

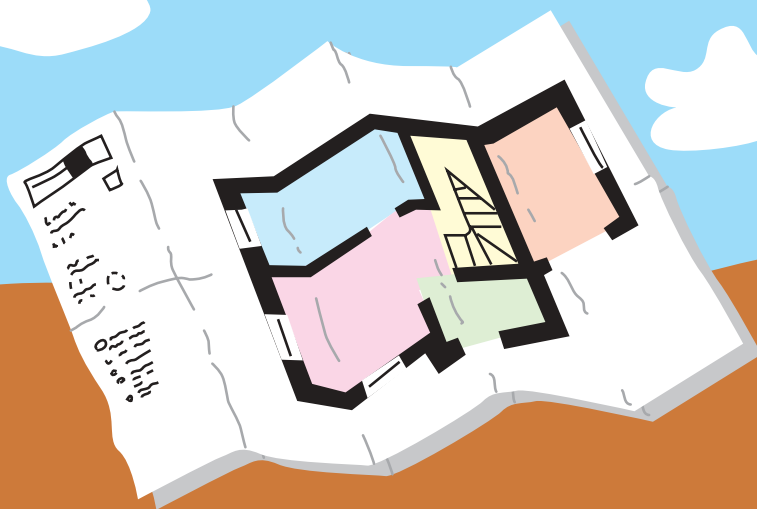
Comune di Rovigo



Carta del Servizio

Edilizia Privata

(Sportello Unico per l'Edilizia)



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	8
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	10
6. Orari d'accesso al pubblico	11
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	11
8. Personale operante nei servizi	11
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	14
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	17
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	19
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	22

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

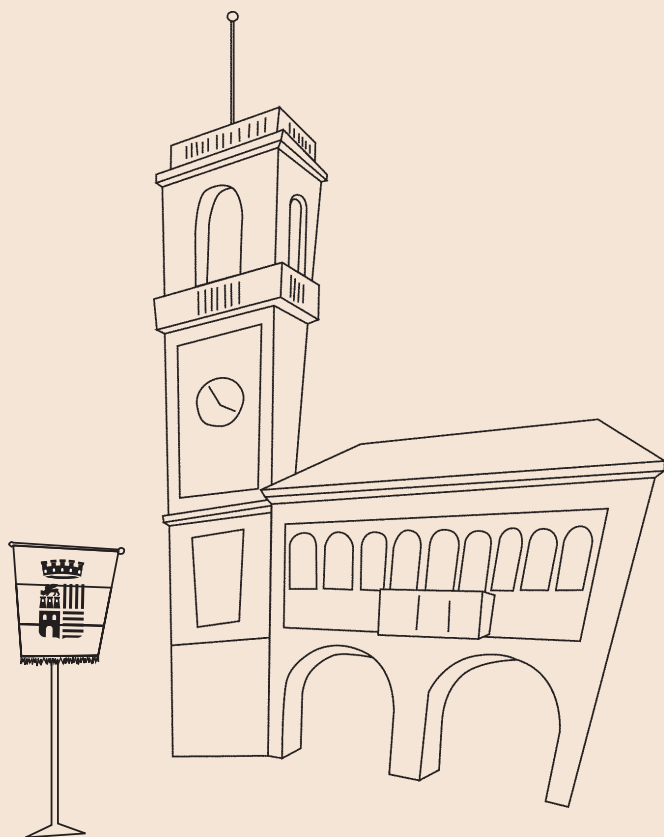
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" 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.

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 (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Edilizia Privata (Sportello Unico per l'Edilizia) Aggiornamento n.1 - giugno 2004

1. Obiettivo primario del servizio

L'obiettivo primario del servizio 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.

2. Attività del servizio

Il servizio edilizia privata (Sportello Unico per l'Edilizia) si occupa dell'attuazione del Piano regolatore generale, 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.

Inoltre rilascia tutte le informazioni necessarie a tecnici e cittadini per gli interventi di tipo urbanistico-edilizio.

