



COMUNE DI FABRIANO

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA



*Carta dei Servizi realizzata dal Servizio Edilizia Privata
in collaborazione con l'Ufficio di Staff Controllo di Gestione e Qualità e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Indice

PRESENTAZIONE DEL SINDACO E DELL'ASSESSORE	Pag. 1
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA	Pag. 5
➤ Obiettivo primario del servizio	
➤ Attività del servizio	
➤ Modalità di accesso e fruizione	
➤ Destinatari	
➤ Orari di accesso al pubblico	
➤ Ubicazione degli uffici	
➤ Personale operante nel servizio	
PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Pag. 8
I RAPPORTI CON I CITTADINI	Pag. 10
STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	Pag. 12
LA DIFFUSIONE DELLA CARTA	Pag. 15
APPENDICE	Pag. 16
➤ Allegato A – scheda informativa “Permesso a costruire”	
➤ Allegato B – Risultati della 1ª indagine di customer satisfaction	
➤ Allegato C – Risultati della 2ª indagine di customer satisfaction	
➤ Allegato D - Comparazione	

PRESENTAZIONE

Il Comune di Fabriano il 4 settembre 2009 ha ricevuto l'attestato di conformità alla Normativa UNI EN ISO 9001:2008 per i servizi "Progettazione Lavori Pubblici", "Edilizia Privata", "Ufficio Protocollo".

Questo ha significato rivedere criticamente tutte le procedure operative, la modulistica, i tempi di elaborazione delle attività, per garantire la massima attenzione alle esigenze dei cittadini, l'uniformità dei comportamenti, la trasparenza, la capacità di attuare il miglioramento continuo.

In questo conteso si colloca la realizzazione della **seconda edizione della Carta dei Servizi del Servizio Edilizia Privata, successivamente integrata a seguito dell'evoluzioni della legislazione in materia edilizia.**

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che fruiscono dei servizi offerti dall'Edilizia Privata stabilendone le modalità di erogazione e descrivendone le procedure e gli standard di qualità ponendo al centro dell'attività la soddisfazione del cittadino.

La Carta dei Servizi serve quindi ad informare e guidare il cittadino e, al contempo, rappresenta un patto per migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché siano sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico ma si propone piuttosto di costituire un "accordo" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza, l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "**contratto**" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

L'amministrazione comunale è fermamente convinta che nel rapporto con i cittadini il Comune debba adottare tutti gli strumenti necessari per migliorarsi. I cittadini si attendono dalle amministrazioni locali risposte attente e tempestive, in linea con le attese di una società civile in rapido cambiamento. Proprio per questa convinzione è stato intrapreso il percorso della qualità.

In questo caso la convinzione si accompagna alla consapevolezza che l'organizzazione di qualità non è un'acquisizione definitiva che si conclude con la certificazione, ma un processo di miglioramento continuo, alla ricerca dell'eccellenza operativa.

Il processo di certificazione intrapreso non si fermerà qui, esso toccherà gradualmente possibilmente anche gli altri servizi del Comune, nella convinzione che questa sia la strada giusta per garantire al cittadino efficacia, efficienza e trasparenza nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Sindaco
GIANCARLO SAGRAMOLA

L'Assessore
GIOVANNI BALDUCCI

CHE COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della **Costituzione Italiana**, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, impegnando tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi. La Carta dei Servizi nasce in seguito **alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri datata 27.4.1994** : "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed è stata regolamentata dai seguenti atti:

Direttiva del Ministro della Funzione pubblica 24.3.2004: "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni";

Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica 20.12.2006: "Per una pubblica amministrazione di qualità "

Manuale per l'attuazione della Direttiva dei servizi 2006/12/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12.12.2006

In questa carta il cittadino può trovare varie informazioni sull'attività del Servizio Edilizia Privata, il patto di qualità che il Comune ha deciso di stringere con la comunità dei cittadini e gli impegni che si è assunto nei suoi confronti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo i limiti alle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

IL SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA

OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Servizio Edilizia Privata è la gestione del territorio urbano, promuovendo il miglioramento della qualità architettonica attraverso un corretto recupero del tessuto esistente ed un ordinato sviluppo del nuovo, nel rispetto delle normative vigenti.

Il servizio Edilizia Privata ha ricevuto il 4 settembre 2009 l'attestato di conformità alla normativa ISO 9001:2008, rilasciato dalla ditta IMQ- CSQ, riconfermata successivamente negli anni 2010-2011.

Impegni per la qualità – obiettivi:

Gli obiettivi che il Servizio Edilizia Privata intende perseguire sono quelli di :

- migliorare la qualità dei servizi resi in una logica di trasparenza ed efficacia;
- perfezionare il contatto diretto con il cittadino – utente – cliente presso gli uffici;
- potenziare le forme di comunicazione per via telematica, utilizzando sistemi in rete ed il Sistema Informativo Territoriale (SIT) che consentirà una migliore gestione degli strumenti urbanistici da parte del Servizio Edilizia Privata, dei professionisti e dei cittadini.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia):

1. si occupa dell'attuazione del Piano Regolatore Generale
2. controlla gli interventi sul territorio seguendo ogni procedura riguardante trasformazioni edilizie e provvede alla gestione e verifica dei documenti per il rilascio di provvedimenti amministrativi
3. rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio e procedure connesse.

In particolar modo il Servizio Edilizia Privata, svolge diverse tipologie di servizi e di attività nel settore edilizio.

Rilascia titoli edilizi e provvedimenti :

- permesso di Costruire (per nuova costruzione, ristrutturazione, ampliamento,
- modifica di destinazione d'uso con opere dei fabbricati, residenziali, commerciali, direzionali, produttivi ed agricoli);
- condono edilizio (nuovi condoni edilizi ai sensi del D.L.269/03 per gli abusi commessi entro il 31/03/2003 e conclusione delle domande di sanatoria presentate al Comune per sanare gli abusi edilizi entro il 31.12.1993 e con la precedente L.47/85).

Rilascia certificazioni di:

- Agibilità (richiesta presentata al termine dei lavori di nuova costruzione o di ristrutturazione, necessaria per poter utilizzare l'edificio e per la stipula dei contratti di fornitura energia elettrica, acqua, gas e telefono);
- inagibilità;
- avvenuta demolizione.

Accoglie documenti e comunicazioni inerenti:

- la D.I.A. (Denuncia Inizio Attività), S.C.I.A (Segnalazione Certificata Inizio Attività) (comunicazione per tutti i tipi di intervento non soggetti ad attività edilizia libera o a Permesso di Costruire. In casi la ristrutturazione può sostituire il Permesso di Costruire. Con la D.I.A. il proprietario rende noto l'inizio dei lavori nei successivi 30 giorni e con la S.C.I.A. l'immediata esecuzione delle opere);
- i pareri di enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle stesse;
- le dichiarazioni di conformità impianti;
- le norme sull'isolamento termico degli edifici;
- le certificazioni di vario tipo sull'idoneità dei titoli edilizi.

Effettua sopralluoghi sia per verbale inizio lavori sia di altro tipo di propria competenza

Rilascia informazioni e documenti relativi alle pratiche edilizie

(informazioni sullo stato delle pratiche, sui tipi di intervento e sulle opere in corso); copie e visure di atti: elaborati grafici, provvedimenti rilasciati, elenchi concessioni, stralcio PRG, regolamenti, normative.

Verifica gli interventi per la predisposizione dei provvedimenti in materia di controllo edilizio del territorio da parte della Sezione Amministrativa.

Attraverso la rete civica comunale www.piazzalta.it (nella Guida ai Servizi on line – argomento “Casa e Urbanistica”) sono consultabili specifiche schede informative sui procedimenti sopra elencati attraverso le quali il cittadino può conoscere, attraverso un linguaggio semplice ed accessibile, come richiedere per esempio un permesso a costruire, quali documenti deve produrre, la tempistica per il rilascio, le relative tariffe e il responsabile del procedimento.

Nell'appendice (allegato 1) riportiamo come esempio la scheda informativa relativa al rilascio di un permesso a costruire.

Tutte le schede sono costantemente aggiornate dagli operatori del Servizio Edilizia Privata con la collaborazione della redazione web.

Ovviamente oltre alle schede informative sono consultabili, scaricabili e compilabili anche i modelli di domanda per la richiesta dei servizi di competenza del Servizio Edilizia Privata.

MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni tecniche semplici, fornite da un tecnico del servizio, in ambiente riservato;
- Ritiro e consegna pratiche

È possibile avere un confronto per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0732/709375 – 329 (appuntamenti con i tecnici);
- 0732/709317 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Edilizia Privata)

Il Servizio Edilizia Privata favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi.

