



CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE URBANISTICA ATTUATIVA, EDILIZIA PRIVATA E SMART CITY

ANNO 2026



DIREZIONE DI AREA SVILUPPO DEL TERRITORIO Direzione Urbanistica Attuativa, Edilizia Privata e Smart City

Via di Francia, 1 (Matitone) – piano 13°- 16149 Genova

E-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Telefono: 010 55 73716

Dirigente: Arch. Federica Alcozer

DD n. 875 del 17/02/2026

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
SERVIZI EROGATI.....	6
STANDARD DI QUALITA'	11
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	12
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	12
DIRITTI DEGLI UTENTI	13
RIMBORSI	13
DOVERI DEGLI UTENTI	13
CONCILIAZIONE	13

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

ATTIVITÀ DELLA DIREZIONE

La Direzione Urbanistica attuativa e Edilizia Privata del Comune di Genova svolge le attività tecniche, amministrative e di consulenza inerenti:

- il rilascio di titoli edilizi abilitativi;
- il controllo dell'attività edilizia;

SERVIZI CON CONTRIBUZIONE - MODALITA' DI PAGAMENTO

Per i servizi della Direzione soggetti a contribuzione (vedi pagine seguenti) si applicano le seguenti modalità di pagamento.

Per quanto concerne il pagamento delle tariffe istruttorie e i diritti di segreteria previsti per i singoli procedimenti, a far data dal 1° marzo 2021, i pagamenti al Comune di Genova, ed in generale verso tutta la Pubblica Amministrazione, si effettuano attraverso il sistema PagoPA, che consente di pagare quanto dovuto in modalità elettronica, utilizzando i canali e gli strumenti di pagamento scelti, anche in applicazione della "cittadinanza digitale", un diritto previsto dalla normativa vigente.

PagoPA consente di effettuare il pagamento in tutte le modalità offerte dai Prestatori di servizi di pagamento aderenti, compresi i contanti (sarà il Psp a trasformare il pagamento in contante in un pagamento elettronico), assecondando qualunque preferenza possibile (home banking, pos, sportello atm, app, smartphone, contante).

Il pagamento potrà essere effettuato attraverso il sistema PagoPA, scegliendo a discrezione una di queste modalità:

- sul sito del Comune di Genova: accedendo all'apposita sezione del sito dedicata ai Servizi (<https://www.comune.genova.it/servizi/amministrazione/pagamento-avviso-di-pagamento-iuv>); il pagamento può essere effettuato sui canali che banche e istituti affini mettono a disposizione sulla piattaforma pagoPA per l'Ente stesso;
- nelle banche o altri prestatori di servizio di pagamento aderenti scegliendo tra i canali da questi messi a disposizione: home banking, ATM, APP da smartphone, sportello e altri.

A seconda del Prestatore del servizio di pagamento scelto e della modalità utilizzata, per poter effettuare il pagamento sarà necessario valersi, di volta in volta, del Codice Avviso di Pagamento (IUV), del codice CBILL BYI45, oppure del QR Code o dei Codici a Barre, sempre presenti sulla stampa dell'avviso.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° GENNAIO 2026** 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 all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna

a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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 al seguente indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

SERVIZI EROGATI

SPORTELLO UNICO EDILIZIA

A CHI É RIVOLTO:

Ai cittadini, ai tecnici e ai professionisti del settore dell'edilizia.

COSA OFFRE:

Permette, attraverso un unico punto di accesso, di usufruire online di tutti i servizi disponibili per il settore dell'edilizia:

- Rilascio di Permessi di Costruire
- Istruttorie sulle Segnalazione Certificata di Inizio Attività
- Modifica dell'intestazione del titolo edilizio (voltura) per intervenuto passaggio di proprietà dell'immobile oggetto dello stesso titolo
- Proroga dei termini di legge di inizio e fine lavori
- Controllo a campione sulle Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata e artt. 22 e 48 L.R. 16/2008
- Valutazioni preventive sulla conformità delle iniziative edilizie
- Controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Agibilità
- Controllo dell'attività edilizia
- Informazioni di tipo amministrativo e tecnico in presenza, via telefono e mediante canali telematici
- Assistenza alla piattaforma telematica per l'invio di istanze digitali
- Verifica dei DURC per lavori di Edilizia Privata

