi medi di rilascio**”, non risulta pienamente rispettato (58% invece del 90%);

 lo standard sull'“**Efficacia - Conformità**” non risulta rispettato (26% invece del 90%);

○ relativamente al **servizio 10:**

 gli standards sull'“**Efficacia – Conformità e Compiutezza**” non risultano rispettati (49% invece del 90%);

○ relativamente al **servizio 12:**

 lo standard sulla “**Tempestività – tempi medi di rilascio**”, non risulta rispettato (0 istruttorie completate delle 50 richieste pervenute);

 gli standards sull'“**Efficacia – Conformità e Compiutezza**” non risultano rispettati (49% invece del 90%);

 - per i rimanenti i n. 113 standards (pari al 68,07%), riferiti ai **Servizi da 1 a 8** delle Aree tematiche 1 e 2 e ai **Servizi da 14 a 15** dell'Area tematica 4, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 1° semestre, nonostante i solleciti effettuati via mail e telefonicamente.

Carta dei Servizi all'Edilizia
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

2° semestre 2019:

per tutti i 166 standards di qualità della Carta riferiti ai 15 servizi descritti nella stessa, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 2° semestre.