I destinatari del servizio possono partecipare attivamente:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e s.m.i. e dal relativo regolamento comunale;
 - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati.

c) Efficienza ed efficacia

Il Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa dell'utente;
- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
- autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) Eguaglianza ed Imparzialità

I cittadini accedono ai servizi erogati in condizioni di imparzialità e uguaglianza, intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni,

Il Comune si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i cittadini in caso di interruzioni o disservizi

e) Cortesia e disponibilità

Il Responsabile del Servizio Edilizia privata si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile del servizio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

g) Tutela della privacy

Il Comune, al fine di tutelare la riservatezza dei terzi rispetto al trattamento dei dati personali, adotta le misure e gli accorgimenti necessari a tale scopo.

I RAPPORTI CON I CITTADINI

1. L'informazione e l'ascolto

L'ascolto della soddisfazione dei cittadini e degli utenti dei servizi comunali viene considerato prioritario dall'Amministrazione.

Per questo motivo l'Ufficio ha istituito diverse forme per far pervenire le opinioni ed il giudizio dei cittadini sull'operato dell'Ufficio stesso:

- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza: periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;
- analisi delle segnalazioni ed opinioni giunte all'Ufficio;
- verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei servizi.

2. La valutazione del servizio da parte dei cittadini

L'Ufficio Edilizia Privata effettuerà periodicamente indagini di customer satisfaction per rilevare il punto di vista dei propri utenti.

I risultati delle indagini verranno pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

I risultati della prima indagine svolta nel mese di dicembre 2009 sono riportati nell'appendice (allegato 2), mentre i risultati della seconda indagine svolta nel mese di dicembre 2012 sono riportati nell'appendice allegato 3, con successiva comparazione.

3. Reclami e suggerimenti

L'Ufficio Edilizia è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta, secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, in particolare riguardo:

- il comportamento del personale (indicando la persona dell'ufficio);
- la qualità del servizio reso;
- il mancato rispetto degli standard promessi

Il reclamo può essere inoltrato attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico :

- via email: urp@comune.fabriano.an.it
- via posta ordinaria:
URP – Piazza del Comune 38
60044 Fabriano (AN)

Entro 15 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadino una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni

della necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine a norma di legge.

4. Semplificazione delle procedure

1) Attivazione di un gruppo di lavoro ad hoc

Il Responsabile del Servizio Edilizia Privata attiva ogni anno almeno un gruppo di lavoro, composto dagli operatori del servizio e da un certo numero di utenti selezionati o da loro rappresentanti.

Il gruppo di lavoro è finalizzato ad esaminare i procedimenti di propria competenza, con l'obiettivo di produrre:

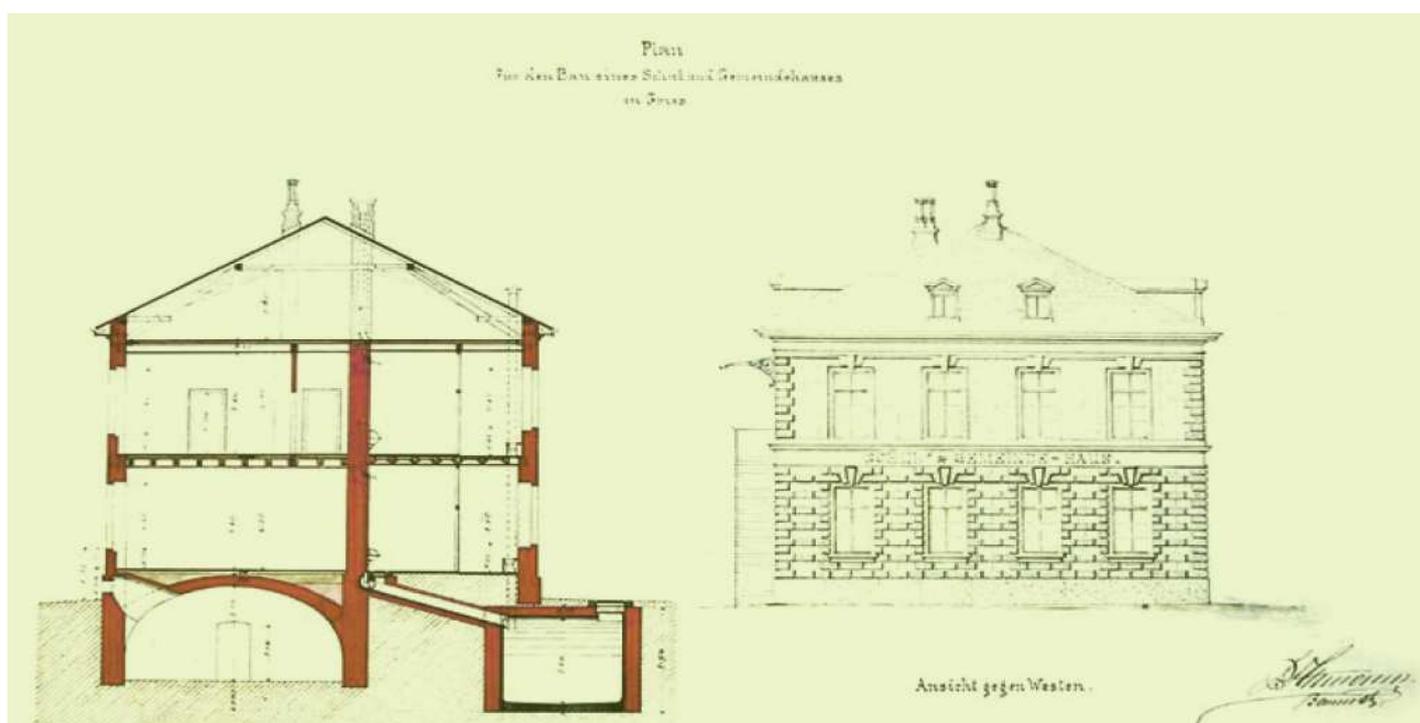
- a) il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- b) il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- c) la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

2) Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più uffici appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Edilizia privata promuove, ove necessario, la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

3) Procedure di registrazione interna delle non conformità

Il responsabile del servizio Edilizia privata, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del l'Assetto del Territorio, Responsabile della Qualità, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.



STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Il servizio Edilizia privata persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei servizi. Per questo sono stati individuati un serie di indicatori che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Annualmente il responsabile produce al Dirigente e alla Direzione Generale :
un rapporto di valutazione sulla carta dei Servizi con

- l'indicazione di Risultati degli indicatori di qualità del servizio, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti e relazione sulle cause di questi, proponendo, quando possibile, correttivi e suggerimenti.
- Il numero ed entità degli scostamenti rispetto agli standard definiti dai procedimenti.
- I reclami e non conformità interne riscontrate

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Edilizia privata sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (**r**);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (**s**);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il tecnico progettista incaricato o il richiedente stesso non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, tecnici e richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

1. tabella dei procedimenti e tempi di attesa

Procedimento	Evento che determina l'avvio del procedimento	Tempi di attesa
Informazione sullo stato delle procedure	Richiesta dell'interessato	Immediata
Visione atti amministrativi	Richiesta dell'interessato	7 giorni
Rilascio copia di atti amministrativi	Consegna scheda di accesso ai servizi tecnici	Pratica normale 10 giorni Pratica complessa 30 giorni

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE ® SUPPORTO (S)	TERMINE PREVISTO DALLA NORMATIVA	TERMINI DI IMPEGNO
Permesso di costruire	De Santis Alberto Angelini Paolo	90 giorni (60 + 30)	60 giorni
Denuncia di inizio attività	De Santis Alberto Frascarello Marco	30 giorni	20 giorni
Certificati di agibilità	Cofani Lorenzo	30 giorni	20 giorni
Definizione condono edilizi giacenti	Angelini Paolo	24 mesi	23 mesi
Nuovi condoni edilizi	Angelini Paolo	24 mesi	23 mesi
Deposito Autocertificazione regolarità contributiva	Frascarello Marco	immediata	
Sopralluogo per verbale inizio lavori e fine lavori	De Santis Alberto Frascarello Marco	30 giorni	30 giorni
Sopralluoghi vari tipo	Cofani Lorenzo	30 giorni	20 giorni
Procedimento di controllo attività edilizia e relative sanzioni	Cofani Lorenzo	30 giorni	25 giorni

PROCEDIMENTO	FATTORE	IMPEGNO
Accessibilità all'utenza	Estensione dell'apertura pubblico al pubblico	17 ore settimanali
	Disponibilità ricevimento pubblico su appuntamento TEMPO MASSIMO CONCESSO	3 ore settimanale
	Tempo media di attesa da parte del pubblico	Media tempi di attesa da parte del pubblico non superiore a 15 minuti (tempistica misurata valutando il numero di utenti che in 2 ore accedono allo sportello nella fascia oraria di maggiore afflusso)
Informazioni all'utenza	Tempo di risposta ai reclami effettuati	Entro 20 gg nel 90% dei casi
	Identificabilità del personale mediante targhetta e cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con nome, numero di matricola e qualifica ben visibili
	Accesso alla modulistica	Immediata e disponibile sul web
	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Ben visibile ed aggiornata.
	Aggiornamento periodico del sito Web	Aggiornamento del sito entro 7 gg dalla variazione di una delle procedure definite nella carta dei servizi e comunque aggiornamento e revisione almeno semestrale.
Trasparenza ed accesso agli atti	Tempi di ricerca dei documenti	In tempo reale
	Tempi di misura atti in archivio corrente Attività edilizia	Immediata
	Tempo di misura atti in archivio deposito Attività edilizie	Entro 7 giorni

LA DIFFUSIONE DELLA CARTA

Strategica ed indispensabile è la fase di diffusione della carta dei servizi.

