



CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE URBANISTICA ED EDILIZIA PRIVATA
SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA (S.U.E.)
ANNO 2021



Direzione: Urbanistica

Settore: Sportello Unico dell'Edilizia

Indirizzo: Via di Francia, 1 - piano 13°

Ubicazione uffici e contatti SUE: <https://smart.comune.genova.it/node/10748>

indirizzo e-mail generale dello SUE: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Sportello Unico Edilizia (Direttore responsabile Dott. Paolo Berio)
Segreteria piano 14° Matitone – via di Francia 1 -Tel. 010 55 73201

Le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono reperibili e costantemente aggiornate al seguente indirizzo

<https://smart.comune.genova.it/sue>

<https://smart.comune.genova.it/node/10748>

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° GENNAIO 2021** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, reperibile sul sito internet del Comune di Genova

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI

Lo Sportello Unico dell'Edilizia (S.U.E.) svolge i servizi previsti all'art. 5 del D.P.R. n. 380/2001, in relazione ai procedimenti di natura edilizia.

La funzione generale dello Sportello Unico per l'Edilizia è quella di curare i rapporti tra privato e amministrazione, chiamata a pronunciarsi sui vari interventi edilizi oggetto delle varie procedure edilizie ed assume competenze nello svolgimento delle seguenti funzioni e operazioni:

- Informazione, accesso e partecipazione/collaborazione
- Ricezione delle varie domande, segnalazioni e comunicazioni
- Acquisizione pareri e atti
- Rilascio di provvedimenti.

Si informa che tutti i dati tecnici relativi alle diverse modalità di presentazione delle pratiche edilizie sono contenuti nella piattaforma informatica dello Sportello Unico dell'Edilizia, accessibile attraverso il seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/node/7801>

Per accedere alla piattaforma è necessario essere dotati di credenziali digitali (SPID) reperibili attraverso il sito:

<https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>

I servizi offerti dallo S.U.E. sono nello specifico:

- Rilascio di Permessi di Costruire
- Istruttori sulle Segnalazione Certificata di Inizio Attività
- Controllo a campione sulle Comunicazioni di Inizio Lavori Asseverata
- Valutazioni preventive sulla conformità delle iniziative edilizie
- Controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Agibilità
- Controllo dell'attività edilizia
- Contenzioso edilizio e rapporti con Avvocatura
- Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, telefonicamente e mediante canali telematici

- Accesso agli atti
- Assistenza alla piattaforma telematica per l'invio di istanze digitali
- Verifica dei DURC per lavori di Edilizia Privata

Le tariffe per la presentazione delle pratiche edilizie e per tutte le altre domande di competenza dello Sportello Unico dell'Edilizia sono visionabili all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/content/tariffe-su-procedure-edilizie>

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate dal 2020 e proseguiranno per l'anno 2021 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Rilascio di tutti i provvedimenti in materia edilizia entro 50 giorni dalla data dell'istanza;

2) digitalizzazione delle pratiche cartacee dell'archivio del condono edilizio, al fine di un più agevole e rapida consultazione dei documenti;

3) digitalizzazione dei decreti di abitabilità e dei certificati di agibilità cartacei, al fine di un più agevole e rapida consultazione dei documenti;

In relazione alle predette azioni di miglioramento vengono configurati nella sottostante tabella i fattori di qualità e corrispondenti indicatori con gli impegni in vista del perseguimento degli obiettivi prefissati.

Riguardo alle citate azioni di miglioramento, si pone in evidenza quanto segue:

1. La riduzione dei tempi per il rilascio dei provvedimenti edilizi è un obiettivo perseguito negli ultimi anni dal Settore Sportello Unico dell'Edilizia; in particolare per i permessi di costruire già nell'ultimo trimestre del 2019 i tempi del procedimento si sono ridotti. L'azione di miglioramento prevista dalla presente Carta dei Servizi consiste nel mantenimento della tempistica inferiore ai 50 giorni per i permessi di costruire e nel raggiungimento di tale tempistica per la conclusione di tutti gli altri procedimenti di tipo edilizio, con particolare riguardo agli accertamenti di conformità edilizi per i quali la legge prevede il termine di 60 giorni.