COME FARE:

Le indicazioni sulle attività svolte dalla Direzione Urbanistica attuativa e Edilizia Privata sono reperibili sul sito istituzionale del Comune selezionando: l'Argomento "Edilizia" all'interno del quale sono presenti tutti i servizi erogati dalla Direzione Edilizi Privata

Link: <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/edilizia>

Gli interessati possono compilare e inoltrare la domanda sulla piattaforma accessibile dal sito istituzionale al link:

<https://www.comune.genova.it/servizi/edilizia-e-urbanistica/portale-sue> cliccando il bottone "Portale SUE".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID (link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>), con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

QUANTO COSTA:

Le tariffe per la presentazione delle pratiche edilizie e per tutte le altre domande di competenza della Direzione Urbanistica attuativa e Edilizia Privata sono riportate nella sezione costi di ogni singolo servizio.

RESPONSABILE:

Dirigente Responsabile dei provvedimenti

Arch. Francesca Alcozer – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 55 73716

Email: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Direzione Urbanistica Attuativa, Edilizia Privata e Smart City

Via di Francia, 1 (Matitone) - 16149 Genova – piano 13° [mappa](#)

Telefono: 010 55 73716

Email: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico: gli uffici istruttori della Direzione ricevono previo appuntamento da prenotare online attraverso il seguente link:

(link: <https://www.comune.genova.it/prenotazione-appuntamento>)

L'ufficio competente per area territoriale è individuabile attraverso la ricerca tramite il seguente link:

<https://strumenti.comune.genova.it/unitaterritoriale/ricerca/>

indicando prima il toponimo (senza via, piazza, salita, etc.) e poi selezionando il numero civico.

Assistenza tecnica per l'invio informatico delle pratiche: è attivo l'help desk telefonico, dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, il venerdì dalle 9 alle 12, per fornire assistenza per l'invio informatico allo SUE delle pratiche edilizie e di quelle strutturali, al numero **010 55 73880**.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [T.U. in materia edilizia](#)

Link: [legge regionale n.16 del 6 giugno 2008 e successive modifiche - Regione Liguria](#)

Link: [Regolamento edilizio comunale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)

link: [Legge Regionale n.10/2012](#)

APPROVAZIONE DI PROGETTO URBANISTICO OPERATIVO (P.U.O.) PER INTERVENTI URBANISTICI COMPLESSI

A CHI É RIVOLTO:

A coloro che necessitano di specifici titoli edilizi per interventi urbanistici complessi.

COSA OFFRE:

Approvazione di progetto urbanistico operativo (P.U.O.) per interventi urbanistici complessi, propedeutico al rilascio degli specifici titoli edilizi, con eventuale aggiornamento o variante al P.U.C. (ove previsto).

COME FARE:

Le istanze devono essere trasmesse via PEC all'indirizzo comunegenova@postemailcertificata.it

QUANTO COSTA:

diritti di segreteria da pagare tramite **PagoPA:**

Progetti urbanistici operativi (con estensione inferiore ad un ettaro)	Euro 626,20
Progetti urbanistici operativi (con estensione superiore ad un ettaro)	Euro 1.153,10
Schema di assetto urbanistico (con estensione inferiore a 1 ettaro)	Euro 313,50
Schema di assetto urbanistico (con estensione superiore a 1 ettaro)	Euro 626,20
Progetti Unitari (P.U.) (con estensione inferiore ad un ettaro)	Euro 187,20
Progetti Unitari (P.U.) (con estensione superiore ad un ettaro)	Euro 376,00

RESPONSABILE:

Dirigente Responsabile del provvedimento

Arch. Francesca Alcozer – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 55 73716

E-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Responsabile dell'Ufficio:

Arch. Maria Grazia Traverso

Telefono: 010 5577166

E-mail: mgtraverso@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Pianificazione Urbanistica Settoriale

Via di Francia 1 (Matitone) 14° piano - stanza 27 [mappa](#)

Telefono: 010 5577166

E-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve previo appuntamento da concordarsi tramite e-mail o numeri telefonici, reperibili al seguente link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-pianificazione-urbanistica-settoriale>

NORMATIVA:

Link: [T.U. in materia edilizia](#)

Link: [Legge urbanistica regionale – Legge 36/1997](#)

RESTITUZIONE SOMME VERSATE A TITOLO DI CONTRIBUTI DI COSTRUZIONE, SANZIONI, TARIFFE ISTRUTTORIE E DIRITTI DI SEGRETERIA

A CHI É RIVOLTO:

A coloro che vogliono richiedere il rimborso delle somme indebitamente versate a titolo di contributi di costruzione, diritti di segreteria, spese per istruttoria, sanzioni pecuniarie.

COSA OFFRE:

Il rimborso da parte del comune delle somme indebitamente versate a titolo di contributi di costruzione, diritti di segreteria, spese per istruttoria, sanzioni pecuniarie.

COME FARE:

Gli interessati possono compilare e inoltrare la domanda sulla piattaforma accessibile dal sito istituzionale al link:

<https://www.comune.genova.it/servizi/edilizia-e-urbanistica/portale-sue>

cliccando il bottone "Portale SUE".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID (link: <https://www.spid.gov.it/richiedi-spid>), con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:**Dirigente Responsabile del Procedimento:**

Arch. Federica Alcozer – riceve su appuntamento da concordare con la segreteria

Telefono: 010 5573716

E-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Direzione Urbanistica Attuativa, Edilizia Privata e Smart City**

Via di Francia, 1 (Matitone) - 16149 Genova – piano 13° [mappa](#)

Telefono: 010 55 73716

E-mail: sportellounicoedilizia@comune.genova.it

Pec: comunegenova@postemailcertificata.it

NORMATIVA:

Link: [Legge n. 241/1990](#)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Permesso di costruire	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 giorni
Permesso di costruire in sanatoria	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del permesso di costruire (esclusi i tempi di legge per acquisizioni pareri o documentazione istruttoria)	50 giorni
Rilascio provvedimento di svincolo parcheggi	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	25 giorni
Rilascio di proroga dei termini inizio/fine lavori	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	30 giorni
Rilascio di voltura titolo edilizio	<i>tempestività</i>	Tempo di rilascio del provvedimento finale (esclusi i tempi di legge per acquisizione pareri o documentazione istruttoria)	30 giorni
SUE- Consulenza ed informazioni su pratiche edilizie	<i>accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello)
SUE- Consulenza ed informazioni su pratiche edilizie	<i>accessibilità</i>	Giorni/ore di apertura al pubblico	2 giorni settimana 7 ore/settimana

Consultazione dati delle pratiche di Condono edilizio Servizio di ricerca dati con possibilità di scaricare il provvedimento, se disponibile	<i>accessibilità</i>	% di documenti disponibili online	65%
Restituzione somme versate a titolo di contributi di costruzione, sanzioni, tariffe istruttorie e diritti di segreteria	<i>tempestività</i>	Tempo di liquidazione rimborsi	90 giorni

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 state pianificate per l'anno 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

1. Sviluppo nuovo Portale del front-office del SUE
2. Prosecuzione della digitalizzazione delle pratiche edilizie cartacee con le pratiche successive al 1970
3. Percentuale provvedimenti di condono edilizio disponibili da scaricare online: 90%

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Edilizia Privata presso la quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.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.

La Direzione Urbanistica attuativa e Edilizia Privata 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.

La Legge n. 241/1990 all'art.2 bis prevede una forma di indennizzo in caso di danno ingiusto, cagionato in conseguenza dell'inosservanza dolosa o colposa del termine di conclusione del procedimento.

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.