Una volta approvata dall'organo esecutivo, la Carta sarà diffusa attraverso le seguenti modalità:

- pubblicazione nella rete civica comunale Piazzalta.it nella sezione web dedicata all'Edilizia Privata
- affissione di una copia cartacea nella bacheca posizionata davanti l'ufficio Edilizia privata
- realizzazione di un' apposita pubblicazione cartacea da consegnare a tutti gli utenti del servizio

Inoltre la carta sarà consultabile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Appendice

Allegato n. 1

SCHEDA INFORMATIVA PUBBLICATA NELLA RETE CIVICA COMUNALE

Categoria: Guida ai Servizi del Comune

Argomento: Casa e Urbanistica

Richiesta Permesso di costruire

DESCRIZIONE

Il Permesso di costruire sostituisce la precedente Concessione Edilizia.

Il cittadino deve richiedere il Permesso di costruire al Comune quando, nel rispetto del Piano Regolatore Generale (PRG) vigente e del regolamento edilizio comunale, intende realizzare:

1) interventi di nuova costruzione,

secondo il Testo unico sull'edilizia sono da considerarsi tali:

la costruzione di manufatti edilizi fuori terra o interrati, ovvero l'ampliamento di quelli esistenti all'esterno della sagoma esistente;

gli interventi di urbanizzazione primaria e secondaria realizzati da soggetti diversi dal Comune;

la realizzazione di infrastrutture e di impianti, anche per pubblici servizi, che comporti la trasformazione in via permanente di suolo inedificato;

l'installazione di torri e tralicci per impianti radio-ricetrasmittenti e di ripetitori per i servizi di telecomunicazione;

l'installazione di manufatti leggeri, anche prefabbricati, e di strutture di qualsiasi genere, quali roulotte, campers, case mobili, imbarcazioni, che siano utilizzati come abitazioni, ambienti di lavoro, oppure come depositi, magazzini e simili, e che non siano diretti a soddisfare esigenze meramente temporanee;

gli interventi pertinenziali che le norme tecniche degli strumenti urbanistici, in relazione alla zonizzazione e al pregio ambientale e paesaggistico delle aree, qualificano come interventi di nuova costruzione, oppure che comportino la realizzazione di un volume superiore al 20% del volume dell'edificio principale;

la realizzazione di depositi di merci o di materiali, la realizzazione di impianti per attività produttive all'aperto ove comportino l'esecuzione di lavori cui consegua la trasformazione permanente del suolo inedificato;

2) interventi di ristrutturazione urbanistica;

3) gli interventi di ristrutturazione edilizia che comportino modifiche (cioè aumento di unità immobiliari, modifiche del volume, della sagoma, dei prospetti o delle superfici, ovvero che, limitatamente agli immobili compresi nelle zone omogenee A, comportino mutamenti della destinazione d'uso).

Per richiedere il Permesso di costruire è necessario compilare lo specifico modulo (135 KB) disponibile presso l' Ufficio Edilizia Privata- Piazza 26 settembre 1997 n°1, quarto piano e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per richiedere il Permesso di costruire è necessario avvalersi dell'opera di un professionista (geometra, perito edile, ingegnere, architetto, etc) incaricato di

redigere il progetto. Il professionista incaricato deve essere iscritto al relativo albo professionale.

CHI PUO' FARE LA RICHIESTA

Secondo l'Art. 21 del Regolamento Edilizio Comunale è legittimato a richiedere il permesso di costruire già concessione edilizia:

1. il proprietario dell'immobile o chiunque altro vi abbia titolo, in base alle leggi in vigore.
2. il titolare del diritto di superficie al di sopra del suolo;
3. il titolare del diritto di superficie al di sotto del suolo, limitatamente alla richiesta di concessione per la realizzazione di opere sotterranee;
4. l'enfiteuta;
5. l'usufruttuario, limitatamente alle richieste di autorizzazione o concessione riguardanti gli interventi di manutenzione straordinaria o di restauro o risanamento conservativo;
6. il titolare del diritto di uso ai sensi dell'art. 1021 del codice Civile, o del diritto di abitazione, ai sensi dell'articolo 1022 del Codice Civile per la richiesta di autorizzazione o di concessione di cui alla lettera precedente previa autorizzazione scritta del proprietario;
7. il titolare di altre situazioni giuridiche soggettive consistenti nel godimento del bene, limitatamente alle richieste di autorizzazione o concessione, direttamente connesse a tale godimento;
8. il locatario o l'affittuario, limitatamente alla richiesta di autorizzazione riguardante la manutenzione straordinaria urgente dell'immobile in locazione o in affitto previa autorizzazione scritta del proprietario;
9. il mezzadro o il colono per gli interventi della Legge Regionale 28 ottobre 1977, n.42; gli affittuari ed i titolari di contratti associativi anche con clausola miglioratoria non convertiti, per gli interventi di cui agli art. 16 e seguenti della Legge 3 maggio 1982, n.203;
10. il titolare di altre situazioni giuridiche soggettive consistenti nel godimento del bene, limitatamente alle richieste di autorizzazione o concessione, direttamente connesse a tale godimento;
11. i rappresentanti legali o volontari di uno degli aventi titolo sopra indicato.
12. il titolare acquirente con promessa di vendita

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE

Alla domanda va allegata la seguente documentazione:

Attestazione concernente del titolo di legittimazione a chiedere il P.d.C.

Modello ISTAT

PROGETTO:

Relazione tecnica - (2 copie)

Documentazione fotografica - (2 copie)

Sistemazioni esterne - (2 copie)

Titolo di proprietà - (2 copie)

Relazione geologica - (1 copia)

Elaborati grafici in scala adeguata - (2 copie)

Conteggio volumi e superfici - (2 copie)

Certificazione acustica di un tecnico abilitato

Asseverazione del progettista di conformità alla normativa in materia edilizia

PARERE IGIENICO SANITARIO:

Autocertificazione di conformità oppure, Copia parere oppure, Ulteriore copia progetto completa della ricevuta di versamento dei diritti sanitari per acquisizione d'ufficio del parere;

ALLACCI E SCARICHI IDRICI:

Parere Ente gestore oppure, Ulteriore copia progetto per acquisizione d'ufficio del parere dell'Ente gestore;

ANTINCENDIO:

Dichiarazione di non assoggettamento alla normativa oppure, Copia parere oppure, Ulteriore copia progetto per acquisizione d'ufficio del parere;

VINCOLI:

Dichiarazione di inesistenza oppure, Dichiarazione di esistenza ed atti di assenso oppure, Ulteriore copia progetto per acquisizione d'ufficio degli atti di assenso;

IMPIANTI TECNOLOGICI:

Dichiarazione di inesistenza o non obbligo oppure, Progetto impianto di riscaldamento, se necessario, Progetto impianto elettrico, se necessario, Progetto impianto idrico, se necessario, Progetto impianto parafulmine, se necessario, Progetto impianto radiotelevisivo, se necessario, Progetto impianto risparmio energetico, se necessario, Progetto rete interna gas, se necessario oppure, Dichiarazione per collaudo come stabilisce l'art. 111 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia (Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380)

BARRIERE ARCHITETTONICHE:

Dichiarazione di conformità

CONTRIBUZIONE

E' dovuto un *contributo concessorio* (oneri di urbanizzazione e costo di costruzione) nonché i seguenti *diritti di segreteria* in funzione dell'importo degli oneri di urbanizzazione:
se Permesso di costruire gratuito, **€ 103,00 per i diritti di segreteria**
se importo oneri fino a € 5.000,00, **€ 206,00 per i diritti di segreteria**
se importo oneri fino a € 10.000,00, **€ 411,00 per i diritti di segreteria**
se importo oltre € 10.000,00, **€ 514,00 per i diritti di segreteria**
diritti A.S.U.R. (da quantificarsi per il singolo caso)

un bollo da € 14,62 all'atto della presentazione da apporsi sull'istanza e un bollo da € 14,62 all'atto del ritiro, da apporsi sul provvedimento finale concessorio, un bollo da € 1,81 PER OGNI ELABORATO TECNICO PROGETTUALE (RELAZIONE TECNICA ED ELABORATI GRAFICI).

E' possibile richiedere la rateizzazione degli oneri di urbanizzazione e del costo di costruzione. A garanzia dell'importo rateizzato, il cittadino dovrà costituire apposita polizza fidejussoria da presentare all'Ufficio Edilizia Privata.

