



COMUNE DI POMPIANO

Provincia di Brescia

p.zza Sant'Andrea n. 32 – 25030 Pompiano (BS)

CARTA DEI SERVIZI

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Pompiano 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.

INDICE

Che cos'è la Carta dei Servizi

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

1. Obiettivo primario del servizio

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 Pompiano 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).

2. Attività del servizio

Il Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio (Sportello Unico per l'Edilizia) si occupa dell'attuazione del Piano di Governo del Territorio, 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

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.

Gli obiettivi che il Servizio Edilizia Privata intende perseguire sono:

- 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

In particolar modo il Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio, svolge diverse tipologie di servizi e di attività nel settore edilizio come qui di seguito indicato.

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);

B) CERTIFICAZIONI DI AGIBILITÀ, INAGIBILITÀ E AVVENUTA DEMOLIZIONE O CROLLO

- 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 recapiti:

Telefono: Tel: 030.9462004 – Fax: 030.9461791

Mail: tecnico@comune.pompiano.brescia.it

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 Giovedì: dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00

Sabato: dalle ore 8:00 alle ore 10:00

7. Ubicazione degli uffici

Area Tecnico Manutentiva e di gestione del territorio

Piazza Sant'Andrea n. 32 – Pompiano (BS)

Telefono: Tel: 030.9462004 – Fax: 030.9461791

Mail: tecnico@comune.pompiano.brescia.it

Pec: tecnico@cert.comune.pompiano.brescia.it

8. Personale operante nel servizio

N. 2 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 "Area Tecnica";

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio (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 Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Responsabile del Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio 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

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio 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;
- predispone, 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 Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva e di gestione del territorio 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 del Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva fornisce il supporto necessario agli uffici Comunali preposti al fine di attivare i seguenti interventi:

a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari

Con le modalità definite dagli uffici incaricati per le indagini di soddisfazione dei destinatari dei vari servizi, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, vengono inviati o consegnati questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono utilizzati nelle statistiche e per il miglioramento della qualità dei vari servizi coinvolti.

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 del Comune di Pompiano. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). 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.

c) procedure di registrazione interna delle anomalie

Il responsabile del Settore dell'Area Tecnico-Manutentiva, raccolte le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione del servizio formula le proposte di miglioramento e le trasmette all'Amministrazione Comunale e agli uffici competenti.

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.

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	Immediata se subito disponibili 7 giorni per ricerche di archivio 15 giorni per ricerche complesse
Rilascio copia di atti amministrativi	Consegna modulo compilato per la richiesta di accesso agli atti amministrativi	Immediata se subito disponibili 7 giorni per ricerche di archivio 30 giorni per pratiche che richiedono l'avviso ai controinteressati

PROCEDIMENTO	FATTORE	IMPEGNO
Accessibilità all'utenza	Estensione dell'apertura al pubblico	
	Disponibilità ricevimento pubblico su appuntamento – tempo massimo concesso	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa da parte del pubblico	Media tempi di attesa da parte del pubblico pari a 5 minuti
Informazioni all'utenza	Tempo di risposta ai reclami effettuati	Entro 20 giorni nel 95% dei casi
	Accesso alla modulistica	Immediata e disponibile sul Web Consegna copia cartacea gratuita allo sportello per istanze minori
	Aggiornamento periodico del sito	Aggiornamento entro 30 giorni dalla variazione normativa e comunque annuale
Trasparenza e accesso agli atti	Tempi di ricerca dei documenti	In tempo reale per pratiche semplici e documenti subito disponibili in ufficio 10 giorni per pratiche in archivio
	Tempi di ricerca atti per archivio pratiche edilizie presentate prima del 1990	15-20 giorni
	Tempi di ricerca atti per archivio pratiche edilizie presentate dopo il	30 giorni

	1990	
--	------	--

PROCEDIMENTO	Responsabile	Termine previsto dalla normativa	Termine di impegno ⁽¹⁾
Permesso di Costruire	Ing. Venturini A.	75 gg	60 gg
Denuncia di inizio attività (D.I.A.)	Ing. Venturini A.	30 gg Silenzio-assenso	30 gg
Certificato di Agibilità	Ing. Venturini A.	45 gg Silenzio-assenso	30 gg ⁽²⁾
Definizione dei condoni edilizi giacenti	Ing. Venturini A.	30 gg dalla richiesta	15 gg
Nuovi Condoni Edilizi (L. 326/2003)	Ing. Venturini A.	24 mesi	23 mesi
Sopraluoghi di vario tipo	Ing. Venturini A.	Non definita	7 giorni
Procedimenti di controllo dell'attività edilizia e relative sanzioni	Ing. Venturini A.	30 gg	10 gg

⁽¹⁾ - Termine di impegno dal completamento della documentazione

⁽²⁾ - Rilascio cartaceo previo sopraluogo e solo su specifica richiesta con pagamento dei diritti di segreteria

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Fattore di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Accesso dell'Utenza	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	12 ore settimanali
	Disponibilità appuntamenti extra orario	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
Gestione pratiche	N. permessi di costruire rilasciati o rigettati nei termini di legge	100%
	N. permessi di costruire rilasciati o rigettati nei termini di impegno della Carta dei servizi	90%
	DIA verificate/DIA presentate	100%
	N. Agibilità assentite (Silenzio assenso) nei termini di legge	100%
Trasparenza e accesso agli atti	Tempi di ricerca e rilascio copia di atti in archivio oltre ai tempi di impegno	5%

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il personale dell'Area Tecnico-manutentiva relaziona in merito all'attuazione dei contenuti della Carta dei Servizi con riferimento:

- a) ai 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) al numero delle segnalazioni e/o suggerimenti pervenuti .

Il Responsabile dell'Area Tecnico-manutentiva , a seguito della relazione di cui sopra, effettua le opportune valutazioni in merito, confrontandosi con gli operatori del servizio ed eventualmente con gli altri responsabili delle aree e l'Amministrazione Comunale, provvedendo, quindi, a confermare e/o aggiornare gli standard e gli indicatori di qualità di cui all'art. 12 della presente Carta dei Servizi.