2. La digitalizzazione delle pratiche edilizie cartacee rappresenta uno dei principali obiettivi del Settore e riguarda complessivamente circa 350.000 pratiche depositate presso vari archivi. E' in corso l'attività finalizzata alla digitalizzazione di una prima quota di pratiche di condono edilizio, che ammontano a circa 50.000 fascicoli, mediante affidamento del servizio a impresa qualificata scelta attraverso procedura di gara europea. L'azione di miglioramento prevista dalla presente Carta dei Servizi consiste nella digitalizzazione di tale prima parte di pratiche con una tempistica corrispondente a quella del contratto di appalto stipulato con l'impresa selezionata, decorrente dall'effettiva inizio delle lavorazioni da parte di quest'ultima.
3. La digitalizzazione dei decreti di abitabilità e dei certificati di agibilità costituisce una ulteriore tappa del percorso virtuoso avviato da anni dal Settore scrivente per consentire all'utenza di poter acquisire i dati di interesse attraverso i servizi online offerti dall'Ente. Il servizio online attualmente attivo consente la ricerca del numero del decreto di abitabilità/certificato di agibilità permettendo così all'utente di richiedere copia del provvedimento di proprio interesse presso i diversi uffici che li detengono, peraltro oggi collocati in diverse sedi del Comune. Scopo dell'attività di digitalizzazione in corso è quello di consentire non solo la ricerca del numero di provvedimento, ma di acquisire anche copia del provvedimento stesso, con evidente risparmio di tempo all'utente, conseguendo altresì un alleggerimento dell'afflusso di pubblico presso gli sportelli degli uffici.

Azioni di miglioramento	Fattori di qualità	Indicatori	Unità di misura	Tempi di legge	Tempi di impegno
Rilascio provvedimenti edilizi	Adozione del provvedimento finale	Tempo massimo intercorrente dalla presentazione della domanda al rilascio del provvedimento finale	Giorni	90 (60 per gli accertamenti di conformità)	50
Digitalizzazione pratiche edilizie cartacee	Accesso al servizio digitale	Tempo necessario per la digitalizzazione	Mesi	\	10
Digitalizzazione decreti e certificati di agibilità cartacei	Accesso al servizio digitale	Tempo necessario per la digitalizzazione	Mesi	\	12

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta è pubblicata sul sito internet del Comune di Genova all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può anche essere richiesta alla Segreteria del Servizio (e-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it telefono 0105573201) o presso gli uffici dello Sportello Unico dell'Edilizia, Via di Francia, 1 - piano 13°.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi sia attraverso un sistema per la determinazione della soddisfazione degli utenti, sia mediante la presentazione di segnalazione e reclami redatti in base alla specifica modulistica.

Valutazione e determinazione degli indici di gradimento sull'attività

E' previsto un sistema per determinare e valutare il gradimento presso l'utenza del servizio fornito dal Settore Sportello Unico dell'Edilizia, in particolare attraverso la distribuzione di **questionari** sulla soddisfazione degli utenti: tali questionari sono distribuiti a campioni di utenti periodicamente (in genere ogni anno); i dati raccolti saranno elaborati al fine di ottenere informazioni sull'efficienza dei servizi forniti e di predisporre di conseguenza azioni di miglioramento.

Segnalazioni e Reclami in ordine agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi

Le **segnalazione** ed i **reclami** sul servizio fornito possono essere inviati compilando gli specifici moduli predisposti, che sono reperibili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni e i reclami devono essere inoltrati al Responsabile Carta dei servizi tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: setqualita@comune.genova.it e allo sportellounicoedilizia@comune.genova.it.

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 10 giorni; qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Il Settore Sportello Unico dell'Edilizia non eroga servizi pubblici locali a domanda individuale e pertanto l'eventuale interruzione dell'attività degli uffici non è presupposto di rimborso all'utenza del servizio.

Tuttavia, la Legge n.241/1990, come modificata dall'art. 28, comma 1, della legge 98/2013, all'art. 2bis, comma 1 bis, prevede una forma di indennizzo. La misura dell'indennizzo è pari ad Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo da versare al cittadino per la mancata conclusione del procedimento amministrativo nei termini stabiliti dalla legge. Perché sussista questo obbligo deve trattarsi di un procedimento iniziato su richiesta del cittadino nel quale la P.A. ha l'obbligo di pronunciarsi. La somma massima dell'indennizzo è stabilita in 2.000 Euro. In ogni caso se dal ritardo deriva un danno al privato le somme ottenute a titolo di risarcimento vengono decurtate dall'indennizzo.

Ai sensi dell'art. 28, comma 2, della legge n. 98/2013, al fine di ottenere l'indennizzo, l'istante è tenuto ad azionare il potere sostitutivo previsto dall'[art. 2, comma 9-bis, della legge n. 241 del 1990](#) nel termine perentorio di venti giorni dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento, mediante istanza indirizzata al Direttore Generale del Comune di Genova (soggetto titolare del c.d. potere sostitutivo).

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.