TEMPI DI EROGAZIONE

Entro 60 giorni dalla presentazione della domanda il Responsabile del Procedimento cura l'istruttoria per il rilascio del provvedimento; entro 15 giorni dalla presentazione della domanda possono essere richieste integrazioni documentali interrompendo i termini che ricorrono nuovamente dalla data di presentazione della documentazione integrativa.

NORME DI RIFERIMENTO

Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380 - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia (T.U.E.)
LEGGE REGIONE MARCHE 5 AGOSTO 1992 N. 34 Norme in materia urbanistica, paesaggistica e di assetto del territorio
LEGGE REGIONE MARCHE 23 FEBBRAIO 2005 N. 16 Disciplina degli interventi di riqualificazione urbana e indirizzi per le aree produttive ecologicamente attrezzate
LEGGE REGIONE MARCHE 8 MARZO 1990 N. 13 Norme edilizie per il territorio agricolo
Regolamento edilizio comunale (361 KB)
Regolamento di igiene e sanità
Regolamento T.O.S.A.P. (99 KB) - Regolamento per l'applicazione della tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche
Norme Tecniche di Attuazione del P.R.G. (326 KB)
Legge 7 agosto 1990 n°241
Legge n°134/2012

Legge 23 dicembre 1978, n. 833 "Istituzione del servizio sanitario nazionale"

DOVE RIVOLGERSI: COMUNE DI FABRIANO -
UFFICIO EDILIZIA PRIVATA
Indirizzo: Piazza 26 settembre 1197 n°, (primo piano)
Telefono: 0732 7091

Orario: lun. mer. ven. 9.00 - 13.00 mar. e gio. 15.30 - 18.00

COMPETENZA

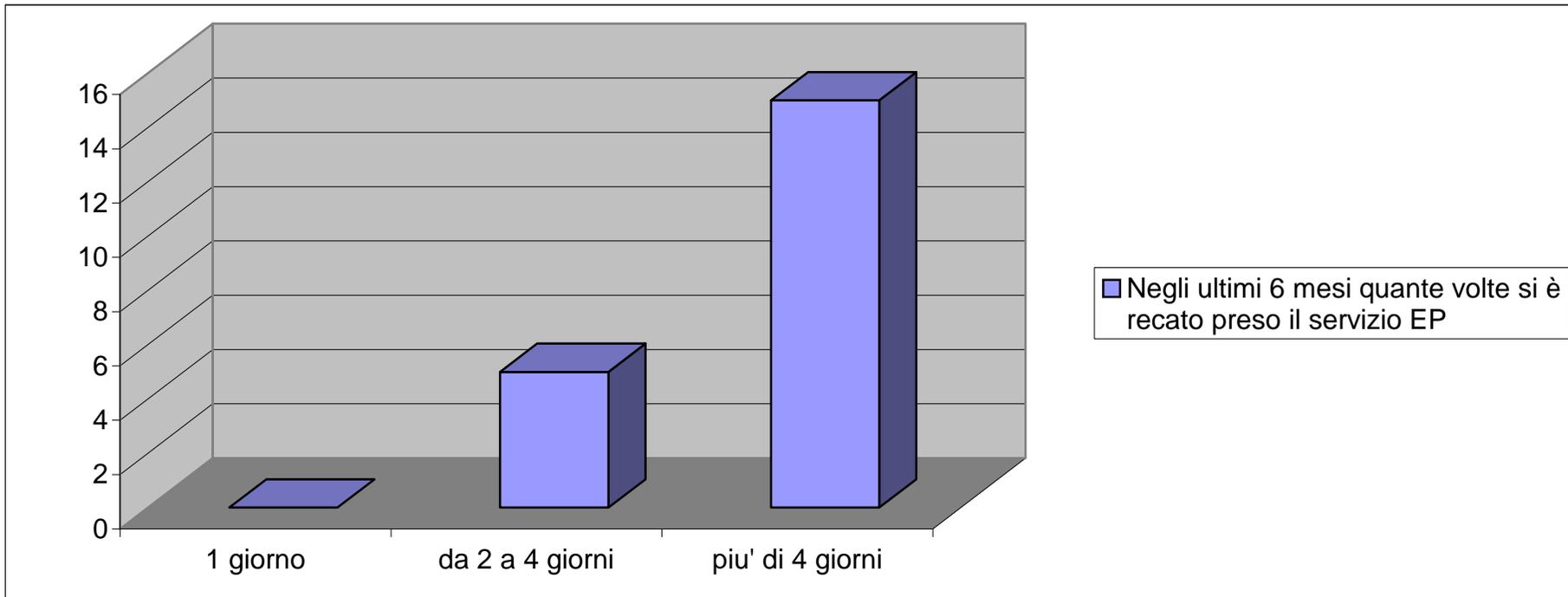
Ente/organizzazione: Comune di Fabriano - Servizio Edilizia Privata
Dirigente: Arch. Roberto Evangelisti (incarico temporaneo)
Responsabile: De Santis Alberto

aggiornamento a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Fabriano

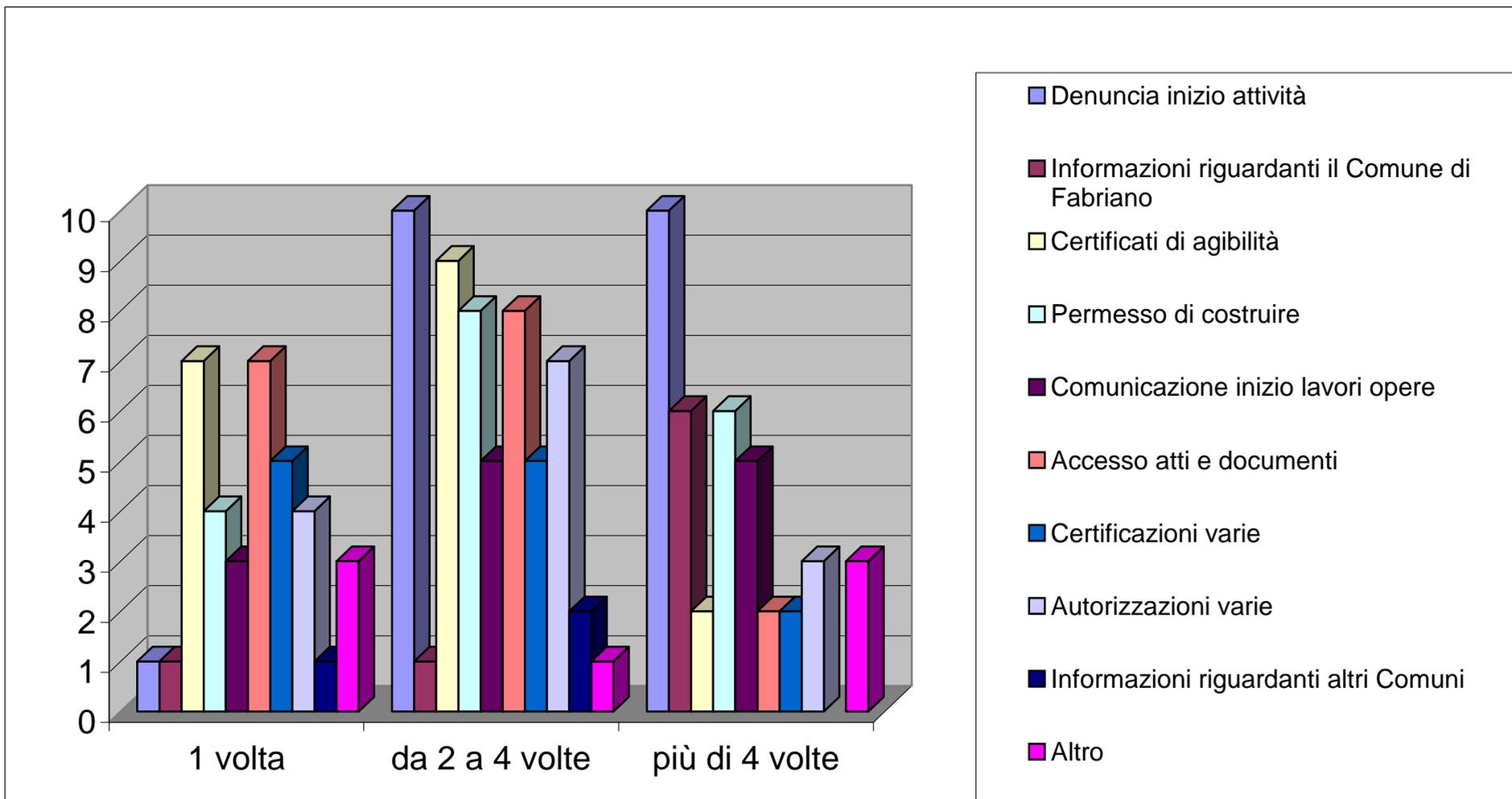
Allegato n. 2

I risultati della prima indagine DI CUSTOMER SATISFACTION svoltasi nel mese di dicembre 2009