3. Oggetto del servizio

a) 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).

b) 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.

c) ACCOGLIMENTO DI DOCUMENTI E COMUNICAZIONI

- D.I.A./Denuncia Inizio Attività (comunicazione per tutti i tipi di intervento non soggetti ad attività edilizia libera o a Permesso di Costruire. In alcuni casi di nuova costruzione o ristrutturazione può sostituire il Permesso di Costruire. Con la D.I.A. il proprietario rende noto l'inizio dei lavori nei successivi 30 giorni);
- acquisizione di pareri di enti esterni connessi alle pratiche edilizie quando non già allegati alle stesse;
- verifica frazionamenti;
- dichiarazione di conformità impianti;
- documentazione per le norme sull'isolamento termico degli edifici;
- documentazione di legge per le opere in cemento armato.

d) SOPRALLUOGHI sia per verbale inizio lavori sia di altro tipo di competenza dell'Edilizia privata.

e) ACCESSO 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.

f) VERIFICA DEGLI INTERVENTI per la predisposizione dei provvedimenti in materia di controllo edilizio del territorio da parte della Sezione Amministrativa.

g) CONSULENZA in materia urbanistico-edilizia all'Ufficio Commercio, nell'ambito del rilascio delle licenze commerciali di vario tipo.

4. 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 (Sezione Amministrativa).

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0425/206.431 – 0425/206.417 (appuntamenti con i tecnici);
- 0425/206.406 (appuntamenti con il Responsabile della Sezione Edilizia Privata)
- 0425/206.403 (appuntamenti con l'Assessore all'Urbanistica)

5. Destinatari

- a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

6. Orari d'accesso al pubblico

Martedì e Venerdì (solo mattino): dalle ore 9.30 alle ore 13.00;

Giovedì (solo pomeriggio): dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

7. Ubicazione degli uffici

Settore Urbanistica

Sezione Edilizia Privata

Via Badaloni 31 (ex Ospedale Civile - secondo piano) - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206 418 Fax: 0425/206 429

e-mail: edilprivata@comune.rovigo.it

8. Personale operante nel servizio

N.12 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare

- 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 dal corrispondente 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 al punto 6.

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 nella pagina "Edilizia Privata";
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli ordini professionali interessati.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore Urbanistica e Territorio - 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 lavoratori del Servizio Edilizia privata ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

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.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Per semplificare le procedure il Settore Urbanistica – Servizio Edilizia privata attiva ogni anno almeno tre gruppi di lavoro, composti dagli operatori del servizio e da un certo numero di utenti selezionati o da loro rappresentanti.

Ciascun gruppo di lavoro è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, 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.

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Settore Urbanistica – 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).

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore Urbanistica – Servizio Edilizia privata adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di

Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f ;

- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
 - informa tempestivamente gli utenti e gli ordini professionali interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b);
 - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il responsabile del servizio Edilizia privata, d'intesa con il dirigente del Settore Urbanistica ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il responsabile dell'Edilizia privata attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della

Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interna delle anomalie

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 settore Urbanistica, Responsabile della Qualità del settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

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.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno
PERMESSO DI COSTRUIRE	r : Pugina s : Cassani, Rizzato, Gabrielli	75 gg	60 gg
DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITA' (D.I.A.)	r : Pugina s : Rizzato, Sturaro	30 gg silenzio/assenso	20 gg silenzio/assenso
CERTIFICATO DI AGIBILITA'	r : Pugina s : Argenti, Boni	30 gg	20 gg
DEFINIZIONE CONDONI EDILIZI GIACENTI	r : Pugina s : Sturaro	30 gg da richiesta	7 gg da richiesta
NUOVI CONDONI EDILIZI (L.326/03)	r : Pugina s : Sturaro	24 mesi *da settembre 2004	24 mesi *da settembre 2004
DEPOSITO DOCUMENTAZIONE L. 10/91 (isolamento termico)	r : Pugina s : Argenti, Baccara	non specificato	tempo reale
DEPOSITO SUI FRAZIONAMENTI (ART.18 L. 47/85)	r : Pugina s : Argenti, Baccara	non specificato	3 gg
DEPOSITO DOCUMENTAZIONE L. 1086/71 (opere in c.a.)	r : Pugina s : Argenti, Baccara	non specificato	3 gg
SOPRALLUOGO PER VERBALE INIZIO LAVORI	r : Pugina s : Casarin	10 gg	5 gg
SOPRALLUOGHI DI VARIO TIPO	r : Pugina s : Casarin	30 gg	10 gg
PROCEDIMENTI DI CONTROLLO DELL'ATTIVITÀ EDILIZIA E RELATIVE SANZIONI (SEZIONE AMMINISTRATIVA)	r : Pozzati s : Albieri	30 gg	10 gg