1. Negli ultimi 6 mesi quante volte si è recato presso il servizio EP

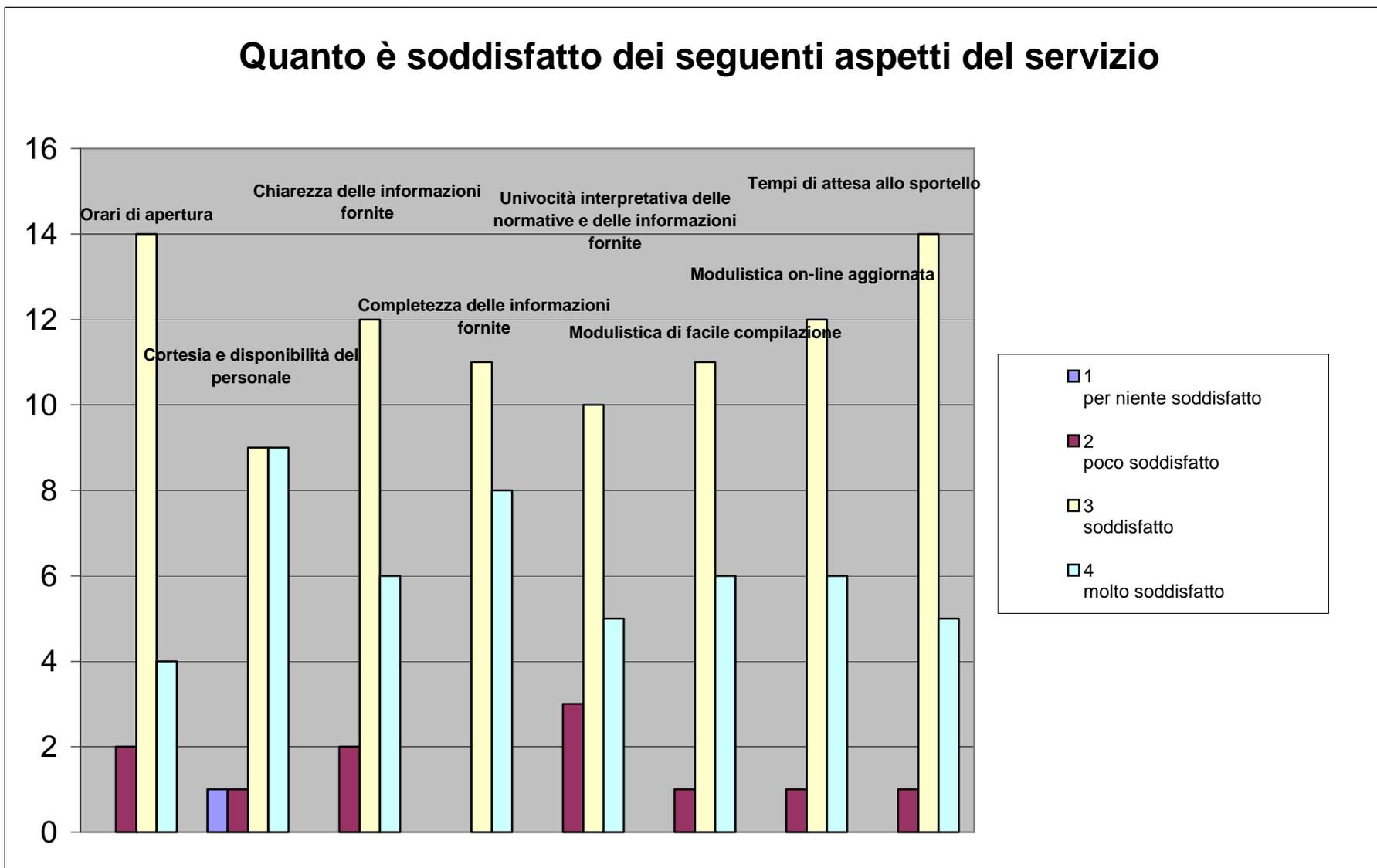


2. Negli ultimi 6 (sei) mesi per quale motivo si è recato presso il SEP e con quale frequenza?

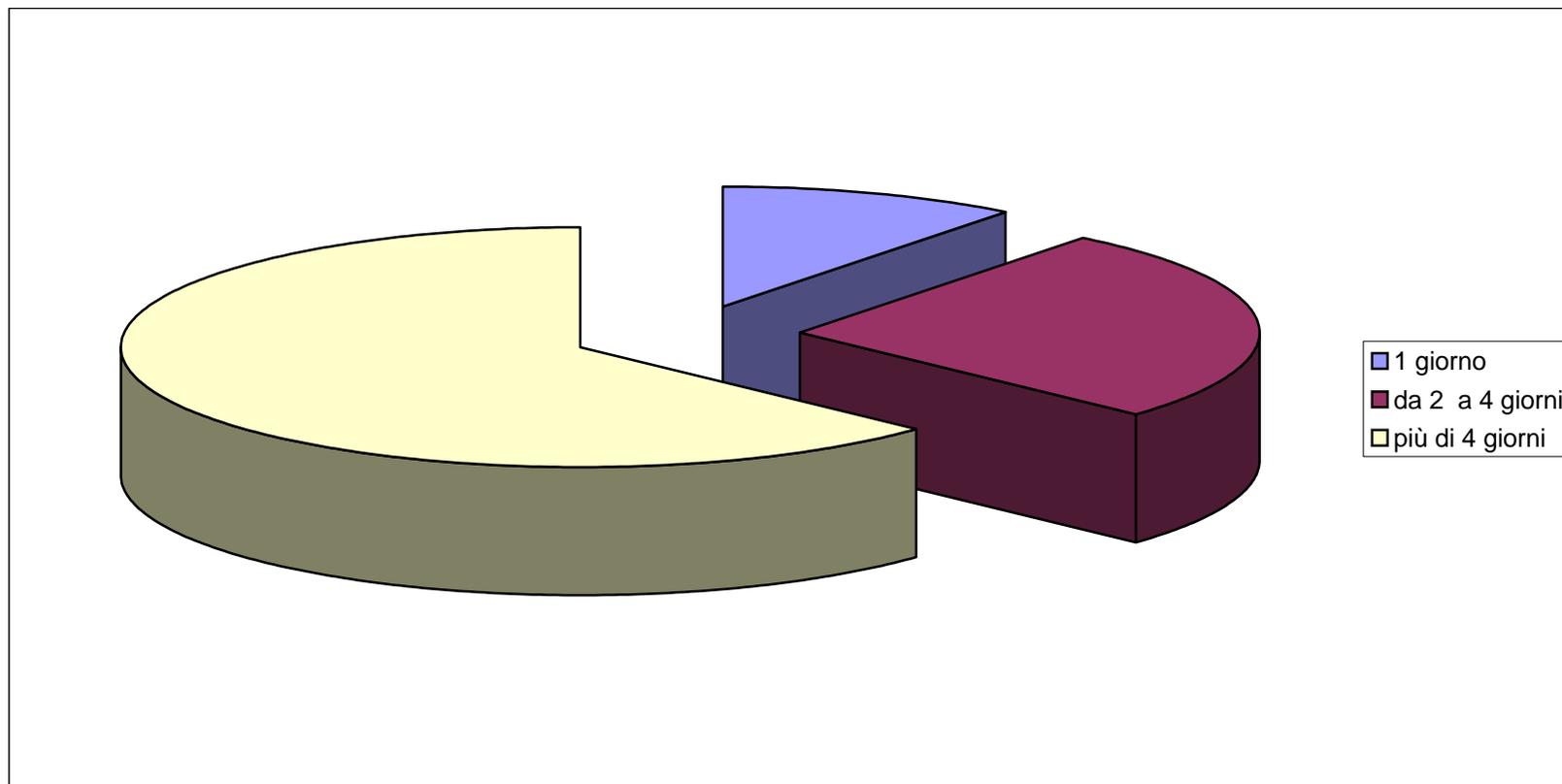


3. Indichi quanto è soddisfatto dai seguenti aspetti del servizio dando un voto da

:1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"

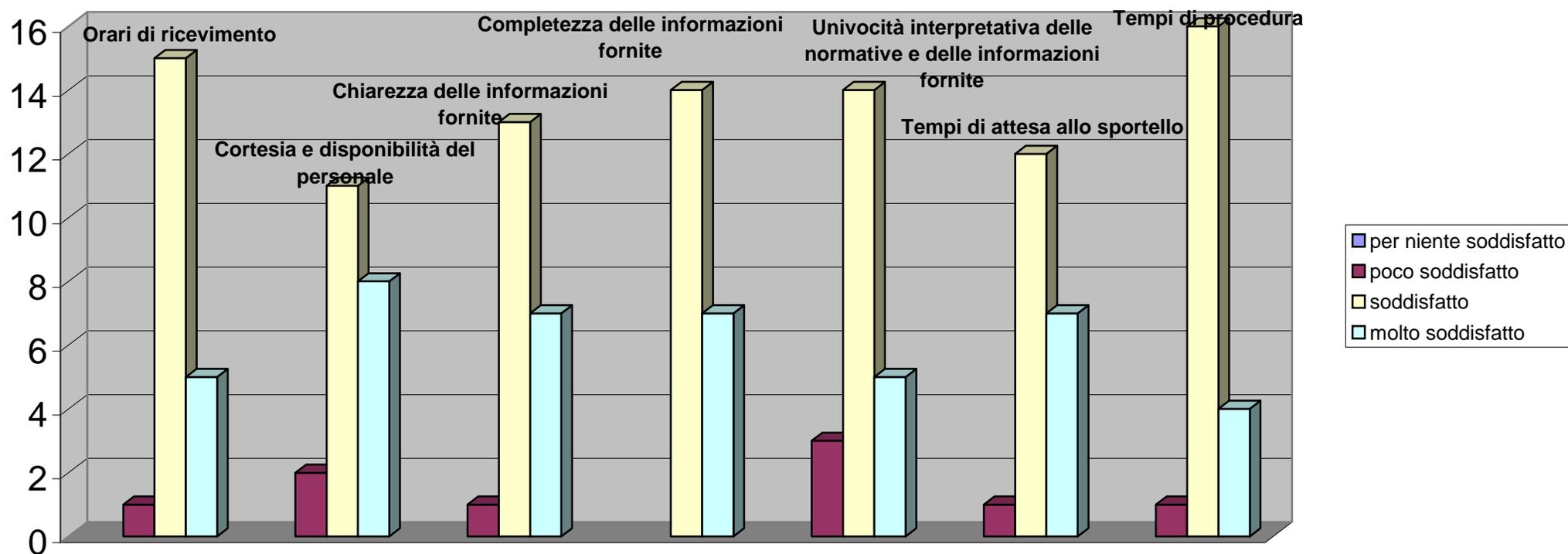


4. Negli ultimi 6(sei) mesi, quante volte si è recato presso gli uffici per chiedere chiarimenti tecnici/amministrativi specifici relativamente alle **pratiche D.I.A. presentate o da presentare**

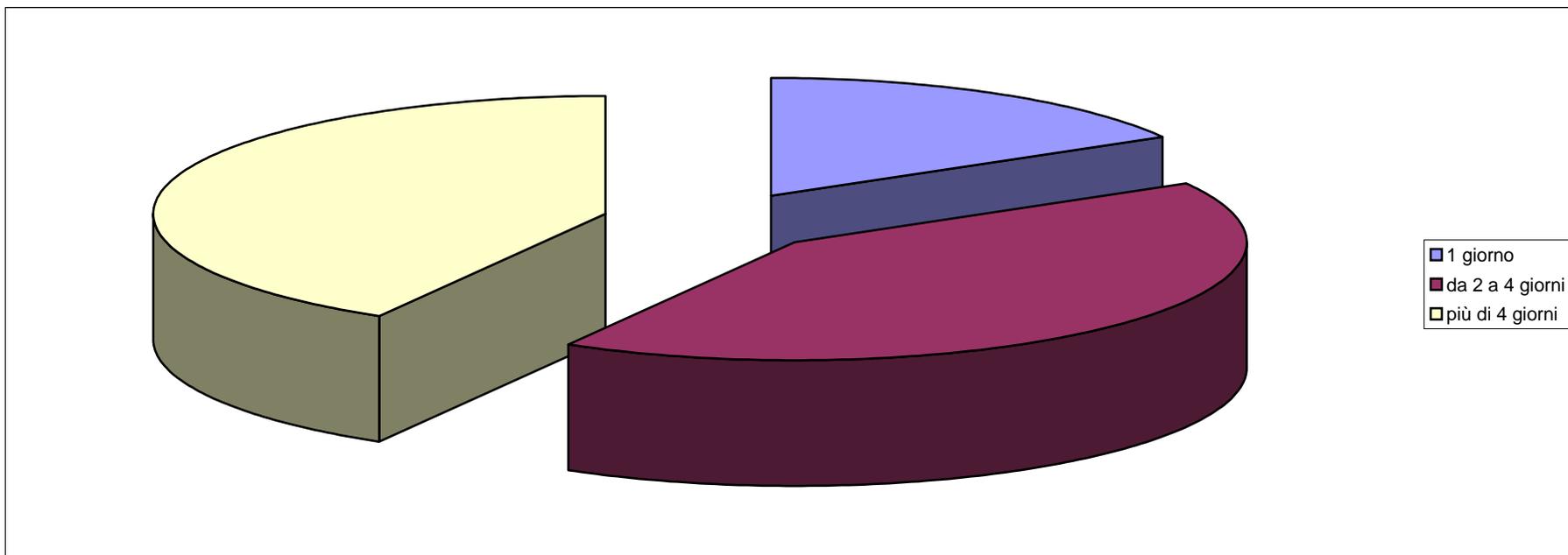


5. Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio dando un voto da:
 1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"

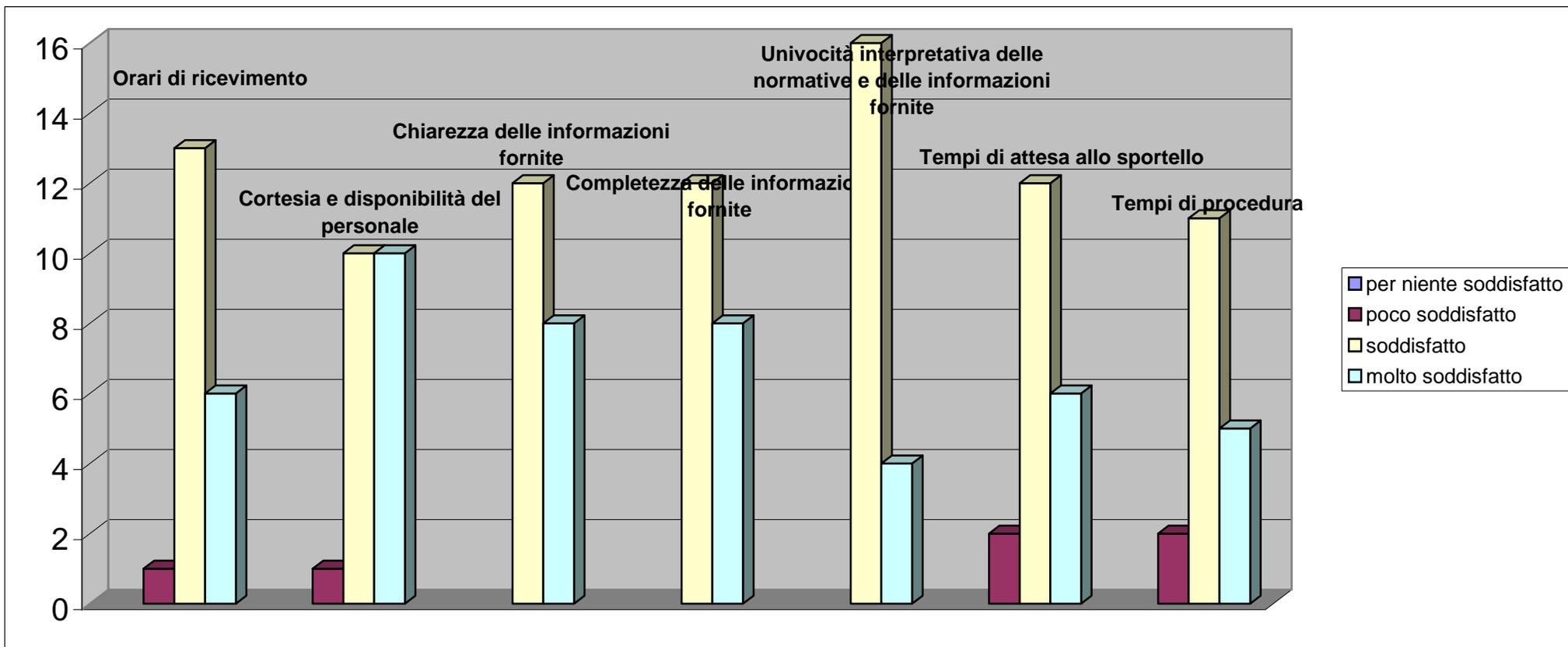
Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio dando un voto