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	15 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario pubblico	6 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio e.p. con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 70% con orari Ufficio Commercio, all'80% con la Polizia Municipale, al 100% con i Lavori Pubblici; uniformità di orari con Agenzia del Territorio, Vigili del Fuoco ed A.U.L.S.S.18
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
	N° Permessi di Costruire rilasciati o rigettati nei termini di legge/ N° di concessioni edilizie richieste	100%
	N° Permessi di Costruire rilasciati o rigettati nei termini di impegno/ N° di concessioni edilizie richieste	90%
	N° Permessi di Costruire rilasciati o rigettati dopo i termini di legge (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° DIA verificate/totale DIA presentate	100%
	N° certificati di agibilità rilasciati dopo i termini di impegno	10%
	N° certificati di agibilità rilasciati dopo i termini di legge (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° controlli sull'attività edilizia/Totale domande di rilascio o sul totale denunce di inizio attività	70% (Sezione Amministrativa)

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
GESTIONE PRATICHE	Conclusione dei procedimenti in materia di abusivismo edilizio nei termini di legge e di impegno	100% (Sezione Amministrativa)
	N° sanzioni irrogate sul totale rilevazioni di irregolarità	100% (Sezione Amministrativa)
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 1999 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 1999: 5 gg.
ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni gruppi di lavoro per semplificazione dei singoli procedimenti amministrativi di pertinenza e. p.	N.3 gruppi di lavoro per esaminare n.3 procedimenti
	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, tributi)	Impegno a raggiungere entro il 30/6/2004 tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento - N° 15 riunioni
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati, comunali ed extracomunali (ad es. il catasto)	Accesso alle banche dati comunali ed alle extracomunali pertinenti all'attività entro il 31/12/2004
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Incontri e momenti di informazione dedicati specificamente agli ordini professionali	N.4 incontri
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e nome ben visibile
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N° 8 persone per corsi di aggiornamento N° 12 persone per corsi di addestramento N° 12 persone per corsi di formazione sulla persona

segue...

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	8%
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	2%
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio edilizia privata	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio edilizia privata nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10%

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del servizio Edilizia Privata produce un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

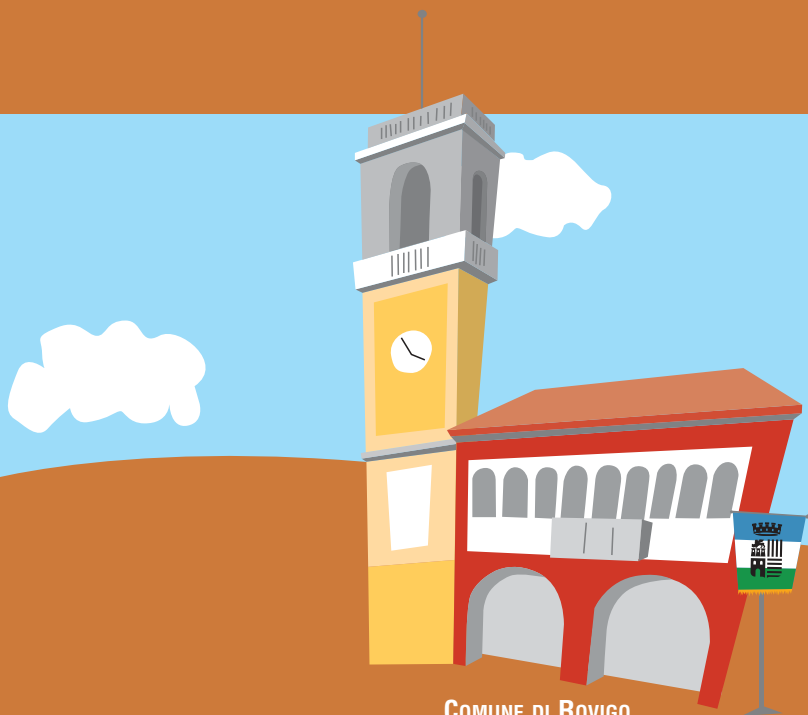
- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Responsabile del servizio Edilizia privata , d'intesa con il dirigente del Settore Urbanistica aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore all'Urbanistica e Territorio.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it

www.comune.rovigo.it