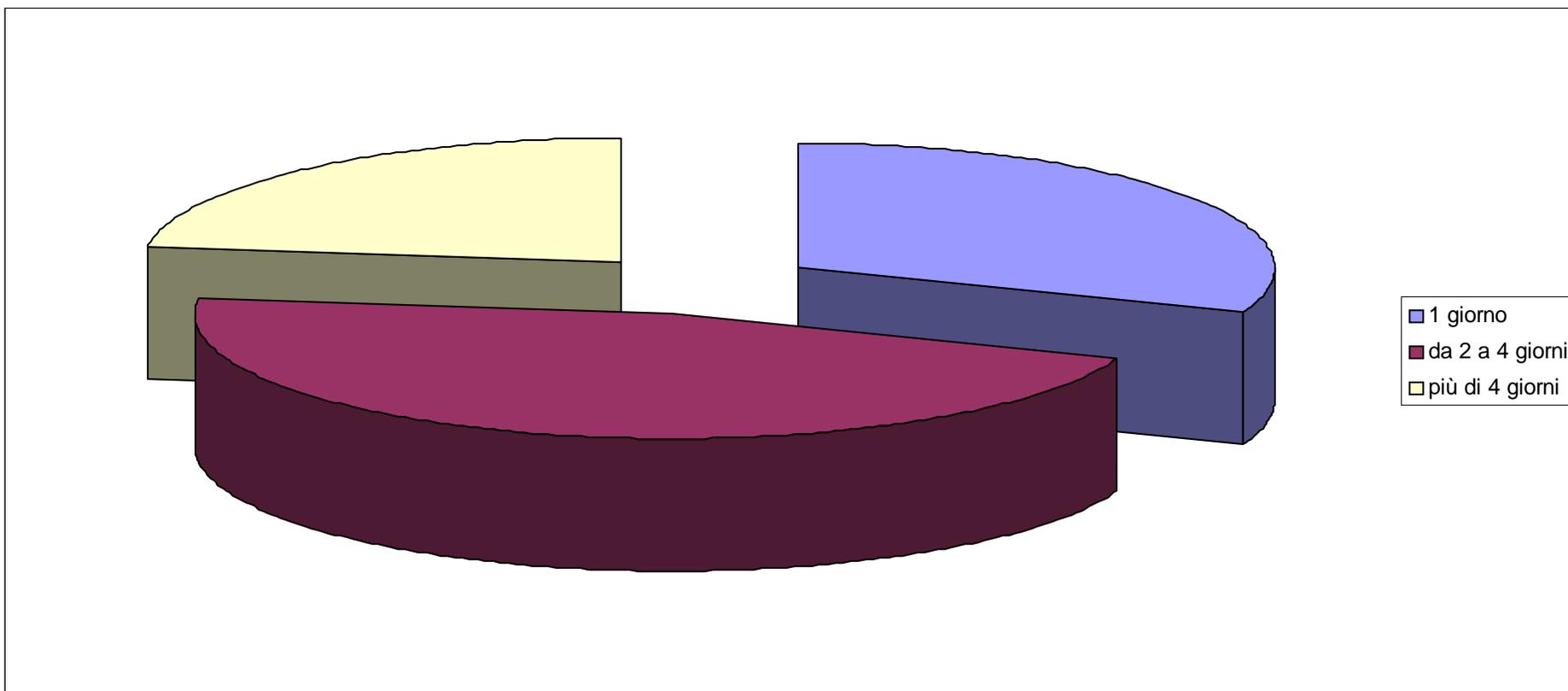
6. Negli ultimi 6(sei) mesi, quante volte si è recato presso gli uffici per richiedere il rilascio di **permessi a costruire**?



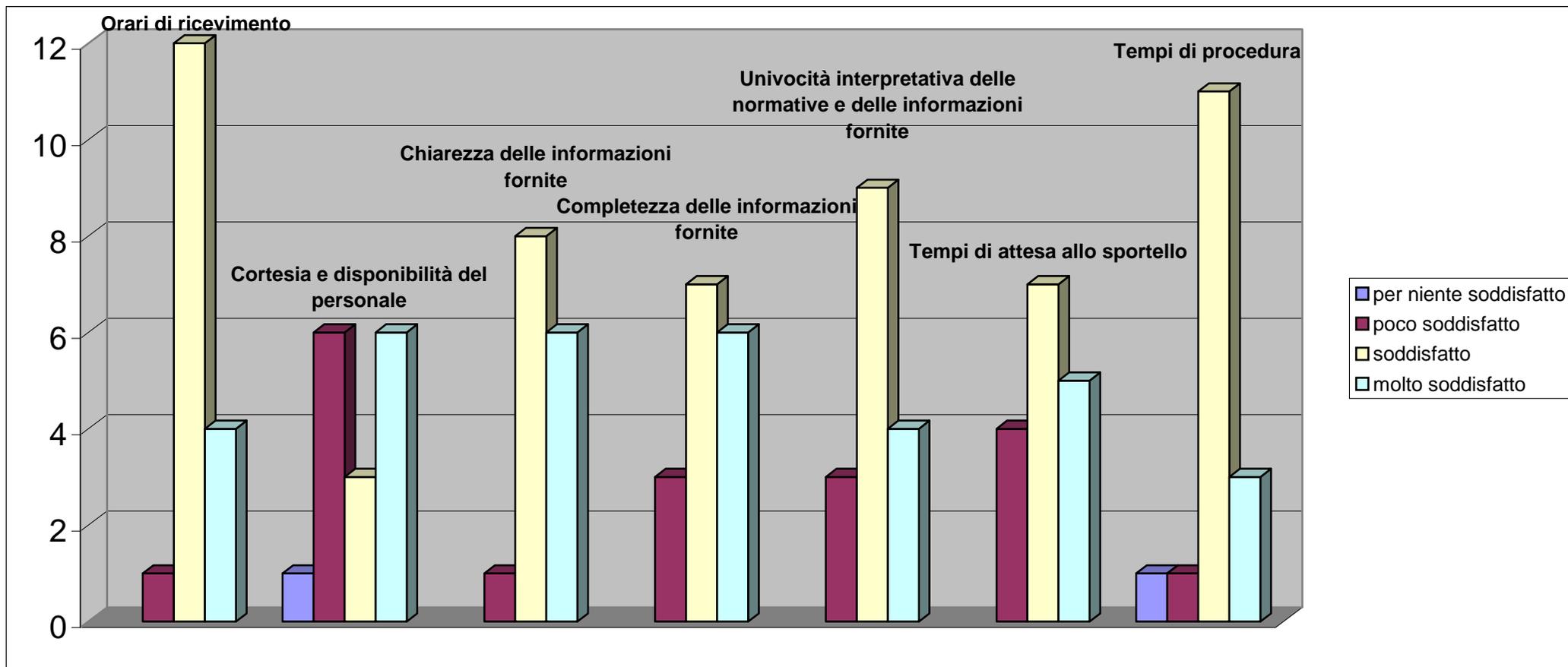
7. Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio dando un voto da:
 1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"



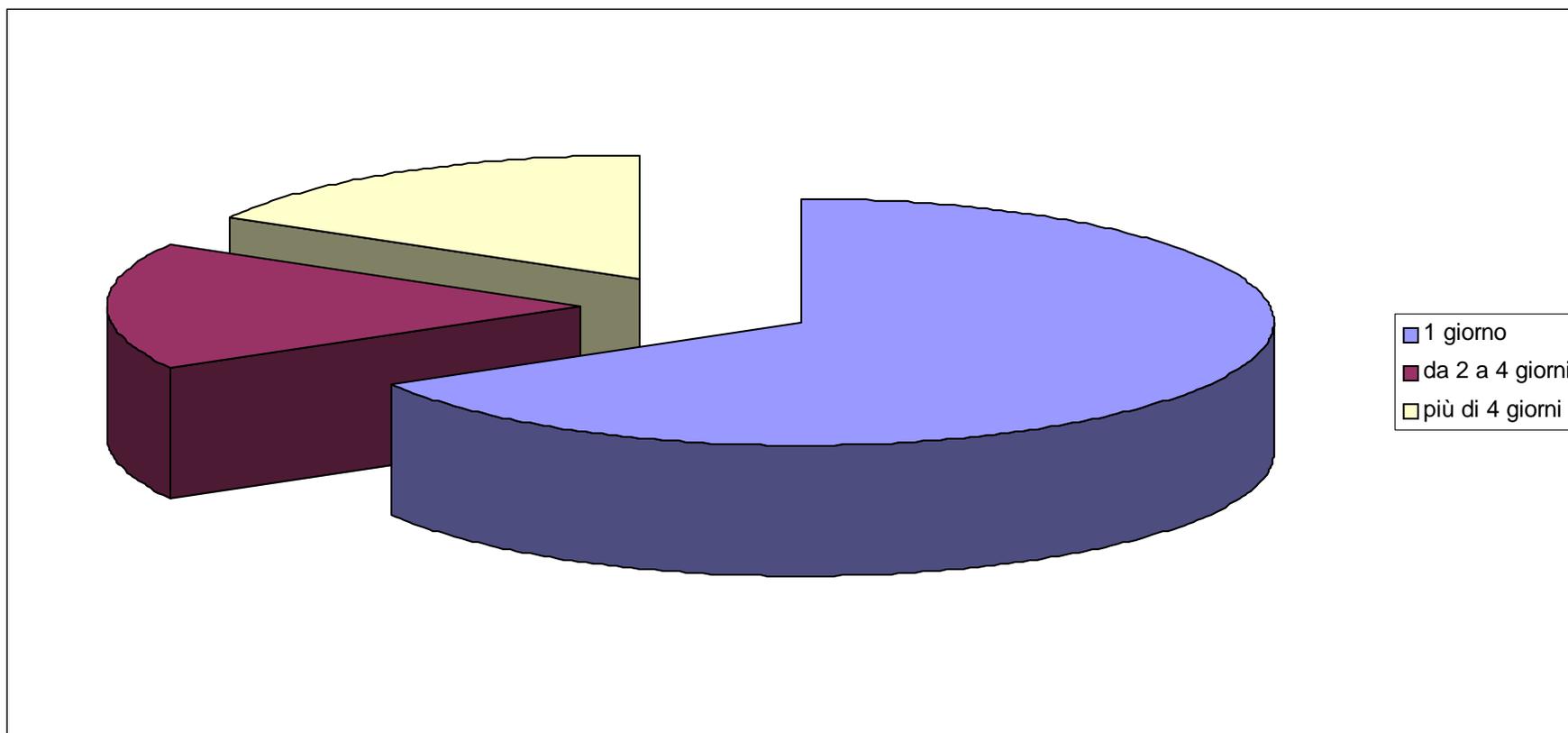
8. Negli ultimi 6(sei) mesi, quante volte si è recato presso gli uffici per richiedere il rilascio del **certificato di agibilità**?



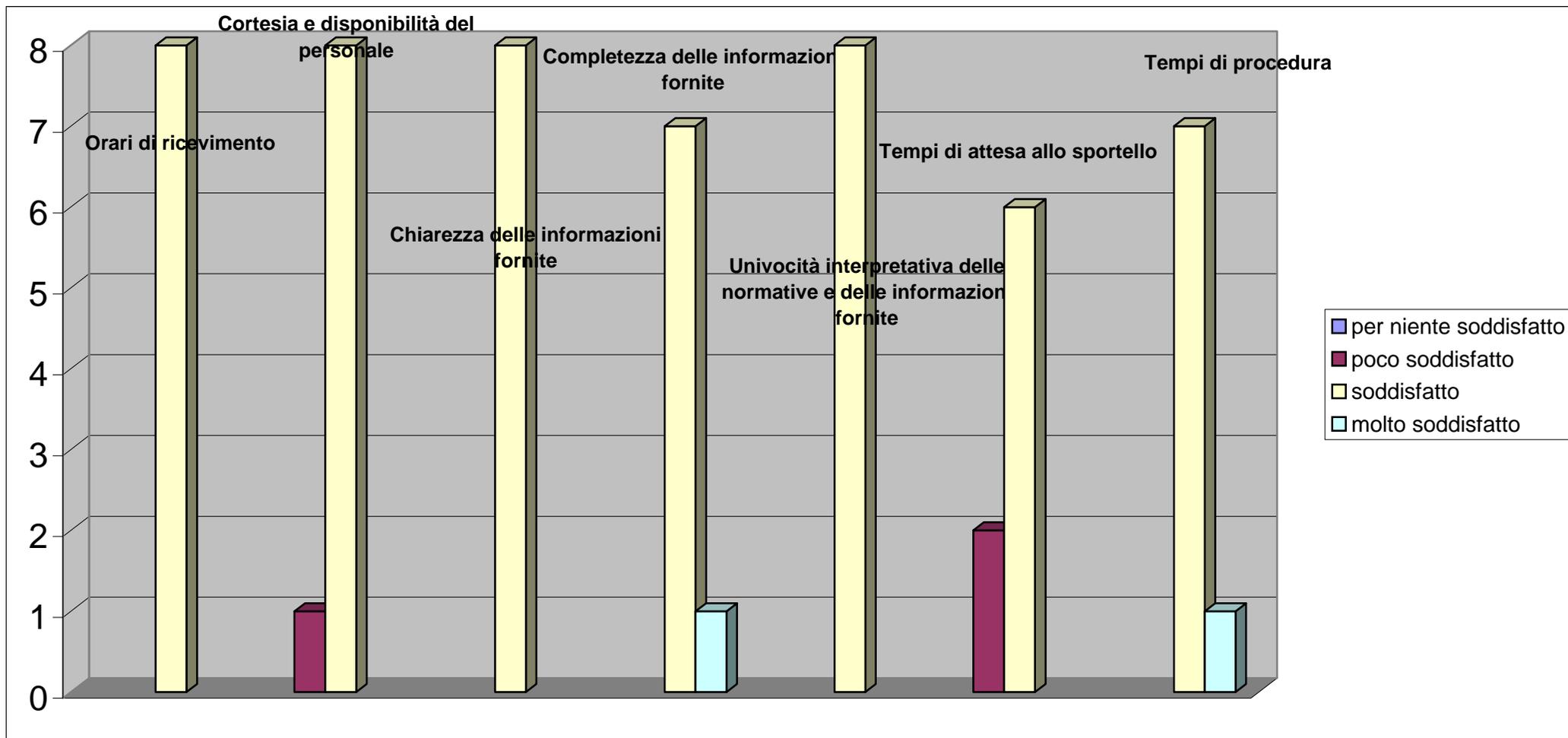
9. Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio dando un voto da:
 1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"



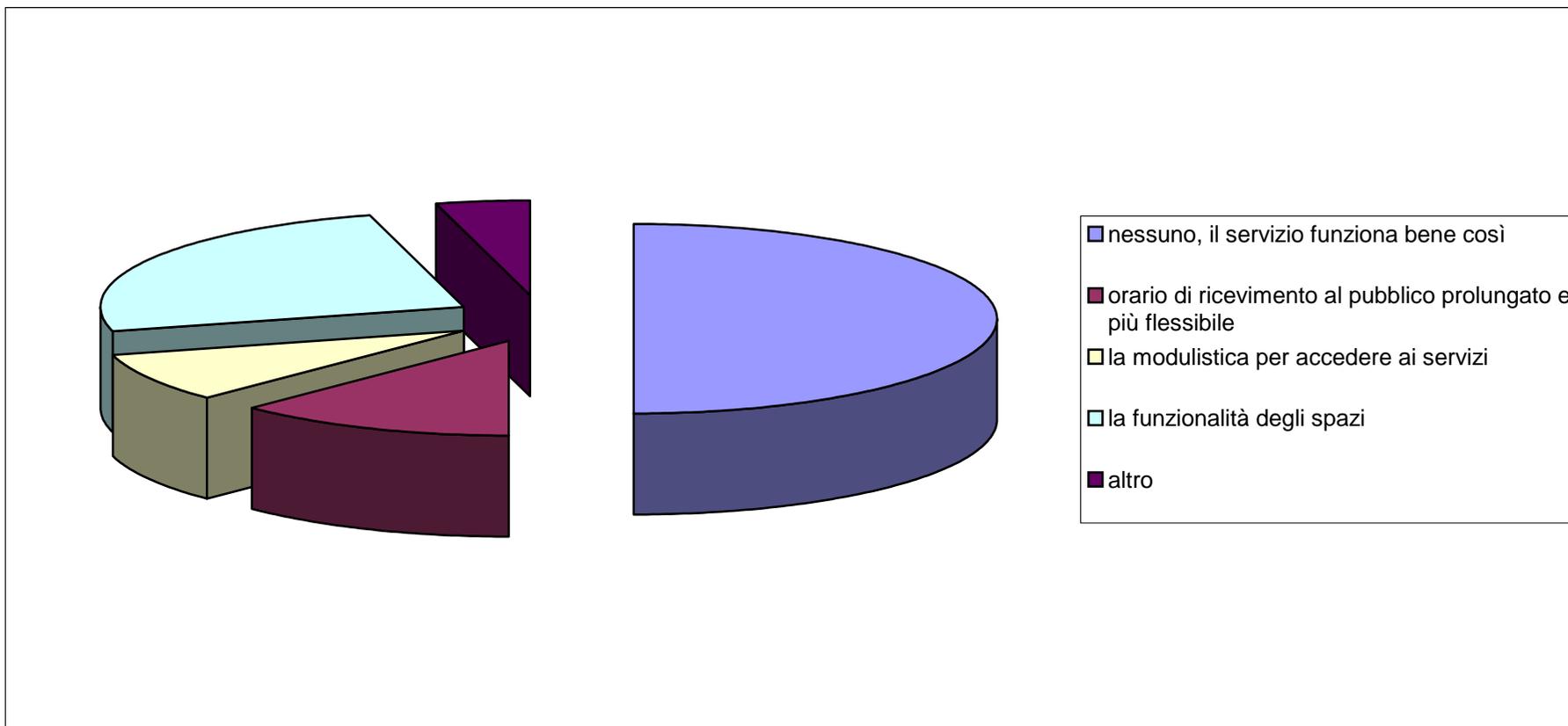
10. Negli ultimi 6(sei) mesi, quante volte si è recato presso gli uffici per richiedere il rilascio di autorizzazioni per installazione **impianti pubblicitari**?



11. Indichi quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio dando un voto da:
 1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"



12. Qual è l'aspetto dell'ufficio che migliorerebbe?



13. Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio erogato?

1 "per niente soddisfatto" 2 "poco soddisfatto" 3 "soddisfatto" 4 "molto soddisfatto"

